



 **RAK INSURANCE**  
*Simply Better*

تقرير الإستدامة 2023

## جدول المحتويات

3	حول هذا التقرير
3	عن شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين
4	ميثاقنا
4	المهمة
4	الرؤية
4	قيمنا
5	أبرز الأحداث الرئيسية لعام 2023
6	الاستدامة في شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين
6	نهجنا في الاستدامة
6	إطار الاستدامة
6	المواءمة مع أهداف التنمية المستدامة
7	إشراك أصحاب المصلحة
8	الحوكمة والأداء الاقتصادي والمالي
8	حوكمة الشركات والامتثال
8	الأخلاقيات والوقاية من الفساد: مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
9	الأداء الاقتصادي
9	فريق العمل
9	رأس المال البشري
9	التدريب والتطوير
10	مشاركة الموظفين
10	التنوع والشمول

11	الصحة والسلامة
11	المسؤولية الاجتماعية للشركات
11	المسؤولية الشركة الاجتماعية
11	عمليات مسؤولة وعلاقات محترمة
11	التكنولوجيا والرقمية
12	خصوصية البيانات وأمنها
12	تجربة العملاء
13	إدارة المخاطر
13	مكافحة الاحتيال

## حول هذا التقرير

يسرنا أن نقدم تقرير الاستدامة الخاص بنا والذي يعرض الإنجازات البيئية والاجتماعية والاقتصادية لشركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين خلال الفترة الممتدة من يناير إلى ديسمبر 2023. لا يلخص هذا التقرير الأداء السابق لشركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين فحسب، بل يحدد أيضا التزاماتنا وأهدافنا القادمة التي تهدف إلى تضمين أفضل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في جميع جوانب عملياتنا. ومن خلال تقديم هذا التقرير، نؤكد من جديد التزامنا بمبادرة سوق أبوظبي للأوراق المالية، التي تهدف إلى تعزيز الاستدامة وفقا لرؤية أبوظبي الاقتصادية 2030، والمساهمة الوطنية والعالمية الجماعية نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة عبر سلسلة القيمة التأمينية.

يؤكد هذا التقرير على التزام شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين بالشفافية وأفضل معايير الإبلاغ الدولية. نحن نقدم تقارير عن الموضوعات الأكثر أهمية لأعمالنا ومجموعات أصحاب المصلحة.

## عن شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين

لأكثر من أربعين عاما، حافظت شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين على تميزها كمزود التأمين الوحيد الذي يقع مقره الرئيسي في رأس الخيمة، الإمارات العربية المتحدة. تخدم شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين مجموعة واسعة من العملاء ، تشمل مجموعة واسعة من الصناعات والأفراد في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة.

تأسست شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين في عام 1974، وهي شركة مساهمة عامة مع ريك بنك كمساهم رئيسي (بحصة 79.2٪). تتعهد الشركة بجميع فئات التأمين على الممتلكات والحوادث ، بما في ذلك المركبات ذات المحركات والسفن البحرية والهندسة والصحة الجماعية والطبية وغير ذلك الكثير.

"قامت وكالة التصنيف الرائدة S&P بتعيين تصنيف BBB + (مع نظرة مستقبلية مستقرة) إلى شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين ، مما يدعم موقفنا القوي.

## ميثاقنا

## المهمة

نهدف إلى أن نكون شركة تأمين رائدة تركز على العملاء في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث نوفر وصولاً سهلاً إلى منتجات التأمين المبتكرة والتنافسية عبر قنوات متعددة للأفراد والشركات.

## الرؤية

تقديم حلول تأمين "ببساطة أفضل" لجميع عملائنا في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة.

## قيمنا



## أبرز الأحداث الرئيسية لعام 2023

درهم

**14.5 مليون**

نمو بمنسبة 141% في صافي  
الأرباح مقارنة بعام 2019

**BBB++**

تصنيف س و ب

**%47**

نسبة الإناث من إجمالي القوى العاملة



درهم

**471.8 مليون**

إجمالي ايرادات الأقساط  
في عام 2023

درهم

**39.2 مليون**

الملاءة المالية الفائضة على المتطلبات

**4560**

ساعة

من التدريب المقدم في عام 2023، بزيادة 200% أكثر  
مقارنة بعام 2022 بمقدار (2036 ساعة)

## الاستدامة في شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين

إن تضمين نهج مستدام هو التزام أساسي ستدعمه شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين بثبات في استراتيجياتها وعملياتها اليومية. لا تزال شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين ملتزمة بلعب دور مهم في دعم مجتمعاتنا، أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 2030.

