

تقرير الاستدامة 2020

جدول المحتويات

2	جدول المحتويات
3	المقدمة
3	حول هذا التقرير
3	نبذة عن الشركة
3	الرسالة
3	الرؤية
3	القيم الأساسية
4	قصة نمو ناجحة
4	الاستقرار المالي
5	الإدارة
5	ترتيبات إعادة التأمين
5	الملاءة المالية والاستثمارات
5	التصنيف
5	إدارة المطالبات
6	كوفيد-19
7	حوكمة الشركات
7	استمرارية الأعمال
7	الامتثال والحوكمة
7	إدارة المخاطر
7	قنوات التوزيع
8	التحول إلى الرقمية
9	المسؤولية الاجتماعية
9	المبادرات الاجتماعية من قبل شركة الاتحاد
9	الموظفون
12	المسؤولية البيئية
12	توفير الطاقة
12	الأوراق
12	خراطيش الحبر

المقدمة

حول هذا التقرير

يسرنا نحن ، شركة الاتحاد للتأمين ، أن نصدر أول تقرير الأستدامة لعام 2020. من خلال هذا التقرير قمنا بالتركيز على قدراتنا وإنجازاتنا التي تتماثل مع قيم وأهداف الأستدامة.

تم إصدار هذا التقرير وفقاً للمعايير التي وضعها سوق أبوظبي للأوراق المالية بشأن الإفصاح البيئي والاجتماعي والحوكمة للشركات المدرجة.

نبذة عن الشركة

تأسست شركة الاتحاد للتأمين في عام 1998 برأس مال مدفوع يزيد على 330 مليون درهم إماراتي هي شركة مرخصة من مصرف الامارات العربية المتحدة المركزي ومدرجة في سوق أبوظبي للأوراق المالية ويوجد المكتب الرئيسي للشركة في إمارة دبي.

تقدم شركة الاتحاد للتأمين مجموعة شاملة من حلول التأمين الخاصة بالأفراد والشركات لعملائها في الإمارات العربية المتحدة ومنطقة الشرق الأوسط . يقود الشركة عدد من الخبراء المرموقين وأصحاب الخبرة العالية في قطاع التأمين ولذلك نقدم لعملائنا تغطيةً تأمينية مبتكرة وذات قيمة متميزة.

هذا يشمل كلاً من وثائق التأمين القياسية والمخصصة التي تساعد الأفراد، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة، بالإضافة إلى الهيئات الحكومية، على الحصول على غطاء تأميني موثوق واقتصادي بالإضافة إلى ذلك، تقدم الشركة خدمات تأمين مثل تقييم المخاطر وتحليل الفجوة في التغطية التأمينية بإشراف مختصين يتمتعون بعقود من الخبرة.

تغطيتنا تشمل مجالات دون الحصر التأمين على الحياة، والتأمين الصحي، وتأمين المركبات، وتأمين الممتلكات، والتأمين الهندسي، وتأمين المسؤولية العامة، والتأمين البحري الأمر الذي يمكن عملاء شركة من التفرغ للتركيز على أعمالهم الأساسية واثقين ان بحوزتهم وثائق تأمين تعينهم على إدارة مخاطرهم المتنوعة. كما اننا حاصلون على شهادات ISO 14001 و OHSAS 18001 و ISO 9001 و ISO10002 .

الرسالة

تقديم منتجات تأمين مبتكرة ذات قيمة عالية وتوفر أفضل إدارة للمخاطر للأفراد والشركات والحكومات.

الرؤية

أن نكون مقدم التأمين الموثوق به في دولة الإمارات العربية المتحدة وفي منطقة الشرق الأوسط.

