

شركة البحيرة الوطنية للتأمين  
Al-Buhaira National Insurance Co.



# تقرير الاستدامة

2025





# محتوى التقرير

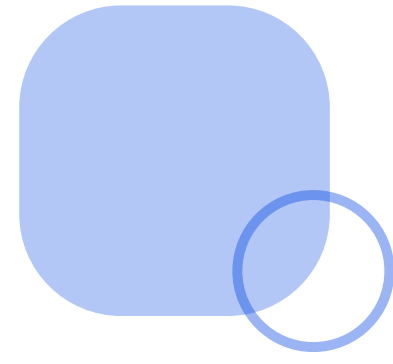
03	ملخص تنفيذي	01
07	نبذة عن البحيرة الوطنية للتأمين	02
19	استراتيجية إطار الاستدامة	03
25	الحوكمة المسؤولة	04
32	الحفاظ على البيئة	05
37	المسؤولية الاجتماعية	06
45	العلاقة مع العملاء	07
55	الابتكار من أجل الاستدامة	08
62	تقارير الأداء والتأثير	09
73	رؤية والتزامات المستقبل	10
77	كلمة المدير العام	11
80	الملحق	12

# 01

## ملخص تنفيذي



- نبذة عن هذا التقرير
- نظرة عامة على إنجازات الاستدامة في عام 2025
- أحداث بارزة وإنجازات هامة



## نطاق وحدود التقرير

مرحباً بكم في تقرير الاستدامة لعام 2025 الخاص بشركة البحيرة الوطنية للتأمين. يستعرض هذا التقرير معلومات حول أدائنا في مبادرات المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) على أساس مستقل، ويغطي السنة المالية الممتدة من 1 يناير 2025 إلى 31 ديسمبر 2025. كما يتضمن تفاصيل حول مبادراتنا في مجال المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، وإشراك أصحاب المصلحة، وإطار إدارة المخاطر، والقضايا الجوهرية التي تؤثر في استدامتنا طويلة الأجل ومرونة أعمالنا.

## إطار إعداد التقرير والامتثال

يلتزم هذا التقرير بمعايير الإفصاح القانونية والطوعية، بما يضمن عرضاً متوازناً ودقيقاً واستشرافياً لأدائنا



# نظرة عامة على إنجازات الاستدامة في عام 2025

يستند نهجنا في مجالات المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة على تركيز قوي يتمثل في الوفاء بالتزاماتنا بمسؤولية واستدامة بما يحقق المنفعة للمجتمع، وموظفينا، ومساهمينا، ومجتمعاتنا، وجميع أصحاب المصلحة الآخرين. ومع انطلاق رحلتنا في إعداد تقارير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، نعيد النظر في كل جانب من جوانب مؤسستنا لوضع العمليات والأنظمة والفرق اللازمة لقياس وإدارة وتحسين الأداء عبر مختلف مؤشرات المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة. وسيسهم هذا النهج في بناء المرونة وتحقيق قيمة مستدامة عبر أنشطتنا، بدءاً من تعزيز كفاءة العمليات وصولاً إلى اغتنام فرص النمو في ظل المشهد السوقي الناشئ.

يمتد التزامنا إلى ما هو أبعد من الامتثال؛ إذ نحرص على أداء دور فاعل في رؤية دولة الإمارات العربية المتحدة التي تهدف إلى تحقيق الحياد المناخي بحلول عام 2050. ومن خلال مبادرات استدامة موجهة، نعمل على تقليل بصمتنا الكربونية، والاستثمار في الطاقة المتجددة، وتعزيز ثقافة المسؤولية البيئية. كما نحرص على مواصلة جهودنا مع استراتيجية الإمارات للطاقة 2050، بما يسهم بصورة فعّالة في دعم الأهداف البيئية الطموحة للدولة، وضمان مستقبل أكثر استدامة وأكثر قدرة على الصمود للجميع.



# أحداث بارزة وانجازات هامة

1

حافظنا على النزاهة الكاملة في نظم معلوماتنا، حيث لم يتم تسجيل أي شكاوى مثبتة تتعلق بانتهاكات خصوصية العملاء أو فقدان بياناتهم خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

2

عززنا ثقافة الأداء العالي من خلال ضمان خضوع 100% من القوى العاملة المؤهلة لدينا لمراجعات رسمية لتطوير المسار الوظيفي، إلى جانب تحقيق إجمالي 12,120 ساعة تدريبية على مستوى الشركة بأكملها.

3

تمكنا من خفض البصمة التشغيلية لمجالات الانبعاثات المباشرة وغير المباشرة (النطاق 1 والنطاق 2) بنسبة 39.76% مقارنة بالعام السابق، محققين كثافة كربونية تبلغ 15.05 طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل موظف.

4

بلغ استثمارنا في الرقمنة للسنة 2025 المشمولة بالتقرير 10,325,817.86 درهم إماراتي، مما يعكس التزامنا الكبير بتعزيز الممارسات الرقمية ودمج مبادئ المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن إطار أعمالنا.

5

قمنا بتشكيل لجنة الاستدامة في عام 2023، مما يعكس التزامنا بدمج مبادئ المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في أعمالنا.

6

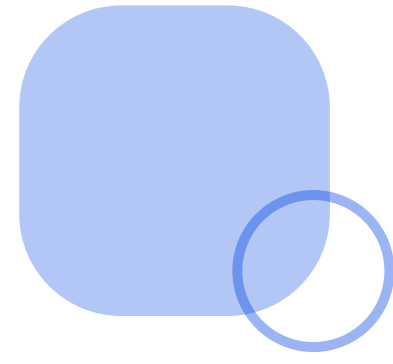
قمنا بعملية تمزيق رشيدة بالتعاون مع SHREDIT، حيث تم التخلص من البيانات بطريقة آمنة، وساهم ذلك في الحفاظ على حوالي 15.33 شجرة، بالإضافة إلى توفير 28,704 لترًا من المياه.



# 02

## نبذة عن البحيرة الوطنية للتأمين

- لمحة عامة عن الشركة
- استراتيجية الاستدامة
- إشراك أصحاب المصلحة
- تقييم الأهمية النسبية



# لمحة عامة عن الشركة

تأسست شركة البحيرة الوطنية للتأمين في مايو 1978، ونمت لتصبح واحدة من أبرز مزوّدي خدمات التأمين في دولة الإمارات العربية المتحدة، واسماً مرادفاً للموثوقية والجودة وخدمة العملاء المتميزة. في عام 2005، تم إدراج الشركة في سوق أبوظبي للأوراق المالية (ADX) برأس مال مدفوع قدره 250 مليون درهم إماراتي.

تستند عملياتنا إلى حوكمة أخلاقية، ونمو مستدام، والالتزام بالمسؤولية المجتمعية للشركات، والمساهمة في تطوير المجتمع. وبفضل التقنيات المتقدمة، قمنا بتبسيط عملياتنا لتقديم خدمات فعّالة وسهلة الوصول، مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات عملائنا.

بنت شركة البحيرة الوطنية للتأمين سمعتها على ولاء عملائها الكرام، وقدرات فريق الإدارة المتمرس، والعلاقات القوية التي طوّرتها على مر السنوات مع شركاء استراتيجيين، بما في ذلك شركات إعادة التأمين الدولية. كما نفخر بعضويتنا في جمعية الإمارات للتأمين.

## الرسالة

تقديم خدمات التأمين المناسبة مصحوبة بحلول متكاملة تلبي احتياجات العملاء.

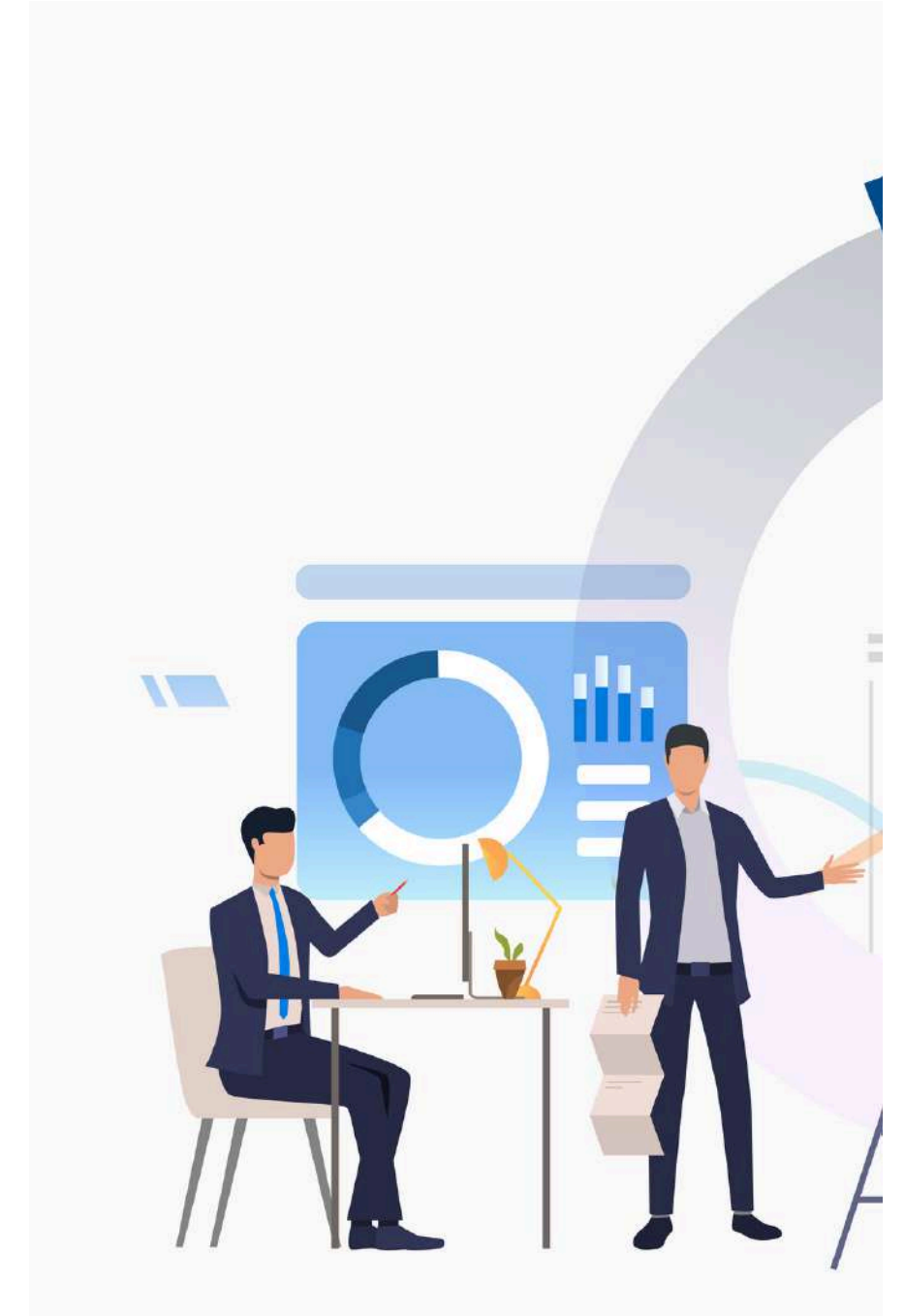
## الرؤية

أن نكون مزود التأمين المفضّل في المنطقة.

## القيم

تتضمن قيمنا ستة ركائز رئيسية:

الموثوقية، القيادة، التميز، النزاهة، الأمانة، الأمن



لمواءمة تغطية التأمين مع الأهداف المالية وظروف الحياة الخاصة بالعملاء، تقدّم الشركة مجموعة واسعة من المنتجات تشمل: التأمين على الممتلكات، والهندسة، والطاقة، والمسؤولية، والطيران، والسفن والبضائع، والتأمين الجماعي على الحياة، والمركبات، والسفر، والتأمين الطبي، والمنازل، وغيرها. ويتم تقديم هذه المنتجات من خلال شبكة موزعين ملتزمة تعمل عن كثب مع العملاء لفهم احتياجاتهم الخاصة وتقديم حلول مخصصة. كما تمكّننا قيمنا الأساسية والتزامنا بتقديم خدمة عملاء استثنائية، بدعم من تفاني فريقنا، من تقديم مجموعة شاملة من حلول التأمين الشخصية والتجارية بثقة. ويشمل ذلك ستة خطوط منتجات شخصية وأكثر من 30 خطاً من المنتجات التجارية، جميعها تقدّم بكفاءة وتنسيق متكامل.

التأمينات المتنوعة



- تأمين خيانة الأمانة
- تأمين الحوادث الشخصية
- التأمين على الأموال
- تأمين المجوهرات
- فساد المخزون
- تأمين البنوك

تأمين المسؤولية



- مسؤولية المنتجات
- تعويض إصابات العمال
- الأخطاء الطبية
- مسؤولية المدراء والعاملين
- المسؤولية العامة
- مسؤولية الموظفين
- المسؤولية المهنية للمهندسين، المحامين، المحاسبين، إلخ

التأمين البحري والجوي



- تأمين الطيران
- تأمين الغطاء البحري المفتوح
- تأمين مسؤولية متعهدي النقل
- تأمين الحماية والتعويض (P&I)
- تأمين البضائع البحرية
- تأمين المسؤولية القانونية عن إصلاح السفن
- تأمين مخاطر البناء
- تأمين أجسام السفن
- تأمين البضائع في الترانزيت

التأمين الشخصي



- التأمين على المركبات
- التأمين على القوارب الشخصية
- التأمين على الدراجات البحرية
- التأمين الصحي
- التأمين على السفر
- التأمين على المنازل

التأمين الهندسي



- الغلايات ومصانع الضغط
- تأمين جميع مخاطر المقاولين
- مخاطر مصانع وألات المقاولين
- المعدات الإلكترونية
- تأمين جميع مخاطر التأمين
- أعطال الآلات

تأمين الممتلكات



- تأمين الممتلكات ضد جميع الأخطار
- تأمين الحريق والأخطار الإضافية
- التأمين ضد السطو
- التأمين الشامل لأصحاب الفنادق
- تأمين مشاريع الأبنية السكنية والتجارية

التأمين التجاري



- التأمين الصحي الجماعي
- تأمين الحياة الجماعي
- تأمين أسطول المركبات



### نظرة عامة على تواجدها والمساهمين

بصمتنا التشغيلية: يستند حضورنا على أساس يتسم بسهولة الوصول والخبرة الإقليمية. نحن نعمل عبر مكتب رئيسي واحد، وثمانية فروع كاملة الخدمات، وثمانية نقاط بيع، إلى جانب مواقع خدمة متخصصة إضافية.



### نظرة عامة على المساهمين

- سالم عبدالله سالم الحوسني – 18.90%
- الشيخ عبدالله محمد علي ال ثاني – 13.47%
- الشيخ فيصل بن خالد بن سلطان القاسمي – 12.54%
- بنك أبوظبي الأول الخاص (سويسرا) 10% – SA
- شركة ام القيوين للاستثمارات العامة ش م ع – 9.80%
- سهمي علمي فوزي النابلسي – 9.29%



### توزيع الملكية



### مميزات شركة البحيرة الوطنية للتأمين

- اجراءات مطاببة بسيطة وسلسة
- نقدم خدمة مذهلة منذ عام 1978
- تتمتع باستقرار مالي، سيولة ورأس مال وفير
- تم تكريمنا وحصدنا جائزة من قبل هيئة التأمين
- نقدم خدمات تأمين مبتكرة ومتطورة
- نقدم مجموعة واسعة من خيارات التغطية لتلبية احتياجات التأمين المتنوعة
- لدينا مركز خدمة عملاء للمطالبات يعمل على مدار 24 ساعة
- نقدم خدمات رقمية لمزيد من الراحة

نظرة عامة على الوضع المالي

المؤشر	2025 (بالدرهم الإماراتي)	2024 (بالدرهم الإماراتي)	2023 (بالدرهم الإماراتي)
إيرادات التأمين	1,645,918,528	1,448,902,391	1,190,641,861
مصاريف خدمة التأمين	(1,396,719,318)	(1,469,728,830)	(1,196,342,629)
نتيجة خدمة التأمين قبل عقود إعادة التأمين المبرمة	249,199,210	(20,826,439)	(5,700,768)
تخصيص أقساط إعادة التأمين	(905,841,036)	(920,601,503)	(841,062,128)
المبالغ القابلة للاسترداد من إعادة التأمين للمطالبات المتكبدة	688,056,872	899,203,030	707,183,749
صافي المصاريف من عقود إعادة التأمين المبرمة	(217,784,164)	(21,398,474)	(133,878,379)
نتيجة خدمات التأمين	31,415,046	(42,224,913)	(139,579,147)
الاستثمار والدخل الآخر	(5,937,911)	45,912,891	42,760,945
إجمالي دخل الاستثمار	(5,937,911)	45,912,891	42,760,945
دخل تمويل التأمين لعقود التأمين الصادرة	(16,286,588)	(20,136,315)	(22,743,465)
مصاريف تمويل إعادة التأمين لعقود إعادة التأمين المبرمة	12,233,108	10,532,939	12,845,665
صافي النتيجة المالية للتأمين	(4,053,480)	(9,603,376)	(9,897,800)
مصاريف عامة وإدارية	(5,541,050)	(5,870,342)	(6,792,319)

المؤشر	(بالدرهم الإماراتي) 2023	(بالدرهم الإماراتي) 2024	(بالدرهم الإماراتي) 2025
التكاليف المالية	(18,881,763)	(24,935,077)	(13,024,454)
التكاليف المالية – عقد الإيجار	(372,384)	(206,412)	(264,351)
الإجمالي	(26,046,466)	(31,011,831)	(18,829,855)
خسارة العام	(132,762,468)	(33,927,231)	2,593,800
مدفوعات الضرائب	49,517,041	62,542,734	74,610,801*
الاستثمارات المجتمعية	1,223,755	1,540,263	1,624,212
إجمالي الرواتب والمزايا	37,599,792	39,371,232	40,228,016

\* تشمل مدفوعات الضرائب كلاً من ضريبة الشركات وضريبة القيمة المضافة.

حققت شركة البحيرة الوطنية للتأمين إنجازاً مهماً في عام 2025 بعودتها إلى تحقيق الأرباح. ويبرز هذا التعافي من خسائر عام 2024 نجاح إعادة الهيكلة الاستراتيجية لدينا ويعزز الاستقرار الاقتصادي اللازم لدفع طموحاتنا طويلة الأجل في مجالات المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة.

## الجوائز والأوسمة والمؤتمرات الكبرى

وتلتزم شركة البحيرة الوطنية للتأمين بدعم المشهد الثقافي النابض في دولة الإمارات العربية المتحدة وتعزيز البيئة الحضرية للمجتمعات التي تخدمها. وفي تعاون بارز مع الفن العام أبوظبي، تم اختيار فرع الشركة في أبوظبي كموقع مميز للمشاركة في بينالي الفن العام أبوظبي. ومن خلال استضافة عمل فني معاصر رئيسي لفنان عالمي مشهور، ساهمت الشركة في تعزيز إمكانية الوصول إلى الفنون الجميلة ضمن المجال العام. وتعكس هذه المبادرة التزام شركة البحيرة الوطنية للتأمين الأوسع بالاستدامة الثقافية، بما يعزز شعور المجتمع بالفخر ويتماشى مع رؤية الدولة لتصبح مركزاً عالمياً للإبداع والتعبير الفني. ومن خلال مثل هذه الشراكات، تواصل الشركة دمج القيمة الاجتماعية والثقافية ضمن حضورها المؤسسي.

تواصل شركة البحيرة الوطنية للتأمين التفاعل المستمر مع قادة الصناعة على الصعيدين العالمي والإقليمي للبقاء في طليعة المشهد المتغير للمخاطر. ومن أبرز ملامح هذا الالتزام مشاركة قيادة إدارة إعادة التأمين لدينا في مؤتمر دبي العالمي للتأمين (DWIC). من خلال المساهمة في الحوارات رفيعة المستوى في هذا المنتدى البارز، تعزز الشركة دورها في تشكيل مستقبل قطاع التأمين وتقوية الشراكات الدولية في مجال إعادة التأمين. ويضمن هذا التفاعل النشط في مؤتمرات الصناعة العالمية توافق أطر إدارة المخاطر لدينا مع أفضل الممارسات الدولية، مما يعزز المرونة الاقتصادية على المدى الطويل ويضمن استمرار تقديم حماية مستقرة ومبتكرة لأصحاب المصلحة ضمن النظام المالي الإقليمي.



يتجاوز هدفنا تقديم خدمات التأمين فحسب؛ فهو بناء القدرة على الصمود في حياة الأفراد والمجتمعات والبيئة. وخلال العام الماضي، عززنا التزامنا بالاستدامة من خلال إطلاق مبادرات مركزة ومواءمتها مع أفضل الممارسات العالمية. وقد تم توجيه جهودنا نحو مواجهة آثار تغير المناخ، وتعزيز العدالة الاجتماعية، وتقوية أطر الحوكمة القوية.

## استراتيجية الاستدامة لدينا

بصفتنا إحدى الشركات الرائدة في مجال التأمين في دولة الإمارات العربية المتحدة، نؤدي دورًا محوريًا في مواجهة التحديات التي تواجه المجتمع والاقتصاد على حد سواء. وسنواصل دفع التغيير الإيجابي، والابتكار من أجل الاستدامة، والمساهمة في بناء مجتمع قادر على الصمود وجاهز للمستقبل.



### الحفاظ على البيئة

- اعتماد ممارسات موفرة للطاقة لتقليل بصمتنا الكربونية.
- تشجيع تقليل النفايات والاستخدام المسؤول للموارد.
- دعم المبادرات التي تشجع على الحفاظ على البيئة.



### المسؤولية الاجتماعية

- إنشاء مكان عمل متنوع وشامل يركز أيضًا على صحة الموظفين ورفاهيتهم.
- المشاركة في مشاريع التنمية المجتمعية والأنشطة الخيرية.



### الحوكمة المسؤولة

- دعم ممارسات العمل العادلة والأخلاقية في جميع أنحاء سلسلة القيمة.
- الاستثمار في الابتكار والتكنولوجيا لتعزيز الكفاءة التشغيلية.
- التعاون مع الموردين والشركاء الذين يشاركوننا تفانيًا في تحقيق الاستدامة.
- توفير التعليم المالي والحلول التأمينية التي تدعم الاستقرار الاقتصادي.



# إشراك أصحاب المصلحة

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، ندرك أهمية إشراك أصحاب المصلحة لتعزيز النمو الشامل والمستدام. ونحن نولي الأولوية للعلاقات التعاونية مع أصحاب المصلحة الرئيسيين، بما في ذلك العملاء، والمساهمون والمستثمرون، والحكومة والجهات التنظيمية، والموظفون، وشركاء القنوات والموزعون/البائعون، والمجتمعات، من خلال قنوات شفافة وموثوقة.

من خلال مواءمة أهدافنا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية مع مصالح أصحاب المصلحة، نخلق قيمة مشتركة تعزز الثقة والتواصل المفتوح والشمولية، مما يدفع نحو مستقبل مستدام للجميع. فيما يلي ملخص لأهم مجموعات أصحاب المصلحة لدينا والاستراتيجيات التي نتبعها للتفاعل معهم بنشاط.

