

2021

رحلة التعافي ..
وعام من التحديات
تقرير الاستدامة

المحتويات

3	نبذة عن التقرير
5	مقدمة
7	استجابة زين لجائحة كوفيد-19
10	معالم رئيسية عامة خلال العام 2021
15	جوائز
18	رسالة مجلس الإدارة
20	رسالة نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي
23	رسالة الرئيس التنفيذي للاستدامة
25	نظرة عامة على المجموعة
28	استراتيجية
37	حوكمة الشركات
49	إدارة المخاطر
66	معالجة التحديات الرئيسية لحقوق الإنسان
75	تقييم الأهمية
83	سياقنا التشغيلي
91	مشاركة أصحاب المصلحة
100	تأثيراتنا الاقتصادية
107	عملاؤنا
107	ومنتجاتنا
118	شبكتنا
120	موظفونا
134	أجندة الاستدامة
146	العمل المناخي
155	استشراف المستقبل
161	ملحق
175	تقرير التأكيد الصادر عن مراجع الحسابات المستقل
178	قائمة جهات الاتصال

01

نبذة عن التقرير

نبذة عن التقرير

يسلط تقرير الاستدامة للعام 2021 الضوء على التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية لأنشطة عمليات مجموعة زين، وعلى تفاني المجموعة في إحداث تغييرات منهجية، وجهودها في إرساء قيمة حقيقية من أجل الجميع.

وإذ نحتفي للعام الحادي عشر على التوالي لإصدار تقرير زين حول الاستدامة، فإن المجموعة تهدف إلى إدماج ومعالجة تأثيرات الموضوعات البيئية والاجتماعية والحوكمة في إطار الاتجاه الاستراتيجي العام للمجموعة من خلال استراتيجية خمسية (2020-2025) لإحداث تغييرات منهجية في المجتمعات التي تعمل فيها.

يُقدم هذا التقرير المجمع نظرة عامة متعمقة على أنشطة زين في ضوء الأهداف التي حددتها المجموعة في إستراتيجيتها الخمسية للاستدامة المؤسسية، وهي الاستراتيجية التي تتمحور حول موضوعات التغير المناخي والأعمال الاجتماعية والاشتمال وجيل الشباب، علاوة على ذلك، يفصح هذا التقرير عن أداء عمليات مجموعة زين وشركاتها التابعة خلال السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2021.

تم تقديم تأكيد محدود ومستقل للتقرير الحالي من جانب شركة إيرنست ويونغ والعيان والعصيمي وشركاهم)، وهو التأكيد الذي توجد تفاصيله في الصفحة 176، وقد قام كل من نائب رئيس مجلس إدارة مجموعة زين والرئيس التنفيذي، والرئيس التنفيذي للشؤون المالية، والرئيس التنفيذي للاستدامة، ورؤساء تنفيذيون آخرون في مجموعة زين بمراجعة تقرير الاستدامة وتقييمه واعتماده.

ترتكز الموضوعات الواردة في هذا التقرير على التقييم السنوي للأهمية النسبية، حيث تتناول زين فيه معظم القضايا الجوهرية، مع ضمان التزامها بالمشهد المتغير وظهور مواضيع جديدة، بالإضافة إلى ذلك، فإن هذا التقرير يقدم معلومات عن أهمية هذه المواضيع بالنسبة لاستراتيجية زين الشاملة، وتأثير مكونات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في تحديد القيمة طويلة المدى.

يتم نشر تقرير الاستدامة سنوياً بهدف الاستجابة لهواجس أصحاب المصلحة، وفي الوقت نفسه توضيح كيفية قيام المجموعة بتخفيف المخاطر والاستفادة من الفرص، إذ يتضمن التقرير إشارات إلى جميع عمليات زين التشغيلية في الدول المختلفة، وهي: الكويت، البحرين، العراق، الأردن، السعودية، السودان، وجنوب السودان، وفي المغرب، تمتلك زين حصة 15.5% في شركة INWI، لكن نظراً لكون زين لا تدبر عمليات INWI، فإن هذه العملية التشغيلية ليست جزءاً من نطاق تقرير الاستدامة.

