الحفاظ على المستقبل

BNH

تقرير

الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لشركة البحرين الوطنية القابضة

إنّهُ لمن دواعي سرورِنا بأن نشارككم تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاص بنا، والذي يخوضُ في تفاصيل النهج الذي نتّبعه في قضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بالإضافة للتطوّر الذي حقّقناه فيها. وعلى الرغم من مقدار التطوير الذي قُمنا به، فإننا نُدرِك أننا ما زلنا في بداية رحلتنا المتعلّقة بقضايا الحوكمة محلّ النقاش، وأن الطريق لا زال مفتوحاً أمامنا كي نحقق المزيد. وبالإضافة لتقديمنا لكم هذا التقرير، فإننا نودّ أن نشارككم نيّتنا في إصدار هذا التقرير سنويّاً، بكلّ تفاصيل التطوّر والأداء ذات العلاقة. إن هذا التقرير يركّز على المبادرات التي قامت بها المجموعة في السنة الميلادية 2020 فيما يتعلّق بشؤون الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، وإننا نرتكزُ في إصدارنا لهذا التقرير على اعتقادٍ راسخ بأن هذه المبادرات ستُساهم في خلق مستقبل أكثر استدامةً على صعيد السوق، والعملاء، والمجتمع، خصوصاً من حيث أن هذه المبادرات قد طُوِّرت بالتوافق مع أهداف الأمم المتّحدة للتنمية المستدامة، إضافةً لرؤية البحرين 2030.

نحنُ في شركة البحرين الوطنيّة القابضة، نؤمن بأن بناء شركة أكثر استدامةً يعني بالضرورة رفع نسبة الشفافيّة، وتشجيع الحوار بشأن الطريقة التي نعمل بها، حيثُ إننا نطمح بأن نكون الشركة الرائدة في مجال عملِنا، وذلك عبر تضميننا لمختلف اعتبارات شؤون الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عمليّة صناعة القرار اليوميّة، على صعيد جميع شركاتنا العاملة في مجالات التأمين والاستثمار. وعن طريق كلّ ما نقوم به الآن، وما ننوي القيام به مستقبلاً. إننا مصمّمون على أن تكون الرغبة في تحسين المُخرجات طويلة الأمد لجميع أصحاب المصلحة هي الدافع لكلّ قراراتنا.

في الحقيقة، لقد كانت سنة 2020 سنةً مليئةً بالتحدّيات، ولكننا فخورون بأنه وعلى الرغم من كلّ تلك الظروف التي أثارتها جائحة كوفيد - 19، فإننا لم نغيّر من خطّنا في الالتزام بما يهمّ جميع أصحاب المصلحة، بالإضافة لمساعدة العملاء لأن يحقّقوا أهدافهم، ولم نتوقّف عن تطوير مهارات موظّفينا، كما أننا لم نتوقّف عن خدمة أفراد مجتمعنا، ولا زلنا مستمرّون في خلق مُستقبل مستدام للجميع.

لمحات

صفر

خروقات أمنية للبيانات

وعقوبات مالية أو غير مالية

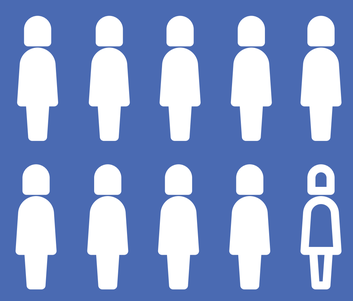
75,600 د.ب

مُساهمة للفريق الوطني لمكافحة فيروس كورونا

19,008

مجموع ساعات تدريب الموظّفين

9 نساء



في المناصب الإدارية
الوُسطى والعُليا

77.11%

نسبة البحرنة للمجموعة

49.07%

من الموظّفين تم
فحصهم لفيروس كوفيد - 19

87%

من مصروفات المُشتريات تم
التعاقد بشأنها مع مورّدين محلّيين

الأعمال المسؤولة

تسـعى مجموعـة البحريـن الوطنيّـة القابضـة لأن تكـون واحـدة مـن أكثـر شـركات الخدمـات الماليّـة موثوقيّةً، كما تسـعى لخلق قيمة اقتصاديّة مسـتدامة عبر التزامها بحوكمة مؤسسـاتيّة قوية وأداء يتّسـم بالشـفافيّة.

إننـا نسـعى لأن تكـون البُنيـة الأساسـيّة لمنهـاج الحوكمـة الخـاصّ بنـا، بُنيـةً تدعـم سـلوكيّات العمـل الـذي يتّسـم بالتسـاوي، والشـفافيّة، والمسـؤولية.

أصحاب المصلحة

إن ثقة أصحاب المصلحة في مجموعة البحرين الوطنيّة القابضة هي ثقةٌ مبنيّةٌ على قِيَم النزاهة، والامتياز في العمل، والريادة، التي يحرص عليها جميع موظّفينا، والتي لطالما حرصنا على ترسيخها وتثبيتها في مختلف شركاتنا وأعمالنا. في الحقيقة، فإنّنا نَعُدُّ زبائننا، وموظّفينا، والمساهمين في شركاتنا، بالإضافة إلى الجهات التنظيميّة والمجتمع والمورّدين، جميعاً كشُركاء لنا في تحقيق رسالتنا المؤسّسية. إننا مدركون تماماً بأن أصحاب المصلحة يتوقّعون منا بأن نكون على درجة عالية من الشفافيّة في كل أعمالنا، وأن نقدّم التقارير بشكل مستمر حول التأثير الذي نقومُ به في النواحي البيئية والاجتماعية، كما يتوقّعون منّا بأن نقوم بتقديم أعمال ذات قيمة عالية في كلّ ما نقوم به. إننا نعتقد أن مهمّتنا تكمُن في بناء علاقات طويلة الأمد مع أصحاب المصلحة، وأن نُواصل الإدارة المُستدامة لمجموعتنا.

