



تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية
وحوكمة الشركات 2021

نحو مستقبل أكثر استدامة



المحتويات

03	الاستدامة في البحرين الوطنية القابضة	▶
12	التزامنا نحو العمليات التشغيلية المسؤولة	▶
21	التزامنا تجاه موظفينا	▶
27	التزامنا تجاه البيئة	▶
33	التزامنا تجاه العملاء والمجتمع	▶

نحو مستقبل
أكثر استدامة

أهلاً بكم في تقرير البحرين الوطنية القابضة (BNH) للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG)، والذي نسلط فيه الضوء على أنشطتنا وأدائنا وتقدمنا في مجال الاستدامة، ويشمل ذلك التزاماتنا وأهدافنا المستقبلية لدمج أفضل الممارسات في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات عبر مجموعة البحرين الوطنية القابضة.

فترة التقرير

يفضي هذا التقرير السنة التقويمية من 1 يناير 2021 إلى 31 ديسمبر 2021، ويركز على أنشطة المجموعة خلال هذه الفترة. سيتم ذكر المعلومات الخاصة بالسنوات الماضية في حال الحاجة إليها.

إرشادات التقرير

تم تطوير هذا التقرير بالتطابق مع دليل إعداد تقارير حوكمة الشركات والمسؤولية الاجتماعية والبيئية لبورصة البحرين، وبالإشارة إلى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير والتزامنا تجاه أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs) ورؤية البحرين 2030.

حدود التقرير

يفضي هذا التقرير أنشطة مجموعة البحرين الوطنية القابضة داخل مملكة البحرين. تتعلق المعلومات المذكورة في هذا التقرير البحرين الوطنية القابضة والشركات الرئيسية التابعة لها وهي شركة البحرين الوطنية للتأمين (bni) وشركة البحرين الوطنية للتأمين على الحياة (bni) وآتي أسست الشرق الأوسط ما لم يُذكر غير ذلك.

كونها مجموعة رئيسية في قطاع التأمين، تسعى البحرين الوطنية القابضة لدعم التنوع الاقتصادي والازدهار والتنمية المستدامة لمملكة البحرين. ونهدف إلى أن نصبح أكثر شركات التأمين ثقةً، وإلى توفير القيمة الاقتصادية المستدامة من خلال التزامنا بمبادئ راسخة لحوكمة الشركات وشفافية الأداء.

ولتحقيق الاستدامة، نشجع على الشفافية والحوار حول طريقة عملنا، وذلك بهدف الريادة في القطاع من خلال دمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عمليات صنع القرار اليومية لأنشطة التأمين والاستثمار لدينا.

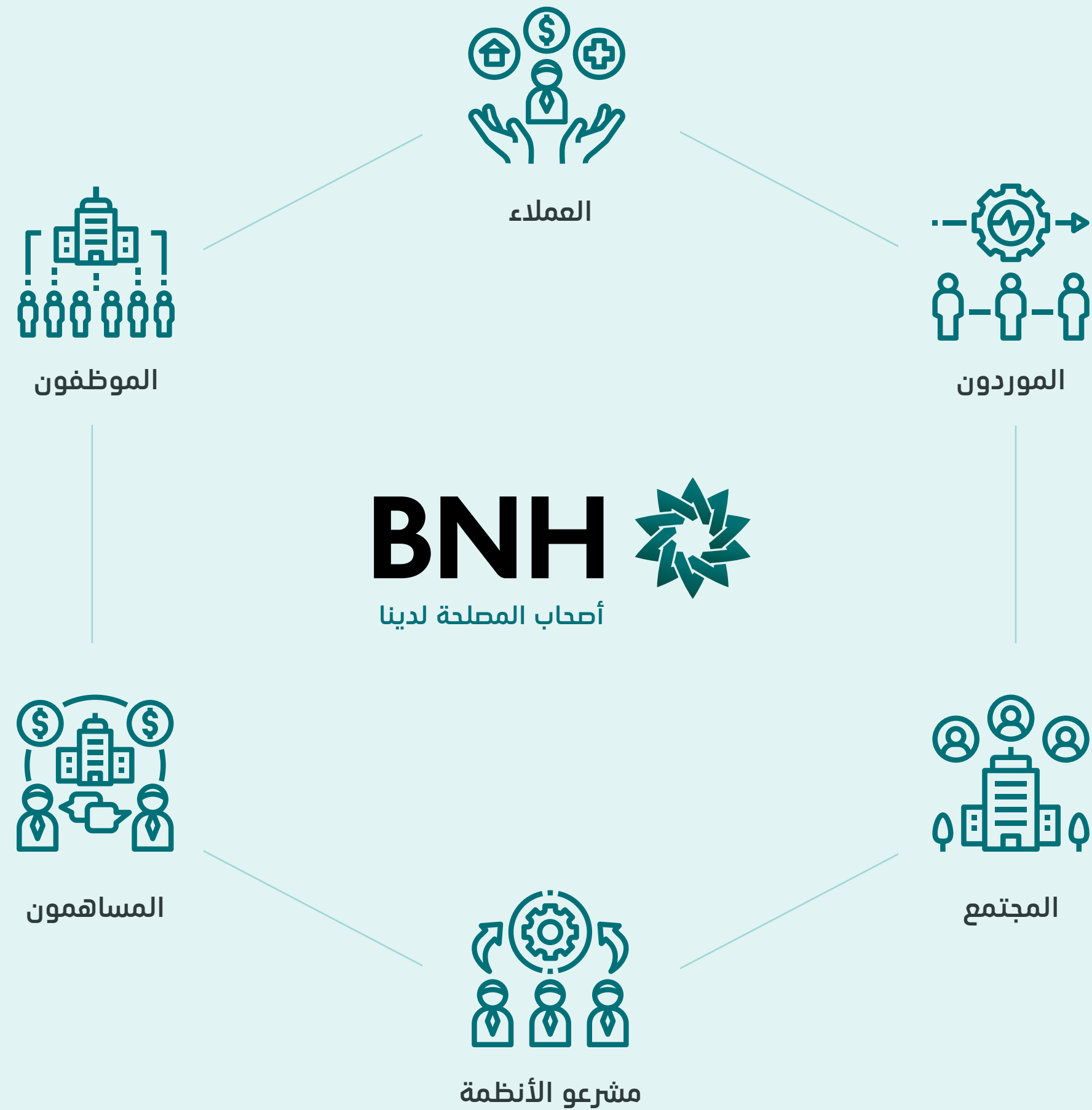
نعتز اعترافاً هائلاً بقيادتنا للمجموعة لتدعم المخرجات طويلة الأمد لأصحاب المصلحة لدينا بشكل أفضل في جميع نواحي عملنا. وعلى الرغم من التحديات الناتجة عن جائحة كوفيد-19- وتعرض دولة البحرين للموجة الثانية من الفيروس في بداية عام 2021، نجحنا في المحافظة على أرباحنا وعلى دمج ممارسات الاستدامة في عملياتنا التشغيلية.

ترحب البحرين الوطنية القابضة بأي ملاحظات أو استفسارات تتعلق بهذا التقرير عبر بريدنا الإلكتروني: esg@bnhgroup.com

الاستدامة في البحرين الوطنية القابضة

أصحاب المصلحة لدينا

نلتزم في البحرين الوطنية القابضة باستمرار في التواصل مع أصحاب المصلحة لدينا لفهم احتياجاتهم وتلبيةها، ونعتبرهم جزءاً مهماً في منظومتنا حيث أنهم العامل المساعد لتطوير أعمالنا. ونتفهم أهمية بناء علاقات قوية وطويلة الأمد معهم لنهوض البحرين الوطنية القابضة نحو مستقبل أكثر استدامة.



الاستدامة في البحرين الوطنية القابضة

الأهمية النسبية

قمنا خلال عام 2021 بتقييم مكتبي للأهمية النسبية لتحديد المسائل الاقتصادية والاجتماعية والحوكومية والبيئية ذات الصلة الأكبر بأعمالنا وأصحاب المصلحة لدينا. وقد تم تحديد ثلاث عشرة مسألة جوهرية قد تؤثر على مجموعة البحرين الوطنية القابضة إن لم تتم إدارتها بالشكل الصحيح.

المخاطر والأخلاقيات والامتثال	الصحة والسلامة والرفاهية	تغير المناخ وإدارة الطاقة	جذب المواهب والاحتفاظ بها	الحوكمة والأخلاقيات والامتثال
التدريب والتطوير	الرقمنة	مشاركة المجتمع	المياه والنفايات السائلة والمخلفات	عمليات الشراء المستدامة
تجربة العملاء	التوطين (البحرنة)	التنوع والشمول		

الاستدامة في البحرين الوطنية القابضة

تقرير الحوكمة البيئية
والاجتماعية وحوكمة الشركات

إطار عمل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدينا

ترى البحرين الوطنية القابضة أن الاستدامة هي القدرة الدائمة على خلق القيمة لأصحاب المصلحة. ولا تقتصر الاستدامة في مناطق عملنا فقط، بل تُعد جزءاً لا يتجزأ من إستراتيجية شركتنا. ويلخّص إطار عملنا للاستدامة جوهر الاستدامة لمجموعة البحرين الوطنية القابضة عبر التعريف بالنواحي التي يجب الاستجابة لها وتعديلها. ويتألف إطار عملنا من أربع ركائز تتماشى مع المهمة والمبادئ المؤسسية للمجموعة.

1



التزامنا نحو العمليات
التشغيلية المسؤولة

- حوكمة الشركات
- والمخاطر والأخلاقيات والامتثال
- الرقمنة

2



التزامنا تجاه موظفينا

- جذب المواهب والاحتفاظ بها
- التدريب والتطوير
- التنوع والشمول
- الصحة والسلامة والرفاهية

3



التزامنا تجاه البيئة

- تغير المناخ وإدارة الطاقة
- المياه والنفايات السائلة والمخلفات

4



التزامنا تجاه العملاء
والمجتمع

- تجربة العملاء
- عمليات الشراء المستدامة
- التوطين (البحرنة)
- مشاركة المجتمع

الاستدامة في البحرين الوطنية القابضة



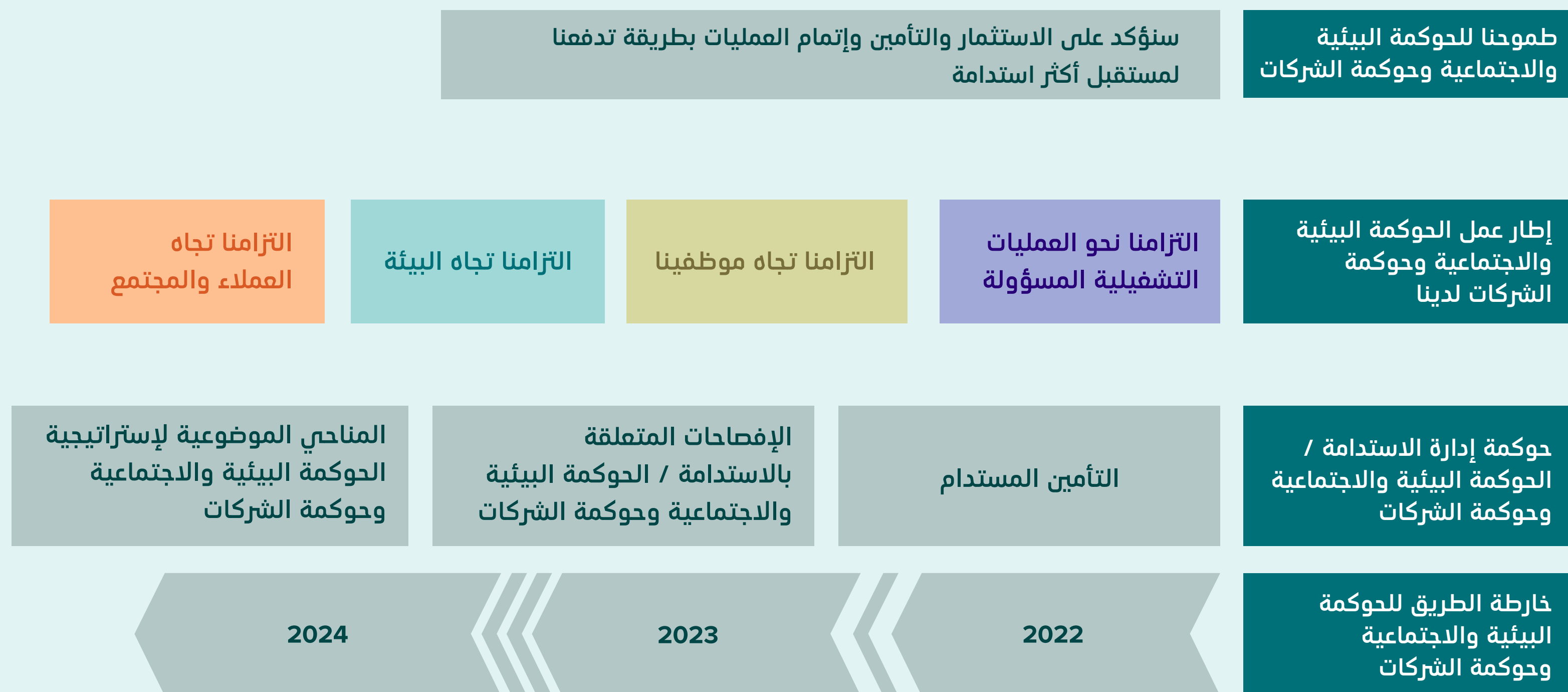
+ سياستنا للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

تعمل البحرين الوطنية القابضة على تنسيق ودعم والتعلم من المبادرات والسياسات العالمية والبحرينية والتي ستحسن من كفاءاتنا وثقتنا في تبني نهج دمج الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، بالإضافة إلى ترسيخ مركزنا كشركة تأمين متميزة.

نشرنا في عام 2021 سياسة الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات للبحرين الوطنية القابضة، والتي تقدم ملخصاً عن التزامات المجموعة في المسائل المتعلقة بالحوكمة وذات الصلة بعمليات المجموعة التشغيلية.

