



تقرير الاستدامة 2022

شركة البحيرة الوطنية للتأمين

نبذة عن هذا التقرير

(GRI 2-1, GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-4, GRI 2-5, G7, G8, G9)

هذا التقرير هو تقرير الاستدامة الثالث الصادر عن شركة البحيرة الوطنية للتأمين ش.م.ع. (ويُشار إليها فيما يلي بلفظ "الشركة") عقب تقريرها الافتتاحي لعام 2020. يغطي هذا التقرير الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2022، ما لم يُذكر خلاف ذلك.

ويعرض التقرير أداء الشركة فيما يتعلق بالعوامل الاقتصادية فضلاً عن عوامل البيئة والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة للعام 2022. ويُمكن قراءة هذا التقرير بالاقتران مع البيانات المالية الموحدة للشركة للعام 2022 وتقرير حوكمة الشركة للعام ذاته لتكوين نظرة شاملة وكاملة عن الشركة.

نطاق التقرير

تأسست شركة البحيرة الوطنية للتأمين بصفتها شركة مساهمة عامة بموجب مرسوم أميري صادر عن صاحب السمو حاكم الشارقة بتاريخ 16 مايو 1978 وأدرجت في سوق أبوظبي للأوراق المالية بتاريخ 16 فبراير 2005. وتخضع الشركة للائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم (6) لسنة 2007، وهي مسجلة في سجل شركات التأمين لدى هيئة التأمين برقم 15.

وتزاول الشركة أنشطتها من مقرها الرئيسي وعنوانه برج البحيرة الوطنية للتأمين، بحيرة خالد، كورنيش البحيرة، ص.ب. 6000، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، إلى جانب فروعها الثمانية المنتشرة في الإمارات العربية المتحدة بالشارقة ودبي وأبوظبي وعجمان والعين والفجيرة وخور فكان. وجميع فروع الشركة مشمولة بنطاق هذا التقرير.

أساس إعداد التقرير

أعد هذه التقرير وفقاً للنسخة المحدثة من معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) لعام 2021، والسارية على التقارير المنشورة من تاريخ 1 يناير 2023 فصاعداً، ويراعي مقاييس البيئة والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة الصادرة عن سوق أبوظبي للأوراق المالية، علاوة على أهداف التنمية المستدامة.

التحقق الخارجي

جميع الأرقام المالية المستخرجة من قوائمنا المالية جرى تدقيقها بشكل مستقل من شركة تدقيق مُعترف بها دولياً. ويمكن الاطلاع على بياناتنا المالية المدققة على موقعنا الإلكتروني أو على الموقع الإلكتروني لسوق أبوظبي للأوراق المالية.

البيانات التطلعية

تتطوي البيانات التطلعية على قدر معين من عدم اليقين نظراً إلى العوامل الخارجية المتعددة التي قد تؤثر في البيئة التي تعمل بها الشركة.

وعليه، لا تتحمل الشركة أي التزام بتحديث بياناتها التطلعية أو مراجعتها علناً خلال السنة المالية المقبلة باستثناء ما تقتضيه القوانين واللوائح واجبة التطبيق. وعليه، لا يشمل نطاق عمل فريق التدقيق الداخلي لدينا إبداء رأي في هذه البيانات التطلعية.

التواصل والملاحظات

في حال وجود أي استفسارات أو ملاحظات وتعليقات بشأن هذا التقرير، يُرجى التواصل معنا على: care@albuhaire.com

جدول المحتويات

4	رسالة المدير العام
6	من نحن
9	التقدم بثبات وبصورة مستدامة
15	التزامنا بأهداف التنمية المستدامة
17	مسؤوليتنا تجاه موظفينا
23	مسؤوليتنا تجاه عملائنا
29	مسؤوليتنا تجاه البيئة
33	دعم المجتمع
35	الحوكمة القوية وخلق القيمة
40	فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير وسوق أبوظبي للأوراق المالية

رسالة المدير العام

(GRI 2-2)

يسعدني ويشرفني أن أقدم تقرير الاستدامة 2022 لشركة البحيرة الوطنية للتأمين الذي يسلط الضوء على استراتيجيتنا والتقدم الذي نحرزه في إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالأعمال بصورة أنجع، مع دعم التحول إلى مجتمع أكثر أماناً ونظافةً وقدرةً على مواجهة التحديات.

يشير التقرير إلى أننا قد أمضينا العام الماضي في تحسين سبلنا التي ننتهجها نحو العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، ما يسرّع من رقمنة عملياتنا، ويعزز من وسائل المحافظة على البيئة، مع المحافظة على معاييرنا العالية المعهودة في خدمة العملاء.

إن مسؤولياتنا الاجتماعية والبيئية هي جزء مهم من السبل التي ننتهجها لخلق القيمة لجميع أصحاب المصلحة، علاوة على تحقيق عوائد المساهمين. لقد وصلنا تحسين نهجنا إلى دمج العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في نموذجنا للأعمال وتعزيزه، وهو ما ينعكس في تقريرنا الثالث هذا. لقد أجرينا هذا العام عملية إشراك شاملة لأصحاب المصلحة وأضافنا ثلاثة موضوعات مهمة يتناولها هذا التقرير، كما أضفنا مؤشرات أداء رئيسية جديدة للممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات من أجل دعم قدرتنا على مراقبة تقدمنا وقياسه وإدارته.

ويشدد التقرير على دعم الشركة لجهود الإمارات العربية المتحدة الحثيثة لدفع عجلة التنمية المستدامة على الصعيدين المحلي والدولي. كما يلفت الانتباه بوجه خاص إلى الحاجة الملحة لمواصلة المبادرات المصممة لتشجيع القطاع الخاص على دعم تعهّد الإمارات العربية المتحدة بالتحول إلى محايدة الكربون بصورة كاملة بحلول عام 2050.

إننا على بُعد أشهر قليلة من الدورة الثامنة والعشرين من مؤتمر الأمم المتحدة المعني بتغيّر المناخ التي ستعقد في دبي، بينما تشكّل الإمارات العربية المتحدة نموذجاً يُحتذى به وتكثّف من اتخاذ الإجراءات المحلية الفعّالة لمجابهة التحدي المناخي، كما تأخذ على عاتقها مهمة جمع أصحاب المصلحة الدوليين على أرضية مشتركة لتوقيع اتفاقية من شأنها الحد من أسوأ آثار تغيّر المناخ.

ويجب على شركات القطاع الخاص القيام بدورها واتخاذ إجراءات صارمة لدعم الجهود التي تبذلها دولة الإمارات العربية المتحدة لتحقيق اقتصاد خالٍ من الكربون من خلال استثمار مليارات الدولارات في البنية التحتية المزودة بالطاقة النظيفة والمتجددة. حيث تستطيع شركات التأمين أداء دور فريد، في هذا الصدد، كمستثمرين وضامين على حد سواء.

ومع ازدياد وتيرة اضطرابات الطقس والظواهر الجوية العنيفة المرتبطة بتغيّر المناخ التي تزيد بدورها من مخاطر تلف الممتلكات والبنية التحتية والتأثير سلبيًا على معيشة الأفراد، سيكون لتغيّر المناخ تأثير أكبر من أي وقت مضى على الكيفية التي تدير بها شركات التأمين أعمالها في السنوات القادمة. لذلك، فإن شركة البحيرة الوطنية للتأمين على أتم الاستعداد لتمكين الأفراد والشركات من التكيف مع هذا الواقع الجديد من خلال حلولنا التأمينية التي سنواصل تنقيحها وتحديثها لتلبية الاحتياجات المتغيرة. وتسير شركة البحيرة الوطنية للتأمين في هذا الاتجاه بالفعل، حيث أدخلت إجراء "خصم البوليصة الخضراء"، حيث تقدم أقساطاً مخفضة للوثائق التأمينية التي تلبّي معايير بيئية معينة.

علاوة على ذلك، تستمر شركة البحيرة الوطنية للتأمين في تحسين الأثر البيئي الذي تخلفه وتقليل الانبعاثات المرتبطة بها من خلال ترشيد استهلاك الطاقة والمياه في مكاتبها، ورفع كفاءة السفر بداعي العمل، وتقديم منتجات جديدة مبتكرة، وتقديم مبادرات مستدامة لتحسين العمليات الداخلية، وتوليد نفايات أقل، بما في ذلك الورق.

كذلك، ستواصل الشركة تقديم دعمها المعهود لإحدى الركائز الجوهرية للتنمية المستدامة، وهي الصحة الجيدة والرفاه، من خلال عروضنا الأساسية كشركة رائدة في مجال التأمين الصحي. تعزز هذه الجهود عن كثب مكانتنا كـ "شركة تأمين مشاركة" التي تتيح لنا توفير الحلول التأمينية لذوي الدخل المنخفض، ما يساعد على جعل الرعاية الصحية أكثر شمولية وإتاحتها أمام الجميع. وسوف نستمر، دعمًا لهذا الجهد، في رفع الوعي حول أهمية التغطية الصحية الشاملة للجميع، بما في ذلك فئات المجتمع الأكثر ضعفًا.

إن جميع جهودنا تركز على التزامنا المطلق بتقديم أفضل تجربة ممكنة للعملاء، حيث نسعى دائمًا لابتكار طرق جديدة لتعزيز خدمة العملاء، وتعد الرقمنة هي النقطة المحورية لاستراتيجيتنا في هذا الصدد. إن التحول الرقمي يحقق فوائد عظيمة، ويساعد على تبسيط عملياتنا الداخلية وتعزيز كفاءتها، علاوة على تحسين خدمة العملاء ودعم إجراءات الأمان بالشركة. يسلط هذا التقرير الضوء على مجموعة متنوعة من المبادرات التي قدمناها هذا العام، بما فيها سلسلة من السياسات التي تهدف لتعزيز حوكمة أمن المعلومات.

أود أن أتقدم بجزيل الشكر لموظفينا وعمالئنا ومستثمرينا لدعمهم المتواصل في رحلة تعزيز العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بشركتنا حتى الآن. يدا بيد، سيكون بوسعنا تحقيق المزيد من الإنجازات في السنوات القادمة.

نادر توفيق القدومي

المدير العام

من نحن

(GRI 2-6, GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-28)

شركة البحيرة الوطنية للتأمين، شركة التأمين المفضلة

شركة البحيرة الوطنية للتأمين، والتي تأسست في مايو 1978، حققت النمو لتصبح واحدة من شركات التأمين الرائدة في الإمارات العربية المتحدة وأصبح اسمها مرادفاً للموثوقية والجودة وخدمة المتعاملين المتميزة. وفي عام 2005، أدرجت الشركة في سوق أبو ظبي للأوراق المالية برأس مال مدفوع قدره 250 مليون درهم إماراتي.

شركة البحيرة الوطنية للتأمين هي شركة تأمين رائدة تقدم مجموعة واسعة من المنتجات التأمينية مثل، التأمين على المركبات والتأمين الطبي والتأمين على الممتلكات والتأمين الهندسي والتأمين على الطاقة وتأمين المسؤولية والتأمين الملاحي والتأمين البحري على البضائع والسفن والتأمين الجماعي على الحياة والتأمين على السفر والتأمين على المنازل، وغير ذلك. للشركة حضور واسع وقوي في الإمارات العربية المتحدة حيث تمتد فروعها في جميع أنحاء الدولة.

وقد اكتسبت الشركة سمعتها من ولاء متعاملاتها الموقرين، وقدرات فريق الإدارة المتمرس، والعلاقات القوية التي أقامتها على مر السنين مع شركاء استراتيجيين يشملون شركات إعادة تأمين دولية. ونفخر أيضاً بعضوية جمعية الإمارات للتأمين.

ويتمتع فريقنا بسنوات عديدة من الخبرة والدراية في قطاع التأمين، وهو مجهز للتكيف والنجاح رغم التغيرات المستمرة في السوق التنافسي بالإمارات العربية المتحدة.

وشركة البحيرة الوطنية للتأمين هي شركة التأمين المفضلة للأسباب التالية:

حلول تأمين عصرية وفريدة من نوعها		عملية مطالبات خالية من المتاعب	
تقدم مجموعة واسعة من التغطيات التأمينية لتناسب الاحتياجات التأمينية للمتعاملين		خدمة ممتازة منذ عام 1978	
مركز دعم للمطالبات الطبية يعمل على مدار الساعة		سيولة كبيرة ومرونة مالية ورأس مال قوي	
خدمات رقمية تسهل حياتك		حاصلة على جائزة من هيئة التأمين	

في عام 2022، أكدت وكالة "ستاندرد آند بورز" للتصنيفات العالمية على تصنيف شركة البحيرة الوطنية للتأمين الإيجابي 'BB+' طويل الأجل كجهد إصدار وتأمين، مع نظرة مستقبلية مستقرة.

كما فازت الشركة بجائزة InsureTek لأفضل شركة تأمين صحي لعام 2022، وهو الحدث الأبرز في مجال التأمين بالشرق الأوسط، تقديرًا لأداء الشركة المتميز في سوق التأمين الصحي، وخاصة فيما يتعلق بخدمة العملاء والابتكار في منتجات التأمين الصحي والأثر الكلي على السوق.

--

مبادئ العمل

إن سجل الشركة الحافل وسمعتها الجيدة مبني على مبادئ العمل القوية التي نتبناها والتزامنا بتوفير خدمة عملاء ممتازة، يدعمها تفاني موظفينا وموقعنا المالي القوي.

