

٢٠٢٠

تقرير الاستدامة

شركة الوثبة الوطنية للتأمين ش.م.ع.

وعد بالحماية





فهرس المحتويات

الموضوعات ذات الأولوية

٢١	التميز التشغيلي
	التحول الرقمي
	أمن البيانات وخصوصية البيانات
٢٤	أصحاب المصلحة: بناء العلاقات والحفاظ عليها
	مراعاة احتياجات العملاء
	موظفونا سر قوتنا
	المسؤولية الاجتماعية
٣٣	مراعاة البيئة
	الموارد
	مؤشر GRI
	التقرير السنوي
	تقرير الحوكمة المؤسسية

٣٠	مقدمة
	رسالة من الرئيس التنفيذي
	نبذة عنا
	ملحة سريعة عن ٢٠٢٠
	استجابتنا لجائحة كوفيد-١٩
	نبذة عن هذا التقرير
	الاستدامة في الوثبة للتأمين
١٠	الاستدامة في الوثبة للتأمين
	التقدم المحرز في ٢٠٢٠
	إشراك أصحاب المصلحة
	الأهمية النسبية
	مدى التوافق مع المعايير
	الحوكمة وإدارة المخاطر
	المشتريات وسلسلة التوريد



مقدمة



الصفحة الرئيسية



تجهيد



الاستدامة في الوثبة
للتأمين



أصحاب المصلحة



مراعاة البيئة

رسالة من الرئيس التنفيذي

“

انعكاس لصمودنا

”

أصحاب المصلحة الأفضل،

على مر السنين، ظلت شركة الوثبة الوطنية للتأمين ملتزمة بالعمل بمسؤولية وإحداث تأثير إيجابي من خلال وجودنا التشغيلي.

نفخر بكوننا شركة التأمين الأولى في الإمارات التي تطوعت بالإفصاح عن التزامنا وأهدافنا الاستراتيجية وإنجازاتها لدعم البيئة والمجتمع الذي نعمل به، وهذه هي سنتنا الثانية التي نبرز فيها جهودنا بما يتماشى مع الممارسات المستدامة المعتمدة.

يمثل عام ٢٠٢٠ فترة استثنائية
تؤكد المقولة المأثورة „الاستعداد
هو مفتاح النجاح“.

لطالما كانت الوثبة للتأمين من المدافعين عن فكرة أن الانتقال الرقمي يساعد في البقاء في الطليعة والتقرب أكثر من العملاء وأصحاب المصلحة الرئيسيين.

ظل التحول الرقمي مفتاحًا لنجاحنا التشغيلي وإشراك أصحاب المصلحة، حتى بعد ظهور كوفيد-١٩.

لقد تمكنت الوثبة للتأمين من الانتقال بسرعة بالتوازي مع التحول النمطي في السيناريو العالمي في الآونة الأخيرة من خلال توفير تجربة سلسلة لجميع أصحاب المصلحة. ومن خلال الحلول الرقمية التي توفر أوقات استجابة أحسن واتصال أفضل وأوقات معالجة أسرع، تمكنا من إنشاء نظام بيئي مدعوم بالتعاون والابتكار والتحسين المستمر.



لطالما آمنا بالنهج التعاوني أثناء عملية الانتقال خلال هذه الأوقات غير المسبوقة، وقد عكس ذلك النهج بوضوح مرونتنا التشغيلية في هذه الأوقات الصعبة. إننا نفخر بإدارة الأعمال كالمعتاد مع ضمان سلامة ورفاهية موظفينا وعملائنا. وقد ظلت سلامة الموظفين وخدمة العملاء عبر الإنترنت وإدارة سلسلة القيمة على رأس جدول أعمالنا. وبفضل رؤيتنا طويلة المدى والتخطيط الذي قمنا به، استطعنا توفير الأمن الوظيفي لمواردنا الرئيسية المتمثلة في موظفينا، وضمان استمرارية الخدمة لأصحاب المصلحة الرئيسيين - حاملي وثائق التأمين لدينا.

وقد حافظنا على أداء صحي للأعمال التجارية مع رسملة سليمة تدعم خطتنا الاستراتيجية طويلة المدى. اعتبرنا كوفيد-١٩ فرصة استراتيجية للمراجعة والتأمل في

أهداف وإنجازات الوثبة للتأمين المستدامة. لقد تركزت الجهود في المقام الأول على تحقيق المرونة التشغيلية والكفاءة مع الحفاظ على جودة الخدمة بشكل عام.

يسعدنا جدًا أن جهودنا قد ساعدتنا في الحصول على ثلاث شهادات آيزو خلال عام ٢٠٢٠ ألا وهي: ISO/ IEC 27001 2013 و ISO 14001 و ISO 9001 2015 و ISO 2015.

وهذا دليل على التزامنا بممارسة الأعمال التجارية بمسؤولية واستدامة وانعكاس لتمييزنا التشغيلي الذي يؤكد التزامنا تجاه العملاء والمجتمع ككل.

إننا نعتقد أن خطط استدامة الأعمال طويلة الأجل لشركة الوثبة للتأمين قد نجحت بفضل مبادرات حكومة الإمارات العربية المتحدة لمكافحة أزمة كوفيد-١٩ في مجالات مختلفة بما في ذلك القطاعات الاجتماعية والاقتصادية المعترف بها على المستوى العالمي. ونظل ملتزمين بالرؤية الوطنية والاقتصادية لدولة الإمارات العربية المتحدة، وسنسعى جاهدين للمساهمة بشكل إيجابي من خلال الممارسات المستدامة في خدمة الإنسان والكوكب وتحقيق النفع.

كما نود أن نعرب عن احترامنا وامتناننا للعاملين في الخطوط الأمامية الذين عملوا بلا كلل وسط طوفان الجائحة لضمان صحة ورفاهية الملايين.

بسام جيلمران
الرئيس التنفيذي

نبذة عنا

المكتب الرئيسي في

أبوظبي



+٢٠

عامًا من الخبرة



٢٠٧ مليون درهم إماراتي

حجم رأس المال



قيمنا الأساسية وثقافتنا تقود استراتيجيتنا العمليات المستدامة في الوثبة للتأمين.

نهتم بهويتنا وسبل تحقيق أهدافنا كفريق له تأثير إيجابي على المجتمع.



العمل الجماعي

للتميز التشغيلي



الالتزام بمصالح

أصحاب المصلحة



النزاهة في

كل ما نقوم به



الاحتراف في نهجنا



رحلة التميز

في رحلتنا صوب احتلال الريادة في المجال،
تكرر تكريم شركة الوثبة للتأمين لتفانيها
وابتكارها وتميزها في الخدمة على مر السنين.

العضويات

- جمعية الإمارات للتأمين
- اتحاد الخليج للتأمين
- مجموعة أعمال التأمين (IBG)
- اتحاد شركات التأمين وإعادة التأمين العربية
- مجموعة الأعمال البريطانية

الجوائز والتكريمات

٢٠٢٠

من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

تم تكريم الوثبة للتأمين لدعمها لمقدمي الرعاية الصحية
وموظفي الخطوط الأمامية في دولة الإمارات العربية المتحدة خلال جائحة
كوفيد- ١٩ من خلال منحهم خصومات بقيمة مليون درهم على خدماتها.



٢٠٢٠

من فوربس الشرق الأوسط

احتلت شركة الوثبة للتأمين المرتبة السادسة ضمن
"شركات التأمين الأكثر قيمة" على المستوى الإقليمي لعام
٢٠٢٠



٢٠٢٠

من إنشورانس إيجا أواردرس

حصلت شركة الوثبة للتأمين على جائزة "أفضل مبادرة تأمين
رقمي للعام" في دولة الإمارات العربية المتحدة



٢٠١٩

من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

حصلت الوثبة للتأمين على جائزة "التميز في التحول الرقمي
والخدمات الذكية"



٢٠١٩

من إنشورانس إيجا أواردرس

حصلت الوثبة للتأمين على جائزة "التميز في التحول الرقمي
والخدمات الذكية"



٢٠١٨

من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

حصلت الوثبة للتأمين على جائزة "التميز في التحول الرقمي
والخدمات الذكية"



التصنيف والشهادات

تصنيف القوة المالية من ستاندرد آند بورز غلوبال

تصنيف- BBB (نظرة مستقبلية مستقرة)

شهادات آيزو من شركة فيريتاس أشورانس انترناشونال، وهي
هيئة اعتماد معتمدة من المجلس الدولي للخدمات المعتمدة
الأوروبية (ASIB) ومؤسسة الاعتماد المتحدة (UAF)

ISO/ IEC 27001:2013 (نظام إدارة أمن المعلومات)

ISO 14001:2015 (نظام الإدارة البيئية)

ISO 9001:2015 (نظام إدارة الجودة)





لمحة سريعة عن ٢٠٢٠

*الأداء المالي



تقرير الوثبة للتأمين بشأن الاستدامة لعام ٢٠٢٠

نمو الأقساط

%٢٣: ٢٠٢٠

%٨-: ٢٠١٩

%١٤: ٢٠١٨

صافي النسبة المجمعة

%٨٢: ٢٠٢٠

%٨١: ٢٠١٩

%٧٩: ٢٠١٨

صافي نسبة أرباح التأمين

%١٨: ٢٠٢٠

%١٩: ٢٠١٩

%٢١: ٢٠١٨

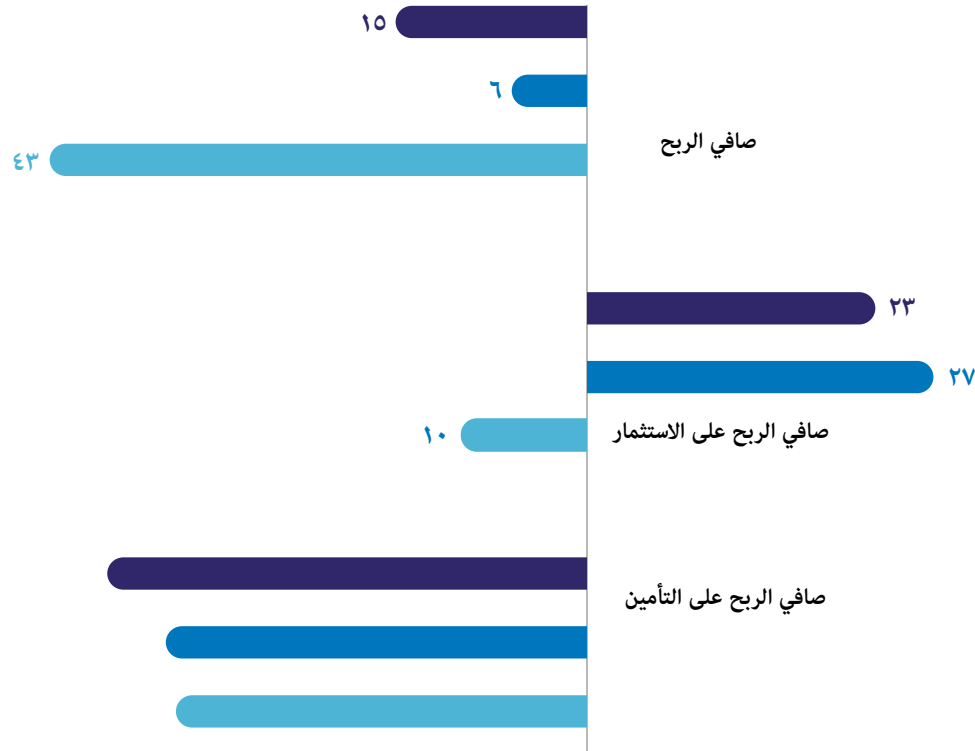
نسبة ملاءة رأس المال

%١٨٢: ٢٠٢٠

%١٣٨: ٢٠١٩

%١٧٠: ٢٠١٨

صافي الربح (بالمليون درهم إماراتي)



توزيعات الأرباح للسهم الواحد

٠,٠٥: ٢٠٢٠

-: ٢٠١٩

٠,١٥: ٢٠١٨

BBB-

(نظرة مستقبلية مستقرة)

