



# تقرير الاستدامة

2024

أكثر من مجرد تأمين: رحلتنا في مجال البيئة والمجتمع  
والحوكمة



## محتوى التقرير

04	<b>01 ملخص تنفيذي</b>
05	1.1 نظرة عامة على انجازات الاستدامة في 2024
05	1.2 أحداث بارزة وإنجازات هامة
06	<b>02 عن البحيرة الوطنية للتأمين</b>
07	2.1 نبذة عن الشركة
14	2.2 استراتيجية الاستدامة
15	2.3 إشراك أصحاب المصلحة
16	2.4 تقييم الأهمية النسبية
18	<b>03 إطار عمل واستراتيجية الاستدامة</b>
19	3.1 نظرة عامة على إطارات عمل الاستدامة المعتمدة
21	3.2 أهداف وغايات الاستدامة طويلة الأمد
22	<b>04 الحوكمة المسؤولة</b>
23	4.1 مجلس الإدارة واللجان
24	4.2 إطار عمل الحوكمة
25	4.3 إدارة مخاطر الشركة
25	4.4 الامتثال وممارسات العمل الأخلاقية
27	<b>05 الحفاظ على البيئة</b>
28	5.1 استراتيجيات تحليل وتقليل انبعاثات الغازات الدفيئة
29	5.2 جهود إدارة المياه والحفاظ عليها
29	5.3 إدارة الطاقة وتحسين الكفاءة
30	5.4 إدارة المخلفات وبرامج إعادة التدوير

31	<b>06 المسؤولية الاجتماعية</b>
32	6.1 المقومات البشرية وتحليل القوى العاملة
34	6.2 تكافؤ الفرص والتنوع والشمول (DEI)
36	6.3 الصحة، السلامة والرفاهية العامة
38	6.4 التدريب والتطوير
43	6.5 رد الجميل للمجتمع
44	<b>07 العلاقة مع العملاء</b>
45	7.1 إرضاء العميل وآليات جمع ردود الفعل
46	7.2 خصوصية البيانات وأمن المعلومات
47	7.3 الشراء الأخلاقي ومسؤوليات سلسلة التوريد
48	7.4 دعم العميل
49	<b>08 الابتكار من أجل الاستدامة</b>
50	8.1 التحول الرقمي وتأثيره على الاستدامة
53	8.2 مبادرات الاستدامة في المستقبل
54	<b>09 تقارير الأداء والتأثير</b>
55	9.1 مقاييس الأداء البيئي
56	9.2 مقاييس التأثير الاجتماعي
63	9.3 إنجازات الحوكمة والامتثال
64	<b>10 رؤية والتزامات المستقبل</b>
65	10.1 أهداف الاستدامة للعام المقبل
65	10.2 الالتزام المستمر بالقيادة المستدامة والابتكار
66	<b>11 رسالة الرئيس التنفيذي</b>
67	11.1 رسالة طموحة من الرئيس التنفيذي حول التزام الشركة بالاستدامة والاتجاهات المستقبلية
68	<b>12 الملاحق والمعلومات التكميلية</b>
69	12.1 فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
78	12.2 معجم المصطلحات والاختصارات
81	12.3 معلومات التواصل لمزيد من الاستفسارات

شركة البحيرة الوطنية للتأمين  
Al-Buhaira National Insurance Co.

ملخص حوض رحىسا بحو  
الاستدامة



## ملخص تنفيذي

# 01

05

1.1 نظرة عامة على انجازات الاستدامة في 2024

05

1.2 أحداث بارزة وإنجازات هامة

# 1.1 نظرة عامة على إنجازات الاستدامة في 2024

نرحب بكم في تقرير الاستدامة لعام 2024 لشركة البحيرة الوطنية للتأمين. في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، لا تُعتبر الاستدامة مجرد التزام، بل هي جزء لا يتجزأ من قيمنا وفلسفتنا التشغيلية. نحن ندرك التأثير العميق لأنشطتنا على البيئة ومجتمعاتنا ونمو أعمالنا على المدى الطويل. ومن خلال هذا الوعي، نسعى جاهدين لاتخاذ قرارات مسؤولة على كل المستويات، وضمان أن كل قرار نتخذه يساهم بشكل إيجابي في العالم من حولنا.

يسلط هذا التقرير الضوء على الخطوات الهادفة التي نتخذها للحد من بصمتنا البيئية وخلف قيمة دائمة لأصحاب المصلحة لدينا. نحن نؤمن إيماناً راسخاً بأن حتى أصغر الإجراءات يمكن أن تؤدي إلى تغيير كبير، ومن خلال هذا التقرير، نهدف إلى مشاركة مبادراتنا وتأثيرها وسبب أهميتها، لنا ولأصحاب المصلحة لدينا.

ولتعزيز التزامنا، أنشأنا "لجنة الاستدامة" في عام 2023، وهي مكرسة لدمج الاستدامة في جميع جوانب عملياتنا. تقود اللجنة التغييرات الاستراتيجية، وتدمج الممارسات المستدامة لبناء مكان عمل عادل، والحد من تأثيرنا البيئي. وتعكس مبادرات مثل "شريد إت" SHRED IT، جنباً إلى جنب مع التدابير الرامية إلى تحسين استهلاك الكهرباء والمياه، نهجنا الاستباقي تجاه المسؤولية البيئية والكفاءة التشغيلية.

ويمتد تفانينا إلى ما هو أبعد من الامتثال؛ فنحن ملتزمون بلعب دور هادف في رؤية دولة الإمارات العربية المتحدة لتحقيق صافي انبعاثات صفرية بحلول عام 2050. ومن خلال مبادرات الاستدامة المستهدفة، نعمل على تقليل بصمتنا الكربونية، والاستثمار في الطاقة المتجددة، وتعزيز ثقافة المسؤولية البيئية. ومن خلال مواصلة جهودنا مع استراتيجية الإمارات العربية المتحدة للطاقة 2050، فإننا نساهم بنشاط في تحقيق الأهداف البيئية الطموحة للدولة، وضمان مستقبل أكثر استدامة ومرونة للجميع.

## 1.2 أحداث بارزة وإنجازات هامة

ارتفعت إيرادات التأمين لدينا بنسبة 17٪ من عام 2023 إلى عام 2024



من خلال "شريد إت"، تم التخلص من البيانات بشكل آمن والمساهمة في الحفاظ على ما يقرب من 2.24 شجرة



لجنة استدامة تعمل منذ العام التقويمى 2023



4.8 مليون درهم إماراتي مستثمر في الرقمنة – بزيادة 18.69٪ في 2024 مقارنة بعام 2023



شركة البحيرة الوطنية للتأمين  
Al-Buhaira National Insurance Co.

## شركة تأمين يمكنك الوثوق بها

نوفر تغطية صحية موثوق بها وشاملة لك ولعائلتك



# عن البحيرة الوطنية للتأمين

# 02

07	2.1	نبذة عن الشركة
14	2.2	استراتيجية الاستدامة
15	2.3	إشراك أصحاب المصلحة
16	2.4	تقييم الأهمية النسبية

# 2.1 نبذة عن الشركة

## شركة البحيرة الوطنية للتأمين: شركة تأمين يمكنك الوثوق بها

تعتبر شركة البحيرة الوطنية للتأمين اسماً عريقاً وموثوقاً به في سوق التأمين في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتتميز بموثوقيتها ومعاييرها العالية وخدمة العملاء الممتازة. منذ إدراجنا في عام 2005 في سوق أبوظبي للأوراق المالية، برأس مال أولي قدره 250 مليون درهم إماراتي، أصبحنا أقوى وأنشأنا سمعة قوية كاسم موثوق به في مجال التأمين. تعتمد عملياتنا على الحوكمة الأخلاقية والنمو المستدام والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات والمساهمة في التنمية المجتمعية. وبدعم من وسائل التكنولوجيا المتقدمة، قمنا بتبسيط عملياتنا لتقديم خدمات فعالة وسهلة الوصول ومصممة خصيصاً لتلبية احتياجات عملائنا. بالإضافة إلى ذلك، تعمل شراكتنا القوية مع جمعية الإمارات للتأمين على تعزيز سمعتنا في الصناعة باعتبارنا منظمة مسؤولة.



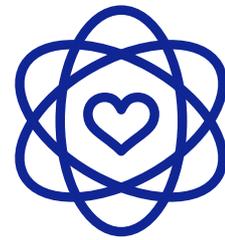
### الرؤية

تقديم الخدمات التأمينية المناسبة مع حلول متكاملة تلبي احتياجات العملاء.



### المهمة

أن نكون شركة التأمين المفضلة في المنطقة.



### القيم

الأمن والصدق والنزاهة والتميز والقيادة والاعتمادية هي القيم الأساسية التي تقود استراتيجيات أعمالنا وقراراتنا الرئيسية.

شركة البحيرة الوطنية للتأمين  
Al-Buhaira National Insurance Co.

INSURANCE FOR EVERY LIFE STAGE  
WE'RE WITH YOU ALL THE WAY

شركة البحيرة الوطنية للتأمين  
Al-Buhaira National Insurance Co.

Protect yourself with our ICP-approved Basic Health Insurance in the Northern Emirates.

## ملف أعمالنا

تقدم شركة البحيرة الوطنية للتأمين خدمات ضمان التأمين لمجموعة متنوعة من أنواع التأمين، بما في ذلك الممتلكات، والهندسة، والطاقة، والمسؤولية، والطيران، والتأمين البحري وتأمين البضائع، والحياة الجماعية، والمركبات، والسفر، والتأمين الطبي، والمنزل، من بين أنواع أخرى. إن قيمنا الأساسية والتزامنا بخدمة العملاء الاستثنائية، مدعومة بتفاني فريقنا، تمكننا من تقديم مجموعة شاملة من حلول التأمين الشخصي والتجاري بثقة. يتضمن ذلك ستة خطوط إنتاج شخصية وأكثر من 30 خط إنتاج تجاري، يتم تقديمها جميعها بكفاءة وتضافر الجهود.

## التأمين الشخصي

التأمين على  
المركباتالتأمين على القوارب  
الشخصيةالتأمين على الدراجات  
البحرية

التأمين الصحي



التأمين على السفر



التأمين على المنازل

## التأمين التجاري

التأمين الصحي  
الجماعي

تأمين الحياة الجماعي

تأمين أسطول  
المركبات

## التأمين البحري والجوي



تأمين الطيران



تأمين الغطاء البحري المفتوح



تأمين أجسام السفن



تأمين البضائع البحرية



تأمين مسؤولية متعهدي النقل

تأمين المسؤولية القانونية  
عن إصلاح السفن

تأمين البضائع في الترانزيت



تأمين الحماية والتعويض (P&amp;I)



تأمين مخاطر البناء

## تأمين الممتلكات

تأمين الممتلكات ضد  
جميع الأخطارالتأمين الشامل  
لأصحاب الفنادقتأمين الحريق والأخطار  
الإضافيةتأمين مشاريع الأبنية السكنية  
والتجارية

التأمين ضد السطو



## تأمين المسؤولية

مسؤولية المنتجات

مسؤولية المدراء  
والعاملين

المسؤولية العامة



مسؤولية الموظفين



تعويض إصابات العمال



الأخطاء الطبية

المسؤولية المهنية للمهندسين،  
المحامين، المحاسبين، إلخ

## التأمين الهندسي

تأمين جميع مخاطر  
المقاولينتأمين جميع مخاطر  
التركيب

الغلايات وممانع الضغط



أعطال الآلات



مخاطر مصانع وآلات المقاولين



المعدات الإلكترونية



## التأمينات المتنوعة

فساد المخزون



تأمين خيانة الأمانة



تأمين الحوادث الشخصية



تأمين البنوك



التأمين على الأموال



تأمين المجوهرات

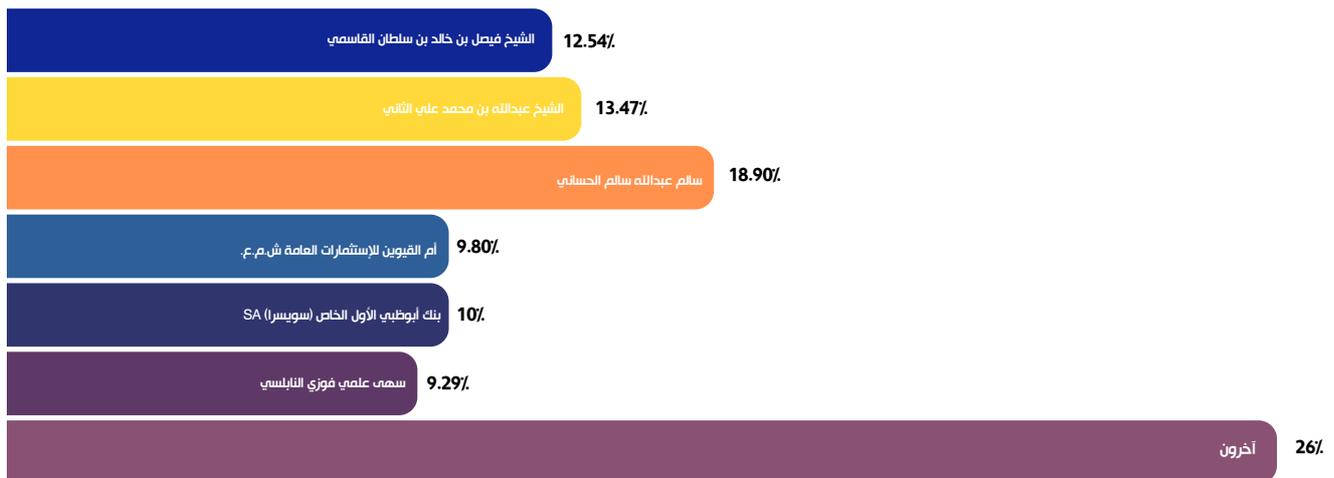


## نظرة عامة على تواجدنا والمساهمين

عمليات من خلال أحد عشر فرعاً

خدمات في الشارقة، دبي، أبوظبي، العين، عجمان، الفجيرة، خورفكان، أم القيوين ورأس الخيمة

## نظرة عامة على المساهمين



تعمل شركة البحيرة الوطنية للتأمين كشركة عامة، بملكية أجنبية تبلغ 10.01% (من أصل 49%)، ويمتلك مواطنو الإمارات حصة 79.90% (من أصل 100%) وتمثل الدول العربية نسبة 10.10% (من أصل 49%).

## مميزات شركة البحيرة الوطنية للتأمين

- إجراءات مطابقة بسيطة وسلسلة
- نقدم خدمة مذهلة منذ عام 1978
- نتمتع 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

2024	2022	2023	المؤشر
1,448,902,391	879,881,171	1,190,641,861	إيرادات التأمين
(1,469,728,830)	(1,022,783,579)	(1,196,342,629)	مصاريف خدمة التأمين
(20,826,439)	(142,902,408)	(5,700,768)	نتيجة خدمة التأمين قبل عقود إعادة التأمين المبرمة
(920,601,503)	(682,584,155)	(841,062,128)	تخصيص أقساط إعادة التأمين
899,203,030	778,255,012	707,183,749	المبالغ القابلة للاسترداد من إعادة التأمين للمطالبات المتكبدة
(21,398,474)	95,670,857	(133,878,379)	صافي المصاريف من عقود إعادة التأمين المبرمة
(42,224,913)	(47,231,551)	(139,579,147)	نتيجة خدمات التأمين
48,912,891	33,429,894	42,760,945	الاستثمار والدخل الآخر
48,912,891	33,429,894	42,760,945	إجمالي دخل الاستثمار
(20,136,315)	(1,477,369)	(22,743,465)	دخل تمويل التأمين لعقود التأمين الصادرة
10,532,939	662,481	12,845,665	مصاريف تمويل إعادة التأمين لعقود إعادة التأمين المبرمة
(9,603,376)	(814,888)	(9,897,800)	صافي النتيجة المالية للتأمين
(5,870,342)	(7,418,897)	(6,792,319)	مصاريف عامة وإدارية
(24,935,077)	(11,186,227)	(18,881,763)	التكاليف المالية
(206,412)	(650,822)	(372,384)	التكاليف المالية - عقد الإيجار
(31,011,832)	(19,255,946)	(26,046,466)	الإجمالي
(33,927,231)	(33,872,491)	(132,762,468)	خسارة العام
62,542,734	37,550,000	49,517,041	مدفوعات الضرائب
	942,812	1,223,755	الاستثمارات المجتمعية
39,371,232	36,670,335	37,599,792	إجمالي الرواتب والمزايا

\*في تقرير هذا العام، أخذنا في الاعتبار فقط كيان قطاع التأمين الخاص بنا لإعداد التقرير

## الجوائز والأوسمة والمؤتمرات الكبرى

في هذا العام التقويمي، تشرفنا بالحصول على جائزة "Growth Mindset Award" لعام 2024 من شركة كانون. يمثل هذا التكريم المرموق علامة بارزة في المراحل الأولى من رحلة التحول الرقمي لدينا ويسلط الضوء على التزامنا بتبني الممارسات المبتكرة. لا تحتفي الجائزة بإنجازنا الحالية فحسب، بل تعمل أيضًا بمثابة حافز يدفعنا نحو تحقيق أهدافنا المستقبلية وتعزيز التزامنا بالنمو والتطوير المستمر.



كما أقيمت مناقشة حوكمة بعنوان "إحداث ثورة في الاتجاهات والابتكارات الناشئة في الشرق الأوسط"، حيث شارك رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات في شركة البحيرة الوطنية للتأمين برؤى قيمة حول تأثير التقنيات الناشئة في مجال التأمين. كانت هذه الجلسة جزءاً أساسياً من مؤتمر Avasant Empowering Beyond Middle East 2024، حيث جمع مجموعة متنوعة من الخبراء من مختلف المجالات. وقدمت وجهات نظرهم الجماعية رؤى شاملة للابتكارات والاتجاهات المستمرة التي تشكل مستقبل الشرق الأوسط، مما يوفر للحاضرين فهماً أعمق للمشهد التكنولوجي المتطور في المنطقة.



بكل فخر تم تمثيل شركة البحيرة الوطنية للتأمين في المؤتمر الرابع والثلاثون للاتحاد العام العربي للتأمين في مسقط، سلطنة عمان من خلال فريق الإدارة العليا لإعادة التأمين. على مدار أربعة أيام، شارك فريقنا في اجتماعات ومناقشات مفيدة مع خبراء التأمين وإعادة التأمين من جميع أنحاء العالم، مما أدى إلى بناء علاقات قيمة واكتساب المعرفة في هذا المجال.



## 2.2

## استراتيجية الاستدامة

ترتبط الاستدامة ارتباطاً وثيقاً بقصة نمونا ونحن ندرك أهميتها في دفع النجاح على المدى الطويل وخلف القيمة لأصحاب المصلحة لدينا. إن استراتيجيتنا للاستدامة، المدعومة بإطار حوكمة قوي، توجه عملياتنا وتعكس التزامنا بالممارسات الأخلاقية والمسؤولة.

### استراتيجية الاستدامة

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، هدفنا هو النمو المستدام ونسج الممارسات المستدامة في كل جانب من جوانب عملياتنا من خلال تقييم وتحديد وتقليل تأثير أنشطتنا بشكل منتظم. وكما ذكرنا، فإن الاستدامة هي حجر الأساس في استراتيجية النمو لدينا، مدفوعة بتركيزنا على ثلاثة ركائز أساسية:



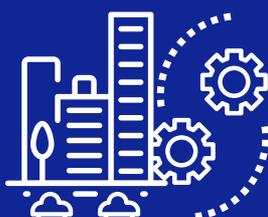
#### الحفاظ على البيئة:

- 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 أيضاً 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.