### نهجنا في الاستدامة

في شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين ، يتشكل نهج الاستدامة لدينا من خلال ركائز أساسية مثل نزاهة الشركات، وتضخيم الأثر الاقتصادي، والعمليات المسؤولة، وبناء قوة عاملة قوية، وتنمية علاقات قيمة، ودعم المجتمع. نحن ملتزمون بتنفيذ البرامج والمبادرات المتوافقة مع الأهداف المحددة في كل ركيزة.

### إطار الاستدامة

يلخص إطار الاستدامة في شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين فهمنا للاستدامة من خلال تحديد المجالات الحرجة التي تتطلب الاهتمام والتوازن. تستلزم الاستدامة داخل شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين تجسيد النزاهة كشركة، وتعزيز الآثار الاقتصادية، وممارسة العمليات المسؤولة، وتعزيز قوة عاملة قوية، ورعاية وتنمية علاقات هادفة، ودعم مجتمعاتنا بنشاط.

### المواءمة مع أهداف التنمية المستدامة

تتماشى خطط الاستدامة لدينا مع الأهداف الطموحة مثل مكافحة تغير المناخ وتقليل تأثيرنا البيئي. نحن نعطي الأولوية لبناء علاقات مستدامة مع أصحاب المصلحة ، وضمان مكان عمل آمن وممكن ، ودمج قضايا ESG في استراتيجية أعمالنا. يمكننا هذا النهج من العمل بطريقة تؤثر بشكل إيجابي على الصناعة والاقتصاد والمجتمعات التي نخدمها.

## إشراك أصحاب المصلحة

تشارك شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين بفاعلية مع أصحاب المصلحة عبر منصات اتصال متعددة للاستماع إلى وجمع التعليقات من أولئك الذين يؤثرون أو يتأثرون بعملياتنا. توجه هذه التعليقات استراتيجية الاستدامة الخاصة بنا ، مما يساعدنا على تحديد أولويات القضايا الرئيسية للعمل والتحسين. ونتيجة لذلك، نسعى جاهدين لإشراك أصحاب المصلحة بشكل استباقي في تحديد القضايا الحرجة ومعالجة تحديات وفرص الاستدامة المحتملة. يتم عرض مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا في الشكل أدناه.

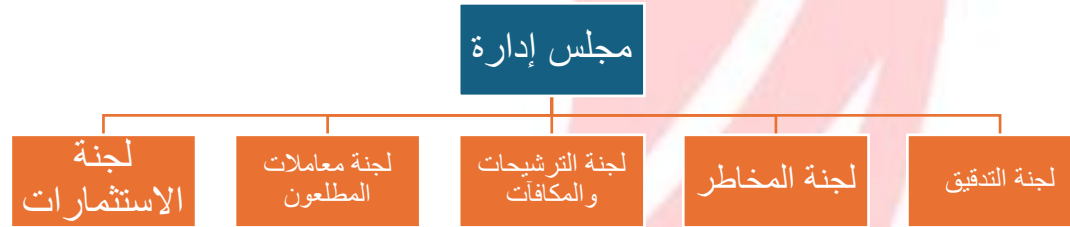




### حوكمة الشركات والامتثال

تدير شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين أعمالها بأقصى قدر من الشفافية والمساءلة والنزاهة. نحن ملتزمون بالحفاظ على أعلى معايير حوكمة الشركات، ومكافحة الرشوة والفساد والجرائم المالية بفاعلية. وتأكيدا على التزامنا تجاه مختلف أصحاب المصلحة، تعمل شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين باستمرار على تعزيز الشفافية والمساءلة في جميع عملياتها. يعد تقرير الحوكمة الصادر عن شركة رأس الخيمة الوطنية منصة محورية للشفافية، حيث يسلط الضوء على ممارسات الحوكمة للجمهور وبسهولة فهم المساهمين للشركة. ومن خلال التمسك بالامتثال والحفاظ على معايير الحوكمة من الدرجة الأولى، يعمل مجلس إدارة شركة رأس الخيمة الوطنية بموجب قانون حوكمة الشركات والنظام الأساسي للشركة. وعقد مجلس الإدارة، الذي يتألف من سبعة مديرين غير تنفيذيين، بمن فيهم رئيس مجلس الإدارة، اثنتان منهم امرأتان، ستة اجتماعات في عام 2023.