الرؤية

أن نكون شركة التأمين المفضلة في المنطقة

الرسالة

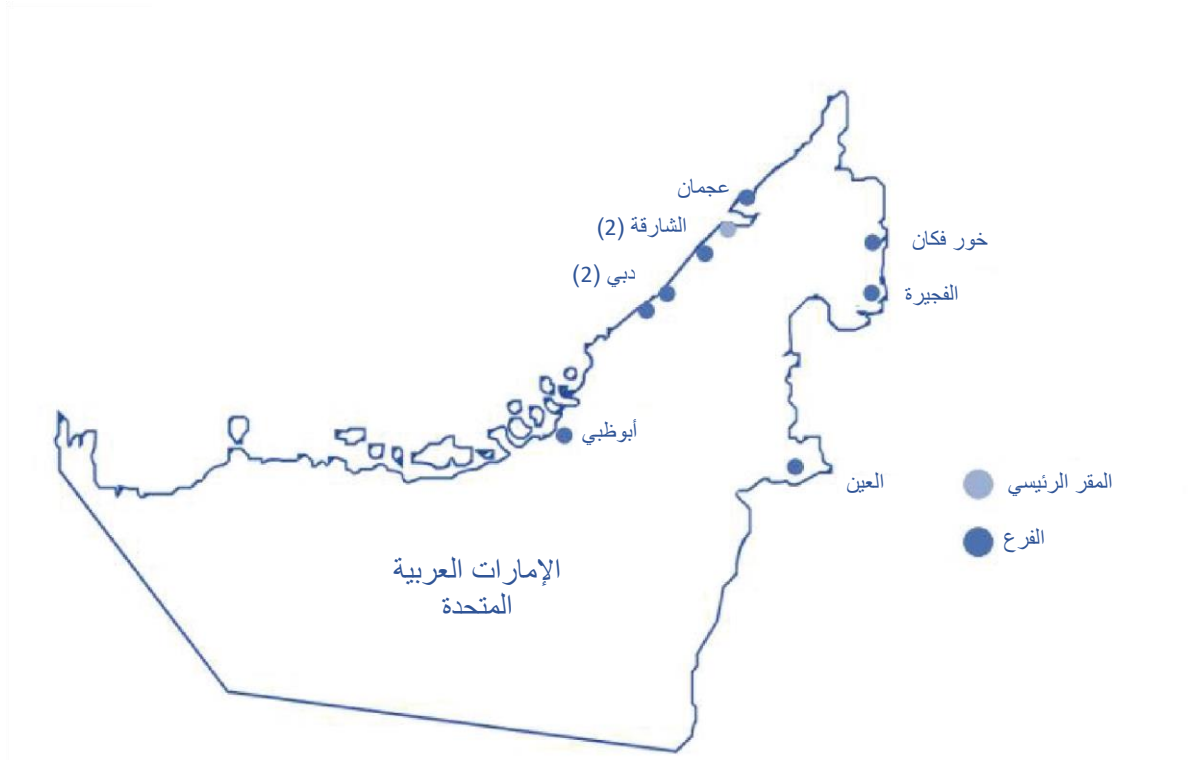
أن نقدم خدمات التأمين المناسبة والحلول المتكاملة التي تلبي احتياجات المتعاملين

القيم

نؤمن بمجموعة من القيم التي تشكل أساس كل خطوة نتخذها، وهي:
الأمان الصدق النزاهة التميز القيادة الموثوقية

عملياتنا ومنتجاتنا

يقع المقر الرئيسي لشركة البحيرة الوطنية للتأمين في الشارقة ولديها ثمانية فروع إضافية في جميع أنحاء الإمارات و14 نقطة بيع إضافية.



وتقدم الشركة حالياً مجموعة واسعة من منتجات التأمين للأفراد والتأمين التجاري، تشمل سبعة خطوط منتجات ضمن منتجات التأمين التي تقدمها للأفراد وأكثر من 30 خط منتجات ضمن منتجات التأمين التجارية:

منتجات التأمين للأفراد:

- التأمين على المركبات
- التأمين الصحي العائلي
- التأمين على المنازل
- التأمين على السفر
- التأمين الفردي على الحياة
- تأمين الجت سكي للأفراد والشركات
- التأمين على اليخوت

منتجات التأمين التجارية:

- التأمين الصحي الجماعي
- التأمين الجماعي على الحياة
- تأمين أسطول المركبات
- تأمين الطيران
- التأمين البحري على البضائع:
- البضائع العابرة
- التغطية التأمينية البحرية المفتوحة
- مسؤولية الناقلين
- الحماية والتعويض (P&I)
- التأمين البحري على أجسام السفن:
- المسؤولية القانونية لصيانة السفن
- مخاطر البناء

الممتلكات:

- التأمين على الممتلكات ضد جميع الأخطار
- التأمين الفندقي الشامل
- التأمين ضد الحرائق والأخطار المرافقة لها
- التأمين STRATA
- التأمين ضد السرقة
- تأمين المنازل

منتجات تأمين المسؤولية:

- المسؤولية عن المنتجات
- مسؤولية المديرين والمسؤولين
- المسؤولية العامة
- مسؤولية الموظفين
- تعويضات العمال
- الأخطاء الطبية
- التعويض المهني للمهندسين المعماريين والمحامين والمحاسبين وغيرهم

منتجات التأمين الهندسي:

- تأمين جميع أخطار المقاولين
- تأمين جميع أخطار التركيب
- تأمين آلات ومعدات المقاولين
- التأمين ضد أعطال الآلات
- تأمين المعدات الإلكترونية
- تأمين الغلايات وماكينات الضغط

تأمينات متنوعة:

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

التقدم بثبات وبصورة مستدامة

(GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 2-22, GRI 2-29, GRI 2-30, GRI 3-1, GRI 3-2)

يعمل تغير المناخ والعولمة والابتكار التقني على تغيير العالم الذي نعيش فيه. ونتيجةً لهذه التغيرات السريعة، نشهد ظهور مجموعة جديدة كلياً من المخاطر والتحديات المترابطة.

أصبح الناس في كل مكان أكثر وعياً بشأن التهديدات التي تواجه المجتمع والبيئة، ويأخذونها في الاعتبار بجدية عند اتخاذ قراراتهم حول أين يستثمرون أو ينفقون أموالهم، أو الشركات التي سيعملون بها، أو الشركاء الذين يجدر بهم العمل معهم. أما الشركات التي تفشل في معالجة هذه المسائل بشكل مناسب تعرض أعمالها لمخاطر كبيرة ستتمو فقط بمرور الوقت.

الاستدامة في شركة البحيرة الوطنية للتأمين

تعمل الشركة على دمج الاستدامة تدريجياً في نموذج أعمالنا وجعلها جزءاً أساسياً من استراتيجيتنا. ونعتمد وضع إطار عمل للجوانب البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وخطة عمل محددة تشتمل على ثلاثة مجالات تركيز رئيسية:

العمل بشكل مستدام

تلتزم شركة البحيرة الوطنية للتأمين بالآتي:

- أن تصبح مكان عمل جاذباً للموظفين يستقطب أفضل المواهب ويستقيها من خلال إنشاء مكان عمل يقوم على الشمولية والمعاملة العادلة والثقة والاحترام حيث تُسخر إمكانيات كل فرد بشكل كامل.
- التعزيز المستمر لحوكمة الشركة لضمان امتثالنا للوائح وتطبيقنا لإجراءات رقابية داخلية صارمة وإجراءات عمل أخلاقية. وفي سياق دمج الجوانب البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في إطار حوكمة الشركة، سننشئ لجنة الاستدامة للإشراف على الأمور المتعلقة بالاستدامة في الربع الأول من عام 2023 والتأكد من معالجتها على المستوى التنفيذي ومستوى مجلس الإدارة.
- إنشاء مكان عمل مستدام أطلقت الشركة العديد من المبادرات المتعلقة بالاستدامة للحد من بصمتها البيئية من خلال اتخاذ تدابير لرفع الكفاءة في استهلاك المياه والطاقة، والحد من المخلفات، ورقمنة العمليات للحد من استخدام الورق، علاوة على رفع الوعي بين الموظفين بأهمية الأثر البيئي.

الاستثمار بمسؤولية

تهدف شركة البحيرة الوطنية للتأمين إلى أن تصبح مستثمراً مسؤولاً من خلال دمج عوامل البيئة والمسؤولية الاجتماعية وحوكمة الشركات في عملية صنع القرار بالطرق الثلاث الآتية: (1) تقييم البصمة الكربونية للاستثمارات العقارية والاستثمارات الأخرى التي نقوم بها، و(2) دعم إطار إدارة المخاطر المؤسسية لتضمين وإدارة القدرات والمخاطر المتعلقة بالجوانب البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، و(3) دمج الجوانب البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عملية اتخاذ قراراتنا الاستثمارية. وستوفر الشركة الدعم والموارد اللازمة لتدريب فرق إدارة المخاطر والاستثمار لديها على المبادئ والمنهجية البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

دعم المجتمع

قد يوفر التأمين شبكة أمان للجميع، بمن فيهم الفئات الضعيفة وأفراد المجتمع. ولقد مُنحنا مرتبة "شركة التأمين المشاركة" التي تتيح لنا تقديم التأمين الصحي للأشخاص ذوي الدخل المنخفض. ونعمل أيضاً على نشر الوعي حول التأمين الصحي وتعزيزه من خلال الفعاليات المجتمعية والمبادرات التطوعية.

العمل مع أصحاب المصلحة لدينا

يشكل إشراك أصحاب المصلحة خطوة مبدئية مهمة لتحديد موضوعات البيئة والمسؤولية الاجتماعية وحوكمة الشركات الأكثر أهمية لأعمالنا. ففهم هذه الموضوعات جيداً هو الذي سيمكننا من خلق قيمة لجميع أصحاب المصلحة والمحافظة على مكانتنا كشركة مستدامة.

يُدرج الجدول أدناه أصحاب المصلحة لدينا والطرق التي نتبعها لإشراكهم.

أصحاب المصلحة الرئيسيون	طرق المشاركة الحالية
المتعاملون	- الموقع الإلكتروني - المواد التسويقية - وسائل التواصل الاجتماعي - مراجعات المتعاملين على الإنترنت - منصة الاقتراحات أو الشكاوى: 1. سواء بشكل مباشر لشركة البحيرة الوطنية للتأمين 2. أو عبر الموقع الإلكتروني للمصرف المركزي
الإدارة والموظفون	- التدريب والتطوير المهني - فعاليات الشركة - الإعلانات الداخلية للشركة - تقييم الأداء - مقابلات ترك العمل
المساهمون	- التواصل المنتظم - الاجتماع السنوي العام ○ الإفصاحات التنظيمية للشركة
الجهات الحكومية	○ التواصل المنتظم عبر متطلبات إعداد التقارير والاجتماعات ○ الإعلانات المتكررة
	● التواصل ربع السنوي لتقديم النتائج المالية ● عمليات التواصل عن طريق البريد الإلكتروني بشأن المتطلبات التنظيمية الجديدة
	● التواصل المنتظم من خلال متطلبات إعداد التقارير ● عمليات التواصل عن طريق الندوات عبر الإنترنت ● الإعلانات المتكررة
	● التواصل المنتظم فيما يتعلق بتنسيق الأعمال وتطويرها وتجديد الاتفاقيات
شركاء العمل	- شركات إعادة التأمين - شركات إدارة المطالبات الخارجية - الوسطاء
وكالات التصنيف	● التواصل السنوي عند إجراء مراجعة التصنيف
المجتمع	● المبادرات المنتظمة المتعلقة بالمجتمع المحلي والتبرعات والأنشطة التطوعية

أجرت شركة البحيرة الوطنية للتأمين في عام 2022 عملية شاملة لإشراك أصحاب المصلحة ما مكّننا من تكوين صورة أوضح عن احتياجاتهم.

وقد اتبعنا نهجاً مزدوجاً لتقييم الموضوعات البيئية والاجتماعية والمتعلقة بحوكمة الشركات الجوهرية، حيث حددنا منها الأكثر تأثيراً على عملنا، وكذلك تلك العوامل الأكثر تأثيراً بعملياتنا.

وعلاوة على إشراك أصحاب المصلحة، فقد دعمنا هذه العملية بإجراء مراجعات الأقران للإلمام بالموضوعات المحددة بوصفها الأكثر أهمية لشركات التأمين.