إستراتيجيتنا للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

قمنا في عام 2021 بتأسيس إستراتيجية للاستدامة مكونة من ثلاثة مراحل، والتي تستند على المقارنة المرجعية وأفضل الممارسات التي ستحسن من ممارسات إدارة الاستدامة والحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات عبر أنشطتنا وعملياتنا. وتتوازي إستراتيجيتنا للاستدامة مع إطار عمل الاستدامة لشركتنا والتي يمكن تحديدها من خلال ثلاث مجالات موضوعية:



نسعى إلى أن نكون قدوة عبر تحمل المسؤولية والمساهمة الإيجابية للحفاظ على البيئة والمجتمع والاقتصاد في مملكة البحرين.

الاستدامة في البحرين الوطنية القابضة

مساهمتنا في أهداف التنمية المستدامة +

تعد أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة برنامجاً للعمل للوصول إلى مستقبل أفضل وأكثر استدامة، وهي مجموعة مكونة من سبعة عشر هدفاً تُعنى بالتحديات العالمية التي نواجهها والتي تشمل ما يلي: الفقر وعدم المساواة والتغير المناخي وتردي البيئة والسلام والعدالة. وقد تم وضع هذه الأهداف لحماية كوكب الأرض والتأكيد على تمتع الأفراد بالسلام والازدهار بحلول عام 2030.

نُدرِك دورنا في التحول لمستقبل أكثر استدامة ونتفهم الترابط بين أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر، الأمر الذي يعني أنه من الممكن لكل فعل أن يحتمل عدة مخرجات مختلفة. ونتيجة لذلك، نلتزم بدعم هذه الأهداف ونطمح إلى القيام بجميع أنشطتنا بشكل يتوافق معها، مؤكداً بذلك عدم القيام بأي ممارسات قد تزيد من المسائل التي تستهدفها هذه الأهداف.

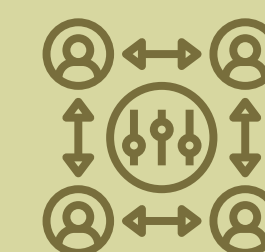
الاستدامة في البحرين الوطنية القابضة

تقرير الحكومة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

عناصر إطار العمل



التزامنا نحو
العمليات
التشغيلية
المسؤولة



التزامنا تجاه
موظفينا

٨ العمل اللائق
ونمو الاقتصاد



TARGET 8-1



SUSTAINABLE ECONOMIC GROWTH

TARGET 8-7



END MODERN SLAVERY, TRAFFICKING AND CHILD LABOUR

TARGET 8-8



PROTECT LABOUR RIGHTS AND PROMOTE SAFE WORKING ENVIRONMENTS

١٦ السلام والعدل
والمؤسسات
القوية



TARGET 16-5



SUBSTANTIALLY REDUCE CORRUPTION AND BRIBERY

TARGET 16-6



DEVELOP EFFECTIVE, ACCOUNTABLE AND TRANSPARENT INSTITUTIONS

TARGET 16-7



ENSURE RESPONSIVE, INCLUSIVE AND REPRESENTATIVE DECISION-MAKING

١٢ الاستهلاك
والإنتاج
المسؤولان



TARGET 12-6



ENCOURAGE COMPANIES TO ADOPT SUSTAINABLE PRACTICES AND SUSTAINABILITY REPORTING

١٧ عقد الشراكات
لتحقيق
الأهداف



TARGET 17-15



RESPECT NATIONAL LEADERSHIP TO IMPLEMENT POLICIES FOR THE SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

٣ الصحة
الجيدة والرفاه



TARGET 3-8



ACHIEVE UNIVERSAL HEALTH COVERAGE

٤ التعليم
الجيد



TARGET 4-3



EQUAL ACCESS TO AFFORDABLE TECHNICAL, VOCATIONAL AND HIGHER EDUCATION

TARGET 4-4



INCREASE THE NUMBER OF PEOPLE WITH RELEVANT SKILLS FOR FINANCIAL SUCCESS

٥ المساواة
بين الجنسين



TARGET 5-1



END DISCRIMINATION AGAINST WOMEN AND GIRLS

TARGET 5-5



ENSURE FULL PARTICIPATION IN LEADERSHIP AND DECISION-MAKING

٨ العمل اللائق
ونمو الاقتصاد



TARGET 8-1



SUSTAINABLE ECONOMIC GROWTH

TARGET 8-5



FULL EMPLOYMENT AND DECENT WORK WITH EQUAL PAY

TARGET 8-8



PROTECT LABOUR RIGHTS AND PROMOTE SAFE WORKING ENVIRONMENTS

١٠ الحد من أوجه
عدم المساواة



TARGET 10-1



REDUCE INCOME INEQUALITIES

TARGET 10-2



PROMOTE UNIVERSAL SOCIAL, ECONOMIC AND POLITICAL INCLUSION

TARGET 10-3



ENSURE EQUAL OPPORTUNITIES AND END DISCRIMINATION

TARGET 10-4

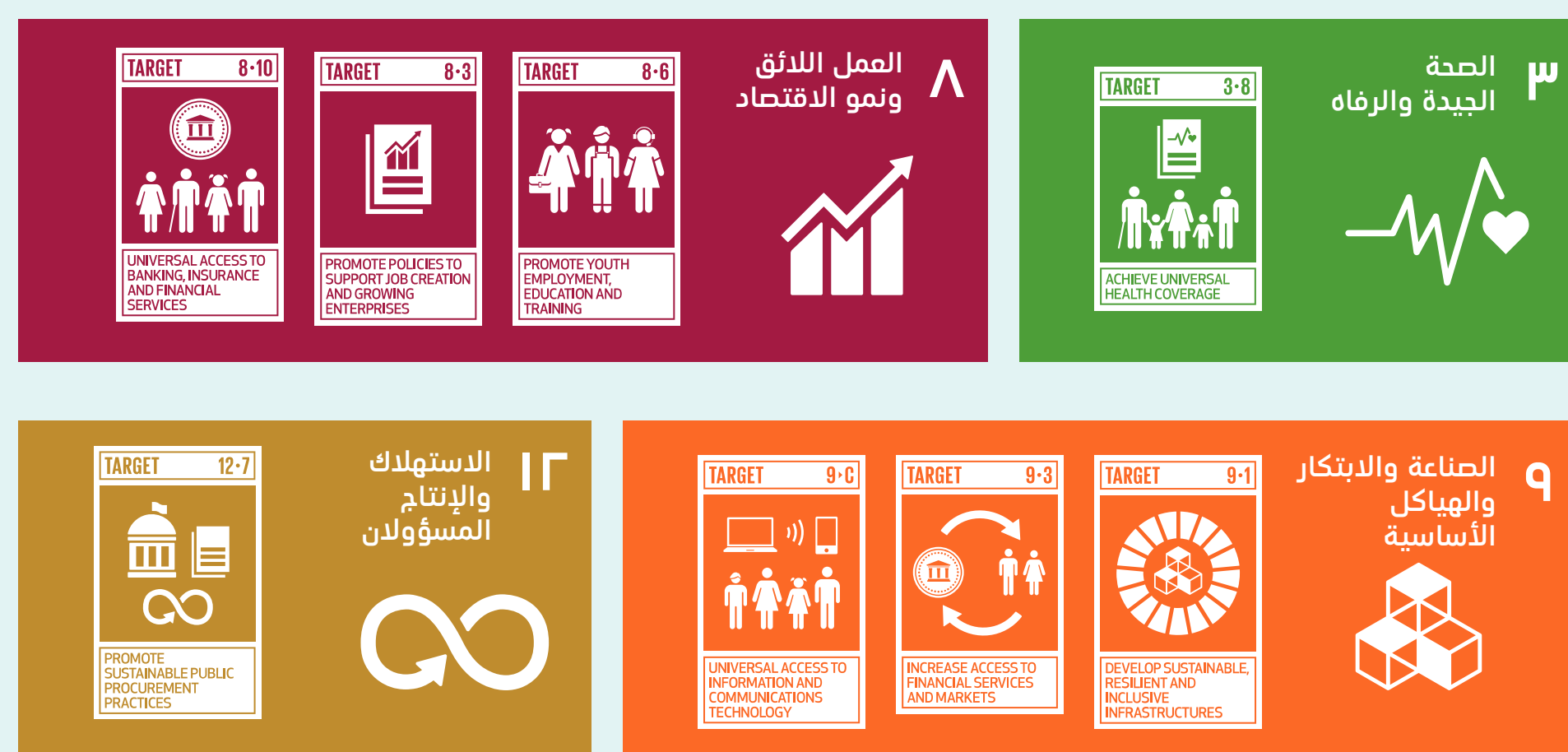
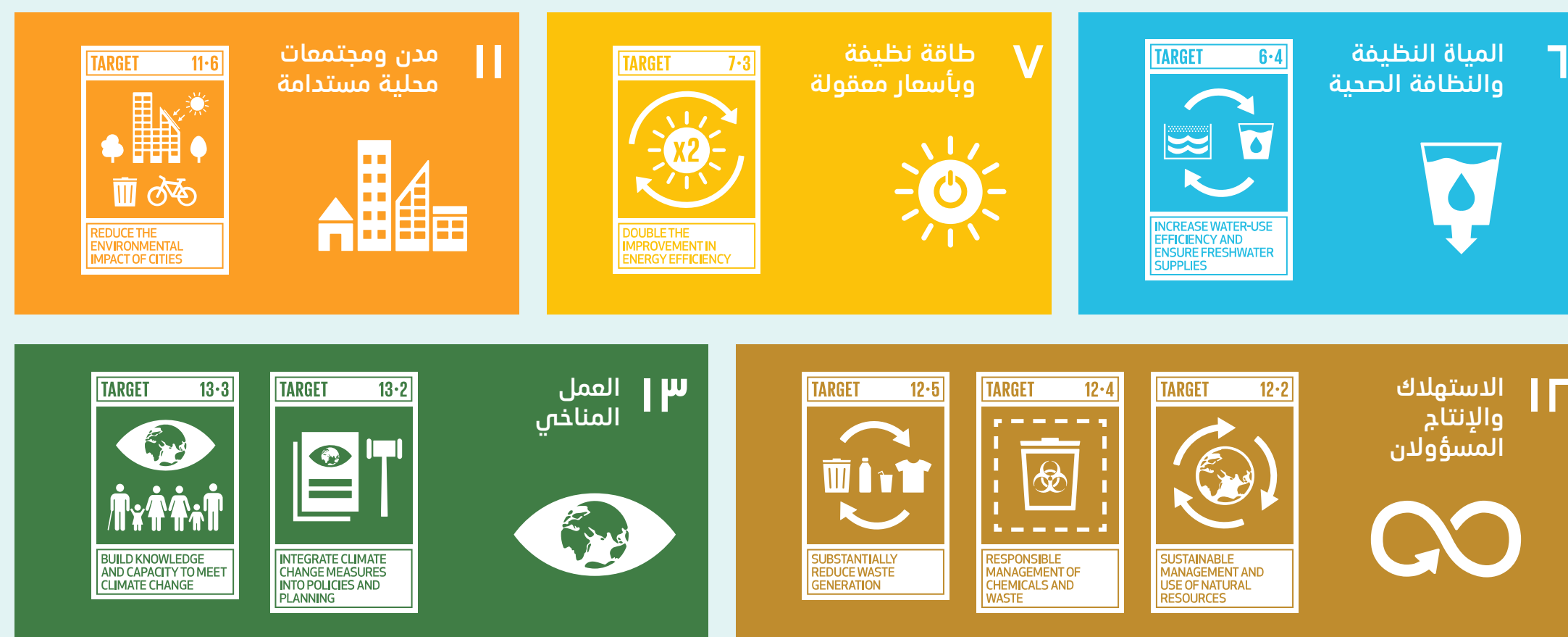


ADOPT FISCAL AND SOCIAL POLICIES THAT PROMOTES EQUALITY

الاستدامة في البحرين الوطنية القابضة

تقرير الحكومة البيئية
والاجتماعية ودوكمة الشركات

عناصر إطار العمل



التزامنا نحو العمليات التشغيلية المسؤولة

تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

التزامنا نحو العمليات التشغيلية المسؤولة

تطمح البحرين الوطنية القابضة إلى أن تصبح شركة خدمات التأمين الأكثر ثقة بالالتزام بتنفيذ أعمالها بأعلى معايير النزاهة والشفافية والخضوع للمساءلة. ويؤكد هيكل حوكمة المجموعة لدينا على الامتثال بالمتطلبات والقواعد والمواثيق التنظيمية، واتخاذها كوسيلة لتطوير عملنا وتحقيق مصالح أصحاب المصلحة وحمايتهم. ونعمل جاهدين على الحد من أي شكل من أشكال الجرائم المالية باتباع نهج وإطار عمل إدارة المخاطر للشركة.

المواضيع الجوهرية المفطة

- حوكمة الشركات
- المخاطر والأخلاقيات والامتثال
- الرقمنة

أهداف التنمية المستدامة



مؤشرات مهمة

لم يتم تسجيل أي حالات فساد أو مظالم

لم يتم تسجيل أي حالات إبلاغ مبكر أو سوء سلوك عبر قنوات الإبلاغ السرية

حوكمة الشركات

مجلس الإدارة

تقع مسؤولية مجلس الإدارة في البحرين الوطنية القابضة على الإدارة والإشراف والتوجيه الشامل لكافة المجموعة ، ويتألف من عشرة أفراد من شريحة مختارة من شركات بحرينية رائدة ، يدمجون الخبرة والمهارات الفعالة والمتوازية مع عملنا وإستراتيجيتنا . ولا تسمح البحرين الوطنية القابضة لرئيسها التنفيذي بالانضمام كرئيس لمجلس الإدارة .

2021	2020	2019	مجلس الإدارة
10	10	10	العدد الكلي لأعضاء المجلس
4	4	4	العدد الكلي للأعضاء المستقلين
6	6	6	العدد الكلي للأعضاء غير المستقلين
10	10	10	العدد الكلي للأعضاء غير التنفيذيين
10	10	10	العدد الكلي للأعضاء الذكور
0	0	0	العدد الكلي للأعضاء الإناث
النطاق : مجموعة البحرين الوطنية القابضة			

لجان البحرين الوطنية القابضة

يتكون مجلس الإدارة من ثلاث لجان ذات مستوى تنفيذي ، وهي :

لجنة المراقبة والامتثال والمخاطر (ACRC)

تشرف هذه اللجنة على الإجراءات والإدارة الداخلية المتطابقة مع هيكل حوكمة الشركات المعمول به بالإضافة إلى اختيار وتعويض المراقبين الخارجيين . وتراقب اللجنة أنظمة الإدارة الداخلية وذلك لضمان امتثال المجموعة بالأنظمة والقوانين القانونية ذات الصلة بعملنا . وعلاوة على ذلك ، تراجع اللجنة الترتيبات المتعلقة بسياسة الإبلاغ المبكر وتضمن سماع آراء من يقومون بالإبلاغ وحمائيتهم .