ستاندر آند بورز

* ملاحظة: للحصول على معلومات مفصلة حول بياناتنا المالية، يرجى الرجوع إلى تقريرنا السنوي لعام ٢٠٢٠ والذي تم الإفصاح عنه بشكل منفصل في سوق أبوظبي للأوراق المالية والمتوفر في قسم المستثمر على موقع شركتنا

<https://awnic.com/eng>

استجابتنا

لجائحة كوفيد-١٩

الموظفون

- تسيير العمل كالمعتاد باعتماد الوثبة للتأمين نظام العمل من المنزل (البنية التحتية الرقمية التي تدعم القوى العاملة الفعالة عن بُعد منذ فبراير ٢٠٢٠)
- تنفيذ برامج توعية وسلامة صحية منتظمة للموظفين تغطي الصحة النفسية والجسدية
- ضمان استمرارية الأعمال والحماية من الهجمات الإلكترونية المتزايدة خلال العمل بنظام العمل من المنزل. استمرار تحديثات الوعي بالأمن السيبراني للموظفين
- تم إجراء اختبار "بي سي آر" الكاشف عن كوفيد-١٩ على فترات منتظمة عند استئناف العمل من المكتب لحماية الموظفين، مما يضمن بيئة عمل آمنة وصحية



العملاء

- تمكين الانتقال السلس لتفاعلات العملاء من وضع التعامل وجهاً لوجه إلى الوضع الرقمي من خلال زيادة نقاط الاتصال المتعددة القنوات الخاصة بنا
- القيام بحملات توعية بالصحة والسلامة للعملاء من خلال قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بنا
- تعزيز معرفة العملاء ووعيهم بالتأمين

المجتمع

- تم تكريم الوثبة للتأمين من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي عن دعمها لمقدمي الرعاية الصحية وموظفي الخطوط الأمامية في دولة الإمارات العربية المتحدة خلال جائحة كوفيد-19 من خلال منحهم خصومات بقيمة مليون درهم على خدماتها التأمينية.



إننا ننظر إلى جائحة كوفي-١٩ على أنها عامل يدفع قطاع التأمين إلى الحاق بركب القطاعات الأخرى من حيث تبني التكنولوجيات الحديثة والابتكار، والتحول كذلك إلى نماذج تشغيل تتيح قنوات إضافية للتواصل مع العملاء.



نبذة عن هذا التقرير

يسعدنا أن نقدم تقرير الاستدامة السنوي الثاني لعام ٢٠٢٠. يوضح هذا التقرير إنجازات الوثبة للتأمين والتزاماتها بالتنمية المستدامة التي تم طرحها في فترتنا السابقة.

تم إعداد هذا التقرير وفقاً لبند «الخيار الأساسي» الوارد في المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI). وقد تمت الإشارة إلى المعايير والتوجيهات الوطنية والدولية للتنمية المستدامة، مثل دليل معايير الإفصاح البيئي والاجتماعي والحوكمة من سوق أبوظبي للأوراق المالية، ورؤية الإمارات ٢٠٢١، ومبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)، ومبادئ الأمم المتحدة للتأمين المستدام (UN PSI)، وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs)، حسب الاقتضاء. وبناءً على هذه المراجع، يتضمن هذا التقرير المجالات التي تعتبر جوهرية لنموذج أعمالنا. يرجى الرجوع إلى [مؤشر GRI](#) الخاص بنا للإفصاحات ذات الصلة.

يتم الإفصاح عن التقرير التفصيلي لمجلس الإدارة، والبيانات المالية، وتقرير مناقشة الإدارة وتحليلها، وتقرير حوكمة الشركة بشكل منفصل في سوق أبوظبي للأوراق المالية ومتوفر في قسم المستثمر على موقع شركتنا <https://awnic.com/eng>

نسعى جاهدين للإفصاح بشفافية عن أداء الاستدامة والتقدم المحرز في تحقيق الأهداف. ولتحقيق ذلك، تمت مراجعة محتويات هذا التقرير من قبل أصحاب المصلحة الداخليين بما في ذلك اللجنة التوجيهية والإدارة العليا والوحدات/الإدارات المعنية وفريق الامتثال. ولم نلتمس مراجعة خارجية مستقلة لهذا التقرير.

إخلاء المسؤولية:

لقد بذلت الوثبة للتأمين قصارى جهدها لضمان دقة وموثوقية المعلومات المقدمة في هذا التقرير. ومع ذلك، قد تكون بعض البيانات استشرافية. تستند هذه إلى افتراضات معينة باستخدام المعلومات المتاحة حالياً والتي تخضع لبيئة متغيرة باستمرار ومخاطر جديدة ناشئة. لا تتحمل الوثبة للتأمين أي التزام بتحديث أي معلومات واردة في تقرير الاستدامة هذا علناً. لا يُقصد من هذا الاتصال أن يكون توصية لشراء أو بيع أو الاحتفاظ بالأوراق المالية. ونحذر القراء من الاعتماد المفرط على المعلومات المقدمة هنا. ولن نكون مسؤولين عن أي خسارة أو ضرر من أي نوع ينشأ بسبب استخدام هذه المعلومات.

التعليقات

نقدر تعليقاتكم القيمة على هذا التقرير ونرحب بأي استفسارات أخرى قد تكون لديكم

sustainability@awnic.com يمكنكم مراسلتنا على :





الاستدامة في الوثبة للتأمين



الصفحة الرئيسية



تمهيد



الاستدامة في الوثبة
للتأمين



أصحاب المصلحة



مراعاة البيئة



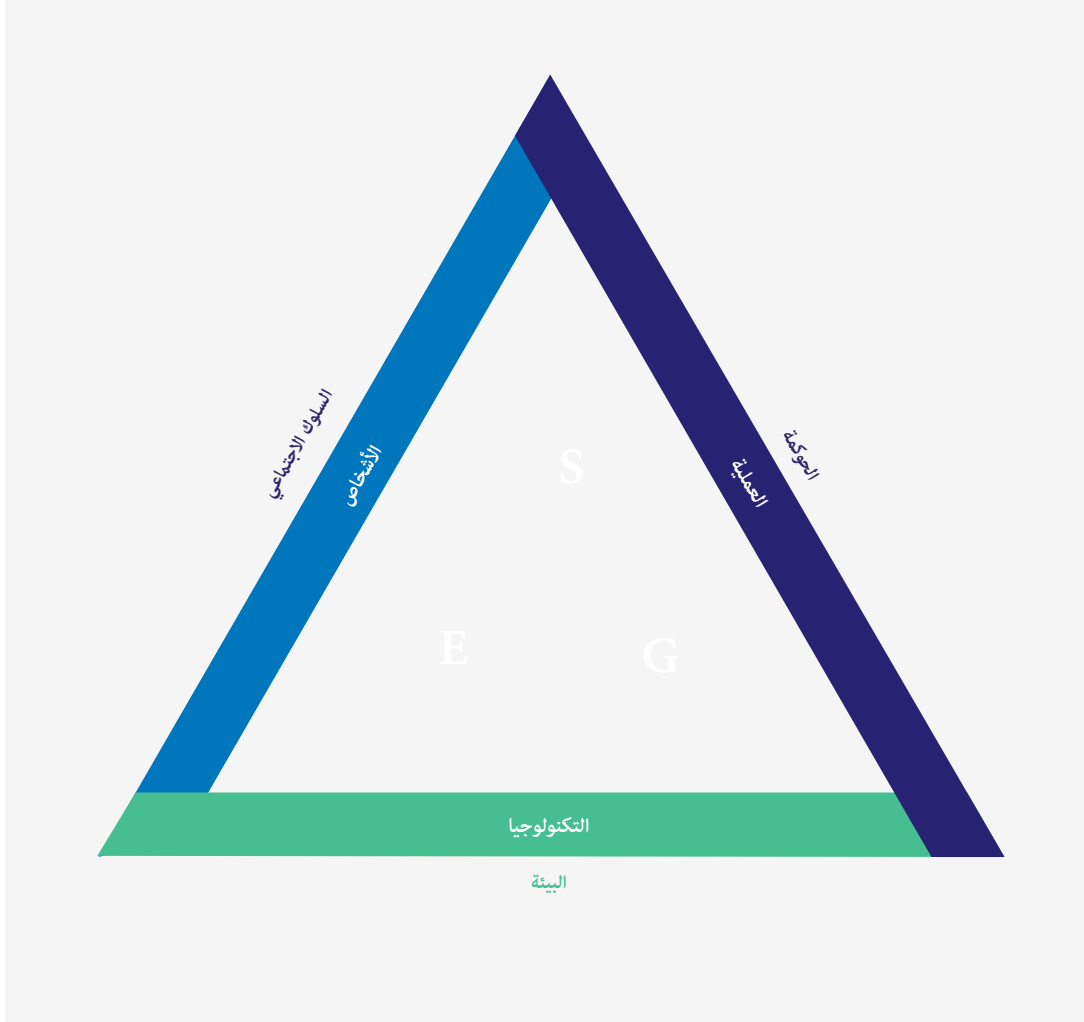
الاستدامة في الوثبة للتأمين

نهجنا في التنمية المستدامة والإدارة

إننا كشركة تأمين وطنية نلعب دورًا مهمًا في تطبيق ممارسات الأعمال المسؤولة. ونشجع ون تدعم السلوك أو الممارسات المسؤولة عبر سلسلة القيمة لدينا. ونسترشد في أنشطتنا المؤسسية بمبادرة مبادئ التأمين المستدام (PSI) التي أطلقناها مبادرة تمويل برنامج الأمم المتحدة للبيئة (UNEP FI) ومبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC). ونسعى جاهدين لتضمين عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في إطار عمل إدارة المخاطر لدينا ونسعى إلى تحسين أنشطة أعمال الوثبة للتأمين باستمرار. كما نتفهم المخاطر المرتبطة بعمليات أعمال التأمين وآثارها على المجتمع والبيئة. وبالتالي، فإن دمج عوامل الإفصاح البيئي والاجتماعي والحوكمة وتطبيق مبادئ التأمين المستدام في أنشطتنا الأساسية هو طريقنا لتحقيق الأهداف الإستراتيجية طويلة الأجل لكوننا شركة تأمين مستدامة ذات نمو مربح من ناحية ولها تأثير إيجابي على المجتمع والبيئة من ناحية أخرى.

لقد كانت الوثبة للتأمين من أوائل المؤيدين للتكنولوجيا التي تدعم التميز التشغيلي، وتساعد في خلق قيمة لأصحاب المصلحة وكذلك تدعم الإدارة والتنمية المستدامة في الوقت نفسه.

نؤمن بأن تمكين الناس من خلال الرقمنة وقيادة التنمية الصديقة للبيئة هو أمر أساسي لمسؤوليتنا البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية.





الأهداف ٢٠٢٠ - ٢٠٢٢

التقدم المحرز
في ٢٠٢٠

ساعدت فترة عام 2020 الصعبة على التفكير بشكل إيجابي في خطة الاستدامة طويلة الأجل، ولا يزال عامنا الأول بمثابة خطوة إلى الأمام في الماضي قداماً في المبادرات التي تم طرحها في عام ٢٠١٩.

نقدم بطاقة الأداء لعام ٢٠٢٠، ونسلط الضوء على جهودنا والالتزام بالممارسات المستدامة والتركيز على رفاهية موظفينا.

تضمن اللجنة التوجيهية المعنية بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية أن مجالات التركيز ذات الأولوية تتم مناقشتها من خلال جلسات مشاركة الموظفين، واتخاذ إجراءات بشأنها ومراقبتها وتحقيق نتائج قابلة للقياس كما هو مخطط لها.

