

تقرير الاستدامة المصادر من شركة أليانز

مصر عن عام ٢٠٢٠
الاتصال المؤسسي - مايو ٢٠٢١



رسالة الرئيس التنفيذي



يشرفني أن أقدم تقرير الاستدامة الأول لشركة أليانز بمصر ، في أليانز بمصر ، التزامنا تجاه المجتمع لا ينفصل تمامًا عن عملياتنا، كواحدة من شركات التأمين الرائدة في السوق.

نؤمن بأن بناء نموذج أعمال مستدام يعني التعاون الوثيق ، ليس فقط مع موظفينا ووكلائنا وعملائنا ولكن أيضًا مع المنظمات الحكومية والاجتماعية.

يشكل فهمنا لمسؤوليتنا المجتمعية، وما نقوم به لدعم التنمية المستدامة ، أساس أعمالنا. أود أن أغتتم هذه الفرصة لتسليط الضوء على إحدى مبادرات العام الماضي. من خلال مشاركتنا مع منظمة يونيسف لتطوير التعليم في مصر. في عام ٢٠١٩ ، أطلقت أليانز بمصر حملة " من حقي فرصة ، أنا هتعلم" بالشراكة مع اليونيسف والتي تهدف إلى تقديم الدعم للأطفال الأكثر حرمانًا وأسرهم في مصر لتوفير الفرص لحياة أفضل. تم التبرع بأكثر من ٣ ملايين جنيه لهذه الحملة بنهاية عام ٢٠٢٠. في يناير ٢٠٢١ ، واصلنا شراكتنا مع اليونيسف وأطلقنا حملتنا الثانية مَعًا "أطفالنا - مشروعنا" تسرد قصص الأطفال استنادا إلى أحداث حقيقية، وتستعرض تأثير الحملة الإيجابي على مستقبلهم. ، وتعرض التأثير الذي تلقوه على مستقبلهم.

وتم عقد مبادرة أخرى وهي اتفاقية الشراكة مع مدينة زويل للعلوم والتكنولوجيا للعمل مَعًا على مكافحة فيروس كورونا المستجد، عن طريق تطوير أول نموذج جهاز تنفس صناعي مصري، و توضح هذه المبادرة التعاون الحقيقي بين مراكز البحث والقطاع الخاص والحكومة لخدمة المجتمع.

هذه المشاريع هي مجرد أمثلة قليلة أردت تسليط الضوء عليها، ستجدون المزيد من التفاصيل حول مبادراتنا في هذا التقرير.

في أليانز بمصر ، نؤمن بأنه يجب علينا الاستمرار في تقديم مساهمة حقيقية في حياة المصريين ولا يمكننا القيام بذلك إلا من خلال الحفاظ على نهجنا للاستدامة وهو الأمر الذي يقع في صميم استراتيجية أعمالنا.

ولكم جزيل الشكر،

أيمن حجازي

رئيس مجلس إدارة والرئيس التنفيذي

مجموعة شركات أليانز بمصر

التعاون من أجل مستقبل مستدام

نتعاون لتحقيق مستقبل مستدام، ليس فقط عن طريق تقديم أفضل الخدمات والبرامج لعملائنا ولكن أيضا عن طريق تحقيق نمو مستدام وهاهدف للربح يساعد على ازدهار البيئة والاقتصاد والمجتمع ويضمن تحقيق مصلحة متبادلة مع شركائنا، وعملائنا، وكل شخص ينتمي إلى مجتمع أليانز.



مع أكثر من ١٠٠ مليون عميل و١٤٧,٠٠٠ موظف على مستوى العالم ، لدينا فرصة كبيرة لخلق عالم أكثر صحة ،أقل تبديداً وأكثر عدلاً واستدامة. في هذا الكتيب ، نريد أن نعرض لمحة لعملنا محليا وعالمياً لتشكيل مستقبلنا المستدام.

أليانز واحدة من أكبر المؤمنون في العالم

شركة أليانز في مصر، والتي تضم كل من شركة «أليانز لتأمينات الحياة – مصر» وشركة «أليانز للتأمين – مصر»، سجلنا طويلا وناجحا في سوق التأمين المصري، وتمتلك أليانز الآلاف من العملاء في السوق المصري من الأفراد والشركات؛ أليانز في مصر الان هي واحدة من أكبر شركات التأمين في السوق المحلي.

