

# جدول المحتويات

باب	التواصل الاجتماعي/أصد
25	المصلحة
26	نظرة عامة
27	موظفونا
32	غملاننا
32	خصوصية البيانات
33	موردينا
34	البيئة
35	نظرة عامة
36	جهودنا
37	أولوياتنا
40	النهج المستقبلي







3	نظرة عامة
4	نبذة عن الشركة
5	رسالة مدير عام الشركة
6	نظرة عامة على النشاط التجاري
8	لمحة عامة عن التقرير
10	الحوكمة المستدامة









14

15

17

22



# نبذة عن الشركة

تأسست شركة الظفرة للتأمين في عام 1979، وهي شركة حسنة السمعة وأدرجت في سوق أبوظبي للأوراق المالية، ومقرها الرئيسي في أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة.

تقدم شركة الظفرة للتأمين مجموعة متنوعة من حلول التأمين التي تلبي متطلبات العملاء من الأفراد والشركات على حد سواء؛ والتي تشمل منتجات التأمين على الحياة وغيرها من الخدمات التأمينية. وتتواجد الشركة في ثلاث إمارات من خلال خمسة فروع. وتمتلك الشركة عددًا من مكاتب المبيعات عبر الإنترنت في بعض مكاتب الهجرة ومكاتب المرور في جميع أنحاء الدولة.

ولقد سعينا لتحقيق التميز في العمل عن طريق استخدام التكنولوجيا وتطبيق كل ما هو مبتكر في طريقة عملنا. وفي ظل الأجواء التنافسية في السوق، لم نتوانى في محاولات التحسين والابتكار والتقدم مع الحفاظ على حقوق ومصالح المساهمين باعتبارها صميم عملنا. وحرصنا في شركة الظفرة للتأمين على أتمتة جميع العمليات وربط جميع الفروع والمكاتب بالمقر الرئيسي عبر الإنترنت لضمان خدمة العملاء بسرعة وكفاءة.

وتلتزم شركة الظفرة للتأمين، من منطلق تقديرها لأفضل ممارسات وأخلاقيات الحوكمية، باستخدام أفضل استراتيجيات ESG لتحقيق أهدافها البيئية والاجتماعية والحوكمية.

#### مهمتنا الأساسية وقيمنا

#### المهمة:

- إضافة قيمة إلى خدمات التأمين التي يتم تقديمها
  - تعزيز القيمة المقدمة الصحاب المصلحة

#### القيم:

- إعطاء الأولوية لاحتياجات العملاء
  - الولاء والنزاهة
  - التحسين والتطوير المستمر
- الالتزام بأعلى معايير السلوك العام



4 كقرير الاستدامة 2021 4

# رسالة مدير عام الشركة

### السادة المساهمون،

خالص تحياتي القلبية لكل من يقرأ هذه الوثيقة، ويسعدني أن أقدم تقرير الاستدامة لعام 2021 لشركة الظفرة للتأمين ش.م.ع.

على مدار أربعة عقود، هي مدة تواجدنا في السوق الإماراتية، نجحنا في أن نكون الشريك محل الثقة من بين أصحاب المصلحة كافة. وتقدر شركة الظفرة ثقة عملائها ومساهميها والمجتمع بشدة، مما يدفعها للالتزام بتحقيق رفاهية أصحاب المصلحة ورعاية مصالحهم.

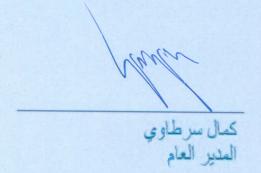
وفي هذا التقرير، نستعرض جهودنا المتواصلة لزيادة المشاركة مع عملائنا وموظفينا وشركائنا لتحقيق تنمية مستدامة مبنية على الثقة والشفافية. ونؤكد من خلاله التزامنا بتطوير بيئة مؤسسية تمكن الأفراد من إحداث تأثير إيجابي في مجتمع أكثر استدامة.

وفي سياق سعينا جاهدين لتحقيق بيئة مستدامة، أدركنا كم العمل الذي يتعين علينا القيام به والإجراءات الملموسة التي يجب اتخاذها في سبيل تحقيق نتائج إيجابية.

نهدف استراتيجيتنا للتنمية المستدامة إلى تعزيز بيئة من الحوكمة القوية، وتنويع الثقافة الشاملة التي تهدف إلى تمكين الموظفين، واعتماد ممارسات الأعمال المستدامة لضمان بيئة آمنة.

ونؤكد التزامنا التام بمسؤولياتنا تجاه تعزيز خدمات العملاء والوفاء بالمطالبات في المواعيد المحددة وخدمة المجتمع، علاوة على ضخ استثمارات محلية طويلة الأجل. ونعتقد أن تقديم تقرير الاستدامة سيكون بمثابة حافز للتقييم الذاتي ومواصلة السعي الدؤوب في رحلتنا نحو الاستدامة.

وأتطلع إلى زيادة تعزيز جهود الاستدامة لدينا، بالتعاون الوثيق مع عملائنا الكرام وموظفينا المتفانين وشركاءنا الأعزاء.



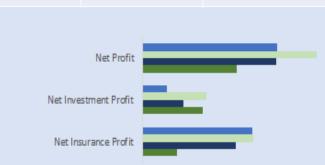


# نظرة عامة على النشاط التجاري

### ◊ الوجود التشغيلي

لقد حققنا نتائج ناجحة على مستوى التأمين بسبب نهج الاكتتاب الحكيم الذي اتبعناه ودخل الاستثمار المستقر الذي يوازن باستمرار بين المخاطر والربحية والذي كان السمة المميزة لاستراتيجية شركة الظفرة للتأمين من أجل ضمان تحقيق النمو المطرد وبالتالي زيادة عوائد مساهمينا.

الربح للسهم الواحد	نسبة صافي الربح	الأقساط المكتتبة	السنة
0.35	%12.29	314.51	2021
0.40	%18.91	289.90	2020
0.40	%21.96	323.80	2019
0.35	%16.34	331.50	2018



■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



### التصنيفات الائتمانية

مودي (Moody) - Baa1، توقعات مستقرة ايه إم بيست (AM Best) - جيد مستقر B++ أدنوك - شهادة اعتماد برنامج تعزيز القيمة المحلية المضافة (ICV)



# المساهمون:





نسبة المساهمة			تصنيف المساهمين	م.	
الإجمالي	الحكومات	الشركات	الأفراد		
100	-	39.72	60.28	محلي	1
	-	-	-	عربي	2
	-	-	-	أجنبي	3
100	-	39.72	60.28	الإجمالي	



# نبذة عن التقرير

يسرنا أن نقدم تقرير الاستدامة لعام 2021. ونوضح من خلال هذا التقرير التزامنا تجاه مبادرة سوق أبوظبي للأوراق المالية لتحقيق الاستدامة تماشيًا مع كل من رؤية الإمارات 2021 ورؤية أبوظبي الاقتصادية 2030 والجهود المحلية والعالمية لتبني أهداف التنمية المستدامة من خلال سلسلة القيمة في قطاع التأمين.



