

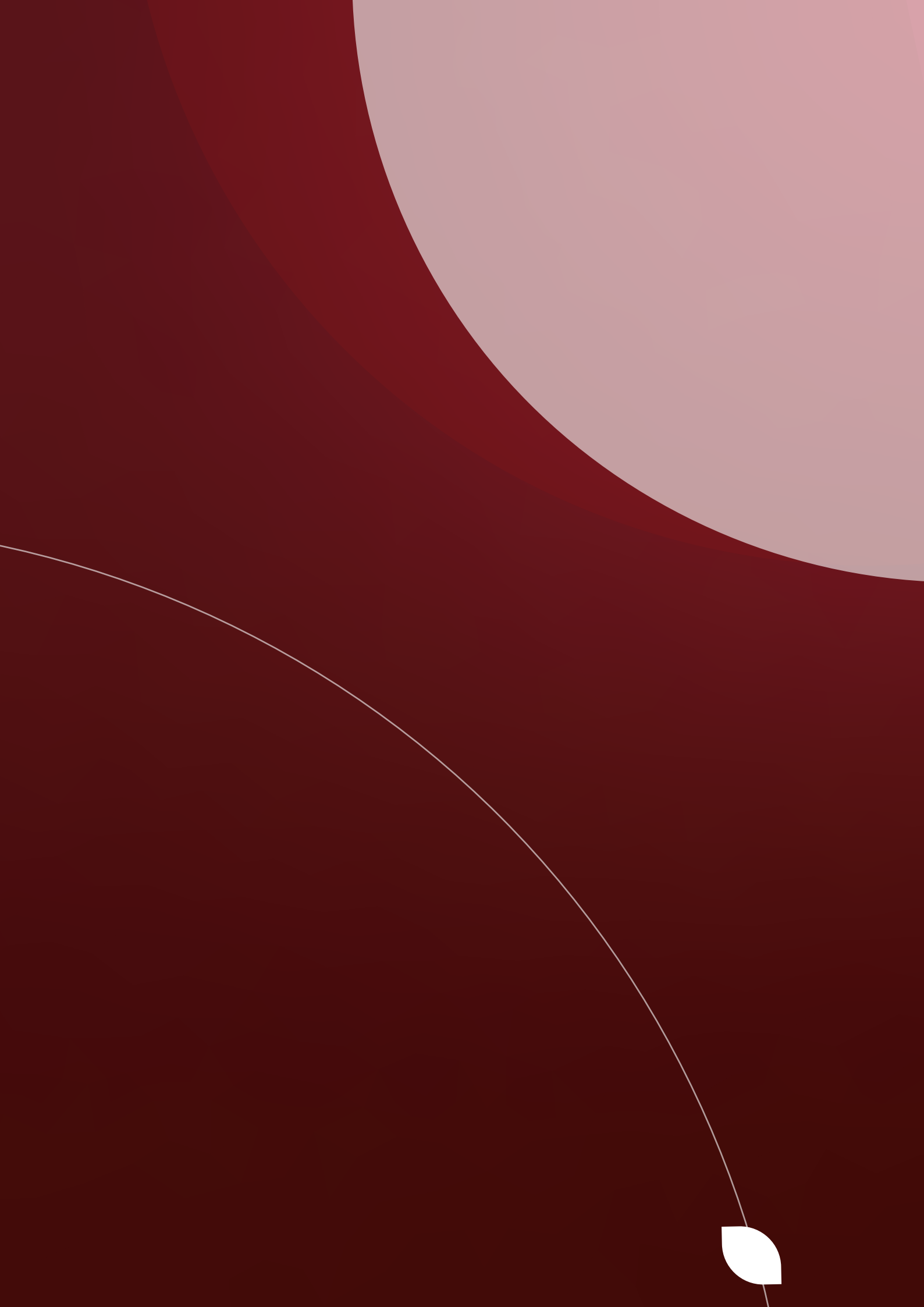
تقرير الاستدامة ٢٠٢٥

الشركة العمانية القطرية للتأمين ش.م.ع.



نسخة إلكترونية







صاحب الجلالة
السلطان قابوس بن سعيد المعظم



صاحب الجلالة
السلطان هيثم بن طارق المعظم

جدول المحتويات

0	حول هذا التقرير
0	نطاق التقرير وحدوده
0	معايير إعداد التقرير
0	المصطلحات
0	إعادة عرض البيانات
0	التحقق الخارجي
0	الملاحظات والاستفسارات

نبذة عن الشركة

٨	المنتجات والخدمات
٩	الإنجازات والجوائز
٩	الاستدامة في الشركة العمانية القطرية للتأمين
١٠	إشراك أصحاب المصلحة
١٠	آلية إشراك أصحاب المصلحة
١٠	تقييم الأهمية النسبية
١١	مصفوفة الأهمية النسبية
١٢	كلمة الرئيس التنفيذي

الحوكمة

١٣	مواثمة مبادراتنا مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ورؤية عُمان ٢٠٤٠
١٤	حوكمة الشركات
١٤	مجلس الإدارة
١٨	الأخلاقيات ومكافحة الفساد والامتثال التنظيمي
١٩	تضارب المصالح
١٩	الإبلاغ عن المخالفات
١٩	إدارة المخاطر
٢١	استمرارية الأعمال
٢١	خصوصية البيانات وأمن المعلومات

المجتمع

٢٣	التنوع والمساواة والشمول
٢٤	الصحة والسلامة المهنية
٢٦	معالجة الشكاوى والاحتفاظ بالعملاء
٢٦	التحول الرقمي والابتكار
٢٧	المشاركة المجتمعية

البيئة

٣٠	انبعاثات غازات الدفيئة
٣١	النطاق الثالث
٣٢	إدارة الطاقة
٣٢	إدارة المياه والنفايات

الملاحق

٣٣	مؤشر محتوى GRI
٣٥	مؤشرات بورصة مسقط

حول هذا التقرير

يسرّ الشركة العمانية القطرية للتأمين تقديم تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٥، والذي يوفّر عرضاً شاملاً وشفافاً لأداء الشركة في مجالات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG).

ويستند هذا التقرير إلى ما تحقق من إنجازات في تقاريرنا السابقة، وما أحرزناه من تقدم خلال عام ٢٠٢٤، ليعكس التزام الشركة المتواصل بجعل الاستدامة ركيزة أساسية ضمن توجهاتها الاستراتيجية. كما يوضح التقرير كيفية دمج اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ضمن هيكل الحوكمة، وممارسات إدارة المخاطر، والعمليات التشغيلية اليومية للشركة.

كما يبرز التقرير مواءمة الشركة مع الأولويات الوطنية، بما في ذلك رؤية عُمان ٢٠٤٠، وإسهاماتها في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs) من خلال المبادرات والبرامج الموضحة في هذا التقرير. ومن خلال استعراض إنجازاتنا وتحدياتنا وتطلعاتنا المستقبلية، نسعى إلى تعزيز ثقة أصحاب المصلحة، وإبراز الكيفية التي نعمل من خلالها على خلق قيمة مستدامة للمجتمعات التي نخدمها.

ونقدم بخالص الشكر والتقدير لشركة Crowe Oman - ESG Services، مستشارينا في إعداد تقارير الاستدامة، على ما قدموه من دعم وإرشاد فني في إعداد هذا التقرير.

نطاق التقرير وحدوده

يغطي تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٥ عمليات الشركة العمانية القطرية للتأمين في سلطنة عُمان خلال الفترة من ١ يناير إلى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٥. ويركّز التقرير على الأنشطة الواقعة ضمن نطاق السيطرة التشغيلية المباشرة للشركة، بما في ذلك استهلاك الطاقة والوقود والمياه وغيرها من الموارد، إضافة إلى الجوانب المتعلقة بالموظفين والحوكمة والأنشطة المرتبطة بالعملاء عبر المكاتب والفروع والمرافق التشغيلية المملوكة للشركة أو المستأجرة من قبلها. كما يتضمن التقرير بيانات كمية لعام ٢٠٢٤ لدعم المقارنة بين الأعوام. تُعد الشركة العمانية القطرية للتأمين إحدى الشركات التابعة لمجموعة QIC، إلا أن هذا التقرير أُعدّ على أساس الكيان الفردي ويغطي عمليات الشركة في سلطنة عُمان فقط. ولا تمتلك الشركة شركات تابعة تشغيلية أو مشاريع مشتركة أو كيانات مرتبطة، كما أن مزوّد الخدمات من الأطراف الثالثة خارج نطاق التقرير. وعليه، فإن جميع الإفصاحات المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الواردة في هذا التقرير تعكس عمليات الشركة داخل السلطنة.

معايير إعداد التقرير

تم إعداد تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٥ بالاستناد إلى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وبما يتماشى مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs). كما يلتزم التقرير بإرشادات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الصادرة عن بورصة مسقط (MSX)، ويسهم في دعم مستهدفات رؤية عُمان ٢٠٤٠.

كما يأخذ التقرير في الاعتبار معايير مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) الخاصة بقطاع التأمين، والتي توفّر إرشادات حول الموضوعات البيئية والاجتماعية والمؤسسية الأكثر ارتباطاً بطبيعة أعمال الشركة وأدائها في مجال الاستدامة، بما يعكس التزامنا المستمر بدعم الأولويات الوطنية والعالمية.

المصطلحات

في هذا التقرير، تشير المصطلحات "نحن" و"الشركة" و"الشركة" العمانية القطرية للتأمين و"QIC" و"لنا" إلى الشركة العمانية القطرية للتأمين ش.م.ع.ع، ما لم يرد خلاف ذلك صراحةً. وتشير جميع الإشارات إلى الأنشطة أو الآثار أو الأداء إلى عمليات الشركة داخل سلطنة عُمان.

إعادة عرض البيانات

تمت إعادة عرض بعض بيانات عام ٢٠٢٤ لضمان الاتساق والدقة وإمكانية المقارنة مع بيانات عام ٢٠٢٥.

التحقق الخارجي

لم يتم إجراء تحقق خارجي لهذا التقرير خلال دورة إعداد التقارير الحالية، نظراً لعدم اشتراط ذلك بموجب اللوائح الحالية الصادرة عن بورصة مسقط (MSX).

الملاحظات والاستفسارات

نقدّر آراء أصحاب المصلحة ونرحّب بأي ملاحظات تتعلق برحلتنا في مجال الاستدامة. للاستفسارات أو المقترحات، يرجى التواصل مع فريق الاستدامة عبر البريد الإلكتروني: ahmed.allawati@oqic.com



الرؤية

نطمح إلى قيادة قطاع التأمين بتمكين الأفراد، من خلال تسخير التكنولوجيا لتقديم خدمات سريعة، فعّالة، وشخصية يقودها فريق مؤهل ومتمكن.



المهمة

نسعى إلى تقديم حلول تأمينية سريعة، شفافة، وموثوقة تُلبّي احتياجات كافة العملاء



القيم

الاستجابة في كل تواصل، مدفوعة بالابتكار في كل حل، وتمكين كوادرننا على جميع المستويات، وتقديم التميز في كل ما نقوم به.

الجوائز



الرئيس التنفيذي للعام - قطاع التأمين
حسن ياسين اللواتي



أفضل علامة تجارية للتأمين
في عُمان 2025



20 عامًا من التميز في
قطاع التأمين



الريادة في معايير ESG -
جوائز بصمة 2025



قائد الموارد البشرية للعام - قطاع التأمين
عمر الشنفرى



أفضل شركة أداءً ضمن
فئة الشركات متوسطة القيمة
السوقية



الرئيس المالي للعام (قطاع التأمين)
في النسخة الثانية من منتدى وجوائز
المديرين الماليين

نبذة عن الشركة

تأسست الشركة العمانية القطرية للتأمين ش.م.ع. في يوليو ٢٠٠٤، وتمكنت منذ ذلك الحين من ترسيخ مكانتها كإحدى شركات التأمين الرائدة في سلطنة عُمان. وبصفتها شركة مدرجة في بورصة مسقط، تعمل الشركة ضمن إطار حوكمة مؤسسية راسخة، كما تمارس نشاطها بموجب ترخيص صادر عن هيئة الخدمات المالية في السلطنة.

وتُعد الشركة العمانية القطرية للتأمين إحدى الشركات التابعة لمجموعة قطر للتأمين (QIC Group)، وهي إحدى شركات التأمين الرائدة متعددة الأنشطة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وتمتلك خبرة تمتد لأكثر من ستين عامًا، إلى جانب تصنيفات مالية قوية وحضور إقليمي واسع يشمل الشرق الأوسط وأفريقيا وآسيا. ويُمكن هذا الارتباط الشركة من الاستفادة من الخبرات الإقليمية والملاءة المالية للمجموعة لتقديم حلول تأمينية موثوقة تلبي احتياجات السوق.

تقدم الشركة خدمات التأمين على الحياة والتأمين الصحي والتأمين العام والتأمينات الشخصية في مختلف أنحاء سلطنة عُمان، وتخدم قاعدة متنوعة من العملاء تشمل الأفراد، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والشركات الكبرى، من خلال توفير حلول تأمينية مصممة بما يتناسب مع احتياجاتهم المختلفة.

وتُقدّم هذه الخدمات عبر شبكة فروع راسخة تغطي مختلف محافظات السلطنة، مدعومة بمنصات رقمية وقنوات خدمة تركز على احتياجات العملاء، بما يضمن سهولة الوصول إلى الخدمات، وكفاءة تقديمها، وسرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء.

المنتجات والخدمات

تسعى الشركة إلى تعزيز القيمة لجميع أصحاب المصلحة من خلال تقديم منتجات وخدمات تأمينية عالية الجودة، موثوقة ومصممة لتلبية احتياجات العملاء، وذلك عبر فريق عمل محترف ومتفاني، بما يعزز مكانة الشركة العمانية القطرية للتأمين كإحدى شركات التأمين الرائدة في سلطنة عُمان.

حلول التأمين للأفراد

تقدم الشركة العمانية القطرية للتأمين مجموعة شاملة من حلول التأمين للأفراد، صُممت لحماية الأفراد والأسر من خلال توفير تغطيات تأمينية تساهم في حماية أصولهم وتعزيز استقرارهم المالي.

وتبلغ محفظة التأمين على المركبات لدى الشركة ١٥٥,٦٤٥ مركبة، من بينها ٦٧٦ مركبة كهربائية، مما يعكس إدراج المركبات الكهربائية ضمن محفظة التأمين على المركبات لدى الشركة.