## 2.3 إشراك أصحاب المصلحة

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، نقدر الحوار الهادف والشفاف مع أصحاب المصلحة لدينا، حيث نقوم بإجراء تقييمات شاملة لأهمية النسبية لضمان توافق مبادراتنا مع أهداف الاستدامة العالمية. نحن نعطي الأولوية لمساهمة جميع أصحاب المصلحة، ونذكر أن تعليقاتهم حيوية لاتخاذ قرارات مستنيرة وتطوير استراتيجية استدامة فعالة. من خلال التعاون النشط مع أصحاب المصلحة لدينا ومعالجة القضايا الرئيسية، نهدف إلى تعزيز الشفافية والمساءلة والتأثير الإيجابي الدائم الذي يساهم في مستقبل مستدام. يتضمن جزء مهم من هذه العملية تحديد مجالات التأثير وتصميم الاستراتيجيات والحلول بشكل جماعي.

نحافظ على التواصل المفتوح مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك العملاء والموظفين والمساهمين والكيانات الحكومية والشركاء التجاريين ووكالات التصنيف والمجتمع الأوسع. ومن خلال قنوات المشاركة المختلفة، نحدد مجالات التأثير الأكثر صلة بأعمالنا وأصحاب المصلحة لدينا. فيما يلي ملخص لمجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا والاستراتيجيات التي نستخدمها للتواصل معهم بنشاط.

مجموعة أصحاب المصلحة	من هم	لماذا نشرك	طريقة المشاركة
العملاء	جميع الأفراد والشركات الذين يبحثون عن حلول تأمينية موثوقة	لضمان رضا العملاء	الموقع الإلكتروني والمواد التسويقية ووسائل التواصل الاجتماعي والآراء الإلكترونية ومنصة الشكاوى والاقتراحات (مباشرة أو عبر موقع البنك المركزي).
الإدارة والموظفين	جميع الأفراد العاملين عبر مختلف المستويات الإدارية في مؤسستنا	لتحفيزهم، والتأكد من توافقهم مع أهداف الشركة، ومساعدتهم على النمو الشخصي	برامج التدريب، والفعاليات، والإعلانات الداخلية، وتقييمات الأداء، ومقابلات المغادرة.
المساهمين	جميع المستثمرين الذين يحملون حصص ملكية في الشركة	لتوفير معلومات حول الأداء المالي والاستراتيجيات وتلقي الملاحظات	التواصل المنتظم، والاجتماعات العامة السنوية، والإفصاحات التنظيمية للشركات.
الحكومة	الهيئات الحكومية والتنظيمية	لضمان امتثالنا للقوانين واللوائح	1.1 (أ) التواصل المنتظم من خلال متطلبات واجتماعات إعداد التقارير 1.1 (ب) الإعلانات المنتظمة 1.2 (أ) تقديم النتائج المالية مع التواصل ربع السنوي 2.2 (ب) المتطلبات التنظيمية الجديدة عبر البريد الإلكتروني 1.3 (أ) التفاعل المنتظم من خلال متطلبات إعداد التقارير 3.3 (ب) التفاعل من خلال الندوات عبر الإنترنت 3.3 (ج) الإعلانات المتكررة
شركاء العمل	جميع الشركاء الاستراتيجيين، شركات إعادة التأمين، ووكالات إدارة الطرف الثالث، والوسطاء	لتعزيز العلاقات طويلة الأمد ومواءمة أهداف العمل	الاتصالات المنتظمة المتعلقة بتنسيق الأعمال والتطوير وتجديد الاتفاقيات

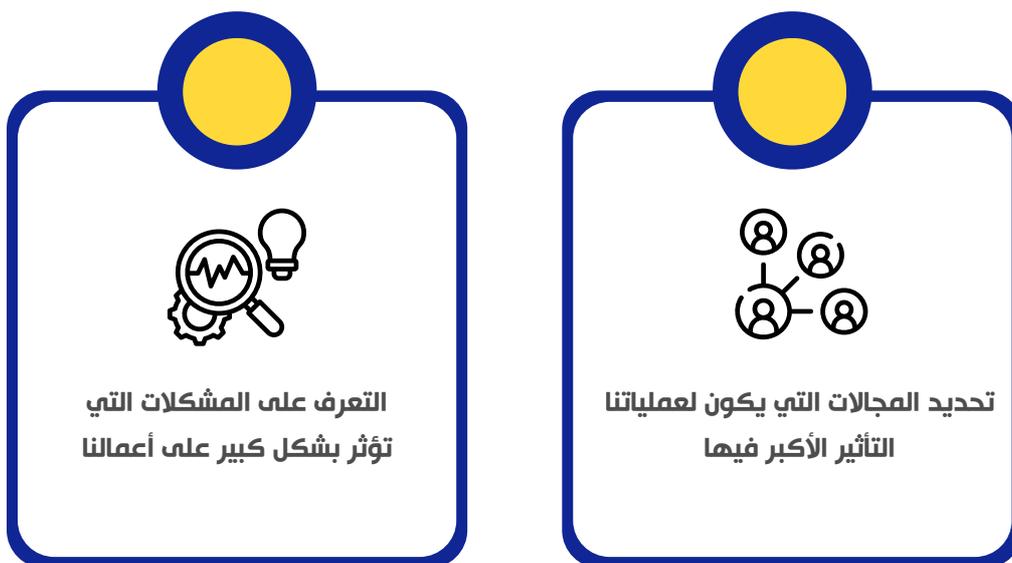
مجموعة أصحاب المصلحة	من هم	لماذا نشارك	طريقة المشاركة
المجتمع	الأشخاص المحليون في جميع أنحاء عملياتنا	لدعم التنمية الاقتصادية، والمشاركة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات	المبادرات المنتظمة المتعلقة بالمجتمع المحلي والتبرعات والأنشطة التطوعية
وكالات التصنيف	أي منظمة توفر معلومات أو تصنيفات مهمة للشركة	للكشف عن المعلومات ذات الصلة وبناء سمعة العلامة التجارية	التفاعل السنوي خلال عملية مراجعة التصنيف

ومن خلال هذه المناقشات المستمرة والبناءة، نعمل باستمرار على تعزيز نهجنا في الاستدامة، وضمان توافق إجراءاتنا مع اهتمامات وأولويات أصحاب المصلحة لدينا. وهذا يعزز علاقتنا معهم ويدعم مرونة أعمالنا في بيئة السوق المتطورة.

## 2.4 تقييم الأهمية النسبية

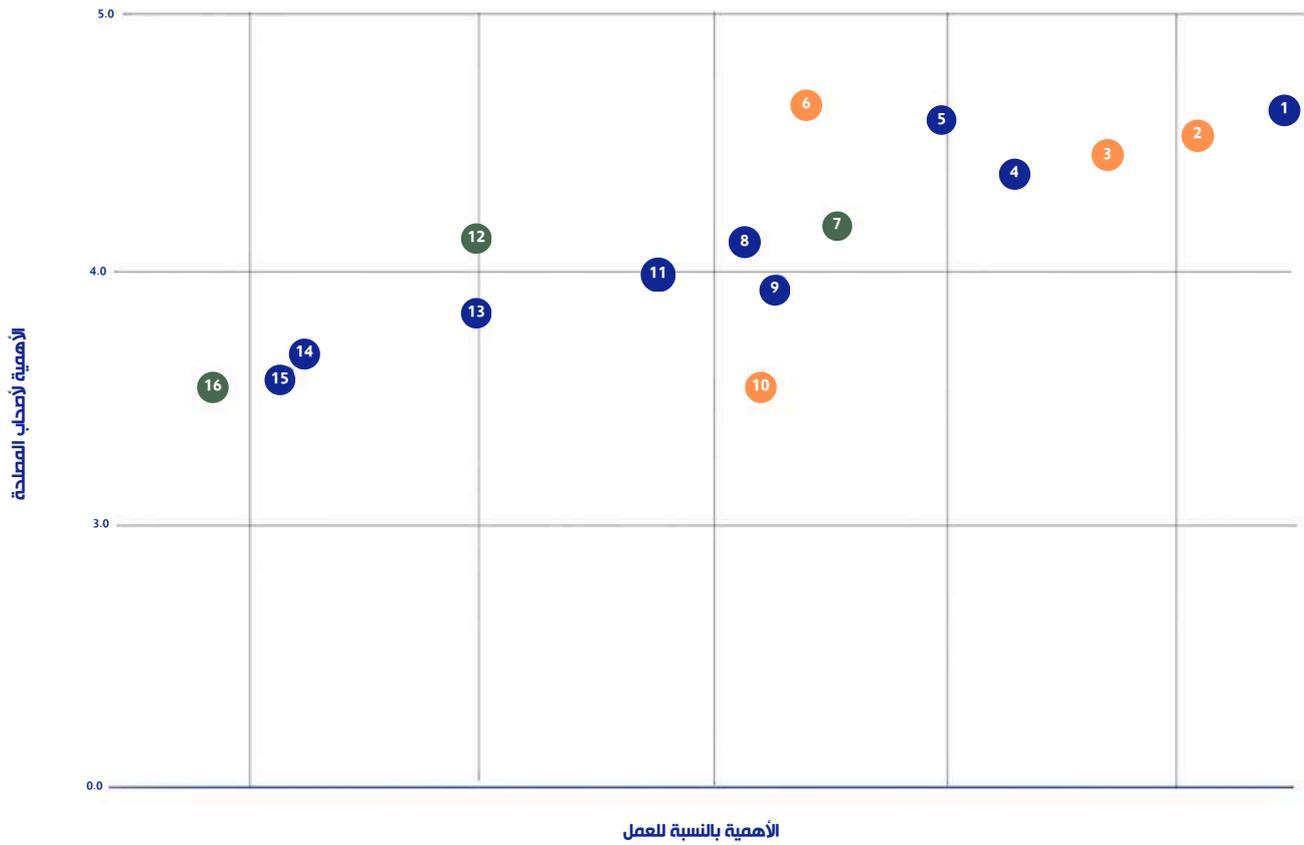
يعد "تقييم الأهمية النسبية" أداة حاسمة تساعدنا على تحديد المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة الرئيسية الأكثر صلة بأعمالنا وأصحاب المصلحة.

في عام 2023، أجرينا عملية شاملة لإشراك أصحاب المصلحة، وجمعنا رؤى قيمة من خلال الاستطلاعات لفهم موضوعات الحوكمة البيئية والاجتماعية والحوكمة التي تهم أعمالنا بشكل أفضل. لقد حرصنا على أن نظل وجاهات نظر أصحاب المصلحة جزءاً لا يتجزأ من عملية التقييم الخاصة بنا، مما يسمح لنا بتحديد التأثيرات من وجهتي نظر رئيسيتين:



لقد طورنا إطار عمل شامل لتحديد الأولويات، يتضمن مشاركات أصحاب المصلحة ومراجعات النظراء لتحسين تركيزنا. وقد مكنتنا ذلك من تحديد المواضيع البيئية والاجتماعية والحوكمة الأكثر توافقاً مع توجهنا الاستراتيجي. ويشكل هذا التقييم الأساس لتقرير الاستدامة الخاص بنا لعام 2024.

## مصفوفة الأهمية النسبية



## البيئية

- 7. المنتجات والخدمات المستدامة
- 12. المخاطر والآثار المادية لتغير المناخ
- 16. البصمات البيئية

## الاجتماعية

- 1. خصوصية وأمن البيانات
- 4. إشراك ورؤى العملاء
- 5. الأمّرة
- 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. الدمج البيئي والاجتماعي والحوكمة



## استدامة شركة البحيرة الوطنية للتأمين

# إطار عمل واستراتيجية الاستدامة 03

19

3.1 نظرة عامة على إطار عمل الاستدامة المعتمدة

21

3.2 أهداف وغايات الاستدامة طويلة الأمد

# 3.1 نظرة عامة على إطارات عمل الاستدامة المعتمدة

يقدم تقرير الاستدامة للعام التقويمي 2024 نظرة عامة مفصلة على تقدم شركة البحيرة الوطنية للتأمين وعملياتها ونموها الهادف. ويسلط التقرير الضوء على الأداء المالي وغير المالي والأولويات الاستراتيجية والمخاطر والفرص ودمج مبادرات الاستدامة. كما يقدم التقرير رؤى قيمة حول إطار الحوكمة الذي يدعم الأداء العام للشركة. في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، نحن ملتزمون بتقليص بصمتنا الكربونية والمساهمة بنشاط في تحقيق أهداف الطاقة النظيفة المحلية لدولة الإمارات العربية المتحدة. تماشيًا مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، نقوم بقياس وإدارة استهلاكنا للكهرباء والانبعاثات واستخدام المياه وتوليد النفايات، ونسعى باستمرار لتقليل تأثيرنا البيئي. إلى جانب الاستدامة، فإننا نعطي الأولوية لإنشاء مكان عمل آمن ومأمون مع ضمان أعلى معايير حماية البيانات باعتبارنا مزود تأمين مسؤول. بالإضافة إلى ذلك، نحن ملتزمون بالارتقاء بالمجتمعات، والعمل على تحقيق قدر أكبر من الشفافية والجودة والتغطية في إفصاحاتنا لإحداث تغيير هادف وإيجابي بما يتماشى مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير.

تم إعداد التقرير بما يتماشى مع أطر العمل والمعايير المعترف بها عالميًا، بما في ذلك مبادرة إعداد التقارير العالمية وسوق أبوظبي للأوراق المالية وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. نحن ملتزمون بالتحسين المستمر لعمليات الإفصاح عن البيانات وجودتها، مع التعلم أيضًا من أفضل ممارسات الصناعة.



مبادرة إعداد التقارير العالمية (GRI)



أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN) (SDGs)



سوق أبوظبي للأوراق المالية (ADX)

## حدود التقرير:

تتضمن المعلومات الواردة في هذا التقرير تفاصيل حول عمليات الشركة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة، ومقرها الرئيسي في الشارقة وفروع أخرى في جميع أنحاء الدولة بما في ذلك دبي، أبوظبي، عجمان، العين، رأس الخيمة، الفجيرة وخورفكان. يشمل تجميع البيانات كيان التأمين لدينا فقط.

## فترة إعداد التقرير

يغطي التقرير معلومات متعلقة بالفترة من 1 يناير 2024 حتى 31 ديسمبر 2024

## بيانات قابلة للمقارنة:

لتمكين مقارنة البيانات، يتضمن التقرير معلومات عن الأعوام التقويمية 2021 و2022 و2023 و2024

## الضمان:

لقد اخترنا الضمان الداخلي هذا العام. وقد تم تأكيد المعلومات الواردة في هذا التقرير من خلال عملية مراجعة داخلية تتضمن ملاحظات أصحاب المصلحة والاعتماد النهائي للإدارات على أقسامها الخاصة.

## الرسائل الطموحة:

يقدم التقرير نظرة عامة شاملة على مجموعات البيانات المختلفة، مما يعكس الاتجاهات التاريخية والتوقعات المستقبلية. قد تختلف نتائجنا الفعلية بشكل كبير عن التوقعات أو التحليلات أو الأهداف الموضحة في التقرير، بسبب أنماط الصناعة أو الأحداث غير المتوقعة. لسنا ملزمين بتحديث أو مراجعة رسائلنا الطموحة علنًا خلال السنة المالية القادمة، ما لم يكن ذلك مطلوبًا بموجب القانون. بالإضافة إلى ذلك، لا يتحمل فريق التحقيق الداخلي لدينا مسؤولية تكوين رأي بشأن هذه الرسائل الطموحة.

## التوافق مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

تماشياً مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، فإننا ملتزمون بتعزيز مستقبل أكثر استدامة وأماناً ومرونة. تركز مبادراتنا على الإدارة البيئية وكفاءة الموارد وأمن البيانات ورفاهية الموظفين، مما يساهم بشكل مباشر في تحقيق أهداف التنمية المستدامة الرئيسية مثل الطاقة النظيفة وبأسعار معقولة (الهدف 7)، والاستهلاك والإنتاج المسؤولان (الهدف 12)، والعمل المناخي (الهدف 13)، والصحة الجيدة والرفاه (الهدف 3).

### لتحقيق تأثير هادف، نقترح المبادرات التالية:

المبادرات	هدف التنمية المستدامة ذو الصلة
دراسة جدوى المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة: إجراء دراسة لتقييم دعم مبدأ المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة في منتجاتنا وخدماتنا، بهدف وضع أهداف مستدامة قابلة للقياس.	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
ورشة عمل حول الزراعة الداخلية والديكور الأخضر: تشجيع المسؤولية البيئية من خلال ورش العمل التي تعزز الحياة المستدامة ومساحات العمل الخضراء	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES, 13 CLIMATE ACTION, 15 LIFE ON LAND
مبادرة الحفاظ على الكهرباء: تنفيذ برنامج انقطاع التيار الكهربائي وقت الغداء لتنمية السلوكيات الواعية للطاقة وتقليل الاستخدام العام للكهرباء.	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES, 13 CLIMATE ACTION
حملة تقطيع البيانات بشكل آمن وتقليل استخدام الورق: رفع مستوى الوعي حول الاستهلاك المسؤول للورق مع ضمان التخلص الآمن من البيانات الحساسة.	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES, 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION, 13 CLIMATE ACTION
جلسة توعية حول أمن المعلومات: تعزيز الانتباه في حماية البيانات وخصوصية العملاء من خلال جلسات التدريب	4 QUALITY EDUCATION, 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
ورشة اليوغا والتدريب: تعزيز رفاهية الموظفين، وإدارة التوتر، وتحقيق التوازن بين الحياة والعمل	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING
تشكيل لجنة الاستدامة: إنشاء فريق متخصص لقيادة والإشراف على مبادرات الاستدامة داخل المنظمة	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

## 3.2

## أهداف وغايات الاستدامة طويلة الأمد



استهلاك الكهرباء

الهدف: تقليل استهلاك الكهرباء بنسبة 15٪

من خلال تبني مصادر الطاقة المتجددة، تنفيذ بنية تحتية موفرة للطاقة، ودمج تقنيات المكاتب الذكية.



استهلاك المياه

الهدف: خفض استهلاك المياه بنسبة 10٪

ويتم تحقيق ذلك من خلال تثبيت تركيبات لتوفير المياه، والتشجيع على إعادة تدوير المياه حيثما أمكن، وزيادة وعي الموظفين بأهمية الحفاظ على المياه.



استهلاك الورق

الهدف: تقليل استهلاك الورق بنسبة 30٪

السعي نحو بيئة خالية من الورق من خلال تحسين سير العمل الرقمي، والاستفادة من إدارة المستندات عبر الإنترنت، وتعزيز وسائل التواصل الرقمية داخليًا وخارجيًا.

شركة البحيرة الوطنية للتأمين  
Al-Buhaira National Insurance Co.

## EMBRACING SUSTAINABILITY: IMPACT OF OUR RECENT ECO- FRIENDLY INITIATIVES

مكافئ ثاني أكسيد الكربون - 15 كجم

مكافئ مكبات النفايات - 0.40 متر مكعب



مكافئ الطاقة - 528 كيلو واط

مكافئ المياه - 4,201 لتر



شركة البحيرة الوطنية للتأمين  
Al-Buhaira National Insurance Co.

بكل فخر نحمل علم الإمارات  
العربية المتحدة عالياً!



## الحوكمة المسؤولة 04

- |    |                                   |     |
|----|-----------------------------------|-----|
| 23 | مجلس الإدارة واللجان              | 4.1 |
| 24 | إطار عمل الحوكمة                  | 4.2 |
| 25 | إدارة مخاطر الشركة                | 4.3 |
| 25 | الامتثال وممارسات العمل الأخلاقية | 4.4 |

# 4.1 مجلس الإدارة واللجان

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، تعتمد ممارسات الحوكمة على الشفافية والمساءلة والنزاهة في كل جوانب أعمالنا بدافع الخدمة بما يحقق مصلحة المنظمة وأصحاب المصلحة المرتبطين بها. يتعمق القسم في إطار عمل الحوكمة، ويسلط الضوء على المبادئ والمبادرات التي تحدد التزامنا بالسلوك الأخلاقي للشركات. من خلال دمج الحوكمة المسؤولة في ثقافتنا، نسعى جاهدين لكسب الثقة وتحقيق النمو المستدام وتقديم القيمة لأصحاب المصلحة لدينا.