يضم مجلس الإدارة 5 لجان تلعب دورا حيويا في ضمان اعتماد أفضل ممارسات الحوكمة وهي:



### الأخلاقيات والوقاية من الفساد: مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

في شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين، نحن ملتزمون التزاما ثابتا بالتعاون مع جميع الوكالات في مكافحة غسل الأموال وتمويل الأنشطة الإرهابية. نحن نتمسك بأعلى معايير مكافحة غسل الأموال (AML) وتمويل الإرهاب (CFT)، مما يتطلب من جميع الموظفين، بما في ذلك الإدارة العليا، الالتزام الصارم باللوائح والمعايير لمنع إساءة استخدام خدماتنا ومنتجاتنا لأغراض غسل الأموال وحماية مصالح عملائنا. وسعينا لتحقيق هذه الأهداف، تمتلك شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين بشكل كامل لجميع القرارات واللوائح الحكومية.

قبل التعامل مع أي عملاء جدد وبشكل متسق مع العملاء الحاليين، تقوم شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين بتقييم مخاطر غسل الأموال وتمويل الجماعات الإرهابية على المستويين الفردي والمؤسسي، مع مراعاة العوامل والمؤشرات المختلفة.

لقد قمنا بتطوير وتنفيذ السياسات والإجراءات المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لإنفاذ المبادئ الأساسية لقوانين ولوائح مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بشكل فعال، بما يتماشى مع توجيهات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. من خلال تثقيف الموظفين، نقوم بتمكين القوى العاملة لدينا لتكون بمثابة الدفاع الأساسي ضد أنشطة غسل الأموال.

تم إنشاء برنامج الامتثال لمكافحة غسل الأموال لضمان الامتثال لقوانين ولوائح مكافحة غسل الأموال في دولة الإمارات العربية المتحدة، بالإضافة إلى القوانين الأخرى المعمول بها المتعلقة بمنع غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

## الأداء الاقتصادي

تكرس شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين جهودها لتحقيق نمو مالي ثابت ومستدام من خلال استراتيجية تركز على الحفاظ على تكاليف منخفضة وكفاءة تشغيلية عالية. ويشمل ذلك ضمان احتياطات رأسمالية كافية لاستيعاب الخسائر والحفاظ على العمليات والوفاء بالالتزامات في ظروف التشغيل والسوق الصعبة. بالإضافة إلى ذلك، تستفيد شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين بنشاط من التكنولوجيا لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتسهيل النمو السريع.

في عام 2023، سجلت الشركة أرباحاً صافية قدرها 14.5 مليون درهم. ويمثل ذلك تحسناً كبيراً مقارنة بالعام السابق، الذي شهد خسارة صافية قدرها 35 مليون درهم.

## فريق العمل

### رأس المال البشري

في شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين، ندرك أن موظفينا هم جزء لا يتجزأ من نجاحنا، حيث يعتبرون كأصول لا تقدر بثمن ومحركات أساسية لإنجازتنا. لذلك، نحن ملتزمون بتعزيز ثقافة مكان العمل التي تحنل بالتنوع، وتعزز الشمولية، وتعترف بالأداء المتميز. نلتزم شركة راک الوطنیة للتأمين بتنمية قوة عاملة استثنائية من خلال جذب الأفراد الموهوبين ورعايتهم والاحتفاظ بهم.

نحن ندرك الدور الهام الذي يلعبه رأس المال البشري في دفع النمو الاقتصادي وتعزيز الإنتاجية وضمان الربحية. تفر شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين بأن الاستثمار في برامج تدريب الموظفين والتعليم يمكن أن يعزز جودة رأس المال البشري لدينا. على هذا النحو، نوفر لموظفينا فرص تدريب شاملة لزيادة مهاراتهم، إلى جانب ضمان بيئة عمل آمنة وصحية وشاملة.