مجموعة أصحاب المصلحة	من هم	لماذا نشرك	طريقة المشاركة
المستثمرون/المساهمون	جميع المستثمرين الذين يحملون حصص ملكية في الشركة	لتوفير معلومات حول الأداء المالي والاستراتيجيات وتلقي الملاحظات	<ul style="list-style-type: none"> <li>التواصل المنتظم</li> <li>الاجتماعات العامة السنوية</li> <li>الإفصاحات التنظيمية للشركة</li> <li>العروض التقديمية للمستثمرين</li> </ul>
الموردون / الشركاء	جميع الشركاء الاستراتيجيين، شركات إعادة التأمين، وكالات إدارة الطرف الثالث، والوسطاء	لتعزيز العلاقات طويلة الأمد ومواءمة أهداف العمل	<ul style="list-style-type: none"> <li>موقع الشركة الإلكتروني</li> <li>التواصل المنتظم المتعلق بتنسيق الأعمال، والتطوير، وتجديد الاتفاقيات</li> </ul>
العملاء التجاريون والمستهلكون	جميع الأفراد والشركات الذين يبحثون عن حلول تأمينية موثوقة	لضمان رضا العملاء	<ul style="list-style-type: none"> <li>موقع الشركة الإلكتروني</li> <li>مراكز الاتصال</li> <li>المواد التسويقية</li> <li>منصات التواصل الاجتماعي</li> <li>التقييمات والمراجعات الإلكترونية</li> <li>منصة الشكاوى والمقترحات (مباشرة أو عبر موقع المصرف المركزي)</li> </ul>

مجموعة أصحاب المصلحة	من هم	لماذا نشارك	طريقة المشاركة
الحكومة	الهيئات الحكومية والتنظيمية	لضمان امتثالنا للقوانين واللوائح	<ul style="list-style-type: none"> <li>التواصل المنتظم من خلال متطلبات التقارير والاجتماعات</li> <li>الإعلانات المنتظمة</li> <li>تقديم النتائج المالية مع التواصل ربع السنوي</li> <li>متطلبات تنظيمية جديدة عبر البريد الإلكتروني</li> <li>التفاعل المنتظم من خلال متطلبات التقارير</li> <li>التفاعل من خلال الندوات عبر الإنترنت</li> <li>الإعلانات المتكررة</li> </ul>
أعضاء المجتمع / المنظمات غير الحكومية	الأشخاص المحليون في جميع أنحاء عملياتنا	لدعم التنمية الاقتصادية، والمشاركة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات	<ul style="list-style-type: none"> <li>المبادرات المنتظمة المتعلقة بالمجتمع المحلي والتبرعات والأنشطة التطوعية</li> </ul>
الإدارة والموظفون	جميع الأفراد العاملين عبر مختلف المستويات الإدارية في مؤسستنا	لتحفيزهم، والتأكد من توافقهم مع أهداف الشركة، ومساعدتهم على النمو الشخصي	<ul style="list-style-type: none"> <li>برامج التدريب</li> <li>الفعاليات</li> <li>الإعلانات الداخلية</li> <li>تقييمات الأداء</li> <li>مقابلات مغادرة الشركة</li> </ul>
وكالات التصنيف	أي منظمة توفر معلومات أو تصنيفات مهمة للشركة	للكشف عن المعلومات ذات الصلة وبناء سمعة العلامة التجارية	التفاعل السنوي خلال عملية مراجعة التصنيف

# تقييم الأهمية النسبية

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، يُعد تقييم الأهمية النسبية جزءاً أساسياً من استراتيجية الاستدامة للشركة، حيث يمكننا من تحديد القضايا ذات التأثير الأكبر على أداء الشركة، واستخدامها طويلة الأجل، ومصالح أصحاب المصلحة، بشكل منهجي، وترتيب أولوياتها ومعالجتها. وتتيح لنا هذه العملية موازنة الأولويات الاستراتيجية للشركة مع توقعات أصحاب المصلحة، والمتطلبات التنظيمية، والمخاطر البيئية والاجتماعية والاقتصادية الناشئة.

يجمع تقييم الأهمية النسبية بين رؤية مشاركة أصحاب المصلحة وقيّم الأثر الاقتصادي والبيئي الأوسع لعمليات الشركة. ويضمن هذا النهج أن تكون الشركة متجاوبة مع الديناميكيات المتغيرة لقطاع التأمين، مع تعزيز قيمة طويلة الأجل وتحسين القدرة على الصمود أمام المخاطر.

لقد حرصنا على أن تظل وجهات نظر أصحاب المصلحة جزءاً أساسياً من عملية التقييم لدينا، مما يتيح لنا تحديد التأثيرات من منظورين رئيسيين:

1. تحديد المجالات التي يكون لعملياتنا التأثير الأكبر فيها

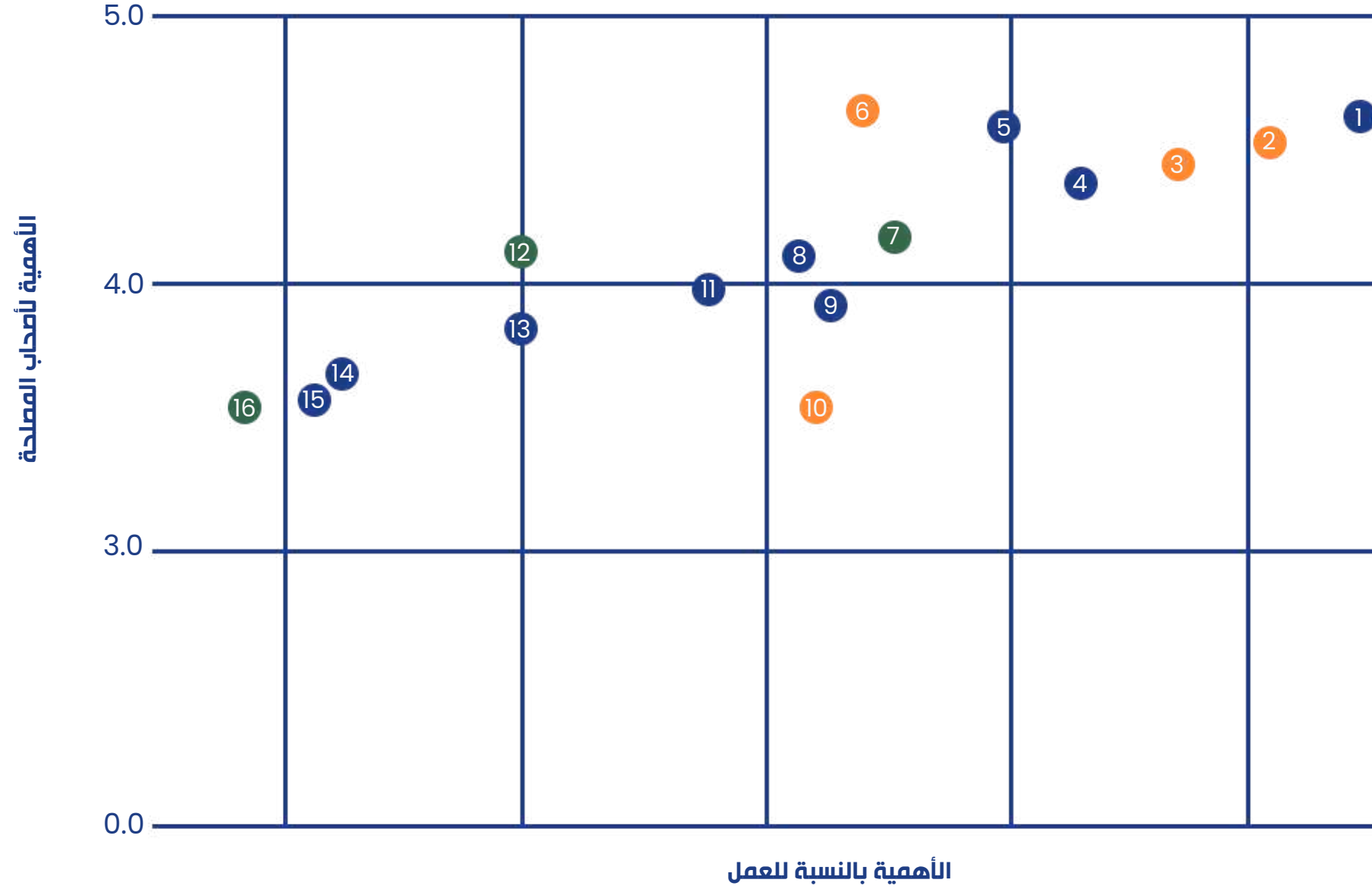
2. التعرف على المشكلات التي تؤثر بشكل كبير على أعمالنا

لفترة التقرير لعام 2025، اختارت شركة البحيرة الوطنية للتأمين الاحتفاظ بالموضوعات الجوهرية التي تم تحديدها في تقييمنا الشامل لعام 2023. وقد قمنا بمراجعة هذه الموضوعات في ضوء سياقنا التشغيلي الحالي ومشهد أصحاب المصلحة لضمان استمرار أهميتها وملاءمتها.



## مصفوفة الأهمية النسبية

بصفتنا إحدى الشركات الرائدة في مجال التأمين في دولة الإمارات العربية المتحدة، نلعب دوراً محورياً في مواجهة التحديات التي تواجه المجتمع والاقتصاد على حد سواء، ونؤمن أنه من خلال العمل المشترك، سنواصل دفع التغيير الإيجابي، والابتكار من أجل الاستدامة، والمساهمة في بناء مجتمع قادر على الصمود وجاهز للمستقبل.



### المجالات البيئية:

- 7. المنتجات والخدمات المستدامة
- 12. المخاطر المادية وآثار تغير المناخ
- 16. البصمات البيئية

### المجالات الاجتماعية:

- 1. خصوصية وأمن البيانات
- 4. تفاعل العملاء ورضاهم
- 5. التوظيف
- 8. التوظيف
- 9. صحة ورفاهية الموظفين
- 11. تطوير التدريب
- 13. تكافؤ الفرص والتنوع والشمول
- 14. المجتمعات المحلية

### الحوكمة:

- 2. الأداء العالي
- 3. أخلاقيات العمل
- 6. الرقمنة والابتكار
- 10. حوكمة الضرائب
- 15. دمج المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

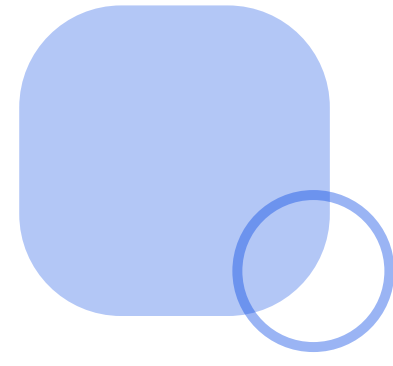
تواصل شركة البحيرة الوطنية للتأمين إدارة هذه الموضوعات من خلال لجنة الاستدامة القائمة والإشراف المناسب على مستوى مجلس الإدارة. وتتضمن أساليب إدارتنا، بما في ذلك السياسات المحددة، ومراقبة الأداء، واستراتيجيات التخفيف، تفاصيلها في الفصول المخصصة للحوكمة، والشؤون الاجتماعية، والبيئية ضمن هذا التقرير.

# 03

## استراتيجية إطار الاستدامة



- نظرة عامة على أطر الاستدامة المعتمدة
- الأهداف والغايات طويلة الأجل للاستدامة



# نظرة عامة على أطر الاستدامة المعتمدة

يوفر تقرير الاستدامة لسنة التقرير 2025 عرضاً شفافاً لتطور شركة البحيرة الوطنية للتأمين الاستراتيجي ونموها القائم على تحقيق الأهداف. ويستعرض هذا المستند إنجازاتنا المالية وغير المالية، موضحاً كيفية تعاملنا مع المخاطر الناشئة واستثمارنا للفرص المستدامة. ويُعد إطار الحوكمة القوي عنصراً محورياً في أدائنا، حيث يضمن نزاهة المؤسسة وتحقيق قيمة طويلة الأجل.

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، تُعد الحفاظ على البيئة أولوية استراتيجية. نحن نعمل بنشاط على خفض الانبعاثات الكربونية في عملياتنا لدعم انتقال دولة الإمارات العربية المتحدة نحو اقتصاد قائم على الطاقة النظيفة. ومن خلال متابعة بصمتنا البيئية بدقة، بما في ذلك كفاءة استخدام الطاقة، وانبعاثات الكربون، والحفاظ على المياه، وإدارة النفايات، نسعى لتحقيق تحسين مستمر في الأداء البيئي. وبجانب مبادراتنا البيئية، نلتزم أيضاً بتعزيز بيئة عمل آمنة وشاملة والحفاظ على أعلى معايير أمن البيانات. ومن خلال تمكين المجتمع بشكل فعال والالتزام بالإفصاحات الشفافة وعالية الجودة، تعمل الشركة كعامل محفز للتغيير الإيجابي في المجتمع. وقد تم إعداد هذا التقرير بما يتوافق مع الأطر والمعايير المعترف بها عالمياً، بما في ذلك المبادرة العالمية للتقارير (GRI)، وسوق أبوظبي للأوراق المالية (ADX)، وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs). ونحن ملتزمون بالتحسين المستمر لجودة الإفصاحات وبياناتنا، مع الاستفادة من أفضل الممارسات الصناعية.



المبادرة العالمية للتقارير (GRI)



أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة  
(UN SDGs)



سوق أبوظبي للأوراق المالية  
(ADX)

## حدود التقرير

تشمل المعلومات الواردة في هذا التقرير تفاصيل حول عمليات الشركة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة، ويقع المقر الرئيسي في الشارقة، بالإضافة إلى فروع أخرى في جميع أنحاء الدولة بما في ذلك دبي، أبوظبي، عجمان، العين، رأس الخيمة، الفجيرة، وخورفكان. ويغطي جميع البيانات كياننا التأميني فقط.

## الفترة المشمولة بالتقرير

يغطي التقرير المعلومات المتعلقة بالفترة من 1 يناير 2025 حتى 31 ديسمبر 2025.

## البيانات القابلة للمقارنة

لتمكين قابلية مقارنة البيانات، يشمل التقرير معلومات عن السنوات التقويمية 2021، 2022، 2023، 2024، و2025.

## الضمان

اخترنا التحقق الداخلي هذا العام. وقد تم تأكيد المعلومات الواردة في هذا التقرير من خلال عملية مراجعة داخلية تشمل تغذية راجعة من أصحاب المصلحة واعتماد الأقسام على أجزاء التقرير الخاصة بها.

## البيان التطلعي

يقدم التقرير نظرة شاملة على مجموعات البيانات المختلفة، مع عرض كل من الاتجاهات التاريخية والتوقعات المستقبلية. وقد تختلف النتائج الفعلية بشكل كبير عن التوقعات أو التحليلات أو الأهداف الموضحة في التقرير، نظرًا لأنماط الصناعة أو الأحداث غير المتوقعة. ولا يلزمنا القانون بتحديث أو مراجعة البيانات التطلعية خلال السنة المالية القادمة، إلا إذا كان ذلك مطلوبًا بموجب القانون. علاوة على ذلك، فإن فريق التدقيق الداخلي لدينا غير مسؤول عن إبداء رأي بشأن هذه البيانات التطلعية.

## التوافق مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

في عام 2025، انتقلت شركة البحيرة الوطنية للتأمين من مرحلة التخطيط الأساسي إلى الدمج الفعّال للاستدامة في أنظمة التشغيل والرقمنة لدينا. وتركزت مبادراتنا خلال هذه الفترة على تسريع التحول الرقمي من خلال سير عمل خالٍ من الورق، وإضفاء الطابع الرسمي على دورة حياة أصول تكنولوجيا المعلومات الأمنية، ودمج وحدات متعلقة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) مباشرة في أنظمة الحوكمة. وقد عززت هذه الإجراءات، إلى جانب استمرار استثماراتنا في الكفاءات الوطنية، والأمن السيبراني، وصحة المجتمع، بشكل كبير توافقنا مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. ومن خلال سد فجوة الابتكار بالمساءلة، حققنا تقدمًا ملموسًا في الهدف 9 (الصناعة والابتكار والبنية التحتية)، والهدف 12 (الاستهلاك والإنتاج المسؤول)، والهدف 13 (العمل المناخي)، مما يضمن أن يظل نموّنا مستدامًا وذو مسؤولية.

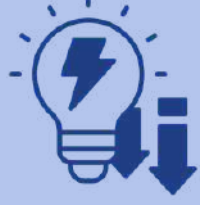


لدفع تأثير ملموس، تم تنفيذ المبادرات التالية خلال عام 2025:

هدف التنمية المستدامة ذو الصلة	المبادرات
16,9	دمج الذكاء الاصطناعي: تم عقد ورش عمل متخصصة حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التأمين بهدف تحسين عمليات الاكتتاب، وتعزيز كشف الاحتيال، وتحسين كفاءة العمليات التشغيلية.
16	حوكمة البيانات: تم تنفيذ برامج تدريبية للتوعية بأمن المعلومات بعدة لغات (العربية والإنجليزية) لضمان حماية قوية للبيانات في جميع الفروع.
17,9	دمج نظام المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة: تم تعزيز دمج مؤشرات المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في الأنظمة الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، مما يقوي إطار الحوكمة للشركة ويتيح أتمتة تتبع بيانات الاستدامة.
8,4	الكفاءات الوطنية: شاركت الشركة بنشاط في العديد من أيام التوظيف في أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة، موفرة مسارات مهنية للخريجين الإماراتيين وداعمة أهداف منصة نافس.
3	صحة ورفاهية المجتمع: نظمت الشركة جلسات توعوية صحية وقائية (مثل صحة الجهاز الهضمي، والسعادة في مكان العمل) وفحوصات طبية لتعزيز الصحة الشاملة ورفاهية الموظفين والمجتمع.
12	التحول الرقمي والعمليات الخالية من الورق: تم تسريع التحول نحو سير عمل بدون ورق وتوثيق رقمي في جميع الأقسام، مما ساهم بشكل كبير في تقليل استهلاك الورق وتعزيز كفاءة العمليات الإدارية.
12	إدارة دورة حياة تقنية المعلومات المستدامة: تم إضفاء الطابع الرسمي على إجراءات التخلص الآمن من أصول تكنولوجيا المعلومات، لضمان إدارة الأجهزة المستهلكة عبر بروتوكولات إعادة التدوير المسؤولة وتدمير البيانات، بما يقلل من النفايات الإلكترونية.



# أهداف وغايات الاستدامة طويلة الأمد



## استهلاك الكهرباء

- الهدف: خفض استهلاك الكهرباء بنسبة 10%.
- ويتم تحقيق ذلك من خلال اعتماد مصادر الطاقة المتجددة، وتنفيذ بنية تحتية موفرة للطاقة، ودمج تقنيات المكاتب الذكية.



## استهلاك المياه

- الهدف: خفض استهلاك المياه بنسبة 5%.
- ويتم تحقيق ذلك من خلال تركيب تجهيزات موفرة للمياه، وتعزيز إعادة استخدام المياه حيثما أمكن، وزيادة وعي الموظفين بأهمية الحفاظ على المياه.

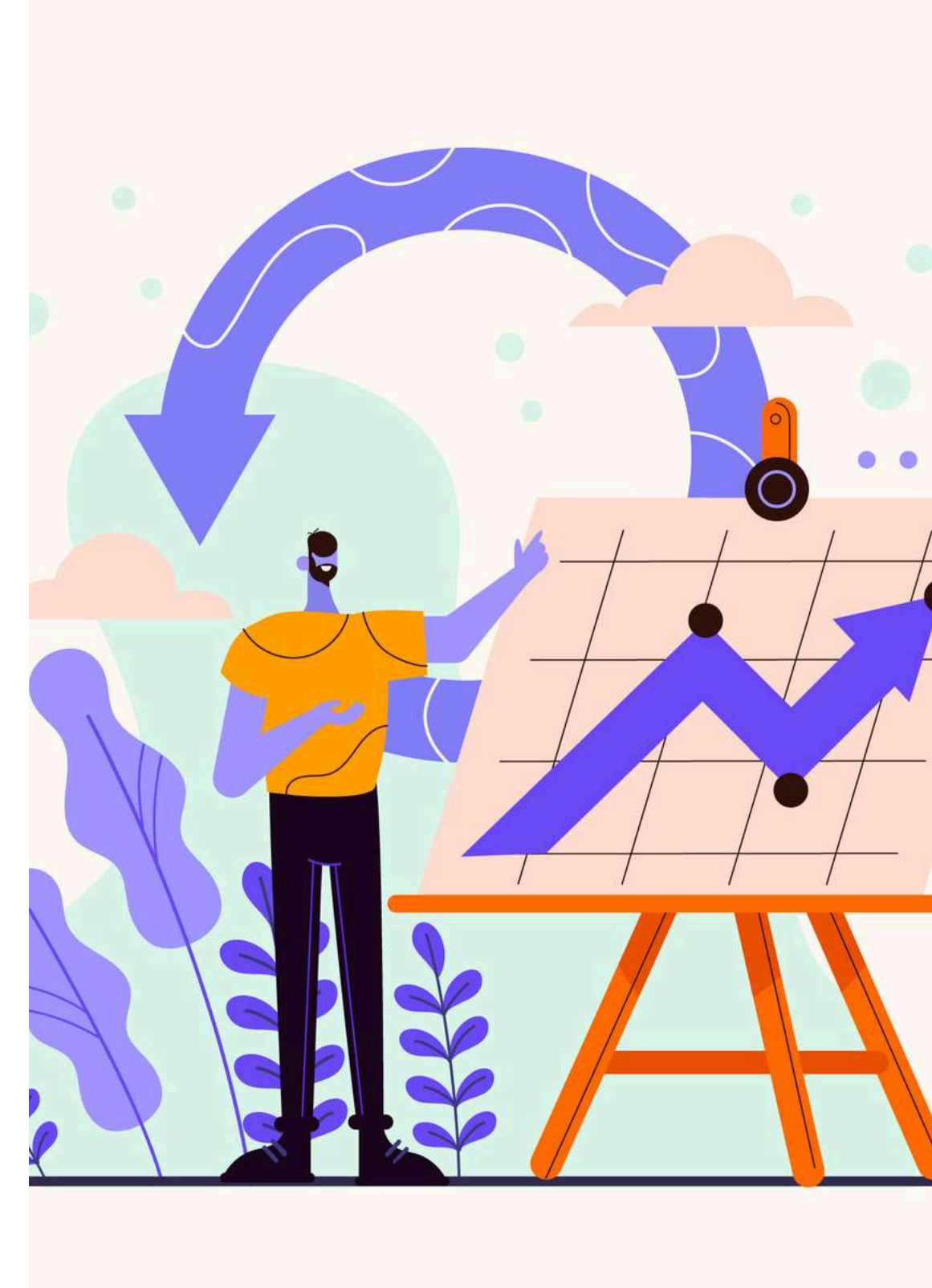
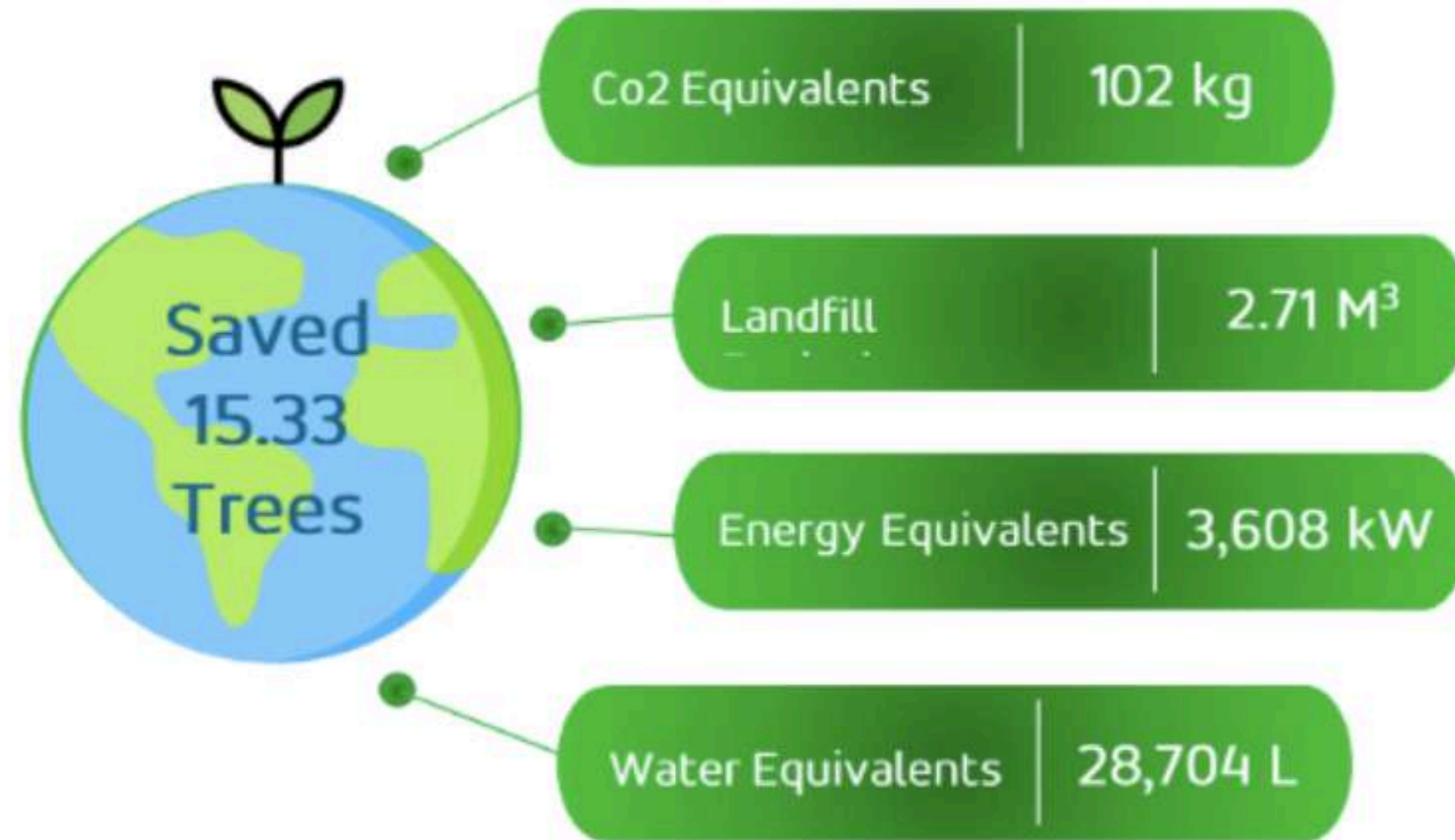


## استهلاك الورق

- الهدف: خفض استهلاك الورق بنسبة 20%.
- ويتم ذلك من خلال التحول نحو بيئة خالية من الورق عبر تحسين سير العمل الرقمي، واستخدام إدارة الوثائق الإلكترونية، وتعزيز التواصل الرقمي داخليًا وخارجيًا.