وتعمل أليانزجاهدة لكسب ثقة عملائها وتسعى إلى تحقيق النمو الهادف للربح والمستدام بما يضمن تحقيق مصلحة متبادلة مع شركائها، وعملائها، وكل شخص ينتمي إلى مجتمع أليانز.

تعتبر أليانز مصر جزءا من مجموعة أليانز العالمية، التي تقدم الخدمات المالية لحوالي ١٠٠ مليون عميل من الأفراد والشركات لما تحظى عليه مجموعة أليانز من معرفة وتواجد عالمي وقوة مالية وصلابة في أكثر ٧٠ بلدا حول العالم. في السنة المالية ٢٠١٩، حقق أكثر من ١٤٧,٠٠٠ موظف على مستوى العالم إيرادات إجمالية تقدر قيمتها بمبلغ وقدره ١٤٢,٤ مليار يورو. يقع مقر الشركة الأم لمجموعة أليانز العالمية، في مدينة ميونخ.



#أليانز
من أجل الحياة

Allianz

١.٢ نهج المسؤولية الاجتماعية

تتمثل استراتيجية المسؤولية الاجتماعية لشركة أليانز في تحسين نوعية الحياة في مصر من خلال مبادرات ثقافية وبيئية وحضرية واجتماعية متنوعة تساعد في بناء نمو مستدام لمجتمعنا.

يركز النهج على ثلاث ركائز أساسية، على النحو التالي:



الصحة
والعافية



تطوير
التعليم



الشمول
الاجتماعي

١.١.٢ الشمول الإجتماعي

الحركة البارالمبية:

تعتبر أليانز بكل فخر شريكا تأمينيا رسميا للجنة البارالمبية المصرية منذ ٢٠١٧.

وتلتزم أليانز بتعزيز الشمول والتنوع والتميز، في بيئته العمل وعالم الألعاب الرياضية التنافسية.

وبصفتنا شريكا للحركة البارالمبية ، نفخر بالاستعانة بما نحظى به من خبرة في مجال الرعاية التجارية وذلك لتوسيع القاعدة الجماهيرية لهذه الرياضات التي يزاولها الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم فرص للرياضيين من ذوي الاحتياجات الخاصة لسرد قصصهم.

الحركة البارالمبية



شراكة أليانز مع مؤسسه حلم

عملت أليانز على دعم مؤسسة حلم غير الربحية من خلال تحويل الشوارع المتواجدة حول جامعة القاهرة بما في ذلك (الأرصقة ومحطات الحافلات ومحطات مترو فيصل وجامعة القاهرة) حتى يمكن للجميع الوصول إليها، وذلك عن طريق إنشاء منحدرات وأضواء مشاه وبلاط نافر وتطوير محطات المترو والحافلات بالقرب من جامعة القاهرة؛ بحيث يمكن للأفراد من ذوي الاحتياجات المختلفة السير في هذه المنطقة والتحرك دون الحاجة إلى طلب المساعدة، بالإضافة إلى تشجيع مختلف الجهات المستفيدة داخل المجتمع على تصميم وإقامة أماكنهم العامة بحيث تكون متاحة للجميع مما يسمح للجميع بدخولها؛ مما يضمن تكافؤ الفرص بين الجميع.

٢.١.٢ الصحة والعافية

شراكة أليانز مع مدينة زويل للعلوم والتكنولوجيا

عداء مهمة اجتماعية ورد الجميل للمجتمع وسيلة رائعة لوضع بصمة في الحياة، والمشاركة في توفير حياة أفضل لمن حولنا وبالتالي توفير مستقبل أفضل.

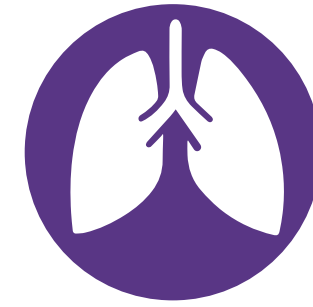
وقعت أليانز بمصر اتفاقية شراكة مع مدينة زويل للعلوم والتكنولوجيا للعمل معاً في سبيل مكافحة كوفيد-١٩.