في جوهر إطار عمل الحوكمة لدينا نجد تفاني مجلس الإدارة ولجان مجلس الإدارة، الذين يلتزمون بدفع النمو المستدام والمسؤول. وهم يلعبون دوراً رئيسياً في تشكيل الرؤية الاستراتيجية للشركة، وحماية مصالح أصحاب المصلحة، وتعزيز الممارسات الأخلاقية والشفافة. يضمن قادتنا الامتثال التنظيمي والوفاء بمسؤولياتهم تجاه المساهمين والمجتمع ككل.

بصفته الهيئة الحاكمة النهائية، يوجه مجلس الإدارة المسار الاستراتيجي للشركة، ويضمن عملها وفقاً لمبادئ قوية وإعطاء الأولوية لمصالح أصحاب المصلحة. ويتولى مجلس الإدارة مسؤولية اتخاذ القرارات الرئيسية والإشراف على القيادة وتحديد الثقافة التنظيمية، ويحافظ على الحوكمة المسؤولة، ويوجه الشركة نحو مستقبل مبني على النزاهة والسلوك الأخلاقي.

## دور الإدارة التنفيذية

الإشراف على العمليات الأساسية للشركة، كما هو موضح في نظام التأسيس، بما في ذلك أنشطة التأمين وإعادة التأمين، وصرف تعويضات الحوادث.

التأكد من تنفيذ القرارات بكفاءة وتوافقها مع مصالح الشركة.

إبقاء مجلس الإدارة على علم بالقرارات المتعلقة بالسياسات الاستراتيجية. ويجوز لمجلس الإدارة منح المدير العام سلطة محددة لإدارة هذه الأمور.

### مجلس الإدارة

مجلس إدارة متنوع يتمتع بتمثيل متوازن بين الجنسين، ومجموعة واسعة من المهارات، ومديرين مستقلين، ملتزمون بالحفاظ على أعلى معايير الممارسات الأخلاقية وحوكمة الشركات.

### لجان مجلس الإدارة

أدوار ومسؤوليات اللجان محددة بوضوح لضمان ممارسات العمل الأخلاقية والمستدامة عبر مختلف الجوانب التشغيلية.

• لجنة الاستدامة

• لجنة المخاطر

• لجنة الترشيحات والمكافآت

• اللجنة التنفيذية

• لجنة التدقيق

• لجنة الاستثمار

## 4.2 إطار عمل الحوكمة

لتوجيه رحلتنا نحو الاستدامة بشكل فعال وتوفير الرقابة القوية والشفافية والمساءلة في عملية اتخاذ القرار، لدينا إطار عمل حوكمة قوي. يتم تنظيم إطار العمل حول العناصر الرئيسية التالية:

### إشراف مجلس الإدارة

يشرف مجلس الإدارة على مبادرات الاستدامة ويوجهها، ويضمن توافقها مع أهداف الشركة على المدى الطويل.



### القيادة التنفيذية

يقود فريقنا التنفيذي عملية دمج الممارسات المستدامة في عملياتنا الأساسية، مما يعزز النمو والتقدم على المدى الطويل.



### تعاون أصحاب المصلحة

نحن نقدر التواصل المفتوح والتعاون مع العملاء والموظفين والجهات التنظيمية والمستثمرين. يتم دمج وجهات نظرهم في تخطيطنا واتخاذ القرارات المتعلقة بالاستدامة لضمان وجهات نظر متنوعة وتوافقها مع احتياجات أصحاب المصلحة.



### إعداد التقارير بشفافية

تلتزم شركة البحيرة للتأمين بتقديم تقارير واضحة ومفصلة عن أدائها في مجال الاستدامة. ومن خلال الالتزام بمعايير إعداد التقارير الدولية، فإننا نوفر لأصحاب المصلحة رؤية شاملة لتقدمنا والجوانب التي تحتاج لتحسين فيما يتعلق بالاستدامة.



## 4.3 إدارة مخاطر الشركة

تركز شركة البحيرة الوطنية للتأمين بشكل أكبر على الحفاظ على إطار عمل شامل لإدارة مخاطر الشركة لتوقع ومعالجة مجموعة كاملة من المخاطر بشكل فعال. ويتولى مجلس الإدارة مسؤولية توجيه عملية تطوير هذا النظام وتطبيقه بشكل صارم على المستويات المجتمعية لحماية عمليات الشركة.

من خلال تعزيز عمليات إدارة مخاطر الشركات بشكل مستمر والتوافق مع معايير الصناعة، تظل شركة البحيرة الوطنية للتأمين يقظة في التعامل مع ظروف السوق المتطورة مع الاستفادة من فرص النمو المستدام. إن الإشراف الواضح على التعرض للمخاطر، إلى جانب دمج مبادئ إدارة المخاطر في عملية صنع القرار الاستراتيجي، يعزز ثقافة المساءلة والمخاطرة الحكيمة على جميع مستويات الشركة. ومن خلال هذه التدابير الاستباقية، تحافظ شركة البحيرة الوطنية للتأمين على سمعتها كشركة رائدة موثوقة بها في مجال التأمين، وتقدم القيمة لعملائها ومستثمريها.



## 4.4 الامتثال وممارسات العمل الأخلاقية

يعد الامتثال التنظيمي أمرًا ضروريًا للعمل الأخلاقي والكفاء لأي منظمة، مما يضمن الثقة والاستقرار. في شركة البحيرة الوطنية للتأمين ، أنشأنا نظامًا قويًا للرقابة الداخلية والامتثال يدعم النزاهة ويخفف المخاطر ويحمي مصالح أصحاب المصلحة لدينا مع التكيف مع المتطلبات التنظيمية المتطورة. يوضح هذا القسم العمليات والسياسات التي تعزز التزام شركة البحيرة الوطنية للتأمين بالامتثال، مما يضمن عملنا بأعلى المعايير مع الالتزام باللوائح المحلية والقوانين العالمية ذات الصلة.

كما تفخر شركة البحيرة الوطنية للتأمين بدعم برنامج تصفير البيروقراطية الحكومية الذي أطلقتته حكومة الإمارات العربية المتحدة والمشاركة فيه بنشاط. تم تصميم هذه المبادرة لتبسيط العمليات الحكومية وتعزيز الكفاءة وتبسيط التفاعلات لكل من الشركات والأفراد. ومن خلال مشاركتنا، نهدف إلى المساهمة في تحقيق إطار عمل حكومي أكثر مرونة واستجابة، مما يخلق تجربة سلسة لجميع أصحاب المصلحة.

## نظام الرقابة الداخلية والامتثال:

لضمان النزاهة التنظيمية وتعزيز العمليات الفعالة، تعتمد شركة البحيرة الوطنية للتأمين على نظام رقابة داخلي راسخ يتماشى مع السياسات الداخلية واللوائح الخارجية. يتم إدارة هذا النظام من قبل فريق متخصص، يتألف من مدير الرقابة المالية ومدير الامتثال ومدير التدقيق الداخلي. يعملون معاً على تطوير إطار عمل يضمن الالتزام بسياسات الشركة والمبادئ التوجيهية التنظيمية في جميع أنحاء المؤسسة مع إدارة المخاطر التشغيلية بشكل فعال في جميع أنحاء المؤسسة.

نحن ندرك الحاجة إلى سياسات مؤسسية فعّالة وقوية للحفاظ على سلامة العمليات والتخفيف من المخاطر المحتملة. تنطبق هذه السياسات على جميع وظائف العمل والعمليات، مما يضمن الاتساق والمساءلة. تضمن "وظيفة الامتثال" تنفيذ جميع السياسات بشكل فعال، كما تضمن الالتزام بالمتطلبات التنظيمية والمعايير الداخلية. توفر "سياسة الامتثال" لدينا إطاراً واضحاً لتلبية المتطلبات التنظيمية التي حددتها الهيئات الحاكمة مثل سوق أبوظبي للأوراق المالية، وهيئة الأوراق المالية والسلع، ومصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وقوانين العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة، والهيئة الاتحادية للضرائب في دولة الإمارات العربية المتحدة، وهيئة الصحة في دبي، وهيئة الصحة في أبوظبي، وأنظمة مكافحة غسل الأموال في دولة الإمارات العربية المتحدة. بالإضافة إلى ذلك، توفر سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في شركة البحيرة الوطنية للتأمين الحماية ضد الجرائم المالية. من خلال الضوابط الصارمة وبرامج التدريب، نضمن عدم إساءة استخدام خدماتنا في غسل الأموال أو تمويل الإرهاب. يتم تزويد الموظفين بالمعرفة والأدوات اللازمة لتحديد الأنشطة المشبوهة والإبلاغ عنها، مما يعزز دفاعات الشركة ضد الجرائم المالية. بدعم من قيمنا القوية، تؤمن شركة البحيرة الوطنية للتأمين بتعزيز ثقافة الشفافية والمساءلة من خلال سياسة الإبلاغ عن المخالفات. إنها تمكن الموظفين من الإبلاغ عن أي حالات سوء سلوك أو خرق للعمليات الداخلية. من خلال توفير وسيلة آمنة للتعبير عن المخاوف، تثبت شركة البحيرة الوطنية للتأمين التزامها القوي بدعم العمليات التجارية المسؤولة والأخلاقية.



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي  
CENTRAL BANK OF THE U.A.E.



إطلاق برنامج  
"تصفير البيروقراطية الحكومية"  
في المصرف المركزي  
Introducing the  
"Zero Government Bureaucracy Programme"  
at the Central Bank of the UAE

ندعوكم للمشاركة في برنامج تصفير البيروقراطية الحكومية لتحديث تعبير إيجابي يسهم في تعزيز الكفاءة وتبسيط الإجراءات.

We invite you to join the Zero Government Bureaucracy Programme, where we can make a positive change, enhancing efficiency and streamlining procedures.

يمكنكم مشاركة آرائكم ومقترحاتكم حول تحسين خدماتنا وتقليص إجراءاتنا من خلال استبيان تصفير البيروقراطية.

Share your opinions and suggestions on improving our services and streamlining our procedures through the Zero Bureaucracy survey.

للمشاركة، امسح  
رمز الاستجابة  
السريعة

To participate,  
kindly scan the  
QR code



هل تعلم؟ تمتص أشجار  
المانغروف الكربون بشكل  
أسرع من الغابات!



## الحفاظ على البيئة

# 05

- |    |     |   |
|----|-----|---|
| 28 | 5.1 | استراتيجيات تحليل وتقليل انبعاثات الغازات الدفيئة |
| 29 | 5.2 | جهود إدارة المياه والحفاظ عليها                   |
| 29 | 5.3 | إدارة الطاقة وتحسين الكفاءة                       |
| 30 | 5.4 | إدارة المخلفات وبرامج إعادة التدوير               |

# 5.1 استراتيجيات تحليل وتقليل انبعاثات الغازات الدفيئة

كان الارتفاع الكبير في انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG) منذ عصور ما قبل الصناعة هو المحرك الرئيسي للاحتباس الحراري وتغير المناخ، مما يشكل مخاطر كبيرة على النظم البيئية والاقتصادات والمجتمعات في جميع أنحاء العالم. وبصفة شركة البحيرة الوطنية للتأمين لاعباً مسؤولاً في قطاع التأمين، فأنها تدرك أهمية فهم هذه المخاطر المرتبطة بالمناخ والتخفيف منها. ومن خلال محفظة استثمارية متنوعة، يتيح لنا رسم خرائط انبعاثات الغازات الدفيئة وتحليلها اتخاذ قرارات مستنيرة ومساعدتنا في توجيه استثماراتنا نحو الأصول المستدامة. ومن خلال تحديد البصمة الكربونية لعملياتنا، نسعى بشكل استباقي إلى تقليل تأثيرنا البيئي مع تعزيز قدرتنا على الصمود في مواجهة المخاطر المرتبطة بالمناخ. إن التزام شركة البحيرة الوطنية للتأمين بتحليل الغازات الدفيئة يسلط الضوء على موقفنا من معالجة التحديات البيئية ومواءمة ممارساتنا التجارية مع المشهد المتطور لحلول التأمين الواعية بالمناخ.

في 27 سبتمبر 2024، استضفنا حدثاً ملهمًا للزراعة الداخلية في مكتب شركة البحيرة الوطنية للتأمين في الشارقة، بالتعاون مع شريكنا في الاستدامة، The One Percent. صُممت هذه المبادرة للتشجيع على الحفاظ على البيئة من خلال دمج المساحات الخضراء في أماكن عملنا. وتضمن الحدث عروضاً عملية، حيث تم تعريف المشاركين بالنباتات الصديقة للمكاتب وممارسات الرعاية المستدامة. ولتعزيز التزامنا بالاستدامة بشكل أكبر، حصل كل من الحاضرين على نبات كرمز لمسؤوليتنا الجماعية تجاه تعزيز مستقبل أكثر اخضراراً.



وتُعد هذه المبادرات خير دليل على استراتيجيتنا الأوسع نطاقاً لدمج الاستدامة في جميع جوانب أعمالنا. ومن خلال تقليل تأثيرنا البيئي، نساهم بشكل فعال في الحركة العالمية نحو مستقبل أكثر استدامة.

## 5.2 جهود إدارة المياه والحفاظ عليها



تلتزم شركة البحيرة الوطنية للتأمين بتنفيذ أفضل الممارسات للحفاظ على المياه عبر عملياتها. نحن نسعى بنشاط إلى إيجاد تقنيات واستراتيجيات مبتكرة لتقليل استهلاكنا للمياه وتأمين هذا المورد لتستهلكه الأجيال القادمة. من خلال بناء شراكات استراتيجية وتحسين أساليبنا بشكل مستمر، نعمل على تعزيز مبادرات إدارة المياه لدينا. ومن خلال التعاون مع أصحاب المصلحة، نضمن أن جهودنا في الحفاظ على المياه تتوافق مع أهدافنا الأوسع نطاقاً للاستدامة. هدفنا هو المساعدة في تشكيل مستقبل يتسم بالأمن المائي والقدرة على الصمود.



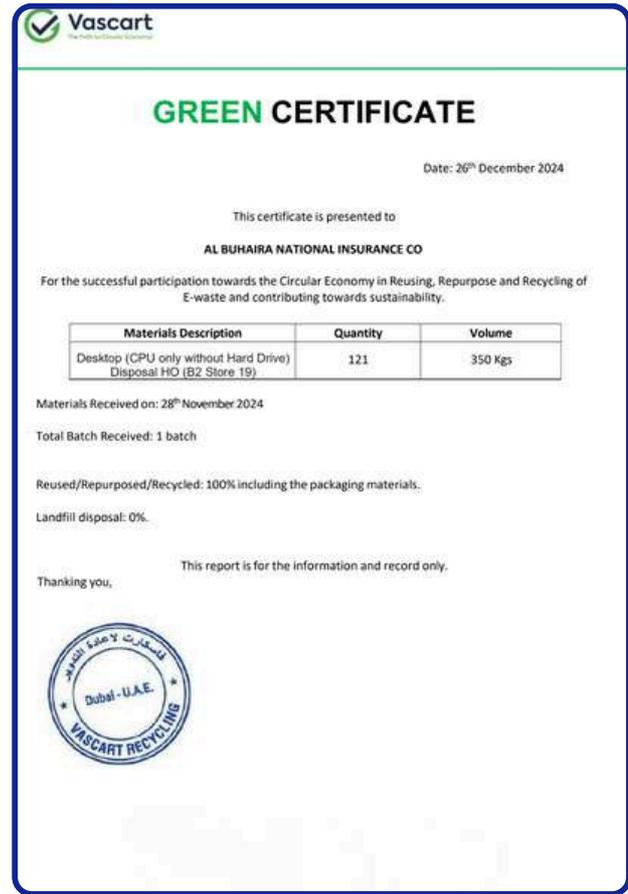
## 5.3 إدارة الطاقة وتحسين الكفاءة

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، نلتزم بتعزيز الاستخدام الفعال للموارد والحفاظ على الطاقة كجزء أساسي من جهودنا في مجال الاستدامة. ونعطي الأولوية لتبني الممارسات الصديقة للبيئة داخل مكاتبنا ونشجع موظفينا باستمرار على دمج تدابير كفاءة الطاقة في روتينهم اليومي. ومن خلال تنفيذ المبادرات التي تهدف إلى تقليل استهلاك الطاقة واستكشاف الحلول المبتكرة، فإننا ملتزمون بجعل كفاءة استخدام الطاقة عنصراً أساسياً في ثقافتنا داخل الشركة. هدفنا هو المساهمة في مستقبل أنظف وأكثر استدامة من خلال الحرص على لعب دوراً نشطاً في تعزيز الحفاظ على البيئة بين الجميع.



## 5.4 إدارة المخلفات وبرامج إعادة التدوير

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، نلتزم بتبني ممارسات مستدامة لإدارة المخلفات التي تتوافق مع التزامنا بالمسؤولية البيئية. تشمل مبادراتنا العمليات الداخلية والشراكات التعاونية مع الموردين، مع التركيز على تحسين استخدام الموارد عبر سلسلة القيمة لدينا. ومن خلال إعطاء الأولوية للحد من المخلفات والتخلص منها بشكل مسؤول، فإننا نهدف إلى الحفاظ على الموارد الطبيعية والحد من التلوث ودعم تطوير الاقتصاد الدائري. ومن خلال التقييم المستمر وتعزيز استراتيجيات إدارة المخلفات لدينا، نواصل التركيز على تحقيق أهداف الاستدامة والمساهمة في مستقبل أنظف وأكثر صحة للجميع.



باعتبارنا شركة تأمين رائدة، فإننا نركز الارتباط المباشر بين عملياتنا ورفاهية جميع الأفراد وأصحاب المصلحة المرتبطين بنا. نركز جهودنا المستمرة على تقليل بصمتنا البيئية من خلال المبادرات المبتكرة والسياسات المسؤولة والشراكات الاستراتيجية. وتماشياً مع أهداف الاستدامة لدينا، اتخذنا خطوة مهمة في نوفمبر 2024 من خلال المشاركة في مبادرة الاقتصاد الدائري التي تركز على إعادة استخدام وإعادة تجديد وإعادة تدوير المخلفات الإلكترونية. وكجزء من هذا الجهد، نجحنا في إعادة تدوير 121 جهاز كمبيوتر مكتبي (وحدات المعالجة المركزية فقط، دون التخلص من الأقراص الصلبة)، مما يضمن عدم توجيه أي مخلفات إلى مكبات النفايات. وتتوافق هذه المبادرة مع التزامنا بالحد من المخلفات الإلكترونية، وتشجيع الاستهلاك المسؤول، والمساهمة في اقتصاد دائري يقدر إعادة استخدام وإعادة تدوير المنتجات الإلكترونية بدلاً من التخلص منها. بالإضافة إلى ذلك، من سبتمبر إلى ديسمبر 2024، شاركنا في مبادرة "شريد إت" SHRED IT ME لتقطيع الورق وإعادة تدويره بطريقة آمنة وصديقة للبيئة. ومن خلال هذا البرنامج، ساعدنا في تقليل 15 كجم من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، ومنع 0.4 متر مكعب من مخلفات مكبات النفايات، وتوفير 528 كيلو واط من الطاقة، والحفاظ على 4201 لتر من المياه. كما أدت مشاركتنا في هذه المبادرة إلى الحفاظ على 2.24 شجرة. وتوضح هذه الإجراءات التزامنا بالحد من المخلفات الورقية وتعزيز ممارسات إعادة التدوير الآمنة والصديقة للبيئة. ومن خلال إعطاء الأولوية لمثل هذه المبادرات، نواصل إحداث تأثير بيئي إيجابي وتعزيز ثقافة الاستدامة داخل مؤسستنا.



شركة البحيرة الوطنية للتأمين  
Al-Buhaira National Insurance Co.