### المدة التي يغطيها التقرير

ويغطي هذا التقرير أدائنا في الفترة من الأول من يناير 2021 وحتى 31 ديسمبر 2021.

ويستند هذا التقرير إلى المبادئ التوجيهية لسوق أبوظبي للأوراق المالية بشأن تقارير الاستدامة البيئية والمجتمعية والحوكمية. ويتمثل هدفنا الرئيسي في مواءمة أنشطتنا وعملياتنا، وتقييم أدائنا عبر مؤشرات الأداء الرئيسية، والتعرف على مواطن القوة ومجالات التحسين، إذ نعتقد أن هذا الإجراء سيساعدنا في تحديد وتنفيذ الممارسات الإدارية التي تهدف إلى سد الثغرات ورسم إطار تقارير الاستدامة البيئية والمجتمعية والحوكمية من أجل توجيه أنشطتنا التجارية وعملياتنا في المستقبل. وتم إعداد التقرير استنادًا إلى السياق الوطني والمحلي مع التركيز على الاعتبارات الأساسية لرؤية الإمارات 2021 ورؤية أبوظبي الاقتصادية الوطني والمحلي من المنظور العالمي، فقد استقى تقرير الظفرة بشأن الاستدامة البيئية والمجتمعية والحوكمية من الأفكار والاعتبارات التي تم التركيز عليها في أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs) والاعتبارات الأعم والأشمل المستقاة من معايير مبادرة التقرير العالمي (GRI).



### حدود تقرير الظفرة للاستدامة البيئية والمجتمعية والحوكمية 2021

يستند تقرير الاستدامة البيئية والمجتمعية والحوكمية 2021 على الأسس التي وضعت في التقرير بيانات مكاتب الظفرة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة وجميع عملياتها.



### آراء وملاحظات أصحاب المصلحة

نشكر جميع أصحاب المصلحة الذين لعبوا دورًا أساسيًا في المساهمة في أداء الاستدامة في شركتنا، ونرحب بتلقي أراءكم وملاحظاتكم حول هذا التقرير على البريد الإلكتروني info@aldhafrainsurance.ae.



"Greener Business" 2021 قرير الاستدامة 8

# نبذة عن التقرير

### المواءمة مع دليل سوق أبوظبى للأوراق المالية بشأن تقارير الاستدامة البيئية والمجتمعية والحوكمية

تلتـزم شـركة الظفـرة للتـأمين، قـدر الإمكـان، بالإيضـاحات المتعلقـة بتقـارير البيئــة والمجتمع والحوكمة المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية الصادرة عن سوق أبوظبي للأوراق المالية. وتركز هذه المبادئ التوجيهية على 31 مؤشرًا محددًا تختص بموضوعات البيئة والمجتمع والحوكمة والتي تعتبر أساسية في إعداد التقارير بموجب كل من مبادرة التبادل المستدام للأسهم والاتحاد الدولي للبور صبات. ومع تز ايد خبرة الشركة في مجال تقارير الاستدامة، فإنها تهدف إلى تلبيـة أكبـر عدد ممكن من المؤشرات ذات الصلة بشركات التأمين.

من أجل ضمان تحسين أداء الاستدامة، تتبني شركة الظفرة للتأمين نهجًا استباقيًا لدمج البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) في مختلف جوانب أعمالها. وسيشمل هذا الاندماج عملياتنـــا الأساســـية (الاكتتـــاب والمطالبـــات) وحوكمـــة الشـــركة وإدارة المخـــاطر والاستراتيجيات وإعداد التقارير. ومن هذا المنطلق، تحرص شركة الظفرة على مراجعة أهداف التنمية المستدامة التي حددتها الأمم المتحدة والتركيز عليها حتى نتمكن من تحقيق التـأثير المطلوب والمنشود من خلال تقديم خدماتنا وعملياتنــا التجاريــة واستثمار اتنا. ويشار إلى أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة المعمول بها في أجزاء مختلفة من هذا التقرير

# SUSTAINABLE GALS















SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

































"Greener Business" تقرير الاستدامة 2021

# حوكمة الاستدامة في شركة الظفرة للتأمين

من أجل إجراء تقييم الأهمية النسبية، قمنا بتحديد/ توثيق عوامل/إطار الاستدامة:



#### الرقمنة

· توفير منصات عبر الإنترنت للوسطاء ومقدمي الخدمات؛

الحوكمة

الإدارة تخص الحوكمة؛

وضع إطار امتثال قوي

المسؤلية المجتمعية

توفير تطبيقات للهاتف الجوال



#### تغير المناخ

 دعم المنتجات صديقة البيئة، والحد من استخدام الورق، وتعزيز الاستدامة البيئية

الاستخدام الفعال للمياه والطاقة، وإعادة تدوير النفايات



### خصوصية البياثات كالمناقبة

- تطبیق نظام إدارة أمن قوی؛
- الاستعانة بمستشارين خارجيين في مجال تكنولوجيا المعلومات لغرض المراجعات الدورية



#### وضا العملاء

- بناء علاقة طويلة الأمد مع معظم العملاء؛
- استعراض ردود الفعل لقياس مدى سعادة العملاء

#### المساهمون

- نشر المعلومات المالية في الوقت المناسب؛
  - الزيادة المستمرة في حقوق المساهمين

### التنوع والشمول

ضمان التنوع العرقي المتوازن؟

للموظفين وذويهم والأصدقاء

لا يتم تسعير المنتجات على أساس الجنس أو الجنسيات؟

تبنى إطار سليم للحوكمة ووجود لجان/وظائف بمجلس

الالتزام بمدونة قواعد السلوك وسياسة الإبلاغ عن

المخالفات لضمان تطبيق الممار سات التجارية الأخلاقية؛

تنظيم إعطاء الجرعات المعززة من لقاح كوفيد-19

تقديم برامج مهنية لتوفير التدريب على العمل للخريجين

تكافؤ فرص التوظيف



توفير برامج التدريب الداخلية والخارجية للموظفين

التدريب و التطوير





# البيئة والمجتمع والحوكمة - تعاون أصحاب المصلحة والأولويات

#### المستثمر/المساهم:

- اعتماد أفضل الممارسات العالمية في وقت مبكر؛
  - صافى الدخل المطرد ونمو الأصول؛
- توافق تقارير الاستدامة البيئية والمجتمعية والحوكمة
  مع الأطر الخارجية

#### الموردين:

- الممارسات التجارية الأخلاقية؛
  - نمو الأعمال؛
- تسوية المستحقات في الوقت المناسب؛
  - تعاملات تتسم بالعدالة والشفافية

#### المستهلك:

- خدمة عملاء فعالة وودية؛
- تعزیز استخدام التکنولوجیا وتحسین فرص الحصول علی خدمات التأمین؛
  - حماية حق حامل الوثيقة