ولدعم هذه المبادئ، نفذت شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين سياسات وإجراءات قوية للموارد البشرية، بما في ذلك مدونة الأخلاقيات وبرنامج التدريب والتطوير المنظم.

كما تعطي شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين الأولوية لتوظيف الموظفين الإماراتيين وتقدم دعماً شاملاً لهم. يتلقى جميع الموظفين الإماراتيين التوجيه والمساعدة والإشراف الشامل من مسؤول التوظيف في شركة رأس الخيمة للتأمين.

## التدريب والتطوير

تعطي شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين الأولوية لتطوير القوى العاملة لدينا والنهوض بها. نحن ملتزمون بتعزيز مهارات ومعارف موظفينا من خلال مجموعة من برامج التدريب والتطوير المصممة خصيصاً لتلبية احتياجاتهم الخاصة بالأدوار ومتطلبات أعمالنا. وتشمل هذه البرامج دورات تدريبية متخصصة وورش عمل قائمة على المهارات. علاوة على ذلك، نقدم برنامجاً شاملاً للتطوير الوظيفي مصمماً ليتماشى مع المسؤوليات الوظيفية الحالية للموظفين وتطلعاتهم المهنية المستقبلية.

## مشاركة الموظفين

نحن نؤمن إيماناً راسخاً بأن المشاركة النشطة مع موظفينا أمر حيوي للنمو المستمر ونجاح شركتنا. لضمان المشاركة المستمرة ، قمنا بتنفيذ ممارسات مختلفة ، بما في ذلك جوائز تقدير الموظفين ومراجعات الأداء السنوية.

نحن نشجع موظفينا بنشاط على المساهمة في نجاح الشركة وتطورها من خلال المشاركة معنا وتقديم الاقتراحات التي تؤدي إلى تحسين الأعمال. وقد تشمل هذه الاقتراحات ما يلي:

- مبادرات حل المشكلات
- استراتيجيات خفض التكاليف
- تقديم أفكار مبتكرة للمنتجات والخدمات
- تحسينات في العمليات أو الإجراءات التشغيلية
- تحسينات في معايير خدمة العملاء
- تحسينات في بروتوكولات الصحة والسلامة
- الحد من هدر اللوازم المكتبية أو الموارد الأخرى

من خلال تعزيز بيئة يشعر فيها الموظفون بالقدرة على المساهمة بأفكارهم واقتراحاتهم ، نهدف إلى دفع التحسين المستمر والابتكار في جميع جوانب عملياتنا.

تخضع جميع الاقتراحات لمراجعة شاملة من قبل الإدارة ، ويتم تقديم تلك التي تعتبر مناسبة إلى الرئيس التنفيذي للموافقة عليها ، بما يتماشى مع سياسة تقدير الموظفين.

بالإضافة إلى ذلك، تعزز شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين للاستثمارات ثقافة قائمة على الأداء من خلال الاعتراف بالأداء المتميز ومكافأته. يتم إجراء عملية مراجعة أداء سنوية لتقييم نقاط قوة الموظفين ومخاوفهم ومجالات النمو. هذه المراجعة هي جهد تعاوني بين المدير والموظف ، حيث يساهم الطرفان في مناقشة الأداء. ثم يستخدم تقييم نتائج هذا الاستعراض لتحديد مكافآت الأداء أو العلاوات.

## التنوع والشمول

تولي شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين أهمية كبيرة للتنوع والشمول في مكان عملنا. نحن ملتزمون بتنمية قوة عاملة تحتضن خلفيات ووجهات نظر متنوعة، ونقوم بتقييم المرشحين للعمل على أساس الجدارة ، دون تمييز على أساس الجنس أو العمر أو الدين أو الإعاقة. نحن نسعى بنشاط لتعزيز تمثيل المرأة على جميع مستويات منظمنا.

اعتباراً من عام 2023 ، شكلت الإناث 47% من إجمالي القوى العاملة المبلغ عنها ، مع 13% يشغلن مناصب إدارية متوسطة و 3% في مناصب الإدارة العليا.

