التعاونية
tawuniya

تقرير الاستدامة 2024

المحتويات

01 مقدمة 04
كلمة القيادة 06
التعاونية في سطور 10

02 نهجنا نحو الاستدامة 18
الإطار العام للاستدامة والمسائل ذات الصلة 19
مساهمتنا في أهداف التنمية المستدامة 23
مساهمتنا في رؤية 2030 24

03 من أجل البيئة 28
إدارة ممارساتنا البيئية 29
خلق القيمة خارج نطاق عملياتنا 32

04 من أجل المجتمع 35
تعزيز تجربة الموظفين 36
تعزيز تجربة العميل 50
خلق قيمة للمجتمع 61

05 الحوكمة المسؤولة 71
الحوكمة الأخلاقية 72
إدارة المخاطر 76
الامتثال 81
التدقيق الداخلي 82

06 الملحق 83
فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير 84

عن هذا التقرير

مع إصدارنا لتقريرنا السنوي الرابع حول الاستدامة، نعرض سجلاً جلياً لإنجازاتنا، ونؤكد التزامنا الراسخ بمسؤولياتنا، مجددين عزمنا على دعم قطاع تأمين مسؤول قادر على الصمود.

تم إعداد التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير لعام 2021، ويغطي الفترة الممتدة من أول يناير 2024 حتى آخر ديسمبر من العام ذاته. يستعرض التقرير تأثيرنا في المجالات البيئية والاقتصادية والاجتماعية، مع استثناء الشركات التابعة والمنتسبة من نطاقه. وقد أقر التقرير رسمياً بعد أن خضع لتدقيق وافٍ من القيادة التنفيذية العليا.

تؤكد هذه الوثيقة التزامنا بالحفاظ على الاستقرار وتعزيز الثقة. ونسعى من خلال استراتيجياتنا الفعّالة ومبادراتنا العملية إلى الوفاء بوعدنا بتوفير قيمة مستدامة تلبي الاحتياجات المتغيرة لعملائنا.

يعكس هذا التقرير التزام التعاونية بالحفاظ على استقرارها المؤسسي وتعزيز الثقة مع عملائها وشركائها، من خلال اعتماد استراتيجيات فعّالة وتنفيذ إجراءات مدروسة. ويأتي ذلك في إطار سعيها إلى تحقيق قيمة مستدامة تواكب تطلعات أصحاب المصلحة وتلبّي احتياجاتهم المتجددة.

على مدار أربعة أعوام من إعداد تقارير الاستدامة، تمكّنا من تعزيز ممارساتنا وتطويرها. ونحن عازمون على مواصلة تحسين نهجنا، والارتقاء بمعاييرنا، واتخاذ تدابير عملية لضمان استدامة الممارسات المسؤولة في أعمالنا. وندعو جميع أصحاب المصلحة، من مستثمرين وعملاء وموظفين وشركاء، إلى التفاعل معنا، وتقديم ملاحظاتهم القيمة، والمساهمة في بناء مستقبل مستدام.

للاستفسار والحصول على مزيد من المعلومات، يُرجى التواصل عبر البريد الإلكتروني: IR@Tawuniya.com .

ثقةٌ راسخة، وثباتٌ متواصل، تلك هي التعاونية.

يُعد البحر الأحمر موطناً لعدة أنواع من السلاحف البحرية، بما في ذلك السلحفاة الخضراء، وسلحفاة منقار الصقر، والسلحفاة ضخمة الرأس. وتشتهر السلاحف الخضراء (الموضحة في الصورة) بنظامها الغذائي العاشب، حيث تتغذى بشكل رئيسي على الأعشاب البحرية. كما تلعب هذه السلاحف دوراً أساسياً في الحفاظ على توازن النظم البيئية البحرية.



إن مستقبل المملكة مبشر وواعد، وتستحق بلادنا الغالية أكثر مما تحقق. لدينا قدرات سنقوم بمضاعفة دورها وزيادة إسهامها في صناعة هذا المستقبل.

صاحب السمو الملكي
الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود
ولي العهد، رئيس مجلس الوزراء، ورئيس مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية



إن منهجنا ثابت ومتواصل في السعي نحو التنمية الشاملة المتكاملة والمتوازنة في مناطق المملكة كافة، وإتاحة الفرص للجميع لتحقيق تطلعاتهم وأمانيهم.

خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

01 مقدمة

كلمة القيادة 06
التعاونية في سطور 10

استناداً إلى عقودٍ من الثبات والصمود، نُجدّد التزامنا الراسخ بدفع مسيرة التقدّم المستدام، بما يُحدث أثراً إيجابيّاً ملموساً في مختلف جوانب عملياتنا ويمتد إلى ما هو أبعد منها.

تُعد صخرة الفيل، المعروفة أيضاً بجبل الفيل، واحدة من أبرز المعالم الطبيعية في محافظة العلا الواقعة غرب المملكة العربية السعودية. تتميز هذه الصخرة بتشكيلها الطبيعي اللافت الذي يشبه الفيل، وهي جزء من المشهد الصحراوي الذي تزينه التكوينات الرملية الناتجة عن عوامل التعرية عبر قرون مديدة. يصل ارتفاعها إلى نحو ٥٠ متراً، مما يجعلها رمزاً جيولوجياً بارزاً ووجهة سياحية مميزة في المنطقة.

مؤشرات أداء الاستدامة بالأرقام

الإحصاءات الاجتماعية

2,252
موظفاً

%30
زيادة في عدد الموظفين

%35.4
من الموظفين
إناث

87
متدرباً

44,000
ساعات التدريب

%83
معدل السعودة

%10 زيادة في معدل رضا العملاء

%9 زيادة في مؤشر صافي الترويج

الإحصاءات البيئية

444
جهازاً إلكترونياً أُعيد تدويره بدلاً من إلقائه في مكب النفايات

%33 انخفاض في إجمالي استهلاك المياه لكل موظف

7,625,000 ك.و.س
استهلاك الكهرباء

7,414 طناً
إجمالي الانبعاثات من مكافئ ثاني أكسيد الكربون

3,386 ك.و.س
استهلاك الكهرباء لكل موظف



التكوينات الصخرية في العلا، المملكة العربية السعودية
تحتضن العلا تكوينات صخرية بديعة إلى جانب المقابر النبطية والمواقع الأثرية القديمة.

إحصاءات الحوكمة

ISO 27001
لإدارة أمن المعلومات

سياسة الإبلاغ عن المخالفات
مطبقة لحماية المبلّغين

إطار محكم لمستوى تحمل المخاطر مطبق

مدونة قواعد السلوك للموردين مطبقة

1,400
مشارك في دورة إدارة المخاطر

كلمة رئيس مجلس الإدارة



في ختام عام 2024، وبينما نتأمل مسيرتنا خلاله، تواصل التعاونية ترسيخ مكانتها بوصفها شريكاً موثوقاً لشعب المملكة العربية السعودية، وداعماً رئيسياً لتطلعات رؤية 2030، ومساهماً فاعلاً في بناء مستقبل يقوم على الاستقرار والرعاية للجميع. كل قرار اتخذناه، وكل ابتكار قدمناه، وكل شراكة بنيناها، شكلت مسيرة من التقدم والتميز. يوثق تقرير الاستدامة هذا تلك الرحلة، شهادة على الثقة التي نسعى لكسبها يوميًا.

شهد عام 2024 إنجازات حاسمة ستشكل ملامح مستقبلنا. أطلقنا منصة التأمين على الحياة، القائمة على مبادئ التكافل المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، لتوسيع نطاق الأمان المالي للأسر في جميع أنحاء المملكة. هذه المنصة ليست مجرد منتج، بل تعبير عن التزامنا الراسخ بدعم الأفراد في تخطيط مستقبلهم، مقدمين حماية شاملة وميسرة للجميع.

في الوقت ذاته، عمقنا جهودنا لتعزيز الصحة المجتمعية، مدركين أن دور التأمين يمتد إلى الوقاية والاستباقية. من خلال برنامج 'التعاونية فيتاليتي'، مكنّا أكثر من 690،000 فرد من اعتماد أنماط حياة صحية، موجهين خياراتهم اليومية نحو تحقيق رفاهية مستدامة. كما حقق برنامج 'التعاونية درايف' نمواً استثنائياً بنسبة 134%، معززاً سلامة الطرق ومكافئاً السلوك القيادي المسؤول. تجسد هذه المبادرات استثمارنا الاستراتيجي في بناء مجتمع أكثر قوة، أماناً، وترابطاً.

تظل الرعاية الصحية محوراً أساسياً في رؤيتنا الاستراتيجية. لا نكتفي بتقديم التغطية الصحية، بل نسهم كشركاء في تعزيز صحة المملكة. من خلال دعم الرعاية الوقائية عبر برامج تحفيز العافية، والشراكات الصحية الاستراتيجية، والحلول الرقمية المتطورة لتسهيل إدارة الصحة، نعيد توجيه الأولويات من العلاج إلى بناء مجتمع أكثر مناعة وصموداً. هذه الرسالة تمثل التزاماً إنسانياً عميقاً، يؤثر في حياة الأفراد بطرق ذات معنى وقيمة.

يُعزى تقدمنا إلى التعاون المثمر بين أصحاب المصلحة. يشكل موظفونا الركيزة الأساسية لـ'التعاونية'، حيث استثمرنا أكثر من 44،000 ساعة تدريبية هذا العام لتطوير كفاءاتهم. حافظنا على نسبة توطين مستقرة عند 83% تقريبًا، مما يجسد التزامنا الراسخ بتمكين الكفاءات الوطنية. وسّعنا نطاق التغطية التأمينية لتشمل المجتمعات الأقل وصولاً للخدمات، مع تطوير تجربة العملاء من خلال التحول الرقمي المتقدم. وامتدت مساعينا خارج حدود مؤسستنا، فعقدنا شراكات استراتيجية مع المجتمعات والموردين والعملاء لدفع الاستدامة، وتعزيز الوعي البيئي، وتقليص الهدر عبر الرقمنة، ودعم المنشآت الصغيرة التي تسهم في تعزيز التنمية الاقتصادية. كل خطوة نتخذها تتماشى مع أهداف رؤية 2030، ترشدنا نحو استثمار استراتيجي في مستقبل يلهم أجيال قادمة.

الحوكمة الراسخة تضمن تمسكنا بمسارنا الاستراتيجي. في عام 2024، عززنا الشفافية والمساءلة من خلال تعزيز ضوابط المخاطر، والرقابة الأخلاقية، وتدابير الامتثال مثل معايير مكافحة غسيل الأموال. هذه الإجراءات تحمي مصالح أصحاب المصلحة وتدعم الثقة التي أولیناها. الاستدامة ليست مجرد برنامج، بل جوهر نهجنا في الاستثمار، وتسيير الأعمال، والتفاعل مع العالم، لضمان استدامة التزامنا على المدى الطويل.

إلى مساهمينا، موظفينا، عملائنا، وشركائنا: تجسد "التعاونية" ثقتكم وإيمانكم بنا. يوثق هذا التقرير عامًا من الجهود المشتركة، قادها فريق عمل ملتزم بالنزاهة، وقيادة تسترشد بالوضوح، ومجتمع يحفزنا للمضي قدمًا. ونحن ننظر إلى المستقبل بثقة، لا نكتفي بصياغة مستقبل التأمين، بل نساهم في بناء مستقبل يجمع بين الرعاية، القوة، والمسؤولية، ليخدم المملكة وأجيالها القادمة.

عبدالعزيز إبراهيم النويصر
رئيس مجلس الإدارة

> كل خطوة نتخذها تتماشى مع أهداف رؤية 2030، ترشدنا نحو استثمار استراتيجي في مستقبل يلهم أجيال قادمة

كلمة الرئيس التنفيذي



إلى شركائنا ومن نتشرف بخدمتهم، في عام 2024، سطّرت "التعاونية" قصة عزيمة وإنجاز، عكست التزامنا العميق بخدمة عملائنا ومجتمعنا. كان عامًا عززنا فيه رؤيتنا، فجعلنا الاستدامة ركيزة أساسية في استراتيجيتنا، وسعينا بثبات لترك بصمة إيجابية تدوم. واجهتنا التحديات، لكن إرادة فريقنا وثقة عملائنا صنعت التقدم الذي نعتز به. معًا، نسير بخطى واثقة نحو تحقيق رؤية السعودية 2030، متطلعين إلى مستقبل يزدهر بالاستدامة ويحقق الحياد الكربوني بحلول 2060.

كشركة تأمين رائدة، جعلنا الاستدامة البيئية محور رؤيتنا وأساس عملياتنا. عززنا نهجنا في إدارة المخاطر المناخية من خلال تسخير بيانات الأرصاد الجوية المتقدمة في نماذج التسعير ومعالجة المطالبات، مما مكّننا من تصميم حلول تأمينية متطورة تلبي احتياجات القطاعات الحيوية كالممتلكات والهندسة والفعاليات. وبهذا، وفرنا حماية راسخة لأكثر من أربعة ملايين عميل، مع تقليص المخاطر المرتبطة بالتغيرات المناخية. وفي عام 2024، نجحنا في تقليص استهلاك المياه في عملياتنا بنسبة 20%، مؤكدين التزامنا العميق بكفاءة الموارد وتبني ممارسات مستدامة تعكس مسؤوليتنا تجاه البيئة ومجتمعنا.

وكرواد في الاستثمار المسؤول، أطلقنا أول سياسة استثمارية في المملكة العربية السعودية بقيادة قطاع التأمين، مستلهمين أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤية 2030. استثماراتنا، التي تشكل أكثر من 99% من انبعاثاتنا الكربونية، باتت تسترشد باستراتيجية ترتكز على معايير البيئة والمجتمع والحوكمة. وفي عام 2024، أسهم تفاعلنا النشط مع الشركات المستثمر فيها حول قضايا التغير المناخي والحوكمة في إعادة صياغة سلسلة القيمة لدينا، مضاعفين أثرنا في المجالات ذات الأولوية.

في التعاونية، نؤمن أن مسؤوليتنا الاجتماعية تتجسد في تمكين الأفراد والمجتمعات من خلال توفير الحماية والرعاية. في عام 2024، أطلقنا بكل فخر قطاع التأمين على الحياة، ليكون ركيزة للأمان المالي والاجتماعي للأسر في المملكة العربية السعودية. وفي خطوة موازية، عززنا توفير منتجات تأمينية شاملة وميسورة التكلفة، صُممت بعناية لتلبية احتياجات العاملين في مجال العمل الحر، والعمالة المنزلية، والفئات الأقل تمثيلًا. كما حقق برنامجنا لإدارة الصحة السكانية إنجازات ملهمة، حيث شهد المشاركون من مرضى السكري تحسنًا ملحوظًا في مستويات السكر التراكمي، إلى جانب انخفاض معدلات إعادة القبول بالمستشفيات، مما يؤكد قدرة الحلول الرقمية، مثل الطب عن بُعد والرعاية الصحية المنزلية، على إحداث تغيير إيجابي في جودة الحياة.

موظفونا هم القوة المحركة لرسالتنا، يجسدون الشغف والالتزام الذي يشكل هويتنا ويعزز أثرنا في مجتمعاتنا. في عام 2024، وفرنا لهم الموارد والدعم والفرص ليبدعوا ويزدهروا، مؤكدين حرصنا على أن نكون الوجهة المفضلة للكفاءات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. مسترشدين بقيم العدالة والتطوير المستمر والرفاهية، خلقنا بيئة عمل شاملة تمكن الجميع، من مواطنين سعوديين ونساء وأصحاب الهمم، من تحقيق التميز والمساهمة بفعالية ومعنى.

من خلال مبادرات ريادية تشمل برامج تطوير مهني متطورة، مزايا مالية محسنة، ومنظومة تعليمية شاملة، مكّنا فريقنا من امتلاك المهارات والقدرات القيادية لقيادة التحول في قطاع ديناميكي، مواءمين تطلعاتهم مع رؤية السعودية 2030. شغف موظفينا وإخلاصهم لم يقتصر على دفع نجاح التعاونية، بل عزز أثرنا الاجتماعي من خلال تفانيهم في المبادرات المجتمعية، مؤكدين أن طاقتهم هي القوة الدافعة لتأثيرنا المستدام.

الحوكمة ركيزة تقدمنا الأساسية. في عام 2024، جعلنا الاستدامة محور ممارساتنا الاستثمارية وآليات إدارة المخاطر. يعزز نموذج الحماية الثلاثي لدينا، المدعوم بمنظومة سياسات متينة، قيم المساءلة والشفافية، مقدمًا قيمة مستدامة لأصحاب المصلحة. هذا النهج المنضبط يرسخ مكانة "التعاونية" كشريك موثوق في مسيرة التحول الوطني للمملكة العربية السعودية، دافعين المرونة والنمو المستدام لخدمة مجتمعاتنا.

مع التطلع إلى المستقبل، نواصل التزامنا بالاستثمار الاستراتيجي في تعزيز الاستدامة البيئية، دفع الابتكار الرقمي، وتوفير حماية شاملة، محققين قيمة مشتركة لعملاءنا، مستثمرينا، مجتمعاتنا، والمملكة العربية السعودية. إلى موظفينا، الذين شكّل تفانيهم إنجازات عام 2024، إلى عملائنا، الذين تحفزنا ثقتهم للسعي نحو التميز، إلى مستثمرينا، الذين يدعم تمويلهم رؤيتنا الاستراتيجية، إلى مجتمعاتنا، التي تستمد غايتنا قوتها من وحدتها، وإلى قيادة المملكة، التي ترسم رؤية 2030 مسارنا—نشكركم جزيلًا. من هنا، نتقدم لبناء مستقبل يجمع الاستقرار بالتميز المستدام. طموحنا لا يقتصر على تحقيق التوقعات، بل على ريادة مسار مستدام يُلهم الأجيال.

معًا، نزدهر. بخالص التقدير،

عثمان القصبي
الرئيس التنفيذي

> في عام 2024 ، سطّرت "التعاونية" قصة عزيمة وإنجاز، عكست التزامنا العميق بخدمة عملائنا ومجتمعنا.

كلمة الإدارة التنفيذية



أ. سلطان الخمشي
الرئيس التنفيذي - قطاع التأمين العام



أ. منصور ابواثنين
الرئيس التنفيذي - قطاع التأمين على المركبات



أ. فهد بن معمر
الرئيس التنفيذي - إدارة الاستثمار



أ. ياسر علاف
الرئيس التنفيذي - قطاع الحوكمة والمخاطر والرقابة



أ. محمد السعيد
الرئيس التنفيذي - قطاع الصحة



أ. عبدالله الشرقي
الرئيس التنفيذي - قطاع التحول والتقنية



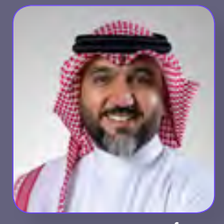
أ. فهر الشريف
الرئيس التنفيذي - الاستراتيجية



أ. ماطر العنزي
الرئيس التنفيذي - الشؤون المالية



أ. عاصم السعوي
رئيس قسم الموارد البشرية



أ. محمد سلمى
مدير تنفيذي أول - قطاع الحياة

ونحن نستعرض إنجازات عام 2024، نقف معًا متحدين، مستلهمين بما حققناه كفريق واحد. هذا العام، حققنا نموًا ماليًا استثنائيًا، وقوة تشغيلية متميزة، وطفرة كبيرة في أثرنا البيئي والاجتماعي والحوكمة، مدفوعين جميعًا بالتزامكم الدؤوب في كل ركن من أركان 'التعاونية'. معًا، حولنا التحديات إلى نتائج ملموسة، مؤكدين أن تفانينا الجماعي هو محرك نجاحنا. وفيما يأتي تفاصيل إنجازاتنا الاستراتيجية، وخططنا المستقبلية لمواصلة هذا الزخم.

أُنجزت العمليات التشغيلية بكفاءة عالية في جميع الوحدات التنظيمية. حققت فرق الأمن السيبراني أداءً متميزًا، مسجلةً خلو السجل من الاختراقات من خلال تدقيقات دقيقة وبروتوكولات اختبار متقدمة.

أجرت فرق الرقابة المالية تقييمات دورية لرأس المال باستخدام نماذج عالمية معيارية، مؤمّنةً الاستقرار المالي وفق معايير راسخة. طورت فرق إدارة المخاطر إطارًا شاملًا للتقييم الذاتي، مستعرضةً ضوابط متنوعة لتعزيز البنية التشغيلية للمؤسسة. شملت مبادرات التدريب شريحة وفيرة من كوادرنا عبر برامج منظمة، مواءمة الكفاءات مع طموحاتنا الاستراتيجية. ألزمت فرق المشتريات فحصًا دقيقًا للموردين، مزجت فيه القيم الأخلاقية ضمن الاتفاقيات. تكاتفت فرق المطالبات والشؤون القانونية لتقليص المخاطر الخارجية، بينما قدم المراجعون الداخليون تصديقًا مستقلًا لأنظمتنا الرقابية. تجسد هذه الجهود تناغمًا منضبطًا يحفظ نزاهة عملياتنا.

> 2024— عام اتسم بالثبات والابتكار والإنجازات المشتركة

تمضي الجهود نحو الاستدامة بخطى واعية، مستندة إلى المسؤولية الجماعية. نفذت فرق إدارة المرافق تدابير لترشيد استهلاك المياه، عبر تركيب تجهيزات عالية الكفاءة في جميع المواقع، وأعادت توجيه الأصول التقنية القديمة لإعادة التدوير من خلال شراكة خيرية، مما قلل الأثر البيئي. بدورها، اعتمدت فرق الاستثمار معايير بيئية واجتماعية وحوكمة في تقييم المحافظ الاستثمارية، مع إعطاء الأولوية للتخصيصات المتوافقة مع مبادئ الشريعة الإسلامية والداعمة لتطلعات المملكة بعيدة المدى. عملت فرق التأمين على تهيئة نماذج تقييم المخاطر باستخدام بيانات الطقس السابقة، مما زاد من دقة المحافظ الاستثمارية المتأثرة بالمناخ. تتماشى هذه الجهود عبر مختلف الأقسام مع أهداف الاستدامة المنصوص عليها في رؤية 2030، مؤكدة التزامنا بالمسؤولية البيئية والاجتماعية.

كلمة الإدارة التنفيذية تكملة

يبقى تفاعل الموظفين والثقافة المؤسسية عنصرين أساسيين في تحقيق هذه النجاحات. ومن خلال جلسات تغذية راجعة منظمة، ساهمت آراؤكم بشكل مباشر في تحسين العمليات، مما عزز الكفاءة التشغيلية. عزز برنامج تكريم الأقران في "التعاونية" التزامنا الراسخ بقيم النزاهة والتكاتف، محققًا تصنيفًا متميزًا لفعالية الضوابط عبر الأنظمة المرصودة. أسهم تفاعلكم المثمر عبر قنوات التدريب وآليات التغذية الراجعة في صقل كوادر بشرية تقود نجاحنا الداخلي بزخم. ولشركائنا الخارجيين، تجسد هذه الروح التعاونية المنضبطة هويتنا: مؤسسة متلاحمة تحقق إنجازات متسقة، مستندة إلى المسؤولية الجماعية.

ونحن نختتم هذا الفصل ونرسم آفاق المستقبل، فلنحمل شعلة عام 2024—عام اتسم بالثبات والابتكار والإنجازات المشتركة—في كل مسعى نقدم عليه. لقد أثبتنا معًا أن التحديات، مهما عظمت، لا تقاوم إرادتنا المتحدة، المستلهمة من رؤية مشتركة والتزام لا يتزعزع بالتميز. للتميز.

بإخلاصكم وشغفكم، نرسخ دعائم "التعاونية" لتكون أكثر قوة وصلابة، ونسهم في صياغة مستقبل زاهر لمجتمعاتنا وللمملكة.

إلى شركائنا الأعزاء، كانت ثقتكم الراسخة وتعاونكم الركيزة الأساسية في تحقيق نجاحاتنا المستمرة وخلق قيمة مشتركة. فلندفع هذه الطاقة قدمًا، متسلحين بالعزيمة والوحدة اللتين ميزتا عام 2024، لنواجه التحديات الجديدة بروح متجددة. معًا، لنواصل قيادتنا بمعايير النزاهة العالية، ونبتكر برؤية هادفة، ونبني أثرًا يلهم الأجيال ويرسخ تفانينا.



تعدّ شقائق النعمان البحرية، واسمها العلمي (Heteractis magnifica) ويُطلق عليها كذلك «شقائق النعمان البحرية البديعة»، من الكائنات الحية التي تستوطن مياه البحر الأحمر. كما يفضل هذا النوع العيش في البيئات الغنية بالشعاب المرجانية، وعادةً ما تُشاهد في المياه الضحلة. وتشتهر بألوانها الزاهية وعلاقتها التعايشية مع سمكة المهرج، وتنتشر في البيئة البحرية المتنوعة للبحر الأحمر.

التعاونية في سطور

شركة التعاونية للتأمين هي شركة مساهمة سعودية تأسست في الرياض بموجب المرسوم رقم م/5، وتم تسجيلها كشركة مساهمة سعودية في السجل التجاري تحت الرقم 1010061695، ويبلغ رأس مالها المدفوع 1,500 مليون ريال سعودي.

هيئة التأمين Insurance Authority

وتزاول الشركة أعمالها وفقاً لأحكام نظام التأمين على النحو المحدد في المرسوم الملكي م/32 وتحت إشراف وتوجيه هيئة التأمين.

الركائز الاستراتيجية لشركة التعاونية

الغاية
معاً لحياة آمنة وأحلام أكبر

الطموح
أكبر شركة تأمين في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

الرسالة
نتجاوز التوقعات بامتياز الخدمات وتقديم تجربة استثنائية للعملاء

الوعود
شغوفون بموظفينا

التميز التشغيلي

عملاؤنا مركز اهتمامنا

نتائج استثنائية

مجالات عمل التعاونية

تقدم التعاونية مجموعة متنوعة من خدمات التأمين والخدمات المالية المصممة خصيصاً لتلبية احتياجات الأفراد والشركات:

التأمين العام
توفير باقة متكاملة من حلول التأمين العام - بما في ذلك التأمين على الممتلكات، والتأمين الهندسي، والتأمين البحري، وتأمين المسؤولية - لحماية الشركات والأفراد من المخاطر غير المتوقعة.

التأمين الصحي
توفير مجموعة واسعة من خطط التأمين الصحي للأفراد والشركات، بما يضمن حصولهم على رعاية طبية عالية الجودة بالتوازي مع دعم أهداف الاستدامة لقطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.

تأمين المركبات
توفير حلول تأمين المركبات، بما في ذلك التأمين ضد الغير والتأمين الشامل، بهدف تعزيز السلامة على الطرق والأمن المالي للأفراد والشركات.

التأمين على الحياة
توفير حلول تأمين على الحياة (التكافل) متوافقة مع احكام الشريعة الإسلامية لتوفير الأمن المالي وضمان راحة بال حاملي وثائق التأمين والمستفيدين منها.

إدارة الأصول
توفير خدمات إدارة الاستثمارات الاستراتيجية لضمان الاستقرار المالي وتعزيز النمو على المدى الطويل، ودعم الربحية المستدامة وتحقيق القيمة للمساهمين.

يقع المقر الرئيس للشركة في طريق الثمامة (التخصصي)، حي الربيع، ص.ب 86959، الرياض، المملكة العربية السعودية. وتمارس التعاونية أعمالها داخل المملكة العربية السعودية. وتعكس التعاونية التزامها بالممارسات المستدامة من خلال توقيعها على مبادئ التأمين المستدام التابعة لمبادرة الأمم المتحدة للتمويل البيئي. كما تشارك في اللجنة الاستشارية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية التابعة للبنك المركزي السعودي لتطوير تصنيف الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية في القطاع المالي.

التعاونية في سطور تكملة

الجوائز والتكريمات

حصدت التعاونية خلال عام 2024 مجموعة من الجوائز والتكريمات المرموقة، التي تعكس مكانتها الريادية في مجالات التحول الرقمي والابتكار والارتقاء بتجربة العملاء.

في إطار التزامها باستدامة الأعمال وتعزيز الجاهزية التشغيلية، اعتمدت التعاونية نظاماً متكاملاً لإدارة استمرارية الأعمال، يتوافق مع المواصفة الدولية ISO 22301:2019، ما أسفر عن حصولها على شهادة الاعتماد الدولية تأكيداً على كفاءتها في مواجهة التحديات وضمان استمرارية خدماتها دون انقطاع.



جوائز التحوّل الرقمي



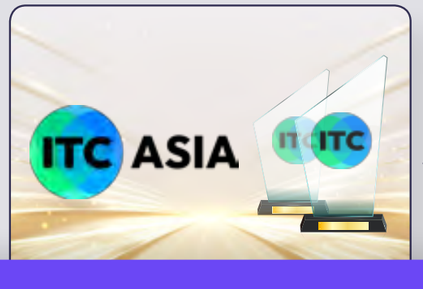
جائزة رائد التحول الأساسي للعام في مؤتمر إنشورتيك الشرق الأوسط



تم تكريمها لريادتها في مجال التحول الأساسي بقطاع التأمين.



إنشورتك كونيكت آسيا 2024



تم تكريمها بجائزة التميز في ابتكار المنتجات كوصيف أول في جائزة أفضل مبتكر في مجال التأمين على الحياة والتأمين الصحي.

التعاونية في سطور تكملة

الجوائز والتكريمات تكملة

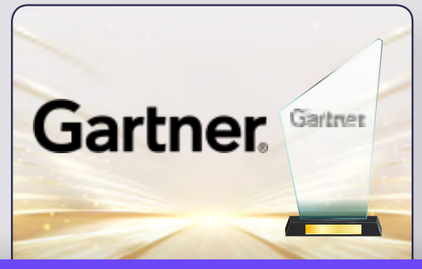
جوائز التحوّل الرقمي تكملة



مبادرة التحوّل الرقمي للعام



تم تكريمها تقديراً للمبادرات الرقمية المبتكرة في قطاع التأمين على الحياة.



جائزة عين على الابتكار من "جارتنر" في مجال الخدمات المالية

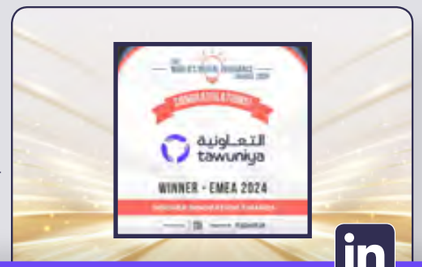
تم تكريمها تقديراً لابتكارها الرقمي في مجال الخدمات المالية.



أفضل شركة تأمين رقمي لعام 2024



تعد هذه الجائزة شهادة على حرصنا المستمر في التعاونية على الابتكار وإعادة تعريف مفهوم التأمين.



جائزة أفضل ابتكار رقمي في مجال التأمين في منطقة أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا لعام 2024



تهانينا للتعاونية ولجميع المتأهلين النهائيين من منطقة أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا الذين شاركوا في المسابقة.



التعاونية في سطور تكملة

الجوائز والتكريمات تكملة

جوائز التحوّل الرقمي تكملة



جائزة أفضل مزود تأمين لتجربة العملاء الرقمية في منطقة الشرق الأوسط



جائزة أفضل مزود تأمين لتجربة العملاء الرقمية في المملكة العربية السعودية



جائزة التحول المميز في تجربة العملاء الرقمية في قطاع التأمين

جوائز تأمين المركبات



جائزة أفضل شركة تأمين على المركبات تركز على العملاء
(من مجلة "جلوبال براندز")

تم تكريمها لتميزها في خدمة العملاء في قطاع تأمين مركبات



جائزة أفضل شركة تأمين مركبات من مجلة جلوبال براند

تم تكريمها لتميزها في قطاع تأمين مركبات.



التعاونية في سطور تكملة

الجوائز والتكريمات تكملة

جوائز التأمين الصحي



جائزة التميز في معيار توجاف/ الأطر المعمارية لأنظمة المعلومات المؤسسية
(جوائز مؤسسة "ذا أوبن جروب" الهندية)

تم تكريمها لابتكارها في مجال الأطر المعمارية لأنظمة المعلومات.



جائزة الملك عبد العزيز للجودة لعام 2024

تتويجاً لأعلى معايير التميز المؤسسي



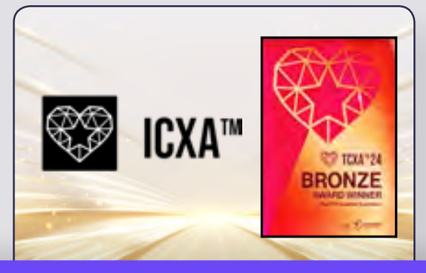
الجائزة العربية لمكافحة التدخين "مكين"
(المركز الأول على مستوى الدول العربية)

تم تكريمها تقديراً لتطبيقها لوائح مكافحة التدخين



الترشيح لجائزة أفضل شركة تأمين صحي في إدارة الصحة السكانية في المملكة العربية السعودية

(مجلة الأعمال الدولية)



جوائز تجربة العميل الدولية

"أفضل خدمة عملاء"

"أفضل نظام لإدارة شكاوى"



التعاونية في سطور تكملة

الجوائز والتكريمات تكملة

جوائز التأمين العام



شركة التأمين العام
لعام 2024



الملتقى الحادي عشر لحفل جوائز صناعة التأمين في الشرق الأوسط



جائزتين من أصل ثلاث جوائز مقدمة من المجموعة الأمريكية الدولية خلال الحفل الذي أقيم في دبي



جائزة شركة التأمين الأسرع نمواً في 2023

جائزة شركة التأمين الحكيمة في 2023

جوائز حوكمة الشركات وإدارة المخاطر والامتثال



شهادة ISO 22301:2019 لنظام إدارة استمرارية الأعمال



شهادة ISO 9001:2015 لنظام إدارة الجودة



التعاونية في سطور تكملة

التأمين على الحياة

ركيزة من ركائز الحماية الاجتماعية والتنمية الاقتصادية



يشكل طرح حلول التأمين على الحياة إنجازاً مهماً في إطار التزامنا بالأمن المالي، والحماية الاجتماعية، والتنمية الاقتصادية. وبصفتنا شركة تأمين تعمل وفق اللوائح السعودية الناظمة لهذا القطاع، ندرك أن التأمين على الحياة ليس مجرد منتج مالي - وإنما يشكّل آلية أساسية لتعزيز المرونة الاقتصادية والاستقرار الاجتماعي. ومن خلال تقديم خدمات التأمين على الحياة وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية (التأمين التكافلي على الحياة)، نساهم في تعزيز الأمن المالي للأفراد والعائلات والشركات، وحفز مسار التقدم الاجتماعي والاقتصادي.

يلعب التأمين على الحياة دوراً بالغ الأهمية في الحد من المخاطر المالية، ولا سيما بالنسبة للعائلات المتضررة من فقدان شخص يشكل مصدر دخلها الرئيسي. ويوفر هذا النوع من حلول التأمين ضمانة مالية لحماية المعالين من الصعوبات الاقتصادية. وتعتبر هذه الضمانة أساساً للحفاظ على الاستقرار الاجتماعي، وتمكين الأفراد والعائلات من الحفاظ على مستوى معيشتهم في مواجهة الأحداث غير المتوقعة.

علاوةً على ذلك، يدعم التأمين على الحياة التخطيط المالي طويل الأمد من خلال تسهيل الإدخار لمواجهة حالات الطوارئ والتقاعد. ومن خلال إطار مُنظّم لتجميع الاحتياطيات، يساعد التأمين على الحياة في تحقيق الاكتفاء الذاتي وتقليل الاعتماد على نظم الرعاية الاجتماعية؛ وهذا يؤدي بدوره إلى تخفيف الضغوط المالية على الموارد الحكومية، ويتيح بالتالي تخصيص موارد أكبر للخدمات الاجتماعية الحيوية الأخرى.

يعتمد تطوير قطاع التأمين على الحياة لدينا على مقومات أساسية مهمة مثل التعاون، والإدارة المتقدمة للمخاطر، وإنشاء الأنظمة والعمليات والإجراءات والمبادئ التوجيهية وعروض المنتجات. وقد نجحنا في تعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال تبسيط العمليات وتحسين تجربة العملاء الشاملة. وحقق قطاع التأمين على الحياة لدينا قدرته التشغيلية الكاملة في عام 2024، مدعوماً بالشراكات الاستراتيجية التي ساهمت بتوسيع حضورنا في السوق وتحسين قدرتنا على تقديم الخدمات.

