
تقرير الإستدامة والإدارة البيئية والإجتماعية والحوكمة

Walaa Insurance

PO Box 31636 Al Khobar 31952



محتوى التقرير

3	- نبذة عن ولاء للتأمين
8	- الغرض من تقرير الاستدامة وأهداف التنمية
11	- حوكمة الاستدامة
14	- رضا العملاء
17	- تدريب الموظفين والتطوير الوظيفي
20	- المنظمين والشركاء
22	- البيئة
24	- المجتمع





نبذة عن شركة ولاء للتأمين التعاوني

رؤيتنا:

أن نصبح الشركة الرائدة في التأمين في السوق السعودي، حيث نقدم جميع فئات المنتجات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية في جميع القطاعات ولجميع شرائح المجتمع.

نفخر بتقديم أنفسنا كواحدة من شركات التأمين وإعادة التأمين الرائدة في المملكة العربية السعودية. تأسست ولاء كشركة مساهمة سعودية في عام ٢٠٠٧ وحصلت على ترخيص التشغيل من البنك المركزي السعودي كـ "شركة تأمين وإعادة تأمين" في يوليو ٢٠٠٨.

لطالما ركزت ولاء على الاستقرار المالي في عملياتها، والذي ينعكس أيضاً في تصنيفنا الائتماني المالي من قبل S&P و موديز. ولاء هي شركة التأمين الوحيدة في المملكة العربية السعودية التي حصلت على تصنيف A- مع نظرة مستقبلية "مستقرة" من S&P، كما حافظت ولاء أيضاً على تصنيف A3 مع نظرة مستقبلية "مستقرة" من موديز على مدار العامين الماضيين.

يقع مقر ولاء الرئيسي في الخبر، ولدينا أكثر من ٤٧٠ موظفاً يقومون بتلبية رغبات العملاء من الشركات والأفراد من خلال أكثر من ٧٠ فرعاً حول المملكة، و ٣ مكاتب إقليمية وكذلك من خلال منصاتنا الرقمية.

تعتبر ولاء حالياً شركة التأمين الوحيدة في المملكة العربية السعودية المرخصة لبيع منتجات الحماية والادخار والتأمين على السيارات والتأمين الطبي والتأمين على الممتلكات والتأمين ضد الحوادث بالإضافة إلى توفير إعادة التأمين الاختيارية لكل من المنتجات العامة ومنتجات التأمين على الحياة لشركات التأمين المحلية ومساعدة رؤية مؤسسة البنك المركزي السعودي في الاحتفاظ بالمزيد من المخاطر داخل المملكة.

نحن فخورون بأن نكون أول شركة تأمين في المملكة تحصل على شهادة الأيزو العالمية (ISO 9001: 2015) في عام ٢٠١٧ لمعايير أنظمة إدارة الجودة.

نحن فخورون بأن نقدم لكم أول تقرير استدامة من ولاء.

نؤمن بأن الالتزام بالمعايير (البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات) أمر بالغ الأهمية لنجاحنا على المدى الطويل وهو الأساس للوفاء بالتزاماتنا تجاه مساهميننا. ولهذا السبب، فإن حوكمة الشركات وقضايا الاستدامة مثل التركيز على العميل وكونك صاحب عمل مسؤول قد تم ربطها بجذورها في عمليات ولاء منذ إنشائها.

يمثل هذا التقرير فرصة لنا للتمعن في إنجازاتنا وتحديد مجالات تركيزنا الحالية والمبادئ التي توجهنا والأسس التي أنشأناها لتحقيق طموحاتنا على المدى الطويل.

ندرك أن الاستدامة هي رحلة وأنها تتكون من العديد من المجالات. لذلك فقد اعتمدنا نهجاً مرحلياً ونسعى إلى زيادة الإفصاحات عن أهدافنا وأدائنا بمرور الوقت. هدفنا هو العمل بشكل استباقي من أجل تحسين أداء الإستدامة والإدارة البيئية والاجتماعية والحوكمة لدينا وأن نصبح رواداً في السوق، ودعم رؤية المملكة مع بناء كيان يستمر للأجيال القادمة.

أصحاب المصلحة:

تدعم المشاركة الاستباقية مع أصحاب المصلحة تحقيق ولاء لأهدافها واستدامتها على المدى الطويل. أصحاب المصلحة الرئيسيين لتقرير الاستدامة هم العملاء والموظفون والمساهمون والمنظمون والشركاء والمجتمع.

استند تحديد أصحاب المصلحة وتصنيفهم إلى أبحاث داخلية ومقابلات مع خبراء داخليين. وينعكس تحديد أصحاب المصلحة في محتوى التقرير وطريقة عرضه.

١- العملاء

- جودة المنتج والخدمة - تقديم المنتجات والخدمات التي تصب في مصلحة العملاء - مساعدة العملاء على اتخاذ قرارات مبنية على معلومات كافية - حماية بيانات العملاء وخصوصيتهم - تسوية المطالبات - حل الشكوى	رغبات أصحاب المصلحة
---	---------------------

- عمليات تجارية واضحة - آلية شكوى العملاء - نظم أمن المعلومات والوعي - خطط استمرارية العمل	تجاوبنا مع رغبات أصحاب المصلحة
---	--------------------------------

- موقع ولاء الالكتروني - منصات التواصل الاجتماعي - قسم رعاية العملاء (استطلاعات الرضا) - الفروع والمكاتب والوسطاء (فريق المبيعات) - اجتماعات مجدولة مع إدارة ولاء	طرق التواصل
---	-------------

أصحاب المصلحة: (يتبع)

٢- الموظفين

- مناصب ومسؤوليات واضحة - نظام التقييم - بيئة العمل - الصحة والسلامة (الحماية أثناء الطوارئ) - الأمن الوظيفي والنمو والتطوير الوظيفي - القدرة على التحدث ورفع المخاوف	رغبات أصحاب المصلحة
--	---------------------