كجزء من التزام شركة البحيرة الوطنية للتأمين بالإدارة المسؤولة للموارد، تعاونت الشركة مع Shredit ME في مبادرة تمزيق وإعادة تدوير أمانة وصديقة للبيئة. وقد نجحت هذه المبادرة في تحويل النفايات بعيداً عن مدافن القمامة وأسهمت في الوفورات البيئية التالية خلال الفترة من يناير حتى ديسمبر 2025:



# 04

## الحوكمة المسؤولة

- مجلس الإدارة واللجان
- إطار الحوكمة
- إدارة المخاطر المؤسسية
- الامتثال وأخلاقيات العمل



## مجلس الإدارة

يلعب مجلس إدارة شركة البحيرة الوطنية للتأمين دوراً محورياً في توجيه الشركة نحو تحقيق أهدافها الاستراتيجية. ويساعد المجلس مجموعة من اللجان المتخصصة، حيث تتولى كل لجنة مسؤوليات محددة وتتيح تركيزاً متعمقاً على المجالات التشغيلية والتنظيمية الرئيسية لدعم اتخاذ قرارات مستنيرة.

يتكوّن مجلس الإدارة من متمرسين ذوي خبرات متنوعة، ويُصمّم تكوين المجلس بما يتوافق مع المتطلبات التنظيمية، لضمان توزيع مثالي بين المديرين التنفيذيين، وغير التنفيذيين، والمستقلين. وتُسهم هذه التنوعات في اتخاذ قرارات متوازنة وضمان حوكمة فعّالة. كما أن ترشيح واختيار أعضاء المجلس يتم وفق عملية رسمية قائمة على معايير محددة منصوص عليها في سياسة الحوكمة المؤسسية، مع إعطاء الأولوية للتنوع والخبرة المهنية.

## أعضاء مجلس الإدارة والمدير العام

يتحمل مجلس الإدارة المسؤولية الكاملة عن إدارة شؤون الشركة ويتخذ جميع القرارات الاستراتيجية الهامة.

المدير العام	عمام مهداوي
--------------	-------------



رئيس مجلس الإدارة	الشيخ فيصل بن خالد بن سلطان القاسمي
نائب رئيس مجلس الإدارة	الشيخ عبدالله بن محمد علي آل ثاني
عضو	بسام ابراهيم محمد عليان
عضو	الشيخ سعود بن ناصر بن راشد بن عبدالعزيز المعلا
عضو	السيد راشد علي راشد ديماس السويدي
عضو	الشيخ خالد عبدالله سلطان القاسمي
عضو	الشيخ احمد عبدالله محمد علي ال ثاني
عضو	الانسة نوره محمود محمد المحمود آل علي
عضو	السيد عبدالله محمد صالح الزرعوني

## دور الإدارة التنفيذية

- الإشراف على العمليات الأساسية للشركة كما هو موضح في النظام الأساسي للشركة، بما في ذلك أنشطة التأمين وإعادة التأمين، وصرف التعويضات عن الحوادث.
- ضمان تنفيذ القرارات بفعالية وبما يتماشى مع أفضل مصالح الشركة.
- إبقاء مجلس الإدارة على اطلاع بالقرارات المتعلقة بالسياسات الاستراتيجية، حيث قد يمنح المجلس الرئيس العام سلطة محددة لإدارة هذه الأمور.

## لجان مجلس الإدارة

كانت اللجان على مستوى مجلس الإدارة نشطة خلال السنة المالية 2025، حيث ركزت كل لجنة على المجالات ذات الأولوية المتوافقة مع تفويضها وأهداف الشركة الاستراتيجية.



لجنة التدقيق



لجنة المخاطر



لجنة الاستثمار



لجنة الاستدامة



اللجنة التنفيذية



لجنة الترشيحات والمكافآت

## سياسات وإجراءات المكافآت

تحافظ شركة البحيرة الوطنية للتأمين على عملية حوكمة منظمة لتحديد المكافآت، كما هو موضح في سياسة الحوكمة المؤسسية وتخضع لإشراف لجنة الترشيح والمكافآت.

بالنسبة لمجلس الإدارة، يتم تحديد واعتماد المكافآت وفق عملية رسمية من ثلاث مستويات لضمان الشفافية والإشراف:

- اقتراح المكافآت: تتولى لجنة الترشيحات والمكافآت مسؤولية اقتراح المبلغ المحدد للمكافآت المستحقة لأعضاء مجلس الإدارة.
- مراجعة المجلس: يُقدّم هذا الاقتراح بعد ذلك إلى مجلس الإدارة لإجراء مراجعته الرسمية وتقديم التوصية بشأنه.
- الموافقة النهائية من الجمعية العمومية: في المرحلة الأخيرة من العملية، يتم رفع المقترح إلى الجمعية العمومية للموافقة النهائية، مما يضمن تصديق جميع التعويضات من قبل مساهمي الشركة.



## الإفصاح بشفافية

تلتزم شركة البحيرة الوطنية للتأمين بتقديم تقارير واضحة ومفصلة حول أدائها في مجال الاستدامة. ومن خلال الالتزام بالمعايير الدولية للتقارير، نوفر لأصحاب المصلحة رؤية شاملة لتقدمنا ومجالات التحسين فيما يتعلق بالاستدامة.



أنشأت شركة البحيرة الوطنية للتأمين إطار حوكمة متعدد المستويات للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة لضمان الإشراف المستمر ودمج الاستدامة في العمليات الأساسية للأعمال. ويقدم مجلس الإدارة التوجيه الاستراتيجي في القضايا المتعلقة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، بدعم من لجنة إدارة المخاطر. وتعمل هذه الهيئات معاً على توجيه استراتيجية المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة وتنفيذها والإفصاح عنها وتخفيف المخاطر المرتبطة بها، مما يتيح نهجاً مسؤولاً وشاملاً على مستوى الشركة في حوكمة الاستدامة.

## إشراف مجلس الإدارة

يشرف مجلس الإدارة على مبادرات الاستدامة ويوجهها، لضمان توافيقها مع أهداف الشركة طويلة الأجل. ويتحمل مجلس إدارة شركة البحيرة الوطنية للتأمين المسؤولية النهائية عن إعداد تقرير الاستدامة الخاص بالشركة. ويشترك المجلس بنشاط في مراجعة محتوى التقرير لضمان أن يعكس بدقة التأثيرات الجوهرية والتزامات المؤسسة الاستراتيجية. وقد منح المجلس الموافقة النهائية على تقرير الاستدامة لعام 2025 رسمياً لضمان التوافق مع معايير الحوكمة المؤسسية.

## الإدارة التنفيذية

يقود فريقنا التنفيذي دمج الممارسات المستدامة في عملياتنا الأساسية، مع تعزيز النمو والتقدم على المدى الطويل.

## التعاون مع أصحاب المصلحة

نقدّر التواصل المفتوح والتعاون مع العملاء والموظفين والجهات التنظيمية والمستثمرين. حيث يتم دمج وجهات نظرهم في تخطيطنا للاستدامة واتخاذ القرارات لضمان تنوع وجهات النظر والتوافق مع احتياجات أصحاب المصلحة.

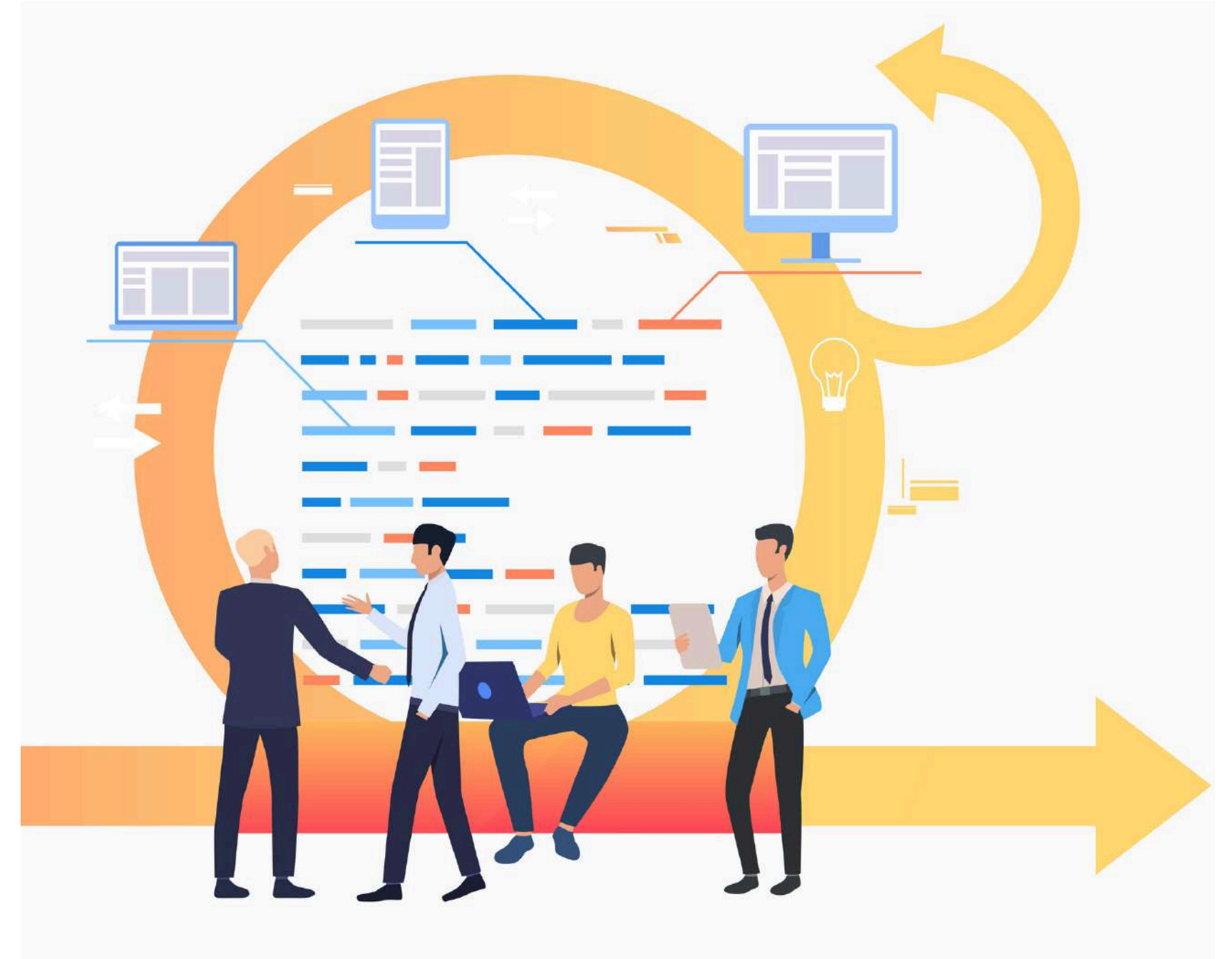
صُمم إطار إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) لتحديد وتقييم ومعالجة المخاطر الرئيسية المتعلقة بالأعمال والاستراتيجية من خلال نهج يجمع بين التوجه من الأعلى إلى الأسفل ومن الأسفل إلى الأعلى، بما يتيح التقييم الفعال للمخاطر ومراقبتها على المستويين المؤسسي والوظيفي.

من خلال التحسين المستمر لعمليات إدارة المخاطر المؤسسية والمواءمة مع معايير القطاع، تواصل شركة البحيرة الوطنية للتأمين الحفاظ على مرونتها في التعامل مع ظروف السوق المتغيرة، مع الاستفادة من الفرص المتاحة لتحقيق نمو مستدام. كما أن الإشراف الواضح على مستويات الإقبال على المخاطر، إلى جانب دمج مبادئ إدارة المخاطر في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية، يعزز ثقافة المساءلة والإدارة الرشيدة للمخاطر على جميع مستويات المؤسسة. ومن خلال هذه التدابير الاستباقية، ترسخ شركة البحيرة الوطنية للتأمين مكانتها بوصفها جهة موثوقة ورائدة في قطاع التأمين، بما يضمن تقديم قيمة مضافة لعملائها ومستثمريها.

## استمرارية الأعمال

تبدأ عملية تقييم المخاطر بتحديد المخاطر، ثم تقييمها وتقدير أثرها، وترتيبها حسب الأولوية، ومعالجتها من خلال إجراءات التخفيف والضوابط، ومتابعتها، ثم إعداد التقارير المتعلقة بها.

فيما يخص إدارة استمرارية الأعمال، على الرغم من أن شركة البحيرة الوطنية للتأمين قد وضعت ممارسات قائمة، فإنها حالياً في طور إعداد المؤسسة لتطبيق إطار عمل أكثر قوة وفعالية لإدارة استمرارية الأعمال (BCMS) من خلال سياسة وإجراءات مصاغة بشكل جيد، وإنشاء تحليل أثر الأعمال (BIA) لكل قسم حيوي، وتقديم برامج تدريب وتوعية للموظفين، ووضع استراتيجيات استجابة وتجهيزات لكل قسم، وتحديد موقع بديل للعمل في حالات الكوارث، وتحديد الموارد المطلوبة والتطبيقات والدعم الفني اللازم لاستمرار العمليات التجارية، وغيرها من الإجراءات.



## توصيل المخاوف الحرجة

توفر شركة البحيرة الوطنية للتأمين آليات رسمية لتوصيل المخاوف الحرجة المتعلقة بالسلوك غير الأخلاقي أو عدم الامتثال، مدعومة باستراتيجية استباقية تدمج بين وظائف الرقابة الداخلية والتدقيق الداخلي لضمان حوكمة فعّالة. في حال ظهور أي مسألة جوهرية أو ملاحظة مهمة، يتم التعامل معها فوراً وفقاً للإجراءات المعتمدة، بما في ذلك تصعيدها إلى لجنة التدقيق. وتكون اللجنة مسؤولة عن مراجعة هذه المسائل، وإجراء التحقيقات اللازمة، وإعداد خطط الإجراءات التصحيحية. ثم تُرفع هذه النتائج والتوصيات إلى مجلس الإدارة لضمان إشراف رفيع المستوى وتنفيذ التحسينات اللازمة.



نضمن الامتثال التنظيمي والمسؤولية المؤسسية من خلال أقسام قوية لإدارة المخاطر والامتثال والتدقيق الداخلي.

يوفر إطار الحوكمة وإدارة المخاطر لدينا أساساً أخلاقياً ومرناً للنمو المستدام، مستنداً إلى مبادئ النزاهة والشفافية والمساءلة والسلوك المسؤول. نقوم بشكل استباقي بتحديد المخاطر الحالية والناشئة وتقييمها وإدارتها، لضمان الجاهزية لمواجهة أي اضطرابات مع الاستفادة من الفرص المحتملة. ويظل الالتزام بالممارسات التجارية الأخلاقية أولوية قصوى، مع وجود ضوابط قوية ضد الاحتيال والفساد وسائر أشكال سوء السلوك. ويعكس ميثاق الأخلاقيات والسلوك لدينا هذا الالتزام، موجّهاً للسلوك على جميع مستويات المؤسسة لتعزيز ثقة أصحاب المصلحة وتحقيق قيمة مستدامة على المدى الطويل. وامتثالاً لهذه المعايير، تحافظ شركة البحيرة الوطنية للتأمين على بروتوكولات صارمة لتحديد وإدارة تضارب المصالح المحتمل؛ وخلال الفترة المشمولة بالتقرير 2025، لم تُسجّل أي حوادث تتعلق بتضارب المصالح.

تفخر شركة البحيرة الوطنية للتأمين أيضاً بدعمها والمشاركة الفاعلة في برنامج الحكومة الإماراتية الطموح «تصفير البيروقراطية الحكومية». يهدف هذا البرنامج إلى تبسيط العمليات الحكومية، وتعزيز الكفاءة، وتسهيل التفاعل لكل من الشركات والأفراد. ومن خلال مشاركتنا، نسعى للإسهام في تحقيق إطار حكومي أكثر مرونة واستجابة، بما يخلق تجربة سلسلة لجميع أصحاب المصلحة.

## مكافحة الفساد

تقوم شركة البحيرة الوطنية للتأمين بمراقبة وإدارة المخاطر المتعلقة بالفساد من خلال التدقيقات الداخلية المنتظمة وإطار الحوكمة الخاص بها على جميع العمليات. كما يتم توصيل هذه المعايير في جميع أرجاء المؤسسة لضمان الامتثال لممارساتنا التجارية الأخلاقية. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير 2025، لم تُسجّل أي حوادث مؤكدة للفساد أو إجراءات متخذة بشأنها.

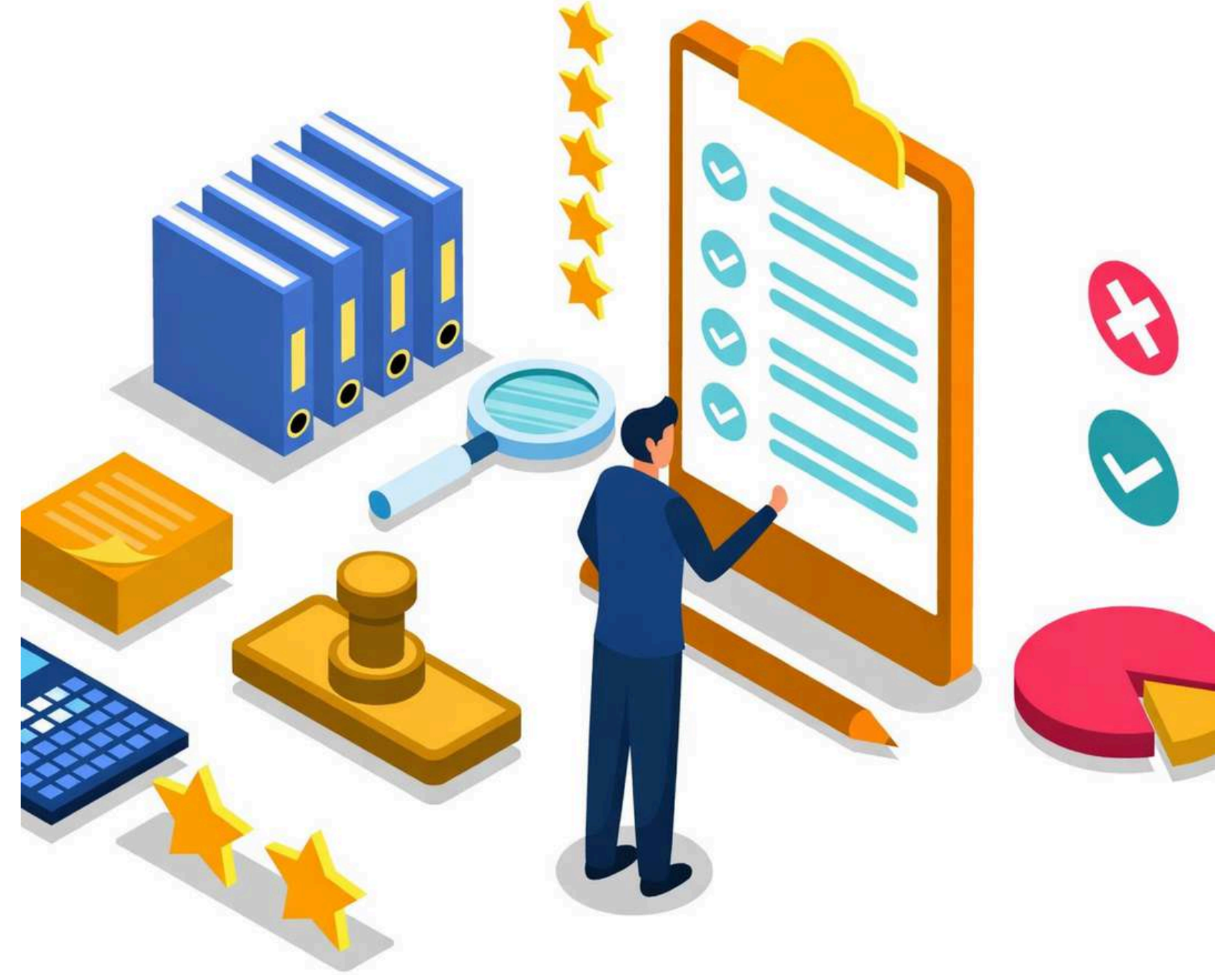
## نظام الرقابة الداخلية والامتثال

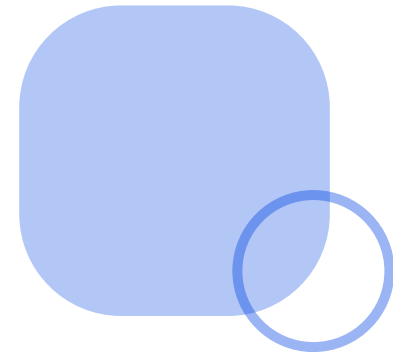
تحافظ شركة البحيرة الوطنية للتأمين على هيكل رقابي داخلي متطور مصمم لحماية نزاهة المؤسسة وضمان التميز التشغيلي. يُدار هذا الإطار من قبل فريق قيادي متخصص يضم مدير الرقابة المالية، ومدير الامتثال، ومدير التدقيق الداخلي. ويشرف هؤلاء معاً على منظومة شاملة لإدارة المخاطر تضمن الالتزام التام بسياسات الشركة والمتطلبات التنظيمية الصارمة لكل من سوق أبوظبي للأوراق المالية، وهيئة الأوراق المالية والسلع، والمصرف المركزي الإماراتي، وهيئة الاتحادية للضرائب في الإمارات.

يعمل قسم التدقيق لدينا باستقلالية كاملة عن المؤسسة، حيث تدمج المدخلات الجوهرية من مختلف مجالات المخاطر والامتثال لتقييم فعالية التقارير المالية والضوابط الداخلية. وللتصدي للجرائم المالية، تطبق شركة البحيرة الوطنية للتأمين سياسة صارمة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (AML/CFT)، مزودة موظفينا بالأدوات اللازمة لتحديد الأنشطة المشبوهة والإبلاغ عنها بشكل استباقي. ويعزز هذا النهج المنهجي للرقابة ثقافة الشفافية لدينا، بما يضمن بيئة أعمال مرنة وحماية مصالح أصحاب المصلحة.

## عمليات معالجة الآثار السلبية

تلتزم شركة البحيرة الوطنية للتأمين بتحديد ومعالجة أي آثار سلبية من خلال استراتيجية حوكمة استباقية. وعند تحديد أي مسألة جوهرية أو ملاحظة مهمة من خلال مراجعات الرقابة الداخلية أو خطط التدقيق الداخلي أو المتابعات التنظيمية، نقوم بإطلاق عملية تصحيحية رسمية. ووفقاً لميثاق لجنة التدقيق لدينا، يشمل ذلك إعداد خطة عمل تصحيحية، والتحقق في الأسباب الجذرية، والمتابعة المنهجية لتنفيذ الإجراءات. وتضمن هذه العمليات التخفيف العادل لأي آثار تشغيلية أو مالية، مع الالتزام الكامل بمتطلبات المصرف المركزي الإماراتي وهيئة الأوراق المالية والسلع، والحفاظ على النزاهة المؤسسية على المدى الطويل.





# 05

## الحفاظ على البيئة



- تحليل الغازات الدفيئة واستراتيجيات الحد منها
- إدارة الطاقة وتحسين كفاءة الاستخدام
- إدارة المياه وجهود الحفاظ عليها
- إدارة النفايات وبرامج إعادة التدوير



# تحليل الغازات الدفيئة واستراتيجيات الحد منها

نعمل على تعزيز نهجنا في إدارة المخاطر المرتبطة بالمناخ من خلال تحسين استراتيجياتنا ومواءمتها بشكل مناسب. استجابة لمتطلبات الجهات التنظيمية المتغيرة وتوقعات أصحاب المصلحة، نقوم بشكل مستمر بتحديد ومراقبة مؤشرات الأداء البيئية الجوهرية والإبلاغ عن المقاييس المتعلقة بانبعاثات الغازات الدفيئة، واستهلاك الطاقة، وإدارة النفايات والمياه.

تُعد هذه المؤشرات جزءاً أساسياً من تقييم المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ، وهي متوافقة مع جدول أعمالنا الأوسع للاستدامة. يتركز اهتمامنا على خفض انبعاثات الغازات الدفيئة والنفايات، وتحسين كفاءة استخدام الطاقة والمياه، وزيادة الاعتماد على الطاقة المتجددة.

تلتزم الشركة التزاماً عميقاً بالإدارة الاستباقية لانبعاثات كعنصر أساسي من مسؤولياتها البيئية. كما تراقب الشركة باستمرار وتطبق إجراءات للحد من انبعاثات الغازات الدفيئة في جميع عملياتها، والتي تشمل –

## النطاق 3

الانبعاثات (الانبعاثات غير المباشرة عبر أنشطة سلسلة القيمة ذات الصلة، بما في ذلك السفر التجاري والانبعاثات المرتبطة بالنفايات، حيث تتوفر البيانات بشكل معقول).

## النطاق 2

الانبعاثات (الانبعاثات غير المباشرة من الكهرباء المشتراة)، وتعمل الشركة على تعزيز تتبع وإدارة إجمالي استهلاكها للطاقة وبصمتها الكربونية بشكل تدريجي.