ونركز ضمن إطار الاستدامة لدينا على إتاحة حلول التأمين على الحياة لأولئك الذين يحتاجون إلى التغطية التأمينية ويمكنهم الاستمرار في الحصول عليها. ومن خلال عروض المنتجات المهيكلة ومبادرات التثقيف المالي، نسعى إلى التوعية بفوائد التأمين على الحياة، وتعزيز قدرات التخطيط المالي المسؤول. علاوةً على ذلك، تساهم عملية الاكتتاب في زيادة الوعي الصحي من خلال طلب الفحوصات الطبية، والتي تتيح في كثير من الأحيان الاكتشاف المبكر للمشاكل الصحية وإدارتها بشكل استباقي.

توسع قطاع التأمين على الحياة يعزز التنمية الاقتصادية عبر عدة مسارات:

إدارة المدخرات المحلية

من خلال السماح للأفراد بتخصيص الأموال على نحو منهجي مُنظّم، يتم إعادة استثمار هذه الموارد في الاقتصاد، ودعم توسيع الأعمال ومشاريع البنى التحتية.

خلق فرص العمل وتطوير القطاعات

يساهم نمو أعمال التأمين على الحياة في خلق فرص عمل في قطاع التأمين والمجالات ذات الصلة، بما في ذلك الخدمات المصرفية، والمحاسبة والخدمات الاكتوارية، والخدمات القانونية، وخدمات الرعاية الصحية.

استمرارية واستقرار الأعمال

يقلل التأمين على الحياة من الاضطرابات المالية في الشركات من خلال معالجة المخاطر المرتبطة بفقدان الموظفين الرئيسيين أو المالكين، مما يضمن بالتالي استمرارية العمليات التشغيلية وحماية الموظفين.

الأمن الاقتصادي والإنفاق الاستهلاكي

من خلال تأمين المستقبل المالي للأفراد، يساهم التأمين على الحياة في تعزيز ثقة المستهلك، وهذا يؤدي بدوره إلى زيادة الإنفاق والاستثمار عبر القطاعات الاقتصادية.

التعاونية في سطور تكملة

الاستثمار المسؤول

يشكل الاستثمار المسؤول عنصراً أساسياً من التزامنا بالنمو المالي المستدام وخلق القيمة. ومن خلال دمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في قراراتنا الاستثمارية، نعزز المرونة المالية مع المساهمة في الرفاهية المجتمعية والبيئية.

يتماشى نهجنا مع رؤية المملكة 2030 وأهداف التنمية المستدامة، ونركز على التواصل الفعّال مع الشركات المستثمر فيها والمديرين الخارجيين لتعزيز ممارسات الأعمال المستدامة. وباعتبارنا مزوداً لخدمات التأمين التكافلي، نضمن توافق جميع استثماراتنا مع مبادئ الشريعة الإسلامية والمعايير الأخلاقية.

تتمحور استراتيجيتنا حول الأهداف التالية:

تعزيز الاستقرار المالي على المدى الطويل

يساهم دمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في تعزيز الأداء المالي المستدام.

دعم التنويع الاقتصادي والاستدامة

تتماشى استثماراتنا مع أولويات الاستدامة الوطنية والعالمية.

تعزيز حوكمة الشركات

تشجع المشاركة على السلوك التجاري المسؤول داخل المؤسسات المستثمر فيها.

تنطبق سياستنا للاستثمار المسؤول على جميع فئات الأصول الخاضعة لإدارتنا.

المبادئ

وحرصنا أثناء تطوير ممارساتنا على توافقها مع مبادئ الاستثمار المسؤول وفق الالتزامات التالية:

1. سندمج ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في تحليل الاستثمارات وعمليات صنع القرار.
2. سندمج ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في سياسات وممارسات الملكية الخاصة بنا.
3. سنطلب الإفصاح المناسب عن ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات من الكيانات التي نستثمر فيها.
4. سنشجع قبول وتنفيذ مبادئ الاستثمار المسؤول في قطاع الاستثمار.
5. سنتعاون لتحسين كفاءتنا في تنفيذ مبادئ الاستثمار المسؤول.
6. سنقوم بالإبلاغ عن أنشطتنا والتقدم الذي نحرزه نحو تنفيذ هذه المبادئ.

ونحافظ من خلال الاستثمار المسؤول على التوازن بين الأداء المالي والنتائج الأخلاقية المستدامة، مما يساهم في تحقيق الازدهار على المدى الطويل.

لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى سياسة الاستثمار المسؤول لدينا



تتميز بجدة، الواقعة في الجزء الشمالي من المملكة العربية السعودية، بكثبانها الرملية الواسعة، وهضابها الصخرية، وطروفها القاحلة القاسية. وهي جزء من صحراء النفود الكبرى.

02 نهجنا نحو الاستدامة

الإطار العام للاستدامة والمسائل ذات الصلة 19

مساهمتنا في أهداف التنمية المستدامة 23

مساهمتنا في رؤية 2030 24

تعد الاستدامة ركيزة أساسية في عمليات التعاونية، حيث نرسخ القدرة على الصمود من خلال معايير صارمة وشراكات استراتيجية، مع دمج الأولويات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في إطار أعمالنا المؤسسية. وبتوافقنا مع رؤية المملكة 2030 وأهداف التنمية المستدامة، نحقق تأثيرًا ملموسًا، مما يسهم في تعزيز النمو الاقتصادي، والشمول الاجتماعي، والمسؤولية البيئية فعالية.

تتميز جزيرة فرسان بمناطق محمية، مثل المحمية البحرية، التي تعد من أبرز الأماكن لحماية الشعاب المرجانية والأنواع المهددة بالانقراض، مثل الدوغونغ.

الإطار العام للاستدامة والمسائل ذات الصلة

الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

تكرّس التعاونية جهودها لإنشاء هيكل إداري قوي للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، يتميز بتحديد أدوار ومسؤوليات واضحة. ويضمن هذا الهيكل مراقبةً دقيقةً ودمجاً سلساً لمبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عملياتنا التشغيلية، مما يعزز التزامنا بالتنمية المستدامة وخلق قيمة مستدامة.

الهيكل الإداري للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في التعاونية

الحوكمة	مجلس الإدارة	مجلس الإدارة هو المسؤول الرئيسي عن دعم مبادرات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والتنمية المستدامة، ويحدد التوجه الاستراتيجي لدمج الاستدامة في الأهداف الأساسية للتعاونية، ومواءمة الممارسات مع توقعات أصحاب المصلحة والمعايير العالمية.
	لجنة المخاطر	يندرج في صلاحيات لجنة المخاطر مهام مراقبة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات التي قد يكون لها تأثير محتمل على السمعة أو الشؤون المالية أو العمليات التشغيلية. وتوفر اللجنة رقابةً استراتيجية وتوجيهاً للإدارة بشأن سياسات ومبادرات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، لضمان دمجها في العمليات التشغيلية والاستراتيجيات. كما تتولى مراجعة ومراقبة مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وأهدافها ومؤشرات الأداء الرئيسية على مستوى المؤسسة، مع تتبع التقدم المحرز في تحقيق الأهداف والمعايير المحددة لضمان المرونة.
	لجنة الاستثمار	تراقب لجنة الاستثمار ممارسات الاستثمار المسؤولة، وتضمن توافقها مع مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. وتُجري مراجعة سنوية لسياسة الاستثمار المسؤولة وتعتمدها، مع تحمل مسؤولية الإدارة الأخلاقية وتخصيص رأس المال المستدام.
الإدارة	مكتب الرئيس التنفيذي	يتحمل الرئيس التنفيذي مسؤولية إدارة ومراقبة جهود التنمية المستدامة. ويوجه وينسّق ويشرف على مبادرات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات على مستوى المؤسسة، مما يضمن تنفيذها بشكل شامل عبر جميع أقسام وأنشطة المؤسسة بدقةٍ واتساق.
التنفيذ	مجموعة عمل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (الأقسام ذات الصلة في التعاونية)	تنفّذ أهداف الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، وتحوّل التوجيهات الاستراتيجية إلى نتائج عملية. كما تشجّع على التطبيق العملي لمهام الاستدامة لتعزيز الأثر التشغيلي والمجتمعي عبر مختلف الإدارات ذات الصلة.



تنتشر شقائق النعمان البحرية المعروفة بـ»شقائق النعمان الرائعة في مياه البحر الأحمر، حيث تزدهر ضمن النُظم البيئية للشعاب المرجانية، لا سيما في المناطق الضحلة. وتتميّز هذه الكائنات بألوانها الزاهية وبعلاقتها الفريدة مع أسماك المهرج، ما يجعلها من أبرز مظاهر التنوع الحيوي في البيئة البحرية للبحر الأحمر.

الإطار العام للاستدامة والمسائل ذات الصلة تكملة

نُعنى بإدارة المخاطر، ورصد الفرص التنموية، بما يُسهم في ترسيخ استدامة عملياتنا وضمان نجاحها على المدى البعيد

تشكل الاستدامة ركيزة أساسية في استراتيجية أعمال التعاونية، حيث نعطي أهمية كبيرة لجوانب الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات باعتبارها عوامل رئيسية في إدارة المخاطر وتحديد الفرص وضمان نجاح عملياتنا على المدى الطويل. ونسعى من خلال دمج هذه المبادئ في جميع أعمالنا إلى معالجة التحديات البيئية والاجتماعية وتلبية احتياجات أصحاب المصلحة لدينا.

E المجال البيئي

قيادة الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون

التخفيف من آثار تغير المناخ

دمج اعتبارات تغيّر المناخ

S المجال الاجتماعي

تعزيز التنمية الاجتماعية والشمول الاجتماعي

التميز في مكان العمل

الحلول التي تركز على العملاء

المشاركة المجتمعية

G الحوكمة

الالتزام بالممارسات الأخلاقية والشفافية

حوكمة الشركات

مشاركة أصحاب المصلحة

إدارة المخاطر

أهداف التنمية المستدامة
التوافق مع أهداف التنمية المستدامة: 3، 5، 8، 9، 11، 13، 17

رؤية السعودية 2030
نحو مستقبل تقوده الاستدامة

نحن نؤمن بأهمية دور الشركات في تحقيق نتائج عملية وإيجابية للمجتمعات التي تعمل فيها، وهو ما تعكسه استراتيجيتنا التي تهدف إلى تحقيق نمو مرن وشامل يتماشى مع التوقعات المجتمعية. ويمتد هذا التركيز ليشمل قراراتنا والقيمة التي نقدمها.

وتماشياً مع رؤية السعودية 2030 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، أسسنا إطار عمل متكامل للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، يرتكز على ثلاثة محاور رئيسية: البيئة، والمجتمع، والحوكمة. يعزز كل محور أهدافاً استراتيجية واضحة، توجه عملياتنا لضمان تبني نهج شمولي يتصدى للتحديات ويستثمر الفرص الراهنة، محققاً الاستدامة والتأثير الإيجابي..

مشاركة أصحاب المصلحة

تُعد مشاركة أصحاب المصلحة ركيزة أساسية في استراتيجيتنا التعاونية، تدعم قدرتنا على تحقيق قيمة مستدامة وطويلة الأمد. من خلال تعزيز التواصل البنّاء مع عملائنا، وموظفينا، والمستثمرين، والجهات التنظيمية، والموردين، وشركاء الأعمال، والمجتمعات المحلية، نضمن مواءمة استراتيجياتنا مع تطلعاتهم واحتياجاتهم المتغيرة. هذا النهج يمكّننا من معالجة التحديات الجوهرية، وتقليل المخاطر، واستثمار الفرص الواعدة لتحقيق نمو مستدام وشامل. في عام 2024، أعدنا صياغة أسلوب تفاعلنا مع أصحاب المصلحة ليكون أكثر منهجية وشمولية وتأثيراً، مستندين إلى ثلاثة مبادئ جوهرية: الفهم، والاستجابة، والتطوير. توجه هذه المبادئ جهودنا لتعزيز الثقة والتعاون مع أصحاب المصلحة، وتساهم في خلق قيمة مستدامة طويلة الأجل تلبي تطلعاتهم وتعزز شراكتنا معهم.



تعد البحار الساحلية قبالة جدة، في المملكة العربية السعودية، جزءًا من البحر الأحمر الشمالي. وتزخر المنطقة بشعاب مرجانية غنية تحتضن أكثر من 200 نوع من المرجان والعديد من أنواع الأسماك. ومع ذلك، تواجه جدة تحديات بيئية نتيجة للتلوث، خصوصًا النفايات البلاستيكية وطفو الزيوت، مما يؤثر سلبًا على النظم البيئية البحرية.

الإطار العام للاستدامة والمسائل ذات الصلة تكملة

نهجنا في التفاعل مع أصحاب المصلحة

01 فهم أولويات أصحاب المصلحة

نتبنى نهجاً منظماً في التفاعل مع أصحاب المصلحة لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم. ويشمل ذلك:

المشاورات المنتظمة

نجري استطلاعات سنوية لأصحاب المصلحة، ومجموعات تركيز، بالإضافة إلى مقابلات فردية لمعرفة أفكارهم وملاحظاتهم.

تقييمات الأهمية النسبية

دمج ملاحظات أصحاب المصلحة في تقييماتنا للأهمية النسبية، مما يضمن أن تعكس أولوياتنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات مخاوفهم المختلفة.

المنصات الرقمية

نستفيد من أدواتنا الرقمية، مثل موقعنا الإلكتروني وتطبيقات الهاتف المحمول، لتسهيل التواصل مع أصحاب المصلحة ومعرفة آرائهم في الوقت الفعلي.

02 الاستجابة لاحتياجات أصحاب المصلحة

بمجرد أن نفهم أولويات أصحاب المصلحة، نتخذ إجراءات مدروسة لمعالجة مخاوفهم وتقديم القيمة لهم. ويشمل ذلك:

الحلول المخصصة

نطور منتجات وخدمات تلبي الاحتياجات الخاصة لعملائنا وشركائنا في الأعمال.

إعداد التقارير الشفافة

نقدم تحديثات واضحة ومتسقة عن التقدم الذي نحرزه من خلال التقارير السنوية وتقارير الاستدامة والإقرارات التنظيمية.

المبادرات المجتمعية

ندعم المجتمعات المحلية من خلال الأنشطة الخيرية، والأعمال التطوعية، ومشاريع التنمية الاجتماعية.

03 تطوير ممارسات التفاعل مع أصحاب المصلحة

نلتزم بتحسين ممارسات التفاعل مع أصحاب المصلحة بشكل مستمر. ويشمل ذلك:

المقارنة المعيارية مع أفضل الممارسات

نراجع بانتظام المعايير العالمية والمقاييس المرجعية المتبعة في القطاع لممارسات التفاعل مع أصحاب المصلحة لضمان توافق نهجنا مع أفضل الممارسات دوماً.

البرامج التجريبية

نختبر طرقاً جديدة لتعزيز مشاركة أصحاب المصلحة، مثل ورش العمل التفاعلية والأدوات الرقمية للاستطلاع الآراء والملاحظات.

مجموعات التغذية الراجعة

نضع آليات لقياس فعالية ممارساتنا في التفاعل مع أصحاب المصلحة وتحسينها بالاستناد إلى البيانات.

نصغي جيداً لعملائنا، وموظفينا، ومستثمرينا، وموردينا، وشركائنا، ومجتمعاتنا، والجهات التي تنظم مجال عملنا، ونحرص على دمج متطلباتهم في أهدافنا المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. وهو ما يساعدنا على الالتزام برؤية السعودية 2030 وأهداف التنمية المستدامة، ويمكننا أيضاً من مواجهة التحديات الحقيقية. ويوضح الجدول أدناه بالتفصيل كيف نخلق القيمة لكل مجموعة من مجموعات أصحاب المصلحة ونحافظ على قنوات قوية ومفتوحة للتفاعل بيننا.



جزيرة فرسان، الواقعة قبالة سواحل جازان في المملكة العربية السعودية، هي الأكبر في أرخبيل فرسان. تمتد الجزيرة على طول 72 كيلومترًا وعرض 30 كيلومترًا، وتغطي مساحة حوالي 540 كيلومترًا مربعًا. تشتهر بجمالها الطبيعي وتنوعها البيولوجي وأهميتها التاريخية.

الإطار العام للاستدامة والمسائل ذات الصلة تكملة

إطار عمل التفاعل مع أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة	القيمة	طرق المشاركة
الحكومة	نلتزم بممارسات الحوكمة النموذجية، ونمتثل للوائح التنظيمية، وندعم المصالح الوطنية من خلال العمليات الأخلاقية وإعداد التقارير الشفافة.	إعداد التقارير التنظيمية، وإجراء عمليات التدقيق، ومراجعات الامتثال، وتحديثات دورية حول ضوابط الرقابة الداخلية.
الموردون	ندعم بناء علاقات أخلاقية مع الموردين، عبر التزام توريد السلع والخدمات بصورة مسؤولة مع ضمان تحقيق العدالة والاستقرار للموردين.	إدارة علاقات الموردين، والاجتماعات، وعمليات منح العطاءات، وبوابات الموردين.
المستثمرون	نوفر عوائد مستدامة وطويلة الأجل من خلال الإدارة المالية السليمة والحوكمة القوية، ومعالجة استفسارات المساهمين على الفور.	اجتماعات الجمعية العمومية السنوية، ودعم علاقات المستثمرين، والتقارير الفصلية والسنوية، والتفاعلات المباشرة.
العملاء	نبتكر سبلاً جديدة لتلبية الاحتياجات المتطورة للعملاء، ونقدم لهم حلولاً تأمينية سلسة وعالية الجودة تحمي خصوصيتهم وتعزز رضاهم.	الموقع الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، وفعاليات العملاء، واستطلاعات الرأي (على سبيل المثال صافي نقاط الترويج)، والفروع، والخدمات عبر الإنترنت.
الموظفون	نحرص على توفير بيئة عمل شمولية تدعم نمو الموظفين وتعاونهم وتضمن لهم أعلى درجات السلامة، مما يمكّنهم من الازدهار والتطور.	الاجتماعات المنتظمة، والبرامج التدريبية، ومراجعات الأداء، والنشرات الإخبارية الداخلية، وبوابة "تواصل" عبر الشبكة الداخلية.
شركاء الأعمال	نضمن لشركائنا الاستقرار والعدالة المالية، ونبني معهم علاقات تحقق المنفعة المتبادلة لكلينا وتسهم في تطور القطاع.	الاتفاقيات الاستراتيجية، ومؤتمرات القطاع، والتقييمات الموحدة، والمشاركة الفعالة في الجمعيات.
المجتمع	نرتقي بمجتمعاتنا عبر العمل على معالجة التحديات الاجتماعية والبيئية من خلال المبادرات وطرق الدعم المؤثرة.	العمل التطوعي، والتبرعات الخيرية، والتحديثات على وسائل التواصل الاجتماعي، وتقارير الاستدامة، ورعاية الفعاليات المحلية.

الأهمية النسبية

ترتكز استراتيجيتنا للاستدامة على فهمنا الدقيق للقضايا التي تحدد نطاق وحجم تأثيرنا ونفوذنا. وتعد تقييمات الأهمية النسبية ركيزةً رئيسية في نهجنا هذا، حيث تساعد في تحديد الموضوعات الأكثر أهمية بالنسبة لأصحاب المصلحة وأعمالنا، وترتيبها حسب الأكثر أولوية، والعمل على هذا الأساس. وخضعت هذه التقييمات لتحسينات كبيرة خلال عام 2024 لضمان تعزيز جدوى جهودنا، بما يتماشى مع الطموحات التحويلية لرؤية السعودية 2030 وأهداف التنمية المستدامة.

يعود أول تقييم أجريناه للأهمية النسبية إلى عام 2021، وقد تطور نهجنا في هذا المجال بشكل كبير في عام 2024 ليصبح أكثر شمولية وذو أبعاد متعددة. وتضمن هذا النهج إجراء العديد من الأبحاث المتعمقة، بما في ذلك تحليل استراتيجيتنا الوطنية، وإجراء مقارنة بين المعايير المحلية والدولية، ومراجعات الأقران في القطاع، بالإضافة إلى التفاعل المباشر مع أصحاب المصلحة من خلال المقابلات والاستطلاعات وآليات التغذية الراجعة. وتعكس هذه العملية الدورية، التي عملنا على تحسينها على مدار عامي 2023 و2024، المتطلبات المتغيرة لعملائنا ومستثمرينا وموظفينا وحكومتنا ومجتمعاتنا، بما يضمن بقاء أولوياتنا متلائمة مع هذه المتطلبات بل وسابقة لها.

مواضيعنا الجوهرية

من خلال هذا التقييم الدقيق، حددنا 16 موضوعاً جوهرياً تشمل أبعاد الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. وتوجه هذه الموضوعات تركيزنا الاستراتيجي وطرقنا في إدارة المخاطر والابتكار، مما يضع التعاونية في موقع ريادي في مجال التأمين المستدام. وتجدر الإشارة إلى أننا أزلنا أولوية استهلاك الموارد وتمويل التأثير البيئي في عام 2024، ووجهنا جهودنا نحو مجالات أكثر تأثيراً.



مساهمتنا في أهداف التنمية المستدامة

باعتبارها إحدى الشركات الرائدة في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، تدمج التعاونية مبادئ الاستدامة في جوهر عملياتها، مما يعكس التزامها بأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. ومن خلال منتجاتنا وخدماتنا ومبادراتنا المؤسسية، ندفع بجهود الاستدامة الوطنية والدولية قدماً، بما يحقق أثراً ملموساً في الجوانب الاجتماعية والبيئية والاقتصادية.

أهداف التنمية المستدامة

ممارساتنا

3 الصحة الجيدة والرفاه

تعزز التعاونية مستويات الصحة والرفاه في المملكة العربية السعودية من خلال عروض التأمين الصحي الشاملة. وتشمل مساعيها ما يلي:

- توفير التغطية التأمينية الطبية لملايين العملاء من الأفراد والشركات، وتحسين فرص الحصول على الرعاية الصحية الجيدة.
- تنفيذ برامج صحية وحملات توعية واستخدام أدوات صحية رقمية لتعزيز الرعاية الصحية الوقائية.
- دعم أنماط الحياة الصحية والقيادة الآمنة من خلال مبادرات مثل "التعاونية درايف" و"التعاونية فيتاليتي".
- تعزيز إدارة صحة السكان مع التركيز على الرعاية الصحية الوقائية والأنشطة التي تسبق الرعاية الصحية.

5 المساواة بين الجنسين

تلتزم التعاونية بتعزيز بيئة عمل شاملة تركز على المساواة بين الجنسين. وتشمل المبادرات ما يلي:

- رفع نسبة تمثيل المرأة في المناصب القيادية على مستوى المؤسسة.
- ضمان التعويضات والمزايا العادلة لجميع الموظفين.
- دعم الأمهات العاملات من خلال توفير مرافق الرعاية النهارية وتخفيض عدد ساعات العمل اليومية بمقدار ساعة واحدة.

8 العمل اللائق ونمو الاقتصاد

تلتزم التعاونية بدعم النمو الاقتصادي المستدام والتوظيف في المملكة العربية السعودية من خلال:

- خلق فرص عمل نوعية والاستثمار في برامج تطوير الموظفين.
- تقديم منتجات تأمين تعزز الأمن المالي للأفراد والشركات.
- تشجيع ريادة الأعمال وتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة عبر تزويدها بحلول تأمينية تناسب احتياجاتها وبأسعار تنافسية.
- تصميم منتجات تلبي احتياجات الفئات غير المشمولة بالخدمات التأمينية.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

9 الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية

تسعى التعاونية إلى تعزيز الابتكار والتحول الرقمي في قطاع التأمين من خلال:

- تطوير حلول تقنيات التأمين، مثل المنصات الرقمية وتطبيقات الهاتف المحمول، لتحسين تجربة العملاء.
- تعزيز الأمن السيبراني وحماية البيانات لزيادة المرونة في المنظومة الرقمية.

11 مدن ومجتمعات محلية مستدامة

تعزز التعاونية بناء مجتمعات أكثر أماناً ومرونة من خلال:

- تقديم حلول التأمين على الممتلكات والتأمين ضد الكوارث، مما يساعد الأفراد والشركات على التخفيف من المخاطر المتعلقة بالمناخ.
- التشجيع على سلوكيات القيادة المسؤولة من خلال وثائق التأمين على المركبات وبرنامج "التعاونية درايف" الذي يحفّز القيادة الآمنة.

13 العمل المناخي

تدعم التعاونية المرونة في التعامل مع تغيرات المناخ من خلال دمج الاعتبارات البيئية في عملياتها:

- تقليل بصمتها الكربونية من خلال تبنّي ممارسات مكتبية مستدامة وعمليات رقمية موسعة.
- مراعاة مخاطر المناخ في عملية اتخاذ القرارات الاستثمارية.
- نشر الوعي حول تغير المناخ بين العملاء وأصحاب المصلحة.

17 عقد الشراكات لتحقيق الأهداف

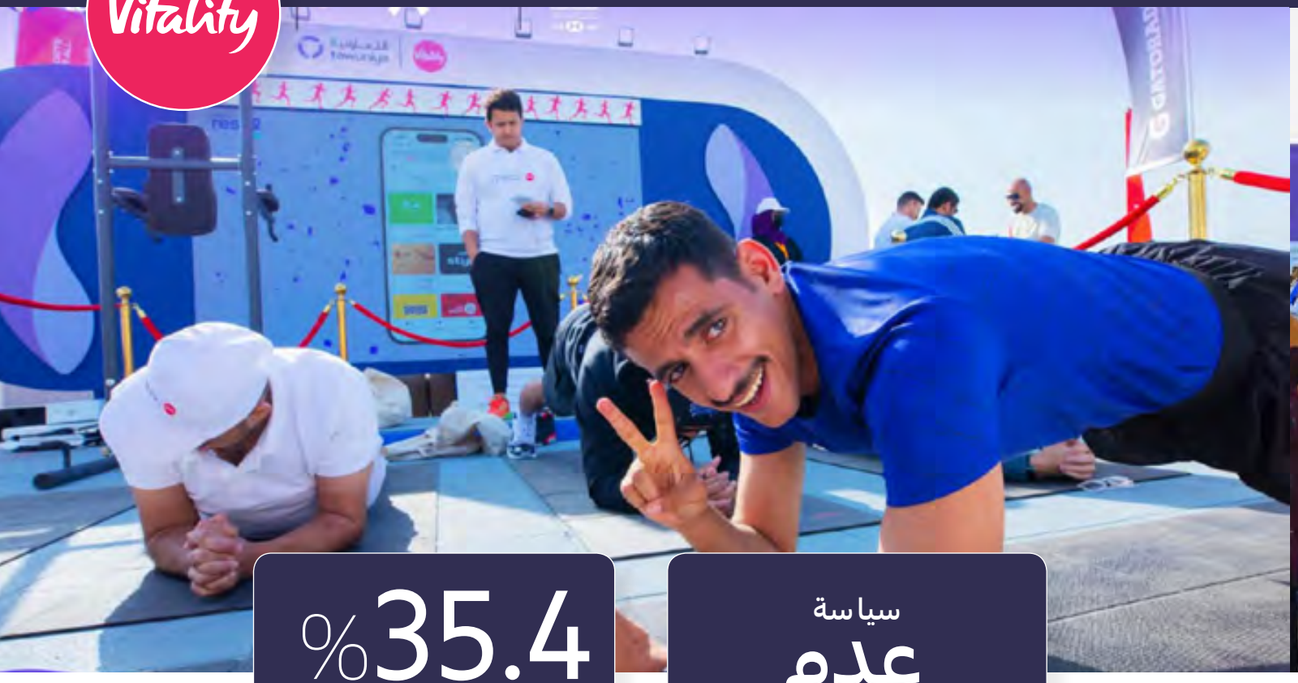
تواصل التعاونية التعاون مع مختلف أصحاب المصلحة لتحقيق أهداف الاستدامة، بما في ذلك:

- التنسيق مع الجهات الحكومية لتحسين مستويات الصحة والشمول المالي.
- الشراكة مع المستشفيات ومقدمي الخدمات الطبية وشركات التكنولوجيا لتعزيز الابتكار وإمكانية الوصول إلى التأمين.
- إقامة تحالفات استراتيجية مع ورش الصيانة ومرافق الرعاية الصحية لتحسين خدمات العملاء.
- دعم جهود التعاون على المستويين المحلي والدولي لمواجهة تحديات الاستدامة.

مساهمتنا في رؤية 2030

تتبنّى رؤية السعودية 2030 إطاراً استراتيجياً يهدف إلى تعزيز التنوع الاقتصادي والرفاهية الاجتماعية والمحافظة على البيئة. وباعتبارها إحدى الشركات الرائدة في قطاع التأمين بالمملكة، تلتزم التعاونية بدعم هذه الأهداف من خلال عملياتها وسياساتها ومبادراتها للمشاركة المجتمعية. وتتوافق جهودنا مع ركائز رؤية السعودية 2030، والمتمثلة بإنشاء مجتمع نابض بالحياة، واقتصاد مزدهر ومملكة طموحة، حيث تشكل مبادئ الاستدامة والشمولية والمرونة جزءاً محورياً من ممارسات أعمالنا. وفيما يلي نستعرض مساهماتنا الرئيسية في هذه الجوانب.

وفي مجال الرعاية الصحية، تعمل التعاونية على تسهيل الوصول إلى الخدمات الصحية والوقاية من الأمراض من خلال عروض مبتكرة. ويشجع برنامج "فيتاليتي" الذي تم تنفيذه بالتعاون مع مجموعة فيتاليتي، الشركة الرائدة عالمياً في مجال التأمين الصحي، على أنماط الحياة الصحية من خلال مكافأة العملاء على اختياراتهم الإيجابية. وبالمثل، تساهم خدماتنا الرقمية وشراكاتنا مع المنصات الرقمية في توسيع نطاق الوصول إلى منتجات التأمين الصحي المصممة حسب الاحتياجات، وخاصة للعمالة المنزلية، مما يدعم الشمول المالي ويوفر رعاية صحية عادلة للجميع.







سياسة
عدم
التسامح المطلق

%35.4
من القوى العاملة
هن من النساء

تعزيز الرفاه الاجتماعي والشمولية

تعمل التعاونية على دعم هدف رؤية السعودية 2030 المتمثل في بناء مجتمع نابض بالحياة من خلال تعزيز الشمولية والارتقاء بجودة المعيشة. ويعكس فريق عملنا تنوعاً وتمثيلاً متوازناً، حيث تشكل النساء نسبة 35.4% من الموظفين، كما تقوم التعاونية بتوظيف الموظفين أصحاب الهمم ذوي الصعوبات المختلفة، وتلتزم بسياسة صارمة تقوم على عدم التسامح مع أي شكل من أشكال التمييز أو التنمّر أو المضايقة. وإلى جانب توفير فرص العمل، تعمل التعاونية على إشراك المجتمعات المحلية من خلال مبادرات مثل البرامج المجانية للتطعيم ضد الإنفلونزا، وحملات التوعية بالأمراض المزمنة، بما في ذلك فعاليات اليوم العالمي للسكري، مما يعزز القيم الوطنية ويرتقي بصحة المجتمع. علاوةً على ذلك، تدعم التعاونية مشاركة الأسرة من خلال برامج تعليمية للأطفال تهدف إلى إعداد أجيال قادرة على مواجهة تحديات المستقبل.

هدف رؤية 2030

زيادة نسبة الأشخاص الذين يمارسون الرياضة مرة واحدة على الأقل أسبوعيًا من 13% إلى 40% من السكان.

رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

مساهمتنا في رؤية 2030 تكملة

دعم فريضة الحج والتراث الثقافي

تساهم التعاونية في تحقيق رؤية السعودية 2030 من خلال إثراء التجارب الروحانية والحفاظ على التراث الإسلامي، وذلك عبر دعم فعاليات الحج والعمرة وتيسيرها. وبالشراكة مع وزارة الحج والعمرة، تقدم التعاونية تأمين الحج الذي يوفر تغطية تصل إلى 100،000 ريال سعودي لكل حاج لمدة 75 يوماً من تاريخ دخوله إلى المملكة. ويشمل التأمين النفقات الطبية، وتكاليف تعطل الرحلات الجوية، والدعم في حالات الحوادث، مما يضمن راحة بال الحجاج ويعزز مكانة المملكة العربية السعودية كمركز عالمي للعبادة.

تغطية تصل إلى

100,000

ريال سعودي لكل حاج

يقع برج ساعة مكة في مدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية، وهو جزء من مجمع أبراج البيت. ويبلغ ارتفاعه ٦٠١ متراً، وهو أحد أطول المباني في العالم. ويقع المجمع عند سفح جبلي الصفا والمروة، ويوفر إطلالات خلابة على المسجد الحرام والمناطق المحيطة به.

تعزيز الحوكمة والشفافية

تعد الحوكمة الأخلاقية ركيزة أساسية في التزامنا بمستهدفات رؤية السعودية 2030 لبناء مملكةٍ فعالة ومسؤولة. ويلتزم إطار الامتثال لدينا باللوائح التي وضعتها هيئة التأمين وهيئة السوق المالية ومجلس الضمان الصحي، حيث يحرص قسم الامتثال لدينا على تحديث السجلات باستمرار لمواكبة التغييرات التنظيمية. وتعمل السياسات، مثل آلية التظلم وسياسة الإبلاغ عن المخالفات، على تعزيز الشفافية وحماية الموظفين، وترسيخ ثقافة المساواة والثقة ضمن عملياتنا.

هيئة التأمين Insurance Authority | هيئة السوق المالية Capital Market Authority | ضمان مجلس الضمان الصحي Council of Health Insurance

تعزيز المرونة الاقتصادية والنمو

تدعم التعاونية أهداف رؤية السعودية 2030 في التنويع الاقتصادي من خلال تمكين القطاع الخاص وتأهيل القوى العاملة.

تقدم الشركة حلول تأمين اقتصادية وفعّالة للشركات الصغيرة والمتوسطة، تدعم نموها واستقرارها. كما تتماشى محفظتنا الاستثمارية المتنوعة، التي تشمل الأصول ذات الدخل الثابت والأسهم والاستثمارات البديلة، مع أحكام الشريعة الإسلامية، وتخضع لتقييم دقيق للمخاطر. تسهم هذه الجهود في تطوير سوق مالية متطورة، وتيسير الأعمال من خلال عمليات شراء تتسم بالشفافية. إلى جانب ذلك، تعزز الشركة شراكاتها مع الموردين عبر استطلاعات رضا دورية، تهدف إلى تحسين العمليات وبناء علاقات أكثر متانة.

ويتماشى التزامنا بتنمية رأس المال البشري مع احتياجات سوق العمل؛ إذ تساهم برامج التدريب مثل برنامج "تمهير"، في تزويد الشباب السعودي والموظفين بالمهارات اللازمة، حيث يتدرب فيها الموظفون خلال العام على مواضيع متنوعة مثل مكافحة غسيل الأموال للتأمين، ومنع الاحتيال، والتوعية بالأمن السيبراني. في حين تتناول مبادرات التعلم المستمر أولويات الأعمال على المدى القصير والمتوسط والطويل. تسهم هذه الجهود في تحسين مؤهلات واستعداد الشباب للتوظيف، لا سيما بالنسبة للنساء والخريجين، مما يدعم الوصول المتكافئ إلى الفرص.

مساهمتنا في رؤية 2030 تكملة

تعزيز المسؤولية البيئية

تشكل الاستدامة البيئية جزءاً لا يتجزأ من عملياتنا، وهو ما ينسجم مع التزامنا بأهداف رؤية السعودية 2030 المتعلقة بحماية الموارد الطبيعية. وقد اتخذنا إجراءاتٍ عديدة لتقليل أثرنا البيئي، بما في ذلك تدابير الحد من استهلاك المياه والطاقة، وإعادة تدوير المنتجات الورقية، ورقمنة الوثائق والعمليات.

