

The background of the cover is a photograph of a renewable energy farm. In the foreground, rows of solar panels are visible, reflecting the bright light of the sun. In the background, several wind turbines stand against a sky with soft, colorful clouds from a sunrise or sunset. The sun is a bright, glowing orb on the left side of the frame.

takaful
emarat

2021
SUSTAINABILITY
REPORT

Takaful Emarat Insurance PSC

Table Of Content

01

About Takaful Emarat (TE)

02

Sustainability @TakafulEmarat

- CEO Message
- Approach
- 2021 Highlights
- Stakeholder Engagement
- Materiality Subjects
- Sustainable Procurement & Goals
- Corporate Governance & Risk Management

10

Operational Excellence

- Digital Transformation
- Information Security & Data Privacy

12

Stakeholders Sustainability

- Customer Engagement
- Employee Engagement
- Staff Strength
- 2021 Initiatives
- Financial Well Being
- Training & Development

18

Social Responsibility

19

Environmental Responsibility

About Takaful Emarat (TE)

Our History

Takaful Emarat Insurance PSC, established in 2008, is a leading Shariah compliant Life and Health Takaful Provider in the UAE. Takaful Emarat markets a wide range of individual and corporate life and health Takaful products including protection, savings and investment plans through variety of distribution channels.

Our Objective

To promote the concept of Takaful as a genuine shariah compliant alternate to Insurance. To design & promote Takaful products based on emerging needs and modern approach. To achieve the best financial results for participants and shareholders. To expand Takaful Emarat regionally and globally.

Our Vision

To become an international leader of Takaful Insurance in GCC, Middle East, North Africa and other Islamic countries.

Our Mission

To manage participants financial security with full compliance of Shariah. To gain trust and confidence by providing value added products and services backed by international expertise. To act fairly and transparently in the best interest of participants.

Sustainability @TakafulEmarat

CEO Message



Wael Al Sharif, CEO of Takaful Emarat, said: “During the past year, we have been following an aspirational and transformative strategy that cover various aspects which is clearly demonstrated in our results for 2021. With this said, I am pleased to extend my thanks and appreciation to every member of our Board of Directors for their contribution & supervision.

I also congratulate our leadership team, and all employees and partners on this success.”

Mr. Al Sharif added: “We have carefully evaluated all sectors of our business and invested in a state-of-the-art technology by continuing to focus on innovation and operational resilience, which enhanced our capacity to reach a wider customer base and achieve exceptional levels of loyalty”.

Takaful Emarat has become an instructive illustration in terms of applying the latest technologies and innovations, which streamlines our customers' access to our services, and reinforces our Company's standing as a leader of the UAE's insurance sector.

Approach

Takaful, meaning “**solidarity**” is a co-operative insurance system. It is based on the concept of shared contributions and mutual co-operation. We do not charge interest! Instead, we provide regimented subscription and pooled compensation to protect our members in case of loss or need. Our Takaful insurance companies adhere to both UAE law and an appointed Shariah Supervisory Board.

We are committed to ensuring a sustainable future, while creating value for our customers. An important feature of this commitment is regular transparent and best practice-aligned disclosure of our corporate sustainability actions and progress.

- **Takaful vs Conventional Insurance:**

In Arabic, Takaful means ‘solidarity and cooperation among group of people’. Takaful insurance is a form of co-operative insurance in compliance with Islamic Shariah, which is based on the concept of shared contributions and mutual co-operation between the participants to compensate one another in case of loss.

- **Takaful mechanism:**

Participants pay the contributions on a voluntary basis as a donation to a shared Takaful fund, providing protection for each member against combined risks and sharing surplus equally. The company will manage and operate the Takaful fund on their behalf with no prior expectations of fixed returns.

Takaful insurance parties include “participants” and “Takaful fund operators”, which corresponds to “the insured” and “the insurer” in conventional insurance.

2021 – Highlights

Takaful Emarat total comprehensive income for 2021 is AED 6.8 million. These promising results come amid wide uncertainty and financial turmoil around the globe caused by the COVID-19 crisis.

These results follow a comprehensive restructuring during which the Company maintained control over expenses and its ability to overcome the implications of the pandemic. These results are a testimony for the company's strategy in leveraging innovation and focusing on digital solutions, which contributed to strengthening Takaful Emarat's leading position in the insurance sector in the UAE.

Below are some key indicators on the Company's financial performance for 2021:

- ✓ Gross written contributions for 2021 are AED 583.9 million.
- ✓ The 2021 Net Takaful Income is AED 78 million.

Stakeholder Engagement

We reviewed internally and externally our stakeholder's perspectives and opinions. The process identified the impact we have on our stakeholder group as well as the level of influence each stakeholder group has on our business. We communicate with our stakeholders through multiple channels, listening and seeking their feedback. We have listed below our key stakeholder groups and our engagement methods along with the frequency of engagement.

- **Employees**

Intranet, Newsletters, CEO Communications, Management Meetings, Surveys, Team building & inhouse training events.

- **Customers**

Customer services & interaction via multiple platforms like Call, Website, email, etc. Surveys & Feedbacks, Social media platforms & Google, TE Digital Platform for Sales.

- **Business Partners**

Trainings & Workshops, Events, Service portals Personal contacts, Digital Transformation Strategy Partners.

- **Regulatory Authorities, Media, Society and others**

Voluntary Participations, Interviews, Publications & Social Events Exchange of ideas & communications with regulators, Projects & Surveys.

- **Shareholders & Investors**

Market Disclosures, General Assembly, Meeting, Personal Contacts by Investor Relations, Corporate Notices.

- **Industry**

Networking Events / Conferences, Collaborations, Personal Contacts.

Materiality Subjects

In 2021, We have identified some material subjects that enables us to achieve our best contribution to mutual sustainable improvement vision. These subjects have direct or indirect impact on an organization ability to create, preserve or erode economic, environmental & social value for itself & stakeholders. These subjects are main reason that reflects the organization's economic, environmental & social impact or influencing the decisions of stakeholders.



Our Subjects

Digital Transformation	Health & Safety
Insurance & Sharia Compliance	Governance & Risk Management
Data Privacy & Security	Sustainable Solutions
Financial Market Stability	Employee Engagement
Customer Experience	Training & Development

Sustainable Procurement & Goals

TE seek to ensure our procurement processes are performed responsibly and that our supply chain is managed in consideration of environmental, social and ethical standards. To that end, our objective is to ensure goods and services are procured in a sustainable manner while Implementing cost-saving initiatives to reduce financial impact of unbudgeted expenses and minimize environmental impact. We aim to source locally whenever it is feasible, supporting and contributing to the development of UAE economy. Investing in local suppliers creates jobs, builds local capacity and supports a more stable business environment.



- **Integration into Strategy**

Integrating the principles of sustainable operations and embedding relevant ESG issues into our business strategy.

- **Environmental Stewardship**

At TE, we are committed to mitigating climate change, conserving natural resources, and taking steps to reduce our carbon footprint each year.