- توصيف وظيفي واضح - الاستجابة للطوارئ، خطة استمرارية العمل، واستعادة الأعمال، التطوير - التنفيذ والتدريب/الاختبار - ممارسات الصحة والسلامة - ثقافة الشركة - الاستماع إلى الموظفين	تجاوبنا مع رغبات أصحاب المصلحة
---	--------------------------------

- الشبكة الداخلية - قناة الشكاوي - التدريب - أنظمة التقييم - محادثات فردية بين المدراء والموظفين - استطلاعات الموظفين	طرق التواصل
--	-------------

٣- المساهمين

- النمو المستدام والحصة السوقية
- حوكمة قوية
- مرونة الأعمال
- التحول التقني
- الشفافية والإفصاح
- تصنيف القوة المالية

رغبات أصحاب المصلحة

- إستراتيجية نمو منضبطة
- رقابة قوية من مجلس الإدارة
- الالتزام الصارم بلوائح الحوكمة
- إستراتيجية سليمة لإدارة رأس المال وإدارة مخاطر قوية
- الاستجابة للطوارئ ، خطة استمرارية العمل، واستعادة الأعمال، التطوير والتنفيذ والتدريب/الاختبار
- تطوير وتنفيذ نظام إدارة المعلومات
- إفصاحات شفافة وفي الوقت المناسب

تجاوبنا مع رغبات أصحاب المصلحة

- موقع الشركة الالكتروني
- تقرير الحوكمة
- اجتماعات الهيئة العامة
- زيارات إقليمية
- زيارات فردية لمناقشة قضايا الأداء المالي والإدارة البيئية والاجتماعية والحوكمة
- الاتصالات من خلال علاقات المستثمرين وفريق الحوكمة وكذلك مجلس الإدارة

طرق التواصل

٤- الحوكمة والجهات التنظيمية

- سوق تأمين قوي ومستقر
- الامتثال للقواعد والأنظمة
- الإخطار بالحادث والتحديات أثناء الأزمة
- الشفافية والإفصاح

رغبات أصحاب المصلحة

- إدارة الامتثال وسياسات الشركة
- مدونة لقواعد السلوك
- خطط استمرارية العمل
- التواصل والدعم أثناء الأزمات
- إفصاحات شفافة وفي الوقت المناسب

تجاوبنا مع رغبات أصحاب المصلحة

- إعداد التقارير الدورية
- المراسلات والاتصالات
- اجتماعات وزيارات ميدانية
- المشاركة في الحملات والمبادرات الحكومية

طرق التواصل

5- الموردین والوسطاء ومعیدی التأمین

- المنافع المتبادلة والاستمرارية
- الدفع في الوقت المناسب
- الإنصاف
- سلامة الموظفين والأصول

رغبات أصحاب المصلحة

- تقييم ومراقبة الموردین
- الإجراءات بناء على تصنيفات الموردین التي تحددها المشتريات والمخاطر وإدارات الامتثال
- الوعي باستمرارية الأعمال
- الموارد المالية للوفاء بالتزامات الموردین خلال حالات الطوارئ
- قواعد سلوك الموردین والشركاء

تجاوبنا مع رغبات أصحاب المصلحة

- الشبكة الداخلية
- إدارات المشتريات والامتثال
- ورش تدريبية
- قناة الشكاوي
- قواعد سلوك المورد والشريك

طرق التواصل

6- المجتمع

- تنمية الموارد البشرية المحلية وتوفير فرص العمل
- المسؤولية الاجتماعية
- المساواة بين الجنسين

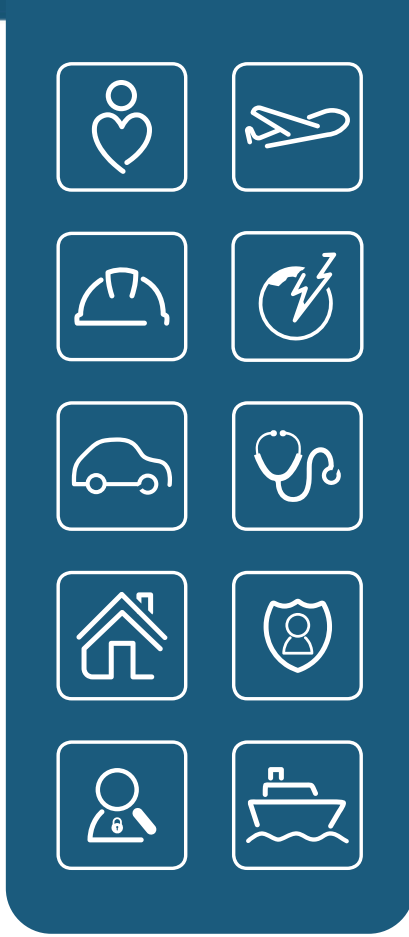
رغبات أصحاب المصلحة

- تحقيق أهداف التوطين
- تقديم برامج تدريب وتطوير للطلاب السعوديين
- رعاية ودعم برامج المسؤولية الاجتماعية من خلال المساهمة بريال سعودي عن كل وثيقة تأمين

تجاوبنا مع رغبات أصحاب المصلحة

- المبادرات الخيرية
- الموقع الإلكتروني
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الفعاليات

طرق التواصل



أهداف تقرير الاستدامة و خطة التطوير

المادية

لأغراض هذا التقرير، أُجرت ولاء تقييماً للأهمية النسبية لتحديد قضايا الاستدامة التي يُنظر إليها على أنها الأكثر أهمية لأعمالنا وأصحاب المصلحة، والتي يمكن أن تؤثر عليها الشركة.

وقد تم ذلك من خلال تحليل مكتبي لاتجاهات الصناعة وأطر الاستدامة وأفضل الممارسات. وشمل التقييم أيضاً مقابلات مع خبراء داخليين نقلوا توقعات مختلف أصحاب المصلحة. تم استخدام نتيجة هذا التقييم لإثراء نهج الاستدامة لدينا واستراتيجيتنا وإعداد التقارير.