المنتجات
تأمين المركبات
تأمين السفر
تأمين الحوادث الشخصية
تأمين المنازل
تأمين العمالة المنزلية

حلول التأمين للأعمال والشركات

تقدم الشركة العمانية القطرية للتأمين حلول تأمين متخصصة ومصممة لتلبية احتياجات قطاع الأعمال، بما يساعد الشركات على إدارة المخاطر وتعزيز استمرارية أعمالها، ودعم قدرتها على مواجهة التحديات التشغيلية بثقة واستدامة.

المنتجات
تأمين الممتلكات
تأمين المسؤولية
التأمين البحري والطيران
تأمين الطاقة
التأمين الهندسي
التأمين السيبراني
تأمين الفنون الممتلكات الثمينة
تأمين الأموال وضمان الأمانة
تأمين الثروة الحيوانية
تأمين ائتمان التجارة
تأمين إلغاء الفعاليات

بالإضافة إلى منتجات التأمين التجاري الموضحة أدناه، تقدم الشركة أيضاً حلول مزايا الموظفين، كما هو موضح في الجدول أدناه.

المنتجات
التأمين على الحياة
التأمين الصحي

وغيرها من الحلول التأمينية المصممة لتلبية احتياجات مختلف القطاعات.

تواجدنا

تحافظ الشركة العمانية القطرية للتأمين على حضور فعلي واسع في مختلف أنحاء سلطنة عُمان من خلال شبكة فروعها التي تشمل:

- مسقط (المكتب الرئيسي - الخوير، الخوض، المعيلة الجنوبية، العامرات)
 - المراكز الإقليمية (صحر، نزوى، بركاء، بهلاء، إبراء، عبري، سمائل، صور، السوق، صلالة)
 - الوكالات: آثار المدينة (الريستاق)، معرض الصحراء (البريمي / الوجاجة)، إين كمال المزروعي (شناص)، شناص (الموالمح)، العميري لخدمات التأمين (إزبي)
- ويسهم هذا الانتشار على مستوى السلطنة في تعزيز سهولة الوصول إلى خدمات التأمين في جميع المحافظات، بما يعكس التزام الشركة بدعم الحماية الاقتصادية الشاملة في مختلف أنحاء السلطنة.

نظرة مالية عامة

٢٠٢٥ (ع.م)	٢٠٢٤ (ع.م)	
٧٢,٨٧٧,٩٧٦	٧٠,٦٩٧,٩١٦	إجمالي الأقساط المكتتبة
٦٩,٨٥٢,٥٥٥	٦٩,٥٩٩,٨٣٢	إيرادات التأمين
٥,٠٢٠,٤٣٦	٢,٦١٤,٢٨٩	دخل الاستثمارات
٤,٠٤٧,٦٢٧	٢,٧٠٥,٩٢٧	صافي الربح قبل الضريبة
٣,٤٤٠,٠٥٥	٢,٢٨٩,٤٣٤	صافي الربح بعد الضريبة
١١٠,٦٣٩,٨٨٣	١٠٩,٩٢٧,٧٢٧	إجمالي الأصول
٤٠,٧٠٦,٥٤٣	٣٧,٥١٣,٢٤١	إجمالي حقوق الملكية

لمزيد من المعلومات حول الأداء المالي للشركة العمانية القطرية للتأمين، يُرجى الرجوع إلى أحدث تقرير مالي للشركة.

الإنجازات والجوائز

استناداً إلى أدائها القوي وتقدمها الاستراتيجي المستمر، عززت الشركة العمانية القطرية للتأمين مكانتها الريادية في عام ٢٠٢٥ من خلال حصولها على مجموعة من الجوائز المرموقة في القطاع:

- حققت الشركة إنجازاً بارزاً بحصولها على جائزة ٢٠ عامًا من التميز ضمن منتدى عالم الاقتصاد عُمان ٢٠٢٥
- تم اختيار العمانية القطرية للتأمين كأفضل علامة تأمينية في سلطنة عُمان لعام ٢٠٢٥، مما يعكس قوة علامتها التجارية وثقة السوق المستمرة بها
- تم تكريم الأستاذ حسن بن ياسين اللواتي، الرئيس التنفيذي، بجائزة الرئيس التنفيذي للعام - قطاع التأمين ضمن قمة OER للأعمال ٢٠٢٥
- حصلت الشركة على جائزة المدير المالي للعام - قطاع التأمين ضمن النسخة الثانية من منتدى وجوائز المديرين الماليين
- تم منح جائزة قائد الموارد البشرية للعام - قطاع التأمين لمدير أول الموارد البشرية والإدارة ضمن قمة وجوائز تجربة الموظف في عُمان
- حصلت الشركة العمانية القطرية للتأمين مجددًا على جائزة أفضل شركة أداءً ضمن فئة الشركات متوسطة القيمة السوقية في جوائز OER للتميز المؤسسي ٢٠٢٥، تأكيداً على أدائها المالي القوي وكفاءتها التشغيلية والتزامها المستمر بتقديم قيمة مضافة للعملاء وأصحاب المصلحة
- كما حصلت الشركة على جائزة الريادة في ممارسات الحوكمة الثلاثية (ESG) ضمن جوائز بصمة ٢٠٢٥ من مجموعة مسقط للإعلام، مما يعكس التزامها الراسخ بالاستدامة وممارسات الأعمال المسؤولة

وتؤكد هذه الجوائز مجتمعة التزام العمانية القطرية للتأمين بقيمتها الأساسية المتمثلة في الاستجابة، والابتكار، والاهتمام بالكوادر البشرية، والتميز، كما تعزز مكانتها كشركة رائدة وموثوقة في قطاع التأمين في سلطنة عُمان.

الاستدامة في الشركة العمانية القطرية للتأمين

تنظر الشركة العمانية القطرية للتأمين إلى الاستدامة باعتبارها جزءاً أساسياً من فلسفتها المؤسسية واستراتيجيتها طويلة الأمد، وبصفتها إحدى الشركات الرائدة في قطاع التأمين في سلطنة عُمان، تلتزم بدمج اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) ضمن عملياتها وممارسات إدارة المخاطر وقراراتها التجارية، ومن خلال الاكتتاب المسؤول، وتطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة، وتنفيذ مبادرات التحول الرقمي، والتركيز على تطوير الموظفين وتعزيز خدمة العملاء، تسعى الشركة إلى تحقيق قيمة مستدامة لحملة الوثائق والمساهمين والموظفين والمجتمع بشكل عام

وانطلاقاً من إدراكها بأن الاستدامة رحلة مستمرة ومتطورة، تواصل العمانية القطرية للتأمين تعزيز أطرها التنظيمية ورفع مستوى الشفافية بما يتماشى مع إرشادات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الصادرة عن بورصة مسقط، ورؤية عُمان ٢٠٤٠، والمعايير الدولية المعترف بها مثل معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، ومن خلال ترسيخ مبادئ الاستدامة في هياكل الحوكمة والعمليات التشغيلية، تهدف الشركة إلى دعم المرونة على المدى الطويل، وتعزيز ثقة أصحاب المصلحة، والمساهمة بشكل إيجابي في التنمية الاقتصادية المستدامة في سلطنة عُمان

إشراك أصحاب المصلحة

تُدرِك الشركة العمانية القطرية للتأمين أن إشراك أصحاب المصلحة يُعدّ عنصرًا أساسيًا في الإدارة الفعّالة للاستدامة، وبما يتماشى مع متطلبات معيار GRI ٢ (نهج إشراك أصحاب المصلحة) وإرشادات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الصادرة عن بورصة مسقط، اتبعت الشركة منهجية منظمة لتحديد أصحاب المصلحة والتواصل معهم وترتيب أولوياتهم وفقاً لأهميتهم لأنشطتها واستراتيجيتها طويلة الأمد.

وقد تم تحديد أصحاب المصلحة استنادًا إلى المعايير التالية:

- مستوى اهتمامهم بأنشطة الشركة وأدائها في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية
- مدى تأثيرهم على التوجه الاستراتيجي للشركة أو البيئة التنظيمية
- التأثير الفعلي أو المحتمل لعمليات الشركة عليهم

وقد أسفرت هذه العملية عن تحديد الفئات التالية من أصحاب المصلحة:

- المساهمون
- مجلس الإدارة
- الإدارة العليا
- الموظفون
- العملاء
- هيئة الخدمات المالية
- بورصة مسقط
- شركات إعادة التأمين
- مزودو الخدمات
- الاستشاريون

وتمثل هذه الفئات الجهات الأكثر تأثيرًا بأداء الشركة في مجال الاستدامة أو القدرة على التأثير فيه، إضافة إلى دورها في توجيه المسار الاستراتيجي للشركة.

آلية إشراك أصحاب المصلحة

لتقييم توقعات أصحاب المصلحة وتحديد الموضوعات الجوهرية في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، قامت الشركة العمانية القطرية للتأمين بتنفيذ استبيان منظم لأصحاب المصلحة خلال فترة إعداد التقرير

وبناءً على هذه المراجعة، تم تحديد موضوعات الاستدامة وتحويلها إلى أسئلة منظمة ضمن الاستبيان، حيث طُلب من المشاركين تقييم كل موضوع وفقاً لما يلي:

- مدى أهميته لأعمال الشركة
- مدى أهميته لأصحاب المصلحة

وقد تم تقييم الموضوعات باستخدام مقياس يتدرج من تأثير منخفض إلى تأثير مرتفع، مما أتاح تحديد الأولويات بناءً على كل من أهمية الموضوع للأعمال ومستوى اهتمام أصحاب المصلحة

تقييم الأهمية النسبية

شكّلت نتائج عملية إشراك أصحاب المصلحة الأساس لإعداد تقييم الأهمية النسبية لدى الشركة العمانية القطرية للتأمين، حيث تم تحديد الموضوعات التي حققت مستويات مرتفعة من حيث تأثيرها على الأعمال وأهميتها لأصحاب المصلحة كموضوعات جوهرية، وتعكس هذه الموضوعات المجالات التي قد تُحدث فيها عمليات الشركة تأثيرات اقتصادية أو بيئية أو اجتماعية كبيرة، أو التي تحظى باهتمام وتوقعات عالية من قبل أصحاب المصلحة

وقد تم تعزيز المنهجية من خلال ما يلي:

- موازنة مع المعايير العالمية: الاسترشاد بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ومعايير مجلس معايير المحاسبة للاستدامة (SASB) لقطاع التأمين لتحديد المخاطر والفرص الجوهرية المرتبطة بعوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية
- مراجعة الأطر التنظيمية: الموازنة مع إرشادات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الصادرة عن بورصة مسقط، والأولويات الوطنية ضمن رؤية عُمان
- المقارنة المرجعية التنافسية: إجراء تحليل مقارنة مع شركات التأمين على المستوى الإقليمي والدولي لضمان توافق الموضوعات مع متطلبات السوق وأفضل الممارسات ٢٠٢٠
- وبناءً على هذه المنهجية المعززة، تم تحديد الموضوعات الجوهرية للشركة لعام ٢٠٢٥ كما يلي:

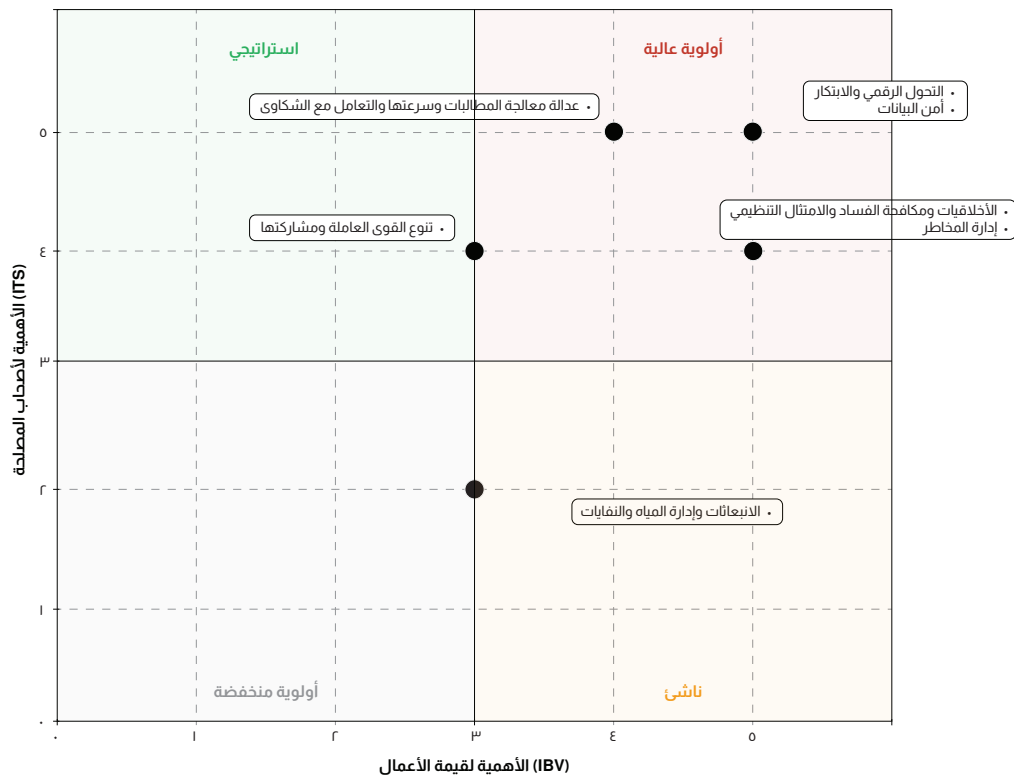
- التحول الرقمي والابتكار
- أمن البيانات
- الأخلاقيات ومكافحة الفساد والامتثال التنظيمي
- إدارة المخاطر
- عدالة وسرعة تسوية المطالبات ومعالجة الشكاوى
- القوى العاملة والتنوع والمشاركة
- الانبعاثات وإدارة المياه والنفايات

مصفوفة الأهمية النسبية

تعكس مصفوفة الأهمية النسبية لعام ٢٠٢٥ لدى الشركة العمانية القطرية للتأمين أولوياتها الرئيسية في مجال الاستدامة، حيث يتم تقييم كل موضوع جوهري من منظورين، منظور الأعمال ومنظور أصحاب المصلحة، باستخدام مقياس للأهمية يتراوح من ١ إلى ٥، وتُبرز هذه المصفوفة مجالات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية التي تمتلك فيها الشركة أعلى قدرة على خلق قيمة مستدامة، وإدارة المخاطر بفعالية، والاستجابة لتوقعات أصحاب المصلحة

ومن خلال التركيز على القضايا التي تحظى بتقييم مرتفع من حيث تأثيرها على الأعمال وأهميتها لأصحاب المصلحة، تضمن العمانية القطرية للتأمين أن مبادراتها في مجال الاستدامة يتم تحديد أولوياتها بشكل استراتيجي، وتُدار بشفافية، وبما يتماشى مع تحقيق المرونة على المدى الطويل والنمو المسؤول

مصفوفة الأهمية النسبية



كلمة الرئيس التنفيذي

يسرني أن أقدم تقرير الاستدامة للشركة العمانية القطرية للتأمين لعام ٢٠٢٥، والذي يعكس التزامنا الراسخ بتحقيق نمو مسؤول وخلق قيمة مستدامة على المدى الطويل. وبصفتنا إحدى شركات التأمين الرائدة ذات الحضور الواسع على مستوى السلطنة، فإننا ندرك مسؤوليتنا في إدارة الآثار البيئية والاجتماعية الناتجة عن عملياتنا، بالتوازي مع دورنا في توفير الحماية المالية وتعزيز المرونة لعملائنا وحملة الوثائق.