#### الموظف:

- بيئة عمل أمنة وودية
- تنوع القوى العاملة، بما في ذلك بين كبار المسؤولين
  التنفيذيين، والإنصاف، والإدماج؛
  - التدريب والتطوير، وإتاحة التوازن بين العمل والحياة

### الأقران / وسائل

الموردين

الإعلام الإعلام

التنظيمية، المجتمع

المستثمر/

المساهم

#### الأقران / وسائل الإعلام:

- تواصل واضح وفعال ويتسم بالشفافية؛
  - تبادل المعلومات

### الجهات التنظيمية، المجتمع:

- الشفافية والامتثال للوائح التنظيمية
  - المساهمة في الاقتصاد الوطني؛
  - خلق فرص العمل والاستقرار؛



"Greener Business" 2021 تقرير الاستدامة 2021

المستهلكون

الموظف

### تقييم الأهمية النسبية – المخاطر الرئيسية ذات الصلة بالبيئة والمجتمع والحوكمة

تم إجراء تقييم الأهمية النسبية للتعرف على توقعات أصحاب المصلحة وتحديد المخاطر الرئيسية ذات الصلة بموضوعات البيئة والمجتمع والحوكمة. وعقد العزم على مواصلة تفاعلنا مع أصحاب المصلحة الرئيسيين من أجل تقييم مدى أهمية هذه العناصر المادية. ويوضح الجدول التالي مستوى أهمية هذه الموضوعات (منخفضة (ف) متوسطة (ف) رئيسية / مرتفعة (ف) ) بالنسبة لفئات مختلفة من أصحاب المصلحة:

DARTICIH ARS	WITHIN THE COMPANY		OUTSIDE THE COMPANY			
PARTICULARS	MANAGEMENT	EMPLOYEES	CUSTOMERS	GOVERNMENT	PARTNERS/VENDORS	INVESTORS
GOVERNANCE, COMPLIANCE AND ETHICS			0		0	
REGULATORY MANAGEMENT COMPLIANCE			0		0	
BUSINESS ETHICS			_	0		0
BUSINESS CONTINUITY AND RISK MANAGEMENT		0		0		
PRIVACY AND SECURITY						
TRANSPARENCY			0	0	0	
RESPONSIBLE INVESTMENT			0	0		0
FINANCIAL PERFORMANCE					0	0
FINANCIAL INCLUSION		0		0	0	
DIGITISATION AND INNOVATION	0	0				
APPROPRIATE PRICING	0	0				
CUSTOMER ENGAGEMENT AND SATISFACTION						
EMIRATISATION		0	0		0	0
DIVERSITY AND GENDER EQUALITY	•			0		
TRAINING AND DEVELOPMENT				0	0	



sponsibil olveme

# نظرة عامة

نؤمن في الظفرة أن وضع إطار عالي الجودة لحوكمة الشركة واعتماد نظام معلومات متكامل يتسم بالشفافية يعزز من قدرتنا على تحقيق الاستدامة طويلة المدى للشركة وتحقيق قيمة لأصحاب المصلحة كافة وزيادة مساهمتنا المجتمعية.

ومن هذا المنطلق، اعتمدنا ونفذنا إطار حوكمة متكامل يستوفي جميع القوانين واللوائح المعمول بها ويتماشى مع أفضل الممارسات الدولية. وتم تصميم إطار حوكمة الشركة ليضمن ترسيخ ثقافة الاتساق والمسؤولية والمساءلة والشفافية لدى شركة الظفرة للتأمين ويضمن تحقيقها لأعلى المعايير على جميع المستويات. لذا فإننا ننتهز الفرصة لتذكيركم بإطار الحوكمة الشامل الذي اعتمدناه ونعمل بمقتضاه؛

ولمزيد من التفاصيل حول حوكمة الشركة، يمكنكم الاطلاع على تقرير حوكمة الشركات المنفصل الذي سبق وأن نشرناه (رابط تقرير حوكمة الشركة https://www.aldhafrainsurance.ae/investors-relation/corporate-governance/



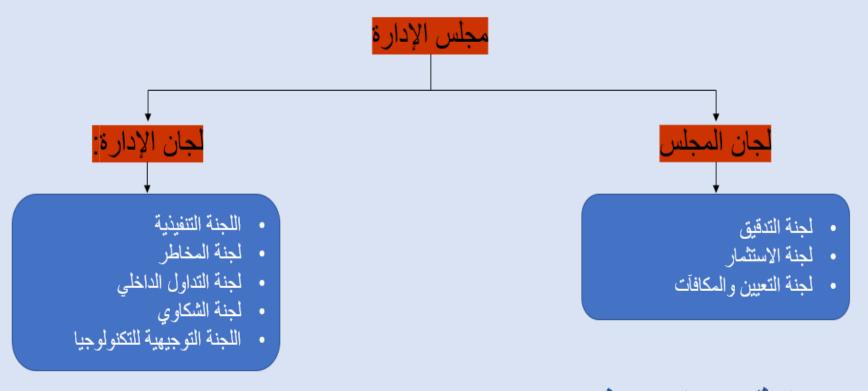
### إطار الحوكمة

- بدأت شركة الظفرة للتأمين في عام 2010 مراجعة نشطة لإطار حوكمة الشركة واعتمدت مبادئ توجيهية واسعة لحوكمة الشركة في دليل حوكمة الشركات بما يتماشى مع المبادئ المنصوص عليها في القرار الوزاري "بناء على قرار رئيس مجلس إدارة الهيئة رقم (3/رئيس مجلس الإدارة) لعام 2020 بشأن الموافقة على دليل حوكمة الشركات المساهمة.
- تلتزم الشركة بأعلى مستوى من الحوكمة، وقد استمدت قيمها من نظام يجمع ما بين الأخلاقيات ونزاهة الشركات والممارسات الرائدة المتوافقة. وكانت الشفافية والإنصاف والإفصاح والمساءلة بمثابة ركائز أساسية في عمل الشركة وإدارتها ومجلس إدارتها (المشار إليه فيما بعد "المجلس"). بل إنه، وفي حقيقة الأمر، فإن الشركة كان لها السبق في الالتزام بالممارسات الجيدة للحوكمة حتى قبل إصدار هيئة الأوراق المالية والسلع للقوانين والاختصاصات.
- يتمثل دور المجلس في تمثيل المساهمين والخضوع للمساءلة أمامهم لخلق وتقديم قيمة من خلال الحوكمة الفعالة للأعمال. وبمجرد تعيينه، يجب على كل مدير أن يُفصح للشركة عن طبيعة العلاقات التي أقامها مع الشركات الأخرى المدرجة، بما في ذلك المناصب التي تولاها والاستثمارات التي قام بها وغيرها من الالتزامات الهامة من خلال التوقيع على نموذج بيان الاستقلالية.



