



دبي للتأمين DUBAI INSURANCE

تقرير الاستدامة 2020

شركة دبي للتأمين

نبذة عن هذا التقرير

يشكّل تقرير الاستدامة للعام 2020 جزءاً لا يتجزأ من تطور تقارير شركتنا، تماشيًا مع متطلبات هيئة الأوراق المالية والسلع في الإمارات العربية المتحدة وسوق دبي المالي. بالإضافة إلى ذلك، ستساهم جهودنا المعززة في مجال الإفصاح بتوسيع نطاق إشراك أصحاب المصلحة لدينا من أجل مساهمة هادفة أكثر في التنمية المستدامة.

نطاق التقرير

في ما يلي تقرير الاستدامة الافتتاحي لشركة دبي للتأمين (ش.م.ع.)، الذي يشمل الفترة الممتدة بين 1 كانون الثاني/يناير و31 كانون الأول/ديسمبر 2020، ما لم يُذكر خلاف ذلك.

إنّ شركة دبي للتأمين ش.م.ع. هي شركة مساهمة عامة مسجلة وفقاً لقانون الشركات التجارية الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (8) لعام 1984 (بصيغته المعدلة) والقانون الاتحادي لدولة الإمارات رقم (6) لعام 2007 بشأن الشركات التجارية في دولة الإمارات. ويقع مقر الشركة الرئيسي في شارع الرقة رقم 37، في منطقة ديرة بإمارة دبي، ص.ب. 3027، (مكاني: 3101695309).

وتعمل الشركة في دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال مقرها الرئيسي في دبي، إلى جانب فرعها في أبو ظبي. بالإضافة إلى ذلك، تمتلك دبي للتأمين شركة فرعية بالكامل تدعى "فاتون ليميتد" Vattaun Limited، وهي لم تسهم بأي نشاط خلال السنة المشمولة في التقرير. فقد تأسست "فاتون ليميتد" في عام 2010 بهدف الاستثمار وتم حلّها في آذار/مارس 2021؛ كذلك تمتلك دبي للتأمين شركة محدودة المسؤولية ذات الشخص الواحد مملوكة لدبي للتأمين تدعى "المجمع التأميني لخدمات الاتصالات والاستشارات ذ.م.م" "Insurance Pool For Communication And Consulting L.L.C"، تأسست في عام 2021 وترتبط بالتزام دبي للتأمين - كجزء من برنامج تأمين العامل - بتقديم الاستشارات العماليّة وبحث الشكاوى العماليّة؛ للعمال وأصحاب العمل داخل دولة الإمارات العربية المتحدة.

خلال العام 2020، كانت الشركة تمتلك مبنى واحدًا وقد شغلت 90% من مساحته، بالإضافة إلى قطعة أرض كانت تعمل على إنشاء مبنى سكني فيها. ويشمل نطاق التقرير كلاً من المبنى التجاري حيث يقع مقر الشركة الرئيسي، والفرع المستأجر في أبو ظبي.

أساس إعداد التقرير

أعدّ هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI): الخيار الأساسي، بالإضافة إلى مقاييس العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) لسوق دبي المالي. بالإضافة إلى ذلك، يوضح التقرير التزام شركة دبي للتأمين بأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة وبرؤية الإمارات 2021.

يشكل عام ٢٠٢١ العام الأول الذي يُفرض فيه على الشركات المدرجة في الإمارات العربية المتحدة إصدار تقارير الاستدامة، التي حددت هيئة الأوراق المالية والسلع في الإمارات العربية المتحدة مهلتها النهائية في حزيران/يونيو ٢٠٢٠. ومن المتوقع في السنوات المقبلة (أي عام 2022 وما بعده) أن تصدر الشركات المدرجة في الإمارات العربية المتحدة تقريرًا واحدًا شاملًا ومتكاملًا قبل اجتماع الجمعية العمومية السنوية بحيث يشكل تقرير الاستدامة جزءًا منه.

التحقق الخارجي

راجع قسم التدقيق الداخلي في الشركة محتوى هذا التقرير وتحقق من صحته.

كذلك، جرى التدقيق في جميع الأرقام المالية المُستخرجة من بياناتنا المالية بشكل مستقل من شركات تدقيق مُعترف بها دوليًا. ويمكن العثور على معلومات مفصلة حول بياناتنا المالية المدققة على موقعها الإلكتروني www.dubins.ae

البيانات الاستشرافية

من المهم الإشارة إلى أنّ البيانات الاستشرافية تنطوي على قدر معين من عدم اليقين، نظرًا إلى العوامل الخارجية المتعددة التي قد تؤثر في البيئة التي تعمل الشركة ضمنها.

لهذا السبب، لا تلتزم الشركة إطلاقًا بتحديث أو مراجعة بياناتها الاستشرافية علنًا خلال السنة المالية المقبلة، باستثناء ما تقتضيه القوانين والأنظمة المعمول بها. وعليه، لا يشمل نطاق عمل فريق التدقيق الداخلي في شركتنا إبداء رأي في هذه البيانات الاستشرافية.

التواصل والملاحظات والتعليقات

يمكن الاطلاع على المراجع المتعلقة بمعايير GRI وإفصاحات سوق دبي المالي حول العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) تحت كل عنوان من عناوين أقسام هذا التقرير. ويرد فهرس محتويات GRI، الذي يحدد كلاً من معايير GRI المستخدمة ويذكر كل الإفصاحات في التقرير، في الصفحة 44. ويتضمن الفهرس أيضًا إفصاحات سوق دبي المالي حول العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG).

في حال كانت لديكم أي استفسارات أو ملاحظات بشأن هذا التقرير، يُرجى التواصل عبر البريد الإلكتروني التالي:

abdelhaq.s@dubins.ae

جدول المحتويات

5	1	استجابة دبي للتأمين لجائحة فيروس كورونا (كوفيد-19)
7	2	رسالة الرئيس التنفيذي
9	3	نبذة عن شركة دبي للتأمين
14	4	نهجنا في مجال الاستدامة
16	5	إشراك أصحاب المصلحة وتحليل الأهمية النسبية
20	6	الازدهار المشترك
20		الأداء الاقتصادي
23	7	التقدم الاجتماعي
23		رضا العملاء
23		الرقمنة المسؤولة
24		خصوصية العملاء
25		رفاهية الموظفين
25		التنوع وتكافؤ الفرص
26		التدريب والتعليم
30	8	البيئة
30		الحوكمة المتعلقة بالمسائل البيئية
31		بروتوكول انبعاثات الغازات الدفيئة
33	9	المجتمع
33		التوطين
35	10	الحوكمة الرشيدة والامتثال وإدارة المخاطر
35		ملف حوكمة شركة دبي للتأمين
35		نظام المراقبة الداخلية
36		إدارة المخاطر
36		سياسات وإجراءات مكافحة غسل الأموال
38	12	مساهمتنا في أهداف التنمية المستدامة ومواءمتها مع رؤية الإمارات 2021

استجابة دبي للتأمين لجائحة فيروس كورونا (كوفيد-19)

المسؤولية الاجتماعية للشركات المرتبطة بجائحة فيروس كورونا (كوفيد-19)

تسبب ظهور جائحة كورونا (كوفيد-19) في العام 2020، بإحدى أكثر السنوات صعوبة التي عاشتها كل من الحكومات والشركات والمجتمع المدني في التاريخ الحديث. فقد واجهت هذه الأطراف مستويات مختلفة من المخاطر والمسؤوليات، مما أدى بلا شك إلى تعطيل مسار عملهم المعتاد.

أما بالنسبة لشركتنا، فكانت أولويتنا هي تجاوز تلك التحديات وضمان تقديم خدماتنا بأقصى قدر ممكن من الكفاءة والعناية والمسؤولية بصفتنا شركة مختصة بإدارة المخاطر وتأمينها. وتوجب علينا أكثر من أي وقت مضى مساندة عملائنا ومد يد العون إليهم في أوقات الشدة. غير أن ذلك لم يمنعنا من التركيز على سلامة موظفينا في كل خطوة نتخذها.

كذلك، توجب علينا تعزيز المساهمة الاجتماعية لشركتنا أكثر من أي وقت مضى، وبخاصة لدعم العمل البطولي الذي تؤديه الحكومة، ونظام الرعاية الصحية مع عامله الميدانيين، وجميع المشاركين في الاستجابة للجائحة وتراجع منحى العدوى للحد من انتشار الفيروس. في هذا الصدد، تبرعت شركة دبي للتأمين بمبلغ قدره مليون درهم لهيئة الصحة بدبي.

بالإضافة إلى ذلك، فقد تمكنا من خلال قرار هيئة التأمين رقم 17 (نيسان/أبريل 2020) من منح جميع مالكي المركبات الذين يتمتعون بسجلات حوادث منخفضة خصمًا بنسبة 50% على أقساط التأمين على السيارات عند تجديد أو إصدار بوالصهم الجديدة. كانت هذه المساهمة مخصصة للعاملين في الخطوط الأمامية وعناصر الجيش والشرطة والدفاع المدني وأصحاب الهمم وأولئك الذين تزيد أعمارهم عن 60 عامًا. وقد شمل ذلك أيضًا مقدمي الطلبات الذين لديهم سجل مروري خالٍ من أي حوادث.

سلامة الموظفين

تمحورت كل الإجراءات التي اتخذناها خلال العام حول ضمان سلامة موظفينا. ونظرًا لإقفال المكاتب خلال عمليات الإغلاق الأولى، والتحول إلى العمل عن بُعد، تأكدنا من عدم تحميل موظفينا أي تكلفة تتعلق بالقدرة على العمل عن بُعد، بل تحملت الشركة كل المصاريف في هذا الصدد.

ومع عودة الأوضاع إلى طبيعتها إلى حدّ ما، ووفقاً للتوجيهات والتدابير والقواعد الحكوميّة المعمول بها، اتّبعنا نمط عمل مزدوجاً وعادلاً يجمع بين العمل من المقرّ وعن بعد معاً، ما أتاح لنا تلبية كافة احتياجات عملائنا. وتضمّنت التدابير الأخرى ما يلي:

- برنامج تعقيم أسبوعي لمباني الشركة،
 - اختبار PCR مجاني لجميع الأقسام عند الاقتضاء،
 - القيام بالترتيبات اللازمة لتلقيح جميع الموظفين.
- أخيراً، والأهم من ذلك كله، هو أنّنا عملنا على حماية رفاهية موظفينا من خلال ضمان عدم قيام شركتنا بأي تسريح للموظفين أو أي تخفيض في رواتبهم بسبب الجائحة.

رسالة الرئيس التنفيذي

(GRI 102-14)

المستقبل المستدام هو المستقبل المشترك

تشهد القيمة الحقيقية للشركات تحولاً من الأصول الملموسة إلى الأصول غير الملموسة، مثل الموارد البشرية ورأس المال الفكري. مع مراعاة ذلك، لم تعد البيانات المالية هي المصدر الأساسي الوحيد للمعلومات اللازمة لتقييم الشركات. كمثال ملموس على ذلك، واعتباراً من تموز/يوليو 2019، شكلت الأصول الملموسة 20.4% فقط من القيمة المنشأة للشركات المدرجة في قائمة ستانترد آند بورز 500 (S&P500). وترتفع هذه النسبة قليلاً عند النظر إلى إجمالي أصول الشركات عالمياً، ولكنها لا تزال أقل من 40%.

في ضوء ما ورد أعلاه، يتبين أنّ الجانب غير الملموس للشركات، الذي يشمل رفاهية الموظفين والمجتمع، بالإضافة إلى أثر الشركة على البيئة ومثانة حوكمتها، كفيل بإعطاء صورة أكثر دقة عن قدرتها على توليد القيمة بشكلٍ دائمٍ.

نتيجة لذلك، بات الإفصاح حول العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) سائداً في تقارير الشركات. فأكثر من 80% من الشركات حول العالم تقدم تقارير عن الاستدامة. لذلك، من الطبيعي أن تتبنى أسواق الأوراق المالية في دولة رائدة، مثل الإمارات العربية المتحدة، عوامل الإفصاح هذه بشكلٍ واسعٍ.

يصادف عام 2021 العام الذي تصدر فيه تقرير الاستدامة الافتتاحي الذي يعكس أداؤنا لعام 2020 بشأن عوامل ESG. وكان الهدف الأساسي الذي وضعناه نصب أعيننا أثناء إعداد هذا التقرير هو التأكد من توافقه مع معايير GRI، وأنه يتبع مقاييس عوامل ESG الخاصة بسوق دبي المالي، وأنه يوائم بين ممارساتنا ورؤية الإمارات 2021 وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. وبذات القدر من الأهمية، أردنا أن نعطي صورة دقيقة عن التقدم الذي أحرزناه حتى تاريخه في مسيرتنا نحو الاستدامة، وعن المجالات التي سينصب تركيزنا عليها في المرحلة المقبلة.

يشكل هذا التقرير الأساس لتقارير الاستدامة الخاصة بشركتنا، وسنبني عليه تدريجياً، لنصبح مثلاً يُحتذى به في الموثوقية والتوقيت الصائب والدقة والوضوح في إعداد التقارير.