وفي ظل التطورات المتسارعة في قطاع التأمين، يظل تركيزنا منصبًا على تحقيق التوازن بين التميز التشغيلي، والنمو المرتكز على العميل، والتحول الرقمي. كما يمتد التزامنا إلى ما هو أبعد من تقديم حلول تأمينية موثوقة، ليشمل دعم مستهدفات رؤية عُمان ٢٠٤٠ بما يتوافق مع إرشادات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الصادرة عن بورصة مسقط. ونؤمن بأن الاستدامة تمثل عنصرًا أساسيًا في استمرارية أعمالنا وقدرتنا على الإسهام في دعم التنمية الاقتصادية في السلطنة.

وخلال فترة التقرير، واصلت الشركة العمانية القطرية للتأمين تعزيز دمج مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في مختلف عملياتها. كما عملنا على تطوير نهجنا في الحوكمة وإدارة المخاطر، إلى جانب دعم الابتكار الرقمي. ويظل تعزيز ثقة العملاء ركيزة أساسية في استراتيجيتنا، حيث أسهمت استثماراتنا المستمرة في التكنولوجيا وتحسين الإجراءات التشغيلية في تسريع تسوية المطالبات وتعزيز الشفافية في معالجة شكاوى العملاء.

ويُعد موظفونا الركيزة الأساسية لنجاحنا. ومن هذا المنطلق، نواصل التزامنا بتطوير الكفاءات وبناء بيئة عمل آمنة وشاملة ومحفزة على الأداء، مدعومة بنظام تدريبي منظم يواكب متطلبات التطور المهني. كما نولي أهمية خاصة لدعم مستهدفات التوظيف الوطني، حيث نواصل من خلال ممارسات التوظيف الشاملة وبرامج المزايا الوظيفية تعزيز القدرات الوطنية والإسهام في التنمية الاجتماعية. وتأتي برامجنا المجتمعية، التي تشمل دعم الرعاية الصحية والتعليم والرعاية الاجتماعية، في إطار حرصنا على إحداث أثر مستدام يتماشى مع الأولويات الوطنية، بما يعكس التزامنا بإيجاد قيمة اجتماعية إيجابية تتجاوز نطاق أعمالنا الأساسية.

ونواصل التزامنا بتعزيز آلياتنا في تحديد وإدارة والاستجابة للمخاطر والفرص المرتبطة بالاستدامة عبر مختلف عملياتنا وسلسلة القيمة. وفي الختام، أتقدم بجزيل الشكر لأعضاء مجلس الإدارة وموظفينا وشركائنا وكافة أصحاب المصلحة على ثقتهم وتعاونهم المستمر. ومعًا سنواصل البناء على هذا الزخم لتعزيز مكانة الشركة العمانية القطرية للتأمين كشركة تأمين مسؤولة تضع العميل في صميم اهتمامها، بما يدعم مسيرة التنمية في سلطنة عُمان اليوم ويُرسخ أسس مستقبل أكثر مرونة واستدامة للسلطنة.

حسن بن ياسين اللواتي

الرئيس التنفيذي

الشركة العمانية القطرية للتأمين ش.م.ع.



الحكومة



مواءمة المبادرات مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤية عمان ٢٠٤٠

مواءمة مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	مواءمة مع رؤية عمان ٢٠٤٠	الموضوعات الجوهرية	ركائز الإستدامة
١٣, ١٢, ٦	البيئة والموارد الطبيعية	الانبعاثات، إدارة المياه والنفايات	البيئة
١١, ١٠, ٩, ٨, ٥	الصحة، الرفاه والحماية الاجتماعية، الاقتصاد والتنمية	القوى العاملة، التنوع والمشاركة	الاجتماعية
		عدالة المطالبات، سرعة الاستجابة والتعامل مع الشكاوى	
		الرقمنة والابتكار	
١٦	النظام التشريعي والقضائي ونظام الرقابة	الأخلاقيات، مكافحة الفساد والالتزام التنظيمي	الحكومة
		إدارة المخاطر	
		أمن البيانات	

الحكومة

تتبنى الشركة العمانية القطرية للتأمين ش.م.ع. إطار حوكمة متكامل وراسخ يهدف إلى ترسيخ أعلى معايير النزاهة والامتثال والمساءلة على مستوى كافة أعمالها وأنشطتها. ويشكّل هذا الإطار ركيزة أساسية لتعزيز اتخاذ القرارات الاستراتيجية الرشيدة، وتطبيق أفضل ممارسات إدارة المخاطر، وحماية حقوق ومصالح أصحاب المصلحة، إلى جانب ترسيخ ثقافة مؤسسية قائمة على الشفافية والنزاهة والاستدامة.

حوكمة الشركات

تلتزم الشركة بتطبيق منظومة حوكمة مؤسسية متقدمة تستند إلى نهج استباقي في تحديد ومعالجة القضايا الجوهرية التي قد تؤثر على القيمة طويلة الأجل للشركة، مع ضمان الإفصاح عنها والتواصل بشأنها بكفاءة وشفافية عالية.

ويقوم مجلس الإدارة بإتباع أعلى معايير الحوكمة الرشيدة في إدارة أعمال الشركة، مرتكزاً على مبادئ النزاهة المهنية، والعدالة، والمساءلة، والمسؤولية المجتمعية، بما يضمن تحقيق التوازن بين مصالح مختلف أصحاب المصلحة، وتعزيز الثقة في أداء الشركة واستدامتها. كما يولي المجلس أهمية خاصة لتعزيز التكامل بين الحوكمة الفعّالة، وإدارة المخاطر المؤسسية، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، بما يعكس إيجاباً على الأداء المالي والتشغيلي للشركة.

وتحرص الشركة على تطوير إطار الحوكمة بشكل مستمر، من خلال مراجعة وتحديث هيكلها التنظيمية، وسياساتها الداخلية، وإجراءاتها التشغيلية، بما يعزز كفاءة القيادة المؤسسية، ويدعم مبادئ الاستدامة، ويكرّس دورها كشركة مسؤولة تسهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية. ويأتي ذلك بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية في الحوكمة المؤسسية، ومع المعايير التنظيمية المتطورة.

كما تؤكد الشركة التزامها التام بمبادئ "مدونة حوكمة الشركات" الصادرة عن الجهة التنظيمية، إلى جانب أحكام قانون الشركات التجارية العماني، حيث يتم دمج هذه المبادئ ضمن السياسات المؤسسية، وأنظمة الرقابة الداخلية، ومدونات السلوك المهني. ويعكس ذلك التزام الشركة الراسخ بتعزيز قيم النزاهة والشفافية والمساءلة، بما يسهم في تحقيق قيمة مستدامة طويلة الأجل للمساهمين وكافة أصحاب المصلحة.

مجلس الإدارة

يقود الشركة مجلس إدارة متمرس يتمتع بخبرة واسعة، يتولى مسؤولية تحديد التوجهات الاستراتيجية للشركة، والإشراف على أداء الإدارة التنفيذية، وحماية حقوق ومصالح المساهمين، وضمان تحقيق الاستدامة على المدى الطويل. ويعمل المجلس وفق ميثاق معتمد يحدد بوضوح صلاحياته ومسؤولياته وتشكيلته وأطر المساءلة الخاصة به.

المهام والمسؤوليات الرئيسية لمجلس الإدارة:

- القيادة الاستراتيجية: وضع رؤية الشركة وأهدافها الاستراتيجية، وتحديد مؤشرات قياس الأداء.
- الإشراف المالي والتشغيلي: اعتماد السياسات التي تضمن الاستدامة المالية، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتطبيق إدارة المخاطر على مستوى المؤسسة.
- الحوكمة والامتثال: إرساء الأطر التنظيمية الداخلية وممارسات الحوكمة المؤسسية بما يتوافق مع المتطلبات القانونية والتنظيمية.
- الإشراف على الإدارة التنفيذية: تعيين الإدارة العليا، وتحديد الأدوار والصلاحيات، ومتابعة الأداء مقابل الأهداف المؤسسية.
- تعزيز فعالية المجلس: تقييم أداء أعضاء مجلس الإدارة، وتشكيل لجان متخصصة ذات اختصاصات واضحة، وإجراء مراجعات دورية لأدائها.
- تنفيذ السياسات والاستراتيجيات: الإشراف على السياسات الرئيسية المتعلقة بتخطيط الأعمال، والاكنتاب، وإعادة التأمين، والاستثمارات، وأنظمة تقنية المعلومات، والتدقيق الداخلي، وخدمة العملاء، والأخلاقيات، والامتثال لمتطلبات الإفصاح.
- ومن خلال هذه الأدوار، يضمن مجلس الإدارة إدارة أعمال الشركة وفق أعلى مستويات المساءلة والشفافية، وبما يتماشى مع أفضل ممارسات الحوكمة المعتمدة محليًا ودوليًا.

تشكيل مجلس الإدارة لعام ٢٠٢٥

اسم العضو	المنصب	الفئة
الفاضل سالم خلف المناعي	رئيس مجلس الإدارة	غير مستقل
د. مسلم محاد قطن	نائب رئيس مجلس الإدارة	مستقل
الفاضل محمد وحيد الخروصي	عضو	مستقل
الفاضل عبدالله خلفان المزيني	عضو	مستقل
الفاضل شاتوث مادهافان أونيكريشانان	عضو	غير مستقل
الفاضل أحمد أسامة الطباخ	عضو	غير مستقل
الفاضل شيراج راجكومار دوشي	عضو	غير مستقل

استقلالية مجلس الإدارة

المؤشر	٢٠٢٤	٢٠٢٥
إجمالي نسبة المقاعد التي يشغلها أعضاء مستقلون في مجلس الإدارة	٤٣%	٤٣%

تنوع مجلس الإدارة

السنة	٢٠٢٤		٢٠٢٥	
	الرجال	النساء	الرجال	النساء
إجمالي مقاعد المجلس التي يشغلها الرجال والنساء	١٠٠%	٠%	١٠٠%	٠%

على الرغم من عدم وجود تمثيل نسائي في التشكيلة الحالية لمجلس الإدارة، إلا أن المجلس يُقرّ بأهمية التنوع بين الجنسين في تعزيز فعالية الحوكمة، ويأخذ ذلك بعين الاعتبار في التعيينات المستقبلية وخطط الإحلال والتعاقب الوظيفي. كما يظل المجلس ملتزمًا بالحفاظ على أعلى معايير الحوكمة، بما يضمن التوافق مع الأولويات الاستراتيجية طويلة الأجل للشركة.

وعلاوة على ذلك، يدرك مجلس الإدارة دوره المحوري في الإشراف على القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة باعتبارها عنصرًا أساسيًا في تحقيق القيمة المستدامة. ويتمتع أعضاء المجلس بفهم عام لمفاهيم الاستدامة، كما لديهم إلمام بمبادرات الشركة الاجتماعية وأنشطتها المرتبطة بالمجتمع.

وتُناقش موضوعات الاستدامة بشكل دوري على مستوى مجلس الإدارة من خلال تقارير إدارية منظمة، إلى جانب الإشراف المستمر على المبادرات ذات الصلة. وفي إطار تعزيز معارف ومهارات أعضاء المجلس بشكل أكبر، تعتزم الشركة تنظيم جلسة متخصصة للتوعية بموضوعات الاستدامة خلال عام ٢٠٢٦، تركز على التطورات التنظيمية، والاتجاهات الناشئة، ودمج اعتبارات الاستدامة ضمن عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي.

مجلس الإدارة



الفاضل اسالم خلف المناعي
رئيس مجلس الإدارة



الفاضل اشاتوت مادافان يونيكريشنان
عضو مجلس الإدارة
عضو لجنة الاستراتيجية والاستثمار
عضو لجنة الترشيحات والمكافآت



الدكتور اسلم محاد قطن
نائب رئيس مجلس الإدارة
رئيس لجنة التدقيق والمخاطر والامتثال



الفاضل احمد أسامة الطبخ
عضو مجلس الإدارة
رئيس لجنة الترشيحات والمكافآت
عضو لجنة التدقيق والمخاطر والامتثال



الفاضل ا عبد الله خلفان المريني
عضو مجلس الإدارة
عضو لجنة الترشيحات والمكافآت
عضو لجنة الاستراتيجية والاستثمار



الفاضل اشيراغ راجكومار دوشي
عضو مجلس الإدارة
رئيس لجنة الاستراتيجية والاستثمار
عضو لجنة الترشيحات والمكافآت



الفاضل امحمد وصيد الخروصي
عضو مجلس الإدارة
عضو لجنة التدقيق والمخاطر والامتثال

لجان مجلس الإدارة

تؤدي لجان مجلس الإدارة في الشركة العُمانية القطرية للتأمين ش.م.ع.ع دورًا محوريًا في تعزيز الحوكمة الرشيدة، وضمان الامتثال، ودعم عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي على أسس مدروسة. وقد قام مجلس الإدارة بتشكيل اللجان الرئيسية التالية:

- لجنة الاستراتيجية والاستثمار
- لجنة التدقيق والمخاطر والامتثال
- لجنة الترشيحات والمكافآت

لجنة الاستراتيجية والاستثمار

تتكون لجنة الاستراتيجية والاستثمار من ثلاثة أعضاء من مجلس الإدارة، وتضطلع بدور رئيسي في دعم المجلس في الإشراف على الأنشطة الاستثمارية للشركة. كما تتولى اللجنة وضع ومتابعة الاستراتيجيات الاستثمارية، وضمان الالتزام بالمتطلبات التنظيمية، وتقييم فعالية السياسات والضوابط الاستثمارية المعتمدة.