تحديثات إطار العمل وسياسة استدامة الشركة			الحالة	التقدم المحرز
على مستوى الكيان	تحديثات إطار العمل وسياسة استدامة الشركة	على المسار الصحيح	يتم تحديث السياسات في الوقت المناسب، ويتم عرضها على مجلس الإدارة لمراجعتها والموافقة عليها	
	تضمن قضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ذات الصلة في استراتيجية أعمالنا	على المسار الصحيح	يتم دمج خطة الاستدامة في تخطيط الأعمال السنوي لكل وحدة عمليات ويتم مناقشة التقدم المحرز في اجتماع الإدارة	
	لوحة المعلومات وبطاقة الأداء بشأن الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية	قيد التنفيذ	يتم حالياً إعادة النظر في بطاقة الأداء الحالية لدمج أهداف الاستدامة لكل وحدة تشغيلية مع نتائج قابلة للقياس/ مؤشرات الأداء الرئيسية وأهميتها	
الحوكمة وإدارة المخاطر	تشجيع مشاركة المرأة في المجلس	على المسار الصحيح	تمثيل المرأة في مجلس الإدارة واستمرار التركيز على تعزيز التنوع بين الجنسين في المناصب القيادية العليا	
	تعزيز إطار إدارة المخاطر القائم من خلال تكامل عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية	قيد التنفيذ	تعيين مستشار خارجي لمراجعة إطار إدارة المخاطر الحالي بما يتماشى مع أفضل الممارسات وسيتم الانتهاء منه في عام ٢٠٢١	
	التدريب	على المسار الصحيح	تحسين التعلم والنمو من خلال التدريبات التفاعلية الافتراضية للموظفين التي أجريت من خلال كل من أداة التعلم الإلكتروني من الوثبة للتأمين والمستشار الخارجي	
التميز التشغيلي	شهادات آيزو	مكتمل	حصلت الوثبة للتأمين على ثلاث شهادات آيزو خلال عام 2020 في تأكيد لجهودنا في اتجاه الممارسات المستدامة ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO/IEC 27001:2013	
السلامة والأمن	اكتساب المواهب بهدف زيادة دور المرأة القيادي في المناصب الإدارية	قيد التنفيذ	استمرار تشجيع التقدم الوظيفي من خلال التعلم والتدريب المهني	
	الصحة والسلامة	على المسار الصحيح	تم التخطيط لأنشطة مشاركة الموظفين بهدف تعزيز عافية الموظفين، بما في ذلك الصحة العقلية والبدنية خاصة خلال جائحة كوفيد-١٩ مع التركيز على بيئة عمل صحية	
ممارسات الأعمال المسؤولة	إعادة النظر في عمليات سلسلة التوريد بما يتماشى مع أفضل الممارسات	قيد الانتظار	سيتم تغطيتها في عام ٢٠٢١	
	تحديد أهداف الشركة لخفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون وتحسين أداء الأصول والتقدم في شهادة آيزو للبصمة الكربونية	قيد التنفيذ	تعيين مستشار خارجي لمراجعة العمليات التجارية الحالية والمساعدة في المضي قدماً في تحقيق ممارسات الأعمال المستدامة على الطريق إلى الصافي الصفري من خلال التحول إلى أفضل الممارسات	



إشراك أصحاب المصلحة

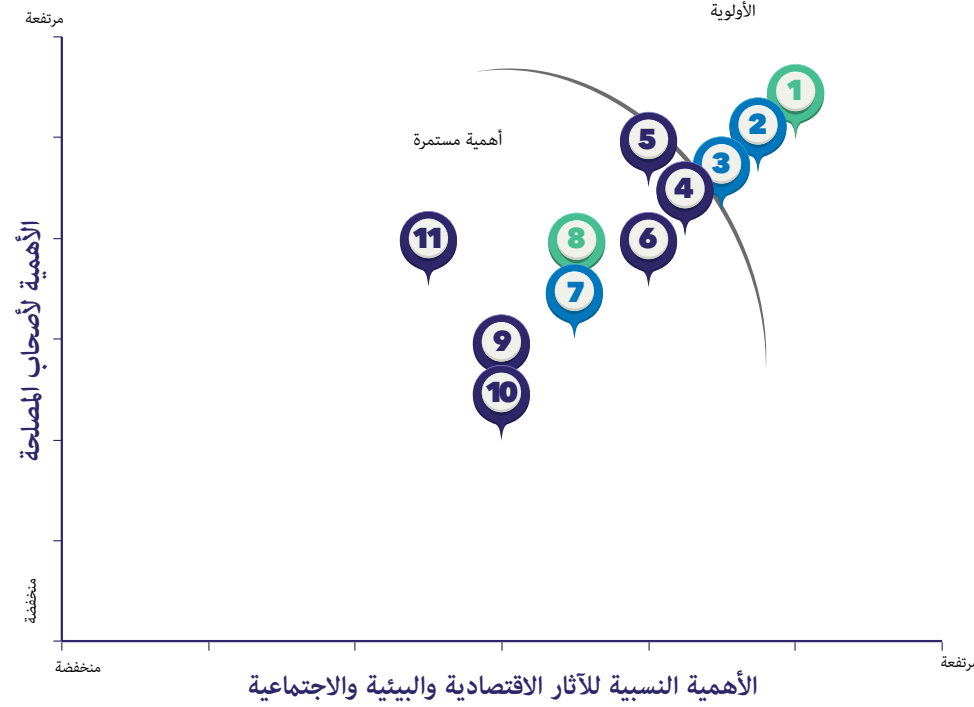
يقدم هذا التقرير فرصة لتسليط الضوء أولاً على أبحاث وتحليلات الوثبة للتأمين حول قضايا التنمية المستدامة وثانياً مناقشتنا مع أصحاب المصلحة. وفي خضم مشهد المخاطر المتغير، يعد فهم وجهات نظر وآراء أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين خطوة مهمة في تقييم الأهمية النسبية. وتدرك الوثبة للتأمين أن التحسين المستمر لعملية مشاركة أصحاب المصلحة أمر بالغ الأهمية لتطوير حلول شاملة ومعالجة المخاوف بينما نمضي قدماً معاً. ولن نتمكن من العمل بشكل مستدام وتلبية توقعات عملائنا ومساهميننا وشركاء الأعمال والموردين والموظفين والمنظمين وتوقعات ومخاوف أصحاب المصلحة الآخرين إلا من خلال المشاركة المستمرة والمناقشات.



الأهمية النسبية

قمنا خلال عام ٢٠٢٠ بمراجعة النقاط الرئيسية التي تم تحديدها من خلال تقييم الأهمية النسبية الذي جرى في عام 2019 كنتيجة للحوارات المستمرة مع أصحاب المصلحة، وذلك في ضوء تطورات جائحة كوفيد-19 وعوامل أخرى. ونظرنا كذلك في مدى توافقنا مع أفضل الممارسات والمعايير الوطنية والدولية الطوعية، وقمنا بمراجعة الموارد العامة التي تقدم نظرة ثاقبة حول التوجهات الكبرى في قطاع التأمين والمخاطر والفرص الناشئة فيه.

كما قمنا بتحديد وتقييم الموضوعات ذات الأهمية النسبية التي تم تحديد وضعها بناءً على أهمية دورنا في المجتمع وتأثير الأعمال والأهمية الرئيسية لأصحاب المصلحة لدينا. وسيتم إجراء إعادة تقييم في السنة المالية ٢٠٢١.



1 مخاطر المناخ والفرص

2 الرقمنة والتأمين بلا أوراق

3 خصوصية وأمان البيانات

4 استقرار الأسواق المالية

5 تجربة العميل

6 الصحة والسلامة

7 إدارة المشكلات والمخاطر

8 المنتجات الخضراء/الحلول المستدامة

9 مشاركة الموظفين

10 التنوع والشمول

11 التدريب والتطوير

الإدماج في الإستراتيجية

دمج مبادئ العمليات المستدامة وتضمن قضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ذات الصلة في استراتيجية أعمالنا. التكيف مع أهداف إدارة المخاطر المؤسسية والحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية عبر سلسلة القيمة، وتحديد الأهداف بما يتماشى مع أفضل الممارسات والمعايير الوطنية والدولية الطوعية بما في ذلك رؤية الإمارات ٢٠٢١، والمبادرة العالمية لإعداد التقارير، وأهداف التنمية المستدامة، ورفع تقارير إلى مجلس الإدارة عن التقدم المحرز في تحقيق الاستدامة من قبل اللجنة التوجيهية.



الحوكمة المؤسسية وممارسات الأعمال المسؤولة

نؤمن ببناء علاقة مستدامة مع شركائنا. إن تصرفنا مسؤولية من خلال سلسلة قيمة أعمالنا هو أمر في غاية الأهمية. ويتم إضفاء الطابع الرسمي على هذه التصرفات من خلال سياسات الامتثال الشاملة التي توفر إطاراً لممارسات الأعمال الأخلاقية لجميع أصحاب المصلحة. وتحتفظ الوثبة للتأمين بسجل حافل بالامتثال وتظل ملتزمة بالامتثال لجميع المتطلبات التنظيمية من خلال معايير الحوكمة القوية.

ص. ١٧-١٩

تمكين الناس والمجتمع

نؤمن بتعزيز وجود مكان عمل آمن وقوي ويمثل هذا الأساس لالتزامنا بحقوق الإنسان وعدم التمييز. وتم دمج هذا في مدونة قواعد السلوك الخاصة بنا والسياسات ذات الصلة. ونظل ملتزمين بمسؤوليتنا الاجتماعية تجاه المجتمع الذي نعمل فيه وإيجاد طرق للمساهمة فيه بشكل إيجابي.

ص. ٢٨-٣٢

مراعاة البيئة

في الوثبة للتأمين، تظل مخاطر تغير المناخ وآثاره على العمليات التجارية بالإضافة إلى هدفنا للحد من بصمتنا البيئية (الاستخدام الفعال للطاقة والمياه، وإعادة تدوير النفايات، ودعم المنتجات الخضراء، وتعزيز الاستدامة البيئية ضمن سلسلة القيمة لدينا) على أولوياتنا.

ص. ٣٣-٣٧

مدى التوافق مع المعايير



مدى التوافق مع المعايير

مساهمة شركة الوثبة للتأمين في
رؤية الإمارات ٢٠٢١



متحدون في الازدهار

توفير خطط صحية مناسبة مع شبكة رعاية صحية واسعة لدعم متطلبات الأعضاء المؤمن عليهم



متحدون في المعرفة

رعاية المواهب المحلية الشابة من خلال برامج تنمية المهارات القيادية والتدريب أثناء العمل في الوظائف الأساسية مثل الاكتتاب والتمويل وتكنولوجيا المعلومات والمطالبات والامتثال وتوجيههم من خلال مسار وظيفي ثري
صقل مهارات الموظفين وإعادة تأهيلهم للتعرف على اللوائح المتغيرة وطرق العمل الجديدة ومشهد الأعمال المتطور باستمرار

ص. ٢٩



متحدون في المسؤولية

تعزيز الثقافة الشاملة والمشاركة في المبادرات الاجتماعية والثقافية

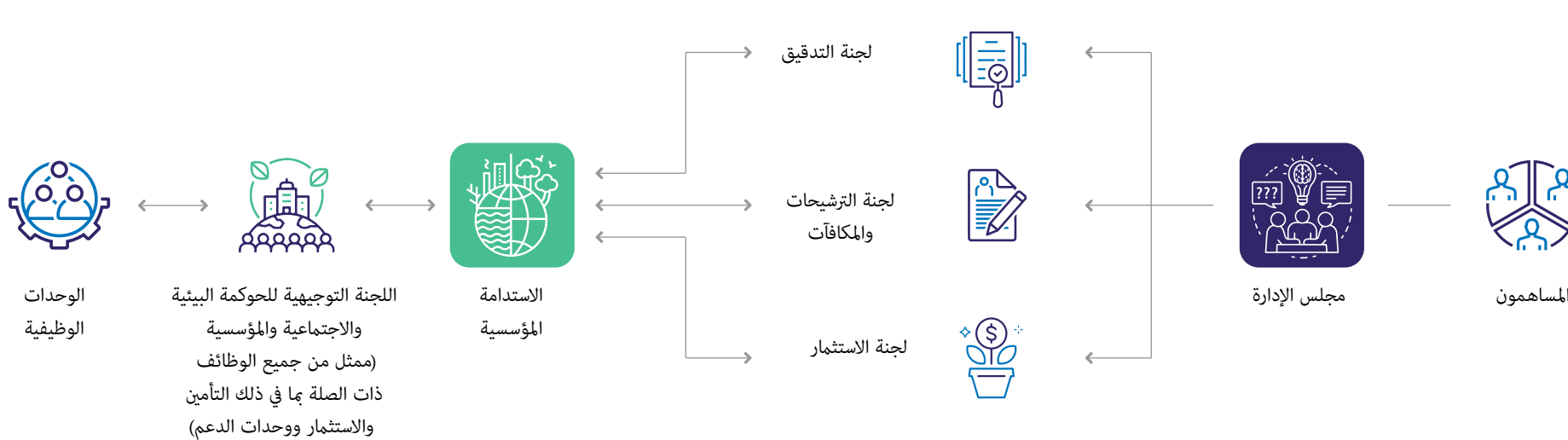
ص. ٢٨-٢٢



الحوكمة وإدارة المخاطر

نهجنا

تسعى الوثبة للتأمين جاهدة لتعزيز وتقوية حوكمة الشركات بشكل مستمر، وضمان الشفافية التشغيلية والمساءلة وتعظيم القيمة طويلة الأجل لجميع أصحاب المصلحة لدينا والمساهمة الإيجابية في المجتمع. وقد ظل تقييم عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وإدماجها في استراتيجية الشركة وإدارة المخاطر على رأس جدول أعمال مجلس الإدارة خلال عام ٢٠٢٠. ولجعل أداء الاستدامة في الوثبة للتأمين أكثر شفافية، يظل قياس ومراقبة مقاييس البيئة والحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الخاصة بشركة الوثبة للتأمين هدفاً رئيسياً وسيتم تقديمه في تقرير الاستدامة السنوي من خلال بطاقة أداء التقدم.



