تقرير الاستدامة

2024

livagroup.co

جدول المحتويات

عن مجموعة ليفا	**4**
من نحن	4
استراتيجيتنا	7
الاستدامة في ليفا	**10**
رسالة الرئيس التنفيذي	11
استراتيجية الاستدامة	12
تقييم الأهمية	13
أبرز الإنجازات خلال العام 2024	17
الحوكمة	**18**
مجلس الإدارة	19
إدارة المخاطر	22
الالتزام	24
الأمن السيبراني وحماية البيانات	26
مرونة الشركة	27
العملاء والمجتمعات	**28**
تجارب العملاء	29
الرقمنة والابتكار	32
المشاركة المجتمعية	33
الموظفون	**36**
نهجنا	37
التنوع والشمول والفرص	38
تطوير المواهب والاحتفاظ بها	40
بصمتنا البيئية	**46**
استهلاك الموارد	47
استهلاك المواد	48
استهلاك الوقود والانبعاثات الكربونية	48
المشتريات	49
المرفق	**50**
حول هذا التقرير	51
مؤشر MSX	52

في حال وجود أي تعارض بين النسخة العربية والنسخة الإنجليزية من هذا التقرير، تُعتمد النسخة الإنجليزية كمصدر رسمي ومرجع رئيسي.

من نحن

نحن في مجموعة ليفا، والمشار إليها في هذا التقرير بـ "ليفا" أو "المجموعة"، نعد من الشركات الرائدة في مجالات التأمين متعدد الخطوط، الشخصي، والتجاري، والصحة والحياة، حيث نقدم خدمات التأمين على المركبات، والسفر، والصحة والحياة، وغيرها من المنتجات التأمينية. نفخر بخدمة منطقة الخليج العربي وببناء إرثٍ يمتد لأكثر من 80 عاماً، حيث نقدم خدمات التأمين لأكثر من 1.5 مليون عميل راضٍ.

1.5 مليون عميل في دول مجلس التعاون الخليجي

+1200 موظفاً

+80 عاماً من الخبرة المشتركة

يبلغ حجم كادر العمل في مجموعة "ليفا" حوالي ١٢٠٠موظفاً، وتزاول أعمالها في سلطنة عمان، ودولة الإمارات العربية المتحدة، والمملكة العربية السعودية، ودولة الكويت، ومملكة البحرين؛ إلى جانب مكتب تمثيلي في دولة قطر، مما يجعلها كياناً مترابطاً وديناميكياً برؤية مشتركة تسعى إلى الريادة الإقليمية في مجال التأمين متعدد الخطوط. كما أن "ليفا" مدرجة في بورصة مسقط، وتعد شركة عُمان للاستثمار (أومنفيست) أكبر مساهم فيها.

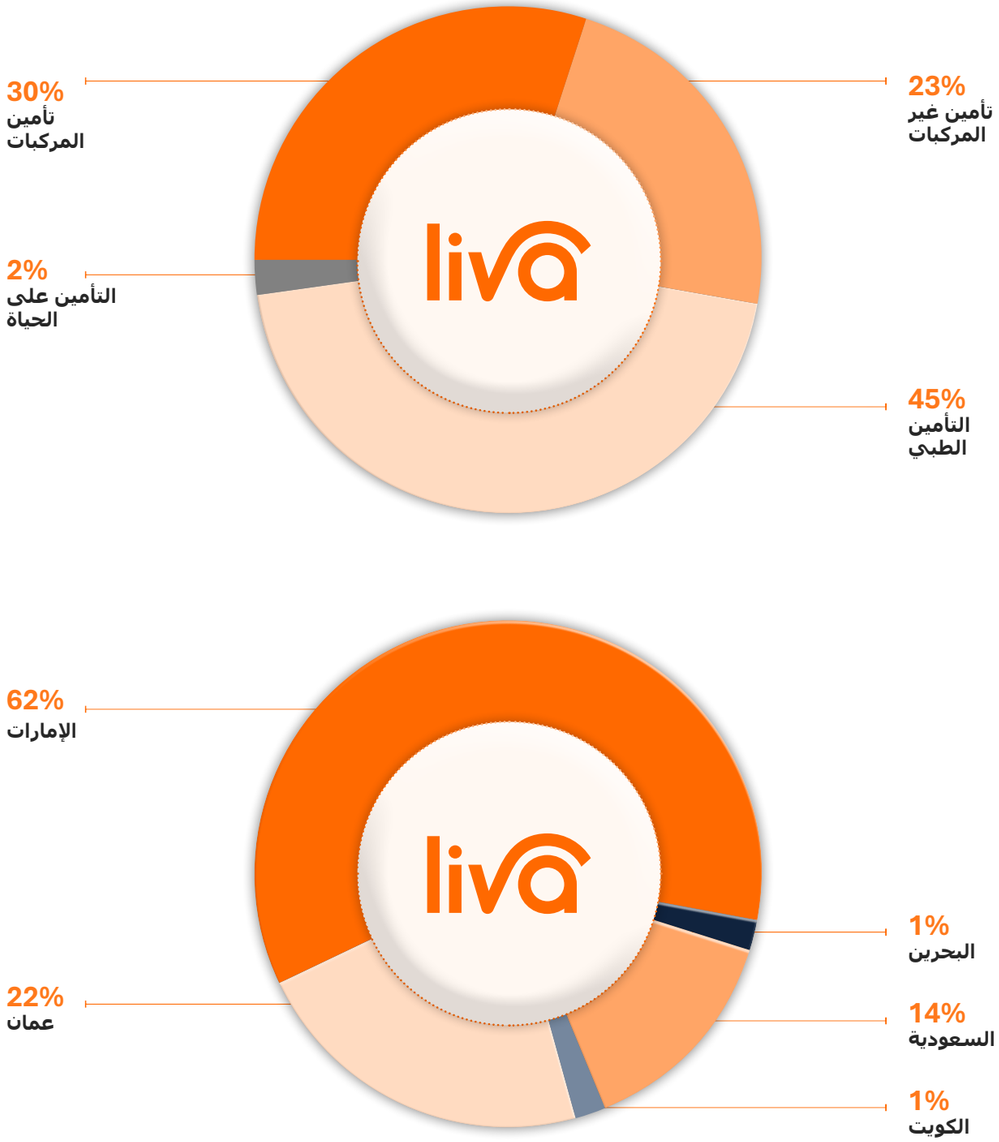
وتشمل المجموعة أيضاً "عناية"، وهي شركة إدارة طرف ثالث مملوكة بالكامل للمجموعة وتتخذ من الإمارات العربية المتحدة مقراً لها، بالإضافة إلى "إن إس إس بي إل" لخدمات الدعم، التي تتخذ من الهند مقراً لها.

نحرص، مسترشدين بمهمتنا، على تزويد عملائنا بكل ما يحتاجونه لمواجهة تحديات الحياة غير المتوقعة، سواء بحماية أصولهم الشخصية أو الشركات أو تعزيز الرعاية الصحية. ونحن ملتزمون بتقديم حلول تأمينية تمكن الأفراد والمنظمات من الازدهار، كما أننا في "ليفا" نؤمن يقيناً بأن الحياة تصبح أكثر أماناً وطمأنينة عندما تكون محمية بالتأمين.

2024 | **351 مليون ريال عماني**

الإمارات	**219 مليون** ريال عماني	• الصحة والحياة • الخطوط الشخصية • الخطوط التجارية
عمان	**77 مليون** ريال عماني	• الصحة والحياة • الخطوط الشخصية • الخطوط التجارية
السعودية	**49 مليون** ريال عماني	• الخطوط الشخصية • الخطوط التجارية
الكويت	**5 مليون** ريال عماني	• الصحة والحياة • الخطوط الشخصية • الخطوط التجارية
البحرين	**1 مليون** ريال عماني	• الخطوط الشخصية • الخطوط التجارية

من خلال قطاعات التأمين الصحي والتأمين على الحياة والتأمين الشخصي، نوفر التأمين للأفراد، بما في ذلك التأمين الطبي (الصحي)، وتأمين السيارات، وتأمين الحوادث الشخصية، وغيرها. كما نوفر التأمين للشركات من خلال قطاعات التأمين التجاري والتأمين الصحي والتأمين على الحياة، ويشمل ذلك تأمين الممتلكات، والإنشاءات، والهندسة، والطاقة، والتأمين البحري، وأسطول السيارات، والتأمين ضد الحوادث، والتأمين الطبي الجماعي، وغيرها.



حماية الناس

- تأمين ائتماني فردي على الحياة
- الحياة الفردية الطبية
- خطة الحوادث الشخصية
- تأمين السفر
- التأمين على المنزل
- التأمين على السيارات

حماية ما هو مهم

- البحرية والشحن
- مجموعة ائتمان الحياة
- تأمين الحوادث الشخصية الجماعي
- الحياة الائتمانية للمجموعة
- التأمين الطبي الجماعي
- مجموعة حياة
- المسؤولية العامة
- ضمان الإخلاص
- سفر العمل
- مسؤولية أصحاب العمل
- تأمين المال
- ملكية
- مسؤولية شركات الشحن
- الحوادث والمسؤولية العامة
- أعمال التأمين الشاملة
- تعويضات العمال
- المقاولون جميع المخاطر
- النار وحلفاؤها بيرليس
- تأمين اليخوت
- التعويض المهني
- البضائع في العبور
- أسطول السيارات
- البناء والهندسة
- تأمين الآلات

جوائز 2024

- أفضل شركة تأمين لعام 2024 | جوائز عالم الاقتصاد والأعمال
- جائزة أفضل تاجر تأمين | جوائز بنك مسقط
- أفضل علامة تجارية لعام 2024 | جوائز القصص العربية ومنتدى عمان

استراتيجيتنا

تشكل استراتيجيتنا المؤسسية الإطار الذي يمكننا من بلوغ أهدافنا ورؤيتنا الطموحة كمجموعة، حيث تحدد هذه الأهداف وكيفية تحقيق التواؤم والانسجام بينها ونهج تنفيذها. وتقوم استراتيجيتنا، التي أقرها مجلس إدارتنا وأشرف على تنفيذها فريق القيادة التنفيذية، على أربعة ركائز وستة عوامل تمكين، وأربعة قيم أساسية، تشكل في مجموعها الأساس لاستراتيجياتنا الفرعية وتوجهنا نحو تحقيق النمو والربحية في جميع أسواقنا.

الغرض

غرس الثقة في الناس ليعيشوا الحياة التي يريدونها، مستعدين بالكامل للأمور غير المتوقعة.

الطموح

أن نكون شركة إقليمية رائدة في مجال التأمين متعدد الخطوط، نقدم قيمة للعملاء، تتجاوز التأمين، ونحقق أرباحًا مستدامة ومربحة لمساهمينا

الركائز الاستراتيجية

- خدمات التأمين المتنوعة من خلال الشراكات والتكامل الرأسي
- عرض وتجربة عملاء متميزة
- منصة أعمال معيارية ورشيقة
- شركة تأمين رائدة في السوق متعددة الخطوط ومتعددة البلدان ومتعددة القطاعات

عوامل التمكين الإستراتيجية

- الحوكمة البيئية والاجتماعية
- الشراكات/التآزر (بما في ذلك المجموعة)
- البيانات والتحليلات
- اقتراح قيمة متعدد الخطوط/ متعدد البلدان
- تكنولوجيا
- الناس والثقافة

نركز بشكل أساسي على تعزيز حصتنا السوقية مع الحفاظ على الربحية أو تحسينها، من خلال استراتيجيات مصممة خصيصاً للاستجابة لاحتياجات وفرص كل سوق على حدة.

ونحرص على مراقبة وتقييم تقدمنا بدقة من خلال تتبع مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، وإجراء مراجعات ربع سنوية منتظمة على هذه المؤشرات، مع دمجها في تقارير مجلس الإدارة لضمان اتخاذ قرارات مستنيرة. ويعكس هذا النهج التزامنا العميق بمبدأ المساءلة، الذي يشكل إحدى القيم الأساسية الأربع في ليفا، إلى جانب المرونة، والقبول، والطموح.

قيمنا

المرونة

نحن مرنون في طريقة عملنا، وسريعون في اتخاذ القرارات، وسريعون في التغيير واحتضانه.

المقبول

نحن نتعاون ونتواصل بشفافية وإنصاف مع بعضنا البعض ومع شركائنا ومع عملائنا، ونشجع وجهات النظر المتنوعة ونحترم طرق العمل المختلفة

الطموح

لا نؤمن بأن الجودة كافية. نهدف إلى أعلى المعايير، لا إلى معايير السوق. ليس فقط في الابتكار وتطوير المنتجات، بل والأهم من ذلك، في التعاطف والنزاهة.

الماسولية

لدينا مسؤولية، وليست مجرد وظيفة. نحن جديرون بالثقة، لسنا مجرد متاحين. يجب أن ندافع عن عملائنا، وعن بعضنا البعض، وأن ندعمهم باستمرار.

الاستدامة في ليفا

رسالة الرئيس التنفيذي

يسعدني تقديم أول تقرير للاستدامة تصدره مجموعة ليفا، والذي يمثل محطة مهمة في رحلتنا نحو تبنّي ممارسات أكثر استدامة.

لقد نشأت مجموعة "ليفا" من اندماج ست كيانات مستقلة، لتشكل كياناً قوياً ومتجانساً في قطاع التأمين بدول مجلس التعاون الخليجي. واليوم، نواصل مسيرتنا التطويرية من خلال ترسيخ الاستدامة في جوهر استراتيجيتنا مما يضمن قدرتنا على مواكبة قطاع يتطلب المرونة والقدرة على التكيف والرؤية المستقبلية. ونحن بتطوير استراتيجيتنا وإطار عملنا الخاص بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في العام 2024، نؤسس مجموعة "ليفا" لمستقبل أكثر استدامة، حيث ندمج هذه المبادئ في عملياتنا، وحوكمتنا، ونهجنا في اتخاذ القرارات.