تطبيق حائز على جوائز عالمية

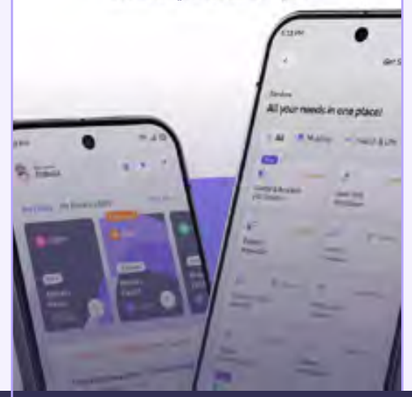


ويتجسد هذا التحول نحو الاستدامة في إغلاق مراكز مطالبات السيارات التقليدية واستبدالها بحلول رقمية متكاملة، كما يشجع برنامج "التعاونية درايف" على القيادة الآمنة من خلال مكافأة السلوك المسؤول، مما يساهم في تعزيز السلامة على الطرق والحد من الأثر البيئي السلبي. وفي إطار التزامها بالاستدامة، تحرص التعاونية أيضاً على التبرع بمعدات تكنولوجيا المعلومات القديمة للجمعيات الخيرية بحيث يمكن إعادة استخدامها، مما يسهم في إطالة عمر الموارد.

تطبيق حائز على جوائز عالمية

انضم لأكثر من 3 ملايين مستخدم سعيد

حمّل تطبيق التعاونية للوصول إلى مجموعة واسعة من خدمات التأمين المصممة خصيصاً لك





مستقبل بلا ورق نحو التحول الرقمي

- التسارع
- المكابح
- استخدام الهاتف المحمول
- مسافة الرحلة
- القيادة ضمن حدود السرعة (40)
- الانعطاف
- وقت الرحلة
- عادات القيادة في وقت متأخر

مساهمتنا في رؤية 2030 تكملة

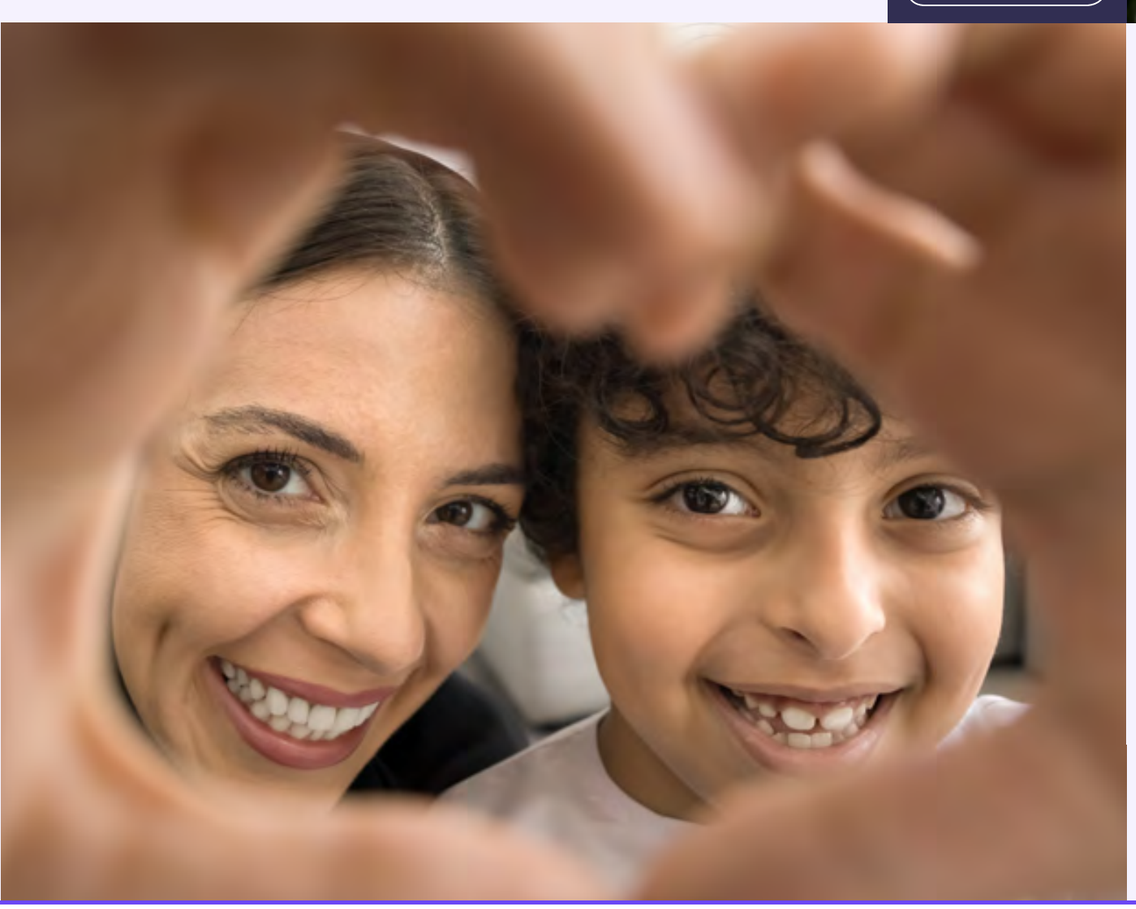
تمكين المجتمعات والقطاع غير الربحي

تشدد التعاونية على التزامها بأهداف رؤية السعودية 2030 فيما يخص المسؤولية الاجتماعية من خلال دعم المنظمات غير الربحية عن طريق توفير العلاج الطبي المجاني، وتمكين المواطنين عبر حملات نشر الثقافة المالية. وتساهم هذه المبادرات في تعزيز التخطيط المالي ومرونة المجتمع، بما يتماشى مع أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة الأوسع نطاقاً.

تحسين مستوى المعيشة والخدمات

تمتد حلولنا التأمينية الشاملة — بما في ذلك التأمين الصحي والتأمين على المركبات والتأمين على المنازل — لتشمل المواطنين والمقيمين على حدٍ سواء، مما يخفف الأعباء المالية ويسهل الوصول إلى الخدمات الأساسية. وبالاستفادة من آراء العملاء وملاحظاتهم القيّمة، نعمل باستمرار على تحسين عروضنا وضمان تلبية الاحتياجات المتطورة لعملائنا، والمساهمة في تحسين جودة الحياة في مختلف مدن المملكة.





بصفتنا شركة تأمين رائدة، نعتبر التأمين على الحياة ركيزةً أساسيةً من ركائز المرونة الاقتصادية والاستقرار الاجتماعي، وهو يمثل إضافة نوعية تتجاوز نطاق الحلول المالية التقليدية. ومن خلال نموذجنا التكافلي المُتوافق مع الشريعة الإسلامية، نُعزز الأمن المالي للأفراد والأسر والشركات، وندعم النمو الاجتماعي والاقتصادي على نطاق أوسع.

علاج طبي **مجاني**

03 من أجل البيئة

إدارة ممارساتنا البيئية 29

خلق القيمة خارج نطاق عملياتنا 32

تستند عملياتنا إلى مبدأ الحوكمة البيئية، حيث نعزز الاستدامة من خلال الالتزام الصارم بالشروط والمعايير، وتوطيد الشراكات الاستراتيجية المدروسة، مساهمين بذلك في تحقيق الأهداف البيئية للمملكة العربية السعودية.



تقع جبال فيفاء بالقرب من مدينة جازان في المملكة العربية السعودية، وتُعتبر هذه الأراضي الزراعية في جازان موطنًا للقهوة العربية المشهورة عالميًا.

إدارة ممارساتنا البيئية

أدى تطبيق نظام إدارة المباني المتطور إلى تحقيق مكاسب كبيرة في كفاءة استهلاك الطاقة، من خلال تحسين الاستهلاك عبر التحكم الآلي. تمتاز عمليات التعاونية باستهلاكها المنخفض للطاقة والمياه وعدم توليدها لكميات كبيرة من النفايات. ومع ذلك، نولي أهمية كبيرة للحفاظ على البيئة والحد من بصمتنا البيئية عبر تطبيق ممارسات مستدامة وتنفيذ استراتيجيات تشغيلية مسؤولة.

البصمة الكربونية

تُعزى بصمتنا الكربونية المرتبطة بعملياتنا التشغيلية بشكل أساسي إلى استهلاك الكهرباء في مرافقنا الثلاثة، بالإضافة إلى الانبعاثات الناتجة عن استخدام المبردات في أنظمة تكييف الهواء، واستهلاك الوقود في أسطولنا الذي يضم ثلاث مركبات ومولد كهربائي احتياطي. ونسعى جاهدين لتقليل انبعاثاتنا وتخفيف استهلاكنا للطاقة من خلال اتخاذ إجراءات فعّالة لتحسين الكفاءة بشكل مستمر.

وقد أجرينا تجديداً شاملاً لمقرنا الرئيسي بهدف تعزيز كفاءته في استهلاك الطاقة، وطبقنا نظام إدارة المباني لأتمتة وتحسين عملية إدارة الطاقة، كما قمنا أيضاً بإطلاق المبادرات التالية في عام 2024:

- تنفيذ صيانة وقائية دورية لأنظمة التكييف لتحسين أدائها والحد من تسرب المواد المبردة.
- تركيب أجهزة رصد الحركة الذكية في الممرات والمساحات الخارجية لتقليل استهلاك الطاقة غير الضروري.

الاستخدام المباشر للطاقة	2022	2023	2024	التغير السنوي (%)
استهلاك وقود أسطول المركبات				
استهلاك البنزين (لتر)	26،000	36،000	32،000	-11
استهلاك البنزين (جيجا جول)	936	1،296	1،152	-11
استهلاك الديزل في مولد الكهرباء الاحتياطي (لتر)	1،107	1،700	1،500	-12
استهلاك الديزل في مولد الكهرباء الاحتياطي (جيجا جول)	36.54	56.11	49.5	-12
إجمالي الاستخدام المباشر للطاقة (جيجا جول)	972.54	1،352.11	1،202	-11
الاستخدام غير المباشر للطاقة	**2022**	**2023**	**2024**	**التغير السنوي (%)**
إجمالي استهلاك الكهرباء من الموارد الهيدروكربونية التقليدية (كيلوواط ساعة)	7،100،000	6،187،415	7،625،621	23
إجمالي الاستهلاك (جيجا جول)	25،560	22،274	27،452	23
الاستهلاك لكل موظف (كيلوواط ساعة/ موظف)	4،018	3،256	3،386	4
انبعاثات الغازات الدفيئة (طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	**2022**	**2023**	**2024**	**التغير السنوي (%)**
انبعاثات الغازات الدفيئة من مولدات الكهرباء	3	4.6	4.1	-11
انبعاثات الغازات الدفيئة من مركبات الأسطول	56	77.5	69.1	-11
انبعاثات الغازات الدفيئة من الانبعاثات الهاربة	1،476	1،768	2،201	24
إجمالي انبعاثات النطاق 1	1،535	1،850.10	2،274.20	23
انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن استهلاك الكهرباء	4،345	3،786.50	5،139.74	36
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة في النطاقين 1و2	5،880	5،636.60	7،413.94	32
إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة لكل موظف بدوام كامل (مكافئ ثاني أكسيد الكربون/ موظف بدوام كامل)	3.33	2.97	3.29	11

11% انخفاضًا في انبعاثات
غازات الدفيئة الناتجة عن مركبات الأسطول

11% انخفاضًا في انبعاثات
غازات الدفيئة الناتجة عن مولدات الكهرباء

12% انخفاضًا
في استهلاك الديزل

11% انخفاضًا
في استهلاك البنزين

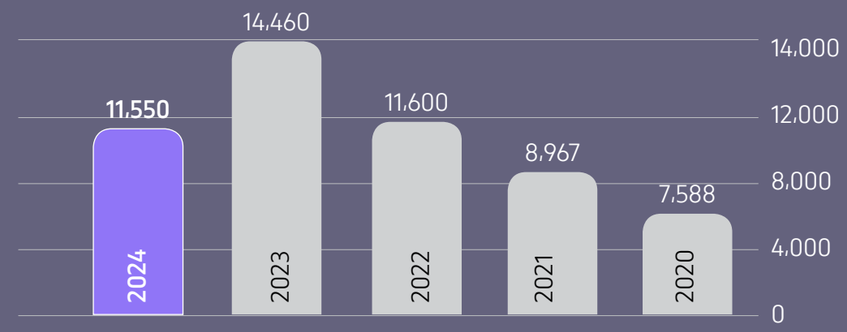
إدارة ممارساتنا البيئية تكملة

المياه

بصمتنا المائية محدودة النطاق تقتصر على استهلاك الموظفين للمياه واستخدامها في أنشطة التنظيف والنظافة. ورغم ذلك اتخذنا خطوات استباقية للحفاظ على المياه، بما في ذلك الصيانة الوقائية لأجهزة استشعار المياه وتركيب أجهزة ترشيد المياه في جميع مرافقنا. علاوةً على ذلك، أطلقنا حملات توعوية تهدف إلى تثقيف الموظفين حول أهمية الحفاظ على المياه.

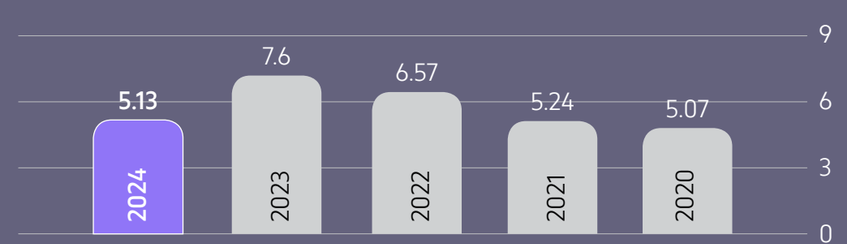


20% انخفاض
في إجمالي استهلاك المياه



إجمالي استهلاك المياه (بالمتر المكعب)

33% انخفاض
في إجمالي استهلاك المياه لكل موظف بدوام كامل



استهلاك المياه لكل موظف بدوام كامل (بالمتر المكعب)

الإدارة المسؤولة للنفايات

انطلاقاً من إدراكها لأهمية اتباع نهج مسؤول في إدارة النفايات، بادرت التعاونية إلى تطبيق عدة مبادرات لتقليل تأثيرها البيئي الناجم عن استهلاك المواد. وقد كان لتحولنا الرقمي دور حيوي في دفعنا قدماً نحو التحول إلى بيئة عمل خالية من الورق عبر تقليل كميات الورق المستهلكة بشكل كبير. علاوةً على ذلك، أبرمنا شراكة مع مؤسسة متخصصة في إعادة تدوير الورق، ونواصل التزامنا بالاستغناء عن الورق في عملياتنا من خلال مواصلة جهود الرقمنة والأتمتة، وتعزيز الكفاءة التشغيلية بشكل مستمر.

يساهم التقدم التكنولوجي المستمر والتطور الدائم في الأجهزة والبرمجيات في جعل الكثير من الأصول التكنولوجية غير ضرورية. وفي إطار التزامنا بالمسؤولية البيئية وإدراكنا للتأثير الإيجابي الذي يمكن أن نحدثه في مجتمعنا وبيئتنا، قررت التعاونية التبرع بهذه الأصول إلى جمعية "ارتقاء"، التي تحظى باعتراف الديوان الملكي بفضل جهودها المتميزة في إعادة تدوير الأجهزة الإلكترونية. وفي عام 2024، سلمنا الجمعية 444 جهازاً، تتضمن شاشات وحواسيب محمولة وطابعات وماسحات ضوئية وخوادم، مما ساهم في تقليل نفاياتنا الإلكترونية والحد من تأثيرها على البيئة.

444
قطعة إلكترونية تم إعادة تدويرها بدلاً من رميها في مكبات النفايات



تدوير
ADWEEE

إدارة ممارساتنا البيئية تكملة



البيئة وتخطيط استمرارية الأعمال

تلعب البيئة دوراً محورياً في إطار إدارة استمرارية الأعمال في التعاونية، مما يُمكّننا من مواصلة خدمة عملائنا. وفي هذا السياق قمنا بتضمين التهديدات ونقاط الضعف الداخلية والخارجية المحتملة في استراتيجية إدارة المخاطر لدينا، لمعالجة عدة مخاطر تشمل:

- التأثير على المرافق (المباني/العقارات)
- التأثير على الأفراد (الموظفين وتوافر الموارد)
- التأثير على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (كلياً أو جزئياً)
- التأثير على البيانات والسجلات المهمة

ونولي اهتماماً خاصاً بعوامل الخطر البيئية الرئيسية التي تشمل:

- العواصف الرملية
- العواصف الريحية
- موجات الحر
- الحرائق
- الفيضانات والسيول المفاجئة
- الأمطار الغزيرة
- الأوبئة والجوائح

كما يركز نهجنا على تقليل الآثار التشغيلية أثناء وبعد الاضطرابات الكبرى، وحماية الأصول، وضمان استمرارية خدمات التعاونية. ومن خلال الإدارة الاستباقية لهذه المخاطر، نعزز مرونتنا التشغيلية ونحمي أعمالنا وعملائنا وموظفينا من آثار التغيرات البيئية.

تغير المناخ والاكتتاب

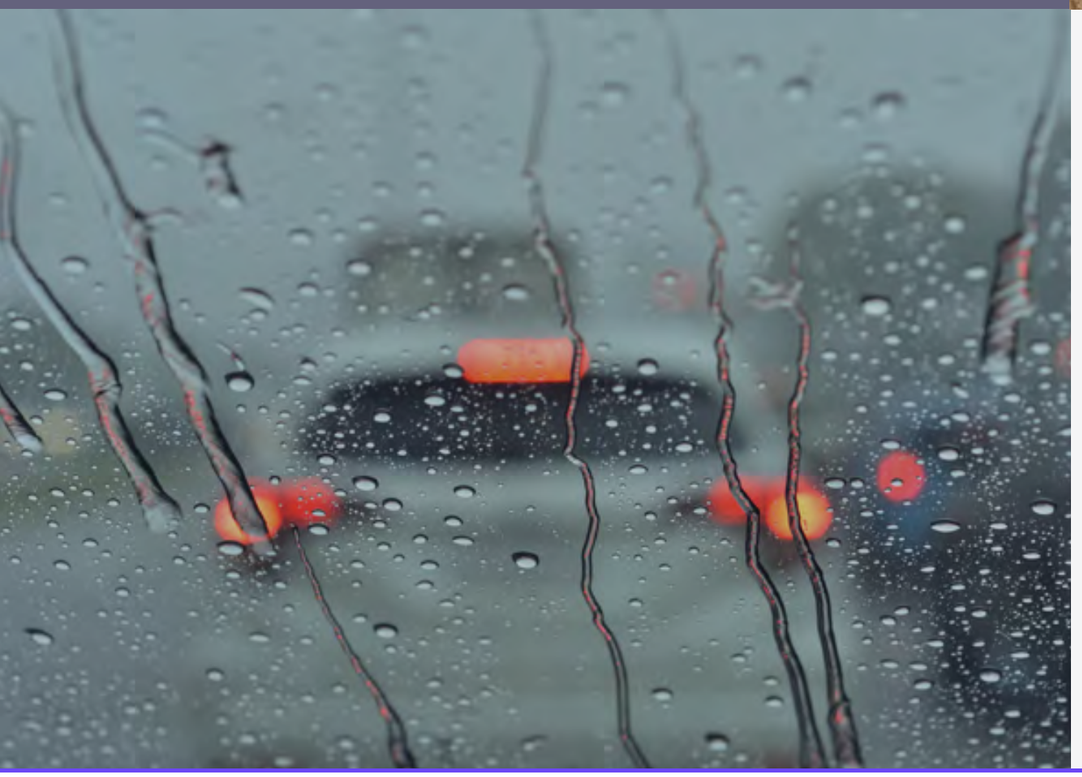
يمثل تغير المناخ أحد أكبر التحديات التي تواجه البشرية. وفي هذا السياق، تسعى التعاونية إلى الاستفادة من التكنولوجيا المتطورة من خلال دمج البيانات الجوية والمناخية ضمن عمليات الاكتتاب والمطالبات بهدف تحسين نماذج تقييم المخاطر، حيث تأخذ هذه النماذج الآن بعين الاعتبار العوامل المناخية المختلفة مثل تقلبات درجات الحرارة وأنماط العواصف ومستويات هطول الأمطار، مما يعزز دقة التقييمات بشكل ملحوظ.

كما تتعاون التعاونية مع مزود محلي لبيانات الأرصاد الجوية للاستفادة من بياناته السابقة المسجلة في تحسين عملية تحليل السيناريوهات واختبار الضغوط، لا سيما في مجالات التأمين التي تتأثر بتغير المناخ مثل تأمين الممتلكات والبناء والفعاليات.

سبتمبر-أكتوبر موسم الأمطار في المملكة العربية السعودية

كما تعزز هذه الشراكة كفاءة عملية المطالبات لدينا من خلال استخدام بيانات الطقس الآنية والسابقة للتحقق من صحة المطالبات والحد من عمليات الاحتيال، مما يضمن نتائج منصفة لجميع الأطراف بعد الكوارث الجوية القاسية. ورغم أن هذه المبادرات لا تزال في طورها الأول، لكننا نتطلع إلى الاستفادة من هذا النهج القائم على البيانات لتحسين استراتيجياتنا لتخفيف المخاطر المناخية وتطوير منتجات تأمينية أكثر مرونةً وفعالية.

تسبب الفيضانات المفاجئة تعطيل الحياة اليومية خلال موسم الأمطار في مختلف أنحاء المملكة العربية السعودية.



خلق القيمة خارج نطاق عملياتنا

ندرك في التعاونية أن مسؤوليتنا تجاه الاستدامة تتخطى عملياتنا المباشرة، إذ نلتزم كشركة تأمينية ومالية رائدة، بقيادة التغيير المستدام عبر كامل سلسلة القيمة، وتمكين العملاء والشركاء والقطاعات المختلفة من تبني ممارسات بيئية مسؤولة. كما نسعى إلى تحقيق تأثير إيجابي مستدام ينعكس على المجتمع بأسره من خلال منتجاتنا واستثماراتنا وتفاعلاتنا مع سلسلة التوريد. فنحن نؤمن بأهمية المشاركة الفعّالة كأداة ناجعة لإدارة الاستدامة وحفز التغيير الإيجابي.

علاوةً على ذلك، وضعنا معايير تشغيلية عالية على مقدمي خدمات الإصلاح المتعاقد معهم، ، حيث نشترط عليهم تحقيق تصنيف أربع نجوم على الأقل وفقاً لمعايير الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة. كما نسعى لتطبيق حلول قوية لإدارة عمليات الإنقاذ، بما في ذلك تفكيك المركبات المنتهية الصلاحية وإصلاحها وإعادة تدويرها، لتعزيز مستويات الاستدامة في القطاع.



التخلص من المواد الخطرة

الامتثال لقرارات تنظيم الكبريت

التنقل المستدام

يتجلى التزام التعاونية بالمسؤولية البيئية في تحديد معايير بيئية دنيا ضمن إدارة شبكة الإصلاح لدينا، حيث يتعين على الشركاء استيفاء مجموعة من المتطلبات البيئية للانضمام إلى شبكتنا من ورش الإصلاح. على سبيل المثال، يُلزم جميع شركاء الإصلاح المعتمدين لدى التعاونية بالتعاون مع مزودي خدمات إدارة النفايات المتخصصين لضمان التخلص من المواد الخطرة بطرق مسؤولة وآمنة، مثل زيت المحرك المستخدم والقطع التالفة. ومن خلال تشجيع الشركاء على الالتزام بهذه المعايير الدنيا، نعزز دورنا في ترسيخ مفاهيم وممارسات الاقتصاد الدائري ضمن قطاع التنقل.

شركة تأمين مسؤولة

انطلاقاً من التزامنا بالمعايير البيئية الدولية، تخضع جميع السفن العابرة للمحيطات، المؤمن عليها من قبل التعاونية، لمتطلبات لائحة الحد من انبعاثات الكبريت 2020 الصادرة عن المنظمة البحرية الدولية. وتؤدي هذه اللائحة، التي تُنفذ بموجب الاتفاقية الدولية لمنع التلوث البحري الناجم عن السفن (ماربول)، دوراً حاسماً في تحسين جودة الهواء وصون النظم البيئية البحرية وحماية صحة الإنسان.

خلق القيمة خارج نطاق عملياتنا تكملة

شركة تأمين مسؤولة تكملة

وفي إطار حرصنا على وجود ضمانات بيئية مناسبة لمنتجاتنا التأمينية العامة، نجري زيارات تفتيشية للتأكد من الامتثال للمعايير البيئية، حيث نقدم توصيات للحد من المخاطر ونتابع تنفيذها. كما نقوم بإجراء استبيانات شاملة لتقييم المخاطر قبل الاكتتاب على التأمين للتأكد من وجود حماية بيئية مناسبة. لا يقتصر دورنا على توفير التغطية التأمينية للعملاء، بل نقدم لهم توصيات للحد من المخاطر ونراقب تقدمهم ونزودهم بدورات تدريبية متخصصة لتعزيز الوعي البيئي. وفي عام 2024، نظمنا ورش عمل متخصصة حول مواضيع مثل مخاطر وضوابط إدارة المستودعات وإدارة المخاطر في القطاع الصناعي، في خطوة تهدف إلى تعزيز نهجنا الاستباقي في تخفيف المخاطر.



الرعاية الصحية المستدامة

يعد قطاع الرعاية الصحية مساهماً رئيسياً في تغير المناخ، حيث يترك بصمة بيئية كبيرة بسبب النفايات الخطرة الناتجة عن عمليات الرعاية الطبية. ويرتكز نهجنا في تعزيز الاستدامة البيئية لهذا القطاع على ركيزتين أساسيتين.

تتمحور الركيزة الأولى على التعاون مع شبكتنا من شركاء القطاع لضمان مراعاة المتطلبات البيئية، حيث نؤكد على تحسين كفاءة استخدام الطاقة وإدارة النفايات الطبية بطرق سليمة، خاصةً ضمن شبكتنا من المستشفيات الشريكة، ونضمن التزامهم بهذه المعايير لتقليل بصمتهم البيئية.



في حين تمثّل الركيزة الثانية جزءاً أساسياً من استراتيجيتنا الشاملة للرعاية الصحية (الموضحة في قسم "خلق القيمة للمجتمع").

والتي تهدف إلى الحد من الحاجة إلى زيارة المستشفيات وتقليل الطلب على التدخلات الطبية والبنية التحتية الصحية من خلال:

الرعاية الصحية الرقمية: تحسين إمكانية الوصول إلى منتجات الرعاية الصحية عن طريق مراقبة المرضى عن بُعد وخدمات التطبيب عن بُعد، مما يحد من الانبعاثات الناجمة عن التنقل لنيل الخدمات الطبية، بالإضافة إلى النفايات الطبية والانبعاثات المرتبطة بالعمليات التشغيلية لقطاع الرعاية الصحية.

الرعاية الوقائية والتدخل المبكر: من خلال تعزيز مستويات الصحة العامة للسكان، نحد من زيارات المستشفيات ونقلل بالتالي النفايات الطبية والانبعاثات التشغيلية ذات الصلة.

أنماط حياة صحية: من خلال برامج الصحة الرقمية وإدارة الأمراض المزمنة، نحد من الحاجة إلى التدخلات الطبية المعقدة، ونعزز كفاءة توزيع الموارد، ونساهم في تقليل الأثر البيئي لقطاع الرعاية الصحية.

خلق القيمة خارج نطاق عملياتنا تكملة



مستثمر مسؤول: حماية البيئة

إننا كشركة استثمارية مسؤولة، نؤكد التزامنا التام بتعزيز الاستدامة من خلال دمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عملية صنع القرار، والتعاون الفعّال مع الشركات التي نستثمر فيها بخصوص المسائل البيئية الرئيسية، والتي تشمل جهود الحفاظ على البيئة الطبيعية وأنظمتها، حيث نتوقع من الشركات تقييم تأثيرها واتخاذ إجراءات تحد من هذا التأثير. وفي هذا الإطار، نركز على الجوانب التالية:

الوصول إلى
الحياد الصفري
بحلول عام 2060

SAUDI GREEN INITIATIVE

في هذا الإطار، نركز على الجوانب التالية:

تغيّر المناخ: ندرك أن تغير المناخ يمثل خطراً منهجياً على أصولنا، لذا نشجع الشركات التي نستثمر فيها على معالجة مخاطرها البيئية وتقليل انبعاثاتها والإفصاح عن تأثيراتها، وذلك بما يتوافق مع المعايير الدولية المتبعة. فنحن نؤمن بضرورة التفاعل البناء بدلاً من سياسة الإقصاء، وندعم خطط التكيف والمرونة المناخية بما يتماشى مع هدف المملكة المتمثل في الوصول إلى الحياد الصفري بحلول عام 2060.

التنوع البيولوجي: إدراكاً منا لتأثير الطبيعة على الاقتصاد العالمي، نتوقع من الشركات ذات التأثير العالي أو التي تعتمد على المنظومات البيئية أن تراعي الحفاظ على التنوع البيولوجي في ممارساتها التشغيلية. كما نشجعها على الإفصاح عن تأثيراتها البيئية باتباع أحدث المعايير العالمية ذات الصلة.

حماية الموارد المائية: مع تفاقم المخاطر المالية الناتجة عن تزايد ندرة المياه، نحث الشركات على تبني ممارسات فعالة لخفض استهلاك المياه ومنع هدرها، وذلك بما ينسجم مع الهدف السادس من أهداف التنمية المستدامة، ويضمن الإدارة المستدامة للمياه.

6
المياه النظيفة وخدمات الصرف الصحي



نؤمن بأهمية التعاون المثمر مع مختلف أصحاب المصلحة لضمان توسيع نطاق تأثيرنا بما يتخطى عملياتنا التشغيلية. فمن خلال تعزيز الوعي، نخلق دافعاً حقيقياً للعمل. ولا تقتصر جهودنا على جمع البيانات، فقد طوّرنا استراتيجية تصاعدية تقوم على الاستفادة من حقوق ملكيتنا وتأثيرنا لنشجع الشركات التي نستثمر فيها على تبني الممارسات البيئية السليمة. ومن خلال هذا النهج، نضمن استعداداً أفضل لمخاطر المناخ، بالإضافة إلى حماية التنوع البيولوجي، وصون الموارد المائية، وتعزيز مستوى الشفافية، وتطوير استراتيجيات لإزالة الكربون، وتعزيز ممارسات الاستدامة المؤسسية.

04 من أجل المجتمع

تعزيز تجربة الموظفين 36

تعزيز تجربة العميل 50

خلق قيمة للمجتمع 61

"من خلال التمكين المنظَّم، وتقديم حلول مبتكرة، والمشاركة المجتمعية الفاعلة، نُسهم في تحقيق أثر ملموس عبر تطوير كوادرنا، وتوفير تجارب متميزة لعملائنا، وتعزيز العدالة وجودة الحياة في أرجاء المملكة."

تعزيز تجربة الموظفين

موظفونا: روّاد الإرادة والشغف



أفضل
جهة توظيف في منطقة
الشر ق الأوسط وشمال أفريقيا

موظفونا هم أساس مؤسستنا وصنّاع قصتها، مزودون بالأدوات والثقة والمساحة الكافية لتشكيل مستقبلنا ورفعته.

تستمد التعاونية قوتها من موظفيها، فشغفهم هو المحرك الرئيسي لطاقة أعمالنا، وثقتهم ترسّخ مكانتنا كوجهة عمل رائدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. منذ تأسيسنا، كنا مدفوعين برؤية موحدة تهدف إلى إرساء حياة أكثر أماناً وتحقيق تطلعات أكبر، مما يؤكد على أهمية توفير بيئة عمل استثنائية تستقطب أفضل المواهب وتلهمهم لتشكيل مستقبل قائم على مبادئ المرونة والعدالة. وفي عام 2024، واصلنا العمل على تحقيق هذه الرؤية، متمسكين بقناعة مفادها أن دعم موظفينا يعزز أسسنا ويمكّننا من خدمة مجتمعاتنا بشكل أفضل.
ونحافظ على هدفنا الراسخ في أن نكون وجهة العمل الرائدة في المنطقة، ومكاناً يقدم للأفراد الموهوبين هدفاً لتحقيقه وأماناً وفرصاً لإحداث فرق حقيقي. وهذا ليس مجرد هدف عابر وحسب، بل هو قناعة عميقة تربط موظفينا برؤيتنا، وتربط رؤيتنا بقدراتهم، وهو أيضاً التزام نعمل بجد لتحقيقه منذ تأسيسنا.

كما نسعى جاهدين لتعزيز رفاهية موظفينا، وإنشاء بيئة يعتبر فيها الاهتمام والشمولية جزءاً لا يتجزأ من العمل، وليست مجرد ميزات إضافية، حيث يكون لكل فرد فيها صوت مسموع، ولكل مساهمة قيمة، ويشعر كل فرد بأنه جزء من كيان أكبر.

ويرتكز التزامنا الراسخ على ثلاثة مبادئ رئيسية تعكس تقديرنا العميق لفريقنا، حيث ندعم المساواة وتقديم المكافآت في مكان العمل، ونحرص على ترسيخ العدالة، حيث يحصل كل موظف على الدعم والاحترام والوسائل اللازمة التي تضمن نجاحه.

كما نلتزم بمبادئ التعلم والقيادة، ونعمل على تمكين موظفينا عبر تزويدهم بالمهارات والمسؤوليات التي تمكنهم من قيادة مسيرتنا، وكلنا يقين أن نجاحهم هو الحافز الذي يعزز قدرتنا على مواجهة التحديات المستقبلية بثقة ووضوح.



هذا الإيمان يمثل دافعنا، ويعكس التزامنا الراسخ بدعم موظفينا لتحقيق رؤيتنا على نطاق أوسع. ندرك أن نجاح 'التعاونية' مرهون بطاقة موظفينا، وشغفهم المتواصل، وتفانينا في تمكينهم. وفي سعينا لريادة قطاع التأمين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، نسعى لبناء مستقبل قائم على القوة والرعاية، يسهم في تعزيز مكانة الشركة وتحقيق قيمة مستدامة للجميع.

تعزيز تجربة الموظفين تكملة

موظفونا: روّاد الإرادة والشغف تكملة

موظفونا	2023	2024
إجمالي عدد الموظفين	1,735	2,252
عدد الموظفات	679	798
عدد الموظفين الذكور	1,066	1,454

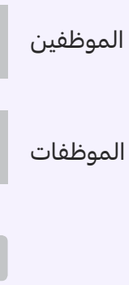
تم تغيير منهجية إحصاءات الموظفين لتشمل الموظفين العاملين بشكل مباشر وغير مباشر.

798 موظفة

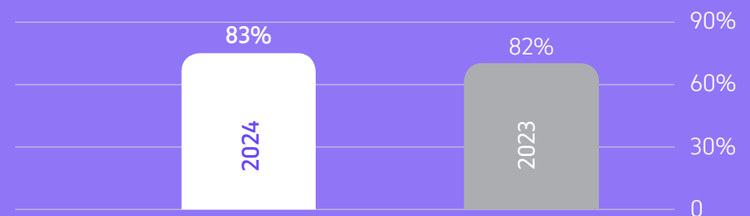
%36 زيادة في عدد الموظفين الذكور

2,252 زيادة في القوى العاملة

%30 زيادة في القوى العاملة

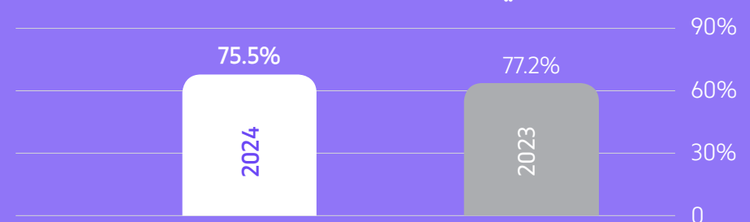


معدل السعودة



%1 زيادة في معدل السعودة

معدل السعودة في الإدارة العليا



الإدارة العليا: تشير إلى المديرين التنفيذيين في شركة التعاونية من المدراء العامين والمديرين الذين يتبعون مباشرة لمجلس الإدارة.

المواطن: يُقصد به الفرد الذي وُلِد في المملكة العربية السعودية أو الذي لديه الحق القانوني في الإقامة فيها لأجل غير مسمى.