نهج عادل وشفاف
ومتجاوب



* الحوكمة المؤسسية

الامتثال والممارسات التجارية الأخلاقية

إن التوجه الاستراتيجي للوثبة للتأمين وتطبيق الحوكمة الرشيدة ما هو إلا انعكاس للقيادة الحكيمة. يتكون مجلس إدارتنا من تسعة أعضاء من مختلف جوانب المجتمع الذين يرون بالبداهة الفرص التي تمنح ميزة جوهرية للأعمال. **سبعة من أصل تسعة أعضاء مجلس إدارة مستقلون.** تتكون كل لجنة من لجان مجلس الإدارة الثلاث (لجنة التدقيق والترشيحات والمكافآت والاستثمار) من ثلاثة أعضاء في مجلس الإدارة، معظمهم مستقلون. وهناك موثائق تفصيلية تحدد دور أعضاء لجان مجلس الإدارة ومسؤولياتهم وتكوينهم ونصاب الاجتماع والصلاحيات. وإلى جانب وضع الأساس القوي للحوكمة المؤسسية والممارسات التجارية الأخلاقية، يركز مجلس إدارة الوثبة للتأمين على التعلم المستمر والتطوير من أجل تحقيق النجاح طويل الأمد والرقابة الفعالة. ظلت الموضوعات الشائعة الرئيسية مثل الرقمنة والأمن السيبراني والحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (المخاطر والفرص) والتحديثات التنظيمية ذات أهمية كبيرة على جدول أعمال مجلس الإدارة.

تستند حوكمة الشركة لدينا على المتطلبات القانونية التنظيمية الوطنية. وبينما نلتزم بالمتطلبات التنظيمية، فإننا لا نزال نركز على أفضل ممارسات الحوكمة. وبالتالي، فقد كشفنا طوعية عن ممارسات الاستدامة من خلال تقرير الاستدامة الأول الخاص بنا في عام ٢٠١٩ والذي يعكس التزام الوثبة للتأمين بالشفافية وتشجيعها الحوار المفتوح مع أصحاب المصلحة لدينا. وخلال سنوات التنفيذ، تم تكريم لوثبة للتأمين من قبل هيئة الأوراق المالية والسلع باعتبارها واحدة من الشركات البارزة في مجال الامتثال للحوكمة المؤسسية.

الأهداف ٢٠٢٢ - ٢٠٢٠

تشجيع مشاركة المرأة في المجلس

تم تحقيقها

الحالة

المبادرات ذات الأولوية ٢٠٢١

الاستمرار في تعزيز التنوع بين الجنسين وتشجيع مشاركة المرأة في مجلس الإدارة والمناصب القيادية العليا.



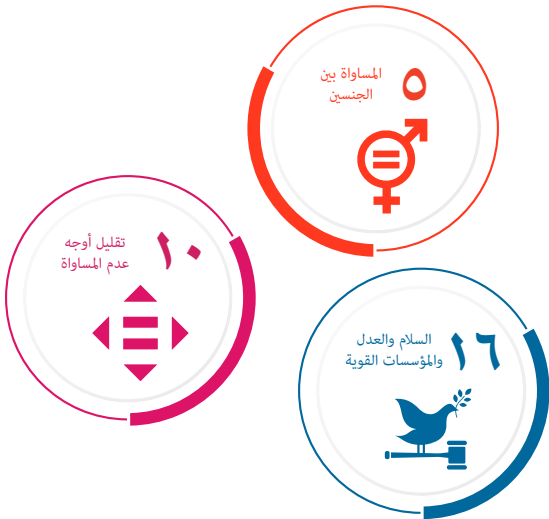
بسبب أننا نعمل في مشهد ديناميكي من المخاطر والحوكمة، فإن الوعي بالمخاطر والمسؤولية متأصلان بعمق في جوهر شركتنا من خلال تطبيق آلية حوكمة قوية ومستدامة. وهذا مدعوم بمجموعة قياسية من السياسات والإجراءات التي يتبناها مجلس الإدارة، بما في ذلك

➔ مدونة الأخلاق والسلوك التي تغطي تأثير الشركات، وحقوق الإنسان والسلامة، وتضارب المصالح، ومكافحة الرشوة والفساد، وعقود الخدمة والإبلاغ عن المخالفات

➔ سياسة التداول من الداخل

➔ سياسة معاملات الأطراف ذات الصلة

تخضع جميع السياسات والإجراءات الرئيسية للشركة إلى الحد الأدنى من المراجعة والتحديث السنوي، بما في ذلك مصفوفة تفويض السلطة والعناية الواجبة وسياسة الائتمان والمكافآت والحوافز وغيرها. وعلاوة على ذلك، توجه هذه المعايير بشكل جماعي الموظفين في التصرف بمسؤولية وإظهار معايير عالية للسلوك الأخلاقي عبر العمليات والعلاقات مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين. ونرى أن التنفيذ الفعال للحوكمة المؤسسية كمن في التزامنا بمراعاة الممارسات التجارية الأخلاقية بنزاهة. ومن خلال الجهود المستمرة، قمنا بتنمية ثقافة ملكية الموظفلقواعد السلوك، مما يساهم في نجاحنا وسمعتنا. تدعم هذه الثقافة هدف شركتنا نحو نمو الأعمال المستدام وكوننا شركة تأمين موثوقة.





إدارة المخاطر

يتطلب العمل في بيئة مليئة بالتحديات اتباع نهج جديد لإدارة المخاطر. تتطلب نماذج الأعمال المتطورة، والتقدم التكنولوجي مع المخاطر الناشئة، والمستوى غير المسبوق من العقوبات واللوائح المتزايدة، استراتيجيات معززة لإدارة المخاطر. ونؤمن أن إدارة المخاطر المؤسسية أمر أساسي للحوكمة المستدامة وركيزة أساسية لاستمراريتنا المالية الشاملة.

تتفهم لجنة مجلس إدارة الوثبة للتأمين أنشطة العمليات الأساسية وملف المخاطر الخاص بها، وبالتالي تراقب بانتظام جميع المخاطر المادية. ترفع وظيفة الرقابة الداخلية تقاريرها إلى لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة وتعتمد نهجاً شاملاً مع مراعاة الارتباطات عبر جميع وظائف الشركة ومواءمة إطار إدارة المخاطر مع نموذج الأعمال المتطور واستراتيجيات الشركة. تتم مراجعة المخاطر الحالية والناشئة بما يتماشى مع الضوابط الحالية وتناقش التوصيات مع رؤساء الوحدات والإدارة.

يتم تناول هذا بمزيد من العرض والمناقشة مع لجنة التدقيق. يشمل إطار عمل إدارة المخاطر في الوثبة للتأمين على سياسات وإجراءات شاملة، بما في ذلك تحديد المخاطر وتقييمها والاستجابة للمخاطر وتدابير الرقابة. وهذا يحدد ثقافة الوعي بالمخاطر التي تضمن قبول المخاطر وإدارتها بما يتماشى مع الرغبة في المخاطرة. وعلى سبيل المثال، يعد تغير المناخ موضوعاً ذا أهمية كبيرة لشركة الوثبة للتأمين كشركة تأمين استشرافية. وكجزء من التخفيف من المخاطر، هناك توصيات لتحسين مخاطر المناخ للعملاء.

دراسة حالة: تسليط الضوء على إدارة المخاطر ومرونة الأعمال

في حين أن المراجعات الديناميكية والناشئة للمخاطر مدرجة على أجندة إدارة المخاطر، إلا أن مدى جاهزية الأعمال وآثار الظروف غير المسبوق مثل الجائحة ظل من المستحيل التنبؤ بها.

لقد تحدثت جائحة كوفيد-١٩ مدى مرونة الأعمال. وأصبح وجود «مركز للاتصال المتجاوب والعمل عن بُعد» وجاهزية البنية التحتية الآمنة رقمياً أمراً ضرورياً في الوقت الحالي.

«كانت الوثبة للتأمين رائدة في تبني التحول الرقمي والاستفادة منه في تطوير متطلبات العملاء. وبهذا، تمت مواءمة أولويات المخاطر مع المراجعة المستمرة لتدابير الأمن السيبراني واختبار استمرارية الأعمال على مدار السنوات الماضية.

اعتمدت الوثبة للتأمين نموذج أعمال رشيق مزود بإمكانيات رقمية (بما في ذلك الوصول إلى العمل عن بُعد) مطبق قبل فترة الإغلاق بوقت طويل. ساعد هذا في استمرارية الأعمال بنسبة ١٠٠٪ وخدمة سلسة لعملائنا. تم اختبار المخاطر المرتبطة بالأمن السيبراني والتعافي من الكوارث جيداً من خلال الترتيبات في الوقت المناسب»

تسلط عملياتنا التجارية الناجحة خلال كوفيد-١٩ الضوء على توافق إدارة المخاطر مع نموذج الأعمال المتطور واستدامة الشركة.

الأهداف ٢٠٢٠ - ٢٠٢٢

الحالة	
قيد التنفيذ	تعزيز إطار عمل إدارة المخاطر الحالي لدينا من خلال دمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، والاستفادة من الخبرة التقنية والتتبع الوثيق للوحة معلومات مؤشر الأداء الرئيسي المعني بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية
مستمر	وضع جدول زمني لدورات تدريبية للموظفين تركز على برنامج إدارة المخاطر المتعلقة بالاستدامة

المبادرات ذات الأولوية ٢٠٢١

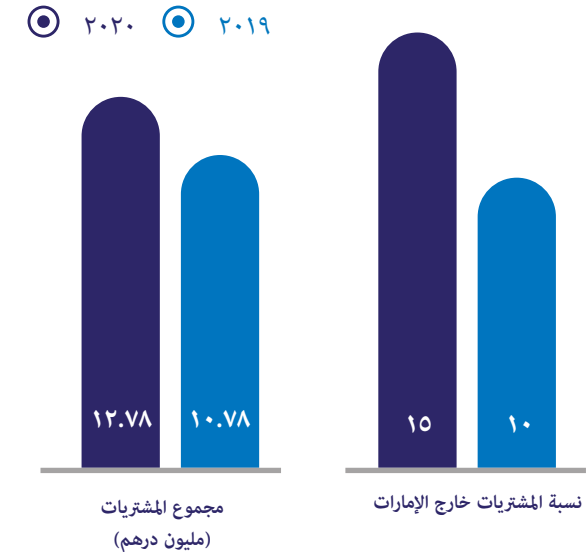
الاستمرار في مراقبة آثار تغير المناخ والمخاطر ذات الصلة على الأعمال والاستثمارات

الاستمرار في عرض المخاطر المتعلقة بالاستدامة على الإدارة العليا ولجنة مجلس الإدارة.