## النطاق 1

الانبعاثات (الانبعاثات المباشرة من المصادر المملوكة للشركة)

# إدارة الطاقة وتحسين كفاءة الاستخدام

نوع المخاطر	مخاطر الاكتتاب وسيناريواته	التأثير المالي والتشغيلي المقدر
المخاطر الملموسة (حادّة)	الطقس القاسي والفيضانات: زيادة تواتر الأمطار الغزيرة والفيضانات المفاجئة في دولة الإمارات (السيناريو أ)	ارتفاع قيمة المطالبات: زيادة في مطالبات المركبات الشاملة وأضرار الممتلكات، وارتفاع تكاليف إعادة التأمين.
المخاطر الملموسة (مزمنة)	ارتفاع درجات الحرارة المتوسطة: موجات حرارة مستمرة وارتفاعات في الرطوبة (السيناريو أ).	ارتفاع تكاليف الصحة: زيادة في المطالبات الطبية المرتبطة بالحرارة وارتفاع تكاليف التأمين الطبي الناتجة عن المناخ.
مخاطر الانتقال	التغيرات في السياسات والتنظيمات: إدخال ضرائب الكربون أو أكواد البناء الخضراء الإلزامية (السيناريو ب).	انخفاض قيمة الأصول: احتمالية تراجع تقييم العقارات غير الصديقة للبيئة أو محافظ الاستثمار عالية الكربون.
المخاطر التشغيلية	انقطاعات الأعمال: الأضرار المادية لفروع شركة البحيرة الوطنية للتأمين أو شبكات المرافق نتيجة الأحداث المناخية القاسية.	التكاليف التشغيلية العامة: زيادة النفقات الرأسمالية لتعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وخطط استعادة الفروع بعد الكوارث.

تدرك شركة البحيرة الوطنية للتأمين الحاجة الملحة لمعالجة التحديات البيئية، وتلتزم بدمج الممارسات المستدامة في جميع عملياتها. ويُعكس الالتزام المستمر بتقليل البصمة الكربونية والحفاظ على الموارد الطبيعية الحيوية في كل جانب من جوانب عمل الشركة.

تدرك الشركة أن التحول نحو مصادر الطاقة النظيفة ومناسبة التكلفة أمر ضروري ليس فقط لتقليل الأثر البيئي، بل أيضاً لتحسين تكاليف التشغيل وتعزيز مرونة الأعمال. ومن خلال دمج ممارسات الطاقة المستدامة في جميع العمليات، تدعم الشركة بشكل فعال الأهداف المناخية العالمية مع تعزيز رفاهية أصحاب المصلحة والمجتمع ككل. ويحقق هذا النهج توازناً مدروساً بين المسؤولية البيئية والكفاءة الاقتصادية، مما يهيئ شركة البحيرة الوطنية للتأمين لمستقبل أكثر استدامة ومرونة.

## المخاطر والفرص المالية المتعلقة بالمناخ

تدرك شركة البحيرة الوطنية للتأمين أن تغير المناخ يطرح تداعيات مالية متطورة تتطلب أخذها في الاعتبار بشكل استباقي ضمن استراتيجيتنا طويلة الأمد. ونفهم أهمية تحديد المخاطر الملموسة، مثل أنماط الطقس القصوى التي تؤثر على المطالبات، والمخاطر الانتقالية الناتجة عن المتطلبات التنظيمية الجديدة في دولة الإمارات. وانطلاقاً من ذلك، تلتزم الشركة بتقييم هذه العوامل لفهم تعرضها المالي المحتمل بشكل أفضل واستكشاف الفرص المستقبلية لتعزيز مرونة العمليات وتقديم حلول تأمينية تتماشى مع المناخ.

- السيناريو أ: تأثير ملموس عالي (زيادة درجات الحرارة العالمية بأكثر من درجتين مئويتين): يركز على الأحداث المناخية القصوى الحادة، والفيضانات، وارتفاع درجات الحرارة المزمن.
- السيناريو ب: الانتقال السريع (التحول نحو صافي انبعاثات صفرية والتغيرات السياسية): يركز على ضرائب الكربون، والتحويلات التنظيمية السريعة، والانقطاعات التكنولوجية.

# إدارة المياه وجهود الحفاظ عليها

تستمر شركة البحيرة الوطنية للتأمين في الالتزام بالإدارة المسؤولة للمياه إدراكاً للتحديات المتزايدة المتعلقة بندرة المياه. وتهدف مبادرات الشركة إلى تعزيز ممارسات مبتكرة ومستدامة للحفاظ على المياه، مما يعكس التزامها بالحفاظ على بصمة مائية إيجابية عبر جميع عملياتها. ومن خلال بناء شراكات استراتيجية وتحسين أساليبنا بشكل مستمر، نعزز مبادرات إدارة المياه لدينا. ومن خلال التعاون مع أصحاب المصلحة، نضمن أن جهودنا في الحفاظ على المياه تتماشى مع أهداف الاستدامة الأوسع للشركة. ويهدف هذا الالتزام إلى المساهمة في صياغة مستقبل يتميز بالأمن المائي والمرونة.



## إدارة النفايات وبرامج إعادة التدوير

تلتزم الشركة بإدارة النفايات بشكل مستدام من خلال ممارسات مبتكرة تقلل الأثر البيئي وتحافظ على الموارد. ويركز نهج الشركة على التعامل الفعال مع النفايات، وتقليلها، وتحمل المسؤولية البيئية على المدى الطويل. ويتم التخلص من النفايات الإلكترونية الناتجة عن الشركة عبر مزودين معتمدين، لضمان التخلص السليم ودعم الاستدامة البيئية. وتوضح الشهادات أدناه التزامنا بمستقبل أكثر استدامة.

تركز جهودنا المستمرة على تقليل بصمتنا البيئية من خلال المبادرات المبتكرة، والسياسات المسؤولة، والشراكات الاستراتيجية. ووفقاً لأهدافنا في مجال الاستدامة، اتخذنا خطوات مهمة في عام 2025 من خلال المشاركة في مبادرة الاقتصاد الدائري التي تركز على إعادة استخدام وإعادة توظيف وإعادة تدوير النفايات الإلكترونية (E-waste). بالإضافة إلى ذلك، ومن يناير إلى ديسمبر 2025، شاركنا في مبادرة SHRED IT ME للتقطيع وإعادة التدوير الآمنة والصديقة للبيئة. ومن خلال هذا البرنامج، ساهمنا في تقليل 102 كغ من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، ومنع 2.71 م<sup>3</sup> من نفايات المدافن، وتوفير 3608 كيلوواط من الطاقة، والحفاظ على 28,704 لتر من المياه. كما أسهمت مشاركتنا في هذه المبادرة في الحفاظ على 15.33 شجرة. وتؤكد هذه الإجراءات التزامنا المستمر بتقليل هدر الورق وتعزيز ممارسات التدوير الآمنة والصديقة للبيئة.

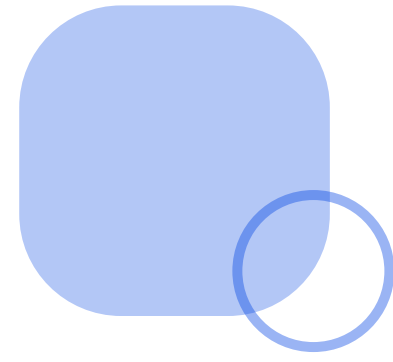


# 06

## المسؤولية الاجتماعية

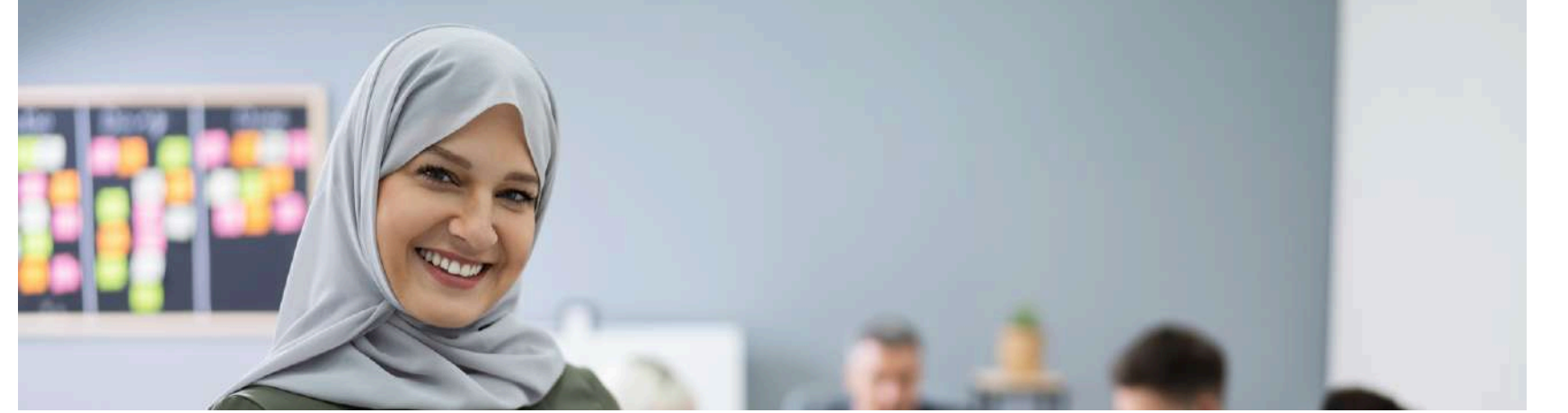


- الأصول البشرية وتحليلات القوى العاملة
- تكافؤ الفرص والتنوع والشمولية
- الصحة والسلامة والرفاهية
- التدريب والتطوير



# الأصول البشرية وتحليلات القوى العاملة

موظفونا هم في صميم نجاحنا، حيث يقودون الابتكار والتميز والقيمة طويلة الأمد من خلال شغفهم وهدفهم. نحن نعتز برأس المال البشري كعامل حيوي لتحقيق القيمة طويلة الأمد، ونلتزم بتعزيز قوة عاملة متنوعة وشاملة ومتطورة باستمرار. تماشياً مع التزامنا بالتوظيف المستقر والعادل، فإن 100% من موظفينا هم موظفون مباشرون ولا نستخدم عمالاً غير موظفين في عملياتنا الأساسية. ومن خلال مسارات التعلم المنظمة، وبرامج تطوير المواهب، والتدريب الموجه، نمكّن الموظفين من تلبية احتياجات العملاء، ومواكبة تحولات الصناعة، والمساهمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.



المزايا الإضافية	تطوير رأس المال البشري، إدارة الأداء، والتعويضات
<ul style="list-style-type: none"><li>• التأمين على الحياة للموظفين</li><li>• صناديق رعاية الموظفين</li><li>• تغطية حالات الإعاقة</li><li>• التأمين الطبي الشامل</li><li>• صندوق التوفير للموظفين</li><li>• المكافأة (رهنأً بموافقة المجلس)</li><li>• بدل تذاكر السفر السنوي</li><li>• إجازة لأداء مناسك الحج والعمرة</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• التعويضات والمزايا التنافسية</li><li>• فرص النمو والتقدم الوظيفي</li><li>• التدريب المستمر وتطوير المهارات</li><li>• دعم الصحة النفسية والجسدية</li><li>• بيئة عمل آمنة، محفزة، وشاملة</li><li>• التزام قوي بالعدالة والمساواة</li></ul>

# تكافؤ الفرص والتنوع والشمولية

بعيداً عن التوظيف، تواصل شركة البحيرة الوطنية للتأمين تعزيز الاستثمار المجتمعي في رأس المال البشري من خلال برامج استراتيجية تديرها معهد الإمارات المالي (EIF) ومبادرات توطين القطاع المالي لدى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. تشكل هذه الشراكات جزءاً أساسياً من استراتيجية التوطين الوطنية للقطاع المالي، حيث توفر لمتخصصينا الإماراتيين تدريباً تقنياً رفيع المستوى وموارد قيادية عالمية.

نحن ملتزمون بشدة بالحفاظ على معايير التوظيف المعتمدة، بما في ذلك تحقيق أهداف التوطين الصارمة التي حددتها حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة. ومن خلال السعي المستمر لتحقيق معدل نمو سنوي قدره 2% في التوظيف الإماراتي، نتجاوز مجرد الامتثال؛ فنحن نخلق بيئة عمل متنوعة وشاملة تعكس التراث الثقافي الغني لدولة الإمارات وتشجع على الابتكار في جميع مستويات مؤسستنا.

نحن نعطى أولوية للتنوع والشمول من خلال خلق بيئة عمل لا تعزز فقط تكافؤ الفرص، بل تقدر أيضاً وجهات النظر المتنوعة. ونواصل الاستثمار في إنشاء بيئة عمل آمنة وشاملة وتمكينية تعزز التنوع وتكافؤ الفرص. وقد أسفرت جهودنا المركزة على التنوع بين الجنسين عن أن النساء يشكلن 36.24% من إجمالي القوى العاملة لدينا عبر جميع المناصب والمستويات. نحن نعزيز تكافؤ الفرص من خلال التوظيف الخالي من التحيز، وسياسات شاملة، وحملات توعية، مع بناء بيئة عمل شاملة لذوي الإعاقة عبر بنية تحتية ميسرة، وتطوير مهارات مستهدفة، وتعزيز الدعم والتحالف. وتماشياً مع التزامنا ببيئة عمل آمنة وشاملة، تحافظ شركة البحيرة الوطنية للتأمين على سياسات صارمة ضد أي شكل من أشكال المعاملة المتحيزة. وخلال هذه الفترة المشمولة بالتقرير، لم تسجل أي حوادث مؤكدة للتمييز أو اتخاذ إجراءات تصحيحية.

## المواهب الإماراتية

نحن ندرك الدور المحوري الذي تلعبه المواهب المحلية في دفع عجلة النمو الاقتصادي وتعزيز الازدهار الاجتماعي داخل دولة الإمارات العربية المتحدة. من خلال إعطاء الأولوية لتوظيف وتطوير وترقية المحترفين الإماراتيين، نسهم بفاعلية في تمكين المجتمع المحلي بما يتماشى مع التوجهات الاستراتيجية الوطنية لدولة الإمارات.

في عام 2025، حولت شركة البحيرة الوطنية للتأمين هذا الالتزام إلى أفعال ملموسة من خلال المشاركة الواسعة في منصات التوظيف والتطوير الوطنية. لقد كان من دواعي فخرنا التواصل مع الجيل القادم من القادة في معارض الوظائف "إثراء" و"فرصة"، بالإضافة إلى أيام التوظيف المتخصصة في جامعة الشارقة.



## الاحتفاء بالشمولية في العمل: تعزيز التكامل والتأزر

في شركة البحرية الوطنية للتأمين، نعتبر التنوع والمساواة والشمولية ميزة استراتيجية تُعزّز الابتكار والوحدة. في عام 2025، أولينا اهتمامًا كبيرًا بخلق بيئة يتم فيها الاحتفاء بوجهات النظر المتنوعة، وتمكين كل موظف بالأدوات اللازمة لتحقيق النجاح الشخصي والمهني. وكان أحد العناصر الرئيسية في هذا السياق هو "ورشة التوعية بالاستثمار"، التي عزّزت المساواة من خلال توفير فرص متكافئة لجميع الموظفين، بغض النظر عن المنصب أو الخلفية، للوصول إلى المعرفة المالية وإدارة الثروة اللازمة لتحقيق الاستقرار طويل الأمد.

University of Sharjah Alumni Association  
invites you to attend  
**UOS ALUMNI RECRUITMENT OPEN DAY**

In this event, you will have the opportunity to apply for on spot job interviews with institutions and companies from various sectors

Target Audience: University of Sharjah graduates (Male and Female)

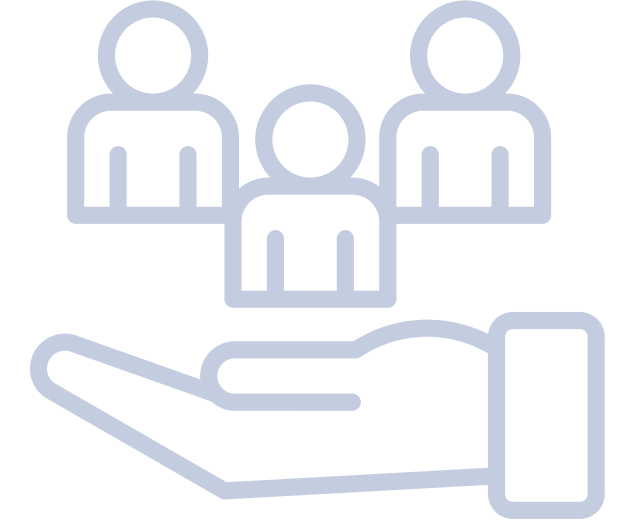
Female Forum  
20<sup>th</sup> November 2025  
8:00 AM - 3:00 PM

Registration:  
[QR Code]

The first step  
to building your future starts here!

معاً نطعم الفرق  
MAKING A DIFFERENCE TOGETHER

جامعة الشارقة  
UNIVERSITY OF SHARJAH



معروض إثراء للتوظيف  
ETHRAA CAREER FAIR  
— 8<sup>th</sup> Edition الثامنة —

EXPLORÉ  
INSURANCE CAREER  
OPPORTUNITIES

FIND YOUR  
PERFECT ROLE

شركة التأمين الوطنية  
Al-Bahaira National Insurance Co.

القطيم  
Al-Futaim





تجلت التزاماتنا بالشمولية الثقافية من خلال جدول من التجارب المشتركة التي كرمت التراث المحلي والتقاليد العالمية على حد سواء. احتفلنا بالقيم الأساسية لدولتنا المضيئة من خلال يوم العلم الإماراتي واليوم الوطني لدولة الإمارات، وفي الوقت نفسه عززنا شعورًا عميقًا بالانتماء لقوتنا العاملة الدولية من خلال مناسبات مثل مهرجان فيشو وعشاء أوانام التقليدي (أوانام ساديا). ومن خلال ربط هذه المحطات الثقافية، نعمل على تعزيز هوية بيئة عمل قائمة على الاحترام المتبادل والفخر المشترك.



ولتحويل هذه القيم إلى تكامل عملي فعّال، اعتمدت شركة البحيرة الوطنية للتأمين على تجارب عالية التأثير لبناء فرق العمل. وقد صُممت هذه المبادرات لكسر الحواجز بين الإدارات وتشجيع إقامة روابط حقيقية بين مختلف المواهب ضمن بيئة العمل المتنوعة لدينا. علاوة على ذلك، ساهمت ورشة "السعادة في مكان العمل" في دعم ثقافتنا الشاملة بإطار نفسي إيجابي، بما يضمن بقاء شركة البحيرة الوطنية للتأمين وجهة متميزة لاستقطاب الكفاءات التي تعكس الروح الحيوية والمتعددة الثقافات لدولة الإمارات العربية المتحدة.

# الصحة والسلامة والرفاهية

نحن ملتزمون بتعزيز بيئة عمل آمنة وشاملة وأخلاقية تُعطي الأولوية للصحة الجسدية والنفسية لموظفينا. ومن خلال دمج معايير السلامة الصارمة، وإجراء تقييمات منتظمة للمخاطر، وتقديم التدريب المستمر، نقوم بتقليل المخاطر في مكان العمل وتعزيز صحة الموظفين. كما تمكّن سياسات التنوع والمساواة والشمولية الأفراد من التعبير عن ذواتهم الحقيقية في العمل، مما يعزز التعاون ويزيد من قيمة أصحاب المصلحة. ويُعد احترام حقوق الإنسان جزءاً أساسياً من جميع عملياتنا، مدعوماً بأليات لتقديم التظلمات وحل النزاعات التي تضمن المساءلة وتكفل السلوك الأخلاقي في جميع أنحاء المؤسسة.

في عام 2025، حوّلنا هذه الالتزامات إلى أفعال ملموسة من خلال سلسلة من المبادرات الصحية المتخصصة. شملت هذه المبادرات برنامج الفحص الصحي الوقائي، الذي أتاح للموظفين الوصول المباشر إلى الفحوصات الطبية الحيوية والتقييمات التشخيصية داخل مكان العمل. كما استضفنا جلسة "صحة الأمعاء 101"، التي ركزت على العلاقة الحيوية بين التغذية، والرفاهية الجسدية، والوضوح الذهني. ومن خلال توفير هذه الموارد، تشجع شركة البعيرة الوطنية للتأمين بنشاط ثقافة الرعاية الوقائية، لضمان بقاء موظفينا أصحاء، وقادرين على الصمود، ويحظون بالدعم في حياتهم الشخصية والمهنية على حد سواء.



تتماشى مبادرات التعلم والتطوير لدينا مع أهداف شركة البحيرة الوطنية للتأمين، وتركز على سد الفجوات في القدرات الداخلية، فضلاً عن تعزيز التطوير المهني للموظفين. وقد صُممت البرامج حول بناء القدرات على مستوى الفرد، والفريق، والمؤسسة، لتلبية الاحتياجات الفورية وتحسين الجاهزية المستقبلية.

لحفاظ على أعلى معايير المساءلة المؤسسية، أطلقنا برنامجاً شاملاً لتدريب فرق العمل على أدوات فحص مكافحة غسيل الأموال (AML) ومعرفة العميل (KYC) عبر كامل شبكة فروعنا الإقليمية. وقد ضمنت هذه المبادرة تزويد الفرق في خورفكان، وأبو ظبي، والعين، وعجمان، وفروعنا في دبي (شارع الشيخ زايد ورولا) بالأدوات المتقدمة للكشف عن الجرائم المالية والحد منها. وامتثالاً لالتزامنا بالابتكار، سرعت شركة البحيرة الوطنية للتأمين تطوير المهارات التقنية لأقسام الاكتتاب والمطالبات لدينا. كما استضفنا ورش عمل متخصصة عبر جميع خطوط التأمين الرئيسية، بما في ذلك التأمين البحري، والتأمين الطبي، والتأمين على الممتلكات، والتأمين على الممتلكات، لتعزيز تقييم المخاطر وتحقيق التميز في الخدمات.

إدراكاً للتحول نحو اقتصاد رقمي أولاً، أولينا أولوية لتعزيز الوعي بأمن المعلومات من خلال تدريب متعدد اللغات (العربية والإنجليزية)، وأطلقنا ورشة عمل حول الذكاء الاصطناعي في التأمين لاستكشاف الإمكانيات التحويلية للذكاء الاصطناعي في قطاعنا. وعلاوة على ذلك، تضمنت مشاركتنا في المنتديات العالمية مثل مؤتمر دبي العالمي للتأمين توافقاً محترفاً مع أفضل الممارسات الدولية والاتجاهات العالمية الناشئة، مما يعزز مكانة شركة البحيرة الوطنية للتأمين كقائد في المشهد الإقليمي للتأمين.



## أداء التدريب

في عام 2025، عززت شركة البحيرة الوطنية للتأمين التزامها بثقافة الأداء العالي من خلال توفير فرص تعلم مستمرة لـ 505 من موظفينا. وحافظنا على متوسط ساعتين تدريب لكل موظف شهرياً، مما أسفر عن:

- متوسط التدريب السنوي: 24 ساعة لكل موظف.
- إجمالي ساعات تدريب القوة العاملة: 12,120 ساعة.

تشمل هذه الدورات الخبرات الفنية في التأمين، وأدوات التحول الرقمي، والتحديثات الإلزامية للامتثال، مما يضمن تجهيز موظفينا بشكل كامل لخدمة أصحاب المصلحة بفعالية.

## التركيز على تدريب وتطوير الموظفين المحليين

من خلال دمج مبادئ الاستدامة في برامج التعلم لدينا، نعمل على تعزيز ثقافة الوعي والابتكار والتحسين المستمر في جميع أنحاء المؤسسة. يحصل الموظفون الجدد على برنامج تدريب شامل للتعريف بالوظيفة لضمان انتقال سلس إلى مناصبهم وتزويدهم بالأدوات اللازمة للنجاح داخل الشركة. بالإضافة إلى ذلك، نستثمر بنشاط في تطوير المواهب المحلية من خلال تقديم برامج تدريبية تدعم مبادرة التوطين. وفي السنة المالية 2025، خصصنا مبلغ 1,624,212.38 درهم إماراتي لبرامج التدريب الموجهة للإماراتيين.



تضمن شركة البحيرة الوطنية للتأمين أن يحصل جميع الموظفين المؤهلين على تقييمات منتظمة للأداء والتطوير الوظيفي. توفر هذه التقييمات منصة رسمية لمناقشة التقدم المهني، وتحديد احتياجات التدريب المستقبلية، ومواءمة الأهداف الفردية مع الأهداف المؤسسية. في عام 2025، تم تضمين كامل القوة العاملة بنسبة 100% في عملية المراجعة السنوية.

## تقييم التدريب

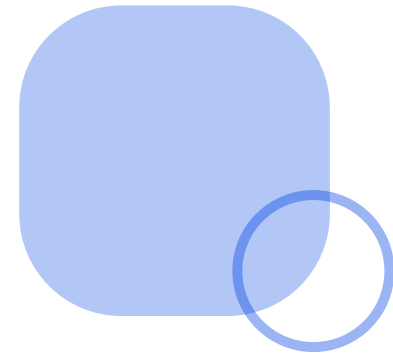
لضمان الفعالية المستمرة لبرامجنا التدريبية، نسعى بنشاط للحصول على ملاحظات من الموظفين ومديريهم على حد سواء. يتيح لنا ذلك إدخال تحسينات تلبي الاحتياجات المتغيرة وتعزز تجربة التعلم بشكل عام. هدفنا هو تقديم فرص تعلم مستمرة تدعم نمو وتطوير مهارات كل موظف. ومن خلال هذه الجهود، نقوم ببناء قوة عاملة ماهرة وقادرة تلعب دوراً حيوياً في تعزيز رسالة شركة البحيرة الوطنية للتأمين لدفع الاستدامة وإحداث تغيير إيجابي.