معاً، سوف ندعم الشعب المصري والقطاع الطبي والحكومة المصرية، من خلال تقديم الدعم المباشر لمراكز البحث والتطوير في مدينة زويل، من أجل تقديم مشروعات طبية فورية تقوم الحاجة الماسة لها في هذا الوقت لمواجهة كوفيد-١٩، وأيضاً من أجل المساهمة في تقديم العلاج!

سيتم ذلك من خلال



• دعم جيش مصر الأبيض...
بإنتاج وتوزيع كابينة عزل علي عدد ١٢ من مستشفيات عزل رئيسية
من أجل توفير بيئة أكثر أماناً للأطباء الذين يقومون بأخذ المسحات الخاصة بكوفيد-١٩ من المرضى.



• دعم الشعب المصري وللاسيما الحكومة المصرية...
من خلال دعم مركز البحث والتطوير في مدينة زويل لتصميم وإنتاج نموذج «لأول جهاز تنفس صناعي محلي» بتكلفة منخفضة جداً مقارنة بالأجهزة المستوردة.



Allianz

٢.١.٢ تطور التعليم

الشراكة بين شركة أليانز ومنظمة اليونيسف

بدءاً من عام ٢٠١٩ ولمدة ثلاث سنوات، ستدعم أليانز مبادرة «استحق فرصة» التي من المقرر تمويلها جزئياً من خلال مبيعات كل بوليصة من بوالص التأمين على الحياة والتأمين على السيارات صادرة من شركة أليانز مصر. يتيح التمويل المقدم من أليانز لمنظمة اليونيسف بدعم الحكومة في إطار استجاباتها للسياسة المتكاملة لمواجهة فقر الأطفال. وبصفة خاصة، سيعمل هذا التمويل على تحسين التكامل الاجتماعي، مع التركيز على فئة الأطفال الأكثر تهميشاً وتحسين إمكانية الاستفادة من الخدمات التعليمية والقدرة على تحمل تكلفتها من خلال القيام بالبحث اللازم لضمان استهداف الفئات الأكثر احتياجاً.



أنا هتتعلم

من حقى فرصة

مع كل وثيقة تأمين على الحياة أو السيارات، أليانز هتدعم منظمة اليونيسف علشان توفر لكل طفل فرصة لحياة أفضل

اليانز تدعم
unicef

لا تدعم اليونيسف أي شركة أو علامة تجارية أو منتج أو خدمة

Allianz



أنا هتتعلم

من حقى فرصة

مع كل وثيقة تأمين على الحياة أو السيارات، أليانز هتدعم منظمة اليونيسف علشان توفر لكل طفل فرصة لحياة أفضل

اليانز تدعم
unicef

لا تدعم اليونيسف أي شركة أو علامة تجارية أو منتج أو خدمة

Allianz

يعيش أكثر من
١٠ ملايين
من الأطفال
في فقر.

٣,٠٠٠,٠٠٠
المبلغ الذي تم التبرع
به حتى ديسمبر ٢٠٢٠

٢١٣,٠٠٠
بوليصة تأمين
منذ بدء الشراكة.

unicef

Allianz

٣. الاستدامة في الأنشطة الرئيسية للعمل

تعتبر الاستدامة جزءا جوهريا من الأجزاء المشكلة لمجموعة أليانز وذلك لأن مجموعة أليانز تعتبر بمثابة شركة تأمين عالمية ومستثمر مسئول؛ وبالنظر إلى طبيعة الأعمال الأساسية لمجموعة أليانز، سنرى أن أليانز تنظر نظرة طويلة الأجل وتهدف إلى تحويل العالم إلى مكان أفضل من خلال ما تمارسه من أنشطة عمل أساسية.

ويمثل الابتكار المستدام فرصة عمل هامة ، وتسعى أليانز بصورة دائمة نحو تحقيق إرث إيجابي مبتكر من خلال تطوير المنتجات والخدمات المستدامة التي تساهم في تخفيف المخاطر المجتمعية واغتنام الفرص.



الكوارث الطبيعية

بتسبب الكوارث الطبيعية، ومن بينها الزلازل والحرائق والفيضانات والعواصف الشديدة، في تدمير المجتمعات المتضررة وربما تستغرق مسألة التعافي من هذه الكوارث الطبيعية شهورا أو سنوات.