تتبنى "ليفا" التحول الرقمي لتعزيز تجربة العملاء في قطاعٍ يشهد تطوراتٍ سريعة، حيث عملنا خلال العام الماضي على تحسين سهولة الوصول إلى خدماتنا، وأطلقنا مبادراتٍ تركز على العملاء، كما دمجنا أدواتٍ رقمية متقدمة مثل تقنيات معالجة المطالبات، والتفاعل متعدد القنوات، وأنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM). ونواصل في الوقت نفسه التزامنا بإدارة البيانات بمسؤولية، مدركين أن ثقة العملاء هي حجر الأساس لنجاحنا.

موظفونا هم أعظم أصولنا، ونلتزم بتطوير بيئة عمل متنوعة وأخلاقية وعالية الأداء، قائمة على النزاهة والنمو المهني. كما نعزز حوكمة أعمالنا من خلال برامج تدريبية شاملة في غسيل الأموال ومكافحة الرشوة والفساد. ونواصل تمكين كوادرنا—مع التركيز على تطوير مهاراتهم المهنية وفتح آفاق جديدة أمامهم.

الاستدامة بالنسبة لنا هي رحلة مستمرة ومع تطور احتياجات العملاء، نعمل على توسيع نطاق التأمين المستدام، مثل تغطية المركبات الكهربائية. ونحن من خلال الابتكار والتعاون والممارسات المسؤولة، نرسم مستقبلاً يلبّي تطلعات أصحاب المصلحة، وعلى رأسهم عملاؤنا.

مارتن رويغ
الرئيس التنفيذي

استراتيجية الاستدامة

كان دمج الاستدامة في أنشطتنا التجارية الأساسية أحد الأهداف الاستراتيجية الرئيسية لمجموعتنا خلال عام 2024، وانطلاقاً من دور إدارة المخاطر لدينا، قمنا بتطوير إطار عمل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لتنفيذ استراتيجيتنا الخاصة بالاستدامة.

وتُعد رؤية عُمان 2040 ركيزةً أساسية لهذه الاستراتيجية، حيث تركز على إعادة تشكيل الأدوار والعلاقات بين القطاعين العام والخاص والمجتمع المدني، لضمان إدارةٍ اقتصادية فعالة، وتحقيق اقتصادٍ وطني متطور ومتنوع ومستدام.

تمثل الاستدامة التزاماً بتلبية احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها، وهي تستدعي تحقيق توازن دقيق بين الاعتبارات البيئية والاجتماعية والاقتصادية، لضمان الاستمرارية والازدهار على المدى الطويل للأفراد والشركات والمجتمعات.

يشكل إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) الأداة التي نعتمد عليها في تقييم مخاطر وفرص الاستدامة، إلى جانب قياس الأثر الأخلاقي العام لمؤسستنا. يهدف هذا الإطار إلى تعزيز مرونتنا المؤسسية، مع تحديدٍ واستغلال الفرص التجارية ذات الصلة. وكما أُشير سابقاً، فإن استراتيجيات الممارسات البيئية والمجتمعية والحوكمة تُعد من عوامل التمكين في استراتيجية المجموعة.

هدف المجموعة: غرس الثقة في الأفراد، لتمكينهم من تحقيق تطلعاتهم، مع استعدادٍ قوي لمواجهة الأحداث غير المتوقعة.

دور الممارسات البيئية والمجتمعية والحوكمة: توفير مستوى جيد من الأمان لأصحاب المصلحة من خلال التخفيف من المخاطر واستكشاف الفرص، مع التركيز على الصمود المالي وإدارة المخاطر في بيئة مليئة بالتحديات المتسارعة على المستويات البيئية والاجتماعية والحوكمية.

وانطلاقاً من إدراكنا لدورنا المحوري في دعم الاستدامة وتعزيز المرونة، فقد تم تصميم إطار عمل الممارسات البيئية والمجتمعية والحوكمة في "ليفا" لمعالجة المخاطر الناشئة، وخلق قيمة مستدامة لأصحاب المصلحة، وترسيخ مكانة الشركة كمؤسسة رائدة في ممارسات الأعمال المستدامة والمسؤولة. ويتحقق ذلك عبر ثلاثة محاور رئيسية تشكل الركيزة الأساسية لنهجنا في هذا المجال.

البيئة

من خلال أنشطتنا التجارية، نعطي الأولوية للمرونة المناخية ونهدف إلى تقليل البصمة الكربونية لعملياتنا.

المسؤولية الاجتماعية

نحن ملتزمون بالمساهمة في تعزيز مرونة المجتمعات التي نخدمها ورعاية موظفينا. ويمتد التزامنا ليشمل دعم رفاهية عملائنا وموظفينا، بالإضافة إلى تعزيز الثقافة المالية (وتحديدًا، قيمة التأمين).

الحكم

الشفافية والنزاهة والمساءلة هي ركائز حوكمتنا. تضمن أطر الحوكمة الفعّالة ولجنة مجلس الإدارة المُختصة بالإشراف على الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) دمج مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في استراتيجيتنا المؤسسية وإدارة المخاطر. وحرصًا منا على أعلى معايير الأخلاق والامتثال، نتعاون مع أصحاب المصلحة لمعالجة المخاطر والفرص الناشئة بمسؤولية.

يُعد إطلاق إطار الاستدامة من المحطات الفارقة في رحلتنا، لكننا نُدرك أننا ما زلنا في بدايتها. رغم ذلك، فنحن ملتزمون بتحقيق طموحاتنا في مجال الاستدامة. كما أننا سنواصل تنفيذ نهجنا القائم على الشفافية والتواصل مع أصحاب المصلحة كما يتضح في هذا التقرير.

تقييم الأهمية النسبية

ندرك بقوة أننا نحقق نجاحنا في مجالاتنا الخاصة بالاستدامة ونعتمد بشكل أساسي على فهم المتطلبات وتوقعات الأفراد الحاليين، فقد تم تقييم الأهمية النسبية للعناصر بشكل رئيسي في رحلتنا نحو الاستدامة حتى الآن، حيث ساعدت المجموعة في تحديد ميزاتها.

عملية تقييم الأهمية النسبية

التحليل والمصفوفة

باستخدام الرؤى التي تم جمعها من خلال تفاعلات أصحاب المصلحة، قمنا بتجميع البيانات وتحليلها لإنشاء مصفوفتنا.

إشراك أصحاب المصلحة

لقد وضعنا خريطةً تفصيليةً لأصحاب المصلحة، تُحدد التوقعات الرئيسية وأساليب التفاعل. تواصلنا معهم، وجمعنا آراءهم عبر استبيان إلكتروني.

تعريف مواضيع الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

استنادًا إلى بحثنا وبعد المناقشات مع فريق القيادة التنفيذية، حددنا وقمنا باختيار 13 موضوعًا رئيسيًا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

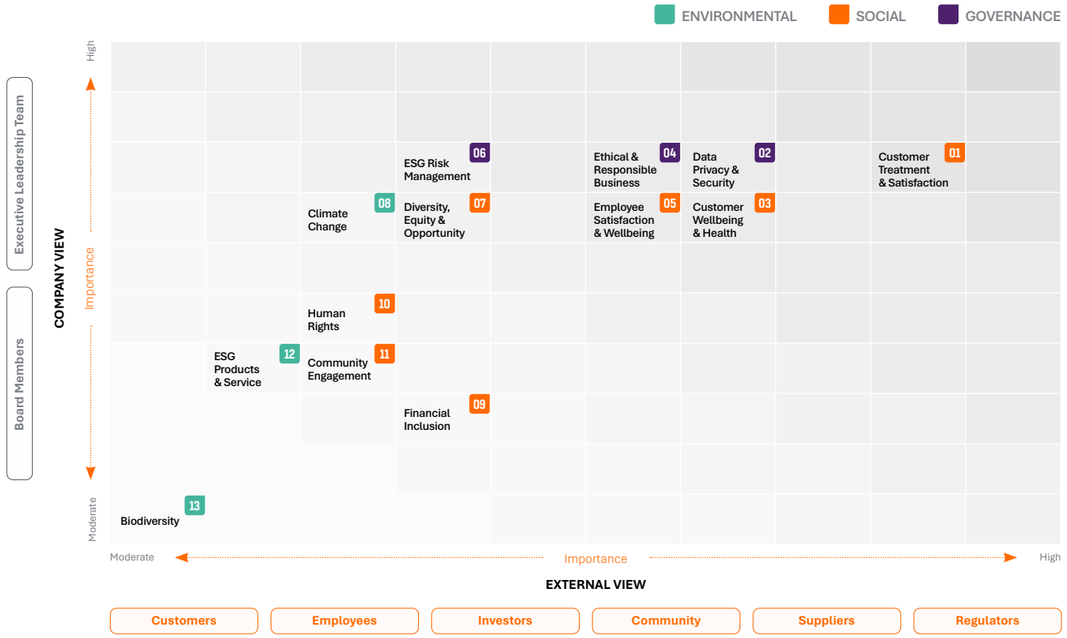
البحث والمقارنة

أجرينا مراجعة شاملة استنادًا إلى أفضل الممارسات، وقارنا مواضيع الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية مع نظرائنا المحليين والإقليميين والعالميين. واسترشدنا في هذه العملية بالأطر والمعايير العالمية والاستراتيجيات الوطنية ذات الصلة.

التواصل مع أصحاب المصلحة

استخدمنا لغايات إجراء أول تقييمٍ للأهمية النسبية قنواتنا الحالية للتواصل عبر الأسواق المختلفة، وقمنا بتكييف نهجنا وفق كل مجموعةٍ من أصحاب المصلحة بناءً على استبيانٍ رقمي جمع آرائهم حول المواضيع الرئيسية.

وقد ساعدتنا الرؤى المستخلصة من هذه العملية في تكوين فهمٍ أوضح للمواضيع التي تعد أكثر أهميةً لكل مجموعة من أصحاب المصلحة، وذلك بناءً على علاقتهم الفريدة مع المجموعة. ونستعرض أدناه المجموعات التي تم التواصل معها، وانعكاس ملاحظاتهم على استراتيجيتنا.



مصفوفة الأهمية النسبية

طورنا مصفوفتنا الخاصة بالأهمية النسبية من خلال تحليل مدخلات مختلف أصحاب المصلحة، حيث تم تجميع درجات كل فئة وتقييمها بشكل منفصل بين الأطراف الداخلية والخارجية، ثم احتساب متوسطاتها. بناءً على ذلك، تم رسم المصفوفة لتعكس وجهتي النظر الداخلية والخارجية؛ حيث يُظهر منظور الشركة متوسط درجات مجلس الإدارة والفريق التنفيذي، بينما يعكس المنظور الخارجي آراء العملاء والموظفين وغيرهم.

جاءت معاملة العملاء ورضاهم في صدارة الأولويات وفقاً لمعظم أصحاب المصلحة، يليها الأمن الرقمي وحماية الخصوصية، ثم رفاه وصحة العملاء. كما تضمنت العناصر الأخرى ذات الأولوية العالية النزاهة في الأعمال والمسؤولية المؤسسية، إضافة إلى رضا الموظفين ورفاههم.

من جهته، رأى مجلس إدارة "ليفا" والفريق التنفيذي أن النزاهة والمسؤولية في الأعمال، إلى جانب إدارة مخاطر الممارسات البيئية والمجتمعية والحوكمة، تحتل أهمية متساوية مع الأمن الرقمي، ومعاملة العملاء ورضاهم، باعتبارها الجوانب الأكثر أهمية التي يجب التركيز عليها.

01	**معاملة العملاء ورضاهم**	تقديم تأمين يمكن الوصول إليه يغطي مختلف الخدمات الصحية، بما في ذلك الصحة العقلية، وإجراء برامج العافية
02	**خصوصية البيانات والأمان**	حماية بيانات العملاء والموظفين من خلال سياسات صارمة، والامتثال، وتدابير الأمن السيبراني.
03	**صحة ورفاهية العملاء**	تقديم تأمين يمكن الوصول إليه يغطي مختلف الخدمات الصحية، بما في ذلك الصحة العقلية، وإجراء برامج العافية
04	**الأعمال الأخلاقية والمسؤولة**	تعزيز معايير مكافحة الرشوة والفساد وحوكمة الشركات والشفافية لضمان السلوك الأخلاقي.
05	**رضا الموظفين ورفاهيتهم**	جذب المواهب وتطويرها وإشراكها والاحتفاظ بها من خلال التعلم المستمر وبيئات العمل الإيجابية.
06	**إدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية**	تحديد وتقييم وإدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية من خلال حوكمة قوية وأطر تقييم وإعداد تقارير شفافة
07	**التنوع والمساواة والفرصة**	تعزيز الشمولية والقضاء على التمييز والفصل العنصري لتعزيز مكان عمل مزدهر.
08	**تغير المناخ**	الحد من انبعاثات مجموعة ليفا، والحفاظ على الموارد، وتطبيق الاستدامة في جميع عملياتنا واستثماراتنا. تطبيق استراتيجيات المرونة والتكيف في أعمالنا الأساسية لمواجهة آثار تغير المناخ.
09	**الشمول المالي**	جعل التأمين متاحًا وبأسعار معقولة للفئات المحرومة، وتعزيز الثقافة المالية والشمول المالي.
10	**حقوق الإنسان**	تجنب التواطؤ في انتهاكات حقوق الإنسان من خلال الحفاظ على ظروف العمل العادلة ومنع عمالة الأطفال
11	**المشاركة المجتمعية**	التواصل مع المجتمعات المحلية من خلال العمل الخيري والتطوع والشراكات لخلق تأثير اجتماعي إيجابي.
12	**منتجات وخدمات ESG**	دمج اعتبارات ESG في المنتجات والخدمات التأمينية لتعزيز الممارسات المستدامة والأخلاقية.
13	**التنوع البيولوجي**	الحفاظ على النظم البيئية الطبيعية من خلال جهود الحفاظ والممارسات المستدامة والشراكات مع المنظمات البيئية

أبرز الإنجازات خلال العام 2024

يترافق إطلاق تقرير الاستدامة الأول لمجموعة "ليفا" مع التزامٍ منها بالتواصل بشفافيةٍ عالية مع أصحاب المصلحة بشأن مبادرات الاستدامة، وتقديم رؤى دقيقة عن أعمالنا وأدائنا. وفيما يلي نسلط الضوء على بعض ما أنجزناه من ممارسات الاستدامة خلال العام 2024.