المشتريات وسلسلة التوريد

تظل الوثبة للتأمين ملتزمة بتطوير إدارة سلسلة التوريد مع مراعاة المعايير الاجتماعية والبيئية. نهدف باستمرار إلى تحسين استخدام أصولنا مع تقليل التأثير البيئي.



إدارة سلسلة التوريد

في إدارة سلسلة التوريد، تسعى الوثبة للتأمين جاهدة للحفاظ على علاقات تجارية طويلة الأمد تعود بالنفع المتبادل مع شركائنا في العمل والموردين والبائعين على أساس ممارسات صادقة وعادلة. نقوم أيضاً بتقييم الأنشطة التجارية ومصادقية مورديننا من خلال مزودي خدمات العناية الواجبة من الأطراف الثالثة الموثوق بهم مما يقلل مخاطر السمعة المحتملة المرتبطة بسلوك مورديننا. وتوفر مدونة قواعد السلوك الخاصة بنا إرشادات واضحة للموظفين بشأن التعامل مع الموردين وعدم التسامح مطلقاً مع الممارسات التجارية غير الأخلاقية. وتندرج متطلبات المشتريات لدينا بشكل أساسي تحت نوعين، خدمات ولوازم متعلقة بتكنولوجيا المعلومات وغير متعلقة بتكنولوجيا المعلومات.

تعتمد عملية اختيار الموردين لدينا على طلب مفصل لتقديم عرض يغطي النطاق والقضايا الاجتماعية والحوكمة وتضارب المصالح. وهناك حاجة إلى ثلاثة عروض أسعار إضافية على الأقل من أجل النفقات الرأسمالية والتشغيلية الرئيسية، ويتم تقديم تقرير التقييم إلى لجنة مجلس الإدارة للنظر فيه.

درجة «القيمة المحلية المضافة» المعتمدة - 48.35%

* يتم حساب درجات القيمة المحلية المضافة من خلال تقييم القيمة الاقتصادية المضافة داخل دولة الإمارات للمنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وفقاً لمنهجية محددة مسبقاً مع مراعاة العوامل التي تعكس التأثير على الأعمال التجارية والتنمية البشرية مثل الإنفاق الخارجي والتوطين والاستثمار وغيرها.

الأهداف ٢٠٢٠ - ٢٠٢٢

الحالة

تأخر بسبب الجائحة وعوامل أخرى . سيتم تغطيته في عام ٢٠٢١.

تحديث استبيان سلسلة التوريد الخاص بنا ليشمل القضايا البيئية

تأخر بسبب الجائحة وعوامل أخرى. سيتم تغطيته في عام ٢٠٢١.

تقديم استبيان التقييم الذاتي لمورديننا والذي يغطي متطلبات الامتثال والاستدامة ومكافحة الرشوة والفساد

المبادرات ذات الأولوية ٢٠٢١



الاستمرار في التحقيق في طرق دمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية من خلال سلسلة التوريد الخاصة بنا وتقييم تأثيرنا على البيئة والأشخاص من خلال هذا التعاون .

التميز التشغيلي

نهجنا

من أجل إبقاء خدماتنا التأمينية محدثة من حيث التكنولوجيا والأمان والاستدامة، فإن التحول الرقمي له أهمية خاصة بالنسبة للوثبة للتأمين. فبينما تسهل العمليات المتجددة وتبسط عمل فرقنا، يمكننا أيضًا تقليل استهلاك المواد لدينا بشكل كبير. وفي عصر الرقمنة، نسعى للتقدم على أقراننا من خلال تعزيز قدراتنا من خلال تكييف أحدث الابتكارات وتحسين طرقنا ووسائلنا في تشغيل وخدمة عملائنا.

“

تبني أحدث التقنيات الرقمية لتقديم خدمات ذات قيمة وجودة عالية.

”





التحول الرقمي

إن مبادرات الرقمنة في الوثبة للتأمين تعتمد على تقنيات رائدة، وهي مبنية على شراكات قوية وتكامل مع فاعلين رئيسيين في قطاع التأمين، وقطاع تكنولوجيا التأمين، وعلامات تجارية بارزة، وشركات تكنولوجيا على مستوى العالم.

ينصب تركيز أعمالنا الأساسي - وسيظل دائماً - على العملاء ورضاهم، من خلال تنفيذ حلول مثل أداة إدارة عمليات الأعمال الآلية، وأحدث الحلول التقنية للهاتف المحمول والواجهة الإلكترونية القائمة على الويب لعملائنا المباشرين، وبوابات حديثة لشركائنا في العمل، وتقنيات التشغيل الآلي القائمة على أتمتة العمليات الروبوتية لتلبية احتياجاتنا التشغيلية، وبهذا تتصدر شركة الوثبة للتأمين مشهد الريادة في قطاع التأمين في الإمارات العربية المتحدة.

خلق قيمة لعملائنا والقدرة على الصمود في المنافسة

ليس سراً أن صناعات التأمين هي عمل ثقيل المستندات، ونحن على دراية بمسؤولياتنا الاجتماعية والبيئية، ومن ثم فقد نشرنا أيضاً نظام إدارة محتوى المؤسسة، الذي يعتني بحاجتنا إلى الحصول على المحتويات الورقية لتصبح رقمية مما أدى إلى تحسين البصمة الكربونية على مر السنين. أثناء الانتقال إلى التأمين غير الورقي، تمت معالجة ٩٥% من المطالبات والمعاملات المالية رقمياً.

البيانات هي جوهر أعمالنا، ونحن نحميها طوال الوقت. تولي الوثبة للتأمين أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرار التي تعتمد على البيانات، ولهذا اعتمدنا أدوات وتقنيات حديثة للاستفادة تجارياً من البيانات المتاحة لدينا. من خلال البيانات والعقلية الرقمية في صميم كل ما نقوم به، تمكنا من تمكين العملاء والموظفين رقمياً بخيارات أفضل وسهولة الاستخدام.

لقد نجحت الوثبة للتأمين في ركوب موجة التحول الرقمي الأخيرة في السيناريو العالمي، مما يوفر تجربة سلسلة لجميع أصحاب المصلحة. من خلال الحلول الرقمية التي توفر أوقات استجابة أحسن واتصال أفضل وأوقات معالجة أسرع، تمكنا من إنشاء نظام بيئي مدعوم بالتعاون والابتكار والتحسين المستمر. وكوننا من أوائل المتبنين لتقنيات الأتمتة وبلوك تشين في سوق الإمارات العربية المتحدة يؤكد مرة أخرى دورنا الرائد.

”حساب الوثبة للتأمين الآلي“
هو قسم تأسس في عام ٢٠١٩
كمركز للتميز (COE) يتصدر
مبادرات الابتكار الرقمي لدينا



حقيقة أن أكثر من ٧٤% من إجمالي النفقات الرأسمالية (١.٠٥ مليون درهم) كانت بغرض تسريع جهود التحول الرقمي تظهر التزامنا نحو رؤية تحقيق الرقمنة من البداية إلى النهاية وتسهيل رحلة العميل



العمل اللائق
والنمو الاقتصادي



١٧ شراكات من أجل
تحقيق الأهداف



أمن البيانات وخصوصية البيانات

إن التعجل في التكيف مع التحول الرقمي ومواكبته يجلب معه مخاطر وتحديات.

يحدد فريق إدارة المخاطر لدينا الأمن السيبراني وخصوصية البيانات وحمايتها واستمرارية الأعمال كمجالات جوهرية رئيسية وتتعلق بمسؤولية الوثبة للتأمين تجاه حاملي وثائق التأمين وأصحاب المصلحة الآخرين.

تشرف لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة على وظيفة الأمن السيبراني التي يعتني بها مسؤول أمن المعلومات. لدينا أيضًا لجنة لحوكمة أمن المعلومات تتألف من أعضاء رئيسيين في الإدارة التنفيذية والتي تضمن التوجيه المناسب للوظيفة.

إجراء تدريب إلزامي على الأمن السيبراني وخصوصية البيانات لجميع موظفيها على أساس سنوي. نضمن أيضًا مراعاة التقنيات الحديثة والتحديات لأطر الأمان لمنع واكتشاف والاستجابة لتهديدات الأمن السيبراني المتطورة باستمرار.

يضمن تصميم استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث وخطة الاستجابة للحوادث دعمًا مناسبًا في الوقت المناسب للبنية التحتية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات لدينا والتي تغطي الأحداث الطارئة في غير أوانها.

بصرف النظر عن تنفيذ أنظمة إدارة أمنية ناضجة وقوية، فإننا نقوم أيضًا بما يلي

➔ تدقيق شامل لتكنولوجيا المعلومات عبر مستشار خارجي يؤكد على أفضل ممارسات أمن تكنولوجيا المعلومات لدينا ولإجراء التحسينات،

➔ تقييم الضعف واختبار الاختراق على فترات منتظمة لاختبار فعالية دفاعاتنا الإلكترونية

➔ الحفاظ على تغطية تأمينية كافية على الإنترنت

توضح بيانات الخصوصية الخاصة بالشركة عبر الإنترنت كيفية قيام الوثبة للتأمين بجمع واستخدام وحماية المعلومات التي يتم جمعها من تفاعلات العملاء. لقد خضعت الشركة طوعية لفحص طبي من قبل مستشارين خارجيين بشأن التزامنا بلوائح خصوصية البيانات المحلية والدولية ونسعى باستمرار لتحسين الممارسات الحالية والتوافق مع أفضل الممارسات الدولية.

لدينا ضوابط لضمان الحصول على بيانات العميل من خلال وسائل قانونية وشفافة، كما يتم جمعها ومعالجتها فقط للغرض المعلن. تتضمن عملية إلحاق وإعداد الموظفين لدينا بنودًا تتعلق بالأمن السيبراني وخصوصية البيانات.

الحالة

الأهداف ٢٠٢٢-٢٠٢٠

الحصول على معيار شهادة آيزو ٢٧٠٠١:٢٠١٣ الذي يوفر ضمانًا في مجالات أمن المعلومات والأمن المادي واستمرارية الأعمال

تم تحقيقه

المبادرات ذات الأولوية ٢٠٢١

الاستمرار في تدريبات الأمن السيبراني والاتصالات التوعوية بما في ذلك خصوصية البيانات وأمنها



الاستمرار في الحفاظ على اتصالات سياسة الخصوصية البسيطة والواضحة للعملاء





“

ملتزمون بالمساهمة بشكل إيجابي لمنفعة
البشر والكوكب من خلال ممارساتنا
التجارية المستدامة



أصحاب المصلحة
بناء العلاقات والحفاظ عليها



الصفحة الرئيسية



تمهيد



الاستدامة في الوثبة
للتأمين



أصحاب المصلحة



مراعاة البيئة

مراعاة احتياجات العملاء

نهجنا

لا يقتصر التركيز على العملاء في الوثبة للتأمين على توفير خدمة عملاء عالية الجودة فحسب، بل يمتد إلى تصميم حلولنا لخلق البهجة وإنتاج عامل مدهش لجميع عملائنا وشركاء الأعمال في جميع الأشياء التي نقوم بها معهم ومن أجلهم. **نضمن إضفاء جانب الابتكار في كل نشاط** نقوم به سواء كان ذلك في النهاية الخلفية أو الواجهة الأمامية لضمان تجربة سلسلة للقنوات المتعددة لعملائنا.

تتيح بنية التوزيع متعددة القنوات الخاصة بنا للعملاء اختيار وضعهم المفضل لشراء المنتجات.

يضمن وجودنا عبر القنوات الرقمية والمادية والربط مع الوسطاء المرخصين أننا نلبي احتياجات العملاء عبر جميع نقاط الاتصال.

تعمل هذه الأداة المدعومة بذكاء الأعمال المتطورة على تمكين الموظفين من الغوص العميق في تطوير احتياجات العملاء والتعاون لتقديم الخدمة بكفاءة وفعالية. في حين أن **المنصات الرقمية الذكية** هي بحاجة إلى الوقت، ولا مفر منها لاستدامة الأعمال، فإننا نتفهم أنه لا شيء يمكن أن يحل محل الدعم المتميز من قبل موظفينا الذين يتعاملون مع استفسارات العملاء بشكل احترافي. تؤمن الوثبة للتأمين بالرقمنة **مع النهج البشري**. يتم تبني التزامنا وقيمنا من قبل موظفينا ويتم إظهارها في خدماتنا لدعم المهنية.