وقد أكملنا القائمة التالية المكونة من 11 موضوعاً تتعلق بالعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات التي تشكل أساس تقرير الاستدامة للشركة لعام 2022 باتباع هذا النهج. وبعد دراسة نتائج عملية إشراك أصحاب المصلحة التي أجريناها في عام 2022، فقد أضفنا ثلاثة موضوعات جديدة لهذا العام:

- دعم المجتمع
- تغير المناخ
- دمج العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عمليات التحليل وصنع القرار

وتم أيضاً تضمين التوافق مع الإفصاحات المتعلقة بالمعايير والمقاييس المقابلة من معايير المبادرة العالمية للتقارير ومقاييس سوق أبوظبي للأوراق المالية:

البند	الموضوع الجوهري الرئيسي	الإفصاح ذو الصلة بالمبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح المتعلق بالمقاييس المقابل من مقاييس سوق أبوظبي للأوراق المالية
1	الأداء المالي	GRI 201 - الأداء الاقتصادي	لا ينطبق
2	حماية البيانات وخصوصية المتعاملين	GRI 418 - خصوصية العميل	G6: خصوصية البيانات
3	الأخلاق والنزاهة	GRI 417 - التسويق والتصنيف	لا ينطبق
4	التحول الرقمي	لا ينطبق	لا ينطبق
5	ممارسات التوظيف	GRI 401 - التوظيف	S3: معدل حركة الموظفين
6	تكافؤ الفرص والتنوع والشمول	GRI 405 - التنوع وتكافؤ الفرص	S2: معدل الأجور بين الجنسين S4: التنوع بين الجنسين

E1: انبعاثات الغازات الدفيئة E2: كثافة الانبعاثات E3: استخدام الطاقة E4: كثافة الطاقة E5: مزيج الطاقة E6: استخدام المياه E7: العمليات البيئية E8: المراقبة البيئية E9: المراقبة البيئية E10: التخفيف من مخاطر تغير المناخ	GRI 302 - الطاقة GRI 305 - الانبعاثات	التأثير البيئي وممارسات الاستدامة	7
S11: التوطين	لا ينطبق	التوطين	8
S12: الاستثمار في المجتمع	GRI 413 - المجتمعات المحلية	دعم المجتمع	9
E10: التخفيف من مخاطر تغير المناخ	GRI 201 - الأداء الاقتصادي	دمج العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عمليات التحليل وصنع القرار	10
E10: التخفيف من مخاطر تغير المناخ	GRI 201 - الأداء الاقتصادي	تغير المناخ	11

البيئي

• الأثر البيئي وممارسات الاستدامة

يتطرق هذا الموضوع إلى الممارسات والسياسات والإجراءات التي تباشرها الشركة لمراقبة الأثر البيئي الناتج عن أنشطتها ومعالجته والامتثال للتشريعات البيئية المحلية والدولية. وقد يشمل هذا جهوداً لترشيد استهلاك المياه وبرامج تدوير المخلفات والحد من استهلاك الطاقة والتشجيع على بيئة بلا ورق واستخدام مصادر الطاقة المتجددة واتباع الاقتصاد الدائري في مكان العمل، وغيرها من المبادرات.

• تغيير المناخ (تمت إضافته في 2022)

يتطرق هذا الموضوع إلى فهم الشركة لحجم تعرضها للمخاطر والفرص ذات الصلة بالمناخ، وخطتها واستراتيجيتها لمجابهة هذا التحدي. قد يشمل هذا دمج الشركة للمسائل المتعلقة بالمناخ في حوكمتها واستراتيجيتها وخطتها لإدارة المخاطر، وكذلك مشاركتها الفعالة في تعزيز الاستدامة داخل القطاع، والمساهمة تبعاً لذلك في الحد من استخدام الكربون في الاقتصاد المحلي والعالمي.

المسؤولية الاجتماعية

• دعم المجتمع

يتطرق هذا الموضوع إلى جهود الشركة لدعم المجتمعات المحلية وإدارتها للعلاقة بين تطلعاتها التجارية ورفاه المجتمع. وقد يشمل هذا إشراك المجتمع ودعم الشركات المحلية والمبادرات المؤثرة والتبرعات النقدية وحملات الرعاية، أو غيرها من المبادرات.

• التوطين

يتطرق هذا الموضوع إلى الجهود الرامية إلى زيادة نسبة توظيف مواطني الإمارات العربية المتحدة وتطويرهم في مكان العمل.

• تكافؤ الفرص والتنوع والشمول

يتطرق هذا الموضوع إلى جهود الشركة لخلق بيئة عمل تعزز من التنوع والشمول وتضع سعادة موظفيها ورفاههم، بغض النظر عن النوع أو العمر أو الجنسية أو المستوى الوظيفي أو خلافه على رأس أولوياتها. وتساعد هذه المبادرات على تشجيع روح الفريق مع دعم العدالة الاجتماعية والتناغم بين أفراد المجتمع.

• ممارسات التوظيف

يتطرق هذا الموضوع إلى جهود الشركة لبناء بيئة عمل إيجابية. وقد تشمل المبادرات الهادفة لذلك استراتيجية الشركة في استقطاب المواهب واستبقائها والمعاملة العادلة وتنمية المواهب، وغيرها من الممارسات.

الحوكمة والممارسات الاقتصادية

• الأداء المالي

يتطرق هذا الموضوع إلى جهود الشركة للمحافظة على الأرباح وزيادتها من خلال وضع خطة عمل محددة الأهداف والعمل المستمر على قيمة حقوق المساهمين بمرور الوقت.

• الأخلاق والنزاهة

يتطرق هذا الموضوع إلى حوكمة الشركة وسياساتها وإجراءاتها ذات الصلة لضمان الإشراف الصارم على عملية صنع القرار، علاوة على إدارة المخاطر مثل الرشوة والفساد والممارسات المهنية غير الأخلاقية.

• حماية البيانات وخصوصية المتعاملين

يتطرق هذا الموضوع إلى استراتيجية الشركة وسياساتها وممارساتها المتعلقة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وإدارتها لمخاطر جمع البيانات الحساسة والسرية وتخزينها واستخدامها. يشمل هذا العمليات المُنفَّذة لضمان سرية وحماية بيانات المتعاملين/المستخدمين وتجنب الحوادث مثل خروقات البيانات.

• التحول الرقمي

يتطرق هذا الموضوع إلى نهج الشركة نحو التحول الرقمي وجهودها لإنشاء منتجات أو خدمات أو عمليات تحقق قيمة مستدامة على المدى الطويل أو الاستثمار فيها. وقد يشمل هذا استخدام التقنيات الرقمية لتحسين العمليات أو تعزيز تجربة المتعاملين، علاوة على الاستثمار في تقنيات جديدة لإنشاء منتجات وخدمات تساهم في المحافظة على البيئة و/أو تركّز على المسؤولية المجتمعية.

• دمج العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عمليات التحليل وصنع القرار

يتطرق هذا الموضوع إلى دمج الشركة للعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عمليات تحليل الاستثمار وصنع القرار. وقد ينطوي هذا على تقييم الأثر المحتمل للعوامل البيئية والاجتماعية والحوكومية المهمة، وكذلك العوامل المالية، على أداء الشركة، والكيفية التي قد تؤثر بها على قرار الاستثمار.

التزامنا بأهداف التنمية المستدامة

الأهداف العالمية وقطاع التأمين

إن شركة البحيرة الوطنية للتأمين، بخبرتها التي تزيد عن 44 عامًا في قطاع التأمين بالإمارات العربية المتحدة، تسعى حثيثًا لمواءمة نموذج أعمالها مع المبادرات والاستراتيجيات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الحكومية.

لقد كانت الإمارات العربية المتحدة إحدى أول الدول الموقعة على خطة التنمية المستدامة لعام 2030 وأهداف التنمية المستدامة السبعة عشر (SDGs) باعتبارها دعوة عالمية للعمل من أجل القضاء على الفقر وحماية الكوكب وضمان تمتع جميع الناس بالسلام والازدهار بحلول عام 2030.

وتحدد أهداف التنمية المستدامة التي اعتمدها جميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة عام 2015 أولويات التنمية المستدامة العالمية وتمثل مخططًا مشتركًا لجميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك الحكومات والشركات والمجتمع المدني والأوساط الأكاديمية للتعاون والشركة لتحقيق هذه الأهداف.

علاوة على تحقيق الازدهار الاقتصادي، فعلى عاتق الشركات أداء دور حاسم يتمثل في دعم الجهود الرامية لمواجهة التحديات العالمية الكبرى المحددة في أهداف التنمية المستدامة. ويلوح في الأفق فوق كل ذلك خطر تغير المناخ الذي يقوض الجهود المبذولة لتحقيق التنمية المستدامة. ويقر الهدف 13 تحديدًا من أهداف التنمية المستدامة بأثر تغير المناخ على جميع أهداف التنمية المستدامة الأخرى.

وإن الإمارات العربية المتحدة عازمة على أداء دور ريادي في دفع عجلة العمل المناخي العالمي، وسوف تستضيف الدورة الثامنة والعشرين من مؤتمر الأمم المتحدة المعني بتغير المناخ (COP28) في نوفمبر 2023 بمدينة إكسبو سيتي دبي. سيجتمع هذا الحدث أصحاب المصلحة الدوليين لمناقشة سبل مواجهة تحدي تغير المناخ وتحقيق أهداف اتفاقية باريس للمناخ.

ونستطيع شركات التأمين دعم الأفراد والشركات والمجتمعات من خلال حمايتهم من أسوأ آثار تغير المناخ وغيرها من الأحداث غير المتوقعة. علاوة على ذلك، تستطيع شركات التأمين المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة بطرق متنوعة.

نحن في وضع استراتيجي يسمح لنا بدفع النمو المستدام في الصناعات الأساسية في دولة الإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك العقارات والبناء والضيافة والسياحة. كما أننا على توافق تام مع رؤية الإمارات العربية المتحدة "نحن الإمارات 2031" التي تحدد استراتيجية الحكومة لمدة 10 سنوات لجذب الاستثمارات ودفع الابتكار المستدام في الدولة. إن عملياتنا المسؤولة والموجهة المتعلقة بالجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة تدعم تحول دولة الإمارات العربية المتحدة إلى مركز اقتصادي عالمي.

توافقنا مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

لقد نظمت الشركة أنشطتها التجارية وفقاً لأهداف التنمية المستدامة من أجل تحديد الكيفية التي يمكننا من خلالها، كشركة تأمين، تحقيق أكبر أثر.

وقد حددنا خمسة من أهداف التنمية المستدامة الأكثر صلة بعملنا والتي يمكننا المساهمة فيها مباشرةً. بصفتنا واحدة من كبريات شركات التأمين الصحي، فإن الهدف رقم 3 من أهداف التنمية المستدامة **"الصحة الجيدة والرفاه"** هو الهدف الذي يمكن للشركة تحقيق التأثير الأبرز فيه. وتأتي بعده مباشرةً الأهداف رقم 1 و5 و8 و13.



ذو أولوية عالية



مهم

الهدف 3

توفر الشركة حلولاً تأمينية شاملة ومعقولة التكلفة لجميع أفراد المجتمع، بما فيه الفئات الأكثر ضعفاً. في عام 2021، منحت هيئة الصحة بدبي شركة البحيرة الوطنية للتأمين مرتبة "شركة التأمين المشاركة"، ما أتاح لنا توفير خطة المزايا الأساسية للأفراد الذين يتقاضون 4000 درهم إماراتي أو أقل شهرياً.

كما يمكننا المساهمة في الهدف 3 من أهداف التنمية المستدامة بصفتنا صاحب عمل، عن طريق وضع رفاه موظفينا على رأس أولوياتنا وحمايتهم من مخاطر معينة. إن الشركة تضمن الصحة والسلامة في مكان العمل، كما تقدم تأميناً على الحياة ورعاية صحية وتغطية للإعاقة والعجز لموظفيها.

كما تدعم الشركة الصحة الجيدة والرفاه في المجتمع من خلال مبادرات مثل حملات التوعية حول أهمية الحصول على التأمين الطبي. وفيما يلي بعض من هذه المبادرات:

1. تم تخصيص ميزانية تسويق كبيرة لإجراء الفعاليات والمبادرات التي تستهدف نشر الوعي حول أهمية التأمين والصحة الجيدة
2. تم وضع خطة لمدة 12 شهراً في عام 2022 تحدد جدول أعمال الشركة فيما يتعلق بإجراء جلسات التوعية
3. شاركت الشركة في مؤتمر InsureTek 2022 وحضرت حلقة نقاش حول موضوع: "كيف تدفع التكنولوجيا عجلة المنافسة في قطاع التأمين؟"

مسؤوليتنا تجاه موظفينا

(GRI 202-2, GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 403-8, GRI 403-9, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3, GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 406-1, GRI 413-1, S1, S2, S3, S4, S5, S6, S9, S10, S11, S12)

الشركة المفضلة لدى الموظفين

لا يمكن لأي عمل أن يزدهر دون الاستناد إلى قوة عاملة تتمتع بالمهارة والحماس. لذلك، تسعى الشركة جاهدةً لأن تكون مكان عمل جاذبًا لأفضل المواهب في الإمارات. لقد وضعنا رضا جميع موظفينا ورفاههم على رأس أولوياتنا ووفرنا فرصًا لتحقيق التطور والتقدم المهني في بيئة عاملة شاملة وآمنة.

في عام 2022، وضعت الشركة مجموعة جديدة من مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة بمكان العمل. وسوف نقدم أرقام السنة الكاملة لهذه المؤشرات في التقرير التالي:

- مقاييس التنوع والشمول
- نتائج استبيان مشاركة الموظفين
- معدل إكمال برنامج التدريب والتطوير
- معدل دوران الموظفين
- تكلفة التوظيف لكل موظف جديد
- معدل الغياب والحضور

تحرص الشركة على استقطاب أفضل الموظفين واستبقائهم، وذلك بأن توفر لهم فرصة العمل في شركة ذات مركز مالي قوي وسمعة طيبة في السوق أولاً وقبل كل شيء.

إننا نقدم حزم مكافآت تنافسية بما في ذلك مزايا متنوعة تفوق متطلبات قانون العمل الإماراتي، بما في ذلك:

- التأمين الجماعي على الحياة
- تغطية الإعاقة
- صندوق الادخار
- تذاكر الطيران السنوية
- صناديق العاملين
- التأمين الصحي
- المكافأة في حالة الموافقة عليها من قبل مجلس الإدارة
- إجازة الحج والعمرة

وعلاوة على ذلك، فإن الشركة توفر أنظمة عمل مرنة لدعم مسعى الموظف للتوازن بين العمل والحياة. كما أننا نعزز من استبقاء الموظفين وولائهم عبر إشراكهم في مبادرات مثل تنظيم برامج جوائز وتكريم الموظفين.

كما يمكن لجميع موظفي المكتب تحقيق دخل إضافي من خلال خطة إحالة تحفيزية لكسب متعاملين جدد من دوائر أصدقائهم وعائلاتهم ومعارفهم المقربين وخلاف ذلك.