- **Corporate Governance & Responsible Business Practices**

We believe in building sustainable relationship with our stakeholders. Acting responsibly through our business value chain is of highest importance.

Corporate Governance & Risk Management

TE continues to be one of the leading insurance company in the UAE and GCC with a strong market position, the maintenance of a strong governance framework, ensuring the right oversight and control at each level of our structure, is central in everything we do. This is achieved through Risk Management Policies & the committees steering them. To make the sustainability performance of TE even more transparent, the measurement and monitoring of TE's corporate ESG metrics is going to be a key target for the upcoming years.

- **Compliance & Ethical Business Practices**

TE is committed to corporate governance standards encouraging integrity, accountability, and decision-making mechanisms which is essential to our business continuity. The governance framework is in line with regulatory requirement applicable to listed companies in UAE. Sound corporate governance and business ethics contributes to the company's ability to achieve its objectives and deliver value to shareholders within a framework of effective controls. ESG strategy and targets.

Participation and attendance of conferences and lectures by the company's management at high levels on the role of governance and sustainability in supporting business and investment:

TE Participated in a session organized by HAWKAMAH on "The Role of Governance and Sustainability in Attracting Long-Term Investments for Companies" with a leading personalities.

The participating in these lectures contributed to benefiting and exchanging experiences, and then working on developing the mechanisms used by the company in the field of governance, transparency and disclosure.

- **Risk Management**

TE can proactively monitor and regulate reinsurance structures, large & unusual transactions. They also ensure that adequate and reasonable reserves are in place for insurance exposures along with the appropriateness of credit risk associated with insurance receivables/reinsurance recoverable.

TE's Board Committee understands the core operations activities and its risk profile and therefore regularly monitors all material risks. Our internal control function reports to the Board Audit Committee and adopts a holistic approach considering the correlations across all functions of the company and aligning the risk management framework to evolving business model, and corporate strategies.

TE's risk management framework comprises comprehensive policies & procedures including risk identification, assessment, risk response and control measures. This sets the tone of risk aware culture ensuring risk acceptance and management in line with risk appetite.

Operational Excellence

Digital Transformation

TE's digitization initiatives are driven by path breaking technologies, built around strong partnerships with key players in Insurance, prominent brands & technology companies globally.

We have applied strong measures to guarantee our clients' privacy and confidentiality through the implementation of data privacy and security solutions in compliance with IS standard and best practices

We had consistently implemented solutions like :

- ✓ Core Business Application – Life & Health
- ✓ ERP – Oracle Financials
- ✓ Digital Platform
- ✓ Programmatic Marketing
- ✓ End to End Customer Tracking
- ✓ Enterprise Content Management System E-Commerce website – Individual Medical Portal
- ✓ Customer Relationship Management Tool
- ✓ EMAIL Automation Tool
- ✓ Human Resource Management Program
- ✓ Digital Work force
- ✓ Analytical tools
- ✓ Call Centre System
- ✓ Digital Signature
- ✓ Digital Video Calling Tools
- ✓ Social Media Tools

TE has transformed his conventional business to and fully digital business. Being early adopters of RPA (ROBOTIC PROCESS AUTOMATION) technologies in the UAE market, once again clearly confirms our pioneering role.

Information Security & Data Privacy

TE continuously takes measures to mitigate the risks associated with data management and security and ensures compliance with all applicable information security requirements in line with regulations and best industry practices.

Apart from implementing mature and robust security management systems, TE also carries out annual IT audit via external consultant confirming to our best IT security practices and advising on improvements. Our Business Continuity & Disaster recovery design ensures adequate timely support to our primary IT infrastructure covering untimely contingent events.

We Provide training to our employees regularly on cybersecurity awareness programs. We have well defined security policies and procedure which are audited regularly and updated.

In addition, periodic independent IT auditing is performed to identify major risk and implement remediation actions.

Data privacy & information security :

- ✓ We provide data privacy and information security awareness sessions to employees.
- ✓ Sending information security awareness emailers to employees.
- ✓ Continuously performing cyber security risk assessment.
- ✓ Vulnerability and phishing emails are detected by our state of art systems and taking preventive measures by IT Team.
- ✓ Implemented multi-tier security systems to prevent any breach and data loss.
- ✓ Cloud Infrastructure IaaS and Cloud Platform Services PaaS support latest applications and tools.
- ✓ Update and test the data backup plan.

Stakeholders Sustainability

Customer Engagement

TE success depends on continued measurement of customer satisfaction which helps us to improve our products and services to meet their requirements. Customers are encouraged to provide feedback via various channels including satisfaction surveys through call, website, email, SMS, Social media channels and customer experience. This enables us to measure our service levels and understand the root causes for resolution and find distinctive ways to deliver value. Our sustained customer loyalty and lasting growth comes by meeting evolving customer expectations through delivering valued Shariah product & services, easy to use & intuitive smart Digital platforms and ongoing personalized insurance engagement through policy cycle.

- ✓ Understanding and assessing customer insurance needs.
- ✓ Delivering Value for our Corporate & Individual customers.
- ✓ Guiding to make informed insurance decisions and risk mitigation both Corporate & Individual.
- ✓ Meeting customer expectations with tailored boutique insurance solutions.
- ✓ Keeping It Simple, Secure, and transparent through digital smart platforms.
- ✓ Being responsible to our customers' requirements and improving our services.
- ✓ Encouraging our customers in fostering their corporate responsibility goals.
- ✓ Ongoing engagement through the policy cycle.

Employee Engagement

Operating in dynamic insurance landscape requires high level of competence, expertise and learning agility. Our efforts are geared towards building an inclusive and attractive work environment building foundation to strong corporate culture who are professionally qualified. We are committed to diversity and equality. We believe that diverse work culture supplements value creation and greater employee engagement fostering ownership towards corporate goals & success.

Several recreation activities are organized round the year celebrating notable achievements of the company, awarding best performers, organizing team building activities, and much more. Such events foster team spirit and optimistic solution-oriented workspace. In today's digital age, we believe in making it easy for our employees to process their personnel services such as leave

Requests, request for salary certificates, appraisals, personnel information management, alerts, and others via HRMS application. Comprehensive employee handbook is accessible to all employees covering corporate policies & process guide. This also includes focus areas such as employee rights and health & safety policies.

Staff Strength

At TE, we believe that our people are the pivotal determinant of our growth and resilience, our workforce is our strength and the cornerstones of our business success. We provide a work environment with open communication; our employees are encouraged to share their ideas and constructive feedback to enhance employee engagement and well-being.

The company's purpose on diversity and inclusiveness drives from operating in a country which has set strong guiding principles on tolerance and inclusion. UAE is home to a diverse population of close to 200+ nationalities. We celebrate the diversity, experience & harmony that our employees add to the spirit of the company. With 147 employees of more than 18 different nationalities, diversity is ingrained in Takaful Emarat company culture.