وتضطلع كل من التحولات الديموغرافية والترابطات العالمية وتغير المناخ بدور في الخسائر التآمينية المرتبطة بالمناخ؛ وقد تضاعفت هذه الخسائر في مصر ١٥ مرة خلال العقود الأخيرة متسببة ضمنا في مخاطر بالغة وتقلبات في مجال صناعة التأمين.

قامت شركة أليانز بوصفها خبيرا في تأمين العملاء ضد الآثار المترتبة على الكوارث الطبيعية بإضافة تغطيات الكوارث الطبيعية لدعم المجتمع حتى يتمكن من التعافي، حيث قامت أليانز حتى الآن بدفع مبلغ إجمالي وقدره ١,١ مليار جنيه نظير مطالبات تتعلق بالتسويات في مواجهة الخسائر المترتبة على الكوارث الطبيعية.



النقل الإلكتروني

بتطور منتجاتنا وخدماتنا باستمرار لتعمل على تحسين حياة الأفراد وإفادة البيئة وتقديم المساعدة فيما يتعلق بالتعامل مع مسألة تغير المناخ؛ وطرح حلول التأمين المتاحة على الأجيال المقبلة على المركبات الكهربائية ومنخفضة الكربون السيارات المستأجرة ،

كما نواصل دعم المبدعين وأصحاب الرؤى التي تساهم تقنياتهم التكنولوجية في إعادة تشكيل مجتمعنا. تفخر أليانز بشراكتها مع علامة تجارية دولية رائدة للسيارات وتاجر سيارات محلي رئيسي لطرح ١٠٠٠ سيارة كهربائية في السوق المصري بحلول عام ٢٠٢١، مدعومة من خلال منتجات تأمين مبتكرة لتغطية ضمان السيارة وتغطية تأمينية شاملة. نتغطي ما يلحق بالمركبة من أضرار

التأمين متناهي الصغر

يمثل تقديم حلول مسئولة ومبتكرة فرصة عمل هامة فيما يتعلق بسوق التأمين ولشركة أليانز، ويمكن لشركة أليانز من خلال وجود برنامجها للحلول المستدامة الالتزام بسد فجوة الحماية بالنسبة لعدد أكبر من الأفراد بالإضافة إلى تقديم إمكانية الوصول لخدمات مالية بأسعار معقولة مصممة بما يفي باحتياجات الأفراد.

ويتمثل هدفنا في تقديم خدمات تأمينية منخفضة التكلفة تغطي ما يصل إلى ٧٠٣,٠٠٠ فرد في مصر وذلك بحلول عام ٢٠٢٠.

التحول الرقمي

نعمل على خفض عدد منتجاتنا وعملياتنا ومستوى تعقيدها وعلى تبسيط طريقة العمل داخل مؤسساتنا؛ وسيكون التحول الرقمي جزءا من طبيعة مؤسساتنا، وذلك فيما يتعلق بمكاتب الواجهة الأمامية التي تتعامل مع العملاء وبالنسبة للمكاتب الخلفية؛ ويعني التحول الرقمي النسبة لنا وجود نماذج عمل جديدة، وأصول متسقة، وتشغيل آلي، وأحدث عمليات تحليل البيانات، كما يعني تمكين الأفراد العاملين لدينا ومنحهم الوقت اللازم للابتكار وخدمة العملاء وإنتاج مجموعة من المنتجات الرقمية الجديدة، مثل: التأمين على تذاكر السفر وخطة التأمين على الحياة.

نحن نمنع التأمين على مناجم الفحم أو محطات الطاقة التي تعمل بالفحم نظراً لأن الفحم هو أكبر مصدر لانبعاثات الغازات الدفيئة في العالم ، فإننا لم نعد نقوم بالتأمين على محطات الطاقة التي تعمل بالفحم في موقع واحد أو مناجم الفحم



١,١ مليار
جنيه مصري

مطالبات تتعلق بالتسويات
في مواجهة الخسائر المترتبة
على الكوارث الطبيعية.



٧٠٣,٠٠٠

عميل متناهي الصغر
مؤمن عليه

٤. الاستدامة في العمليات

نريد أن يعرف شركائنا أن شركة مسؤولة وجديرة بالثقة تتبنى الأعمال المستدامة كعمل جيد.