حافظ على لياقتك،  
تمتع بالحماية

لا يوجد أغنى من الصحة

## المسؤولية الاجتماعية

# 06

32	6.1	المقومات البشرية وتحليل القوى العاملة
34	6.2	تكافؤ الفرص والتنوع والشمول (DEI)
36	6.3	الصحة، السلامة والرفاهية العامة
38	6.4	التدريب والتطوير
43	6.5	رد الجميل للمجتمع

# 6.1 المقومات البشرية وتحليل القوى العاملة

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، يشكل موظفونا القوة الدافعة وراء نمونا ونجاحنا الراسخ. لقد قمنا بتكوين فريق يتمتع بمهارات وخلفيات متنوعة، متحدين بمهمتنا المشتركة المتمثلة في تعزيز المساواة وبناء قوة عاملة أكثر تنوعًا. وباعتبارنا شركة مسؤولة، فإننا نعطي الأولوية للصحة والرفاهية والتطوير المهني لأعضاء فريقنا. نحن نقدم تدريباً شاملاً وبرامج صحية ونتبع ممارسات عمل عادلة، مما يخلق بيئة شاملة حيث يتم تقدير كل صوت وسماعه. من خلال دعم التنوع وتكافؤ الفرص، فإننا لا نثري قوتنا العاملة فحسب، بل نساهم أيضاً في التغيير الهادف داخل المجتمعات التي نخدمها. ويتجلى التزامنا بنمو الموظفين وتطويرهم من خلال دعمنا المستمر لموظفينا، مما يدفعنا نحو مستقبل مستدام وشامل.

وتقديرًا لمساهماتهم القيمة، نقدم حزم مكافآت تنافسية ومجموعة متنوعة من المزايا الإضافية، بما في ذلك:



تأمين على الحياة  
للموظفين



صناديق تمويل لرفاهية  
العمالين



تغطية للإعاقة



تأمين صحي شامل



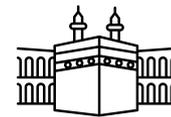
صندوق ادخار للموظفين



مكافأة خاضعة لموافقة  
مجلس الإدارة



بدل طيران سنوي



إجازة لأداء فريضة الحج  
والعمرة



مدفوعين بالتزامنا بالتميز والنمو، نفتخر بتسليط الضوء على إنجاز رئيسي هذا العام: البيع الناجح لعدد كبير من سياسات التأمين الطبي في الإمارات الشمالية. يعكس هذا الإنجاز الجهود الجماعية والتفاني والعمل الجاد لفريقنا، مما يعزز سمعتنا كمزود خدمات تأمين موثوق به في المنطقة. وتقديرًا للمساهمات الاستثنائية للمشاركين في هذا المشروع، قمنا بتكريم ومكافأة الموظفين الذين لعبوا دورًا حيويًا في نجاح "مشروع التأمين الطبي" في الإمارات الشمالية.



لاحتفال بهذا الإنجاز، استضافت شركة البحيرة الوطنية للتأمين وشركة عافية حديثاً ناجحاً، تقديراً للجهود التعاونية التي أدت إلى هذا الإنجاز.



## 6.2 تكافؤ الفرص والتنوع والشمول (DEI)

نحن كشركة ملتزمون بشدة بإنشاء بيئة شاملة تحتفي بالتنوع وتضمن تكافؤ الفرص للجميع. نهدف إلى تجاوز الحدود المجتمعية وبناء جسر نحو ثقافة مكان العمل حيث يحظى الجميع بالاحترام والاستماع والتقدير، بغض النظر عن وضعهم الاجتماعي والاقتصادي. عمليات التوظيف لدينا غير متحيزة، ونحن نشرك بنشاط مع المجتمع لتعزيز هذه القيم ودمجها في ممارساتنا التجارية. نحن ندرك أن احتضان التنوع لا يعزز مؤسستنا فحسب، بل يغذي الابتكار والمرونة، مما يجلب مجموعة واسعة من الأفكار التي تفيد نمو ونجاح شركتنا. من خلال دعم التنوع بجميع أشكاله، نسعى جاهدين لخلق تأثير إيجابي يمتد إلى ما هو أبعد من شركة البحيرة الوطنية للتأمين، ليصل إلى المجتمعات الأوسع التي نخدمها.

نحن ندرك الدور المحوري الذي تلعبه المواهب المحلية في دفع النمو الاقتصادي وتعزيز الرخاء الاجتماعي داخل الإمارات العربية المتحدة. من خلال إعطاء الأولوية لتوظيف وتطوير وتقديم المهنيين الإماراتيين، فإننا لا نساهم فقط في تمكين الأفراد من المجتمع المحلي ولكننا أيضاً نتوافق مع مبادرة السياسة الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة. لدينا حملات توظيف مستهدفة ونقدم فرص تدريب متخصصة لتزويد المواهب الإماراتية بالموارد والدعم اللازمين للازدهار في المناخ المهني. من خلال الاستثمار في تطوير الموظفين المحليين، فإننا نعزز شركتنا ونساعد في ضمان الاستدامة والازدهار للمجتمعات التي نخدمها على المدى الطويل. نحن ملتزمون بدعم معايير التوظيف الراسخة، بما في ذلك تلبية أهداف الأمانة التي حددتها حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة والبنك المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة. تماشياً مع لوائح العمل الوطنية، نهدف إلى تحقيق معدل نمو سنوي بنسبة 2٪ في العمالة الإماراتية. لا نركز هذه المبادرة على الامتثال فحسب، بل نركز أيضاً على إنشاء مكان عمل متنوع وشامل يعكس التراث الثقافي الغني لدولة الإمارات العربية المتحدة، مع تشجيع الابتكار والتميز على جميع مستويات مؤسستنا.



في مؤسستنا، نفتخر بالاحتفال بالتنوع الثقافي الذي يثري فريقنا. نحن ملتزمون بتعزيز بيئة عمل شاملة وموحدة، حيث يشعر كل فرد بالقيمة والاحترام. من خلال الاحتفالات الثقافية المتنوعة، نعزز هذا الالتزام ونساهم في مستقبل أكثر استدامة وتناغمًا. هذا العام، احتفلنا بهجة "حق الليلة 2024" بالامتنان والتكاتف. في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، نعتز بهذه التقاليد، ونحتضن روح الكرم والمجتمع من خلال مشاركة اللطف والرفاهية مع من حولنا. هذا العام، كان لدينا أيضًا شرف الاحتفال باليوم الوطني الثالث والخمسين لدولة الإمارات العربية المتحدة، وهي مناسبة مهمة لتقدير وتكريم تراث الأمة الغني وتقدمها. لا تسمح لنا هذه الاحتفالات بالتأمل في إنجازات الدولة فحسب، بل إنها أيضًا تقرب فريقنا، مما يعزز قيمنا المشتركة.



في إطار التزامنا بتعزيز التعليم والإثراء الثقافي، زار فريقنا معرض الشارقة الدولي للكتاب، أحد أبرز الفعاليات الأدبية. وقد أتاح المعرض فرصة لاستكشاف أعمال أدبية متنوعة، والمشاركة في مناقشات مثيرة للفكر، والاحتفال بقوة المعرفة وسرد القصص.

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، نفخر بتكريم والاحتفال بالنساء المتميزات اللاتي يشكلن أساس مجتمعنا. وفي يوم المرأة الإماراتية، نجتمع معًا لتقدير والاحتفال بقوة المرأة وتفاهاها وإسهاماتها القيمة في تشكيل نمو شركتنا وتنمية الأمة. ويستمر تأثيرها الدائم في إلهام ودفع التقدم على جميع مستويات مؤسستنا. كما تحرينا أيضًا "يوم أونام" داخل مؤسستنا لاحتزام قيم وتقاليد وعادات جميع موظفينا، مما يساهم في بيئة عمل غنية وحيوية.



وبينما نواصل المضي قدمًا، نظل مدفوعين بالرؤية الجماعية، ونعمل معًا نحو مستقبل أفضل للجميع.

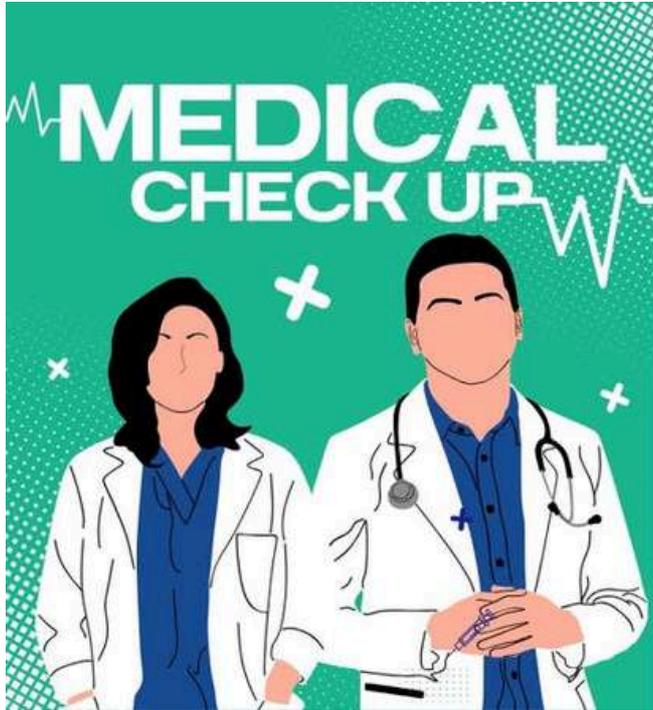
## 6.3 الصحة، السلامة والرفاهية العامة

إن قيمنا الأساسية متجذرة بعمق في الالتزام بتعزيز صحة ورفاهية كل من يرتبط بمؤسستنا، سواء كانوا موظفونا أو عملائنا أو المجتمعات الأشمل التي نخدمها. نتبع نهجاً شاملاً لتعزيز الصحة والعافية، وضمان أن تتوافق خدماتنا مع مبادئنا وأهدافنا الاستراتيجية. من خلال مجموعة من البرامج الشاملة والسياسات التقدمية والشراكات الاستراتيجية، تلتزم شركة البحيرة الوطنية للتأمين بإنشاء بيئات تغذي العافية البدنية والعقلية والاجتماعية. يمتد التزامنا إلى ما هو أبعد من إدارة المخاطر التقليدية؛ فنحن نركز على تمكين الأفراد من عيش حياة أكثر صحة. من خلال إعطاء الأولوية للرعاية الوقائية واستراتيجيات العافية الاستباقية، نهدف إلى تقليل تكاليف الرعاية الصحية وتحسين الإنتاجية والمساهمة في مستقبل أكثر صحة واستدامة للجميع. في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، نقوم أيضاً بنشر معلومات بانتظام وإرشادات السلامة لموظفينا لتذكيرهم باستمرار بالطرق المختلفة التي يمكنهم من خلالها حماية أنفسهم من حوادث الطرق.

بالإضافة إلى مبادراتنا الصحية الأوسع نطاقاً، تدعم شركة البحيرة الوطنية للتأمين بكل نشاط رفاهية الموظفين من خلال المشاركة في الفعاليات الرياضية، مثل بطولة GLAWA لكرة القدم. لا تعزز هذه الأنشطة روح الفريق والروح الرياضية فحسب، بل تلعب دوراً حيوياً في تعزيز اللياقة البدنية وثقافة مكان العمل الإيجابية. نحن فخورون بشكل خاص بحصولنا على المركز الأول في بطولة هذا العام، وهو إنجاز يسלט الضوء على التفاني والتعاون وروح الفريق التي أظهرها لاعبونا. يعكس هذا النجاح الجهد الجماعي وإصرار فريقنا، ونتطلع إلى مواصلة دعمنا لمثل هذه المبادرات التي تساهم في كل من رفاهية الفرد وبيئة عمل مزدهرة.



نظمت شركة البحيرة الوطنية للتأمين، بالتعاون مع مستشفى أستر الشارقة، فعالية فحص طبي شامل حصرياً لموظفينا. وشمل الفحص الصحي مجموعة من الفحوصات والخدمات الأساسية، مثل اختبارات نسبة السكر في الدم والكوليسترول، ومراقبة ضغط الدم، واختبار الهيموجلوبين السكري الغليكوزيلات، واستشارة طبيب الأمراض الباطنية، واختبار الدهون الثلاثية. تركز هذه المبادرة على التزامنا برعاية الموظفين من خلال تعزيز الإدارة الصحية الاستباقية وتوفير الوصول إلى التقييمات الطبية الحيوية.



شركة البحيرة الوطنية للتأمين  
Al-Buhaira National Insurance Co.

**Aster**  
**HOSPITAL**  
We'll Treat You Well

**Health is wealth! We are organizing a comprehensive medical check-up event in collaboration with Aster Hospital Sharjah, exclusively for our employees on the 20th and 21st of February.**

**The check-up will include the following services:**

- Random Blood Sugar
- Cholesterol
- Blood Pressure Check-up
- HbA1c Test
- Consultation with an Internal Medicine Doctor
- Triglycerides Test (Requires 8-10 hours of fasting)

**JOIN US FOR THIS MEDICAL CHECK-UP!**



## 6.4 التدريب والتطوير

نحن ندرك أن الاستثمار في نمو موظفينا وبناء مهاراتهم هو أمر بالغ الأهمية لتحقيق النجاح المستدام على المدى الطويل. إن تركيزنا على التدريب والتطوير يمكّن موظفينا من التكيف مع تحديات السوق المتطورة باستمرار بينما يحدثوا تغييرات إيجابية داخل المنظمة وفي المجتمع الأشمل. في عام 2024، نظمنا سلسلة مكونة من 12 جلسة تدريبية شهرية، كل منها استمر أربع ساعات. تم تصميم هذه الجلسات خصيصًا لتزويد موظفينا بالمعرفة والمهارات اللازمة للإبحار وسط المشهد المعقد للاستدامة ومسؤولية الشركات. شارك في البرنامج 30 موظفًا، مع تمثيل قوي للمشاركات الإنث، حيث شكلن 60-70٪ من المجموعة، والنسبة المتبقية 30-40٪ من الحضور الذكور. وعلى مدار العام، خصص فريقنا إجمالي 1,440 ساعة لهذه الدورات التدريبية، مما يسلط الضوء على التزامنا بالتطوير المهني المستمر وتعزيز المهارات بين القوى العاملة لدينا.



إجمالي 1,440 ساعة من التدريب في العام التقويمي 2024

وتمتد هذه المبادرات إلى ما هو أبعد من مجرد تلبية متطلبات الامتثال؛ فهي تتماشى بشكل مدروس مع القيم الأساسية وأهداف العمل لشركة البحيرة الوطنية للتأمين. ومن خلال دمج مبادئ الاستدامة في برامجنا التعليمية، فإننا نعزز ثقافة الوعي والابتكار والتحسين المستمر في جميع أنحاء المؤسسة. يتم تزويد الموظفين الجدد ببرنامج تدريبي شامل لضمان انتقال سلس إلى أدوارهم وتزويدهم بالأدوات اللازمة للنجاح داخل الشركة. بالإضافة إلى ذلك، نستثمر بنشاط في تنمية المواهب المحلية من خلال تقديم برامج تدريبية تدعم مبادرة الأمّرة. في العام التقويمي 2024، خصصنا 1.5 مليون درهم إماراتي لبرامج التدريب للإماراتيين، مما يعزز التزامنا برعاية الخبرة المحلية وتمكين القوى العاملة الوطنية.



لضمان فعالية برامجنا التدريبية المستمرة، نسعى بنشاط للحصول على ملاحظات من الموظفين ومديريهم. يتيح لنا ذلك إجراء تحسينات تلبية للاحتياجات المتطورة وتعزز تجربة التعلم الشاملة. هدفنا هو تقديم فرص التعلم المستمرة التي تدعم نمو وتنمية مهارات كل موظف. ومن خلال هذه الجهود، نقوم ببناء قوة عاملة ماهرة وقادرة تلعب دوراً حيوياً في تعزيز مهمة شركة البحيرة الوطنية للتأمين لدفع الاستدامة وإحداث تغيير إيجابي.

وبالتوافق مع هذا التركيز، قمنا بإجراء مجموعة متنوعة من الدورات التدريبية وبرامج التوعية وورش العمل على مدار العام، كما هو مفصل أدناه:

**تدريب حول التأمين البحري:** استضفنا جلسة تدريبية بقيادة كبير مسؤولي التأمين ورئيس قسم التأمين البحري، والتي غطت مجموعة واسعة من المواضيع بما في ذلك تأمين السفن، فضلاً عن تأمين اليخوت والقوارب الترفيهية. وقد قدمت الجلسة رؤى قيمة حول قطاع التأمين البحري.



**مقدمة حول إعادة التأمين:** قدم هذا التدريب، الذي أداره مساعد المدير العام في قسم إعادة التأمين في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، رؤى تفصيلية حول عملية إعادة التأمين، مما عزز الفهم الجماعي للفريق وعزز الخبرة في هذا الجانب الحيوي في مجال التأمين.



التدريب على تكنولوجيا المعلومات: تم عقد العديد من الدورات التدريبية هذا العام والتي ركزت على مواضيع متعلقة بتكنولوجيا المعلومات، مثل خدمات قسم تكنولوجيا المعلومات والتوعية بأمن المعلومات. وقد قدمت هذه الدورات التدريبية، بقيادة رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات وفريق تكنولوجيا المعلومات، للمشاركين المعرفة الأساسية في مجالات مثل أمن المعلومات والتوعية بأمن تكنولوجيا المعلومات والابتكار وبوابات الخدمة، إلى جانب أحدث مبادرات تكنولوجيا المعلومات.



التدريب على مكافحة غسل الأموال (AML): تم عقد جلسة مخصصة حول ممارسات مكافحة غسل الأموال من قبل مدرب محترف، حيث غطت موضوعات أساسية مثل تحديد الأنشطة المشبوهة، وفهم متطلبات الامتثال، وتنفيذ الاستراتيجيات الفعالة. يعد هذا التدريب شديد الأهمية لضمان النزاهة المالية والأمن لمنظمتنا.



التدريب على تأمين المركبات: غطت هذه الجلسة، بقيادة رئيس قسم تغطية المركبات لدينا، الجوانب الرئيسية للتأمين على السيارات، بما في ذلك تحديد أنواع مختلفة من التغطية، وفهم شروط وأحكام وثيقة التأمين، وتقييم المخاطر، والتعامل مع المطالبات بكفاءة.



ورشة عمل التخطيط المالي وإدارة الصحة: ورشة عمل ديناميكية بقيادة مساعد المدير العام للشؤون المالية والمراقب المالي، قدمت هذه الجلسة سيناريوهات واقعية ورؤى عملية حول التخطيط المالي وإدارة الصحة في مجال التأمين.



ورشة عمل إدارة العقارات: أجرينا أيضاً جلسة تفاعلية بقيادة مدير العقارات لدينا، والتي غطت مجموعة واسعة من المواضيع بما في ذلك استراتيجيات الاستثمار، والاعتبارات القانونية، وإدارة الممتلكات، وتحليل السوق، وكلها تهدف إلى تعزيز الخبرة في قطاع العقارات.



التدريب على التأمين الهندسي والتأمين على الممتلكات: أجرينا جلسة تدريبية للموظفين حول "التأمين الهندسي والتأمين على الممتلكات". وقد قدمت الجلسة، التي قادها كبار موظفينا المسؤولين عن التغطية، رؤى متعمقة وخبرة فنية، مما زود فريقنا بالمعرفة الأساسية لتقييم المخاطر والتغطية وحلول التأمين المستدامة.



ورشة عمل الموارد البشرية والمسار الوظيفي: نظمنا ورشة العمل، بقيادة رئيس قسم الموارد البشرية، بهدف تزويد مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة بالمهارات والمعرفة اللازمة للتقدم الوظيفي وخدمة العملاء الاستثنائية. تم توجيه المشاركين حول أهمية الحصول على الشهادات، مثل CII و Actuary، من أجل التطوير المهني وكيف يمكن لهذه المؤهلات أن تفيد نموهم الوظيفي. كما تم تقديم تدريب شامل حول استخدام منصة نظام إدارة الموارد البشرية HRMS بكفاءة لإدارة المهام المتعلقة بالموارد البشرية.