كوكب

- التعاون مع سعيد في الإمارات العربية المتحدة لزراعة 1200 شجرة غاف، دعمًا لجهود استعادة النظام البيئي واحتجاز الكربون.
- تحسين استهلاك الموارد من خلال إعادة التدوير، والحد من استخدام البلاستيك، وتركيب الإضاءة الذكية.
- الإبلاغ عن انبعاثات النطاقات 1 و2 و3 في السنة الأولى.

العملاء والمجتمعات والموظفين

- أسبوع المرور الخليجي في عُمان، لرفع مستوى الوعي بممارسات القيادة الآمنة.
- توزيع ملابس شتوية، وتوفير الملابس الأساسية للأفراد المحتاجين في المملكة العربية السعودية، بالشراكة مع منظمات محلية.
- استمرار الإنفاق على المبادرات المجتمعية.
- تحسين حل شكاوى العملاء.
- توطين قوي في عمان والمملكة العربية السعودية.
- قوى عاملة متنوعة للغاية.

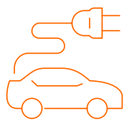
الأعمال والحوكمة

- إطلاق العديد من المبادرات الرقمية على مستوى الخطوط الشخصية والتجارية.
- عدم وجود أي اختراقات للبيانات.
- تقديم أول مصفوفة جوهرية لشركة ليفا.
- تطوير استراتيجية ليفا للاستدامة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.
- إعداد أول أبرز ملامح الاستدامة لشركة ليفا.

منتجات التأمين المستدامة

في إطار استراتيجيتنا للاستدامة، لا يقتصر طموحنا على تطوير منتجات تأمين مستدامة جديدة فحسب، بل نعمل أيضاً على دمج الاعتبارات البيئية في بعض حلول التأمين الحالية، دعماً لاعتماد الممارسات المستدامة في أسواقنا.

نحرص على تلبية احتياجات العملاء المهتمين بالبيئة عبر توفير حلول تأمينية مخصصة، ومنتجات تنافسية تعزز المبادرات الخضراء وتدعم التحول نحو مستقبل أكثر استدامة.



حلول التأمين للعملاء البيئيين

نقدم حلول تأمين مخصصة للعملاء في قطاعات الممتلكات، والبحرية، والهندسة الذين يتوافقون مع أهدافنا في مجال الاستدامة.

التأمين التنافسي للمركبات الكهربائية

نقدم منتجات تأمين مخصصة للمركبات الكهربائية، وهو قطاعٌ يشهد نمواً متسارعاً، مع تحسين استراتيجيات التسعير بحيث تأخذ في الاعتبار التكرار الأعلى للمطالبات مقارنةً بالمركبات غير الكهربائية.

الحوكمة

تشكل حوكمة الشركات الركيزة الأساسية لإدارة الشركة وتوجيهها الاستراتيجي، حيث تُحدد الأدوار والمسؤوليات الرئيسية لأصحاب المصلحة، بما في ذلك المساهمين ومجلس الإدارة والإدارة التنفيذية واللجان والموظفين.

يظل مجلس إدارة "ليفا" وإدارتها التنفيذية ملتزمين بتطبيق أفضل ممارسات الحوكمة المؤسسية، مستندين إلى مبادئ الأعمال الأخلاقية وقيم الشركة الجوهرية.

مجلس الإدارة

يضطلع مجلس إدارة "ليفا" بدور محوري في توجيه الشركة والإشراف على كيفية إدارة أعمالها، مع ضمان حماية المصالح طويلة الأجل لجميع أصحاب المصلحة في المجموعة. يتألف المجلس من 11 عضواً، وتتماشى تشكيلته واستقلاليته مع المادة رقم (3) من ميثاق الحوكمة المؤسسية للشركات المساهمة العامة المدرجة.

خالد محمد الزبير
عضو

يوسف علي القريشي
عضو

عبد العزيز محمد أحمد البلوشي
عضو

السيد السيد زكي هلال سعود البوسعيدي
عضو

محمد تقي ابراهيم الجمالاني
عضو

يضع مجلس الإدارة الرؤية الاستراتيجية للمجموعة بما يتوافق مع رسالتها وأهدافها، كما يحدد مؤشرات أداء قابلة للقياس تتم مراجعتها وتحديثها بشكل دوري. إلى جانب ذلك، يعتمد اللوائح الداخلية والسياسات التنظيمية التي توجه عمليات الشركة، مما يعزز المساءلة الإدارية، إلى جانب الإشراف على تعيين كبار التنفيذيين، وضمان الكفاءة التشغيلية والامتثال التنظيمي.

كما يشرف المجلس على تشكيل اللجان المتخصصة وتقييم أدائها، ويقرّ البيانات المالية ويراجع المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة لتعزيز الشفافية والحوكمة. تشمل مسؤولياته أيضاً صياغة السياسات، واعتماد خطة العمل، وإدارة المخاطر، واستراتيجية إعادة التأمين، والإشراف على استثمارات المجموعة. بالإضافة إلى ذلك، يضع المجلس معايير لخدمة العملاء والممارسات العادلة، ويوافق على أنظمة تكنولوجيا المعلومات، ويراقب الأداء التشغيلي، ويضمن وجود ضوابط داخلية قوية، مع تعزيز القيم المؤسسية وسياسات الإفصاح والامتثال التنظيمي.

سانجاي كاواترا
عضو

عدنان حمزة محمد بوقري
عضو

سعيد محمد عبيد بن زقر
عضو

الوضاح سليمان محمد العدوي
عضو

عبدالله علي عبدالله العريني
عضو

علياء حمد محمد الراشدي
عضو

الاسم	المنصب	لاستقلالية	لجان مجلس الادارة
خالد محمد الزبير	الرئيس	لا	لجنة الترشيحات والمكافآت والاستثمار والتنفيذ
يوسف علي القريشي	نائب الرئيس	نعم	لجنة الترشيحات والمكافآت والاستثمار والتنفيذ
محمد تقي ابراهيم الجملاني	عضو	نعم	لجنة التدقيق
عبد العزيز محمد أحمد البلوشي	عضو	لا	لجنة الترشيحات والمكافآت والاستثمار والتنفيذ
السيد الفاضل زكي هلال سعود البوسعيدي	عضو	نعم	لجنة المخاطر
سانجاي كواترا	عضو	لا	لجنة الترشيحات والمكافآت والاستثمار والتنفيذ، لجنة المخاطر
عدنان حمزة محمد بوقري	عضو	لا	الزبير
سعيد محمد عبيد بن زقر	عضو	نعم	الزبير
الوضاح سليمان محمد العدوي	عضو	نعم	الزبير
عبدالله علي عبدالله العريني	عضو	نعم	الزبير
علياء حمد محمد الراشدي	عضو	نعم	الزبير

لجان مجلس الادارة

تدعم مجلس إدارة "ليفا" في تنفيذ مهامه مجموعة من اللجان، كُلِّفت كلٌّ منها بأدوار ومسؤوليات محددة لضمان سير العمليات بسلاسة وفعالية. تقدم هذه اللجان النتائج والتوصيات، مما يمكن المجلس من اتخاذ قراراتٍ مدروسة تتماشى مع أهدافنا الاستراتيجية ومعايير الحوكمة المؤسسية.

تتولى لجنة الترشيحات، والمكافآت، والاستثمار، والتنفيذ (NRIEC) قيادة عملية اختيار المديرين الأكفاء، كما تدعم مجلس الإدارة في تعيين التنفيذيين المناسبين للإدارة. وتشمل مهامها الإشراف على سياسات تخطيط التعاقب، والمكافآت، والموارد البشرية، وهيكل التعويضات، وبرامج التوطين، لضمان استقطاب الكفاءات وتعزيز بيئة عمل مستدامة. بالإضافة إلى ذلك، تضطلع اللجنة بمسؤوليات استثمارية رئيسية، حيث تتابع أداء فريق إدارة الاستثمارات، وتوصي باستراتيجية استثمارية لاعتمادها من قبل المجلس، وتراجع سياسات وإرشادات الاستثمار، إلى جانب مراقبة محفظة الاستثمارات، وتحليل المبادرات الاستثمارية الاستراتيجية. كما تضمن الامتثال للوائح الاستثمار وكفاية السياسات والإجراءات ذات الصلة، بما يعزز فعالية إدارة الأصول. وتلعب اللجنة دوراً محورياً في مراجعة الاستراتيجية طويلة المدى للمجموعة والميزانية السنوية، خاصة فيما يتعلق بتطوير المنتجات الجديدة، وتحليل الأسواق والمنافسين، والتغيرات التشريعية، وتخطيط القوى العاملة، والنفقات الرأسمالية، والعوامل الأخرى المؤثرة في الأداء المالي للمجموعة.

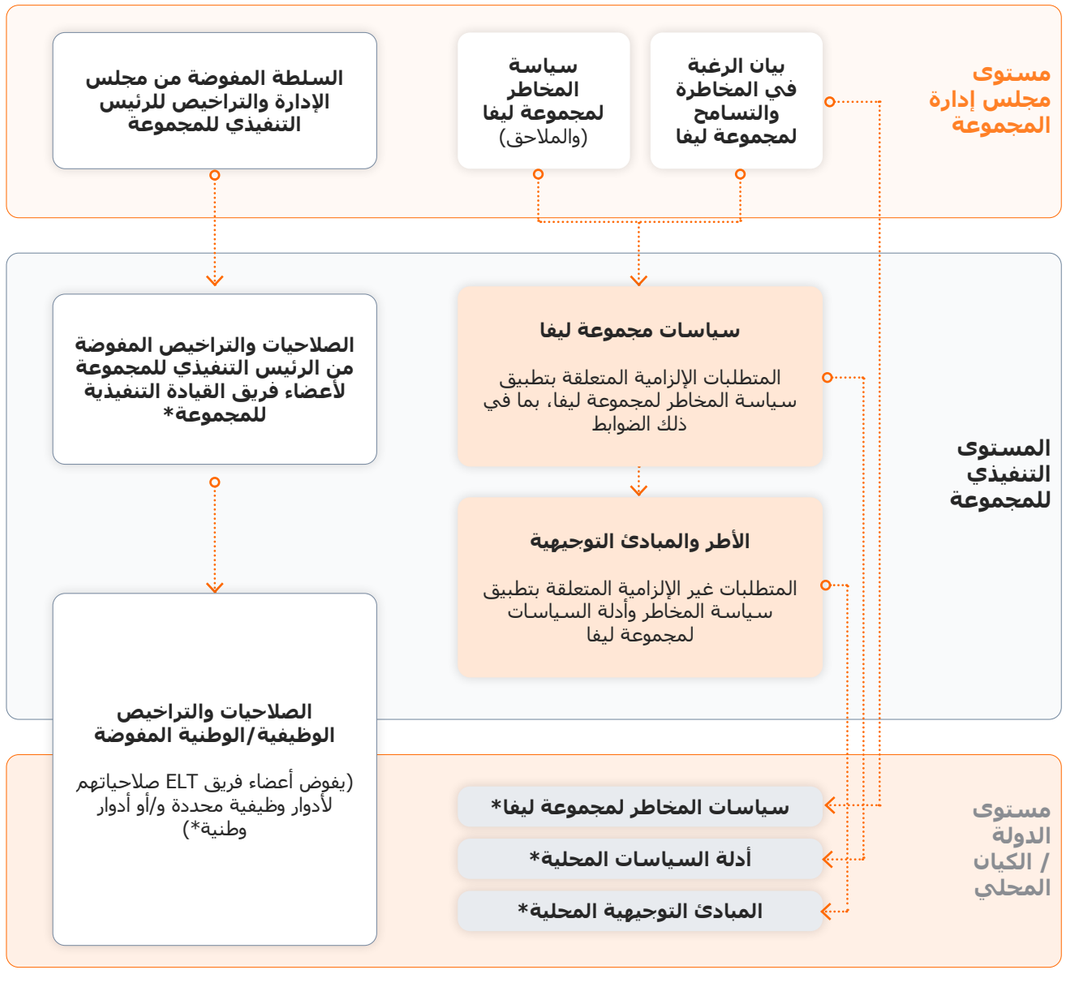
أما لجنة المخاطر، فتتمثل وظيفتها الأساسية في مساعدة مجلس الإدارة على الإشراف على إطار إدارة المخاطر المؤسسي، وإطار الممارسات البيئة والاجتماعية والحوكمة (ESG). وتضمن اللجنة تحديد المخاطر الرئيسية وتقييمها والتخفيف من حدتها، مع مراقبة الامتثال لسياسات المخاطر وتقييم فعالية الضوابط لضمان التوافق مع الأهداف الاستراتيجية للمجموعة. كما تتابع المخاطر الناشئة وترفع التوصيات اللازمة إلى المجلس بشأن القضايا المرتبطة بالمخاطر لتعزيز استدامة الأعمال.

تتولى لجنة التدقيق دوراً محورياً في دعم مجلس الإدارة لضمان امتلاك الإدارة لنظام رقابة داخلية متين يحمي مصالح المساهمين ويحافظ على أصول الشركة. وتشمل مسؤوليات اللجنة مراجعة المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة والتأكد من معالجة أي تضارب محتمل في المصالح، إضافةً إلى الإشراف على حل أي قضايا تثيرها الإدارة في هذا السياق. كما تضطلع اللجنة بمراجعة البيانات المالية للمجموعة للتحقق من دقتها وموثوقيتها، إلى جانب مراقبة أداء المدققين الداخليين والخارجيين لضمان الامتثال للمعايير المحاسبية والرقابية. علاوة على ذلك، تشرف اللجنة على مدى التزام المنظمة بالقوانين واللوائح ذات الصلة، مما يسهم في تعزيز الشفافية والنزاهة في العمليات المالية والإدارية.