"Greener Business" 2021 تقرير الاستدامة 2021

# إطار الحوكمة



# • علاقات المستثمرين:

- تضم شركة الظفرة قسمًا لإدارة علاقات المستثمرين، يتولى الحفاظ على علاقاتها مع مساهميها وإدراج آراءهم في عملية صنع القرار؛ وهو ما يضمن انفتاح الشركة لأفكار من لهم مصلحة في تقدمها وربحيتها.



### مجلس الإدارة:

- يتكون مجلس إدارة الشركة من 9 أعضاء من مواطني دولة الإمارات، وجميع أعضاء مجلس الإدارة مستقلون.
  - تم الفصل بين دور كل من رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي، ويعتبر رئيس مجلس الإدارة مستقلًا.
- غُقدت اجتماعات منتظمة (11 اجتماعًا) على مدار عام 2021، وتم الإشارة إلى حضور كل اجتماع منهم في تقرير حوكمة الشركات 2021.
  - تم استعراض السير الذاتية لأعضاء مجلس الإدارة بالتفصيل في تقرير الحوكمة.
    - يتم انتخاب أعضاء المجلس كل ثلاث سنوات على أقل تقدير.

### • لجنة التدقيق:

- تتكون لجنة التدقيق من 3 أعضاء جميعهم مستقلين.
- يتمتع أعضاء اللجنة بخبرات مالية وعملية مناسبة.
- لا تتولى لجنة التدقيق الإشراف على مخاطر الاستدامة، ولكنها تلعب دورًا شاملًا.
- يغطى نظام الرقابة الداخلية القضايا المتعلقة بالمخاطر المالية والتشغيلية والقانونية.
- لم يُلاحظ وجود أي إخفاقات كبيرة في الرقابة الداخلية على مدى السنوات الثلاث الماضية.
  - تتكون لجنة التعيين من 3 أعضاء جميعهم مستقلين.



"Greener Business" 2021 تقرير الاستنامة 2021

### لجنة الأجور والمكافآت:

- تتكون لجنة الاجور من 3 أعضاء جميعهم مستقلين.
- يتم الإفصاح عن جميع مفردات الأجر على أساس فردي.
- لم يتم حتى الآن الربط بين الأجر ومستوى الأداء المستهدف.

### • لجنة الاستثمار:

- تتكون لجنة الاستثمار من 3 أعضاء جميعهم مستقلين.
- تضمن لجنة الاستثمار استثمار الأموال بشكل ملائم يتناسب مع الظروف الاقتصادية والاجتماعية المتغيرة.
  - يتم اتخاذ القرار بشأن استراتيجية الاستثمار من خلال الموافقة المتبادلة بين مجلس الإدارة واللجنة.
    - حقوق المساهمين
    - نحن تحترم مبدأ "سهم واحد صوت واحد".
    - لم نفرض أية قيود كبيرة على قدرة المساهمين على التصويت.
      - نعرض نتائج التصويت على الملأ.



"Greener Business" 2021 تعرين الاستدامة 2021

### • سياسة حوكمة الشركات:

- نحن ملتزمون بوضع إطار حوكمة يتوافق مع جميع متطلبات حوكمة الشركات المطبقة على الشركات المساهمة العامة العاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة، ويتاشى مع أفضل الممارسات العالمية.
  - توفر سياسة حوكمة الشركات الخاصة بنا توجيهات واضحة بشأن:
  - هيكل حوكمة الشركات لشركة الظفرة والتعامل بين الشركة والمساهمين فيها؟
    - · السُّلطات وأليات اتخاذ القرار داخل الشركة وبين المساهمين؛
      - دور ومسؤوليات وظيفة حوكمة الشركات داخل الظفرة.
  - توفر السياسة التفاصيل الكاملة لهيكل الحوكمة والمسؤوليات التي يتقاسمها المساهمين وفريق الإدارة.

### • مدونة قواعد السلوك:

- توضح مدونة قواعد السلوك الخاصة بنا التزام شركة الظفرة للتأمين وامتثالها لقواعد السلوك الأخلاقي في كل ما تقوم به من عمليات.
  - مدونة قواعد السلوك:
  - تحدد الحد الأدنى لمعايير السلوك التي نتوقعها من أي شخص يعمل لصالح شركة الظفرة للتأمين أو نيابة عنها.
  - · توفر مجموعة من القواعد والمعايير الأساسية التي تم تصميمها لضمان تنفيذ أعمالنا بطريقة أخلاقية وبما يتوافق مع قيمنا الأساسية.



### • عدم التمييز:

- استنادًا إلى القيمة الأساسية المتضمنة في مدونة السلوك الخاصة بنا وهي "نتسم بالاحترام"، لا نقبل التمييز أو التحرش أو العنف أيًا كان نوعه في مكان عملنا.
  - نضمن التزام جميع موطّفينا بذلك، ونبنى سلوكهم على أساس قيمنا الخاصة بأخلاقيات العمل والصدق والنزاهة.
- نتوقع من جميع الموردين والمقاولين وشركاء الأعمال التقيد بمدونة السلوك الخاصة بنا، وكذا بمدونات قواعد السلوك الخاصة بباقي الموردين وشركاء العمل.

### سياسة معاملات الأطراف المعنية:

- تم وضع سياسة معاملات الأطراف المعنية بما يضمن:
- إجراء المعاملات مع الأطراف المعنية على أساس تجاري بحت بشكل مستقل وحيادي.
- وفقًا لهذه السياسة، لا يجوز لنا الدخول في معاملات مع الأطراف المعنية دون موافقة كل من:
  - مجلس إدارة الشركة، في حال لم تتجاوز قيمة الصفقة 5٪ من قيمة رأس مال الشركة.
- مساهمينا في اجتماع الجمعية العمومية، في حال تجاوزت قيمة الصفقة 5% من رأس مال الشركة.



"Greener Business"

### • سياسة مكافحة غسيل الأموال:

- تلتزم شركة الظفرة للتأمين بأعلى معايير مكافحة غسيل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب (AML-CFT)، وتضمن التزام الإدارة والموظفين بهذه المعايير لمنع استخدام منتجاتها أو خدماتها لأغراض غسيل الأموال ومن أجل حماية مصالح عملائها / أصحاب المصلحة.