وكرموا امتناناً لمشاركتهم النشطة، تم منح جميع الحاضرين شهادات تقديرًا لالتزامهم بالتطوير المهني. ولم تعمل هذه الجلسات على تعزيز المعرفة والمهارات فحسب، بل ساهمت أيضًا في النمو الشامل ونجاح مؤسستنا.



## 6.5 رد الجميل للمجتمع

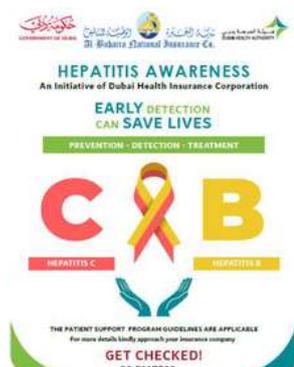
### مبادرة المسؤولية الاجتماعية للشركات في شركة البحيرة الوطنية للتأمين: تمكين الأجيال المستقبلية

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، نحن ملتزمون بدفع التنمية المستدامة من خلال مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات. وبتركز جهودنا حول إحداث تغيير إيجابي دائم، وخاصة من خلال تمكين الشباب. وكجزء من رؤيتنا للمسؤولية الاجتماعية للشركات، ندعم بكل فخر حملة رمضان لصندوق الزكاة، بالتعاون مع صندوق الزكاة وجامعة أبوظبي.

تهدف هذه الحملة إلى مساعدة 1000 طالب مستحق من خلال توفير 60 ألف درهم إماراتي سنويًا لدعم تعليمهم العالي. ومن خلال المساهمة في هذه الهدف البناء، تساعد شركة البحيرة الوطنية للتأمين الطلاب على التغلب على العوائق المالية، وضمان حصولهم على التعليم اللازم لبناء مستقبل أكثر استدامة ورخاء.



### مبادرة المسؤولية الاجتماعية للشركات في شركة البحيرة الوطنية للتأمين: دعم الصحة والعافية من خلال "بسة"



في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، نؤمن بتعزيز صحة وعافية مجتمعنا كجزء من جهودنا ضمن المسؤولية الاجتماعية للشركات. وبالشراكة مع مؤسسة دبي للتأمين الصحي التابعة لهيئة الصحة بدبي، نفخر بدعم برنامج دعم المرضى بسة، والذي يركز على الوقاية والكشف المبكر وعلاج الحالات الصحية الرئيسية مثل سرطان الثدي وعنق الرحم وسرطان القولون والمستقيم، بالإضافة إلى التهاب الكبد الوبائي ب و ج.

يعكس هذا البرنامج الالتزام المستمر لشركة البحيرة الوطنية للتأمين بتحسين صحة المجتمع.

شركة البحيرة الوطنية للتأمين  
Al-Buhaira National Insurance Co.

تعليقاتكم البناءة  
تدفعنا إلى الأمام!



## العلاقة مع العملاء

# 07

45	إرضاء العميل وآليات جمع ردود الفعل	7.1
46	خصوصية البيانات وأمن المعلومات	7.2
47	الشراء الأخلاقي ومسؤوليات سلسلة التوريد	7.3
48	دعم العميل	7.4

# 7.1 إرضاء العميل وآليات جمع ردود الفعل

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، لطالما كان إعطاء الأولوية لعملائنا والعمل باستمرار على تحقيق أفضل مصالحهم أمرًا أساسيًا لنجاحنا كواحدة من أهم شركات التأمين في الإمارات العربية المتحدة. على مدى أكثر من أربعة عقود، اكتسبنا ثقة وولاء عملائنا من خلال التزامنا الثابت بالمنتجات عالية الجودة والخدمات المتميزة.

ولضمان الوصول السلس إلى خدماتنا ومعلوماتنا، قمنا بتعزيز تواجدها الرقمي من خلال منصات متعددة. يعمل موقعنا الإلكتروني كمركز شامل للعملاء، حيث يوفر تحديثات حول العروض الجديدة، وتقديم المطالبات، وتفاصيل الشبكة الطبية، وعلاقات المستثمرين، وخيارات الاتصال المباشر. يمكن للعملاء التواصل معنا عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الدردشة عبر تطبيق واتسآب، في حين يعمل حضورنا النشط على وسائل التواصل الاجتماعي على إنستغرام وفيسبوك وتويتر ولينكد إن على إطلاعهم على الموضوعات المهمة في مجال التأمين على السيارات والصحة.

إدراكًا لأهمية جمع الملاحظات بشكل مستمر، قمنا بنشر أجهزة قياس سعادة العملاء في جميع فروعنا. تتم معالجة الملاحظات السلبية على الفور من خلال المشاركة المباشرة، مما يضمن التعامل مع مشاكل العملاء بكفاءة. يعتمد نهجنا على ركيزتين أساسيتين:

تطوير حلول مبتكرة تركز على العميل.



الاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء من خلال نقاط الاتصال الرقمية المعززة.



## تحسينات رئيسية في تجربة العملاء

لإثراء تفاعلاتنا مع العملاء وتبسيط الخدمات، أطلقت شركة البحيرة الوطنية للتأمين العديد من المبادرات:

- ◀ بوابة B2C سهلة الاستخدام عبر الإنترنت لسهولة شراء التأمين على السيارات والصحة والمنزل والسفر والتزلج على الماء واليخوت.
- ◀ مركز اتصال متخصص للتأمين الطبي يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لتقديم الدعم على مدار الساعة.
- ◀ خدمة العملاء الاستباقية، بما في ذلك تذكير تجديد السياسة ومتابعة المطالبات.
- ◀ أدوات وموارد لمساعدة العملاء على فهم تغطيتهم التأمينية بشكل أفضل.
- ◀ حوافز ومكافآت الولاء لتعزيز الاحتفاظ بالعملاء.

## الاستفادة من التكنولوجيا لتحسين تجربة العملاء

قامت شركة البحيرة الوطنية للتأمين بعمل استثمارات كبيرة في التحول الرقمي لتحسين خدمة العملاء وتعزيز الأمان وتحسين العمليات. تشمل المبادرات الأخيرة ما يلي:

- ◀ القنوات الرقمية والمبادرات الخالية من الورق: تطوير منصات رقمية سهلة الاستخدام والاستغناء عن سير العمل الورقي لتقديم الخدمة بشكل أسرع.
- ◀ واتسآب العمل: توفير مشاركة محسنة للعملاء ودعم فوري.
- ◀ تحديث مركز الاتصال: ترقية نظام الهاتف عبر بروتوكول الإنترنت لتمكين التفاعل السلس مع العملاء.
- ◀ أمان البريد الإلكتروني وتحديثات نقطة النهاية: تعزيز أمن المعلومات لضمان حماية البيانات.
- ◀ البوابة الطبية الفردية: تمكين فرق المبيعات من إصدار السياسات بشكل فوري، مما يحسن راحة العملاء.

ومن خلال هذه التحسينات الإستراتيجية، تواصل شركة البحيرة الوطنية للتأمين إعادة تعريف تجربة العملاء من خلال الاستفادة من الابتكارات الرقمية مع الحفاظ على اتصال شخصي قوي مع عملائنا.

## 7.2 خصوصية البيانات وأمن المعلومات

يوفر التحول الرقمي فوائد كبيرة من خلال تبسيط العمليات وتحسين تفاعلات العملاء. ومع ذلك، فإنه يطرح أيضًا تحديات، خاصة في مجال أمن المعلومات. في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، تعد حماية أنظمتنا ضد التهديدات الخارجية وضمان حماية بيانات العملاء من أهم الأولويات. لمعالجة هذه التحديات، قمنا بتنفيذ تدابير حوكمة داخلية قوية وأحرزنا تقدمًا في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لدينا، مما عزز التزامنا بأمن المعلومات وحماية البيانات.

مع استمرار تزايد اعتمادنا على الأنظمة الرقمية، تزايد أيضًا المخاطر المرتبطة بها ومسؤوليتنا لحماية خصوصية البيانات التي نديرها. ولمعالجة هذه التحديات، أنشأت شركة البحيرة الوطنية للتأمين لجنتين مخصصتين: لجنة حوكمة تكنولوجيا المعلومات ولجنة إدارة أمن المعلومات (ISMC)، وكلاهما مكلفان بالإشراف على المخاطر المحتملة وإدارتها. لجنة حوكمة تكنولوجيا المعلومات، بقيادة الإدارة العليا ورئيس تكنولوجيا المعلومات، مسؤولة عن الإشراف على سياسات خصوصية البيانات والأمن التشغيلي واستراتيجيات أمن المعلومات. وتضمن هذه اللجنة مراجعة القرارات الهامة المتعلقة بأمن تكنولوجيا المعلومات والموافقة عليها بعناية، وبالتالي تعزيز اتباع نهج استباقي ومنظم لأمن المعلومات. تلعب لجنة إدارة أمن المعلومات دورًا محوريًا في حماية البنية التحتية الرقمية لشركة البحيرة الوطنية للتأمين. من خلال تقييمات المخاطر المنتظمة وعمليات التدقيق الأمني، تحدد لجنة إدارة أمن المعلومات نقاط الضعف المحتملة وتخفف منها قبل أن تشكل تهديدات كبيرة. تضم لجنة إدارة أمن المعلومات خبراء تكنولوجيا المعلومات والأمن، إلى جانب الإدارة العليا، وتتعاون بشكل وثيق مع مختلف الإدارات لدمج تدابير الأمن في العمليات التجارية الأوسع مع ضمان الامتثال لمعايير الصناعة واللوائح.

تستعين شركة البحيرة الوطنية للتأمين بتدابير متقدمة لأمن المعلومات للحماية من التهديدات المتطورة وضمان أمان أنظمتنا وبيانات العملاء. تعمل "بوابة أمان البريد الإلكتروني المتقدمة" لدينا على الدفاع بشكل فعال ضد هجمات التصيد الاحتيالي وبرامج الفدية، بينما تضمن إدارة التصحيحات المركزية تحديثات منتظمة للنظام، مما يقلل من نقاط الضعف المحتملة. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بتنفيذ برنامج للتوعية الأمنية عبر الإنترنت يزداد الموظفين بأفضل الممارسات لتعزيز الدفاعات الداخلية. ويظل أمن المعلومات محور التركيز الرئيسي، لا سيما فيما يتعلق بالامتثال للوائح دولة الإمارات العربية المتحدة. ويشمل ذلك الإشراف من قبل "وكالة استخبارات الإشارات" (SIA) والالتزام بمعايير "معلومات الرعاية الصحية وأمن المعلومات في أبوظبي" (ADHICS)، والتي تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز أمن المعلومات داخل قطاع الرعاية الصحية.

إلى جانب أمن المعلومات، تستفيد شركة البحيرة الوطنية للتأمين من مجموعة متنوعة من الأدوات الرقمية لتحسين العمليات وتعزيز مشاركة العملاء. تساعد الحملات التسويقية الرقمية المستهدفة عبر منصات مثل إعلانات غوغل وفيسبوك وإنستجرام ولينكد إن في تعزيز رؤية العلامة التجارية، بينما يعمل نظام "إدارة علاقات العملاء" (CRM) لدينا على تبسيط تفاعلات العملاء، مما يوفر تجربة أكثر تخصيصًا. يسهل تطبيق الشركة ABNIC Smart التوقعات الرقمية السلسة وموافقات الدفع، والمتكاملة بالكامل مع الأنظمة المصرفية. بالإضافة إلى ذلك، تعمل بروتوكولات إدارة الأصول لدينا على تعزيز تتبع الموارد والكفاءة التشغيلية.

ولضمان الاتصال الآمن، تستخدم شركة البحيرة الوطنية للتأمين شبكة "سيسكو" اللاسلكية المُدارة مركزيًا، مما يوفر مراقبة أمنية قوية. يتم التحكم في مراقبة الموقع الإلكتروني والنطاق وشبكة الواي فاي عبر جميع الفروع من المكتب الرئيسي، مع وجود بوابة أمانة لدخول الضيوف.

لم يتم الإبلاغ عن أي انتهاكات أو فقدان لمعلومات العملاء.



## 7.3 الشراء الأخلاقي ومسؤوليات سلسلة التوريد

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، نحن ندرك التأثير الكبير الذي تحدثه قرارات الشراء على البيئة والمجتمع ومرونة أعمالنا على المدى الطويل. ومن خلال التزامنا القوي بالاستدامة، نعطي الأولوية للممارسات المسؤولة والشفافة والأخلاقية في كل مرحلة من مراحل عملية الشراء لدينا. بدءاً من تحديد مصادر المواد وحتى اختيار الموردين وإدارة العقود، فإن نهجنا متجذر في مبادئ الشفافية والمساءلة والسلوك الأخلاقي. من خلال دمج الاستدامة في ممارسات الشراء لدينا، نسعى جاهدين لتقليل بصمتنا البيئية، وتعزيز المسؤولية الاجتماعية، ودفع التغييرات الإيجابية في جميع أنحاء سلسلة التوريد الخاصة بنا.

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، نركز على ثلاثة جوانب رئيسية لبناء استراتيجية شراء قوية:

### الشراء الأخلاقي:

نحن نعطي الأولوية للعمل مع الموردين الذين يلتزمون بالممارسات الأخلاقية ويحترمون حقوق الإنسان ويلتزمون بمعايير العمل العادلة. وهذا يضمن التوريد المسؤول ويعزز السلوك الأخلاقي في جميع أنحاء سلسلة التوريد لدينا بأكملها.

### الوعي البيئي:

تضمن عملية التقييم الصارمة لدينا أن موردينا يستوفون المعايير البيئية العالية ويظهرون التزامهم بالاستدامة. نحن نعمل بنشاط على تقليل المخاطر البيئية والتوافق مع أفضل الممارسات العالمية لتقليل من بصمتنا البيئية.

### الشراكة المجتمعية:

نتعامل مع مجتمعات محلية من خلال ممارسات الشراء لدينا، ونفضل الموردين الذين يعززون التنوع والشمول وتنمية المجتمع. يساعد هذا النهج في خلق منافع متبادلة، وتحفيز النمو الاقتصادي، وتمكين المجتمعات المحلية.

ومن خلال التركيز على هذه الجوانب، نحن ملتزمون بتطوير إطار عمل مشتريات مستدام ومسؤول وسلسلة توريد مرنة.

إجمالي الإنفاق على الموردين المحليين:

98.08%

إجمالي المبلغ الذي تم إنفاقه على الموردين (%)



2021	99.90%
2022	99.90%
2023	100%
2024	100%

## إجمالي عدد الموردين

إجمالي	دولي	محلي	
340	7	333	2021
343	7	226	2022
353	7	346	2023
366	7	359	2024

## 7.4 دعم العميل

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، ندرک أن دعم العملاء الاستثنائي هو أمر حيوي لنجاح أعمالنا. يركز فريقنا المتفاني على ضمان حصول كل عميل على المساعدة في الوقت المناسب والاستمتاع بتجربة سلسة وإيجابية. نحن ملتزمون بحل المشكلات على الفور وتقديم خدمة عملاء عالية المستوى.

لتسهيل وصول عملائنا إلينا بشأن مخاوفهم، نقدم قنوات اتصال متعددة:

## نموذج الشكاوي عبر الإنترنت:

تتوفر هذه النماذج على موقعنا الإلكتروني، وهي تُعد طريقة بسيطة وأمنة وسهلة الاستخدام للعملاء لتقديم الشكاوي، مما يضمن عملية سلسة من البداية إلى النهاية.

## التصعيد التنظيمي:

لقد قمنا بتبسيط عملية تقديم الشكاوي الرسمية من خلال توفير إرشادات واضحة وروابط مباشرة للسلطات المختصة، مما يضمن تصعيد القضايا إلى القنوات الصحيحة إذا دعت الحاجة.

## صفحة العمل على غوغل:

توفر صفحة العمل الخاصة بنا على غوغل منصة إضافية للعملاء لمشاركة التعليقات. يراقب فريقنا هذه الصفحة بانتظام لمعالجة المخاوف على الفور وفي الوقت الفعلي.

## التواصل عبر البريد الإلكتروني:

بالنسبة للأشخاص الذين يفضلون الاتصال المباشر، يمكن للعملاء إرسال بريد إلكتروني إلى فريق دعم العملاء لدينا. نحن نعطى الأولوية لهذه الاستفسارات لضمان حلول سريعة وفعالة.

تم تصميم كل من قنوات الاتصال هذه لضمان إمكانية الوصول بسهولة إلى تعليقات العملاء ومعالجتها على الفور، مما يدل على التزامنا بتقديم دعم استثنائي للعملاء.



## اعتمد الاستدامة في حياتك

انضم إلينا في رحلتنا نحو  
تقليل بصمتنا الكربونية!



# الابتكار من أجل الاستدامة

# 08

50

53

8.1 التحول الرقمي

8.2 مبادرات الاستدامة في المستقبل

# 8.1 التحول الرقمي وتأثيره على الاستدامة

تلتزم شركة البحيرة الوطنية للتأمين بالتحول الرقمي لتعزيز تجربة العملاء من خلال خدمات سلسة وسهلة الاستخدام. هدفنا هو تبسيط اختيار المنتجات وشراؤها مع ضمان معالجة سريعة وفعالة للمطالبات عبر الإنترنت. لقد تبيننا نهجاً مزدوجاً وحققنا خطوات كبيرة في رحلتنا الرقمية. من خلال التركيز المبسط على تحسين خدمة العملاء من خلال الحلول الرقمية المبتكرة وتحسين العمليات الداخلية لتحسين الكفاءة، نعمل باستمرار على تحسين عملياتنا لخدمة عملائنا بشكل أفضل وتعزيز عملياتنا. في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، لطلما أعطينا الأولوية للرقمنة التي ساعدتنا في تحسين معايير الخدمة والكفاءة التشغيلية. لقد أطلقنا العديد من المبادرات الرقمية التي تركز على العملاء، بما في ذلك:



تهدف هذه المبادرات إلى تسهيل الوصول لخدماتنا بشكل أفضل وتوفير المزيد من الراحة لعملائنا.

نظل ملتزمين بتعزيز عملياتنا الداخلية من خلال اعتماد شبكة إنترنت كمركز مركزي للموظفين، وتنفيذ خدمات الطباعة المُدارة، ونقل فروع مختارة إلى الاتصال الهاتفي عبر بروتوكول الإنترنت، وإطلاق تطبيق الشركة ABNIC Smart لإصدار الشيكات والموافقة عليها بشكل سلس. تركز هذه المبادرات على تحسين الكفاءة والتواصل والفعالية التشغيلية الشاملة داخل المؤسسة.

في حين أحرزت شركة البحيرة الوطنية للتأمين تقدماً كبيراً في التحول الرقمي، فإننا نواصل تسريع جهودنا لتبسيط العمليات الداخلية والارتقاء بتجربة العملاء. التزامنا بتعزيز التحول الرقمي يقوده خريطة طريق منظمة تهدف إلى تعزيز العمليات الداخلية وتحسين الأمان وتوفير تجربة سلسة للعملاء. لتحقيق هذه الغاية، قمنا بتصنيف مبادراتنا إلى أهداف قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل (كما هو موضح أدناه)، مما يضمن اتباع نهج استراتيجي ومرحلي لرحلة التحول الخاصة بنا.