حوكمتنا

تتمتّع المجموعة بأُطُر حوكمة تَمْتَثِل في جميع تفاصيلها مع قواعد وإرشادات الجهات التنظيميّة، إذ أن هذه الأُطُر تُعّدُ بمثابة الأدوات التي نستخدمها في المجموعة لتحسين جميع أعمالنا ولنتأكّد من استيفاء حقوق أصحاب المصلحة بشكل متوازن ومتوازي. إن مجلس الإدارة لمجموعة شركات البحرين الوطنيّة القابضة يركّز بشكل أساسي على القيادة ذات التأثير القوي وعلى مُمارسات الحوكمة الصائبة، كما أن مجلس الإدارة يعتبِر أن الحوكمة المؤسساتية القويّة هي أحد الأمور الرئيسية التي تميّز الشركات عن منافسيها. لهذا، فإن مجلس الإدارة لدينا، بالإضافة للّجان المُختلفة، يحظّونَ بالحضور الجيّد، كما ويتم الحرص على المهنيّة العالية في جميع النقاشات الدائرة وعمليّات صُنع القرار. أما بالنسبة للعمليّات التشغيليّة وسير الأعمال، فإن التركيز ينصبّ على الاستجابة لاحتياجات السوق، وعلى تطوير تلك العمليّات بناءً على المتغيّرات الحاصلة.

مجلس الإدارة

مجموعة من الأفراد يمثّلون عدّة فئات من طلائع الشركات البحرينية حيثُ إنهم يقدّمون مزيجاً من الخبرة والمهارات التي تتوائم مع شركاتنا واستراتيجيّتنا. حاليّاً، يتكوّن مجلس الإدارة من 6 أعضاء غير تنفيذيين، و4 أعضاء مُستقلّين غير تنفيذيّين، وقد تمّ انتخاب مجلس الإدارة المكوّن من 10 أشخاص خلال إجتماع الجمعيه العامه العاديه لعام 2019.

الامتثال والسلوك الأخلاقي

تُعدّ مملكة البحرين من طليعة الدول التي تستخدم آخر ما تقدّمه التكنولوجيا الرقميّة في قطاع الخدمات الماليّة، وتنتُج عن ذلك متطلّبات تشريعيّة مُعيّنة وقوانين حيويّة في تطوّر مُستمرّ. وفي هذا السياق، فإن مجموعتنا مُلتزمة بجميع القواعد واللوائح التنظيمية، إذ قامت بوضع برامج رسميّة لمُراقبة مثل تلك الأمور، كما أنها تحدّث سياساتها وإجراءاتها ومُمارساتها بشكلٍ دوري، وتوفّر تدريباتٍ مناسبة ويُمكن التحقق من مُخرجاتها، وذلك بهدف زيادة الوعي. إن لدى المجموعة عدداً من المصادر ذات العلاقة على شبكة الإنترانت الداخليّة كي تزيد من مُشاركتها الفعّالة فيما يتعلّق بمثل هذه الأمور، وليستطيع الأفراد أن يتعلّموا بشأن هذه المواضيع الهامّة.

إطار العمل لإدارة المخاطر

تقع إدارة المخاطر في قلب أعمالنا، وإن مخاطر التغطية التأمينية بالإضافة لمخاطر الاستثمار يُعتبران اثنين من أكبر المخاطر التي تواجهنا في المجموعة. إن إطار عمل مجموعة البحرين الوطنيّة القابضة هو إطارٌ مبنيّ على الفهم الواضح لمختلف أنواع المخاطر، كما أنّه مبني على أسس معيارية لتقييم للمخاطر، وإجراءات معيّنة للقياس، بالإضافة لكونه يعتمد على المُراقبة المستمرّة. يقوم مجلس الإدارة لدينا بالإشراف على مخاطر المجموعة كما أنّه يحدّد الاتّجاه العام للمجموعة من ناحية درجة الإقبال على المُخاطرة. ولتسهيل الأمور، فقد قام مجلس الإدارة بتفويض مسؤولية الإشراف على إدارة المخاطر وأُطُر عملها للجنة التدقيق والامتثال والمُخاطرة والتي تتكوّن من عدد من أعضاء مجلس الإدارة.

يقوم قسم إدارة المخاطر بتقديم التقارير بشكل مُستقلّ للجنة التدقيق والامتثال والمخاطر. كما أن هذه اللجنة تقوم بمُراجعة الدرجة التي تم تحديدها للإقبال على المُخاطرة وأُطُر العمل المتّصلة بإدارة المخاطر، كما أنّها تنظُر في شأن كفاية رأس المال وتقوم بإجراء اختبارات التحمُّل. إن لجنة إدارة المخاطر والمكوّنة من الإدارة العُليا، تجتمع بشكل دوري لتقييم المخاطر، وتوجّهات الرسملة، ومخاطر الطرف الآخر، والمخاطر التشغيلية، ومخاطر السيولة النقديّة، كما وتنظر في شؤون إدارة الاستمراريّة المؤسساتيّة. تُعتبر المجموعة من ضمن أولى الشركات في البحرين من ناحية الاستثمار في البنية التحتيّة لتتمكّن من إنتاج حسابات نموذج رأس المال الاقتصادي المبنيّة على سولفينسي2-، وذلك ما يُأخذ بعين الاعتبار في جميع القرارات الهامّة في الشركة.

مكافحة غسيل الأموال/مكافحة تمويل الإرهاب

إن شركة البحرين الوطنيّة القابضة مُلتزِمة ببرنامج امتثال صارم مع جميع القوانين واللوائح التشريعيّة المختصه بمكافحة غسيل الأموال/مكافحة تمويل الإرهاب، وذلك لكي تتأكّد من منع استخدام أيّ من مُنتجاتها وخدماتها لأغراض غسيل الأموال أو تمويل الإرهاب. هذا وتحدد سياسة المجموعة وإرشاداتها الخاصّة بمكافحة غسيل الأموال/مكافحة تمويل الإرهاب جميع المتطلّبات التفصيليّة للإجراءات ذات العلاقة. يتضمّن ذلك منهجاً مبنيّاً على المُخاطرة للقيام بإجراءات التحقُّق اللازم للزبائن، المُراقبة المُستمرّة، ورفع التقارير بشأن النشاطات المُريبة، إضافةً إلى التدريب وحفظ السجلّات. كما تستخدم شركة البحرين الوطنيّة القابضة برنامجاً إلكترونيّاً خاصّاً يقوم بفرز وتتبُّع الأمور المتّصلة بغسيل الأموال/مكافحة تمويل الإرهاب، علاوة على أداة تم تطويرها دخليّاً لمراقبة نشاط العملاء ومعاملاتهم . بالإضافة لذلك، فإنه من المطلوب على جميع الموظّفين إكمال تدريب سنوي بشأن مكافحة غسيل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب. أما الموظّفون الجُدُد فيتم تدريبهم خلال 3 أشهر من تاريخ انضمامهم. وفي ذاتِ السياق، فقد قُمنا بإضافة تدريب "اعرف زبونك"، المعروف عالميّاً باسم "KYC"، لجميع الموظّفين وخصوصاً أولئك الذين يتعاملون بشكل مباشر مع العُملاء.