بعد إصدار هذا التقرير، سنكثف جهودنا لاكتساب معرفة أعمق حول شواغل وأولويات أصحاب المصلحة المتعلقة بالاستدامة وكيفية تأثيرها على التحليلات التي تجريها شركتنا وتطوير قطاعنا. وفي الوقت نفسه، سنعمل على زيادة أنشطة التوعية بالاستدامة وبعوامل ESG ضمن منظومة شركتنا لتشجيع المناقشات حول هذه العوامل في قطاع تأمين دولة الإمارات. وستعمل هذه الجهود على تحسين تقاريرنا باستمرار وضمان مساهمتها في اتخاذ القرارات الصائبة، وبخاصة في ما يتعلق بالموضوعات الجوهرية التي يترتب على شركتنا الإبلاغ بشأنها.

ويتمثل الموضوع الأساسي خلف عوامل ESG في أهمية انتقال عالمنا نحو مسار أكثر استدامة، وبالتالي تمكين الأجيال المقبلة من تحقيق الاستفادة من إمكانياتها بكرامةٍ ومساواةٍ وفي ظلّ بيئةٍ سليمةٍ.

باعتبارنا شركة تأمين، يمكننا التأثير على البيئة والمجتمع بصفقتنا صاحب عمل يضع رفاهية كلّ من عملائه وموظفيه في طليعة نموذج أعماله، مع ضمان مراعاة احتياجات المجتمع والإسهام في تطوره أيضاً. بالإضافة إلى ذلك، يجب على كلّ شركة قياس وفهم مدى تأثيرها على البيئة واتخاذ خطوات ملموسة فورية للمساهمة في المحافظة عليها وفي تعافيتها. إنّ تغير المناخ هو موضوع بيئي هام، وبات من أكثر القضايا إلحاحاً في عصرنا. وقد وصف تقرير المخاطر العالمية لعام 2020 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي تغير المناخ بالخطر الطويل الأمد الأول لهذا العام من حيث التأثير والثاني من حيث احتمالية وقوعه (وفقاً للمشاركين في الدراسة الاستقصائية). علينا أن نتخذ إجراءات فورية لمواءمة أنشطتنا مع اتفاقية باريس للمناخ والعمل باستمرار ومن دون كلل وتوحيد الجهود للحدّ من ظاهرة الاحتباس الحراري إلى ما يقلّ عن درجتين مئويتين، ويفضل أن يبلغ درجة ونصف مقارنة بمستويات ما قبل العصر الصناعي.

من أجل تحقيق هذه الأهداف، تلتزم شركة دبي للتأمين بالسير قدماً في رحلة الاستدامة بما يتناسب مع الاتفاقيات والمبادرات المحلية والعالمية. ومنسعى إلى زيادة الوعي واتخاذ خطوات ملموسة لدمج عوامل ESG في أعمالنا كشركة تأمين وصاحب عمل ومستثمر.

عبد اللطيف أبو قوره
الرئيس التنفيذي

نبذة عن شركة دبي للتأمين

تأسست شركة دبي للتأمين في 8 تشرين الأول/أكتوبر 1970، من قبل صاحب السمو الراحل الشيخ راشد آل مكتوم باعتبارها أول شركة تأمين وطنية في الإمارات آنذاك. منذ ذلك الحين، أحرزت الشركة الكثير من الإنجازات التنموية، مع الحفاظ على قيمها الجوهرية المتمثلة في الصدق والنزاهة.

شهدت الشركة منعطفًا أساسيًا في عام 2006، عند انتخاب مجلس إدارة يؤمن بالعمل الاستباقي وتعيين إدارة تنفيذية ديناميكية، مما أدى إلى نمو استثنائي من حيث كل من الإيرادات والربحية، مع إحراز زيادة هائلة في الإيرادات بلغت 38 ضعفًا، من 24 مليون درهم في عام 2006 إلى 920 مليون درهم في عام 2020. وشهدت الشركة منعطفًا آخر في عام 2018، عندما اعتمدت وزارة الموارد البشرية والتوطين وثيقة تأمين جديدة شملت الموظفين في دولة الإمارات العربية المتحدة، بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم (46/م7)، تحت عنوان نظام التأمين على العمالة المسجلة بوزارة الموارد البشرية والتوطين، في حزيران/يونيو 2018، وأضحى هذا النظام يُعرف بـ "برنامج حماية العامل". تهدف الوثيقة المذكورة إلى توفير خيار بديل لأصحاب العمل عن إيداع ضمانات مصرفية بقيمة 3000 درهم إماراتي عند تعيين موظف جديد. وتم منح هذا البرنامج الجديد لمجموعة من شركات التأمين الحائزة على تصنيف A-، بقيادة شركة دبي للتأمين. كذلك فقد قامت دبي للتأمين بتعديل البرنامج بحيث يُصبح متاحاً للعاملين في المناطق الحرة داخل الدولة حيث بدأنا بتوفير هذا المنتج وفق تطلعات واحتياجات هذه المناطق. كان هذا المشروع الممنوح حافزاً لنمو مداخل أقساط التأمين في شركة دبي للتأمين، مما أدى إلى نمو سنوي في إجمالي الأقساط بين عامي 2018 و2019 بمعدل يفوق 80% (من 531.88 مليوناً إلى 970.50 مليوناً).

الركائز الاستراتيجية

تتمثل استراتيجيتنا الأساسية في تقديم دعم لا مثيل له والمشورة لعملائنا والتأكد من أننا نلتزم بما نستطيع تقديمه فقط. بمعنى آخر، نسعى إلى تقديم أعلى مستوى من الخدمة. تقوم ركائزنا الاستراتيجية الأربعة على ما يلي:

- 1- تحسين مكانتنا في السوق على الدوام،
- 2- إظهار أداء قوي في مجال الاكتتاب على الدوام،
- 3- الاستفادة من العلاقات الاستراتيجية،
- 4- تقديم عروض شاملة.

نحن نتطلع لأن نكون إحدى أكبر 5 شركات تأمين وطنية من حيث دخل أقساط التأمين خلال العامين المقبلين. ونسعى لإظهار أداء اكتتاب قوي إلى جانب الحفاظ على نسبة مجمعة تقل عن 80%. نتيجة لذلك، سنعمد إلى توسيع وتعزيز علاقاتنا الاستراتيجية مع شركات التأمين الدولية وشركات إعادة التأمين والعملاء، و إلى التفوق و خلق منطقة مبتكرة.

رؤيتنا

تتمثل رؤيتنا في أن نكون شركة تأمين رائدة تعمل في مختلف المجالات، وأن نتمتع بميزة تنافسية مستدامة من خلال تزويد حاملي وثائق التأمين وشركائنا وشركات إعادة التأمين وشركاء الأعمال الذين نتعامل معهم بمنتجات وخدمات وعلاقات عالية الجودة.

مهمتنا

مهمتنا هي تعزيز القيمة التي ننتجها لأصحاب المصلحة كوننا شريكاً لا مثيل له لعملائه من حيث الخبرة في تقديم منتجات وخدمات عامة ومتخصصة ذات قيمة مضافة.

قيمتنا

نحن نؤمن بأهمية التحلي بقيم أساسية في إطار تقانينا لتحقيق النمو والازدهار المستمر. وتُجسد هذه القيم الطريقة التي نتعامل بها مع أصحاب المصلحة وتشكل جوهر ثقافة شركة دبي للتأمين.



ملف أعمالنا

تعمل شركة دبي للتأمين من خلال مقرها الرئيسي في دبي وفرعها في أبو ظبي.

تشكل الشركات 80% من عملائنا الحاليين، بينما يحتل التأمين العام الجزء الأكبر من أعمالنا. ويشكل برنامج حماية العمال جزءاً مهماً من إجمالي الأقساط، بالإضافة إلى التأمين الطبي والتأمين على المركبات. وتشمل عروض التأمين الشاملة لشركتنا على ما يلي:

للأفراد:

- تأمين المركبات
- التأمين الطبي
- تأمين المنازل
- تأمين الملكية
- تأمين المركبات البحرية (اليخوت)
- تأمين التعويض عن الأضرار المهنية

للشركات:

- تأمين الأسطول
- التأمين الطبي للمجموعات
- التأمين على الحياة للمجموعات
- تأمين الحوادث الشخصية للمجموعات
- تأمين الملكية
- تأمين النقل البحري والترانزيت
- التأمين ضد المسؤولية تجاه الغير
- تأمين الهندسة
- تأمين تعويض العمال

وتشمل عروض التأمين الخاصة للشركات ما يلي:

- التأمين ضد الأضرار المهنية
- تأمين المدراء والموظفين

- التأمين ضد الأخطاء الطبيّة
- تأمين المسؤولين الإلكترونيّة

أخيراً، يعد برنامج تأمين حماية العمال، الذي حازت عليه شركتنا لنجاحها في إدارة العملاء المحتملين في أواخر عام 2018، دليلاً على سجل الشركة وأدائها الموثوق منذ فترة طويلة. يعتبر هذا البرنامج نظاماً بديلاً عن نظام الضمان المصرفي الذي كان يشترط على صاحب العمل ايداع ضمان مصرفي لإصدار تصريح عمل للعامل المزمع تعيينه، حيث أضحى يصدر للعامل شهادة تأمين تُعفي عن ايداع الضمان المصرفي.

واليوم، نقدّم الخدمات إلى آلاف الشركات في إطار هذا البرنامج المبتكر، الذي ساهم في توفير ضمانات مصرفية بمليارات الدراهم التي أُعيدت إلى التداول الاقتصادي.

الشراكات الطويلة الأجل

نحن نفتخر بالشراكات المتميزة المتعددة التي بنيناها على مر السنين مع كبار مزودي خدمات التأمين وإعادة التأمين الدوليين بهدف تقديم الحلول التي يحتاج إليها عملاؤنا لتلبية احتياجاتهم التقليدية والمتخصصة المتعلقة بإدارة المخاطر. ومن بين هؤلاء الشركاء:

حلول سويسلايف العالمية (SwissLife Global Solutions): إنّ شركة دبي للتأمين هي جزء من شبكة SwissLife، وهي منظومة لتجميع أقساط التأمين الطبيّ تمكّننا من الوصول إلى الشركات المتعددة الجنسيات التي تبحث عن حلٍ عالميٍّ لاحتياجات التأمين الطبيّ الخاصة بها. ونحن الشريك الإقليمي الحصريّ لمنظمة SwissLife.

MSH الدوليّة (MSH International): وهي شركة إدارة مطالبات (TPA) لشركتنا، يمكّننا أيضاً من الحصول على عملاء دوليين.

صندوق المواطنين الفرنسيين في الخارج (La Caisse des Français de L'étranger (CFE): يمكّن هذا الصندوق المواطنين الفرنسيين في الخارج من الاحتفاظ بمزايا الضمان الاجتماعي التي كانوا يتمتعون بها في فرنسا. فإنّ CFE هو صندوق خاص يوفّر نظام الضمان الاجتماعيّ للمغتربين الفرنسيين في جميع أنحاء العالم، وتتمتع شركة دبي للتأمين بشراكة حصرية مع CFE في دولة الإمارات العربية المتحدة.

إنجازات الشركة

 خدمة والتزام منذ 1970	 اول شركة تأمين وطنية مرخصة في دولة الامارات
 (ممتاز) A- التصنيف المالي من وكالة التصنيف AM BEST	50+ 50 سنة من الخبرة

العضويات

- إنّ شركة دبي للتأمين هي عضو في الجمعيات التالية:
- الاتحاد العام العربي للتأمين (GAIF)
 - جمعية الإمارات للتأمين
 - عضو بلاتيني في نادي شركاء التوطن

الجوائز

- نالَت شركة دبي للتأمين الجوائز التالية في العامين الماضيين:
- جائزة التميز للمطالبات التي تمت تسويتها - مقدمة من هيئة التأمين
 - جائزة الشركة الأكثر تميّزاً من حيث المسؤولية الاجتماعية عن "اهتمام الشركة المتزايد بمسؤوليتها تجاه المجتمع" - مقدمة من هيئة التأمين
 - جائزة شكر وتقدير من القيادة العامة لشرطة دبي للتعاون المثمر وغيره.

نهجنا في مجال الاستدامة

يعدّ قطاع التأمين إحدى الركائز الأساسية للتنمية المستدامة. حيث تقوم شركات التأمين بتعزيز الإجراءات وتوفير الحلول المتعلقة بمنع المخاطر والحدّ منها. وتشكّل هذه الحلول إحدى الوسائل الأساسية الكفيلة بتأمين التقدم الاجتماعي والاستدامة البيئية.

وقد سمح تقرير الاستدامة الافتتاحي لنا بتشكيل فهم جيّد حول التأثيرات المتعلقة بالاستدامة، والتي ستكون بمثابة ركيزة لكلّ الأنشطة المستقبلية المتعلقة بالاستدامة وبمعايير ESG لشركة دبي للتأمين.