القوى العاملة غير الموظفة

العمال	2023	2024	التغير السنوي (%)
عدد العمال غير الموظفين	244	146	-40
عدد عمال النظافة	63	63	0
عدد أفراد الأمن	23	30	30
عدد العمال من الفئات الأخرى	59	53	-10

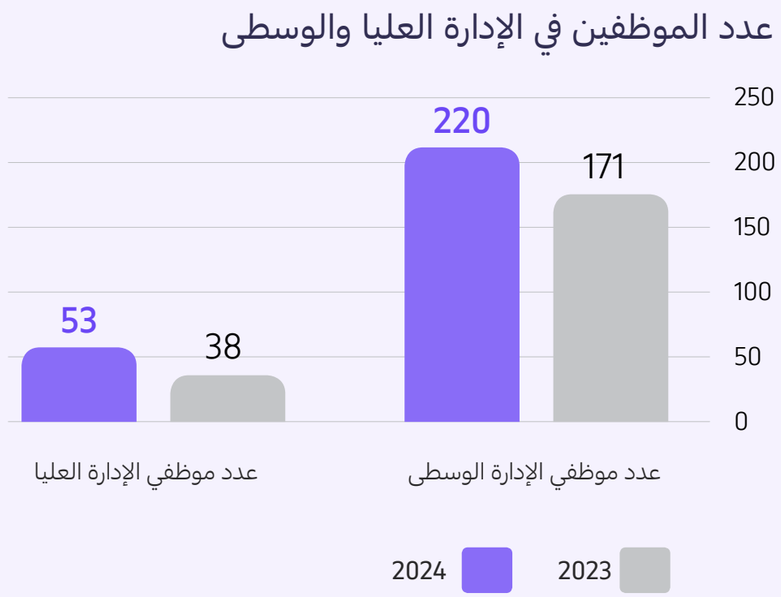
%-40 انخفاض في عدد العمال غير الموظفين

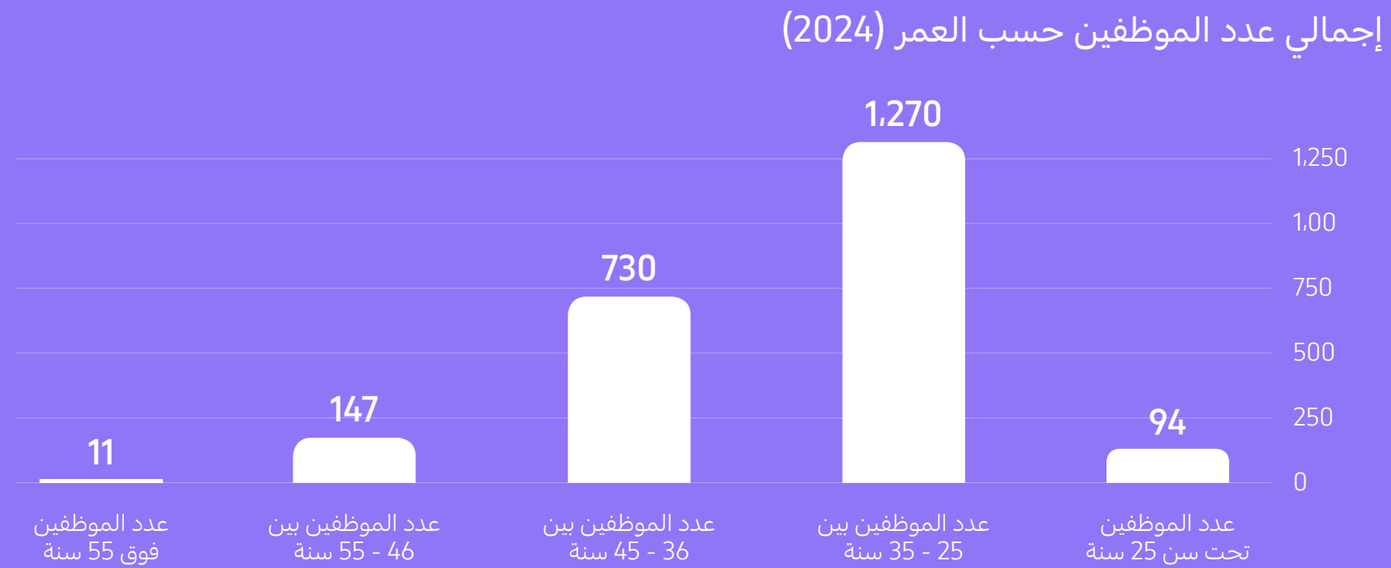
%30 زيادة في عدد أفراد الأمن

تعزيز تجربة الموظفين تكملة

موظفونا: روّاد الإرادة والشغف تكملة

التمثيل حسب المستوى	2023	2024
عدد موظفي الإدارة العليا	38	53
عدد الموظفات في الإدارة العليا	2	3
عدد الموظفين في الإدارة العليا	36	50
عدد موظفي الإدارة الوسطى	171	220
عدد الموظفات في الإدارة الوسطى	24	28
عدد الموظفين في الإدارة الوسطى	147	192
عدد موظفي القوى العاملة العادية	1,526	1,979
عدد الموظفات في القوى العاملة العادية	653	767
عدد الموظفين في القوى العاملة العادية	873	1,212





تعزيز تجربة الموظفين تكملة

موظفونا: روّاد الإرادة والشغف تكملة

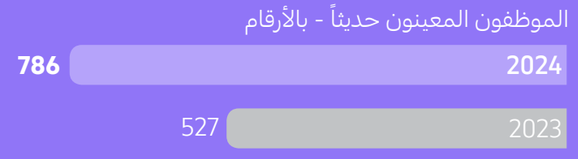
الموظفون المعينون حديثاً	2023	2024
إجمالي عدد الموظفين المعينين حديثاً	527	786
عدد الموظفات المعينات حديثاً	199	288
عدد الموظفين المعينين حديثاً	328	498

الموظفون المعينون حديثاً بحسب الفئة العمرية	2024
عدد الموظفين الذين تقل أعمارهم عن 25 عاماً	75
عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 25 - 35 عاماً	511
عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 36 - 45 عاماً	170
عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 46 - 55 عاماً	29
عدد الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 55 عاماً	1

التعيينات حسب المستوى الوظيفي	2024
الموظفون في الإدارة العليا	14
الموظفون في الإدارة الوسطى	85
الموظفون في القوى العاملة	687

التعيينات حسب المنطقة	2024
عدد الموظفين المعينين في المكتب الإقليمي المركزي	619
عدد الموظفين المعينين في المكتب الإقليمي الشرقي	64
عدد الموظفين المعينين في المكتب الإقليمي الغربي	103

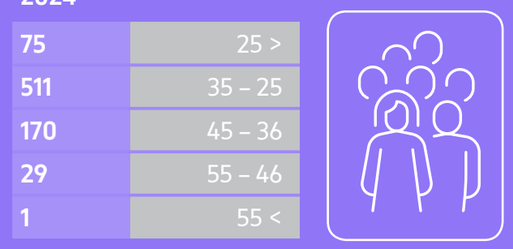
الموظفون المعينون حديثاً



الموظفون المعينون حديثاً حسب الجنس - بالأرقام



التعيينات حسب الفئة العمرية - بالأرقام



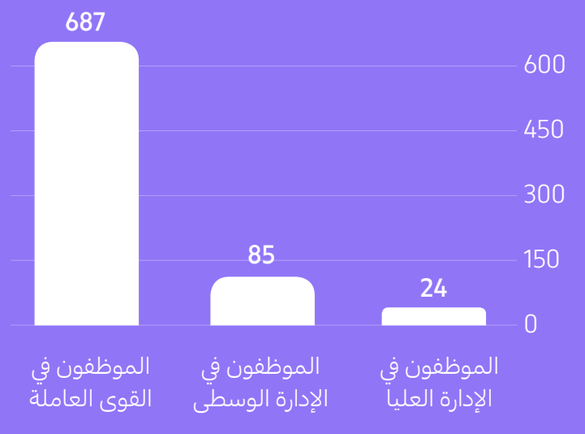
التعيينات حسب الجنس – بالنسبة المئوية



التعيينات حسب المنطقة - بالأرقام



التعيينات حسب المستوى الوظيفي (2004)



تعزيز تجربة الموظفين تكملة

موظفونا: روّاد الإرادة والشغف تكملة

تعديل الأرقام والنسب المئوية لمعدل دوران الموظفين

دوران الموظفين	2023	2024
العدد الكلي للموظفين الذين غادروا العمل	468	479
عدد الموظفات اللواتي غادرن العمل	206	210
عدد الموظفين الذين غادروا العمل	262	269

دوران الموظفين حسب الفئة العمرية	2024
عدد الموظفين الذين غادروا العمل تحت سن 25 عاماً	15
عدد الموظفين الذين غادروا العمل بين 25 – 35 عاماً	273
عدد الموظفين الذين غادروا العمل بين 36 – 45 عاماً	148
عدد الموظفين الذين غادروا العمل بين 46 – 55 عاماً	34
عدد الموظفين الذين غادروا العمل فوق 55 عاماً	9

دوران الموظفين حسب المستوى الوظيفي	2024
عدد موظفي الإدارة العليا الذين غادروا العمل	7
عدد موظفي الإدارة الوسطى الذين غادروا العمل	59
عدد الموظفين العاديين الذين غادروا العمل	413

دوران الموظفين حسب المنطقة	2024
عدد الموظفين الذين غادروا العمل من المكتب الإقليمي المركزي	405
عدد الموظفين الذين غادروا العمل من المكتب الإقليمي الشرقي	20
عدد الموظفين الذين غادروا العمل من المكتب الإقليمي الغربي	54

معلومات استطلاع المشاركة	2023	2024	التغير السنوي (%)
عدد الموظفين المدعوين للمشاركة في استطلاع المشاركة لعام 2024	1,853	2,023	9
نسبة الموظفين الذين استجابوا للدعوة	0.88	0.86	-2

تعزيز تجربة الموظفين تكملة

موظفونا: روّاد الإرادة والشغف تكملة

استطلاعات مشاركة الموظفين	2023	2024	التغير السنوي (%)
الفئة			
المشاركة المستدامة	83	87	5
التواصل	81	87	7
الثقافة والقيم	87	90	3
التوجهات	85	92	8
الكفاءة	81	87	7
الإدارة العليا	74	83	12
الإدارة المباشرة	80	86	8
روح الفريق	72	78	8
الاحتفاظ	56	66	18
تنظيم الأداء	65	75	15
التعلم والنمو	63	71	13
التمكين	80	86	8





تعزيز تجربة الموظفين تكملة

تمكين الموظفين وضمان أمنهم الوظيفي



شهد عام 2024 تقدماً ملحوظاً في مساعينا الرامية لتعزيز التنوع الوظيفي والشمولية، حيث تم تحسين فرص التطور المهني للمواطنين السعوديين، بما يتماشى مع أهداف رؤية السعودية 2030، مما أدى إلى زيادة تمثيلهم في الأدوار التشغيلية الرئيسية. كما تم تعزيز الدعم المقدم للموظفات عبر تحسين الموارد التي توازن بين نموهن المهني والمتطلبات الأسرية، حيث أظهرت الاستبيانات ارتفاع معدلات التفاعل بين الموظفات. علاوة على ذلك، تم تعزيز إمكانية الوصول للموظفين ذوي الإعاقة من خلال تحسين التسهيلات السابقة التي تضمن استمرار دورهم الفعال في مختلف الوظائف. وفي عام 2024، أُعيد تقييم هذه المبادرات التي تأسست منذ عدة سنوات لتضمن تلبية احتياجات القوى العاملة وتنوعها الإقليمي.

شهد عام 2024 تحسينات محددة لضمان الاستقرار المالي للموظفين وتقدير مساهماتهم وتلبية احتياجاتهم. وتم تعديل تغطية برامج تأمين الحياة للعائلات ومكافآت نهاية الخدمة لتتماشى مع المتغيرات الاقتصادية الحالية وتضمن الأمن المالي على المدى الطويل. كما تم تحسين نظام المكافأة تعتمد على الأداء وبرنامج الحوافز طويلة الأجل لربط المكافآت بتحقيق أهدافنا المؤسسية. ولقد تم تعزيز صناديق الادخار من خلال زيادة مساهمات الشركة، ما أسفر عن ارتفاع في عدد المشتركين. أدت إضافة المزيد من المزايا العائلية، مثل دعم تعليم الأطفال، وتوفير مخصصات للحضانة، وتقديم خصومات للشركات، إلى تخفيف الأعباء المترتبة على العائلات، لا سيما الوالدين العاملين، واستمر تكريم الولاء من خلال التقديرات المتميزة. بالإضافة إلى ذلك، أضاف برنامج "إثراء برايم" واتفاقيات الخصومات الموسعة في قطاعي التجزئة والرفاهية قيمة فورية لمزايا الموظفين.

يُشكّل التزامنا بحقوق الموظفين ومزاياهم ركيزةً أساسيةً في هويتنا الراسخة كمكان مفضل للعمل.

واصلت التعاونية خلال عام 2024 تعزيز التزامها بتمكين الموظفين وضمان أمنهم الوظيفي، وذلك من خلال تطوير إطار الدعم الذي يعزز رفاهية القوى العاملة فيها ويرتقي بمساهماتها. وتمتثل التعاونية لنظام العمل السعودي الذي يحكم العلاقة بين صاحب العمل والموظف، وتدعم ذلك من خلال سياسات داخلية شاملة تضمن المساواة والمساءلة.

وبناءً على هذه الأسس، طورنا هذا العام البرامج لتلبية احتياجات الموظفين بشكل أفضل، وبما يتماشى مع الأهداف الوطنية، إلى جانب تعزيز دورهم في عملياتنا التشغيلية وتعزيز مرونة مجتمعاتنا. وقد أسفر ذلك عن تحسينات ملموسة في مجالات الشمولية والرفاهية والاستقرار المالي.

وينعكس هذا الالتزام من خلال تقديم مجموعة متكاملة من الحقوق لموظفي التعاونية:

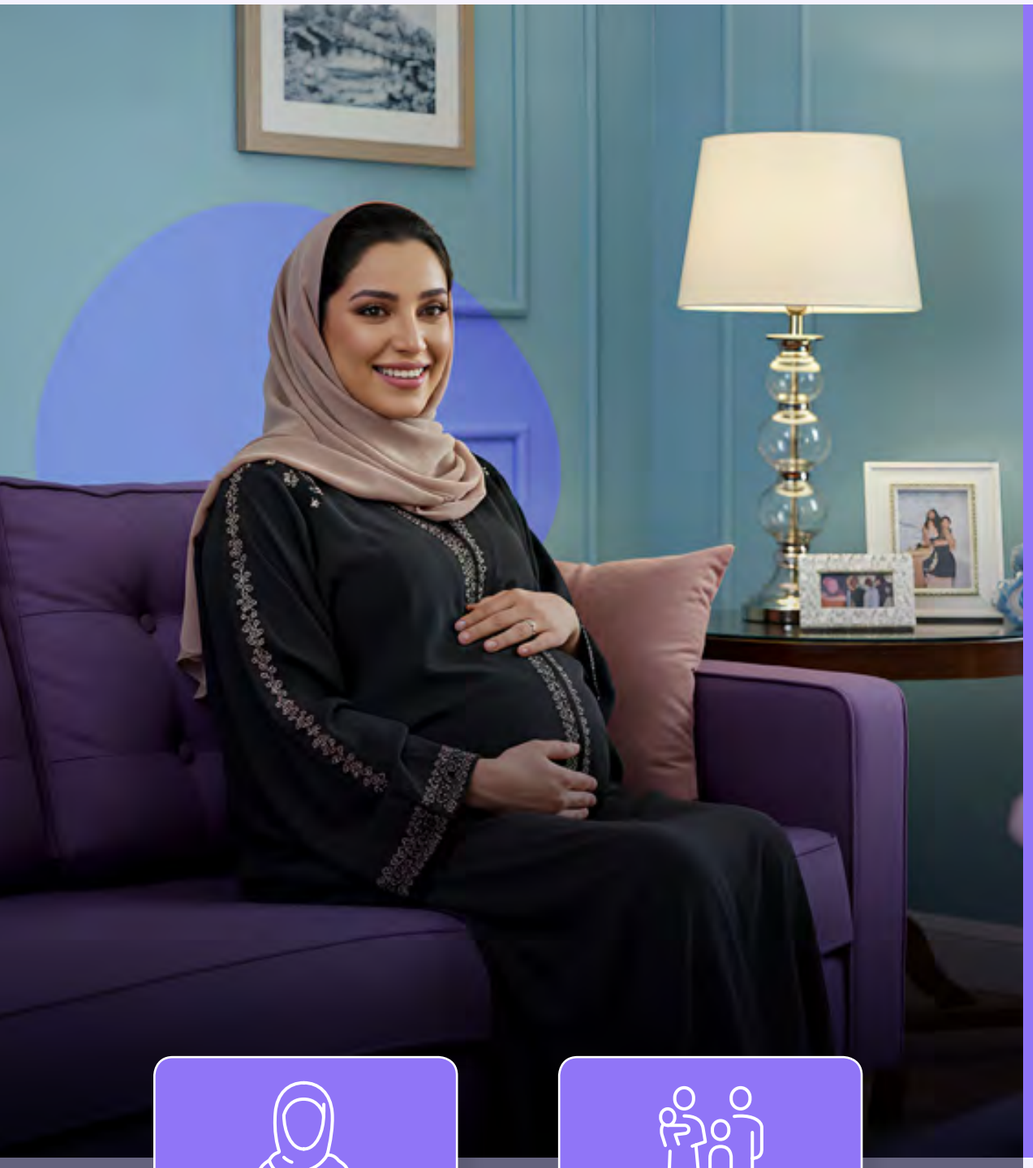
01 نظام المكافأة تعتمد على الأداء وبرنامج الحوافز طويلة الأجل.

02 المزيد من المزايا العائلية التي تغطي تعليم الأطفال، وتوفير مخصصات للحضانة، وتقديم خصومات للشركات.

03 شراكات مع متاجر التجزئة ومراكز الرفاهية لتقديم خصومات حصرية.

04 خطة ملكية أسهم الموظفين.

تعزيز تجربة الموظفين تكملة



تمكين الموظفين وضمان أمنهم الوظيفي تكملة

إجازة الأمومة والأبوة

	2023	2024
عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة أمومة وأبوة	42	50
عدد الإناث اللاتي كن في إجازة أمومة	8	16
عدد الإناث اللاتي رجعن للعمل بعد إجازة الأمومة	8	16
عدد الإناث اللاتي تركن العمل بعد إجازة الأمومة	0	0
عدد الإناث اللاتي رجعن للعمل بعد إجازة الأمومة واللاتي لم يزلن على رأس عملهم بعد 12 شهراً من الرجوع	8	13
عدد الموظفين الذكور الذين حصلوا على إجازة أبوة	34	34
عدد الذكور الذين رجعوا للعمل بعد إجازة الأبوة والذين لا يزالون على رأس عملهم بعد 12 شهراً من الرجوع	34	34
عدد الذكور الذين تركوا العمل بعد إجازة الأبوة	0	0
عدد الذكور الذين رجعوا للعمل بعد إجازة الأبوة والذين لا يزالون على رأس عملهم بعد 12 شهراً من الرجوع	31	34

%19
زيادة في عدد إجازات الأمومة والأبوة

%100
زيادة في عدد الإناث اللاتي رجعن للعمل بعد إجازة الأمومة

برنامج الحضانات	2023	2024	التغير السنوي (%)
عدد الموظفات اللاتي استفدن من برنامج الحضانات	99	109	10
عدد الموظفين المستفيدين من برنامج منح التعليم لأبناء الموظفين	172	164	-5

تعزيز تجربة الموظفين تكملة

التدريب والتطوير



بناء كوادر جاهزة للمستقبل

ركيزة استراتيجيتنا تتمثل في تزويد موظفينا بالمعارف والكفاءات التقنية الأساسية لقطاعنا. في عام 2024، وفرنا ما يفوق 44،000 ساعة تدريبية عبر أكثر من 100 برنامج تدريبي مدروس، استفاد منها أكثر من 1،700 موظف.

ركزت برامج القدرات الوظيفية والتنظيمية على تدريب متخصص يتناسب مع المهام، مما صقل الخبرات في مجالات رئيسية كالتأمين، معالجة المطالبات، والتفاعل مع العملاء. في الوقت ذاته، شهدت برامجنا العامة ذات التسجيل المفتوح إقبالًا كبيرًا، حيث استفاد أكثر من 1،000 موظف من تجارب تعليمية ديناميكية مصممة لتلبية الاحتياجات التجارية المتجددة.

وفي إطار دعم رؤية المملكة 2030، أولينا تطوير المواهب السعودية أولوية قصوى عبر جميع أركان التدريب. تجسد هذا الالتزام في برنامج التعاونية لتطوير الخريجين، وهو مبادرة رائدة لتطوير الخريجين. من بين أكثر من 25،000 متقدم، اخترنا نخبة من الخريجين السعوديين ذوي الإمكانات العالية. يعمل البرنامج على تسريع النمو المهني عبر تعليم تفاعلي، تدريب عملي، وتنمية قيادية، لإيجاد قاعدة مستدامة من قادة القطاع المستقبليين.

أكثر من
44،000
ساعة تدريبية

أكثر من
100
برنامج مُنظم

أكثر من
1،700
مشارك

تعزيز القدرات لتحقيق نمو مستدام وقيادة السوق

في عام اتسم بتطور سريع في القطاع وارتفاع التوقعات، واصلت التعاونية، بصفتها رائدة السوق، استثمارها الاستراتيجي في رأس المال البشري. من خلال جعل موظفينا محور التميز التشغيلي والمرونة، اعتمدت مبادرات التدريب والتطوير لعام 2024 نهجًا متكاملًا يجمع بين الالتزام بالمتطلبات التنظيمية، تنمية القيادات، التحول الرقمي، وبرامج استقطاب المواهب الرائدة. تتسق هذه الجهود مع طموحنا للحفاظ على ريادة السوق والإعداد للمستقبل.

من خلال برامج وحملات مستهدفة، عززنا عمق وتنوع قدرات كوادرنا البشرية، لضمان أن يكون موظفو التعاونية ليسوا فقط مؤهلين لتلبية متطلبات الحاضر، بل مجهزين بالمهارات والقيادة اللازمة لتشكيل الغد.

تعزيز تجربة الموظفين تكملة

التدريب والتطوير تكملة

معلومات التدريب	2024
إجمالي ساعات التدريب	44,000
عدد الموظفين الذين أكملوا التدريب	1,789
متوسط ساعات التدريب للكوادر العادية	14.92
إجمالي عدد الدورات التدريبية	111
عدد الموظفين الذين حضروا التدريب التعريفي	784
نسبة الموظفين الجدد الذين حضروا التدريب الأساسي	%100
عدد أعضاء مجلس الإدارة الذين حضروا جلسات توعوية	110



تعزيز تجربة الموظفين تكملة

التدريب والتطوير تكملة

تعزيز الخبرة الصناعية والتميز القيادي

بالتعاون مع مؤسسات عالمية رفيعة المستوى مثل المعهد الدولي للتنمية الإدارية (IMD)، معهد تنمية الأعمال (BDI)، كلية هارفارد للأعمال، وإنسياد (INSEAD)، أكمل قادتنا التنفيذيون ما يربو على 650 ساعة من التدريب. هذه البرامج زوّدت القيادات بالكفاءات الضرورية لتوقع التحديات ومواجهتها بجدارة، مؤكدة التزامنا بقيادة تقوم على القيم الراسخ ومتسلحة برؤية استراتيجية بعيدة المدى، تتماشى مع أفضل المعايير العالمية.

إلى جانب الارتقاء بالكفاءات الداخلية، تبنت "التعاونية للتأمين" دورها الريادي في السوق ومسؤوليتها المجتمعية من خلال توسيع مبادرات بناء القدرات لرفع معايير الاحترافية في قطاع التأمين. ويبرز من ذلك برنامج تطوير المواهب (TAP) وبرنامج جمعية إدارة التأمين على الحياة، وهما مبادرتان متفردتان تقدمان فرص تطوير متميزة للمشاركين من داخل الشركة وخارجها. فقد انخرط موظفون من مؤسسات رائدة ووسطاء تأمين في مسارات تدريبية متخصصة في الجوانب الفنية والقيادية، نفذتها نخبة من الشركاء مثل معهد البحرين للدراسات المصرفية والمالية، معهد التأمين القانوني، كلية بايز للأعمال، جمعية إدارة التأمين على الحياة، شركة سويس ري، وخبراء "التعاونية" أنفسهم، إلى جانب قادة آخرين في السوق. تمكن هذه البرامج المشاركين من بناء أساس متين في علوم التأمين، مما يعزز الأداء، ويؤهل القوى العاملة، ويتماشى مع أفضل الممارسات العالمية في القطاع..

على الصعيد الداخلي، جعلنا من تنمية القيادات المستقبلية محور اهتمامنا، من خلال تصميم مسارات قيادية. مبادرات مثل "Talent+" و"Talent Boost" وفرت رحلات تدريبية مصممة بعناية للموظفين ذوي الطاقات الواعدة والقادة في المناصب الوسطى. تدعم هذه المبادرات التخطيط للتعاقب الوظيفي، وتقلل من معدلات التسرب، وتعزز مرونة المؤسسة، يقودون مسيرة "التعاونية" نحو نمو مستدام ورؤية طموحة.

الارتقاء بثقافة التعلم الرقمي

ظل التحول الرقمي محورًا رئيسيًا. سرعت التعاونية الانتقال من التدريب التقليدي إلى التدريب الرقمي، محققة رقمنة كاملة في برامج مثل الأمن السيبراني وإدارة المخاطر. قدم نظام إدارة التعلم "معرفة"، الغني بالمحتوى، أكثر من 93,000 دورة ذاتية التعلم، مما عزز ثقافة التعلم المستمر والمرونة.

عززت حملات مثل حملة التوعية بالتعلم ومسابقات مثل "رمضانك مع معرفة" التفاعل الرقمي، محققة زيادة بنسبة 40% في تسجيلات الدخول إلى المنصة، وحافظت على زخم التعلم خلال الفترات الأقل نشاطًا. كما رقمنا عملية تحليل احتياجات التعلم عبر "معرفة"، مما مكننا من تحديد متطلبات التطوير بكفاءة عبر الكوادر. يضمن هذا النهج القائم على البيانات بقاء استراتيجية التعلم مرنة ومتوائمة مع الأولويات التجارية المتجددة.



رفع معايير الحوكمة والامتثال

كان تعزيز الامتثال التنظيمي وتفوق الحوكمة ركيزة أساسية في أجندة التعلم والتطوير.

على مستوى مجلس الإدارة، عززت التعاونية التزامها بالحوكمة والإشراف الاستراتيجي. أمدت برامج مثل "المالية لمجالس الإدارة" و"مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب" أعضاء المجلس بالخبرة اللازمة للتنقل في المشهد التنظيمي المعقد والقيادة بثقة.

تعزيز تجربة الموظفين تكملة

رعاية الموظفين



وتستند هذه الجهود بشكل كبير على قنوات التغذية الراجعة المستمرة، بما في ذلك الاستطلاع السنوي لعام 2024، لضمان التكيف المستمر مع متطلبات القوى العاملة. وتتوافق إجراءاتنا بشكل مدروس مع رؤية السعودية 2030، مما يؤدي إلى بناء بيئة منظمة تعزز الأداء الفردي وتدعم المتطلبات الوطنية للمرونة والنمو.

ويرتكز إطار رعاية الموظفين على ثلاث دعائم أساسية - الرفاهية، ومشاركة القيادة، والتقدير والتواصل – وكل منها مدعوم ببرامج مصممة بعناية وتطوير مستمر. ويضمن هذا النهج المنظم أن تكون الرعاية قوة دافعة أساسية في بيئتنا المؤسسية، مما يضمن استمرار الزخم التنظيمي حتى عام 2025 وما بعده.

3 ركائز

- الرفاهية
- التفاعل مع القيادة
- التقدير والتواصل

نهجنا في رعاية الموظفين يرسخ بيئة يشعر فيها الجميع بالمساندة والمشاركة والتقدير.

تعتبر رعاية الموظفين ركيزة أساسية لا تقبل المساومة في استراتيجية شركة التعاونية، مما يفرض التزاماً راسخاً بتوفير بيئة عمل مُصممة لتشمل الجميع وتضمن رفاهيتهم ومشاركتهم. في عام 2024، عززنا هذا الالتزام، وأطلقنا حزمة متكاملة من المبادرات الفعّالة لتمكين موظفينا ليكونوا قادة في التميز التشغيلي وروّاداً للتنمية المجتمعية.

تعزيز تجربة الموظفين تكملة

الرفاهية



تعزز الرفاهية في التعاونية حيوية موظفينا على المستويات الجسدية والعقلية والعاطفية من خلال مجموعة متطورة من المرافق المصممة لتحسين تجربتهم اليومية. واستناداً إلى الاستثمارات السابقة، تشتمل مرافقنا التي تم إطلاقها في السنوات الماضية على صالات رياضية لتعزيز اللياقة البدنية، وغرف بلياردو للترفيه، ومقهى للاسترخاء الاجتماعي، وجهاز صراف آلي لتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، وكل ذلك بهدف دعم توازن وحيوية الموظفين في جميع مكاتبنا الرئيسية.

وفي عام 2024 عملنا على إثراء هذه الركيزة من خلال توسيع نطاق هذه العروض بإضافة خيارات ترفيهية جديدة، ودمج أجهزة "بلاي ستيشن" وطاولات بلياردو للترفيه، بالإضافة إلى خدمات السبا ومرافق حلاقة للعناية الشخصية. تعكس هذه الإضافات التزامنا بتوفير بيئة عمل نابضة بالحياة، تواكب تطلعات موظفينا المتغيرة، وتمنحهم خيارات متنوعة للاسترخاء وتجديد حيويتهم.

انطلاقاً من إدراكنا لأهمية الصحة النفسية، أطلقنا برنامج "تعاونية كود لافندر" في عام 2024، كمبادرة منظمة تهدف إلى تعزيز المرونة النفسية والارتقاء بمستوى الرفاه العام لموظفينا.
يوفّر هذا البرنامج العديد من الموارد الهادفة والدعم المتخصص لمعالجة التحديات النفسية التي تواجه الموظفين، مما يسهم في خلق بيئة عمل منتجة وشمولية تراعي جميع أفرادها. كما يتماشى البرنامج مع أهدافنا الاستراتيجية الرامية إلى حفز مشاركة الموظفين وتعزيز رضاهم، وزيادة معدلات الاحتفاظ بهم، وذلك من خلال تحقيق ما يلي:

- إرساء ثقافة مؤسسية داعمة وشفافة.
- تعزيز إنتاجية الموظفين من خلال تحسين المرونة النفسية.
- الحد من التغيب عن العمل، وخفض معدل ترك الموظفين للعمل بسبب الضغوط النفسية.

ويرتكز البرنامج إلى مجموعة من المبادرات الرئيسية، تشمل ما يلي:

الدعم النفسي المتخصص

تزويد الموظفين باستشارات مخصصة من قبل مختصين مؤهلين، إمّا بشكل افتراضي لمنحهم راحة أكبر، أو بشكل شخصي في عيادات محددة، مع تغطية تأمينية كاملة لضمان حصولهم على رعاية سرية وسلسة.

فرص تعليمية ضمن بيئة العمل

تنظم التعاونية ورش عمل ضمن مرافقها بإشراف خبراء يمنحون الموظفين إرشادات عملية في مجالات المرونة النفسية، والتطوير الشخصي، والديناميكيات الاجتماعية، والصحة البدنية، والاستقرار المالي، مما يعزز تجربة الموظف باستراتيجيات عملية فعّالة.

تواصل مستمر لتعزيز الرفاهية

إرسال تحديثات شهرية للموظفين عبر البريد الإلكتروني،، تتضمن مشاركتهم أفكار قابلة للتطبيق، ومعلومات تفصيلية عن البرنامج والموارد في مجال الصحة النفسية، مما يحافظ على قناة تواصل دائمة مع الموظفين تضمن توعيتهم وتفعيل مشاركتهم على جميع المستويات.

تعكس هذه المجموعة الشاملة من البرامج التزامنا الراسخ بمواكبة الاحتياجات المتغيرة لكوادرنا. ومن خلال توفير المرافق ووسائل الراحة المادية وبرامج الدعم النفسي، نضمن لهم بيئة عمل تمنحهم الإحساس بالتقدير وتعزز نشاطهم وإنتاجيتهم. ينعكس ذلك في قدرتهم على ممارسة دور فاعل، وهو ما ينسجم مع أهدافنا الأوسع للاستدامة الرامية إلى بناء قوى عاملة مرنة ومتفانية.

تعزيز تجربة الموظفين تكملة

التفاعل مع القيادة



تعمل منصة "ساعة سوالف" واجتماعات تخطي المستوى على تذليل الحواجز وتعزيز الشفافية.

تضمن مشاركة القيادة في التعاونية بقاء الموظفين على اطلاع دائم بتوجهاتنا من خلال قنوات تواصل مفتوحة ومتاحة للجميع. في عام 2024، أطلقنا "ساعة سوالف"، وهي منصة نصف شهرية يستضيف فيها المسؤولون التنفيذيون مناقشات حول الاستراتيجية وأولويات مكان العمل، مما يحفز الموظفين على مشاركة آرائهم وطرح استفساراتهم بشكل مباشر في جو غير رسمي، ولكنه منظم.

واستكمالاً لجهودنا السابقة مثل إطلاقنا لمبادرة "حياكم"، وهي جلسات قهوة مباشرة مع الرؤساء التنفيذيين، قمنا بإطلاق اجتماعات تخطي المستوى التي تقام كل ثلاثة أشهر، لربط الموظفين بالقادة التنفيذيين خارج نطاق مديريهم المباشرين لتناول قضايا تتنوع بين التحديات التشغيلية والتطور الوظيفي. وتُعقد اجتماعات القطاع أربع مرات سنوياً لكل وحدة عمل، لتبادل مستجدات الأداء وجمع الآراء الفورية باستخدام أدوات الاستطلاع الرقمية.

"قدوة" مبادرة للاحتفاء بالتميز

ولتعزيز هذه الجهود، أجرينا تدريباً للمديرين على مهارات الاستماع الفعال وتأسيس آليات متابعة لتتبع وتنفيذ نتائج الحوار. ويعزز هذا التركيز على الشفافية وإمكانية الوصول بيئة يشعر فيها الموظفون بأنهم جزء لا يتجزأ من صياغة مستقبلنا.

التقدير والتواصل

يعزز التقدير والتواصل في التعاونية إحساس موظفينا بالفخر والانتماء. في عام 2024، أطلقنا مبادرة "قدوة"، وهي برنامج يتم فيه ترشيح الموظفين من قبل زملائهم لتكريم الموظفين الذين يظهرون نزاهة وتعاوناً استثنائيين، بالإضافة إلى فعاليات تكريم رسمية وتواصل داخلي يسلط الضوء على هذه المساهمات لترسيخ قيمنا المشتركة.

وسعنا نطاق التواصل من خلال الاحتفالات التي أقيمت على مستوى الشركة، بما في ذلك فعاليات الترحيب بالموظفين الجدد واحتفالات تكريم الموظفين ذوي الخدمة الطويلة، والتي نُظمت في جميع المناطق. كما ساعدت أنشطة بناء الفريق الخاصة بالأقسام على توطيد العلاقات، وتضمنت ورش عمل استراتيجية لتوحيد جهود الفرق حول الأهداف، وأياماً مخصصة للرفاهية لتعزيز الصحة الجماعية. لقد استندت هذه المبادرات إلى ملاحظات الموظفين، لضمان أنها تعكس أولوياتهم. ومن خلال تعزيز بيئة عمل يتم فيها الاحتفاء بالإسهامات وتقوية العلاقات، نسعى إلى ترسيخ الشعور بالانتماء في المؤسسة بأكملها.

تعزيز تجربة العميل

إطار استراتيجي لتعزيز ثقة العميل



ترتكز فلسفتنا على ثلاثة دعائم رئيسية، حيث نصمم تجارب عملائنا في مختلف قطاعات أعمالنا وفق أعلى مستويات الكفاءة والاتساق، مستندين إلى تقييم منهجي ومتكامل للاحتياجات لإتاحة الوصول إلى منتجاتنا بكفاءة وسلاسة. وتُعدّ الرقمنة أداة فعالة لتوسيع نطاق الوصول وتعزيز كفاءة الخدمة، وتبسيط التعقيدات. وأما بالنسبة لضمان الأمن والخصوصية، فهو أمر لا يقبل المساومة، لأن حماية البيانات هي من أثمن الأصول التي لا بد منها لتحقيق الامتثال التام وكسب الثقة المطلقة.

يُجسد هذا الإطار إحساسنا العالي بالمسؤولية وحرصنا الشديد على تحقيق الاستقرار والمرونة، والحد من حالة عدم اليقين من خلال التطبيق العملي الممنهج. وهو دليلٌ على اعتماد المساءلة والشفافية في قراراتنا، حيث يهدف كل قرار إلى تعزيز ثقة العملاء والالتزام بالمعايير الصارمة. وتعزز التعاونية موقعها القيادي في هذا القطاع من خلال التزامها الدائم بتحقيق الأهداف المرجوة، وترسيخ إرث الثقة الذي عملنا على بنائه لمواجهة التعقيدات المستقبلية التي قد تعترض سعينا لتحقيق رؤيتنا لعام 2025.