# 07

## العلاقة مع العملاء



- رضا العملاء وآليات جمع الملاحظات
- خصوصية البيانات وأمن المعلومات
- المشتريات الأخلاقية ومسؤولية سلسلة التوريد
- خدمة العملاء



# رضا العملاء وآليات جمع الملاحظات

نحن موجودون لخدمة عملائنا وحمائتهم من خلال تقديم حلول تلبي احتياجاتهم في جميع مراحل حياتهم. إن التزامنا بتسهيل عمليات شراء السياسات بسرعة وسلاسة، وتقديم الخدمة بتعاطف، وإتاحة نقاط تواصل خدمة مادية ورقمية يُعد من أولوياتنا. كما نوفر مطالبات وتعويضات بسيطة وفي الوقت المناسب، ومنتجات مبتكرة، وإجراءات قوية لأمن البيانات، وملتزم بممارسات تجارية أخلاقية.

في عام 2025، واصلت شركة البحيرة الوطنية للتأمين إعطاء الأولوية لمستويات خدمة عالية، حيث حافظت فروع أوظيفي على تقييم قوي لرضا العملاء بلغ 4.6 من 5.

## أبرز تحسينات تجربة العملاء

لتعزيز تفاعل العملاء وتبسيط الخدمات، أطلقت شركة البحيرة الوطنية للتأمين عدة مبادرات:



إتاحة الخدمة على مدار الساعة

الحفاظ على مركز اتصال طبي مخصص لتقديم الدعم المتواصل وضمان وصول عادل لخدمات تنسيق الرعاية الصحية.



التفاعل الاستباقي مع أصحاب المصلحة

تعزيز الشفافية من خلال تذكيرات التجديد الآلية والمتابعات المنهجية للمطالبات لضمان استمرارية الخدمة.



تمكين العملاء وتعزيز الثقافة المالية لديهم

توفير الأدوات والموارد لتعزيز الثقافة المالية وضمان فهم واضح لتغطية سياسات التأمين.



خلق القيمة والحفاظ عليها

الاستفادة من الحوافز والمكافآت لتعزيز القيمة طويلة الأمد لأصحاب المصلحة وتقوية ولاء العملاء.

## الاستفادة من التكنولوجيا لتحسين تجربة العملاء

قامت شركة البحيرة الوطنية للتأمين باستثمارات كبيرة في التحول الرقمي لتحسين خدمة العملاء، وتعزيز الأمن، وتحسين العمليات. وتشمل المبادرات الأخيرة ما يلي:

### زيادة المتابعات

لمتابعة الطلبات المعلقة للعملاء بهدف تقليل الاستفسارات المتكررة.

### المراقبة الدورية

من خلال مراجعات جوجل ومعالجة مخاوف العملاء بشكل استباقي.

### تنسيق أفضل

بين الفروع والمكتب الرئيسي لحل المشكلات بشكل أسرع.

### الدعم الطبي المركزي

تم إنشاء البريد الإلكتروني [claims@albuhaira.com](mailto:claims@albuhaira.com) كقناة مخصصة للتواصل بشأن المطالبات الطبية، مما يعزز التنسيق بين الفروع والمكتب الرئيسي ويسرع من حل المشكلات.

### تحسين وقت الاستجابة

تحسين توجيه الاستفسارات إلى الفرق المختصة، مما أسفر عن زيادة المتابعات للطلبات المعلقة وتقليل الاستفسارات المتكررة من العملاء.

### القنوات الرقمية والمبادرات غير الورقية

تطوير منصات رقمية سهلة الاستخدام وإلغاء العمليات الورقية لتقديم خدمات أسرع.

### تطبيق واتساب للأعمال

تقديم تفاعل محسن مع العملاء ودعم فوري.

### تحديث مركز الاتصال

ترقية تقنية الهاتف عبر بروتوكول الإنترنت (IP) لتمكين تفاعلات سلسلة مع العملاء.

### تحسين سرعة الاستجابة

عن طريق تحويل استفسارات العملاء إلى فرق مخصصة.

### البوابة الطبية الفردية

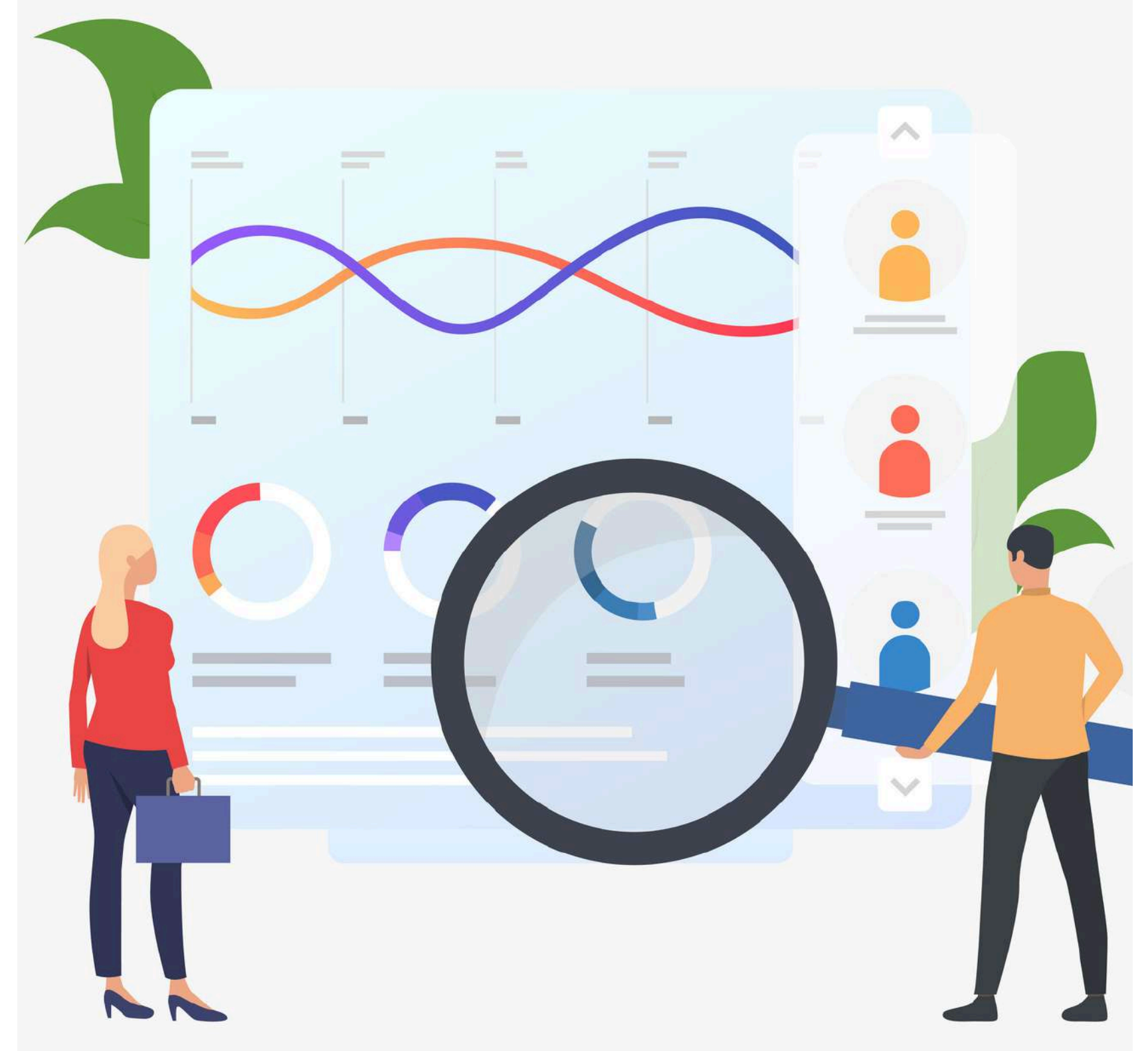
تمكين فرق المبيعات من إصدار السياسات التأمينية على الفور، مما يعزز راحة العملاء.

## تحليل طبيعة التظلمات والاتجاهات المرتبطة بها

تعتبر شركة البحيرة الوطنية للتأمين التصنيف المنهجي للتظلمات أداة حيوية لتعزيز الشفافية التشغيلية وتحديد الثغرات في الخدمات. ومن خلال تحليل طبيعة الشكاوى الواردة في عام 2025، يمكننا إجراء تحليل دقيق للأسباب الجذرية في مختلف محافظنا التأمينية.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تم تصنيف ما مجموعه 303 شكاوى حسب خط الأعمال المحدد. تتيح هذه البيانات لفريقي الامتثال وتميز العملاء تحديد القطاعات التي تتطلب تحسين العمليات أو وضع استراتيجيات تواصل أوضح.

عدد الشكاوى	طبيعة التظلم
119	التأمين على المركبات (المركبات وحوادث المرور)
90	الخدمات الطبية والصحية والرفاهية
83	مطالبات الإصابات الجسدية والأضرار البدنية
7	التعويضات المتعلقة بالوفاة والحياة
3	مشكلات مقدمي الخدمات الطبية والإنتاج
1	العمليات البحرية والبضائع
303	إجمالي الشكاوى المسجلة



## آليات تلقي ملاحظات العملاء

إدراكًا منا لأهمية جمع الملاحظات بشكل مستمر، قمنا بتوزيع أجهزة قياس رضا العملاء في جميع فروعنا. ونتعامل مع الملاحظات السلبية فورًا من خلال التواصل المباشر، ما يضمن حل مشاكل العملاء بكفاءة. وعلى مدار عام 2025، رصدنا اتجاهات رضا العملاء شهرياً لضمان مواكبة خدماتنا لتوقعاتهم المتغيرة.

يعتمد نهجنا على ركيزتين أساسيتين مستندتين مباشرة إلى نظام الملاحظات متعدد القنوات الخاص بنا:

الركيزة الأولى	الركيزة الثانية
حلول مبتكرة تركز على العملاء	الاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء
نستفيد من البيانات الواردة عبر نماذج الملاحظات على موقعنا الإلكتروني ومراجعات جوجل لتحديد الأنماط المتكررة والمشكلات الرئيسية لدى العملاء. ومن خلال تحليل نقاط التواصل الرقمية العامة والخاصة هذه، تتمكن شركة البحيرة الوطنية للتأمين من تطوير منتجات تأمينية مبتكرة وتحسينات في واجهاتنا الرقمية تلبي بشكل استباقي الاحتياجات الخاصة لمجتمعنا.	يتم تحقيق الاستجابة الفورية من خلال التكامل الداخلي للبريد الإلكتروني للعملاء والتفاعلات المباشرة للخدمة، حيث يتم تحويلها فوراً إلى الأقسام والفروع المعنية لاتخاذ الإجراءات اللازمة. يضمن هذا النهج المحلي أن الملاحظات المجمعة على مستوى الفرع تُستجاب بسرعة وبشكل متخصص، بما يحافظ على التزامنا بالمرونة التشغيلية وجودة عالية في إشراك أصحاب المصلحة.



# خصوصية البيانات وأمن المعلومات

ندرك أن كل معلومة نتعامل معها تمثل شخصًا وضع ثقته بنا. هذه الثقة هي أساس التزامنا بحماية خصوصية البيانات. تستند ممارساتنا في حماية البيانات إلى مبادئ الشفافية، والموافقة الصريحة، والتعامل الآمن. جوهر نهجنا هو التزامنا بحماية المعلومات الشخصية بعناية ودقة.

لمعالجة هذه التحديات، أنشأت شركة البحيرة الوطنية للتأمين لجنتين مخصصتين:

1. لجنة حوكمة تكنولوجيا المعلومات و
2. لجنة إدارة أمن المعلومات (ISMC)

تتمثل مهام اللجنتين في الإشراف وإدارة المخاطر المحتملة. تتولى لجنة حوكمة تكنولوجيا المعلومات، بقيادة الإدارة العليا ورئيس قسم تكنولوجيا المعلومات، مسؤولية الإشراف على سياسات خصوصية البيانات، والأمن التشغيلي، واستراتيجيات أمن المعلومات. تضمن هذه اللجنة مراجعة واعتماد القرارات الحرجة المتعلقة بأمن تكنولوجيا المعلومات بعناية، مما يعزز نهجًا استباقيًا ومنظمًا لأمن المعلومات. تلعب لجنة إدارة أمن المعلومات (ISMC) دورًا محوريًا في حماية البنية التحتية الرقمية لشركة البحيرة الوطنية للتأمين. من خلال تقييمات المخاطر المنتظمة والتدقيقات الأمنية، تحدد اللجنة الثغرات المحتملة وتعمل على معالجتها قبل أن تشكل تهديدات كبيرة. وتتألف اللجنة من خبراء في تكنولوجيا المعلومات والأمن، إلى جانب الإدارة العليا، وتتعاون عن كثب مع مختلف الأقسام لدمج إجراءات الأمان في العمليات التجارية الأوسع، مع ضمان الامتثال للمعايير واللوائح الصناعية.



## ضوابط الخصوصية الموحدة

- تعمل بوابة أمان البريد الإلكتروني المتقدمة لدينا على الدفاع بفعالية ضد هجمات التصيد والبرمجيات الخبيثة، بينما تضمن إدارة التحديثات المركزية إجراء تحديثات منتظمة للأنظمة، مما يقلل من الثغرات المحتملة.
- توظف شركة البحيرة الوطنية للتأمين إجراءات أمنية متقدمة لحماية أنظمتها وبيانات العملاء من التهديدات المتطورة، وضمان أمان المعلومات.
- بالإضافة إلى ذلك، تم تنفيذ برنامج توعية أمني عبر الإنترنت يزود الموظفين بأفضل الممارسات لتعزيز الدفاعات الداخلية.
- يشكل أمن المعلومات محوراً أساسياً، خاصة فيما يتعلق بالامتثال للوائح دولة الإمارات، بما في ذلك الإشراف من وكالة استخبارات الإشارات (SIA) والالتزام بمعايير أبوظبي لأمن المعلومات الصحية والأمن السيبراني (ADHICS)، والتي تلعب دوراً حيوياً في تعزيز أمن المعلومات داخل قطاع الرعاية الصحية.

## الرقمنة

- بعيداً عن أمن المعلومات، تستفيد شركة البحيرة الوطنية للتأمين من مجموعة متنوعة من الأدوات الرقمية لتحسين العمليات وتعزيز تفاعل العملاء. تساعد الحملات التسويقية الرقمية المستهدفة على منصات مثل إعلانات جوجل وفيسبوك وإنستجرام ولينكد إن في زيادة وضوح العلامة التجارية، بينما يعمل نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) على تبسيط التفاعلات مع العملاء، موفراً تجربة أكثر تخصيصاً.
- يسهل تطبيق البحيرة الوطنية للتأمين (ABNIC) الذكي توقيعات رقمية سلسلة والموافقات على المدفوعات، مع تكامل كامل مع الأنظمة المصرفية.
- بالإضافة إلى ذلك، تعزز بروتوكولات إدارة الأصول لدينا تتبع الموارد وكفاءة العمليات.
- ولضمان اتصال آمن، تستخدم الشركة شبكة لاسلكية من Cisco تُدار مركزياً، موفرة إشرافاً أمنياً قوياً. كما يتم مراقبة الموقع الإلكتروني والنطاق وشبكات الواي فاي في جميع الفروع من المكتب الرئيسي، مع توفير بوابة أمانة للوصول للزوار.

تظل شركة البحيرة الوطنية للتأمين ملتزمة بأعلى معايير سلامة البيانات. تم تصميم جهودنا في الرقمنة، بما في ذلك تطبيق ABNIC الذكي وأنظمة إدارة علاقات العملاء الآمنة، لحماية المعلومات الشخصية من التهديدات المتطورة. وخلال هذه الفترة في التقرير، لم تُسجل أي شكاوى مثبتة تتعلق بانتهاك خصوصية العملاء أو فقدان بياناتهم.



# المشتريات الأخلاقية ومسؤولية سلسلة التوريد

نحن نتعاون مع العديد من الشركاء التجاريين والموردين من الجهات الخارجية لضمان تقديم المبيعات والخدمات بشكل فعال وتلبية الاحتياجات المختلفة ضمن إطار اللوائح التنظيمية. يمكن أن تؤثر المخاطر المرتبطة بهؤلاء الشركاء بشكل كبير على عملياتنا وسمعتنا ووضعنا المالي. وللتخفيف من هذه المخاطر، يخضع جميع المورد من الأطراف الثالثة لعملية تقييم دقيقة قبل الانضمام، تليها تقييمات دورية للأداء لضمان الامتثال المستمر والتوافق مع معاييرنا.

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، نقوم ببناء استراتيجية مشتريات قوية من خلال:

قناة التواصل	الاهتمامات والأولويات	نهج المشاركة
<ul style="list-style-type: none"><li>• أنظمة المشتريات وإدارة الموردين</li><li>• اجتماعات ومتابعات دورية للمراجعة</li><li>• منصات إدارة البريد الإلكتروني والعقود</li><li>• تدقيقات وتقييمات الموردين</li><li>• مناقشات الملاحظات والأداء</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• الامتثال في الوقت المناسب للقوانين واللوائح المعمول بها</li><li>• علاقات تجارية شفافة وموثوقة</li><li>• ملاحظات بناءة وقابلة للتنفيذ</li><li>• مدفوعات سريعة وشروط تعاقدية عادلة</li><li>• فرص لتعزيز الخدمة وتحسين العمليات</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• تعزيز شراكات طويلة الأمد وتعاونية قائمة على الثقة المتبادلة والمساءلة</li><li>• مشاركة رؤى الأداء وتعزيز مبادرات التحسين المستمر</li><li>• ضمان الوضوح بشأن الامتثال وتوقعات المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة ومعايير الجودة</li><li>• تمكين الموردين من المساهمة في الابتكار، وتخفيف المخاطر، وتحقيق أهداف الاستدامة</li></ul>

يساعدنا هذا الحوار المستمر مع موردينا على تحديد المخاطر والفرص الناشئة، ومعالجة القضايا الجوهرية بفعالية، وبناء علاقات دائمة قائمة على الثقة والمساءلة والهدف المشترك.

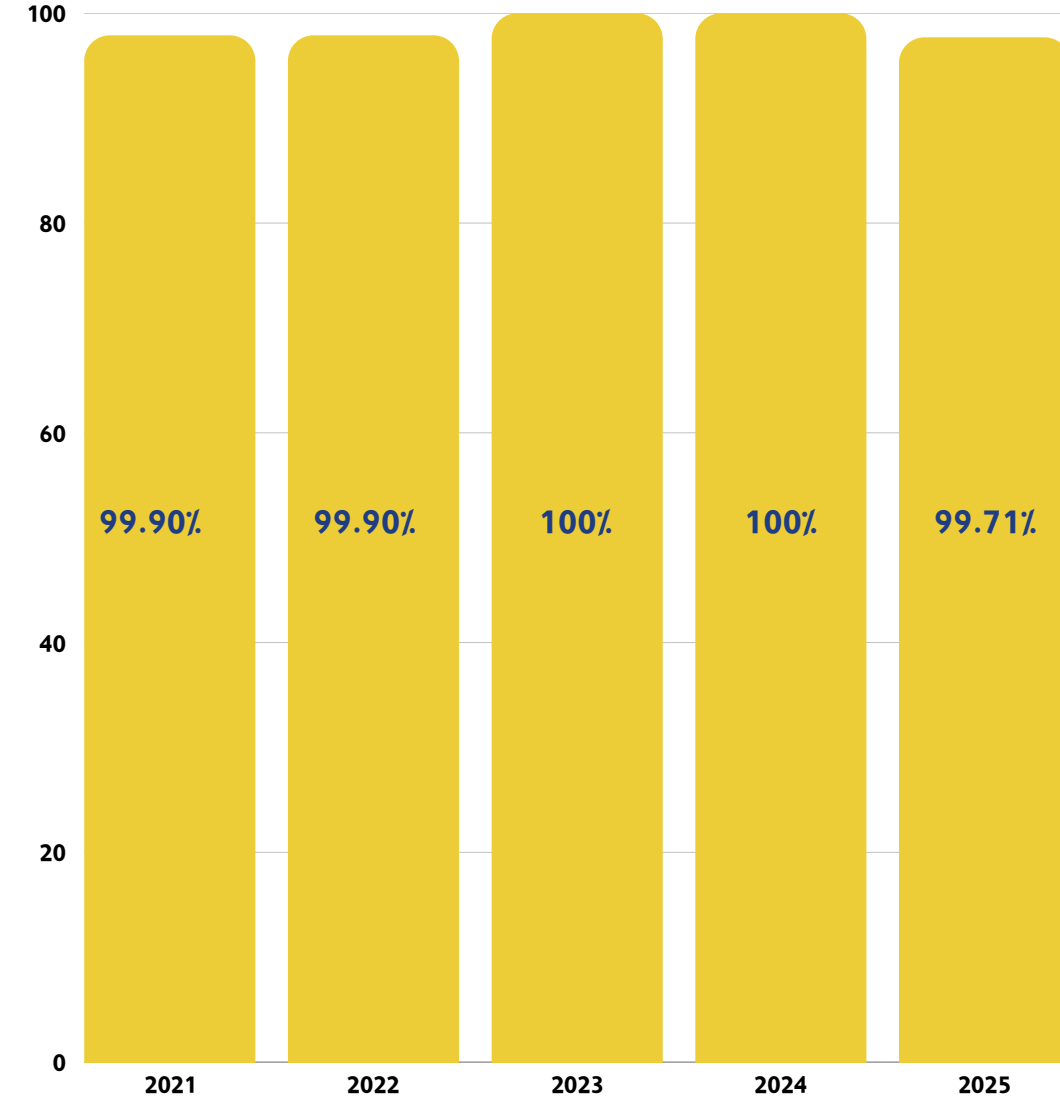
## إجمالي الإنفاق على الموردين المحليين

تظل شركة البحيرة الوطنية للتأمين ملتزمة بدعم الاقتصاد الوطني لدولة الإمارات وضمان كفاءة سلسلة التوريد من خلال إعطاء الأولوية للشراكات مع الموردين المحليين. إن الاستثمار في النظام البيئي للأعمال المحلية لا يعزز نمو المجتمع فحسب، بل يتماشى أيضًا مع التزامنا بالاستدامة من خلال تقليل الأثر البيئي للخدمات اللوجستية لمسافات طويلة.

## إجمالي عدد الموردين

الإجمالي	دولي	محلي	
340	7	333	2021
243	7	226	2022
353	7	346	2023
366	7	359	2024
237	9	228	2025

## إجمالي المبلغ المنفق على الموردين المحليين



تعكس هذه النسبة العالية من الإنفاق المحلي الالتزام الثابت لشركة البحيرة الوطنية للتأمين بقيمة المحتوى المحلي (ICV). نحرص على خضوع جميع الشركاء من الأطراف الثالثة لعملية تقييم دقيقة للحفاظ على الامتثال لمعاييرنا الأخلاقية والمتطلبات التنظيمية، مما يضمن سلسلة توريد قوية وشفافة.

## الزيارات الشخصية

بالنسبة للعملاء الذين يفضلون التفاعل وجهاً لوجه، يتواجد موظفونا في جميع فروع البحرية الوطنية للتأمين لتقديم المساعدة الشخصية وحل الشكاوى في الموقع.

لقد ساهمت هذه القنوات بشكل كبير في تحسين تقديم الخدمات، مما جعل تفاعلات العملاء أسرع وأكثر شفافية وأكثر ملاءمة.



في شركة البحرية الوطنية للتأمين، يُعد تركيزنا على العملاء أساس عملنا. تلتزم الشركة بتقديم تجارب استثنائية من خلال بناء الثقة، وتلبية احتياجات العملاء المتنوعة، وتعزيز العلاقات طويلة الأمد.

يركز فريقنا المخصص على ضمان حصول كل عميل على المساعدة في الوقت المناسب وتجربة سلسة وإيجابية. نحن ملتزمون بحل المشكلات بسرعة وتقديم خدمة عملاء من الطراز الأول. يمكن لعملائنا التواصل معنا عبر القنوات التالية:

## نماذج الشكاوى عبر الإنترنت

متوفرة على موقعنا الإلكتروني، توفر هذه النماذج طريقة بسيطة وأمنة وسهلة الاستخدام لتقديم الشكاوى، مما يضمن سير العملية بسلاسة من بداية المشكلة إلى حلها.