وبينما نحلّ مدى ترابط نموذج أعمالنا مع أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر، سنتطلع لمواءمة خطة النمو الخاصة بنا، بما في ذلك مبادرات المسؤولية الاجتماعية لشركتنا، مع أهداف التنمية المستدامة الخاصة بقطاعنا وعملياتنا. وبعد أن كنّا نتمتع بمقاربة قائمة على الإجراءات الداخلية للتأثير بالعوامل الخارجية، سنطبّق تدريجيّاً مقاربة معاكسة لمحاولة إيجاد حلول داخلية لزيادة تأثيرنا الإيجابي على تلك الأهداف وتعزيز مساهمتنا في التنمية المستدامة. يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات حول كيفية مواءمة أنشطتنا مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة في الصفحة 40.

ستشمل مقاربتنا للاستدامة ما يلي:

المرحلة الأولى:

- 1- التوعية بالاستدامة وبمعايير ESG داخل شركة دبي للتأمين.
- 2- إشراك أصحاب المصلحة الرئيسيين في ما يتعلق بالاستدامة والقضايا المرتبطة بمعايير ESG بغية تحديد أولويات الموضوعات الرئيسية المحيطة بمنظومة أعمالنا.

ترتكز المرحلة الأولى على نشر وزيادة التوعية بالاستدامة داخل شركتنا، وتحديدًا بعلاقة الاستدامة بقطاعنا. بالإضافة إلى ذلك، سنعمّق معرفتنا حول مبادرات الإمارات الرائدة في هذا الصدد لدمجها في رحلتنا مع الاستدامة.

كذلك، نتطلع لإشراك أصحاب المصلحة الرئيسيين الذين نتعامل معهم بصورة فاعلة بغية معرفة أولوياتهم وأنشطتهم في مجال الاستدامة، بالإضافة إلى اهتماماتهم وأفكارهم في هذا الصدد والمتعلقة بشكلٍ مباشرٍ بأعمالنا.

المرحلة الثانية:

- 1- إحراز تقدم في رحلتنا في مجال إعداد تقارير الاستدامة، والبناء على هذا التقرير الافتتاحي لتقديم نسخة محسّنة منه في خلال فترة إعداد التقارير لعام 2022،

2- إدراج الاستدامة كجزء من حوكمة الشركة،

3- اعتماد إطار الاستدامة وإطار إدماج عوامل ESG لشركة دبي للتأمين.

سنركز في المرحلة الثانية على تحسين تقاريرنا وتعميق معرفتنا بمجالات تأثيرنا. علاوة على ذلك، نتطلع لتعزيز هيكل حوكمة شركتنا والتأكد من أنه يشمل عوامل ESG كجزء من إعداد التقارير وهيكل المساءلة. وسنسعى إلى تشكيل لجنة عوامل ESG التي ستتحمل مسؤولية تنفيذ جميع الأطر والأنشطة المتعلقة بالاستدامة وعوامل ESG وإدراج هذا الموضوع المهم في جدول أعمال كل اجتماع لمجلس الإدارة.

المرحلة الثالثة:

1- إعداد خطة عمل واضحة للاستدامة وعوامل ESG،

2- بناء القدرات الداخلية المتعلقة بعوامل ESG.

خلال المرحلة الثالثة، سنبدأ في دمج عوامل ESG في عملنا، وتحليل الاستثمار وعملية اتخاذ القرار. سيتطلب ذلك بناء القدرات الكفيلة بتنفيذ فعال لإطار إدماج عوامل ESG وتحسين مستمر لأداء الاستدامة/عوامل ESG، وتأمين تطوره من خلال اعتماد أفضل الممارسات.

إشراك أصحاب المصلحة وتحليل الأهمية النسبية

لطالما أعطينا أهمية قصوى لإشراك أصحاب المصلحة الذين نتعامل معهم بصورة شفافة. فتقوم هذه المقاربة على مواءمة التوقعات والأهداف والأفكار التي تؤدي في النهاية إلى إنشاء قيمة مشتركة.

تتمثل مقاربة تقريرنا الافتتاحي لهذا العام في الاستفادة من قنوات الإشراك القائمة لتحديد موضوعات الاستدامة الجوهرية الأكثر أهمية بالنسبة لأصحاب المصلحة وأعمالنا. وقد سمح لنا هذا النشاط ببناء ركيزة صلبة لرحلة إعداد تقارير الاستدامة، مما سمح لنا بتقييم موقعنا من حيث أداء عوامل ESG.

لقد استخدمنا المقاربة المنهجية الملخصة أدناه لتقييم موضوعاتنا الجوهرية:

1- تحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين

بناءً على المناقشات الداخلية وتقييم قائمتنا الأوليّة الشاملة لأصحاب المصلحة، قمنا بجمعهم على أساس معايير التبعية والتأثير والمصلحة.

2- مراجعة قنوات الحوار القائمة مع أصحاب المصلحة

سمحت لنا هذه الخطوة بفهم اهتمامات أصحاب المصلحة الرئيسية بشكل أفضل في ما يخص الموضوعات المتعلقة بالاستدامة.

3- عملية المسح لحصر قائمة أصحاب العلاقة الرئيسيين

تبعاً لعملية المسح في ضوء المعايير المذكورة أعلاه، تمكّننا من تحديد وجمع أصحاب المصلحة الرئيسيين في 7 مجموعات، ألا وهي:

أصحاب المصلحة الرئيسيين	أساليب الإشراك القائمة
العملاء	• دراسات استقصائية حول رضا العملاء • منصة الاقتراحات أو الشكاوى ○ إما مباشرة إلى دبي للتأمين ○ أو عبر منصة هيئة التأمين • الموقع الإلكتروني
الإدارة والموظفون	• تدريب وتطوير الموظفين • فعاليات الشركة مثل الإفطار واليوم الوطني لدولة الإمارات • سياسة الباب المفتوح • الإعلانات الداخلية للشركة • تقييم الأداء

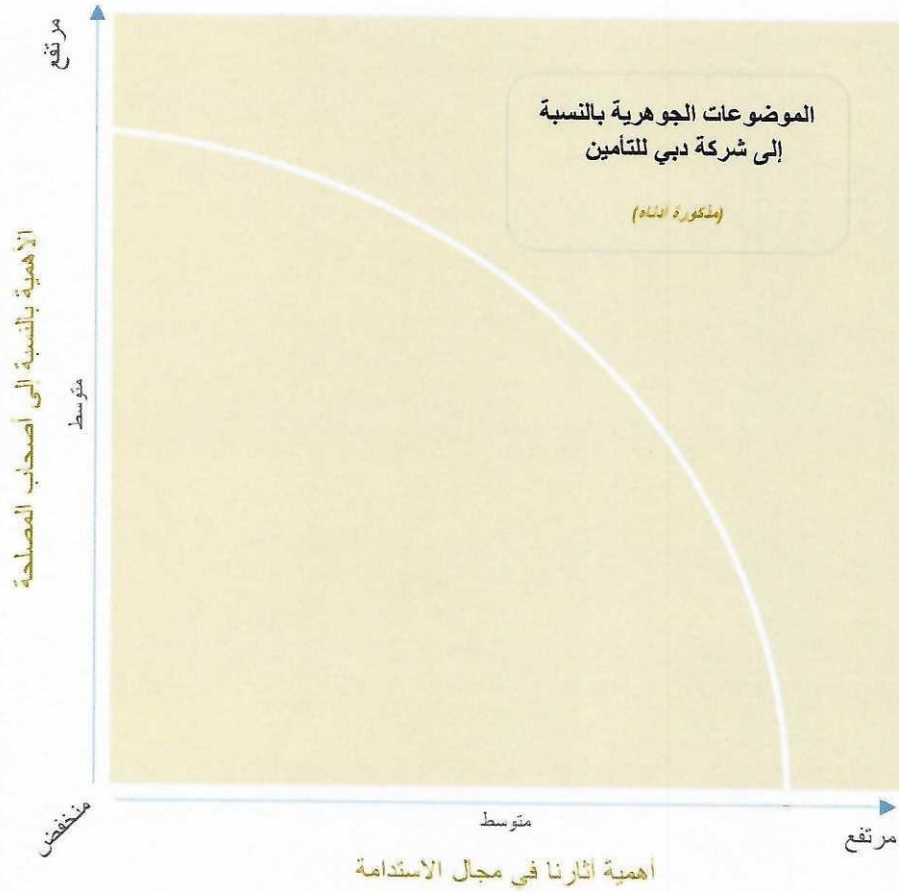
• مقابلات الخروج		
• التواصل المنتظم • يشارك 3 مساهمين في مجلس الإدارة: نقاعات منتظمة • الآخرون: خلال اجتماع الجمعية العمومية السنوية		المساهمون
• التواصل المنتظم عبر متطلبات إعداد التقارير والاجتماعات • إعلانات متكررة	مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي	
• التفاعل الفصلي لتقديم النتائج المالية • التفاعلات عن طريق البريد الإلكتروني للمتطلبات التطعيمية الجديدة	هيئة الأوراق المالية والسلع	الحكومة
• التفاعل المنتظم من خلال متطلبات إعداد التقارير • التفاعلات من خلال الندوات عبر الإنترنت • إعلانات متكررة	سوق دبي المالي	
• التفاعل السنوي	دائرة التنمية الاقتصادية	
• التفاعل المنتظم المتعلق بتنسيق الأعمال وتطويرها وتجديد الاتفاقيات	شركات إعادة التأمين شركات إدارة المطالبات الوسطاء	شركاء الأعمال
• التفاعل السنوي عند إجراء مراجعة التصنيف		وكالة التصنيف (AM Best)
• المبادرات المنتظمة المتعلقة بالمجتمع المحلي والتبرعات والأنشطة التطوعية		المجتمع

اختيار موضوعاتنا الجوهرية

من أجل اختيار الموضوعات التي سيشملها التقرير، قمنا بتقييم العوامل الداخلية والخارجية وأجرينا تقييمًا للأهمية يحدّد مسائل الاستدامة التي تؤثر عليها أعمالنا والأمور التي تهتم أصحاب المصلحة الذين نتعامل معهم.

ستكون مصفوفة الأهمية النسبية الخاصة بنا أوسع نطاقًا في تقريرنا التالي بعد استشارة أصحاب المصلحة الذين نتعامل معهم حول مسائل محدّدة تتعلق بالاستدامة. وتبيّن المصفوفة نتائج هذه المشاركة إلى جانب تقييم الشركة الخاص حول تأثير أعمالها على الاقتصاد وعوامل ESG.

أما بالنسبة لهذا التقرير، فنوضح من خلال المصنوفة أدناه كيفية احتلال قائمتنا الخاصة بالموضوعات الجوهرية التي تم اختيارها عن طريق أساليبنا القائمة على إشراك أصحاب المصلحة، الربع العلوي الأيمن الذي يدعو شركة دبي للتأمين لإدارة هذه العوامل و شملها بتقاريرها الإستدامة.



الموضوعات الجوهرية الخاصة بشركة دبي للتأمين

يرد في ما يلي قائمة بالموضوعات الجوهرية التي يشملها التقرير. ويتوافق كل موضوع جوهرية، عند الاقتضاء، مع إفصاح GRI المناسب ومقياس عوامل ESG التابع لسوق دبي المالي.

العنصر	الموضوع الجوهري	إفصاح GRI المناسب	إفصاح سوق دبي المالي المناسب
1	الأداء المالي	GRI 201 - الأداء الاقتصادي	لا ينطبق
2	حماية البيانات وخصوصية العملاء	GRI 418 - خصوصية العميل	G7: خصوصية البيانات
3	الرقمنة	لا ينطبق	لا ينطبق
4	ممارسات التوظيف	GRI 401 - التوظيف	S3: معدل دوران الموظفين
5	تطوير مهارات الموظفين	GRI 404 - التدريب والتعليم	لا ينطبق
6	تكافؤ الفرص والتنوع والإندماج	GRI 405 - التنوع وتكافؤ الفرص	S2: معدل الأجور بين الجنسين S4: التنوع الجندي
7	ممارسات الأثر البيئي والاستدامة	GRI 302 - الطاقة GRI 305 - الانبعاثات	E1: انبعاثات الغازات الدفيئة E2: كثافة الانبعاثات E3: استهلاك الطاقة E4: كثافة الطاقة E5: مزيج الطاقة E6: استهلاك المياه E7: العمليات البيئية E8: الرقابة البيئية E9: الرقابة البيئية E10: الحد من التغير المناخي
8	التوطين	لا ينطبق	S11: التأمين
9	المجتمع	GRI 413 - المجتمع المحلي	S12: الاستثمار في المجتمع

الازدهار المشترك

الأداء الاقتصادي

في سياق الاستدامة، يعدّ الأداء الاقتصادي معياراً مهماً، فهو يحدّد تدفق رأس المال بين مختلف أصحاب المصلحة، مما يُظهر الآثار الاقتصادية الرئيسية لمنظمة ما على المجتمع.