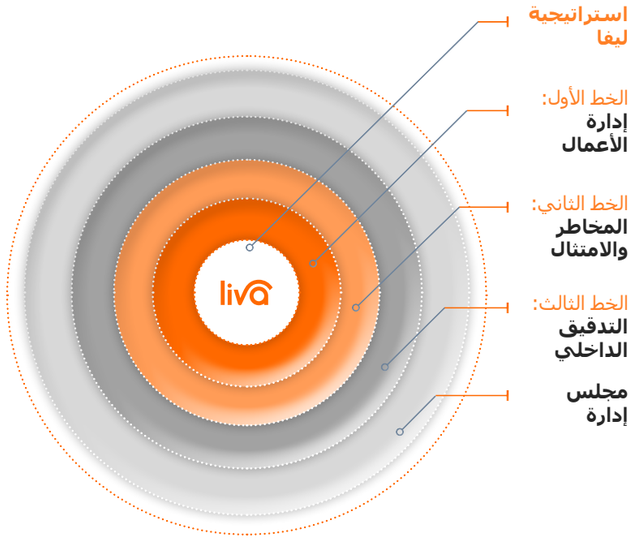
إدارة المخاطر

يشكل إطار إدارة المخاطر المتين عنصراً جوهرياً في "ليفا" كشركة تأمين، حيث يدعم تحقيق رسالتها وأهدافها. وقد صُمِّم هيكل إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) بحيث يدعم تنفيذ استراتيجية المجموعة، وتحقيق قيمة مستدامة، مع تمكين التحديد المبكر للمخاطر الاستراتيجية والتأمينية والمالية والتشغيلية المحتملة وتقييمها والتخفيف من حدتها.

يرتكز إطار إدارة المخاطر المؤسسية في "ليفا" على عدة مكونات رئيسية، تشمل سياسة المخاطر المعتمدة من مجلس الإدارة، وبيان تقبل وتحمل المخاطر، وتفويضات السلطة الممنوحة للرئيس التنفيذي للمجموعة. وتُطبّق هذه المبادئ التوجيهية المعتمدة من المجلس عبر مختلف مستويات المؤسسة، مع تكييفها محلياً عند الحاجة، وضمان الإشراف والموافقات اللازمة من مجالس الإدارة المحلية.

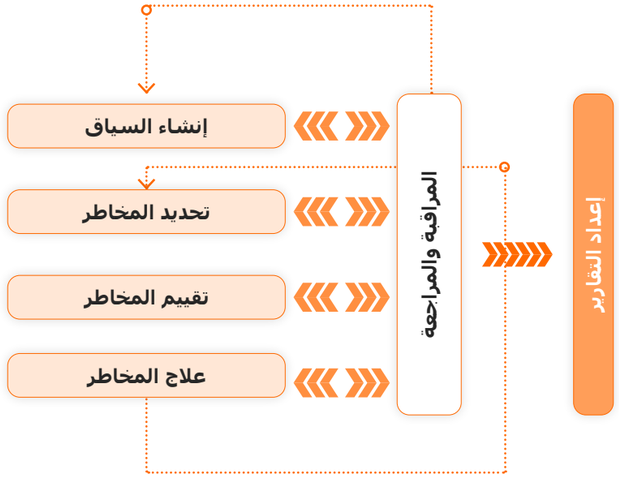


* بعد إجراء تغييرات على التوطين (حيثما كان ذلك ضروريًا) وموافقة المجلس المحلي



نعتمد في "ليفا" هيكل إدارة المخاطر المؤسسية (ERM)، كما نطبق في هذا الإطار نموذج "خطوط الدفاع الثلاثة" (LoD)، الذي يحدد بوضوح المسؤوليات، ويعزز الرقابة، ويدعم استقلالية مجلس الإدارة عبر ترسيخ ممارسات الحوكمة.

يتكون الخط الأول للدفاع من إدارات الأعمال ووظائفها داخل المجموعة، حيث يتحمل مسؤولية المخاطر اليومية وإدارتها. أما الخط الثاني، فيشمل إدارتين رقابيتين هما إدارة المخاطر وإدارة الامتثال في المجموعة، حيث يوفر هذا المستوى هيكلاً لإدارة المخاطر والتحديات المستقلة والمراقبة والنصح لدعم الخط الأول في أداء مهامه. وأخيراً، يشكل الخط الثالث وظيفة الضمان، والتي تضطلع بها إدارة التدقيق الداخلي، لضمان الامتثال وتعزيز الرقابة الداخلية.



نظام إدارة المخاطر الذي نعتمده يعد أيضاً جزءاً آخر مهماً من هيكل إدارة المخاطر المؤسسية، حيث نضمن باستخدامنا النظام الموضح أدناه أننا نعمل ضمن نطاق تقبل وتحمل المخاطر الذي أقرته المجموعة، بينما ندمج اعتبارات المخاطر والمكافآت في قرارات الأعمال.

نقوم بالإضافة إلى ذلك، بمراجعة وتعديل هيكل إدارة المخاطر المؤسسية والعمليات كي تتوافق مع المتطلبات التنظيمية دائمة التطور والأولويات الاستراتيجية للمجموعة. ونحرص كذلك على دمج أنشطة الحد من المخاطر هذه في استراتيجيتنا التجارية العامة، وفي تخطيط رأس المال وعمليات كفاية الربحية والسيولة.

إدارة المخاطر البيئية والمجتمعية والحوكمة

المخاطر البيئية:

الاستعداد للتعامل مع الاضطرابات المتعلقة بتغير المناخ، والحد من تغير المناخ، وتعزيز كفاءة الموارد، وتقليل التلوث، والأضرار البيئية الأخرى. وتشمل الأنشطة التي يمكن أن تقوم بها الشركات عادةً:

- مراقبة انبعاثات الكربون وتأثير المناخ.
- كفاءة الطاقة واستخدام الطاقة المتجددة.
- إدارة الموارد (مثل المياه والمواد والنفايات).
- مكافحة التلوث والحفاظ على التنوع البيولوجي.

المخاطر الاجتماعية:

إعطاء الأولوية للعدالة والتنوع وحقوق الموظفين والعملاء ورفاه المجتمع. وتشمل الأنشطة التي يمكن أن تقوم بها الشركات عادةً:

- ممارسات العمل ورفاه الموظفين.
- التنوع، والمساواة، والفرص (DEO).
- حقوق الإنسان وتأثير المجتمع.
- ملاءمة المنتجات ورضا العملاء.

مخاطر الحوكمة:

ضمان الامتثال للوائح وحماية البيانات الحساسة وإبقاء أصحاب المصلحة على اطلاع بشفافية. وتشمل الأنشطة التي يمكن أن تقوم بها الشركات عادةً:

- تشكيل المجلس، والتعويضات والحوافز الممنوحة المديرين التنفيذيين.
- سياسات مكافحة الفساد والمعايير الأخلاقية.
- الشفافية واهتمامات أصحاب المصلحة.
- الأمن السيبراني وحماية البيانات.

ندرك في "ليفا" الدور المحوري لدمج عوامل البيئة والمجتمع والحوكمة ضمن عملياتنا واستراتيجيات إدارة المخاطر، إذ تشكل هذه العوامل جزءاً أساسياً من اعتباراتنا. ونعتمد بغرض الحد من المخاطر المرتبطة بها مجموعةً من السياسات، من بينها السياسة البيئية، وسياسة العملاء، وسياسة الاستثمار المجتمعي، إلى جانب سياسة المعلومات والأمن السيبراني، فضلاً عن سياسة مكافحة الرشوة والفساد.

تمثل مخاطر المناخ، مثل التأثيرات المالية الناجمة عن الأنواء المناخية الشديدة، تحدياً جوهرياً لأعمالنا باعتبارنا شركة تأمين. ونواجه هذه المخاطر من خلال برامج إعادة التأمين، مع إدراكنا المتزايد للتأثيرات المالية والاجتماعية الناجمة عن تغير المناخ. لذا، نحن ملتزمون بمواجهة المخاطر الاستراتيجية والمالية ذات الصلة، ونعمل باستمرار على تطوير سياساتنا وأنظمتنا لضمان تقديم تقارير شاملة حول قضايا البيئة والمجتمع والحوكمة.

الامتثال

تنشأ مخاطر الامتثال والسلوك من احتمال تكبد خسائر نتيجة انتهاك القوانين واللوائح في الأسواق التي تعمل فيها المجموعة، كما تشمل مخاطر السمعة الناجمة عن الممارسات التجارية غير الأخلاقية أو التعليقات السلبية في وسائل الإعلام وغيرها.

إلى جانب التهديدات التي يشكلها كل نوع من المخاطر، فإن هذه المخاطر تترافق مع تأثيراتٍ محتملة على مستوى تعرض "ليفا" العام لمخاطر الامتثال. لذا، يتم التصدي لهذه المخاطر من خلال ضوابط وإجراءات رقابية مدمجة في مختلف أقسام وإدارات المجموعة.

وتماشياً مع هيكلنا القوي لإدارة المخاطر، فقد أنشأنا إطاراً صارماً للامتثال إلى جانب سياسة تضمن حماية أعمالنا من المخاطر الناجمة عن عدم الامتثال للقوانين واللوائح والمعايير المعمول بها. كما تدعم سياسة الامتثال السياسات المستهدفة لمجالاتٍ رئيسية، مثل مكافحة الرشوة والفساد، ومكافحة غسل الأموال والعقوبات، والاحتيال، وحماية البيانات، وتضارب المصالح.

إن نهجنا في الامتثال يستند إلى إطار حوكمةٍ قوي، وتدعمه أقسامٌ تتوفر لديها الموارد والخبرات اللازمة، وتعمل باستقلاليةٍ تامة. كما نحرص على تطوير برامج تدريبية متخصصة لتعزيز الامتثال عبر مختلف أقسام المجموعة، مع ترسيخ ثقافة تدعم الامتثال وتشجع الموظفين على الإبلاغ عن أي مخاوف.

تدريب مكافحة الرشوة والفساد

نلزم جميع الموظفين بإكمال تدريبٍ إلزامي على مكافحة الرشوة والفساد عبر منصة التعلم الخاصة بالمجموعة، على اعتبار ذلك جزءاً من إطارنا المؤسسي لترسيخ النزاهة. ويتضمن البرنامج التدريبي تقييماً لضمان الفهم الشامل للمعايير الأخلاقية ومتطلبات الامتثال.

ونفخر بعدم تسجيل أي حالات فساد في أسواقنا خلال عام 2024، ما يعكس التزامنا الراسخ بالأخلاقيات والشفافية والنزاهة، التي تشكل الركائز الأساسية لجميع أعمالنا.

مكافحة غسيل الأموال والعقوبات

تخضع مجموعة "ليفا" لإشراف الجهات التنظيمية المختصة في كل دولة تعمل فيها، لضمان الامتثال الصارم لمتطلبات مكافحة الجرائم المالية، بما في ذلك مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب والعقوبات وتمويل انتشار الأسلحة.

نحرص على تدريب الموظفين على التعامل مع مخاطر عدم الامتثال لهذه المتطلبات، إذ يتلقون تدريباً إلزامياً خلال الأشهر الثلاثة الأولى من انضمامهم، ثم بشكل سنوي أو عند حدوث تغييرات جوهرية. يغطي التدريب التزامات الموظفين في التعرف على الأنشطة المشبوهة والإبلاغ عنها لضمان الامتثال الكامل.

الأمن السيبراني وحماية البيانات

بصفتنا شركة تأمين، نولي أقصى درجات الأهمية لخصوصية البيانات والأمن السيبراني، لضمان حماية المعلومات الحساسة لعملائنا، بما في ذلك البيانات الشخصية والمالية والصحية. لذلك، نعتمد تدابير صارمة تتماشى مع إطار إدارة المخاطر لدينا، بهدف التصدي للتهديدات السيبرانية، ومنع تسريبات البيانات، والالتزام بالمتطلبات التنظيمية.

يعزز نهجنا قدرتنا على التعامل مع التهديدات السيبرانية المتطورة، بينما تظل سياسة المعلومات والأمن السيبراني الخاصة بالمجموعة، والمعتمدة من مجلس الإدارة، متوافقة مع أحدث المستجدات التنظيمية والمخاطر الناشئة. كما نراقب بفعالية الامتثال في المجالات السيبرانية الحرجة، مع معالجة أي مخاطر متبقية من خلال خطط عمل واضحة أو إدارتها وفقاً لإطار المخاطر لدينا.

معايير الخصوصية والأمن السيبراني

نحن نزاول أعمالنا في عدة ولايات قضائية بمنطقة الشرق الأوسط، ونلتزم بالمتطلبات التنظيمية المتعلقة بأمن البيانات وخصوصيتها. وقد أسهم التزامنا بالمعايير العالمية المعتمدة وتشريعات حماية البيانات المعمول بها في ترسيخ مكانة المجموعة ضمن أعلى معايير الأمن السيبراني وخصوصية البيانات.

نفخر هنا أيضاً بالإشارة إلى عدم تسجيل أي خروقات بيانات خلال عامي 2023 و2024. كما قمنا بتنفيذ خطة استجابة شاملة لحوادث الأمن السيبراني، تضمن جاهزيتنا للتعامل مع أي خروقات محتملة بفعالية، وتقليل آثارها السلبية، وحماية أصحاب المصلحة.

التدريب على الأمن السيبراني

ندرك في المجموعة أن بناء قوة عاملة واعية بالأمن السيبراني هو عنصر أساسي لتعزيز الحماية الرقمية. وبناءً عليه، فقد كثّفنا في العام 2024 جهودنا في تدريب الموظفين وزيادة الوعي لضمان جاهزية فرقنا لمواجهة التهديدات السيبرانية المتطورة.

وحدات تدريب على الأمن السيبراني
تتضمن منصة التعلم الخاصة بنا وحدات تدريب شاملة، ويمكن لجميع الموظفين الوصول إليها لبناء معرفةٍ أساسية بأمن المعلومات.

حملات توعية عبر البريد الإلكتروني
استهدفت الحملات المؤقتة تهديداتٍ محددة، مثل التصيد الاحتيالي، لتحسين وعي المستخدمين ويقظتهم.

محاكاة التصيد الاحتيالي
تم اختبار برنامج محاكاة التصيد الاحتيالي وتحضيره للتنفيذ بهدف تعزيز قدرة الموظفين على اكتشاف محاولات التصيد والرد عليها بفعالية.

وفرنا أيضاً تدريباً موجهاً للموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع البيانات الحساسة لتعميق فهمهم لبروتوكولات خصوصية البيانات وأمنها، واستُكملت هذه الجهود بنشر التزاماتنا بشأن خصوصية البيانات على صفحتنا الرئيسية، مما يعزز الشفافية وثقة الأطراف المعنية بالمجموعة.