- المهام والمسؤوليات الرئيسية للجنة:
 - إعداد سياسة الاستثمار: وضع استراتيجيات استثمارية منظمة تتماشى مع توجهات مجلس الإدارة وأهدافه.
 - تحديد حدود الاستثمار: وضع الضوابط والحدود المتعلقة بصلاحيات الإدارة، ومعالجة أي استثناءات ذات صلة.
 - متابعة أداء المحافظ الاستثمارية: الإشراف على أداء محفظة الأوراق المالية بهدف تعظيم العوائد وتحقيق الأهداف الاستثمارية.
 - المبادرات الاستثمارية الاستراتيجية: تقييم الفرص الاستثمارية المحتملة والتوصية بالشراكات المناسبة.
 - التقارير والتوصيات: تقديم تقارير دورية وتوصيات لمجلس الإدارة بشأن القضايا الاستثمارية.
 - مراجعة واعتماد الميزانية: التأكد من توافق ميزانية الشركة مع الأهداف المالية والاستراتيجية.
- ومن خلال هذه الاختصاصات، تضمن اللجنة أن قرارات الاستثمار في الشركة العُمانية القطرية للتأمين ش.م.ع.ع تتم وفق إطار حوكمة متين، وبما يتماشى مع المتطلبات التنظيمية والاستراتيجية المالية طويلة الأجل للشركة.

تشكيل لجنة الاستراتيجية والاستثمار

الاسم	المنصب	الفئة
الفاضل شيراج راج كومار دوسي	رئيس اللجنة	غير مستقل
الفاضل عبدالله خلفان المزيني	عضو	مستقل
الفاضل شانوث مادهافان أونيكريشنان	عضو	غير مستقل

لجنة التدقيق والمخاطر والامتثال

تتولى لجنة التدقيق والمخاطر والامتثال في الشركة العُمانية القطرية للتأمين ش.م.ع.ع الإشراف على منظومة الرقابة الداخلية، ووظائف التدقيق، وإدارة المخاطر، والامتثال التنظيمي، بما يضمن تعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة وتحقيق الاستدامة على المدى الطويل.

- المهام والمسؤوليات الرئيسية للجنة:
 - الإشراف على المدقق الخارجي: التوصية بتعيين المدققين الخارجيين، ومراجعة تقاريرهم، وضمان اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.
 - حوكمة التدقيق الداخلي: تعيين المدققين الداخليين، واعتماد خطط التدقيق، ومراجعة التقارير، وتقديم التوجيهات اللازمة.
 - الامتثال التنظيمي والرقابة الداخلية: ضمان وجود أنظمة فعّالة للامتثال للقوانين واللوائح، بما في ذلك متطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
 - إدارة المخاطر وسياسات الاحتفاظ: اعتماد أطر إدارة المخاطر، ومراجعة تقارير المخاطر، وتحديد حدود الاحتفاظ بالمخاطر التأمينية.
 - الأطر والسياسات الحوكمية: اعتماد وتطبيق السياسات والأنظمة واللوائح بما يتماشى مع المعايير المحلية والدولية.
 - التقارير إلى مجلس الإدارة: رفع تقارير شاملة إلى المجلس تغطي التدقيق، والامتثال، والحوكمة، وإدارة المخاطر.
- ومن خلال هذه الاختصاصات، تضمن اللجنة التزام الشركة العُمانية القطرية للتأمين ش.م.ع.ع بأعلى معايير الحوكمة، وإدارة المخاطر، والامتثال التنظيمي.

تشكيل لجنة التدقيق والمخاطر والامتثال

الاسم	المنصب	الفئة
د. مسلم محاد قطن	رئيس اللجنة	مستقل
الفاضل أحمد أسامة الطباخ	عضو	غير مستقل
الفاضل محمد وحيد الخروصي	عضو	مستقل

لجنة الترشيحات والمكافآت

تتولى لجنة الترشيحات والمكافآت في الشركة العُمانية القطرية للتأمين ش.م.ع.ع ضمان تطبيق سياسات مكافآت تتسم بالشفافية والعدالة وترتبط بالأداء، بما يتوافق مع اللوائح المنظمة للشركات المساهمة العامة. كما تدعم اللجنة مجلس الإدارة في توفير معلومات واضحة وموثوقة للمساهمين بشأن مكافآت الإدارة التنفيذية، وربط الحوافز بالأهداف الاستراتيجية للشركة.

المهام والمسؤوليات الرئيسية للجنة:

- تطوير سياسات مكافآت شفافة: وضع سياسات واضحة ومعلنة تُمكن المساهمين من الاطلاع على مكافآت أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.
 - المكافآت القائمة على الأداء: تصميم هيكل المكافآت والحوافز للرئيس التنفيذي والإدارة التنفيذية بما يتماشى مع مؤشرات الأداء.
 - تخطيط التعاقب الوظيفي: إعداد خطط تعاقب للإدارة التنفيذية لضمان استمرارية القيادة واستدامة الأعمال.
 - تقييم المجلس ولجانه: دعم عمليات تقييم أداء مجلس الإدارة ولجانه وأعضائه بهدف تعزيز الكفاءة وتحقيق التحسين المستمر.
- كما تقوم اللجنة برفع خطة عمل سنوية إلى مجلس الإدارة، تتضمن أولوياتها ومبادراتها الرئيسية، بما يضمن توافقها مع التوجهات الاستراتيجية للشركة.

لجنة الترشيحات والمكافآت

الاسم	المنصب	الفئة
الفاضل أحمد أسامة الطباخ	رئيس اللجنة	غير مستقل
الفاضل شاتوث مادهافان أونيكريشان	عضو	غير مستقل
الفاضل شيراج راجكومار دوشي	عضو	غير مستقل
الفاضل عبدالله خلفان المزيني	عضو	مستقل

يرجى الرجوع إلى تقرير تنظيم وإدارة الشركة العُمانية القطرية للتأمين ش.م.ع.ع والمتوفر على موقع بورصة مسقط، وذلك للاطلاع على مزيد من التفاصيل المتعلقة بمجلس الإدارة، ولجانه، وسياسات المكافآت، وغيرها من المعلومات ذات الصلة.

الأخلاقيات ومكافحة الفساد والامتثال التنظيمي

تلتزم الشركة العُمانية القطرية للتأمين ش.م.ع.ع بمزاولة أعمالها وفق أعلى معايير النزاهة والمهنية والاحترام، ويُرسي إطارها الأخلاقي معايير واضحة للنزاهة والمساءلة عبر جميع أنشطتها، حيث تحدد مدونة السلوك المؤسسي الالتزامات المتعلقة بالسرية، وتضارب المصالح، وحماية أصول الشركة، والامتثال للقوانين واللوائح ذات الصلة.

وتحظر الشركة بشكل صارم جميع أشكال الرشوة والفساد، كما تحدد إجراءات تأديبية وتصحيحية في حال عدم الامتثال. ومن خلال إشراف مجلس الإدارة وآليات التطبيق الرسمية، تعزز المدونة ثقافة الشفافية واتخاذ القرارات الأخلاقية والممارسات التجارية المسؤولة.

تتبنى الشركة نهجًا صارمًا لا يتسامح مطلقًا مع الرشوة والفساد والاحتيال، وتشمل الممارسات المحظورة ما يلي:

- عرض أو طلب أو قبول أي رشوى نقدية أو عينية أو مزايا بهدف تحقيق منفعة تجارية أو شخصية؛
- المدفوعات التسهيلية، باستثناء الحالات التي تهدد الحياة (مع ضرورة الإبلاغ الفوري عنها)؛
- تقديم مساهمات سياسية باسم الشركة؛
- إجراء معاملات غير موثقة بدقة أو تفتقر إلى الإفصاح المناسب

ويلتزم جميع الموظفين والمتعاقدين والموردين والأطراف الثالثة الذين يعملون نيابة عن الشركة بهذه المعايير، كما يُطلب من الموظفين الإقرار بالالتزام بهذه السياسات والخضوع للتدريب الإلزامي. وتوفر الشركة برامج تدريب وتطوير مستمرة لتعزيز الوعي بمتطلبات الامتثال.

تضارب المصالح

يجب على الموظفين تجنب أي أنشطة شخصية أو مصالح مالية أو أعمال خارجية قد تتعارض مع واجباتهم تجاه الشركة. ويتعين الإفصاح الفوري عن أي تضارب فعلي أو محتمل. كما تتطلب أي أنشطة خارجية الحصول على موافقة خطية مسبقة من الرئيس التنفيذي، بما يضمن اتخاذ القرارات بشكل موضوعي وبما يخدم مصلحة الشركة دون تأثير غير مبرر.

الإبلاغ عن المخالفات

تشجع الشركة العُمانية القطرية للتأمين ش.م.ع. على تبني ثقافة الإفصاح، حيث يمكن للموظفين الإبلاغ عن أي مخاوف دون خوف من الانتقام. وتشمل القنوات المتاحة للإبلاغ:

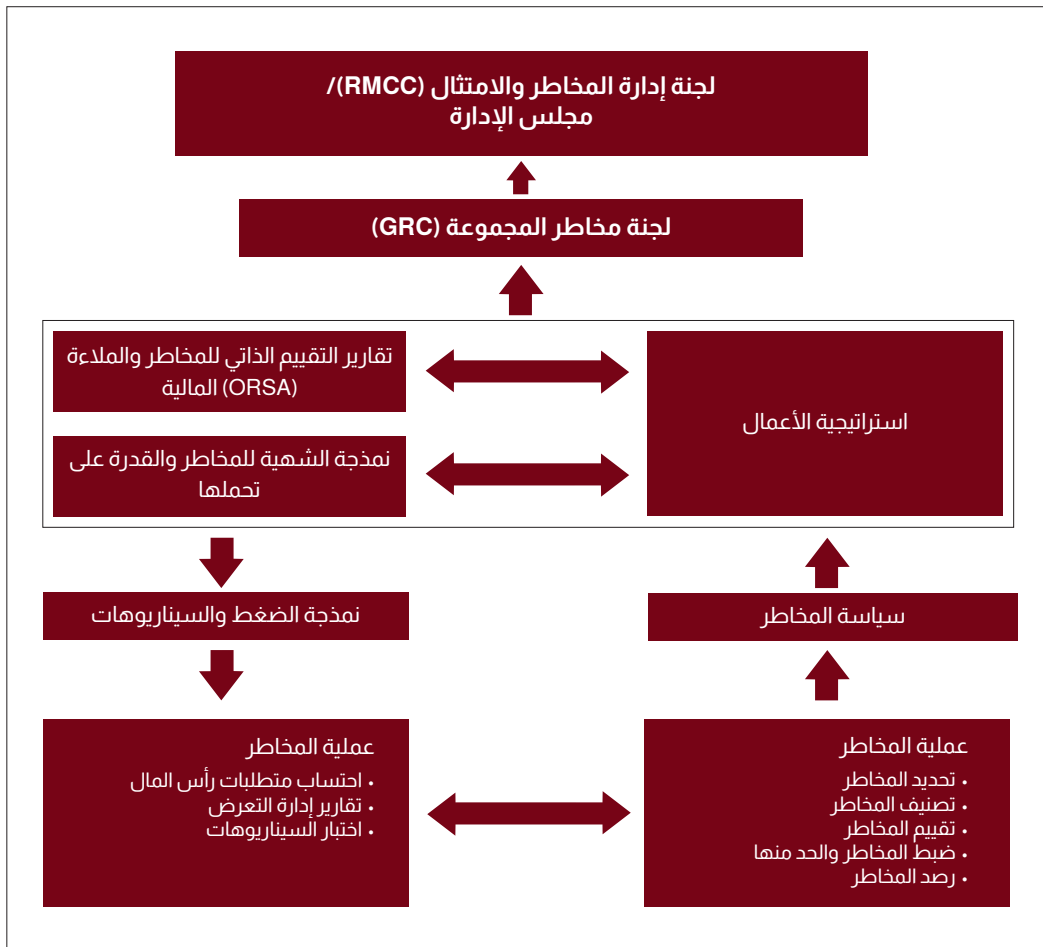
• مسؤول الامتثال

• قناة الإبلاغ السرية عن المخالفات

يتم التعامل مع جميع البلاغات بسرية تامة، مع حماية هوية المبلغين وفقاً لسياسة الإبلاغ عن المخالفات. ويتم التحقيق في جميع الحالات واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة عند ثبوتها.

إدارة المخاطر

تخضع سياسة إدارة المخاطر في الشركة العُمانية القطرية للتأمين ش.م.ع. لإشراف مجلس الإدارة، الذي يتحمل المسؤولية النهائية عن الرقابة على المخاطر، بدعم من لجنة التدقيق والمخاطر. كما يتم تفويض المسؤولية التشغيلية إلى مدير أول إدارة المخاطر، بما يضمن توافق الإطار مع الأهداف الاستراتيجية والمتطلبات التنظيمية.



نموذج خطوط الدفاع الثلاثة

لضمان فعالية الضوابط الداخلية وتوفير مستوى كافٍ من التأكيد المستقل، تعتمد الشركة العُمانية القطرية للتأمين ش.م.ع. نموذج "خطوط الدفاع الثلاثة"، والذي يحدد الأدوار والمسؤوليات بوضوح عبر مستويات الإدارة المختلفة:

- **الخط الأول:** تتولى وحدات الأعمال (مثل الاكتتاب، والمطالبات، والاستثمارات) مسؤولية تملك المخاطر وإدارتها بشكل يومي ضمن حدود الصلاحيات المعتمدة.
- **الخط الثاني:** تشرف وظائف إدارة المخاطر والامتثال بمسؤولية على سلامة إطار إدارة المخاطر، وضمان الالتزام بالسياسات، ومتابعة وإعداد تقارير المخاطر.
- **الخط الثالث:** يوفر التدقيق الداخلي تأكيدًا مستقلًا وموضوعيًا بشأن فعالية أنظمة إدارة المخاطر وكفاءة الضوابط الداخلية.

إطار إدارة المخاطر المؤسسية

يعتمد إطار إدارة المخاطر المؤسسية في الشركة العُمانية القطرية للتأمين ش.م.ع. على دورة منهجية متكاملة تهدف إلى حماية مصالح أصحاب المصلحة وتعزيز خلق القيمة على المدى الطويل. ويتم تحديد جميع المخاطر الجوهرية وتقييمها وتوثيقها ضمن سجل مخاطر الشركة، الذي تتم مراجعته بشكل دوري من قبل لجنة التدقيق والمخاطر والالتزام.