وبخلاف المنصات الرقمية مثل موقع التجارة الإلكترونية وتطبيقات الهاتف المحمول وخدمة WhatsApp للأعمال التي تخدم العملاء أثناء التنقل، يتيح مركز الاتصال المتطور لدينا دعمًا على مدار الساعة.

لدينا فريق متعدد اللغات لخدمة العملاء في الخطوط الأمامية لضمان التعامل مع استفسارات العملاء بشكل مناسب.



دراسة حالة كيف أثرت الجائحة في موظفي الخطوط الأمامية وتجربة العملاء؟

يبدو أن تفضيلات العملاء تتغير بتغير الظروف والأحوال، وقد زادت التوقعات مع تحول الأولويات إلى الصحة والسلامة.

ولقد ظل بناء علاقة طويلة الأمد والحفاظ عليها، لا سيما خلال هذه الأوقات غير المسبوقة، أمرًا بالغ الأهمية ويتأثر بمدى تفاعل العملاء.

يقع التركيز على العملاء في صميم كل ما نقوم به، وخلال فترة الوباء الصعبة، ركزت الوثبة للتأمين على الرعاية والتواصل لموظفينا وعملائنا مع تلبية توقعات خدمة العملاء من خلال الاستفادة من قدراتنا الرقمية لمساعدة العملاء على تجاوز الجائحة بأمان وفعالية.

واصلت الوثبة للتأمين عملها كالمعتاد بنسبة ١٠٠٪ عن بُعد دون أي انقطاع. وفي الواقع، شهدنا زيادة بنسبة ٢٠٠٪ في الإنتاج المتميز من خلال القناة الإلكترونية الخاصة بنا خلال الربع الثاني من عام ٢٠٢٠. وبالمثل، تم تسجيل معدل رضا العملاء بنسبة ٤.٩٣٪ من مارس إلى يونيو ٢٠٢٠ حيث تمكن العملاء من الوصول والاستفادة من جميع عروض الوثبة للتأمين باستخدام القناة الإلكترونية الخاصة بنا دون أي تدخل يدوي.

تتيح منصتنا الرقمية متعددة الأجهزة للعملاء الوصول إلى بوالصهم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وتسجيل المطالبات عبر الإنترنت، وبدء طلبات الخدمة وإنهاءها (الخدمة الذاتية) وما إلى ذلك.

وكجزء من سعيينا المستمر لتكون جاهزين للمستقبل ولتلبية احتياجات العملاء من جيل الألفية، قمنا أيضًا بتعزيز قدرة خدمة WhatsApp للأعمال كقناة خدمة مرغوبة من العملاء.

أركان خدمة العملاء



المنصات الرقمية الذكية التي تخدم شعار الوثبة للتأمين -
خدمات تأمينية وفق راحتك



فريق ماهر ومتمرس

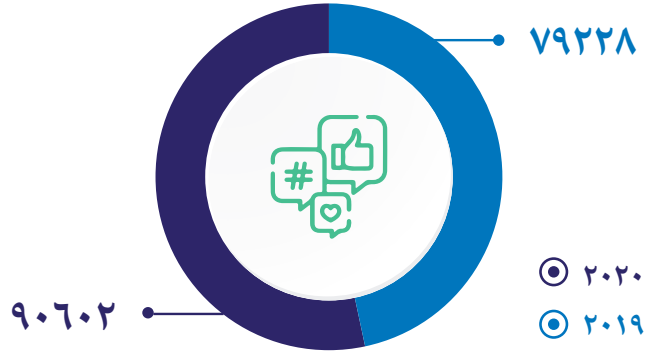
يعتمد نجاحنا على القياس المستمر لرضا العملاء مما يساعدنا على تحسين منتجاتنا وخدماتنا لتلبية متطلباتهم. يتم تشجيع العملاء على تقديم ملاحظات عبر قنوات مختلفة بما في ذلك استطلاعات الرضا من خلال الاتصال والموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني وتجربة العملاء والولاء من خلال صافي نقاط الترويج. وهذا يمكننا من قياس مستويات خدمتنا وفهم الأسباب الجذرية للحل وإيجاد طرق مميزة لتقديم القيمة.

يأتي ولاء عملائنا المستمر وفهمنا الدائم من خلال تلبية توقعات العملاء المتطورة من خلال تقديم منتجات وخدمات قيمة ومنصات ذكية سهلة الاستخدام وبديهية والمشاركة التأمينية الشخصية المستمرة من خلال دورة البوليصه.

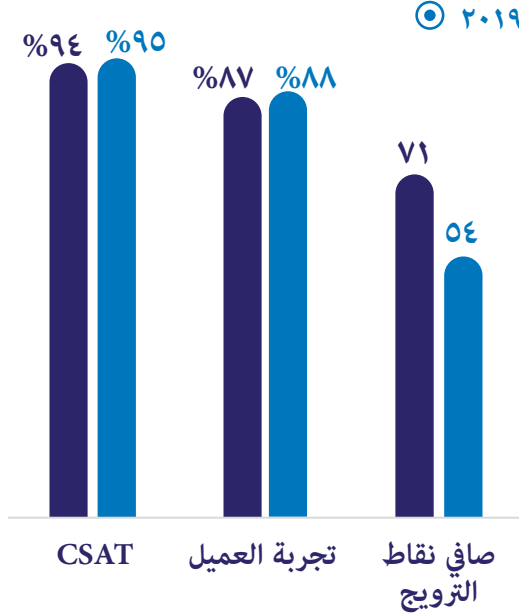
تقديم قيمة لعملائنا

- ➔ فهم وتقييم احتياجات تأمين العملاء
- ➔ التوجيه لاتخاذ قرارات تأمين مستنيرة
- ➔ تلبية توقعات العملاء من خلال حلول تأمين متكاملة مصممة خصيصاً
- ➔ إبقاء الأمور بسيطة وآمنة وشفافة من خلال منصات الذكاء الرقمية
- ➔ المسؤولية تجاه متطلبات عملائنا وتحسين خدماتنا
- ➔ تشجيع عملائنا على تعزيز أهداف المسؤولية المؤسسية الخاصة بهم
- ➔ المشاركة المستمرة من خلال دورة البوليصه

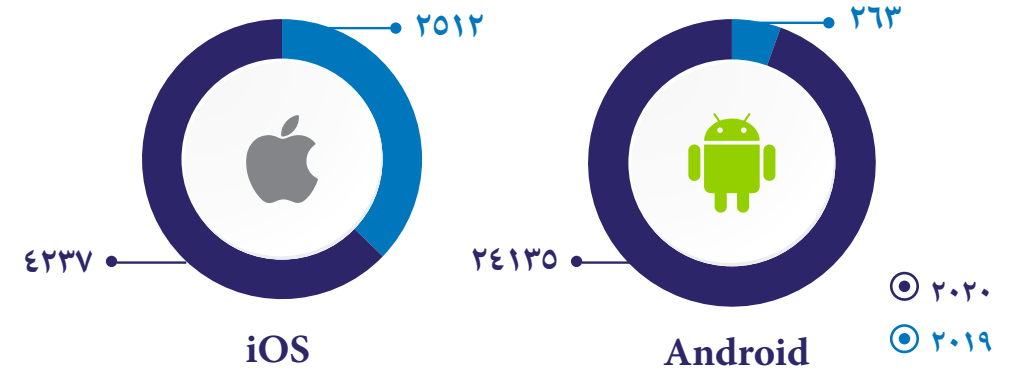
متابعو وسائل التواصل الاجتماعي



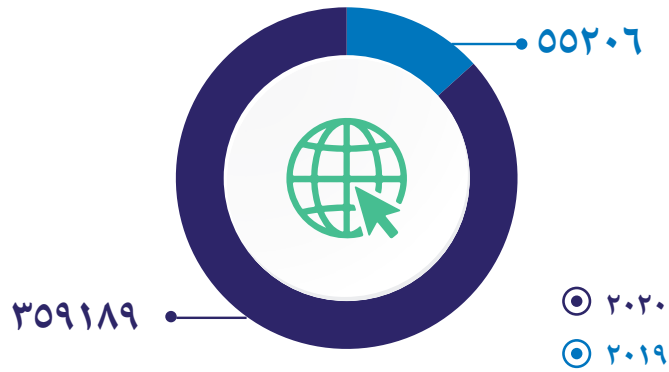
أنظمة الاستجابة الصوتية التفاعلية



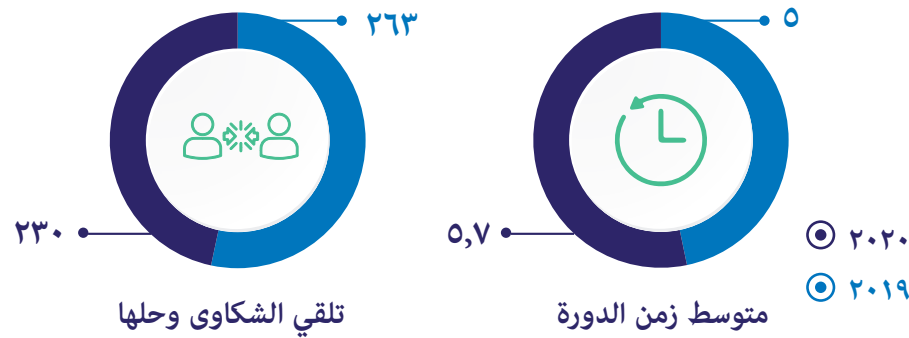
تزييلات التطبيق



زيارات الموقع



البوابة الإلكترونية المشغلة بالذكاء الاصطناعي لشكاوى العملاء



برامج التقارب للموظفين وأعضاء الجهات التالية:

- بطاقة Awnic المميزة
- من الوثبة للتأمين (برنامج الولاء)
- أدنيا (ADIA)
- إيكاي (ICAI) (فرع أبوظبي)
- أميال ضيف الاتحاد
- فزه (FAZAA)
- جزيرة ياس
- أدنوك



موظفونا، سر قوتنا

نهجنا

ينطلق هدف الشركة في التنوع والشمولية من العمل في بلد قام بوضع مبادئ إرشادية قوية للتسامح والشمول. إن الإمارات العربية المتحدة هي موطن لمجموعة متنوعة من السكان تنحدر من 200 جنسية تقريباً. يتم تمثيل التنوع العرقي في الوثبة للتأمين من خلال موظفيها من أكثر من 15 جنسية.

نحن ندرك الأهمية الاستراتيجية للتحسين بقوى عاملة متنوعة تكمل رأس المال الفكري.

في صميم سياسة الوثبة للتأمين يكمن إيماننا بالموظفين السعداء، وحتى العملاء الأكثر سعادة. تعزز الوثبة للتأمين ثقافة عمل إيجابية من خلال برامج مشاركة الموظفين، والرفاهية المالية والأمن، والتعلم المستمر.

لقد كانت خبرة موظفينا ومساهمتنا مفيدة في التحول الرقمي للوثبة للتأمين. وأدى تمكين موظفينا من خلال الأتمتة وتحليلات البيانات إلى نمو المؤسسة. يتبنى الموظفون هدفنا المتمثل في «التحول إلى البيئة الخضراء» نحو نظام بيئي مستدام، وهو ما يتضح من مشاركتهم النشطة بأفكار ووجهات نظر جديدة لمكان العمل المستدام. بقدر ملاحظات العملاء، أدت الأفكار الفريدة لموظفينا إلى تحسين جودة الخدمة.

بناء قوى عاملة متنوعة
ومتفاعلة ومرنة



مشاركة الموظفين

يتطلب العمل في بيئة التأمين الديناميكية مستوى عالٍ من الكفاءة والخبرة وسرعة التعلم.

تتجه جهودنا نحو بناء أساس لبيئة عمل شاملة وجذابة من أجل ثقافة مؤسسية قوية.