مرونة الشركة

تركز إدارة استمرارية الأعمال على تعزيز مرونة ليفا، مما يمكّنها من مواصلة خدمة عملائها، وحماية موظفيها، وتلبية احتياجات أصحاب المصلحة الآخرين في مواجهة أي تهديداتٍ أو اضطرابات كبيرة.

وتعتمد في إدارة استمرارية الأعمال نهجاً استباقياً لتحديد التهديدات المحتملة، مثل الأعطال التشغيلية، والهجمات السيبرانية، والأحداث المناخية، والأوبئة، والمخاطر المرتبطة بالسمعة. ومن خلال تنفيذ تقييمات مخاطر دقيقة واستراتيجيات فعالة للحفاظ على العمليات الحيوية وضمان سرعة التعافي من الأزمات، نضمن استقرار "ليفا" وزيادة مرونتها وتعزيز ثقة عملائنا.

يُعد العمل عن بُعد أحد الركائز الأساسية في استراتيجيتنا لاستمرارية الأعمال، حيث توفر سياستنا المرونة المطلوبة للموظفين للعمل من بيئات آمنة، مع ضمان الامتثال للمعايير الأخلاقية والتنظيمية.

يدعم نظام إدارة استمرارية الأعمال (BCMS) هذا النهج عبر تحديد الوظائف الحيوية والموارد اللازمة لاستدامتها. كما يتم تنفيذ النظام على المستوى الإقليمي، مما يمكننا من تخصيص الموارد بفعالية، وتحديد أولويات العمليات الأساسية، وضمان مرونة أعمالنا في مختلف الأسواق.

العملاء والمجتمعات

تجارب العملاء

في ليفا، نضع عملاءنا في صميم أعمالنا، ملتزمين بتقديم أعلى معايير خدمة العملاء، بما يضمن التعامل مع كل تفاعل بسرعة، وعدالة، وشفافية، وحساسية.

لتحقيق ذلك، نطبق التدابير التالية:

الاستجابة السريعة

نحرص على معالجة استفسارات ومطالبات العملاء ضمن أطر زمنية واضحة، حيث تم تدريب فرق دعم العملاء المتخصصة على الاستجابة الفورية للمخاوف، لتجنب أي تأخير غير ضروري.

العدالة والشفافية

وضعنا عملياتٍ للمطالبات تضمن أن تكون واضحة، ومتسقة، ومنصفة، مع تقديم تواصل مستمر حول السياسات والإجراءات، وإطلاع العملاء على التحديثات طوال العملية لضمان الشفافية التامة.

التعامل بحساسية وتعاطف

تحرص فرقنا على التعامل مع جميع الشكاوى والمطالبات بأسلوب يعكس التعاطف والاحترام، مع مراعاة خصوصية كل حالة، لا سيما في القضايا المعقدة أو الشخصية، حيث نولي اهتماماً خاصاً لفهم مخاوف العملاء ومعالجتها بروح إنسانية.

التواصل الواضح

نقدم تفسيراتٍ سهلة الفهم حول كيفية معالجة المطالبات، بما في ذلك الجداول الزمنية، والوثائق المطلوبة، والنتائج المحتملة. هدفنا هو مساعدة العملاء على الشعور بالثقة والمعلومات حول العملية في كل مرحلة.

التعليقات والتحسين المستمر

نسعى باستمرار لاستقطاب تعليقات العملاء، ونراجع عملياتنا بناءً على رؤى العملاء وأفضل الممارسات في القطاع لضمان تلبية احتياجات عملائنا بفعالية وإنصاف دائماً.

إدارة شكاوى العملاء

نلتزم بمعالجة شكاوى العملاء باحترافية وشفافية وكفاءة، مع مراعاة المتطلبات التنظيمية والتشغيلية لكل سوق نعمل فيه. ولهذا، نُكيّف هيكل إدارة الشكاوى لدينا وفقاً لاحتياجات كل سوق، مع الحفاظ على معايير ثابتة من التميز.

تُسجَّل أي شكوى خلال 24 ساعة من تلقيها، لتبدأ بعدها عملية منظمة للتحقيق في المشكلة ومعالجتها وفقاً لسياسة الشكاوى الخاصة بنا، والتي توفر إطاراً لضمان التعامل الدقيق مع كل حالة. يتم التحقيق في الشكاوى بدقة لتحديد الحلول المناسبة وتنفيذها ومن ثمّ المتابعة لضمان رضا العملاء عن النتيجة.

نوفر أيضاً مسار تصعيد واضح للعملاء الذين يشعرون بأن قضاياهم لم تُحل بشكل مُرضٍ، مما يتيح لهم رفع شكاواهم إلى الإدارة العليا أو إلى جهة مستقلة لتسوية النزاع.

في عام 2024، سجلت عمان والمملكة العربية السعودية أعلى عدد من شكاوى العملاء، إلا أن جميع الشكاوى المقدمة في هذين السوقين قد تم حلها بنجاح، مع تسجيل 10 حالات فقط في المملكة العربية السعودية تطلبت تصعيدها إلى الإدارة العليا.

العملاء والشكاوى	الإجمالي
إجمالي العملاء	**1,500,000**
عدد الشكاوى [2]	**4,854**[1]
نسبة الشكاوى المُعالجة	**100%**[1]

[1] إجمالي الإمارات وعمان والسعودية.
[2] الشكاوى المجمعة لخطوط التأمين الشخصية: السيارات، السفر، المنزل، والتأمين الطبي.

حلول تركز على العميل

ركزنا في العام 2024 على تنفيذ العديد من المبادرات والبرامج التي تهدف إلى تعزيز تجربة العملاء عموماً في "ليفا" لتحقيق التجربة عالية الجودة التي نعد بها عملائنا. وقد صُممت هذه المبادرات لتعزيز رضا العملاء على المدى الطويل وبناء الثقة وضمان تلبية منتجاتنا وخدماتنا للاحتياجات المتطورة لعملائنا.

عنوان المبادرة	الوصف
برنامج ملاحظات العملاء والرؤى	يساعدنا هذا البرنامج على فهم توقعات العملاء، ونقاط الضعف والمجالات التي تحتاج إلى تحسين من خلال الاستطلاعات المنتظمة ومجموعات التركيز والتفاعل المباشر عبر نقاط الاتصال المختلفة، مما يتيح لنا تحسين عروضنا بشكل مستمر.
الدعم الشخصي للعملاء	نفذنا نظاماً مخصصاً لدعم العملاء حيث يتم تخصيص مدير علاقة أو فريق دعم لكل عميل من عملاء الشركات. يضمن هذا النظام حصول العملاء على حلول معدلة خصيصاً ومساعدة سريعة لاحتياجاتهم المحددة.
التحول الرقمي وأدوات الخدمة الذاتية	لقد استثمرنا في المنصات الرقمية التي توفر للعملاء وصولاً سهلاً إلى خدماتنا، مثل تطبيق الهاتف المحمول سهل الاستخدام، والبوابات الإلكترونية، وخيارات الخدمة الذاتية. تمكّن هذه الأدوات العملاء من إدارة حساباتهم، وتتبع الخدمات، والوصول إلى المعلومات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع مما يضمن لهم الراحة والمرونة.
برامج الولاء والمكافآت	أدخلنا برامج ولاء العملاء التي تكافئ العملاء طويلين الأمد بمزايا خاصة وخصومات وعروض حصرية وتهدف هذه المبادرات إلى إبراز ولاء العملاء وتقديره.

التدريب المرتكز على العملاء

نطور برامج تدريبية شاملة مصممة خصيصًا لكل سوق من أسواق عملياتنا. فمثلاً، نركز في سلطنة عُمان، على تعزيز فهم أساسيات التأمين الصحي، بما في ذلك مزايا بوليصات التأمين المختلفة، وإدارة المطالبات، وعمليات خدمة العملاء، لضمان قدرة فرقنا على تقديم إرشادات دقيقة وبناء الثقة مع العملاء.

أما في الإمارات العربية المتحدة، فنتبع نهجًا منظَّمًا يشمل جلسات تدريبية قبل الخدمة لموظفي جميع الأقسام، إلى جانب مراجعات يومية وأسبوعية لتقييم الأداء ومعالجة التحديات. كما يراقب متخصصو ضمان الجودة التفاعلات مع العملاء، ويقدمون توجيهات فورية لضمان الامتثال لمعاييرنا والحفاظ على جودة الخدمة.

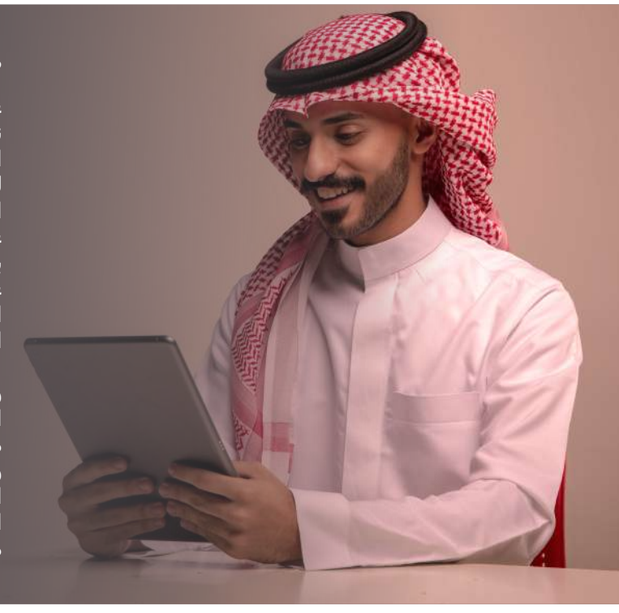
ويخضع الموظفون في المملكة العربية السعودية لتدريبٍ متخصص يشمل الدورات التدريبية عبر الإنترنت التي تعزز قدرتهم على التعامل مع الشكاوى بطريقةٍ احترافية والتفاعل مع العملاء بتعاطف.

الرقمنة والابتكار

نركز في "ليفا" على التحول الرقمي والابتكار لترقية تجارب العملاء وتعزيز كفاءة العمليات وإدخال المنتجات المتطورة. وتركز مبادراتنا على الاستفادة من التكنولوجيا المتقدمة، والرؤى المستندة إلى البيانات، وتقديم تجارب سلسة للعملاء، لتعزيز وتوسيع ريادتنا في قطاع التأمين. وقد طورنا في العام 2024 استراتيجيتنا للتحول الرقمي من خلال إعطاء الأولوية للتفاعل عبر القنوات المتعددة وأتمتة العمليات، مما يسهل تقديم الخدمات ويعزز الشفافية.

شملت المبادرات الرئيسية عبر أسواقنا:

الوصف	المبادرة
التفاعل عبر قنواتٍ متعددة	تطبيق تجارب سلسة للعملاء عبر المواقع الإلكترونية، وتطبيقات الهواتف المحمولة، والمنصات مثل واتساب للاستفسارات حول السياسات، والمشتريات، ومعالجة المطالبات، وتحديثات الحالة.
تكامل الذكاء الاصطناعي والتعرف الضوئي على الأحرف (OCR)	دمج ميزات الذكاء الاصطناعي لمعالجة المطالبات وخدمة العملاء واستخدام تقنية التعرف الضوئي على الحروف لتحويل مستندات المطالبات إلى صيغة رقمية، مما قلل من المعالجة اليدوية وحسّن من أوقات الاستجابة. والمشروع قيد التطوير حالياً في الإمارات.
خدمة البوليصات الرقمية	توسيع ميزات إدارة بوليصات التأمين عبر الإنترنت، مما يتيح التجديدات، التحديثات، الإلغاءات، وتقديم المطالبات من خلال المنصات الرقمية.



دفع مسيرة التحول الرقمي

عملنا، بالتوازي مع مسار الابتكار في المنتجات، على تسريع مسيرة التحول الرقمي للمجموعة لتعزيز تفاعل العملاء وتحسين تقديم الخدمات. ونعتمد على التحليلات لتحديد فرص تطوير المنتجات، وزيادة كفاءة معالجة المطالبات، وتحسين تخصيص الموارد، مما ينعكس إيجابًا على تجربة العملاء. فعلى سبيل المثال، أطلقنا نظاماً يتيح للعملاء تتبع حالة المطالبة، وتحميل الوثائق، والاطلاع على جداول التسوية عبر التطبيقات الهاتفية والمواقع الإلكترونية، مما أدى إلى تقليل كبير في الاستفسارات الواردة إلى مراكز الاتصال.

وسعياً لمزيد من التطوير لخدماتنا، أضفنا خدمة روبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي بالإضافة إلى مساعدين افتراضيين لتقديم الدعم على مدار الساعة، والتعامل مع الاستفسارات الشائعة، وتسريع معالجة المطالبات بدقة وكفاءة. ومع استمرارنا في التقدم، نواصل التركيز على مواكبة الاتجاهات الناشئة والحفاظ على ميزتنا التنافسية من خلال التحول الرقمي المستمر.

المشاركة المجتمعية

نركز على المبادرات التي تحفز التغيير الإيجابي عبر خمسة مجالات رئيسية: الصحة والرفاهية، القيادة الآمنة، الابتكار والتكنولوجيا، البيئة، والثقافة والمجتمع. تتماشى هذه المجالات مع أعمالنا، مما يمكننا من إحداث تأثير ملموس والمساهمة في الاستدامة على المدى الطويل.

صُممت أنشطتنا بحيث تلبي احتياجات مجتمعاتنا وتعزز القيمة المشتركة، مما يسمح لنا بدعم أهداف أعمالنا مع تحقيق تأثير اجتماعي إيجابي. وقد استثمرنا في العام 2024 حوالي 70 ألف ريال عماني في مبادرات المسؤولية الاجتماعية، وُزعت استراتيجياً عبر المجالات الخمسة لضمان تحقيق أقصى فائد.