1. **تحديد المخاطر وتقييمها:** يتم تحديد المخاطر عبر كافة أنشطة الشركة، وتعيين مالكي إدارة المخاطر محددتين لكل منها، مع تقييمها من حيث الأثر واحتمالية الحدوث.
2. **شبهية المخاطر وقياسها:** يتم تحديد حدود كمية للمخاطر استنادًا إلى بيان شهيبة المخاطر المعتمد من مجلس الإدارة. وتتبع الشركة نهج عدم القبول للمخاطر المتعلقة بعدم كفاية رأس المال، إخفاقات السيولة، المخالفات التنظيمية ونقص الاحتياطات. كما تتبنى الشركة مستوى شبهية منخفض تجاه تراكمات مخاطر التأمين غير المعروفة وتقلبات الاستثمار. ولتعزيز المتانة المالية، تقوم الشركة بإجراء اختبارات الضغط والسيناريوهات بشكل دوري، إضافة إلى تطبيق عملية التقييم الذاتي للمخاطر والملاءة، وهي عملية استشرافية لتقييم كفاية رأس المال في ظل ظروف ضاغطة، بما يضمن بقاء الشركة ملاءة ومتوافقة مع متطلبات رأس المال التنظيمي رغم تقلبات الاقتصاد.
3. **التخفيف والضبط:** يتم تطبيق خطط طوارئ وضوابط رقابية (مثل اتفاقيات إعادة التأمين، وحدود الائتمان، وفصل المهام) لضمان بقاء التعرضات ضمن الحدود المسموح بها.
4. **المتابعة وإعداد التقارير:** تتم مراقبة مؤشرات المخاطر الرئيسية بشكل مستمر، مع تقديم تقارير ربع سنوية إلى لجنة التدقيق والمخاطر والالتزام ومجلس الإدارة، تتضمن المخاطر الناشئة وحالة إجراءات التخفيف. كما يقوم المدير الأول لإدارة المخاطر بتقديم إقرارات سنوية رسمية حول حالة المخاطر والضوابط المرتبطة بها.

فئات المخاطر الرئيسية وآليات إدارتها

تقوم الشركة العُمانية القطرية للتأمين ش.م.ع. بإدارة المخاطر الجوهرية على النحو التالي:

مخاطر الاكتتاب والاحتياطات التأمينية: تُدار من خلال صلاحيات اكتتاب مدروسة، وتوزيع المحافظ عبر القطاعات والمناطق الجغرافية، والالتزام الصارم باتفاقيات إعادة التأمين والترتيبات الاختيارية للحماية من الخسائر الكبيرة. ويتم توجيه اختيار المخاطر وفقًا للإرشادات الفنية وتقارير فحص المخاطر عند الحاجة. كما يتم التحقق من كفاية المخصصات سنويًا من قبل خبراء اكتواريين لضمان الامتثال والمعالجة السليمة.

- **مخاطر السوق والاستثمار:** يتم الحد منها عبر الالتزام بالحدود الاستثمارية التنظيمية، وتوزيع المحافظ، والمراقبة اليومية للسيولة لضمان الوفاء بالالتزامات عند استحقاقها. وتركز الاستراتيجية الاستثمارية على الحفاظ على رأس المال وتحقيق دخل مستقر.
- **المخاطر الائتمانية:** تنشأ من الذمم المدينة، ومعيدي التأمين، والأطراف المقابلة. ويتم إدارتها من خلال تقييم الجدارة الائتمانية، وتحليل أعمار الذمم، واعتماد قوائم الأطراف المقابلة، واتخاذ الإجراءات القانونية عند الحاجة.
- **المخاطر التشغيلية:** تشمل مخاطر السلوك، والنماذج، والأمن السيبراني، والعمليات. ويتم التحكم فيها عبر أنظمة تقنية متقدمة، وفصل المهام، والامتثال لمتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (بما في ذلك إجراءات "اعرف عميلك")، إلى جانب التدقيق الداخلي الدوري. وتعتمد الشركة سياسة عدم التسامح مطلقًا مع المخالفات التنظيمية والاحتياطات.
- **المخاطر الاستراتيجية ومخاطر السمعة:** تُدار من خلال التخطيط الاستراتيجي المتوافق مع القدرة على تحمل المخاطر، والالتزام الصارم بالممارسات الأخلاقية لحماية سمعة الشركة وثقة العملاء.

ويضمن هذا النهج المتكامل وجود نظام قوي لإدارة المخاطر، يعزز الاستقرار المالي والامتثال التنظيمي والاستدامة طويلة الأجل.

استمرارية الأعمال

تم تصميم إطار إدارة استمرارية الأعمال في الشركة العُمانية القطرية للتأمين ش.م.ع.ع لتعزيز المرونة التشغيلية، وضمان استمرارية تقديم الخدمات لحملة الوثائق دون انقطاع، وحماية الموظفين، ودعم أصحاب المصلحة خلال الأزمات والاضطرابات الكبرى.

ويخضع هذا الإطار لسياسة تتم مراجعتها من قبل لجنة التدقيق والمخاطر واعتمادها من مجلس الإدارة، بما يضمن حماية العمليات التأمينية الحيوية.

يعتمد الإطار نهجًا استباقيًا لتحديد المخاطر المحتملة، بما في ذلك الأعطال التشغيلية، التهديدات السيبرانية، الكوارث الطبيعية (كالحرائق والفيضانات والزلازل)، الجوائح، وتعطل البنية التحتية.

ومن خلال تقييمات شاملة للمخاطر وتطبيق استراتيجيات فعالة، تضمن الشركة سرعة التعافي والحفاظ على ثقة العملاء. ويشمل الإطار أربع مراحل رئيسية: التخطيط والاستعداد، الاستجابة، المراقبة والمراجعة، والحفاظ على استمرارية الأعمال، بما يدعم التحسين المستمر.

ويقدم نظام إدارة استمرارية الأعمال هذا الإطار من خلال تحديد الوظائف الحرجة والموارد اللازمة عبر تحليل أثر الأعمال، بقيادة فريق إدارة الطوارئ، وبدعم من منسقي خطط الاستمرارية في مختلف الإدارات، مما يضمن كفاءة تخصيص الموارد وتحديد أولويات العمليات الحيوية.

خصوصية البيانات وأمن المعلومات

تلتزم الشركة العُمانية القطرية للتأمين ش.م.ع.ع بحماية سرية وسلامة وتوافر جميع أصول المعلومات، وضمان حماية البيانات الشخصية والمؤسسية من الوصول غير المصرح به أو الفقدان أو سوء الاستخدام. ويسهم ذلك في تعزيز قدرة الشركة على خدمة عملائها بكفاءة، وحماية موظفيها، ودعم أصحاب المصلحة، وبناء الثقة والمرونة التشغيلية.

ويستند هذا النهج إلى إطار حوكمة قوي وسياسات واضحة تضمن المعالجة المسؤولة للمعلومات، والإدارة الاستباقية للمخاطر، والامتثال للمتطلبات التنظيمية.

المبادئ الأساسية لحماية البيانات

تعتمد الشركة على تسعة مبادئ أساسية في حماية البيانات:

1. حماية البيانات في جميع الأوقات من الوصول غير المصرح به أو الفقدان.
2. جمع ومعالجة البيانات بشكل قانوني وعادل وآمن.
3. استخدام البيانات لأغراض مشروعة ومحددة فقط.
4. جمع البيانات ذات الصلة والكافية فقط.
5. ضمان دقة البيانات وتحديثها بشكل منتظم.
6. الاحتفاظ ببيانات العملاء بشكل آمن لمدة عشر سنوات بعد انتهاء العلاقة.
7. مراعاة حقوق أصحاب البيانات أثناء المعالجة.
8. حماية البيانات من التلف أو الاختراقات العرضية.
9. مراقبة عمليات نقل البيانات خارج نطاق الاختصاصات المسموح بها.

الضوابط الأمنية

تطبق الشركة مجموعة متكاملة من الضوابط التقنية والتشغيلية، لحماية أصولها المعلوماتية تشمل:

- تقييد الوصول إلى الأنظمة الإلكترونية على المستخدمين المصرح لهم فقط ولأغراض العمل الرسمية
 - تطبيق آليات مراقبة وضبط وسجلات تدقيق لمنع الوصول غير المصرح به أو التلاعب أو إساءة الاستخدام
 - إلزام مزودي الخدمات الخارجيين بالامتثال لنفس المعايير، مع إجراء مراجعات دورية لالتزامهم
 - التقييم الاستباقي للتهديدات، بما يشمل الأعطال التشغيلية والهجمات السيبرانية ومخاطر البنية التحتية والكوارث الطبيعية
- وتضمن هذه الضوابط استمرارية العمليات الحيوية وحماية المعلومات الحساسة من التهديدات الناشئة.

التدريب والبرامج التوعوية

تعزز الشركة أمن البيانات من خلال برامج تدريب مستمرة تشمل:

- التعامل السليم مع البيانات الشخصية والحساسة
 - إدارة الوصول إلى الأنظمة وكلمات المرور وممارسات تسجيل الخروج.
 - تطبيق سياسات المكاتب النظيفة والتخلص الآمن من الوثائق
 - التوعية بمخاطر اختراق البيانات وأهمية الامتثال
- كما يلزم جميع الموظفين بالحفاظ على سرية المعلومات أثناء فترة عملهم وبعد انتهائها، بما يعزز ثقافة المسؤولية والمساءلة.

الشفافية وحقوق أصحاب البيانات

تلتزم الشركة بالشفافية في جميع ممارسات معالجة البيانات، حيث يتم إبلاغ أصحاب البيانات بما يلي:

- أغراض جمع ومعالجة البيانات
 - الجهات المستفيدة أو فئات المستفيدين
 - فترات الاحتفاظ وإمكانية نقل البيانات عبر الحدود
 - حقوقهم في الوصول إلى بياناتهم أو تصحيحها أو حذفها
- كما توفر الشركة آليات واضحة وميسرة تمكّن الأفراد من ممارسة هذه الحقوق، بما يعزز الثقة في ممارسات إدارة البيانات.

التحسين المستمر

تعتمد الشركة نهج التحسين المستمر من خلال:

- إجراء عمليات تدقيق وتقييم للمخاطر بشكل دوري لتحديد الثغرات وتحسين الضوابط.
 - دمج خطط استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث مع سياسات حماية البيانات للحفاظ على استمرارية العمليات أثناء حالات الانقطاع.
 - ضمان المساءلة من قبل الموظفين وأصحاب المصلحة الخارجيين من خلال عملية منظمة للشكاوى والمعالجة.
- ومن خلال هذا الإطار المتكامل، تضمن الشركة العُمانية القطرية للتأمين ش.م.ع أن تبقى خصوصية البيانات وأمن المعلومات عنصراً أساسياً في إطارها البيئي والاجتماعي والحوكمي، بما يعزز ثقة أصحاب المصلحة، ويدعم المرونة التشغيلية، ويتماشى مع أفضل الممارسات العالمية.

المجتمع



المجتمع

تؤمن الشركة العمالية القطرية للتأمين بأن موظفيها يشكلون عنصرًا أساسيًا في نجاحها، وتركز استراتيجيتها الاجتماعية على توفير بيئة عمل آمنة وشاملة ومحفزة، مع دعم التطور المهني وتعزيز السلوك الأخلاقي وتحقيق التوازن بين العمل والحياة، إلى جانب توفير المزايا الوظيفية والاهتمام بالصحة والسلامة ودعم الأسرة

ومن خلال برامج تدريبية منظمة، ومبادرات لتطوير القيادات، وحملات لتعزيز الوعي الأخلاقي، وبرامج لدعم المسار الوظيفي، تمكّن الشركة موظفيها من تطوير مهاراتهم والتقدم في مسيرتهم المهنية والمساهمة في تحقيق الاستدامة طويلة الأمد، بما يعزز التزامها بتوفير بيئة عمل إيجابية قائمة على الاحترام والتفاعل

التنوع والمساواة والشمول

تلتزم الشركة العمالية القطرية للتأمين بتوفير بيئة عمل آمنة وشاملة تقوم على الاحترام لجميع الموظفين، حيث يتوقع من الموظفين التعامل بمهنية وعدالة مع الزملاء والعملاء وأصحاب المصلحة، بما يضمن بيئة خالية من التمييز أو أي سلوك غير لائق، وذلك في جميع جوانب العمل بما يشمل الجنس والعرق والجنسية والدين، واستنادًا إلى هذا الأساس المتين، لم يتم تسجيل أي حالات تمييز خلال عام ٢٠٢٥. كما تعزز الشركة ثقافة قائمة على الاحترام والسرية واتخاذ القرارات الأخلاقية، وتوجّه موظفيها للعمل بما يخدم مصالح أصحاب المصلحة، ومن خلال تحديد معايير سلوكية واضحة، تواصل الشركة دعم رفاه الموظفين وتعزيز الثقة وترسيخ ثقافة تنظيمية إيجابية

إجمالي القوى العاملة	٢٠٢٤	٢٠٢٥
إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل	٢٠٠	٢١٥
عدد الموظفين الذكور	١١٩	١٢٥
عدد الموظفات الإناث	٨١	٩٠

تمت إعادة عرض بيانات إجمالي القوى العاملة لعام ٢٠٢٤ بهدف تعزيز دقة البيانات والمواءمة مع منهجيات إعداد التقارير المحدثة

كما ارتفع عدد الموظفات في الشركة العمالية القطرية للتأمين خلال عام ٢٠٢٥، مما يعكس تقدمًا مستمرًا في تعزيز التنوع بين الجنسين ضمن القوى العاملة، وتواصل الشركة متابعة مؤشرات التنوع وتنفيذ مبادرات تدعم ممارسات التوظيف الشاملة عبر جميع عملياتها

التنوع بين الجنسين	٢٠٢٤		٢٠٢٥	
	ذكور	إناث	ذكور	إناث
إجمالي نسبة التمثيل في الشركة	٦٠٪	٤٠٪	٥٨٪	٤٢٪
المناصب المبتدئة والمتوسطة	٥٤٪	٤٦٪	٥٥٪	٤٥٪
المناصب العليا والتنفيذية	١٠٠٪	٠٪	٨٠٪	٢٠٪

تمت إعادة عرض إجمالي عدد الموظفين لعام ٢٠٢٤ لضمان تحسين دقة واتساق التقارير

نسبة الأجور بين الجنسين	٢٠٢٤	٢٠٢٥
	١,١٨	١,٢٩

التعمين

التزامًا بقانون العمل العُماني والمعايير العمالية المعترف بها دوليًا، تواصل الشركة العمالية القطرية للتأمين إعطاء الأولوية لتطوير الكفاءات الوطنية دعمًا لأهداف التوظيف الوطني، ويعكس استقرار نسبة التعمين خلال كلا العامين تقدمًا ثابتًا والتزامًا مستمرًا بتعزيز تمثيل الكوادر الوطنية ضمن القوى العاملة

نسبة الموظفين العُمانيين من إجمالي القوى العاملة	٢٠٢٤	٢٠٢٥
	٨٢٪	٨٠٪
نسبة الموظفين غير العُمانيين من إجمالي القوى العاملة	١٨٪	٢٠٪