إن شركتنا فخورة ببقاء موظفينا معنا لفترة طويلة من الزمن، حيث أن متوسط مدة الخدمة يبلغ أكثر من عقد، ولدينا العديد من الموظفين الذين عملوا معنا لأكثر من 30 عامًا.

كان معدل دوران الموظفين بالشركة 11% في عام 2022، ما يتماشى مع السنوات السابقة، وهو أقل من متوسط قطاع التأمين بالإمارات. هذا دليل قوي على مستوى رضا الموظفين في الشركة وقدرتنا على استبقاء المواهب.

السنة	إجمالي معدل التعيينات الجديدة	إجمالي معدل دوران الموظفين
2020	7.73%	11.60%
2021	10.98%	10.98%
2022	13.08%	11.17%

قوة عمل متنوعة وشاملة

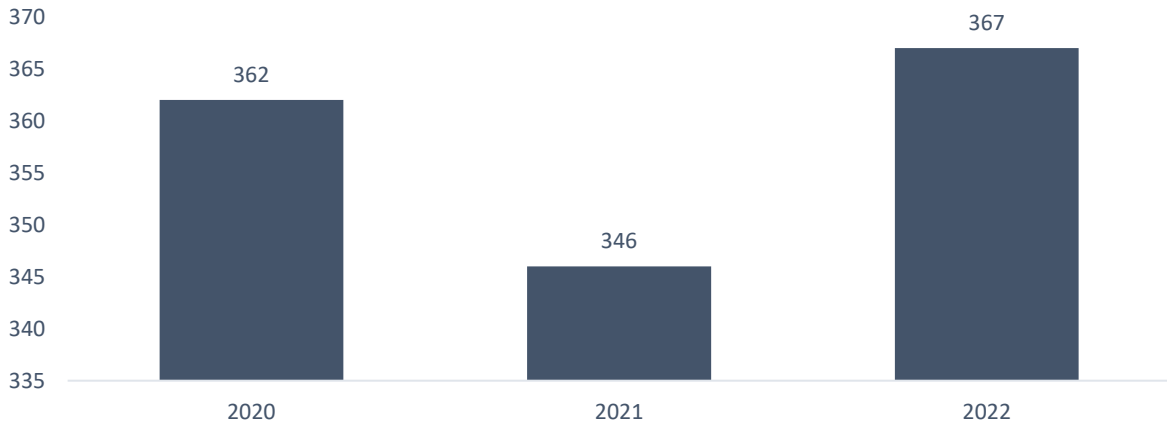
في عام 2022، رفعنا معدل التوظيف، حيث بلغ المعدل الجديد 13%، ووصل إجمالي عدد الموظفين إلى 376 موظفًا، محققًا زيادةً بنسبة 6% (346 موظفًا) في عام 2021. ونحن نعيّن جميع موظفينا على أساس دائم وبدوام كامل.

إن الشركة تدرك قيمة الحصول على قوة عاملة متنوعة وشاملة، وهذا ما ينعكس في دليل الموارد البشرية لدينا، الذي يشتمل على السياسات والإجراءات التي تضمن بقاءنا شركة توفر فرص عمل متكافئة دائمًا.

في عام 2022، عمل بالشركة موظفون من 16 جنسية مختلفة، وشكلت النساء ثلث القوة العاملة، وهو المستوى الذي ظل ثابتًا على مدار السنوات الخمس الماضية. كما شكلت النساء 46% من الموظفين الجدد البالغ عددهم 48 الذين انضموا إلى الشركة في عام 2022 (أي 22 موظفة).

وكما كان الحال في عام 2021، فإن النساء يمثلن نحو 40% من الموظفين المبتدئين و35% من الموظفين بالمستوى المتوسط. إلا أن النساء يمثلن حاليًا 10% من الموظفين على مستوى الإدارة العليا والتنفيذية في الشركة، بينما كانت النسبة 6.5% في العام الماضي.

إجمالي الموظفين



%65.94



%34.06

تقسيم الموظفين حسب النوع في 2022	عدد الموظفين
ذكر	242
أنثى	125
الإجمالي	367

إجمالي عدد الموظفين حسب الفئة الوظيفية وحسب النوع						
السنة	مستوى المبتدئين		المستوى المتوسط		من مستوى كبار المسؤولين إلى المسؤولين التنفيذيين	
	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى
2020	%62.73	%37.27	%64.08	%35.92	%93.48	%6.52
2021	%60.64	%39.36	%65.53	%34.47	%93.48	%6.52
2022	%60.64	%39.36	%64.57	%35.43	%90.00	%10.00

إجمالي عدد الموظفين حسب الفئة الوظيفية وحسب الفئة العمرية									
السنة	مستوى المبتدئين			المستوى المتوسط			من مستوى كبار المسؤولين إلى المسؤولين التنفيذيين		
	أقل من 30 سنة	من 30 إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة	أقل من 30 سنة	من 30 إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة	أقل من 30 سنة	من 30 إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة
2020	%29.09	%60.00	%10.91	%37.56	%48.78	%13.66	%0.00	%57.45	%42.55
2021	%25.53	%61.70	%12.77	%38.35	%48.06	%13.59	%0.00	%58.70	%41.30
2022	%24.49	%63.27	%12.24	%37.44	%49.77	%12.79	%2.00	%60.00	%38.00

إجمالي الموظفين المعيّنين الجدد حسب النوع					
السنة	ذكر	%	أنثى	%	الإجمالي
2020	22	%8.91	6	%5.22	28
2021	23	%9.79	15	%13.51	38
2022	26	%10.74	22	%17.60	48

إجمالي الموظفين المعيّنين الجدد حسب الفئة العمرية *							
السنة	أقل من 30 سنة		بين 30 إلى 50 سنة		أكثر من 50 سنة		الإجمالي
	%	#	%	#	%	#	
2020	%8.26	9	%9.33	18	%1.67	1	28
2021	%17.48	18	%10.33	19	%1.69	1	38
2022	%2.80	3	%22.39	45	%0.00	0	48

* تم تحديث حساب النسبة المئوية وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير الجديدة

إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل حسب النوع					
السنة	ذكر	%	أنثى	%	الإجمالي
2020	33	%13.36	9	%7.83	42

38	%13.51	15	%9.79	23	2021
41	%10.40	13	%11.57	28	2022

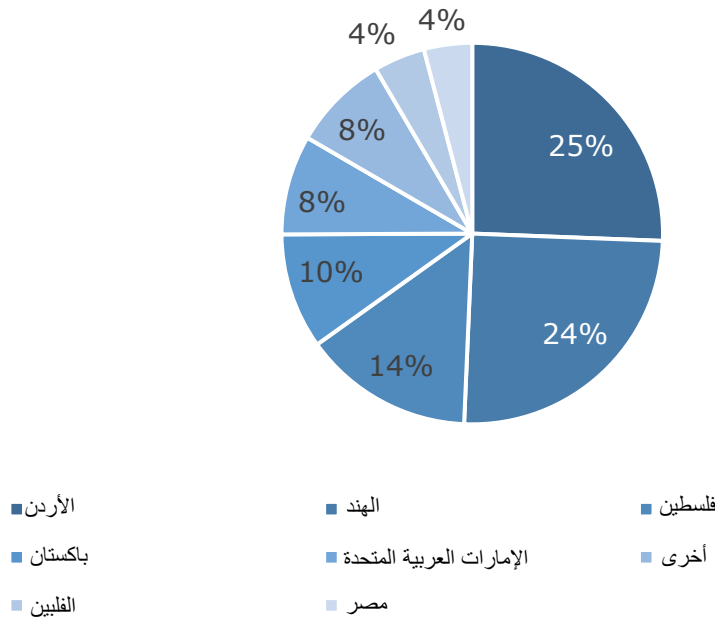
* تم تحديث حساب النسبة المئوية وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير الجديدة

إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل حسب الفئة العمرية*						
السنة	أقل من 30 سنة		بين 30 إلى 50 سنة		أكثر من 50 سنة	
	%	#	%	#	%	#
2020	%5.50	6	%15.03	29	%11.67	7
2021	%6.80	7	%16.30	30	%1.69	1
2022	%3.74	4	%18.41	37	%0.00	0

* تم تحديث حساب النسبة المئوية وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير الجديدة

17 جنسية مختلفة

التصنيف حسب الجنسية (2022)



يتضمن دليل الموارد البشرية الشامل للشركة مختلف السياسات والإجراءات التي تحكم جميع المسائل المتعلقة بالموارد البشرية في شركتنا. حيث يوثق الدليل القواعد والمسؤوليات والممارسات ويُعرّف الموظفين بما يُتوقع منهم وما يمكنهم توقعه من الشركة في المقابل.

يتناول الفصل الأول "مدونة قواعد السلوك" التي وضعناها لضمان أعلى معايير السلوك في مكان العمل ولدى الموظفين الممثلين للشركة في أي مكان. وتتم مراجعة الدليل وتحديثه دورياً ليشمل أحدث ما صدر من أفضل ممارسات الموارد البشرية، ويعكس أي تغييرات على قانون العمل الإماراتي.

إن سياستنا المتعلقة بالإبلاغ عن المخالفات تشجّع الموظفين وغيرهم على الإبلاغ عن حوادث السلوك غير الأخلاقي أو غير القانوني دون خوف من الانتقام، كما توفر آلية داخلية مهمة للإبلاغ عن المخالفات في مكان العمل والتحقيق فيها ومعالجتها.

دليل الموارد البشرية

- مدونة قواعد السلوك
- أنظمة العمل
- التعيين والتوظيف
- إدارة الإجازات
- السياسات والإجراءات التأديبية
- علاقات الموظفين
- السفر
- علاقات الموظفين
- السفر
- التعويضات والمزايا
- التوطين
- سياسة الإبلاغ عن المخالفات
- إدارة الأداء
- الفصل

رفاه وتطوير القوة العاملة

إن شركة البحيرة الوطنية للتأمين تقدم نموذجًا يُحتذى به فيما يتعلق برضا الموظفين ورفاههم. فدليل الموارد البشرية يتضمن سياسة تفصل جميع المسائل المتعلقة بالصحة والسلامة في مكان العمل، وتتناول الإجراءات التي يتعين على الموظفين اتباعها للإبلاغ عن المشكلات أو الحوادث.

كما يعني رفاه الموظفين بذل كل الحرص من جانبنا ليشعروا بأهميتهم وقيمتهم في أثناء العمل وألا يتعرضوا لأي انتهاك أو ضغط عصبي لا داعي له. تنظم الشركة فعاليات وأنشطة رياضية لتحسين الصحة البدنية والعقلية للموظفين.

وتدرك الشركة أن تزويد الموظفين بفرص لتنمية مهاراتهم ليس أمرًا ضروريًا لإشراكهم وإرضائهم فحسب، بل إنه أيضًا عامل حاسم لاستبقاء أفضل موظفينا والمحافظة على قدرتنا التنافسية.

توفر الشركة للموظفين فرص تطوير مهني مثل التوجيه، بينما تقدم لهم أيضًا فرصة المشاركة في ورش العمل التدريبية والندوات وفعاليات التواصل لتعزيز مهاراتهم ومعرفتهم وشبكتهم المهنية.

وقد عقدنا شراكة مع معهد الإمارات للدراسات المصرفية لتوفير التدريب لموظفينا. علاوة على ذلك، توفر الشركة أيضًا تدريبًا مكثفًا للموظفين المبتدئين،

كما تزود جميع الموظفين بمراجعات أداء سنوية لضمان التقييم العادل والمتسق لأدائهم. وتستخدم هذه المراجعات لتحديد النقاط التي يجب تحسينها وتخصيص الاحتياجات التدريبية وفقًا لها.

إجمالي عدد الموظفين الذين يتلقون مراجعة دورية للأداء والتطوير المهني، حسب النوع			
السنة	الإناث	الذكور	النسبة المئوية من إجمالي القوى العاملة
2020	115	247	%100
2021	111	235	%100
2022	125	242	%100

مسؤوليتنا تجاه عملائنا

(GRI 417-2, GRI 417-3, GRI 418-1, G6)

رضا المتعاملين

الإنصات إلى عملائنا والعمل على نحو يخدم مصلحتهم كان ولا زال هو المفتاح الذي جعل شركة البحيرة الوطنية للتأمين واحدة من شركات التأمين الرائدة في الإمارات العربية المتحدة. إن التزامنا بتقديم منتجات عالية الجودة والخدمة من الدرجة الأولى قد أكسب شركة البحيرة الوطنية للتأمين ولاء العديد من المتعاملين على مدار أكثر من أربعة عقود في هذا المجال.

واكتسبنا سمعة طيبة في مجالين (1) تصميم حلول مبتكرة لاحتياجات المتعاملين، و (2) الاستجابة السريعة لمطالب المتعاملين.

من خلال قنوات مختلفة يستطيع المتعاملون بسهولة الاتصال والتفاعل مع شركة البحيرة الوطنية للتأمين. وقد استثمرنا بكثافة في تعزيز نقاط الاتصال الرقمية الخاصة بنا لنوفر للمتعاملين طرقاً أكثر ملاءمة لإجراء الاتصال.

يعمل موقعنا الإلكتروني كبوابة رئيسية للعملاء للبقاء على اطلاع بأحدث عروض خدماتنا، وتحديثات الأخبار، والشبكة الطبية، وتقديم المطالبات، وتفاصيل الاتصال، وعلاقات المستثمرين، والمزيد. ويمكنهم الاتصال بنا عبر الهاتف أو إرسال رسالة بريد إلكتروني، كما أن لديهم خيار التواصل مباشرة مع ممثلي خدمة المتعاملين عبر تطبيق WhatsApp.