إننا نقوم بإجراء تدقيقات خارجيّة دوريّة ومستقلّة بالاضافة الى مراجعات داخلية للأمتثال، وذلك للتأكُّد من أن المجموعة تقوم بما يجب عليها القيام به من ناحية اتّباع قواعد مُكافحة غسيل الأموال/مكافحة تمويل الإرهاب ومن ناحية المتطلّبات القانونيّة الأُخرى في مجال التأمين. فإن هذه المراجعات تُساعدنا في التعرّف على أيّ نُقاط ضعف موجودة، كي تستطيع الإدارة أن تقوم بالإجراءات التصحيحيّة وتُحافظ على الامتثال التام.

سياسة الإبلاغ عن المخالفات

لقد أسّست المجموعة سياسة مُحدّدة ونظاماً محدّداً للإبلاغ عن المخالفات، بما يتّفق مع التزامها بأعلى معايير الحوكمة، والشفافيّة، والأمنة، والنزاهة، والمسؤولية. إن قنوات الإبلاغ عن المخالفات تمكّن جميع الموظّفين وجميع الأطراف الثالثة المستقلّة والمرتبطة بمجموعة البحرين الوطنيّة القابضة (بما في ذلك العملاء والمورّدين) بأن يقوموا بإبلاغ الجهة المختصّة في حالة وُجِدَ أي شكل من أشكال سوء السلوك في مجموعة البحرين الوطنيّة القابضة، وذلك مع التمتّع بالسريّة الكاملة.

إن رئيس لجنة التدقيق والامتثال والمخاطر هو الشخص المفوّض بالإشراف على أيّ سوء تصرّف يتم الإبلاغ عنه. أما سياسة المجموعة بخصوص الإبلاغ عن المخالفات فهي تقع تحت عهدة ضابط مكافحة الإحتيال للمجموعة، والذي يشغل كذلك منصب مدير التدقيق الداخلي للمجموعة، ذلك ما يضمن الاستقلاليّة في التعامل مع أي بلاغ يصل عن أيّ سوء سلوك أو سوء تصرّف.

في عام 2020، تم التبليغ عن حالة واحدة من سوء السلوك عن طريق قناة الإبلاغ مجهولة المصدر، وقد قامت الجهات المختصّة بالتحقيق في المسألة، وقامت المجموعة كذلك باتّخاذ الإجراءات اللازمة لتخفيف تأثير الحالة المُبلّغ عنها قبل أن يتم إغلاق ملف الحالة. في مجموعة البحرين الوطنيّة القابضة، فإننا نتعامل مع حالات الإبلاغ عن المخالفات بشكل تامّ الجدّية، ونسعى بشكل مستمر لتحسين مستوى الوعي فيما يتّصل بالسلوك المسؤول، عن طريق السُبُل التعليمية ورفع مستوى الوعي، وذلك لتقليل مثل هذه الحالات في المُستقبل.

حماية البيانات

إن مجموعة البحرين الوطنية القابضة تحترم خصوصيّة الأفراد والكيانات التي تجمع وتُعالج البيانات الشخصيّة منها، إذ أن لدينا برنامجاً متكاملاً للامتثال لقواعد حماية البيانات، برنامجٌ يهدفُ إلى تطبيق ضوابط البيانات على جميع المعلومات الشخصية التي يمكننا جمعها ومعالجتها، وعلى الطريقة التي يجب علينا حماية هذه البيانات من خلالها. إننا نتّبع جميع القوانين المُتّبعة بهذا الشأن، كما ونقوم بإكمال تقييمات مُتكاملة تُعنى بـ "التأثير على الخصوصية" لجميع الأدوات الحديثة والمُعدّلة، ولمزوّدي الخدمة، ولجميع الخدمات أو المُنتجات التي تتضمّن جمع أو معالجة المعلومات الشخصيّة. إضافةً إلى ذلك، فإننا نُجري تقييماً ذاتيّاً بشكل سنوي لبرنامجنا المعنيّ بالامتثال لمعايير الخصوصية، وذلك باستخدام نُظُم حماية أمنية مُناسبة واتّباع سياسات مُفصّلة مع الأخذ بعين الاعتبار جميع القواعد التي تم وضعها من قبل مصرف البحرين المركزي.

0 عدد العقوبات الماليّة و غير الماليّة

0 الخروقات الأمنية للمعلومات

الأمن السيبراني

إذ أن المجموعة تقوم بتطوير مُبادراتها الرقميّة، فإن حماية مجموعة البحرين الوطنيّة القابضة، والعاملين لديها، بالإضافة لأصحاب المصلحة من المخاطر السيبرانيّة هو أمرٌ يُعتبر مسؤوليّةً مشتركةً لكلّ المجموعة. تبدأ المسؤولية في هذا الأمر من فريق الأمن السيبراني، والذي يُشرف عليه مسؤول مستقل للأمن المعلوماتي، إذ أن لدى هذا الفريق استراتيجية استباقية للحماية السيبرانيّة، تسعى للتعرّف على التهديدات السيبرانيّة الدائمة التغيّر، ومن ثمّ الاستجابة لها ودرءَها. إننا نُشرِك الخُبراء المعنيين بهذا الأمر في إجراء التقييمات الدوريّة للتحقّق من إجراءات الحماية، ولتقييم نقاط الضعف، بالإضافة إلى الاستعانة بهم لتطبيق إطار عمل شامل لإدارة المخاطر يُمكِّننا من الإدارة الفعّالة والتصعيد الفعّال للمهام. كما وأن لجنة التدقيق، وكجزء من ممارسات الشركة في مجال الحوكمة، تقوم بشكل دوري بمُراجعة برامج الامتثال والأمن السيبراني الخاصّة بمجموعة البحرين الوطنيّة القابضة، وذلك لتسهيل الاستثمار الصحيح والمُناسب في الأفراد، والعمليّات والتكنولوجيا. وفي هذا الإطار، يجب على جميع الموظّفين إكمال تدريب الأمن السيبراني بشكل سنوي، وذلك يتضمّن استعراضاً كاملاً للسياسات الداخليّة المُتعلّقة بالأمن السيبراني وخصوصيّة البيانات. وفي عام 2020 أكمل 167 موظّفاً هذا التدريب.