ركزنا في العام 2024 على توسيع نطاق مبادراتنا في مجال المسؤولية الاجتماعية من خلال إدخال برامج جديدة وتحسين نهجنا لتحقيق أثر أكبر. هذه الجهود المبذولة، بدءاً من تمكين الوصول إلى الرعاية الصحية في المناطق النائية إلى نشر الوعي البيئي، تعكس التزامنا بتحقيق التغيير الإيجابي ودعم الاستدامة على المدى الطويل. كما غطت برامجنا الرئيسية التي أُطلقت في العام 2024 العديد من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، مما أتاح لنا إحداث تأثير واسع النطاق.

- **الهيئة الخيرية العمانية:** قدمت دعمًا ماليًا لمشاريع خيرية.
- **توزيع ملابس شتوية في المملكة العربية السعودية:** وفرت ملابس أساسية للأفراد المحتاجين بالشراكة مع منظمات محلية.

- **أسبوع المرور الخليجي في عُمان:** رفع مستوى الوعي بممارسات القيادة الآمنة.
- **بطولة عُمان العالمية لسباقات الصالات المغلقة ٢٠٢٤:** تعزيز الرياضة والتماسك المجتمعي.

- **فعالية الثقافة والشراكة الإماراتية:** شراكة مع سعيد للمشاركة في معرض التوعية بالسلامة المرورية.
- **مبادرة توزيع النباتات في المملكة العربية السعودية:** توزيع نباتات داخلية على الموظفين، مما يعزز بيئة عمل أكثر خضرة وانتعاشًا.

- **جمعية عمان تكافل صحار الخيرية:** دعمت الابتكار والمبادرات التي تركز على التكنولوجيا

- **هبة رمضان الإماراتية:** شراكة مع الهلال الأحمر لدعم الأسر المحتاجة خلال شهر رمضان

- **التعاون مع مؤسسة إنجاز عمان** لتوفير منصة لتحديد ورعاية رواد الأعمال الطلاب في مجال الابتكار والتكنولوجيا

- **زراعة أشجار المانجروف في الإمارات العربية المتحدة (أشجار الغاف):** الشراكة مع سعيد لدعم جهود استعادة النظام البيئي وعزل الكربون من خلال زراعة 1200 شجرة.

- **رعاية برنامج مستقبل الموضة في عُمان 2025:** دعم الإبداع وريادة الأعمال في مجال الموضة

الأشخاص الموظفون

نهجنا

نُدرك في "ليفا" أن نجاحنا يعتمد بشكل أساسي على نجاح موظفينا وفعالية ثقافتنا، إذ نفخر بفريق يضم أكثر من 1,200 موظف، يشكلون رأس المال البشري، وهو أهم أصولنا. نلتزم بأعلى معايير المهنية والأخلاقيات والعدالة في جميع عملياتنا عبر المنطقة، ونعمل على توفير بيئة عمل آمنة وشفافة ومنصفة للجميع، وذلك من خلال قيادة فعالة، وإطار سياسات متين، وآليات واضحة للتعامل مع الشكاوى.

مدونة السلوك

وضعنا مجموعة شاملة من السياسات والإرشادات التي تنظم سلوك الموظفين، وأدائهم، وتطورهم المهني، وتشمل دليل الموارد البشرية، ومدونة السلوك والأخلاقيات الخاصة بالمجموعة، وإجراءات التعامل مع الشكاوى. ورغم توحيد العديد من السياسات عبر جميع أسواقنا ، فقد تم تخصيص بعضها لتلبية المتطلبات التنظيمية والتشغيلية لكل سوق. توفر مدونة السلوك والأخلاقيات الخاصة بالمجموعة توجيهات واضحة بشأن السلوك المهني والأخلاقي، وتعزز أفضل ممارسات العمل وحوكمة الشركات بما يتماشى مع قيمنا المؤسسية. كما نطرح وحدة تدريبية سنوية إلزامية على منصة ألفا ALFA كل عام لتعزيز هذه المعايير.

في حالة حدوث انتهاكات لمدونة قواعد السلوك تُتخذ إجراءات تأديبية رسمية أو غير رسمية، وفقاً لخطورة المخالفة. وقد سجلنا في العام 2024 أربع حالات انتهاك للمدونة في السلطنة، وحالتين في الإمارات، في حين لم تُسجل أي حالات في السعودية، حيث يجري التعامل مع جميع الحالات بما يتماشى مع مدونة السلوك الخاصة بالمجموعة وقوانين العمل المحلية.

سياسة الإبلاغ عن المخالفات

السياسة التي نعتمدها للإبلاغ عن المخالفات توفر للموظفين وأصحاب المصلحة منصةً آمنة وسرية للإبلاغ عن أي تجاوزات. وتهدف هذه السياسة إلى تمكين الأفراد من التعبير عن مخاوفهم والإشارة إلى حدوث أي خطأ أو انتهاك، وإلى تعزيز ثقافة الانفتاح وبناء الثقة، مع ضمان حماية المبلغين من أي انتقام أو عواقب قانونية عند الإبلاغ بحسن نية. باعتبارنا جزءاً من "المجموعة"، نشجع على الإبلاغ عن المخالفات، حيث يتيح لنا ذلك معالجة القضايا غير المرئية بسرعة، وتعزيز التزامنا بالأخلاقيات وقيم العمل.

التعامل مع الشكاوى

تضمن إجراءات الشكاوى التي نطبقها التعامل مع جميع القضايا بجدية وحلها بالشكل المناسب، سواء تم تقديمها بطريقة رسمية أو غير رسمية. ويسهم هذا النهج في منع التصعيد وتعزيز بيئة عمل قائمة على الثقة. نجحنا في العام 2024 في معالجة الشكاوى المقدمة بفعالية عبر مختلف الأسواق:

- عمان: قُدِّمت شكويان تم حلهما .
- الإمارات: قُدِّمت شكويان تم حلهما.
- السعودية: لم تُقدَّم أي شكاوى.

يخضع موظفونا لتدريب إلزامي على قواعد السلوك سنويًا

التنوع والشمول وتكافؤ الفرص

يشكل التنوع ركناً أساسياً في ثقافة مجموعتنا بالنظر إلى توزعها الإقليمي، ويسهم ذلك في تحفيز الابتكار، وتعزيز عملية اتخاذ القرار، وزيادة مشاركة الموظفين، مما يعزز قدرتنا التنافسية في السوق. ينعكس هذا التنوع في تعدد الجنسيات داخل المجموعة، فإلى جانب موظفينا من عمان والإمارات والسعودية، يضم فريقنا أفراداً من نحو 28 دولة حول العالم، بما في ذلك الهند، باكستان، الفلبين، المملكة المتحدة، سريلانكا، لبنان، لاتفيا، وروسيا.

عدد الدول الممثلة في كوادرنا هي 25 دولة	2024	2023
	28	21

	2024	2023
عمان	427	438
الإمارات العربية المتحدة	75	63
المملكة العربية السعودية	84	83
الهند	299	277
باكستان	22	25

[1] إجمالي الأعداد المعروضة في الجدول هي للإمارات وعمان والسعودية مجتمعة

نعتبر التنوع عنصرًا جوهريًا يقوم على تقدير الاختلافات الفردية وإدراك القيمة الفريدة التي يضيفها كل شخص إلى مؤسستنا، سواء من حيث الجنس، العرق، الدين، العمر، القدرات البدنية، أو الخلفيات التعليمية والمهنية. ورغم عدم اعتمادنا على مؤشرات أداء محددة أو حصص مستهدفة، فإننا ندمج التنوع في جميع مراحل استقطاب المواهب، والتوظيف، والاحتفاظ بالكوادر. والأهم بالنسبة لنا هو أن نكون انعكاسًا حقيقيًا للأسواق التي نعمل فيها، مع تحقيق أهداف التوطين وتعزيز مشاركة الكفاءات المحلية.

تقسيم الموظفين إلى محليين ووافدين [1]

	2024	2023
نسبة الموظفين المحليين من إجمالي القوى العاملة [2]	66%	66%
نسبة الموظفين الوافدين من إجمالي القوى العاملة	34	34%

2024	2023	
52%	54%	نسبة الموظفين المحليين في المناصب الإدارية العليا والتنفيذية [3]
48%	46%	نسبة الموظفين الوافدين في المناصب الإدارية العليا والتنفيذية

[1] إجمالي الأرقام الموضحة في الجدول تشمل عمان والإمارات والسعودية.
[2] 26% للإمارات، 85% لعمان، 84% للسعودية في 2024.
[3] 15% للمستوى الجماعي، 0% للإمارات، 60% لعمان, 63% للسعودية في 2024.

ترسّخ مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات الخاصة بالمجموعة مبدأ احترام الزملاء والعملاء، مجسدةً قيمتنا الأساسية المتمثلة في "القبول". وتوجّهنا هذه المبادئ إلى:

- تعزيز التعاون والتواصل بشفافية وإنصاف.
- تقدير الاختلافات الفردية وترسيخ ثقافة التعلم المتبادل.
- دعم تنوع وجهات النظر واحترام أساليب العمل المختلفة
- ضمان المساواة في المعاملة، بغض النظر عن الجنس أو العرق أو الدين أو الخلفية.

ونحرص على تحقيق العدالة والشفافية من خلال توفير فرص متكافئة لموظفينا استنادًا إلى مؤهلاتهم وكفاءاتهم وأدائهم. كما نسعى إلى خلق بيئة يشعر فيها الموظفون بالتقدير والدعم لتحقيق تطلعاتهم المهنية. وتستهدف استراتيجيتنا تعزيز المشاركة، وزيادة الإنتاجية، وخلق منافسة إيجابية، إلى جانب تعزيز مكانتنا كجهة عمل منصفة وجاذبة في السوق. إدراكاً منا في "ليفا" لما قد يؤدي إليه غياب تكافؤ الفرص من فقدان المواهب، وانخفاض المعنويات، وظهور تحديات قانونية محتملة، وضماناً للإنصاف، فقد اعتمدنا سياسات قوية تشمل:

- **سياسة التوظيف الجماعي:** تعزيز التنوع في التمثيل عبر جميع مستويات المجموعة.
- **سياسة إدارة الأداء الجماعي:** ضمان معايير تقييم موحدة تدعم الإنصاف في تطوير المسارات المهنية.

إن خلق بيئة داعمة لازدهار المرأة لا يرسخ المساواة بين الجنسين فحسب، بل يساهم أيضًا في تعزيز قدرة المجموعة على استقطاب الكفاءات النسائية والاحتفاظ بها على المدى الطويل.

الموظفين [1]	2024	2023
نسبة الموظفين الإناث من إجمالي القوة العاملة [2]	39%	38%
نسبة الموظفين الذكور من إجمالي القوة العاملة	61%	62%

الموظفين في المناصب الإدارية العليا والتنفيذية	2024	2023
نسبة الإناث [3]	21%	19%
نسبة الذكور	79%	81%

الموظفين في المناصب الابتدائية والمتوسطة	2024	2023
نسبة الإناث [4]	40%	39%
نسبة الذكور	60%	61%

الموظفين في التعيينات الجديدة	2024	2023
نسبة الإناث [5]	43%	37%
نسبة الذكور	57%	63%

[1] إجمالي الأرقام الموضحة في الجدول تشمل المجموعة، الإمارات ,عمان والسعودية.
[2] 33% على مستوى المجموعة، 46% للإمارات، 38% لعمان، 22% للسعودية في 2024.
[3] 32% على مستوى المجموعة، 24% للإمارات، 18% لعمان، 8% للسعودية في 2024.
[4] 33% على مستوى المجموعة، 48% للإمارات، 38% لعمان، 21% للسعودية في 2024.
[5] 78% على مستوى المجموعة، 56% للإمارات، 33% لعمان، 12% للسعودية في 2024.

تطوير المواهب والاحتفاظ بها

نحن ندرك أن نجاحنا واستدامتنا مرتبطان ارتباطاً مباشراً بنجاح موظفينا وتُعد معدلات الدوران مؤشر أداء رئيسي بالنسبة لنا فيما يتعلق بالاحتفاظ بالمواهب.

معدل الدوران للموظفين بدوام كامل	2024	2023
مستوى المجموعة	8%	N/A[1]
الإمارات	9%	10%
عمان	3%	6%
السعودية	4%	4%

[1] تم إنشاء مجموعة "ليفا" في منتصف عام 2023، لذلك لا تتوفر بيانات معدل الدوران للسنة.

نهدف من خلال خطة تطوير المواهب التي اعتمدناها، إلى تجهيز موظفينا بالمهارات والمعرفة اللازمة لتحقيق إمكاناتهم والبقاء قادرين على التكيف مع اتجاهات القطاع، مما يساهم في تحقيق التميز والنجاح العام للمجموعة.

برامج التعلم والتطوير للمجموعة

البرنامج	الوصف	المشاركين
منصة ألفا (ALFA) للتعلم عبر الإنترنت	منصة ألفا هي منصة التعلم عبر الإنترنت التابعة لمجموعة ليفا، والمدعومة من disprz. تحتوي المنصة على وحدات تدريبية إلزامية يجب على جميع الموظفين إكمالها، بالإضافة إلى عددٍ من الوحدات التدريبية الاختيارية ذات الصلة التي يمكن للموظفين الاستفادة منها.	**جميع الموظفين**
تدريب إدارة الأداء	إلزامية لجميع الموظفين.	**جميع الموظفين**
التدريبات الداخلية والخارجية	تدريبات محددة يتم توفيرها للموظفين بناءً على تحليل احتياجات التدريب.	**موظفين معينين**
التدريبات الخارجية من قبل الهيئة العامة للرقابة المالية (FSA)	تدريبات ربع سنوية تنفذها الهيئة العامة للرقابة المالية تتناول مواضيع محددة.	**موظفين معينين**
برنامج تهيئة الموظفين الجدد	برنامج تعريفي بالشركة لجميع الموظفين الجدد.	**الموظفين الجدد**

نحرص في "ليفا" على الاستثمار في تعلم وتطوير موظفينا من خلال توفير فرص وموارد تعلم مستمرة. وقد صممنا خطة التطوير في العام 2024 بحيث تركز على القدرات الأساسية لأعمالنا مثل أمان المعلومات، الامتثال، مكافحة غسيل الأموال، وسياسة الإبلاغ عن المخالفات. كما سجلنا تقديم سبع ساعات تدريبية في المتوسط للموظفين عبر المجموعة.