علاوة على ذلك، يحتوي الموقع على روابط لقنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بنا، بما في ذلك Facebook و Instagram و Twitter و LinkedIn. ونحن نستخدم هذه المنصات لنشر الوعي بالقضايا المهمة مثل السيارات والصحة والتأمين وكذلك عرض منتجاتنا.

قمنا أيضاً بتركيب مؤشرات لقياس سعادة المتعاملين في جميع أنحاء شبكة فروعنا لجمع الملاحظات حول تجربتهم. تتعامل شركة البحيرة الوطنية للتأمين على الفور مع التعليقات والملاحظات السلبية وتتواصل مباشرة مع المتعاملين لتناول ما يقلقهم وتقديم الحلول.

في عام 2022 قدمت شركة البحيرة الوطنية للتأمين المبادرات التالية لتعزيز عروض المتعاملين:

- استحداث بوابة إلكترونية سهلة الاستخدام للشراء المباشر للتأمين على المركبات والتأمين الصحي العائلي والتأمين على المنازل والتأمين على السفر وتأمين مركبات الجت سكي وتأمين اليخوت.
- توفير مركز اتصال على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع للمتعاملين في مجال التأمين الطبي
- تقديم خدمة متعاملين مخصصة واستباقية، مثل إرسال تذكيرات لتجديد البوالص أو متابعة المطالبات
- يتم توفير الموارد والأدوات لمساعدة المتعاملين على فهم التغطية التأمينية الخاصة بهم واتخاذ قرارات واعية
- تقديم مكافآت أو حوافز لولاء المتعاملين
- الشراكة مع شركات أخرى لتقديم خدمات مجمعة

تلتزم شركة البحيرة الوطنية للتأمين أيضاً بأعلى معايير التسويق الأخلاقية، مما يضمن دقة جميع معلومات المنتجات ووضع الملصقات التعريفية عليها وتتيح للعملاء اتخاذ قرارات واعية عند شراء منتج. لم تكن هناك حالات عدم امتثال للوائح ذات الصلة أو مدونات الممارسات الطوعية.

التسويق والملصقات التعريفية (GRI – 417)	
حالات عدم الامتثال المتعلقة بالتعريف بمعلومات المنتجات والخدمات ووضع الملصقات التعريفية عليها	
عدد حالات عدم الامتثال للوائح التي ترتب عليها توجيه تحذير أو فرض غرامة أو إيقاع عقوبة	صفر
حالات عدم الامتثال لمدونات الممارسات الطوعية	صفر
حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالاتصالات التسويقية	
عدد حالات عدم الامتثال للوائح التي ترتب عليها توجيه تحذير أو فرض غرامة أو إيقاع عقوبة	صفر
عدد حالات عدم الامتثال لمدونات الممارسات الطوعية	صفر

التحول الرقمي

وضعت شركة البحيرة الوطنية للتأمين ضمن أولوياتها الإستراتيجية تحويل خدماتها رقمياً لتقديم تجربة استثنائية فائقة السهولة للمتعاملين. تركز جهودنا على تمكين المتعاملين من استعراض المنتجات بسهولة وشراء ما يناسبهم منها، كما يعني كذلك تزويدهم بآلية سريعة وفعالة عبر الإنترنت للتعامل مع المطالبات.

حققت شركة البحيرة الوطنية للتأمين تقدماً كبيراً في مسيرتها نحو التحول الرقمي والتي نتج عنها عدد من المزايا. ويمكن تقسيم هذه المزايا إلى فئتين؛ (1) مبادرات التحول الرقمي المصممة لتحسين الخدمة مباشرة للمتعاملين، و(2) المبادرات التي تعمل على تحسين كفاءة العمليات الداخلية.

واجهة المتعامل:

- بوابة التأمين عبر الإنترنت: تمكّن المتعاملين من اختيار وثيقة تأمين والحصول على عرض أسعار، واستكمال عملية الشراء. في الوقت الحالي، يمكن للمتعاملين شراء جميع المنتجات مباشرة مثل التأمين على السيارات والتأمين الطبي والسفر والمنزل وتأمين مركبات الجت سكي وتأمين اليخوت. تتمثل خطتنا في توسيع هذه الخدمة تدريجياً لتشمل المجموعة الكاملة من منتجاتنا.
- تطبيق الهاتف المحمول: مخصص لخط أعمال التأمين الطبي، فهو يتيح للمتعاملين استخدام بطاقة التأمين الرقمية والوصول إلى الشبكة المتاحة في أي وقت وإجراء عمليات السداد وتقديم المطالبات
- بوابة الوكيل الطبي: تطبيق عرض أسعار طبي لوكلاء المبيعات هو أداة برمجية تتيح لوكلاء المبيعات الذين يعملون لدى شركة تأمين طبي إمكانية إنشاء عروض أسعار للعملاء المحتملين بسرعة وسهولة.
- مكتب بريد رعايتي: تم إطلاقه من قبل وزارة الصحة ووقاية المجتمع في دولة الإمارات العربية المتحدة لإدارة وتنظيم عمليات التأمين الصحي وفقاً لأفضل الممارسات العالمية. مصمم لدعم الجهود المبذولة لتحسين كفاءة وجودة وأداء إدارة صحة السكان بالإضافة إلى جعل بيانات المرضى أكثر سهولة.
- بوابة لتأجير العقارات: منصة مباشرة تتيح للمستخدمين الاختيار من بين مجموعة واسعة من العقارات المملوكة لشركة البحيرة الوطنية للتأمين لإيجارها وتجنب دفع رسوم الوكلاء.
- التسويق الرقمي: بدأت شركة البحيرة الوطنية للتأمين حملات تسويقية رقمية من خلال العديد من المنصات عبر الإنترنت مثل إعلانات Google و Facebook و Instagram و LinkedIn. تم تصميم هذه الحملات للوصول إلى الجمهور المستهدف وزيادة الوعي بالعلامة التجارية، مما يؤدي إلى زيادة الزيارات والتحويلات على بوابة التأمين الإلكترونية لشركة البحيرة الوطنية للتأمين.

العمليات الداخلية:

- الإنترنت: تمنح الموظفين القدرة على الوصول السريع إلى جميع المعلومات والوثائق ذات الصلة بالشركة في أي وقت
- خدمات الطباعة المدارة: بيانات مركزية مرتبطة بإدارة المستندات وقوالب الطباعة. وقد عقدنا شراكة مع شركة كانون، الرائدة بالسوق، لاستخدام منصتها المركزية "uniflow" لتأمين عمليات الطباعة ومراقبتها.
- الاتصالات: تمت ترقية بعض الفروع إلى تقنية هاتف IP
- تطبيق شركة البحيرة الوطنية للتأمين الخاص بالهواتف الذكية: تطبيق للتوقيع والموافقة على الشيكات الرقمية لأتمتة عملية إصدار الشيكات والموافقة عليها

بينما أحرزت شركة البحيرة الوطنية للتأمين تقدماً جيداً في التحول الرقمي، فإننا نعمل على تسريع العملية لتعزيز جميع العمليات الداخلية بالإضافة إلى رحلة العميل من البداية إلى النهاية.

خصوصية البيانات

ينتج عن التحول الرقمي فوائد تشغيلية هائلة ويسمح لنا بتعزيز تجربة المتعاملين بشكل كبير. ومع ذلك، فإن التحول الرقمي يحمل في طياته تحديات محددة تحتاج إلى إدارتها خاصة عندما يتعلق الأمر بأمن المعلومات. وتمثل حماية عملياتنا من التهديدات الخارجية مع حماية بيانات وخصوصية متعاملينا أولوية القصوى.

تضمن شركة البحيرة الوطنية للتأمين أن لديها عمليات حوكمة داخلية قوية بالإضافة إلى أنظمة تكنولوجيا المعلومات المعمول بها لحماية الشركة وبيانات عملائها.

نمتثل لجميع المعايير واللوائح ذات الصلة الصادرة عن الجهات الإماراتية بما في ذلك:

- وكالة استخبارات الإشارات (المعروفة سابقاً باسم الهيئة الوطنية للأمن السيبراني)، وهي الهيئة المسؤولة عن حماية شبكة الاتصالات وأنظمة المعلومات بدولة الإمارات العربية المتحدة
- ولوائح معيار أبوظبي الخاص بأمن المعلومات الصحية والأمن الإلكتروني (ADHICS) المصمم خصيصاً لتعزيز الأمن الإلكتروني لقطاع الرعاية الصحية بالإمارات العربية المتحدة.

هذه الجهود مدعومة بقائمة شاملة من سياسات وإجراءات أمن المعلومات التي توجه أعمالنا في هذا المجال.

قامت شركة البحيرة الوطنية للتأمين مؤخرًا بمراجعة وتحديث جميع سياسات وإجراءات تكنولوجيا المعلومات الخاصة بها لضمان الامتثال للوائح ومعايير الصناعة، بما في ذلك معيار وكالة استخبارات الإشارات (SIA) ومعيار أبوظبي الخاص بأمن المعلومات الصحية والأمن الإلكتروني (ADHICS). تسلط هذه الخطوة الضوء على التزام شركة البحيرة الوطنية للتأمين بالحفاظ على مستوى عالٍ من الامتثال للوائح ذات الصلة وأفضل الممارسات لضمان أمن وموثوقية أنظمة تكنولوجيا المعلومات الخاصة بها.

أنشأت شركة البحيرة الوطنية للتأمين لجنتين، لجنة حوكمة تقنية المعلومات ولجنة إدارة أمن المعلومات، لمعالجة اعتماد الشركة المتزايد على التكنولوجيا وضمان أمن وفعالية بنيتها التحتية الرقمية.

لجنة حوكمة تقنية المعلومات

تشرف لجنة حوكمة تقنية المعلومات، المؤلفة من الإدارة العليا ورئيس قسم تكنولوجيا المعلومات على جميع الأمور المتعلقة بخصوصية البيانات وحمايتها وترفع تقاريرها إلى المدير العام. تتولى اللجنة المسؤوليات التالية:

- مراجعة السياسات وتحديثها
- الإشراف على العمليات التشغيلية وتنفيذ الإجراءات
- إدارة القضايا الرئيسية مثل الأمن السيبراني

يجب أن تعتمد اللجنة جميع القرارات المعنية بأمن البنية التحتية لتقنية المعلومات.

تمتلك الشركة كذلك بنية تحتية قوية لتقنية المعلومات تضمن حماية البيانات الداخلية والخارجية في جميع الأوقات. ومن ضمن خصائص هذا النظام ما يلي:

- أ. النسخ الاحتياطية للبيانات، حماية كلمات المرور للأفراد، المصادقة متعددة العوامل، جدران الحماية الأمنية
- ب. بوابة أمن البريد الإلكتروني والحماية من تهديدات البريد الإلكتروني المتقدمة
- ج. برمجيات مكافحة الفيروسات من الجيل التالي

لجنة إدارة أمن المعلومات

تقوم لجنة إدارة أمن المعلومات بالإشراف على أنشطة إدارة المخاطر الجارية وعمليات تدقيق الأمن لتحديد المخاطر ونقاط الضعف المحتملة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات/البيانات ومعالجتها قبل أن يتم استغلالها. يديرون برنامج التحسين المستمر للتأكد من أن الموظفين على دراية ببروتوكولات أمن الشركة ومتابعتها في جميع الأوقات.

تتكون اللجنة من متخصصي تكنولوجيا المعلومات والأمن وممثلي الإدارة العليا الذين يعملون عن كثب مع الإدارات الأخرى داخل المؤسسة لضمان دمج تدابير أمن المعلومات بشكل كامل في أهداف الأعمال العامة للشركة. كما أنهم مسؤولون عن ضمان الامتثال لمعايير الصناعة واللوائح المتعلقة بأمن المعلومات.

في عام 2022 قدمت شركة البحيرة الوطنية للتأمين التحديثات التالية:

- تم تنفيذ إدارة التصحيح المركزية لتحديث أجهزة الكمبيوتر والخوادم تلقائيًا بأحدث تحديثات الأمان والتحديثات الأخرى.
- تم استبدال منصة الاتصال عن بعد بمزيد من الأمان
- حل مكافحة غسيل الأموال: يستخدم لكشف أنشطة غسيل الأموال ومنعها

وافقت الإدارة على المشاريع القادمة التالية وقامت بفصلها على أساس خطط قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل:

قصيرة الأجل	متوسطة الأجل	طويلة الأجل
تطبيق IFRS17	تحليلات ورؤى الأعمال	إدارة الأمن للأحداث والفعاليات
التوقيع الرقمي وإدارة المستندات	تصنيف البيانات ومنع التسرب	نظام هاتف IP
إدارة التخلص	التوعية المؤتمنة للمستخدمين وبرنامج التدريب	نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية
نظام مكافحة غسيل الأموال	تحسين كتالوج تكنولوجيا المعلومات	أتمتة العمليات الآلية
نظام المشتريات	استمرارية الأعمال	التعرف على العميل إلكترونياً
إدارة الأصول		الأجهزة المستهلكة

شبكة شركة البحيرة الوطنية للتأمين اللاسلكية محمية بواسطة نظام توفره Cisco وتتم إدارتها من موقع مركزي لتعزيز إدارة الأمان. يتم التحكم في الموقع والنطاق وشبكة Wi-Fi في جميع الفروع ومراقبتها من مقرنا الرئيسي. يمكن لزوار الموقع أيضاً تسجيل الدخول بأمان من خلال بوابة مخصصة.