نحن ندرك أن قضايانا المادية ديناميكية وستتغير بمرور الوقت. حيث تسعى ولاء إلى مراجعة عملية تحليل الأهمية النسبية بشكل منتظم من أجل تحسين ممارسات تقييم الأهمية النسبية.

أهداف التنمية المستدامة

في عام ٢٠١٥، تبنت الأمم المتحدة خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠، وتحتوي على ١٧ هدفاً من أهداف التنمية المستدامة التي تمثل دعوة عالمية للعمل من أجل القضاء على الفقر وحماية الكوكب وضمان الازدهار للجميع بحلول عام ٢٠٣٠. توفر هذه الأهداف مخططاً وخارطة طريق مشتركين للقطاعين العام والخاص حول كيفية تحقيق التنمية المستدامة.

بالإضافة إلى ذلك، فإن المراجعة الوطنية الطوعية للمملكة العربية السعودية لمنتدى الأمم المتحدة السياسي رفيع المستوى لعام ٢٠١٨ حول التنمية المستدامة هي المبادرة الأولى للمملكة لإجراء مراجعة شاملة لحالة أهداف التنمية المستدامة، بما يتماشى مع رؤية المملكة ٢٠٣٠، والإجراءات التي اتخذتها الكيانات الوطنية بما في ذلك القطاع الحكومي والقطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية لتحقيق خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع:

<https://sustainabledevelopment.un.org/memberstates/saudi-arabia>

تدعم ولاء جميع أهداف التنمية المستدامة، وبالتالي فقد ربطنا قضايا الاستدامة الرئيسية لدينا بأهداف التنمية المستدامة الأكثر صلة بعملياتنا في هذا التقرير.

الموضوعات الجوهرية لأهداف التنمية المستدامة

التحليل السوقي

الموضوع	السبب المادي
الأداء المالي	تعد إدارة الأعمال المرهبة من أفضل الطرق التي يمكننا من خلالها التأثير بشكل إيجابي على المجتمع وضمان النمو المستقبلي
ثقة العملاء وحميتهم	يعد الوفاء بالتزاماتنا أمراً أساسياً لتأمين الأرباح والحفاظ على أعمالنا
أمن البيانات	تعد حماية خصوصية العملاء/شركاء الأعمال والتعامل مع المعلومات الشخصية الموكلة إلينا بأقصى قدر من العناية أمراً أساسياً لكل ما نقوم به ومفتاح ثقة العملاء/الشركاء
الامتثال للأنظمة	إن سوق التأمين الذي يعمل بشكل جيد وسليم ومستقر له أهمية كبيرة للمجتمع ككل، ونحن ملتزمون بتحقيق أعلى مستوى من الشفافية والامتثال للقوانين والقواعد واللوائح والأخلاق المهنية
حوكمة وشفافية قوية	يساعد الهيكل القوي لحوكمة الشركات على تحسين عملية صنع القرار وتحقيق النمو الاقتصادي والحفاظ على ثقة المساهمين لدينا



القوى العاملة



الموضوع	السبب المادي
خلق فرص عمل	لدينا دور في رعاية وتطوير المواهب المحلية لصالح أعمالنا والاقتصاد الوطني على المدى الطويل
تدريب القوى العاملة والتطوير الوظيفي	موظفونا هم أساس نجاحنا الحالي ومفتاح مستقبلنا
رفاهية الموظف	تعزز رفاهية موظفينا قدرتنا على تقديم خدمة ذات جودة عالية للعملاء



البيئة

الموضوع	السبب المادي
الأثر البيئي للعمليات	يتوقع أصحاب المصلحة لدينا أن نجد طرقاً لتنمية أعمالنا مع الحرص على حماية البيئة



المجتمع

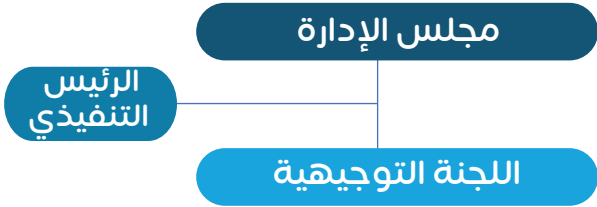
الموضوع	السبب المادي
الاستثمار المجتمعي	تحتاج الشركات إلى مجتمعات قوية وناشطة بالحياة، والاستثمار في مبادرات تقوية المجتمع يدعم قابليتنا للبقاء على المدى الطويل بقدر ما يدعم رفاهية مجتمعاتنا



حوكمة الاستدامة

لضمان دمج أنشطة الاستدامة في عملياتنا وتوافقها مع إستراتيجية الشركة وملف تعريف المخاطر، أنشأت إدارة ولاء لجنة توجيهية بشأن البيئة والمجتمع والحوكمة.

يقود هذه اللجنة مدراء تنفيذيون من وظائف مختلفة ويترأسها الرئيس التنفيذي. الهيكل التنظيمي للجنة التوجيهية للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية هو كما يلي:



الهدف من اللجنة هو تحديد مبادرات الاستدامة والأهداف ذات الصلة لشركة ولاء. ترسل اللجنة التحديثات على مدار العام إلى مجلس الإدارة والأقسام المختلفة في الشركة.

رئيس اللجنة	جونسون فارغيس	الرئيس التنفيذي
سكرتير	روان الأفالق	أمين سر مجلس الإدارة ومسؤول علاقات المستثمرين
عضو	مهند الدسوقي	الرئيس التنفيذي للشؤون المالية
عضو	سيد حيدر	خبير اکتواري
عضو	غاياس خان	رئيس عمليات التأمين الطبي
عضو	واصف منهاس	الرئيس التنفيذي للعمليات الفنية
عضو	سيف عباسي	مستشار تنفيذي مالي
عضو	إسراء إلهي	محلل التقارير المالية
عضو	منصور دسوقي	مدير التسويق
عضو	فهد أبا الخيل	نائب الرئيس للمبيعات (المكلف)
عضو	جيكوب ماثيو	مدير الجودة
عضو	تركي البريك	مدير الموارد البشرية والعلاقات الحكومية
عضو	سام لوكس	المشرف التنفيذي
عضو	خالد عمران	مدير الإلتزام
عضو	سكينة الخليفة	مدير المخاطر
عضو	خلود الشريف	مدير رعاية العملاء

خلال الأوقات الصعبة من عام ٢٠٢٠ وحتى عام ٢٠٢١، أثر فيروس كوفيد-١٩ على جميع أصحاب المصلحة لدينا، وتعاطف مع الأشخاص والمجتمعات الذين تأثرت حياتهم أو صحتهم بشكل مباشر بهذا الحدث غير المسبوق.