## المبادرات الحالية

### التحول الرقمي

- تتبع تكنولوجيا المعلومات: تحسين إدارة مهام تكنولوجيا المعلومات وتتبع التسليم لتحسين الكفاءة التشغيلية.
- ترقية برنامج في إم وير VMware: تمت الترقية لتحسين الأداء والاستقرار وحلول المحاكاة الافتراضية الآمنة.
- البوابة الداخلية: تم تطوير مركز مركزي للامتثال المؤسسي والتنظيمي، بما في ذلك إدارة موافقة الموظفين.
- ترقية جدار الحماية الأساسي: تعزيز أمان الشبكة ضد تهديدات المعلومات باستخدام حلول جدار الحماية المتقدمة.
- شراء أداة التسعير: تم شراء أداة تسعير قوية لتحسين التحكم والكفاءة في سير عمل التسعير.
- ترقيات الأمان: حماية معززة للشبكة من خلال جدران الحماية المحدثة.
- إدارة الأجهزة (MOM): تم تطبيق حل لحماية أصول شركة البحيرة الوطنية للتأمين من نقاط الضعف وضمان إدارة الأجهزة بشكل آمن.
- ترقيات نقاط النهاية: تمت ترقية نقاط النهاية لضمان الامتثال لمعايير مايكروسوفت (Windows 10 EOL).
- استمرارية العمل: خدمات سحابية مُحسنة وأمنة لضمان توفر عالٍ وتقليل وقت التوقف إلى الحد الأدنى.
- البوابة الطبية الفردية: تم إطلاق بوابة تتيح إصدار السياسات بشكل فوري من قبل موظفي المبيعات، مما يُبسط العمليات ويُعزز من خدمة العملاء.

## المبادرات المستقبلية

### التحويل الرقمي

- الجاهزية الرقمية: بدء التحويل الرقمي من خلال اختبار وتطبيق المنصات الأساسية.
- القنوات الرقمية: تم تطوير قنوات رقمية قوية وسهلة الاستخدام للشركاء والعملاء.
- مبادرة الاستغناء عن الورق: تقديم العمليات والأدوات للحد من سير العمل المعتمد على الورق.
- واتسآب العمل: دمج واتسآب العمل لتحسين إشراك العملاء والدعم.
- ترقيات أمان البريد الإلكتروني: استبدال الأنظمة الحالية ببوابة أمان متقدمة للبريد الإلكتروني.
- ترقية اكتشاف نقطة النهاية والاستجابة: تطبيق حل الجيل التالي لاكتشاف نقطة النهاية والاستجابة (EDR) لتحسين الحماية من التهديدات.
- ترقيات مركز البيانات: استبدال البنية التحتية القديمة بحلول الجيل التالي من مركز البيانات القابلة للتطوير.
- تحليلات البيانات: اعتماد أداة المعلومات المهنية لتمكين تحليلات البيانات المتقدمة واتخاذ القرارات.
- تحديث مركز الاتصال: ترقية نظام الاتصالات الهاتفية عبر بروتوكول الإنترنت وتجديد مركز الاتصال لتوفير التواصل السلس ودعم العملاء.

### الذكاء الاصطناعي والأتمتة:

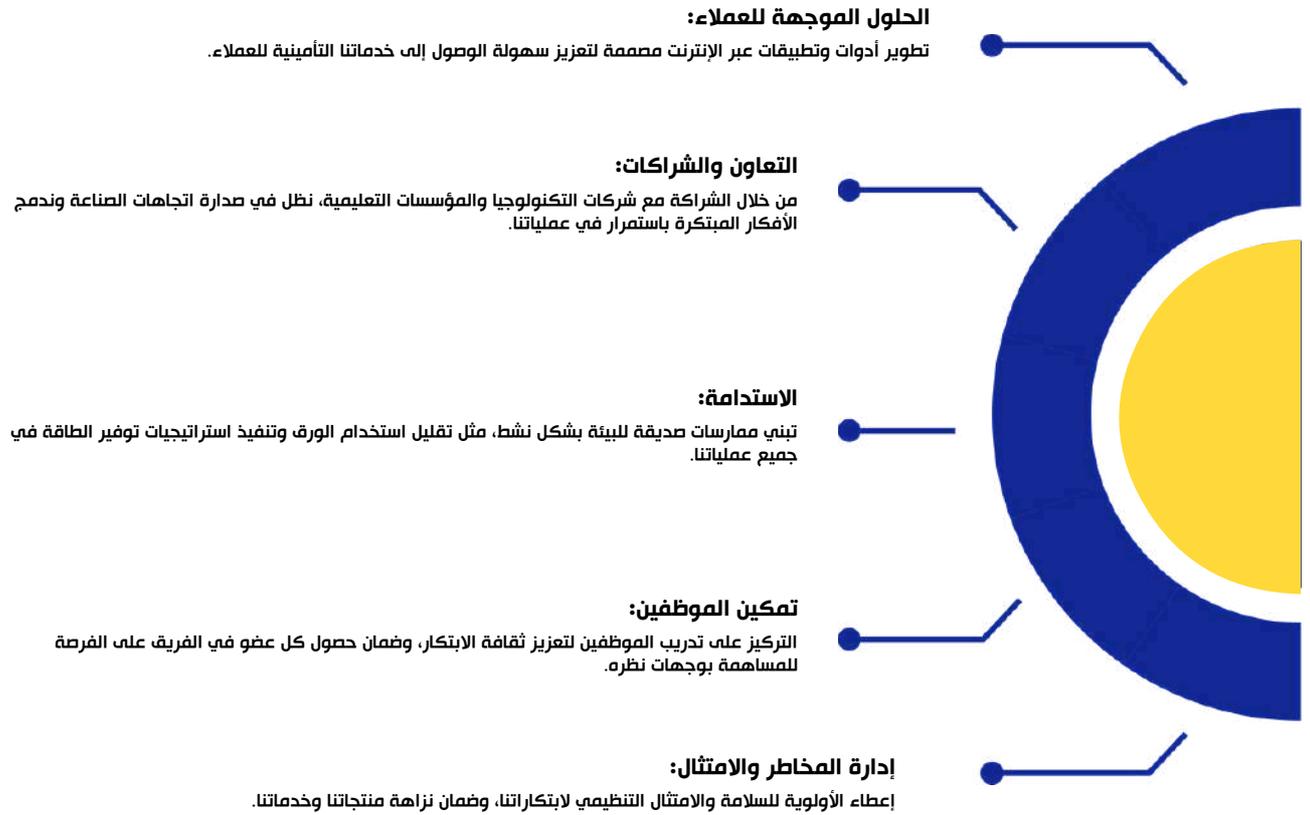
- أتمتة العمليات الآلية (RPA): تقديم الأتمتة لتبسيط العمليات وتقليل عبء العمل اليومي.
- برامج الحردشة الآلية ودعم العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي: تحسين خدمة العملاء من خلال المشاركة المدعومة بالذكاء الاصطناعي.

### الابتكار والحلول المدمجة:

- تكاملات واجهة برمجة التطبيقات (API): تطوير حلول التأمين المدمجة لاتصال رقمي سلس.
- نظام المشتريات: تطبيق نظام شامل للعمليات بشكل أمثل.
- منصة مزاد سيارات الإنقاذ: إنشاء نظام مزاد لإدارة الأصول بكفاءة.

من خلال تنفيذ هذه المبادرات، تهدف شركة البحيرة الوطنية للتأمين إلى دفع الابتكار وتعزيز أمن المعلومات وتحسين إنتاجية الموظفين ورضا العملاء من خلال التكنولوجيا المتطورة.

## تعتمد استراتيجية الابتكار لدينا على عدة ركائز أساسية:



## المبلغ المستثمر في الرقمنة (بالدرهم)

العام	المبلغ المستثمر	الجوانب المستثمرة
2021	1,935,993	تحديث البرامج (سوفت وير)، وتنفيذ العديد من برامج Uat و Amcs مباشرة
2022	1,713,923	دعم "أوراكل"، رسوم الأمن وترقية جهاز الكمبيوتر
2023	4,081,886.67	ترقية جهاز الكمبيوتر، دعم "أوراكل"، رسوم الأمن وتنفيذ العديد من Amcs
2024	4,844,618.94	النفقات الطبية الرقمية وتكنولوجيا المعلومات، اتصالات- أي كلاود، نفقات تكنولوجيا المعلومات، كانون الإمارات ذ.م.م، ترقية الكمبيوتر، وغيرها.

ارتفعت استثمارتنا في الرقمنة إلى 18.68٪ من 2023 إلى 2024. ويعكس هذا تفانينا في الاستفادة من التقنيات الرقمية لتحسين الكفاءة والابتكار.

## 8.2 مبادرات الاستدامة في المستقبل

وبينما نمضي قدماً، يظل التزامنا بالاستدامة ثابتاً. في عام 2024، نجحنا في تنفيذ العديد من المبادرات البيئية والاجتماعية والحوكمة التي ركزت على المسؤولية البيئية والحفاظ على الموارد ورفاهية الموظفين. وتضمنت هذه المبادرات دمج المبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة في عملياتنا، ومبادرات توفير الطاقة، وإدارة البيانات بشكل آمن، وجلسات التوعية حول الاستدامة وأمن المعلومات. كما عززنا ثقافة العافية من خلال ورش عمل اليوجا والتأمل والتمارين الرياضية.

ولاستكمال هذا النجاح الكبير، ستركز مبادرات الاستدامة لعام 2025 على دمج الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في خدماتنا، وتوسيع جهود الحفاظ على الطاقة، وتعزيز التزامنا بالاستهلاك المسؤول. ونخطط لتعزيز المساحات الخضراء في مكان عملنا، وتقديم استراتيجيات جديدة للحد من المخلفات، وإجراء تدريب متخصص في مجال الاستدامة. وتؤكد هذه المبادرات التزامنا بمستقبل مستدام وتتماشى مع إطار عمل القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة، مما يضمن التأثير البيئي والاجتماعي الإيجابي على المدى الطويل.



شركة البحيرة الوطنية للتأمين  
Al-Buhaira National Insurance Co.

صمان الاستدامة،  
قياس الأداء



## تقارير الأداء والتأثير

# 09

55  
56  
63

9.1 مقاييس الأداء البيئي  
9.2 مقاييس التأثير الاجتماعي  
9.3 إنجازات الحوكمة والامتثال

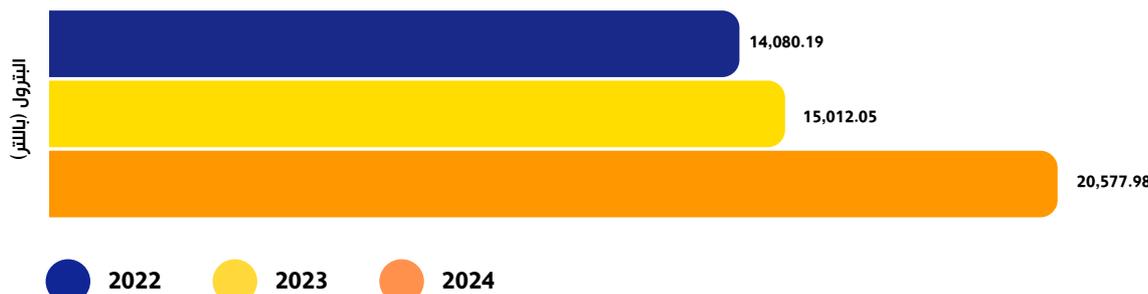
# 9.1 مقاييس الأداء البيئي

انبعاثات الغازات الدفيئة بما يعادلها بطن متري ثاني أكسيد الكربون - 2024

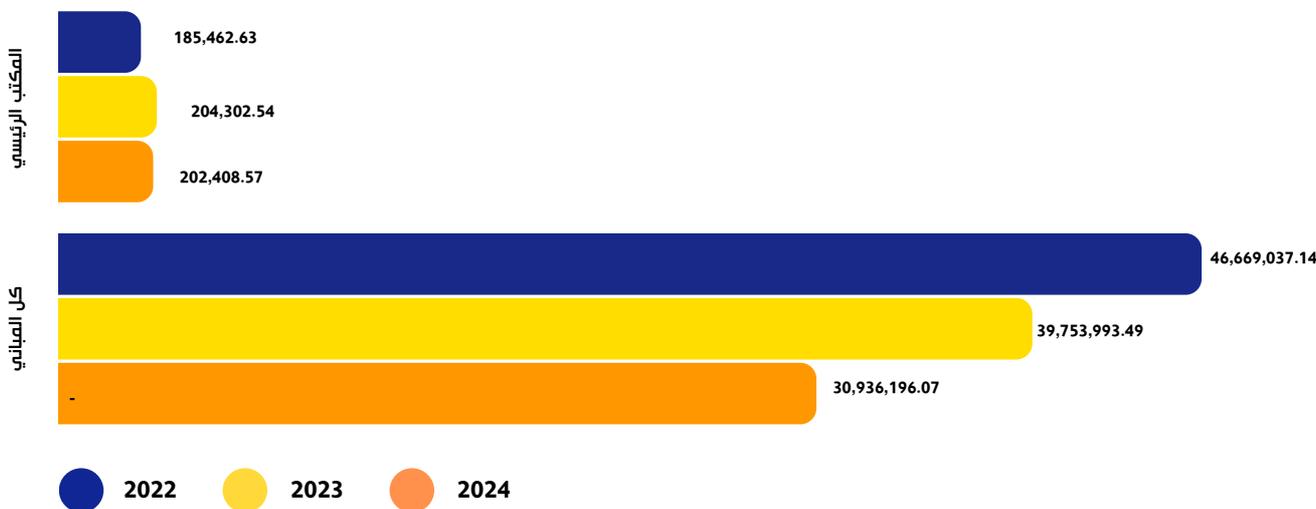


استهلاك الطاقة

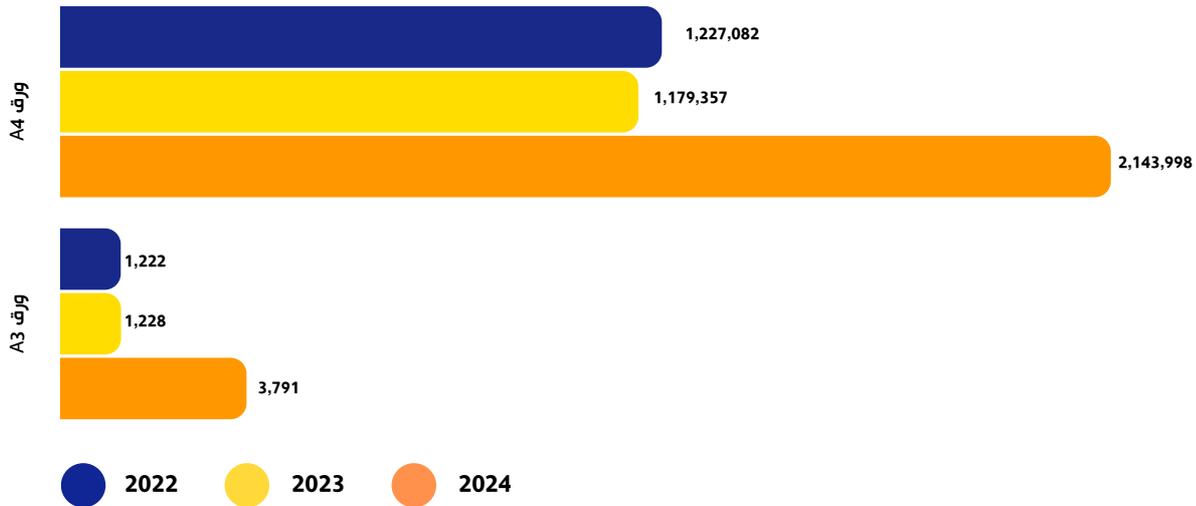
• استهلاك الوقود



• استهلاك الكهرباء (بالكيلو وات)



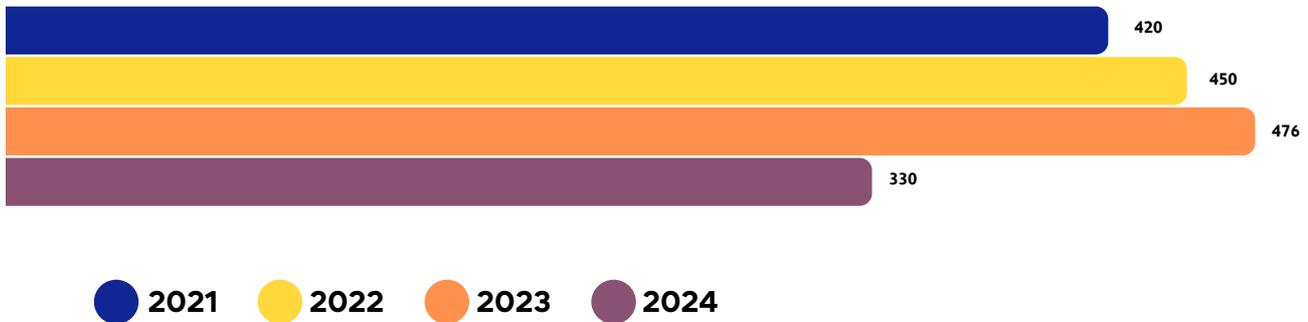
## • إجمالي عدد الورق المستهلك



## 9.2 مقاييس التأثير الاجتماعي

في تقرير هذا العام، تم تضمين كيان التأمين الخاص بنا فقط في جميع مقاييس التأثير الاجتماعي. وبالتالي، يمكننا أن نلاحظ انخفاض في الأرقام.

## • إجمالي عدد الموظفين



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

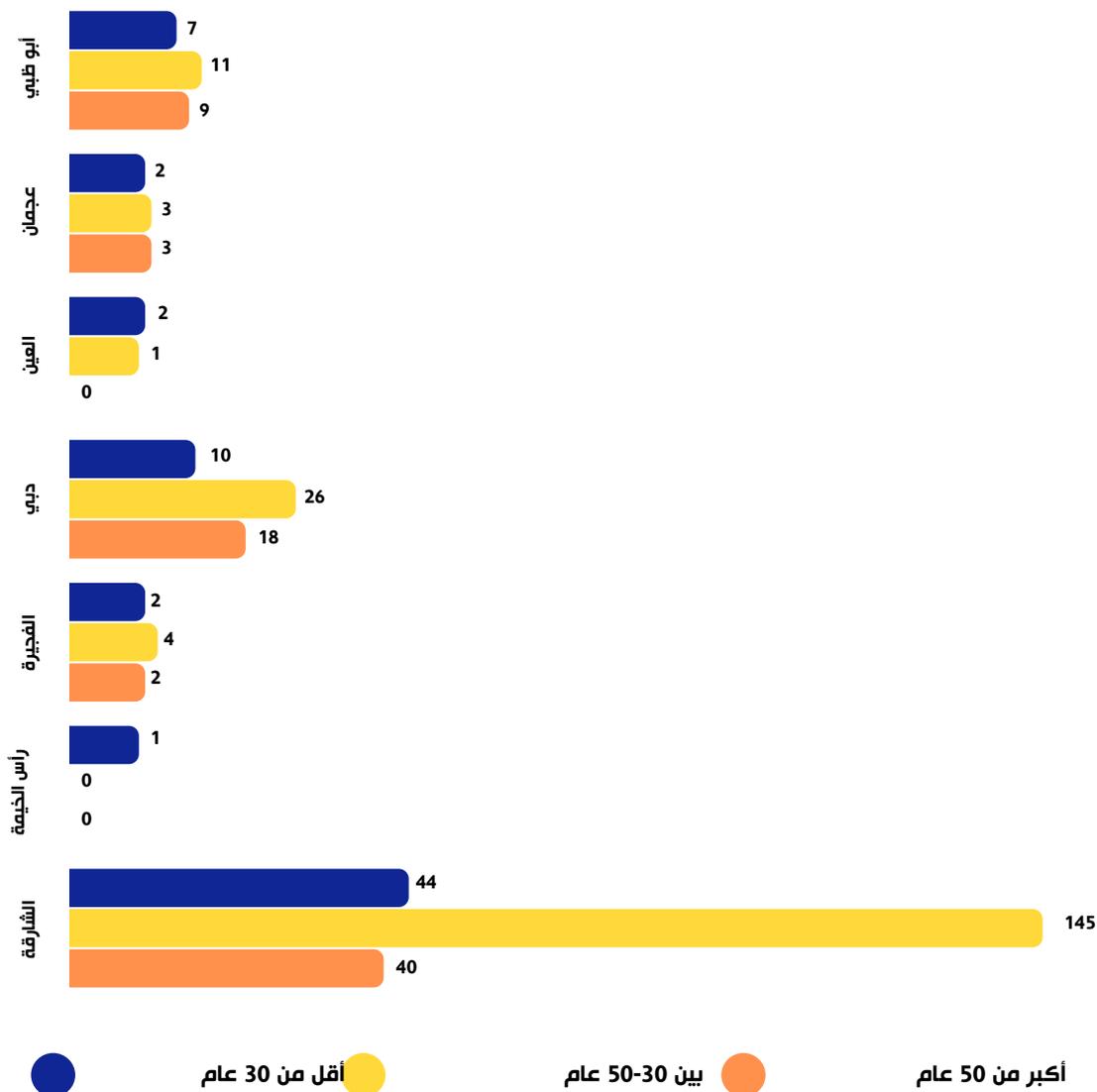
## • عقد دائم

نوع	2021	2022	2023	2024
عقد دائم (معلمة)	113	130	149	117
عقد دائم (معلم)	307	320	327	213