لجنة التنفيذ والاستثمار (EIC)

تقع مسؤولية هذه اللجنة على مراقبة تطور سياسة المجموعة وتماشى إدارة وأداء إستراتيجية المجموعة مع خطة عملها وميزانياتها . وتساعد اللجنة أيضاً على المحافظة على رقابة المتطلبات المالية للمجموعة وتطوير سياسة الاستثمار كجزء من خطة العمل الشاملة وتقديم التوصيات بما يتعلق بالأعمال وفرص الاستثمار .

لجنة الترشيحات والمكافآت وحوكمة الشركات (NRCG)

تشرف هذه اللجنة على تأسيس إطار عمل حوكمة الشركات وتقديم الترشيحات والتوصيات لمجلس الإدارة حول تغيير أعضاء المجلس واللجان . وتقيّم اللجنة أداء مجلس الإدارة وأعضاء المجلس واللجان وكبار الموظفين ، وتساعد في وضع خطة لتعاقب الموظفين وسياسة للمكافآت . ومن أعمالها أيضاً مراقبة دمج مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في أعمال وعمليات البحرين الوطنية القابضة .

لجان مجلس الإدارة	2019	2020	2021
العدد الكلي لمقاعد اللجان	3	3	3
العدد الكلي لمقاعد الذكور	3	3	3
العدد الكلي لمقاعد الإناث	0	0	0
النطاق : مجموعة البحرين الوطنية القابضة			

سيتم تناول أنشطة ومهام اللجان الثلاث بشكل أوسع ضمن التقرير السنوي لعام 2021. ولمزيد من المعلومات حول حوكمة المجموعة ، يرجى الاطلاع على تقرير البحرين الوطنية القابضة لعام 2021 حول حوكمة الشركات .

التزامنا نحو العمليات التشغيلية المسؤولة

تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

لجنة البحرين الوطنية القابضة للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

تم الإعلان خلال عام 2021 عن تشكيل لجنة مختصة في شؤون الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بهدف الإدماج التام لممارسات الاستدامة في إستراتيجية المجموعة وممارسات صنع القرار. وتعمل اللجنة كدليل على التزام المجموعة بالاستدامة طويلة الأمد ولتحقيق أهداف التنمية المستدامة ورؤية البحرين 2030.

تتألف اللجنة من مجموعة مختلفة التخصصات من الموظفين التنفيذيين وتشمل أعضاء من مختلف الأقسام والمهام. وتقع مسؤولية اللجنة على دعم التزام المجموعة المستمر في رعاية البيئة والصحة والسلامة والتنوع والشمول والمسؤولية الاجتماعية للمجموعة وحوكمة الشركات والاستدامة بما يخص المجموعة، وتهدف إلى:

- تحديد أولويات وأهداف وإستراتيجيات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وذلك بهدف تبني نهج الاستدامة بشكل أكبر في إستراتيجية المجموعة وعملياتها.
- الإشراف والتنسيق فيما يخص تطبيق مبادرات المجموعة المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.
- مساعدة الإدارة ومجلس الإدارة في تحقيق المسؤوليات الرقابية بما يخص جهود المجموعة نحو الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.
- مراقبة وتقييم التطورات المتعلقة بتحسين فهم المجموعة للمسائل المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

التزامنا نحو العمليات التشغيلية المسؤولة

المخاطر والأخلاقيات والامتثال

تقع إدارة المخاطر في صلب عمليات البحرين الوطنية القابضة، ونهدف إلى الحد من وقوع الحوادث والتشجيع على المساءلة الفردية لتصرفات الأفراد وتحقيق التعلم الكافي من التجارب ليتم تطبيق مخرجاته داخل المنظومة كاملة. ونلتزم تماماً بالحفاظ على حقوق الانسان وإدارة المخاطر لأي قرارات تتعلق بالاستثمار.

اتزامنا نحو العمليات
التشغيلية المسؤولة

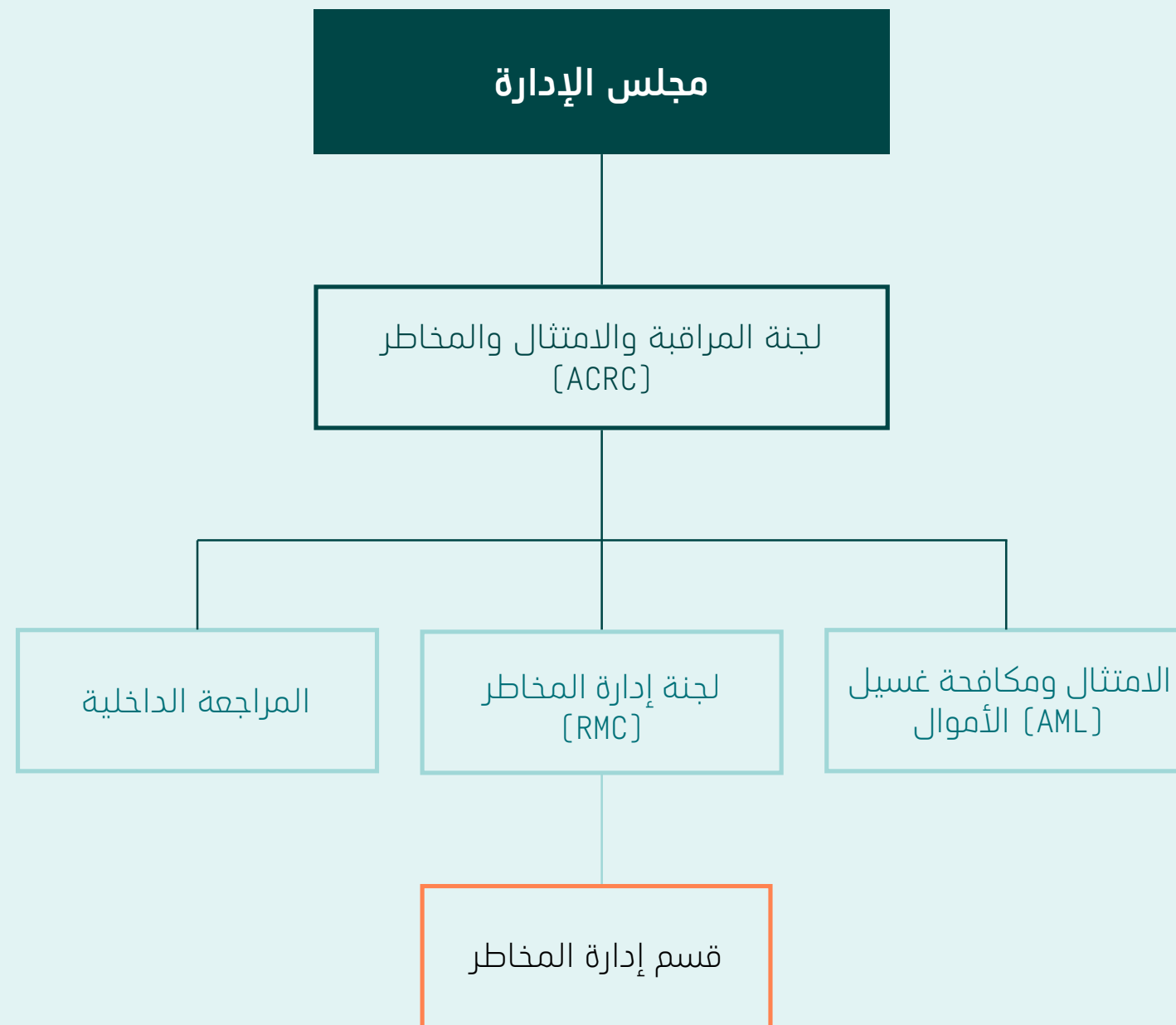
إدارة المخاطر

تلعب إدارة المخاطر دوراً مهماً في عمليات شركتنا، حيث يُبنى إطار عمل إدارة المخاطر على الفهم الواضح للمخاطر والتقييم النظامي للمخاطر وإجراءات القياس والمراقبة المستمرة.

تقع مسؤولية لجنة المراقبة والامتثال والمخاطر - المرؤوسة من قبل عضو مجلس اداره مستقل وغير تنفيذي - على مراقبة المخاطر التي تتعرض لها المجموعة وتحديد مدى تقبل المخاطر بشكل عام. تقدم وحدة إدارة المخاطر التقارير بشكل مستقل لهذه اللجنة، وتقوم اللجنة بمراجعة مدى تقبل المخاطر وإطار عمل إدارة المخاطر المؤسسية وكفاية رأس المال الاقتصادي واختبارات الإجهاد. تتألف لجنة إدارة المخاطر من أعضاء من الإدارة العليا، وتجتمع بصورة منتظمة من أجل تقييم المخاطر المستجدة وتوجهات رؤوس الأموال الحالية والمخاطر للأطراف المقابلة ومخاطر العمليات ومخاطر السيولة وإدارة استمرارية العمل. احتلت البحرين الوطنية القابضة داخل مملكة البحرين موقعاً ضمن أوائل الشركات للاستثمار في البنى التحتية اللازمة لتوفير حسابات نماذج رأس المال الاقتصادي المبنية على الملاءة 2 [Solvency II] والتي يتم استخدامها عند إصدار أي قرارات حساسة.

خلال عام 2021، تم تحديد ثلاث مخاطر رئيسية مهمة، وتم وضع الإجراءات الملائمة لإدارتها، وشملت هذه المخاطر ما يلي:

1. تداعيات جائحة كوفيد-19، وتغطي التأثيرات المالية والتشغيلية والتي تشمل ضمان استمرارية العمل وصحة وسلامة الموظفين والمجتمعات التي تتواجد فيها.
2. مخاطر السوق، وتتعلق بإدارة مخصصات الأصول الإستراتيجية طويلة الأمد التي تخص حافظة الاستثمار مع التركيز على المسائل الحكومية عالية المردود والأسهم النظامية المستقرة.
3. ظروف السوق البحري، والمرتبطة بالأوضاع السلبية المحتملة في السوق عبر بورصة البحرين.



مدونة قواعد السلوك

تُعد مدونة قواعد السلوك للمجموعة الأساس لنهجنا نحو الحوكمة الجيدة، ويجب على مجلس الإدارة وجميع الموظفين الالتزام بهذه المدونة، حيث أنها تقدم التوجيهات حول طريقة العمل للشركة. وبالإضافة إلى توضيح فلسفتنا التشغيلية في "حماية الازدهار"، تعرّف المدونة أيضاً التزامنا بالعمل المهني الأساسي للمحافظة على الثقة والعلاقات القوية مع أصحاب المصلحة. ويخضع جميع الموظفين الجدد للتدريب حول مدونة قواعد السلوك عند انضمامهم للمجموعة، ويجب على كل موظف أن يشهد بمعرفته ويتعهد بامتثاله بمدونة قواعد السلوك بشكل سنوي. نأمل من جميع الموظفين العمل بأعلى معايير النزاهة الشخصية والمهنية والامتثال بالقوانين والأنظمة والسياسات للمجموعة.

الأخلاقيات والرشاوي ومكافحة الفساد

وضعت المجموعة توجيهات لحوكمة الشركات تلتزم بالمحافظة على معايير جيدة لحوكمة الشركات والتي تهدف إلى تطبيق أفضل الممارسات باستمرار داخل المجموعة. وتغطي هذه التوجيهات المبادئ الثمانية التالية:

المبدأ 1: يجب ترؤس المجموعة من قبل مجلس فعال وجماعي وواعي	المبدأ 2: يجب على المدراء والمسؤولين الولاء التام للشركة	المبدأ 3: يجب على المجلس أن يمتلك الإدارة الصارمة على التقارير والمراجعات المالية والإدارة الداخلية والامتثال بالقوانين	المبدأ 4: يجب على المجموعة أن تملك الإجراءات الصارمة ذات الشفافية بما يخص اختيار الأعضاء والتدريب والتقييم للمجلس
المبدأ 5: يجب على المجموعة تقديم الأجور العادلة والمسؤولية للمدراء	المبدأ 6: يجب على المجلس وضع هيكل واضح وفعال للإدارة	المبدأ 7: يجب على المجموعة التواصل مع المساهمين وتشجيع مشاركتهم واحترام حقوقهم	المبدأ 8: يجب على المجموعة الإفصاح عن حوكمة الشركات لديه

كجزء من مدونة قواعد السلوك في المجموعة، يُمنع قبول الرشاوي بكافة صورها وتشمل الهدايا والمعاملة المميّزة والقروض من العملاء والموردين والمزودين للبحرين الوطنية القابضة لأي من موظفي المجموعة أو أقربائهم.

نلتزم بقانون العمل البحريني داخل المجموعة، والذي يمنع توظيف القاصرين وجميع أشكال التمييز ويحمي رواتب العمال وساعات عملهم وحقوق العمل [مثل المغادرات والمسؤوليات والمساءلة والتعويضات والإصابات والأمراض المهنية] والمفاوضات الجماعية والجزاءات. بالإضافة إلى ذلك، تملك المجموعة سياسة عمل الأطفال والعمل القسري والذي يمنع توظيف القاصرين، وسياسة التحرش الجنسي الموضوعة لتوضيح والتعريف بالممارسات الجنسية الممنوعة في بيئة العمل، وتحتوي المعلومات اللازمة حول عملية الإبلاغ عن أي شكاوى متعلقة بذلك. يتم إخضاع جميع الموظفين للتدريب التمهيدي لتعريفهم بسياسات وإجراءات وأنظمة المجموعة المعمول بها.

لم يتم تسجيل أي حالات فساد
أو مظالم خلال عام 2021

التزامنا نحو العمليات التشغيلية المسؤولة

مكافحة غسيل الأموال

تلتزم البحرين الوطنية القابضة برنامج امتثال صارم بجميع أنظمة وقوانين مكافحة غسيل الأموال [AML] ومواجهة تمويل الإرهاب [CFT] وذلك لمنع استخدام منتجات وخدمات المجموعة لغايات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب. وتضع سياسة مكافحة غسيل الأموال ومواجهة تمويل الإرهاب في المجموعة نهجاً مبنياً على المخاطر وذلك لبذل العناية الواجبة للعملاء والمراقبة المستمرة والإبلاغ عن الممارسات المريبة والتدريب والمحافظة على السجلات.