بفضل الأنظمة والعمليات التي وضعناها، لم تشهد شركة البحيرة الوطنية للتأمين أي فقدان للبيانات أو انتهاكات لخصوصية المتعاملين.

حماية البيانات			
توافق مع الهيئة الوطنية للأمن الإلكتروني ومعياري أبوظبي الخاص بأمن المعلومات الصحية والأمن الإلكتروني	لجنة حوكمة تقنية المعلومات	لجنة إدارة أمن المعلومات	قوة في البنية التحتية والسياسات والإجراءات الخاصة بتقنية المعلومات
			

خصوصية المتعاملين (GRI – 418)	
الشكاوى المؤتفة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات المتعامل	
عدد الشكاوى الواردة من الجهات الخارجية والمثبتة من قبل المنظمة	صفر
عدد الشكاوى من الهيئات التنظيمية	صفر
إجمالي عدد التسريبات أو السرقات أو الخسائر المحددة التي تعرضت لها بيانات المتعاملين	صفر

مسؤوليتنا تجاه البيئة

(GRI 302-1, GRI 302-2, GRI 302-3, GRI 303-5, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 306-3, GRI 307-1, E1, E2, E3, E4, E5, E6)

طريق الإمارات العربية المتحدة إلى الصافي الصفري

تدعم شركة البحيرة الوطنية للتأمين بشكل كامل مبادرات حكومة الإمارات للانضمام إلى المعركة العالمية ضد تغير المناخ، والتي تمثل التحدي الأكبر في العالم. في أواخر عام 2021، أصبحت الإمارات العربية المتحدة أول دولة في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تتعهد بتحقيق صافي انبعاثات الصفري بحلول عام 2050.

علاوة على ذلك، ستستضيف دولة الإمارات مؤتمر المناخ في نوفمبر 2023 (الدورة الثامنة والعشرون لمؤتمر الأطراف) وتقود الجهود لتأمين اتفاقية عالمية تعيد العالم إلى المسار الصحيح لتحقيق أهداف اتفاقية باريس والمتمثل في إبقاء درجة الحرارة العالمية إلى ما دون 1.5 درجة مئوية فوق ما قبل المستويات الصناعية.

وتدعو الحكومة القطاع الخاص في الدولة إلى التعيئة لدعم طموحاتها المناخية من خلال مبادرات مثل "تعهد الشركات المسؤولة مناخياً" في دولة الإمارات العربية المتحدة. من الضروري أن يترافق التزام الإمارات العربية المتحدة باستثمار مليارات الدولارات في البنية التحتية للطاقة النظيفة والمتجددة بإجراءات من القطاع الخاص لإزالة الكربون من عملياتها.

ومن المتوقع أن تتبع هذه الجهود التي تبذلها الحكومة مبادرات أخرى لتشجيع التحول نحو الصافي الصفري، بما في ذلك سن التشريعات المحتملة، من بين أمور أخرى. لذلك فمن الضروري أن نتخذ إجراءات فورية للتخضير لهذه السيناريوهات المحتملة.

دور قطاع التأمين

من المرجح أن يتأثر قطاع التأمين بصورة كبيرة في السنوات القادمة نتيجة التغير المناخي مع استمرار تفاقم حدة التأثيرات المناخية. يتزايد تواتر الظواهر الجوية القاسية المرتبطة بتغير المناخ على مستوى العالم، ويؤدي هذا التزايد إلى تأثيرات كبيرة على العقارات والبنية التحتية وسبل عيش الأفراد.

وهذا الوضع يخلق مسؤولية لشركات التأمين في جانب الاكتتاب من ناحية الشركات. ومع ذلك، فإنه يخلق أيضاً فرصة لشركات التأمين لمساعدة المجتمع على التكيف مع هذا الواقع الجديد والمساعدة في بناء المزيد من المرونة. وهذا يعني أن شركات التأمين ستحتاج إلى إعادة التفكير في إستراتيجيات الاكتتاب الخاصة بها وتكييفها وتطوير منتجات مبتكرة تعكس الاحتياجات المتغيرة للمتعاملين.

تتعرض شركات التأمين أيضاً للمسؤوليات المتعلقة بالمناخ من خلال أنشطتها الاستثمارية. لذلك ستحتاج شركات التأمين أيضاً إلى تكييف إستراتيجيات استثماراتها لمراعاة المخاطر المناخية المتزايدة. وبصفتهم مستثمرين رئيسيين، يمكنهم المساعدة في التخفيف من تغير المناخ، على سبيل المثال من خلال الاستثمار في الشركات التي تبتكر حلولاً لتقليل الانبعاثات. كما يمكنهم الاستثمار في السندات الخضراء أو في المباني الخضراء من خلال محافظهم العقارية.

التزامنا البيئي

نظرًا لكون شركة البحيرة الوطنية للتأمين تعتمد على المقرات المكتبية، فإن تأثيرها المباشر على البيئة محدود مقارنة بالشركات الأخرى التي تعتمد على الطاقة والموارد بصورة مكثفة، بل يتركز تأثيرنا الرئيسي في العقارات ومحفظة الاستثمار.

ومع ذلك، فإننا نعتزم معالجة تأثيرنا على المناخ من خلال بذل ما في وسعنا لتقليل الانبعاثات التشغيلية بالإضافة إلى تحسين محافظتنا الاستثمارية والعقارية على النحو التالي:

- **عمليات شركة البحيرة الوطنية للتأمين:** تلتزم شركة البحيرة الوطنية للتأمين بإنشاء بيئة عمل مستدامة من خلال تقليل استخدامنا للطاقة والمياه وتقليل إنتاج النفايات. على سبيل المثال، قدمنا ورش عمل للقيادة البيئية للموظفين لتقليل الانبعاثات من أصول الشركة
- **استثمارات شركة البحيرة الوطنية للتأمين:** سنقوم تدريجيًا بدمج الجوانب البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عمليات صنع القرار الاستثماري لدينا ونقدم ممارسات استثمار أكثر مسؤولية.
- **المحفظة العقارية لشركة البحيرة الوطنية للتأمين:** نظرًا لامتلاك شركة البحيرة الوطنية للتأمين لخمسة مبانٍ بالإمارات العربية المتحدة، فهي تعتزم تطوير وعي أفضل بتأثير محفظتها العقارية وتنفيذ خطة واضحة تستهدف بها تقليل الانبعاثات الناتجة عنها. ونحن ندرج استهلاك المياه والكهرباء بالمناطق المشتركة بالمباني ضمن النطاق 2 من حساب الانبعاثات.

وسوف تستمر شركة البحيرة الوطنية للتأمين في تحسين الأثر البيئي الذي تخلفه وتقليل الانبعاثات المرتبطة بها من خلال ترشيد استهلاك الطاقة والمياه في مكاتبها، ورفع كفاءة السفر التجاري، وتقديم منتجات جديدة مبتكرة، وإدخال مبادرات مستدامة لتحسين العمليات الداخلية، وتوليد نفايات أقل، بما في ذلك الورق.

التحول إلى النظام اللامركزي في مكان العمل

يعمل نظام إدارة المستندات في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، وهو نظام خدمات الطباعة المُدارة من كانون، على مركزية الطباعة والتحكم فيها. وقد قدم هذا النظام عددًا من الفوائد، بما في ذلك خفض التكاليف وتحسينات الأمان، وقلل بشكل كبير من كمية الورق التي نطبعها، وحفظ الأشجار، وتحسين البصمة الكربونية التي نخلفها.

تعزيز وعي الموظفين بشؤون البيئة

جزء مهم من نهجنا لمعالجة الآثار الناجمة عنا على البيئة يتمثل في تشجيع التغيير السلوكي بين جميع أعضاء فريق العمل. تتضمن أمثلة حملات التوعية التي قمنا بها ما يلي:

- إطلاق حملات بشأن تقليل استخدام الورق
- استحداث حملات تدعو إلى إطفاء الأنوار وإيقاف تشغيل أجهزة الكمبيوتر والأنظمة الأخرى في حالة عدم الاستخدام
- زيادة الاتصالات من خلال شبكة الإنترنت الداخلية للشركة

حساب انبعاثات الغازات الدفيئة

تقوم شركة البحيرة الوطنية للتأمين باحتساب انبعاثات الغازات الدفيئة الناجمة عن عملياتنا، بما في ذلك الآثار المباشرة وغير المباشرة المترتبة عليها باستخدام بروتوكول الغازات الدفيئة. يتم تعيين الحدود التنظيمية وفقاً "لنهج التحكم" مما يعني أننا نتحمل 100٪ من الانبعاثات الناتجة عن العمليات التي نسيطر عليها بالكامل.

يغطي الحساب انبعاثات النطاق 1 (الوقود) والنطاق 2 (استهلاك الكهرباء) لعملياتنا. يشمل حساب النطاق 2 استهلاك الكهرباء المتعلق بالمباني المملوكة لنا (والتي لدينا رقابة تشغيلية ومالية عليها). يتضمن حساب انبعاثات الغازات الدفيئة أيضاً عناصر انبعاثات النطاق 3 الخاصة بنا، والتي تتعلق بشكل أساسي باستهلاك المياه من مكاتبنا والمباني المملوكة لنا.

ونستعرض فيما يلي بياناتنا من حيث استخدام الطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة*:

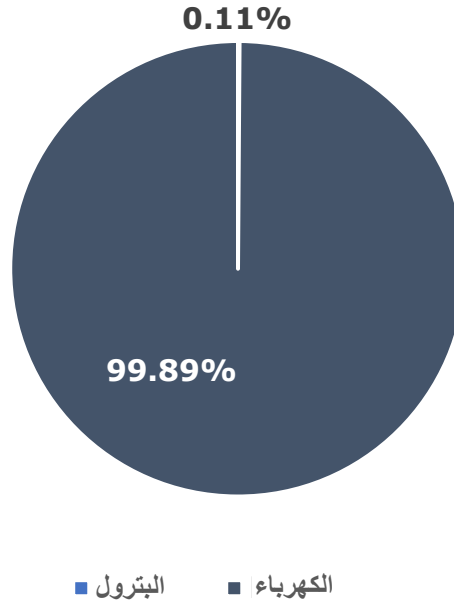
استهلاك الطاقة	النطاق	الوحدة	2020	2021	2022
الوقود من المركبات المملوكة	مباشرة (النطاق 1)	جيجا جول	185.79	227.85	155.73
استهلاك الديزل	مباشرة (النطاق 1)	جيجا جول	170.01	223.81	-
الكهرباء	غير مباشرة (النطاق 2)	جيجا جول	97,560.56	111,250.59	141,057.32
إجمالي استهلاك الطاقة	المباشرة وغير المباشرة (النطاقان 1 و 2)	جيجا جول	97,916.36	111,702.25	141,213.05

كثافة الطاقة بالجيجا جول لكل موظف	النطاق	2020	2021	2022
الطاقة المباشرة - (الوقود)	مباشرة (النطاق 1)	0.51	0.66	0.42
استهلاك الطاقة المباشر - (الديزل)	مباشرة (النطاق 1)	0.47	0.65	-
الطاقة غير المباشرة (الكهرباء)	غير مباشرة (النطاق 2)	269.50	321.53	384.35
إجمالي كثافة الطاقة	المباشرة وغير المباشرة (النطاقان 1 و 2)	270.49	322.84	384.78

انبعاثات الغازات الدفيئة

2022	2021	2020	انبعاثات الغازات الدفيئة (بالطن المتري لمكافئ ثاني أكسيد الكربون)
10.04	29.60	23.32	النطاق 1 (الديزل والبنزين)
15,281.63	12,052.48	10,569.35	النطاق 2 (الكهرباء)
67,703.70	76,761.20	73,290.06	النطاق 3 (المياه ومياه الصرف الصحي واستهلاك الورق)
82,995.38	88,843.28	83,882.74	الإجمالي

مزج الطاقة



استهلاك المياه

2022	2021	2020	استهلاك المياه في م ³
356,668.45	404,372.68	386,104.08	إجمالي استهلاك المياه
971.85	1,168.71	1,066.59	استهلاك المياه لكل موظف

دعم المجتمع

(S11, S12)

الشمول الاجتماعي وإمكانية الوصول الرقمي

يلعب التأمين دوراً رئيسياً في تعزيز قدرة المجتمع المحلي على الصمود من خلال توفير المنتجات التي تحميهم من مختلف المخاطر، بما في ذلك فقد الممتلكات وتلفها، وفقدان الوظائف، والمخاطر الصحية ذات الصلة.

ومن الضروري أن تمتد هذه التغطية لتشمل جميع أفراد المجتمع، بما في ذلك الفئات الأكثر ضعفاً.

وقد منحتنا هيئة الصحة بدبي "لقب المؤمن المشارك" في أواخر عام 2021، الأمر الذي يسمح لنا بتقديم خطة المنافع الأساسية وتوفير تغطية التأمين الصحي لسكان دبي الذين يتقاضون أقل من 4,000 درهم إماراتي شهرياً، بما في ذلك المعالون الذين ربما لا يعملون على الإطلاق.

لا يُمنح لقب المؤمن المشارك إلا لشركات التأمين التي تستطيع التعامل مع كميات كبيرة من الأعمال وإثبات فعاليتها التشغيلية وتقديم مستويات رفيعة في خدمة المتعاملين. تعد القدرة على تحمل تكاليف هذه الحزم أمراً أساسياً لإحداث أقصى تأثير في المجتمع، ونحن ملتزمون بنشر الوعي بين من هم في أمس الحاجة إليه.