استخدمت زين معايير مبادئ المحاسبة AA1000 Accountability (Principles AA1000AP) 2018، وهي معايير مبادرات إعداد التقارير العالمية (GRI) حيث تستخدم زين خيار "التوافق" الجوهري لمعايير تلك المبادرات، وتلتزم زين أيضاً بمبادئ "مجلس معايير محاسبة الاستدامة" (SASB) حيث تتبع "معايير محاسبة استدامة الاتصالات".

يتوافق المحتوى المدرج في هذا التقرير أيضاً مع وثيقة "مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن إطار عمل الإبلاغ عن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان"، وهي الوثيقة التي تم إطلاقها في فبراير 2015، وكذلك مع توجيهات "قوة المهام المعنية بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ" (TCFD).

تجد الإشارة إلى أن بعض المعلومات التي اعتُبرت مهمة ومذكورة في التقارير السابقة تم إعادة ذكرها في هذا التقرير الحالي، في حين أن المعلومات الزائدة عن الحاجة أو المتاحة بسهولة تم حذفها لضمان سلاسة التقرير الحالي، كما يصف التقرير الحالات التي حدثت فيها تغييرات تنظيمية كبيرة خلال الفترة المشمولة بالتغطية.

ترحب مجموعة زين بأي تعليقات أو ملاحظات أو اقتراحات بخصوص محتوى هذه الوثيقة...، يرجى التواصل معنا على:

Facebook / Twitter / LinkedIn: @Zain

Instagram: @Zaingroup

البريد الإلكتروني: cs@zain.com



02

مقدمة

مقدمة



يعكس تقرير الاستدامة للعام 2021 جهود مجموعة زين في الاستمرار بإحداث تغييرات منهجية في المجتمعات التي تعمل فيها من خلال توفير الوصول إلى اتصالات هادفة، وإد تسترشد المجموعة بالركائز الأربع لاستراتيجية الاستدامة المؤسسية الخاصة بها، تواصل مجموعة زين تتبّع وقياس وتقييم تأثيراتها الاجتماعية والاقتصادية والبيئية في جميع المجالات.

وإذ تتحرك زين بدافع الروح الاستباقية في ما يتعلق بهواجس أصحاب المصلحة، فإن المجموعة تعالج أوجه القصور والتحديات المجتمعية على مستوى عملياتها التشغيلية، وتشمل العناصر التأسيسية: تعزيز هدفها المتمثل في حماية الكوكب، تعزيز الابتكار، الحد من عدم المساواة، وبناء مجتمعات مزدهرة.

ومع استمرار جائحة كوفيد-19 في التأثير على سبل العيش والاستقرار، أصبحت قضايا الاستدامة أكثر بروزاً وإلزاماً لأعمالنا لمواجهة التحديات التنموية وتخفيف المخاطر.

تواصل مجموعة زين العمل نحو تحقيق الأهداف المحددة في إطار إستراتيجيتها للاستدامة المؤسسية 2020-2025 على مستوى أسواقها، حيث تقوم المجموعة بإعادة تقييم وتحسين ممارساتها الحالية لتعمل بكفاءة أكبر، بما يخلق أقصى تأثير إيجابي، وبتحولها نحو محصلة أكثر استدامة، تمكنت زين من الإبلاغ عن مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) الخاصة بها، وتوسيع نطاق مبادراتها، وهو الأمر الذي أدى في النهاية إلى توسيع نطاق وصولها وتأثيرها.



03

استجابة زين لجائحة كوفيد-19



استجابة زين

19-

استمرت الجائحة في إرباك المجتمعات على مستوى العالم، وهو الأمر الذي تسبب في انكماشات اقتصادية خطيرة وزاد من تفاقم التفاوتات الاجتماعية، وبينما نمضي قدماً في التزاماتنا بتوفير اتصالات هادفة، وكجزء من العقد الاجتماعي لمجموعة زين، واصلت المجموعة بناء المرونة على مستوى بصمة تواجدها، فمن خلال استراتيجية التحول الرقمي، لعبت المجموعة دوراً مهماً في تمكين وتسريع الوصول إلى الاتصالات في المجتمعات التي تعمل فيها.