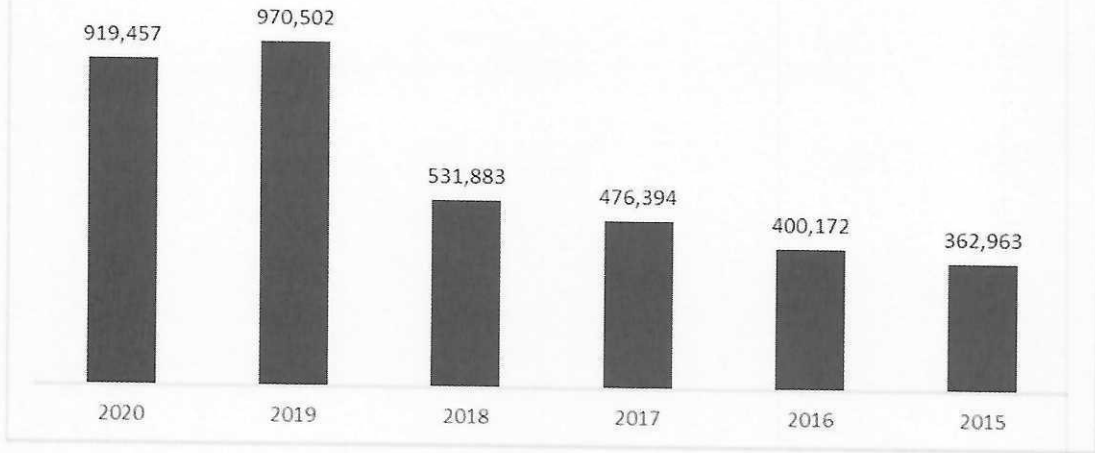
كما ذكرنا أعلاه في قسم "نبذة عن شركتنا"، شهد تاريخ شركة دبي للتأمين الحديث إنجازين رئيسيين. الأول كان في عام 2006 عند انتخاب مجلس إدارة وتعيين إدارة ديناميكية على التوالي، أمّا الثاني فكان في أواخر العام 2018 عندما مُنحت الشركة برنامج حماية العمال باعتبارها المقدم الرئيسي له.

وأدى هذان الإنجازان إلى تحقيق نتائج مالية أفضل، مع الحفاظ على الاستقرار الذي نسعى إليه دوماً. وستظلّ شركة دبي للتأمين على الدوام شريكاً موثوقاً يجسد مكانة مالية لا يستهان بها، بعيداً عن التقلّبات وانعدام اليقين.

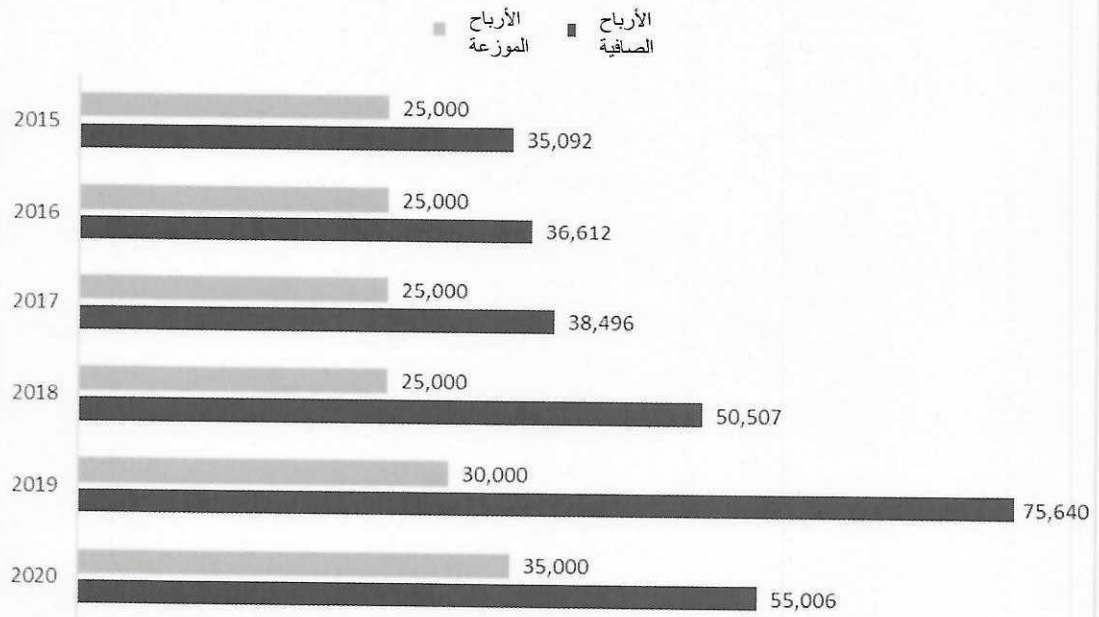
في المرحلة المقبلة، تقوم خطة شركتنا الاستراتيجية على تعديل العروض المقدمة لزيادة عدد العملاء الأفراد الذين نتعامل معهم. فكما ورد ذكره من قبل، تشكّل الشركات حالياً نسبة 80% من إجمالي عملائنا. ولتحقيق هذا التعديل، سوف نسعى إلى تعزيز حملاتنا الإعلانية من خلال وكالة تسويق كبرى لجذب انتباه العملاء الأفراد وتحسين عروض شركتنا ضمن خطّ الأعمال هذا.

نقدّم في ما يلي لمحة سريعة عن نتائج شركتنا المالية الرئيسية وحساباتنا التي تظهر القيمة الاقتصادية التي تولّدها شركتنا وتوزعها على المجتمع.

إجمالي أقساط التأمين بالدرهم الإماراتي



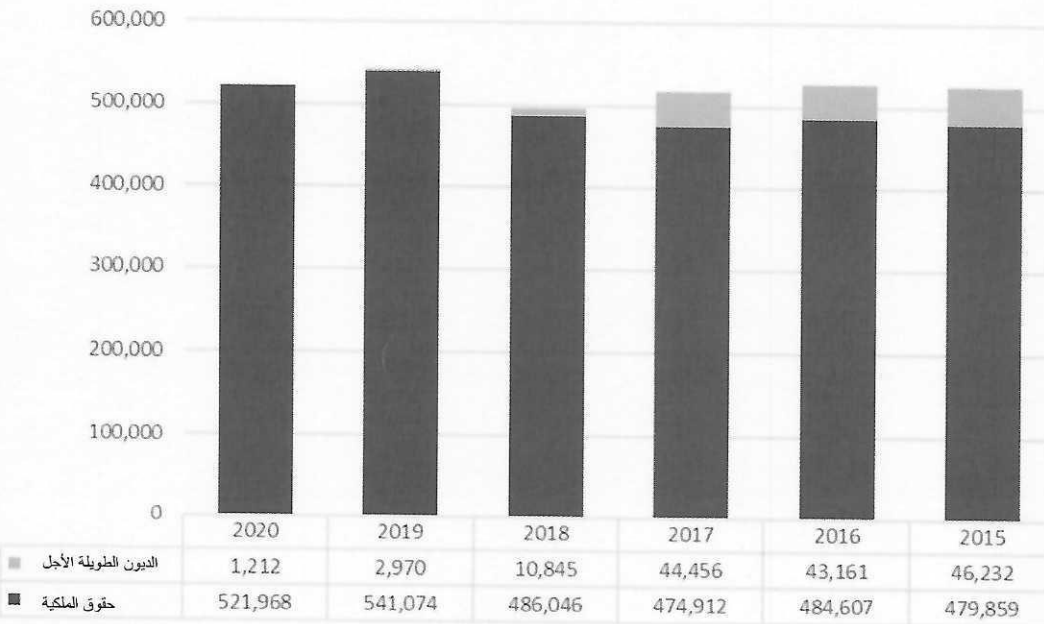
الأرباح الصافية والموزعة



النقدية وما في حكمها/الأدوات المالية (بالدرهم الإماراتي)



الرسملة الإجمالية



التقدم الاجتماعي

رضا العملاء

يعتبر رضا العملاء جزءاً لا يتجزأ من قيمنا الأساسية. وتحتل سعادة عملائنا ورفاهيتهم ورضاهم مكانة جوهرية في أعمالنا. فنحن نبذل قصارى جهدنا لبناء علاقة وثيقة مع عملائنا، والأهم من ذلك هو إنشاء قناة مفتوحة للتواصل والحوار بهدف فهم احتياجاتهم المتغيرة.

ذلك هو ما يمكننا من تأمين التطوير المستمر للمنتجات والحلول الضرورية التي تلبي هذه الاحتياجات.

ونحن نكرس الوقت الكافي لتحليل اتجاهات السوق التي نرصدها من خلال قسم المبيعات وفرق تطوير الأعمال ورؤساء الأقسام والإدارة التنفيذية. ونقوم بمطابقة اتجاهات السوق هذه مع التعليقات والملاحظات التي نلتقها من الشركات التي تتعامل معنا في ما يخص احتياجات التأمين. ومن خلال هذا التحليل، يمكننا أن نستمر في احتلال الصدارة من حيث عروض الشركات وضمان قدرتنا على خدمة عملائنا في الوقت المناسب. وسمعتنا هي دليل على عملنا المتمحور حول العملاء، إذ إننا منذ سنوات طويلة شركة تأمين موثوقة للكثير من الشركات الكبرى التي تجدد وثائق تأمينها معنا باستمرار.

وقد نجحنا في أن نصبح شركة التأمين الرئيسية لبرنامج حماية العمال الإماراتي بفضل سنوات من المصداقية وسجلنا الحافل بالنجاحات.

ونحن نخطط، على المدى القريب إلى المتوسط، لإنشاء قنوات مختلفة لجمع ملاحظات وتعليقات العملاء بشكلٍ منهجي. وسنسعى إلى اعتماد استبيان رضا العملاء الذي سيساعد في إرشاد توجهنا الاستراتيجي الداخلي.

الرقمنة المسؤولة

تصبح الرقمنة بوتيرة سريعة عاملاً محدداً أساسياً لنجاح شركات التأمين. فلا يقتصر دور الرقمنة على توطيد العلاقة بين شركات التأمين وعملائها فحسب، بل إنها تعيد هيكلة سلسلة القيمة بأكملها.

وأصبحت الرقمنة جزءاً لا يتجزأ من اجتماعات الشركة الاستراتيجية والتشغيلية. فقد أجرينا تغييرات على موقعنا الإلكتروني (الذي أطلق في العام 2021)، مما يسمح بتقديم المطالبات من خلال بوابتنا الإلكترونية. وقريباً، سيتم إجراء المعاملات عبر موقعنا الإلكتروني وسيتبع ذلك تطبيق خاص بالجوال.

ستسمح لنا هذه الجهود بتعزيز فعالية إجراءاتنا، كما ستساهم أيضاً في الحد من بصمتنا الكربونية، بحيث نتوقع تقليل استخدامنا للأوراق بشكل ملحوظ مع زيادة رقمنة أنظمتنا وعملياتنا.

سنعمل على تأمين بوابات إلكترونية لجميع خطوط أعمالنا وتوفير تجربة سلسلة ومريحة لعملائنا من منازلهم ومكاتبهم. وكدليل على قدرتنا على الابتكار والتكيف، أدى برنامج حماية العمال الخاص بنا إلى إصدار رقمي لـ 7 ملايين وثيقة تأمين من دون أي خلل أو انقطاع. والجدير بالذكر، أننا استحصلنا على 62% من إجمالي أقساط التأمين عبر التطبيقات الرقمية. وقد ساهمت جائحة كورونا (كوفيد-19) في تسريع الرقمنة، حيث توجب على عالم الشركات اتخاذ خطوات كبيرة لمواكبتها. إلا أن الرقمنة المسؤولة تستوجب حماية بيانات العملاء وخصوصيتهم. وهذه مسؤولية نأخذها على محمل الجد.

خصوصية العملاء

تستخدم شركة دبي للتأمين نظام معلومات متين ومُعترف به يحمي بيانات الشركة من أي مخاطر وتهديدات تواجهها. وبشكل أكثر تحديداً، إن النظام عبارة عن نموذج يعمل بالذكاء الاصطناعي لتحديد البرامج الضارة وبرامج الفدية بدقة قبل تفعيلها. لدعم جهودنا في هذا المجال، تعتمد الشركة سياسة لحماية البيانات والخصوصية. ولا تركز هذه السياسة فقط على ضمان اتباع الأنظمة اللازمة لاكتشاف أي مخاطر مثل البرامج الضارة، بل تركز أيضاً على قيام موظفي شركة دبي للتأمين بجمع البيانات اللازمة لأعمالهم حصراً. فيجب أن يقتصر جمع البيانات على تلك التي ستستخدم لاحقاً بغية تحقيق أهداف محددة مسبقاً.

وتفتخر شركة دبي للتأمين بغياب الانتهاكات المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية. وفي حال وقوع أي حادث، تعتمد الشركة على سياسة إدارة حوادث أمن المعلومات لتحديد كيفية الاستجابة.