4 ملايين
عميل في أنحاء المملكة

خلال عام 2024، أعادت التعاونية صياغة مفهوم التأمين ليصبح إطار عمل منظماً يحقق الضمان والأمان للعملاء، حيث قدمت خدماتها بدقة واحترافية لأكثر من 4 ملايين عميل في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية. ويرتكز هذا النهج على خطتنا الاستراتيجية للفترة الزمنية 2021 - 2025، والقاضية بأن تكون خدمة العملاء ورضاهم محوراً لجميع عملياتنا، بما يضمن لهم المعاملة المنصفة وأعلى درجات الشفافية في كل ما نقوم به. ويتوافق هذا النهج بشكل استراتيجي مع المتطلبات الواضحة لعملائنا، وبصورة تجسد فهمنا العميق لواقعهم. ونحن حريصون على تطبيقه بعناية بالغة تعزز الثقة بنا وبقدرتنا على الوفاء بالتزاماتنا كشركة رائدة في السوق.

تعزيز تجربة العميل تكملة

رحلة العملاء

رحلة سلسة ومتكاملة تجمع بين التفاعل الرقمي والشخصي لبناء الثقة وتعزيز التواصل

رحلة العملاء، بالنسبة لنا في التعاونية، هي سلسلة التجارب التي يختبرونها عند تعاملهم معنا، سواء كانوا أفراداً أو شركات صغيرة ومتوسطة أو شركات كبرى: إنها رحلة سهلة ومدروسة بعناية لتضمن لهم قيمة عالية بكل مهنية واهتمام. وتعكس هذه الرحلة التزامنا الاستراتيجي بتوفير الراحة والثقة، من خلال دمج نقاط التواصل المادية والرقمية لتقديم تجربة متكاملة عبر مختلف قطاعات أعمالنا في مجالات الصحة، والحياة، والمركبات، والتأمين العام. وقد صممنا هذه الرحلة لتكون سلسة وسريعة الاستجابة، بحيث يساهم كل تفاعل في بناء الثقة وتعميق التواصل مع العملاء، وذلك من لحظة الاستكشاف الأولى وصولًا إلى التعامل طويل الأمد.

نبدأ رحلتنا بجعل التواصل متاحاً بكل سهولة وسلاسة ، وذلك من خلال توفير منظومة متكاملة متعددة القنوات تجمع بين الدعم المباشر في فروعنا، ومركز اتصال متخصص، ومنظومة رقمية راسخة تشمل بوابات إلكترونية، وتطبيق الواتساب، وتطبيق التعاونية الفائق. تنطلق الرحلة من تشكل الوعي جراء مبادرات الصحة المجتمعية والتواصل الرقمي الهادف، لتدخل مرحلة التقييم التي تقود إلى قرارات مدروسة باستخدام أدوات شفافة، مثل خصائص المقارنة وخيارات الشراء الإلكتروني. وتستمر هذه الرحلة من خلال التعاملات المنهجية المبسطة، والتكامل الرقمي الشامل مع نموذج "اعرف عميلك" الإلكتروني، وتوجيه العملاء بأسلوب خال من التعقيد. وتمتد الرحلة إلى تقديم خدمة مستمرة، يسهل الوصول إليها باستخدام ميزات الخدمة الذاتية، مثل المساعدين الافتراضيين والروبوتات. ويتم كسب ولاء العملاء عبر تزويدهم بالفوري، وخيارات لتجديد الوثائق، وفرص للبيع المتبادل، مما يتيح لنا البقاء على اطلاع دائم بالاحتياجات المتغيرة. وتعكس دورة الحياة هذه استراتيجيتنا التي تهدف إلى التخطيط لكل خطوة لتجنب أي عقبات وضمان الموثوقية.

يعزز الابتكار الرقمي هذه التجربة، بحيث يتم تنفيذ كل خطوة بكفاءة عالية. ويجمع تطبيق التعاونية الفائق بين إدارة الوثائق، وتتبع المطالبات، وخدمات القيمة المضافة، فضلاً عن خاصية الدردشة الآلية التي تتعامل مع أكثر من 200 حالة استخدام، والتكامل مع الرسائل لتلبية الاحتياجات بسلاسة. يتم تبسيط عمليات تقديم المطالبات لعملاء الرعاية الصحية عبر المعالجة الآلية، مع إبقاء جميع العملاء على اطلاع دائم من خلال الإشعارات الفورية. وعلى الأرض، ندعم هذا التوجه الرقمي، بتوفير سبل وصول ميسرة لجميع العملاء، مثل الممرات المائلة للكراسي المتحركة والمسارات المخصصة لتوجيه المكفوفين. وعليه، تتضافر هذه المساعي لبناء تجربة متكاملة تلبي احتياجات العملاء، وتدمج بين التفاعل الرقمي والمباشر لتعزيز الثقة والتواصل الدائم في كافة أرجاء المملكة.



تطبيق حائز على جوائز عالمية



يحقق هذا النهج الشامل نتائج ملموسة، ويزود العملاء بأدوات تساعد على تبسيط الأمور وتعزيز الثقة في كل خطوة. ومن خلال الموازنة بين التخطيط الاستراتيجي والتركيز الدائم على تجربة عملائنا، صممنا رحلة ترقى إلى توقعاتهم وتعزز الثقة والتواصل المستمرين. وبهذا، تتبوأ التعاونية مكانة رائدة في تقديم تجارب متميزة في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية، تمنح عملاءنا الشعور بالرضا والتقدير والدعم على مدى تعاملهم معنا.

تعزيز تجربة العميل تكملة

الابتكار والرقمنة



تضمن تقنية التأمين والأتمتة المعتمدة على الذكاء الاصطناعي تزويد العملاء بتجربة تتسم بالسرعة والأمان والسلاسة، بالاستناد إلى أساس رقمي قابل للتطوير

يعتبر الابتكار والتحول الرقمي الركيزة الأساسية لاستراتيجية التعاونية الرامية إلى تقديم تجارب عملاء استثنائية وتحقيق التميز في عمليات التشغيل. ويقود هذا التحول استراتيجيتنا الرقمية للأعوام 2023-2025، مما يجعلنا في طليعة شركات تكنولوجيا التأمين، مع التركيز على خدمة عملائنا داخل المملكة وخارجها. ونعتمد على تقنيات حديثة، مثل الذكاء الاصطناعي، والأتمتة، والبنية التحتية السحابية المرنة، لضمان التفاعل مع عملائنا بطريقة سلسة وفعّالة وبطابع شخصي.

وقد حصلنا على اعتماد مكتب إدارة البيانات الوطنية لالتزامنا التام بمعاييره، حيث تعمل إدارة البيانات المُحسّنة لدينا على تعزيز ممارسات اتخاذ القرار وحماية الخصوصية. كما شهد مركز عملياتنا الرقمية نمواً كبيراً، حيث ارتفعت الإيرادات الرقمية بمعدل 1.2 ضعف، مع زيادة ملحوظة في أعداد عملائنا الرقميين. ويضمن هذا النهج تمكين العملاء، وتحسين العمليات، والاستعداد للنمو المستقبلي، مع التركيز على معايير التميز العالمية.

10X

مبادرات في مجال الذكاء الاصطناعي تم إطلاقها

يساعدنا الذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا التأمين في تعزيز جهودنا لتلبية احتياجات عملائنا بدرجة عالية من المهنية والمرونة. ففي عام 2024، أطلقنا أكثر من 10 مبادرات قائمة على الذكاء الاصطناعي في 29 حالة عملية، تغطي مجالات تأمين المركبات، والصحة، والتأمين العام. وعلى سبيل المثال، يساهم حل الأتمتة الذكية للمطالبات في التحقق من أحقية المطالبات بشكل تلقائي لتقليل أوقات المعالجة، وتقنية اكتشاف الاحتيال في تعزيز الأمان من خلال رصد المخالفات في الوقت الفعلي، خاصة في مجال التأمين الطبي.

وتساهم أدوات التنبؤ، مثل محرك التنبؤ بالأمراض المزمنة، في دعم الرعاية الوقائية، فيما يقوم برنامج الدردشة الآلي PriciFy Chatbot بوضع قوائم الأسعار بكفاءة، ومحرك التوصية المسبقة بتسريع الموافقات، ونظام تحسين مركز الاتصال برفع مستوى الكفاءة. وتعمل برامج الدردشة الآلية بالتكامل مع محركات التوصية على تبسيط عملية التسعير، بينما يقوم إطار عمل تحليلات البيانات الفعّال بمعالجة مجموعات بيانات ضخمة لتقديم عروض مخصصة تضمن الاستجابة السريعة للعملاء. وبهدف المساهمة في تشكيل مستقبل تكنولوجيا التأمين في المنطقة، نعمل على دعم الشركات الناشئة المتخصصة في الذكاء الاصطناعي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وذلك من خلال برنامج "InsurAi"، وهو برنامج تسريع افتراضي مدته 12 أسبوعاً بالتعاون مع جوجل، ومنصة Plug and Play، والهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت"، ومركز ريادة الأعمال الرقمية "كود".

تعزيز تجربة العميل تكملة

الابتكار والرقمنة تكملة

تسهم الأتمتة والابتكار الرقمي في تعزيز الكفاءة، وتقليص التكاليف، وتحسين الأمان، وإعادة تعريف تجربة العملاء من خلال حلول سلسة مدعومة بالذكاء الاصطناعي.

تكمل الأتمتة هذا النهج من خلال تسهيل الإجراءات وتعزيز القيمة للعملاء. ففي عام 2024، عملنا على أتمتة 112 عملية في مختلف قطاعات العمل، مما أدى إلى توفير 20 مليون ريال سعودي، وتوفير 4584 يوم عمل. وساهم توظيف 111 روبوتاً آلياً في تقليل حجم مكالمات العملاء بنسبة 50%، مما أدى إلى تقليص وقت تقديم الخدمة. ويساعد تطبيق التعاونية الفائق، الحائز على جائزة عين على الابتكار من "جارتنر لعام 2024 في مجال الخدمات المالية في منطقة أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا، على إظهار هذه الإمكانيات من خلال ميزاته المتطورة، مثل تسوية المطالبات الذكية المدعومة بالذكاء الاصطناعي،

وتتبع المطالبات في الوقت الفعلي، والتحقق من المستندات باستخدام التقنية المتقدمة المدعومة بالذكاء الاصطناعي للتعرف الضوئي على الحروف. وتعمل المعالجة الآلية المباشرة على أتمتة مطالبات البصريات والأسنان بشكل كامل من البداية حتى النهاية، بينما تضمن نماذج الكشف الآلي عن الاحتيال نزاهة مطالبات التأمين الطبي وتأمين المركبات. وقد أحدثت حملة الحل الشامل للمطالبات المبتكرة، والتي تعتبر الأولى في مجالها، نقلة نوعية في مطالبات تأمين المركبات، حيث تتيح الأتمتة المتكاملة، ابتداء من الإبلاغ عن الحادث وانتهاء بالتسوية، مع تقديم إرشادات فورية عبر الهاتف المحمول من موقع الحادث وحتى تسليم المركبة.

تدعم بنيتنا التحتية الرقمية هذا التحول بفضل قابليتها للتوسع ومرونتها في تلبية احتياجات الأعداد المتزايدة من عملائنا. وفي عام 2024، قمنا بتطوير أنظمة الشركة الرئيسية في مجال التأمين بنسبة إنجاز تبلغ 85%، وذلك من خلال تبني العديد من الحلول السحابية المتطورة، بما فيها Oracle Fusion ERP، وOracle Cloud Data Warehouse، ونموذج أمان الثقة الصفرية للوصول إلى الشبكة من نيتسكوب (Netskope ZTNA)، وحل أمان واجهات برمجة التطبيقات من كلاودفلاير (Cloudflare API)، وتساعد هذه الأدوات في خفض التكاليف التشغيلية وتعزيز الأداء في الشركة. كما يعما النهج المعتمد على واجهات برمجة التطبيقات على حل تحديات النظم القديمة، مما يُسهل عملية التكامل السلس وتنفيذ العمليات في الوقت الفعلي.



112
عملية مؤتمتة

111
روبوتًا للرد على مكالمات العملاء

4,584
يوم عمل تم توفيرها

مليون ريال سعودي
وفرَتها 20
أتمتة العمليات

%50
انخفاض في عدد مكالمات العملاء

***%75**
تحميل أسرع لصفحات الموقع الإلكتروني

*من 5.7 ثانية إلى 1.4 ثانية

وقد أدت هذه المساعي إلى تقليل وقت تحميل موقعنا الإلكتروني بنسبة 75.31%، أي من 5.71 ثانية إلى 1.41 ثانية، مما يجعل نقاط الاتصال الرقمية أسرع وأكثر سهولة في الوصول. واستناداً إلى كوننا شركة حاصلة على شهادة ISO/IEC 20000 لإدارة خدمات تقنية المعلومات وشهادة ISO 9001 لأنظمة إدارة جودة تكنولوجيا المعلومات، نقوم بمواءمة الخدمات مع احتياجات العمل إلى جانب الحفاظ على معايير التميز.

تعزيز تجربة العميل تكملة

الابتكار والرقمنة تكملة



*ارتفع معدل تبني التقنيات الرقمية من 49% إلى 79%

تطبيق حائز على جوائز عالمية



وقد أثمرت هذه الجهود عن نتائج مهمة عديدة، فقد ارتفع معدل تبني التقنيات الرقمية من 49% إلى 79%، بالإضافة إلى 303 مليون عملية تنزيل لتطبيقنا الفائق وتسجيل معدل نجاح في المعاملات بلغ 99.5%. بينما ارتفعت المبيعات الرقمية بنسبة 16% لتحقق 733 مليون ريال سعودي في إجمالي الأقساط المكتسبة، ولا سيما أننا نجحنا في توسيع نطاق وصولنا عبر طرح منتجات تأمينية جديدة، مثل تغطية التأمين الصحي للآباء، والإصدار الثالث (3.0) من تجديد تأمين السيارات للشركات الصغيرة والمتوسطة، وضمان أمازون الممتد. وتتيح لنا هذه المنتجات خدمة ما يزيد على ٤ ملايين عميل بكفاءة كبيرة، فضلاً عن المساهمة في تحقيق الفوائد المجتمعية مثل الحد من حوادث الطرق بنسبة 30% من خلال برنامج "فيتاليتي" الصحي من التعاونية. ويتجلى تميزنا في مجال الابتكار الرقمي من خلال الإنجازات العديدة التي حققناها، مثل جائزة التميز في معيار توجاف/ الأطر المعمارية لأنظمة المعلومات المؤسسية، وشهادة ISO 9001 لأنظمة إدارة جودة تكنولوجيا المعلومات، وجائزة أفضل شركة تأمين رقمي من جلوبال بيزنس أوت لوك، وجوائز التميز في تجربة العملاء الرقمية من قبل مجلة "ذا ديجيتال بانكر"، وجائزة التميز في مجال الابتكار الرقمي من إنشورتك كونيكت آسيا.

ومن خلال الجمع بين التأمين التقني المدعوم بتقنيات الذكاء الاصطناعي، والأتمتة على نطاق واسع، والبنية التحتية القابلة للتطوير، والقوى العاملة الماهرة، نسعى إلى إحداث تحول حقيقي يجعل تواصلنا مع العملاء سريعاً وآمناً ومباشراً. وفيما نواصل المضي قدماً نحو تحقيق أهدافنا لعام 2025، تضمن لنا أسسنا الرقمية تعزيز المرونة والابتكار في جميع عملياتنا، وكذلك الاستمرار في تمكين العملاء والعمل على تحسين تجاربهم وترسيخ ولائهم.

لكن الأهم من ذلك، هو استثمارنا في موظفينا، الذين يُشكلون المحرك الرئيسي لتحقيق هذه الرؤية الرقمية. ومن خلال منصة "معرفة"، قدم قطاع التدريب والتطوير لدينا برامج متقدمة لصقل المهارات خلال عام 2024، بغية إعداد الموظفين للعمل في البيئة الرقمية أولاً. وسوف تساهم خطة التدريب الشاملة لعام 2025 في مواءمة مهارات القوى العاملة مع أهدافنا الاستراتيجية، مما يضمن تقديم قيمة يمكن الاعتماد عليها في جميع التفاعلات. ومن خلال تعزيز التعاون وأطر إدارة المخاطر، يسهل مكتب إدارة التغيير عملية التبني، ويحد من التحديات التحويلية، مثل مخاطر هجرة النظم القديمة والضغوط التنافسية.



*إجمالي أقساط التأمين المكتتبة 733 مليون ريال سعودي

تعزيز تجربة العميل تكملة

رضا وولاء العملاء

نواصل كسب ولاء عملائنا من خلال خدماتنا المناسبة والمريحة، وحلولنا الموائمة، والدعم السريع الذي نقدمه لهم، مما يعزز رضاهم وثقتهم مع كل عملية تواصل معنا.

تطمح التعاونية إلى تقديم حلول وتجارب مُجزية وهادفة لاستقطاب العملاء، وضمان ولائهم، وكسب ثقتهم عبر تزويدهم بخدمات استثنائية، وعروض مصممة خصيصاً لتلبية احتياجاتهم. ويمثل رضا وولاء العملاء بالنسبة لنا أحد المحركات الرئيسية لتحقيق النمو المستدام، والنجاح طويل المدى، لذلك تقوم استراتيجيتنا على التزامنا الراسخ بتزويد عملائنا بمنتجات عالية الجودة، وتقديم الدعم السريع والخبرات اللازمة لهم. ومنذ انطلاقتنا الأولى، نواصل تصميم العديد من التجارب المتميزة للعملاء، مع التركيز على معايير الراحة والكفاءة والوضوح، وتعزيز علاقاتنا معهم على أساس قوي من الثقة والقيمة.

مؤشر صافي نقاط الترويج	2022	2023	2024	التغير السنوي (%)
صافي نقاط الترويج النسبي	لا يوجد	65	69	**6**
مؤشر صافي المروجين للعلاقات	40	37	40.2	**9**
مؤشر رضا العميل	%68	%67	%74	**10**

لتحقيق التواصل الفعال لا بد أن يكون متاحاً في المقام الأول. لذلك، تضمن التعاونية تمكين العملاء من التواصل باستخدام طيف من القنوات، بما في ذلك تقديم الدعم الشخصي في فروعنا كافة، ومركز اتصال متخصص، ومنظومة رقمية راسخة تشمل البوابات الإلكترونية، والبريد الإلكتروني، وتطبيق الواتساب، ووسائل التواصل الاجتماعي. ويساعد هذا النموذج متعدد القنوات العملاء على التواصل معنا لتلبية كافة احتياجاتهم ومتطلباتهم بالشكل الأمثل، وبالتالي يرسخ علاقتنا مع عملائنا من أفراد، وشركات صغيرة ومتوسطة، وشركات كبرى على حد سواء.



%10

*تحسن في مؤشر رضا العملاء

*ناتج الترويج الصافي النسبي
رضا العملاء

كما قمنا خلال عام 2024 بتطوير نموذج مبادرة الرقمنة أولاً، مستفيدين من تطبيق التعاونية الفائق للهواتف الذكية وتوظيفه كمركز للإشراف المبسط على السياسات والدعم الفوري. كما قمنا بتعزيز هذا النموذج بوظائف الدردشة الآلية وإمكانية الدمج مع تطبيق "واتساب" بما يتيح معالجة أكثر من 200 حالة استخدام. ويعزز هذا من قدرة العملاء على حلّ مشاكلهم بأنفسهم وبسرعة، مما يُحسّن مستوى رضاهم ويُقلل وقت انتظارهم للحلول. ويأتي هذا النهج الرقمي مكملاً لنموذجنا الشامل لتوزيع الخدمات، الأمر الذي يضمن سهولة الوصول عبر جميع القنوات الفرعية والهاتفية والإلكترونية.

ويتمحور هذا النهج حول الإصغاء إلى عملائنا، حيث يوفر برنامج "صوت العميل" إطاراً هيكلياً لجمع الملاحظات في الوقت الفعلي، على مستوى المعاملات، ورحلة العميل، والعلامة التجارية. كما نعتمد في التعاونية ثلاثة مؤشرات لتقييم رضا العملاء في رحلات تقييم التفاعلات الرئيسية، مثل المطالبات أو تحديثات الوثائق التأمينية، وهي ناتج الترويج الصافي النسبي لقياس أدائنا ومقارنته بالسوق المحلي، وناتج الترويج الصافي للعلاقة مع العميل، وذلك لقياس درجة ولائه على المدى الطويل، ومعدلات رضا العملاء المتعلقة بأحداث معينة. ومن ثم نجمع هذه الملاحظات على لوحات معلومات يمكن الوصول إليها من قبل أصحاب المصلحة عبر جميع قطاعات العمل، كما نعقد منتديات استراتيجية وتشغيلية منتظمة لتحليل الرؤى التي من شأنها تحقيق التحسينات المُستهدفة. فعلى سبيل المثال، ساهمت بيانات برنامج "صوت العميل" في عام 2024 في تسريع رقمنة عملية معالجة المطالبات، مما أدى بدوره إلى تحسين أوقات الاستجابة وتعزيز ثقة العملاء بشكل مباشر.

تعزيز تجربة العميل تكملة

رضا وولاء العملاء تكملة



كل تحدٍّ يُعد فرصة، حيث يتحوّل نهجنا الاستباقي من خلاله الآراء إلى ثقة وولاء.

يساعد التعامل الفعّال مع الشكاوى على ترسيخ ولاء العملاء، حيث يحول التحديات إلى فرص لبناء الثقة وتعزيزها. بينما يقوم نظام حلّ الشكاوى الخاص بنا، والمدمج مع منصة القياس Medallia، بتحليل الملاحظات لتحديد الأسباب الجوهرية ومعالجة المشكلات بشكل منهجي. وساهمت التحسينات، مثل دعم تطبيق "واتساب" المدعوم بتقنيات الذكاء الاصطناعي الذي يُدير أكثر من 200 حالة استخدام، في تسهيل الاستجابة الأولية للشكاوى، وتوجيه الحالات المعقدة إلى وكلاء مُتخصصين للاستجابة لها بكفاءة. كما يضمن نهجنا الاستباقي، المدعوم برؤى برنامج "صوت العميل" في الوقت الفعلي، معالجة الشكاوى بسرعة وفعالية، مما يعزز رضا العملاء ويوطد علاقتنا مع قطاعات الأفراد، والشركات الصغيرة والمتوسطة، والشركات الكبرى.

إحصائيات الشكاوي

إجمالي عدد المكالمات من العملاء	2023 -	
	2024	1,476,025
إجمالي عدد الشكاوى من جميع القنوات	2023	132,945
	2024	138,664
متوسط وقت الحل (بالأيام)	2023	3
	2024	1.4

يعتمد نظامنا الخاص بالملاحظات على جدول زمني مزدوج، حيث يوفر رؤى يومية من برنامج "صوت العميل" لتحديد التوجهات واتخاذ إجراءات تصحيحية سريعة، بينما تقوم المراجعات السنوية للاستطلاعات المُتعلقة بالولاء النسبي والعلاقات ورحلات العملاء بتحديد المجالات ذات الأولوية للتخطيط طويل الأجل. وتضمن هذه الحلقة المستمرة تطور الخدمات بما يتماشى مع احتياجات العملاء، فيما يعزز تحليل البيانات المتقدم هذا التطور، ويتيح لنا تقديم تجارب ذات طابع شخصي مع الحفاظ على معايير الخصوصية الصارمة. ومن خلال تحليل ملفات العملاء، مثل أنماط السفر في المنطقة الشرقية أو سلوكيات القيادة عبر برنامج التعاونية "درايف"، نقوم بتقديم عروض مُخصصة لعملائنا، مثل التغطية عبر الحدود (دول مجلس التعاون الخليجي) ومكافأة السائقين الملتزمين، وإدراجها في نقاط التواصل الرقمية عبر صفحات وصول وأدوات تصفية للمبيعات. ونلتزم بمبادئ الخصوصية التي وضعتها التعاونية، ونعمل على جمع البيانات الأساسية، مع الحفاظ على الشفافية من خلال إشعار واضح بالخصوصية، مما يضمن شعور العملاء بالأمان مع استفادتهم من عروض القيمة ذات الطابع الشخصي.

53% **انخفاض**
في عدد الأيام*

*متوسط وقت الحل

4%
زيادة في الشكاوى*

* عبر جميع القنوات

تعزيز تجربة العميل تكملة

رضا وولاء العملاء تكملة

تحويل التحديات إلى فرص لبناء الثقة، حيث يضمن حل الشكاوى المدعوم بالذكاء الاصطناعي اتخاذ إجراءات سريعة، وتوفير حلول مخصصة، وتجارب سلسة للعملاء.

يتم تعزيز ولاء العملاء من خلال مبادرات الولاء التي تجمع بين التكنولوجيا والدعم الاستباقي. ويساهم تطبيق التعاونية الفائق للهواتف الذكية في تسوية المطالبات بشكل فوري من خلال حلول التكنولوجيا المالية، مثل الدفع عبر محفظة stcPay، بينما يُشجع برنامج التعاونية "درايف" على القيادة الآمنة عبر مكافآت خصوصية يتم تتبعها رقمياً. وتساعد الشراكات مع شركة "ولاء بلس" و"مرني" على تعزيز هذه المنظومة، حيث يقدم الأول برنامج ولاء مجانياً والثاني خدمات المساعدة على الطريق. ومن أبرز إنجازات التعاونية تقديم خدمة "إشعار الضرر الأولي" لدعم موقع الإبلاغ عن الحادث، التي تتصل بمالكي الوثائق التأمينية الشاملة في غضون خمس دقائق من وقوع الحادث لتوجيههم بشأن الخطوات التالية التي يجب اتباعها، وهي إجراء استباقي تم تطبيقه في قطاع المركبات لضمان التواجد في اللحظات الحرجة. وتعزز هذه المبادرات مجتمعة من ولاء العملاء، ومواءمة الخدمات مع الاحتياجات والظروف الفردية.



نعمد إلى تقييم تأثير هذه المساعي من خلال آليات التغذية الراجعة المعمول بها، حيث تعكس نتائج عام 2024 التقدم المحرز على صعيد الاستجابة والثقة. وتسلط الملاحظات الضوء على الاعتماد المتزايد على نموذجنا الرقمي وفاعلية استراتيجيات الولاء لدينا، وفي المقابل، يؤكد التحسن الملحوظ في التعامل مع المطالبات التزامنا التام برفع الكفاءة. وتعكس استراتيجية التعاونية لرضا وولاء العملاء التركيز الكبير على التبسيط، وأضفاء الطابع الشخصي، والمشاركة، ودمج الابتكار الرقمي، والملاحظات القابلة للتنفيذ، والحلول المصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المستجدة. وترسي مساعينا في عام 2024 أساساً متيناً للحفاظ على ثقة العملاء وتعزيز رضاهم، بما يضمن دفع عجلة النمو والمرونة خلال السنوات المقبلة من خلال كسب الولاء.

تعزيز تجربة العميل تكملة

أمن المعلومات وخصوصية البيانات والأمن السيبراني



نحمي بيانات العملاء من خلال توفير الأمان، وتمكين الخصوصية، وتعزيز الأمن السيبراني الاستباقي، وبناء الثقة عبر كافة نقاط الاتصال.

يمثل التزامنا الراسخ تجاه عملائنا في التعاونية الدافع الرئيسي وراء كافة القرارات التي نتخذها. وفي عام 2024، عززنا مستوى مساعينا في مجال أمن المعلومات وخصوصية البيانات والأمن السيبراني لضمان حماية أمن البيانات الشخصية والحساسة، بما في ذلك الأسماء، والعناوين، والسجلات الصحية، والتاريخ الطبي، وتفاصيل الائتمان، والمعرفات البيومترية عبر جميع نقاط الاتصال. وانسجاماً مع سياساتنا الداخلية، قمنا بمواءمة ممارساتنا مع قانون حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية، وحيثما كان ذلك لازماً في الشركات التابعة لنا، استلهمنا من المعايير العالمية، مثل اللائحة العامة لحماية البيانات وقانون نقل التأمين الصحي والمساءلة. ولم يقتصر هذا النهج الشامل على تعزيز ثقة العملاء فحسب، وإنما رسخ ثقافة المساءلة والشفافية عبر مختلف القوى العاملة لدينا وشراكاتنا، مما يعكس التزامنا بحماية الجوانب الأكثر أهمية بالنسبة لعملائنا.

أمن المعلومات

تركزت مساعينا في مجال أمن المعلومات في عام 2024 على إنشاء إطار عمل قوي لحماية بيانات العملاء في كافة المراحل بدورة حياتها. وقمنا بتضمين مبادئ الخصوصية في التصاميم ذاتها عبر جميع العمليات، بدءاً من تطوير المنصات الرقمية مثل تطبيقنا الخاص بالهاتف المحمول، وبوابات الخدمة الذاتية، وانتهاء بإدارة السجلات المادية، مثل نماذج المطالبات والصور التي تلتقطها كاميرات المراقبة. وأتاحت لنا تقييمات تأثير حماية البيانات (DPIAs) المنتظمة لجميع الوظائف في مختلف الأقسام تحديد المخاطر وتخفيفها بصورة فاعلة، مع التركيز بشكل خاص على البيانات الصحية نظراً لحساسيتها الشديدة وتأثيرها المحتمل على رفاهية العملاء.

وقد ضمنت سياسات ولاء العملاء لدينا الاحتفاظ بالبيانات، مثل السجلات الصحية والتفاصيل المالية، والتي تعد ضرورية لتوفير الخدمة المطلوبة أو الوفاء الالتزامات القانونية. وبمجرد انتهاء تلك الفترة، قمنا بأرشفة البيانات بشكل آمن ضمن أنظمة مشفرة وإتلافها باستخدام طرق تمزيق معتمدة أو المحو الرقمي، ويتم الإشراف عليها جميعاً من خلال عمليات تدقيق دورية.

تعزيز تجربة العميل تكملة

أمن المعلومات وخصوصية البيانات والأمن السيبراني تكملة

ولتعزيز الأمان، قمنا بتطبيق تشفير شامل للبيانات في حالتي الحركة والسكون، إلى جانب المصادقة متعددة العوامل والتحكم في الوصول المستند إلى الأدوار لتقييد الوصول والسماح للموظفين المصرح لهم فقط. وبالنسبة لشراكاتنا مع كيانات مثل تطبيق منصة نفيس أو شركات إعادة التأمين العالمية، ضمنت تقييمات تأثير النقل التي أجريناها امتثال مشاركة البيانات عبر الحدود لمتطلبات قانون حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية، مما يؤدي إلى تقليل عمليات نقل العناصر الأساسية وضمان موافقة العملاء ما لم تكن تخدم غرضاً قانونياً. كما لعبت ابتكارات مثل أتمتة العمليات الروبوتية ،من مبادراتنا الرقمية المالية، دوراً محورياً في أتمتة العمليات مثل تسوية المطالبات، والتسويات المصرفية للحد من التدخل اليدوي، وبالتالي تعزيز سلامة البيانات. وتحت إشراف رئيس قسم التكنولوجيا والرقمنة لدينا، ساهمت هذه المبادرات في تقليل نقاط الضعف المحتملة ووفرت تجربة سلسة وآمنة، مما انعكس بالفائدة المباشرة على العملاء من خلال ضمان حماية بياناتهم وإمكانية الوصول إليها عند الحاجة.

خصوصية البيانات

شكّل تمكين العملاء من خلال خصوصية البيانات في عام 2024 ركيزة رئيسية في منهجنا الذي يتمحور حول رضا العملاء. ووفرت إجراءات إدارة حقوق أصحاب البيانات الخاصة بنا مساراً واضحاً للأشخاص للتفاعل مع بياناتهم، سواء كانوا يسعون للوصول إلى سجلات بوليصة التأمين الخاصة بهم، أو تحديث معلوماتهم الشخصية، أو طلب محو التفاصيل غير الأساسية، مثل تفضيلات التسويق السابقة. ويدير هذه العملية مسؤول حماية البيانات الشخصية، مما يضمن استجابات سريعة وشفافة يتم تنفيذها عبر قنوات مكتوبة أو إلكترونية آمنة، بالإضافة إلى تعاون "حماة خصوصية البيانات" المرشحين من كافة القطاعات للحفاظ على الدقة والاستجابة. وقد أبقينا عملاءنا على اطلاع من خلال تحديث إشعارات الخصوصية بانتظام، والمتوفرة باللغتين العربية والإنجليزية عبر موقعنا الإلكتروني وكافة فروعنا. وحددت هذه الإشعارات بوضوح كيفية دعم بياناتهم لخدمات مثل معالجة المطالبات، وتجديد بوليصة التأمين، والعروض الشخصية، مثل خطط التأمين الصحي المخصصة للعمالة المنزلية أو العائلية، مع التأكيد على حقوقهم في الشفافية والتحكم.

وتم تدريب الموظفين لتعزيز هذا الالتزام، حيث شاركوا جميعاً في ورش عمل سنوية تتمحور حول الموافقة، وتحديد الغرض، وتقليل البيانات، مما يضمن دمج ذهنية الخصوصية في صلب عملياتنا. وقد دعمت مبادرتنا "صوت العميل" (VOC) هذه المساعي من خلال جمع الملاحظات عبر مختلف المعاملات ورحلات العملاء، مما مكننا من فهم تجاربهم دون المساس بخصوصيتهم، كما التزمنا بإرشادات صارمة بشأن استخدام البيانات. وأدت هذه المبادرات، التي تتم مراجعتها بشكل دوري من قبل الإدارة العليا لدينا، إلى تعزيز ثقة العملاء وتفعيل مشاركتهم، وأوضحت كيف أن ممارسات الخصوصية لدينا تتم ترجمتها فعلياً إلى تمكين ملموس وتواصل أقوى مع عملائنا.



تعزيز تجربة العميل تكملة

الأمن السيبراني تكملة



لتعزيز ثقة ورضا عملائنا، نولي أهمية قصوى لحماية بياناتهم وتأمين تفاعلاتهم، بالإضافة إلى ضمان موثوقيتها وإتاحتها بشكل دائم لهم.

ركزت استراتيجيتنا الخاصة بالأمن السيبراني في عام 2024 على المرونة وسرعة الاستجابة، بما يضمن حماية العملاء من التهديدات المستجدة أثناء استمتاعهم بالوصول غير المنقطع إلى الخدمات. وقد أجرينا عمليات تدقيق داخلية متكررة ومراجعات خارجية سنوية للأنظمة المهمة، بما في ذلك بوابة العملاء، وقاعدة بيانات المطالبات، وتطبيق الهاتف المحمول، مع تحديث سجل أنشطة المعالجة بانتظام لسد أي ثغرات محتملة.

وحافظ قسم الأمن السيبراني لدينا، بدعم من فريق متخصص في الاستجابة للحوادث، على اليقظة الدائمة، والتعامل بسرعة مع الحوادث، وإخطار السلطات والعملاء عندما تشكل الاختراقات مخاطر كبيرة، مثل الانكشاف المحتمل للبيانات الصحية الحساسة، وذلك بما يتماشى مع بروتوكولات إدارة الاختراقات الخاصة بنا. ويضمن اختبار الاختراق المنتظم والنسخ الاحتياطية للنظام، التي تتكامل مع ابتكارات مثل منصة التسوية الشاملة من مبادراتنا الرقمية المالية، توافر البيانات واستمرارية التشغيل حتى في ظروف الضغط.

شكل تدريب الموظفين ركيزة أساسية، حيث شاركوا جميعاً في دورات سنوية للتعرف على محاولات التصيد الاحتيالي، والإبلاغ عن الانتهاكات، وحماية حقوق العملاء، وذلك تحت إشراف كبير مسؤولي قسم الحوكمة وإدارة المخاطر والرقابة الداخلية. وقد أدت التحسينات الرقمية التي أسفرت عنها جهود قسم تصميم تجربة العملاء مثل روبوتات الدردشة التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي، وتتبع المطالبات الآلية، إلى تحسين جودة التفاعل، مما يوفر للعملاء الدعم وإمكانية تعقب رحلاتهم في الوقت الفعلي، مثل عملية المطالبات بحلول شبكات الاتصال الوسيطة. ووفرت هذه التدابير الشاملة التي تستند إلى موقف استباقي وتواصل شفاف، إحساساً قوياً بالأمان، فقد عززت ثقة العملاء ورضاهم عبر ضمان أمن وموثوقية بياناتهم وتفاعلاتهم مع التعاونية وإمكانية الوصول إليها بسهولة.