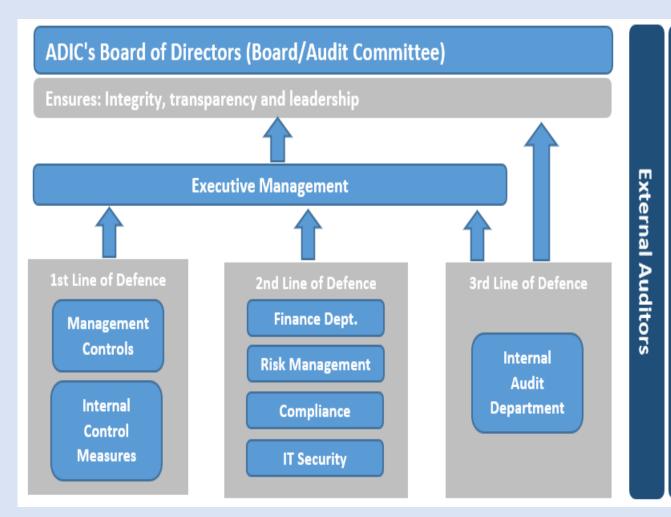
### • سياسة تعارض المصالح والإفصاح:

- يجب أن يكون المجلس والموظفونعند ممارسة مهامهم على دراية تامة بجميع القوانين والقواعد واللوائح المعمول بها حتى يتمكنوا من الامتثال لها في جميع الظروف. وفي هذا السياق، يجب أن تتماشى أي مزايا قد تقدم للموظفين وأي فرص للحصول على التسهيلات النقدية وغير النقدية بالإضافة إلى التعويض العادي الذي تدفعه الشركة، مع سياسة تعارض المصالح. لذلك، يجب على الموظفين إنجاز مهامهم وفقًا لمبادئ النزاهة والإنصاف مع الامتثال التام للمعايير المهنية



# نموذج الحوكمة:

Regulator(s)



#### بيئة الرقابة والتحكم:

«تؤمن الظفرة بنموذج الحوكمة القائم على "ثلاتة خطوط دفاعية" وتتبناه"

أنشأت الشركة وظائف رئيسية للمراقبة ورصد المخاطر الرئيسية المتعلقة بالحوكمة والمخاطر التشغيلية والتشاور بشأنها والإبلاغ عنها. ويتم تحديد المواثيق وخطوط الإبلاغ الواضحة لضمان الشفافية و الاستقلالية



# نموذج الحوكمة:

#### خط الدفاع الأول:

يتعلق بإدارة المخاطر في النقاط التي تنشأ فيها؛ يتولى تنفيذ هذه الأنشطة الأشخاص الذين يتحملون المخاطر نيابة عن الشركة. وتتألف إدارة المخاطر على هذا المستوى من عمليات التحقق والرقابة المناسبة المدرجة ضمن الإجراءات ذات الصلة والمبادئ التوجيهية التي تضعها اللجنة التنفيذية بمساعدة RMF.

يتعلق بأنشطة إدارة المخاطر التي تقوم بها RMF والعمليات الداعمة الهامة. وعلى وجه التحديد، تتولى RMF مسؤولية إعداد هذه السياسة ومرجعتها دوريًا، فضلا عن الرقابة المستمرة على الامتثال لسياساتها وإجراءاتها.

وتوفر الوظيفة الاكتوارية بصفتها الاستشارية الخبرة التقنية لخطي الدفاع الأول والثاني على حد سواء.

يتعلق بأنشطة التدقيق الداخلي التي توفر من خلال عملها ضمانًا مستقلًا لمجلس الإدارة بشأن أداء وفعالية أنظمة إدارة المخاطر داخل الشركة. وتتولى لجنة التدقيق الداخلي إجراء عمليات مراجعةً داخلية منتظمة للإجراءات المطبقة لإدارة جميع أنواع المخاطر وفعالية هذه الإجراءات، وتلخص نتائج هذه المراجعة في التقارير المقدمة إلى مجلس الإدارة، من خلال لجنة التدقيق ووصولًا إلى الإدارة العليا.

#### الضمان الخارجي:

ضمان من الهيئات الخارجية المستقلة مثل المدققين الخارجيين والهيئات الخارجية الأخرى. وقد لا يكون لدى الهيئات الخارجية الإلمام التام بالمؤسسة التي تتمتع بها وظيفة التدقيق الداخلي، ولكنها تستطيع أن تجلب منظورا جديدًا ذو قيمة. علاوة على أن عرض النتائج على طرف ثالث لا يجعلها مستقلة فحسب، بل أن ينظر إليها على أنها مستقلة.



23 تقرير الاستدامة 2021 "Greener Business"

# الحوكمة - ركائز الرقابة

#### آلية الإبلاغ عن المخالفات

تختص آلية الإبلاع عن المخالفات بتلقي نصائح أو شكاوى مجهولة المصدر تتعلق بالاحتيال المحتمل أو انتهاكات الامتثال. وخصصت شركة الظفرة عنوان بريد إلكتروني يخضع لرقابة مسؤول الامتثال، يمكن لأي شخص مرتبط بالشركة الإبلاع من خلاله عن أي احتيال أو خطأ شهده دون الكشف عن هويته. ومن ثم تتولى إدارة الامتثال التعامل مع المعلومات الواردة بطريقة سرية.

#### التدقيق الداخلي

يتم إجراء عمليات تدقيق داخلية مستقلة من قبل أطراف خارجية من أجل إجراء مراجعة نقدية للعمليات التجارية وإدارة المخاطر وبيئة الامتثال بشكل عام داخل المؤسسة. وتتولى إدارة الامتثال إرسال نتائج التدقيق الداخلي مباشرة إلى لجنة التدقيق.

#### إدارة المخاطر:

تدرك شركة الظفرة للتأمين أهمية وجود أنظمة فعالة لإدارة المخاطر في الشركة. ويتمثل الهدف من عملية إدارة المخاطر في الشركة في ضمان أن العمليات التي تعرضها للمخاطر تتسق مع استراتيجيتها وأهداف أعمالها وفلسفة المخاطر، مع الحفاظ على توازن مناسب بين المخاطر والعوائد، وتعزيز قيمة أصحاب المصلحة. وتعتزم شركة الظفرة تحديد ودمج موضوعات البيئة والمجتمع والحوكمة في ممارسات إدارة المخاطر والاكتتاب.

#### الامتثال:

تتولى وظيفة الامتثال مراجعة الامتثال التنظيمي وتقيم حالة الامتثال لتحقيق الالتزام الكامل. واستنادا إلى سياسة البيئة والمجتمع والحوكمة ومقتضيات الإبلاع، ستضمن وظيفة الامتثال مراجعة متطلبات الامتثال وفقًا لهذه السياسة.



42 تقرير الاستدامة 2021 عقرير الاستدامة 2021



# نظرة عامة

نؤمن في شركة الظفرة للتأمين بأنه علاوة على تعظيم قيمة المساهمين، يجب أن نعمل بما يحقق الفائدة للمجتمع الذي نعمل فيه وللمجتمع بشكل عام؛

لذا نعمل باستمرار لسن سياسات تعزز التوازن الأخلاقي بين السعي لتحقيق الربحية من جهة وتحقيق الفائدة للمجتمع ككل من جهة أخرى. وبناءً عليه، تألفت سياستنا من سياسة العمولة وسياسة الإغفال من أجل تحقيق هدفنا فيما يخص المسؤولية الاجتماعية.

لذا فإننا ننتهز الفرصة لتذكيركم بإطار المسؤولية الاجتماعية الشامل الذي اعتمدناه ونعمل بمقتضاه؛ فسنقدم لكم في هذا الجزء من التقرير لمحة موجزة عن عمليات المسؤولية الاجتماعية وكيفية تنفيذنا لهذه العمليات.