نحن ملتزمون بالتنوع والمساواة. ونؤمن بأن ثقافة العمل المتنوعة تكمل خلق القيمة ومشاركة أكبر للموظفين تعزز الملكية نحو أهداف الشركة ونجاحها.

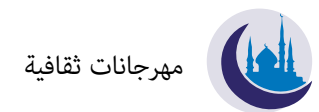
نجاح الوثبة للتأمين هو من نجاح موظف الوثبة للتأمين. نحن ندعم سياسة الاتصال المفتوح، وتمكين الموظفين من تقديم ومناقشة أفكارهم من خلال عملية صنع القرار. جلسات العصف الذهني الرسمية، ورسائل الرئيس التنفيذي المنتظمة، تشجع على مشاركة الموظفين.

بخلاف بيئة العمل المتصلة رقمياً أثناء الجائحة، ساعد تطبيق الهاتف المحمول للخدمة الذاتية للموظفين على البقاء على اطلاع دائم من خلال المنشورات الاستشارية المنتظمة حول نواحي الصحة والسلامة، والدورات التدريبية، وبامج الرفاهية، والحضور عبر الإنترنت، وغير ذلك الكثير.

الجوائز والتكريمات

تم تكريم الموظفين على الفور لجهودهم وتفانيهم تجاه الشركة خلال فترة جائحة كوفيد- ١٩ الصعبة

احتفالات ثقافية



مهرجانات ثقافية



اليوم الوطني لدولة الإمارات



عيد الأم

مشاركة الموظفين

إن رعاية المواهب المحرك الرئيس لنجاحنا على مر السنين. وتهدف لتدريبات لموظفينا إلى تعزيز قاعدة المعرفة لدينا بالإضافة إلى توفير فرص التقدم الوظيفي لخلق قوة عاملة رقمية ذكية. ومع الاعتماد السريع للتكنولوجيا، أصبحت التدريبات المستمرة ضرورية للمستخدمين الذين يستفيدون منها لتحقيق النجاح. وينظم فريق تكنولوجيا المعلومات لدينا بنشاط جلسات توعية حول تهديدات الأمن السيبراني المتزايدة.

وكحد أدنى، يتم التشجيع على إتمام عشر ساعات من التعلم في شكل تدريبات داخلية أو دورات مجدولة وورش عمل وغيرها لجميع الموظفين خلال العام. شارك ١٠٠٪ من موظفينا في تدريبات الامتثال العام والموارد البشرية (بما في ذلك الصحة والسلامة) والمشاركة على أساس الجدارة في برامج خاصة.

إلى جانب التعلم المنظم الداخلي، نشجع مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة على متابعة الدورات التي يقدمها البنك المركزي ومعهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية مع التركيز على التطوير والتقدم الوظيفي في التأمين.

تقديم عرض وظيفي طويل الأمد

تدريبات داخلية وخارجية على الامتثال بنظام التعلم الإلكتروني لجميع الموظفين بما يشمل الجلسات الإلزامية حول تحديثات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ومكافحة الرشوة والفساد، والأمن السيبراني، ومدونة قواعد السلوك، وغيرها

برامج خاصة حول التعلم والنمو في مجال تكنولوجيا المعلومات

برامج التعلم غير المهيكلة بما في ذلك تنمية المهارات/القيادة

المواهب المحلية

تدعم الوثبة للتأمين موظفيها من خلال توفير بيئة داعمة وعادلة وقائمة على الجدارة وفرص التعلم والنمو. يتم تسهيل أولويات التقدم الوظيفي لجيل الألفية، في منتصف العمر الوظيفي، وكبار المديرين التنفيذيين من خلال التدريب أثناء العمل، والتناوب الوظيفي، والإثراء وتنمية المهارات القيادية. تتمتع الشركة بعمق واتساع في القيادة.

٨٥٪ من موظفينا في المناصب الإدارية والتنفيذية العليا هم من المواهب المحلية وقد خدموا الشركة لأكثر من ٧ سنوات

ماذا يقول موظفونا....

“

منشورات السلامة مثيرة للاهتمام؛ أحبها جميعًا وأتطلع دائمًا لقراءتها.
من فضلكم استمروا في تقديمها

- أديب زياد عيطه (مستول خدمة عملاء)

”

“

سأقوم بالتأكد بالتمارين من مكتبي - في مقال حول كيفيؤثر نمط
الحياة الخامل على جسمك؟ (تمارين يجب القيام بها في العمل)

- موراليكريشان آر (المدير المالي)

”

“

أحب نصائحكم ومقالاتكم الصحية
- تينا خليل (مستولة التجارة الإلكترونية)

”

“

أتوقع إقبالاً كبيراً من المشاركين في حملة العافية من الوثبة للتأمين (تحدي
فقدان الوزن) الآن بعد أن قمنا بتعميم نصائح العافية على الفريق.

- ميادة بغداددي (الموارد البشرية)

”



وقد شملت مبادرات صحة الموظفين

⬅ تحدي فقدان الوزن ،تحدي بناء العضلات - اخسر وزنك وكسب صحتك” (مشاركة ٤٨% من الموظفين)

⬅ حملة العافية، كل أسبوع بمشاركة موظفين يعرضون نصائحهم المتعلقة بنمط حياتهم الصحي والتي تغطي موضوعات مثل إدارة الإجهاد واللياقة البدنية والتوازن بين العمل والحياة وغيرها.

⬅ الفحوصات الصحية في الموقع

الرفاهية والأمن

عززت الوثبة للتأمين الاتصال العاطفي بين الموظفين ومكان العمل من خلال خلق بيئة عمل حيوية وإيجابية لموظفينا على مر السنين.

ولقد تأثرت المشاركة الاجتماعية للموظفين ومستوى الموازنة بين العمل والحياة الخاصة بالتحول إلى العمل عن بُعد والعمل من المنزل خلال جائحة كوفيد- 19 . وبينما نقدر تفاني موظفنا، فإننا نتفهم أيضًا مستويات التوتر المتزايدة المصحوبة بالانفصال الاجتماعي وتغير الحالة المزاجية.

وقد ظللنا ملتزمين بالحفاظ على بيئة عمل آمنة وشاملة للموظفين وإعطاء الأولوية لسلامتهم العقلية والبدنية.

لم يتم الإبلاغ عن أي إصابات / مشاكل صحية متعلقة بالعمل خلال عام ٢٠٢٠.

لموظفي الوثبة للتأمين جوائز التميز



جائزة التميز - ٣ موظفين



العمل الجماعي المتميز - فريقان
مشروع



الحاصلون على الخدمة الطويلة الأمد
لإكمالهم ١٥ عامًا من الخدمة - ٤
موظفين



شهادة تقدير عرفاناً بالجهود الخالدة
والمساهمة في أهداف الشركة خلال
جائحة كوفيد- 19 - لجميع الموظفين



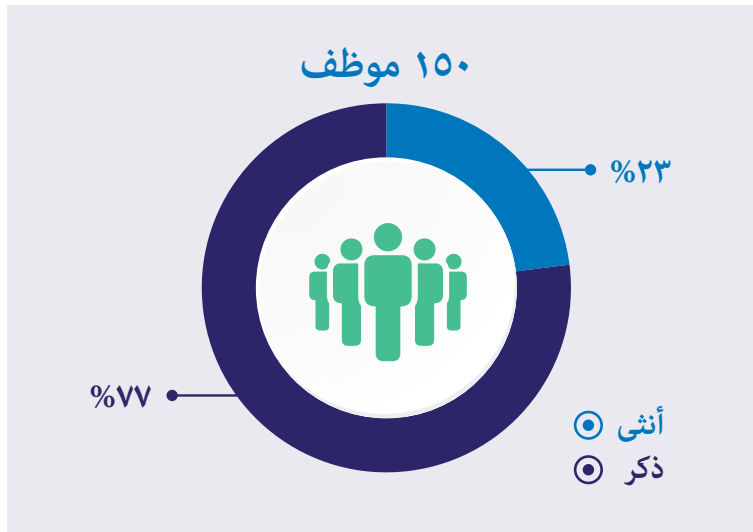
الصحة والعافية (تحدي بناء العضلات) -
فائز واحد و 4 مراكز تالية



الجنسية	%
جنوب آسيا	٤٧%
مصر	١٢%
الأردن	٩%
الفلبين	٩%
الإمارات العربية المتحدة	٦%
سورية	٥%
العراق	٣%
بريطانيا	١%
غير ذلك	٧%

ساعات التعلم
١٧٢٢

نسبة التسرب
● ٢٠٢٠
● ٢٠١٩



نسبة الموظفين حسب الفئة العمرية	قيم على التوالي %
٣٠-٢٠	١٤%
٤٠-٣٠	٥٦%
٥٠-٤٠	٢٣%
٦٠-٥٠	٥%
٧٠-٦٠	٣%



المسؤولية الاجتماعية

بصفتنا شركة تأمين وطنية في دولة الإمارات العربية المتحدة، نحن ممتنون حقًا للمجتمع الذي نعمل فيه. ولكوننا شركة مواطنة مسؤولة، فإننا ندرك القطاعات الرئيسية في المجتمع حيث يمكننا المساهمة بفعالية في تمكين الناس في الماضي قدمًا إلى الأمام. يركز مجال المشاركة المجتمعية لدينا في المقام الأول على الرعاية الصحية للأطفال ذوي الإعاقة وتدريب إعادة التأهيل لأصحاب الهمم.

نشجع موظفينا على التطوع في برامج مجتمع الشركات. ونشارك أيضًا مع المنظمات غير الحكومية، لمساعدتنا على تحقيق مبادراتنا المجتمعية بنجاح خلال شهر رمضان.

ومن خلال هذه المبادرات المتواضعة نحاول أن نعكس امتناننا تجاه الأشخاص.

المبادرات

➤ مركز راشد لأصحاب الهمم

➤ عملية الابتسام

➤ صناديق شهر رمضان من خلال الهلال الأحمر

➤ مركز الهدف للتدريب والتأهيل

➤ أبطال الإمارات، تم تكريم الوثبة للتأمين لدعمها لمقدمي الرعاية الصحية وموظفي الخطوط الأمامية في دولة الإمارات العربية المتحدة خلال جائحة كوفيد-19 من خلال منحهم خصومات بقيمة مليون درهم على التأمين خدماتها

المساهمة العامة والتأييد

➤ المشاركة في جمعيات الصناعة مثل جمعية الإمارات للتأمين واتحاد التأمين الخليجي ومبادرات الصناعة الأخرى التي تمثل مصالح التأمين.

➤ دعم نمو الأعمال الأساسية في الدولة وفرص النمو المستقبلية.

➤ تثقيف الجمهور حول معجم المصطلحات المتعلقة بالتأمين والتغطية المضمنة كجزء من بوليصة التأمين النموذجية

➤ زيادة وعي العملاء وعامة الناس بآليات معالجة التظلمات للاستفسارات والشكاوى المتعلقة بالتأمين

➤ نظرًا لكوننا مستثمرًا مؤسسيًا مهمًا في الشركات المدرجة في الإمارات العربية المتحدة ولدينا تمثيل في مجلس الإدارة، فإننا نلعب دورًا نشطًا في الاجتماعات العامة للشركات المستثمر فيها ونشارك بنشاط في عملية صنع السياسات لهذه الشركات المستثمرة على مستوى أعلى لتحسين إطار الحوكمة والاستدامة.