خلق قيمة للمجتمع

نحو مجتمع أقوى وأكثر عدلاً



نجحت التعاونية خلال عام 2024 بتحويل استراتيجيتها إلى واقع ملموس، مما ساهم في تعزيز رفاهية المجتمع من خلال التركيز على الشمولية وتوفير الرعاية اللازمة لأفراده.

لدينا في التعاونية إيمان عميق بأن التأمين ليس مجرد شبكة أمان، بل هو محرك قوي لدفع عجلة التقدم المجتمعي، والتزام راسخ بدمج قيم المرونة والمساواة والأمل في نسيج المجتمعات التي نخدمها. ففي عام 2024، كان هذا النهج هو الموجه الرئيسي لكل خطوة قمنا بها، حيث أخذنا على عاتقنا دعم التغيير المستدام، علاوة على دورنا كشركة تأمين رائدة في المملكة العربية السعودية. وتماشياً مع الطموحات التحويلية لرؤية السعودية 2030، قمنا بتوجيه خبراتنا وابتكاراتنا ومواردنا نحو إرساء نهج متعدد الجوانب يتجاوز الحدود التقليدية، بما يضمن تحقيق القيمة عبر الأجيال المتعاقبة.

وقد وازنت رحلتنا خلال العام بين الجانبين الاستراتيجي والإنساني، حيث تجاوزنا الأفق الضيق لمفهوم الحماية من المخاطر إلى تلبية الاحتياجات الأساسية للمجتمع، بما فيها الصحة، والشمول، والاستقرار الاقتصادي، والتوازن البيئي. ومن خلال برنامجنا المتميز لإدارة الصحة السكانية، ساهمنا في تقديم الرعاية الوقائية لملايين الأفراد، مما جعل الرفاهية الصحية ركيزة أساسية لمجتمع قوي معافى. وبفضل حلولنا التأمينية الشاملة، قدمنا المساعدة اللازمة للمجتمعات المحرومة، لنعيد بذلك تعريف الحصول على التأمين باعتباره حقاً وليس امتيازاً، وتوفير الأمن المالي للمحرومين منه في السابق. كما أصبحت شراكاتنا مع الموردين من أبرز السبل لتحقيق النمو المستند إلى أخلاقيات الرعاية المجتمعية، حيث ساهمت هذه الشراكات في دفع عجلة الاقتصادات المحلية مع الالتزام التام بأعلى معايير النزاهة. وعززت استثماراتنا المسؤولة، والمتوافقة مع مبادئ الشريعة الإسلامية وأعلى المعايير العالمية، من الفرص التي ترتقي بالمجتمع بدلاً من استغلاله. ومن خلال التفاعل المباشر مع المجتمعات، نجحنا في توطيد أواصر الترابط والرعاية، بدءاً من بتقديم سلال الطعام وانتهاء بتوفير المساحات الخضراء، وكلنا ثقة بأن هذه الجهود ستعطي ثمارها لسنوات قادمة.

يستعرض هذا القسم تضافر هذه الجهود لتحقيق نتائج ملموسة، بما في ذلك حياة صحية أفضل، وطرق أكثر أماناً، ومجتمعات أقوى وأكثر مرونة. وتعكس كل واحدة من مبادرتنا التوازن المدروس بين طموحاتنا التجارية ومسؤوليتنا المجتمعية، مدفوعةً بشغف موظفينا وثقة عملائنا. وانطلاقاً من إدراك التعاونية لحقيقة أن أفعال اليوم تمهد الطريق لتحقيق وعود الغد، فإنها تؤكد التزامها الراسخ بإرساء إرث غني من التأثير الإيجابي، وتحرص على أن يساهم كل قرار تتخذه في بلورة مستقبل مشترك مزدهر، ينبثق من قوة المجتمعات التي نرعاها.

خلق قيمة للمجتمع تكملة

دعم الرفاهية الصحية

نساهم من خلال برنامج إدارة الصحة السكانية في ضمان حياة صحية أفضل وبناء مجتمعاتٍ أقوى.

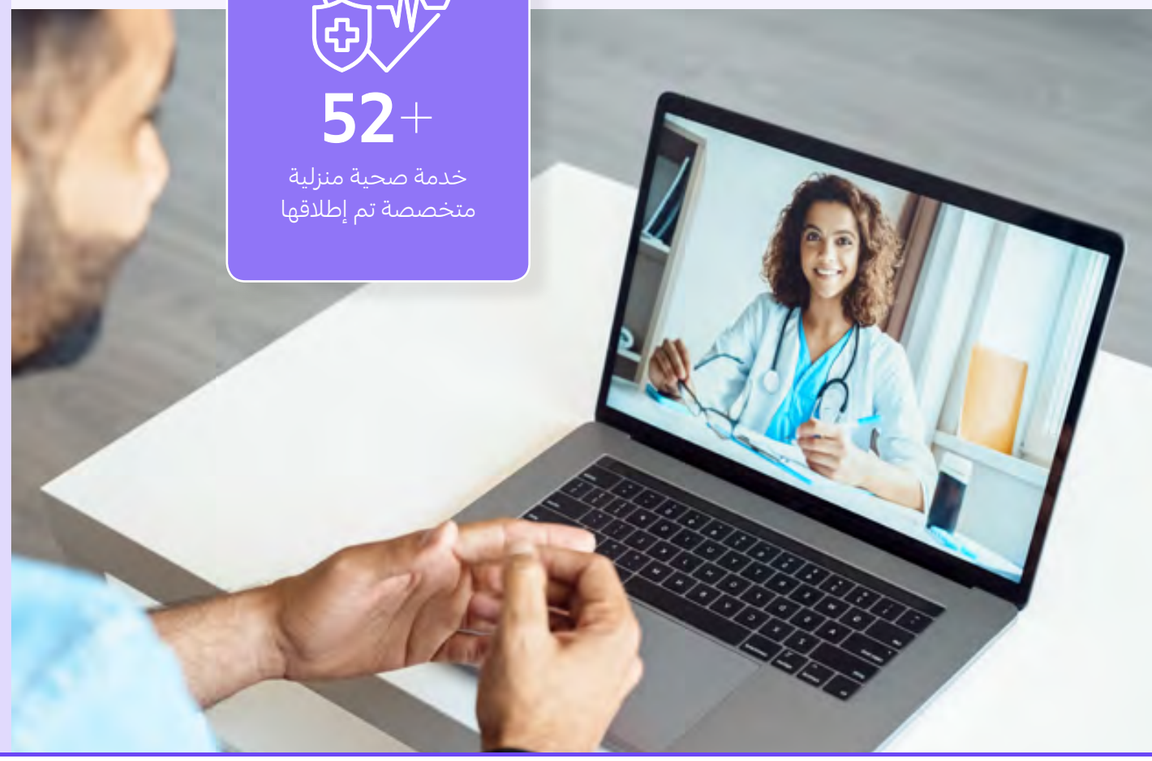
ترتكز استراتيجيتنا للاستدامة الاجتماعية على نهج رعاية صحية استشرافي، يتجسد في برنامج إدارة الصحة السكانية. ويمثل هذا البرنامج تحولاً جذرياً في أسلوبنا لتقديم وإدارة الرعاية الصحية في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية. ونركز في المقام الأول على تحسين النتائج الصحية، وخفض التكلفة، وتعزيز رضا العملاء.

كما يجمع البرنامج بين الرعاية الشخصية والاستباقية والوقائية، ويسترشد بإطار عمل متين مكون من أربعة مبادئ وثلاث ركائز متكاملة. وتمكننا هذه العناصر مجتمعةً من معالجة المخاطر الصحية بطريقة منهجية، وتساهم في تحسين استخدام الموارد، وترسيخ الثقافة الصحية التي تعود بالمنفعة على مشتركينا البالغ عددهم 3.1 مليون عضو، وتمتد لتشمل المجتمع ككل.

يُوضح الجدول أدناه المبادئ الأربعة والركائز المتكاملة الثلاث، والتي تشكل مجتمعةً أسس تنفيذ استراتيجية إدارة الصحة السكانية.



52+
خدمة صحية منزلية متخصصة تم إطلاقها



خلق قيمة للمجتمع تكملة

دعم الرفاهية الصحية تكملة

نراقب ونتابع تقدمنا وأدائنا باستمرار لضمان كفاءة وفعالية برامجنا.

قمنا بتنفيذ برنامج إدارة الصحة السكانية بشكل كامل عبر القنوات الميدانية والرقمية، مما يضمن تغطية شاملة لمختلف الشرائح السكانية. وترتكز جهودنا في التعاونية على 3 مجالات رئيسية:

1 **البرامج المنزلية المتخصصة:** أطلقنا أكثر من 52 برنامجاً صحياً متخصصاً، بما في ذلك خدمات الرعاية الصحية المنزلية والمستشفى المنزلي، والتي تغطي رعاية المسنين، وإعادة التأهيل، والعناية بالجروح، ودعم الناجيات من سرطان الثدي، والرعاية التلطيفية، والأدوية الوريدية، والغسيل الكلوي، وما إلى ذلك. وتوفر هذه المبادرات الرعاية الأساسية مباشرة في منازل المرضى، مما يقلل الأعباء على المرضى وعائلاتهم، حيث ظهرت نتائجها بشكل ملموس من خلال انخفاض معدلات إعادة دخول المسجلين في هذه البرامج إلى المستشفيات وانخفاض مدة إقامتهم فيها مقارنة بغير المسجلين.

التحسينات الصحية الناتجة عن إدخال برنامج إدارة الصحة السكانية	قبل	بعد
متوسط مدة الإقامة قبل وبعد إدخال برنامج إدارة الصحة السكانية	5.68	2.97

47.8% تقليص في عدد الأيام

2 **برنامج إدارة الأمراض المزمنة:** يدعم هذا البرنامج المشتركين الذين يعانون من داء السكري، من خلال تقديم خدمات متخصصة، تشمل الاستشارات التثقيفية للمرضى، وإرشادات الأغذية، ودعم الأنشطة البدنية، وتقديم الرعاية المنسقة لهم، بالإضافة إلى تقديم استشارات الصيدلة السريرية، والفحوصات المخبرية الداخلية، والفحوصات السنوية للقدم والعين. ويساهم هذا الدعم المستمر في الوقاية من تدهور الحالة الصحية للمرضى، مما يؤدي إلى تحسن مستويات السكر التراكمي، وضبط ضغط الدم، والحد من مضاعفات المرض.

3 **برنامج الوقاية والرفاهية الصحية:** قمنا بتطبيق ستة برامج متخصصة بالوقاية والرفاهية الصحية، تشمل رعاية الأطفال حديثي الولادة، والرعاية ما قبل الولادة، والعناية الطارئة، والصحة المهنية، والفحوصات العامة، وبرنامج فيتاليتي، مما أدى إلى تحسين معدلات الفحص (مثل فحص السكري، والتصوير الشعاعي للثدي، وفحوصات القولون) وتعزيز التفاعل مع البرامج الصحية بين المشتركين.

نحرص على مراقبة أدائنا وقياس نتائج برامجنا باستمرار من خلال مؤشرات الأداء السريرية لضمان كفاءتها وتعزيز فاعليتها. كما يتم تقييم النتائج الصحية عبر مقارنة المشتركين في البرامج بغير المشتركين، وذلك بالاستناد إلى العديد من المؤشرات، بما فيها معدلات إعادة الدخول إلى المستشفيات، ومدة الإقامة فيها، ومستويات السكر التراكمي (التي تحسنت من 7.65 إلى 7.55 بين المشتركين المصابين بداء السكري)، إلى جانب التحكم بضغط الدم، والحد من المضاعفات المتعلقة بداء السكري، وتحسين معدلات الفحص، وتعزيز التفاعل مع البرامج الصحية بين المشتركين.

ومن خلال شركة مينا للرعاية الصحية، الشركة التابعة للتعاونية بالكامل والمتخصصة بتنفيذ برنامج إدارة الصحة السكانية، نعمل على تعزيز جهودنا لتوسيع نطاق إنجازاتنا الاجتماعية. واعتمدنا الحلول الصحية الرقمية، والتطبيب عن بعد، والرعاية المنزلية للمساهمة، في تحسين الوصول إلى الخدمات الصحية للفئات المحرومة والمناطق النائية، مما أدى بدوره إلى سد الفجوات الصحية. كما ساهم استهداف المرضى من ذوي الحالات الحرجة والمجتمعات الأقل حظاً، بمن فيهم المرضى الذين يعانون أمراضاً مزمنة، وكبار السن، والأشخاص الذين لا يتلقون الرعاية الصحية اللازمة، في تحقيق العدالة الصحية وضمان تقديم الرعاية الصحية الشخصية في الوقت المناسب.

وبدورها، ساهمت برامج التثقيف الصحي، وبرامج الرفاهية الصحية والوقاية في تمكين الأفراد من ضبط صحتهم بشكل استباقي، مما أفضى إلى الارتقاء بجودة الحياة عبر تحسين إدارة الأمراض، والحد من مضاعفاتها، وخفض معدلات إعادة دخول المستشفيات. إلى جانب ذلك، توفر هذه المبادرات المزيد من فرص العمل للمنسقين السريرين، والمرشدين الصحيين، وأطباء الأسرة، والمساعدين الطبيين. كما يؤدي دمج آليات الدعم الاجتماعي، بما فيها خدمات الصحة النفسية والرعاية المنسقة، إلى تعزيز مرونة المجتمعات، وبالتالي تمكين السكان من معالجة التحديات الصحية بفاعلية.

وتدعم استراتيجيتنا الخاصة ببرنامج إدارة الصحة السكانية ممارسات الرعاية الصحية الأخلاقية والشفافة. ومن خلال المراقبة المستمرة للمؤشرات الصحية الرئيسية ونتائج المرضى وأداء البرامج، فإننا نضمن اتخاذ قراراتنا بناء على هذه البيانات، مما يعزز الوصول العادل إلى الرعاية الصحية وتحسين النتائج الصحية لجميع المشتركين. ويتجلى التزامنا بالشفافية في التقارير الدورية لنتائج البرنامج، مما يساعد جميع الأطراف المعنية، بمن في ذلك الموظفون والعملاء والجمهور المستهدف، على فهم الطريقة التي تدار بها صحتهم والنتائج التي حققوها. ومن خلال إرساء معايير واضحة ومؤشرات أداء رئيسية، فإننا نعزز المساءلة والتحسين المستمر، بما ينسجم مع احتياجات المجتمع ويضمن تحقيق قيمة مستدامة في قطاع الرعاية الصحية.

خلق قيمة للمجتمع تكملة

التأمين الشامل والمسؤول

من خلال الابتكار والشمول، نعيد تعريف التأمين بحيث يعزز أنماط الحياة الصحية ويشمل المجتمعات المحرومة.

في التعاونية، نرى أن التأمين ليس مجرد وسيلة لتوفير الغطاء المالي، بل هو محفز لأنماط الحياة الصحية وبناء مجتمعات أكثر أماناً وشمولاً اقتصادياً. ومن خلال تقديم منتجات مبتكرة تكافئ السلوك المسؤول وتمتد تغطيتها إلى الشرائح السكانية المحرومة، فإننا نسعى إلى بناء مستقبل أكثر عدالة واستدامة للجميع. كما يجمع نهجنا المبتكر بين التكنولوجيا المتقدمة والعلوم السلوكية والالتزام العميق بتحقيق الإنجازات الاجتماعية، مما يجعل حلولنا قادرة على حماية ودعم الأفراد وتعزيز المجتمع ككل.

منتجات تعزز السلوك المسؤول

نلتزم في التعاونية بتشجيع العادات الإيجابية من خلال توفير حلول تأمينية كفيلة بتعزيز القيادة الآمنة، وأنماط الحياة الصحية، وتعزيز مستوى الرفاهية العامة. كما نربط بين المزايا المالية والمكاسب الشخصية والمجتمعية من خلال دمج الحوافز السلوكية في منتجاتنا. وتمكّن هذه المبادرات حاملي الوثائق التأمينية من اتباع عادات تعزز صحتهم، وتقلل المخاطر، وتوفر التكاليف، مما يخلق بدوره قيمة إيجابية تمتد لتشمل المجتمع بأسره.

تعزيز القيادة الآمنة عبر برنامج "التعاونية درايف"

تم إطلاق برنامج "التعاونية درايف" في عام 2021 كمبادرة رائدة بالتعاون مع شركة "ديسكافري انشور" و"مجموعة فيتاليتي" لحاملي وثائق التأمين الشامل. ويعتمد البرنامج على استخدام مستشعر وتطبيق درايف لمراقبة سلوكيات القيادة الأساسية، مثل أنماط التسارع والفرملة، استخدام الهاتف المحمول أثناء القيادة، والالتزام بالسرعة، ومسافة الرحلة، والانعطاف، وعادات القيادة في وقت متأخر. ويحصل السائقون الآمنون على النقاط بناءً على تحليل البيانات في الوقت الفعلي، ويمكنهم استبدالها بمكافآت تشمل باقة متنوعة من المزايا الأسبوعية، مع الحصول على خصم يصل إلى 20% على أقساط تأمين مركباتهم، بالإضافة إلى خصومات على الوقود وصيانة المركبات وقسائم للمأكولات والمشروبات من قائمة شركاء التعاونية.

ومنذ إطلاقه، حقق برنامج "التعاونية در ايف" نتائج مبهرة، حيث تحسن سلوك القيادة لدى المشتركين بنسبة 23% خلال أول شهرين فقط من انضمامهم إلى البرنامج، كما انعكس ذلك في زيادة متوسط درجات الأداء الأسبوعي. ويجسد البرنامج التزامنا الراسخ بالسلامة ورفاهية المجتمع، وذلك من خلال الحد من الحوادث المرورية وتعزيز ثقافة القيادة المسؤولة.

إحصائيات برنامج "التعاونية درايف"	2023	2024	التغير السنوي (%)
عدد جميع المشاركين	545,346	1,275,712	134
عدد المشاركين النشطين	300,000	870,068	190
عدد المسجلين الجدد خلال العام	250,000	827,360	231

231% زيادة في عدد المسجلين الجدد*

*827,360 خلال عام 2024 مقابل **250,000** خلال عام 2023

134% زيادة في عدد المشاركين*

*1,275,712 خلال عام 2024 مقابل **545,346** خلال عام 2023

خلق قيمة للمجتمع تكملة

الارتقاء بأنماط الحياة الصحية مع برنامج الولاء فيتاليتي

تم إطلاق برنامج الولاء فيتاليتي في أكتوبر 2020، ليحدق بذلك تحولاً ملحوظاً في مفهوم التأمين الصحي عبر دمج الرفاهية الصحية والمكافآت في منصة متكاملة. وتم تطوير البرنامج بالتعاون مع "مجموعة فيتاليتي"، الشركة الرائدة عالمياً في مجال التأمين الصحي، ويهدف إلى تمكين العملاء من تعزيز رفاهيتهم الصحية من خلال تقديم منظورات شخصية الطابع، وبرامج متخصصة للرفاهية الصحية تناسب احتياجاتهم الفردية، وحوافز تشجعهم على تحقيق أهدافهم الصحية.

ويكسب حاملو وثائق التأمين نقاطاً مقابل ممارسة النشاط البدني المنتظم، واتباع نظام غذائي متوازن، وإجراء الفحوصات الوقائية، مما يمنحهم مزايا حصرية تعزز جودة حياتهم. ويعكس البرنامج التزامنا بدمج السلوكيات الصحية في منظومة التأمين لدينا، بما يسهم في خفض تكاليف الرعاية الصحية، وتعزيز الوقاية، وتحسين الرفاهية العامة للمشتركين.

إحصائيات برنامج "التعاونية فيتاليتي" 2024	
إجمالي عدد المسجلين	1,180,000
عدد الأعضاء النشطين	698,000
تأثير البرنامج	%9
عدد الخطوات التي قطعها أعضاء البرنامج	23,880,271,499



تغطية المجتمعات المحرومة بالرعاية الصحية

يعد الشمول المالي ركيزة أساسية للاستقرار الاجتماعي والاقتصادي، ونؤمن في التعاونية بضرورة أن يكون التأمين حقاً في متناول الجميع وليس مجرد امتياز. فمن الملاحظ أن العديد من الأفراد والمجتمعات تعترضهم حواجز اجتماعية واقتصادية وجغرافية وهيكلية تحدّ من وصولهم إلى الحماية المالية اللازمة. وتشمل هذه الفئات العمال ذوي الدخل المنخفض ممن لا يحصلون على تغطية تأمينية من أصحاب العمل؛ والعمال في اقتصاد العمل الحر، مثل سائقي خدمات النقل عند الطلب والعمال المستقلين الذين يواجهون تقلبات في الدخل؛ والعمالة المنزلية التي تفتقر إلى عقود رسمية؛ وسكان المناطق النائية الذين لا يتمتعون بالوصول الكافي إلى الخدمات المالية. وغالباً ما تكون هذه الفئات بوضع حرج بسبب التكاليف المرتفعة، وانخفاض مستوى الوعي، وصعوبة الوصول إلى قنوات التأمين التقليدية.

وفي إطار مساعيها لسد هذه الفجوات، قدمت التعاونية العديد من الحلول التأمينية المبتكرة بتكلفة ميسرة لتلبية الاحتياجات الفريدة للمجتمعات المحرومة. وتماشياً مع أهداف رؤية السعودية 2030، تعتمد منتجاتنا للحماية المالية الشاملة على خمسة محاور رئيسية، وهي التكلفة الميسرة، التي تضمن تقديم خيارات بأسعار مناسبة؛ وسهولة الوصول من خلال المنصات الرقمية، والشراكة مع تجار التجزئة، والخدمات عبر الهاتف المحمول؛ وتعزيز الشمول لمعالجة المخاطر المتعلقة بالفئات المحرومة؛ والابتكار من خلال تطوير حلول غير تقليدية؛ والتأثير لتعزيز الأمان والاستقرار المالي.

خلق قيمة للمجتمع تكملة

حلول هادفة من أجل شمول أفضل

إطلاق وثيقة تأمين حماية الدخل في يونيو 2024، لدعم العاملين المؤقتين.

في يونيو 2024، أطلقنا وثيقة تأمين حماية الدخل للعاملين المؤقتين، وذلك لتوفير دخل بديل لهم في حالات الطوارئ الصحية التي تمنعهم من العمل. ويدعم هذا المنتج الأفراد ذوي الدخل المتقلب. كما توفر خدمة التأمين على عقود العمالة المنزلية، التي أطلقناها عام 2023، الحماية لكل من العمال والكفلاء من خلال تغطية الرواتب غير المدفوعة في حال تخلف الكفيل عن السداد أو في حال وفاته. ويضمن هذا المنتج، الذي أصدر أكثر من 76،113 وثيقة تأمين، الأمان المالي للعاملين في المنازل، وهم فئة أساسية يتم إهمالها بشكل كبير.

وبهدف توسيع نطاق التغطية، اعتمدنا استراتيجية التوزيع متعدد القنوات، بالتعاون مع شركة الاتصالات السعودية، لتوفير إمكانية التواصل الرقمي بسلاسة، وشركة "بترومين اكسبريس" لإتاحة الوصول الميداني إلى جميع أنحاء السعودية، ووسطاء التأمين الرقميين لتسهيل الحصول على المنتجات.

76,113
*إصدار وثيقة
للعاملين في المنازل



تنطوي مبادراتنا الخاصة بالتأمين الشامل والمسؤول على فوائد ملموسة. فقد ساهمت مبادرة "درايف" في تحسين سلوك القيادة لتغدو الطرق أكثر أماناً، والحد من الحوادث، بينما يساهم برنامج "التعاونية فيتاليتي" من خلال تركيزه على الرفاهية الصحية، في تخفيف أعباء الرعاية الصحية وتحسين جودة الحياة. ومن خلال توسيع التغطية لتشمل المجتمعات المحرومة، فقد ساعدنا عشرات الآلاف على تحقيق المرونة المالية، بما يتماشى مع رؤية السعودية 2030 الرامية إلى إرساء اقتصاد شامل. وتنبثق هذه الجهود من إيماننا القوي بأن التأمين يمكن أن يكون أداة لفعل الخير، وإحداث تغيير إيجابي، وإنقاذ الأرواح والأرزاق.



خلق قيمة للمجتمع تكملة

تعزيز الشراكات: تفعيل المشاركة المستدامة للموردين

التزامنا بممارسات التوريد الأخلاقي يحقق القيمة المستدامة للشركة والمجتمع في آن معاً.

ترتكز استراتيجية مشترياتنا في التعاونية، على معايير أخلاقية عالية، وممارسات تجارية عادلة، وشراكة متينة مع الموردين المحليين. كما نهدف إلى بناء شراكات طويلة الأجل قائمة على القيمة، تعزز النزاهة التشغيلية، وتسهم في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة، والمحافظة على البيئة. ومن خلال ربط سلسلة التوريد لدينا بمبادئ المساءلة والمرونة، فإننا نحقق قيمة مشتركة لشركتنا وموردينا والمجتمعات التي نخدمها. ولضمان المساءلة والالتزام، وضعنا مدونة قواعد سلوك للموردين، من المقرر أن تدخل حيز التنفيذ في عام 2025.

وتحدد هذه المدونة تعليمات واضحة لموردينا، حيث تركز على أربعة مجالات رئيسية، وهي: الامتثال التنظيمي، الذي يتطلب الالتزام بالقوانين الوطنية والدولية؛ وسلوكيات العمل الأخلاقية، التي تمنع الرشوة والفساد وتضارب المصالح؛ وحقوق العمال وضمان الرفاهية الصحية للقوى العاملة عبر تعزيز المعاملة العادلة وتأمين ظروف العمل الآمنة؛ والمسؤولية البيئية، التي تُشجع الموردين على تقليل بصمتهم الكربونية وتحسين كفاءة استخدام الموارد.

حيث يتعين على جميع الموردين الإقرار بهذه المبادئ والالتزام بها، مما يسهم في إنشاء سلسلة توريد عمادُها النزاهة والاستدامة. وقد طبّقنا مجموعة من الإجراءات لإرساء العدالة والشفافية والكفاءة في عملية اختيار وإدارة الموردين.



من جهة أخرى، يقوم نظام مشترياتنا الرقمي المتطور، والمدعوم بتحليلات الذكاء الاصطناعي، بتنسيق عملية تسجيل الموردين، وإدارة العقود ومراقبة الامتثال، بطريقة سلسة تستشرف المستقبل. فيما تضمن حملة "اعرف شريكك" تحقيق العناية الواجبة أثناء تقييم الموردين قبل اعتمادهم، من حيث الأهلية القانونية للعمل، والاستقرار المالي، والالتزام باللوائح التنظيمية. كما وتساعد عمليات مراقبة الأداء ومراجعات الامتثال الدورية على ضمان جودة الخدمة، وتنفيذ العقود، والالتزام بمعايير المشتريات. وأما الآليات التي نعتمدها لجمع آراء وشكاوى موردينا، فإنها توفر لهم قناة شفافة للتعبير عن مخاوفهم وحل نزاعاتهم.

وتضمن هذه المبادرات الحد من مخاطر سلسلة التوريد، وتعزيز المرونة في بيئة العمل المتغيرة، وترسيخ الثقة ورفع الكفاءة.

خلق قيمة للمجتمع تكملة

تعزيز الشراكات: تفعيل المشاركة المستدامة للموردين تكملة

وانسجاماً مع رؤية السعودية 2030، تمنح التعاونية الأولوية للموردين المحليين والشركات الصغيرة والمتوسطة لتوريد مشترياتها. ويساهم هذا الالتزام في زيادة فرص العمل للشركات المحلية، ويُشجع على تنويع الموردين، كما يُعزز مرونة الاقتصاد المحلي من خلال إيجاد المزيد من فرص العمل وحفز معدل النمو المحلي.

كما نساهم من خلال إعطاء الأولوية للموردين المحليين في تحقيق التنويع الاقتصادي، وتمكين المجتمع، بما يدعم أهداف رؤية السعودية 2030. ونسعى مستقبلاً إلى المضي قدماً في تحفيز ممارسات استدامة الموردين، وذلك انطلاقاً من قناعتنا الراسخة بأن الشراكات القوية هي حجر الأساس للتنمية المستدامة، وتعود بالفائدة المشتركة على عملياتنا، وموردينا، والمجتمع بأكمله.

الموردون	2022	2023	2024
إجمالي عدد الموردين	381	462	521
إجمالي عدد الموردين المحليين	288	347	339
مبلغ الإنفاق على الموردين (بالمليون ريال سعودي)	524	316	771
نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	85%	83%	80%

ويساعدنا هذا الدعم للموردين المحليين في تعزيز الاستدامة الاجتماعية من خلال إنشاء سلسلة توريد راسخة، تضمن الاستجابة السريعة والارتباط الوثيق مع المناطق التي نعمل فيها. وتعود استراتيجيتنا الخاصة بالمشاركة المستدامة للموردين بفوائد كبيرة وملموسة على التعاونية والمجتمع على حد سواء.

بدورها، تعزز مدونة قواعد سلوك الموردين الممارسات الأخلاقية والمسؤولة بيئياً، بينما نواصل تركيزنا على الشفافية والابتكار لبناء شبكة موثوقة من الشركاء.



خلق قيمة للمجتمع تكملة

الاستثمار المسؤول من أجل مجتمع أقوى

الاستثمار الهادف يقوي المجتمعات ويحافظ على القيمة.

نحرص في التعاونية على الاستثمار في تمكين المجتمعات التي نخدمها، مع الالتزام بواجبنا الائتماني تجاه 3.1 مليون من مشتركينا. و تعكس استراتيجيتنا، القائمة على مبادئ الشريعة الإسلامية، إيماناً عميقاً لدينا بأن المجتمعات المزدهرة هي الأساس لبناء اقتصاد مستقر وازدهار مستمر. ونتوقع من الشركات التي ندعمها الالتزام بأعلى معايير الحوكمة، ورعاية البيئة، والمسؤولية الاجتماعية، بما يعود بفوائد ملموسة، مثل تعزيز الوظائف والثقة والفرص في جميع أنحاء المملكة.

يركز نهجنا على الإدارة الرشيدة الكفيلة بتقديم قيمة حقيقية للمجتمع. ونشجع الشركات المُستثمرة على تبني ممارسات تُعزز رفاهية المجتمع، وتتماشى مع رؤية السعودية 2030، وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. وتستند جهودنا إلى أربع أولويات رئيسية للمسؤولية الاجتماعية والحوكمة، تعمل كل منها على بناء مجتمع أقوى وأكثر شمولاً.

وتتجسد هذه الأولويات نتائج ملموسة على أرض الواقع. فالقوى العاملة الماهرة تُعزز الاقتصادات المحلية. والبيانات الآمنة تُعزز الروابط الاجتماعية. وتضمن الحوكمة الأخلاقية والتعاملات الخالية من الفساد، وصول العدالة إلى كل ركن من أركان المجتمع. وندعم هذا التأثير من خلال ممارسة التصويت بالتوكيل والجهود التعاونية، بما يجعل الاستدامة جزءاً لا يتجزأ من استثماراتنا.

كما نُضيف قيمةً عالية من خلال تجنب القطاعات التي تهدم المجتمع، لأننا نعطي الأولوية للكرامة والأخلاقيات الإنسانية. فصناعة التبغ، بآثارها الصحية الوخيمة، تتعارض مع رسالتنا كشركة تأمين صحي، لذلك نستبعدها للحفاظ على الرفاهية الصحية للمجتمع. وكذلك نتجنب الصناعات الدفاعية لقضايا تتعلق بحقوق الإنسان، على الرغم من دورها الأمني المهم.

ومن خلال هذا النهج الاستثماري المسؤول، تجمع التعاونية بين استراتيجيتها والمصلحة الاجتماعية. ويساعد الدمج بين مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في تحصين محافظنا الاستثمارية، وتمكيننا من الوفاء بالمطالبات وتوفير منتجات تنافسية. والأهم من ذلك، أن هذه المبادئ مجتمعة تدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، وتعزز الشمول، وتساهم في بناء المجتمع الحيوي الذي تنشده رؤية السعودية 2030. وعليه، فإن استثماراتنا ليست مجرد أداة لبناء الثروة، بل هي أيضاً وسيلة لبناء مجتمعات أكثر قوة وترابطاً.

1 أولاً، إدارة رأس المال البشري التي تحفز نموّ المجتمع. ونشجع الشركات على إعطاء الأولوية للعدالة في العمل،والرفاهية الصحية للموظفين، وصقل المهارات. وهذا يُسهم في بناء قوة عاملة ذات كفاءة عالية، ويعزز فرص التوظيف المحلي، ويدعم الأُسر، بما يتماشى مع هدف رؤية السعودية 2030 المتمثل في بناء اقتصاد مزدهر، مع ضمان المنافسة العادلة بين الشركات.

2 ثانياً، ضمان خصوصية البيانات وحمايتها يعزز ثقة المجتمع. ونحن نؤكد على اتخاذ إجراءات صارمة لحماية البيانات والأمن السيبراني. فمن خلال حمايتها للمعلومات الشخصية، تضمن الشركات كسب ثقة الجمهور ، وتساعد على قيام اقتصاد رقمي آمن، مما يدعم رؤية السعودية 2030 في إحراز التقدم التكنولوجي ومرونة المجتمع.

3 ثالثاً، حوكمة الشركات تضمن العدالة والاستقرار. ونحث على إقامة مجالس إدارة تتسم بالشفافية، وتخضع للمساءلة، استناداً إلى معايير عالمية، مثل مبادئ الحوكمة العالمية للشبكة الدولية للحوكمة ((ICGN. حيث تضمن الحوكمة الرشيدة اتخاذ قرارات أخلاقية تُفيد الأطراف المعنية، وتبني ثقة المجتمع بالمؤسسات، وتُسهم في تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030 الوطنية الطموحة.

4 رابعاً، إجراءات مكافحة الفساد ترسخ قيم الاستقامة والنزاهة. ونحرص على تطبيق قوانين وتعليمات صارمة للقضاء على أي ممارسات غير الأخلاقية، مثل الرشوة. وهذا يبني أسواقاً عادلة، ويحافظ على موارد المجتمع، ويغرس ثقافة المساءلة، وهي أمور جوهرية لإقامة مجتمع عادل.

رؤيـــة VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

خلق قيمة للمجتمع تكملة

ردُّ الجميل للمجتمع

نؤمن أن النجاح الحقيقي يتجلى في الأثر الإيجابي الذي نرسخه في محيطنا، وهو التزام ثابت لا نحيد عنه.

يجسد التزامنا في التعاونية تجاه المجتمع انعكاساً أصيلاً لهويتنا، وتعبيراً راسخاً عن إيماننا بأن النجاح الحقيقي يتجلى في إثراء محيطنا. في عام 2024، تبنينا هذه المسؤولية برؤية وتفانٍ، من خلال إطلاق مبادرات مبتكرة تمزج بين الطموح والتأثير المستدام، لتعزيز جودة الحياة في مختلف أنحاء المملكة العربية السعودية، مع ترسيخ مكانتنا كشريك موثوق يسهم في رفاهية المجتمع.