2024 معلومات التدريب

	عمان	الإمارات [1]	السعودية
الحد الأدنى لعدد ساعات التدريب لجميع الموظفين [2]	7	7	4
للإناث	7	7	3
للذكور	8	7	4

	عمان	الإمارات [1]	السعودية
الحد الأدنى لعدد ساعات التدريب للإدارة العليا والتنفيذيين [2]	4	15	4
للإناث	3	15	4
للذكور	4	15	4

[1] يشمل الموظفين على مستوى المجموعة ككل

[2] متوسط ساعات التدريب للمستويات الإدارية الأعلى.

مراجعة تطوير المسار الوظيفي

يعد تطوير المسار الوظيفي ركيزة أساسية في استراتيجيتنا لإدارة المواهب، حيث توفر عملية إدارة الأداء الهيكلية إطاراً لحوار مستمر بين المديرين والموظفين. والتزاماً منا بتطوير المهارات وتعزيز النجاح في جميع المستويات، فقد حصل جميع الموظفين المؤهلين على مراجعاتٍ للأداء بنسبة 100% من عام 2022 إلى 2024.

المكافآت والتقدير

نؤمن بأن التقدير والاعتراف بالجهود والإنجازات يحفّزان الأفراد على تقديم أفضل ما لديهم. تم تصميم أنظمة المكافآت لدينا بحيث تعكس الديناميكيات الإقليمية في عُمان والإمارات والسعودية، مع الحفاظ على التزامنا الراسخ بمبادئ العدالة والشفافية.

نسبة الأجور	2024	2023
نسبة الأجر بين الذكور والإناث (الوسيط)		
الإمارات	1 : 1.38	1 : 1.32
عمان	1 : 1.29	1 : 1.32
السعودية	1 : 2.04	1 : 2.05
نسبة الأجر بين الرئيس التنفيذي والأجر الوسيط للموظف		
الإمارات	1 : 10.91	1 : 11.67
عمان	1 : 10.51	1 : 10.58
السعودية	1 : 6.69	1 : 6.45

برامجنا للمكافآت السنوية في عمان والإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية ترتبط بأداء الموظف الفردي وأداء الشركة ككل. بعد عمليات الاندماج بين "الأهلية" وNLG في عُمان، و"ليفا" وNLG في الإمارات، تم توحيد درجات الموظفين ضمن إطار عمل موحّد لتعزيز العدالة والاتساق. ونواصل الاستثمار في تقدير التميز عبر أسواقنا، حيث نخصص لذلك سنوياً ما يقارب من 300 ألف ريال عُماني في عُمان، و5 ملايين درهم إماراتي في الإمارات، و2 مليون ريال سعودي في المملكة العربية السعودية.

المزايا الممنوحة للموظفين

نلتزم بتقديم مجموعة متكاملة من المزايا لدعم موظفينا وتعزيز رفاههم عبر جميع أسواقنا، وتشمل:

التأمين الطبي: يشمل الموظفين وعائلاتهم.

التأمين على الحياة: لضمان الأمان المالي لجميع الموظفين.

بدل تذاكر السفر السنوي: يُمنح للموظفين المغتربين لتمكينهم من زيارة بلدانهم.

يُظهر هذا النهج الشامل في مزايا الموظفين التزامنا بخلق بيئة داعمة ترضيهم، وتضمن أن يشعر كل عضو في الفريق بالتقدير والتمكين في الدور الوظيفي الذي يقوم به.

الإجازة الوالدية

نؤمن بأهمية تحقيق التوازن بين العمل والحياة ونسعى إلى دعم الآباء الجدد في جميع أسواقنا من خلال سياسات إجازة والدية تتماشى مع اللوائح المحلية:

- **الإمارات:** 5 أيام إجازة أبوة، بالإضافة إلى 45 يوماً إجازة أمومة براتب كامل، و15 يوماً أخرى بنصف الراتب.
- **عمان:** 7 أيام إجازة أبوة. 98 يوماً إجازة أمومة.
- **السعودية:** 3 أيام إجازة أبوة. 70 يوماً إجازة أمومة.

في عام 2024، بلغت نسبة الاحتفاظ بالموظفين الذين كانوا مؤهلين للحصول على إجازة والدية واستفادوا منها 100%، مما يعكس التزامنا بتوفير بيئة عمل داعمة.

عدد الموظفات المؤهلات لإجازة الوالدين [1]

2024: **314** | 2023: **312**

	2024	2023
نسبة التي أخذت إجازة الوالدين [2]	3%	8%
النسبة التي عادت للعمل بعد إجازة الوالدين	100%	100%
النسبة التي عادت للعمل وما زالت موظفة بعد 12 شهراً من العودة	100%	92%

عدد الموظفين الذكور الذين كانوا مؤهلين لإجازة الوالدين [1]

2024: **559** | 2023: **564**

	2024	2023
النسبة التي أخذت إجازة الوالدين [3]	2%	2%
النسبة التي عادت للعمل بعد إجازة الوالدين	100%	100%
النسبة التي عادت للعمل وما زالت موظفاً بعد 12 شهراً من العودة	100%	88%

[1] إجمالي عدد الموظفين: 968 لعام 2024 و 947 لعام 2023
إجمالي عدد الموظفات والموظفين المتزوجين: 873 لعام 2024 و 876 لعام 2023.
لا يحق الحصول على إجازة الوالدية (سواء كانت إجازة الأمومة أو الأبوة) سوى للموظفين المتزوجين في حال أصبحوا آباءً وأمهات.
[2] 2% على مستوى المجموعة، 1% الإمارات، 2% عمان، 5% السعودية 2024
[3] 4% على مستوى المجموعة، 4% الإمارات، 2% عمان، 0% السعودية 2024

بصمتنا البيئية

استهلاك الموارد

استهلاك الطاقة

ركزنا في العام 2024 على تعزيز الكفاءة من خلال تنفيذ مبادرات مخصصة لتوفير الطاقة عبر مختلف أسواقنا. قمنا بدمج المساحات المكتبية في أحد أسواقنا، وهي خطوة يُتوقع أن تقلل بشكل كبير من استهلاك الكهرباء. بالإضافة إلى ذلك، اعتمدنا حلول إضاءة منخفضة الاستهلاك للطاقة، وشجعنا الموظفين على تبني ممارسات موفرة للطاقة. وقد أسفرت هذه الإجراءات عن انخفاض ملحوظ في استهلاك الكهرباء، مما ساهم في تقليل بصمتنا الكربونية وتعزيز استدامة عملياتنا.

استهلاك الكهرباء (كيلوواط ساعة)

	2024	2023
عمان [2]	2,233,740	1,871,162

استهلاك الكهرباء (كيلوواط ساعة)

	2024	2023
الإمارات	145,446	169,143

استهلاك الكهرباء (كيلوواط ساعة)

	2024	2023
السعودية	293,072	376,858

[1] استهلاك المجموعة مشمول ضمن استهلاك الإمارات وعمان.
[2] استهلاك الكهرباء المبلغ عنه في عمان يتضمن استهلاك المياه المرافق بسبب الطرق الحالية المستخدمة لتتبع الاستهلاك.

استهلاك المياه

نظرًا لموقعنا الجغرافي، نولي أهمية كبيرة لممارسات استهلاك وإدارة المياه. ورغم أن استهلاكنا للمياه يعد منخفضًا مقارنة بالصناعات الأخرى نظرًا لطبيعة أعمالنا في قطاع التأمين، فإننا نلتزم بتحسين كفاءة استخدام المياه والحد من الهدر. نعمل أيضاً على تنفيذ تدابير استباقية لمراقبة الاستهلاك ومعالجة أوجه القصور عبر أسواقنا وعملياتنا، لضمان إدارة مستدامة وفعالة لهذا المورد الحيوي.

استهلاك المياه لعام 2024 (بالمتر المكعب) (على مستوى المجموعة، الإمارات، عمان والمملكة العربية السعودية)

	الإمارات	عمان	السعودية
مياه المرافق المستهلكة	11,111	5,530	40
المياه الصالحة للشرب المستهلكة	32	50	16

[1] Water usage data includes Group level, Oman, UAE and KSA.

استهلاك الوقود وانبعاثات ثاني أكسيد الكربون

في عمان، بلغ استهلاك الوقود للمركبات المملوكة والمستأجرة 49,248 لتراً في العام 2024، بالإضافة إلى 116 لتراً من الديزل المستخدم في المولد الكهربائي بمكتبنا في روى. وسعياً لتعزيز الكفاءة، يتم تحديد بدل الوقود الشهري للموظفين عند 100 ريال عماني، مع تشجيع مبادرات العمل عن بُعد للحد من استهلاك الوقود وتقليل الانبعاثات الناجمة عن التنقل.

في الإمارات، شهد استهلاك الوقود انخفاضًا بنسبةٍ تتجاوز 50% منذ عام 2022، متراجعًا من 15,950 لتراً إلى 6,903 لتراً في عام 2024، حيث يغطي هذا الاستهلاك البنزين لست مركبات مملوكة. تتم مراقبة الاستهلاك عبر سجلات تعبئة مفصلة ونظام تتبع الرحلات. كما نشجع الموظفين على استخدام وسائل النقل العامة، وتبني أنماط العمل الهجينة، والحد من استخدام المركبات الشخصية والسفر للأعمال.

استهلاك الوقود لعام 2024 (باللتر) (على مستوى المجموعة، الإمارات، عمان والمملكة العربية السعودية)

	الإمارات	عمان	السعودية
البنزين المشترى للسيارات المملوكة/ المستأجرة	6,903	49,247 [1]	0
الديزل المشترى لأغراض أخرى	0	116 [2]	0

[1] البيانات تمثل الفترة من 1 يناير إلى 30 نوفمبر 2024.
[2] المولد في مكتب روى.
[3] لا تملك المملكة العربية السعودية أو تستأجر أي سيارات.

استهلاك المواد

نركز في أعمالنا على تقليل النفايات وتحسين استهلاك المواد لتتماشى مع أهدافنا الأوسع في الاستدامة. وقد نفذنا خلال العام 2024 العديد من المبادرات الرقمية والهادفة إلى زيادة الوعي بالاستهلاك المسؤول، مما أدى إلى تقليص استهلاك الورق بنسبة 23% مقارنة بعام 2023.

استهلاك المواد وإعادة التدوير (بالكيلوغرامات) (على مستوى المجموعة، الإمارات، عمان والسعودية)

	2024	2023
إجمالي الأوراق المستخدمة – الإمارات	1,205	1,784
إجمالي الأوراق المستخدمة – عمان	5,500	4,400
إجمالي الأوراق المستخدمة – السعودية	1,782	2,160
الإجمالي	8,487	8,344

[1] يتم تضمين استهلاك المجموعة ضمن أرقام استهلاك الإمارات وعمان.

نستند في قياس انبعاثات النطاق 1 و 2 و 3 إلى بروتوكول الغازات الدفيئة (GHG)، مما يمكننا من تقييم تأثيرنا البيئي بدقة عبر عملياتنا وسلسلة القيمة. وتفصيل النطاقات كالتالي:

- النطاق 1: يشمل الانبعاثات المباشرة من المصادر التي نمتلكها أو نتحكم بها، مثل استهلاك الوقود في منشآتنا والمركبات التابعة لنا.
- النطاق 2: يغطي الانبعاثات غير المباشرة الناتجة عن إنتاج الطاقة التي نشتريها ونستهلكها، بما في ذلك الكهرباء، التدفئة، والتبريد.
- النطاق 3: يشمل جميع الانبعاثات غير المباشرة الأخرى المرتبطة بأنشطتنا، مثل تلك الناتجة عن مورّدينا، والسفر التجاري، والنفايات المتولدة، وكذلك استخدام المنتجات والخدمات والتخلص منها. وغالبًا ما يكون هذا النطاق هو الأكثر تعقيدًا من حيث التتبع نظرًا لامتداده عبر سلسلة القيمة بأكملها.

نسبة	2024
الانبعاثات المباشرة – النطاق 1	139
الانبعاثات غير المباشرة – النطاق 2	1,842 [2]
السفر للأعمال - النطاق 3، الفئة 6	46

*تتضمن انبعاثات النطاق 2 للمجموعة استهلاك المياه في عمان بسبب الطرق الحالية المستخدمة لجمع البيانات.

المشتريات

نعتمد عملية العناية الواجبة لضمان توافق الموردين مع معاييرنا المالية والتشغيلية والبيئية والاجتماعية. وتبدأ هذه العملية بتقييم الاستقرار المالي والقدرة التشغيلية للموردين، مما يضمن امتلاكهم الموارد اللازمة لتلبية متطلباتنا، إلى جانب التحقق من الامتثال للقوانين المحلية وهياكل الحوكمة لتعزيز الممارسات الأخلاقية والمتسقة عبر أسواقنا.

نحن حاليًا بصدد تحديث سياسة وهيكل المشتريات للمجموعة، بحيث يتم تعميمه على جميع الأسواق مع الحفاظ على متطلبات اللوائح المحلية وسياق السوق. ونسعى لدمج المعايير البيئية والاجتماعية في هيكل المشتريات لتعزيز المصادر المسؤولة والممارسات المستدامة، بما في ذلك تقليل البصمة الكربونية للموردين، وتحسين إدارة النفايات، وضمان ظروف عمل آمنة ومعاملة عادلة للعمال. بالإضافة إلى ذلك، نحرص على مواءمة ممارساتنا مع الرؤى الوطنية والأهداف كلما كان ذلك ممكنًا، عبر دعم الموردين المحليين والمساهمة في خلق قيمة اقتصادية مستدامة.

معلومات الموردين

	الإمارات	عمان	السعودية
عدد الموردين	24	20	19
نسبة المحليون منهم	75%	15%	100%
نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة	13%	15%	68%
الميزانية المنفقة على الموردين (بآلاف الريالات العمانية)	87	246	45
نسبة من هذه الميزانية تم إنفاقها على الموردين المحليين	50%	13%	100%
نسبة من هذه الميزانية تم إنفاقها على الموردين من الشركات الصغيرة والمتوسطة	20%	15%	28%

حول هذا التقرير

النطاق

- فترة التقرير: من 1 يناير 2024 إلى 31 ديسمبر 2024.
- المجالات المشمولة: المجموعة، بالإضافة إلى عمليات التأمين في عمان، والإمارات العربية المتحدة، والمملكة العربية السعودية ما لم يُذكر خلاف ذلك.
- التحقق: التحقق الداخلي من خلال مراجعة القسم والموافقة.
- الأداء المالي: يرجى الرجوع إلى التقرير السنوي لعام 2024 لمزيد من المعلومات.