Category	Female	Male
Manager	5	32
Staff	52	58
Total	57	90

Our strategy is to increase the number of Emirati talent & the successful integration of the national workforce to core insurance positions enabling thus our people for a long-term career in the insurance sector. 6.8%. Percentage of UAE National Employees in 2021.

2021 Initiatives

“In 2021, Takaful Emarat’s digital ecosystem helped to serve customer better by having 98% digital payments, 88% documents signed digitally, 97% attendance of all customer calls. Additionally, Takaful Emarat was one of the very first Agile companies to work remotely during lockdown phase (within a week), this exhibited a resilient Business Continuity planning. We launched 3 Digital Life Insurance products in 3 months despite of working remotely. Takaful Emarat honored the COVID -19 front line workers by launching a CSR initiative in the form of Free Personal Accident Plan.”

- ✓ The Head Office was distributed in 3 zones, to prevent in case of any contamination zone.
- ✓ 60% paper trail signed had been converted into DocuSign.
- ✓ 50% of staffs are working WFH (Work From Home).
- ✓ We are disruptive, innovative and customer centric
- ✓ We have launched 3 Digital insurance products: Term life insurance, CSR Initiative Accident Insurance, Personal Accident Insurance
- ✓ First digital term insurance in the local insurance sector
- ✓ One of the first companies in UAE to start working remotely in a matter of week
- ✓ Business continuity

Financial Well being

TE cares for the employee's wellbeing and financial security, benefits packages are designed to create value for our employees including pension plans, health insurance, life and personal accident insurance, and employee financing.

TE encourages its employees to adopt healthy lifestyle. Amongst our other employee programs, we also arrange and conduct regular health checkups and wellness awareness sessions in association with reputed medical service providers for all staff during the year.

Training & Development

Nurturing talent is the key driver to our success over the years. Trainings for our employees are aimed to strengthen our knowledge base as well as offer career advancement opportunities creating digital savvy workforce. With the rapid adoption of technology, ongoing trainings become essential for the users who leverage it to bring success. Our IT team actively conducts awareness sessions on rising cyber security threats. Special training programs are delivered in-house, meeting the requirements of employees including mandatory sessions on AML/CFT updates, Anti- Bribery & Corruption, Cyber security, Code of Conduct, and others. At the minimum, ten hours learnings in the form of in-house trainings or scheduled courses, workshops, others, is being encouraged for all employees during the year, which adds to the department score in annual appraisal process conducted through balance scorecard. Besides, inhouse structured learning, we encourage UAE nationals to pursue the courses offered by Central Bank and EIBFS focusing on development and career progression in Insurance. Participating in “Central Bank training Initiatives “Combating Financial Crime Training” etc., using Virtual training programs & setup.

Social Responsibility

In Jan 2018:

Takaful Emarat team made it to Standard Chartered Dubai Marathon supporting a fundraising case - donation for Al Jalila Foundation

In May 2018:

- ✓ We gave away our old office furniture for free in spirit of the holy month of Ramadan.
- ✓ 17th May 2018: On World Hypertension Day, an awareness program was organized by Les Laboratories Sevier, at Takaful Emarat office:
- ✓ Supported by Dubai Health Authority, The Emirates Cardiac Society, Emirates Medical Association

In May 2019:

Team Takaful Emarat joined hands with Roaya Society – Sahem initiative to provide food supplies to families and individuals in need. Our team packed the items from Union Coop.

Free Optical & Dental check-up at Takaful Emarat – sponsors: Al Jaber Optical & Dr. Joy Dental clinic

2020 initiatives

- ✓ FREE Personal Accidents policies for doctors & nurses covering accidental death only per below split and cost (This is our way to say Thank you heroes):
- ✓ Personal Accident policies for 500 doctors with a face amount (coverage) of AED 250k each
- ✓ Personal Accident policies for 5000 nurses with a face amount (coverage) of AED 50k each

2021 initiatives:

- ✓ FREE Mass PCR Testing done across all staff to make sure to work from office.
- ✓ A Work From Home (WFM) was initiated for those, who haven't vaccinated.
- ✓ Special bootcamp had been setup, for vaccination at TE office.

Environmental Responsibility

TE understand our major role being timely response to customers when they need assurance and especially when being impacted by the climate change claims. Moving from the traditional insurer role, we also realize that climate change risk requires us to actively engage with our entire value chain in implementing preventive risk management and adaptive strategies. While we try to reduce our environmental impact as far as possible, it is going to be a long journey building socio-economic resilience and transitioning to low-carbon economy together. Therefore, amongst others we want to take part through planned investments, awareness, and trainings (risk preparation and mitigation).

- ✓ Favoring Eco-design – Eco design Buildings
- ✓ Waste Management & Recycling – Smart Sanitary equipment, Sensor Lights systems
- ✓ Resource Efficiency - Paperless office
- ✓ Reducing Carbon footprint – 40 % - 45 % of the employees to Work from Home

takaful
emarat



takaful
emarat

تقرير الاستدامة 2021

تكافل الإمارات - تأمين (ش.م.ع)

جدول المحتويات

01

نبذة عن تكافل الإمارات

02

الاستدامة لدى تكافل الإمارات

- كلمة الرئيس التنفيذي
- نهج الشركة
- الملامح البارزة لعام 2021
- إشراك أصحاب المصلحة
- المسائل والمواضيع الجوهرية
- الاستدامة في المشتريات والأهداف
- الحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر

10

التميز في العمليات التشغيلية

- التحول الرقمي
- أمن المعلومات وخصوصية البيانات

12

استدامة أصحاب المصلحة

- إشراك العملاء
- إشراك الموظفين
- نقاط قوة الموظفين
- مبادرات العام 2021
- الرفاه المالي
- التدريب والتطوير

18

المسؤولية الاجتماعية

19

المسؤولية البيئية

نبذة عن تكافل الإمارات

نبذة عن الشركة

شركة تكافل الإمارات - تأمين (ش.م.ع) هي إحدى الشركات الرائدة في قطاع التأمين التكافلي على الحياة والصحة بما يتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية ومبادئها في دولة الإمارات العربية المتحدة، وقد تأسست في عام 2008. وتستمد الشركة ريادتها من العمل الدؤوب نحو تقديم باقة كبيرة ومتنوعة من المنتجات وخدمات التأمين التكافلي على الحياة والصحة للأفراد والشركات، بما في ذلك، برامج الحماية التكافلية وبرامج الادخار وبرامج الاستثمار من خلال عدة قنوات توزيع.

هدفنا

ترويج ونشر مفهوم التأمين التكافلي المتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية كبديل حقيقي لمفهوم التأمين التقليدي. وتصميم وترويج منتجات تكافلية وتضامنية تستند على الاحتياجات الناشئة والأسس الحديثة، وتحقيق أفضل النتائج المالية للعملاء والمساهمين وتوسيع أعمال شركة تكافل الإمارات وتعزيز قدراتها على المستويين الإقليمي والعالمي.