يجب على جميع الموظفين الجدد إتمام تدريب مكافحة غسيل الأموال ومواجهة تمويل الإرهاب وعلى الموظفين الحاليين إتمام التدريب المحدث حول ذلك بشكل سنوي. يتم إجراء عمليات التدقيق الخارجي المستقل بشكل منتظم ومراجعات مراقبة الامتثال أيضاً وذلك للتأكد من تحقيق المجموعة لالتزاماتها حول قواعد مكافحة غسيل الأموال ومواجهة تمويل الإرهاب والمتطلبات التنظيمية لقطاع التأمين الصادرة من مصرف البحرين المركزي. وتهدف هذه المراجعات أيضاً إلى تحديد نقاط الضعف التي تسمح لفريق الإدارة من اتخاذ الإجراءات التصحيحية والمحافظة على الامتثال التام.

نعقد أيضاً تدريبات "اعرف عميلك" [KYC] لجميع الموظفين مع التركيز على تحديد الموظفين الذين يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء، مما يسمح للبحرين الوطنية القابضة بتبني نهج مبني على المخاطر تجاه مكافحة غسيل الأموال. ويضمن ذلك مستوى مرتفعاً من وعي الموظفين حول عملاتهم والمخاطر المحتملة التي قد تحدث. وفي الحالات التي يشكل فيها أحد العملاء خطراً مهماً، يتم بذل العناية الواجبة بشكل أكبر خلال عملية "اعرف عميلك" وذلك للحد من أي آثار سلبية متوقعة.

الإبلاغ المبكر

وضعت المجموعة سياسة للإبلاغ المبكر وإجراءات تابعة لها وذلك بالتماشي مع التزام المجموعة بأعلى معايير الحوكمة الجيدة والشفافية والأمانة والنزاهة والخضوع للمساءلة. وتفتح قنوات الإبلاغ المبكر المجال للموظفين والأطراف الثالثة المستقلة المتصلة بالبحرين الوطنية القابضة (ومنهم العملاء والمزودين) للإبلاغ عن حالات سوء السلوك المختلفة للجهات المسؤولة في المجموعة بشكل سري. بالإضافة إلى ذلك، تغطي سياسة وإجراءات الإبلاغ المبكر لدينا حالات الاختراق لحقوق الإنسان خلال عملياتنا التشغيلية. ويتم إبلاغ الموظفين حول هذه السياسة والإجراءات التابعة لها من خلال المحتوى التدريبي المقدم لجميع الموظفين الجدد خلال فترة التحاقهم بالمجموعة.

تقع مسؤولية رئيس لجنة المراقبة والامتثال والمخاطر على مراقبة أي حالات يتم التبليغ عنها. وتقع مسؤولية سياسة الإبلاغ المبكر للبحرين الوطنية القابضة تحت مهام مسؤول إدارة الاحتيال في المجموعة والذي يشغل منصب مدير المراقبة الداخلية للمجموعة أيضاً، وبالتالي ضمن الاستقلالية في إدارة الحالات المبلغ عنها. لم يتم تسجيل أي حالات إبلاغ مبكر أو سوء سلوك عبر قنوات الإبلاغ السرية خلال عام 2021.

تم تطوير خطة عمل خلال عام 2021 ليتم البدء بتطبيقها في 2022 والتي سيتم من خلالها تحسين التدريب الداخلي وزيادة مشاركة الموظفين في المواضيع المتعلقة بالمخاطر ومكافحة غسيل الأموال والأمن السبراني وحماية البيانات والإبلاغ المبكر.

لم يتم تسجيل أي حالات
إبلاغ مبكر أو سوء سلوك
عبر قنوات الإبلاغ السرية
خلال عام 2021

اتخاذنا نحو العمليات
التشغيلية المسؤولة

الرقمنة

من أجل تطوير التجربة الرقمية للعملاء وتقديم الخدمات والمنتجات ذات القيمة الأفضل، نضع إستراتيجية طموحة للمستقبل، مستثمرين في بيانات ورقمنة عملنا والتي تهدف إلى تقليل التكلفة ورفع كفاءة أعمالنا. نستمر في عملية استشارة مسؤولي الإجراءات والإدارة العليا حول الطرق الإبداعية لإتمام الأعمال مع التركيز مؤخراً على أثر الرقمنة والقرارات المتعلقة بالبيانات. احتوت العديد من تقارير المراقبة لعام 2021 على التوصيات بما يتعلق بالآتمة والكفاءة وتبني عمليات صناعة القرار المبنية على البيانات.

نتتبع في البحرين الوطنية القابضة مستويات الرقمنة والآتمة عبر جميع أقسامنا، وفي عام 2021، قامت المجموعة بإتمام تحسينات رئيسية على النظام الأساسي للشركة والذي يوفر منصة عمل حديثة وأكثر مرونة لتضع المجموعة في موقع تحقيق تطور المنتجات للمستقبل وتغطية احتياجات العملاء. وسييسر ذلك من رؤية المجموعة للرقمنة والتحول إلى عمليات غير ورقية. تم التحول الجزئي لعمليات الدفع عن بعد للمزودين منذ أن تم تطبيق النظام المحدث، ونسعى إلى تحسين مبادراتنا لتجنب استخدام الورق من خلال الرقمنة. ونقوم حالياً بوضع نظام مراجعة للمستندات القانونية والتي تعمل على أتمتة الإجراءات وزيادة الكفاءة وتحسين تصفح وتدقيق وتوزيع والوصول إلى المعلومات. ويوفر النظام ميزة تتبع التغييرات والمحادثات والتقدم.

وبما يتعلق بواجهة التفاعل مع العملاء، تتبنى البحرين الوطنية القابضة حلولاً مبتكرة لتسهيل واجهة العميل مثل استخدام تطبيق WhatsApp للتواصل مع العملاء والإجابة على استفساراتهم وطلباتهم وتسهيل تسعير وشراء وتجديد البوليصات.

خلال عام 2021، اتخذت المجموعة نهجاً إستراتيجياً نحو الاستثمار في أتمتة حلول مكافحة غسيل الأموال والذي يتوقع نشرها في النصف الأول من عام 2022. سيسهل النظام سلسلة العمل بين الأقسام المعنية ويحسن من التحقيقات والجزاءات ومكافحة غسيل الأموال ومواجهة تمويل الإرهاب وعروض مكافحة تمويل الانتشار [CPF] بالإضافة إلى فهم نموذج تعامل العملاء للتأكد من رفع المخاوف إلى الهيئات المعنية أو أصحاب المصلحة المعنيين. وبدءاً من الآن، تهدف المجموعة إلى التركيز على أتمتة الإجراءات لتحقيق نهج عمل واضح وسلس وأكثر كفاءة لتحسين تجربة العميل.

التزامنا تجاه موظفينا

ندرك في البحرين الوطنية القابضة دور موظفينا المهم في نجاحنا، فنضمن تقدير موظفينا ونقدم لهم فرص التدريب والتطوير المتقدمة. ونسعى إلى جذب أفضل المهارات وتطبيق التوطين [البحرنة] في نفس الوقت. وعلاوة على ذلك، نلتزم بالمحافظة على قوى العمل المتنوعة وخلق بيئة عمل سعيدة وآمنة للموظفين.

المواضيع الجوهرية المفطاة

- جذب المواهب والاحتفاظ بها
- التدريب والتطوير
- التنوع والشمول
- الصحة والسلامة والرفاهية

أهداف التنمية المستدامة



مؤشرات مهمة

لم تسجل أي

حالات وفاة

إصابات

إصابات ضياع وقت العمل

407,232

المجموع الكلي لساعات
عمل الموظفين

46,500

المجموع الكلي لساعات
عمل المتعاقدين

3,100

المجموع الكلي لساعات التدريب

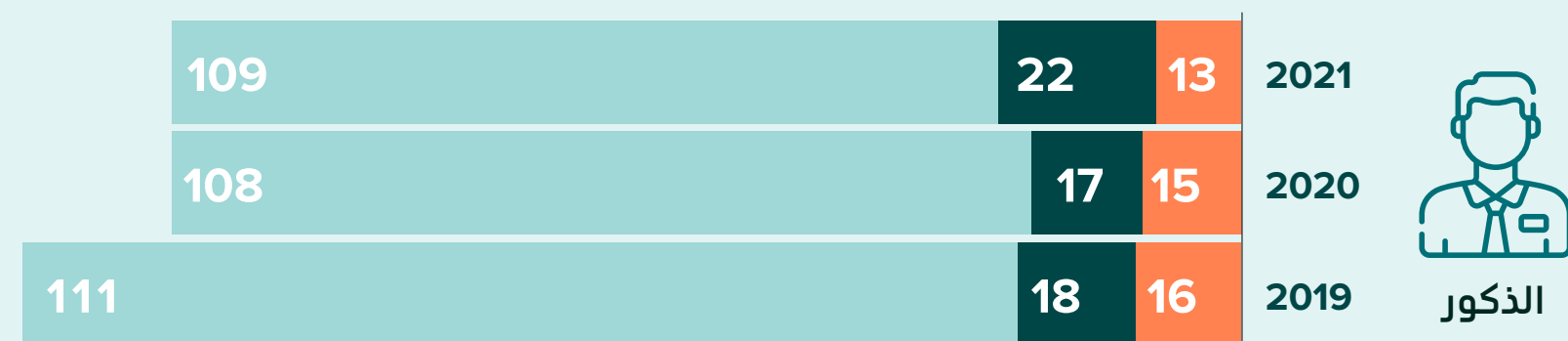
جذب المواهب والاحتفاظ بها

تتبنى البحرين الوطنية القابضة بيئة عمل مبتكرة تركز على جذب المواهب والاحتفاظ بها، من خلال الاستثمار في فرص التدريب المتنوعة والتطوير الوظيفي وتوفير الفرص المتكافئة وزيادة التنوع في قوى العمل.

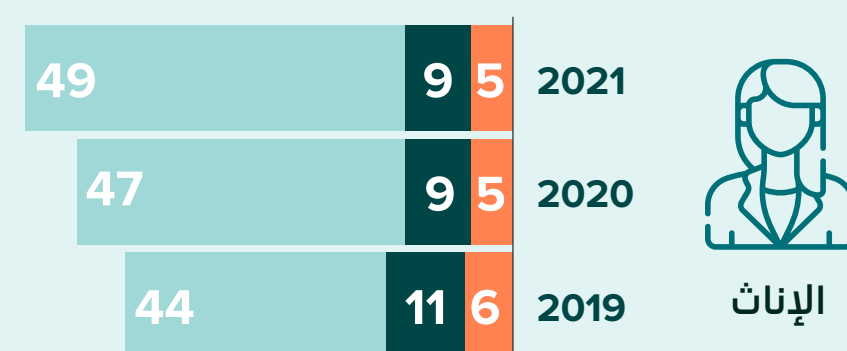
لمحة عامة عن قوى العمل

نشجع على بيئة عمل شاملة وإيجابية تشمل تشجيع توظيف وترقية أفضل المواهب لدينا في مناصب مهمة داخل المجموعة. يتمثل هدفنا في استقطاب أفضل الأفراد الموهوبين والاحتفاظ بهم وذلك للمحافظة على تطور عملنا. سيمكننا وجود القوى العاملة المتنوعة وعالية الأداء والمشاركة من تحقيق تحديات المستقبل. على الرغم من التحديات الناتجة عن كوفيد - 19، ارتفعت نسبة الموظفين بدوام كامل من قوتنا العاملة بالمقارنة مع العام السابق.

القوى العاملة حسب المستوى الوظيفي



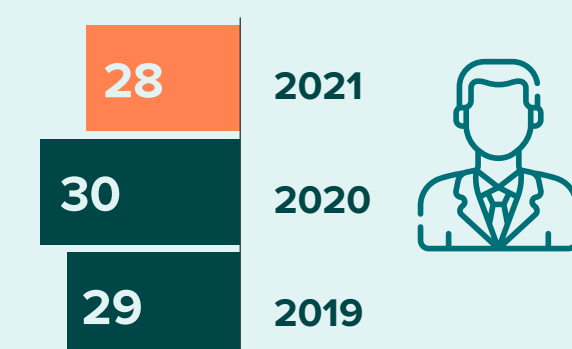
في الإدارة العليا
في الإدارة الوسطى
المستويات الأخرى



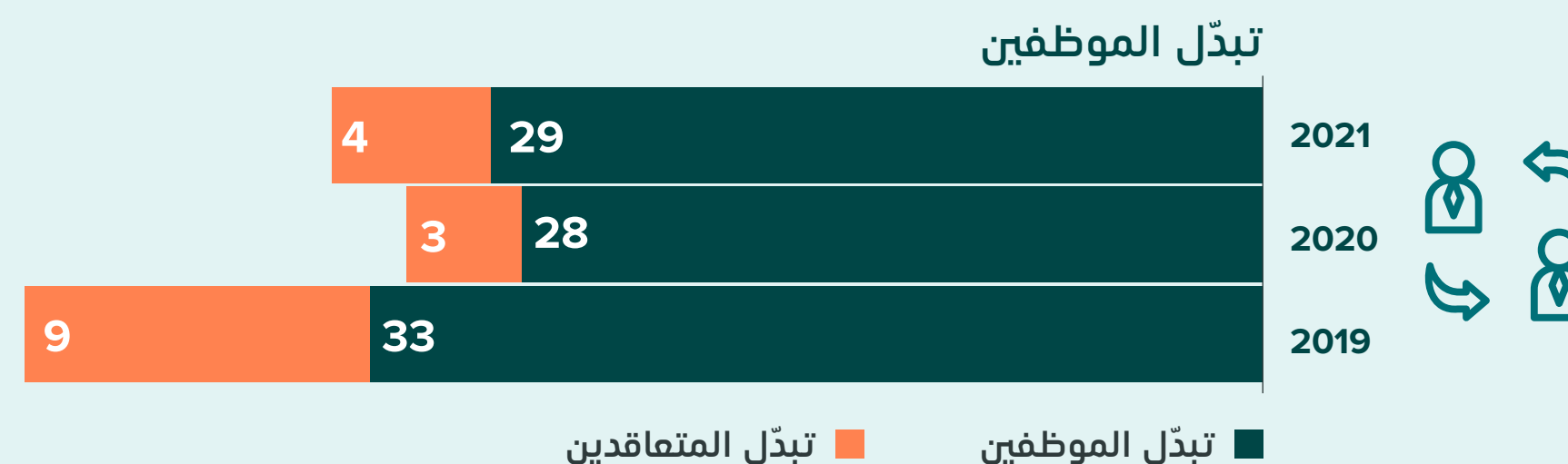
الموظفون بدوام كامل



المتعاقدين والمستشارين



تمت المحافظة على جهودنا الناجحة في توفير بيئة عمل مستقرة وتسجيل نسبة تبدّل للموظفين بـ 14% خلال عام 2021، مما شكل إنجازاً لجهودنا في الاحتفاظ بالموظفين وخاصة خلال جائحة كوفيد-19.