في مارس ٢٠٢٠، بعد فترة وجيزة من وصف منظمة الصحة العالمية ووزارة الصحة السعودية بأن كوفيد-١٩ على أنه جائحة، وضعت ولاء خطط استمرارية الأعمال، مما يضمن قيامنا بدورنا للمساعدة في منع انتشار الفيروس مع الاستمرار في تقديم الخدمات التي يستحقها عملاؤنا.

وشملت الخطة على:

- اعتماد إرشادات الصحة والسلامة لجميع عملياتنا فيما يتعلق بكوفيد-١٩
- وضع إرشادات صارمة للتباعد الاجتماعي في مكاتبنا
- تشجيع الموظفين العاملين في المكتب على العمل من المنزل كلما أمكن ذلك
- ورش عمل عبر الإنترنت على مستوى الشركة وإعلانات إعلامية للموظفين حول الحفاظ على سلامتهم وأسرهم
- العمل مع شركائنا لتنفيذ تدابير مكافحة العدوى المناسبة، والترويج للخدمات الرقمية لعملائنا

كما تضمنت استجابة ولاء أيضاً على دعم مجتمعاتنا:

- دعماً لإجراءات الطوارئ الوطنية لمكافحة كوفيد-١٩، ساهمت ولاء بمبلغ ١٠٠٠٠٠٠٠ ريال سعودي في صندوق الوقف الصحي لمكافحة كوفيد-١٩
- دعم القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية من خلال تقديم خصومات لموظفي وزارة الصحة وأسرهم وكذلك الموظفين الحكوميين الآخرين المشاركين في الاستجابة الوطنية للوباء مثل وزارة التربية والتعليم
- رفع مستوى الوعي ومشاركة الإرشادات حول كيفية منع انتشار كوفيد-١٩ في المجتمع عبر وسائل التواصل الاجتماعي
- تمديد فترة تغطية وثائق التأمين على المركبات لمدة شهرين كدعم للعملاء لعدم استخدام مركباتهم خلال فترة الإغلاق
- تفعيل خدمات التطبيب عن بعد وإطالة مدة صرف الأدوية للأمراض المزمنة
- إعادة جدولة العديد من شروط الدفع الخاصة بعملاء المنشآت الصغيرة والمتوسطة والشركات لدعمهم خلال هذا الوقت الصعب مالياً والمساعدة في ضمان استمرارية أعمالهم

على الرغم من التحديات العديدة، لم نغفل مهمتنا، نحن فخورون بموظفينا وشركائنا، الذين استمروا في التركيز والالتزام والمرونة.



رضا العملاء

نضع العملاء في صميم عملنا، حيث ينعكس هذا الالتزام في القيم الأساسية لشركة ولاء:

- حاملي الوثائق هم شركاؤنا، وأكثر من مجرد عملاء
- نسعى جاهدين للبقاء لتكون شركة التأمين المفضلة لعملائنا
- الحفاظ على أعلى معايير النزاهة المهنية والشفافية وحوكمة الشركات
- الحصول على مزيد من الوعي بثقافة خدمتنا وضمن الربحية
- شغوفون بحلول الجودة والشمولية وإدارة المخاطر

مع التركيز على التميز في الأداء التشغيلي، وضعت ولاء نظام إدارة متكامل، يهدف في المقام الأول إلى تحقيق رضا العملاء وأمن المعلومات واستمرارية الأعمال والصحة والسلامة المهنية. يعتمد النظام على الشهادات التالية:

- أيزو ٩٠٠١: ٢٠١٥ لنظام إدارة الجودة
- أيزو ٢٧٠٠١: ٢٠١٣ لنظام إدارة أمن المعلومات
- أيزو ٢٢٣٣١: ٢٠١٩ لنظام إدارة استمرارية الأعمال
- أيزو ٤٥٠٠١: ٢٠١٨ لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية

تفخر ولاء بكونها أول شركة تأمين في المملكة العربية السعودية تحصل على شهادة أيزو ٩٠٠١ في عام ٢٠١٧. وهذا يعكس رغبتنا في تبني الممارسات الرائدة والعمل كنموذج يحتذى به لشركات التأمين في المملكة.

إدارة المطالبات ورعاية العملاء

تسعى ولاء إلى الاستجابة للعملاء بسرعة وإنصاف وحساسية وشفافية في جميع الأوقات والتأكد من شرح عمليات المطالبات وفهمها بوضوح. لدينا قسم مخصص للعملاء لضمان معالجة المشكلات والتعليقات الواردة من العملاء / حاملي وثائق التأمين بطريقة احترافية وفي الوقت المناسب.

لقد عززنا أيضاً منصتنا الرقمية، مما مكن العملاء من التواصل معنا عبر الإنترنت. أطلقت ولاء بوابة الخدمات الإلكترونية حيث يمكن للعملاء التأمين على المركبات تقديم مطالباتهم عبر الإنترنت. لقد عملنا أيضاً مع شريكنا الخاص بالمطالبات الطبية في تطوير تطبيق الهواتف الذكية الخاص بهم والذي يسمح للعملاء التأمين الطبي بتقديم مطالباتهم على هواتفهم. علاوة على ذلك، قمنا بإنشاء منصة إلكترونية يمكن للعملاء من خلالها تقديم فواتيرهم، وإنهاء المطالبات، وتلقي إشعارات المركبات، مما يلغي الحاجة إلى طباعة المستندات. أخيراً، أطلقنا قناة جديدة تمكنا من خدمة عملائنا وإصدار السياسات من خلال التطبيق الواتساب.