ويمكنكم الاطلاع على المزيد من التفاصيل حول مسؤوليتنا الاجتماعية في تقرير متكامل نُشر على موقع الشركة الإلكتروني. (/https://www.aldhafrainsurance.ae/investors-relation)



### الموظفون - شركاؤنا

تدعم بيئة العمل والممارسات في شركة الظفرة للتأمين الموظفين من خلال التأكد من اتقانهم المهارات الأساسية اللازمة لخدمة أصحاب المصلحة وتطوير هم لهذه المهارات. وتتمثل الأهداف الرئيسية لاستراتيجية الموارد البشرية التي تتبناها شركة الظفرة في استقطاب أفضل المواهب والاحتفاظ بها، وتعزيز التنوع والمساواة. وإذ أن رفاهية الموظفين تظل هي محور تركيزنا الرئيسي، فإننا نشجع ونعزز ثقافة العمل المستدام والتوازن بين العمل والحياة والصحة العامة للموظفين.







الهدف الرابع من أهداف التنمية المستدامة التعليم الجيّد

الهدف العاشر من أهداف التنمية المستدامة تقليل أوجه عدم المساواة 10 REDUCED INEQUALITIES

**(=)** 



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

الهدف الثامن من أهداف التنمية المستدامة العمل اللائق والنمو الاقتصادي



"Greener Business" 2021 تقرير الاستدامة 2021

## قوتنا العاملة والتنوع والتكوين

تؤمن شركة الظفرة أن الاستثمار في الموظفين ورفاهيتهم هي مسؤولية أساسية تقع على عاتقها بصفتها صاحب عمل، وأن ذلك من شأنه أن يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والربحية.

ونظراً لتواجدها في دولة تتمتع بقدر كبير من التنوع إذ تحتضن أكثر من 200 جنسية، تضع الظفرة التنوع والشمول في مقدمة أولوياتها، وتسعى سعيًا حثيثًا لخلق مكان عمل يمكن للجميع أن يزدهر فيه، من خلال التركيز على:

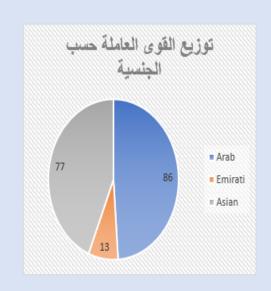
المساواة بين الرجل والمرأة

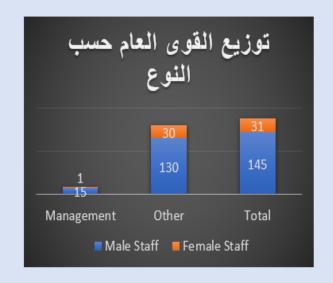
التوطين

التدريب والتطوير

تقديم المزايا وتحقيق الرفاهية









# المسؤولية المجتمعية - وفقًا لمبادئ سوق أبوظبي للأوراق المالية



### الصحة الجيدة والرفاهية

- رغم تحسن الوضع العام للوباء خلال العام، تسعى شركة الظفرة للتأمين لضمان صحة موظفيها ورفاهيتهم من خلال اتباع نهج ثنائي ضمن جهودها لحماية موظفيها؟
  - أقامت مراكز التطعيم بالإضافة إلى مركز للجرعات المعززة من اللقاح؟
  - اتبعت برنامج تعقيم منتظم للتأكد من أن المباني آمنة لعملائها ومستأجريها وموظفيها؟
  - الزمت جميع موظفيها بالحصول على تصريح المرور الأخضر على تطبيق الحصن كشرط أساسي لدخول مقرات الشركة.
    - تم تزويد الموظفين باللوازم الصحية مثل الأقنعة والمعقمات لتعزيز سلامتهم طوال مدة الجائحة؛
      - لم يتم الإبلاغ عن أي حوادث خطيرة تتعلق بصحة الموظفين في عام 2021.



### التعليم الجيِّد

- تشجع شركة الظفرة للتأمين موظفيها على المشاركة في المؤتمرات التي تنظمها مختلف المؤسسات بغرض تعزيز المعرفة ومواكبة التغييرات الحالية.
- تشجع موظفيها أيضًا على مواصلة تعليمهم واستكمال الدراسات العليا في مجالات تخصصاتهم وتمنحهم أجازات مدفوعة الأجر لخوض الامتحانات وعلاوات مقابل رسوم الدورات والمواد الدراسية.

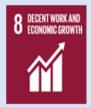


# المسؤولية المجتمعية - وفقًا لمبادئ سوق أبو ظبي للأوراق المالية



### المساواة بين الرجل والمرأة:

- تؤمن شركة الظفرة بالمساواة بين الجنسين وتوفر الفرص على أساس الجدارة فقط وليس الجنس.
- تعتمد سياسة توظيف تستند إلى المؤهلات والخبرة ذات الصلة بالتخصص الوظيفي، فيتم توظيف الأفضل ملائمة حسب المعايير المذكورة أعلاه.
  - تسعى إلى خلق بيئة عمل تشعر فيها المرأة بالأمان والتميز والتمكين.
- تتبع سياسة رواتب وأجور واضحة على أساس الكفاءة والخبرة وفق معايير موحدة لجميع الموظفين من الرجال والنساء على حد سواء
  - تشكل النساء حاليًا 18 ٪ من القوة العاملة.



### العمل اللائق والنمو الاقتصادي

- في إطار التزامنا بتوفير بيئة عمل صحية، نحرص على توفير التوازن الصحي بين العمل والحياة لموظفينا، وبالتالي يتم تشجيع هؤلاء الموظفين على عدم العمل بعد انتهاء ساعات العمل الرسمية.
  - فريق الإدارة متاح دائمًا لجميع الموظفين لإرشادهم ومساعدتهم في العمل.
- لا تشارك شركة الظفرة في عمل الأطفال أو العمل القسري ولن تتعامل مع أي موردين/ شركاء يستغلون الضعفاء للحصول على ميزة اقتصادية.



"Greener Business"

# المسؤولية المجتمعية - وفقًا لمبادئ سوق أبوظبي للأوراق المالية



### العمل اللائق والنمو الاقتصادي

#### لتوطين:

- وضعت الشركة مرجعًا عامًا لتعزيز التوطين في تقرير حوكمة الشركات 2020، وعلى موقعها الإلكتروني. تلتزم الشركة بالتوطين وتوفر للمواطنين الإماراتيين فرص العمل والتدريب والتطور الوظيفي.
  - 7 % من موظفي الشركة من المواطنين الإمار اتبين موز عين في مختلف الإدار ات.
  - يضع المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة أهدافًا للتوطين، نجحت شركة الظفرة في تحقيقها في عام 2021.
- تمتلك شركة الظفرة القدرَة على تدريب وتطوير المواطنين الإماراتيين ودعمهم في حياتهم المهنية من خلال العديد من فرص التدريب و التوجيه.