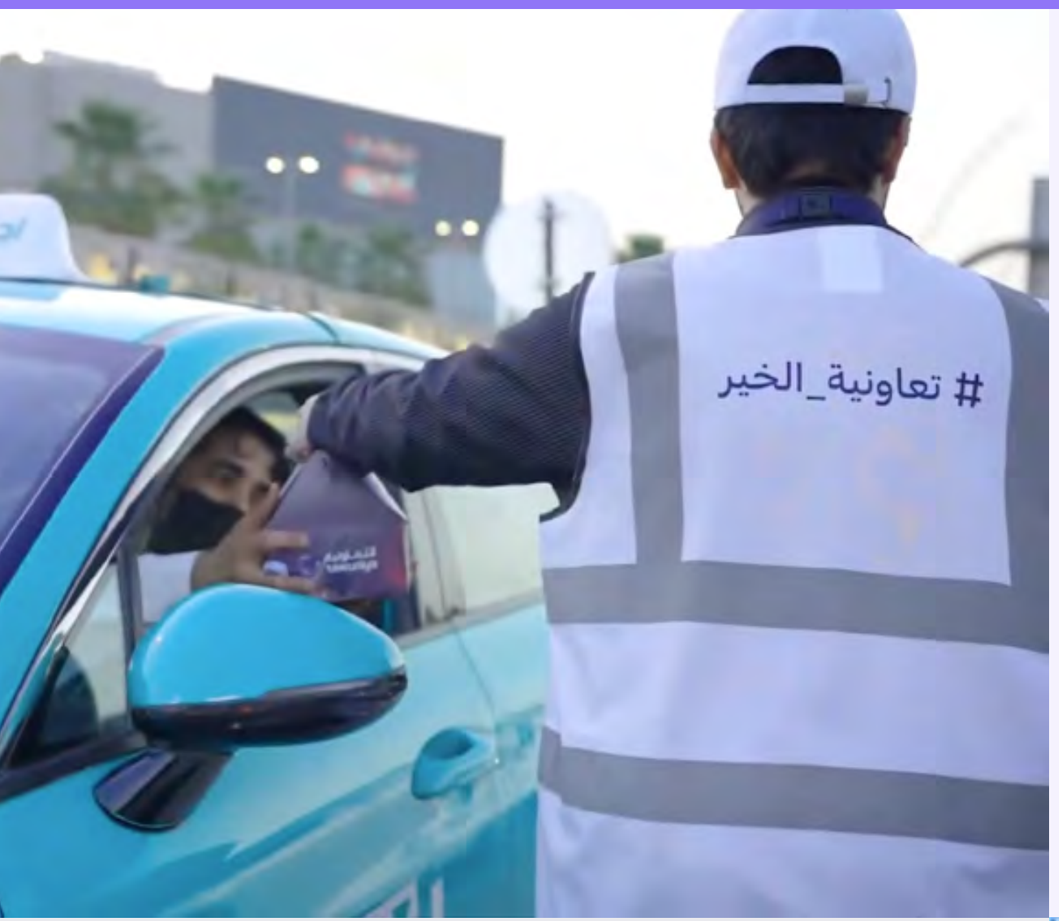
خلال شهر رمضان المبارك، قدمنا تبرعاً بقيمة مليون ريال سعودي لدعم الحملة الوطنية للعمل الخيري، لنساهم في توفير الدعم لأسر متعففة في مختلف أنحاء المملكة. جسدت هذه المبادرة روح العطاء الرمضانية، مقدمةً عوناً ملموساً للمحتاجين. كما تولت فرقنا توزيع 1500 سلة غذائية، وصلت مباشرة إلى منازل الأسر في مناطق متعددة، معززةً أواصر الترابط مع المجتمعات المحلية وتؤكد التزامنا بدعمها المستدام.

في اليوم العالمي للعمل الإنساني، أسهم موظفونا في نشر البهجة داخل مركز الملك فهد الوطني لأورام الأطفال. تطوعوا بحماس لإدخال السرور إلى قلوب الأطفال من خلال تنظيم أنشطة ترفيهية وتقديم هدايا مميزة. نجحت هذه المبادرة البسيطة، العميقة الأثر، في تعزيز معنويات الأطفال المرضى وذويهم، مجسدةً قيم التعاطف والتكاتف التي تميز فريق عملنا.

بالشراكة مع أمانة منطقة الرياض، أطلقنا "حديقة التعاونية"، وهي مساحة عامة مصممة لتكون ملاذاً لسكان الأحياء المجاورة، تمكّنهم من الاسترخاء والتواصل البنّاء. استلهمت فكرة الحديقة من رؤية مشتركة للحياة المستدامة، تجمع بين العصرية والفائدة طويلة الأمد للمجتمعات التي تخدمها. تمثل هذه الحديقة نموذجاً حياً لالتزامنا بتطوير أماكن تعزز جودة الحياة وتثري تجربة الجميع.

تعبر جهودنا المستمرة عن تناغم استراتيجي بين رؤية أعمالنا ومسؤوليتنا تجاه المجتمع. سعينا إلى تعزيز التماسك والمرونة في المجتمعات التي نخدمها، من خلال تلبية الاحتياجات الملحة والاستثمار في الفضاءات المشتركة. يتصدر موظفونا، بحيويتهم وروح الابتكار، هذه الجهود، مجسدين قيمنا النبيلة بأفعال مؤثرة تتجلى في كل شراكة ومبادرة، مما يرسخ إرثاً مستداماً من الخير والتأثير الإيجابي.

نؤكد التزامنا المستمر بتحقيق نمو متوازن يجمع بين تطوير أعمالنا وازدهار مجتمعاتنا. ما أنجزناه في عام 2024 يشكل أساساً متيناً لمستقبل واعد، يدفعنا نحو مساهمات أكثر تأثيراً. نؤمن إيماناً راسخاً بأن دعم مجتمعاتنا وتمكينها يعزز ثقتها بنا، ويمهد الطريق لتحقيق أهدافنا المشتركة، مما يرسخ مكانتنا كشريك استراتيجي في بناء مستقبل مستدام.





مليون ريال سعودي مليون
تم التبرع بها للجمعيات الخيرية

1,500
سلة **غذائية** تم توفيرها

05 الحوكمة المسؤولة

الحوكمة الأخلاقية 72

إدارة المخاطر 76

الامتثال 81

التدقيق الداخلي 82

جبل دكا، الواقع في مدينة الطائف بالمملكة العربية السعودية، يُعرف بإطلالاته الساحرة وتكويناته الجيولوجية الفريدة التي تمنحه طابعًا طبيعيًا استثنائيًا.



جبل دكا هو أحد الجبال الواقعة في مدينة الطائف بالمملكة العربية السعودية، ويتميّز بإطلالاته الآسرة وتكويناته الجيولوجية الفريدة. يقع ضمن سلسلة جبال عسير، ويشتهر بمناخه المعتدل وتنوعه النباتي الغني. ويُعد الجبل وجهة مفضلة لعشاق التنزّه والطبيعة، وللباحثين عن مناظر طبيعية خلابة وتجارب مميزة في أحضان الجبال.

الحوكمة الأخلاقية

تعزيز مبادئ النزاهة والمساءلة في عام 2024

تُشكل الحوكمة الأخلاقية الأساس الذي ترتكز عليه العمليات التشغيلية، حيث تضمن الالتزام الصارم بالمعايير التنظيمية وتنفيذ جميع الوظائف بما يتفق مع قيم النزاهة والأخلاق. وكشركة تأمين رائدة في المملكة العربية السعودية، تلتزم التعاونية بنظام حوكمة يعزز المساءلة، ويحد من المخاطر، ويضمن تحقيق قيمة مستدامة لأصحاب المصلحة. وفي عام 2024، تم تعزيز هذا النظام من خلال تحديث السياسات، وتنفيذ مبادرات تدريبية إلزامية، وتطبيق آليات رقابة محسّنة، بما يتماشى مع المتطلبات القانونية ومتطلبات القطاع.

تلتزم الشركة بتعزيز معاييرها الأخلاقية من خلال مجموعة شاملة من السياسات، والتي تخضع لمراجعة دورية لمواكبة التحديات التنظيمية والتشغيلية. وتشمل هذه السياسات، التي تُطبق على كافة المستويات، ما يلي:

سياسة مكافحة غسيل الأموال
تحديد الضوابط الضرورية لمنع واكتشاف الانتهاكات المالية.

سياسة الهدايا
تنظيم طريقة تبادل الهدايا بشكل يضمن الشفافية ويمنع أي تأثير غير مشروع.

سياسة الإبلاغ عن المخالفات
إنشاء آلية سرّية للإبلاغ عن انتهاكات السياسات أو السلوكيات غير الأخلاقية.

سياسة مكافحة الرشوة والفساد
مكافحة الفساد بكافة أشكاله وضمان الامتثال لقوانين مكافحة الرشوة.

سياسة التظلم
توفر إطاراً رسمياً للتعامل مع شكاوى الموظفين وأصحاب المصلحة.

مدونة قواعد السلوك العامة
تحديد القيم الأخلاقية التي يتعين على جميع الموظفين الالتزام بها.

سياسة تضارب المصالح
تلزم الإفصاح عن حالات تضارب المصالح المحتملة وحلّها.

مدونة قواعد السلوك العامة للموردين
تحديد المعايير الأخلاقية والبيئية وحوكمة الشركات التي يجب أن يتبعها موردينا.

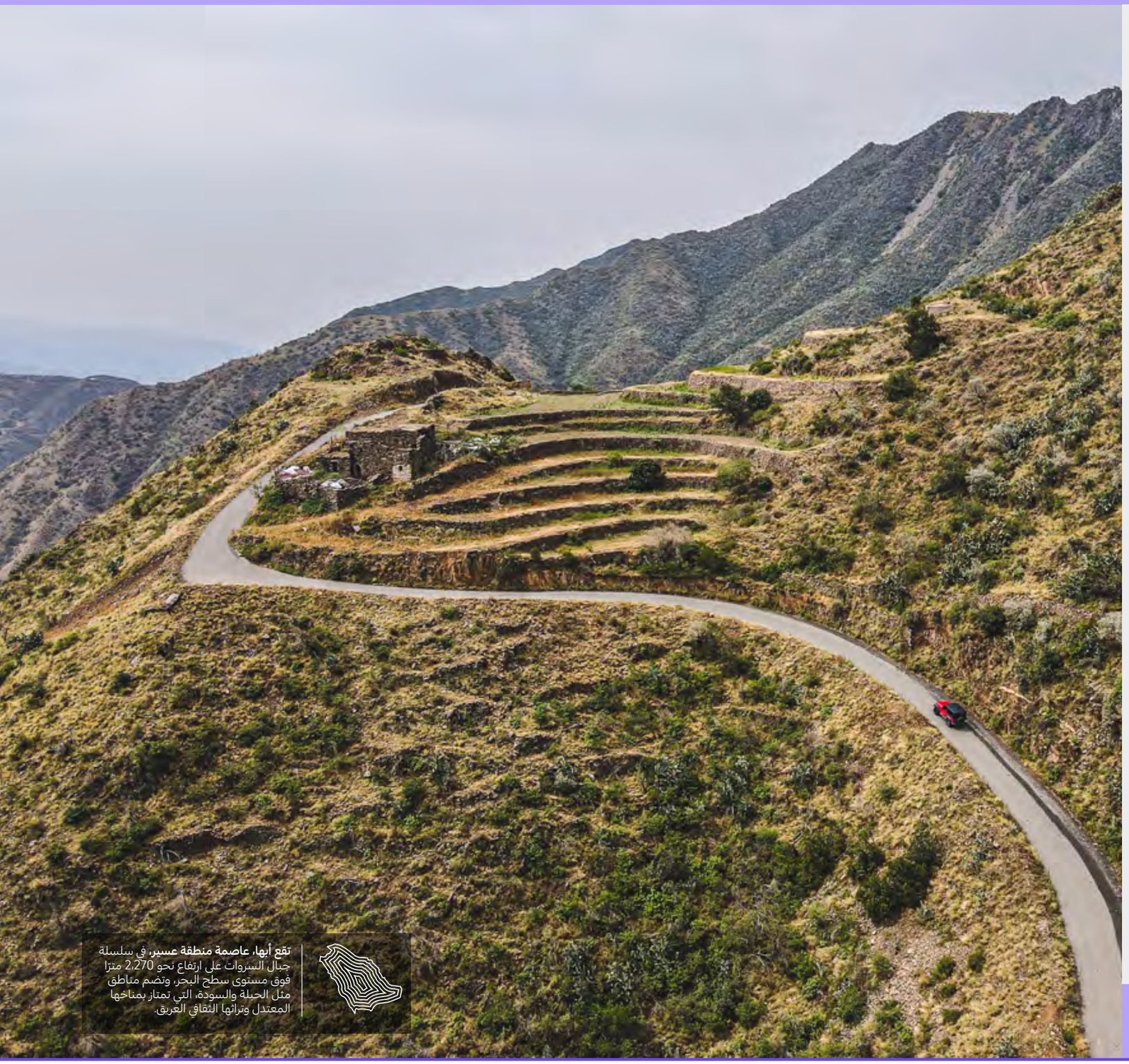
تقع جبال فيفا بالقرب من مدينة جازان في المملكة العربية السعودية، وهي جزء من سلسلة جبال السروات، وترتفع إلى نحو 2500 متر فوق مستوى سطح البحر. وتتميّز بمنحدراتها الشاهقة وتضاريسها الوعرة، فضلاً عن مناخها المعتدل مقارنةً بالمناطق الصحراوية المحيطة بها.

الحوكمة الأخلاقية تكملة

لتحقيق حوكمة فعالة، لا بد من تطبيق السياسات بشكل مستمر وثابت، ودمج الاستدامة بشكل استباقي في جميع جوانب العمل.

نظمت التعاونية في عام 2024 برامج تدريبية إلزامية، تهدف إلى ضمان تطبيق هذه السياسات بكفاءة واتساق في جميع أقسامها ووظائفها. وتعزز هذه المبادرة ثقافة الامتثال والمسؤولية، مما يسهم في تحسين إدارة المخاطر ويدعم الالتزام بالمعايير الأخلاقية ضمن بيئة تنظيمية ديناميكية. تمثل هذه الجهود خطوة محورية نحو تعزيز إطار الحوكمة الأوسع، الذي يشمل محاور الاستدامة والرقابة الاستراتيجية.

يتكامل التزام الشركة بممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات مع إطار الحوكمة لديها، مما يعزز دور الاستدامة في اتخاذ القرارات التشغيلية والاستراتيجية. وتتولى لجنة إدارة المخاطر مسؤولية تقييم المخاطر المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، والتي قد تُؤثر على سمعة الشركة أو على أدائها المالي، بينما تعمل لجنة الاستثمار على التأكد من توافق استثمارات الشركة مع سياسة الاستثمار المسؤول، والتي تخضع للمراجعة السنوية وفقاً للمعايير العالمية. ويتولى مكتب الرئيس التنفيذي مهمة الإشراف على تطبيق ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، بدعمٍ من مجموعة عمل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات المعنية بتحقيق أهداف محددة. ويتم رصد التقدم من خلال مجموعة من المؤشرات، حيث تُقدم تقارير ربع سنوية إلى مجلس الإدارة لتعزيز الشفافية والمساءلة. ويعزز هذا النهج المنظم الحوكمة الأخلاقية بحيث تشمل الالتزام باللوائح التنظيمية وتضمن خلق قيمة مستدامة.



تقع أبها، عاصمة منطقة عسير، في سلسلة جبال السروات على ارتفاع نحو 2,270 مترا فوق مستوى سطح البحر، وتضم مناطق مثل الحبلة والسودة، التي تمتاز بمناخها المعتدل وتراثها الثقافي العريق.

الحوكمة الأخلاقية تكملة

هيكلية الحوكمة والرقابة

يتمتع مجلس الإدارة بسلطة شاملة لإدارة الشركة وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها، باستثناء المجالات الخاضعة لأحكام قانون الشركات أو الجمعية العامة. ويتكون مجلس الإدارة من 9 أعضاء تُعيّنهم الجمعية العامة السنوية بالانتخاب لمدة أقصاها ثلاث سنوات. وعلى مدار عام 2024، حافظ المجلس على عدد أعضاء مستقلين لا يقل عن ثلاثة أعضاء كحد أدنى، وذلك بما يتفق مع الهيكل التنظيمي الذي تم اعتماده في انتخابات عام 2023 ودخل حيز التنفيذ في 10 أبريل. ولا ينخرط أي من أعضاء المجلس في الإدارة التنفيذية، مما يعزز استقلالية مهام الحوكمة.

كما يشرف مجلس الإدارة على التوجه الاستراتيجي والأداء المالي للشركة، بالإضافة إلى إدارة المخاطر، والامتثال التنظيمي، وأمن البيانات، والمبادرات التكنولوجية، ودمج ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في استراتيجية الشركة. وبفضل كفاءته وخبرته في المجالين المالي والقانوني، يسهم المجلس في تعزيز القيمة المقدمة للمساهمين وضمان استقرارهم على المدى الطويل. وفي عام 2023، وافق المجلس على زيادة رأس مال الشركة بمقدار 15 مليار ريال سعودي، وأعلن عن إطلاق خطة تمليك أسهم الشركة للعاملين فيها. وفي عام 2024، حرص المجلس على تنفيذ هذه المبادرات بكفاءة عالية، بما يتماشى مع معايير الحوكمة والأهداف الاستراتيجية.



يفوض مجلس الإدارة بعض المسؤوليات المحددة إلى لجان منظمة

يفوض المجلس بعض المسؤوليات المحددة للجان المنظمة، على نحو الآتي:

اللجنة التنفيذية	تقدم المشورة لمجلس الإدارة بشأن الخطط الاستراتيجية والتشغيلية، بما في ذلك الميزانيات ومبادرات الأعمال. كما تتولى اتخاذ القرارات الحاسمة في الأمور المتعلقة بنفقات رأس المال والمشتريات، ضمن الحدود التي يضعها مجلس الإدارة.
لجنة التدقيق	تشرف على جوانب الحوكمة والامتثال للقوانين، وتوجه عمليات التدقيق المالي. وهي مكلفة بالتوصية بالمدققين الخارجيين، وضمان استقلالهم. كما تشمل مهام اللجنة مراجعة خطط التدقيق الداخلي والخارجي، بالإضافة إلى تقييم كفاءة أنظمة حوكمة تكنولوجيا المعلومات.
لجنة الترشيحات والمكافآت	تقوم برفع أسماء المرشحين إلى مجلس الإدارة ولجانه الفرعية، وتقيّم تكوين مجلس الإدارة وأدائه، وتضمن استقلال أعضائه، بالإضافة إلى وضع سياسات التعويضات، والإشراف على تخطيط التعاقب الوظيفي.
لجنة الاستثمار	تتولى مسؤولية الإشراف على الاستراتيجية الاستثمارية للشركة والتأكد من أن تنفيذها يتماشى مع سياساتها. وتقوم بمراجعة مقترحات الاستثمار، ووضع الحدود الاستثمارية. كما تقوم اللجنة بتعيين وتقييم مديري الاستثمار الخارجيين.
لجنة إدارة المخاطر	تتولى تحديد المخاطر المحتملة، والتأكد من توافقها مع إطار تقبل المخاطر، والإشراف على مدى فعالية أنظمة إدارة المخاطر، وصياغة استراتيجيات شاملة، ورفع تقارير دورية إلى مجلس الإدارة.
لجنة المشاريع التقنية	تشرف على تنفيذ واستكمال مشروع برنامج النظام الأساسي. كما أنها مسؤولة عن خصوصية وأمن البيانات، وتقوم بمتابعة مخاطر المشروع، وتعمل على ضمان الالتزام بسياسات أمن المعلومات.

الحوكمة الأخلاقية تكملة

هيكلية الحوكمة والرقابة تكملة

يحق لمجلس الإدارة تعيين رئيسه، ونائبه، والرئيس التنفيذي، وأمين سرّ المجلس، لفترات لا تتجاوز المدة المنصوص عليا في بنود شروط عضوية مجلس الإدارة، ولا يمكن أن يشغل أياً من الأعضاء منصب رئيس مجلس الإدارة وأي منصب تنفيذي آخر. ويحق لرئيس مجلس الإدارة تمثيل الشركة في جميع القضايا القانونية والمالية والإدارية، كما يتمتع بسلطة تفويض بعض المسؤوليات إلى أعضاء مجلس الإدارة الآخرين أو أطراف ثالثة، شريطة أن تتوافق هذه المسؤوليات مع اللوائح المعمول بها. ويتم عقد اجتماعات مجلس الإدارة بشكل ربع سنوي، بموجب دعوة من رئيس مجلس الإدارة أو بناءً على طلب اثنين من أعضاء المجلس على الأقل، وفقاً للإجراءات المعمول بها لضمان الرقابة الفعالة على نظام الحوكمة.

وتتبع سياسة التعويضات المعمول بها إرشادات هيئة السوق المالية، حيث تحدد المزايا المالية السنوية لعضو مجلس الإدارة بحد أقصى يبلغ 500،000 ريال سعودي، ويجب الإفصاح عن هذه المزايا المالية بالتفصيل في التقرير السنوي. وفي حال وجود مكافآت إضافية لرئيس مجلس الإدارة تتجاوز هذا الحد، يجب الحصول على موافقة قسم التدقيق الداخلي. كما تتولى لجنة الترشيحات والمكافآت مسؤولية الإشراف على سياسات التعويضات، لضمان توافقها مع تقييمات الأداء التي أجريت في عام 2024 بالتعاون مع مؤسسة خارجية ذات كفاءة عالية، مما يعزز الشفافية ويضمن توافقها مع الأهداف الاستراتيجية للشركة.

وفي إطار تعزيز قدراته الرقابية، واصل مجلس الإدارة تعزيز خبراته في مجال الاستدامة. وعقب إطلاقة مبادرة تهدف إلى مكافحة تغير المناخ من خلال تنظيم ندوات تثقيفية في عام 2023، استعان مجلس الإدارة في عام 2024 بخبرة مستشار مستقل متخصص في قضايا المناخ. ويضمن هذا التعاون للمجلس مواكبة التطورات التنظيمية والمخاطر المحتملة والفرص الاستراتيجية، مما يسهل دمج الاعتبارات البيئية في نهج إدارة المخاطر، وعملية اتخاذ القرارات الاستثمارية، وتطوير الأطر التشغيلية. ويعكس هذا النهج المنظم التزام التعاونية بالحوكمة الأخلاقية، بما يتماشى مع توقعات أصحاب المصلحة وأهداف الاستدامة الأوسع.

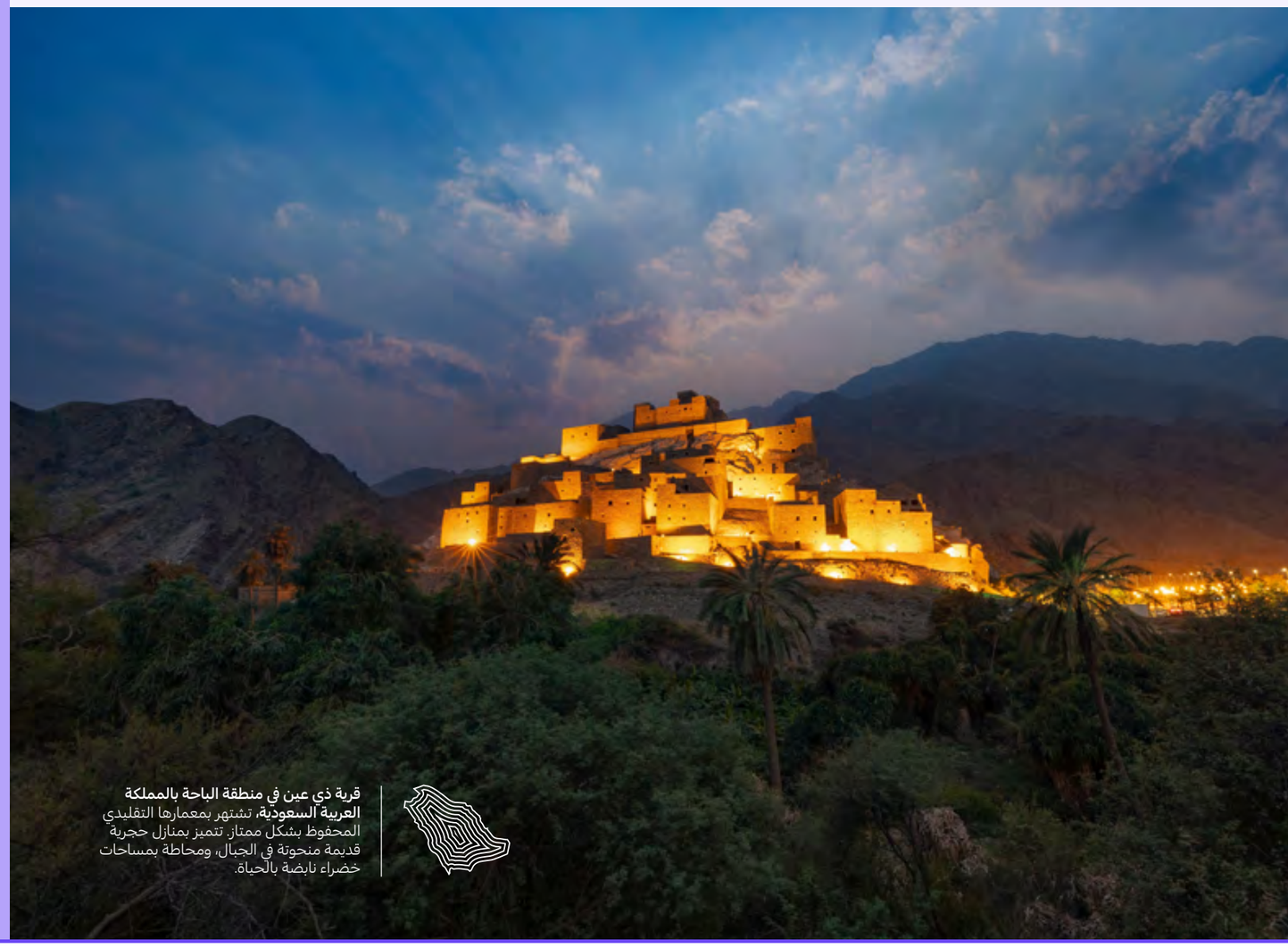


هيئة التأمين Insurance Authority

البنك المركزي السعودي SAMA Saudi Central Bank

إدارة المخاطر

نلتزم في التعاونية التزامًا راسخًا بالحد من المخاطر وحماية مستقبل الشركات والعائلات والمجتمعات، سواء داخل المملكة العربية السعودية أو خارجها. ونؤمن بأن إدارة المخاطر الفعّالة ليست مجرد إجراء دفاعي، بل أداة استباقية تمكّن الأفراد والشركات والمجتمعات من تحقيق أهدافهم بثقة. ومن خلال التصدي للمخاطر المالية وغير المالية الملحّة، بما في ذلك تحديات الامتثال، والعمليات التشغيلية، والأمن السيبراني، نساهم في تمكين أصحاب المصلحة من تحقيق أقصى إمكاناتهم، وتعزيز مرونتهم، ودعم نموهم المستدام. ويتميز إطار عمل إدارة المخاطر لدينا بالقوة والمرونة، وقد صُمم خصيصًا ليتماشى مع التغيرات المستمرة في بيئة المخاطر. كما يستند هذا الإطار إلى أفضل الممارسات العالمية، ويلتزم بأعلى المعايير التنظيمية المحلية، بما في ذلك متطلبات هيئة التأمين والبنك المركزي السعودي (ساما)، مما يجسد التزامنا العميق بالحوكمة المسؤولة.



قرية ذي عين في منطقة الباحة بالمملكة العربية السعودية، تشتهر بمعمارها التقليدي المحفوظ بشكل ممتاز. تتميز بمنازل حجرية قديمة منحوتة في الجبال، ومحاطة بمساحات خضراء نابضة بالحياة.

نهج منظم لإدارة المخاطر

تعتمد التعاونية نموذج "خطوط الدفاع الثلاثة" الذي يُعدّ من المعايير العالمية في إدارة المخاطر. ويضمن هذا النموذج - الذي يمثل أساس هيكل حوكمة المخاطر لدينا - المساءلة والرقابة الشاملة في جميع أنحاء المؤسسة. كما يحدد الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح، ويرسخ ثقافة الوعي بالمخاطر في كافة عملياتنا التشغيلية، ويشجع كل موظف على المساهمة في تحقيق أهداف إدارة المخاطر لدينا.

خط الدفاع الأول

تُشكّل وحدات أعمالنا ووظائفنا المؤسسية الخط الأمامي لإدارة المخاطر. ويساهم كل موظف بدور أساسي في تحديد المخاطر وقياسها ومراقبتها وإدارتها والإبلاغ عنها ضمن نطاق عمله. ويشمل ذلك المخاطر الناجمة عن الأنشطة التشغيلية، والتعاملات مع أطراف ثالثة، وتهديدات الأمن السيبراني، مما يضمن الإدارة الاستباقية للمخاطر بدءاً من مصادر نشأتها.

خط الدفاع الثاني

يتعاون قسم إدارة المخاطر بشكل وثيق مع قسم الأمن السيبراني لتقديم استشارات استراتيجية، ومراقبة دقيقة، ومراجعة فعالة لعمليات الخط الأول. ويهدف هذا الإطار إلى ضمان توافق جميع العمليات مع مستوى المخاطر المقبول لدينا، والالتزام بالمعايير التنظيمية، وتحقيق أهداف المؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، يسعى هذا القسم إلى ترسيخ ثقافة واعية بالمخاطر في جميع جوانب عمل الشركة.

خط الدفاع الثالث

يشكل التدقيق الداخلي خط الدفاع الأخير، حيث يقدّم ضمانات مستقلة من خلال اختبارات دقيقة لبيئة المخاطر والضوابط لدينا. وتُوثّق هذه الوظيفة فعالية ممارساتنا لإدارة المخاطر، مما يمنح الثقة للإدارة العليا ومجلس الإدارة وأصحاب المصلحة الخارجيين.

يمضي هذا النموذج بنهج مرتبط ومنسجم مع حوكمة المخاطر، وذلك من خلال دمج كافة العمليات عبر جميع مستويات الشركة.

إدارة المخاطر تكملة

إدارة المخاطر المالية

تُعدّ إدارة المخاطر المالية ركيزةً أساسيةً لمرونة العمليات التشغيلية في التعاونية، مما يساعدنا على الوفاء بالالتزامات التنظيمية، والحفاظ على السيولة المالية، ودفع عجلة النمو المستدام. وترتكز منهجية عملنا على إطار محدد لتحمل المخاطر وآليات رصد وتقييم صارمة، مما يضمن مكانتنا كشريك مالي موثوق لأصحاب المصلحة لدينا.

إطار تقبّل المخاطر

يُعدّ إطار تقبّل المخاطر الذي تم تفعيله في عام 2017، عنصراً أساسياً في إدارة المخاطر لدينا، وقد وُضع بما يتماشى مع مبادئ إطار تقبّل المخاطر الفعال لهيئة التأمين. ويُعبّر هذا الإطار عن مدى تحمّلنا للمخاطر عبر عشر فئات رئيسية، تشمل المخاطر الاستراتيجية، ومخاطر التأمين، والسوق، والسيولة، والتشغيل، وتكنولوجيا المعلومات، والسمعة، والموارد البشرية، والامتثال، والائتمان. وقد وضعنا لكل فئة معايير ومستويات محددة، مثل الحدود المسموح بها لتقلبات السوق أو فترات تعطل العمليات، والتي تخضع لمراجعة وموافقة لجنة إدارة المخاطر كل ثلاثة أشهر. وتساعد هذه المعايير في توجيه القرارات على جميع المستويات لضمان توافق المخاطر التي نتحملها مع أهدافنا الاستراتيجية دون التأثير على الاستقرار. على سبيل المثال، يُسهم تحمُّلنا لمخاطر الائتمان في صياغة سياسات الاكتتاب لدينا، حيث نوازن بين نمو أحجام أقساط التأمين وتقييمات الأطراف المقابلة الحكيمة. كما تضمن لجنة إدارة المخاطر قدرة هذه المؤشرات على التكيف مع التحولات في البيئة الاقتصادية أو التنظيمية، مما يضمن الحفاظ على هيكل حوكمة قوي.



وادي الديسة، الذي يقع في منطقة تبوك بالقرب من الحدود الأردنية، يرتفع عن سطح البحر بحوالي 1,500 متر. يُعرف بتشكيلاته الصخرية الفريدة ونباتاته الخضراء، ويتميز بمناخ شبه جاف مع درجات حرارة معتدلة. يدعم الوادي تنوعًا كبيرًا من النباتات مثل أشجار الأكاسيا، والحياة البرية مثل الغزلان والماعز الجبلي.

إدارة المخاطر تكملة

الملاءة المالية وكفاية رأس المال

يُعد الحفاظ على هوامش الملاءة المالية التنظيمية أولويةً لا غنى عنها، حيث يُعدّ شرطاً للامتثال للقواعد التنظيمية وعاملاً استراتيجياً لزيادة السيولة وتحقيق النمو. ويتولى قسم إدارة المخاطر مسؤولية إجراء تحليلات منتظمة للملاءة، مستخدماً نماذج اكتوارية واختبارات ضغط لتقييم الوضع المالي للشركة في ظل ظروف مختلفة. وتُرفع نتائج هذه التحليلات إلى الإدارة العليا ولجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة مرة كل ثلاثة أشهر على الأقل، مع مراقبة مستمرة لرصد أي مؤشرات مبكرة لمواطن الضعف المحتملة. وقد يؤدي عدم استيفاء متطلبات الملاءة إلى تدخل الجهات التنظيمية، بما في ذلك فرض قيود على الأعمال الجديدة أو المطالبة بزيادة رأس المال، مما يجعل هذا الجانب بالغ الأهمية لاستمرارية العمليات. كما يقوم قسم المالية بإعداد تقارير الملاءة الربع سنوية، والتي يخضعها قسم إدارة المخاطر لمراجعة دقيقة للتأكد من صحتها، ثم يتم تقديمها إلى إدارة التدقيق الداخلي لضمان الشفافية والمساءلة. وفي عام 2024، حافظت الشركة على هامش ملاءة مالية يفوق بكثير الحد الأدنى المطلوب، مما يدل على كفاءة الإدارة المالية الاستباقية.



وضع رأس المال

تتبنى التعاونية نهجاً استشرافياً لإدارة رأس المال، حيث تُجري تقييمات ربع سنوية باستخدام نموذج "ستاندرد آند بورز" لرأس المال وتصنيفات "فيتش" لتقييم مدى كفاية رأس مالنا مقارنةً بمعايير القطاع. ومنذ عام 2017، يُقدم قسم إدارة المخاطر إلى لجنة الاستثمار تقارير ربع سنوية مُفصلة حول المخاطر المتعلقة بالاستثمار تجمع بين الرؤى النوعية والمقاييس الكمية. وتُغطي هذه التقارير:

- **مخاطر التعرض الاستثماري:** تحليل توزيعات فئات الأصول (مثل الأسهم والدخل الثابت) وتقييم تأثيرها على المركز المالي تحت ظروف ضغط معينة.
- **العوائد المعدلة حسب المخاطر:** تقييم أداء الأسهم المدرجة لضمان توافق العوائد مع مستوى تحمل المخاطر المحدد.
- **الاتجاهات الاقتصادية الكلية:** تقييم النمو الاقتصادي العالمي، وحركات أسعار الفائدة، وتأثيرهما على أسواق الأسهم وقيمة المحفظة الاستثمارية.
- **مستويات السيولة:** مراقبة توافر التدفقات النقدية لتلبية الالتزامات التشغيلية والمطالبات.
- **محفظة الدخل الثابت:** تتبع المتوسط المُرجح الإجمالي لتحسين مخاطر العائد والمدة.
- **القيمة المعرضة للمخاطر:** تحديد كمي للخسائر المحتملة عبر فئات الأصول لتوجيه استراتيجيات تخفيف المخاطر.
- **تحسين السياسات:** تحديثات دورية لسياسة الاستثمار لتعكس تطورات ظروف السوق.

يضمن هذا النهج الشامل مواءمة استراتيجيتنا الاستثمارية مع مستوى المخاطر المقبول لدينا، إلى جانب الحفاظ على مرونة رأس المال. فعلى سبيل المثال، بعد تحليل مفصل لمقاييس قيمة المخاطر في عام 2024، قمنا بتعديل محفظتنا من خلال تقليل الاستثمارات في الأسهم ذات التقلبات العالية وزيادة التخصيص لأدوات الدخل الثابت الأقل مخاطرة، مما أدى إلى تعزيزاحتياطي رأس المال لدينا.

إدارة المخاطر تكملة

إجراءات مكافحة الاحتيال

تُعدّ مكافحة الاحتيال عنصراً أساسياً في استراتيجيتنا للمخاطر المالية، مما يعكس التزامنا الراسخ بالمعايير الأخلاقية والمحافظة على ثقة جميع أصحاب المصلحة. وتتولى لجنة مراجعة مكافحة الاحتيال - المنبثقة عن قسم إدارة المخاطر - مسؤولية وضع وتقييم استراتيجية شاملة لإدارة الاحتيال وفقاً لأنظمة مكافحة الاحتيال الصادرة عن هيئة التأمين. ومنذ تأسيسها في عام 2022، لعبت وحدة مكافحة الاحتيال دوراً محورياً في تنظيم اجتماعات اللجنة، وتأمين موافقة مجلس الإدارة على الاستراتيجية، ومتابعة تنفيذها بفعالية على مستوى المؤسسة. وقد قمنا بتحديث ميثاق لجنة مكافحة الاحتيال لتعزيز جوانب الحوكمة والمساءلة. ومن أبرز إنجازاتنا، اكتشاف ومعالجة أنماط المطالبات الاحتيالية، مما ساهم في توفير مبالغ مالية كبيرة وتدعيم مكانتنا كشركة تأمين جديرة بالثقة.