## التصعيد التنظيمي: موقع سندر

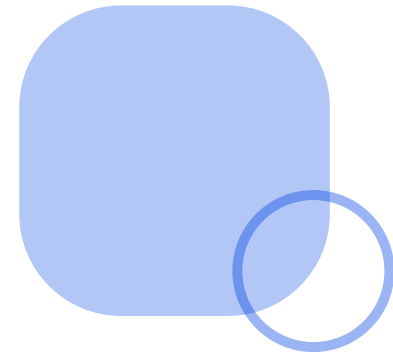
قمنا بتبسيط عملية تقديم الشكاوى الرسمية من خلال توفير إرشادات واضحة وروابط مباشرة للجهات المختصة، مما يضمن تصعيد القضايا إلى القنوات الصحيحة عند الحاجة.

## صفحة جوجل للأعمال

توفر صفحة جوجل للأعمال الخاصة بنا منصة إضافية للعملاء لمشاركة ملاحظاتهم. يقوم فريقنا بمراقبة هذه الصفحة بانتظام لمعالجة المخاوف بسرعة وفي الوقت الفعلي.

## التواصل عبر البريد الإلكتروني

بالنسبة للعملاء الذين يفضلون التواصل المباشر، يمكنهم إرسال بريد إلكتروني إلى فريق دعم العملاء لدينا. نحن نولي هذه الاستفسارات أولوية لضمان حلول سريعة وفعّالة.

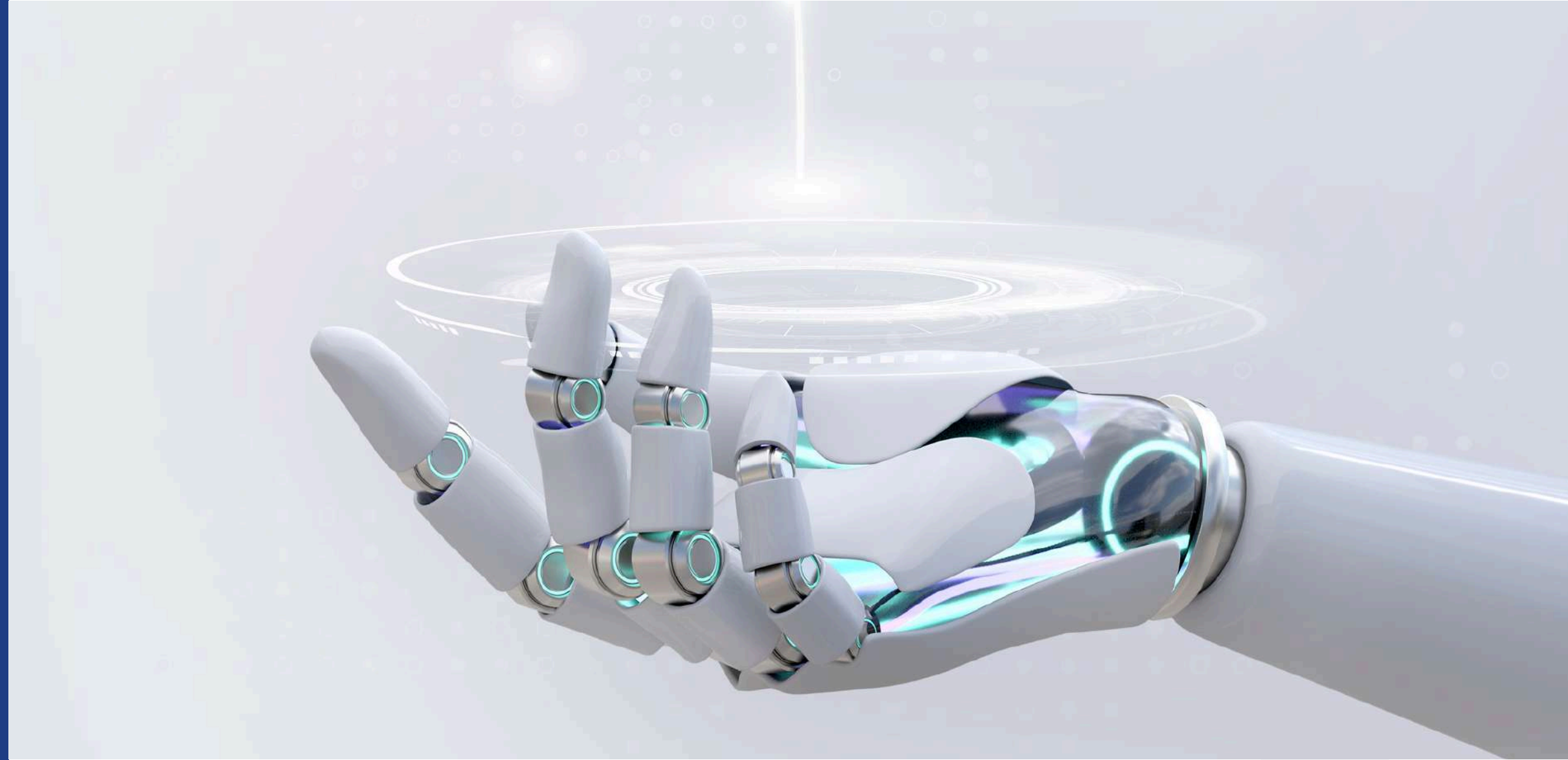


# 08

## الابتكار من أجل الاستدامة



• التحول الرقمي



تُعدّ التكنولوجيا والتحول الرقمي من أهمّ العوامل المُمكنة لشركة البحيرة الوطنية للتأمين. على مرّ السنين، قدّمنا العديد من الحلول الرقمية الرائدة باستخدام تقنيات متطورة، ممّا ساعدنا على وضع معايير جديدة للأداء وتحقيق تميّز تشغيلي لا مثيل له. لقد تمّت رقمنة جميع عملياتنا بالكامل، بدءاً من اكتساب عملاء جدد وصولاً إلى إدارة المخاطر، وتقديم الخدمات، ومعالجة المطالبات، والتجديدات. تُمكننا هذه الحلول من التقدّم في نهجنا الأساسي في مجال المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، من حيث تحسين تجارب العملاء والموظفين، وتقليل البصمة الكربونية (تقليل سفر الموظفين والعملاء لأغراض العمل، وتقليل استهلاك الورق).

لقد أطلقنا العديد من المبادرات الرقمية التي تركز على العملاء، بما في ذلك:

- بوابة التأمين عبر الإنترنت
- منصة رعايتي
- تطبيق الهاتف
- البوابة الطبية للإمارات الشمالية
- بوابة تأجير الممتلكات
- البوابة الطبية للوكيل
- التسويق الرقمي

في عالمنا الرقمي اليوم، تُعدّ حماية المعلومات بنفس أهمية خدمة عملائنا. نعتبر الأمن السيبراني ركيزة أساسية لحماية الثقة، وضمان استمرارية الأعمال، والوفاء بوعودنا لأصحاب المصلحة. يركز نهجنا على إطار أمني متعدد الطبقات يواكب التطورات المتسارعة في مجال التهديدات. ضمّ هذا الإطار مع مراعاة المرونة والقدرة على التكيف، ويشمل الوقاية، والكشف المبكر، والاستجابة السريعة، والتعافي، ما يضمن دمج الأمن في جميع مراحل دورة حياة البيانات والأصول الرقمية. إضافةً إلى ذلك، نعزز جهودنا من خلال إطار حوكمة قوي يضمن الإشراف الفعال وتوافق المبادرات مع أولويات العمل.



## الركائز الأساسية لاستراتيجية الابتكار لدينا

الحلول الموجهة للعملاء: تطوير أدوات وتطبيقات عبر الإنترنت مصممة لتعزيز سهولة الوصول إلى خدماتنا التأمينية للعملاء.

التعاون والشراكات: من خلال الشراكة مع شركات التكنولوجيا والمؤسسات التعليمية، نظل في صدارة اتجاهات الصناعة وندمج الأفكار المبتكرة باستمرار في عملياتنا.

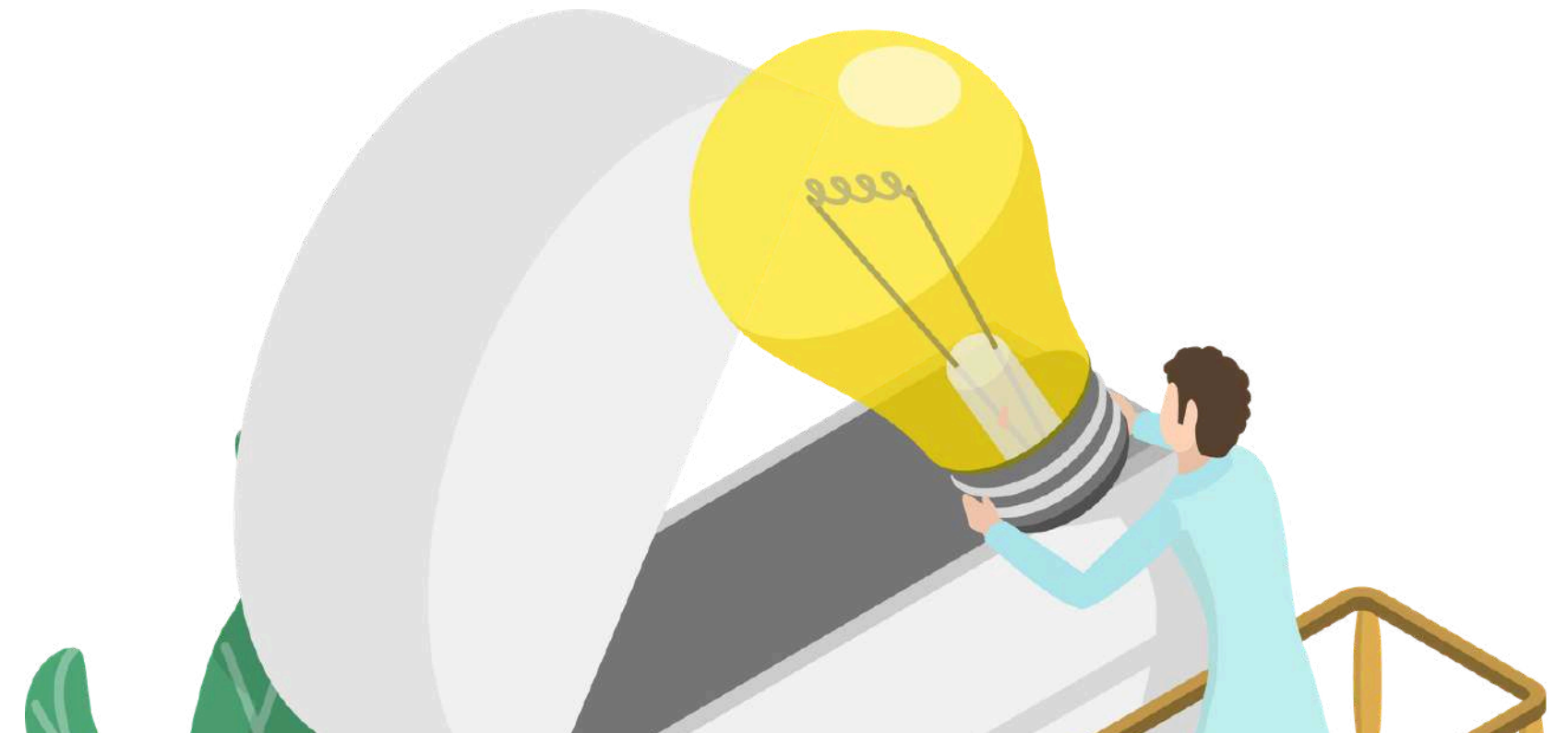
الاستدامة: تبني ممارسات صديقة للبيئة بشكل نشط، مثل تقليل استخدام الورق وتنفيذ استراتيجيات توفير الطاقة في جميع عملياتنا.

تمكين الموظفين: التركيز على تدريب الموظفين لتعزيز ثقافة الابتكار، وضمان حصول كل عضو في الفريق على الفرصة للمساهمة بوجهات نظره.

إدارة المخاطر والامتثال: إعطاء الأولوية للسلامة والامتثال التنظيمي لابتكاراتنا، وضمان نزاهة منتجاتنا وخدماتنا.

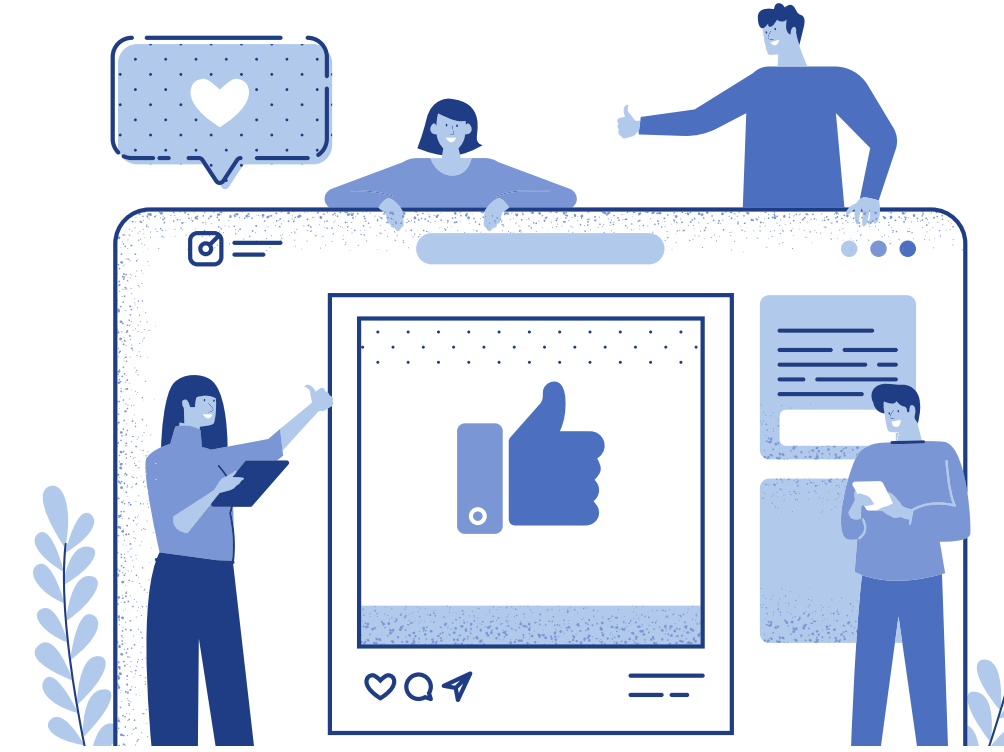
## كفاءة العمليات وتحسينات تكنولوجيا المعلومات

المبادرة	الوضع في عام 2025
نظام Track IT – إدارة المهام وتتبع أوقات الاستجابة (TAT)	استمرت التحسينات في مراقبة المهام وتتبع وقت الاستجابة لتعزيز الكفاءة التشغيلية.
بوابة الإنترنت الداخلية	تم تطوير البوابة الداخلية لتوفير وصول مركزي إلى وثائق ومعلومات الشركة.
بوابة الامتثال الداخلي	تطورت عملية التطوير لدعم موافقة الموظفين ومراقبة الامتثال الداخلي.
خدمات الطباعة المُدارة (Canon Uniflow)	اكتمل تنفيذ النظام بشكل واضح، مما أسهم في تعزيز أمن المستندات والحفاظ على انخفاض استهلاك الورق.
ترقية تقنية الهاتف عبر بروتوكول الإنترنت ومركز الاتصال	تمت ترقية أنظمة الاتصال إلى تقنية الهاتف المعتمدة على بروتوكول الإنترنت (IP Telephony) بهدف تعزيز الترابط التشغيلي وتحسين كفاءة الاتصال.
أمن نقاط النهاية وإدارة الأجهزة	تم تعزيز قدرات حماية نقاط النهاية وإدارة الأجهزة.
البنية التحتية السحابية واستمرارية الأعمال	تم تعزيز الخدمات السحابية لتحسين جاهزية الأنظمة والمرونة التشغيلية.



## الأمن السيبراني وحماية البيانات

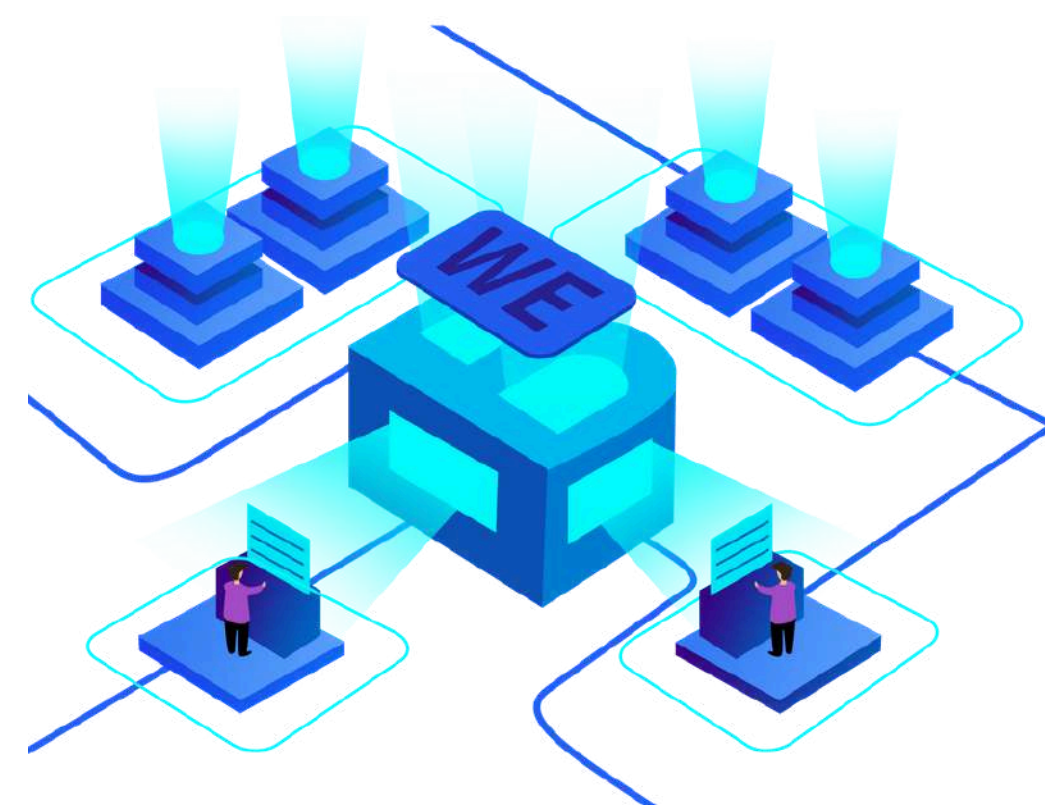
المبادرة	الوضع في عام 2025
جدار الحماية الأساسي وأمن الشبكات	تم تعزيز البنية التحتية لأمن الشبكات من خلال تحديثات جدار الحماية والإجراءات الأمنية.
أمن البريد الإلكتروني والكشف والاستجابة للنقاط النهائية	تم تعزيز حماية البريد الإلكتروني وقدرات كشف التهديدات على النقاط النهائية.
أمن البريد الإلكتروني المدعوم بالذكاء الاصطناعي	تم تنفيذ حل أمني للبريد الإلكتروني قائم على الذكاء الاصطناعي لاكتشاف محاولات التصيد والتهديدات السيبرانية.
تصنيف البيانات ومنع تسربها	تم تنفيذ المرحلة الأولية من ضوابط حوكمة البيانات ومنع تسربها.



## تجربة العملاء والمنصات الرقمية

المبادرة	الوضع في عام 2025
دمج واتساق للأعمال	تم توسيع قنوات التواصل الرقمي مع العملاء وتحسين إتاحة الخدمات.
البوابة الطبية الفردية	أسهمت تحسينات المنصات في إصدار السياسات التأمينية بشكل أسرع وتعزيز تجربة العملاء.
مكافحة غسل الأموال والتحقق الإلكتروني من الهوية باستخدام الذكاء الاصطناعي	تم دمج التحقق الآلي من العملاء ومراقبة مكافحة غسل الأموال لتبسيط عملية الانضمام والامتثال.

المبادرات الرقمية متوسطة المدى  
الرقمنة والأتمتة المتقدمة



تحسينات البنية التحتية والاتصالات

المبادرة	الوضع في عام 2025
تحديث البنية التحتية لمركز البيانات	تطورت عملية تحديث البنية التحتية لتحسين الموثوقية وقابلية التوسع.
أنظمة الرد الصوتي التفاعلي والاتصالات المركزية	بدأ التقييم والتحسينات لتعزيز قنوات التفاعل مع العملاء.
تحسينات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات	تم تعزيز أدوات إدارة تكنولوجيا المعلومات الداخلية لتحسين تقديم الخدمات.

المبادرة	الوضع في عام 2025
تحليلات البيانات واستخبارات الأعمال	تطوير قدرات التحليلات لدعم اتخاذ القرارات المبنية على البيانات.
العمليات الاورقية	استمرار التقدم نحو تقليل الاعتماد على الورق في سير العمل من خلال التوثيق الرقمي.
إدارة محتوى المؤسسة	يجري تطوير ممارسات إدارة الوثائق المنظمة لتحسين إمكانية الوصول إلى المعلومات.
التخلص الآمن من أصول تكنولوجيا المعلومات	عمليات مُحسنة للتخلص الآمن من أصول تكنولوجيا المعلومات وإدارة دورة حياتها.
منصة رقمية للتأمين الشخصي	تطورت عمليات التطوير والتقييم بهدف توسيع نطاق تقديم خدمات التأمين الرقمي.

## مبادرات الابتكار الرقمي طويلة الأمد

### الذكاء الاصطناعي والأتمتة

المبادرة	الوضع في عام 2025
أتمتة العمليات الآلية (RBA)	تم إجراء التقييمات الأولية لتحديد فرص الأتمتة.
برامج الدردشة الآلية ودعم العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي	تقييم أولي لأدوات التفاعل مع العملاء المدعومة بالذكاء الاصطناعي.
مركز اتصال مدعوم بالذكاء الاصطناعي مع ميزة الصوت	تم البدء في تطوير حلول الصوت المدعومة بالذكاء الاصطناعي لتعزيز أتمتة خدمة العملاء.



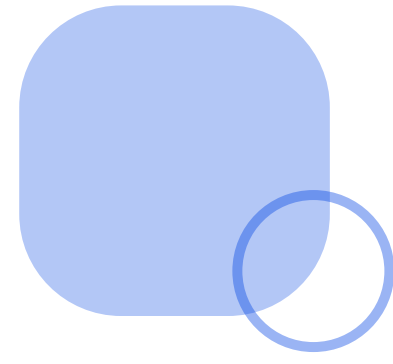
## الابتكار والنظام الرقمي البيئي

المبادرة	الوضع في عام 2025
منصة تكامل واجهات برمجة التطبيقات (التمويل المفتوح)	تم الشروع في تطوير المفهوم لدعم قدرات التأمين المدمج المستقبلية.
نظام المشتريات	تجري حالياً مرحلة التخطيط المبكرة للتنفيذ بهدف تحسين كفاءة المشتريات.
منصة مزاد سيارات الإنقاذ	تم الشروع في تطوير المفهوم لدعم عمليات استعادة الأصول الرقمية.
النظام القانوني الرقمي	تم الشروع في تطوير المفهوم لرقمنة المستندات والإجراءات القانونية.
خارطة طريق التحول الرقمي	تم الشروع في وضع خارطة طريق استراتيجية لنقل عمليات شركة البحيرة الوطنية للتأمين نحو عمليات رقمية بالكامل.

## المبلغ المستثمر في الرقمنة (بالدرهم الإماراتي)

لتحسين تقديم الخدمات وكفاءة العمليات، نستمر في الاستثمار في التكنولوجيا والابتكار والرقمنة.

العالم	المبلغ المستثمر	مجال الاستثمار
2021	1,935,993	تحديث البرمجيات، تنفيذ العديد من أنظمة إدارة الأصول (AMCs) ومرحلة الاختبار التجريبي (UAT) بشكل مباشر
2022	1,713,923	الأنظمة الطبية الرقمية، دعم أوراكل، خدمات الطباعة المدارة من كانون، خدمات الحوسبة السحابية والشبكات، وترقيات الحواسيب.
2023	4,081,886.67	استمرار الاستثمار في بنية تكنولوجيا المعلومات التحتية، والخدمات السحابية، والأنظمة الطبية، ودعم أوراكل، وترقيات الأجهزة.
2024	4,844,618.94	تعزيز بنية تكنولوجيا المعلومات التحتية، والمنصات الطبية الرقمية، وخدمات الشبكات، وترخيص البرمجيات، وتحسينات الأمن السيبراني.
2025	10,325,817.86	استثمارات رئيسية في التحول الرقمي تشمل تكامل هيئة الصحة بدبي/رعايتي، والخدمات السحابية والشبكات، والأنظمة الطبية، وترقيات بنية تكنولوجيا المعلومات التحتية، وحلول الأمن السيبراني، ونشر نظام مراقبة مكافحة غسل الأموال، ودمج المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، وأنظمة التحليلات، وترخيص منصة المشتريات، والمبادرات المتعلقة بالمنصات الرقمية.