وحرصت زين على ضمان حصول جميع موظفيها وأفراد أسرهم على لقاحات كوفيد-19، واستمرت في تنفيذ بروتوكولات الصحة والسلامة على مستوى سلسلة القيمة الخاصة بها.

في التالي ملخص للأنشطة المختلفة المتعلقة بجائحة كوفيد-19 التي نفذتها زين:

زين واليونيسيف وإعلان زين في رمضان

تم تنفيذ إعلان زين في شهر رمضان بالشراكة مع اليونيسيف بعنوان "لا أحد في مأمن، حتى نكون جميعاً آمنين" تناولت التحدي المتمثل في التردد نحو أخذ اللقاحات على مستوى المنطقة، وذلك لتشجيع الجمهور على أخذ لقاحات كوفيد-19، والمساعدة في الحد من انتشار الجائحة، وتم بث الإعلان على قنوات MBC Drama 1 والراي وتليفزيون الكويت وقناة "شاهد" خلال الشهر الكريم، وتم تحميله على قناة زين في موقع يوتيوب، حيث حقق أكثر من 10 ملايين مشاهدة.



الصحة والأمان

- بهدف دعم حكومات الدول التي تعمل فيها زين ومنح الناس إمكانية الوصول إلى اللقاحات، نظمت زين حملات تطعيم لموظفيها وأفراد أسرهم في العراق، الأردن، الكويت، السعودية، والسودان، وإجمالاً، تم تطعيم 4,794 شخصاً، بالإضافة إلى ذلك... قدمت شركة زين الأردن عيادتها المتنقلة للمركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات، وذلك لتسهيل حملات التطعيم للجمهور في المملكة، وبحلول نهاية العام 2021، تم تطعيم 6,900 شخصاً من خلال عيادة زين المتنقلة.
- استضافت شركة زين السعودية جلسة لموظفيها عن اضطرابات النوم لتخفيف بعض تأثيرات الجائحة على الصحة النفسية، وحضر الجلسة أكثر من 300 موظفاً.
- بهدف ضمان تمكين المواطنين في العراق من الوصول إلى الهيئات الحكومية والقطاعات الصحية في جميع الأوقات، وفرت زين رمزاً قصيراً مجانياً لتمكين المستخدمين من الاتصال دون أي تكلفة.
- واصلت شركة زين الكويت مساعدتها لوزارة الصحة من خلال تطبيق "شلونك" الذي يُستخدم لضمان التزام السكان بلوائح الحجر الصحي واحتياطات السلامة، ومنذ إطلاق التطبيق، تم تسجيل 1.77 مليون شخصاً فيه، بالإضافة إلى ذلك... استفاد 630,000 شخصاً من منصة الخدمات الصحية عن بُعد داخل التطبيق، التي توفر للأفراد الموجودين في الحجر الصحي تصريحاً طبياً إذا لزم الأمر، والوصول إلى الأطباء للاستشارة الطبية، وتوصيل الأدوية.



التعليم

بسبب عمليات الإغلاق المفاجئة وممارسات التباعد الاجتماعي، واجه قطاع التعليم تحديات كبيرة خلال الجائحة، وقد تطلبت هذه التطورات استجابة سريعة من أجل ضمان استمرار الطلاب في تعليمهم، وبينما عملت الحكومات بالفعل فوق طاقتها، فقد رأَت زين في ذلك فرصة لتزويد الطلاب بالوصول إلى المنصات التعليمية والمعلومات ذات الصلة بدراساتهم.

من خلال شراكة شركة زين الأردن مع اليونسيف، تم إطلاق منصة B12 التعليمية لدعم التعلم الافتراضي، وحالياً، يستفيد من تلك الخدمة 5,000 طالب، ولتسهيل التعلم عن بُعد ودعم القطاع التعليمي في أوقات الأزمات، قدمت شركة زين العراق باقات بيانات مجانية للطلاب والمعلمين لتمكينهم من الوصول إلى المنصات التعليمية عبر الإنترنت، وفي اختبارات الشهادة السودانية، وزعت زين رسائل نصية إلى 5 ملايين عميل لزيادة التوعية بالاختبارات لدى الطلاب وعائلاتهم.