مشاركة ورضا الموظفين

نقوم بعقد جلسات جماعية مركزة للعصف الذهني عبر المجموعة حول الأساليب التي يمكن اتباعها للتحسين من رضا الموظفين. وفي عام 2021، تم عقد حفلة لتوزيع الجوائز وذلك لتقدير المساهمات التي قام بها موظفونا من خلال أدائهم المميز في توفير بيئة عمل آمنة وصحية، مقدرين أبطال جائحة كوفيد 19- الذين برزوا خلال تحديات الجائحة التي تعرضنا لها. وتم تنظيم العديد من الفعاليات للموظفين ومنها الاحتفالات الثقافية وجلسات التوعية بسرطان الثدي والاحتفال بيوم المرأة البحرينية واليوم الوطني البحريني والتوزيع المجاني للمشروبات على الموظفين.

وخلال عام 2021، طورنا من ميزات ومكافآت موظفينا عن طريق تبني سلم مطور للرواتب وتوفير المزيد من الميزات والمخصصات بشكل يتوازن مع وضع السوق الحالي. وتم توفير بدل المواصلات للموظفين الذين لم يتمتعوا بهذه الميزة مسبقاً، وتم رفع الإجازات السنوية على مستوى المشرفين.

التدريب والتطوير

نتبنى في البحرين الوطنية القابضة ثقافة العلم التي تدعم تطور كفاءات موظفينا الأساسية. ونركز بشكل قوي على التطور الشخصي والمهني، موفرين لموظفينا فرصاً واسعة للتطور والتعلم وذلك حسب احتياجاتهم الخاصة، وتتبع نهجاً شاملاً للتعلم والتطوير. يتم بناء المعرفة والمهارات وتجميعها من خلال خبرات العمل والمشاريع الجماعية والفردية والصفية والتعلم الإلكتروني مدعماً بالنشاطات المختلفة مثل التوجيه والإرشاد.

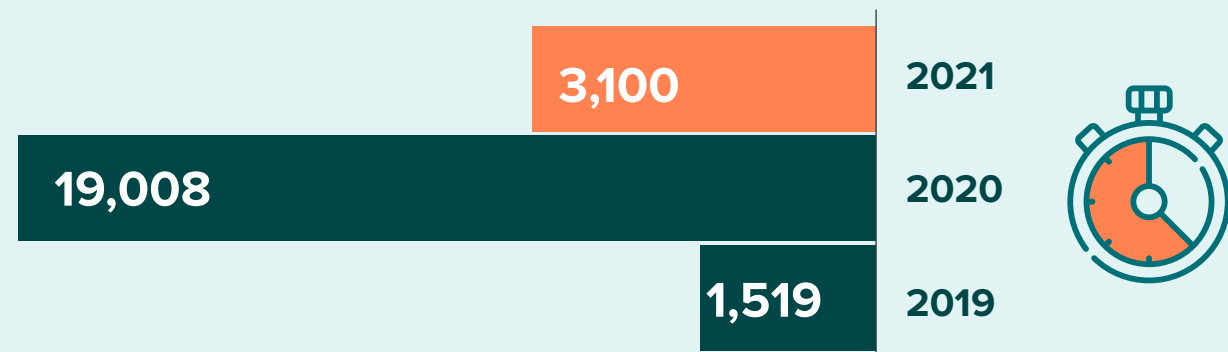
نشجع في مجموعتنا جميع الموظفين بكافة المستويات على الخضوع للتدريب المناسب لهم. خلال عام 2021، وبسبب تحديات الجائحة، ارتفع عدد ساعات التدريب بشكل كبير حيث تم إعطاء الموظفين القدرة على دخول حصص التدريب الافتراضية عبر الأدوات المختلفة للتعلم عن بعد. وقد مكن ذلك المجموعة من التأقلم مع القيود الناشئة عن الجائحة وتقديم فرص التدريب والتطوير المستمرة للموظفين لتطوير مهاراتهم وخبراتهم بشكل أكبر خلال فترة عملهم عن بعد. ولكن مع تخفيف القيود خلال عام 2021، وعودة الأوضاع البيئية إلى الوضع الطبيعي، تمت العودة إلى جلسات التدريب والتطوير الاعتيادية والتي يتم عقدها داخلياً وخارجياً مع أطراف ثالثة أو عبر الأنظمة على الإنترنت، ويتم ابتعاث موظفينا لحضور هذه الجلسات داخل مملكة البحرين وخارجها في حال عقدها.

تم وضع هذه الخطط بناءً على متطلبات مصرف البحرين المركزي ومتطلبات العمل وتقييمات الأداء وخطط تعاقب الموظفين وتحليلات احتياجات التدريب [TNA] والتي تساعد المنظمة على تحديد الفجوة بما يتعلق بالمهارات والتدريب لكل موظف. ونضمن توفير التدريب المناسب للأفراد وتشجيع تطويرهم المهني وذلك للمساعدة في التطور الوظيفي للموظفين والمجموعة ووضع حجر الأساس للتطور المستمر عبر رفع مستوى المهارات.

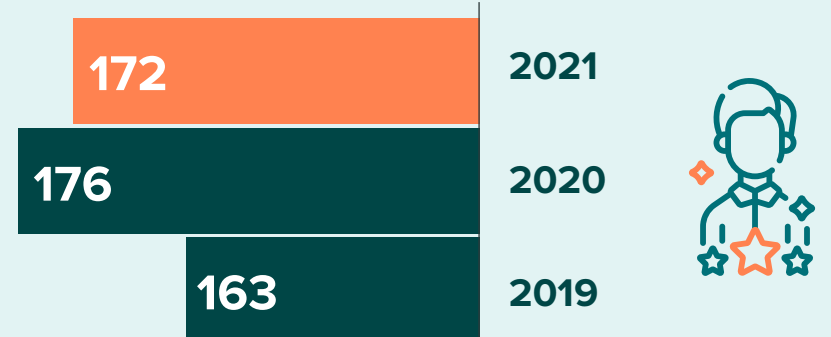
وفي شركة البحرين الوطنية للتأمين على الحياة، أتم جميع الموظفين في المستوى الإداري تدريبات القيادة والتي تهدف إلى تجهيز الموظفين المختارين لدورهم كمتعاقبين للأدوار الإدارية في المنظمة.

تم الإعلان عن إجراء جديد لتقييمات الأداء خلال عام 2021، وذلك لتحسين من قياس الأداء وما يتعلق به من مكافآت. وخلال عام 2021، وصل عدد ساعات التدريب لكل موظف إلى 18 ساعة تدريب، وبالنسبة لأعضاء مجلس الإدارة، فقد وصل معدل ساعات التدريب إلى 13.4 ساعة تدريب. وقد تمت الموافقة على استثمار ما يزيد عن 55,000 دينار بحريني في تحسين التدريب والتطوير خلال عام 2022.

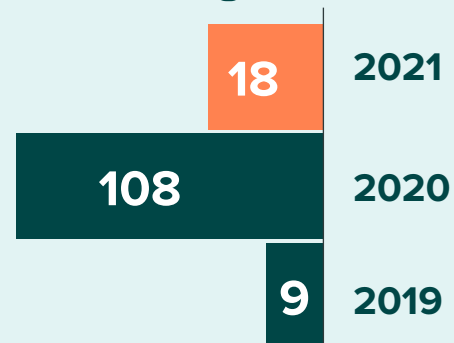
المجموع الكلي
لساعات التدريب



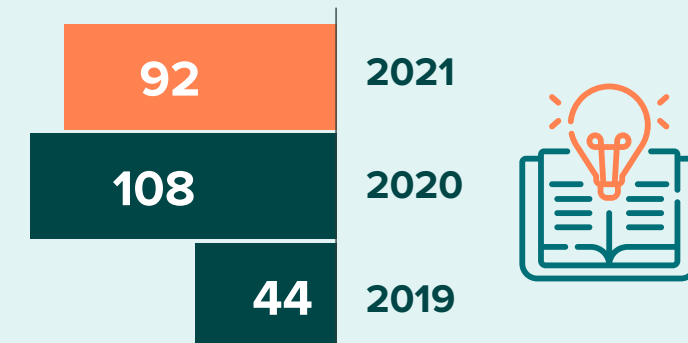
العدد الكلي للموظفين
الحاصلين على التدريب



معدل التدريب لكل
شخص [بالساعة]



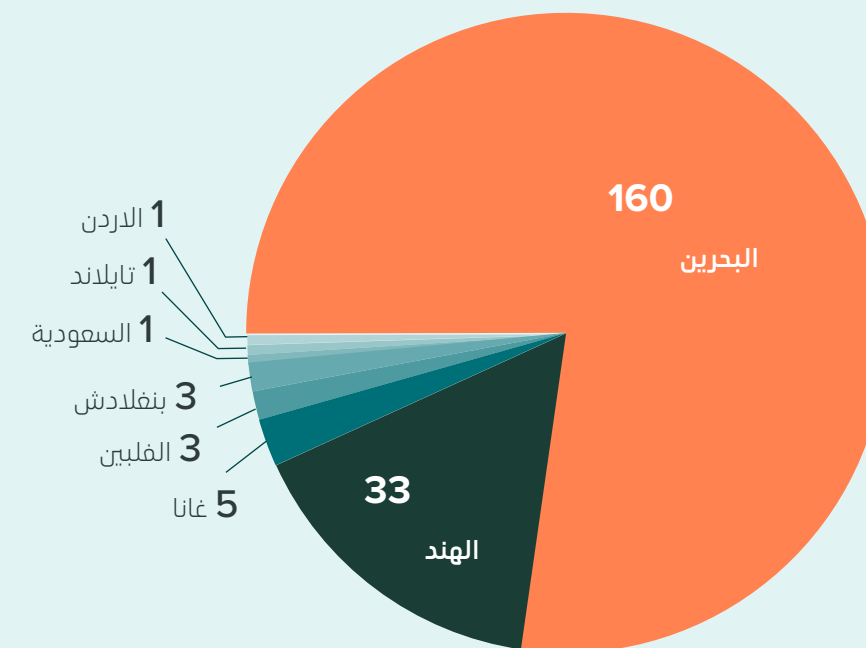
العدد الكلي لبرامج التدريب
[داخل المجموعة وعن بعد]



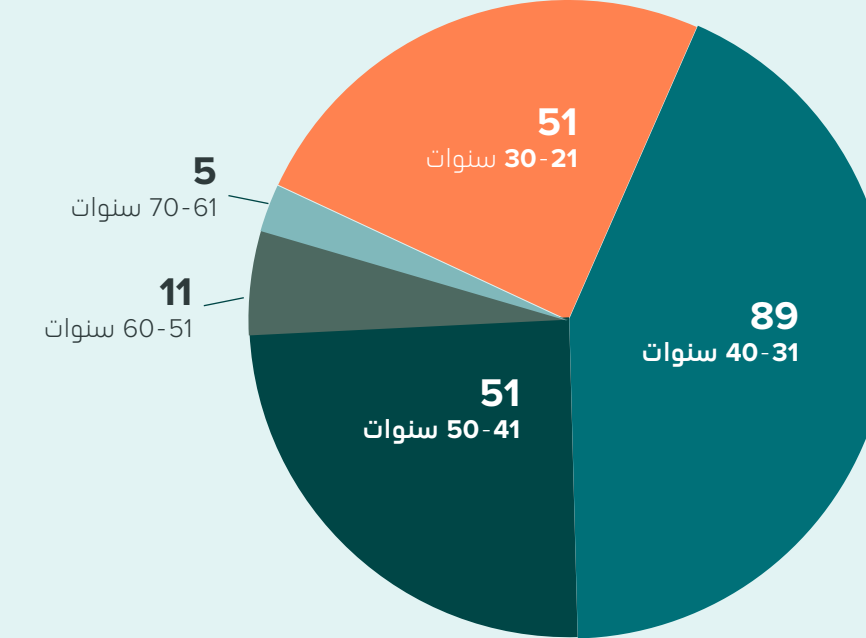
التنوع والشمول

تتبنى البحرين الوطنية القابضة بيئة عمل عادلة ومحترمة للأفراد بغض النظر عن الجنس والعرق والخلفية الإثنية والعمر والدين والإعاقة، ولا تتسامح مع أي من حالات التمييز أو التحرش أو العنف بكافة صوره. ويتم حث جميع الموظفين على الإبلاغ عن أي مخاوف يشعرون بها دون الخوف من الردود الانتقامية. ونؤمن في البحرين الوطنية القابضة بأن تنمية تنوعنا وشمولنا ستوفر وجهة نظر متنوعة وميزة تنافسية ستحسن من عملية صنع القرار والأداء الكلي لمكان العمل. تتألف قوى العمل لدينا من موظفين من ست جنسيات مختلفة ويغطون فئات واسعة من الأعمار. ونحن فخورون بشكل خاص بمساهمتنا في توظيف الشباب، حيث قمنا بتوظيف 27 موظفاً تقع أعمارهم بين 20-21 سنة، مما رفع نسبة توظيف الشباب إلى 33% خلال عام 2021.