## إجمالي عدد الموظفين، حسب الفئة العمرية (2024)



## إجمالي عدد الموظفين، حسب مواقع الشركة والفئة العمرية (2024)



## إجمالي عدد الموظفين الجدد، حسب النوع

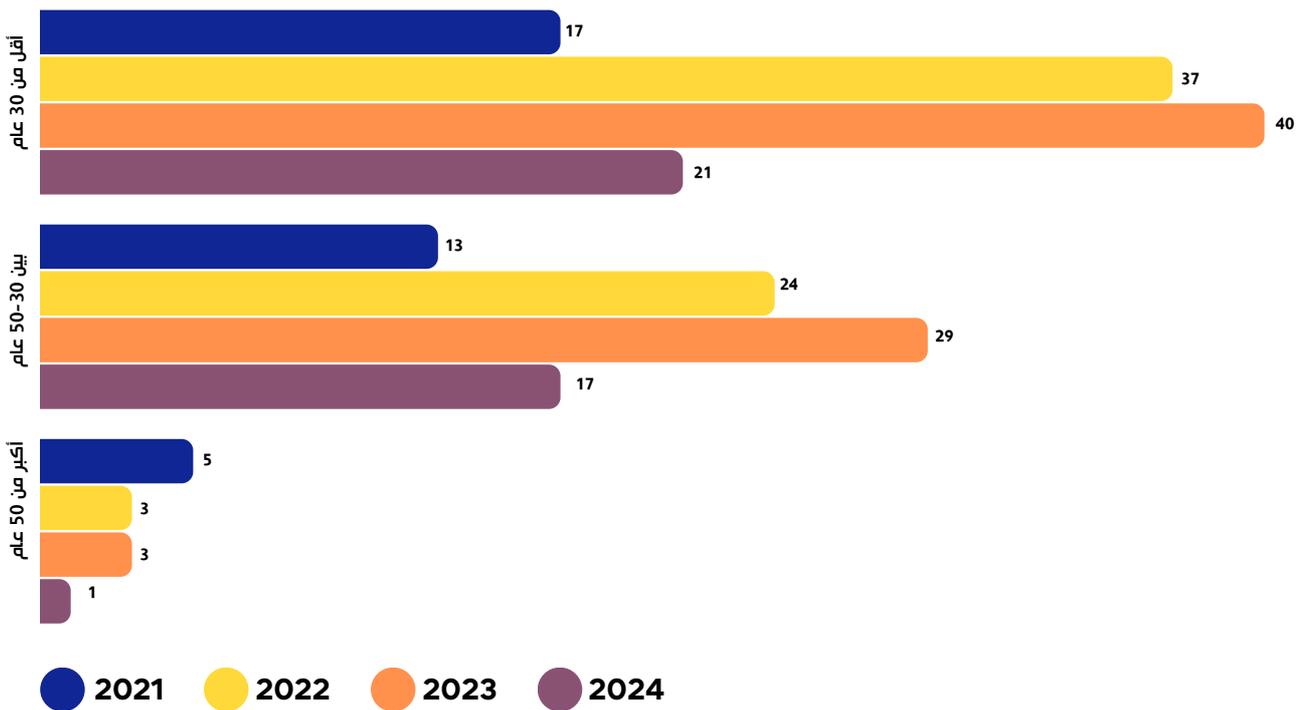


2021	13
2022	25
2023	33
2024	23

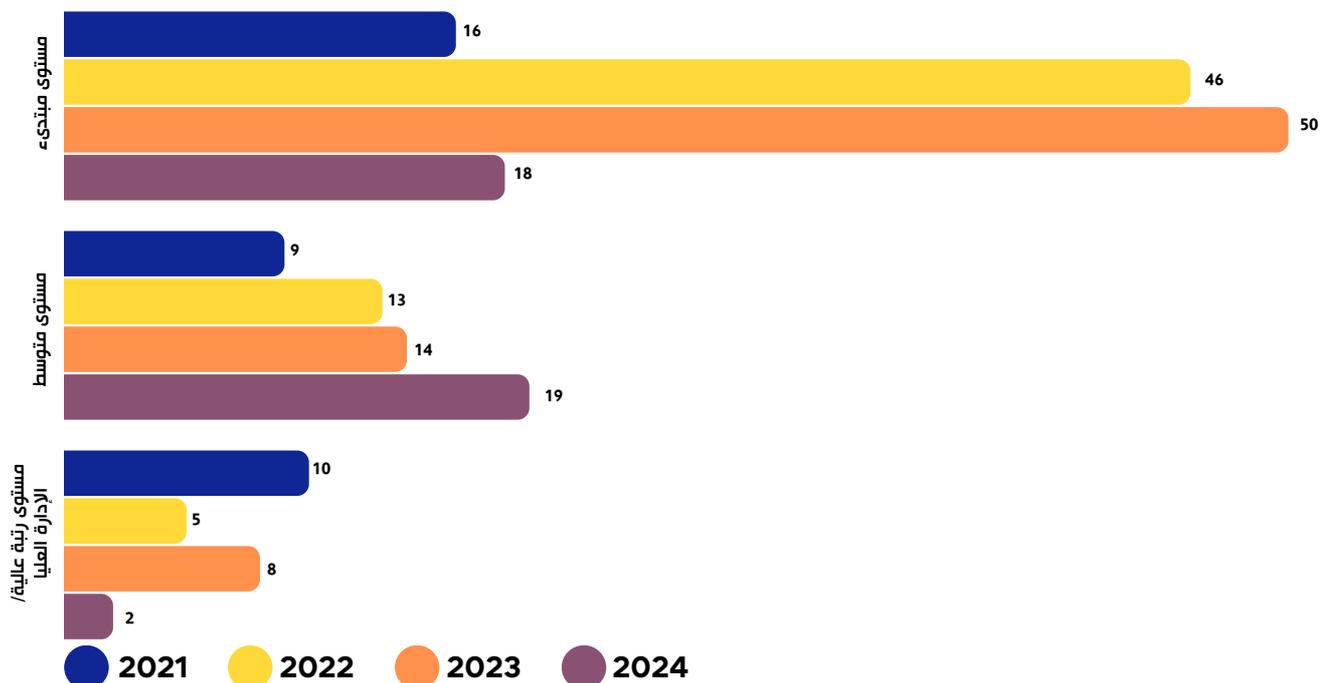


2021	22
2022	39
2023	39
2024	16

## إجمالي عدد الموظفين الجدد، حسب الفئة العمرية



## إجمالي عدد الموظفين الجدد، حسب مستوى الوظيفة



## كل الموظفين وفقا لفئة الموظف، حسب النوع

## • مستوى مبتدئ



2021	63
2022	73
2023	87
2024	63



2021	182
2022	200
2023	210
2024	131

## • مستوى متوسط



2021	45
2022	51
2023	56
2024	50



2021	53
2022	53
2023	51
2024	41

## • مستوى رتبة عالية/الإدارة العليا

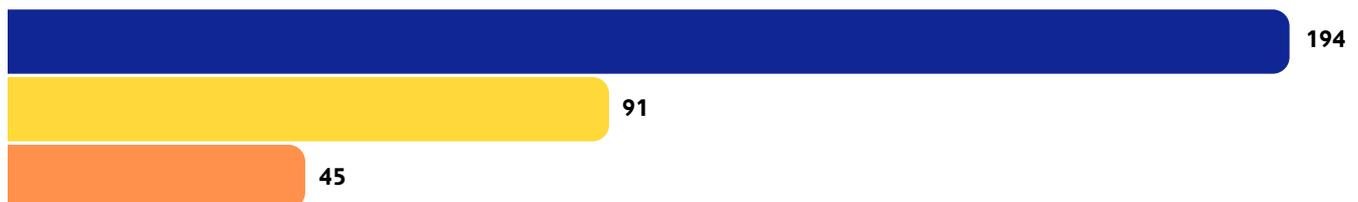


2021	5
2022	6
2023	6
2024	4



2021	72
2022	67
2023	66
2024	41

## كل الموظفين وفقا لفئة الموظف (2024)،



مستوى مبتدئ



مستوى متوسط



مستوى رتبة عالية/الإدارة العليا



## كل الموظفين وفقا لفئة الموظف، حسب العمر

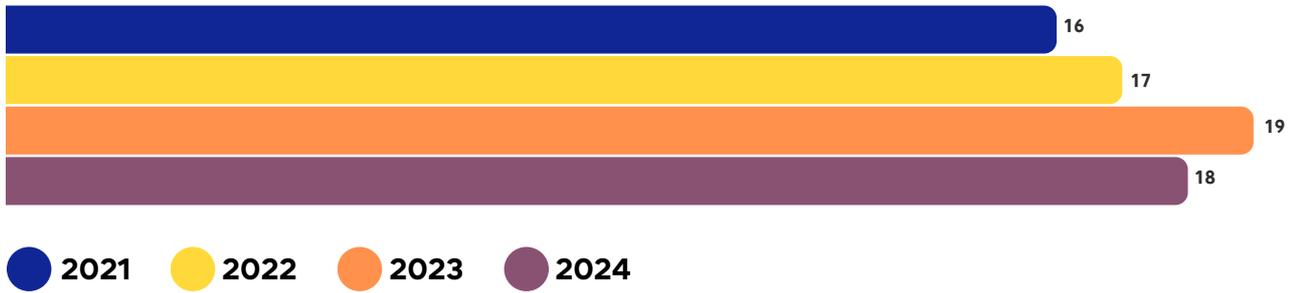
2024	2023	2022	2021	
30	82	72	51	مستوى مبتدئ (أقل من 30 عام)
125	161	150	153	مستوى مبتدئ (بين 30-50 عام)
39	54	51	41	مستوى مبتدئ (أكبر من 50 عام)
37	13	10	11	مستوى متوسط (أقل من 30 عام)
38	74	75	71	مستوى متوسط (بين 30-50 عام)
16	20	19	16	مستوى متوسط (أكبر من 50 عام)
1	1	2	5	مستوى رتبة عالية/الإدارة العليا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

## إجازة الوالدين

نسبة الاحتفاظ بالموظفين بعد إجازة الوالدين لمدة 3 سنوات متتالية

100%

## إجمالي عدد الجنسيات

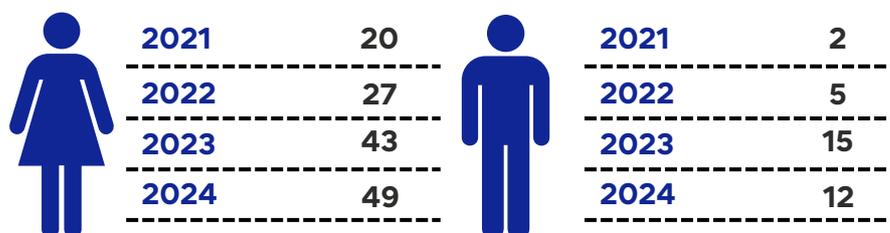


## إجمالي عدد الموظفين، حسب الجنسية والنوع (2024)

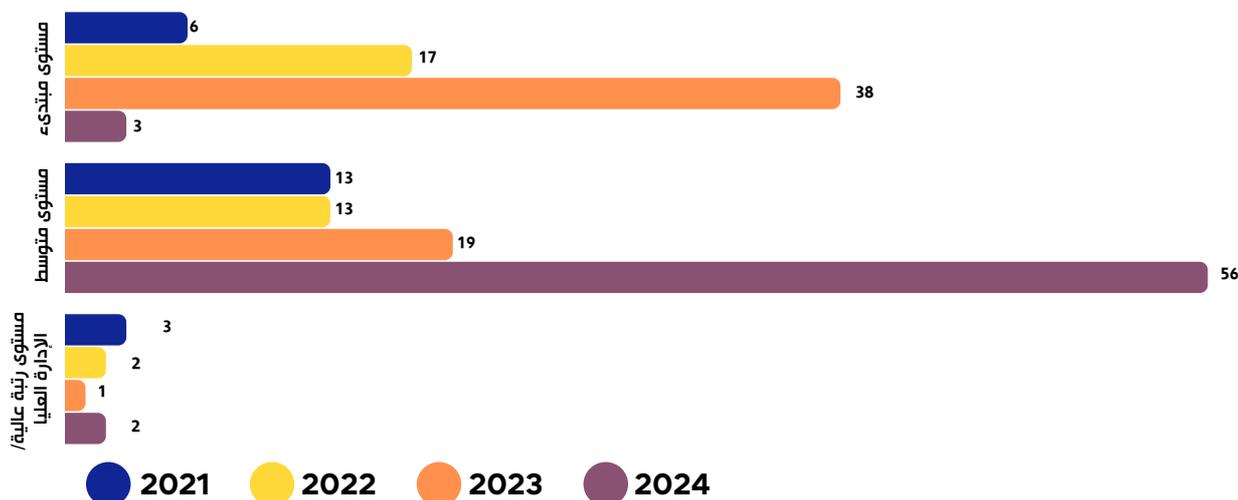
	إناث	0		إناث	1
العراق	ذكور	1	الجزائر	ذكور	0
	إناث	13		إناث	0
الأردن	ذكور	61	أستراليا	ذكور	1
	إناث	0		إناث	2
لبنان	ذكور	1	بنغلاديش	ذكور	0
	إناث	1		إناث	0
المغرب	ذكور	0	جمهورية الدومينيكان	ذكور	1
	إناث	6		إناث	4
باكستان	ذكور	26	مصر	ذكور	11
	إناث	8		إناث	13
فلسطين	ذكور	33	الهند	ذكور	58



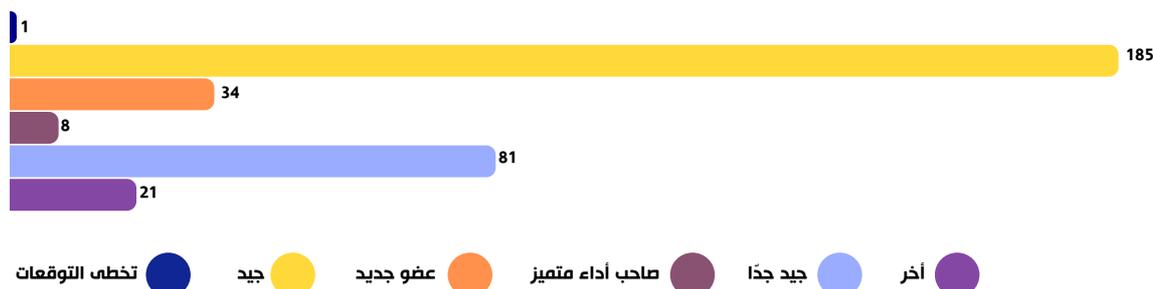
### عدد مواطني الإمارات العربية المتحدة حسب النوع



### عدد مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة حسب المستوى الوظيفي



### عدد الموظفين، حسب مستوى الأداء (2024)

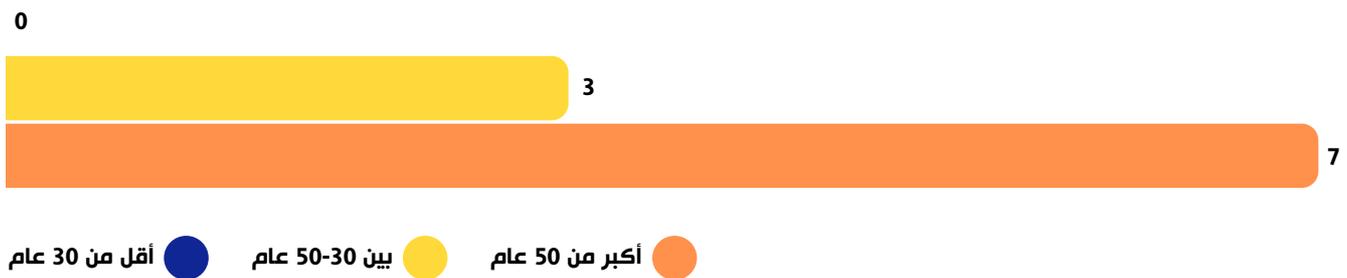


# 9.3 إنجازات الحوكمة والامتثال

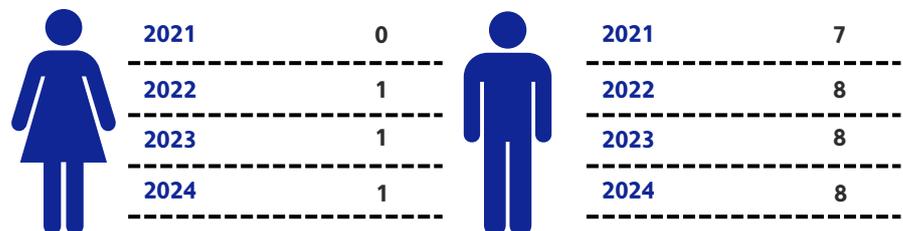
## مجلس الإدارة

الاسم	المنصب	الفئة
الشيخ فيصل بن خالد سلطان القاسمي	رئيس مجلس الإدارة	غير مستقل، غير تنفيذي
الشيخ عبدالله بن محمد علي الثاني	نائب رئيس مجلس الإدارة	غير مستقل، غير تنفيذي
الشيخ خالد بن عبدالله سلطان القاسمي	عضو في مجلس الإدارة	غير مستقل، غير تنفيذي
الشيخ أحمد عبدالله بن محمد علي الثاني	عضو في مجلس الإدارة	مستقل، غير تنفيذي
الشيخ سعود ناصر راشد عبد العزيز المعلا	عضو في مجلس الإدارة	مستقل، غير تنفيذي
السيد راشد علي راشد ديماس السويدي	عضو في مجلس الإدارة	غير مستقل، غير تنفيذي
السيد سالم عبدالله سالم الحساني	عضو في مجلس الإدارة	غير مستقل، غير تنفيذي
السيد عبدالله محمد صالح الزرعوني	عضو في مجلس الإدارة	مستقل، غير تنفيذي
الآنسة نورة محمود محمد العلي	عضو في مجلس الإدارة	مستقل، غير تنفيذي

## تكوين مجلس الإدارة حسب العمر



## تكوين مجلس الإدارة حسب النوع



شركة البحيرة الوطنية للتأمين  
Al-Buhaira National Insurance Co.

بأمين المستقبل،  
وزيادة النمو



## رؤية وإلتزامات المستقبل

# 10

65

10.1 أهداف الاستدامة للعام المقبل

65

10.2 الإلتزام المستمر بالقيادة المستدامة والابتكار

# 10.1 أهداف الاستدامة للعام التقويمي 2025

تطوير وصياغة سياسات وإجراءات البيئة والمجتمع والحوكمة بما يتماشى مع معايير الصناعة وتنفيذها لتحقيق تكامل أفضل للمبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل.

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

تعزيز استراتيجية المبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة: تطوير وإطلاق منتجات تأمين جديدة مع دمج العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة، مع التركيز على الاستدامة والاستثمارات الأخلاقية.

إشراك المجتمع والمسؤولية الاجتماعية للشركات: زيادة المشاركة في مبادرات إشراك المجتمع والمسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) بنسبة 15% بين الموظفين، مع التركيز على مشاريع الحفاظ على البيئة والرعاية الاجتماعية.