إدارة مخاطر الأطراف الثالثة والموردين

تُعدّ علاقات الأطراف الثالثة جزءاً محورياً من عملياتنا، إلا أنها تنطوي على مخاطر تستوجب تطبيق إجراءات رقابية صارمة. يوفر معيارنا لإدارة مخاطر الأطراف الثالثة والموردين إطاراً متيناً للحد من هذه المخاطر، وضمان الامتثال للوائح مثل إطار عمل الأمن السيبراني الصادر عن البنك المركزي السعودي وضوابط الأمن السيبراني الأساسية الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، إلى جانب المعايير الدولية مثل ISO/IEC 27001:2022.

كما يتولى قسم المشتريات - بالشراكة مع قسم الأمن السيبراني - الإشراف على عملية إدارة شاملة تشمل الاختيار والتقييم والتعاقد وإنهاء الخدمة. وتشمل العناصر الرئيسية في هذا الإطار ما يلي:

- **العناية الواجبة وتقييم المخاطر:** يجب على المؤسسات إجراء فحوصات شاملة لتقييم المخاطر السيبرانية المحتملة قبل التعاقد مع أي طرف ثالث. ويتم تحديد هذه الفحوصات والمتطلبات بشكل مفصل خلال عملية تقديم العطاءات.
- **الالتزامات التعاقدية:** تتضمن العقود بنوداً صارمة تضمن تطبيق معايير الأمن السيبراني الأساسية، بما في ذلك حقوق التدقيق، وبنود عدم الإفصاح، والإزالة الآمنة للبيانات عند إنهاء العقد، مع اشتراط موافقة البنك المركزي السعودي للاستعانة بمصادر خارجية لتوريد المواد.
- **الاستجابة للحوادث:** يضمن اتباع الأطراف الثالثة إجراءات تصعيد محددة للإبلاغ الفوري عن حوادث الأمن السيبراني، وذلك وفقاً لما تنص عليه اتفاقيات مستوى الخدمة.
- **الامتثال المحلي:** تُعطى الشركات السعودية الأولوية في عمليات الاستعانة بمصادر خارجية للأنظمة المهمة، إلى جانب ضمان وجود مراكز الخدمات المُدارة (مثل مراكز العمليات الأمنية) داخل المملكة.

لتقليل المخاطر المرتبطة بالأطراف الثالثة وتعزيز الحوكمة يتبع نظامنا نهجاً منظماً، حيث يتولى قسم الأمن السيبراني مراقبة الامتثال، وتقييم الاستثناءات، وإجراء مراجعات سنوية. أما أقسام الموارد البشرية والشؤون القانونية، فتساهم في عملية التدقيق الشاملة وضمان تطبيق بنود العقود بهدف حماية منظومة التعاونية.

التقييم الذاتي للمخاطر والرقابة

يُوفر إطار عملنا للتقييم الذاتي للمخاطر والرقابة ضمانات للإدارة العليا ومجلس الإدارة بشأن فعالية إجراءاتنا للحد من المخاطر. ويدعم كذلك خط الدفاع الأول من خلال دمج إدارة المخاطر في العمليات التشغيلية عبر ثلاثة ركائز أساسية:

1. **ثقافة المخاطر والتزام الإدارة العليا بها:** يساهم التزام الإدارة العليا بثقافة الوعي بالمخاطر في ترسيخ هذه الثقافة، وجعلها جزءاً لا يتجزأ من هويتنا المؤسسية.
2. **إشراك الموظفين الرئيسيين:** من خلال إشراك الموظفين ذوي الخبرة نضمن إجراء عملية تقييم ذاتي شاملة وفعّالة للمخاطر والرقابة.
3. **توسيع نطاق التغطية:** يتيح توسيع نطاق التقييم ليشمل المزيد من وحدات الأعمال الحصول على رؤية شاملة لمدى كفاءة الإجراءات الرقابية في المؤسسة.

يُشرف خبراء التقييم الذاتي للمخاطر والرقابة على إجراء تقييمات ربع سنوية في كل قسم، حيث يتم تقييم مئات المخاطر والضوابط من خلال اختبارات دقيقة. كما يتولى قسم إدارة المخاطر مهمة المراجعة الدورية لسجل المخاطر الذي يتم تحديثه باستمرار بهدف مراقبة أي تهديدات تواجه أهدافنا المؤسسية، مما يضمن القدرة على التكيف مع المخاطر الناشئة.

إدارة استمرارية الأعمال

يعكس برنامج إدارة استمرارية الأعمال التزامنا الراسخ بالامتثال للوائح التنظيمية وقدرتنا على مواجهة الاضطرابات. ويستند هذا البرنامج بشكل أساسي على وثائق الحوكمة الرئيسية، بما في ذلك ميثاق إدارة استمرارية الأعمال والسياسة والإطار والاستراتيجية وخطة التعافي من الكوارث المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات. وتؤكد الإنجازات الملموسة، مثل تقييمات المخاطر للمواقع الحيوية، وإغلاق عمليات التدقيق، وتقييمات الأطراف الثالثة، وتدريب الموظفين، نهجنا الاستباقي للحفاظ على استمرارية الأعمال أثناء الأزمات.

إدارة المخاطر تكملة

إدارة المخاطر الأمن السيبراني

يُشكل الأمن السيبراني ركيزة أساسية في استراتيجيتنا لإدارة المخاطر، ويتم تنظيمه من خلال إطار حوكمة الأمن السيبراني والمخاطر والامتثال. وتماشياً مع معايير الآيزو 31000:2018، وإطار عمل الأمن السيبراني الصادر عن البنك المركزي السعودي، والهيئة الوطنية للأمن السيبراني، تتبع عملية إدارة المخاطر السيبرانية لدينا خمس خطوات:

1. **التحديد:** تحديد المخاطر السيبرانية الحالية والناشئة بشكل منهجي.
2. **التقييم:** تقييم المخاطر بناءً على احتماليتها وتأثيرها استناداً إلى سيناريوهات التهديد.
3. **الاستجابة:** تطبيق استراتيجيات الحد من المخاطر أو نقلها أو قبولها أو تجنبها، مع خطط لمواجهة المخاطر متوسطة التأثير وعالية التأثير.
4. **المراقبة:** تحليل اتجاهات المخاطر ومراقبة التقدم المحرز في تنفيذ إجراءات المعالجة، مع تلقي تحديثات شهرية من الأطراف المسؤولة عن إدارة المخاطر.
5. **إعداد التقارير:** تقديم تقارير شاملة ومحددة الأهداف لدعم عملية صنع القرار.

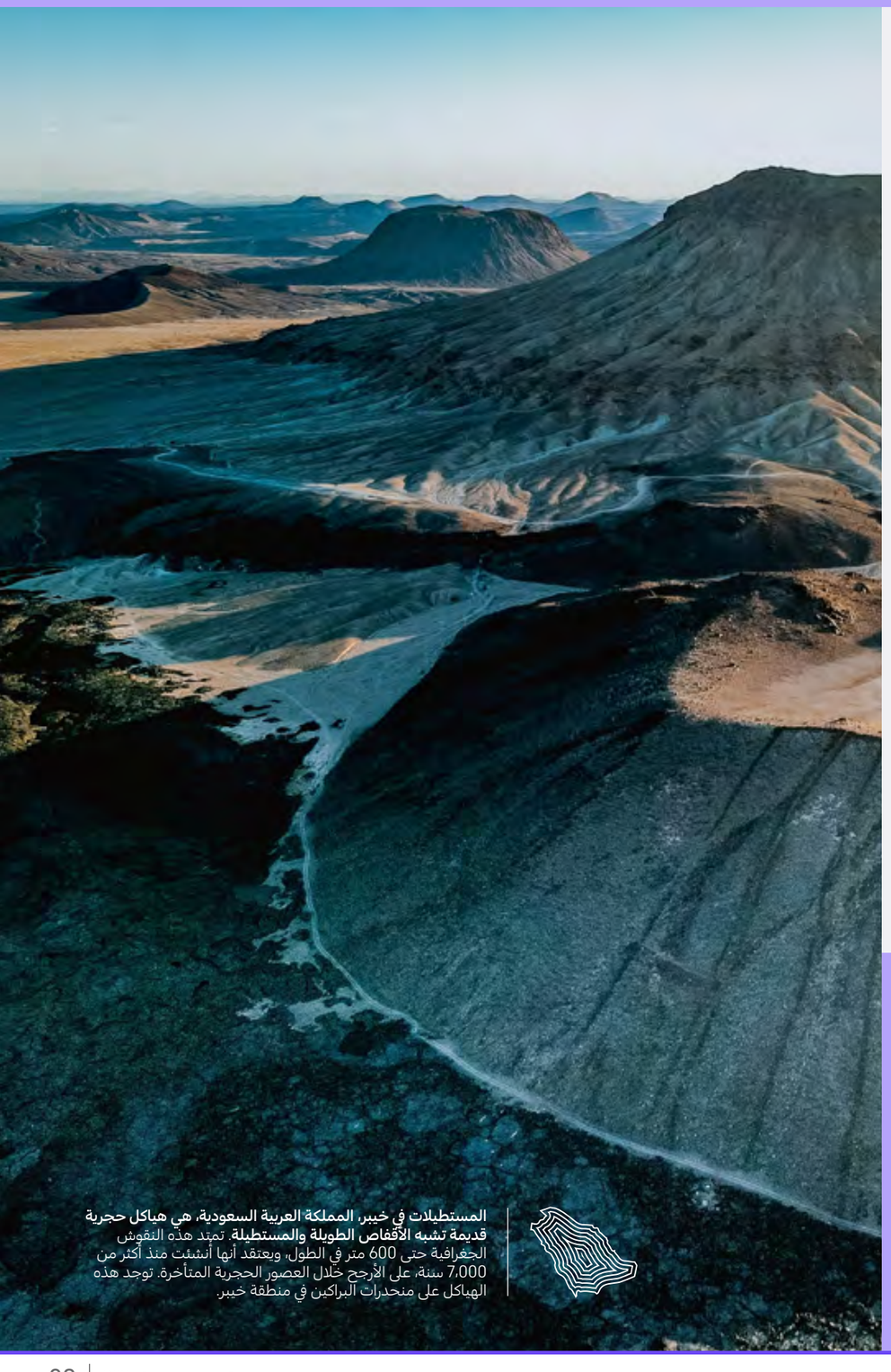
يضع مجلس الإدارة سنوياً معايير تقبّل المخاطر ومستويات التحمل، والتي تشكل أساس استراتيجيتنا الأمنية. ويعمل قسم الأمن السيبراني على دمج مسؤوليات الأمن في جميع أقسام الشركة. كما تُجرى مراجعات سنوية لضمان قوة الوضع الأمني السيبراني وتوافقه مع المعايير المطلوبة. ويعتمد نظام الامتثال لدينا على مؤشرات الأداء الرئيسية ومؤشرات المخاطر الرئيسية، والتي يتم مراقبتها كل ثلاثة أشهر لضمان الالتزام بالتشريعات. وتشمل هذه التشريعات إطار عمل الأمن السيبراني الصادر عن البنك المركزي السعودي، حيث حصلنا على تقييم 4.01؛ وضوابط الأمن السيبراني الأساسية الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني الذي حققنا فيه تقييم 97.24%. وقد تم تأكيد هذه النتائج من خلال تدقيق خارجي مستقل أُجري في عام 2024.

التدريب والتوعية بالمخاطر

نعزز الوعي بالمخاطر من خلال مبادرات مُحددة، تشمل دورة "معرفة" لإدارة المخاطر (بمشاركة أكثر من 1400 شخص)، ورسائل بريد إلكتروني ربع سنوية من "تواصل"، ورسائل شاشة القفل، وتدريباً متخصصاً في مجال الأمن السيبراني لـ 134 موظفاً في أقسام الحوكمة وإدارة المخاطر والرقابة، والتكنولوجيا، والتدقيق، والتسويق، وتجربة العملاء. فضلاً عن عقد جلسات توعية لمجلس الإدارة في عام 2024 بمشاركة كاملة من جميع الأعضاء البالغ عددهم 110 أعضاء، وذلك بهدف تعزيز الرقابة الفعالة على الحوكمة.

1,400 مشارك
في دورة إدارة المخاطر

134
تدريب حول الأمن السيبراني



المستطيلات في خيبر، المملكة العربية السعودية، هي هياكل حجرية قديمة تشبه الأقفاص الطويلة والمستطيلة. تمتد هذه النقوش الجغرافية حتى 600 متر في الطول، ويعتقد أنها أُنشئت منذ أكثر من 7,000 سنة، على الأرجح خلال العصور الحجرية المتأخرة. توجد هذه الهياكل على منحدرات البراكين في منطقة خيبر.

المخاطر الكامنة والمتبقية

في عام 2024، حددت التعاونية 1681 خطراً كامناً، منها 309 مخاطر منخفضة التأثير، و820 مخاطر متوسطة التأثير، و552 مخاطر عالية التأثير. وبعد تطبيق استراتيجيات تخفيف فعالة، انخفضت المخاطر المتبقية إلى 1001 مخاطر منخفضة التأثير، و668 مخاطر متوسطة التأثير، و12 مخاطر عالية التأثير. ومن بين أكثر من 1400 عنصر تحكم تم تقييمها، حصل 86% منها على تقييم "فعال دائماً"، مما يؤكد قوة إطار عمل إدارة المخاطر لدينا.

يعكس إطار عمل إدارة المخاطر التزامنا الراسخ بالحوكمة المسؤولة، والمرونة التشغيلية، وثقة أصحاب المصلحة. ومن خلال الالتزام بالانضباط المالي والرقابة الخارجية ودقة الأمن السيبراني وترسيخ ثقافة المساءلة، نضمن قدرتنا على التعامل بفعالية مع المخاطر المتغيرة، مع الحفاظ على رؤية استراتيجية وحوكمة متميزة.

%86
تقييم "فعال دائماً"

الامتثال

إطار الامتثال

تتبنى التعاونية إطار امتثال قوياً تم تصميمه لتحديد ورصد وفهم وتلبية المتطلبات التنظيمية، وإرساء ثقافة الالتزام على امتداد أعمال الشركة. ويخضع قسم الامتثال في التعاونية إلى سياسة الامتثال، ويستند إلى نهج ضمان الامتثال ودليل الإطار التشغيلي ليضمن توافق أنشطة الشركة مع اللوائح الصادرة عن الهيئات المعنية مثل هيئة التأمين، وهيئة السوق المالية، ومجلس الضمان الصحي، والهيئات التنظيمية الأخرى في السعودية. ويعمل هذا القسم بشكل مستقل عن وحدات الأعمال الأخرى، ويرفع تقاريره إلى لجنة المراجعة التابعة لمجلس الإدارة والتي بدورها ترفع تقاريرها إلى الإدارة العليا، مما يعزز شفافية وموضوعية الأنشطة الرقابية.

ويواظب قسم الامتثال على الاحتفاظ بسجلات محدّثة حول التغييرات التنظيمية، ويستخدم نظاماً متقدماً لمراقبة التطورات وضمان الاستجابة السريعة. وهذا يسمح للتعاونية بإجراء تقييمات منتظمة للامتثال وتمارين الاختبار، وتقييم عمليات الإدارة وفقاً للمعايير القانونية. وفي عام 2024، أثمرت هذه الجهود عن كشف 162 حالة عدم امتثال تم تتبعها ومعالجتها بشكل منظّم. وتشتمل المسؤوليات الرئيسية لقسم الامتثال على:

- متابعة التحديثات التنظيمية الصادرة عن هيئة التأمين وغيرها من الهيئات التنظيمية الأخرى.
- إجراء عمليات التقييم وإدارة تقارير الاختبار.
- تعزيز الامتثال من خلال تقييم فعالية الإجراءات الرقابية.
- إصدار تقارير مفصّلة لأصحاب المصلحة.
- تقديم الدعم التدريبي والاستشاري.

علاوة على ذلك، يعزز القسم مستوى الالتزام التنظيمي من خلال تقييم الضوابط واستراتيجيات التخفيف من المخاطر، وإصدار تقارير امتثال نموذجية للهيئات التنظيمية، والإدارة التنفيذية، ومجلس الإدارة بالتعاون مع مسؤولي الامتثال والمدققين الخارجيين.

ومن الأهداف الرئيسية التي يسعى قسم الامتثال لتحقيقها هو نشر ثقافة الامتثال بين جميع الموظفين بدعمٍ من مجلس الإدارة والإدارة العليا. وتجري الإدارة عمليات تدقيق لحماية مصالح العملاء والمساهمين والموظفين، ويشمل ذلك مراجعة المنتجات والإجراءات الجديدة لضمان توافقها مع الأنظمة ذات الصلة، وتدريب الموظفين على التزامات الامتثال بما في ذلك التعامل مع حالات الإبلاغ عن المخالفات، والتي يتم التحقيق فيها بدقة من خلال إعداد تقارير موجزة. علاوة على ذلك، تتلقى وحدات الأعمال في الشركة المشورة بشأن تحقيق التوازن بين الربحية والمتطلبات التنظيمية، مما يعزز نزاهة التعاونية وسمعتها عبر اتباع الإجراءات الرقابية الفعالة والإبلاغ عن التجاوزات.

فيما يخص مكافحة الجرائم المالية، يشرف فريق متخصص في التعاونية على ممارسات مواجهة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب، وذلك بموجب سياسة متميزة تتماشى مع توصيات مجموعة العمل المالي (FATF). ويتولى مجلس الإدارة والإدارة العليا الإشراف على تنفيذ هذه السياسة مع التزام الموظفون بمعاييرها على نحو تام. وتستخدم التعاونية نظاماً مؤتمتاً لدعم هذه الجهود عبر:

- التحقق من تفاصيل العملاء بالاستناد إلى قوائم العقوبات.
- مراقبة المعاملات لاكتشاف الأنشطة المشبوهة.



مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب

ويضمن التدريب المستمر إلمام الموظفين بقوانين مواجهة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب، وقنوات الإبلاغ، ومؤشرات تفاعل العملاء، مما يعزز كفاءة الكشف عن الجرائم المالية. ويمتد هذا التدريب ليشمل أيضاً البائعين والموردين، حيث تقوم وحدة الامتثال المؤسسي بتدقيق ممارساتهم المتعلقة بمواجهة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب أثناء تقديم العطاءات لضمان التزامهم بالمعايير الأخلاقية والمساءلة.

ومن خلال هذه الجهود، تضمن التعاونية التزامها باللوائح التنظيمية، وتدير علاقاتها مع الهيئات الرقابية، كما تقدم الخبرة الفنية إلى لجنة المراجعة. ويضمن هذا الإطار تحقيق الامتثال الداخلي والشفافية مع أصحاب المصلحة الخارجيين، مما يعزز مكانة التعاونية كمؤسسة مسؤولة في المملكة العربية السعودية.



صحراء نيوم في جدة بالمملكة العربية السعودية

التدقيق الداخلي

حماية النزاهة وحفز النمو المستدام

يعد قسم التدقيق الداخلي من الوظائف الحيوية التي تتمتع باستقلالية في أداء مهامها، ويقدم خدمات استشارية وضمانات استراتيجية تساعد مجلس إدارة التعاونية وإدارتها التنفيذية في تعزيز مرونة الأعمال وتحقيق الأهداف الرئيسية من خلال اتخاذ قرارات واعية بالمخاطر. ويجري خبراء التدقيق الداخلي تقييمات دقيقة ونزيهة، مما يسهم في تعزيز العمليات وتطوير إطار عمل متين لإدارة المخاطر. واسترشاداً بالأطر التنظيمية ذات الصلة في المملكة العربية السعودية والمعايير الدولية لمعهد المدققين الداخليين، تُنفذ عمليات التدقيق الداخلي تحت إشراف هيئاتٍ رئيسية، بما في ذلك هيئة التأمين، والهيئة الوطنية للأمن السيبراني، وهيئة السوق المالية، والهيئة السعودية للمراجعين والمحاسبين، والجمعية السعودية للمراجعين الداخليين، ومجلس الضمان الصحي. ويضمن هذا الامتثال اتساق أعمالنا مع المعايير المحلية وأفضل الممارسات العالمية، مما يعزز ثقة أصحاب المصلحة.

يُعتبر قسم التدقيق الداخلي بمثابة خط الدفاع الثالث، حيث يوفر ضمانات مستقلة وموضوعية حول كفاءة عمليات الحوكمة وإدارة المخاطر والرقابة. وتعمل هذه الوظيفة على التحقق من فعالية خط الدفاع الأول المتمثل في الإدارة التشغيلية والخط الثاني المتمثل بعمليات الحوكمة وإدارة المخاطر والرقابة والامتثال. وفي عام 2022، أكّدت مراجعة ضمان الجودة الخارجية التي أجرتها شركة استشارية مستقلة، التزامنا الكامل بالمعايير الدولية لمعهد المدققين الداخليين ومدونة قواعد السلوك الأخلاقي للتدقيق الداخلي. ونسعى جاهدين للحفاظ على هذا الامتثال من خلال برنامج لضمان وتحسين الجودة، كما أجرينا مراجعات داخلية تتماشى مع المعايير الدولية لمعهد المدققين الداخليين في عام ٢٠٢٤، بالإضافة إلى دورة تقييم خارجية مدتها خمس سنوات بهدف تطوير منهجيات العمل وتعزيز الرقابة على الحوكمة.

أنشطة التدقيق الداخلي	2023	2024	التغير السنوي (%)
إجمالي عدد أنشطة التدقيق الداخلي التي تم تنفيذها	58	52	-10

وفي عام 2024، أجرت التعاونية تقييماً دقيقاً لأطر إدارة المخاطر والرقابة والحوكمة، بما يتماشى مع المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 17 ومتطلبات التحول الرقمي. وقد أظهرت هذه المراجعات كفاءة عالية في إدارة المخاطر والرقابة، مما أدى إلى تعزيز نظام الحوكمة، وتحسين دقة التقارير المالية والتشغيلية وتسليمها في الوقت المناسب. كما ساعدت هذه الجهود في الالتزام بالسياسات والمعايير واللوائح المعمول بها، وعزّزت كفاءة الموارد وسلامتها، وساهمت في تحسين العمليات، وتسوية الالتزامات التنظيمية، وتقديم تقارير حول التحسينات الاستراتيجية، مع مشاركة النتائج بشكل استباقي مع لجنة التدقيق ومجلس الإدارة. كما نظمت التعاونية برنامجاً تدريبياً بهدف تطوير مهارات المدققين عبر عدة مجالات حيوية، بما في ذلك التوعية بمخاطر الاحتيال، وتحليل البيانات باستخدام برنامج Power BI، بالإضافة إلى الأمن السيبراني، والمعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 17، مع التركيز على ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. علاوةً على ذلك، ساهم حصول المدققين على الشهادات المهنية مثل شهادة المدقق الداخلي المعتمد، إلى جانب مشاركتهم في مؤتمرات معهد المدققين الداخليين، في تعزيز خبراتهم الفنية وقدرتهم على تقديم رؤى دقيقة وقابلة للتطبيق.

ويلتزم قسم التدقيق الداخلي بشكل راسخ بالحفاظ على أعلى معايير الأخلاق في العمل، حيث يسعى جاهداً لتجنب تضارب المصالح ويحرص على عدم قبول أي حوافز لضمان موضوعية ونزاهة عمل المدققين. ويلتزم المدققون سنوياً بمدونة قواعد السلوك الأخلاقي، مما يعزز السرية ويدعم نزاهة الحوكمة. وللحفاظ على الاستقلالية، يتبع قسم التدقيق هيكلية خاصة لإعداد التقارير، حيث يقدم المدير التنفيذي للتدقيق تقاريره إلى الرئيس التنفيذي على المستوى الإداري، وإلى لجنة التدقيق على المستوى التشغيلي، مع منح القسم حق الوصول الكامل إلى جميع السجلات والأصول والموارد البشرية دون أي تدخلات.

ويدعم هذا الإطار التنسيق مع المدققين الخارجيين لتعزيز عملية التدقيق، وتوحيد الجهود، وتبادل الأفكار بما يعزز نزاهة عملية الرقابة. وقد ركزت خطة التدقيق لعام 2024، القائمة على أولويات المخاطر واللوائح التنظيمية، على وظائف حيوية تشمل:

- الاكتتاب والمطالبات
- العمليات المالية
- أمن تكنولوجيا المعلومات
- الامتثال

وأجرت الشركة تقييمات ربع سنوية ساهمت في تعزيز ضوابط التدقيق، مما انعكس في تحسّن المرونة التشغيلية وحماية مصالح أصحاب المصلحة. وتساهم هذه الجهود في الحفاظ على منظومة رقابية قوية والالتزام بمعايير الحوكمة في جميع عمليات التعاونية.

يؤكد المدققون سنويًا على ميثاق أخلاقيات التدقيق الداخلي، مما يضمن السرية والحفاظ على نزاهة الحوكمة.

يعرض هذا القسم إفصاحات الاستدامة وفقًا لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، مع الالتزام بممارسات إعداد التقارير الدقيقة.



06 الملحق

فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير 84

تُعد بحيرات الواحات في صحراء الربع الخالي بالمملكة العربية السعودية من السمات النادرة والحيوية في واحدة من أكبر الصحارى الرملية في العالم. تستمد هذه الواحات مياهها بشكل رئيسي من الخزانات الجوفية، حيث يتسرب الماء إلى السطح عبر الينابيع الطبيعية أو الآبار. تدعم هذه الواحات الحياة البرية، بما في ذلك الطيور المهاجرة مثل الفلامنغو، والثعالب الصحراوية (الفنك)، والغزلان، والجرابيات الليلية (الباندیكوت). تشمل النباتات المحيطة بهذه الواحات نخيل التمر، والأعشاب، والشجيرات، مما يخلق نظامًا بيئيًا صغيرًا لكنه بالغ الأهمية في قلب الصحراء.

فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير

المبادرة العالمية لإعداد التقارير 1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 1: تأسست 2021	
معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	**الإفصاح**	**رقم الصفحة (الصفحات)، والإجابات المباشرة، وأسباب الإغفال، إن أمكن**
المؤسسة وممارساتها الخاصة بإعداد التقارير		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	2-1 التفاصيل التنظيمية	لمحة عن التعاونية
	2-2 الكيانات المدرجة في تقارير الاستدامة الخاصة بالمؤسسة	عن هذا التقرير
	2-3 الفترة المشمولة بالتقرير والتكرار ونقطة الاتصال	عن هذا التقرير
	2-4 إعادة صياغة المعلومات	في عام 2024 قدمنا منهجية جديدة لإحصاءات الموظفين
	2-5 الضمان الخارجي	لم تقدم التعاونية ضماناً خارجياً لتقرير 2024.
الأنشطة والعمّال		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات الأعمال الأخرى	لمحة عن التعاونيةخلق قيمة للمجتمع
	2-7 الموظفون	تعزيز تجربة الموظفين: موظفونا: روّاد الإرادة والشغف
	2-8 العمّال غير الموظفين	تعزيز تجربة الموظفين: موظفونا: روّاد الإرادة والشغف
الحوكمة		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	2-9 هيكلية وتكوين الحوكمة	التقرير السنوي 2024
	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	التقرير السنوي 2024
	2-11 رئيس أعلى هيئة حوكمة	رئيس مجلس الإدارة ليس عضوا تنفيذيا
	2-12 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة التأثيرات	الحوكمة الأخلاقية: هيكلية الحوكمة والرقابة
	2-13 تفويض مسؤولية إدارة التأثيرات	الإطار العام للاستدامة والمسائل ذات الصلة: هيكلية إدارة الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
	2-14 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	الإطار العام للاستدامة والمسائل ذات الصلة: هيكلية إدارة الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
	2-15 تضارب المصالح	الحوكمة الأخلاقية التقرير السنوي 2024
	2-16 الإبلاغ عن المخاوف الحرجة	الحوكمة الأخلاقية
	2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	التقرير السنوي 2024
	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	التقرير السنوي 2024
	2-19 سياسات المكافآت	التقرير السنوي 2024
	2-20 آلية تحديد المكافآت	التقرير السنوي 2024
	2-21 نسبة إجمالي التعويض السنوي	لا يمكن الكشف عنها بسبب قيود السرية

فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير تكملة

المبادرة العالمية لإعداد التقارير 1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 1: تأسست 2021	
معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	**الإفصاح**	**رقم الصفحة (الصفحات)، والإجابات المباشرة، وأسباب الإغفال، إن أمكن**
الاستراتيجية والسياسات والممارسات		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	2-22 بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة	كلمة الرئيس التنفيذي كلمة رئيس مجلس الإدارة التعاونية في سطور الإطار العام للاستدامة والمسائل ذات الصلة
	2-23 الالتزام بالسياسة	الحوكمة الأخلاقية الإطار العام للاستدامة والمسائل ذات الصلة: الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
	2-24 تضمين التزامات السياسة	الإطار العام للاستدامة والمسائل ذات الصلة
	2-25 إجراءات معالجة التأثيرات السلبية	الحوكمة المسؤولة
	2-26 آليات طلب المشورة وطرح المخاوف	خلق قيمة للمجتمع الحوكمة المسؤولة
	2-27 الالتزام بالقوانين واللوائح التنظيمية	لم تتعرض التعاونية لأي إجراء قانوني أو غرامة لعدم امتثالها للأنظمة أو اللوائح الاجتماعية والاقتصادية في عام 2024
	2-28 جمعيات العضوية	التعاونية ليست عضوا فعالا في أي جمعية
مشاركة أصحاب المصلحة		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	2-29 نهج مشاركة أصحاب المصلحة	الإطار العام للاستدامة والمسائل ذات الصلة: مشاركة أصحاب المصلحة
	2-30 اتفاقات المفاوضة الجماعية	لا توجد اتفاقيات مفاوضة جماعية تلتزم التعاونية بنظام العمل السعودي
المواضيع الهامة		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-1 آلية تحديد المواضيع	الإطار العام للاستدامة والمسائل ذات الصلة: الأهمية النسبية
	3-2 قائمة المواضيع الهامة	الإطار العام للاستدامة والمسائل ذات الصلة: الأهمية النسبية
	3-3 إدارة المواضيع الهامة	الإطار العام للاستدامة والمسائل ذات الصلة: الأهمية النسبية
أخلاقيات الأعمال وحوكمة الشركات		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة المواضيع الهامة	الحوكمة الأخلاقية
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 205: مكافحة الفساد 2016	205-1 عمليات تقييم المخاطر المتعلقة بالفساد	تجري التعاونية تقييماً لفعالية ضوابط مكافحة الفساد في جميع الوظائف المعرضة لمخاطر الرشوة والفساد و/أو المكلفة بمسؤوليات التحقق أو الرقابة.
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 205: مكافحة الفساد 2016	205-2 التواصل والتدريب حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	تعزيز تجربة الموظفين: دمج المعايير الأخلاقية من خلال برامج التوجيه الإلزامية، بما يضمن التوافق مع مهمات الشركة.
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 205: مكافحة الفساد 2016	205-3 حالات الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة بخصوصها	لم يتم رصد حالات فساد في عام 2024
مكان عمل لائق		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة المواضيع الهامة	تعزيز تجربة الموظفين
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 401: التوظيف 2016	401-1 تعيين موظفين جدد ودوران الموظفين	تعزيز تجربة الموظفين: موظفونا: روّاد الإرادة والشغف
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 401: التوظيف 2016	401-2 المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا يتم تقديمها للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	تعزيز تجربة الموظفين: موظفونا: روّاد الإرادة والشغف

فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير تكملة

المبادرة العالمية لإعداد التقارير 1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 1: تأسست 2021	
معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	**الإفصاح**	**رقم الصفحة (الصفحات)، والإجابات المباشرة، وأسباب الإغفال، إن أمكن**
مكان عمل لائق تكملة		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 401: التوظيف 2016	401-3 الإجازة الوالدية	تعزيز تجربة الموظفين: موظفونا: روّاد الإرادة والشغف
الخصوصية وأمن البيانات		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة المواضيع الهامة	تعزيز تجربة العميل
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 418: خصوصية العميل 2016	418-1 الشكاوى المُوثّقة بشأن انتهاكات خصوصية العميل وفقدان بياناته.	لم تكن هناك أي شكاوى تتعلق بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء
الرقمنة		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة المواضيع الهامة	تعزيز تجربة العميل
الأداء المالي والحضور في السوق		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة المواضيع الهامة	تعزيز تجربة الموظفين
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 202: الحضور في السوق 2016	202-2 نسبة موظفي الإدارة العليا المُعّينين من المجتمع المحلي	تعزيز تجربة الموظفين: موظفونا: روّاد الإرادة والشغف
علاقات المجتمع		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة المواضيع الهامة	تعزيز تجربة الموظفين
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 413: المجتمعات المحلية 2016	413-1 العمليات بمشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	تعزيز تجربة الموظفين: تمكين الموظفين وضمان أمنهم الوظيفي تعزيز تجربة الموظفين: التدريب والتطوير
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 413: المجتمعات المحلية 2016	413-2 العمليات ذات الآثار السلبية الفعلية والمحتملة على المجتمعات المحلية.	خلق قيمة للمجتمع
خدمة الاستراتيجية الوطنية		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة المواضيع الهامة	مساهمتنا في رؤية السعودية 2030
سلامة وصحة العملاء		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة المواضيع الهامة	خلق قيمة للمجتمع
الأداء المالي		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة المواضيع الهامة	التقرير السنوي 2024
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 201: الأداء الاقتصادي 2016	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المُحقّقة والمُوزّعة	التقرير السنوي 2024
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 201: الأداء ا لاقتصادي 2016	201-3 التزامات خطة المزايا المحددة وخطط التقاعد الأخرى	التقرير السنوي 2024
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 201: الأداء الاقتصادي 2016	201-4 المساعدات المالية المُستلمة من الحكومة	لم تتلق التعاونية أية مساعدة مالية من الحكومة

فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير تكملة

المبادرة العالمية لإعداد التقارير 1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 1: تأسست 2021	
معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	**الإفصاح**	**رقم الصفحة (الصفحات)، والإجابات المباشرة، وأسباب الإغفال، إن أمكن**
البصمة الكربونية		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة المواضيع الهامة	إدارة ممارستنا البيئية
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 302: الطاقة 2016	302-1 استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	إدارة ممارستنا البيئية: البصمة الكربونية
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 302: الطاقة 2016	302-3 كثافة الطاقة	إدارة ممارستنا البيئية: البصمة الكربونية
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 302: الطاقة 2016	302-4 الحد من استهلاك الطاقة	إدارة ممارستنا البيئية: البصمة الكربونية
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 305: الانبعاثات 2018	305-1 انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	إدارة ممارستنا البيئية: البصمة الكربونية
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 305: الانبعاثات 2018	305-2 انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة من الطاقة (النطاق 2)	إدارة ممارستنا البيئية: البصمة الكربونية
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 305: الانبعاثات 2018	305-4 كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	إدارة ممارستنا البيئية: البصمة الكربونية
التدريب والتعليم		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة المواضيع الهامة	تعزيز تجربة الموظفين
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 404: التدريب والتعليم 2016	404-2 برامج رفع مستوى مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال بين الأدوار الوظيفية	تعزيز تجربة الموظفين: التدريب والتطوير
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 404: التدريب والتعليم 2016	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات منتظمة للأداء والتطور الوظيفي	100% من موظفينا حصلوا على تقييم أداء سنوي
رضا العملاء		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة المواضيع الهامة	تعزيز تجربة العميل
الشراكات والمنظومات		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة المواضيع الهامة	خلق قيمة للمجتمع
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 204: ممارسات المشتريات 2016	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	خلق قيمة للمجتمع: تعزيز الشراكات: تفعيل المشاركة المستدامة للموردين
التنوع وتكافؤ الفرص		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة المواضيع الهامة	تعزيز تجربة الموظفين
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	405-1 تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	تعزيز تجربة الموظفين: موظفونا: روّاد الإرادة والشغف
قابلية التأثر بتغير المناخ		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الهامة 2021	3-3 إدارة المواضيع الهامة	إدارة ممارستنا البيئية