# 09

## تقارير الأداء والتأثير



- مؤشرات الأداء البيئي
- مؤشرات التأثير الاجتماعي
- إنجازات الحوكمة والامتثال



# مؤشرات الأداء البيئي

## انبعاثات الغازات الدفيئة (طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون)، 2025

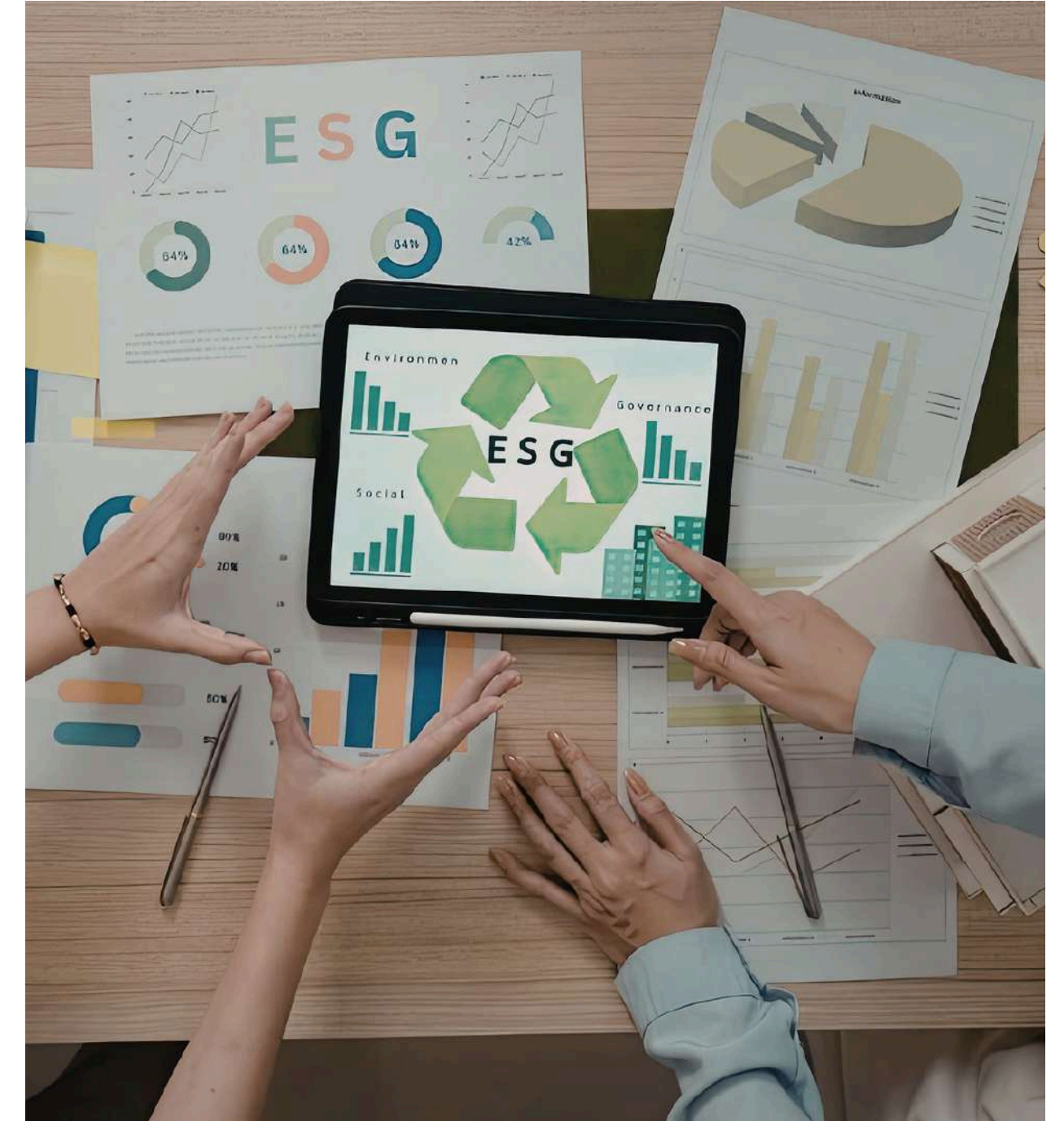
النطاق 2 (غير مباشر)	النطاق 1 (مباشر)
7,597.87	0.78

## استهلاك الوقود، البنزين (بالتر)

2025	2024	2023	2022
-	20,578	15,012	14,080

## استهلاك الطاقة (كيلوواط ساعة)

2025	2024	2023	2022	2021	
405,230	202,409	204,303	185,463	156,467	المكتب الرئيسي
20,806,030	30,936,196	39,753,993	46,669,037	30,557,315	كل المباني

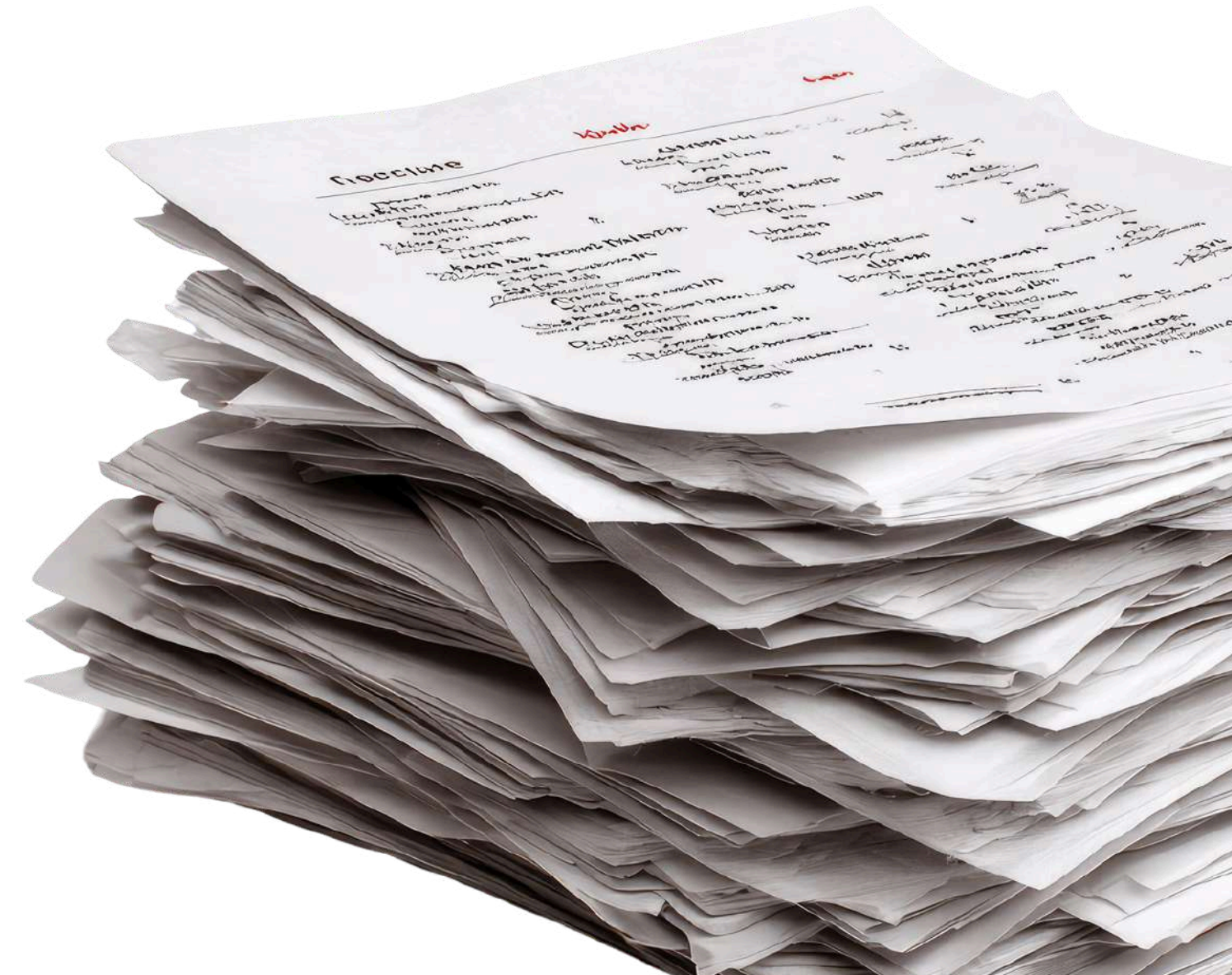


### إجمالي عدد الأوراق المستهلكة

2025	2024	2023	2022	2021	
2,090,000	2,143,998	1,179,357	1,227,082	1,836,768	A4
4,229	3,791	1,228	1,222	2,213	A3

### إجمالي عدد عبب المناديل المستهلكة

846 قطعة	لفة مناديل للموزع (عبوة فردية)
24 عببة	لفة مرحاض صغيرة (10×10)
12 عببة	عببة مناديل للطاولة (6×5)



# مؤشرات التأثير الاجتماعي

لتقرير هذا العام، تم تضمين كيان التأمين فقط في جميع مؤشرات التأثير الاجتماعي.

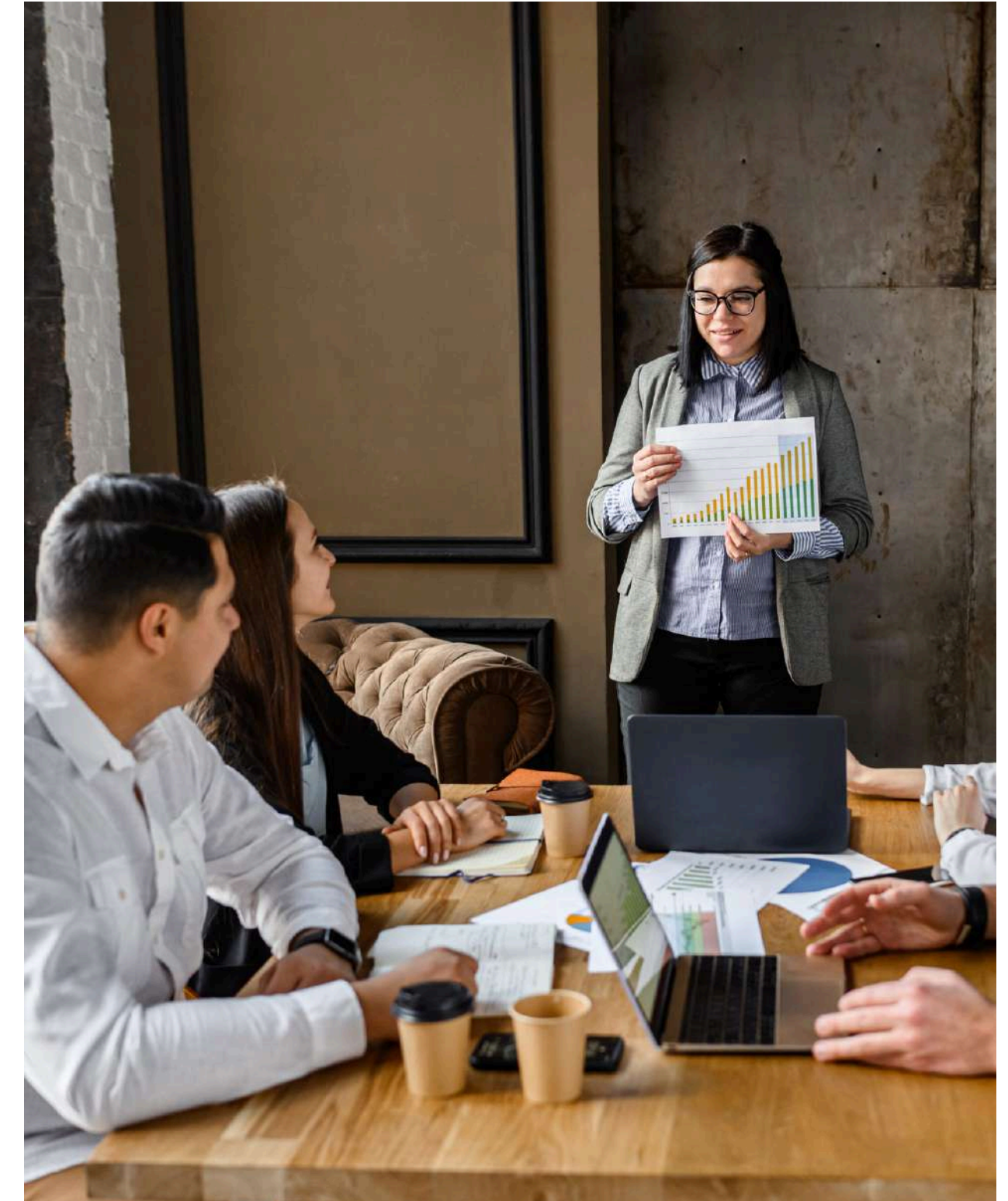
## إجمالي عدد الموظفين

2025	2024	2023	2022	2021
505	330	476	450	420

## إجمالي عدد الموظفين حسب نوع عقد العمل والجنس

### عقد دائم

الإجمالي	الذكور	الإناث	
420	307	113	2021
450	320	130	2022
476	327	149	2023
330	213	117	2024
505	322	183	2025



إجمالي عدد الموظفين حسب الفئة العمرية (2025)

أكبر من 50 عامًا	من 30 إلى 50 عامًا	أقل من 30 عامًا	
101	284	120	2025

إجمالي عدد الموظفين حسب مواقع المكاتب والفئة العمرية (2025)

أكبر من 50 عامًا	من 30 إلى 50 عامًا	أقل من 30 عامًا	
9	10	13	أبوظبي
3	4	2	عجمان
1	3	4	العين
14	29	8	دبي
2	5	5	الفجيرة
-	-	-	رأس الخيمة
72	233	88	الشارقة

إجمالي عدد الموظفين الجدد حسب الجنس

الذكور	الإناث	
22	13	2021
39	25	2022
39	33	2023
16	23	2024
42	45	2025



### إجمالي عدد الموظفين الجدد حسب الفئة العمرية

أكثر من 50 عاماً	من 30 إلى 50 عاماً	أقل من 30 عاماً	
5	13	17	2021
3	24	37	2022
3	29	40	2023
1	17	21	2024
7	31	49	2025

### إجمالي عدد الموظفين الجدد حسب المستوى الوظيفي

مستوى رتبة عالية/الإدارة العليا	مستوى متوسط	مستوى مبتدئ	
10	9	16	2021
5	13	46	2022
8	14	50	2023
2	19	18	2024
6	30	51	2025



جميع الموظفين حسب فئة الموظف والجنس

المستوى المبتدئ

الذكور	الإناث	
182	63	2021
200	73	2022
210	87	2023
131	63	2024
177	96	2025

المستوى المتوسط

الذكور	الإناث	
53	45	2021
53	51	2022
51	56	2023
41	50	2024
77	75	2025

مستوى رتبة عالية/الإدارة العليا

الذكور	الإناث	
72	5	2021
67	6	2022
66	6	2023
41	4	2024
68	12	2025

جميع الموظفين حسب فئة الموظف (2025)

مستوى مبتدئ	مستوى متوسط	مستوى رتبة عالية/الإدارة العليا
273	152	80

جميع الموظفين حسب فئة الموظف والعمر

2025	2024	2023	2022	2021	
96	30	82	72	51	مستوى مبتدئ (أقل من 30 عامًا)
137	125	161	150	153	مستوى مبتدئ (بين 30 و50 عامًا)
40	39	54	51	41	مستوى مبتدئ (أكبر من 50 عامًا)
18	37	13	10	11	مستوى متوسط (أقل من 30 عامًا)
110	38	74	75	71	مستوى متوسط (بين 30 و50 عامًا)
24	16	20	19	16	مستوى متوسط (أكبر من 50 عامًا)
6	1	1	2	5	مستوى رتبة عالية/الإدارة العليا (أقل من 30 عامًا)
37	27	39	38	41	مستوى رتبة عالية/الإدارة العليا (بين 30 و50 عامًا)
37	17	32	33	31	مستوى رتبة عالية/الإدارة العليا (أكبر من 50 عامًا)

إجازة الوالدية: معدل الاحتفاظ بالموظفين بنسبة 100% بعد الإجازة الوالدية لمدة 3 سنوات متتالية

إجمالي عدد الموظفين بحسب أبرز 10 جنسيات (2025)

عدد الموظفين (أو نسبة إجمالي الموظفين)	الجنسية
144 (29%)	الهند
96 (19%)	الإمارات العربية المتحدة
92 (18%)	الأردن
54 (11%)	باكستان
45 (9%)	فلسطين
25 (5%)	مصر
15 (3%)	الفلبين
9 (2%)	سوريا
8 (2%)	السودان
3 (1%)	سريلانكا

### عدد المواطنين الإماراتيين حسب الجنس

الذكور	الإناث	
5	27	2022
15	43	2023
12	49	2024
18	78	2025

### عدد المواطنين الإماراتيين حسب المستوى الوظيفي

مستوى رتبة عالية/الإدارة العليا	مستوى متوسط	مستوى مبتدئ	
2	13	17	2022
1	19	38	2023
2	56	3	2024
6	32	58	2025

\*تم استنتاج تصنيفات الموظفين عبر المستويات الوظيفية بناءً على المسميات الوظيفية الرسمية لهم.

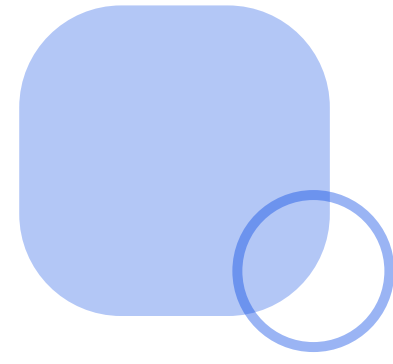
# إنجازات الحوكمة والامتثال

## تكوين مجلس الإدارة حسب العمر

أكبر من 50 عامًا	من 30 إلى 50 عامًا	أقل من 30 عامًا	
6	3	0	2025

## عدد المواطنين الإماراتيين حسب الجنس

الذكور	الإناث	
7	0	2021
8	1	2022
8	1	2023
8	1	2024
8	1	2025



# 10

## رؤية والتزامات المستقبل



- أهداف الاستدامة للعام المقبل
- مبادرات الاستدامة المستقبلية
- الالتزام بالريادة المستمرة في الاستدامة والابتكار



## الهدف

تقليل الأثر البيئي لعملياتنا والمساهمة في بناء مستقبل أفضل للبشر وللوكوب.

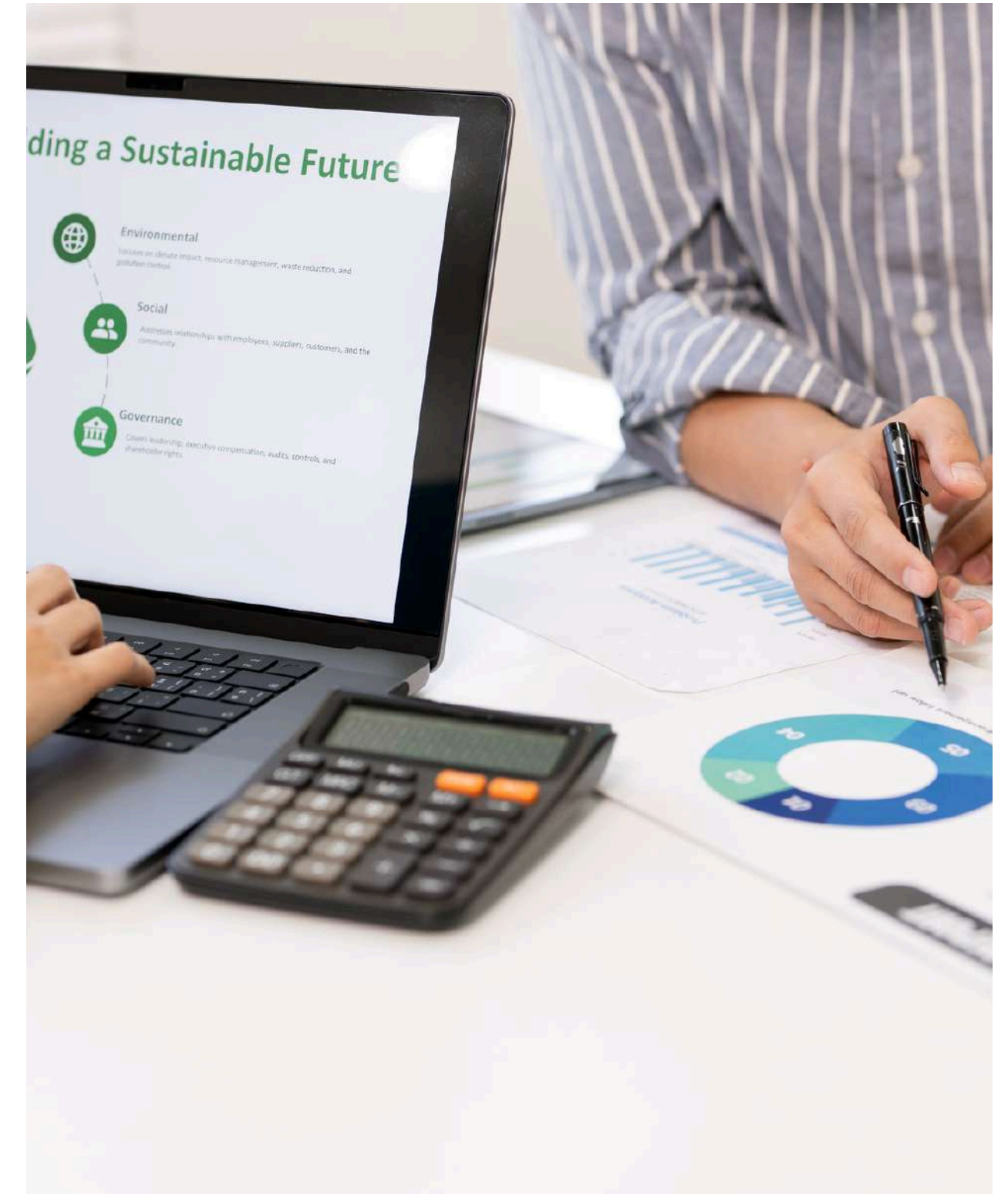
## كيف نحقق ذلك

- نواصل اتخاذ خطوات مسؤولة لمعالجة التأثيرات المتعلقة بالمناخ، مع التركيز على مواءمة عملياتنا مع أهداف الاستدامة طويلة الأمد. كما نُجري مبادرات لتعزيز الكفاءة وتقليل استهلاك الطاقة والمياه.
- نواصل تبني الرقمنة لتقليل الهدر وتبسيط العمليات. كما شرعنا في مبادرات إدارة النفايات لتعزيز الاقتصاد الدائري وتحقيق الاستدامة.

## أهداف 2026

- تعزيز استراتيجية المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة: تطوير وإطلاق منتجات تأمينية جديدة تتضمن عوامل المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، مع التركيز على الاستدامة والاستثمارات الأخلاقية.
- المشاركة المجتمعية والمسؤولية الاجتماعية للشركات: زيادة مشاركة الموظفين في مبادرات المشاركة المجتمعية والمسؤولية الاجتماعية للشركات، مع التركيز على مشاريع الحفاظ على البيئة والرفاهية الاجتماعية.
- إعداد تقارير الاستدامة: تعزيز جودة وشفافية الإفصاحات في تقارير الاستدامة، وتحقيق مواءمة أكبر مع المعايير الدولية مثل المبادرة العالمية للتقارير (GRI) ومجلس معايير المحاسبة للاستدامة (SASB).

تقليل استهلاك الورق في العمليات والانتقال نحو اعتماد المبادرات والابتكارات الرقمية.



# مبادرات الاستدامة المستقبلية

مع دخولنا العام القادم، يمتد نهجنا الشامل ليشمل تأثيرنا خارج مكان العمل، من خلال دعم المبادرات المجتمعية التي تركز على الثقافة المالية والصحة والاستدامة البيئية. نحن ملتزمون بتقليل بصمتنا البيئية، وخفض النفايات، وتحسين استخدام الطاقة، ودمج الاستدامة في كل جانب من عملياتنا.

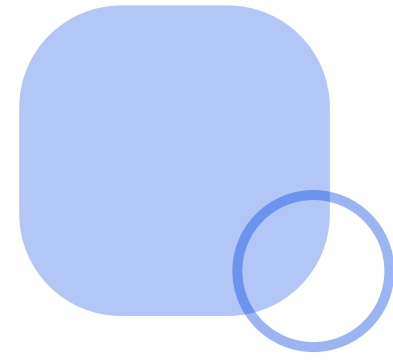
هدفنا للعام 2026 هو تقليل الأثر البيئي لعملياتنا والمساهمة في بناء مستقبل أفضل لأفرادنا وكوكبنا، ودمج عوامل المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في قرارات الاستثمار لضمان نمو مستدام.



# الالتزام بالريادة المستمرة في الاستدامة والابتكار



ندرك أن استدامة الأعمال على المدى الطويل تعتمد على تقليل التأثير البيئي وإدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ بفعالية. يركز نهجنا على خفض استهلاك الموارد، وتقليل البصمة الكربونية، وتعزيز الأداء البيئي عبر جميع العمليات. نقوم بشكل دوري بإشراك القيادة العليا من خلال استبيانات منظمة لتحديد أبرز المخاطر الناشئة. وتشمل هذه المخاطر عوامل داخلية وخارجية، وتصنّف بشكل عام ضمن الفئات الاقتصادية والجيوسياسية والتنظيمية والقانونية والبيئية والاجتماعية والصحية والتكنولوجية. تلعب القيادة العليا دوراً نشطاً في تشكيل ليس فقط أهداف الشركة، بل جزءاً أساسياً من كيفية عملنا، ملهماً الموظفين وأصحاب المصلحة على حد سواء لإعطاء الأولوية للأثر طويل الأمد.