رؤيتنا

أن نكون شركة تأمين تكافلي رائدة دوليًا في منطقة الخليج والشرق الأوسط وشمال إفريقيا والبلدان الإسلامية الأخرى.

رسالتنا

ضمان الأمان المالي للعملاء بما يتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية واكتساب ثقة العملاء ونيل تقديرهم عن طريق توفير خدمات ومنتجات ذات قيمة مضافة مدعومة بخبرات عالمية متميزة، وأخيرًا العمل بشفافية ووضوح بما يحقق مصالح العملاء.

الاستدامة لدى تكافل الإمارات

كلمة الرئيس التنفيذي



قال السيد وائل الشريف، الرئيس التنفيذي لشركة تكافل الإمارات: "تؤكد النتائج المالية المُحققة خلال عام 2021 نجاح الاستراتيجية المالية الجديدة للشركة، والتي كانت ثمار لعملية إعادة الهيكلة المتكاملة والطموحة التي شملت مختلف جوانب الخدمات التي تقدمها الشركة بالإضافة إلى العمل على تحسين الأداء على مختلف الأصعدة. ويسرني بهذه المناسبة أن أتقدم بالشكر والتقدير لجميع أعضاء مجلس الإدارة على مساهماتهم ومتابعتهم،

كما أهنئ أعضاء الفريق القيادي في الشركة وسائر الموظفين والشركاء بهذا النجاح".

وأضاف السيد/ الشريف: "لقد قمنا بتقييم جميع قطاعات العمل لدينا بعناية واستثمرنا في أحدث الوسائل والتقنيات، وذلك من خلال الاستمرار في التركيز على الابتكار والمرونة التشغيلية التي أتاحت لنا الوصول إلى قاعدة عملاء أوسع وتحقيق مستويات استثنائية من الولاء.

لقد أصبحت شركة تكافل الإمارات مثلاً يُحتذى به في تطبيق أحدث التقنيات والابتكارات، التي تسهم في تسهيل وصول عملائنا إلى خدماتنا وتعزيز هويتنا كشركة رائدة في قطاع التأمين في الإمارات العربية المتحدة.

نهج الشركة

التأمين "التكافلي" عبارة عن نظام تأمين تعاوني تضامني قائم على مفهوم تقاسم الاشتراكات والتعاون والتضامن المتبادل؛ إذ لا يقوم هذا النظام التأميني التكافلي على تقاضي أي فوائد، بل يوفر من خلاله اشتراكات معلومة وتعويضات مجمعة تهدف إلى حماية عملائنا في حالة التعرض لخسارة أو عند الطلب. وتحرص شركة تكافل الإمارات على الالتزام بأحكام القوانين الإماراتية وتوجيهات هيئة الرقابة الشرعية المعنية.

نحن ملتزمون بضمان مستقبل مستدام وخلق قيمة مضافة لعملائنا؛ ومن بين الأدلة المهمة هلى هذا الالتزام هو الإفصاح الدوري عن إنجازاتنا في مجال الاستدامة المؤسسية لدينا بشفافية ووضوح وبطريقة تتوافق مع أفضل الممارسات في هذا الصدد.

● التأمين التكافلي مقارنة بالتأمين التقليدي:

"التكافل" في اللغة العربية يُقصد به "التضامن والتعاون بين مجموعة من الأشخاص". "والتأمين التكافلي" يُمثل أحد أشكال "التأمين التعاوني" المتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية، ويقوم على مفهوم تقديم الاشتراكات والتعاون المتبادل بين الأفراد المشتركين لتعويض بعضهم البعض في حالة التعرض للخسارة.

● آلية التأمين التكافلي

يقوم المشتركون في التأمين التكافلي بدفع اشتراكات مالية على أساس طوعي في شكل تبرع إلى صندوق التأمين التكافلي المشترك، والذي بدوره يُوفر الحماية لكل مشترك آخر من المخاطر المشتركة وتقاسم الفائض بالتساوي بعد ذلك. وعلى جانب آخر، تقوم الشركة بمهمة إدارة صندوق التأمين التكافلي وتشغيله نيابة عن المشتركين دون أي توقعات بتحقيق عوائد ثابتة.

تشمل أطراف التأمين التكافلي "العميل/الطرف المشترك" و "مدير صندوق التأمين التكافلي/شركة التأمين التكافلي"، وهو ما يقابل ويوازي مصطلحي "المؤمن له" و"المؤمن" في حالة التأمين التقليدي.

2021 - أبرز المؤشرات

بلغ إجمالي الدخل الشامل لشركة تكافل الإمارات لعام 2021 مبلغاً قدره 6.8 مليون درهم إماراتي. وتأتي هذه النتائج الواعدة في ظل وجود حالة كبيرة من عدم الاستقرار والإضطراب المالي في جميع أرجاء العالم جراء جائحة كوفيد-19.

وتُعد هذه النتائج ثمار عملية إعادة هيكلة شاملة استطاعت الشركة بفضلها الحفاظ على سيطرتها على النفقات والمصاريف وأثبتت قدرتها على التغلب على تداعيات الجائحة. ويعد تحقيق هذه النتائج المالية دليلاً على نجاح استراتيجية الشركة في توظيف الابتكار والتركيز على الحلول الرقمية مما ساهم بدوره في تعزيز موقف شركة تكافل الإمارات في قطاع التأمين في دولة الإمارات العربية المتحدة.

وفيما يلي بعض المؤشرات الرئيسية حول الأداء المالي للشركة لعام 2021:

- ✓ بلغ إجمالي الأقساط المكتتب بها في عام 2021 مبلغاً قدره 583.9 مليون درهم إماراتي.
- ✓ بلغ صافي دخل التأمين التكافلي لعام 2021 مبلغاً قدره 78 مليون درهم إماراتي.

إشراك أصحاب المصلحة

استعرضنا وجهات نظر أصحاب المصلحة وآرائهم داخليًا وخارجيًا، واستطعنا من خلال ذلك تحديد مدى تأثيرنا على أصحاب المصلحة لدينا ومدى تأثير أصحاب المصلحة على أعمال الشركة. كما أننا نتواصل مع أصحاب المصلحة لدينا من خلال قنوات متعددة ونستمع إليهم ونطلب ملاحظاتهم وآرائهم، وقد أدرجنا أدناه فئات أصحاب المصلحة الرئيسيين وطرق التفاعل المطبقة لدينا، بالإضافة إلى عدد مرات التواصل والتفاعل.

• الموظفون

يتم التواصل والتفاعل مع الموظفين من خلال شبكات التواصل الداخلية والنشرات الإخبارية والتحديثات المستمرة وتوجيهات الرئيس التنفيذي ومحاضر اجتماعات مجلس الإدارة والاستبيانات والدراسات الاستقصائية وتكوين فرق العمل وتوفير التدريب الداخلي لهم.