الموزّدين المحليين

إننا نتّخذها كأولويّة بأن تُساهم نشاطات الشراء لدينا تجاه الشركات والمؤسسات المحلّية بشكل مُباشر. ومن أجل تحقيق ذلك، فإننا نقوم بشراء المُنتجات والخدمات من الموزّدين المحلّيين قدرَ ما أمكن حيثُ إن الاستثمار في الموزّدين المحلّيين يخلق أعمالاً، ويبني القُدرات المحلّية، ويُساعد في بناء بيئة عمل أكثر استقراراً. إننا نقوم بتشجيع الشركات المرتبطة بنا بوضع الأولويّة تجاه الشراء بشكل محلّي كُلّما أمكن ذلك. وبشكل عام، فإن نشاطات الشراء لدينا تتم بشكل مركزي من خلال قسم المُشتريات في المجموعة، وهو القسم الذي يقوم بوضع سياسات الشراء والقواعد الإرشاديّة له، كما أنّه هو القسم الذي يتعامل مع المُشتريات ذات القيمة العالية، بالإضافة إلى قيامه بإدارة شؤون العقود مع الموزّدين، وقيامه بتطوير استراتيجيّات الحصول على الموارد. أما بالنسبة للوحدات المؤسّسية كلٌ على حِدَة، فهي تقوم بإدارة بعض قرارات المُشريات اعتماداً على احتياجاتها.

	العدد	%	المبلغ (د.ب.)	%
عدد الموزّدين في البحرين	159	87%	1,341,314	89%
عدد الموزّدين خارج البحرين	24	13%	173,800	11%
	183	**100%**	**1,515,114**	**100%**

موظّفينا

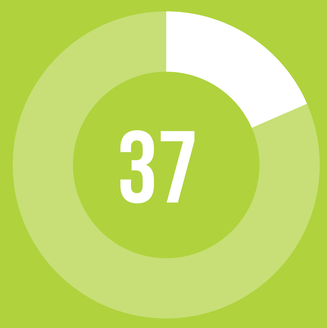
إننا نعتبر ثقافتنا المؤسّساتية وموظّفينا كأهم مواردنا، وإننا نعتبر هذين الموردين ميزةً تنافُسيّة كبيرة لمجموعتنا. إن ثقافتنا مرتكزة على موظّفينا، وعلى تحديد الأهداف الكبيرة، ومن ثمّ تنفيذها، والتحسين المستمرّ في أدائها، بالإضافة إلى التحلّي المسؤولية في كلّ ما نقوم به.

إن النزاهة والعمل على أساس أخلاقي يكمُنان في صميم قيمنا كمجموعة، وفي كلّ ما نقوم به، بالإضافة للطُرُق التي نعمل بها.

نظرة عامّة على القُوى العاملة في 2020

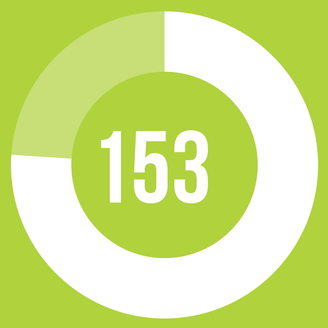
إجمالي القوى العاملة

201



موظّفو الإدارة العُليا

موظّفو الإدارة الوُسطى



موظّفون غير إداريّون

* من غير إحتساب المتدربين والموظفين المؤقتين

تعداد الموظّفين بحسب العُمر

48 الموظّفين في عمر 18-30

139 الموظّفين في عمر 31-50

14 الموظّفين في عمر +51

* من أصل 201 قوة عاملة بدوام كامل

البحرنة

155 بحريني — **46** غير بحريني

مجموع الإداريين

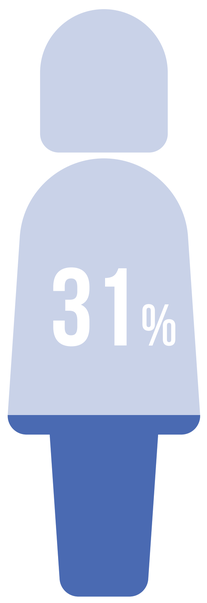
34 بحريني — **14** غير بحريني

مجموع غير الإداريين

121 بحريني — **32** غير بحريني

إجمالي الذكور 139

- 22 مجموع الإداريين البحرينيين
- 11 مجموع الإداريين غير البحرينيين
- 80 مجموع غير الإداريين البحرينيين
- 26 مجموع غير الإداريين غير البحرينيين



إجمالي الإناث 62

- 12 مجموع الإداريين البحرينيين
- 3 مجموع الإداريين غير البحرينيين
- 41 مجموع غير الإداريين البحرينيين
- 6 مجموع غير الإداريين غير البحرينيين

التنوّع والتضمين

إننا ملتزِمون بتوفير فرص عمل متساوية، وبناءً على ذلك، فإنا لدينا طاقم عمل مكوّن من أفراد بمهارات مُختلفة، وبمختلف القيم، والخلفيّات، والإثنيّات والتجارب. إن المجموعة تعمل على التأكُّد من أن تكون عمليّات اختيارها للتوظيف وفُرص تطوير الموظّفين، أن تكون خالية من التحيّز، ومبنيّةً على أساس الاستحقاقيّة. وحيثُما أمكن، فإن المجموعة تختار المرشّحين بناءً على اختبارات الأداء والقُدُرات، حيثُ إن مجلس الإدارة يُدرك بأن بناء التنوّع في مجموعة البحرين الوطنيّة القابضة سيحسّن من الأداء العملي لها.