بعد الاندماج مع شركة مستلأيف في عام ٢٠٢٠، عملنا بجد لضمان أن يكون جميع عملاء الكيان المندمج على دراية جيدة، ولا يتأثرون سلباً بالاندماج، ويستثمرون في تلبية أفضل مستويات الخدمة.

خصوصية العميل

نحن ندرك أن العصر الرقمي يجلب بعض مخاطر الأمان والخصوصية لأعمالنا. تعتبر حماية بيانات العملاء / شركاء الأعمال واحترام خصوصيتهم في غاية الأهمية بالنسبة إلى ولاء.

لضمان حماية جميع معلومات العملاء، لدينا عمليات وأنظمة شاملة معتمدة من أيزو ٢٧٠٠١: ٢٠١٣ كما يتم مراجعة وتحديث هذه العمليات على أساس منتظم. علاوة على ذلك، أنشأنا قسماً للأمن السيبراني لحماية الشركة من الهجمات الإلكترونية.

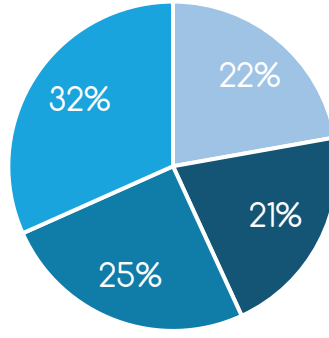
التواصل مع العملاء

تقدر ولاء الآراء الواردة من عملائنا، وقد استثمرنا في استطلاع رضا العملاء المستمر والذي نحصل من خلاله على التعليقات، وتتبع وقياس مدى رضا عملائنا بعد كل خدمة مقدمة. في عام ٢٠٢٠، تلقينا إجمالي ٦٣٤، ١٣ رداً عبر خدماتنا وحققنا نسبة ٨٣ بالمائة في رضا العملاء.

هذا الرقم أساسي لعمليات ولاء ونحن نسعى جاهدين لتحقيق تحسينات بشكل سنوي في درجة رضا العملاء.

استطلاعات رضا العملاء

- استطلاع المبيعات عبر الإنترنت
- استطلاع ما بعد تصفية المطالبة
- استطلاع ما بعد تصفية الإلغاء
- السير في استطلاع العملاء



السنة	2019		2020	
	نعم	لا	نعم	لا
١. هل قام ممثل ولاء بشرح ميزات المنتج المطلوب بالتفصيل؟	97%	3%	100%	0%
٢. هل تلقيت وثائق السياسة في الوقت المناسب؟	97%	3%	100%	0%
٣. هل أنت راضٍ عن المدة الزمنية لتسوية المطالبات؟	97%	3%	92%	8%
٤. هل أنت راضٍ عن منتجات وخدمات ولاء؟	100%	0%	100%	0%

الابتكار

تفذي التعليقات التي نتلقاها من عملائنا عملية الابتكار لدينا من حيث المنتجات وعملياتنا الداخلية. بناءً على ملاحظات العملاء والموظفين، بدأت ولاء رحلة التحول الرقمي حيث تخطط الشركة لتجديد جميع الأنظمة الحالية لتقديم خدمة أفضل لعملائنا بطريقة أسرع وأكثر كفاءة. علاوة على ذلك، بدأت ولاء في تقديم تغطيات تأمينية جديدة بناءً على احتياجات العملاء مثل المسؤولية القانونية للتلوث، ومسؤولية المديرين والموظفين، والتعويض المهني للمهندسين المعماريين، والمهندسين والمهن المتنوعة وسوء الممارسة الطبية والتأمين على المنازل.



التدريب والمسار الوظيفي

ندرك في ولاء أن خلق القيمة لدينا يعتمد على جودة موظفينا واحترافيتهم ودوافعهم.

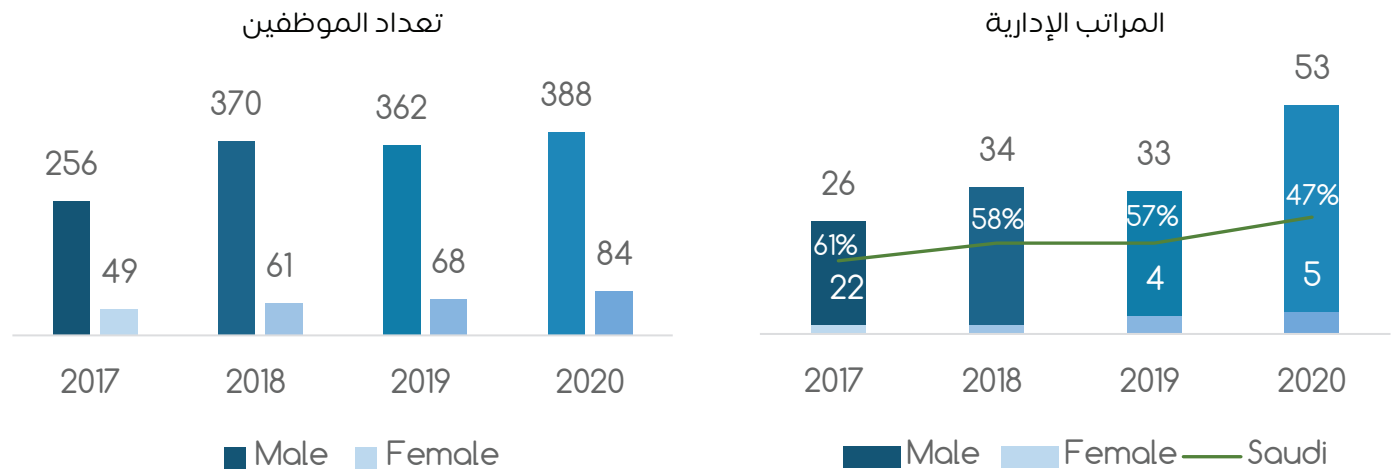
نهدف إلى خلق ثقافة تقوم على التنوع والإنصاف والاحترام. وهذا يشمل مراقبة معايير السلوك على مستوى الشركة وحماية الموظفين من التمييز والمضايقة والانتقام. هذه المعايير منصوص عليها في مدونة قواعد الأخلاق لدينا.