تطوير المواهب والاحتفاظ بها

تدرك الشركة العمانية القطرية للتأمين أن نجاحها واستدامتها على المدى الطويل يرتبطان بشكل وثيق بمستوى مشاركة الموظفين والقدرة على الاحتفاظ بهم، ويُعد معدل دوران الموظفين أحد المؤشرات الرئيسية لقياس فعالية جهود الاحتفاظ بالمواهب، وفي عام ٢٠٢٥ انخفض عدد الاستقالات إلى ١٥ مقارنة بـ ٢٣ في عام ٢٠٢٤، مما يعكس تحسناً في مستوى تفاعل الموظفين وتعزيز الاستقرار المؤسسي

معدل دوران الموظفين	٢٠٢٤	٢٠٢٥
التغير السنوي في عدد الموظفين بدوام كامل	١١,٠٦٪	٧,٥٠٪

يعكس انخفاض معدل دوران الموظفين فعالية استراتيجيات الاحتفاظ بالمواهب، وتعزيز مستوى مشاركة الموظفين، والاستثمار المستمر في برامج التطوير المهني ومسارات التقدم الوظيفي

ولدعم الاستمرارية في الاحتفاظ بالكوادر وتطوير القيادات، تطبق الشركة برامج تدريبية منظمة، ومسارات واضحة للتدرج الوظيفي، إلى جانب مبادرات تخطيط التعاقب الوظيفي التي تهدف إلى تعزيز القدرات الداخلية

وتستثمر الشركة العمانية القطرية للتأمين بشكل كبير في تطوير الكفاءات المهنية والتدريب والنمو الوظيفي، حيث شارك جميع الموظفين في عام ٢٠٢٥ في برامج تدريبية منظمة بإجمالي ١٥٥ ساعة تدريبية، بمتوسط ٣٠ ساعة تدريبية لكل موظف، ويتم تصنيف هذه البرامج ضمن الفئات التالية:

دعم برامج الشهادات الأكاديمية والمهنية

تدعم الشركة التعليم الرسمي والحصول على الشهادات المهنية بهدف تعزيز المهارات وتطوير المسار الوظيفي، ومن أبرز هذه البرامج:

- ورشة عمل حول الاختراق الأخلاقي
- برنامج مكافحة الاحتيال وإساءة استخدام مزايا التأمين الطبي
- دورة أساسيات التأمين
- شهادة معهد التأمين القانوني (Chartered Insurance Institute)
- شهادة متخصصة في التأمين الصحي

تطوير القيادات والإدارة (المعرفة بالمنتجات، المهارات السلوكية والمهارات الشخصية):

- منتجات التأمين الشخصي غير المرتبطة بالمركبات
- ورش عمل الاكتتاب والمطالبات لتأمين المركبات
- التأمين على الممتلكات (FIFE)
- تطوير المهارات في مجالات الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي للقيادات والوظائف المالية
- مهارات التواصل، وحل المشكلات، والتميز في خدمة العملاء

برنامج تدريب الخريجين

برنامج يمتد لمدة شهرين لأربعة طلاب بالتعاون مع كلية الدراسات المصرفية والمالية، يهدف إلى توفير تجربة عملية عبر عدة أقسام

برامج التدريب التخصصي المرتبطة بالوظائف

تم تصميم هذه البرامج لتعزيز المهارات الفنية، والكفاءة الرقمية، والمعرفة القطاعية، وتشمل:

- **التدريب الفني والمتخصص:** برنامج تعريف لجميع الموظفين الجدد، قانون التأمين، الاكتتاب في تأمين المركبات وغير المركبات، التدقيق، الترميز الطبي، التأمين على الممتلكات والتأمين الصحي، منتجات التأمين الشخصي غير المرتبطة بالمركبات، التوعية بمنصة «ضماني»
- التدريب الرقمي والذكاء الاصطناعي: الذكاء الاصطناعي للتحويل والمحاسبة والتدقيق، استخدام ChatGPT لزيادة الإنتاجية، مقدمة في الذكاء الاصطناعي في الرعاية الصحية، برنامج Excel من المستوى المبتدئ إلى المتقدم
- الأخلاقيات والامتثال: مكافحة الفساد، مكافحة الرشوة، مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، مكافحة الاحتيال وإساءة استخدام مزايا التأمين الطبي
- القيادة والمهارات الشخصية: مهارات التواصل، حل المشكلات، التميز في خدمة العملاء، ورش الاكتتاب في تأمين المركبات، برنامج تدريب الخريجين
- الشهادات المهنية وورش العمل الخارجية: معهد التأمين القانوني (CII)، شهادة متخصصة في التأمين الصحي، الاختراق الأخلاقي، التأمين الرقمي (Insurtech)، الطاقة المتجددة، المنتدى الخليجي السنوي للتأمين

مشاركة القوى العاملة

ويتم تطبيق نظام إدارة الأداء مرتين سنويًا من خلال مراجعات منتصف العام ونهاية العام، ويضمن هذا النهج المنظم متابعة مستمرة للأداء وتقديم ملاحظات في الوقت المناسب ومواءمة الأداء مع أهداف الشركة

وخلال كل دورة تقييم، يشارك الموظفون ومديروهم المباشرون في عملية تقييم رسمية تشمل تبرير الأداء، خاصة في حالات التقييمات الاستثنائية، حيث يُطلب من المديرين تقديم مبررات واضحة ومدعومة بالأدلة تستند إلى نتائج قابلة للقياس، وتحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية، وإظهار الكفاءات، والمساهمة في تحقيق أهداف العمل. وخلال عام ٢٠٢٥، شمل نظام تقييم الأداء جميع الموظفين بدوام كامل

مزايا الموظفين والدعم

تلتزم الشركة العمالية القطرية للتأمين بدعم موظفيها من خلال برامج شاملة تعزز الرفاه والتطور المهني وتوفر بيئة عمل إيجابية، ومن أبرز هذه المبادرات:

إجازة الأبوة: تدرك الشركة أهمية إجازات الأسرة في تعزيز رفاه الموظفين ومشاركتهم وخلق بيئة عمل داعمة، وخلال عام ٢٠٢٥ عاد ٩ موظفين إلى العمل بعد إجازة الأمومة، كما عاد ١١ موظفًا بعد الاستفاد من إجازة الأبوة مدفوعة الأجر، مما يعكس التزام الشركة بدعم موظفيها خلال المراحل الحياتية المهمة

وإلى جانب إجازات الأمومة الممنوحة للموظفات، توفر الشركة العمالية القطرية للتأمين إجازة أبوة مدفوعة الأجر لمدة ٧ أيام لجميع الموظفين الذكور المتزوجين عند استقبال مولود جديد، بما يتيح لهم المشاركة في رعاية الطفل في مراحله الأولى مع الحفاظ على توازن إيجابي بين العمل والحياة

إجازة الوالدية	٢٠٢٤	٢٠٢٥
إجمالي عدد الموظفين المستحقين لإجازة الوالدية	١٥	٢٠

برامج دعم الموظفين وآليات التظلم

- **إعادة التأهيل والتدريب:** توفر الشركة برامج تدريبية لجميع الموظفين لتعزيز مهاراتهم وتطوير قدراتهم المهنية
- **مكافأة نهاية الخدمة:** تلتزم الشركة بمنح مكافآت نهاية الخدمة لجميع الموظفين المستقبليين وفقًا للأنظمة المعمول بها
- **التأهيل الوظيفي:** تنفذ الشركة برامج تعريفية (Induction) لجميع الموظفين الجدد لدعم اندماجهم في بيئة العمل
- **الدعم والتطوير:** تساهم الشركة في دعم الموظفين من خلال برامج تدريبية تساهم في تعزيز خبراتهم وكفاءاتهم
- **برامج دعم الموظفين:** تحرص الشركة على دعم موظفيها من خلال تنظيم الأنشطة والفعاليات.

آلية التظلمات

تعتمد الشركة العمالية القطرية للتأمين قنوات رسمية لإدارة التظلمات مدعومة بسياسة موثقة للإبلاغ عن شكاوى الموظفين، حيث يمكن للموظفين رفع ملاحظاتهم أو شكاواهم المتعلقة بقضايا العمل أو السلوك الوظيفي أو التطور المهني بسرية تامة من خلال المدير المباشر أو إدارة الموارد البشرية أو الإدارة العليا

ويتم التعامل مع جميع التظلمات بشكل عادل وموضوعي وفق إجراءات منظمة ومحددة زمنيًا تشمل الاستلام والتحقيق والمعالجة وتقديم التغذية الراجعة، كما تضمن الشركة حماية الموظفين من أي إجراءات انتقامية، بما يعزز الثقة ويدعم الاحتفاظ بالموظفين ومستوى مشاركتهم

الصحة والسلامة المهنية

تولي الشركة العمالية القطرية للتأمين أهمية كبيرة لصحة وسلامة موظفيها في جميع عملياتها، ويتم تعريف الموظفين بإجراءات الصحة والسلامة بين الحين والآخر، وخلال عام ٢٠٢٥، لم يتم تسجيل أي حوادث تتعلق بالصحة أو السلامة في بيئة العمل، مما يعكس فعالية إجراءات السلامة والتزام الشركة بتوفير بيئة عمل آمنة وداعمة

معالجة الشكاوى والاحتفاظ بالعملاء

إدارة الشكاوى ومعالجتها

تقوم الشركة العمالية القطرية للتأمين بمتابعة شكاوى العملاء باعتبارها مؤشرًا رئيسيًا على جودة الخدمة وعدالتها، حيث يتم تسجيل الشكاوى عبر قنوات رسمية تشمل هيئة الخدمات المالية، إلى جانب الموقع الإلكتروني وخط المساعدة وزيارات العملاء المباشرة وتلتزم الشركة بتأكيد استلام جميع الشكاوى خلال ٢٤ ساعة، كما يتم، كلما أمكن، توضيح الخطوات المقترحة لمعالجة الشكاوى، وفي حال عدم رضا العميل عن الحل، يتم توجيهه للتواصل مع الجهة المختصة لإجراء مراجعة إضافية

نسبة شكاوى العملاء لكل 100 وثيقة تأمين

نوع التأمين	نسبة الشكاوى
التأمينات الشخصية	1,9
التأمين الصحي	66,67
التأمين التجاري	1,2
تأمين الحياة الجماعي	12,48

سجّلت خطوط التأمين التجاري والتأمينات الشخصية أقل من شكوتين لكل 100 وثيقة، مما يعكس مستوى ثابتاً من جودة تجربة العملاء في هذه القطاعات، في حين أن الارتفاع النسبي في التأمين الصحي يعود إلى زيادة وتيرة المطالبات وكثافة تفاعل العملاء، وليس نتيجة وجود مشكلات تشغيلية

وخلال فترة إعداد التقرير، تم تسجيل حالة واحدة لتضرر عميل ضمن قطاع التأمين الطبي، وقد تمت مراجعة الحالة داخلياً واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لتعزيز الضوابط ومنع تكرارها

الاحتفاظ بالعملاء

نوع التأمين	إجمالي العملاء	نسبة الاحتفاظ بالعملاء	نسبة اكتساب عملاء جدد
التأمينات الشخصية	119,961	51%	58%
التأمين الصحي	624	69%	53%
تأمين الحياة الجماعي	748	36%	51%
التأمين التجاري	1,479	76%	42%

يتم احتساب نسبة الاحتفاظ بالعملاء استناداً إلى الوثائق الصادرة خلال السنة المالية 2024 والتي تم تجديدها في السنة المالية 2025، أي الحفاظ على عملاء عام 2024 خلال عام 2025

ويعكس أداء الشركة في الاحتفاظ بالعملاء واكتساب عملاء جدد عبر مختلف خطوط الأعمال مستوى قوياً من تفاعل العملاء ونموً فعالاً في السوق، حيث تُظهر التأمينات الشخصية مستوى مستقرًا من رضا العملاء وتوسّعاً في المحفظة، بينما يعكس كل من التأمين الطبي وتأمين الحياة الجماعي درجة عالية من ولاء العملاء، لا سيما في القطاعات التي تعتمد على الثقة والعلاقات طويلة الأمد، كما تُبرز التأمينات التجارية نجاح جهود تطوير الأعمال والتوسع في السوق من خلال النمو المدفوع باكتساب عملاء جدد

وبشكل عام، تؤكد هذه المؤشرات قدرة الشركة على الحفاظ على عملائها الرئيسيين، واستقطاب أعمال جديدة، وتحقيق نمو مستدام عبر مختلف خطوط الأعمال

التحول الرقمي والابتكار

يُعد التحول الرقمي أحد الركائز الأساسية لاستراتيجية الشركة العمانية القطرية للتأمين طويلة الأمد، حيث يساهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحسين تجربة العملاء، ودعم النمو المستدام في قطاع تأمين يشهد تطوراً متسارعاً، ويتم إصدار جميع الوثائق التأمينية بصيغة إلكترونية بشكل افتراضي، مع توفير النسخ الورقية عند طلب العملاء فقط، كما تم رقمنة عمليات التوقيع والموافقات الداخلية بشكل كامل، مما يعزز كفاءة العمليات ويقلل من استخدام الورق

ومع التوسع الاقتصادي، والتطورات التنظيمية التي تقودها هيئة الخدمات المالية، وأهداف رؤية عُمان 2040، يشهد قطاع التأمين في السلطنة تحولاً هيكلياً متسارعاً، وتواكب الشركة هذه التغيرات من خلال دمج القدرات الرقمية ضمن عملياتها الأساسية بشكل استباقي

التحول المدفوع بالتكنولوجيا

تعمل الشركة العمانية القطرية للتأمين على توظيف الأتمتة والذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات المتقدمة لتحديث عملياتها في مجالي التأمين والمالية

• تحول الوظيفة المالية

ساهمت الأتمتة في تبسيط عمليات إعداد التقارير المالية والمطابقات والتنبؤات، مما أدى إلى تحسين الدقة والكفاءة، كما تعزز تحليلات الذكاء الاصطناعي عملية اتخاذ القرار المالي وتقييم المخاطر

• إدارة المطالبات

تدعم أدوات الذكاء الاصطناعي عمليات كشف الاحتيال وتسريع معالجة المطالبات، مما يساهم في تسوية أسرع وتحسين جودة الخدمة

• تفاعل العملاء

أطلقت الشركة مبادرات رقمية تشمل روبوتات محادثة مدعومة بالذكاء الاصطناعي عبر تطبيق واتساب، وذلك ضمن استراتيجية تطوير تقني تمتد لخمس سنوات ومعتمدة من مجلس الإدارة، بما يعزز سرعة الاستجابة وسهولة الوصول إلى الخدمات