### تقليل أوجه عدم المساواة



- لا تميز شركة الظَّفرة للتأمين بين الأفراد على أساس أي دين أو جنس أو لغة أو عرق.
  - تم بيان ذلك بوضوح في دليل الموارد البشرية للشركة.
- لا تشارك شركة الظفّرة في عمل الأطفال أو العمل القسري ولن تتعامل مع أي مور دين/ شركاء يستغلون الضعفاء للحصول على ميزة اقتصادية.



31 تعرين الاستدامة 2021

## المسؤلية المجتمعية

### • علاقات العملاء المسؤولة

- نتبع نهجًا في التعامل مع العملاء يقوم على العدالة والشفافية بدءًا من الاستفسار عن خدماتنا إلى اختيار منتجات التأمين المناسبة وتوفير التسوية العادلة في الوقت المناسب لمطالبات التأمين الخاصة بكل منهم.
  - لطالما كان عملاؤنا في صميم كل ما نقوم به، ويعد ضمان رضاهم المستمر وتلبية توقعاتهم أمرًا محوريًا لتقدمنا ونجاحنا.
    - طبقت الظفرة عددًا من التدابير لضمان إقامة علاقات مسؤولة مع العملاء.
  - نظام إدارة الشكاوي: اعتمدت شركة الظفرة نظامًا لإدارة الشكاوى يعمل على حل جميع الشكاوى خلال يوم عمل واحد من استلام إخطار الشكوى.

### • خصوصية البيانات وسلامتها:

- مع هذا النوع من البيانات التي نتعامل معها، تظهر أهمية الحفاظ على خصوصية البيانات وأمنها، لذا نستثمر في تنفيذ أنظمة أمان تضمن حماية خصوصية هذه البيانات عن طريق توفير أقصى مستويات الأمان.
  - وضعنا أيضًا خطة لاسترداد البيانات في حالات الكوارث بالتعاون مع شركة اتصالات من أجل تعزيز أمن البيانات وتخزينها.
- يتم أيضًا إجراء تدقيق دوري مستقل لتكنولوجيا المعلومات على فترات منتظمة لضمان عدم وجود مخاطر كبيرة واكتشاف أي مخاطر محتملة وتنفيذ الإجراءات اللازمة لمعالجتها.



"Greener Business" 2021 تقرير الاستدامة 2021

### المسؤلية المجتمعية

### • سلسلة التوريد المسؤولة

- نسعى لضمان تنفيذ عمليات الشراء بشكل مسؤول وأن تتم إدارة سلسلة التوريد وفقًا لأعلى المعايير البيئية والاجتماعية والأخلاقية.
  - لطالما كان عملاؤنا في صميم كل ما نقوم به، ويعد ضمان رضاهم المستمر وتلبية توقعاتهم أمرًا محوريًا لتقدمنا ونجاحنا.
    - طبقت شركة الظفرة تدابير محدودة لضمان إقامة علاقات مسؤولة مع الموردين.
- الشراء من الموردين المحليين: تُطبق شركة الظفرة نظامًا يعطي الأولوية للشراء من الموردين المحتملين كلما كان ذلك ممكنًا، مما يدعم ويساهم في تنمية اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة.
  - يتم الحصول على ثلاثة عروض أسعار تنافسية كحد أدنى لجميع مصروفات الخدمات التأمينية وغير المتعلقة بالتأمين.
    - يتم تقييم النفقات الرئيسية والتفاوض بشأنها مع الموردين على مستوى اللجنة.
- يجب على جميع الموردين اجتياز قائمة المراجعة التي وضعتها شركة الظفرة قبل التعيين، والتي تأخذ بعين الاعتبار عوامل الاستدامة البيئية والمجتمعية والحوكمة.





# نظرة عامة

نعي وندرك تمامًا دورنا الرئيسي في الاستجابة الفورية للعملاء عند احتياجهم للضمان وخاصة عندما يتعلق الأمر بالمطالبات الناتجة عن تغير المناخ؛ فبعيدًا عن الدور التقليدي لشركة التأمين، أصبحنا ندرك أن مخاطر تغير المناخ تتطلب منا المشاركة بفاعلية على طول سلسلة القيمة لتنفيذ إدارة المخاطر الوقائية واستراتيجيات التكيف. وستكون الرحلة طويلة وشاقة في سعينا لتقليل تأثيرنا البيئي إلى أقصى حد ممكن، حتى نصل إلى المرونة الاجتماعية والاقتصادية التي تسمح لنا بالانتقال سويًا إلى اقتصاد منخفض الكربون. ومن هذا المنطلق، ومن بين أمور أخرى، نود بصدق أن نشارك من خلال الاستثمارات المدروسة وحملات التوعية والدورات التدريبية (الإعداد لمواجهة المخاطر والتخفيف من وطأتها).

ونحن ملتزمون بالحد من الأثر البيئي السيئ الذي تخلفه عملياتنا، ونضمن الاستخدام الاقتصادي للموارد ونركز على العمليات التي تدعم مبادرتنا للحفاظ على البيئة "Think Green" وننظر لهذه البرامج باعتبارها خطواتنا في تنفيذ العادات البيئية الجيدة وترسيخ فلسفة الشركة فيما نتخذ من إجراءات وما نخلف من أثر في سبيل دعم المجتمع. ومن منطلق فهمنا بأن "التغيير هو الحقيقة الوحيدة الثابتة" قمنا بمراجعة وتنقيح أهدافنا التشغيلية، وقررنا العمل بالتعاون مع الموظفين وشركاء سلسلة التوريد من أجل التصرف بمسؤولية وتشجيع التحسينات المستمرة وتحفيز الإشراف البيئي.



# جهودنا

ندرك أهمية تقليل تأثير عملياتنا على البيئة، وتواصل NGI مراقبة بصمتها البيئية وتنفيذ تدابير كفاءة الطاقة. وفيما يلي قائمة بأهم جهودنا في هذا الشأن والتي كان لها الأولوية:

- زيادة الرقمنة وأتمتة العمليات لتقليل استخدام الأوراق وتقليل المطبوعات الملونة إلى الحد الأدنى ،
  وتشجيع الطباعة على وجهي كل ورقة؛
- استبدال المصابيح عالية الاستهلاك للطاقة بأضواء LED موفرة للطاقة؛
  - تقلیل بصمتنا الکربونیة وإدارة کمیة النفایات الناتجة عن عملیاتنا؛
- المراقبة المستمرة لانبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون واستخدام الطاقة واستهلاك المياه.