نسعى جاهدين لتكون شركة مسؤولة وتسعى للتطور الذي يقدر التنوع ويعزز الشمول. نسعى لاستقطاب أفضل المواهب من مجتمعاتنا، ونسعى لتعظيم فرص العمل للنساء والمواطنين السعوديين.

في نهاية عام ٢٠٢٠، كان لدى ولاء ٤٧٢ موظفاً. نحن نؤمن بالإدماج وتكافؤ فرص العمل، وبالتالي، فإن ما يقرب من ١٨ بالمائة من القوى العاملة في ولاء من النساء، وهو رقم شهد زيادة مطردة على مر السنين. علاوة على ذلك، تبلغ نسبة الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة حوالي ٢٪.

لقد حرصنا على أن يحصل الموظفين المنظمين لنا بعد الإدماج مع شركة التأمين التعاوني متلايف على معاملة عادلة، وأن يتم ضمهم لهيكل شركة ولاء الحالي.

بالطبع كان لهذا الأمر تأثير على نسبة التوظيف في ولاء في العام ٢٠٢٠.



مشاركة الموظفين

نحن في ولاء نؤمن بأن إشراك القوى العاملة يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والأرباح وكذلك زيادة في رضا العملاء.

نقوم بدورنا بدعم سياسة "الباب المفتوح"، ونهتم للاستماع لموظفينا عن طريق الاستبيانات وطرق إرسال الردود الأخرى التي تشمل تنظيم مقابلات مع الإدارة العليا، ومقابلة شخصية مع الرئيس التنفيذي ومقابلات جماعية تتم عن بعد.

يوضح الجدول أدناه النتائج الإجمالية للمسح الذي أجريناه والذي شارك فيه ٢٤٨ موظفاً وأشار إلى أن الموظفين ينظرون إلى ولاء كعائلة تتمتع بروح الفريق المبنية على التعاون والانسجام والتسامح بالإضافة إلى ذلك، فقد أظهر التنوع أن الموظفين يعتقدون أن ولاء هي عميلة ديناميكية ومبتكرة شركة موجهة تهتم بسمعتها ومصداقيتها واستقرارها والنتائج ومؤشرات واضحة على ذلك نجاح سياسات ولاء المسؤولة في مجال الموارد البشرية.

يعتقدون أن وظيفتهم تحدث فرقًا إيجابيًا في حياة الآخرين	٪٩٣
يشعرون أنهم مرتبطون بزملائهم في العمل	٪٨٨
يشعرون بأن فريقهم مصدر إلهام لهم لبذل قصارى جهدهم في عملهم	٪٨١
يعتقدون بأن مديريهم يستمعون إلى اقتراحاتهم ويتصرفون بناءً عليها	٪٦٥
يشعرون بالسعادة مع وظيفتهم / منصبهم الحالي	٪٧٤
سعداء في مكان عملهم	٪٦٩
يتطلعون للاستمرار في ولاء بعد ٥ سنوات	٪٧٨
يستمتعون بثقافة الشركة	٪٨٣

التدريب والمسار المهني

نهجنا في التعلم والتطوير يتمحور حول اعتقادنا بأن العمل يجب أن يخدم الموظفين حتى ينجح. نحن نقوم بعمل مراجعات سنوية حول مستوى الأداء و التطوير المهني لجميع موظفينا. خلال ذلك، يتم التعرف على التدريب الذي يحتاجه كل موظف، لقد قمنا بعمل برنامج تدريب شامل مع شريك إقليمي معروف ليقوم بتوفير برامج تدريب مخصصة بحسب المتدرب مما سيكون نقطة انطلاق تحفز كل موظف للحصول على المؤهلات المهنية الخاصة بمجال التأمين.

الجدول التالي يحتوي على عدد دورات التدريب التي تم عملها خلال العام الماضيين.

عام 2020	عدد المتدربين	عدد التدريبات	مجموع أيام التدريب	مجموع ساعات التدريب
التدريبات العامة	260	22	378	93,128
الشهادات المهنية	70	-	-	-
التدريبات التنفيذية	1	4	41	324
لجان مجلس الإدارة / لجنة المراجعة	11	3	1	28
المجموع	342	29	419	93,480

الصحة والسلامة

صحة و سلامة و رفاهية موظفينا وعملائنا وزوارنا هي من الأولويات لدى ولاء، ومن هذا المنطلق حصلنا على شهادة الأيزو 45001:2018 لأنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية. هذا المقياس مبني على الاتفاقيات والمبادئ التوجيهية لمنظمة العمل الدولية.

نسعى لضمان سلامة عملائنا وموظفينا ومقاولينا وموردينا والوقاية من الإصابات و اعتلال الصحة من خلال القضاء على المخاطر المهنية والحد منها. لقد طورنا من التأهب لحالات الطوارئ من خلال توفير المعدات والتدريب الكافيين. ولم تحصل لدى ولاء أي إصابات للإبلاغ عنها خلال العام.

علاوة على ذلك، توفر شركة ولاء لكل موظف من موظفيها وثيقة تأمين على الحياة تصل إلى 1,000,000 ريال سعودي في حالة الوفاة. الهدف من ذلك هو دعم أسر المتوفين، وهذا وقد ثبت أن هذا الأمر له قيمة عالية بالنسبة للأشخاص المعالين من قبل موظفينا من خلال تجارب ماضية.



المنظمون والشركاء

المنظمين:

إن سوق التأمين الجيد والمستقر ذو أهمية كبرى للمجتمع ككل، وتلتزم ولاء بتحقيق أعلى مستوى من الشفافية والامتثال للقوانين والقواعد واللوائح والأخلاقيات المهنية. لذلك، فإن قسم الالتزام لدينا يشارك بشكل استباقي مع الجهات التنظيمية لدينا ونحن نرفع التقارير بانتظام إلى هذه الكيانات بكل شفافية.