التوظيف و معدل دوران الموظفين

	ذكور	إناث	**المجموع**
إجمالي الموظّفين المُعيّنين حديثاً	6	12	**18**
عدد دوران الموظّفين (بشكل اختياري أو قسري)	17	10	**27**
معدل دوران الموظّفين (بشكل اختياري أو قسري) %			**%14.77**

التدريب والتطوير

إننا نعتبر تطويرنا لموظّفينا أحد أهم مُرتكزات استراتيجيّتنا العامّة، وعلى نطاق المجموعة، فإننا نحفّز ثقافة مؤسّساتيّة مبنيّة على التعلُّم، ثقافة تقوم بدعم أهمّ القدرات التي يتمتّع بها الموظّفون. إننا نؤمن بأن هذا سوف يُساعد الموظّفين على النجاح في مراكزهم الحاليّة ويوفّر لهم منصّةً سيستطيعون من خلالها أن يحظوا بمسار وظيفي مزدهر وطويل الأمد لدى مجموعة البحرين الوطنيّة القابضة. إننا نقوم بالعمل من خلال أسلوب تكامُليّ في الأمور المتعلّقة بالتعلم والتطوُّر، حيثُ إن المعرفة والمهارات المختلفة لكل موظّف ينتُجان عن مزيج من المهارات المُكتسبة خلال العمل، والمشاريع التعاوُنيّة، بالإضافة لتجارب التعلُّم الصفّي والرقمي، ويتم دعم كلّ هذا من قبل فعاليّات الإشراف والتدريب الفردي. وفيما يتّصل بنشاطات التدريب والتطوير، فإننا نقوم كذلك بدعم الجامعات البحرينيّة عن طريق توفير فُرص التدريب المُخصّصة للطلبة في مختلف شركات المجموعة، وفي عددٍ من الأقسام والوظائف.

2020 التطوير والتدريب

19,008
مجموع ساعات التدريب

108
العدد الكُلّي للدورات التدريبية

176
مجموع الموظّفين الذين تم تدريبهم

108
متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف

القواعد السلوكيّة

إن القواعد السلوكيّة لمجموعتنا تقع في صميم منهجنا للحوكمة الجيّدة. توفّر هذه القواعد إرشادات واضحة عن الطريقة التي يستوجب علينا من خلالها إجراء الأعمال، وتنطبق هذه القواعد على جميع العاملين في البحرين الوطنيّة القابضة. إن هذه القواعد السلوكيّة تعكس فلسفتنا التشغيلية، وهي "حماية الإزدهار". إن قواعدنا السلوكيّة تحدد الطريقة التي نُلزِمُ أنفسَنا فيها بأعلى المعايير المهنيّة، وذلك من أهم الأمور التي تُسهم في بناء الثقة والعلاقات المُستدامة مع مختلف فئات أصحاب المصلحة، كالعُملاء، ووُكلاء التأمين، والشُّركاء، والمُشرّعين والمستثمرين. وبعد أن ينضمّ لنا أي موظّف، فإن عليه أن يتعرّف على هذه القواعد. كذلك، فإن على جميع الموظّفين أن يُتِمّوا أخذ الشهادة السنويّة التي تمثّل معرفتهم وامتثالهم لهذه القواعد. إننا نتوقّع من جميع الموظّفين أن يتصرّفوا بناءً على أعلى معايير النزاهة والمهنيّة، وأن يمتثلوا مع جميع القوانين والتشريعات ذات العلاقة بالإضافة إلى سياسات المجموعة.

الصحّة والسلامة والرخاء

من المهم جداً لنجاحنا أن ندعم صحّة موظّفينا وسعادتهم من خلال البرامج التي تؤدّي إلى تحسين الأداء، والتطوير في العمل، والانخراط في أدائه، وفي نفس الوقت بأن نحرص على أن يُوازِن الموظّفون ما بين العمل والحياة الخاصّة.

الاستجابة لكوفيد - 19

في بداية جائحة كوفيد - 19 فقد كانت أولويّة المجموعة تتركّز على الصالح العام للموظّفين والعمل المرِن. وكخطوة أولى لحماية الموظّفين فقد أعددنا خُطّةً تبحث المخاطر المُحتملة في خطّ عملنا وفي شركاتنا، والطرق التي سنتّخذها للاستجابة في حالة أيّ تفشّي. وبناءً على ذلك، فقد قامت المجموعة بوضع عدد من التدابير، بما في ذلك تدابير تستهدف أماكن العمل، وذلك لمكافحة انتشار الوباء. لقد تضمّنت هذه السياسات الإجازات المرِنة والعمل عن بُعد وذلك للحد من وجود الموظّفين، ولغرض التنسيق مع وزارة الصحّة لإرسالهم للفحص باستمرار. كما أننا قُمنا بتوفير معدّات السلامة ومعقّمات اليد في الأماكن المُلائمة بمختلف الطوابق والمكاتب، إضافةً لتعقيم مناطق العمل، والقيام بإجراءات مؤقّتة كفصل عُمّال خدمة المكاتب من ذوي العقود الخارجيّة. إضافةً إلى ذلك، فقد قُمنا بوضع مُلصقات جداريّة، وقُمنا بتشجيع الموظّفين على البقاء في المنزل في حالة المرض، كما أننا قمنا بالتواصل معهم بشأن إتكيت السُعال والعطس ونظافة اليد. لقد تم تعليق هذه اللافتات في مدخل الشركة وفي الأماكن البارزة الأخرى، وقد تم وضع شخص عند جميع الأبواب مهمّته هي التحقّق من درجة حرارة الزائر وأخذ تفاصيله، كما تم وضع حاجز منيع للمناطق التي يتم فيها التعامل مع الزبائن. لقد ركّزنا بالإضافة لذلك على الحد من التفاعل الجسدي مع الزبائن، أو حتى إلغاءه متى أمكن، إذ دشّنت شركة البحرين الوطنيّة للتأمين الفرع الافتراضي، وفرع المرور بالسيّارة، كما قامت بتحسين خدمة روبوت دردشة الوتساب بالإضافة لتطويرها خدمة التقديم الإلكتروني لمطالبات السيّارات. كما تم تخليص التسويات المالية إلكترونيّاً عبر النُظُم البنكية، وذلك لتجنّب توقيع الشيكات ومخاطر انتشار الفيروس المرتبطة بذلك.