• العملاء

يتم التواصل والتفاعل مع العملاء وخدمتهم من خلال المنصات المتعددة لدى الشركة، مثل: المكالمات الهاتفية والموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني وغيرها من وسائل التواصل، فضلاً عن استطلاعات الرأي والملاحظات المستلمة ومنصات وسائل التواصل الاجتماعي ومحرك البحث "جوجل" والمنصة الرقمية للمبيعات لدى تكافل الإمارات.

• شركاء العمل

يتم التواصل والتفاعل مع شركاء العمل من خلال عقد الدورات التدريبية وورش العمل وإقامة الفعاليات والمناسبات وبوابات الخدمات والتواصل الشخصي ومن خلال شركائنا في إستراتيجية التحول الرقمي.

• الجهات الرقابية ووسائل الإعلام والأوساط المجتمعية وغيرها

يتم التواصل والتفاعل معهم من خلال المشاركات التطوعية وإجراء المقابلات والمنشورات وإقامة المناسبات الاجتماعية وتبادل الأفكار والمراسلات مع الجهات الرقابية، ومن خلال المشاريع واستطلاعات الرأي.

• المساهمون والمستثمرون

يتم التواصل والتفاعل مع المساهمين والمستثمرين من خلال بيانات الإفصاح السوقية والجمعيات العمومية والاجتماعات والتواصل الشخصي عبر إدارة علاقات المستثمرين وإخطارات الشركة.

• قطاع التأمين

يتم التواصل والتفاعل مع قطاع التأمين عن طريق الفعاليات/المؤتمرات المختلفة والتعاون المتبادل والتواصل الشخصي.

المسائل والمواضيع الجوهرية

قمنا في 2021 بتحديد بعض المسائل الجوهرية التي تمكننا من تحقيق أفضل مساهمة ومشاركة فيما يتعلق برؤية التحسن المستدام لكل من الشركة وأصحاب المصلحة، وقد كان لهذه المسائل الجوهرية تأثير مباشر أو غير مباشر على قدرة الشركة على خلق قيمة اقتصادية أو بيئية أو اجتماعية، سواءً لها أو لأصحاب المصلحة، أو المحافظة عليها أو إضعافها. وتُعد هذه المسائل الجوهرية مرآة عاكسة توضح وتبين تأثير الشركة، على الصعيد الاقتصادي والبيئي والاجتماعي، على **قرارات** أصحاب المصلحة.



المسائل الجوهرية لدينا

التحول الرقمي	الصحة والسلامة
التأمين والامتثال لأحكام الشريعة الإسلامية	الحوكمة وإدارة المخاطر
الخصوصية وأمن البيانات	الحلول المستدامة
استقرار السوق المالي	إشراك الموظفين
تجارب العملاء	التدريب والتطوير

الاستدامة في المشتريات والأهداف

تسعى شركة تكافل الإمارات لضمان تنفيذ عمليات الشراء لدينا بطريقة مسؤولة وإدارة سلسلة التوريد كذلك بما يراعي المعايير البيئية والاجتماعية والأخلاقية. لذا فإن هدفنا، في سبيل تحقيق ذلك، هو ضمان شراء السلع والخدمات بطريقة مستدامة وتنفيذ مبادرات توفير التكاليف وذلك من أجل خفض الأثر المالي للنفقات غير المدرجة في الموازنة وتقليل الأثر البيئي. ونهدف دائماً إلى الحصول على مشترياتنا من مصادر محلية كلما كان ذلك ممكناً بما يساهم في دعم وتعزيز مسيرة تنمية الاقتصاد الإماراتي. إن الاستثمار في الموردين المحليين يساهم في خلق فرص العمل وبناء القدرات المحلية ودعم بيئة الأعمال بشكل أكثر استقراراً.



• التكامل والدمج مع إستراتيجية العمل

دمج مبادئ العمليات التشغيلية المستدامة وإدخال الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ذات الصلة في استراتيجية العمل لدينا.

• الرعاية البيئية

في تكافل الإمارات، نحن ملتزمون بالتخفيف من آثار التغير المناخي والحفاظ على الموارد الطبيعية واتخاذ خطوات ملموسة للحد من البصمة الكربونية المنبعثة عن نشاطنا كل عام.

• الحوكمة المؤسسية وممارسات العمل المسؤولة

في تكافل الإمارات، نؤمن ببناء علاقات مستدامة مع أصحاب المصلحة ونؤكد إيلاء أهمية قصوى نحو التصرف بمسؤولية تجاه سلسلة العمل لدينا.

الحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر

تواصل تكافل الإمارات مسيرتها الناجحة كإحدى شركات التأمين الرائدة في دولة الإمارات العربية المتحدة ودول مجلس التعاون الخليجي مع تبوؤها مكاناً رفيعاً في قطاع التأمين. كما تعمل الشركة على الحفاظ على وجود إطار حوكمة قوي يضمن الإشراف والرقابة المناسبين على كل مستوى من مستويات الهيكل الإداري في الشركة وهو ما يشكل ركيزة أساسية في كل ما نقوم به. ويتم تحقيق ذلك بفضل سياسات إدارة المخاطر واللجان الموجهة لها. وفي سبيل الوصول بأداء الشركة في مجال الاستدامة إلى مستويات أعلى من الشفافية، يجب أن يكون قياس ورصد المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة لدى الشركة هدفاً رئيسياً على مدى السنوات القادمة.

• الامتثال وممارسات العمل الأخلاقية

تلتزم تكافل الإمارات بمعايير حوكمة الشركات التي تشجع على النزاهة والمساءلة وآليات صنع القرار التي تعتبر ضرورية لاستمرارية أعمالنا. ويتمشى إطار الحوكمة مع المتطلبات التنظيمية المطبقة على الشركات المدرجة في الإمارات العربية المتحدة. وتساهم الحوكمة السليمة للشركة بالإضافة إلى أخلاقيات العمل في قدرة الشركة على تحقيق أهدافها وتقديم قيمة للمساهمين في إطار ضوابط فعالة وفق استراتيجية الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وأهدافها.

مشاركة إدارة الشركة العليا وحضورها المؤتمرات والمحاضرات حول دور الحوكمة والاستدامة في دعم الأعمال والاستثمار:
قامت تكافل الإمارات بالمشاركة في جلسة نظمتها حوكمة حول "دور الحوكمة والاستدامة في جذب الاستثمارات طويلة الأجل للشركات" بحضور شخصيات بارزة.

وقد ساهمت المشاركة في هذه المحاضرات في الاستفادة من الخبرات وتبادلها، والعمل على تطوير الآليات التي تستخدمها الشركة في مجال الحوكمة والشفافية والإفصاح.

• إدارة المخاطر

يمكن لشركة تكافل الإمارات أن تبادر بشكل استباقي بمراقبة وتنظيم أنظمة إعادة التأمين والمعاملات الكبيرة وغير العادية. كما تضمن الشركة وجود احتياطات كافية ومعقولة بالنسبة لمخاطر التأمين، وتسعى كذلك إلى التأكد من مدى ملاءمة مخاطر الائتمان المرتبطة بالمبالغ واجبة الدفع في التأمين/ والمبالغ واجبة الاسترداد في إعادة التأمين.