القيم الأساسية

التمكين ، الصداقة ، تكافؤ الفرص ، الابتكار ، الجودة ، المصداقية ، المسؤولية الاجتماعية ، العمل الجماعي ، الثقة

قصة نمو ناجحة



الاستقرار المالي

2020	2019	مؤشر الأداء الرئيسي
000 درهم	000 درهم	
867,911	927,343	إجمالي الأقساط المكتتبة
316,081	370,991	صافي الأقساط المكتتبة
52.2%	51.1%	نسبة إعادة التأمين
41.2%	48.6%	نسبة صافي المطالبات المتكبدة
100.6%	98.1%	مجموع النسبة الإجمالية
-2.1%	6.9%	العائد على متوسط حقوق الملكية
21,186	19,236	فائض هامش الملاءة المالية
113%	111%	نسبة الملاءة المالية

الإدارة

لقد أثرت الخبرة الجماعية لإدارة الاتحاد للتأمين ومعدل دورانها المنخفض خلال العقد الماضي بشكل إيجابي على تقدم الشركة وغرس الثقة في اتجاهها واستراتيجية أعمالها.

يتألف فريق إدارة الشركة من أفضل المواهب والخبرات. جميع المناصب الرئيسية بدءًا من الإكتتاب والمحاسبة والقانون والخبير الاكتواري وتكنولوجيا المعلومات والأعمال يشغلها مدراء مؤهلون مهنيًا.

ترتيبات إعادة التأمين

يُدعم شركة الاتحاد مجموعة رائدة من شركات إعادة التأمين من خلال ترتيبات إعادة تأمين طويلة الأمد مع الشركة مما ساعد على استدامة الاستقرار المالي للاتحاد.

الملاءة المالية والاستثمارات

أُن وضع الملاءة المالية للشركة سليمًا. فخلال الوباء ، كان وضع الملاءة المالية للشركة مستقرًا ، مع وجود فائض في هامش الملاءة التنظيمية بقيمة 21.2 مليون درهم إماراتي.

تراقب الشركة وضع ملاءتها المالية بشكل منتظم.

اعتبارًا من 31 ديسمبر 2020 ، بلغ إجمالي الأصول المستثمرة للشركة 411.0 مليون درهم إماراتي منها استثمار قدره 54٪ في النقد والودائع.

التصنيف

تتمتع الاتحاد للتأمين بتصنيف B ++ من AM Best والذي يعكس الاستقرار المالي للشركة وقدرتها على سداد المطالبات بناءً على قوة ميزانيتها العمومية وأدائها التشغيلي وملف الأعمال التجارية وإدارة مخاطر المؤسسة.

إدارة المطالبات

إننا نحرص على سرعة وفعالية سداد المطالبات ليتكمن المؤمن عليه، والذي تكبد خسائر مالية، من أن يعود سريعاً لمزاولة أعماله. تمثل المطالبات التي ندفعها للتأمين الصحي والائتمان والممتلكات والمسؤولية العامة عينة من الاوقات التي ساعدت فيها شركتنا الأفراد والشركات الذين يعانون من الخسائر المالية من خلال تعويضهم اما أساس التغطية التأمينية أو عن مبلغ ثابت مضمون وبالتالي فاننا نساهم في تعزيز الاقتصاد من خلال القيام بذلك.

يلخص الجدول أدناه المطالبات التي دفعتها الشركة على مدار كل من السنوات الخمس الماضية. كانت تجربتنا ثابتة على مدار السنوات ، مع نسب خسارة تتراوح بين 50 - 65٪ ، مما يدل على استقرارنا واستدامتنا.

تحليل المطالبات (بالآلاف الدراهم) – بجميع الإدارات

نسبة الخسارة	الأقساط المكتسبة	المكتسبة	السنة
65%	686,291	448,419	2016
65%	802,744	525,402	2017
54%	816,784	438,368	2018
55%	737,289	404,673	2019
61%	704,310	432,109	2020
59%	5,319,010	3,134,696	المجموع

يوضح هذا التزامنا بضمان الوفاء بالتزامات حامل الوثيقة بشكل مناسب. تمثل مطالباتنا النهائية إجمالي المطالبات المتوقعة ، بما في ذلك المطالبات المدفوعة. تستند تقديراتنا المستقبلية إلى الخبرات الحديثة ويتم تحديثها على أساس ربع سنوي في حالة وجود أي تجربة سلبية. يتم ذلك لتقليل المطالبات غير المتوقعة وضمان الاستدامة على المدى الطويل.