يغطي برنامج دعم المرضى، الذي أطلقته مؤسسة دبي للتأمين الصحي تحت إشراف هيئة الصحة بدبي، مبادرة بسملة لسرطان "الندي وعنق الرحم والقولون والمستقيم" بالإضافة إلى التهاب الكبد B و C.

تمثلت الأهداف الثلاثة الرئيسية لهذا المسعى في الوقاية والكشف والعلاج. وسيتم تغطية التشخيص المبكر والفحص وفقاً لمعايير وفحص الأهلية لإرشادات هيئة الصحة بدبي.

خطط التأمين المشترك المجتمعية

من منطلق المسؤولية الاجتماعية لشركتنا، دخلت شركة البحيرة الوطنية للتأمين في شراكة بخطتي تأمين مشترك مختلفتين، وهما:

1. بطاقة الخصم التي توفرها "حماة الوطن" والتي تمنح مزايا للأفراد والشركات التابعة لوزارة الدفاع والقوات المسلحة الإماراتية، بما في ذلك الأفراد الموجودون في الخدمة حالياً والمتقاعدين والمحاربين القدامى.
2. خطة التأمين المشترك لبطاقة إسعاد التي أدخلتها الشركة في عام 2017 كمبادرة مجتمعية منها تقدم عروضاً وامتيازات لموظفي الحكومة بخصوص مختلف الخدمات. ويستفيد من هذه البطاقة أكثر من 99,000 فرد.

التوطين بشركة البحيرة الوطنية للتأمين

تساعد شركة البحيرة الوطنية للتأمين على بناء القدرات المحلية من خلال توظيف المواهب المحلية وتطويرها. تم تعيين ممثل لقسم الموارد البشرية مختص بتوظيف المواهب الإماراتية، ويقدم توصيات بشأن إستراتيجية التوطين بالشركة، كما أنه يضطلع بمسؤولية مشاركة شركة البحيرة الوطنية للتأمين في برنامج التوطين الوطني الذي تديره وزارة الموارد البشرية والتوطين.

بالإضافة إلى ذلك، نتطلع إلى استبقاء موظفينا المحليين من خلال تقديم مزايا وحوافز إضافية بما في ذلك:

1. أوضاع عمل مرنة
2. دعم تعليمي مستمر
3. إتاحة فرص للنمو
4. حزم أجور تنافسية

حققت شركة البحيرة الوطنية للتأمين نجاحاً كبيراً بفضل الجهود المبذولة لزيادة التمثيل الإماراتي على مستوى الشركة في عام 2022، كان لدينا ما مجموعه 33 موظفاً إماراتياً يمثلون 9% من إجمالي القوى العاملة مقارنة بـ 6% في عام 2021. تشكل النساء 85% من مواطني دولة الإمارات العاملين في الشركة.

المواطنون الإماراتيون حسب النوع		
السنة	الإناث	الذكور
2020	92.86%	7.14%
2021	95.45%	4.55%
2022	84.85%	15.15%

توزيع المواطنين الإماراتيين حسب الفئة الوظيفية			
السنة	مستوى المبتدئين	المستوى المتوسط	من مستوى كبار المسؤولين إلى المسؤولين التنفيذيين
2020	15.38%	76.92%	7.69%
2021	28.57%	61.90%	9.52%
2022	24.24%	60.61%	15.15%

الحوكمة القوية وخلق القيمة

(GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-15, GRI 2-16, GRI 2-17, GRI 2-18, GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 2-21, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 2-27, GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3, G1, G2, G3, G4, G5, G6, E8, E9, E10)

هيكل حوكمة قوي

يعد وجود إطار قوي لحوكمة الشركات أمرًا حيويًا لضمان استمرارية الأعمال على المدى الطويل والنجاح وأن تخلق الشركة قيمة مستدامة لجميع أصحاب المصلحة.

ومن شأنه أن يدعم اتخاذ القرار السليم في نطاق مستويات الإدارة العليا للشركة، ويضمن الإشراف المسؤول على الاتجاه الاستراتيجي وتنفيذ خطة العمل. تتألف الحوكمة من العديد من السياسات والعمليات والممارسات، وهي تحدد الأدوار والمسؤوليات الرئيسية لضمان الشفافية والمساءلة.

مجلس الإدارة وهيكل الملكية

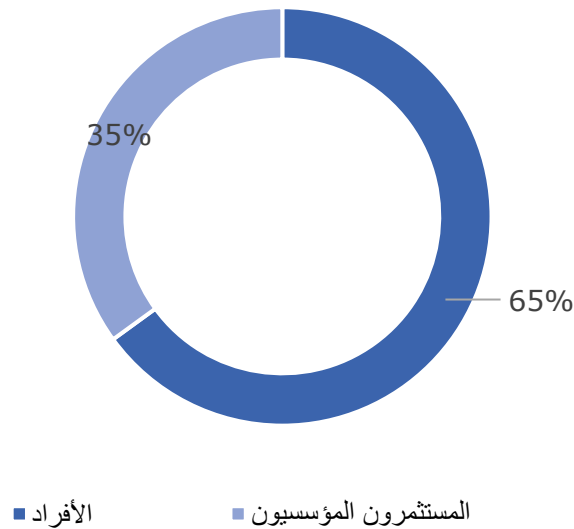
يتولى مجلس الإدارة المسؤولية الكاملة عن التوجه الاستراتيجي للشركة ويضمن قيام فريق الإدارة بتنفيذ الإستراتيجية بفعالية. يتألف مجلس إدارة شركة البحيرة الوطنية للتأمين من تسعة أعضاء، من بينهم ثمانية أعضاء غير تنفيذيين وأربعة أعضاء مستقلين.

الاسم	المنصب	الفئة
سعادة الشيخ/ فيصل بن خالد بن سلطان القاسمي	رئيس مجلس الإدارة	غير مستقل/غير تنفيذي
سعادة الشيخ/ عبد الله بن محمد علي آل ثاني	نائب رئيس مجلس الإدارة	غير مستقل/غير تنفيذي
سعادة الشيخ/ خالد بن عبد الله بن سلطان القاسمي	عضو مجلس الإدارة المنتدب	غير مستقل/تنفيذي
الشيخ/ أحمد عبد الله بن محمد علي آل ثاني	عضو مجلس الإدارة	مستقل/غير تنفيذي
الشيخ/ سعود ناصر راشد عبد العزيز المعلا	عضو مجلس الإدارة	مستقل/غير تنفيذي
السيد/ راشد علي راشد ديماس السويدي	عضو مجلس الإدارة	غير مستقل/غير تنفيذي
السيد/ سالم عبد الله سالم الحوسني	عضو مجلس الإدارة	غير مستقل/غير تنفيذي
السيد/ عبد الله محمد صالح الزرعوني	عضو مجلس الإدارة	مستقل/غير تنفيذي
الآنسة/ نورة محمود محمد العلي	عضو مجلس الإدارة	مستقل/غير تنفيذي

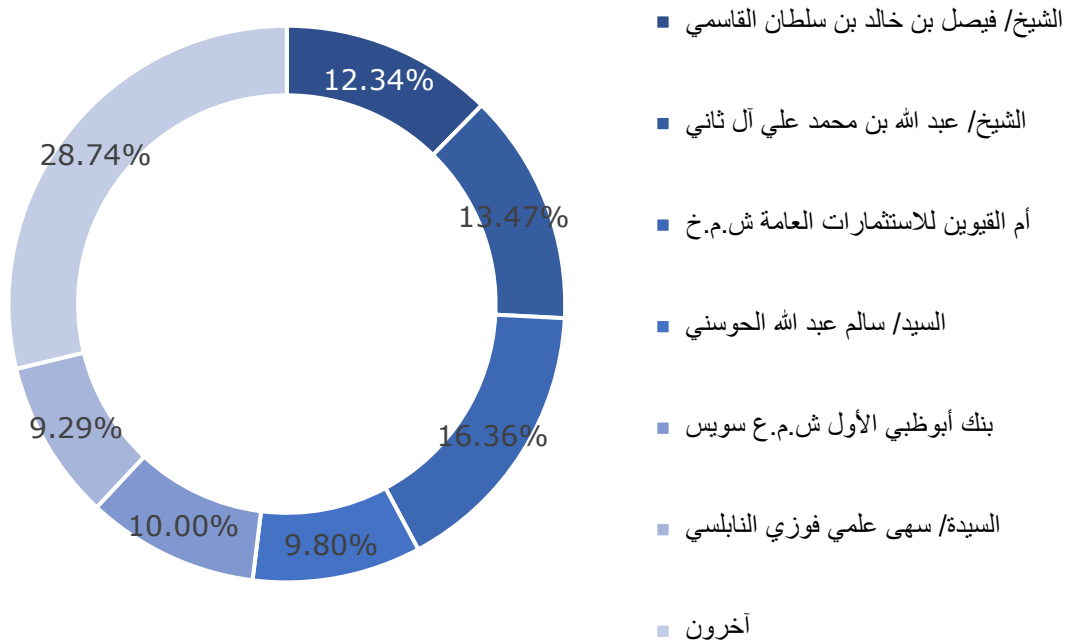
أنشأت شركة البحيرة الوطنية للتأمين لجان مجلس الإدارة التالية بمسؤوليات محددة بوضوح:

1. لجنة التدقيق
2. لجنة الترشيحات والمكافآت
3. لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المطلعين
4. لجنة الاستثمار

أنواع المستثمرين



يمثل المواطنون الإماراتيون غالبية مساهمي شركة البحيرة الوطنية للتأمين البالغ عددهم 76 بنسبة (80 %) و 71 % من حقوق ملكية الشركة مملوكة لستة مساهمين، كما هو موضح أدناه:



نظام الرقابة الداخلية والامتثال

يضمن نظام فعال للرقابة الداخلية تنفيذ جميع قرارات العمل بشكل صحيح وفقاً للقواعد الداخلية والخارجية وأن يتم التشغيل بكفاءة وفعالية، علماً بأنه يتألف من فريق يضم مدير الرقابة المالية ومسؤول الامتثال ومدير التدقيق الداخلي.

وتطبق شركة البحيرة الوطنية للتأمين عدداً من السياسات المؤسسية التي تحدد الإجراءات الأساسية الواجب اتباعها لإدارة عوامل المخاطر التشغيلية.

ويضمن قسم الامتثال تحقق المساءلة والتزام جميع الموظفين بالسياسات التالية:

1. سياسة الامتثال: تحدد سياسة الامتثال الإطار العام لضمان امتثال الشركة لجميع المتطلبات التنظيمية، بما في ذلك:

5. الامتثال لمتطلبات سوق أبوظبي للأوراق المالية وهيئة الأوراق المالية والسلع ونظام الإفصاح

الإلكتروني (XBRL)

1. الامتثال لمتطلبات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

• الامتثال لقوانين العمل الإماراتية

○ الامتثال للوائح الهيئة الاتحادية للضرائب بدولة الإمارات العربية المتحدة

- الامتثال لمتطلبات هيئة الصحة بدبي وهيئة الصحة بأبوظبي

- الامتثال للوائح الإماراتية المعنية بمكافحة غسل الأموال

2. سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب: تضمن سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب عدم استخدام

الشركة كوسيلة لغسل الأموال المحققة من أنشطة غير قانونية أو إرهابية. يتم تدريب جميع الموظفين على اكتشاف

النشاط المشبوه والإبلاغ عنه حتى تتمكن الشركة من اتخاذ إجراء سريع.

3. سياسة الإبلاغ عن المخالفات: تشجع هذه السياسة الموظفين على مساعدة الشركة وإبلاغها في حالة اكتشافهم لأي

انتهاك لإجراءاتنا الداخلية أو القوانين واللوائح المعمول بها في مكان العمل، دون الخشية من توجيه اتهامات مضادة

لهم.

التدريب

من أجل دعم الجهود المبذولة للتخفيف من المخاطر القانونية والمتعلقة بالسمعة، توفر شركة البحيرة الوطنية للتأمين التدريب والتعليم للموظفين حول الموضوعات المتعلقة بالامتثال، مثل سياسات مكافحة غسل الأموال والامتثال.

يغطي التدريب مراجعة وصياغة العقود والاتفاقيات والمستندات القانونية الأخرى للتأكد من امتثالها لجميع القوانين واللوائح ذات الصلة.

في عام 2022 قدمنا تدريباً لـ 20 مكتباً.

بالإضافة إلى ذلك، تلقى مسؤول الإبلاغ عن غسل الأموال 40 ساعة من التدريب على مكافحة غسل الأموال المعتمد من هيئة المعرفة والتنمية البشرية.

وفي عام 2022 قدمت شركة البحيرة الوطنية للتأمين سلسلة من مؤشرات الأداء الرئيسية التي ستمكننا من مراقبة الامتثال وقياسه وتحسينه. وهي:

- عدد دورات الامتثال التدريبية التي تم إجراؤها ومعدل الحضور
- عدد المستندات القانونية التي تمت مراجعتها والموافقة عليها خلال إطار زمني معين
- عدد المنازعات القانونية التي تم حلها في إطار زمني معين وتكلفة هذا الحل
- عدد بلاغات انتهاك الامتثال الواردة والتحقق فيها وحلها

إدارة المخاطر بشركة البحيرة الوطنية للتأمين

يعد وجود إطار عمل شامل لإدارة مخاطر المؤسسة أمرًا ضروريًا لتحديد المخاطر التنظيمية الرئيسية بالإضافة إلى وجود آليات فعالة للتحكم فيها وإدارتها.

ويتحمل مجلس الإدارة والإدارة العليا المسؤولية الكاملة عن ضمان وضع نظام قوي لإدارة المخاطر وتطبيقه بصرامة.