جنسيات الموظفين بدوام كامل

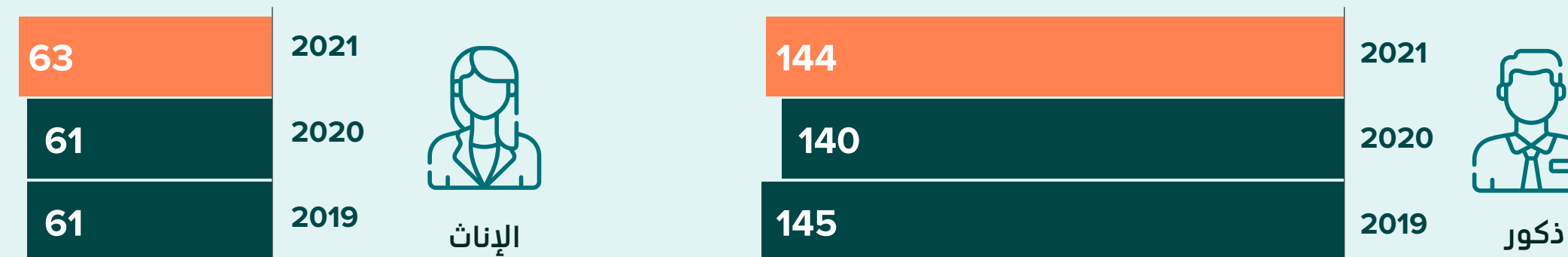


القوى العاملة حسب الفئة العمرية



تلتزم البحرين الوطنية القابضة بتحسين تمثيل الإناث في جميع مستويات العمليات داخل المجموعة وبشكل خاص في المستويات الإدارية. وفي سعينا إلى ترقية الموظفين الإناث المستحقات والقدرات على شغل المناصب العليا أو المناصب الأكثر ملاءمةً لهن، فقد خلقنا خطاً توظيفياً كجزء من عمليات تقييم الأداء السنوية لهن وضمان إخضاعهن للتدريب الملائم لرفع مستوى أدائهن. لدى المجموعة موظفتين في أعلى المناصب، وتتألف القوى العاملة الكلية للبحرين الوطنية القابضة من 30% من الموظفات الإناث.

القوى العاملة حسب الجنس



الصحة والسلامة والرفاهية

نلتزم بتبني أفضل المعايير والممارسات العالمية عبر المجموعة للمحافظة على بيئة عمل صحية وآمنة لموظفينا. ومن أجل أن يتمكن موظفونا من إظهار إمكانياتهم بأعلى مستوى، من المهم أن نخلق بيئة عمل تضمن الرفاهية للموظفين من خلال دعم الموظفين لتخفيض نسبة الإجهاد لديهم وتبني العادات الصحية. تؤمن البحرين الوطنية القابضة بمسؤوليتها تجاه تبني المعايير اللازمة لتحديد وتقييم أخطار الصحة والسلامة وإدارتها وذلك للحد من الحوادث وحالات الوفاة والأمراض المهنية والعمل الدؤوب على الرفع من الوعي حول السلامة. تُطبق البحرين الوطنية القابضة معايير صارمة للصحة والسلامة لحماية جميع الموظفين والزوار العامة وتجنب الحوادث العرضية والمفاجئة. في عام 2021، تمت الموافقة على الإجراءات الوقائية ونشرها لمواجهة الجائحة وكانت تتعلق بالحضور إلى العمل واختلاط الموظفين والأقرباء والسفر والاجتماعات والمكاتب وإجراءات العمل عن بعد. وعندما وصلت حالات الإصابة بفيروس كوفيد19- ذروتها، تم إرسال عبوات الفحص السريع أسبوعياً للموظفين في الخطوط الأولى، وإرسال الموظفين للحصول على فحوصات الـ PCR.

	2021	2020	2019
المجموع الكلي لساعات عمل الموظفين	407,232	407,056	413,280
المجموع الكلي لساعات عمل المتعاقدين	46,500	46,500	46,500
حالات الوفاة بين الموظفين حالات الوفاة بين المتعاقدين	0	0	0
مجموع الإصابات المسجلة بين الموظفين			
مجموع الإصابات المسجلة بين المتعاقدين			
إصابات ضياع وقت العمل للموظفين			
إصابات ضياع وقت العمل للمتعاقدين			

التزامنا تجاه البيئة

نهدف إلى إدارة تأثيرنا البيئي من خلال الحد من الآثار السلبية لخدماتنا على البيئة. ونسعى إلى تقليل استهلاك الطاقة واستهلاك المياه وإنتاج المخلفات من خلال اتباع التكنولوجيا الجديدة والمبتكرة والتي تدعم تقليل أثرنا البيئي وتوفير المصادر لموظفينا لمساعدتهم في العمل بشكل مستدام.

المواضيع الجوهرية المفطة

- تغير المناخ وإدارة الطاقة
- المياه والنفايات السائلة والمخلفات

أهداف التنمية المستدامة



مؤشرات مهمة

BD 60,790

المجموع الكلي الذي تم استثماره
سنوياً في البنى التحتية المتعلقة
بالمناخ والمرونة وتطوير المنتجات

12,282 GJ

استهلاك الطاقة الكلي

59 GJ/FTE

شدة استهلاك الطاقة

2,195 CO₂eq

انبعاثات غازات دفيئة كلية

تغير المناخ وإدارة الطاقة

تعترف البحرين الوطنية القابضة بالأثر المالي والتنافسي لتغير المناخ على عمليات المجموعة، بالإضافة إلى واجبنا الأخلاقي لاتخاذ إجراءات الحد من الآثار المتعلقة بالمناخ على البيئة والمجتمعات. وفي عام 2021، ارتفع مجموع المصروفات السنوية على البنية التحتية والمتعلقة بالمناخ والمرونة وتطوير المنتجات بنسبة 77%.

المجموع الكلي الذي تم استثماره سنوياً في البنى التحتية المتعلقة بالمناخ والمرونة وتطوير المنتجات

BHD 60,790

2021

BHD 34,416

2020

BHD 38,505

2019



خلال شهر نوفمبر من عام 2021، أصدر مصرف البحرين المركزي مذكرةً للشركات البحرينية الأعضاء والذي وضع فيها موقف مصرف البحرين المركزي تجاه المخاطر المتعلقة بالمناخ ومتطلباتها. ركزت المرحلة الأولى من المتطلبات على متطلبات الإفصاح النوعي بما يتعلق بالجهود المبذولة في الاستجابة للمخاطر المتعلقة بالمناخ، ومتبوعةً بالمتطلبات المتكاملة الشاملة على المتطلبات النوعية للمراحل اللاحقة لها. وبالتماشي مع ذلك، بينت البحرين الوطنية القابضة تفانيها والتزامها من خلال الإعلان عن لجنة الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الجديدة والتي تعمل على وضع خطط عام 2022 بشكل يتواءم مع متطلبات مصرف البحرين المركزي.

شدة استهلاك الطاقة

59 GJ/FTE

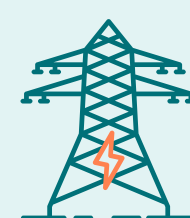
2021

67 GJ/FTE

2020

57 GJ/FTE

2019



استهلاك الطاقة الكلي

12,282 GJ

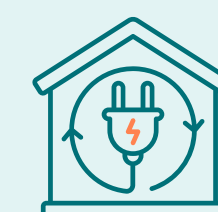
2021

13,503 GJ

2020

11,806 GJ

2019



استهلاك الطاقة الكلي بصورة غير مباشرة

11,731 GJ

2021

12,941 GJ

2020

11,229 GJ

2019



استهلاك الطاقة الكلي بصورة مباشرة

551 GJ

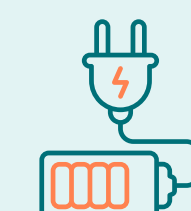
2021

563 GJ

2020

577 GJ

2019

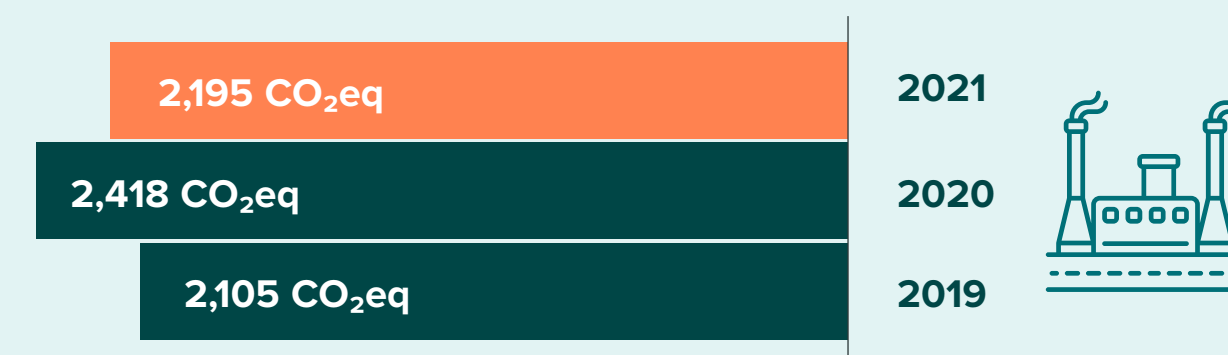


الترامنا تجاه البيئة

في عام 2021، أطلقنا حملة "فكر باستدامة، تصرف بمسؤولية" حيث تم الطلب من جميع الموظفين بتقديم مقترحاتهم بما يخص النهوض بمكان عمل مستدام. تم استقبال 32 رداً من الموظفين وسيتم تقييم هذه الردود وتنفيذ المقترحات الممكنة.

في عام 2021، كان مجموع غازات الدفيئة الناتجة من خلالنا 2,195 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون بما معناه كثافة انبعاثات بقيمة 11 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون / موظف.

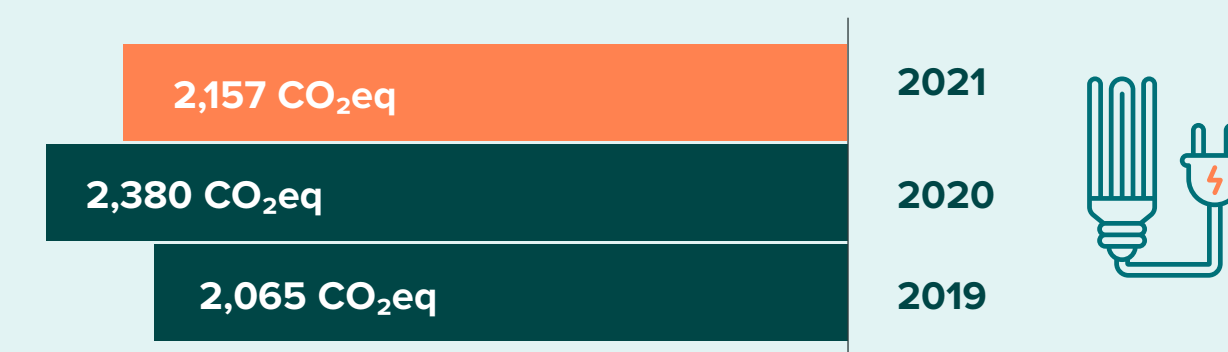
انبعاثات غازات الكلية



انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) - وقود السيارات



انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2) - الكهرباء



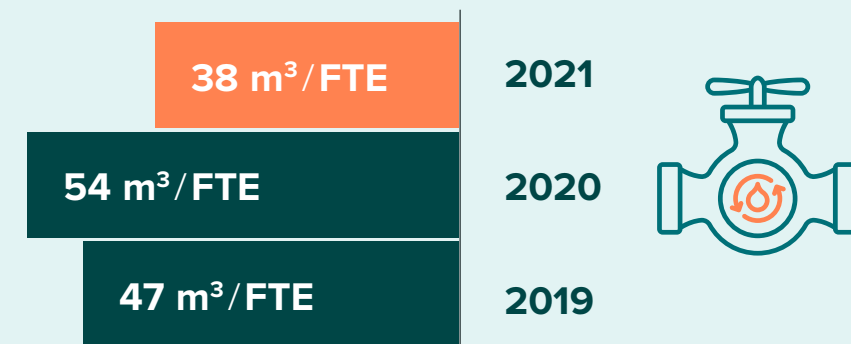
في عام 2021، أطلقنا حملة "فكر باستدامة"، تصرّف بمسؤولية " حيث تم الطلب من جميع الموظفين بتقديم مقترحاتهم بما يخص النهوض بـ مكان عمل مستدام. تم استقبال 32 رداً من الموظفين وسيتم تقييم هذه الردود وتنفيذ المقترحات الممكنة.

المياه والنفايات السائلة والمخلفات

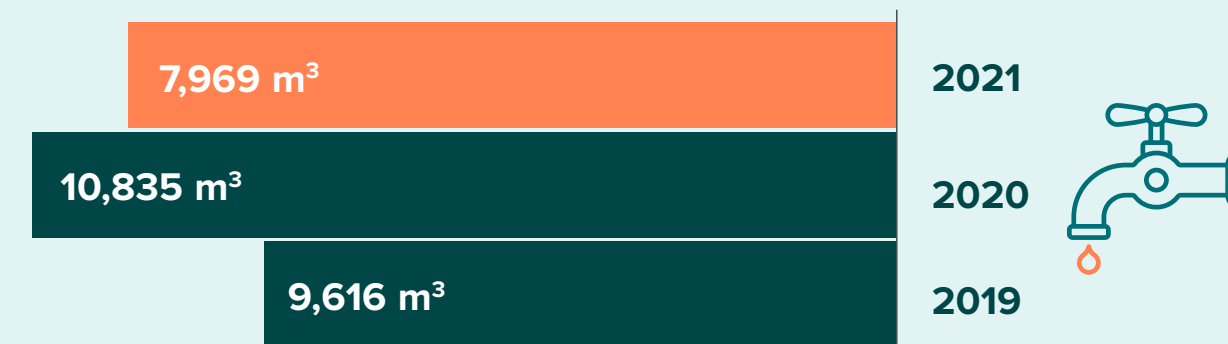
تطمح البحرين الوطنية القابضة إلى تحسين الكفاءة داخل المجموعة باستمرار، وخاصةً في مجالات المياه واستخدام المواد. وتقع مسؤولية موظفي المجموعة والشركات في حافظة أعمالنا على فرض مبادئ المياه والنفايات السائلة والمخلفات عند تنفيذ عملياتنا، ويطلب منهم الامتثال للقوانين والأنظمة المعنية.