كما أننا نراقب باستمرار التطورات في الهيكل التنظيمي الوطني من أجل تقييم فرص الأعمال التجارية الجديدة واتخاذ تدابير سريعة لإدارتها.

على الرغم من جميع الإحترازاات التي وضعتها الشركة استجابة للولاء؛ فقد تم تغريم الشركة مبلغ 5000 ريال من قبل البنك المركزي السعودي لعدم امتثالها لمتطلبات التباعد الاجتماعي في إحدى أقسام الشركة. اغتنمت ولاء هذه الفرصة لتطبيق إجراءات أفضل وأكثر صرامة للسلامة لضمان الامتثال للأنظمة.

لقد وضعت ولاء مدونة للأخلاقيات تهدف إلى مساعدة الموظفين على معالجة المسائل الأخلاقية والتحديات والمعضلات إذا حدثت في ممارستهم اليومية. في حالة حدوث أي انتهاكات أخلاقية، أنشأت ولاء آلية الإبلاغ عن المخالفات التي تسمح للموظفين وأصحاب المصلحة بالإخبار عن تلك التعديات الأخلاقية بشكل سري. بالإضافة إلى كون سياسات الشركة موجودة في موقع ولاء الإلكتروني؛ فإن قسم الالتزام يحرص على نشر السياسات عن طريق البريد الإلكتروني مرة واحدة في السنة على الأقل.

شركاؤنا:

في ولاء؛ ندرك أن الخيارات التي نقوم بها فيما يتعلق بمزودي المواد والخدمات لدينا يجب أن تعكس قيمنا أيضًا. نحن نفكر في العلاقات مع الذين يبيعون منتجاتنا ومع موردينا على أنها شراكات طويلة الأجل، تقوم على الثقة والشفافية. كما نسعى إلى أن نكون عامل تحول في الوعي بالاستدامة في سلسلة القيمة، ونشجع الممارسات المسؤولة من قبل شركائنا التجاريين.

تحدد سياسة المشتريات الخاصة بنا المبادئ التوجيهية الخاصة بولاء بشأن تقييم موردينا على معايير المسؤولية الاجتماعية. من أجل إيصال تطلعاتنا حول الاستدامة إلى الموردين، كما أن لدينا مدونة قواعد سلوك لشركائنا حول ما نرجوه منهم.

و تعمل ولاء حالياً على إكمال برنامج في المملكة وتطبيق المحتوى المحلي الذي أنشأته أرامكو السعودية. يهدف هذا البرنامج إلى دفع عجلة خلق القيمة المحلية من خلال زيادة الإستثمار المحلي والتنويع الإقتصادي وخلق فرص العمل وتطوير القوى العاملة داخل المملكة.

يمكن الحصول على الشهادة من خلال من خلال عمل مسح يقيس مدى استخدام الشركة للموردين المحليين والموارد المحلية والموظفين السعوديين. سوف تضيف شهادة قيمة إلى شركتنا من حيث الموردين ومقدمي الخدمات الذين يقدمون خدماتهم ويصنعون منتجاتهم محلياً.



البيئة

نحن ندرك التأثير الذي يمكن أن تحدثه أعمالنا على البيئة. نحن ملتزمون بالعمل بطريقة مسؤولة بيئيًا من خلال تقليل النفايات وضمان الامتثال الكامل للوائح البيئية. علاوة على ذلك ، ندرس ولاء باستمرار طرق تقليل التأثيرات والمؤثرات الخارجية لعملياتنا. نسعى إلى دمج الاهتمام بالبيئة في أعمالنا التجارية، وتقليل الآثار البيئية لعملياتنا وأنشطتنا وخدماتنا من خلال مجموعة متنوعة من المبادرات. نركز مبادراتنا على إدارة النفايات ، وكفاءة الطاقة ، وتوعية الموظفين ، وعمليات الاكتتاب.

المخلفات

تلتزم ولاء بالاستدامة المستمرة وتقليل الاعتماد على التواصل الورقي للعملاء. أطلقت ولاء مبادرات متعددة داخليًا لتعزيز الوعي في استهلاك الورق الحالي وزيادة التناسق والكفاءة واختصار العمليات عند التواصل مع العملاء. على سبيل المثال أنشأت ولاء بوابات على الإنترنت وخدمات الرسائل القصيرة لعملاء التجزئة مما يشجعهم على عدم طباعة الوثائق.

يعد التخلص من المعدات الإلكترونية أحد أهم عمليات التخلص من النفايات في ولاء. نحاول في ولاء إعادة استخدام وإعادة تدوير أكبر قدر ممكن من المعدات الإلكترونية ، مثل أجهزة الكمبيوتر والشاشات والطابعات ، من خلال الشراكة مع منظمة ارتقاء. تقوم هذه المنظمة غير الهادفة للربح ، والمسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية ، بتجديد أجهزة الكمبيوتر المستخدمة ، ثم توزيعها على المؤسسات التعليمية والاجتماعية.

بصفتنا شركة تأمين تقوم بتعويض العملاء عن خسائرهم وتحول الأغراض المصنفة بأنها تالفة إلى ملكيتها؛ فإن ولاء تقوم بالتبرع بأشياء غير قابلة للبيع لمنظمات خيرية مثل جمعية بناء لرعاية الأيتام وإيفا لرعاية المعاقين. فيما يتعلق بالسيارات التالفة، أبرمت شركة ولاء اتفاقية مع مشترٍ يضمن إعادة تدوير معظم المواد التالفة وعرضها في سوق السيارات المستعملة. بالنسبة للمعادن والألمنيوم ولفائف الورق والخشب ومواد الخردة الأخرى ، يتم بيعها لمشتري المواد التالفة لإعادة تدويرها.

المياه:

نحن في منطقة تعاني من ندرة المياه.