خصوصية العملاء (GRI - 418)	
شكاوى موثقة تتعلق بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان البيانات الخاصة بهم	
عدد الشكاوى المقدمة من قبل جهات خارجية والموثقة من قبل المنظمة	صفر
عدد الشكاوى المقدمة من قبل جهات رقابية	صفر
عدد حالات تسرب بيانات العملاء أو سرقتها أو فقدانها	صفر

رفاهية الموظفين

أحد العوامل الأساسية التي تميّز بها شركة دبي للتأمين عن غيرها كصاحب عمل هي بيئة الأسرة الحقيقية في العمل والحس المهني في الوقت عينه. فقيم وروح العمل الجماعي مترسخة في ثقافتنا، ونقدّم لموظفينا سياسة الباب المفتوح التي تسمح لهم بمشاركة آرائهم و هواجسهم وأفكارهم.

توفّر شركتنا مكان عمل مستقر لموظفينا وتتعامل معهم بشفافية وانفتاح بشأن أي هواجس قد تراودهم.

أحد أهم عناصر ممارسات التوظيف في شركة دبي للتأمين هي استراتيجية التوظيف. فتحرص الشركة أولاً على تنمية مهارات موظفيها لملء أي وظائف شاغرة محتملة، ما يسمح لهم بالتقدم في مسيرتهم المهنية وتحقيق طموحاتهم. وسوف تجدون أمثلة ملموسة عن موظفين في الشركة تولّوا وظائف مخصصة للخريجين الجدد أو ذوي الخبرة المحدودة، وتمت ترقيتهم إلى مناصب أرفع شأنًا.

ثانيًا، تحرص الشركة على التوظيف بعناية وتسعى إلى الحدّ من أي تقلّبات في معدّل دوران الموظفين بهدف تحسينه على الدوام. وقد تراوح هذا المعدّل بين 15% في العام 2018 و17% في العام 2020.

يعمل كافّة الموظفين في الشركة بدوام كامل وعلى أساس دائم، ويتلقّى الجميع مكافأة تستند إلى أدائهم، إضافةً إلى منافع أخرى تشمل التأمين الطبي، والتأمين على الحياة، وتذاكر سفر إلى بلدهم، وإجازة أمومة وأبوة وفقًا لقانون العمل. وتقدّم الشركة التأمين الطبي لكلّ الموظفين ولأفراد أسرهم (عن الزوج(ة) وطفليّن).

التنوع وتكافؤ الفرص

نفخر بأن نكون إحدى الشركات الرائدة في مجال التأمين في الإمارات العربية المتحدة وبشكل عام عبر تحقيق نسبة من الموظفات الإناث تكاد أن تتساوى مع نسبة الموظفين الرجال، حيث تشكّل النساء 45% من مجموع الموظفين لدينا، ونحن نقدر ونشجع مساهمة النساء في شركتنا.

نظرًا لهذه النسبة المرتفعة، شاركنا في جائزة مؤشر الإمارات للتوازن بين الجنسين في العام 2019 من تنظيم مجلس الإمارات للتوازن بين الجنسين.

أما بالنسبة للتنوع، فتضم الشركة حاليًا 22 جنسية مختلفة نحرص باستمرار على توفير بيئة عمل شاملة لها، إذ تشكّل مجموعة المهارات المتنوعة في الشركة جزءًا مهمًا من تقدّمنا ونجاحنا.

نعمل دائمًا على تحسين الجهود المبذولة لضمان الإدماج، ما يؤثر بصورة مباشرة على قدرة الشركات على توليد القيمة، فمن المرجح أن تكون الشركة التي تركز على الإدماج أكثر ابتكارًا وذكاءً من نظرائها، وأن تحقّق نتائج أفضل في العمل.

لذلك، لدينا مدونة لقواعد السلوك والأخلاقيات على صعيد الشركة بكاملها توجه كل تصرفات موظفينا، وتحرص على التزام الجميع بالمبادئ التوجيهية الخاصة بالشركة، ألا وهي النزاهة والشفافية والكفاءة. كذلك، تلتزم شركة دبي للتأمين بأعلى المعايير الأخلاقية الخاصة بالسلوك المهني والنزاهة.

بالنسبة لعدم التمييز وتكافؤ الفرص، تنص مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات بوضوح على عدم التمييز على أساس العرق أو لون البشرة أو الدين أو الجنس أو العمر أو الجنسية أو الإعاقة أو الوضع العائلي في أي نشاط من أنشطة أو عمليات الشركة. وتشمل هذه الأنشطة سياسة التوظيف وتلك المرتبطة باختيار العملاء أو المتطوعين أو البائعين.

نلتزم تمامًا بتوفير بيئة شاملة ومرحبة لجميع الموظفين والعملاء والموردين والمتطوعين والمقاولين الفرعيين والبائعين.

تأخذ الشركة أي انتهاك مرتبط بما ورد أعلاه على محمل الجد وتتخذ إجراءات صارمة بشأنه. إضافة إلى ذلك، تم وضع سياسة للإبلاغ عن المخالفات في حالات الانتهاك، تضمن تقديم الشكاوى بكل سرية.

تضمن سياسة الإبلاغ عن المخالفات في شركتنا تعبير الموظفين عن هواجسهم بشكل مريح، من دون أي خوف من الانتقام أو التمييز. ويمكن أن يُعلم الموظفون رئيس لجنة التدقيق مباشرة، عبر بريده الإلكتروني الخاص، بشأن أي شكوى كانت، في حال لم يرغب الموظف بالكشف عن اسمه (أ) لموظفي الشركة.

التدريب والتعليم

لتمكين موظفينا والسماح لهم بتحقيق طموحاتهم، من المهم وضع برنامج داخلي لتطوير المهارات والقدرات القيادية.

يقوم نظامنا الحالي على تحديد رؤساء الأقسام الموظفين الذين هم بحاجة إلى التدريب وإرسال الطلبات إلى قسم الموارد البشرية على هذا الأساس.

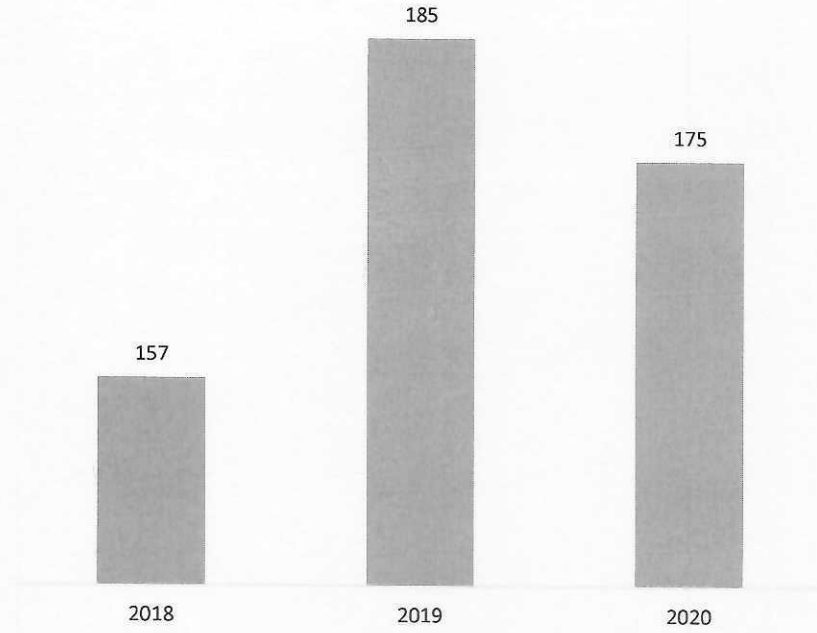
خلال الفترة المنصرمة، تمحورت الدورات التدريبية على مكافحة غسل الأموال، كونه تدريب إلزامي وبرعاية الهيئة التنظيمية، ومُنحت 118 شهادة لموظفينا ترتبط بالتدريب الخاص بمكافحة غسل الأموال.

بالإضافة إلى ما ورد أعلاه، ندعو مستشارين لتقديم تدريب داخلي متخصص لموظفينا.

وأخيرًا، نعمل حاليًا على إعداد دورة تدريبية وخطة لتنمية المهارات سنقوم بمشاركتها في التقارير اللاحقة.

نورد أدناه بيانات ومؤشرات أداء متنوعة حول مواردين البشرية:

عدد الموظفين الإجمالي (2020-2018)



الذكور 55% الإناث 45%

عدد الموظفين	التصنيف بحسب النوع الاجتماعي في العام 2020
96	ذكور
79	إناث
175	المجموع

عدد الموظفين	التصنيف بحسب الفرع في العام 2020
171	دبي
4	أبو ظبي

لدينا 22 جنسية بالإجمال

الجنسية	عدد الموظفين	ذكور	إناث	% من إجمالي القوة العاملة
الجزائر	1	0	1	1%
أستراليا	1	0	1	1%
بنغلادش	1	0	1	1%
كندا	1	1	0	1%
مصر	4	3	1	2%
ألمانيا	4	2	2	2%
الهند	68	46	22	39%
إيران	1	0	1	1%
العراق	1	0	1	1%
الأردن	14	13	1	8%
لبنان	2	1	1	1%
النيجال	2	0	2	1%
باكستان	15	12	3	9%
فلسطين	1	1	0	1%
الفلبين	16	5	11	9%
الصومال	1	0	1	1%
سريلانكا	5	3	2	3%
السودان	1	0	1	1%
سوريا	4	3	1	2%
تنزانيا	1	0	1	1%
الإمارات العربية المتحدة	30	5	25	17%
الولايات المتحدة الأمريكية	1	1	0	1%
عدد الموظفين الإجمالي	175	96	79	100

إجمالي الموظفين بحسب الفئة الوظيفية والنوع الاجتماعي											
السنة	مستوى مبتدئ		مستوى متوسط				مستوى إدارة عليا -إلى- تنفيذية				
	ذكور	%	إناث	%	ذكور	%	إناث	%	ذكور	%	
2020	61	35%	57	33%	20	11%	10	6%	18	10%	5%
2019	64	35%	63	34%	22	12%	11	6%	20	11%	3%
2018	64	41%	43	27%	17	11%	12	8%	14	9%	4%

إجمالي الموظفين الجدد بحسب النوع الاجتماعي					
السنة	ذكور	%	إناث	%	المجموع
2020	7	35%	13	65%	20
2019	23	40%	35	60%	58
2018	27	68%	13	33%	40

إجمالي الموظفين الجدد بحسب الفئة العمرية							
السنة	أقل من 30 عامًا		بين 30 و 50 عامًا		أكثر من 50 عامًا		المجموع
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
2020	10	50%	10	50%	0	0%	20

إجمالي الموظفين الذين غادروا الشركة بحسب النوع الاجتماعي					
السنة	ذكور	%	إناث	%	المجموع
2020	15	50%	15	50%	30
2019	15	48%	16	52%	31
2018	18	75%	6	25%	24

إجمالي الموظفين الذين غادروا الشركة بحسب الفئة العمرية							
السنة	أقل من 30 عامًا		بين 30 و 50 عامًا		أكثر من 50 عامًا		المجموع
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
2020	10	33%	18	60%	2	7%	30

السنة	معدل إجمالي الموظفين الجدد	معدل إجمالي دوران الموظفين
2020	11%	17%
2019	31%	17%
2018	25%	15%

البيئة

تأخذ شركة دبي للتأمين مسؤوليتها تجاه البيئة على محمل الجدّ. وقد سمح لنا هذا التقرير بفهم أثرنا البيئي بشكلٍ مبدئي، وستعمّق في هذا المجال أكثر في التقرير المقبل.

بما أننا ننتمي إلى القطاع الخدماتي، يعتبر أثر أنشطتنا على البيئة محدوداً مقارنةً بشركات التصنيع أو بالقطاعات الصناعية المستهلكة للموارد. وانطلاقاً من ذلك، يتمثل الشق الأكبر من أثرنا على البيئة في ممتلكاتنا العقارية وأدواتنا المالية، أي أنه أثر غير مباشر. إضافةً إلى ذلك، يقع علينا واجب التخفيف من أثرنا والمساهمة في سعي الإمارات العربية المتحدة إلى الحدّ من انبعاثات الغازات الدفيئة وفي سياسة دولة الإمارات الجديدة للاقتصاد الدائري.

عبر احتساب نسبة الانبعاثات الصادرة عن شركتنا، استطعنا تحديد بعض جوانب أثرنا على البيئة، ولذلك، سنتوسّع في الإبلاغ عن المعلومات المتعلقة بالانبعاثات الصادرة عنّا في التقرير المقبل وسوف نضع خطة واضحة للحدّ منها.

يتمثّل مصدر أثرنا البيئي بشكلٍ أساسي، كمقدّمين لخدمة التأمين، باستثماراتنا، وفي مقتنياتنا العقارية بالتحديد، إذ تساهم عمليات بناء وتشغيل المباني بحوالي 40% من انبعاثات الغازات الدفيئة في العالم.

سوف تنقسم خطة استهلاك الطاقة وإدارة الانبعاثات في شركتنا إلى قسمين، يرتبط أولهما بعملياتنا والثاني بمحفظة استثماراتنا.