حملات توعية الجمهور

أظهرت الجائحة كيف يمكن أن يؤدي انتشار معلومات مزيفة أو مضللة بشأن الصحة والسلامة إلى إعاقة جهود مكافحة جائحة كوفيد-19، وكانت استجابة زين هي التعاون مع السلطات الحكومية لضمان الوصول إلى المعلومات الصحيحة.

بالتعاون مع وزارة الصحة، قامت شركة زين العراق بتركيب 14 لوحة إعلانية في مواقع استراتيجية في بغداد لزيادة التوعية باللقاح، واحتوت تلك اللوحات الإعلانية على معلومات حول الإجراءات الوقائية التي يمكن للأفراد اتخاذها لتجنب الإصابة بالفيروس.

الشمول المالي ودعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

لتوفير الدعم وبناء المرونة التي تشتد الحاجة إليها على مستوى مجتمع الشركات الناشئة، قدمت زين وسائل دفع غير نقدية جديدة من أجل تخفيف الضغوط المالية ودعم بناء القدرات.

في شركة زين الأردن، برزت جهود "زين كاش" في الآتي - وهي خدمة دفع إلكتروني عبر الهواتف المتنقلة :-

- قدمت للعملاء الجدد القدرة على فتح محافظهم المالية الخاصة بشكل افتراضي من المنزل دون الحاجة لزيارة المتاجر أوموزعي زين، وهو الأمر الذي يستفيد منه أكثر من 100,000 عميل.
- تم تزويد عملاء زين بخيارات إعادة شحن أرصدة خطوطهم عبر الإنترنت بسعر مخفض أثناء فترات الحجر الصحي.
- تم إنشاء قناة لقبول التبرعات من المشتركين لدعم جهود وزارة الصحة.
- تم منح عملاء "زين كاش" إمكانية الوصول إلى محافظهم النقدية عبر موقع زين الأردن الإلكتروني باستخدام خدمة الدفع السريع من خلال بطاقة ائتمان، وهو الأمر الذي استفاد منه 8,000 شخصاً
- تم استخدام "زين كاش" في الأردن كقناة رئيسية لمعالجة معاملات المدفوعات، بما في ذلك الإعانات الحكومية والرواتب وصناديق المساعدة الأخرى من خلال محافظ إلكترونية، وعالجت "زين كاش" 400,000 معاملة، بلغ مجموعها 59 مليون دينار أردني، واستفاد منها أكثر من 200 ألف فرداً.

أطلقت منصة زين للإبداع (ZINC) برنامج "زين المبادرة 5"، وهو برنامج يدعم تعافي الشركات الناشئة خلال تفشي جائحة كورونا، وتقدم تلك المبادرة مسارين، أحدهما لرواد الأعمال الذين لديهم أفكار أعمال، والآخر للشركات الناشئة القائمة، إجمالاً، تم دعم 144 فكرة و32 شركة ناشئة من خلال مبادرات مالية ومبادرات بناء قدرات.

ولدعم متطلبات التباعد الاجتماعي، أطلقت شركة زين العراق قنوات دفع جديدة عبر الإنترنت، وهي القنوات المتاحة من خلال موقع زين وتطبيق خدمات الشركات الخاص بشركة زين العراق.

لدعم الشركات من جميع الأحجام في تلبية احتياجات الاتصال عن بُعد، قدمت شركة زين السعودية عدد غير محدود من المكالمات الجماعية المغلقة للمستخدمين مجاناً لمدة شهر واحد، مع خيار التجديد التلقائي.

يمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل حول استجابة زين للجائحة هنا:

باللغة الانكليزية: <https://www.zain.com/en/covid-19>

باللغة العربية: <https://www.zain.com/ar/covid-19>

04

معالم رئيسية عامة خلال العام 2021



معالم رئيسية عامة خلال العام 2021

تأثيراتنا الاقتصادية:

موظفونا:

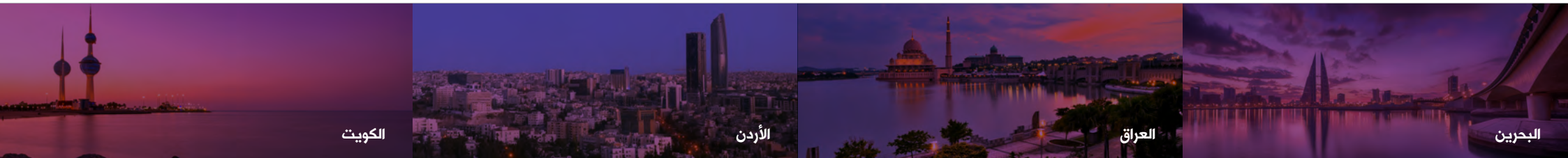
- دخلت شركة زين جنوب السودان في شراكة مع شركة "تريني تي" لتكنولوجيا المحمول (TTL) وأطلقت منصة "m-Gurush"، وهي منصة للأموال المتنقلة، وفي نهاية العام 2021، بلغ عدد العملاء المسجلين لدى المنصة 617,000 عميل.
- خلال العام، وضعت المجموعة بياناً لسياسة حقوق الإنسان، حيث قام 100% من الموردين المسجلين حديثاً بالتوقيع على بيان تلك السياسة.
- واصلت زين تأسيس نهج موحد لخدمات التكنولوجيا المالية من خلال إطلاق منصات تحويل الأموال المتنقلة في العراق والأردن والسعودية وجنوب السودان.
- تواصلت مجموعة زين منح الأولوية للمهارات المطلوبة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية مع معالجة تحديات القوى العاملة في الأسواق التي تعمل فيها. واصلت زين الاستفادة من منصات الرقمية التي يسهل الوصول إليها لتوفير أعلى مستويات الجودة من التدريب لموظفيها، الذي وصل إلى 10 ساعات من التدريب لكل موظف خلال العام.
- في إطار مبادرة WE ABLE، تهدف المجموعة إلى خلق بيئة عمل شاملة بهدف زيادة عدد ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يتم تعيينهم، تشمل أنشطة مبادرة WE ABLE ضمان إمكانية الوصول إلى دورات المياه، وتجهيزات المصاعد الصوتية وطريقة برايل، والمنحدرات، ومواقف السيارات التي يسهل الوصول إليها في مباني المقر الرئيسي لمجموعة زين.

أجندة الاستدامة:

عملنا .. ومنتجاتنا:

العمل المناخي:

- أطلقت زين حملة عبر وسائل الإعلام بعنوان "وحوش الإنترنت" لنشر التوعية حول سلامة الأطفال على الإنترنت والمخاطر التي قد يواجهها الأطفال أثناء استخدامهم للإنترنت، وقد نجحت الحملة في تحقيق 66.3 مليون انطباع تفاعلي على مستوى بصمة تواجد زين.
- لتعزيز تنمية الفتيات والنساء في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات (STEM)، أطلقت مجموعة زين برنامج "المرأة في التكنولوجيا" على مستوى أسواقها التشغيلية، حيث تلقت 32 طالبة في مجال العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات مع خبراء متمرسين من شركات زين ليقوموا بتوجيههن. امتدت الجلسات الإرشادية على مدار أربعة أشهر، وتضمنت المرحلة الأولى اجتماعات شهرية، وتضمنت الثانية جلسات نصف شهرية.
- واصلت المجموعة توفير الوصول إلى اتصال واي-فاي مجاني لعشرة مراكز للاجئين في الأردن، وخلال العام، تمكنت زين من جذب 4,012 مستخدماً فريداً جديداً، ليصل إجمالي عدد المستخدمين إلى 728 ألف مستخدماً.
- خضعت 6 مواقع شبكية للتوسع في مناطق نائية وريفية في العراق لتوفير الوصول إلى الاتصالات لـ 14,798 شخصاً في مجتمعات الريفية في العام 2021.
- تواصل شركة زين الأردن توفير خط بسمه+ الذي يستهدف فئة الضم واليكم، وتوفر من خلاله لذوي الاحتياجات الخاصة باقات مخفضة تلبي احتياجاتهم.
- خلال هذا العام، أطلقت شركة زين الكويت باقتين مختلفتين مخفضتين لذوي الاحتياجات الخاصة بالتعاون مع كل من الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات والهيئة العامة لشؤون ذوي الإعاقة في الكويت.
- في السودان، واصلت شركة زين تزويد الشباب بباقات بيانات مخفضة تصل إلى 6.2 مليون شاباً.
- أطلقت مجموعة زين كُتَيْبَ أمان للأطفال على الإنترنت بالتعاون مع اليونيسف، وهو الكُتَيْبَ الذي يروج للألعاب الإلكترونية الآمنة وللألعاب المناسبة للمدارس والجامعات، يهدف الكُتَيْبَ إلى توعية الطلاب وأولياء الأمور والمسؤولين التعليميين بالمخاطر التي قد يواجهها الأطفال والشباب أثناء الاتصال أو اللعب عبر الإنترنت، إلى جانب تقديم النصائح والأدوات حول كيفية التصدي لتلك المخاطر.
- واصلت زين الإفصاح لمؤسسة CDP عن إدارتها للمناخ، وحصلت على درجة A- في العام 2021، هذا الترتيب هو أعلى من المتوسط الإقليمي لأسواق آسيا البالغ B-، وأعلى من متوسط قطاع خدمات وسائل الإعلام والاتصالات ومراكز البيانات البالغ B. بالإضافة إلى ذلك، اتخذت زين خطوات على صعيد توسيع جردها لانبعاثات النطاق 3 كي تقدم تقارير أكثر دقة.
- بدأت زين في قياس استهلاكها من المياه على مستوى عملياتها التشغيلية، وبدأت في تنفيذ مبادرات لتقليل استهلاك المياه في مقرها الرئيسي.
- استناداً إلى استراتيجية الاستدامة الخاصة بـ "زين"، تهدف المجموعة إلى إنهاء استهلاكها من البلاستيك بالإضافة إلى إدارة وتقليل النفايات في مخازنها بنسبة 50% بحلول العام 2025، من هذا المنطلق، تعمل المجموعة على توحيد إدارة جرد المخازن على مستوى عملياتها التشغيلية بالإضافة إلى تنفيذ خطط إعادة تدوير للأفضل.



الكويت

الأردن

العراق

البحرين

2.5

عدد العملاء (بالمليون)

1,056

 الإيرادات خلال السنة
(بالمليون دولار أمريكي)

3.6

عدد العملاء (بالمليون)

500

 الإيرادات خلال السنة
(بالمليون دولار أمريكي)

16.4

عدد العملاء (بالمليون)

769

 الإيرادات خلال السنة
(بالمليون دولار أمريكي)

172

 الإيرادات خلال السنة
(بالمليون دولار أمريكي)

101

 النفقات الرأسمالية
(بالمليون دولار أمريكي)

1,657

عدد موظفي الدوام الكامل

276

 النفقات الرأسمالية
(بالمليون دولار أمريكي)

1,273

عدد موظفي الدوام الكامل

286

 النفقات الرأسمالية
(بالمليون دولار أمريكي)

1,237

عدد موظفي الدوام الكامل

29

 النفقات الرأسمالية
(بالمليون دولار أمريكي)