11

كلمة المدير العام

1



## بيان تطلعي من المدير العام بشأن التزام الشركة بالاستدامة والتوجهات المستقبلية.

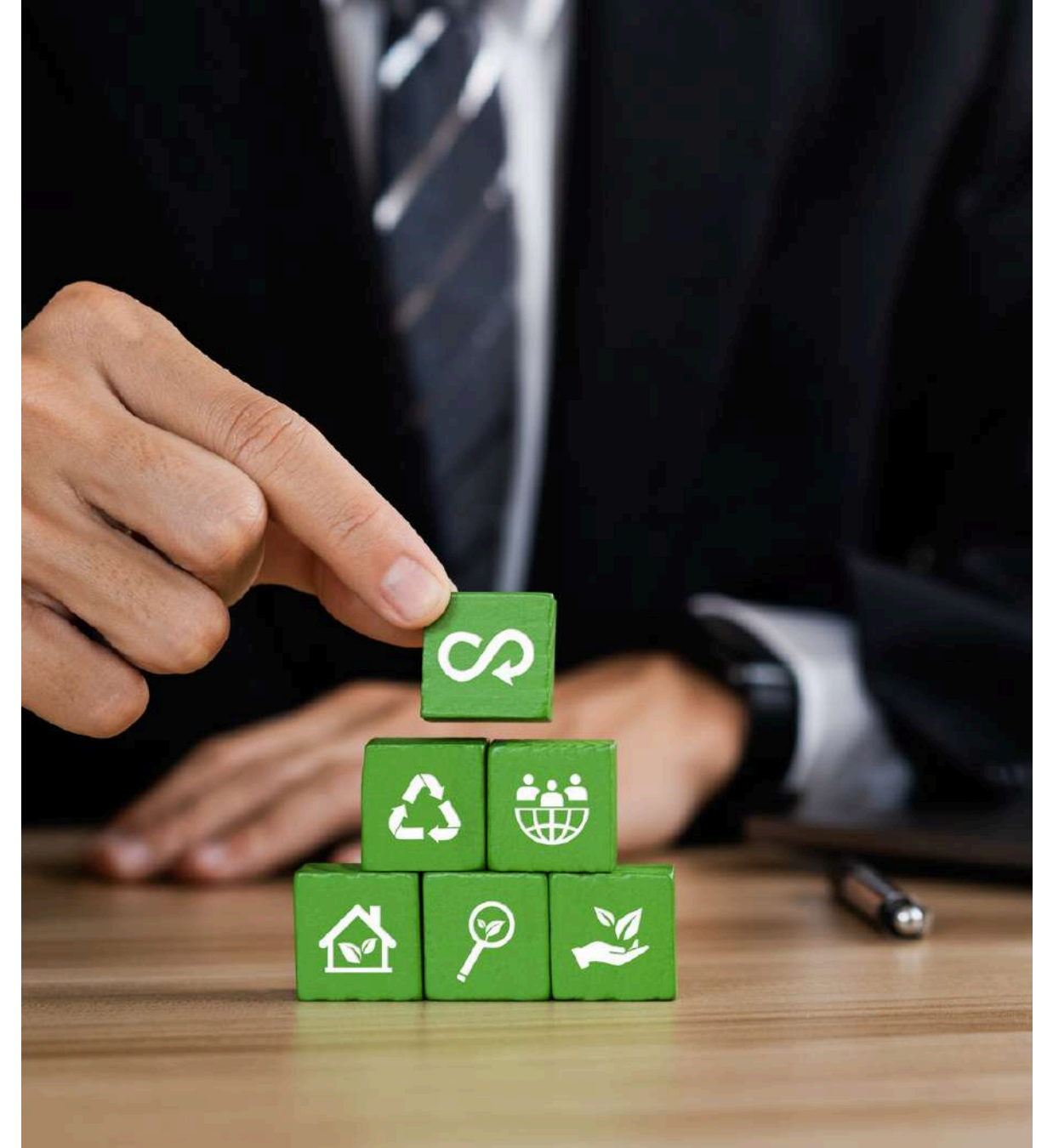
يشرفني أن أقدم تقرير الاستدامة لشركة البحيرة الوطنية للتأمين لعام 2025. يمثل هذا التقرير سجلاً شاملاً لتقدمنا الاستراتيجي، ويعكس عامًا انتقلنا فيه من الالتزامات الأساسية إلى إجراءات ملموسة مدفوعة بالأثر. تظل رحلتنا في المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة راسخة في إطار استراتيجية الإمارات للوصول إلى الحياد المناخي بحلول عام 2050 وإطار التمويل المستدام، مما يضمن أن يسهم نمونا بشكل ملموس في ازدهار الاقتصاد والبيئي طويل الأمد للدولة.

في عام 2025، أصبح الحفاظ على البيئة أولوية استراتيجية أساسية حيث عملنا على تتبع بصمتنا البيئية وتقليلها بدقة. من خلال شراكتنا مع شركة Shredit ME، نجحنا في تنفيذ مبادرة إعادة تدوير أمانة وصديقة للبيئة أسهمت في تحويل كمية كبيرة من النفايات بعيداً عن مدافن النفايات. علاوة على ذلك، قمنا بتسريع انتقالنا الرقمي، حيث تم تطبيق سير عمل خالٍ من الورق في جميع الأقسام لتقليل الاستهلاك وتعزيز كفاءة الإجراءات الإدارية. وتكتمل هذه الجهود من خلال إدارة دورة حياة تكنولوجيا المعلومات المستدامة، التي تضع بروتوكولات رسمية لإعادة تدوير الأجهزة القديمة بشكل مسؤول لتقليل النفايات الإلكترونية.

موظفونا هم أصولنا الرئيسية، ونظل ملتزمين بتعزيز بيئة عمل آمنة وشاملة وتمكينية تعزز التنوع وتكافؤ الفرص. يسرني أن أبلغكم بأن جهودنا المركزة على التنوع بين الجنسين أسفرت عن أن تشكل النساء 36.24% من القوى العاملة لدينا عبر جميع المناصب والمستويات.

تماشياً مع أهداف التوطين الوطنية، شاركت شركة البحيرة الوطنية للتأمين بنشاط في العديد من أيام التوظيف عبر الإمارات في عام 2025، موفرة مسارات مهنية واضحة للخريجين الإماراتيين وداعمة لأهداف نظام نافس. كما تجلّى التزامنا بالصحة الشاملة من خلال جلسات الوقاية الصحية، بما في ذلك "صحة الأمعاء" و"السعادة في مكان العمل"، إلى جانب الفحوصات الطبية المجتمعية لتعزيز الرفاهية الجماعية.

مثل عام 2025 نقطة تحوّل مهمة في مسار التحول الرقمي لدينا. أجرينا ورش عمل متخصصة حول الذكاء الاصطناعي في قطاع التأمين لتحسين الاكتتاب وتعزيز كشف الاحتيال، وفي الوقت نفسه دمجنا مؤشرات متعلقة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة مباشرة في أنظمة تكنولوجيا المعلومات الأساسية لدينا لأتمتة تتبع الاستدامة. وتستند حوكمتنا إلى الشفافية والمساءلة، بدعم من مجلس إدارة متنوع وضوابط داخلية قوية تحمي مصالح أصحاب المصلحة.



## الرؤية المستقبلية

مع تطلعا نحو المستقبل، نظل ملتزمين بمهمتنا المتمثلة في دمج اعتبارات المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في جميع جوانب استراتيجيتنا. ومن خلال الجمع بين الابتكار والمسؤولية، نصح أكثر قدرة على إدارة المخاطر وتحقيق عوائد مستدامة.

أتوجه بخالص الشكر لموظفينا وعملائنا ومستثمريننا على ثقتهم المستمرة. معاً، نتطلع إلى بناء مستقبل يتسم بالمسؤولية والمرونة والتقدم المشترك.

المدير العام، البحيرة الوطنية للتأمين

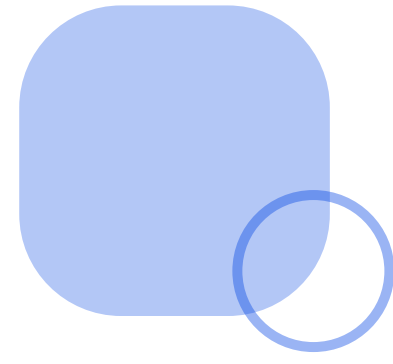


# 12

## الملحق



- فهرس محتوى وإفصاحات المبادرة العالمية للتقارير
- معجم المصطلحات والاختصارات



# فهرس محتوى وإفصاحات المبادرة العالمية للتقارير

مراجع الصفحات	إفصاحات سوق أوظيفي للأوراق المالية	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
7-10		2-1 التفاصيل المؤسسية	معايير المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
21		2-2 الكيانات المتضمنة في إعداد تقرير الاستدامة للشركة	
21	جي 10: ممارسات الإفصاح	2-3 مدة وتكرار إعداد التقرير ونقطة التواصل	
لم يتم إعادة صياغة أي معلومات سبق ذكرها في تقارير الاستدامة السابقة.		2-4 إعادة صياغة المعلومات	
21	جي 11: الضمان الخارجي	2-5 الضمان الخارجي	
8-10, 52		2-6 الأنشطة، سلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	
38, 65-70		2-7 الموظفون	
38		2-8 العاملون غير الموظفين	
26-28, 72		2-9 هيكله وتكوين الحوكمة	
26		2-10 الترشيح واختيار أعلى هيئة للحوكمة	
26	جي 1: استقلالية مجلس الإدارة	2-11 رئيس أعلى هيئة حوكمة	
28	جي 8. حوكمة الاستدامة	2-12 الدور في الإشراف على التأثيرات	

مراجع الصفحات	إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
28	جبي.8.حوكمة الاستدامة	2-13 تفويض المسؤولية لإدارة التأثيرات	
28 ,27		2-14 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	
30		2-15 تضارب المصالح	
30		2-16 إيصال المخاوف الحرجة	
26-28		2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	
27		2-19 سياسات المكافآت	
27		2-20 عملية تحديد المكافآت	
9.28:1		2-21 نسبة التعويض الإجمالي السنوي	
76 ,14	جبي.6. استراتيجية الاستدامة	2-22 رسالة استراتيجية التنمية المستدامة	
31 ,30		2-23 التزامات السياسة	
31 ,30 ,21		2-24 دمج التزامات السياسة	
31		2-25 عمليات معالجة التأثيرات السلبية	
51 ,30		2-26 آليات طلب المشورة وإبداء المخاوف	

مراجع الصفحات	إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
30, 51		2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	
8		2-28 جميعات العضوية	
15, 16	أي3. إشراك أصحاب المصلحة	2-29 نهج إشراك أصحاب المصلحة	
غير قابل للتطبيق وفقاً لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة		2-30 اتفاقات المفاوضة الجماعية	
17, 18, 28	جي6. استراتيجية الاستدامة	3-1 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
17, 18, 28	جي6. استراتيجية الاستدامة	3-2 قائمة الموضوعات الجوهرية	
17, 18, 28	جي7. إدارة مخاطر الاستدامة	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	
			الأداء المالي
18		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
11, 12		201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة والموزعة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 201: الأداء الاقتصادي 2016
34	إي10. المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ	201-2 الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى الناجمة عن تغير المناخ	

مراجع الصفحات	إفصاحات سوق أوظيفي للأوراق المالية	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
			أخلاقيات العمل والامتثال
18		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
30	جي4. الأخلاقيات ومنع الفساد	205-1 العمليات المقدره للمخاطر المتعلقة بالفساد	معايير المبادرة العالمية للتقارير 205: مكافحة الفساد 2016
	جي4. الأخلاقيات ومنع الفساد	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات واجراءات مكافحة الفساد	
		205-3 حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	
			خصوصية وأمن البيانات
18		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
51 ,50	جي5. خصوصية البيانات	418-1 الشكاوي المؤكدة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء	معايير المبادرة العالمية للتقارير 418: خصوصية العملاء 2016

مراجع الصفحات	إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
			صحة ورفاهية الموظف
18		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
42	إس9. الصحة والسلامة والرفاهية	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	معايير المبادرة العالمية للتقارير 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
		403-2 تحديد الخطورة وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	
		403-3 خدمات الصحة المهنية	
42		403-4 مشاركة العمال والتشاور والتواصل بشأن الصحة والسلامة المهنية	
42		403-5 تدريب العمال حول الصحة والسلامة المهنية	
42		403-6 تعزيز صحة العمال	
42		403-7 الوقاية والتخفيف من آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات العمل	
42		403-8 العمال الذين يتضمنهم نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	
42	إس10. نسبة الإصابات	403-9 الإصابات المتعلقة بالعمل	
42		403-10 تدهور الصحة المرتبط بالعمل	

مراجع الصفحات	إفصاحات سوق أوظيفي للأوراق المالية	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
			ممارسات المشتريات
18		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
52, 53	جي3. مدونة سلوك الموردين	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	معايير المبادرة العالمية للتقارير 204: ممارسات المشتريات 2016
			البصمة البيئية
18		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
63	إي4. استخدام الطاقة	302-1 استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 302: مبدأ 9 الطاقة 2016
33		302-4 خفض استهلاك الطاقة	
33, 36	إي2. استخدام المياه	303-5 استهلاك المياه	معايير المبادرة العالمية للتقارير 303: المياه والمخلفات السائلة 2018
33, 63	إي7. انبعاثات الغازات الدفيئة	305-1 انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (نطاق1)	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021

مراجع الصفحات	إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
33, 63	إي7. انبعاثات الغازات الدفيئة	305-2 انبعاثات الغازات الدفيئة للطاقة غير المباشرة (نطاق 2)	
33, 63	إي7. انبعاثات الغازات الدفيئة	305-3 انبعاثات أخرى غير مباشرة (نطاق 3) لانبعاثات الغاز الدفيئة	
18		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معيير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
36	إي3. توليد النفايات	306-3 المخلفات الناتجة	معيير المبادرة العالمية للتقارير 306: المخلفات 2020
36	إي3. توليد النفايات	306-4 المخلفات المحولة من التخلص	
			التوظيف
18		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معيير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
67, 66	إس3. معدل دوران الموظفين	401-1 تعيين الموظفين الجدد ودوران الموظفين	معيير المبادرة العالمية للتقارير 401: التوظيف 2016
38		401-2 المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل وغير مقدمة للموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي	
69		401-3 إجازة الوالدية	
			علاقات العمل/ الإدارة
18		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معيير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
30		402-1 أدني حد للإشعارات فيما يخص التغييرات التشغيلية	معيير المبادرة العالمية للتقارير 402: العمل/علاقات الإدارة 2016

مراجع الصفحات	إفصاحات سوق أوظيفي للأوراق المالية	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
			التدريب والتعليم
18		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
44		404-1 متوسط ساعات التدريب في العام للموظف الواحد	معايير المبادرة العالمية للتقارير 404: التدريب والتعليم 2016
43, 44		404-2 البرامج لترقية مهارات الموظفين وبرامج المساعدة في الانتقال	
44		404-3 نسبة الموظفين الحاصلين على مراجعات أداء وتطوير مهني بشكل منتظم	
			التنوع وتكافؤ الفرص
18		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
26, 65-72	إس4. تنوع الجنس	405-1 تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	معايير المبادرة العالمية للتقارير 405 : التنوع وتكافؤ الفرص 2016
	إس 2: نسبة الأجور بين الجنسين	405-2 نسبة الراتب الأساسي وأجور النساء إلى الرجال	
وفقاً لمعايير القطاع			عدم التمييز
18		إدارة الموضوعات الجوهرية 3-3	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
39	إس 8. عدم التمييز	406-1 حوادث العنصرية والإجراءات التصحيحية المتخذة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 406 : عدم التمييز 2016

مراجع الصفحات	إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
			عمالة الأطفال
18		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
غير متاح/غير مسموح به وفقاً لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة	إس 11. الأطفال والعمل القسري	408-1 العمليات والموردون المعرضون لمخاطر كبيرة لوقوع حالات عمالة الأطفال	معايير المبادرة العالمية للتقارير 408 : عمالة الأطفال 2016
			المجتمعات المحلية
18		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
12, 16, 74	إس 13. الاستثمار المجتمعي	413-1 العمليات بمشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	معايير المبادرة العالمية للتقارير 413: المجتمعات المحلية 2016
16, 39, 74		413-2 العمليات ذات التأثيرات السلبية الكبيرة الفعلية والمحتملة على المجتمعات المحلية	

# معجم المصطلحات والاختصارات

الوصف	المصطلح	S. No
شركة البحيرة الوطنية للتأمين، مزود خدمات تأمينية مقرها الإمارات العربية المتحدة ومدرجة في سوق أبوظبي للأوراق المالية.	ABNIC	1
العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات المستخدمة لتقييم أداء المنظمة في الاستدامة وممارساتها التجارية المسؤولة.	ESG	2
النهج طويل الأمد لشركة البحيرة الوطنية للتأمين لدمج اعتبارات المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في عمليات الأعمال واتخاذ القرارات.	استراتيجية الاستدامة	3
الأفراد أو المجموعات التي تؤثر أو تتأثر بأنشطة الشركة، بما في ذلك العملاء والموظفون والجهات التنظيمية والمستثمرون والمجتمعات.	أصحاب المصلحة	4
عملية تستخدم لتحديد وترتيب أولويات موضوعات المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة الأكثر أهمية للمؤسسة وأصحاب المصلحة.	تقييم الأهمية النسبية	5
القضايا المتعلقة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة التي تم تحديدها باعتبارها ذات التأثير الأكبر على عمليات شركة البحيرة الوطنية للتأمين، والتعرض للمخاطر، وتوقعات أصحاب المصلحة.	الموضوعات الجوهرية	6
دمج اعتبارات المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في الاستراتيجية المؤسسية، وعمليات الحوكمة، واتخاذ القرارات التشغيلية.	دمج المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة	7

الوصف	المصطلح	S. No
إطار منظم تستخدمه شركة البحيرة الوطنية للتأمين لتحديد وتقييم ومراقبة وإدارة المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية والمالية ومخاطر الامتثال.	إدارة المخاطر المؤسسية (ERM)	8
إطار يتيح للمنظمة الاستمرار في العمليات الحيوية أثناء الانقطاعات أو الأحداث غير المتوقعة.	نظام إدارة استمرارية الأعمال (BCMS)	9
تقييم يُستخدم لتحديد الوظائف الحيوية للأعمال وتقييم التأثيرات المحتملة للانقطاعات التشغيلية.	تحليل أثر الأعمال (BIA)	10
هيكل السياسات وآليات الرقابة وعمليات اتخاذ القرار المستخدمة لضمان المساءلة والشفافية والإدارة المسؤولة.	إطار الحوكمة	11
هيئة حوكمة مسؤولة عن الإشراف على استراتيجية الاستدامة، ومراقبة أداء المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، وأنشطة إعداد التقارير.	لجنة الاستدامة	12
مجموعة رسمية من المبادئ التي توجه السلوك الأخلاقي والنزاهة والامتثال على جميع مستويات المؤسسة.	مدونة الأخلاقيات والسلوك المهني	13
قناة سرية تتيح للموظفين وأصحاب المصلحة الإبلاغ عن السلوك غير الأخلاقي أو انتهاكات سياسات الشركة.	آلية الإبلاغ عن المخالفات	14
السياسات والإجراءات المصممة لاكتشاف ومنع الجرائم المالية التي تنطوي على أموال غير قانونية.	مكافحة غسل الأموال (AML)	15
إجراءات التحقق المستخدمة لتأكيد هوية العملاء وتقييم مخاطر الجرائم المالية المحتملة.	اعرف عميلك (KYC)	16

الوصف	المصطلح	S. No
دمج التقنيات الرقمية في العمليات التجارية لتحسين الكفاءة وجودة تقديم الخدمات والأداء التشغيلي.	التحول الرقمي	17
تقنيات متقدمة قادرة على تحليل البيانات وأتمتة العمليات لتحسين اتخاذ القرار والكفاءة التشغيلية.	(AI) الذكاء الاصطناعي	18
تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على الاكتتاب، وكشف الاحتيال، ومعالجة المطالبات، والتفاعل مع العملاء.	الذكاء الاصطناعي في قطاع التأمين	19
الإجراءات المطبقة لحماية الأنظمة الرقمية والشبكات والبيانات الحساسة من التهديدات السيبرانية أو الوصول غير المصرح به.	الأمن السيبراني	20
حماية وإدارة المعلومات الشخصية والحساسة بشكل مسؤول والتي يتم جمعها من العملاء والموظفين وأصحاب المصلحة.	خصوصية البيانات	21
نظام رقمي يُستخدم لإدارة تفاعلات العملاء، وطلبات الخدمة، وأنشطة إدارة العلاقات.	إدارة علاقات العملاء (CRM)	22
خفض أو إزالة العمليات الورقية من خلال أنظمة التوثيق وسير العمل الرقمية.	العمليات الخالية من الورق	23
انبعاثات الغازات التي تحبس الحرارة في الغلاف الجوي وتساهم في تغير المناخ.	انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG)	24
انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة من المصادر المملوكة أو الخاضعة لسيطرة المؤسسة.	انبعاثات النطاق 1	25

الوصف	المصطلح	S. No
انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الناتجة عن الكهرباء أو الطاقة المشتراة التي تستهلكها المؤسسة.	انبعاثات النطاق 2	26
انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى الناتجة عبر سلسلة القيمة الخاصة بالمؤسسة.	انبعاثات النطاق 3	27
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة المرتبطة بأنشطة المؤسسة.	البصمة الكربونية	28
ممارسة خفض استهلاك الطاقة مع الحفاظ على نفس مستوى الإنتاجية التشغيلية.	كفاءة الطاقة	29
الإدارة المنهجية للنفايات الناتجة عن العمليات، بما في ذلك تقليلها، وإعادة تدويرها، والتخلص منها.	إدارة النفايات	30
الأجهزة الإلكترونية المستهلكة التي تتطلب إعادة تدوير والتخلص المسؤول لتقليل الأثر البيئي.	(E-waste) النفايات الإلكترونية	31
نموذج اقتصادي يركز على تقليل النفايات من خلال إعادة الاستخدام وإعادة التدوير والإدارة المسؤولة للموارد.	الاقتصاد الدائري	32
السياسات والممارسات التنظيمية التي تهدف إلى خلق بيئة عمل عادلة وشاملة ومتنوعة.	التنوع والمساواة والشمول (DEI)	33
مبادرة وطنية في دولة الإمارات تهدف إلى زيادة فرص التوظيف والتطوير المهني للمواطنين الإماراتيين.	التوطين	34

الوصف	المصطلح	S. No
البرامج والمبادرات المصممة لتعزيز مهارات الموظفين وقدراتهم ونموهم المهني.	تطوير القوى العاملة	35
مقياس لمدى فعالية المنتجات والخدمات في تلبية توقعات العملاء ومعايير الخدمة.	رضا العملاء	36
ممارسات التوريد المسؤولة التي تضمن الشفافية والامتثال والاستدامة عبر سلسلة التوريد.	المشتريات الأخلاقية	37
إطار عالمي يضم 17 هدفاً اعتمده الأمم المتحدة لتعزيز التنمية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية المستدامة.	أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)	38
إجازة ممنوحة للموظفين والموظفات بمناسبة ولادة طفل.	إجازة الوالدية	39
الإجراء/الإجراءات المتخذة لتقليل حجم التأثير السلبي.	التخفيف	40
مجموعة الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة، بالإضافة إلى الكيانات الواقعة في مراحل أولية وأخيرة من سلسلة القيمة، لنقل منتجات أو خدمات المنظمة من مرحلة الفكرة إلى الاستخدام النهائي.	سلسلة القيمة	41
الراتب الأساسي بالإضافة إلى المبالغ الإضافية المدفوعة للموظف.	المكافآت	42
موظف بعقد لفترة غير محددة (أي عقد دائم) للعمل بدوام كامل أو جزئي.	الموظف الدائم	43

# معلومات الاتصال لمزيد من الاستفسارات

لمزيد من الاستفسارات أو لتقديم الملاحظات حول تقرير الاستدامة 2025 لشركة البحيرة الوطنية للتأمين، يرجى التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني.

ملاحظاتكم وأسئلتكم ذات أهمية كبيرة بالنسبة لنا، إذ تساعدنا في تعزيز ممارساتنا في الاستدامة وضمان أن يعكس تقريرنا التزاماتنا وتقدمنا بشكل دقيق في الجوانب البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. نحن ملتزمون بالتواصل الشفاف ونتطلع إلى سماع آرائكم.



تم إعداد التقرير بدعم من شريكنا في الاستدامة:

The One Percent

(تحت إشراف متخصص في الاستدامة معتمد من المبادرة العالمية للتقارير)