في القسم الأول، سنعمل على تخفيض استهلاك الطاقة وانبعاثات الكربون الناتجة عنه، إضافةً إلى تحسين كفاءة عملياتنا من حيث الموارد عبر توليد نسبة أقلّ من النفايات واستخدام المواد المستدامة.

أما بالنسبة إلى محفظتنا الاستثمارية، فستتمحور أولويتنا حول المباني التابعة لنا والحرص على تحويلها تدريجيًا إلى مباني تقوم على ترشيد الطاقة إلى جانب توعية المستأجرين والتواصل معهم لضمان اعتمادهم ممارسات صديقة للبيئة. إضافةً إلى ذلك، سندرس محفظتنا الحالية من الأسهم (المدرجة وغير المدرجة) بغية تحليل المخاطر وفقًا لعوامل ESG وإدارتها.

الحوكمة المتعلقة بالمسائل البيئية

تُناقش حاليًا المسائل المتعلقة بالاستدامة، وبالبيئة بشكلٍ خاص، على المستوى الإداري من خلال الفريق الذي شكّل لهذه الغاية بالتحديد.

تُعتبر الاستدامة والمسائل المرتبطة بعوامل ESG أساسية لنجاح الشركة ولقدرتها على توليد القيمة لجميع أصحاب المصلحة، وبالتالي، سوف ننظر في إنشاء لجنة متخصصة بالاستدامة أو بعوامل ESG تحرص على مناقشة مجلس الإدارة لجميع المسائل ذات الصلة وعلى اتخاذ الخطوات المتناسقة للدفع قدمًا بهذه المسائل تحت مظلة المساءلة.

بروتوكول انبعاثات الغازات الدفيئة

استخدمنا بروتوكول انبعاثات الغازات الدفيئة كدليل توجيهي لاحتساب نسبة هذه الانبعاثات ووضعنا الحدود التطبيقية استناداً إلى "مقاربة التحكّم"، بمعنى آخر، نسعى إلى تبرير 100% من انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن العمليات التي نتحكم بها الشركة.

تستعين مقاربة التحكّم التي اعتمدناها بخيار التحكّم التشغيلي بدلاً من معيار التحكّم المالي، ما يعني أنّ "الشركة تتمتع بالسيطرة التشغيلية على عملية معينة إذا كانت الشركة أو إحدى الشركات التابعة لها تتمتع بالسلطة الكاملة لإدراج سياساتها التشغيلية وتنفيذها ضمن إطار العملية".

أما بالنسبة لنطاق التقرير، فقد اخترنا هذه السنة شمل حسابات النطاق 1 و2 (Scope 1 and 2). وسنسعى إلى تحسين التقارير السنوية المتعلقة بانبعاثات الغازات الدفيئة عبر تعزيز حسابات النطاق 1 ليشمل تسرّب وسيط التبريد إضافةً إلى إدراج عناصر أساسية من حسابات النطاق 3.

في ما يتعلّق بحدود التقرير، عمدنا إلى ضمّ المقر الرئيسي الذي يغطّي أكثر من 95% من عمليّاتنا.

استهلاك الطاقة

استهلاك الطاقة في العام 2020 (جيجا جول)	
234.41	طاقة مباشرة - الوقود
4,585.34	طاقة غير مباشرة - الكهرباء
4,819.75	إجمالي استهلاك الطاقة

كثافة الطاقة لكل موظف في العام 2020 (جيجا جول)	
1.34	طاقة مباشرة - الوقود
26.20	طاقة غير مباشرة - الكهرباء
27.54	كثافة الطاقة

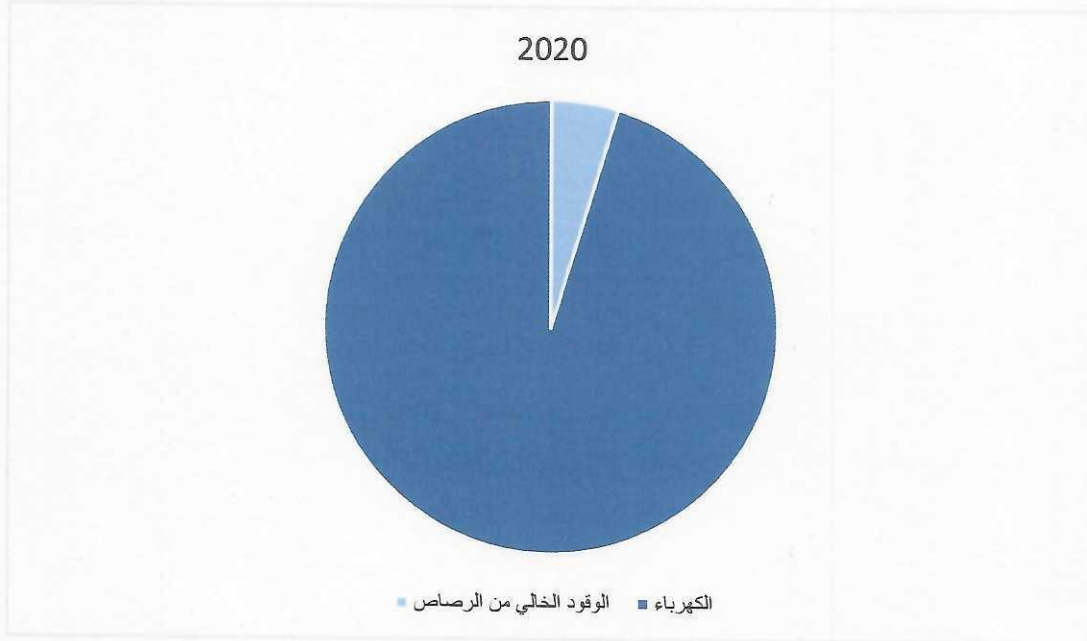
انبعاثات الغازات الدفيئة

إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة في العام 2020 (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	
14.86	طاقة مباشرة - انبعاثات النطاق 1
535.00	طاقة غير مباشرة - انبعاثات النطاق 2

إجمالي الانبعاثات	549.86
-------------------	--------

كثافة انبعاثات الغازات الدفينة لكل موظف في العام 2020 (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)		
طاقة مباشرة - النطاق 1	0.09	
طاقة غير مباشرة - النطاق 2	3.06	
إجمالي كثافة الانبعاثات	3.14	

مزيج الطاقة



استهلاك المياه

استهلاك المياه في العام 2020 (متر مكعب)		
إجمالي استهلاك المياه	4,304.83	
استهلاك المياه لكل موظف	24.46	

المجتمع

(S11, S12)

كوننا شركة مسؤولة، نلتزم بوقوفنا إلى جانب المجتمع، وفهم احتياجاته، والمساهمة في الرفاهية العامة، وبالتالي، تشكّل أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركة جزءًا لا يتجزأ من غاية شركتنا وثقافتها وقيمتها.

لذلك، اتخذنا قرارًا رسميًا في العام 2017، (اعتمد خلال اجتماع الجمعية العمومية السنوي في آذار 2017)، بتخصيص 1% من أرباحنا الصافية سنويًا لغايات متعلّقة بالمسؤولية الاجتماعية.

ودائمًا ما يُحتفى بشركة دبي للتأمين تقديرًا لجهودها ومساهماتها لصالح المجتمع وأثرها الإيجابي عليه.

في العام 2020، تبرّعنا بمليون درهم إماراتي لهيئة الصحة بدبي دعمًا لجهودها البطولية وللعاملين عند الخطوط الأمامية في مكافحة تفشي جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19).

وقد شملت التبرّعات الأخرى خلال السنوات الثلاث الماضية ما يلي:

- (2020) وهبت شركة دبي للتأمين لمالكي السيارات ذوي العدد المنخفض من الحوادث خصم يصل إلى 50% عن الحد الأدنى من أقساط التأمين لدى تجديد وثيقة التأمين أو إصدار وثيقة جديدة. وقد طال ذلك العاملين في القطاع الطبي، وعناصر الجيش والشرطة والدفاع المدني، وأصحاب الهمم، والمستئين (أكثر من 60 عامًا)، إضافةً إلى أيّ مقدّم طلب تأمين سجلّه خالٍ من الحوادث.
- (2019) وهبنا 500,000 درهم إماراتي إلى مبادرة "ياك العون" بهدف إطلاق سراح السجناء المتعثرين ماليًا. وتسعى المبادرة إلى إشراك أفراد المجتمع ومؤسساته في الإفراج عن المواطنين الذين يواجهون صعوبات مالية. وقد أدت هذه المبادرة إلى إطلاق سراح 78 من السجناء المعسرين من المواطنين.
- (2018) وهبنا 400,000 درهم إماراتي إلى برنامج الشيخ زايد للإسكان الذي يسعى إلى مساعدة الأشخاص المحدودي الدخل على امتلاك منزل.

التوطين

كوننا كيانًا إماراتيًا، وكجزء من مساهمتنا وواجبنا تجاه مواطني الإمارات العربية المتحدة، نلتزم تمامًا بمسؤوليتنا في التوطين، أي المبادرة التي أطلقتها وزارة الموارد البشرية والتوطين الرامية إلى تفعيل مشاركة الموارد البشرية الوطنية في القطاعات الاستراتيجية ذات الأولوية.

نفتخر بمساهمتنا في هذه المبادرة ونسعى إلى تخطي الأهداف المحددة في إطارها بدلاً من تحقيقها فحسب. وقد عبّرت وزارة الموارد البشرية والتوطين عن تقديرها لشركة دبي للتأمين على جهودها ضمن برنامج الحكومة المسرّع؛ وتم الاعتراف بها كواحدة من "أفضل الشركات الموظّفة" في قطاع التأمين.

في عام 2019، شاركنا في برنامج الوزارة المسرّع لتدريب الخريجين الإماراتيين في قطاع التأمين، كما حضرنا وشاركنا في جميع "أيام التوظيف المفتوحة" المرتبطة به التي أُقيمت في أبو ظبي، وعجمان، والعين.

نسبة التوطين في شركة دبي للتأمين		
2018	2019	2020
5%	16%	18%

شركة دبي للتأمين هي عضو بلاتيني في نادي شركاء التوطين.

الحوكمة الرشيدة والامتثال وإدارة المخاطر

منذ إنشاء الشركة قبل 50 عامًا، اعتمدنا مقاربة حذرة ومسؤولة لمعالجة المخاطر، وستبقى هذه الثقافة الخاصة بالمخاطر ذاتها متجذرة في سلوك عملنا ونحن نخطط للعقود المقبلة من نمو الشركة.

فالشركات لا تزدهر وتتمو بشكل مستدام إلا بفضل الحوكمة المسؤولة، وقد شكل كلٌّ من الشفافية والمساءلة أساسًا لروحية الحوكمة التي نسعى إلى الحفاظ عليها مع نمو عملنا.

ملف حوكمة شركتنا

يتألف مجلس الإدارة من 7 مدراء غير تنفيذيين، 4 منهم مستقلون، ويشمل ملف أعضاء المجلس أفرادًا ذوي سمعة طيبة يقدّمون قيمة لا تُقدّر بثمن وسنواتٍ من الخبرة للشركة.

لا يضم مجلس إدارتنا حاليًا أي إناث، حيث لم تترشّح أي نساء على انتخابات مجلس الإدارة التي أُقيمت في الشركة في العام 2021 لولاية تدوم لثلاث سنوات. ولكن، نسعى جاهدين إلى إشراك العنصر النسائي باستمرار في هيكليّة الحوكمة.

تتوزّع ملكية شركة دبي للتأمين على مجموعة صغيرة من المساهمين الذين يبلغ عددهم الإجمالي 129 ، منهم 25 يملكون 93.7% من أسهم الشركة.

ثمّة 4 لجان ناشطة حاليًا تعمل تحت إشراف المجلس، وهي لجنة التدقيق، ولجنة الترشيحات والمكافآت، ولجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المطلعين، ولجنة الاستثمار. وتلقي هذه اللجان بانتظام حرصًا على أداء واجباتها، وقد عُقدت 8 اجتماعات لجانية خلال السنة الفائتة تماشياً مع اجتماعات مجلس الإدارة السنّة.

نظام التدقيق الداخلي

امتثالاً للقرار الوزاري رقم 518 للعام 2009 بشأن قواعد الحوكمة ومعايير انضباط الشركات، نفّذت شركة دبي للتأمين نظام رقابة داخلية دقيقاً يهدف إلى تقييم وسائل الشركة لإدارة المخاطر وإجراءاتها، والتطبيق السليم لقواعد الحوكمة. ويسهّل نظام الرقابة الداخلية عملية التأكد من مستوى امتثال الشركة وموظفيها للقوانين المرعية الإجراء، والقواعد التنظيمية، والإجراءات والسياسات الداخلية، ومراجعة الأداء التشغيلي. كما يجري قسم التدقيق الداخلي عمليات تدقيق فصلية وأخرى خاصة وفقاً للطلب ويرفع التقارير بشأنها إلى لجنة التدقيق.