علاوة على ذلك ، فإن عمليات الاكتتاب الفعالة لدينا تؤدي إلى معدلات خسارة صحية ، مما يضمن أن لدينا أموالاً كافية لتغطية النفقات الثابتة والمتغيرة المرتبطة بالعمل. هذا أمر حيوي لضمان استدامة عملنا.

كوفيد-19

فيما يتعلق بمطالبات COVID-19 ، كنا نغطي التكاليف المالية فيما يتعلق بتأثير Covid-19 قبل أن تحدد الحكومة غطاء تغطية تكاليف المستشفى ، كنا نفي بواجباتنا ونغطي التكاليف ، ونحن نتوقع المطالبات المتعلقة بالتغطية المتوقعة بناءً على افتراضات واقعية ، ورصد وتحديث التحليل كل ربع سنة.

في التأمين الصحي ، قمنا بالاستجابة لـ 100٪ من الحالات المشتبه بها والمبلغ عنها ودفعنا مطالبات إجمالية قدرها 5,512,761 درهم إماراتي حتى 31 ديسمبر 2020.

في التأمين على الحياة ، ساهمنا أيضاً في رفاهية المجتمع والنمو الاقتصادي من خلال تعويض الناس عن خسائرهم التي لحقت بهم بسبب الوباء. لقد دفعنا ما مجموعه 5,088,828 درهم إماراتي في مطالبات التأمين على الحياة والخاصة بكوفيد 19.

حوكمة الشركات

استمرارية الأعمال

إن خطة استمرارية العمل لدينا تضمن إستعدادنا لأي تعطيل للأعمال. فخلال فترة الحظر (مارس- يونيو) بسبب الوباء لم تتأثر خدماتنا ، واستمرينا في خدمة عملائنا. 70 ٪ من موظفينا عملوا عن بعد و بسلاسة تحولنا إلى وضعية الأونلاين بكافة المعاملات ، بما في ذلك الامور المالية ، حيث كانت تنفذ دون أي تأخير.

الامتثال والحوكمة

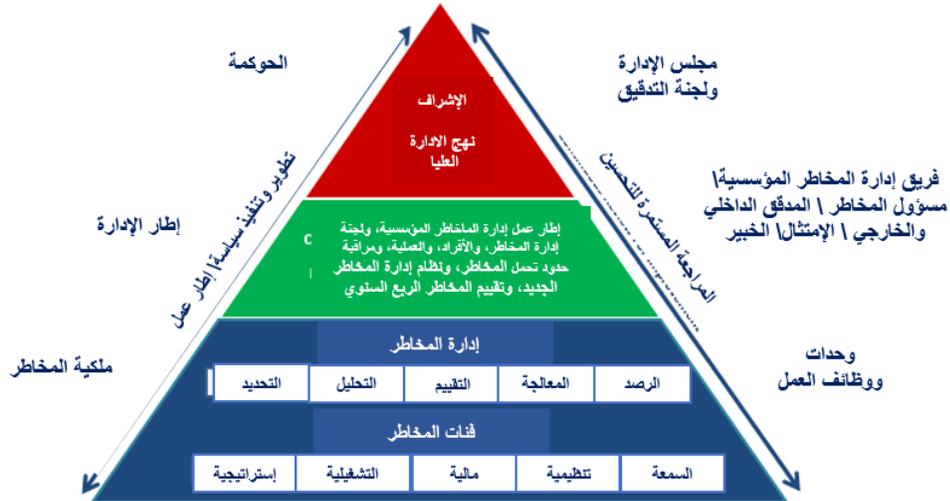
تم تطبيق سياسات الامتثال وأخلاقيات العمل وهي عوامل التمكين لدينا في إطار الاستدامة.

يتم إعطاء الجوانب التنظيمية أولوية قصوى لضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية. تم تنفيذ سياسة قواعد السلوك المؤسسي منذ عام 2014 في شركة الاتحاد للتأمين للموظفين ومجلس الإدارة. يوجد لدينا إجراءات فعالة وشاملة في التعامل مع جميع المتطلبات التنظيمية ومتطلبات الامتثال ذات الصلة بما في ذلك التقديم إلى الهيئات التنظيمية. تم تشكيل فريق امتثال متخصص كجزء من خطوط الدفاعية للشركة للمتابعة مع لهيئات التنظيمية وي مسؤول عن إطار مراقبة الامتثال.