دعم تطور السوق والنمو المستدام

في ظل التحديات المتزايدة التي يواجهها قطاع التأمين، بما في ذلك المخاطر المرتبطة بالمناخ والتهديدات السيبرانية والمتطلبات التنظيمية المتغيرة، يساهم الابتكار الرقمي في تمكين الشركة العمانية القطرية للتأمين من التكيف بسرعة وتطوير حلول تأمينية أكثر تخصصًا واستجابة، ولا يقتصر أثر التحول الرقمي على تحسين الكفاءة التشغيلية فحسب، بل يدعم أيضًا أولويات الشركة الاستراتيجية الأوسع، والتي تشمل:

• تعزيز قدرات إدارة المخاطر

• تحسين الامتثال التنظيمي وتعزيز الشفافية

• تحسين هيكل التكاليف

• رفع القدرة التنافسية في سوق يتجه بشكل متزايد نحو الرقمنة

ومن خلال الاستثمار المستمر في التكنولوجيا والأتمتة وقدرات البيانات، تعزز الشركة موقعها كشركة تأمين متقدمة تتماشى مع رؤية عُمان ٢٠٤٠، وتلتزم بتقديم حلول تأمينية مبتكرة وفعالة وقادرة على التكيف مع المتغيرات

المشاركة المجتمعية

تعتمد الشركة العمانية القطرية للتأمين في نهجها للمسؤولية الاجتماعية على التفاعل الفعّال مع المجتمع، حيث تلتزم بإحداث أثر اجتماعي مستدام من خلال دعم المبادرات التي تعزز الشمولية والتعليم وتنمية المجتمع في مختلف أنحاء السلطنة

ومن خلال الشراكات الاستراتيجية والمساهمات الخيرية والعمل التطوعي والبرامج الاجتماعية الموجهة، تسعى الشركة إلى تمكين الفئات المستحقة وتعزيز دور المؤسسات المجتمعية والمساهمة بفعالية في تحقيق أولويات التنمية الوطنية، وتعكس المبادرات التالية التزامها المستمر بخدمة المجتمع وإحداث أثر إيجابي ومستدام

المبادرات المجتمعية

المبادرة	الوصف	
دعم الهيئة العمانية للأعمال الخيرية	في عام ٢٠٢٥، خصصت الشركة ٢٠٪ من ميزانية المسؤولية الاجتماعية لدعم الهيئة العمانية للأعمال الخيرية	
سلة رمضان الغذائية	خلال شهر رمضان المبارك، نظمت الشركة مبادرة مجتمعية في بيتي، تم من خلالها توزيع سلال غذائية ومواد أساسية على الأسر المستحقة، بمشاركة موظفي الشركة	
برنامج قادرون	تطوير مكتبة تعليم إلكتروني باللغة العربية قائمة على الحوسبة السحابية تستهدف الباحثين عن عمل، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية، وتضم ٧٠ برنامجًا تفاعليًا بأسلوب الألعاب (مدة كل منها حوالي ساعة) تركز على المهارات والمعرفة الوظيفية بمحتوى يتناسب مع البيئة العمانية، ومن المتوقع إطلاقها في بداية عام ٢٠٢٦	
أجهزة التبرع الذكية	بالشراكة مع لجنة الزكاة بولاية السيب، قامت الشركة بشراء وتركيب خمسة أجهزة تبرع ذكية في مواقع استراتيجية، تتيح للجمهور دفع الزكاة والصدقات إلكترونياً، وقد تم شحن الأجهزة إلى سلطنة عُمان وهي حالياً في مرحلة تجهيز الهوية قبل التركيب	
ساحة ألعاب مستشفى الرستاق	ساهمت الشركة في إنشاء ساحة ألعاب للأطفال في مستشفى الرستاق (١٤ × ٢٠ متر)، وشمل المشروع تركيب مظلات وعشب صناعي وألعاب مثل الزلاقات والأراجيح ومقاعد للجلوس لتوفير بيئة مريحة للأطفال المرضى	
تبرع لجمعية السرطان العمانية	مساهمة مالية لدعم احتياجات مرضى السرطان وبرامج الجمعية المستمرة	
رعاية شريك - عيون	بصفتها راعياً شريكاً، تدعم الشركة "عيون" في تنظيم والمشاركة في عدد من الفعاليات والمؤتمرات، تشمل: منتدى عُمان لرعاية المكفوفين، والأطفال من ذوي التوحد، ورعاية ذوي الإعاقة، وصعوبات التعلم، والمتقاعدين وكبار السن، ومؤتمر الطفل العماني، ومؤتمر عُمان للبهاق، ومؤتمر الكشف المبكر عن تعاطي المخدرات: التحديات والحلول، وقد تم تنفيذ ثلاثة من هذه الفعاليات حتى الآن، فيما سيتم تنظيم البقية خلال الفترة القادمة، ومن خلال هذه الشراكة تؤكد الشركة التزامها بدعم المبادرات المجتمعية وتعزيز الوعي والمساهمة في التنمية الاجتماعية في سلطنة عُمان	
الاستثمار المجتمعي		
	٢٠٢٤	٢٠٢٥
نسبة المبلغ المستثمر في المجتمع من أرباح الشركة قبل الضريبة.	٠,٧٤٪	٠,٤٩٪

البيئة



البيئة

في الشركة العمانية القطرية للتأمين، ندرك أن الحفاظ على البيئة يُعد جزءاً أساسياً من المسؤولية المؤسسية، حتى ضمن القطاعات الخدمية، ورغم أن طبيعة أعمالنا التأمينية تُنتج أثراً بيئياً مباشراً محدوداً مقارنة بالقطاعات الصناعية، فإننا نلتزم بتقليل البصمة البيئية لعملياتنا في مختلف أنحاء السلطنة

وترتكز استراتيجيتنا البيئية على خفض انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن العمليات المكتبية والتنقلات المرتبطة بالأعمال، وتحسين كفاءة استخدام الموارد عبر شبكة فروعنا المنتشرة على مستوى السلطنة، وتعزيز الحلول الرقمية للحد من الاعتماد على الموارد المادية، إلى جانب دمج اعتبارات الاستدامة ضمن قراراتنا التشغيلية والاستراتيجية

وتتوافق هذه الجهود مع أهداف الاستدامة ضمن رؤية عُمان ٢٠٤٠، كما تساهم في دعم الجهود الوطنية لمواجهة تغير المناخ، بما يعكس التزام الشركة بدورها كشركة مسؤولة تساهم في تعزيز المرونة الاقتصادية من خلال حلولها التأمينية

انبعاثات الغازات الدفيئة

تلتزم الشركة بفهم وإدارة أثرها البيئي بشكل شامل، وذلك من خلال قياس وتحليل انبعاثات الغازات الدفيئة عبر مختلف النطاقات ذات الصلة

• **النطاق الأول (الانبعاثات المباشرة):** تنتج بشكل رئيسي عن استهلاك الوقود في المركبات المملوكة للشركة والمستخدم في العمليات والخدمات الميدانية داخل السلطنة، ويتم احتساب هذه الانبعاثات باستخدام عوامل الانبعاث المعتمدة من الهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ (IPCC)

• **النطاق الثاني (الانبعاثات غير المباشرة):** تشمل الانبعاثات الناتجة عن استهلاك الكهرباء المشتراة، ويتم احتسابها باستخدام المنهج القائم على الموقع (Location-based) بالاعتماد على أحدث عوامل الشبكة المتاحة من خلال مبادرة قاعدة بيانات الكربون

ومن خلال تعزيز آليات جمع البيانات وتوسيع نطاق حصر الانبعاثات، تسعى الشركة إلى تكوين صورة واضحة عن بصمتها البيئية، بما يمكنها من تأكيد التزامها بالمسؤولية البيئية والمساهمة في تحقيق مستقبل أكثر استدامة

انبعاثات الغازات الدفيئة	الوحدة	٢٠٢٤	٢٠٢٥
النطاق الأول	طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون (tCO ₂ e)	٨٤	٧٥
النطاق الثاني	طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون (tCO ₂ e)	٣٩٣	٤٥١
إجمالي الانبعاثات	طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون (tCO ₂ e)	٤٧٧	٥٢٦

كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	عامل القياس	٢٠٢٤	٢٠٢٥
كثافة الانبعاثات	طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل ألف € من الإيرادات (tCO ₂ e / Revenue)	٠,٠٧	٠,٠٨

تمت إعادة احتساب انبعاثات النطاق الأول لضمان تحسين دقة واتساق التقارير، وفي عام ٢٠٢٥ قامت الشركة العمانية القطرية للتأمين بتحديث منهجية قياس كثافة الانبعاثات من أساس يعتمد على عدد الموظفين إلى عامل قائم على الإيرادات، وذلك بهدف موازنة أداء الانبعاثات بشكل أفضل مع حجم النشاط التجاري والمخرجات المالية

النطاق الثالث

تدرك الشركة العمانية القطرية للتأمين أن انبعاثات الغازات الدفيئة ضمن النطاق الثالث تمثل الحصة الأكبر من بصمتها الكربونية الإجمالية، نظراً لطبيعة أنشطتها في مجال التأمين والاستثمار، وبينما تنشأ انبعاثات النطاقين الأول والثاني بشكل رئيسي من العمليات المكتبية واستهلاك الطاقة، فإن التأثيرات المناخية الأكثر أهمية للشركة تمتد عبر سلسلة القيمة، لا سيما من خلال الأنشطة الممولة والمؤمّن عليها

وبما يتماشى مع معيار بروتوكول الغازات الدفيئة لسلسلة القيمة المؤسسية (النطاق الثالث)، حددت الشركة أربع فئات رئيسية تُعد الأكثر ارتباطاً بعملياتها:

• الاستثمارات (الفئة ١٥)

تُعد الفئة الأكثر أهمية ضمن النطاق الثالث، وتشمل الانبعاثات المرتبطة بمحفظة استثمارات الشركة (بما في ذلك الأسهم وأدوات الدخل الثابت وفئات الأصول الأخرى)، وتمثل عنصراً رئيسياً في تعرض الشركة للمخاطر المناخية

• السلع والخدمات المشتراة (الفئة ١)

تشمل الانبعاثات غير المباشرة المرتبطة بالخدمات المشتراة مثل خدمات تقنية المعلومات والخدمات المهنية والدعم التشغيلي الخارجي، إضافة إلى الانبعاثات المرتبطة بالمطالبات (مثل إصلاح المركبات ومواد البناء لمطالبات المنازل)

• سفر الأعمال (الفئة ٦)

تشمل الانبعاثات الناتجة عن تنقلات الموظفين المرتبطة بخدمة العملاء وتقييم المواقع والعمليات الإقليمية

• تنقل الموظفين (الفئة ٧)

تشمل الانبعاثات غير المباشرة الناتجة عن تنقل الموظفين اليومي من وإلى مواقع العمل

وتواصل الشركة تعزيز قياس والإفصاح عن انبعاثات النطاق الثالث من خلال تحسين عمليات جمع البيانات والمواءمة مع الإرشادات الخاصة بالقطاع المالي، بما يدعم الشفافية وإدارة الانبعاثات على المدى الطويل

إدارة الطاقة

يتركز استهلاك الطاقة بشكل رئيسي في الوقود المستخدم للمركبات التابعة للشركة والكهرباء المستخدمة في المكاتب، وعلى الرغم من محدودية هذا الاستهلاك نسبياً، تواصل الشركة متابعة استخدام الطاقة بهدف تعزيز الكفاءة وضمان إدارة مسؤولة للموارد

المصدر	الوحدة	٢٠٢٤	٢٠٢٥
البنزين	لتر	٢٠,٣٢٩	١٨,٠٨٦
الكهرباء	ميغاواط ساعة (MWh)	٧٦٠	٨٧٤

سجلت الشركة العمالية القطرية للتأمين انخفاضاً في استهلاك البنزين، مقابل ارتفاع في استهلاك الكهرباء، مما يعكس تغيراً في أنماط استهلاك الطاقة، إلى جانب استمرار جهودها في تحسين كفاءة إدارة الطاقة التشغيلية

استخدام الطاقة	الوحدة	٢٠٢٤	٢٠٢٥
إجمالي الطاقة المستهلكة بشكل مباشر	ميغاواط ساعة (MWh)	١٨١	١٦١
إجمالي الطاقة المستهلكة بشكل غير مباشر	ميغاواط ساعة (MWh)	٧٦٠	٨٧٤

كثافة استهلاك الطاقة	عامل القياس	٢٠٢٤	٢٠٢٥
	يغاواط ساعة لكل ألف $\text{MWh} / \text{Revenue}$ من الإيرادات	٠,٠٠٣	٠,٠٠٢

تمت إعادة احتساب إجمالي استهلاك الطاقة، سواء المباشر أو غير المباشر، بهدف تعزيز دقة البيانات واتساق التقارير، كما تم في عام ٢٠٢٥ تحديث منهجية قياس كثافة استهلاك الطاقة من أساس يعتمد على عدد الموظفين إلى مقياس قائم على الإيرادات، وذلك لمواءمة قياس الأداء بشكل أفضل مع حجم النشاط التجاري والمخرجات المالية

إدارة المياه والنفائات

تدرك الشركة العمالية القطرية للتأمين أهمية الإدارة المسؤولة للمياه، خاصة في ظل حساسية الموارد المائية في البيئة التي تعمل فيها، وبصفتها شركة تعمل في قطاع الخدمات المالية والتأمين، يظل استهلاكها المباشر للمياه محدوداً مقارنة بالقطاعات كثيفة الاستهلاك، نظراً لاعتماد عملياتها بشكل رئيسي على بيئة المكاتب

ومع ذلك، تظل الشركة حريصة على متابعة استهلاك المياه في مقرها الرئيسي وفروعها ومرافقها المختلفة، وتؤكد على أهمية ترشيد الاستخدام وتعزيز الكفاءة كلما أمكن، وفي هذا السياق، شهد إجمالي استهلاك المياه انخفاضاً خلال عام ٢٠٢٥

استهلاك المياه	الوحدة	٢٠٢٤	٢٠٢٥
	متر مكعب (م ^٣)	١,٧٨٠	١,٧٠٧

تركز الشركة العمالية القطرية للتأمين على تقليل النفائات وتحسين كفاءة استخدام المواد بما يتماشى مع أهدافها في مجال الاستدامة، ونظراً لطبيعة أعمالها المكتبية، تتركز مصادر النفائات بشكل رئيسي في الورق والمواد المكتبية العامة، وقد ساهم التحول الرقمي المستمر للعمليات والوثائق في تقليل استخدام الورق والنفائات المرتبطة به عبر مختلف العمليات

كما تعزز الشركة ممارسات إعادة التدوير داخل مكاتبها، حيث يتم جمع أغشية زجاجات المياه البلاستيكية واستبدالها بمستلزمات داعمة للمجتمع مثل الكراسي المتحركة لذوي الإعاقة، بما يدعم الإدارة المسؤولة للنفائات، وتواصل الشركة تقييم الفرص لتعزيز مبادئ الاقتصاد الدائري ضمن عملياتها