نحن ندرك مسؤوليتنا في تقليل استهلاك المياه. نحن بصدد تركيب عدادات استهلاك المياه في فروعنا لتتبع استهلاكنا للمياه ومن ثم وضع حد نلتزم به في استهلاكنا للمياه.

الطاقة:

نحن مهتمون بمعرفة تأثيرات الطاقة؛ حيث أن ولاء في طور إنشاء نظام يقوم بتتبع معدلات استهلاكنا للطاقة ، بالإضافة لتتبع صرف الطاقة

الاكتتاب:

حيث أننا نهتم بصمتنا البيئية بالنسبة لمكاتبنا ، فإننا ندرك أن الاكتتاب لدينا يلعب دورًا مهمًا في حماية البيئة. نشجع عملائنا على تبني سلوك مسؤول يهتم بالاستدامة البيئية من خلال الوقاية والتوعية والحوافز.

نحن نقدم تعريفات مخفضة للشركات التي تقلل من المخاطر البيئية. نحن بصدد تقديم التأمين على السيارات ذاتية القيادة وتقديم خصومات على السيارات الهجينة / الكهربائية. بالإضافة إلى ذلك ، يعمل مراقبو المخاطر ومهندسو المخاطر وفريق الاكتتاب عن كثب مع عملائنا لتزويدهم بمعطيات ومراجعات قيّمة حول طرق تقليل المخاطر بشكل أفضل داخل منشآتهم.

علاوة على ذلك ، دعم وتشجيع فريق الاكتتاب و فريق المبيعات في ولاء على التركيز على الشركات الصغيرة والمتوسطة سيكون له انعكاس إيجابي على الاقتصاد.



المجتمع

تسعى ولاء جاهدة لتكون قوة خير في المجتمع من خلال الاستثمارات المجتمعية المسؤولة. نحن نساهم بوقتنا ومالنا في برامج مختارة بعناية. منذ عام ٢٠١٧، تمنح ولاء اربال سعودي لكل بوليصة تأمين، يتم التبرع بالمبلغ للجمعيات الخيرية المرخصة من قبل وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية.

خلال عامي ٢٠١٩ و ٢٠٢٠، ركزنا على السلامة. شاركنا بشكل مستمر في فعاليات السلامة مثل المنتدى والمعرض الدولي الخامس للسلامة المرورية، والذي يهدف إلى تعزيز السلامة على الطرق وتقليل عدد الوفيات والإصابات الناتجة عن حوادث المرور. كما شاركنا في معرض "عائلتك بحاجة إليك" الذي أقيم في أرامكو السعودية والمتخصص في السلامة. علاوة على ذلك، وبالتعاون مع شركة نجم لخدمات التأمين والإدارة العامة للمرور والبنك المركزي السعودي، أطلقنا حملة تحت شعار "حياتهم لا توقفها" لتعزيز الوعي بقواعد السلامة المرورية والأمن.

كما تدعم ولاء برنامج رسومات الأطفال والإبداع، وهو أحد البرامج الرائدة التي تبنتها جمعية الأطفال المعوقين للاستثمار في الأعمال الفنية التي يبتكرها الأطفال ذوو الإعاقة.

في عام ٢٠١٩، تعاوننا مع مجلس التأمين الصحي التعاوني لإطلاق حملة توعية عن مرض السكري خلال اليوم العالمي للسكري في ١٤ نوفمبر ٢٠١٩.

كذلك قيام الإدارة والموظفين بالمشاركة في حملة التبرع بالدم بمناسبة اليوم العالمي للسكري التي اعتمدها مجلس الضمان الصحي التعاوني ووزارة العمل.

أيضاً، كجزء من أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركة ولاء، تقدم الشركة تسهيلات التقسيط لقضايا التعويض وخصماً يصل إلى ٨٠-١٠٪ لحالات التعويض الاستثنائية، بناءً على الظروف المالية الفردية عند تقديم دليل على ظروفهم الصعبة من جهة حكومية رسمية.

تنسق ولاء كل عام مع جامعات مختلفة لتدريب أكثر من ٢٥ طالباً من خلال برامجها الطيفية أو التدريبية، يوضح الجدول أدناه عدد المتدربين وأيام التدريب.

السنة	مدة التدريب	عدد المتدربين	عدد أيام التدريب	عدد ساعات التدريب
٢٠١٩	٢ - ٤ أشهر	٦	٤٤٠	٣٢٥٠
	٥ - ٧ أشهر	٢٠	٢٧٥٠	٢٢٠٠٠
	المجموع	٢٦	٣١٩٠	٢٥٢٥٠
٢٠٢٠	٢ - ٤ أشهر	١	٦٦	٥٢٨
	٥ - ٧ أشهر	٢٩	٣٨٧٢	٣٠٩٧٦
	المجموع	٣٠	٣٩٣٨	٣١٥٠٤

نحن سعداء بإنشاء أكاديمية ولاء. تقدم هذه الأكاديمية مجموعة كبيرة ومتنوعة من البرامج التدريبية لجميع المستويات بدءاً من برامج التدريب و تدريب الخريجين الجدد وحتى المديرين المحتملين في المستقبل. توفر الأكاديمية أيضاً ورش عمل للشركات (من عملاء ولاء) حول الموضوعات المتعلقة بالتأمين وتنفيذ المطالبات وإعادة التأمين.

يلتزم مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية لشركة ولاء باستثمار وتطوير المواهب السعودية، بدءاً من المستوى الشعبي. بالإضافة إلى ذلك، تؤمن ولاء بضرورة التركيز المستمر على التدريب من أجل التطوير الشخصي للموظفين مما يساهم في نمو الشركة بشكل عام و لضمان أن يكون لدى الشركة موظفين مؤهلين لتحقيق أهدافها في جميع جوانب العمل.

لا نريد أن نبالغ حول أهمية هذه المشاركات، حيث تتطلع ولاء للدخول في مرحلة جديدة من النمو والتطوير بحماسٍ عالٍ.



ولاء للتأمين خاضعة لإشراف ورقابة مؤسسة النقد السعودي