بالإضافة إلى ذلك ، وفقاً لمتطلبات حوكمة الشركات ، تم تشكيل لجان مجلس الإدارة والمتضمنة لجنة التدقيق ولجنة الترشيحات والمكافآت ولجنة الاستثمار.

إدارة المخاطر

إن مبادئ إدارة المخاطر متضمنة في العمليات المالية والتشغيلية لشركة الاتحاد للتأمين بالإضافة الى الضوابط الرقابية المطبقة من أجل إطار فعال لإدارة المخاطر الداخلية في العمليات الوظيفية. موضح أدناه التفاصيل الكاملة والخاصة بإدارة المخاطر في الشركة.



قنوات التوزيع

بالإضافة إلى مكاتبنا وفروعنا الثمانية في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة ،تستخدم الاتحاد عددًا من القنوات المتنوعة التي تضمن الاستدامة وخفض التكاليف والنمو المستمر.

التحول الى الرقمية

- تضمن إستراتيجيتنا للتحول الرقمي أن يتم تسخير التكنولوجيا المتطورة لتلبية احتياجات عملائنا وتعزيز كفاءتنا التشغيلية.
- إننا نمكن أصحاب المصلحة لدينا من التواصل معنا من خلال مختلف المنصات الرقمية مما يضمن الاستدامة في العصر الرقمي.
- مع الرقمنة ، تزداد الحاجة إلى أمن وحماية بيانات العملاء. نحن نلتزم بمعايير NESA و ADHICS ولدينا سياسة أمن معلومات شاملة.
- لدينا أيضاً ISO27001 و NESA و PCI DSS ومركز بيانات تابع ل SOC . تحمي بنية الأمان التحتية المتعددة لدينا من الهجمات الإلكترونية ومحاولات التسلل.
- نتبع نهج فعال للنسخ الاحتياطي واستعادة البيانات حتى آخر تاريخ. نحفظ بتخزين آمن للبيانات ليمنع خسارتها والسماح باستعادتها في الوقت المناسب.



تجربة المستخدم

تم تجديد الموقع الإلكتروني للشركة باستخدام دراسة واجهة مع مراعاة توافقه مع الجوال
موقع محسن لمحركات البحث مع تحليلات لادماط تنقل المستخدم
تحسين التواصل مع العملاء

الخدمة الذاتية

زياده في خدمة نقاط الاتصال للأفراد والشركاء الذين يستخدمون البوابات وتطبيقات الأجهزة المحمولة وجود خطة للبوت على الموقع أو الواتساب
اصدار سريع لعرض الاسعار من قبل العميل والشركاء و المبيعات
يمكن للعملاء شراء السياسات عبر الانترنت وتجديد السياسة وتسجيل المطالبات وتتبعها

أتمتة العمليات

أتمتة شاملة للعمليات المختلفة مثل :
عطاءات السيارات و الطالبات والجراح والمعاین
التوقيع الإلكتروني لتقليل استخدام الأوراق
حالات الاستخدام المحدده لتقنيات مثل لأتمتة المهام الروتينية في (او سي ار) و مجالات المالية و (ار بي اي) الصحة و الحياه

تحسين تقني

مواكبة احدث التقنيات واحتياجات العمل
ترقيات/تجديدات الأنظمة الأساسية لصحة والمالية و الحياه
التحديث الفني لأجهزة الشبكة والبرامج وأنظمة التشغيل وأجهزة الكمبيوتر المحمولة/أجهزة الكمبيوتر المكتبية

تحليلات الأعمال الذكية

باستخدام الحلول التحليلية المتقدمة مثل الاعمال الذكية ومختلف نظم المعلومات الإدارية التشغيلية و الإدارية
خارطة الطريق نمو عرض واحد للعميل و التحليل التنبئي

المسؤولية الاجتماعية

المبادرات الاجتماعية من قبل شركة الاتحاد

حملات ومبادرات التبرع

قبل الوباء ، نظمت شركتنا حملة للتبرع بالدم مع هيئة الصحة بدبي للموظفين.