الملاحق مؤشر محتوى GRI

أفصحت الشركة العمانية القطرية للتأمين ش.م.ع.ع عن المعلومات الواردة في مؤشر محتوى GRI لهذا التقرير، وذلك عن الفترة من ١ يناير ٢٠٢٥ إلى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٥، وذلك بالاستناد إلى معايير GRI.	بيان الاستخدام
GRI: الأساس ٢٠٢١	المعيار المستخدم من GRI:

الموقع	الإفصاح	معيار GRI
٨	١-٢ تفاصيل المنظمة	GRI ٢: الإفصاحات العامة ٢٠٢١
٦	٢-٢ الكيانات المشمولة في تقارير الاستدامة الخاصة بالمنظمة	
٦	٣-٢ فترة التقرير، وتكراره، وجهة الاتصال	
٧	٤-٢ إعادة عرض المعلومات	
٧	٥-٢ التحقق الخارجي	
١٠	٦-٢ الأنشطة، وسلسلة القيمة، والعلاقات التجارية الأخرى	
٢٦	٧-٢ الموظفون	
١٧	٩-٢ هيكل الحوكمة وتكوينه	
١٩	١٠-٢ ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	
١٧	١١-٢ رئيس أعلى هيئة حوكمة	
١٧	١٢-٢ دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة الآثار	
١٨	١٣-٢ تفويض المسؤوليات المتعلقة بإدارة الآثار	
٢١	١٥-٢ تضارب المصالح	
٢١	١٦-٢ التواصل بشأن القضايا الجوهرية	
١٧	١٧-٢ المعرفة الجماعية لدى أعلى هيئة حوكمة	
١٩	١٨-٢ تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	
١٩	١٩-٢ سياسات المكافآت	
١٩	٢٠-٢ آلية تحديد المكافآت	
٢٠	٢٣-٢ التزامات السياسات	
١٦	٢٧-٢ الامتثال للقوانين واللوائح	
١٢	٢٩-٢ نهج إشراك أصحاب المصلحة	
١٣	١-٣ عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	GRI ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
١٣	٢-٣ قائمة الموضوعات الجوهرية	
١٣	٣-٣ إدارة الموضوعات الجوهرية	
٢٠	١-٢٠٥ العمليات التي تم تقييمها من حيث مخاطر الفساد	GRI ٢٠٥: مكافحة الفساد ٢٠١٦
٢٠	٢-٢٠٥ التواصل والتدريب على سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	
٢٠	٣-٢٠٥ حالات الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	
٣٥	١-٣٠٢ استهلاك الطاقة داخل المنظمة	GRI ٣٠٢: الطاقة ٢٠١٦
٣٥	٢-٣٠٢ استهلاك الطاقة خارج المنظمة	
٣٦	٣-٣٠٢ كثافة استهلاك الطاقة	
٣٦	٤-٣٠٢ خفض استهلاك الطاقة	
٣٦	٢-٣٠٣ إدارة الآثار المرتبطة بتصريف المياه	GRI ٣٠٣: المياه ومياه الصرف ٢٠١٨
٣٦	٥-٣٠٣ استهلاك المياه	

٣٤	١-٣٠٥ الانبعاثات المباشرة لغازات الدفيئة (النطاق ١)	GRI ٣٠٥: الانبعاثات ٢٠١٦
٣٤	٢-٣٠٥ الانبعاثات غير المباشرة لغازات الدفيئة الناتجة عن الطاقة (النطاق ٢)	
٣٥	٣-٣٠٥ الانبعاثات غير المباشرة الأخرى لغازات الدفيئة (النطاق ٣)	
٣٤	٤-٣٠٥ كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	
٣٤	٥-٣٠٥ خفض انبعاثات غازات الدفيئة	
٢٧	١-٤٠١ تعيينات الموظفين الجدد ومعدل دوران الموظفين	GRI ٤٠١: التوظيف ٢٠١٦
٢٨	٢-٤٠١ المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل غير المتاحة للموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي	
٢٩	٣-٤٠١ إجازة الوالدين	
٢٩	١-٤٠٣ نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	GRI ٤٠٣: الصحة والسلامة المهنية ٢٠١٨
٢٩	٢-٤٠٣ تحديد المخاطر وتقييمها والتحقق في الحوادث	
٢٩	٣-٤٠٣ خدمات الصحة المهنية	
٢٩	٥-٤٠٣ تدريب العاملين على الصحة والسلامة المهنية	
٢٨	٦-٤٠٣ تعزيز صحة العاملين	
٢٨	٣-٤٠٣ العاملون المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	GRI ٤٠٤: التدريب والتعليم ٢٠١٦
٢٧	١-٤٠٤ متوسط ساعات التدريب السنوية لكل موظف	
٢٧	٢-٤٠٤ برامج تطوير مهارات الموظفين وبرامج دعم الانتقال الوظيفي	
٢٨	٣-٤٠٤ نسبة الموظفين الذين يتلقون تقييمات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	
٢٦-١٧	١-٤٠٥ التنوع في هيئات الحوكمة والموظفين	GRI ٤٠٥: التنوع وتكافؤ الفرص ٢٠١٦
٢٦	٢-٤٠٥ نسبة الأجور الأساسية والمكافآت بين النساء والرجال	
٢٦	١-٤٠٦ حالات التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	GRI ٤٠٦: عدم التمييز ٢٠١٦
٣٢	١-٤١٣ العمليات التي تتضمن مشاركة المجتمعات المحلية وتقييم الأثر وبرامج التنمية	GRI ٤١٣: المجتمعات المحلية ٢٠١٦
٣٢	٢-٤١٣ العمليات ذات الآثار السلبية الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	
٢٩	١-٤١٧ متطلبات معلومات المنتجات والخدمات ووضع الملصقات	GRI ٤١٧: التسويق ووضع الملصقات ٢٠١٦
٣٠	٢-٤١٧ حالات عدم الامتثال المتعلقة بمعلومات المنتجات والخدمات ووضع الملصقات	Labeling ٢٠١٦
٣٠	٣-٤١٧ حالات عدم الامتثال المتعلقة بالاتصالات التسويقية	
٣٠	١-٤١٨ الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاك خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	GRI ٤١٨: خصوصية العملاء ٢٠١٦

مؤشرات بورصة مسقط

٢٠٢٥	المؤشرات البيئية	
	انبعاثات الغازات الدفيئة	E1
٧٥	إجمالي الكمية بوحدة مكافئ ثاني أكسيد الكربون للنطاق الأول (بالأطنان المترية)	E1,1
٤٥١	إجمالي الكمية بوحدة مكافئ ثاني أكسيد الكربون للنطاق الثاني (بالأطنان المترية)	E1,2
-	إجمالي الكمية بوحدة مكافئ ثاني أكسيد الكربون للنطاق الثالث (بالأطنان المترية)	E1,3
	كثافة الانبعاثات	E2
٠,٠٠٨	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة لكل عامل قياس	E2,1
-	إجمالي الانبعاثات غير المرتبطة بالغازات الدفيئة لكل عامل قياس	E2,2
	استخدام الطاقة	E3
١٦١	إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بشكل مباشر (ميجاواط ساعة)	E3,1
٨٧٤	إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بشكل غير مباشر (ميجاواط ساعة)	E3,2
	كثافة استهلاك الطاقة	E4
٠,٠٠٢	إجمالي استهلاك الطاقة المباشرة لكل عامل قياس	E4,1
	مزيج الطاقة	E5
البنزين: ١٦٪ الكهرباء: ٨٤٪	النسبة المئوية لاستهلاك الطاقة حسب نوع المصدر	E5,1
	استخدام المياه	E6
١,٧٠٧	إجمالي كمية المياه المستهلكة سنويًا (بالمتر المكعب م ^٣)	E6,1
-	إجمالي كمية المياه المعاد استخدامها سنويًا (بالمتر المكعب م ^٣)	E6,2
	العمليات البيئية	E7
لا	هل تتبع الشركة سياسة بيئية رسمية؟	E7,1
لا	هل تتبع الشركة سياسات محددة لإدارة النفايات أو المياه أو الطاقة و/أو إعادة التدوير؟	E7,2
لا	هل تستخدم الشركة نظامًا معتمدًا لإدارة الطاقة؟	E7,3
	الإشراف البيئي	E8
لا	هل يشرف فريق الإدارة على قضايا الاستدامة و/أو يديرها؟	E8,1
	الإشراف البيئي (مجلس الإدارة)	E9
نعم	هل يشرف مجلس الإدارة على قضايا الاستدامة و/أو يديرها؟	E9,1
	الاستثمار في المناخ	E10
.	إجمالي المبلغ المستثمر سنويًا (بالريال العُماني) في البنية التحتية المرتبطة بالمناخ والمرونة وتطوير المنتجات بما في ذلك البحث والتطوير	E10,1

٢٠٢٥	المؤشرات الاجتماعية	
	نسبة أجر الرئيس التنفيذي	S1
-	النسبة: إجمالي تعويضات الرئيس التنفيذي إلى متوسط إجمالي تعويضات الموظفين بدوام كامل	S1,1
لا	هل تفصح الشركة عن هذا المؤشر ضمن التقارير التنظيمية؟	S1,2
	نسبة الأجور بين الجنسين	S2
-	النسبة: متوسط تعويضات الذكور مقارنة بمتوسط تعويضات الإناث	S2,1
	معدل دوران الموظفين	S3
٧,٥٠٪	النسبة المئوية: التغير السنوي في عدد الموظفين بدوام كامل	S3,1
٠	النسبة المئوية: التغير السنوي في عدد الموظفين بدوام جزئي	S3,2
٠	النسبة المئوية: التغير السنوي في عدد المتعاقدين/الاستشاريين	S3,3
	التنوع بين الجنسين	S4
ذكور: ٥٨٪ إناث: ٤٢٪	النسبة المئوية: إجمالي عدد الموظفين حسب الجنس (ذكور وإناث)	S4,1
ذكور: ٥٥٪ إناث: ٤٥٪	النسبة المئوية: المناصب المبتدئة والمتوسطة حسب الجنس (ذكور وإناث)	S4,2
ذكور: ٨٠٪ إناث: ٢٠٪	النسبة المئوية: المناصب العليا والتنفيذية حسب الجنس (ذكور وإناث)	S4,3
	نسبة العمالة المؤقتة	S5
٤,٦٥٪	النسبة المئوية: إجمالي عدد الموظفين بدوام جزئي من إجمالي القوى العاملة	S5,1
٠	النسبة المئوية: إجمالي عدد المتعاقدين و/أو الاستشاريين من إجمالي القوى العاملة	S5,2
	عدم التمييز	S6
لا	هل تتبع الشركة سياسة عدم التمييز؟	S6,1
	معدل الإصابات	S7
٠٪	النسبة المئوية: معدل تكرار حوادث الإصابات مقارنة بإجمالي وقت العمل للقوى العاملة	S7,1
	الصحة والسلامة العالمية	S8
لا	هل تتبع الشركة سياسة للصحة والسلامة المهنية و/أو للصحة والسلامة العامة؟	S8,1
	عمالة الأطفال والعمل القسري	S9
لا	هل تتبع الشركة سياسة تمنع عمالة الأطفال و/أو العمل القسري؟	S9,1
لا	في حال الإجابة بنعم، هل تشمل سياسة عمالة الأطفال و/أو العمل القسري أيضًا الموردين ومقدمي الخدمات؟	S9,2
	حقوق الإنسان	S10
لا	هل تتبع الشركة سياسة لحقوق الإنسان؟	S10,1
لا	في حال الإجابة بنعم، هل تشمل سياسة حقوق الإنسان أيضًا الموردين ومقدمي الخدمات؟	S10,2
	الاستثمار المجتمعي	S11
نعم	استثمار الشركة في المجتمع (بما في ذلك التبرعات الخيرية)	S11,1

مؤشرات الحوكمة		٢٠٢٥
GI	تنوع مجلس الإدارة	
GI,1	النسبة المئوية لإجمالي مقاعد مجلس الإدارة المشغولة من قبل الرجال والنساء:	الرجال: ١٠٠٪ النساء: ٠٪
GI,2	النسبة المئوية لرؤساء اللجان من الرجال والنساء:	الرجال: ١٠٠٪ النساء: ٠٪
G2	استقلالية مجلس الإدارة	
G2,1	هل تحظر الشركة تولّي الرئيس التنفيذي منصب رئيس مجلس الإدارة؟	نعم
G2,2	النسبة المئوية لإجمالي مقاعد مجلس الإدارة المشغولة من قبل أعضاء مستقلين:	٤٣٪
G3	الحوافز المرتبطة بالأداء	
G3,1	هل يتم تحفيز التنفيذيين رسميًا على تحقيق أداء مرتبط بالاستدامة؟	لا
G4	مدونة سلوك الموردين	
G4,1	هل يُطلب من الموردين أو المتعاقدين الالتزام بمدونة سلوك؟	لا
G4,2	في حال الإجابة بنعم، ما هي نسبة الموردين الذين أقرّوا رسميًا بالتزامهم بالمدونة؟	٠٪
G5	الأخلاقيات ومنع الفساد	
G5,1	هل تتبع الشركة سياسة أخلاقيات و/أو مكافحة الفساد؟	نعم
G5,2	في حال الإجابة بنعم، ما هي نسبة الموظفين الذين أقرّوا رسميًا بالتزامهم بالسياسة؟	١٠٠٪
	خصوصية البيانات	
G6,1	هل تتبع الشركة سياسة لخصوصية البيانات؟	نعم
G6,2	هل اتخذت الشركة خطوات للامتثال لللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)؟	لا
G6,3	هل اتخذت الشركة خطوات للامتثال لقانون حماية البيانات الشخصية في سلطنة عُمان؟	نعم
G7	تقارير الاستدامة	
G7,1	هل تقوم الشركة بنشر تقرير استدامة؟	نعم
G7,2	هل يتم تضمين بيانات الاستدامة ضمن الإفصاحات التنظيمية؟	نعم
G8	ممارسات الإفصاح	
G8,1	هل تتبع الشركة إطارًا محددًا لإعداد التقارير؟	نعم
G8,2	هل تركز الشركة على أهداف محددة من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs)؟	نعم
G8,3	هل تقوم الشركة بوضع أهداف وقياس التقدم المحرز فيما يتعلق بأهداف التنمية المستدامة؟	لا
G9	التحقق الخارجي	
G9,1	هل يتم التحقق من إفصاحات الاستدامة من قبل جهة خارجية مستقلة؟	لا