76 موظف

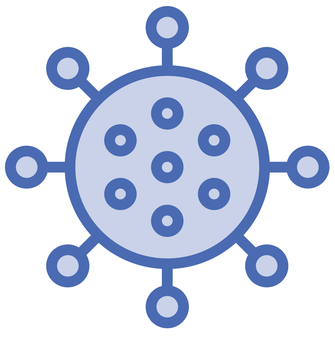
37.8%

عملوا من منازلهم

100 موظف

49.7%

تم إرسالهم للفحص من قبل المجموعة



7 موظفين

3.4%

الموظّفين المُصابين

201

100%

عدد أطقم أدوات السلامة الموزّعة على الموظّفين

عُملائنا

تلتـزم مجموعـة البحريـن الوطنيّـة القابضـة وشـركاتها التابعـة بتوفيـر الخدمـات المُبتكـرة لعُملائهـا، والخدمات ذات الصّلة، والتي توفّر القيمة والخيار للعُملاء. إننا نفتخر بأن جميع هذه الخدمات تُقدَّم بأعلى مستويات خدمة العُملاء، بدءاً من إصدار بوليصات التأمين ووصولاً إلى تسوية المُطالبات.

إننـا نضـعُ لأنفسـنا توقّعـات ومعاييـر عاليـة لخدمـة الزبائـن، وذلـك كـي نتمكّـن مـن المحافظـة علـى ثقتهـم التامّـة. وكجـزء مـن هـذه العمليّـة فقـد قمنـا بتصميـم وتطويـر مُنتجـات رائـدة تسـتطيع تلبيـة الاحتياجات المُحدّدة للزبائن، بالإضافة لتزويد العُملاء بمعلومات واضحة، والتأكد من أن يتم التعامل مع مُطالبات التعويض بشكل فوري ومُنصِف.

التحوّل الرقمي

تمّ إطلاق استراتيجيّتنا المُستقبليّة الطموحة لتُحسّن تجربة العُملاء الرقميّة، ولكي تقوم بخلق مُنتجات وخدمات ذات قيمة أعلى وأفضل للعميل. إن استثمارنا المُعتبر في البيانات والتحوّل الرقمي سوف يخفّض التكاليف ويجعل من سير العمل أسرع وأيسَر ممّا هُوَ عليه.

بناءً على أُطُر العمل التي وضعناها في 2019، فإننا نقوم بقياس نسب التحوّل الرقمي والأتمتة في عمليّات سير العمل عبر مختلف شركاتنا وأقسامنا. إن تركيزنا موجّه لزيادة التحوّل الرقمي في تعاملنا مع العُملاء، بالإضافة لخلق خيارات أفضل للخدمات المُقدّمة، وتخفيض كميّة الورق التي نستخدمها. وبحلول نهاية السنة، فقد باتت معظم مُعاملات الدفع والمُطالبات التي تتطلّب التفاعل مع الزبائن، أصبحت تتم عبر الأجهزة الإلكترونيّة. وبعد جهودنا المستمرة لتشجيع العُملاء على استخدام القنوات الرقميّة، فقد قدّم العُملاء ما لا يقل عن نصف طلبات الخدمة هذا العام عن طريق القنوات الرقميّة.

في عام 2020، لقد أتحنا خدمة الوتساب لشركة البحرين الوطنيّة للتأمين، وقد دخلت بالفعل إلى نطاق العمل. الآن، يستطيع العُملاء والعُملاء المُحتملون أن يتفاعلوا معنا وأن يقوموا بإجراء معظم المُعاملات المتعلّقة بالتأمين عن طريق رسائل الوتساب، بما في ذلك خدمة الزبائن الذين لديهم طلبات مُقدّمة مع أطراف ثالثة. كما أننا قد قُمنا بتدشين فرع الشركة الافتراضي، حيثُ يستطيع العُملاء التفاعل مع موظّفي خدمة العملاء عن طريق اتّصالات الفيديو من أجل إكمال مُعاملاتِهِم المتعلّقة بالتأمين. كما أننا قد قُمنا بإطلاق مبادرة رقميّة جديدة وذلك وبتدشين خدمة تقديم المُطالبات عبر الموقع الإلكتروني لشركة البحرين الوطنيّة للتأمين، وتسمح هذه الميزة للعملاء بتقديم ومُتابعة مُطالباتهم المُقدّمة عبر الموقع الإلكتروني للشركة.

ولتحسين رضا الزبون وتجربته بشكل أكبر، فقد طوّرنا بأنفسنا نظاماً سهل الاستخدام لإدارة الشكاوى، يستطيع من خلاله الموظّفون المعنيّون تسجيل الشكاوى، والبحث فيها، بالإضافة إلى القيام عن طريقه بحل جميع شكاوى العُملاء على الفور. وحين يتم تسجيل أيّ شكوى، يتم إرسال رسالة نصّية ورسالة بريد إلكتروني بشكل تلقائي إلى مقدّم الشكوى. وتحتوي هذه الرسائل على الكود الخاصّ بالشكوى، وذلك للمُتابعة المُستقبليّة.

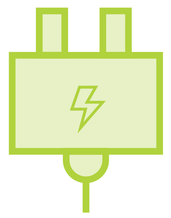
تركّز استراتيجية البحرين الوطنيّة للحكومة الإلكترونية 2010 على التأكد من إيصال الخدمات الإلكترونية لجميع العُملاء، سواء أكانوا مواطنين، أو مُقيمين، أو كيانات تجاريّة، بشكل يتّسم بالكفاءة والفعاليّة، تحت شعار: " تقديم قيمة مضافة للعملاء من خلال حكومة متعاونة". وتماشياً مع هذه الرؤية، فقد أطلقت شركة البحرين الوطنيّة للتأمين بطاقتها الإلكترونية bni Ecard والتي تسمح للزبائن بالقيام جميع المُعاملات المتّصلة بالإدارة العامّة للمرور، بالإضافة إلى تقديم المُطالبات، والعديد من المُعاملات الأُخرى المتّصلة بتأمين المراكب.