نسعى إلى إدراج الاستدامة ضمن جميع الجوانب ذات الصلة بعمليات أليانز بدءاً من توفير مكان العمل حيث يحظى الأفراد وعمليات الأداء بأهمية فيما يتعلق بحماية بيانات العملاء مروراً بخفض الأثر البيئية ودعم التكامل الاجتماعي.

١.٤ الموارد البشرية

تعتبر مسألة تحديد المتطلبات ذات الصلة بالقوى العاملة في عالم متغير بصورة سريعة واحدة من التحديات الأساسية التي تواجه العمل؛ ما هي طبيعة الموظفين ممن نحتاج إلى تعيينهم؟ وما هي طبيعة التدريبات التي يتعين علينا تقديمها؟ وما هي أنماط القيادة واستراتيجيات التطوير والأجور اللزوم أن يضعها أي صاحب عمل يود اجتذاب الموارد البشرية في اعتباره فيما يتعلق بالأفراد الأكثر موهبة؟

تعمل شركة أليانز مصر على تعزيز تواجد ثقافة وبيئة عمل تمنح أهمية للأفراد والأداء، ويتضمن ذلك اتخاذ موقف قوي حيال المساواة بين الجنسين والتكامل والتنوع والتدريب والتطوير وإشراك الموظفين والاهتمام بصحة وسلامة الموظفين بالتركيز علي

- الجدارة الشاملة
- التخطيط الاستراتيجي للقوة العاملة
- المكافآت العادلة والشفافة

١,٢,٤ الشمول والتنوع

عمل أليانز على دعم ثقافة الشمول حيث يشعر الموظفون بانتمائهم للمكان وبما لهم من قيمة بالإضافة إلى قدرتهم علي المساهمة بأفكارهم بغض النظر عن النوع أو العرق أو الجنس أو الأصول العرقية؛ وتتواجد داخل أليانز ثقافة عدم التسامح مع التمييز والمضايقات في مكان العمل

٢.٢,٤ التدريب والتطوير

يعتبر التعلم والتطوير أحد العناصر الأساسية المميزة في صناعة الخدمات المالية؛ ومع تطور مكان العمل العالمي وبيئة العمل، ستكون الشركات التي تعمل على تطوير مهارات الموظفين على المدى البعيد مستعدة بصورة أكبر للاستجابة للاتجاهات والفرص الناشئة واجتذاب أفضل المواهب؛ وتعمل أليانز على استخدام مجموعة واسعة من أساليب التعلم والتطوير وذلك للعمل على تطوير أداء الأفراد لديها؛ ويشتمل ذلك على التعلم أثناء العمل والإرشاد والتدريب وورش التدريب في القاعات الدراسية والدوائر المنعقدة بين الأقران والتعلم الرقمي/عن طريق الهواتف المحمولة.

٤.٤ إشراك الموظفين

تحاول أليانز أن تجعل من إشراك الموظفين أولوية قصوى، نظرا لأن العمالة المنخرطة في تفاصيل الشركة تؤدي عملها بصورة أفضل وتكون أكثر التزاما وتركز بصورة أقوى على العملاء.

وفي عام ٢٠١٩، تمت عملية مشاركة النتائج مع المديرين المؤهلين خلال عدة أيام من تاريخ الانتهاء من المسح؛ وقد تم إطلاق لوحة معلومات إلكترونية جديدة للخدمات الذاتية للتواصل بخصوص النتائج؛ وقد تناقش المديرون والموظفون بخصوص نتائج عملية المسح داخل فرقهم



"تم دعوة ٥٠٠
موظفا للمشاركة في
مسح المشاركة الخاص
بشركة أليانز، بمعدل
استجابة "

"استجابة
بنسبة ٩٧%
(مقارنة باستجابة بنسبة
٩٥% في عام ٢٠١٨)"

"بلغت درجة مؤشر مشاركة
الموظفين في عام ٢٠١٩
نسبة وقدرها ٨٣%
(مقارنة بنسبة وقدرها
٨١% في عام ٢٠١٨)"

"يقدر معدل النساء على
قوة العمل بنسبة
وقدرها ٥٠,٤٧%
(مقارنة بنسبة وقدرها
٤٤,٧٣% في عام ٢٠١٨)"