وتحت مظلة خدمتنا ذات القيمة المضافة ، بلسم ، قدمنا لعملائنا فرصة للاستفادة من حملات توعية صحية بالتعاون مع مزودين رائدين في الخدمات الصحية.

في عام 2020 ، بسبب الإغلاق وتدابير الصحة والسلامة ، تم إيقاف هذه الأنشطة.

الموظفون

برنامج صحة الموظفين

ضمان عافية الموظف هي احد الاهداف المهمة في شركة الاتحاد للتأمين. تشارك الإدارة بنشاط في تحديد وتبني تغييرات تفيد موظفينا.

كوفيد -19

تم إجراء تغييرات للسماح للموظفين بالعمل من المنزل إذا تأثروا هم أو أفراد أسرهم بـ كوفيد - 19.

أكثر من 70% من موظفينا عبر مكاتبنا المختلفة كانوا يعملون من المنزل. تم تزويدهم بأدوات والأجهزة اللازمة ليتمكنوا من التواصل فيما بينهم ومن خدمة العملاء دون أي انقطاع.

عند العودة إلى العمل من المكاتب ، وفرنا المعدات الحماية الشخصية مثل الأقنعة والقفازات ومعقمات اليدين في جميع المكاتب.

خضع جميع الموظفين لفحص يومي لدرجة الحرارة مع الإبلاغ عن أي حوادث على الفور إلى الموارد البشرية لاتخاذ الإجراءات اللازمة أيضًا.

تم تطبيق إجراءات تعقيم مكتب منتظمة للتخفيف من المخاطر المحتملة.

التنوع والشمول

يساعد اطار عمل التنوع والتضمين لدينا في الاتحاد للتأمين على استهداف المبادرات وتحسين التنوع والشمول عبر الشركة. تلتزم شركة الاتحاد للتأمين بتطوير السياسات والممارسات وطرق العمل التي تدعم التنوع. يعمل لدى الشركة موظفين من أكثر من 20 جنسية مختلفة .

يوجد تكافؤ فرص في الشركة حيث تبلغ نسبة النساء 35% مقابل 65% من الرجال.

يتم تقييم جميع الموظفين على أساس مساهمتهم في فرق العمل الخاصة بهم والمؤسسة. تلتزم المنظمة أيضاً بجميع المتطلبات القانونية المدرجة من قبل وزارة العمل.

المراة في المناصب القيادية

على مر السنين، حرصنا على تشجيع الإناث ليتولوا أدوار قيادية وتوفير فرص لتطوير مهارتهم. وتبلغ نسبة الاناث في مجلس الادارة 14% .

نحن نساعد في رعاية وتطوير الأفراد لقيادة المناصب العليا مثل مديري الفروع والخدمات الاكترونية ، إلخ.

التوطين

لقد حثتنا رؤية الإمارات 2021 ، والتي تهدف إلى تمكين مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة لدفع النمو الاقتصادي من خلال زيادة مشاركتهم في سوق العمل، بان نكون ملتزمون وحرصون على رعاية وتطوير المجتمع الإماراتي المحلي لصالح أعمالنا والاقتصاد الوطني على المدى الطويل.

في عام 2020 ، بلغت نسبة مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة في القوة العاملة لدينا 9.8% ، ونواصل تطوير المواهب الإماراتية والالتزام بمتطلبات الهيئة في هذا الشأن.

التدريب والتطوير الوظيفي

تهدف "ورشة عمل الموظفين الجدد" إلى مساعدتهم على التعرف بشكل أفضل على الهيكل التنظيمي للشركة وكافة الادارات المختلفة.

بعد انقضاء هذه الورشة يقوم رئيس كل قسم بوضع الموظف الجديد في برنامج / فترة تدريبية. يتم إدارة هذا التدريب من قبل كل قسم ويتم تخصيصه على أساس الدور والمستوى الوظيفي للفرد. الهدف من هذا التدريب هو ضمان تدريب الموظفين من قبل أعضاء الفريق ذوي الخبرة على المهام والعمليات باستخدام أمثلة ومواقف من الحياة الواقعية. يسمح هذا أيضاً للموظفين بفهم دورهم ومسؤولياتهم ومجالات الأداء الرئيسية.