تطوير طُرُق جديدة للتعامل مع الموظّفين

لقد غيّر فيروس كوفيد - 19 الطريقة التي نعيشُ ونعمل فيها بشكل كلّي، إذ زاد من درجات تركيزنا، وسرّع وتيرة الابتكار للاستجابة إلى احتياجات وتحدّيات العالم الحديث، كما أعاد تأطير الطريقة التي ندعم فيها مجتمعاتنا. إننا لا نزال في قمّة تركيزنا لنصل إلى عملائنا ونتواصل معهم، وخصوصاً خلال الإغلاقات المتعلّقة بالجائحة. إن الابتكارات مثل الفرع الرقمي لشركة البحرين الوطنيّة للتأمين bni-Virtual، وخدمة تقديم الطلبات إلكترونيّاً لذات الشركة، والموقع الإلكتروني المُحدّث لشركة البحرين الوطنيّة للتأمين على الحياة، وهي منصّة يستطيع العميل من خلالها ابتياع بعض المُنتجات إلكترونيّاً، دون الحاجة للحضور في الفرع.

الاستدامة البيئية

إننا مُلتَزِمون بحماية البيئة، وذلك عن طريق تحسين كفاءة استخدام الطاقة، واستخدام الموارد بشكل مسؤول، إضافةً لتقليل النُفايات. هذا ويتم تزويد الموظّفين بالموارد اللازمة ليتمكّنوا من العمل بشكل أكثر استدامةً.



استهلاك الكهرباء

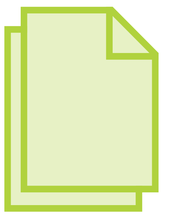
تهدُف شركة البحرين الوطنيّة القابضة لتخفيض استهلاك الكهرباء في مختلف مبانيها وفروعها لكل موظّف بنسبة 20% بحلول عام 2022، وذلك بتقديم مُبادرات مثل استبدال المصابيح المتوهّجة ببدائل ذات فعاليّة عالية في استهلاك الطاقة، وذلك لتقليل استهلاك الطاقة. وفي عام 2020، فقد استهلكنا ما يُقارب 3,594,585 كيلوواط ساعي من الكهرباء.

المياه

لا يُشكل استهلاك المياه للمجموعة تأثيراً رئيسيّاً على البيئة، وعلى الرغم من ذلك، فإن تقليل استخدام المياه هو التزام مبدئي بالنسبة لنا. وفي حين لم تضع المجموعة أهدافاً لتخفيض استهلاك للمياه، فقد قمنا بجهود للحد من استهلاك مكاتبنا للمياه، وذلك عن طريق حملات توعوية للموظّفين كما قمنا بالاستثمار في تكنولوجيا حديثة ذات استخدام فعّال للماء. وبشكل عام، فإننا نقدّر بأن مجموعتنا كَكُل قد استهلكت حوالي 10,835,000 لتراً من الماء في عام 2020.

المخلّفات

إننا نسعى لتقليل المخلّفات التي نقوم بإنتاجها، ونقوم بالتركيز على شراء المواد القابلة لإعادة الاستخدام وإعادة التدوير حيثُما استطعنا. وقد تعاونت شركة البحرين الوطنيّة للتأمين على الحياة، وهي شركة مُنضوية تحت مجموعتنا، مع الجمعية البحرينية لأولياء أمور المعاقين وأصدقائهم، ليتم التبرّع بجميع المخلّفات البلاستيكيّة لهم، وليذهب ريع بيعها فيما بعد لشراء كراسي متحركة للمرضى المحتاجين.



الاستهلاك الورقي

يشتهر قطاع التأمين بكثرة الاستخدام الورقي والاستمارات الورقيّة. إن مجموعة البحرين الوطنيّة القابضة تسعى بكل جهدها لتغيير هذه الصورة النمطيّة حيثُ بدأت المجموعة بتغيير عادات استخدامها الذاتيّ للورق. لقد وضعنا مسألة النُفايات الورقيّة كأولوية للعمل عليها، وإننا في طور اكتشاف مختلف السُبُل لتحويل مُختلف عمليّاتنا إلى العالم الرقمي، وذلك لنتمكّن من تخفيض اعتمادنا على الورق. ففي عام 2019، بدأنا بالتحوُّل إلى الطابعات مختلفة الأغراض ذات الميزات المختلفة، وذلك للتحكُّم بمسألة هدر الورق. كما أننا قد استثمرنا في شرا ء برنامج رقمي لإدارة اجتماعات مجلس الإدارة، وقد أصبحت اجتماعات مجلس الإدارة بهذا خاليةً من الاستخدام الورقي في عام 2017. إن تركيزنا في الوقت الحالي ينصبّ على زيادة التحوُّل الرقمي فيما يتعلّق بمُعاملات العُملاء، وذلك لنستطيع خلق خيارات أفضل للخدمات التي نقدّمها، ولنقلّل من الاستهلاك الورقي. ومع نهاية العام، فقد أصبح بمقدور عُملائنا شراء بوليصات التأمين وإدارة الخدمات المُقدّمة لهم، بالإضافة للقيام بإجراءات المُطالبة بشكل رقمي. ومن خلال هذه التجربة، يمكننا أن نقول بأن التوقيعات الإلكترونيّة هي أفضل طريقة نستطيع من خلالها إلغاء شحن المُستندات وإلغاء الاستخدام الورقي. وفي عام 2020، فقد قُمنا بتقديم خدمة الاستمارات الرقميّة وهو ما ساعدنا في تقليل عدد المُعاملات الورقيّة بشكل كبير. كما أننا قُمنا في 2020 بتقديم خدمة الدفع الإلكتروني لمُعاملات المُنشآت التجارية (B2B) وذلك لتخفيض الهدر الورقي بشكل أكبر.

المسؤولية الاجتماعية للشركة

نحـن فـي المجموعـة نؤمـن بـأن نجاحنـا مرتبـط بنجـاح مجتمعنـا. وإننـا نعمـل بمبـدأ "حمايـة الرفاهيـة والإزدهـار" والتي توضـح التزامنـا بتنميـة وازدهـار مجتمعنـا مـن خـلال العمـل الـذي نقـوم بـه لتكويـن تأثيـر إيجابي متواصـل فـي حيـاة شـعبنا والمجتمـع.

> نحـن نؤمـن بـأن المواطنـة الصالحـة للشركات جزء لا يتجزأ من نجاحنا ونحن ملتزمون بتحسين نوعية الحياة في مجتمعاتنا، والاستثمار في الصحة والتعليم والرياضة وتمكين الناس من عيش حياة أفضل.