# أولويات البيئة

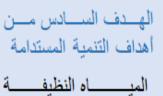
لطالما كانت شركة الظفرة للتأمين كيانًا مسؤولًا يدرس بعناية تأثيره على المجتمع والبيئة؛ لذا استندت إلى أهداف التنمية المستدامة لتستخلص أولوياتها البيئية، وأدركت أن القضايا الرئيسية مثل تغير المناخ وتأثيره يجب أن تظل محور تركيزها. ونؤمن في شركة الظفرة أنه يمكن لشركات التأمين، والتي تمثل جزءًا مهمًا من سلسلة القيمة، أن تلعب دورًا مهمًا للغاية في إحداث تأثير إيجابي على البيئة.

تتوافق أهدافنا وأولوياتنا البيئية مع رؤية دولة الإمارات العربية المتحدة التي تهدف إلى تحقيق نمو اقتصادي كبير منخفض الكربون.



الهدف الثاني عشر من أهداف التنمية المستدامة

الاستهلاك والإنتاج المسؤولين





والصرف الصحي



الهدف التاسع من أهداف التنمية المستدامة

الصناعة والابتكار والبنية التحتية



الهدف الثالث عشر من أهداف التنمية المستدامة

أثر المناخ



# المسؤولية المجتمعية - وفقًا لمبادئ سوق أبوظبي للأوراق المالية



### الاستهلاك والإنتاج المسؤولين

- تهدف الشركة إلى استبدال وحدات الإضاءة الحالية بأضواء أو توماتيكية تعمل باستشعار الحركة في المناطق المشتركة بمبنى المكاتب.
  - انخفضت الانبعاثات المتعلقة بالأعمال التجارية في الشركة بسبب العمليات التي تجري عن بعد والقيود المفروضة على السفر.
- يعتبر الورق مصدرًا كبيرًا للنفايات في صناعة التأمين، نظرًا للاعتماد الكبير على المستندات الورقية مثل النماذج للورقية والاتفاقيات؛ لذا تكافح الظفرة هذا الكم من النفايات من خلال رقمنة العديد من أنشطتها الورقية، وتطبيق وسائل التقطيع الصديقة للبيئة.
  - لجأنا إلى البريد الداخلي وتقنيات إدارة المستندات (DMS) وآلية الأرشفة من أجل تقليل الطباعة وبالتالي الحد من استخدام الورق.

### المياه النظيفة والصرف الصحي



. قامت الشركة بمراقبة استهلاكها من المياه خلال العام الماضي، وفي إطار جهودها للحد من هدر المياه، خططت الشركة لاستبدال بعض أجهزة توزيع المياه بأجهزة أحدث بغرض التقليل من استهلاك المياه.



"Greener Business" 2021 تقرير الاستدامة 320

# المسؤولية المجتمعية - وفقًا لمبادئ سوق أبوظبي للأوراق المالية



### أثر المناخ:

- في عام 2021 ، زادت انبعاثات الظفرة المتعلقة بالأعمال التجارية حيث تم إجراء العمليات من المكتب. وخلال عام 2021 ، استهلكت المركبات المملوكة 11197 لترًا من البنزين، بمتوسط استهلاك 7 لترات / 100 كم، أي 7 لتر × 2392 جم / لتر / 100 (لكل كيلومتر) = 167 جرام ثاني أكسيد الكربون لكل كيلومتر. وبناءً عليه ، فإن إجمالي انبعاثات البنزين للشركة تقدر بنحو 18 طنًا من إجمالي انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.
  - تتكون النفايات بشكل رئيسي من نفايات غير خطرة يتم إعادة تدوير بعضًا منها بينما يتم التخلص من البعض الآخر وفقًا للإرشادات.



### الصناعة والابتكار والبنية التحتية

- نعمل من أجل توفير منتجات وخدمات مستدامة، ونسعى باستمر ار بحثًا عن سبل لتحقيق ذلك.
- تعمل الشركة على توفير منصات عبر الإنترنت لعرض منتجاتها وخدماتها على عملائها. وفي إطار جهودها لتحقيق ذلك، نقلت الشركة أعمالها في مجال التأمين على السيارات إلى المنصة الإلكترونية من أجل توفير منتجات وخدمات مستدامة.
  - و أطلقت شركة الظفرة أيضًا تطبيقًا للهاتف المحمول في إطار جهودها لتوفير وسائل أكثر استدامة لأداء العمليات التجارية.



# نهج الاستدامة المستقبلية

### منهجنا:

- يجب أن تلتزم الشركة بإعداد هذا التقرير سنويًا.
- لا يجب أن يتوقف نهجنا في الاستدامة عن التطور، بل يجب أن نواصل جهودنا لتعزيز مسؤولياتنا والإشراف على تدفقات رأس المال وفهم الروابط بين ما هو أفضل، علاوة على دعمنا لترسيخ نهج شامل ومتكامل تجاه مختلف المجموعات فيما يتعلق بصنع القرار والممارسات، مع الحفاظ على تركيزنا لخلق القيمة على المدى القصير والمتوسط والطويل.
- ويمثل هذا التقرير جهودنا الدؤوبة للتواصل بشفافية مع الأطراف ذات الصلة والمعنية داخليًا وخارجيًا، فضلًا عن كونه جزءًا من التدابير الداخلية التي نتخذها لمراقبة العمليات وضمان الانسجام التام بين العمليات والممارسات من جهة، وبينها وبين رؤيتنا الاستراتيجية من جهة أخرى.
- وتعمل الشركة بذلك وفقًا لرؤية الإمارات 2021 ورؤية أبوظبي 2030 في المستقبل أيضًا.



# نهج الاستدامة المستقبلية

لمساعدتنا في نهجنا لتحقيق الاستدامة، يجب على شركة الظفرة مراعاة ما يلي في دمج المبادئ ذات الصلة بالاستدامة البيئية والمجتمعية والحوكمية (ESG) في قرارات العمل. ويشمل ذلك:

- العمل مع الحكومات والهيئات التنظيمية وأصحاب المصلحة الرئيسيين في الصناعة والمجتمع لتعزيز مبادرات الاستدامة البيئية والمجتمعية والحوكمية.
  - · تضمين القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة ذات الصلة بأعمال التأمين في اتخاذ القرارات، والالتزام بالاكتتاب المسؤول.
    - المساءلة والشفافية في الإفصاح الدوري المنتظم عن التقدم المحرز فيما يخص تنفيذ المبادئ.
    - العمل مع العملاء وشركاء الأعمال لزيادة الوعي بقضايا البيئة والمجتمع والحوكمة وإدارة المخاطر وتطوير الحلول.
      - إدارة المطالبات بما يتماشى مع مبادئ الاستدامة البيئية والمجتمعية والحوكمية.
  - وضع الاستثناءات المستندة إلى قضايا البيئة والمجتمع والحوكمة في عين الاعتبار عند وضع السياسات التأمينية وسياسات الشركة.



# الأراء والتعليقات

نرحب بتلقى تعليقاتكم على هذا التقرير واستفساراتكم الأخرى على عنوان البريد الإلكتروني:

الظفرة للتأمين ش.م.ع

www.aldhafrainsurance.ae 971 2 6949 444