إلى جانب امتثالنا لقواعد حوكمة الشركات، نلتزم أيضاً لإجراءات التشغيل القياسية الدولية بفضل تحقيقنا لامتياز في مجال عملنا وتحسّننا المستمر. وقد نفّذنا 227 عملية مع مؤشرات أداء رئيسية محدّدة لمساعدة المؤسسة على تحديد وقياس النقص المحرّز في سبيل تحقيق أهداف الشركة. كما لدينا اتفاقيات خدمة داخلية لضمان التزامنا بمؤشرات الأداء الرئيسية الشاملة.

إدارة المخاطر

يتمثل الهدف الأساسي لإطار إدارة المخاطر في الشركة في حماية جميع أصحاب المصلحة من أي أحداث متقلبة قد تعيق قدرة الشركة على توفير قيمة مستدامة. يُدرك مجلس الإدارة في شركة دبي للتأمين هذه المسألة الدقيقة ويحرص على وضع الإطار المناسب والسياسات اللازمة لإدارة المخاطر واتّباعها بحذافيرها.

يُشرف مجلس الإدارة على عملية إدارة المخاطر في الشركة بمساعدة اللجان المعنية.

يسمح إطار إدارة المخاطر في الشركة بتحليل المخاطر الرئيسية التي قد تواجهها وبوضع البروتوكولات الضرورية لضبط هذه المخاطر وإدارتها.

وقد أنشئت عدّة أطر للتخفيف من المخاطر الأولية المتنوعة التي تديرها الشركة، ومنها مثلاً إطار إدارة رأس المال، الذي يهدف إلى ضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية في الإمارات العربية المتحدة وضمان محافظة شركة دبي للتأمين على نسبة سليمة من رأس المال لدعم عملها بشكل متواصل.

يرتبط أحد المخاطر الأخرى التي تتم إدارتها بالقواعد التنظيمية. سواءً كان ذلك لتأمين السيولة المالية أو لحماية حقوق حاملي وثائق التأمين، تطبق الهيئة التنظيمية إجراءات صارمة لضمان العمل وفقاً لجميع القواعد التنظيمية المرعية الإجراء. ونعتمد إطاراً تنظيمياً خاصاً يضمن مواكبة الشركة لكافة المستجدات المرتبطة بالشؤون التنظيمية وامتثالها لها.

أحد المخاطر الأخرى المهمة التي نرصدها ونديرها هو الخطر المالي الذي قد ينتج عن المخاطر المتعلقة بمعدّلات الفائدة، وتلك المرتبطة بالمنتجات المالية. وفي هذا الإطار، يراقب الرئيس التنفيذي بشكلٍ ناشط قابلية تطبيق إطار إدارة الأصول والخصوم وكفاءته بهدف تأمين مستويات سليمة من التدفق النقدي المستمر.

تقوم لجنة إدارة المخاطر بإدارة وتقييم عمليات الاكتتاب، وتعلن خلال اجتماعاتها الشهرية عن قراراتها المعمول بها إلى رؤساء وحدات الشركة المختلفة الذين يُعلمون بدورهم رؤساء الأقسام وغيرهم بها.

سياسات وإجراءات مكافحة غسل الأموال

تلتزم شركة دبي للتأمين بأعلى معايير مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

تضم الشركة مسؤولاً عن الامتثال يعمل مباشرة تحت إشراف مجلس الإدارة، ويقوم بإدارة المخاطر المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب حرصاً على تنفيذ كافة العمليات بما يتماشى مع قواعد الشركة وقوانينها المرعية الإجراء.

وضعت الشركة سياسة متينة متعلّقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب تُطبّق على صعيد الشركة بكاملها وتُلزم جميع موظّفيها، وإدارتها العليا، وعملائها، وأصحاب المصلحة بالامتثال لبندوها.

تعتمد آلية مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب مقارنة قائمة على المخاطر في تطبيقها للعناية الواجبة تجاه العملاء استنادًا إلى المعطيات التالية:

- المخاطر المتعلّقة بالعملاء
- المخاطر الجغرافية
- المخاطر المتعلّقة بالمنتجات
- المخاطر المتعلّقة ب قنوات تقديم الخدمة
- المخاطر المتعلّقة بالقطاع

يرفع المسؤول عن الامتثال التقارير إلى الإدارة العليا مرتّين في السنة، كما يجب أن يخضع جميع الموظّفين لدورة تدريبية حول مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب سنويًا وكلّما أُدخلت تغييرات على القانون.

تطبّق الشركة سياسة صارمة لحماية أي موظّف يبلغ عن نشاط مشبوه، وتتم حماية كاشفي الفساد من الانتقام، أو التمييز، أو الإجراءات التأديبية غير المبرّرة.

مساهمتنا في أهداف التنمية المستدامة ومواءمتها مع رؤية الإمارات 2021

اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة في شهر أيلول/سبتمبر 2015 أهداف التنمية المستدامة التي تجسّد أجندة التنمية المستدامة للعام 2030. وتدمج 169 غاية أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر وهي تركز على مبدأ "عدم إغفال أحد".

وتمثل أهداف التنمية المستدامة دعوة إلى جميع الدول لاتخاذ إجراءات تعزز الازدهار والتقدم الاجتماعي مع حماية الأرض.

وتمّ إحراز تقدم بفضل تضافر جهود الحكومات والقطاع الخاص والمجتمع المدني والأوساط الأكاديمية وغيرها. ومع ذلك، فعملية التحول لا تتم بالسرعة المطلوبة لتحقيق الأهداف السبعة عشر قبل الموعد النهائي المحدد في العام 2030. فقد قوّضت جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) هذه الجهود، إلا أنها أثارت في الوقت نفسه ردّ فعل تحويلي نرجو أن يجعل من تنفيذ أهداف التنمية المستدامة ضرورة ملحة وأولوية.

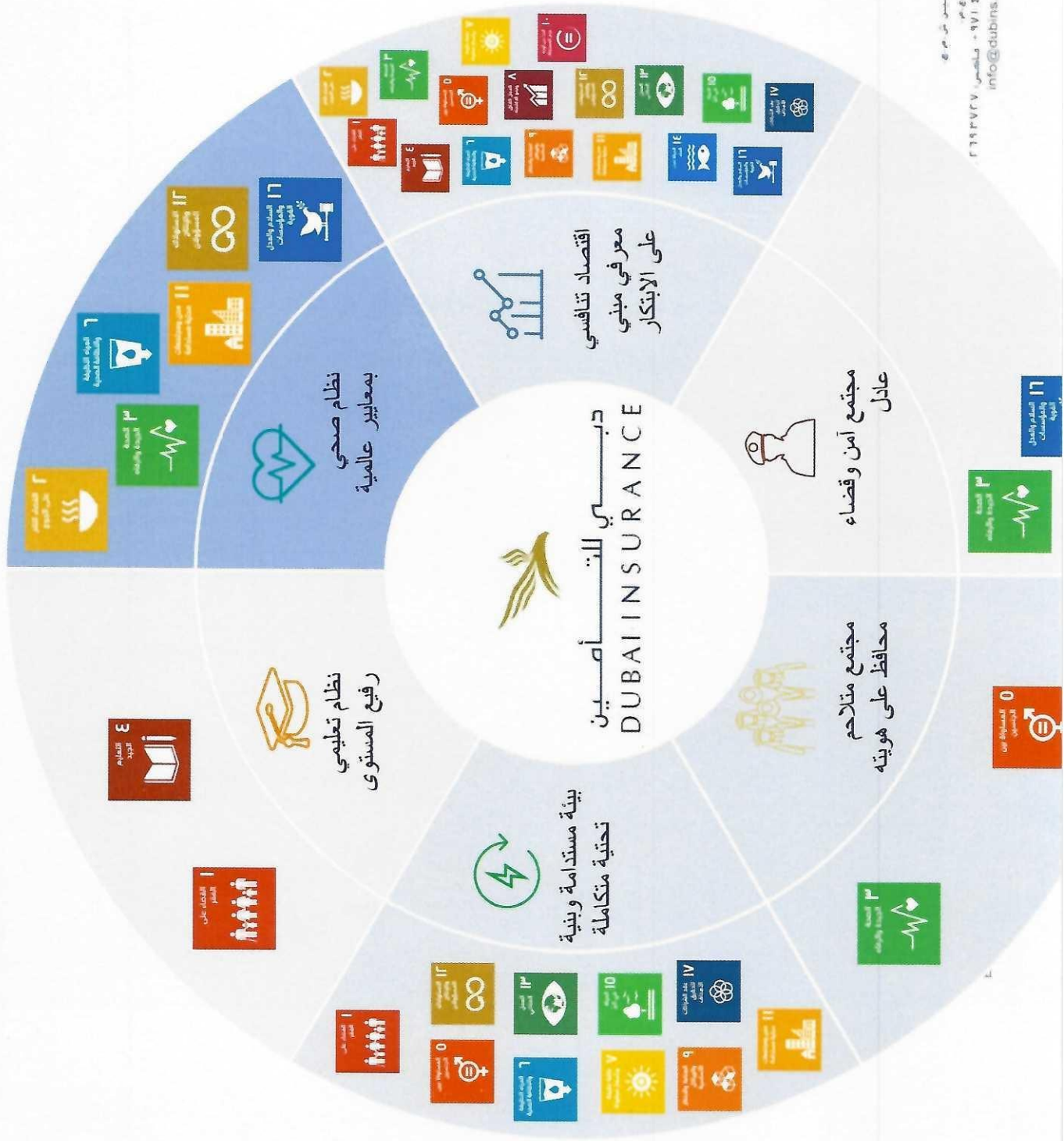
وقد اضطلعت الإمارات العربية المتحدة بدور ناشط في صياغة أجندة الأمم المتحدة لعام 2030، كما أنشأت في العام 2017 لجنّتها الوطنية المسؤولة عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر.

ونتطلّع إلى تعميق مشاركتنا بصفتنا شركة خاصة في القطاع المالي، عبر المساعدة في تنفيذ هذه الأهداف عن طريق تحديد تلك التي تتسم بالأهمية بالنسبة إلى عملنا والتي يمكن أن تؤثر عليها، ومن ثم ضمان مساهمة أنشطة الشركة، بما فيها التجارة والاستثمار وعمليات المسؤولية الاجتماعية، بشكل إيجابي في أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة.

وأخيراً، أخذنا في الاعتبار رؤية الإمارات العربية المتحدة لعام 2021 خلال تحديد مساهمتنا في التنمية المستدامة. وبصفتنا شركة تتخذ من الإمارات مقراً لها، فنحن ملتزمون التزاماً تاماً في المساهمة في الرؤية التي أطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الإمارات العربية المتحدة ورئيس الوزراء وحاكم دبي، في اختتام اجتماع لمجلس الوزراء في العام 2010.

وتهدف الرؤية إلى الارتقاء بالإمارات العربية المتحدة لتصبح من بين أفضل الدول في العالم بحلول البويبيل الذهبي للاتحاد. وتتألف الرؤية من ست أولويات وطنية تمثل قطاعات التركيز الرئيسية لإجراءات الحكومة. وتمّ تحديد الروابط والقواسم المشتركة بين هذه الأولويات الوطنية وأهداف التنمية المستدامة السبعة عشر، وذلك لمواءمة المبادرتين وتحقيق التقدم المشترك والازدهار للجميع.

ونوضح في الرسم أدناه كيف تمّ تحديد الروابط والقواسم المشتركة بين الأولويات الستة لرؤية الإمارات 2021 وأهداف التنمية المستدامة السبعة عشر. بالإضافة إلى ذلك، أظهرنا الأولويات الوطنية الأكثر أهمية بالنسبة إلى الشركة، نظراً لطبيعتها كشركة تأمين.



عالية
مهمة

وفيما نخطو خطوة جديدة في مسيرتنا نحو مواصلة المبادرات، نظرنّا أيضًا في الجوانب ذات صلة بقطاع التأمين. ومن خلال دراسة أجرتها المؤسسة الألمانية للتعاون الدولي، وهي وكالة تنمية أمانية، تم تحديد القواسم المشتركة بين قطاع التأمين وأهداف التنمية المستدامة السبعة عشر. وجرى البحث في جميع الأهداف واختيار تلك التي يمكن أن تستفيد بشكل كبير من خدمات التأمين كآلية للوقاية من المخاطر لدعم تحقيقها. وتشمل أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة الأهداف 1 و2 و3 و5 و8 و13:



عندما نقارن ونحدد القواسم المشتركة بين أهداف التنمية المستدامة المذكورة أعلاه وتأثير شركتنا ذي الأولوية بالنسبة إلى رؤية الإمارات العربية المتحدة 2021، تبرز الأهداف التالية كأولوية لشركة دبي للتأمين. وتم إدراج أهداف التنمية المستدامة هذه في القائمة أعلاه وكجزء من الأهداف المحددة ضمن رؤية الإمارات العربية المتحدة 2021 ذات الأولوية العالية (نظام صحي بمعايير عالمية)، إلى جانب الأولويات المهمة المتعلقة (1) بالبيئة المستدامة والبنية التحتية المتكاملة، (2) والاقتصاد التنافسي المعرفي المبني على الابتكار، (3) والمجتمع المتلاحم المحافظ على هويته:



في ما يلي الرسائل الأساسية المتعلقة بأهداف التنمية المستدامة الخمسة المحددة أعلاه التي ستركز عليها شركة دبي للتأمين:

الهدف 3 - ضمان تمتّع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الأعمار:

- يمكن للتأمين والحماية الاجتماعية أن يؤديا أدوارًا تكميلية لتغطية مجموعة من تكاليف الرعاية الصحية المنزلية.
- يحسن التأمين سلوك البحث عن الرعاية الصحية.