إننا نفتخر بأن نكون من أولى الشركات التي استجابت للاحتياجات المُباشرة وطويلة الأمد لأولئك الذين تأثّروا بشكل مبُاشر جرّاء فيروس كوفيد - 19، إذ خصّصت الشركة مبلغ 75,600 د.ب. للفريق الوطني لمكافحة فيروس كورونا (COVID-19)، وذلك لتحقيق التأثير الإيجابي على الصعيدين البيئي والاجتماعي.

هذا العام، لقد قُمنا برعاية مُنتدى افتراضي بعنوان "التحوُّل الرقمي في التأمين - تحسين تجارب العُملاء". ويسعى هذا المنتدى الفريد في موضوعه وتوقيته، لأن يمكّن كبار المُدراء في شركات التأمين وشركات الخدمات الماليّة، بالإضافة إلى المبتكرين في مجال تكنولوجيا التأمين، أن يمكّنهم من تقييم ومُناقشة الحلول التي ستُساعد على التفاعل مع الزبائن بشكل أكبر وعلى تحسين المُرونة التشغيلية. هذا وقد تم تنظيم المؤتمر من قبل معهد البحرين للدراسات المصرفية والمالية (BIBF) وقد تمّ عقده تحت رعاية مصرف البحرين المركزي. وتفتخر مجموعة البحرين الوطنيّة القابضة بدعمها لهذا الحدث بمبلغ 8000 د.ب.، وهو حدثٌ قد اجتذب عدداً من المتحدّثين المحلّيين والعالميين، وحضرهُ أكثر من 550 مشارك من مختلف أنحاء العالم.

ومن جهةٍ أخرى، فإن شركة البحرين الوطنيّة للتأمين مستمرّة بدعم مُبادرات الإدارة العامّة للمُرور وحملاتها التوعويّة، إذ ساهمت بما مقداره 6500 د.ب. تجاه هذه الفعاليّات والتي تضمّنت مُكافأة السائقين الذين يتحلّون بالمسؤولية، بالإضافة إلى دعم الفعاليات السنويّة للقرية المرورية، وخلق الفيديوّات التوعويّة التي تُنشر في وسائل الاتّصال الاجتماعي.

إننا نؤمن في مجموعة البحرين الوطنيّة القابضة بمفهوم الإندماج الإجتماعي، خاصة مع فئتيّ ذوي الإحتياجات الخاصة والشباب. وفي هذا السياق فقد قامت الجهات الحكوميّة بتطوير البرنامج الوطني لتطوير قطاع الشباب والرياضة "استجابة"، وهو عبارة عن مبادرة وطنية تهدف إلى تطوير قطاع الشباب والرياضة، تماشيًا مع رؤية حضرة صاحب الجلالة الملك حمد بن عيسى آل خليفة عاهل البلاد المفدى حفظه الله ورعاه، وصاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن حمد آل خليفة ولي العهد رئيس مجلس الوزراء، وتحقيقًا لأهداف الرؤية الإقتصادية لمملكة البحرين 2030. وتماشيًا مع هذه الرؤية، فقد قامت شركة البحرين الوطنية للتأمين على الحياة بتقديم الرعاية لفريق البحرين للصمّ خلال مشاركته في بطولة سبارتان العرين تريفيكتا 2020، حيث حرصت الشركة على الترتيب لتدريب الفريق بشكل خاص من قبل مركز ربس فتنس ستيديو الرياضي، وعملت على توفير المعدات اللازمة لهم لإكمال السباق. وبشكل عام فإن الشركة تحرص على الإستمرار في دعم فئة ذوي الإحتياجات الخاصة وتعزيز جهود إدماجهم مع المجتمع وتأمين الحياة الكريمة لهم.

تتعرض المتاجر المحلية الصغيرة وأصحابها الذين يعملون بجد لخطر فقدان مكانهم في مجتمعاتنا بسبب انخفاض المبيعات خلال فترة جائحة كورونا. قدمة شركة البحرين للتأمين على الحياة دعمها لهذه المتاجر من خلال إطلاق حملة ترويجية على وسائل التواصل الاجتماعي، وتقديم جائزة قدرها 1000 دينار بحريني للفائز.

إضافة إلى ذلك، فقد قمنا بتوفير الدعم لسباق العوامات الخيري الذي نظمه نادي روتاري السلمانية تحت شعار 'منزل الأمل'، وذلك بهدف جمع التبرعات لترميم منازل الأسر البحرينية المتعففة.

كما إننا نحرص كذلك على تقديم الدعم المستمر لمعهد الأمل للتربية الخاصة ودار يوكو لرعاية الوالدين، وذلك عبر منحهم تأمين مجانيّ على المركبات التي يستخدمونها في هذه المراكز لنقل مرتاديها ونزلائها المسنين.

في كل عام، فإننا نقوم برصد جزء من صافي أرباحنا للتبرّعات، وفي عام 2020، فقد قُمنا باقتراح رصد 80,000 د.ب. للتبرّعات (30,000 د.ب. في 2019)، وهي تخضع لموافقة المُساهمين.

الختام

إن المجموعة ملتزمة بجميع نواحي نموذج الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، ونحنُ نسعى بكلّ جهدنا لأن نتمكّن من إدماج جميع هذه الأنشطة المختلفة في إطار عمل موحّد، إذ سوف يساعدنا هذا على التواصل مع أصحاب المصلحة في مجموعتنا، وأن نتمكّن في آنٍ معاً من قياس تطوّرنا في هذا المجال ذو الأهمية الكُبرى لمجموعتنا. يمكننا القول بأنه من ناحيتنا كمجموعة، فإن لدينا التزام بزيادة إدماج إطار عمل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات عبر مختلف العمليّات التجارية بالإضافة لإجراءات العمل.

باختصار، فإننا نتطلّع لمشاركة أصحاب المصلحة بكلّ ما سنقوم به في رحلتِنا المستقبليّة في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

كما نودّ الترحيب بآراء واقتراحات أصحاب المصلحة، إذ أنّنا نثمّن مساهماتهم ونسعى للحصول عليها. سوف يساعدنا هذا الأمر على تطوير استراتيجيّتنا للحوكمة البيئية والاجتماعية وحكومة الشركات كي تُوائم احتياجاتهم كأصحاب للمصلحة. لآرائكم أو استفساراتكم يمكنكم التواصل مع بشاير ضيف، مدير أوّل دائرة الإعلام، عبر البريد الإلكتروني **bashayer.dhaif@bnhgroup.com**.