نحن نعزز بيئة من التواصل المفتوح بين موظفينا ، وتوفير قنوات التغذية الراجعة المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بتنفيذ سياسة الإبلاغ عن المخالفات والية التظلم لتمكين الموظفين من التعبير عن مخاوفهم بثقة وسرية.

## الصحة والسلامة

يبقى تعزيز صحة وسلامة موظفينا أولوية قصوى في شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين. لدعم هذه المعايير ، يتوقع من الموظفين الالتزام ببروتوكولات السلامة ، وتوخي الحذر ، واتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية ليس فقط رفاهيتهم ولكن أيضا رفاهية زملائهم وعمالهم وزوارهم. نحن نشجع الموظفين على تبادل الأفكار والاقتراحات لتحسين معايير الصحة والسلامة مع الإدارات ذات الصلة.

تماشيا مع قوانين العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة، قمنا بتنفيذ سياسات وإجراءات الإصابات المهنية والإخلاء لإدارة مخاطر السلامة بشكل فعال. بالإضافة إلى ذلك، وضعنا تدابير طارئة، بما في ذلك توفير مجموعات الإسعافات الأولية، ودرينا المستجيبين للإسعافات الأولية في كل موقع. علاوة على ذلك ، توجد بروتوكولات لمعالجة حالات الطوارئ مثل الحريق أو الزلازل أو انقطاع التيار الكهربائي ، مما يضمن سلامة القوى العاملة لدينا.

## المسؤولية الاجتماعية للشركات

### المسؤولية الشركة الاجتماعية

تلتزم شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين بإثراء المجتمعات التي نعمل فيها من خلال الاستثمار في المبادرات التي تهدف إلى تحسين حياة الناس. نعتقد أنه من مسؤوليتنا دعم المجتمعات والأفراد الذين يواجهون تحديات مختلفة ، بما في ذلك العقبات الاجتماعية والبيئية والصحية والاقتصادية. للوفاء بهذا الالتزام ، نسعى باستمرار إلى توسيع تأثيرنا في المجتمعات وتقديم مساهمات كبيرة للمجتمع.

تشمل بعض الأنشطة الخيرية والتبرعات التي قدمتها شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين في عام 2023 ما يلي:

- المساهمة في مؤسسة صقر الخيرية (رأس الخيمة تيري فوكس 2023)
- توزيع وجبات الإفطار الرمضانية
- التبرع للهِلال الأحمر للصحايا في تركيا وسوريا

## عمليات مسؤولة وعلاقات محترمة

### التكنولوجيا والرقمية

لطالما كانت التكنولوجيا جانباً أساسياً من عمليات شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين. تتبنى شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين التكنولوجيا الحديثة والمفاهيم المبتكرة في سعيها لتحقيق التميز في الأعمال والنمو المستدام. يكمن التحول الرقمي في صميم استراتيجيتنا، ويشمل مجموعة واسعة من المبادرات مثل تعزيز قنواتنا الرقمية. وستستمر هذه القنوات الرقمية، بما في ذلك بوابات العملاء، في لعب دور مهم في توسيع نطاق وصولنا إلى السوق ودفع نمو الشركة بشكل عام. وضعت شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين استراتيجية تنفيذ مختلف المبادرات والبرامج التي تهدف إلى التحول الرقمي. ومن بين البرامج الناجحة الموجهة نحو خدمة عملائنا وضمان الاستدامة المستقبلية:

- تنفيذ التوقعات الرقمية.
- إعداد رقمي بدون أوراق.

- توفير التدريب لموظفي شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين لفهم مسار التحول الرقمي.
- تعزيز الوعي بالأمن السيبراني للتخفيف من تهديدات العصر الحديث.

## خصوصية البيانات وأمنها

يجب على شركات التأمين معالجة البيانات الشخصية لعملائها لتقييم المخاطر وتقديم الخدمات المثلى. تعد البيانات الشخصية بمثابة حجر الزاوية في خدمات التأمين، حيث أن المعلومات الشاملة والدقيقة عن العملاء هي وحدها التي تمكن شركات التأمين من تقديم حلول قابلة للتطبيق ومستدامة. لذلك، يعد أمن البيانات والخصوصية من العناصر الأساسية التي تعزز الثقة بين الشركة ومستخدميها.