استهلاك المياه

شدة استهلاك المياه



استهلاك المياه الكلي



إنتاج المخلفات

نسعى في البحرين الوطنية القابضة على التقليل من المخلفات التي ننتجها وإعادة استخدام أو تدوير المواد عند القدرة على ذلك.

في عام 2021، استمرينا بالتبرع بالمخلفات البلاستيكية للمجموعة للجمعية البحرينية لأولياء أمور المعاقين وأصدقائهم، وذلك دعماً لمبادراتهم في جمع البلاستيك من أجل جمع الأموال لشراء الكراسي المتحركة الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة. يُعرف قطاع التأمين باعتماده الكبير على الأوراق، ولكن بدعم عملية الرقمنة، تستمر البحرين الوطنية القابضة بالعمل الدؤوب نحو تغيير ذلك. حيث تقوم المجموعة بتنفيذ الممارسات التالية خلال القيام بعملياتها وذلك بهدف تقليل استخدام الورق:

- استخدام الطابعات متعددة الاستخدام التي تحتوي على خيارات متطورة لإدارة المخلفات.
- يتم عقد اجتماعات مجلس الإدارة بطريقة لا ورقية ورقمية من خلال برنامج لإدارة هذه الاجتماعات.
- نعمل حالياً على رقمنة المزيد من تعاملاتنا مع عملائنا موفرين بذلك خيارات أفضل للخدمات ومقللين كمية الورق المستهلك. ومكّننا خيار التوقيع الإلكتروني من توفير خدمة شراء البوليصة وإدارة الخدمات والتعاملات المتعلقة بالمطالبات بشكل رقمي.
- أطلقنا نماذج العروض الرقمية والتي ساعدتنا في التقليل من استخدام الأوراق بشكل كبير خلال هذه التعاملات. وتم الإعلان عن خدمة الدفع بين الشركات (B2B) للتقليل من النفايات الورقية خلال عام 2020.

تم إرسال ما وزنه 1130 كيلوغرام من المخلفات الورقية الناتجة من المجموعة خلال عام 2021 إلى شركة فالكون فاكטوري ليتم تدويرها

التزامنا تجاه البيئة

في عام 2021، أطلقت شركة البحرين الوطنية للتأمين الروزنامة السنوية تحت شعار "لبنّي مستقبلاً أفضل". تم صناعة هذه الروزنامات باستخدام أوراق قابلة للزراعة لاحتوائها على البذور، وذلك بهدف نشر ثقافة التشجير والتقليل من المخلفات الورقية عبر إطار عمل مسؤوليتنا الاجتماعية تجاه مملكة البحرين.

وقد قامت شركة البحرين الوطنية للتأمين على الحياة بتوزيع المخططات القابلة للتحلل والخالية من الخشب بنسبة 100% والمكونة من بقايا المخلفات القطنية والتي شملت 12 فاصلاً قابلاً للزراعة، ونصائح للاستدامة تساعد على تبني نهج حياة أكثر استدامة. وخلال عملية صنع هذه الروزنامة قامت الشركة باختيار مواد معاد تدويرها وصديقة للبيئة. وقد أخذت الشركة بعين الاعتبار التصميم المستدام حيث تم اختيار التصميم بلون واحد والخطوط الأرفع وعدم استخدام الصور، وذلك لتقليل استخدام الحبر وتقليل البصمة الكربونية لعملية صناعة الرزنامات.

التزامنا تجاه العملاء والمجتمع

تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

التزامنا تجاه العملاء والمجتمع

بالإضافة إلى كوننا أحد المساهمين في المستقبل الاقتصادي لمملكة البحرين، نؤمن بالحاجة لأن نساهم في المجتمع ومع عملائنا. تحيا البحرين الوطنية القابضة بمبدأ "خلق الازدهار من خلال الأمان" وتلتزم بتطوير مجتمعاتنا وعملائنا ورعايتهم وعمليات التزويد المستدامة. مبادرات إدارة علاقات العملاء وتطوير المجتمعات تحسن الأوضاع للجميع وتجعل حياة الأفراد أفضل عبر مشاركتنا. لقد وضعنا معاييراً فعالة لخدمة العملاء لضمان تجربة عملاء غنية.

المواضيع الجوهرية المغطاة

- تجربة العملاء
- عمليات الشراء المستدامة
- التوطين [البحرنة]
- مشاركة المجتمع

أهداف التنمية المستدامة



مؤشرات مهمة

BD 1.80M
مصرفات الشراء من
موردين محليين

77%
عدد المواطنين من المجموع
الكلي للقوى العاملة

BD 42,918
الاستثمار المجتمعي

تجربة العملاء

كجزء من تحولنا الرقمي، تحاول البحرين الوطنية القابضة تسهيل التعاملات مع العملاء وتحقيق ممارسات سلسلة وأكثر فعالية للعمل وذلك لتحسين من تجربة العملاء.

رقمنة تعاملات العملاء

تركز البحرين الوطنية القابضة على جهودها في عملية التحول الرقمي حيث تستثمر في منصات التعليمات البرمجية المنخفضة والتي تتألف من مجموعة من الأدوات التي تهدف إستراتيجياً إلى الوصول الأسرع إلى الأسواق من خلال النماذج الأولية والتطوير السريعين. واستمرت المجموعة باستخدام هذه المنصة بشكل فعال منذ شهر أبريل من عام 2021، وخلال الخمسة شهور الأولى من استخدام المنصة تم ملاحظة انخفاض وقت البرمجة بنسبة 50%. نهدف إلى الوصول إلى نتائج مرضية مع شركائنا وذلك لإطلاق وتحقيق القيمة لهم بأسرع وقت ممكن، ولكن سيتطلب ذلك تملك المعرفة داخل المجموعة نظراً لحدثة طريقة العمل هذه.

بالتناسق مع مبادرات مصرف البحرين المركزي نحو التحول الرقمي، أصدر المصرف مذكرةً تطلب من جميع هيئات التأمين في مملكة البحرين تطبيق الحلول الرقمية للنهوض بسياسة تأمين المركبات للعملاء وحملة وثائق التأمين دون الحاجة إلى تواجدهم داخل المجموعة شخصياً. تم التعريف بعملية التحول الرقمي من خلال ست مراحل عبر عام 2021، وبسبب ذلك طورت مجموعة البحرين الوطنية القابضة نظام تكنولوجيا المعلومات لديها وسياساتها وإجراءاتها لتعكس متطلبات مصرف البحرين المركزي ودعم عملية التحول الرقمي لتأمين المركبات.

نحن الآن ضمن المراحل الأولى من صياغة المتطلبات لتطبيقات الهواتف للشركات التابعة لها والتي تُعنى بالاحتياجات الأساسية للعملاء خلال المراحل البدائية لعملهم. وهذا يتضمن التعاملات المختلفة مثل توفير التسهيلات للعملاء لطلب الأسعار وإتمام عمليات الشراء لبوليصات التأمين والموافقة على البوليصات والمتابعة على المطالبات وتقديم الشكاوى والوصول إلى المستندات الخاصة ببوليصات التأمين. وستهدف المراحل المستقبلية إلى تطوير التطبيق بشكل أكبر وبالتالي تحسين تجربة العملاء.

غيرت جائحة كوفيد-19 من أسلوب الحياة للجميع، فقد رفعت من تركيز المجموعة وسرّعت من عملية الابتكار للالتقاء مع متطلبات العالم الحقيقي وأعادت تشكيل نهجنا لمساعدة المجتمعات. وكنتيجةً للجائحة، شعر عملاؤنا بالهدف الذي ركزنا عليه مما أدى إلى إطلاق ناجح للفرع الافتراضي لشركة البحرين الوطنية للتأمين، حيث يمكن للعملاء التواصل مع موظفي خدمة العملاء عن طريق المكالمات المرئية لإتمام العمليات المتعلقة بالتأمين لهم. وقد قامت المجموعة أيضاً بإطلاق خدمة المطالبات عبر موقعها على شبكة الإنترنت، ويسمح ذلك للعملاء من تسجيل وتتبع مطالباتهم على موقع الشركة الإلكتروني. ولرفع مستوى رضا العملاء وتجربتهم، قمنا بتطوير نظام لإدارة الشكاوى داخلياً سهل التعامل وصديق للعميل على أيدي موظفين معنيين لتسجيل الشكاوى والتحقيق فيها وإيجاد الحلول لها وذلك للاستجابة لشكاوى العملاء بشكل مباشر وسريع. ويتم إرسال رسالة قصيرة تلقائية لمسجل الشكاوى بالرمز التعريفي للشكاوى لتمكينهم من تتبع التطورات التي تحدث عليها.

التزامنا تجاه
العملاء والمجتمع

رضا العملاء

وعلاوة على ذلك، استثمرنا في عام 2021 وقتاً أطول وجهداً أكبر في تقوية حضور شركة البحرين الوطنية للتأمين على الحياة على منصات التواصل الاجتماعي، وذلك بهدف رفع الوعي حول التأمين وتشجيع أنماط الحياة الصحية بالإضافة إلى أهداف التسويق التقليدية وتوفير منصة للعملاء لتقديم تغذيتهم الراجعة عليها. بدأت شركة البحرين الوطنية للتأمين على الحياة في دمج ميزات الرفاهية النفسية في خطط عملنا الحالية، وعُدَّ هذا لغاية الآن استثناءً أساسياً لأغلب سياساتنا، ونحن الآن في صدد تصميم اتفاقيات ومميزات متنوعة مرتبطة بالصحة النفسية والرفاهية. وعلى الرغم من التحديات الناتجة عن جائحة كوفيد-19، تمكنت شركة البحرين الوطنية للتأمين على الحياة من التعاقد مع عملاء مرموقين عبر عقود طويلة الأمد وبدأت بتطبيق خطة عمل جديدة تهدف إلى تجميع الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم ضمن عملائنا.

وصلت البحرين الوطنية القابضة إلى المرحلة النهائية لتصميم استبيان رضا العملاء على الإنترنت والذي سيتم إرساله إلى جميع عملائنا بعد قيامهم بزيارة فروعنا أو عند التواصل معنا عبر أي من منصاتنا البديلة (مثل تطبيق WhatsApp ومركز الاتصالات والفرع الافتراضي). سيمكن ذلك المجموعة من استقبال التغذية الراجعة حول تقديمها للخدمات.

وفي عام 2021، أطلقت شركة البحرين الوطنية للتأمين خدمات تأمينية جديدة استجابةً لمتطلبات السوق وتشمل خدمات التأمين للأمن السيبراني وبرامج تأمين الألواح الشمسية وأول خدمة تأمين مقدمة للإناث فقط وتأمين المركبات الكهربائية، وتُعد أول خدمة تأمين للمركبات الكهربائية في مملكة البحرين.

خصوصية العملاء وأمن البيانات

تملك البحرين الوطنية القابضة إطار عمل للمخاطر السيبرانية معمول به وذلك لدعم التزام المجموعة في تحقيق أمن البنية التحتية والمعلومات السرية للعمليات. وتضع قيادة المجموعة أهمية كبيرة على ضمان اتخاذ الإجراءات المناسبة للتقليل من المخاطر السيبرانية على الأصول التكنولوجية والرقمية. وكجزء من إطار إدارة المخاطر السيبرانية، تقع مسؤولية لجنة إدارة المخاطر على التقرير حول مقدار النضج السيبراني للمجموعة بما يتعلق بأمن المعلومات وإدارة الأمن السيبراني. وتحكم سياسة إدارة الحوادث في المجموعة حوادث الأمن التي تحصل في بيئات الإنتاج المتحكم بها للشركة مع أهدافها الرئيسية نحو العودة إلى عمليات الخدمات الاعتيادية بأسرع ما يمكن بعد وقوع الحوادث الأمنية، وتوفير التواصل السريع والدقيق مع أصحاب المصلحة حول كل حادث، والتقليل من الأثر الشديد للحوادث على العمليات التشغيلية للشركة و/أو جودة الخدمات المقدمة.

تم تعيين مسؤول حماية البيانات داخل المجموعة وتأسيس إطار عمل وسياسة حماية البيانات والتي تم الموافقة عليها من قبل هيكل الحوكمة للمجموعة وذلك بهدف الامتثال بقانون حماية البيانات الشخصية في مملكة البحرين، والمبني على التنظيم العام لحماية البيانات (GDPR). وقد قام مسؤول حماية البيانات بتنفيذ سجل البيانات لتحسين توقعات النمو للمجموعة فيما يتعلق بإدارة البيانات فيها.

لم يتم تسجيل أي حالات من اختراقات البيانات الفعلية. شكّل بريد الانتحال الإلكتروني صورة المخاطر الأكثر شيوعاً، وعلى الرغم من ذلك، تمكنت أدوات الأمن السيبراني المكثفة للمجموعة وبرامج التوعية حول الأمن السيبراني لها من حماية المجموعة تجاه تهديدات الأمن السيبراني. تقوم المجموعة بإجراء تقييمات خارجية لمواطن الضعف واختبارات الاختراق بشكل نصف سنوي وتقييمات مواطن الضعف واختبارات الاختراق الداخلية بشكل ربع سنوي لضمان أمن ونزاهة أنظمتنا.

عمليات الشراء المستدامة

نُعطي الأولوية في البحرين الوطنية القابضة لأنشطتنا الشرائية لنساهم بشكل مباشر في الأعمال المحلية في مملكة البحرين. ويتم مركزة أنشطتنا الشرائية عبر قسم الشراء في المجموعة والذي يقوم بوضع السياسات والتوجيهات وإدارة عمليات الشراء الكبرى وتسهيل العقود مع الموردين وتطوير إستراتيجيات الموارد. نسعى إلى إتمام عمليات الشراء مع الموردين المحليين قدر المستطاع وذلك لزيادة الاستفادة الاقتصادية داخل المملكة. يؤدي الاستثمار مع الموردين المحليين إلى توفير فرص العمل والنهوض بالكفاءات المحلية ودعم بيئة عمل أكثر استقراراً. ونقوم بتشجيع الشركات المتصلة بنا على إعطاء الأولوية لعمليات الشراء المحلية أيضاً قدر المستطاع ونفتخر بأن نسبة الموردين المحليين في عملنا تصل إلى 90%.