الهدف 1 - القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان:

- يقدم التأمين شبكة أمان للمستفيدين منه، مما يمنع الأسر من الوقوع مجددًا في براثن الفقر بعد التعرض لصدمة.
- يقدم التأمين آلية حماية اقتصادية للجميع.
- يدعم التأمين جهود التنمية الأخرى.

الهدف 5 - تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين كل النساء والفتيات:

- تبرز اختلافات بين الجنسين لجهة المخاطر التي يواجهها النساء والرجال.
- يحمي التأمين المرأة من الأثر المالي جراء فقدان أحد أفراد الأسرة ومساعدة النساء على الاحتفاظ بمنزلهن ودعم أعمالهن ومواصلة تعليم أطفالهن والحفاظ بشكل عام على الاستقرار المالي لأسرهن.

الهدف 8: تعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل للجميع والمستدام، والعمالة الكاملة والمنتجة، وتوفير العمل اللائق للجميع:

- يحمي التأمين الأصول، ويحرر بالتالي القروض والتمويلات الأخرى للاستثمارات من الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.
- يحرر التأمين الأموال الخاصة للشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة للاستثمار الإنتاجي.
- يدعم التأمين تنمية الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة عن طريق حمايتها من الخسائر بسبب المخاطر المتعلقة بالأعمال والكوارث الطبيعية وكوارث أخرى.

الهدف 13 - اتخاذ إجراءات عاجلة لمكافحة تغير المناخ وآثاره:

- يخفف التأمين من آثار الظواهر المناخية الشديدة، مما يعزز القدرة على الصمود أمام تغير المناخ.
- يكمل التأمين جهود التصدي لتغير المناخ ويعززها.
- يحمي التأمين ضد الكوارث الكثير من أصحاب المصلحة من الشركات والبنى التحتية والفئات الأكثر ضعفًا.

ستشمل تقاريرنا اللاحقة المزيد من التفاصيل حول مواءمة أهداف التنمية المستدامة اللاحقة مع عملياتنا، كما نتطلع إلى اعتماد مؤشرات أداء رئيسية لمراقبة تقدمنا في المساهمة في أهداف التنمية المستدامة.

عبد اللطيف ابوقوره

الرئيس التنفيذي



المبادرة

فهرس محتوى

العالمية (GRI) للتقارير وسوق دبي المالي

إفصاحات عامة				
الملاحظات	الصفحة المرجعية	الإفصاح وفقاً لسوق دبي المالي	المحتوى	الإفصاح وفقاً للمبادرة العالمية للتقارير
الهيكل التنظيمي				
	2		اسم المنظمة	102-1
	9		الأنشطة والعلامات التجارية والمنتجات والخدمات	102-2
	2,9		موقع المقر الرئيسي	102-3
	2,9		موقع العمليات	102-4
	2,35		الملكية والشكل القانوني	102-5
	9		الأسواق التي تخدمها	102-6
	9,20,23		حجم المنظمة	102-7
	23	S4: التنوع بين الجنسين S5: معدل العمال المؤقتين G5: مدونة قواعد السلوك	معلومات عن الموظفين والعمال الآخرين	102-8
	9	الخاصة بالموردين		102-9
	9		سلسلة التوريد	
	9		التغيرات الهامة على المنظمة وسلسلة التوريد الخاصة بها	102-10
	35		مبدأ أو منهج التحوط	102-11
	9		المبادرات الخارجية	102-12
	9		عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	102-13
الاستراتيجية				
	7		بيان من كبار صناع القرار	102-14
الأخلاق والنزاهة				
	9,23,35		القيم، والمبادئ، والمعايير، وقواعد السلوك	102-16
الحوكمة				
	35	G1: التنوع في مجلس الإدارة G2: استقلالية مجلس الإدارة	هيكل الحوكمة	102-18

14,30	E9، E8: المراقبة البيئية	مسؤولية المستوى التنفيذي عن الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	102-20
إشراك أصحاب المصلحة			
16	G4: التفاوض الجماعي	قائمة مجموعات أصحاب المصلحة	102-40
لا تنطبق على الشركات التي تعمل في الإمارات العربية المتحدة		اتفاقات المفاوضة الجماعية	102-41
		تحديد واختيار أصحاب المصلحة	102-42
16		منهج إشراك أصحاب المصلحة	102-43
16		الموضوعات والاهتمامات الرئيسية المثارة	102-44
ممارسة تقديم التقرير			
2		الكيانات المدرجة في القوائم المالية الموحدة	102-45
2	G8: إعداد تقارير الاستدامة G9: ممارسات الإفصاح	تحديد محتوى التقرير وحدود الموضوع	102-46
16,2		قائمة الموضوعات الجوهرية	102-47
2		إعادة صياغة المعلومات	102-48
2		التغيرات في إعداد التقرير	102-49
2		الفترة المشمولة بالتقرير	102-50
2		تاريخ آخر تقرير	102-51
2		دورة إعداد التقرير	102-52
2		جهة الاتصال للأسئلة المتعلقة بالتقرير	102-53
2		ادعاءات إعداد التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)	102-54
42		فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير (GRI)	102-55
2	G10: التوكيد الخارجي	التحقق الخارجي	102-56
الموضوعات الجوهرية			
الملاحظات	الصفحة المرجعية	الإفصاح وفقاً لسوق دبي المالي	المحتوى
الإفصاح وفقاً للمبادرة الدولية للتقارير			
GRI 200: سلسلة المعايير الاقتصادية			
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016			

GRI 103 منهج الإدارة			
16,20,38		شرح الموضوع الجوهري وحدوده	103-1
20,38		منهج الإدارة ومكوناته	103-2
20,38		تقييم منهج الإدارة	103-3
GRI 201 موضوع محدد			
20	راجع صفحات 6-10 البيانات المالية المدققة لعام 2020	القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	201-1
GRI 300: سلسلة المعايير البيئية			
GRI 302: الطاقة 2016			
GRI 103 منهج الإدارة			
16,30,38		شرح الموضوع الجوهري وحدوده	103-1
30,38		منهج الإدارة ومكوناته	103-2
30,38	E7: العمليات البيئية	تقييم منهج الإدارة	103-3
GRI 302 موضوع محدد			
30	E3: استخدام الطاقة E5: مزيج الطاقة E6: استخدام المياه	استهلاك الطاقة داخل المنظمة	302-1
30	E4: كثافة الطاقة	كثافة الطاقة	302-3
GRI 305: الانبعاثات 2016			
GRI 103 منهج الإدارة			
16,30,38		شرح الموضوع الجوهري وحدوده	103-1
30,38		منهج الإدارة ومكوناته	103-2
30,38		تقييم منهج الإدارة	103-3
GRI 305 موضوع محدد			
30	E1: انبعاثات الغازات الدفيئة (نطاق 1)	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة	305-1
30	E1: انبعاثات الغازات الدفيئة (نطاق 2)	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة	305-2
30	E2: كثافة الانبعاثات	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	305-4
GRI 400: سلسلة المعايير الاجتماعية			
GRI 401: العمالة 2016			
GRI 103 منهج الإدارة			
16,23,38		شرح الموضوع الجوهري وحدوده	103-1
23,38		منهج الإدارة ومكوناته	103-2
23,38		تقييم منهج الإدارة	103-3
GRI 401 موضوع محدد			
23	S3: معدل حركة الموظفين	تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	401-1

23	الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	401-2
GRI 404: التدريب والتعليم 2016		
GRI 103 منهج الإدارة		
16,23	شرح الموضوع الجوهري وحدوده	103-1
23	منهج الإدارة ومكوناته	103-2
23	تقييم منهج الإدارة	103-3
تم الإقصاص عن منهج الإدارة لأن البيانات غير متوفرة		
GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص		
GRI 103 منهج الإدارة		
16,23,38	شرح الموضوع الجوهري وحدوده	103-1
23,38	منهج الإدارة ومكوناته	103-2
23,38	تقييم منهج الإدارة	103-3
GRI 405 موضوع محدد		
23,35	S4: التنوع بين الجنسين S6: عدم التمييز G1: التنوع بين أعضاء مجلس الإدارة	405-1
23	S2: معدل الأجور بين الجنسين	405-2
التوزيع حسب الفئة العمرية غير متوفر		
GRI 413: المجتمع المحلي 2016		
GRI 103 منهج الإدارة		
16,33	شرح الموضوع الجوهري وحدوده	103-1
33	منهج الإدارة ومكوناته	103-2
33	S12: الاستثمار في المجتمع	103-3
تم الإقصاص عن منهج الإدارة لأن البيانات غير متوفرة		
GRI 418: خصوصية العميل		
GRI 103 منهج الإدارة		
16,23	شرح الموضوع الجوهري وحدوده	103-1
23	منهج الإدارة ومكوناته	103-2
23	تقييم منهج الإدارة	103-3
GRI 418 موضوع محدد		
23	G7: سرية البيانات	418-1
الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل		

إفصاحات إضافية وفقاً لسوق دبي المالي			
الإفصاح وفقاً لسوق دبي المالي	المحتوى	الصفحة المرجعية	ملاحظات
على الصعيد البيئي			
E10	التخفيف من مخاطر تغير المناخ		ستتضمن سياستنا البيئية
	مجموع المبلغ المستثمر منوياً على تطوير البنية التحتية والتكيف مع تغير المناخ وتطوير المنتجات المتصلة بالمناخ؟	غير متوفر	هذا المقياس بمجرد صياغته
على الصعيد الاجتماعي			
S1	معدل أجور الرئيس التنفيذي		تم الإفصاح حالياً عن
	معدل: مجموع رواتب الرئيس التنفيذي إلى متوسط مجموع الرواتب على أساس مكافئ الدوام الكامل	غير متوفر	راتب الرئيس التنفيذي إلى جانب رواتب الفريق
S6	هل تقدم شركتك تقارير عن هذا المقياس في الملفات التنظيمية؟	غير متوفر	التنفيذي في تقرير حوكمة الشركة
	عدم التمييز		يتم تناول عدم التمييز في مدونة السلوك وسياسات الموارد البشرية في الشركة
S7	هل تنتهج شركتك سياسة لمناهضة التحرش الجنسي و/أو التمييز؟	نعم	
	نسبة الإصابات		
S8	نسبة مئوية: مدى تكرار وقوع الإصابات بالنسبة لمجموع ساعات عمل العاملين	غير متوفر	القطاع الذي نعمل فيه ليس عرضة للإصابات
	الصحة والسلامة الشاملة		تعتبر صحة وسلامة موظفينا من ضمن الأولويات، ومع ذلك فإن هذه المخاطر قليلة داخل قطاع التأمين
S9	هل تنتهج شركتك سياسة لمناهضة عمل الأطفال و/أو العمل القسري؟	غير متوفر	ندعم بالكامل مكافحة عمل الأطفال و/أو العمل القسري، وقطاع التأمين ليس معرضاً لهذا الخطر
	إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة مناهضة عمل الأطفال و/أو العمل القسري هذه الموردين والبايعين؟	غير متوفر	
S10	حقوق الإنسان		أو مدونة السلوك وسياسات الموارد البشرية تشمل بنود حقوق الإنسان
	هل تنتهج شركتك سياسة بشأن حقوق الإنسان؟	نعم	
S11	إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة حقوق الإنسان هذه الموردين والبايعين؟	غير متوفر	
	التأمين		
S11	نسبة الموظفين المواطنين	33	
	خلق الوظائف المحلية بشكل مباشر وغير مباشر	33	

الحوكمة			
هل يتم اعتبار هذا كجزء من استراتيجية الاستدامة الخاصة بالشركة	كلا	الحوافز التشجيعية	
		هل يتم صرف حوافز إلى المسؤولين التنفيذيين بصفة رسمية لتطبيق الاستدامة؟	
تعد الأخلاقيات ومكافحة الفساد جزءاً من مدونة السلوك وسياسات الموارد البشرية في الشركة	نعم	الأخلاق ومكافحة الفساد	
		هل تنتهج شركتك سياسة الأخلاقيات و/أو مناهضة الفساد؟	
	100%	إذا كانت الإجابة نعم، ما هي نسبة العاملين في الشركة الذين أقرروا رسمياً بالتزامهم بالسياسة.	