يمكن أن تؤدي خروقات البيانات وانقطاع تكنولوجيا المعلومات إلى التزامات كبيرة من تجاه أطراف أخرى، ليس فقط من العملاء ولكن أيضا من أصحاب المصلحة مثل الموظفين والسلطات المحلية. استجابة لهذه المخاطر ولزيادة تعزيز الثقة بين شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين وأصحاب المصلحة، قمنا بتنفيذ سياسات متعددة لنظام المعلومات تهدف إلى تأمين البيانات وحماية خصوصية العملاء.

## تجربة العملاء

عملاؤنا هم أولويتنا القصوى، وفي شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين، نسعى باستمرار لتزويدهم بخدمة عالية الجودة مصممة خصيصا لتلبية احتياجاتهم. نحن ملتزمون بتقديم خدمة عملاء استثنائية وراحة في كل خطوة.

لتعزيز وتحسين تجربة العملاء، نفذت شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين "رحلة عميل" شاملة. تتضمن بعض الميزات الرئيسية ما يلي:

- الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي: تعزز هذه المنصات الرؤية وإمكانية الوصول إلى المنتجات والخدمات التي تقدمها شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين، (RAKNIC).
- مركز الاتصال: مرفق مخصص لمساعدة العملاء عبر الهاتف.
- خدمة العملاء بدون موعد مسبق: تقديم المساعدة الشخصية في مواقعنا الفعلية.
- إشعار المطالبات عبر مكالمات هاتفية: يمكن للعملاء الإبلاغ عن المطالبات بسهولة من خلال المكالمات الهاتفية.
- خدمة معاودة الاتصال بالموقع: ميزة تتيح للعملاء طلب معاودة الاتصال عبر الموقع الإلكتروني.

أنشأت شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين العديد من قنوات الاتصال للعملاء، وخضع جميع الموظفين المسؤولين عن هذه القنوات لتدريب شامل للتواصل الفعال مع العملاء.

- الرقم المجاني لشركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين 7254-800
- لشركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين 8007254 واتساب
- ووسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بمركز رأس الخيمة الوطني



- خدمة معاودة الاتصال لشركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين، تنظم شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين لمعلومات الشبكة دورات تدريبية تهدف إلى تعزيز تفاعلات العملاء. علاوة على ذلك، يتم تسجيل جميع مكالمات العملاء لأغراض ضمان الجودة. يقوم مشرفو مركز الاتصال بتقييم عينات من المكالمات التي يتعامل معها كل وكيل، وتقديم ملاحظات بناءة لتحسين خدماتهم.

## إدارة المخاطر

تدرك شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين أن نجاح ممارسات إدارة المخاطر أمر بالغ الأهمية للصحة العامة وطول عمر الأعمال. الفشل في تحديد المخاطر المحتملة يجعل المنظمة عرضة لتحديات غير متوقعة.

يشمل نهج شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين لإدارة المخاطر مجموعة شاملة من الممارسات بما في ذلك تحديد وتحليل وتقييم ومعالجة وتخفيف ومراقبة المخاطر الاستراتيجية والمالية والتشغيلية والامتثال. تم تصميم هذه الممارسات لضمان تحقيق أهداف أعمالها الرئيسية.

## مكافحة الاحتيال

توفر مدونة قواعد السلوك الخاصة بشركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين إرشادات واضحة للسلوك الأخلاقي، مع التأكيد على الصدق والنزاهة بين الموظفين. من المتوقع أن يتم الإبلاغ عن أي اشتباه في الاحتيال على الفور، ويتم التحقيق بدقة في جميع حالات الاحتيال المشتبه به أو الفعلي.

تؤكد سياسة مدونة قواعد السلوك أيضا على المعاملة العادلة للعملاء والعملاء والأطراف المقابلة، فضلا عن تحديد وإدارة تضارب المصالح. بالإضافة إلى ذلك، تم تحديد إرشادات لقبول الهدايا من العملاء والعملاء والبائعين.

نفذت شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين سياسة الإبلاغ عن المخالفات لتشجيع الموظفين على الإبلاغ عن المخالفات أو الاحتيال المشتبه به أو أي سلوك خاطئ آخر. يتم التعامل مع التقارير التي يقدمها المبلغون عن المخالفات بحساسية وتقدير وسرية.