إن مجلس إدارة تكافل الإمارات على وعي وإدراك بأنشطة العمليات الأساسية وأنواع المخاطر المرتبطة بها، وبالتالي يراقب بانتظام جميع المخاطر الجوهرية. وتتبع إدارة الرقابة الداخلية لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة وتعتمد نهجاً شاملاً يراعي الارتباطات والتفاعلات عبر جميع إدارات الشركة ويعمل على تماشي لائحة إدارة المخاطر مع نموذج الأعمال المتطور واستراتيجيات الشركة.

تتكون لائحة إدارة المخاطر لدى تكافل الإمارات من سياسات وإجراءات شاملة تنطوي على تحديد المخاطر وتقييمها والاستجابة للمخاطر وتدبير الرقابة. إن وجود مثل هذه اللوائح لإدارة المخاطر داخل الشركة يعمل على ضبط إيقاع ثقافة الوعي بالمخاطر بما يضمن قبول المخاطر وإدارتها بما يتماشى مع الرغبة في تحمل هذه المخاطر داخل الشركة.

التميز في العمليات التشغيلية

التحول الرقمي

تقوم مبادرات التحول الرقمي في الشركة على أساس أحدث التقنيات وقد تم تدشينها على أساس شراكات قوية مع الجهات الفاعلة الرئيسية في قطاع التأمين وشركات التقنية الكبرى على مستوى العالم.

قمنا بتطبيق تدابير قوية لضمان خصوصية عملائنا وسريتهم من خلال تنفيذ حلول خصوصية وأمن البيانات وفقاً للمعايير العالمية وأفضل الممارسات

قمنا بتطبيق حلول منتظمة ومتسقة؛ من بينها ما يلي:

- ✓ تطبيق أعمال النشاط الأساسية – التأمين على الصحة والحياة
- ✓ تخطيط موارد المؤسسات – أوراكل للشؤون المالية
- ✓ نظام إدارة محتوى المؤسسة -
- ✓ التسويق الآلي
- ✓ تتبع وتعقب العميل النهائي
- ✓ موقع الويب للتجارة الإلكترونية – البوابات الإلكترونية الطبية للأفراد
- ✓ أداة إدارة علاقات العملاء
- ✓ أداة التشغيل الآلي للبريد الإلكتروني
- ✓ برنامج إدارة الموارد البشرية
- ✓ كوادر العمل الرقمية
- ✓ الأدوات التحليلية
- ✓ نظام مركز الاتصال
- ✓ التوقيع الرقمي
- ✓ أدوات مكالمات الفيديو الرقمية
- ✓ أدوات وسائل التواصل الاجتماعي

قامت تكافل الإمارات بتحويل عملياتها التشغيلية التقليدية إلى عمليات تشغيلية رقمية بالكامل. وفي هذا الصدد، تعتبر تكافل الإمارات من أوائل المؤسسات التي تبنت تقنيات التشغيل الآلي لعمليات التشغيل في أسواق الإمارات العربية المتحدة وأصبح لها دور بارز في هذا المضمار.

أمن المعلومات وخصوصية البيانات

تتخذ تكافل الإمارات باستمرار سلسلة من التدابير للتخفيف من المخاطر المرتبطة بإدارة وأمن البيانات وضمان الامتثال لجميع متطلبات أمن المعلومات ذات الصلة بما يتفق مع اللوائح وأفضل الممارسات في قطاع التأمين.

وبصرف النظر عن تطبيق أنظمة قوية للإدارة الأمنية، تحرص الشركة على إجراء مراجعة سنوية لتقنية المعلومات من خلال جهة استشارية خارجية، ضماناً لتطبيق أفضل ممارسات أمن تقنية المعلومات مع إدخال التحسينات المطلوبة. بالإضافة إلى ذلك، يعمل تصميم استمرارية النشاط والتعافي من الأزمات على توفير الدعم الفوري المناسب للأنظمة والبنى التحتية لتقنية المعلومات ومواجهة الحالات الطارئة بأقصى درجات الحماية.

كما تعمل الشركة على توفير التدريب الدوري لموظفينا على برامج التوعية بأمن المعلومات، فضلاً عن تطبيق السياسات والإجراءات الأمنية المحددة تحديداً واضحاً والتي تخضع للمراجعة والتحديث الدوريين.

بالإضافة إلى ذلك، يتم إجراء تدقيق دوري مستقل على تقنية المعلومات لتحديد المخاطر الرئيسية وتطبيق الإجراءات العلاجية اللازمة.

خصوصية البيانات وأمن المعلومات:

- ✓ نقوم بتقديم دورات توعية للموظفين بخصوص خصوصية وأمن البيانات.
- ✓ كما نقوم بإرسال رسائل بريد إلكتروني للموظفين للتوعية بشأن خصوصية وأمن البيانات.
- ✓ نجري باستمرار تقييم لمخاطر الأمن السيبراني.
- ✓ يتم الكشف عن نقاط الضعف ورسائل البريد الإلكتروني الاحتمالية من خلال أحدث الأنظمة التقنية لدينا ويقوم فريق تقنية المعلومات باتخاذ تدابير وقائية.
- ✓ نقوم بتطبيق أنظمة أمنية متعددة المستويات لمنع أي اختراق وفقدان للبيانات.
- ✓ تساهم خدمات البنية التحتية السحابية ومنصات الخدمات السحابية (IaaS و PaaS) في دعم أحدث التطبيقات والأدوات.
- ✓ يتم تحديث واختبار خطة النسخ الاحتياطي للبيانات.

استدامة أصحاب المصلحة

إشراك العملاء

في هذا السياق، يعتمد نجاح تكافل الإمارات على قياس رضا عملائنا باستمرار، بما يساعدنا على تحسين منتجاتنا وخدماتنا وتلبية احتياجات جميع عملائنا على اختلاف فئاتهم. لذلك، تعمل الشركة على تشجيع عملائها على إبداء ملاحظاتهم وتعليقاتهم عبر قنوات مختلفة، منها على سبيل المثال لا الحصر: إجراء استبيانات رضا العملاء من خلال إجراء المكالمات الهاتفية والتواصل عبر الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وقنوات التواصل الاجتماعي الأخرى، فضلاً عن تحسين تجارب العملاء. وهذا بدوره يمكننا من قياس مستويات خدماتنا، ومعرفة الأسباب الجذرية لأي خلل أو نقص ومن ثم الوصول إلى قرارات صائبة والبحث عن سبل متنوعة لتوفير خدمات مميزة مصحوبة بقيمة مضافة. بالإضافة إلى أنّ ولاء عملائنا وسرعة نمونا ينبع من حرصنا على تلبية توقعات عملائنا دائماً وتوفير خدمات ومنتجات متوافقة مع الشريعة الإسلامية، من خلال توفير منصات رقمية ذكية سهلة الاستخدام، وكل ذلك مدعوم بالحرص الدائم على إشراك عملائنا شخصياً خلال مدة التأمين. وفي سبيل ذلك، نحن نعمل على ما يلي:

- ✓ فهم الاحتياجات التأمينية للعملاء وتقييمها.
- ✓ دعم عملائنا من الشركات والأفراد بخدمات مصحوبة بقيمة مضافة.
- ✓ إرشاد عملائنا لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن التأمين والحد من المخاطر التي تكتنف الشركات والأفراد.
- ✓ تلبية توقعات العملاء مع توفير حلول التأمين المصممة حسب الطلب.
- ✓ تبسيط استخدام التقنيات وتحقيق الأمان والشفافية عبر المنصات الذكية الرقمية.
- ✓ المسؤولية تجاه تحقيق متطلبات عملائنا وتحسين خدماتنا.
- ✓ تشجيع عملائنا على تعزيز أهدافنا الاستراتيجية.
- ✓ تحقيق المشاركة المستمرة خلال مدة التأمين.

إشراك الموظفين

يقتضي العمل في مجال التأمين مستوى عالٍ من الكفاءة والخبرة وسرعة التعلّم. لذا فإن جهودنا موجهة نحو بناء بيئة عمل شاملة وجاذبة وقوية؛ وذلك بدوره يمثل الأساس لترسيخ ثقافة مؤسسية قوية احترافية. نحن ملتزمون بتحقيق التنوع والمساواة، ونؤمن بأن ثقافة التنوع في مكان العمل من شأنها أن تعزز خلق القيمة المضافة فضلاً عن إشراك الموظفين بما يدعم تبني الموظفين لأهداف الشركة وتوجههم نحو تحقيقها ونجاحها.

وفي سياق تلك الجهود الحثيثة، تحرص الشركة على تنظيم العديد من الأنشطة الترفيهية على مدار العام، تبدأ من الاحتفاء بإنجازات الشركة وتكريم أفضل الموظفين وتنظيم أنشطة لبناء روح الفريق وغير ذلك من الأنشطة والمناسبات. ومن شأن ذلك أن يعزّز روح الفريق وأن يخلق بيئة عمل متفائلة موجهة نحو إيجاد الحلول. واليوم، في ظل عصر التقنيات والتحول الرقمي، نؤمن بالتمسك على موظفينا من خلال استخدام تطبيق "إدارة الموارد البشرية" الذي يتضمن خدمات مثل: طلب الإجازات وطلب شهادات الرواتب وتقارير التقييم وإدارة معلومات الموظفين ونشرات التنبيه وما إلى ذلك. وقد حرصت الشركة على تجميع هذه الميزات في "الدليل الشامل للموظف" الذي يحتوي على سياسات وإرشادات الشركة، فضلاً عن مجالات الاهتمام الأخرى، مثل: حقوق الموظفين والسياسات المتعلقة بالسلامة والصحة.

نقاط قوة الموظفين

في تكافل الإمارات، نؤمن إيماناً راسخاً بأن موظفينا هم المُحدد الرئيسي لنموننا وقدرتنا على الصمود، وتشكل القوى العاملة لدينا الركيزة الأساسية وحجر الزاوية في نجاح أعمالنا. نعمل على توفير بيئة عمل تسمح بالتواصل بين الموظفين ونشجع موظفينا على مشاركة أفكارهم وأرائهم البناءة لتعزيز مشاركتهم وتفاعلهم في بيئة العمل وتحقيق رفاهيتهم.

ينبع غرض الشركة نحو تحقيق التنوع والشمولية والاحتواء من كوننا نعمل في بلد يطبق إرشادات توجيهية راسخة تدعو إلى قيم التسامح والشمولية والاحتواء. وفي هذا السياق، تعدّ الإمارات العربية المتحدة موطناً لجنسيات متعددة تجاوزت 200 جنسية. كما نحتفي بالتنوع والاحتواء والتعايش والتوافق الذي يضيفه موظفونا إلى روح الشركة. ويعمل بالشركة 147 موظفاً من أكثر من 18 جنسية مختلفة مما يعد دليلاً ملموساً موثقاً على ترسيخ مبدأ التنوع والشمولية والاحتواء داخل ثقافة الشركة وسياستها.

الفئة	أنثى	ذكر
مدير	5	32
موظف	52	58
الإجمالي	57	90

هذا، وتتمثل استراتيجيتنا في زيادة عدد المواهب والكفاءات الإماراتية ودمج العمالة الوطنية في المناصب الأساسية بالشركة، والذي بدوره يتيح لموظفينا ضمان مسار مهني طويل الأجل في قطاع التأمين. في عام 2021، بلغت نسبة الموظفين من المواطنين الإماراتيين 6.8% من إجمالي موظفي الشركة.

مبادرات عام 2021

"خلال عام 2021، ساعدت المنظومة الرقمية لدى تكافل الإمارات على توفير خدمة أفضل للعملاء، إذ بلغت نسبة الدفع الإلكتروني للاشتراكات 98%، والتوقيع الإلكتروني للوثائق والمستندات 88%، والرد على جميع مكالمات العملاء 97%. بالإضافة إلى ذلك، أصبحت تكافل الإمارات من أوائل الشركات النشطة التي تعمل عن بُعد في ظل قيود الإغلاق نتيجة جائحة كورونا (خلال أسبوع) وهذا بدوره كشف النقاب عن وجود برامج تتسم بالمرونة والوضوح نحو استمرارية أعمال الشركة. وعلى الرغم من العمل عن بُعد، قمنا بإطلاق 3 منتجات رقمية للتأمين على الحياة في 3 أشهر. في هذا الصدد، شرعت تكافل الإمارات في تكريم فريق العمل المسؤول عن الخط الأمامي للرعاية الحرجة في فترات جائحة كورونا، وذلك بإطلاق مبادرة المسؤولية الاجتماعية للشركات في شكل برنامج تأمين مجاني ضد الحوادث الشخصية.

- ✓ توزيع المركز الرئيسي على 3 مناطق لتجنب ومنع التلوث في حالة وجود أي منطقة تلوث.
- ✓ تحويل 60% من المستندات الورقية الموقعة إلى التوقيع الإلكتروني.
- ✓ 50% من الموظفين يعملون من المنزل (العمل من المنزل).
- ✓ الإبداع والابتكار والحرص الدائم على رضا العملاء.
- ✓ إطلاق ثلاث منتجات تأمينية رقمية: التأمين على الحياة والتأمين على الحوادث التابع لمبادرة المسؤولية الاجتماعية للشركات والتأمين ضد الحوادث الشخصية.
- ✓ أول برنامج تأمين رقمي طويل الأجل في قطاع التأمين المحلي.
- ✓ من أوائل الشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة التي بدأت العمل عن بعد في غضون أسبوع واحد.
- ✓ نظام استمرارية الأعمال.