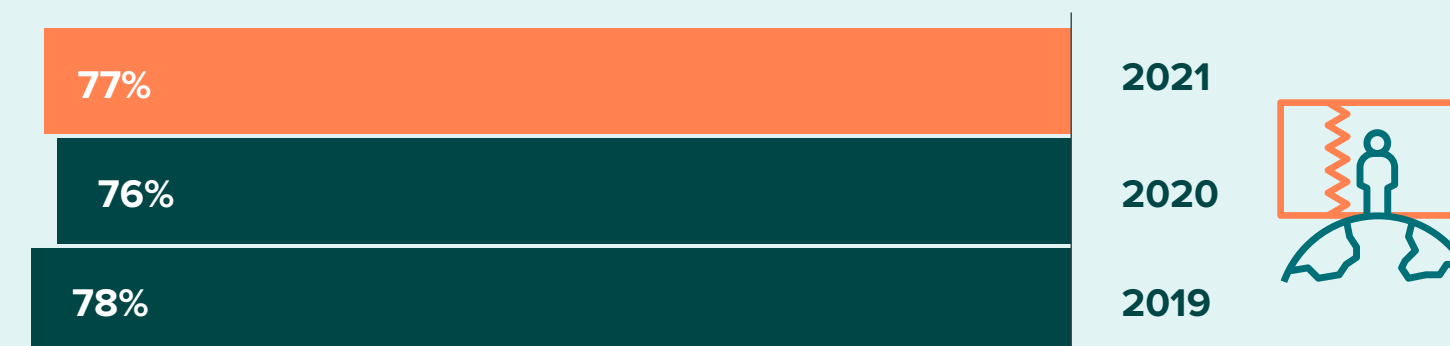
2021	2020	2019	الممارسات الشرائية
260	183	315	العدد الكلي للموردين المرتبطين بالعمليات
234	159	275	العدد الكلي للموردين المحليين المرتبطين بالعمليات
88%	89%	92%	نسبة مصروفات الشراء على الموردين المحليين

النطاق: البحرين الوطنية القابضة

التوطين {البحرنة}

لدعم عملية التوطين، تقوم البحرين الوطنية القابضة بتبني المعايير التي توضح التزام المجموعة في دعم توظيف الأفراد من الجنسية البحرينية في عملنا قدر المستطاع. وسعت المجموعة دوماً إلى الريادة في عملية توظيف حاملي الجنسية البحرينية فيها.

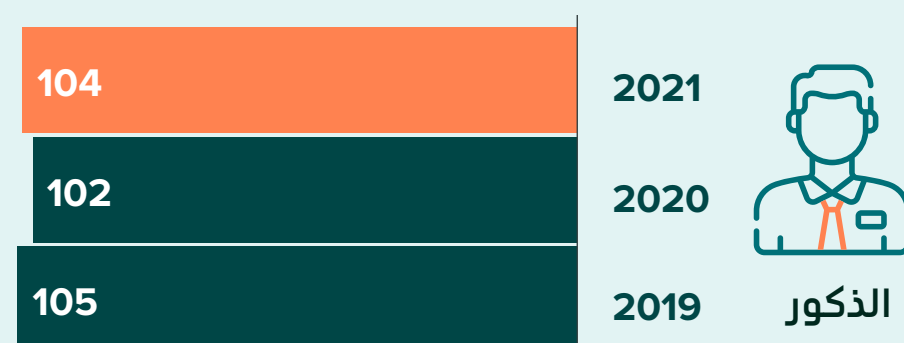
عدد المواطنين من المجموع الكلي للقوى العاملة



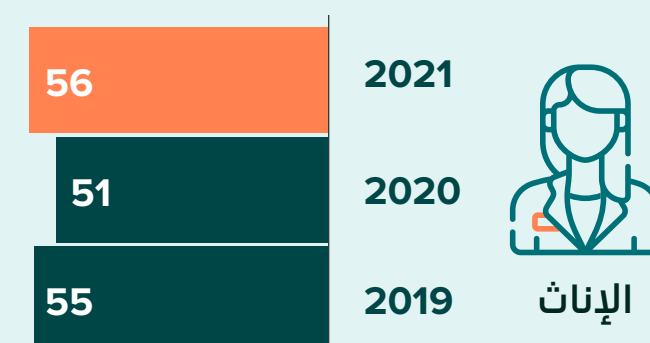
نأمل إلى زيادة نسبة الموظفين البحرينيين في كافة المناصب الوظيفية عبر عدد من المعايير المبينة تالياً:

- من سياسة البحرين الوطنية القابضة أن يتم توظيف حملة الجنسية البحرينية الممتلكين للمؤهلات والمهارات والخبرات الملائمة وتبذل المجموعة جهداً واضحاً في تحديد المرشحين البحرينيين.
 - يتم تشجيع الموظفين البحرينيين في متابعة تدريباتهم عبر التعلم الفردي ويتم تقديم الدعم المالي لهم لإتمام ذلك في حالة كانت فرصة التعلم في مجال ما سيطور من الوضع الوظيفي للفرد في منصبه الحالي في المجموعة.
 - تدعم المجموعة الشباب في الجامعات البحرينية من خلال توفير فرص التدريب لمجموعة واسعة من الأقسام داخل المجموعة
- في عام 2021، تم توظيف موظفين من سبع جنسيات إضافية رافعين بذلك نسبة الموظفين البحرينيين إلى 77%. ومن الموظفين الذين تم تعيينهم هناك خمس إناث مما أدى إلى نسبة توظيف للإناث بلغت 89% من الموظفات البحرينيات.

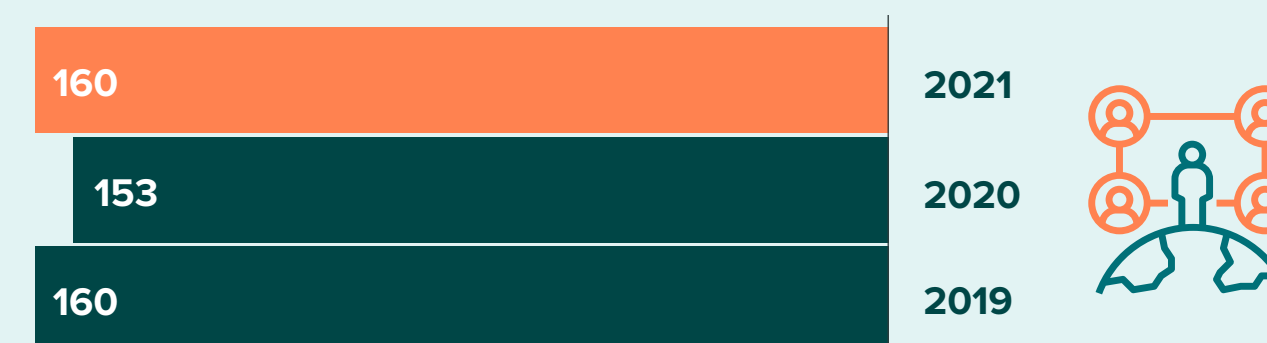
الموظفين المواطنين بدوام كلي



الموظفات المواطنات بدوام كلي



المواطنين من المجموع الكلي للقوى العاملة بدوام كامل



النطاق: البحرين الوطنية القابضة

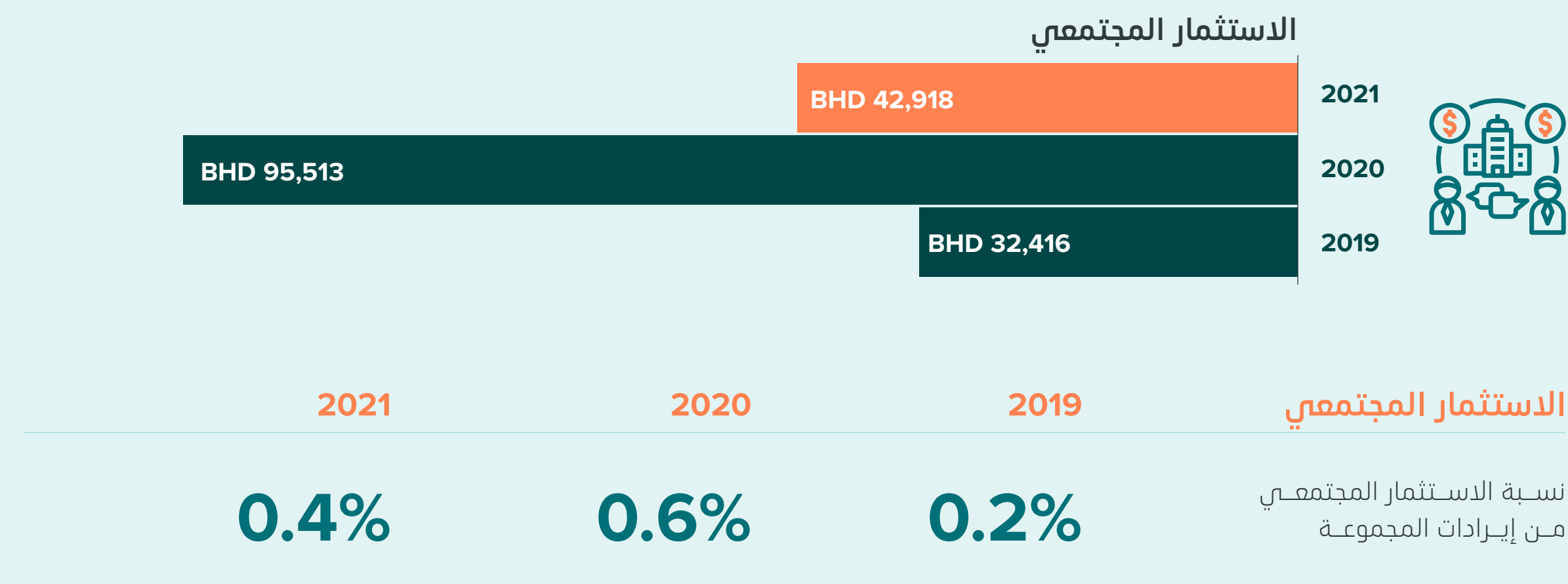
التزامنا تجاه العملاء والمجتمع

في عام 2021، أطلقنا برنامج التدريب الصيفي بالتعاون مع شركة البحرين الوطنية للتأمين لتقديم الفرصة للطلاب المتحمسين وأصحاب الإنجازات لإيجاد التوجيه والتعاون والتعاملات الشخصية مع موظفي المجموعة وعملائها. ويعزز برنامج التدريب هذا التزام المجموعة بمسؤوليتها الاجتماعية وتطوير واحتضان المواهب البحرينية.

مشاركة المجتمع

تحتّم البحرين الوطنية القابضة المجتمعات التي تتواجد فيها، ونهدف إلى توفير المبادرات والأنشطة الهادفة والتي تساعد في تقدم التطور الاجتماعي والاقتصادي للمجتمعات التي نعمل بها، وذلك من خلال المبادرات المبتكرة والاجتماعية والخيرية التي تتوازى مع قيمنا والتي لها الأثر الإيجابي على الأفراد والمجتمعات والبيئة. ونركز على مجموعة من العوامل وأهمها متطلبات واحتياجات المجتمعات مثل تشجيع النمو الاقتصادي وتوفير فرص العمل والصحة والأنشطة الخيرية.

في عام 2021، وصل استثمارنا في المجتمعات إلى 42,918 دينار بحريني.



النطاق: البحرين الوطنية القابضة



المسؤولية الاجتماعية للشركات

في عام 2021، قامت مجموعة البحرين الوطنية القابضة بأنشطة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية للشركات.



قامت برعاية مؤسسة تعليمية وطنية التزمت بتقديم التدريب الملائم والشهادات المعتمدة للقوى العاملة في القطاع المالي والذي يشمل قطاع التأمين.



دعمت الشركة حملة التوعية للإدارة العامة للمرور والتي تشجع على أمان السيارة والمخاطر التي قد تنشأ من عدم صيانة السيارات القديمة. وتم توفير فحوصات وعمليات صيانة للسيارات بالمجان لأفراد المجتمع.



الاستمرار في تأمين المركبات والممتلكات للجمعيات الخيرية ومراكز الرعاية في مملكة البحرين. واستفادت العديد من المنظمات الخيرية من هذه المبادرات مثل الجمعية البحرينية لمتلازمة داون ودار يوكو لرعاية الوالدين ومعهد الأمل للتربية الخاصة.



استمرت الشركة بتوفير فرص التدريب لطلاب الجامعات والمدارس الثانوية.



أطلقت الشركة حملة ترويجية للمطاعم تابعة لبرنامج تأمين المركبات bniStandard حيث قدمت خصومات على أسعار التأمين bniStandard للمركبات عند إبرازهم لشهادة المطعم. وقد تم تنظيم ذلك بدعم من مبادرات الحكومة البحرينية في الترويج للمطاعم.



كانت الشركة الراعي الرسمي لمسابقة الرسم وكتابة القصص للأمن العام "الحماية والأمان - الدفاع المدني" والتي تهدف إلى دعم مواهب الأطفال وترويج ممارسات الأمان.

التزامنا تجاه العملاء والمجتمع



المسؤولية الاجتماعية للشركات

في عام 2021، قامت مجموعة البحرين الوطنية القابضة بأنشطة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية للشركات.



قامت برعاية مؤسسة تعليمية وطنية التزمت بتقديم التدريب الملائم والشهادات المعتمدة للقوى العاملة في القطاع المالي والذي يشمل قطاع التأمين.



احتفالاً باليوم العالمي للقلب، قامت الشركة بتنظيم أربع حصص ركوب الدراجات الداخلية لعملاء الشركة. وكان هدف النشاط التركيز على أهمية زيادة الوعي بخصوص مشاكل القلب والأوعية الدموية والتشجيع على التعاون لمكافحة الأمراض المتعلقة بها.



أطلق bnlFit بالتعاون مع وزارة شؤون الشباب والرياضة، وهو برنامج يهدف إلى التشجيع على نمط حياة صحي بهدف تدريب الشباب البحريني المؤهل ليصبح مدرب شخصي معتمد ومعترف به من قبل هيئات عالمية معتبرة.



أطلقت الشركة حملة "عيدية" السنوية في شهر رمضان، مقدمة الهدايا بقيمة 1000 دينار بحريني للأعمال المحلية المفضلة لمتابعي الشركة. وفي عام 2021، كان CRO & KNIT الفائز بالجائزة وهو عمل محلي يقدم خيوط عالية الجودة للأعمال اليدوية.

التزامنا تجاه العملاء والمجتمع