يتم عقد تدريب للموظفين على مكافحة غسيل الاموال وأمن المعلومات سنوياً وذلك على المنصة الرقمية الخاصة بالشركة.

تواصل الموظفين

يوجد لدى الاتحاد للتأمين فريق للأنشطة الاجتماعية والذي يقوم بالتخطيط للأنشطة للموظفين خارج أوقات الدوام الرسمي.

كان الفريق غير نشط في عام 2020 بسبب الوضع الوبائي ولكننا ملتزمون بزيادة مشاركة الموظفين لأنه يعزز من الاندماج بين الموظفين الذين يأتون من ثقافات مختلفة.

كما لدى الاتحاد مبادرة أخرى لإشراك الموظفين " كل الافكار مهمة" توفر هذه المبادرة للموظفين الذين يقترحون أفكاراً من شأنها أن تضيف قيمة لعملائنا أو عملائنا أو أعمالنا أو ستزيد من الإنتاجية. إذا تم تنفيذ فكرتهم ، يكافأ الموظف صاحب الفكرة. تحفز هذه المبادرة موظفينا على تحديد الحلول بطريقة إبداعية التي يمكن أن تساعدنا في تحسين العمليات والإجراءات الحالية. كما أن وجود الموظفين في بيئة عمل تبعث على التعاون يمكنهم من نمو مؤهلاتهم وتشجيعهم على نهج السلوك المناسب.

تصدر الشركة أيضاً مجلة للموظفين، النبأ، بشكل نصف سنوي حيث يتعرفون على إنجازات بعضهم البعض وأي مستجدات قد تطرأ على المستوي المهني او الشخصي.

المسؤولية البيئية

توفير الطاقة

نهدف إلى أن نكون أكثر كفاءة في استخدام الطاقة في شركة الاتحاد بما يتماشى مع توجهات دولة الامارات لتقليل الانبعاثات.

لدينا مصابيح (ال اي دي) في مكاتبنا المحلية كما تمت برمجة تكييف الهواء ليطفأ عندما لا يكون هناك أحد في المكتب.

لقد غرسنا أيضًا ثقافة التوفير في موظفينا حيث يقوم موظفونا بإطفاء الأنوار قبل مغادرتهم.

الأوراق

نحن نقدم باستمرار مبادرات تساعد في تقليل بصمتنا البيئية عبر مكاتبنا المحلية. نقوم أيضًا بإشراك الموظفين من خلال التوعية والتعليم الصديقين للبيئة ليكونوا أكثر مسؤولية تجاه البيئة.

ونسعى جاهدين لإدارة أعمالنا بطريقة لا تسبب أي ضرر للبيئة المعيشية المحيطة. نظرًا لأننا نتخذ خطوات مهمة في عملية التحول الرقمي لدينا ، فإننا نحد من استخدام الورق. يمكن لعملائنا شراء الوثائق وتقديم مطالباتهم عبر الإنترنت. وقد ساعد هذا أيضًا في الحد من تلوث الهواء حيث وجد عدد أقل من العملاء أنه من الضروري زيارة مكاتبنا للحصول على خدمات التأمين.

لقد عقدنا قيودًا مع شركة (غرين بوكس) لإعادة تدوير الورق عبر مكاتبنا. في عام 2020 ، قمنا بإعادة تدوير 695 كجم من الورق ، بانخفاض قدره 20٪ عن عام 2019.

خراطيش الحبر

نحن عضو في (اتش بي بلانيت بارتنرز) لإعادة تدوير خراطيش الحبر المستعملة وحتى 31 ديسمبر 2020 قمنا بإعادة تدوير 2336 خرطوشة حبر.

في بعض الأقسام المختارة ، حلت الطابعات بالأبيض والأسود محل الطباعة الملونة للحصول على طباعة صديقة للبيئة لأنها تقلل من استهلاك الحبر.