المبادئ

- ضماناً لمستوى عالٍ من الجودة في تقريرنا، اعتمدنا عند وضعه على المبادئ التالية:
- الدقة: يتم إنتاج هذا التقرير من خلال عملية تعتمد على التكنولوجيا، ويشمل مشاركة الموظفين، ومراجعاتٍ متعددة، وموافقة الفريق التنفيذي والمجلس.
- التوافق: تقوم المجموعة بمواءمة مبادرات الاستدامة الخاصة بها مع الأطر الإقليمية والعالمية لتحقيق تغيير مؤثر. محلياً، نحن مسترشدون برؤية عمان 2040، ورؤية الإمارات 2031، ورؤية السعودية 2030.
- يعكس هذا التوافق نهج المجموعة الموحد تجاه الاستدامة، مع إعطاء الأولوية لإنشاء هيكل قوي يمكننا من التكيف مع المتطلبات المتطورة بينما يعزز التأثيرات الإيجابية على أعمالنا، والمجتمعات التي نخدمها والكوكب.
- التوازن: يعتمد تقريرنا على موقف محايد مما يوفر رؤية شفافة لأدائنا، بما في ذلك الفرص للتحسين.
- الوضوح: تُنشر تقارير الاستدامة باللغتين الإنجليزية والعربية على موقعنا الإلكتروني، مما يضمن أنها واضحة ومنظمة بشكل جيد.
- قابلية المقارنة: يقدم هذا التقرير بيانات الأداء لعام 2024 و2023 و2022، مما يسهل المقارنات بين الأعوام لمتابعة التقدم، بشرط توفر البيانات.
- الشمولية: يتجاوز التقرير تغطية المواضيع الهامة فقط كما هو موصى به من قبل معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ويغطي مجموعةً واسعة من الإفصاحات لتقديم رؤية شاملة لأداء المجموعة في مجال الاستدامة.
- السياق: يعكس التقرير جهودنا في دمج الاستدامة في أعمالنا الأساسية. نحن نعرض تأثيراتنا البيئية، والمساهمات الاجتماعية، ونموذج الحوكمة.
- المعايير: نتبع معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)، ومبادئ الأمم المتحدة للتأمين المستدام (UN PSI)، وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs).
- التوقيت: نلتزم بدورة تقارير سنوية، مما يضمن إنتاج تقارير الاستدامة في الوقت المحدد لإبقاء الأطراف المعنية على اطلاع بتقدمنا.
- قابلية التحقق: نضمن موثوقية وشفافية البيانات التي نقدمها من خلال عملية جمع وتحقيق صارمة للبيانات.

مؤشر MSX | مؤشرات الاستدامة 30

المؤشر	طريقة الحساب	معيار GRI	أهداف التنمية المستدامة	صفحة التقرير
E1 انبعاثات غازات الدفيئة	E1.1 إجمالي الكمية، بوحدة مكافئ ثاني أكسيد الكربون للنطاق 1	**GRI 305: الانبعاثات 2016**	**الهدف 13: العمل المناخي**	ص. 47
	E1.2 إجمالي الكمية، بوحدة مكافئ ثاني أكسيد الكربون للنطاق 2 (إن وجد)			
	E1.3 إجمالي الكمية، بوحدة مكافئ ثاني أكسيد الكربون للنطاق 3 (إن وجد)			
E2 كثافة الانبعاثات	E2.1 إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة لكل وحدة إنتاج	**GRI 305: الانبعاثات 2016**	**الهدف 13: العمل المناخي**	2.09 طن مكافئ CO_2 لكل موظف
	E2.2 إجمالي الانبعاثات غير المرتبطة بغازات الدفيئة لكل وحدة إنتاج			غير متوفر
E3 استهلاك الطاقة	E3.1 إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بشكل مباشر	**GRI 302: الطاقة 2016**	**الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولان**	ص. 45
	E3.2 إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بشكل غير مباشر			
E4 كثافة استهلاك الطاقة	E4 الاستهلاك المباشر للطاقة لكل وحدة إنتاج	**GRI 302: الطاقة 2016**	**الهدف 13: العمل المناخي**	58.14 لتر لكل موظف.
E5 مزيج الطاقة	E5 النسبة المئوية: استهلاك الطاقة حسب نوع التوليد	**GRI 302: الطاقة 2016**	**الهدف 7: طاقة نظيفة وبأسعار معقولة**	نستخدم الكهرباء من الشبكة. لا طاقة متجددة.
E6 استهلاك المياه	E6.1 إجمالي كمية المياه المستهلكة	**GRI 303: المياه والمياه العادمة 2018**	**الهدف 6: المياه النظيفة والنظافة الصحية**	ص. 45
	E6.2 إجمالي كمية المياه المستصلحة			غير متوفر
E7 العمليات البيئية	E7.1 هل تتبع الشركة سياسة بيئية رسمية؟ (نعم/لا)	**GRI 103: نهج الإدارة 2016***	**الهدف 13: العمل المناخي**	نعم
	E7.2 هل تتبع الشركة سياسات محددة للنفايات والمياه والطاقة/إعادة التدوير؟ (نعم/لا)			نعم، مذكورة في السياسة البيئية
	E7.3 هل تستخدم الشركة نظاماً معترفاً به لإدارة الطاقة؟ (نعم/لا)			لا
E8 الإشراف البيئي	E8 هل يشرف فريق الإدارة على قضايا الاستدامة؟ (نعم/لا)	**GRI 102: الإفصاحات العامة 2016**	--	نعم

المؤشر	طريقة الحساب	معيار GRI	أهداف التنمية المستدامة	صفحة التقرير
E9 الإشراف البيئي	E9 هل يشرف مجلس الإدارة على قضايا الاستدامة؟ (نعم/لا)	**GRI 102: الإفصاحات العامة 2016**	--	لا
E10 تخفيف مخاطر التغير المناخي	E10 إجمالي الاستثمار السنوي في البنية التحتية والمرونة وتطوير المنتجات المتعلقة بالمناخ	--	**الهدف 13: العمل المناخي**	غير متوفر
S1 نسبة راتب الرئيس التنفيذي	S1.1. النسبة: إجمالي تعويضات الرئيس التنفيذي إلى إجمالي تعويضات الموظف بدوام كامل في المنتصف (الوسيط)	**GRI 102: الإفصاحات العامة 2016**	**الهدف 10. الحد من عدم المساواة**	ص. 42
	S1.2 هل تقوم شركتكم بالإفصاح عن هذا المؤشر في التقارير التنظيمية؟ (نعم/لا)			لا
S2 نسبة الأجور بين الجنسين	النسبة: متوسط تعويضات الذكور إلى متوسط تعويضات الإناث	**GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016**	**الهدف 5: المساواة بين الجنسين**	ص. 42
S3 معدل دوران الموظفين	S3.1. النسبة المئوية: التغير السنوي للموظفين بدوام كامل	--	--	ص. 39
	S3.2 النسبة المئوية: التغير السنوي للموظفين بدوام جزئي	--	--	غير متوفر
	S3.3 النسبة المئوية: التغير السنوي للمقاولين و/أو الاستشاريين	--	--	غير متوفر
S4 التنوع بين الجنسين	S4.1 النسبة المئوية: إجمالي عدد الموظفين في المؤسسة من الرجال والنساء	**GRI 102: الإفصاحات العامة 2016** **GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016**	**الهدف 5: المساواة بين الجنسين**	ص. 38
	S4.2 النسبة المئوية: نسبة الرجال والنساء في المناصب المبتدئة والمتوسطة			
	S4.3 النسبة المئوية: نسبة الرجال والنساء في المناصب العليا والتنفيذية			
S5 نسبة العمال المؤقتين	S5.1 النسبة المئوية: إجمالي عدد موظفي المؤسسة الذين يعملون بدوام جزئي	**GRI 102: الإفصاحات العامة 2016**	--	غير متوفر
	S5.2 النسبة المئوية: إجمالي عدد موظفي المؤسسة من المقاولين و/أو الاستشاريين	**GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016**	--	غير متوفر

المؤشر	طريقة الحساب	معيار GRI	أهداف التنمية المستدامة	صفحة التقرير
S6 عدم التمييز	هل تتبع شركتكم سياسة عدم التمييز؟ (نعم/لا)	**GRI 103: نهج الإدارة 2016**	**الهدف 10: الحد من أوجه عدم المساواة**	نعم، موضحة بالتفصيل في مدونة السلوك
S7 معدل الإصابات	النسبة المئوية: تكرار حوادث الإصابات مقارنة بإجمالي وقت عمل القوى العاملة	**GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018**	**الهدف 3: الصحة الجيدة والرفاه**	غير قابل للتطبيق
S8 الصحة والسلامة العامة	هل تتبع شركتكم سياسة للصحة المهنية و/أو سياسة للصحة والسلامة العامة؟ (نعم/لا)	**GRI 103: نهج الإدارة 2016**	**الهدف 3: الصحة الجيدة والرفاه**	لا
S9 عمالة الأطفال والعمل القسري	S9.1 هل تتبع شركتكم سياسة تتعلق بعمالة الأطفال و/أو العمل القسري؟ (نعم/لا)	**GRI 103: نهج الإدارة 2016**	**الهدف 8: العمل اللائق والنمو الاقتصادي**	نحن نلتزم بالقوانين واللوائح المحلية
	S9.2 إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة عمالة الأطفال و/أو العمل القسري الموردين والبائعين أيضًا؟ (نعم/لا)			
S10 حقوق الإنسان	S10.1 هل تتبع شركتكم سياسة لحقوق الإنسان؟ (نعم/لا)	**GRI 103: نهج الإدارة 2016**	**الهدف 10: الحد من أوجه عدم المساواة**	نحن نلتزم بالقوانين واللوائح المحلية
	S10.2 إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة حقوق الإنسان لدى شركتكم الموردين والبائعين أيضًا؟ (نعم/لا)			لا
S11 الاستثمار في المجتمع	المبلغ المستثمر في المجتمع، بما في ذلك التبرعات الخيرية، كنسبة مئوية من أرباح الشركة قبل الضرائب	--	**الهدف 8: العمل اللائق والنمو الاقتصادي**	ص. 33
G1 تنوع مجلس الإدارة	G1.1 النسبة المئوية: عدد مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الرجال والنساء	**GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016**	**الهدف 10: الحد من أوجه عدم المساواة**	ص. 20
	G1.2 النسبة المئوية: عدد رئاسات اللجان التي يشغلها الرجال والنساء			ص. 20
G2 استقلالية مجلس الإدارة	G2.1 هل تمنع الشركة الرئيس التنفيذي من تولي منصب رئيس مجلس الإدارة؟ (نعم/لا)	--	--	نعم، يرجى الرجوع إلى التقرير السنوي
	G2.2 النسبة المئوية: عدد مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون			ص. 20
G3 الرواتب المحفزة	هل يتم تحفيز التنفيذيين رسميًا للأداء في مجال الاستدامة؟ (نعم/لا)	--	--	لا

المؤشر	طريقة الحساب	معيار GRI	أهداف التنمية المستدامة	صفحة التقرير
G4 مدونة سلوك الموردين	G4.1 هل يُطلب من البائعين أو الموردين لديكم الالتزام بمدونة سلوك؟ (نعم/لا)	**GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016**	**الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولان**	نعم
	G4.2 إذا كانت الإجابة نعم، ما هي النسبة المئوية من الموردين الذين قاموا رسميًا بتوثيق التزامهم بالمدونة؟			غير متوفر
G5 الأخلاقيات ومكافحة الفساد	G5.1 هل تتبع شركتكم سياسة للأخلاقيات و/أو مكافحة الفساد؟ (نعم/لا)	**GRI 103: نهج الإدارة 2016**	**الهدف الأممي 16: السلام والعدالة والمؤسسات القوية**	نعم
	G5.2 إذا كانت الإجابة نعم، ما هي النسبة المئوية من القوى العاملة التي وثّقت رسميًا التزامها بهذه السياسة؟			ص. 25
G6 خصوصية البيانات	G6.1 هل تتبع شركتكم سياسة لحماية خصوصية البيانات؟ (نعم/لا)	--	--	نعم، ص. 26
	G6.2 هل اتخذت شركتكم خطوات للامتثال لقواعد اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)؟ (نعم/لا)			لا
	G6.3 هل اتخذت شركتكم خطوات للامتثال لقانون حماية البيانات الشخصية في سلطنة عُمان؟ (نعم/لا			نعم، نحن نعمل في عدة مواقع في منطقة الشرق الأوسط، ونلتزم بلوائح الإقامة المحلية للبيانات ولوائح الخصوصية
G7 تقرير الاستدامة	G7.1 هل تنشر شركتكم تقرير استدامة؟ (نعم/لا)	--	--	نعم، تقرير الاستدامة الخاص بالمجموعة.
	G7.2 هل يتم تضمين بيانات الاستدامة في إفصاحاتكم التنظيمية؟ (نعم/لا)			لا
G8 ممارسات الإفصاح	G8.1 هل توفر شركتكم أطرًا للتقارير؟ (نعم/لا)	--	--	نعم
	G8.2 هل تركز شركتكم على أهداف أممية محددة من أهداف التنمية المستدامة؟ (نعم/لا)			نعم
	G8.3 هل تحدد شركتكم أهدافًا وتبلغ عن التقدم المحرز بشأن أهداف التنمية المستدامة؟ (نعم/لا)			لا
G9 الضمان الخارجي	هل يتم التأكيد أو التحقق من إفصاحاتكم المتعلقة بالاستدامة من قبل طرف ثالث؟ (نعم/لا)	**GRI 102: الإفصاحات العامة 2016** **GRI 103: نهج الإدارة 2016 (يُستخدم بالتوازي مع المعايير الخاصة بالمواضيع**	--	لا

livagroup.co