187

عدد موظفي الدوام الكامل

- وصلت شركة زين الكويت مساعدها لوزارة الصحة من خلال تطبيق "شلونك" الذي يُستخدم لضمان التزام السكان بلوائح الحجر الصحي واحتياطات السلامة، ومنذ إطلاق التطبيق، تم تسجيل 1.77 مليون شخصاً فيه.
- من خلال شراكة شركة زين الأردن مع اليونيسيف، تم إطلاق منصة B12 التعليمية لدعم التعلم الافتراضي، وحالياً، يستفيد من تلك الخدمة 5,000 طالب، ولتسهيل التعلم عن بُعد ودعم القطاع التعليمي في أوقات الأزمات.
- أطلقت منصة زين للإبداع (ZINC) برنامج "زين المبادرة 5"، وهو برنامج يدعم تعافي الشركات الناشئة خلال تفشي جائحة كورونا، وتقدم تلك المبادرة مسارين، أحدهما لرواد الأعمال الذين لديهم أفكار أعمال، والآخر للشركات الناشئة القائمة، إجمالاً، تم دعم 144 فكرة و32 شركة ناشئة من خلال مبادرات مالية ومبادرات بناء قدرات.
- من خلال صندوق الأمان لمستقبل الأيتام في الأردن، قدمت زين 96 منحة دراسية عن العام 2020-2021.
- وصل تعداد المشتركين "زين كاش" في العراق أكثر من 92,000 عميل نشط في العام 2021، ويوفر كيان تحويل الأموال المتنقلة القدرة على إجراء المدفوعات من خلال: المحافظة المتنقلة، دعم الدفع مقابل البضائع، تحويل الأموال، وصرف الرواتب. حالياً، هناك 8,100 وكيل لـ "زين كاش" يعملون في العراق.
- خضعت 6 مواقع شبكية للتوسع في مناطق نائية وريفية في العراق لتوفير الوصول إلى الاتصالات 14,798 شخصاً في مجتمعات الريفية في العام 2021.
- لتلبية احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة، أطلقت زين العراق بطاقات أولوية للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة المسجلين، ليتجاوزوا طوابير الانتظار في فروع وأكشاك زين، وهو الأمر الذي يوفر خدمة أسرع.
- أنشأت شركة زين البحرين "خط التمكين"، وهو خط ساخن للأشخاص الذين يعانون من ضعف السمع ليكون بمثابة خط خدمة.
- خلال العام، وصلت شركة زين البحرين تزويد الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 16-24 سنة بباقة متخصصة توفر معدل شهري قدره 50 غيغابايت من البيانات، وهناك 800 مستخدم نشط مشتركين في هذه الباقة.
- أقامت شركة زين البحرين مسابقة لإعادة تدوير النفايات الإلكترونية، التي امتدت إلى أربع مدارس إعدادية في البحرين، تهدف تلك المسابقة إلى نشر التوعية وترسيخ ممارسة إعادة تدوير الأجهزة الإلكترونية القديمة بين الشباب في المملكة، تم جمع 10.5 طن من النفايات الإلكترونية.



1.1

عدد العملاء (بالمليون)

16.3

عدد العملاء (بالمليون)

330

الإيرادات خلال السنة
(بالمليون دولار أمريكي)

8.0

عدد العملاء (بالمليون)

2,111

الإيرادات خلال السنة
(بالمليون دولار أمريكي)

32

النفقات الرأسمالية
(بالمليون دولار أمريكي)

96

عدد موظفي الدوام الكامل

55

النفقات الرأسمالية
(بالمليون دولار أمريكي)

741

عدد موظفي الدوام الكامل

271

النفقات الرأسمالية
(بالمليون دولار أمريكي)

1,751

عدد موظفي الدوام الكامل

- تواصل شركة زين جنوب السودان تركيب حلول الطاقة الهجينة، وهو الأمر الذي أدى إلى تقليص استهلاك الوقود في المواقع. هذا العام، تم تركيب 25 حلاً هجيناً للبطارية DG و25 حلاً خارجياً.
- دخلت شركة زين جنوب السودان في شراكة مع شركة "ترينيتي" لتكنولوجيا المحمول المحدودة (TTL) وأطلقت منصة "m-Gurush"، وهي منصة للأموال المتنقلة، وفي نهاية العام 2021، بلغ عدد العملاء المسجلين لدى المنصة 617,000 عميل.

- في السودان، واصلت شركة زين تزويد الشباب بباقات بيانات مخفضة تصل إلى 6.2 مليون شاب مشترك في الخدمة.
- تعاونت شركة زين السودان مع شركة "هواتف" للاستعانة بمصادر خارجية لتدريب الخريجين الجدد ليتم توظيفهم في مراكز الاتصال، ومنذ العام 2020، تم تعيين 870 وكيلاً من خلال هذا البرنامج، وهو الأمر الذي يثبت رغبة وحرص الشركة في توفير فرص النمو للشباب.
- في أكتوبر 2021، دعمت زين إطلاق بوابة التعلم في السودان بالتعاون مع اليونسيف ووزارة التربية والتعليم، وذلك لتوفير وصول مُعفى من الرسوم إلى المنصة على مستوى شبكة زين، حتى الآن، تضم المنصة حوالي 2,112 مستخدم نشط.