أنشأت شركة البحيرة الوطنية للتأمين قسمًا مخصصًا لإدارة المخاطر في عام 2021، وفي عام 2022 أنشأت الشركة لجنة للاستثمار.

طبق الإطار والإجراءات معيار ISO 31000 ويغطي المجالات الرئيسية للمخاطر، بما في ذلك مخاطر التعهد بالتأمين والائتمان والسوق والسيولة والمخاطر التشغيلية. كما يحمي قيمة المؤسسة ويعززها بثلاث طرق:



خلق قيمة من خلال الإستراتيجية المؤسسية لشركة البحيرة الوطنية للتأمين

أصبحت شركة البحيرة الوطنية للتأمين إحدى أكثر شركات تقديم الخدمات المالية موثوقية في الإمارات العربية المتحدة وواحدة من أفضل شركات التأمين الوطنية بالدولة التي تخلق قيمة لجميع أصحاب المصلحة.

ويتم تحديد وجهتنا الإستراتيجية في ضوء رسالتنا المتمثلة في أن نكون شركة التأمين المفضلة في المنطقة وأن نقدم منتجات التأمين المناسبة مع الخدمة السريعة للمتعاملين مدعومة بقوتنا المالية وموظفينا المتفانين.

تعتمد إستراتيجية شركة البحيرة الوطنية للتأمين على الأولويات والأهداف الرئيسية التالية:

التنوع:

ستواصل الشركة تنويع عروضها بالطرق التالية:

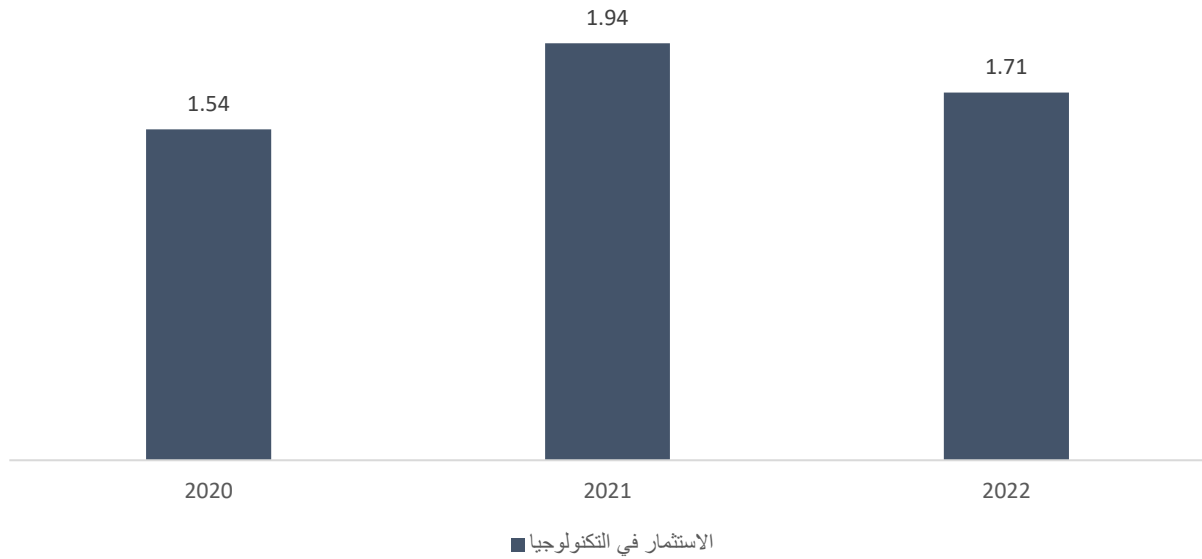
- أ. زيادة نطاق التواجد في السوق مع إضافة فروع ونقاط بيع إضافية
- ب. توسيع نطاق شبكة شركائنا الإستراتيجيين (شركات إدارة المطالبات الخارجية وشركات إعادة التأمين والوسطاء) والدخول في شراكات مع الوسطاء الدوليين
- ج. تنوع محفظة الاستثمار

التحول الرقمي

تسعى شركة البحيرة الوطنية للتأمين باستمرار لتحسين عروضنا من خلال الاستثمار في التكنولوجيا والتحول الرقمي. أولويتنا هي تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لتقديم الكفاءات التشغيلية وتحسين سهولة ممارسة الأعمال التجارية للمتعاملين وحماية الأعمال من أي تهديدات خارجية.

على مدى السنوات الثلاث الماضية، استثمرنا ما معدله 1.73 مليون درهم إماراتي سنوياً في التكنولوجيا والابتكار.

الاستثمار في التكنولوجيا



فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير وسوق أبوظبي للأوراق المالية

(GRI 102-55)

GRI 1: المؤسسة 2021				
بيان الاستخدام				قدمت شركة البحيرة الوطنية للتأمين المعلومات المذكورة في فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير هذا للفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2022 بعد الرجوع إلى معايير المبادرة العالمية للتقارير
GRI 2: الإفصاحات العامة				
إفصاح المبادرة العالمية للتقارير	المحتوى	إفصاح سوق أبوظبي للأوراق المالية	القسم المرجعي	الملاحظات
المؤسسة وممارسات إعداد التقارير الخاصة بها				
1-2	التفاصيل التنظيمية	G7: تقارير الاستدامة G8: ممارسات الإفصاح G9: التحقق الخارجي	6	
2-2	الكيانات المدرجة في تقارير الاستدامة للمؤسسة	G7: تقارير الاستدامة G8: ممارسات الإفصاح	6	
3-2	فترة إعداد التقارير وتأثيراتها ونقطة الاتصال		6	
4-2	إعادة صياغة المعلومات	G9: التحقق الخارجي		
5-2	التحقق الخارجي			
الأنشطة والعمال				
6-2	الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى			
7-2	الموظفون	S3: معزل دوران الموظفين S4: التنوع بين الجنسين	17	
8-2	العمال غير الموظفين			
الحوكمة				
9-2	هيكل الحوكمة وتكوينها	G1: التنوع في مجلس الإدارة	34	
10-2	ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	G2: استقلالية مجلس الإدارة	34	

			رئيس أعلى هيئة حوكمة	11-2
			دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة التأثيرات	12-2
			تفويض المسؤولية لإدارة التأثيرات	13-2
		G3: الرواتب بحوافز	دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	14-2
	34	G5: الأخلاقيات ومكافحة الفساد	تضارب المصالح	15-2
			الإبلاغ عن الموضوعات البالغة الأهمية	16-2
			المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	17-2
			تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	18-2
		G3: الرواتب بحوافز S1: معزل راتب المدير التنفيذي S2: معدل الأجور بين الجنسين	سياسات الأجور	19-2
		S2: معدل الأجور بين الجنسين	عملية تحديد الأجور	20-2
		G3: الرواتب بحوافز S1: معزل راتب المدير التنفيذي S2: معدل الأجور بين الجنسين	نسبة إجمالي الأجور السنوية	21-2
الإستراتيجية والسياسات والممارسات				
	15	E8, E9: الرقابة البيئية	بيان حول إستراتيجية التنمية المستدامة	22-2
			الالتزامات المتعلقة بالسياسة	23-2
			تضمين التزامات السياسة	24-2
		G3: الرواتب بحوافز	عمليات معالجة الآثار السلبية	25-2
			آليات طلب المشورة والإبلاغ عن المخاوف	26-2
			الامتثال للقوانين واللوائح	27-2
		S1: معزل راتب المدير التنفيذي	العضويات في الجمعيات	28-2
إشراك أصحاب المصلحة				

			منهج إشراك أصحاب المصلحة	29-2
			اتفاقات المفاوضة الجماعية	30-2
GRI 3: الموضوعات الجوهرية				
	15		عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	1-3
	15		قائمة الموضوعات الجوهرية	2-3
	15		إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3
GRI 200: سلسلة المعايير الاقتصادية				
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016				
GRI 201 حول موضوعات محددة				
			منهج الإدارة	3-3
	32		القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	1-201
GRI 202: التواجد في السوق 2016				
GRI 202 حول موضوعات محددة				
			منهج الإدارة	3-3
		S11: التوطين	نسبة كبار الموظفين الإداريين المعيّنين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	2-202
GRI 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016				
GRI 203 موضوع محدد				
			منهج الإدارة	3-3
			الآثار الاقتصادية الهامة غير المباشرة	2-203
GRI 205: مكافحة الفساد 2016				
GRI 205 موضوع محدد				
			منهج الإدارة	3-3
لا تزال الممارسة قيد التطوير	34		العمليات التي تم تقييمها للمخاطر المتعلقة بالفساد	1-205
لا تزال الممارسة قيد التطوير	34		التواصل والتدريب حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	2-205
	34	G5: الأخلاقيات ومكافحة الفساد	وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	3-205
GRI 300: سلسلة المعايير البيئية				
GRI 302: الطاقة 2016				

GRI 302 موضوع محدد				
3-3	منهج الإدارة	E10: التخفيف من مخاطر تغير المناخ	28	
1-302	استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	E3: استخدام الطاقة	28	
2-302	استهلاك الطاقة خارج المؤسسة	E4: كثافة الطاقة E5: مزج الطاقة	28	
3-302	كثافة الطاقة	E4: كثافة الطاقة E5: مزج الطاقة	28	
GRI 303: المياه والتفاريات السائلة 2018				
GRI 303 موضوع محدد				
3-3	منهج الإدارة			
5-303	استهلاك المياه	E6: استخدام المياه	28	
GRI 305: الانبعاثات 2016				
305 موضوع محدد				
3-3	منهج الإدارة	E8 & E9: الرقابة البيئية		
1-305	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	E1: انبعاثات الغازات الدفيئة	28	
2-305	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	E1: انبعاثات الغازات الدفيئة	28	
3-305	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (نطاق 3)	E1: انبعاثات الغازات الدفيئة	28	
4-305	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	E1: انبعاثات الغازات الدفيئة E2: كثافة الانبعاثات	28	
GRI 307: الامتثال البيئي 2020				
GRI 306 بموضوع محدد				
3-3	منهج الإدارة			
1-307		E7: العمليات البيئية		
GRI 400: سلسلة المعايير الاجتماعية				
GRI 401: التوظيف 2016				
GRI 401 موضوع محدد				
3-3	منهج الإدارة			
1-401	تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	S3: معدل دوران الموظفين	17	

			الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	2-401
GRI 404: التدريب والتعليم 2016				
GRI 404 موضوع محدد				
			منهج الإدارة	3-3
			متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	1-404
			البرامج المخصصة لرفع مستوى مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال الوظيفي	2-404
	17		النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	3-404
GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016				
GRI 405 موضوع محدد				
			منهج الإدارة	3-3
	17	S4: التنوع بين الجنسين	تنوع هيئة الحوكمة والموظفين	1-405
	17	S6: عدم التمييز		
	32	S11: التوطين		
	34	G1: التنوع في مجلس الإدارة		
			متوسط الأجور	2-405
GRI 406: عدم التمييز 2016				
406 موضوع محدد				
			منهج الإدارة	3-3
	22	S6: عدم التمييز	وقائع التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	1-406
GRI 413: المجتمع المحلي 2016				
413 موضوع محدد				
			منهج الإدارة	3-3
	32	S11: التوطين S12: الاستثمار المجتمعي	العمليات التي يشارك بها المجتمع المحلي وتقييمات الآثار وبرامج التنمية	1-413
GRI 418: خصوصية المتعاملين				
GRI 418 موضوع محدد				

3-3	منهج الإدارة		
1-418	الشكاوى المؤتقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات المتعامل	G6: خصوصية البيانات	22

الإفصاحات الإضافية لسوق أبوظبي للأوراق المالية		
إفصاح سوق أبو ظبي للأوراق المالية	المحتوى	القسم المرجعي/ملاحظات
المسؤولية الاجتماعية		
S1	معدّل راتب المدير التنفيذي	تم الإفصاح حاليًا عن راتب الرئيس التنفيذي جنبًا إلى جنب مع رواتب الفريق التنفيذي في تقرير حوكمة الشركة
	النسبة: إجمالي أجر المدير التنفيذي إلى متوسط أجر إجمالي معادل الدوام الكامل	
	هل قامت شركتكم بعمل تقرير عن هذا المقياس في عمليات التسجيل التنظيمية؟	
S9	الطفل والعمالة الإجبارية	يضم دليل الموارد البشرية لدينا فقرات بشأن عمالة الأطفال والعمالة الإجبارية
	هل تتبع شركتكم سياسة عمالة الأطفال و/أو العمالة الإجبارية؟	
	إذا كانت الإجابة نعم، فهل تشمل سياسة عمالة الأطفال والعمالة الإجبارية إحداهما أو كليهما كذلك الموردين والبائعين؟ نعم/لا	
S10	حقوق الإنسان	يضم دليل الموارد البشرية لدينا فقرات بشأن عمالة الأطفال والعمالة الإجبارية
	هل تتبع شركتكم سياسة حقوق الإنسان؟	
	إذا كانت الإجابة نعم، فهل تشمل سياسة حقوق الإنسان الخاصة بك الموردين والبائعين؟	
S11	التوطين	32
	النسبة المئوية للموظفين الإماراتيين	
	خلق الوظائف المحلية بشكل مباشر وغير مباشر	
S12	الاستثمار المجتمعي	32
	المبلغ المستثمر داخل المجتمع، كونه يمثل نسبة مئوية من إيرادات الشركة.	
الحوكمة		
G3	الرواتب بحوافز	سيتم اعتبار هذا المقياس جزءاً من إستراتيجية الاستدامة الخاصة بشركتنا.
	هل يحصل التنفيذيون على حوافز مقابل تحقيق الاستدامة؟	