➤ الاستثمار الفعال والدعم في الصناعات ذات الأهمية مثل إنتاج الغذاء والبنية التحتية والخدمات المالية وبالتالي دعم رؤية دولة الإمارات العربية المتحدة لزيادة مساهمة هذه الصناعات في الناتج المحلي الإجمالي





مراعاة البيئة



الصفحة الرئيسية



تمهيد



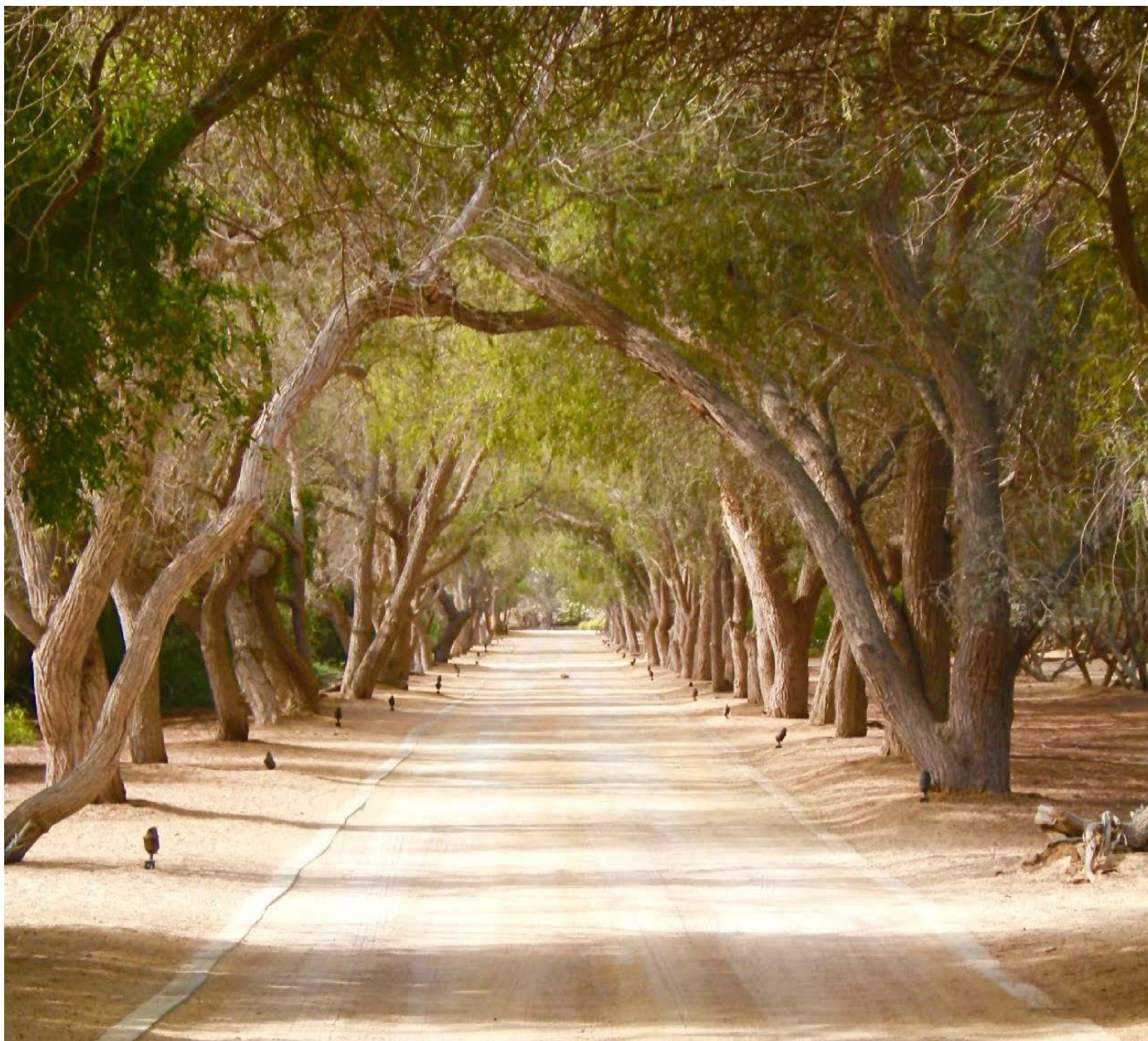
الاستدامة في الوثبة
للتأمين



أصحاب المصلحة



مراعاة البيئة



نهجنا

تهدف استراتيجية أعمالنا وعملياتنا التشغيلية إلى التوافق مع استراتيجية الإمارات للطاقة ٢٠٥٠، وخطة التنمية المستدامة ٢٠٣٠، وأهداف التنمية المستدامة (UNSDGs) واتفاقية باريس للمناخ. ومن ثم، فإننا نتتبع أدائنا ونضع أهدافاً لتحسين نحو استهلاك الطاقة والوقود والورق، والحد من توليد النفايات، وأهداف انبعاثات غازات الدفيئة، مما يساعدنا أيضاً على التوافق مع استراتيجية الإمارات للطاقة ٢٠٥٠ لزيادة كفاءة استهلاك الطاقة للشركات بنسبة ٤٠٪.

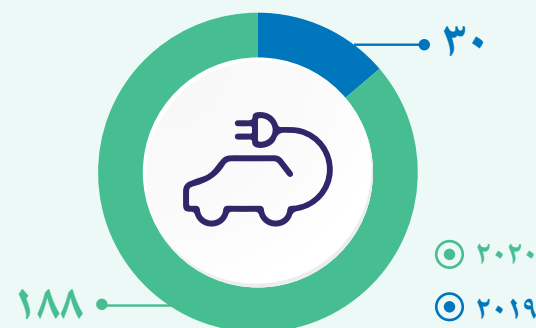


إعطاء أولوية للمركبات الكهربائية

نظرًا لأن أجندة الاستدامة أصبحت أولوية رئيسية لقطاع السيارات حيث ناقش ٧٥ ٪ من مصنعي المعدات الأصلية هذا الموضوع في عام ٢٠٢٠ ، فإننا نريد دعم تحول العملاء إلى طرق أكثر استدامة للقيادة، خاصة إذا كانت هذه المركبات قد تزيد أيضًا من سلامة العملاء. تواصل شركة الوثبة للتأمين توسيع عروض التأمين على السيارات التي تجعل امتلاك سيارة كهربائية أسهل.

يجذب فريق معالجة الأعمال لدينا العملاء الذين يمتلكون سيارة كهربائية للحصول على خدماتنا التأمينية، ويتجلى ذلك أيضًا في معدل النمو أدناه بين عامي ٢٠١٩ و ٢٠٢٠ بالإضافة إلى قسط تفضيلي للمركبات الكهربائية في الوثبة للتأمين.

عدد المركبات الصديقة للبيئة المؤمن عليها



الاستهلاك / الوحدات	العام ٢٠٢٠	العام ٢٠١٩	نسبة التخفيض
⚡ الكهرباء (كيلو واط ساعة)	٥,٣١٤,٥٠٢	٦,١١٣,٥٢٩	١٣٪-
الكهرباء كيلو واط ساعة لكل متر مربع	٢,٥٩٣	٤,٠٣٠	٣٦٪-
💧 الماء (متر مكعب)	١٥,٠٦٤	١٧,٣٢٩	١٣٪-
متر مكعب المياه لكل رأس	١٠٠	١١٥	١٣٪-
🗑 كمية الوقود (لتر)	١٤,٧٥٤	١٧,٠٤٨	١٣٪-
📄 الورق (كغم)	٥,٢٩٢	٧,٦٢٠	٣١٪-

استهلاك الطاقة والوقود والورق

نحن ملتزمون بتقييد البصمة البيئية من عملياتنا التجارية، وضمان الاستخدام الحكيم للموارد التي تدعم مبادرتنا «غو غرين» منذ عام ٢٠١٣ والتي تركز على مزج العادات البيئية مع إجراءات الشركة والتأثيرات المجتمعية التي نحسبها. ونخطط باستمرار ونهدف إلى تحسين أداء الاستدامة لدينا في عملياتنا بما في ذلك استهلاك الطاقة والمياه، وإعادة تدوير الورق على سبيل المثال لا الحصر، والتي يمكن رؤيتها أيضًا من خلال استهلاك الوقود (خفض بنسبة ١٣ ٪)، والمياه (خفض بنسبة ١٣ ٪)، والكهرباء (خفض بنسبة ١٣ ٪) الورق (خفض بنسبة ٢٧ ٪) الوارد أدناه.

تظل الرقمنة المدعومة بالتحول اللاورقي أولويتنا.

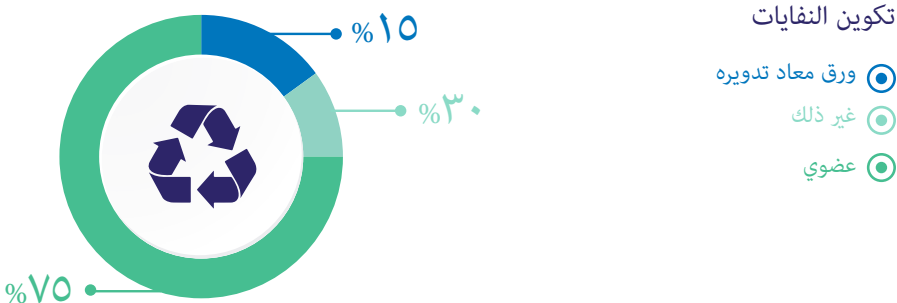
إدارة النفايات وإعادة تدويرها

في إطار مبادرة «غو غرين» والجهود المتكاملة نحو البيئة والاستدامة، فإن الوثبة للتأمين تضمن الاستهلاك المدروس للموارد، ليس ذلك فحسب بل تحافظ أيضًا على فحص شامل لتوليد النفايات مع التركيز بشكل كبير على جمع النفايات وإعادة تدويرها بشكل منهجي. ولقد قمنا بتركيب صناديق جمع نفايات مناسبة مرمزة بالألوان في منشأتنا وتتم مراقبتها شهريًا. وتشكل النفايات العضوية النسبة المئوية القصوى من إجمالي نفايات الشقق، ونخطط لاتخاذ التدابير المناسبة لتحويل النفايات العضوية إلى مكبات النفايات، عن طريق حلول التسميد المنزلي.

نجحنا أيضًا في تقليل تكلفة الطباعة والقرطاسية لدينا بشكل كبير على أساس سنوي، وهو ما يدعمه استثمار مستدام كبير في التحول الرقمي، لا سيما في التخزين الرقمي ونقل المستندات داخليًا وخارجيًا.

متوسط النفايات اليومية والتكوين

متوسط النفايات اليومية المتولدة: ١٥ كغم
متوسط النفايات الشهرية لمبنى المقر الرئيس ي: ٤٢٣٠٠ كغم / شهر



انبعاثات غازات الاحتباس الحراري

من أجل مكافحة تغير المناخ وتأثيره السلبي على البيئة، جمععتاتفاقية باريسالتاريخية لعام 2015 جميع الدول لإجراء توافق مشترك للعمل معًا لبذل جهود قابلة للقياس للتخفيف من هذه المشكلة العالمية.

تماشيا مع الجهود العالمية والوطنية للتخفيفمن تغير المناخ الناجم عن الاحتباس الحراري، فإننا نتتبع انبعاثات غازات الدفيئة لدينا ونتخذ باستمرار التدابير لتقليلها إلى أدنى حد في عملياتنا وخارجها.

اتباع معيار المحاسبة والإبلاغ للشركات لبروتوكول الغازات الدفيئة لحساب انبعاثات الغازات الدفيئة كما هو معروض هنا.

الاستهلاك / الوحدات	العام ٢٠ ٢٠	العام ٢٠١٩	نسبة التخفيض
النطاق ١ الانبعاثات المباشرة	٤٥	٥٢	١٣-%
النطاق ٢ الانبعاثات غير المباشرة	٤١	٤٧	١٣-%
	٢٨٠٦	٣٢٢٨	١٣-%
النطاق ٣ الانبعاثات غير المباشرة		٨١٣	

أهدافنا لعام

٢٠٢١

- ➔ التحول إلى زيادة استخدام مصادر الطاقة الطبيعية
- ➔ تقليل استهلاكنا للورق والاقتراب خطوة من التحول اللاورقي
- ➔ تخطيط وإدارة النفايات العضوية لدينا من خلال الوعي بأنظمة التسميد داخل الشركة، وذلك لتوفير النفايات العضوية من الذهاب إلى مكبات النفايات وتقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون (CO 2) والميثان (CH 4).
- ➔ مراقبة استخدام الموارد الطبيعية وتحديد أهداف الشركة بشأن الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة وتحسين أداء الأصول .

التعليقات

نحن نقدر تعليقاتكم القيمة على هذا التقرير وأي استفسارات أخرى قد تكون لديكم.
يمكنكم مراسلتنا على: sustainability@awnic.com

شركة الوثبة الوطنية للتأمين ش.م.ع.

971 2 4185 300 

www.awnic.com 

600 54 40 40 