الرفاه المالي

تحمل تكافل الإمارات على عاتقها رفاهية الموظفين وأمنهم المالي باهتمام بالغ، وقد تم تصميم حزم المزايا الوظيفية من أجل خلق قيمة لموظفينا، بما في ذلك: خطط التقاعد والتأمين الصحي والتأمين على الحياة والتأمين ضد الحوادث الشخصية وتمويل الموظفين.

تحرص الشركة دائماً على تحفيز موظفيها على اتباع أسلوب حياة صحية. ومن بين البرامج التي نوفرها لموظفينا خلال العام، إجراء فحوصات طبية دورية وتنظيم جلسات صحية للتوعية بالصحة العامة، بالتعاون مع مزودي الخدمات الطبية المعتمدين.

التدريب والتطوير

تعتبر رعاية المواهب والكفاءات هي المحرك الرئيسي لنجاحنا خلال مدة عملنا. إن تدريبات الموظفين ترمي إلى تعزيز قاعدة معارفنا، فضلاً عن إتاحة فرص التطوير الوظيفي بهدف خلق موارد بشرية ذات دراية تقنية عالية. وكلما ازدادت سرعة وتيرة استخدام التقنيات والأساليب الحديثة، تصبح التدريبات المستمرة أمراً ضرورياً لتحقيق نجاح الشركة ونجاح المشاركين في هذه التدريبات على حد سواء. في هذا السياق، يتولى فريق تقنية المعلومات لدينا تنظيم جلسات توعية بالتهديدات الرقمية المتزايدة، وذلك إضافة إلى تقديم برامج تدريبية خاصة في مقر الشركة تساهم بدورها في تلبية احتياجات الموظفين وتنمية مهاراتهم، وتشمل دورات تدريبية إلزامية حول مستجدات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحة الرشاوى والفساد وأمن المعلومات ومدونة قواعد السلوك وما إلى ذلك. وخلال العام، تشجع الشركة موظفيها على حضور تلك الدورات والبرامج التدريبية التي تتراوح مدتها عشر ساعات - بحد أدنى - في شكل دورات تدريبية داخلية أو برامج تدريبية بمواعيد محددة أو حلقات عمل وما إلى ذلك.

يتم تقييم أداء الموظفين بصورة دورية سنوياً وذلك من خلال سجل متكامل لقياس الإنجاز والأداء الوظيفي؛ حيث تُضاف درجات التقييم إلى نتائج هذه الدورات التدريبية. وبالإضافة إلى التدريب الداخلي المنظم، نحرص على تحفيز موظفينا من المواطنين الإماراتيين على حضور الدورات التدريبية التي توفرها الجهات الرقابية ومعهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية، والتي تركز بشكل خاص على التطوير الوظيفي والتدرج الوظيفي في قطاع التأمين. فضلاً عن ذلك، نشارك في مبادرات التدريب لدى البنك المركزي الإماراتي و "التدريب على مكافحة الجرائم المالية" وبرامج التدريب الافتراضي الأخرى.

المسؤولية الاجتماعية

في يناير 2018:

شارك فريق تكافل الإمارات في "ماراثون ستاندرد تشارترد دبي" لدعم وجمع التبرعات لصالح مؤسسة الجليّة.

في مايو 2018:

- ✓ تبرّعت الشركة بأثاثها المكتبي خلال شهر رمضان الفضيل.
- ✓ 17 مايو 2018: بمناسبة اليوم العالمي لارتفاع ضغط الدم، نظمت "مختبرات سرفير" في مقر تكافل الإمارات برنامجاً للتوعية في هذا الشأن وذلك بمساندة كريمة من هيئة الصحة في دبي وجمعية الإمارات لأمراض القلب وجمعية الإمارات الطبية.

في مايو 2019:

- تحت مظلة "مبادرة ساهم" لتوفير المواد الغذائية للأسر والأفراد المحتاجين، تعاون فريق العمل بالشركة مع "جمعية رؤية"، حيث تولى تجهيز وتغليف المواد الغذائية الواردة من "جمعية الاتحاد".
- تم إجراء فحوصات مجانية على العيون والأسنان في مقر الشركة برعاية "الجابر للنظارات" و"عيادة د. جوي للأسنان".

مبادرات 2020:

- ✓ وثائق تأمين مجانية ضد الحوادث الشخصية للمرضين والأطباء، حيث تشمل حالات الوفاة في الحوادث وفق مبدأ تقاسم التكلفة (تقديرًا منّا وعرفاناً بجهود هؤلاء الأبطال)
- ✓ وثائق تأمين ضد الحوادث الشخصية لعدد 500 طبيب بقيمة اسمية قدرها 250 ألف درهم لكل حالة.
- ✓ وثائق تأمين ضد الحوادث الشخصية لعدد 5000 ممرض وممرضة بقيمة اسمية قدرها 50 ألف درهم لكل حالة.

مبادرات 2021:

- ✓ إجراء اختبار شامل ومجاني (PCR) لجميع الموظفين للتأكد من لياقتهم وسلامتهم للعمل من المكتب.
- ✓ تدشين مبادرة العمل من المنزل للموظفين الذين لم يتم تطعيمهم.
- ✓ إطلاق مركز خاص للتطعيم في مقر تكافل الإمارات.

المسؤولية البيئية

ندرك بأن دورنا الرئيسي يتمثل في الاستجابة الفورية لاستفسارات العملاء وطمأنتهم، ولا سيما فيما يتعلق بالمطالبات المتعلقة بتغير المناخ. وبالانتقال من مزاوله دور شركة التأمين التقليدي، ندرك أيضاً أن مخاطر تغير المناخ تقتضي التعاون الفعال مع جميع مراحل سلسلة النشاط لدينا في تنفيذ التدابير الوقائية في مواجهة المخاطر وتطبيق إستراتيجيات تتسم بالمرونة والمواءمة. وبينما نسعى جاهدين نحو الحد من أثرنا البيئي قدر الإمكان، ندرك أننا سنخوض رحلة طويلة لبناء قدرة النظم الاجتماعية الاقتصادية والانتقال إلى مرحلة "اقتصاد منخفض الكربون". لذلك، فإننا نود، من بين أمور أخرى، أن نشارك بقوة فيما يلي من خلال ضخ الاستثمارات ورفع الوعي وتوفير التدريب على الجاهزية لمواجهة المخاطر والحد منها:

- ✓ تنفيذ التصميم السليم بيئياً للمباني والمنشآت.
- ✓ إدارة النفايات وإعادة التدوير - معدات تعقيم صحية ذكية، أنظمة إضاءة حساسة
- ✓ كفاءة الموارد واعتماد الأنظمة والعمليات المكتبية غير الورقية.
- ✓ الحد من البصمة الكربونية؛ إذ تتراوح نسبة العاملين عن بُعد بين 40% و 45%.

تكافل الإمارات