"تقدر نسبة السيدات
ممن تعملن كمديرات
في الأعمال الأساسية
بنسبة وقدرها ٣٣,٥٨%
(مقارنة بنسبة
وقدرها ٢٦,٦٣%)
في عام ٢٠١٨ "

٥.٤ الصحة والعافية

تؤثر صحة وسلامة الموظفين بصورة مباشرة على نجاح العمل؛ وتهدف شركة أليانز إلى توفير مكان عمل بناء يساعد على تعزيز الصحة ويمكن موظفيها من تعزيز الصحة وتجنب أي ضغوط تتعلق بالعمل؛ ويساهم ذلك في إفادة العمل من خلال خفض نسبة الغياب وزيادة معدل الإنتاجية بالإضافة إلى تحسين ما يحظى به الموظفون من خبرة



٦.٤ حماية البيانات والخصوصية

نتشارك مع الموظفين لبناء فهم بخصوص متطلبات الخصوصية. وتعتبر مسألة الوفاء باحتياجات العملاء وحماية معلوماتهم أمرا مهما بالنسبة لمجموعة أليانز وشركة أليانز مصر باعتبارهما أكثر الشركاء جدارة بالثقة فيما يتعلق بمجال التأمين والاستثمارات؛ ويتوقع العملاء أن تتم عملية التعامل مع معلوماتهم الشخصية بعناية فائقة وأن نتحمل هذه المسؤولية بصورة بالغة للغاية وبما يتماشى مع الحد الأدنى لمعايير النظام الأوروبي العام لحماية البيانات بالنسبة للوظائف غير التشغيلية ذات الصلة بـ EAA.

وتتم عملية تطبيق معايير الخصوصية ذات الصلة بشركة أليانز حيث إنها تحدد القواعد والمبادئ ذات الصلة بجمع البيانات الشخصية ومعالجتها؛ وقد حددت معايير الخصوصية الخاصة بشركة أليانز (٧) مبادئ تتعلق بالخصوصية التي يجب على جميع الموظفين مراعاتها:

- العناية الواجبة
- مواصفات الهدف
- أوجه القصور المعقولة
- الشفافية والاندفاع في التعامل مع الموظفين والعملاء
- الاختيار والموافقة
- قواعد حماية خصوصية البيانات



٧.٤ رضا العملاء

تمتع تطور صناعة التأمين، تشهد احتياجات وتوقعات عملاء صناعة التأمين تطورا؛ وتقوم السمعة القوية لشركة أليانز على ثقة العملاء في نزاهتها؛ وتعتمد هذه الثقة على جودة منتجاتها والطريقة التي تبلغ وتخطر من خلالها العملاء بمنتجاتها والسلوك الشخصي وقدرة مبيعاتها.

يركز برنامج تميز العملاء الخاص بشركة أليانز على التوصل لفهم أفضل لتجارب العملاء من خلال جمع تعليقات نوعية وشخصية؛ ويستخدم البرنامج نموذجا يعتمد على ثلاث خطوات لفهم الاحتياجات ذات الصلة بقاعدة العملاء العالمية المتنوعة والوفاء بها وهي: القياس والتحليل والتصرف حسبما يلزم؛ ونقوم بجمع التعليقات المباشرة للعملاء باستخدام أدوات ومنهجيات مسح مثبتة ومختبرة واتخاذ التصرف اللازم استنادا إلى ما نتعلمه.

وتساهم تعليقات العملاء في تشكيل منتجات وخدمات وعمليات أليانز وتمكينها من عرض حلول سهلة وقابلة للتعديل ؛ ولفهم احتياجات العملاء بصورة أفضل وكيفية الوفاء بها، الحصول على تعليقات مباشرة بخصوص تجربة التعامل مع أليانز وما إذا كان العميل سيوصي الآخرين بالتعامل معنا أم لا؛ ونسعى للحصول على تعليقات العملاء عبر مختلف مراحل رحلة العملاء معنا؛ مثال: عند البيع أو عند تقديم مطالبة أو إلغاء/ تجديد عقد.

في عام ٢٠١٩، وصلنا
إلى مركز القيادة في
اكتساب ولاء العملاء
على مستوى شركتي
الحياة والممتلكات