إعداد تقارير الاستدامة: تعزيز جودة وشفافية الإفصاحات في تقارير الاستدامة، والتوافق بشكل أوثق مع المعايير الدولية مثل مبادرة إعداد التقارير العالمية (GRI) ومجلس معايير المحاسبة للاستدامة (SASB).

# 10.2 الالتزام المستمر بالقيادة المستدامة والابتكار

إن الاستدامة في شركة البحيرة الوطنية للتأمين منطلقة من القمة، حيث يعمل فريق القيادة لدينا بنشاط على تشكيل ودمج الممارسات المستدامة في جميع أنحاء المؤسسة. يتجاوز دورهم أكثر من مجرد الإشراف على المبادرات، فهم يتبنون نهجاً عملياً - توجيه الاستراتيجيات واتخاذ القرارات المستنيرة والترويج لثقافة المسؤولية البيئية والاجتماعية. ويضمن التزامهم أن الاستدامة ليست مجرد هدف مؤسسي، ولكنها جزء أساسي من طريقة عملنا، مما يلهم الموظفين وأصحاب المصلحة على حد سواء لإعطاء الأولوية للتأثير طويل المدى.



التزام القيادة بالاستدامة



## رسالة الرئيس التنفيذي

# 11

## أصحاب المصلحة الأعزاء،

أتشرف بأن أقدم لكم "تقرير الاستدامة" للعام 2024. يوضح هذا التقرير رؤيتنا، أهدافنا واستراتيجياتنا والتقدم الذي أحرزناه في تطوير أعمالنا مع التعامل مع المخاطر وتحديد الفرص الجديدة. يتماشى التزامنا بالاستدامة مع "المبادرة الاستراتيجية للحياد المناخي بحلول عام 2050"، مما يضمن مساهمة عملياتنا في أهداف الاستدامة الأشمل في الدولة. بالنسبة لنا، فإن دعم البيئة وتعزيز المجتمعات القوية والحفاظ على الحوكمة المسؤولة والأخلاقية هي ركائز أساسية للنمو المستدام. لم يكن تحقيق هذه الأهداف ممكناً إلا من خلال تفاني وجهود فريقنا، الذين يواصلون العمل بجد من أجل جعل أعمالنا مستدامة ومربحة.

وكما أبرزت في رسالتي السابقة، أدت الجهود العالمية للتخفيف من الآثار السلبية لتغير المناخ إلى تحولات كبيرة في الاقتصادات والمجتمعات. وتعزز قيادة دولة الإمارات العربية المتحدة في مجال الاستدامة من خلال مبادرات مثل "استراتيجية الطاقة 2050" و"إطار عمل التمويل المستدام" أهمية توافق الشركات مع أولويات الاستدامة المحلية. ونظراً لأن عرض القيمة لدينا يركز على إصدار التأمين عبر مجموعة واسعة من المنتجات، فمن المهم بشكل متزايد بالنسبة لنا أن نتبنى ممارسات مسؤولة ومستدامة في تقديم هذه الخدمات. ونعتقد أنه من خلال دمج الاستدامة في نموذج أعمالنا، يمكننا جذب المزيد من العملاء والارتقاء بعملياتنا إلى آفاق جديدة.

بالنسبة لنا، تتجاوز الاستدامة مجرد الامتثال. في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، نحن ملتزمون بمساعدة الأفراد والشركات على الإبحار وسط هذا العالم المتطور دائماً من خلال حلول التأمين الديناميكية.

نحن نعتبر الاستدامة جزءاً لا يتجزأ من نمونا على المدى الطويل ومرونتنا التشغيلية. ونظل ملتزمين بتعزيز الحوكمة، وتحسين ممارسات العمل المسؤولة، ودعم جهود الاستدامة الوطنية. ويسمح لنا استثمارنا المستمر في التحول الرقمي بتحسين العمليات، وتعزيز تجربة العملاء، وضمان أمن البيانات وخصوصيتها.

إن موظفينا هم أصولنا الحقيقية. تتوافق قيمهم مع التزامنا بالاستدامة، وهو ما بدوره يشجعهم على أن يكونوا جزءاً من مهمتنا. ولا يعمل هذا التوافق على تعزيز جهودنا فحسب، بل يلعب أيضاً دوراً حيوياً في جذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها. ونحن فخورون بأنشطة المشاركة المتنوعة والمبادرات المستمرة التي تهدف إلى تعزيز بيئة عمل متنوعة وشاملة لكل من يتعامل معنا.

أود أن أعرب عن خالص امتناني لموظفينا وعملائنا ومستثمريننا وجميع أصحاب المصلحة على ثقتهم ودعمهم المستمر. وبينما نتطلع للمستقبل، سنظل ملتزمين بممارسات الأعمال المسؤولة والتوافق مع رؤية الاستدامة الوطنية للإمارات العربية المتحدة، مما يضمن مساهمتنا بشكل هادف في التقدم الاقتصادي والاجتماعي للدولة على المدى الطويل.

## نادر ت. القدومي

الرئيس التنفيذي، شركة البحيرة الوطنية للتأمين

شركة البحيرة الوطنية للتأمين  
Al-Buhaira National Insurance Co.

الرؤى والمراجع



## الملاحق والمعلومات التكميلية

# 12

- 69 12.1 فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
- 78 12.2 معجم المصطلحات والاختصارات
- 81 12.3 معلومات التواصل لمزيد من الاستفسارات

## 12.1

## فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

الصفحة	إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
07		2-1 التفاصيل المؤسسية	معايير المبادرة العالمية للتقارير 2021 الإفصاحات 2
19		2.2 البيانات المتضمنة في إعداد تقرير الاستدامة للشركة	
19, 81	جي 7: إعداد تقرير الاستدامة جي 8: ممارسات الإفصاح	2-3 مدة وتكرار إعداد التقرير ونقطة التواصل	
		2-4 إعادة صياغة المعلومات	
تم إجراء ضمان داخلي; 19	جي 9: الضمان الخارجي	2-5 الضمان الخارجي	
08, 09, 10,47		2-6 الأنشطة، سلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	
32,56		2-7 الموظفين	
		2-8 العمال الذين ليسوا موظفين	
22, 23,24		2-9 هيكله وتكوين الحوكمة	
23		2-10 الترشيح واختيار أعلى هيئة للحوكمة	

الصفحة	إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
67		2-22 رسالة استراتيجية التنمية المستدامة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات 2021
25		2-23 التزامات السياسة	
25		2-24 دمج التزامات السياسة	
25		2-25 عمليات معالجة التأثيرات السلبية	
45,48		2-26 آليات طلب المشورة وإبداء المخاوف	
25		2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	
لا توجد عضويات		2-28 جميعات العضوية	
15		2-29 نهج إشراك أصحاب المصلحة	
غير متوفر		2-30 اتفاقات المفاوضة الجماعية	
16		3-1 عملية تحديد الموضوعات الهامة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021
17		3-2 قائمة الموضوعات الهامة	

الصفحة	إفصاحات سوق أوظيفي للأوراق المالية	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
<b>الأداء المالي</b>			
		3-3 إدارة الموضوعات الهامة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021
11		201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة والموزعة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 201: الإداء المالي 2016
-	إي 10: تخفيف مخاطر المناخ	201-2 الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى الناجمة عن تغير المناخ	
11		201-4 المساعدة المالية الواردة من الحكومة	
<b>أخلاقيات العمل والامتثال</b>			
		3-3 إدارة الموضوعات الهامة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021
25		العمليات المقرة للمخاطر المتعلقة 205-1 بالفساد	معايير المبادرة العالمية للتقارير 205: مكافحة الفساد 2016
25	جبي 5: الأخلاقيات ومنع الفساد	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	
25		205-3 حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية	الصفحة
خصوصية وسلامة البيانات			
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة الموضوعات الهامة		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 418: خصوصية العملاء لعام 2016	418-1 الشكاوي المؤكدة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء	جي 6: خصوصية البيانات	46
صحة ورفاهية الموظف			
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة الموضوعات الهامة		-
معايير المبادرة العالمية للتقارير 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية		-
	403-2 تحديد الخطورة وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث		-
	403-3 خدمات الصحة المهنية		-
	403-4 مشاركة العمال والتشاور والتواصل بشأن الصحة والسلامة المهنية		36
	403-5 تدريب العمال حول الصحة والسلامة المهنية		36

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية	الصفحة
معايير المبادرة العالمية للتقارير 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	403-6 تعزيز صحة العمال		36
	403-7 الوقاية والتخفيف من آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات العمل		-
	403-8 العمال الذين يتضمنهم نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية		-
	403-9 الإصابات المتعلقة بالعمل	إس 7- نسبة الإصابات	-
	403-10 تدهور الصحة المرتبط بالعمل		-
	<b>إشراك ورؤى العملاء</b>		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة الموضوعات الهامة	جي 6: خصوصية البيانات	45,46
<b>ممارسات الشراء</b>			
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة الموضوعات الهامة	جي 4: ميثاق سلوك المورد	47
معايير المبادرة العالمية للتقارير 204: ممارسات الشراء 2016	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين		

الصفحة	إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
البصمة البيئية			
		3-3 إدارة الموضوعات الهامة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 2021 المواضيع الهامة
29, 55	إي 3: استخدام الطاقة إي 4: كثافة الطاقة إي 5: نسبة الطاقة	302-1 استهلاك الطاقة داخل المؤسسة  302-4 خفض استهلاك الطاقة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 302: مبدأ 9 الطاقة 2016
		3-3 إدارة الموضوعات الهامة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 2021 المواضيع الهامة
29	إي 6: استخدام المياه	303-5 استهلاك المياه	معايير المبادرة العالمية للتقارير 303: المياه والفائض 2018
		3-3 إدارة الموضوعات الهامة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 2021 المواضيع الهامة
28, 55	إي 1: انبعاثات الغازات الدفيئة إي 2: كثافة الغازات الدفيئة	305-1 انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)  305-2 انبعاثات الغازات الدفيئة للطاقة غير المباشرة (نطاق 2)  305-3 انبعاثات أخرى غير مباشرة (نطاق 3) لانبعاثات الغاز الدفيئة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 2021 المواضيع الهامة
		3-3 إدارة الموضوعات الهامة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 2021 المواضيع الهامة

الصفحة	إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
30,56		306-3 المخلفات الناتجة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 306: المخلفات 2020
-		306-4 المخلفات المُحوّلة من عملية التخلص	
<b>التوظيف</b>			
	إس 5: نسبة العمال المؤقتين	3-3 إدارة المواضيع الهامة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021
32,58	إس 3: دورة تغير الموظفين	401-1 تعيين الموظفين الجدد ودورة تغير الموظفين	معايير المبادرة العالمية للتقارير 401: التوظيف 2016
32,60		401-2 المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل وغير مقدمة للموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي	
60		401-3 إجازة الوالدين	
<b>علاقات العمل/ الإدارة</b>			
		3-3 إدارة المواضيع الهامة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021
-		402-1 أدني حد للإشعارات فيما يخص التغييرات التشغيلية	معايير المبادرة العالمية للتقارير 402: العلاقات الإدارة 2016

الصفحة	إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
<b>التعليم والتدريب</b>			
		3-3 إدارة المواضيع الهامة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021
38		404-1 متوسط ساعات التدريب في العام للموظف الواحد	معايير المبادرة العالمية للتقارير 404: التدريب والتعليم 2016
		404-2 البرامج لترقية مهارات الموظفين وبرامج المساعدة في الانتقال	
62		404-3 نسبة الموظفين الحاصلين على مراجعات أداء وتطوير مهني بشكل منتظم	
<b>التنوع وتكافؤ الفرص</b>			
		3-3 إدارة المواضيع الهامة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021
63	إس 4: تنوع النوع إس 11: التوطين جي 1: تنوع مجلس الإدارة	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	

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية	الصفحة
<b>عدم التمييز</b>			
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة المواضيع الهامة		
	معايير المبادرة العالمية للتقارير 406: عدم التمييز 2016	406-1 حوادث العنصرية والإجراءات التصحيحية المتخذة	إس 6: عدم التمييز -
<b>عمالة الأطفال</b>			
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة المواضيع الهامة		
	معايير المبادرة العالمية للتقارير 408: عمالة الأطفال 2016	408-1 العمليات والموردين المعرضون لخطر كبير لحوادث عمالة الأطفال	إس 9: الأطفال والعمل القسري -
<b>المجتمعات المحلية</b>			
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة المواضيع الهامة		
	معايير المبادرة العالمية للتقارير 413: المجتمعات المحلية 2016	413-1 العمليات بمشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	إس 12: الاستثمار المجتمعي 43
		413-2 العمليات ذات التأثيرات السلبية الكبيرة الفعلية والمحتملة على المجتمعات المحلية	

## 12.2

## 4.1 معجم المصطلحات والاختصارات

الوصف	المصطلح	
المنفعة المباشرة المقدمة على شكل مساهمات مالية، أو الرعاية المدفوعة من قبل المؤسسة، أو تسديد النفقات التي يتحملها الموظف	المزايا	1
عدم الامتثال للوائح القانونية والمعايير (الطوعية) القائمة فيما يتعلق بحماية خصوصية العملاء	انتهاك خصوصية العميل	2
الكيان الذي يكون للمؤسسة معه شكل من أشكال المشاركة المباشرة والرسمية بغرض تحقيق أهداف العمل	شريك العمل	3
المقياس المستخدم لمقارنة الانبعاثات الناتجة عن أنواع متعددة من الغازات الدفيئة (GHG) بناء على إمكاناتها في إحداث الاحتباس الحراري (GWP)	المعادل لثاني أكسيد الكربون (CO2)	4
الخطة التي تحدد تفاصيل الإجراءات الرامية إلى تقليل أو تخفيف أو تعويض التأثيرات الاجتماعية المؤدية و/أو التأثيرات الاقتصادية، و/أو تحديد الفرص أو التدابير لتعزيز التأثيرات الإيجابية للمشروع على المجتمع	برنامج تنمية المجتمع	5
حق العميل في الخصوصية واللجوء الشخصي	خصوصية العميل	6
انبعاثات الغاز الدفيئة (GHG) الناتجة عن مصادر تمتلكها أو تسيطر عليها المؤسسة	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	7
الفرد الذي لديه علاقة توظيف مع المؤسسة طبقاً للقانون أو الممارسة المحلية	الموظف	8
توزيع الموظفين حسب المستوى (مثل الإدارة العليا والإدارة الوسطى) و الوظيفة (مثل التقنية والإدارية والإنتاج)	فئة الموظف	9
انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG) الناتجة عن توليد ما تم شراؤه أو الحصول عليه من الكهرباء والتدفئة والتبريد والبخار الذي تستهلكه المؤسسة	انبعاثات الغازات الدفيئة للطاقة غير المباشرة (نطاق 2)	10
مجموعة رسمية من الأفراد المسؤولين عن التوجيه الاستراتيجي للمؤسسة، والمراقبة الفعالة للإدارة ومسؤولية الإدارة للمؤسسة على نطاق أشمل وأصحاب المصلحة فيها	هيئة الحوكمة	11

الوصف	المصطلح	
الغاز التي يساهم في ظاهرة الانحباس الحراري عن طريق امتصاص الأشعة تحت الحمراء	الغازات الدفيئة (GHG)	12
الحقوق الفطرية التي تحق لكل البشر، والتي تتضمن كحد أدنى، الحقوق التي أقرها الإعلان الدولي لحقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة (UN) والمبادئ المتعلقة بالحقوق الأساسية المنصوص عليها في مبادئ إعلان الأساسيات لمنظمة العمل الدولية (ILO) وحقوق العمل	حقوق الإنسان	13
التأثير الذي تحدثه مؤسسة أو يمكن أن تحدثه على الاقتصاد، البيئة والأشخاص، بما في ذلك حقوقهم الإنسانية، والتي بدورها يمكن أن تشير إلى إسهاماتها (سلبية أو إيجابية) في التنمية المستدامة	التأثير	14
المرافق المبنية في الأساس لتقديم خدمة عامة أو سلعة وليست لهدف تجاري، والتي لا تسعى المؤسسة إلى تحقيق منفعة اقتصادية مباشرة منها	البنية التحتية	15
الأفراد أو مجموعة الأفراد الذين يعيشون أو يعملون في المناطق المتضررة أو التي يمكن أن تتأثر بأنشطة المؤسسة	المجتمع المحلي	16
المؤسسة أو الشخص الذي يقدم منتج أو خدمة إلى المؤسسة المعدة للتقارير، والتي تقع في نفس السوق الجغرافي التي تقع فيها المؤسسة المُبلّغة (أي أنها لا تقوم بعمل دفعات متخطية لحدود الدولة لمورد محلي)	المورد المحلي	17
الاجراء أو الاجراءات المتخذة لتقليل مدى تأثيراً سلبياً	تخفيف	18
انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (GHG) غير المدرجة في انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2) التي تحدث خارج المؤسسة، بما في ذلك انبعاثات الموردين والشركة الأم	انبعاثات أخرى غير مباشرة (نطاق 3) لانبعاثات الغاز الدفيئة	19
الإجازة الممنوحة للرجال والنساء عند ولادة طفل	إجازة الوالدين	20
موظف بعقد لمدة غير مطلقة (أي عقد غير محدد) لعمل بدوام كامل أو بدوام جزئي	موظف دائم	21
إعادة معالجة المنتجات أو مكونات المنتجات التي أصبحت مخلفات، لصنع مواد جديدة	إعادة التدوير	22
الراتب الأساسي بالإضافة إلى المبالغ الإضافية المدفوعة إلى العامل	المكافأة	23

الوصف	المصطلح	
مصدر الطاقة الذي بإمكانه التجدد في وقت قصير من خلال دورات بيئية أو عمليات زراعية	مصدر للطاقة المتجددة	24
عضو رفيع المستوى في إدارة المؤسسة، مثل الرئيس التنفيذي أو فرد يقدم تقاريره مباشرة إلى الرئيس التنفيذي أو أعلى هيئة حوكمة	مسؤول إدارة عليا	25
فرد أو مجموعة لها مصلحة متأثرة أو يمكن أن تتأثر بأنشطة المؤسسة	صاحب المصلحة	26
الكيان الأم من المؤسسة (أي في سلسلة التوريد الخاصة بالمؤسسة)، والذي يوفر منتج أو خدمة مستخدمة في تطوير المنتجات أو الخدمات الخاصة بالمؤسسة	المورد	27
مجموعة الأنشطة التي ينفذها الكيان الأم من المؤسسة، والتي تقدم منتجات أو خدمات تستخدم في تطوير المنتجات أو الخدمات الخاصة بالمؤسسة	سلسلة التوريد	28
التنمية التي تلبى احتياجات الوقت الحاضر بدون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتهم	التنمية المستدامة/الاستدامة	29
مجموعة الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة، ومن خلال كيانات الشركة الأم والموردين للمؤسسة، لإحضار منتجات أو خدمات المؤسسة من التصور حتى الاستخدام النهائي	سلسلة القيمة	30
أي شيء يتخلص منه صاحبه، أو ينوي التخلص منه، أو يحتاج إلى التخلص منه	المخلفات	31
مجموع كل المياه التي تم سحبها أو دمجها في المنتجات، أو استخدامها في إنتاج المحاصيل أو نتجت كمخلفات، تبخرت، أو رشحت أو استهلكها البشر أو الماشية، أو تلوثت لدرجة أنها أصبحت غير صالحة للاستخدام من قبل الآخرين، وبالتالي لا يتم إطلاقها مرة أخرى إلى المياه السطحية، المياه الأرضية، مياه البحر، أو إلى جهة تالفة خلال فترة إعداد التقرير.	استهلاك المياه	32

# 12.3

## معلومات التواصل لمزيد من الاستفسارات

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

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



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



شركة البحيرة الوطنية للتأمين  
Al-Buhaira National Insurance Co.

[www.albuhaira.com](http://www.albuhaira.com)