- أطلقت شركة زين السعودية حملة استهدفت النفايات الإلكترونية، وشرحت تلك الحملة عملية تفكيك الأجهزة الإلكترونية القديمة - كالهواتف الذكية - والتأكد على حذف جميع البيانات قبل الخضوع لعملية إعادة التدوير لإعادة استخدام موادها وأجزائها المادية.
- قدمت شركة زين السعودية تدريب على لغة الإشارة لموظفي خدمة العملاء في الخطوط الأمامية، وذلك لضمان أن الخدمة تشمل أفراد فئة الصم والبكم.
- أقامت شركة زين السعودية علاقات فوترية مباشرة مع علامات تجارية رقمية مثل: Amazon Prime، Sony وUber Likee.



05

جوائز

جوائز



زين الكويت: أفضل مشغل للاتصالات المتنقلة

في فبراير 2021، فازت علامة زين بفتحة أفضل مشغل اتصالات متنقلة في الكويت للعام 2020 من جانب مؤشر Service Hero – وهو مؤشر رضا العملاء الوحيد الذي يعتمد بالكامل على انطباعات المستهلكين – وذلك تقديراً لتقديم أفضل معايير الجودة في الكويت، وبعد تقييم متعمق من جانب المجلس الاستشاري المستقل لـ Service Hero، تم تكريم زين الكويت لريادتها في تقديم أفضل الخدمات الرقمية المبتكرة، فضلاً عن سعيها الدؤوب إلى التميز والابتكار بهدف تحقيق تحول فائق في أسلوب الحياة الرقمي لعملائها .

مجموعة زين: جائزة أفضل شركة في الحوكمة المؤسسية في العام 2021

فازت مجموعة زين بجائزة أفضل شركة في الحوكمة المؤسسية للعام 2021 في دولة الكويت، وذلك في حفل توزيع جوائز وورلد فاينانس 2021، وتقوم هذه الجوائز السنوية باختيار وتحليل منصات حوكمة مؤسسية متنوعة، ثم تقوم بتكريم المؤسسات الرائدة في هذا المجال، وقد تم التنويه بمجموعة زين تقديراً لمبادئها ونزاهتها وفقاً لما يتجلى في علاقات مستثمريها وإطار حوكمتها، وهي الأمور التي تحرك عجلة قدرتها المستمرة على توفير عوائد للمساهمين والسعي إلى تحقيق الأهداف طويلة الأجل مع ضمان الشفافية والمساءلة المستمرة في تقاريرها.

يبرز اختبار زين للفوز بهذه الجائزة سعيها المستمر إلى تحقيق الشفافية وأفضل الممارسات في علاقاتها مع مستثمريها وفي المهام التشغيلية.

جائزة أفضل مؤسسة في مجالات التنوع..، وجائزة الريادة في مجالات الاستدامة..، وجائزة Championship Award لتمكين المرأة في نسخة العام 2021

فازت مجموعة زين بثلاث جوائز في الحفل السنوي لجوائز الحوكمة العالمية 2021، كأفضل مؤسسة من حيث التنوع والريادة في مجالات الاستدامة، ولكونها رائدة في مجال تمكين المرأة، ويتم تنظيم هذه الجوائز السنوية من جانب مؤسسة Cambridge IFA (مقرها المملكة المتحدة)، وتحتفي هذه الجوائز بالأفراد والحكومات ومؤسسات القطاعين العام والخاص والمنظمات غير الحكومية التي تُظهر الحوكمة والاستدامة كأولوية استراتيجية. تركز الجوائز على خمسة محاور، هي: مدى الشفافية، الالتزام بالعمل على نحو أخلاقي وقانوني، المسؤولية الاجتماعية التي تعمل على تعزيز وتشجيع أفضل الممارسات الاجتماعية والرعاية البيئية، الاستدامة الهادفة إلى تعزيز وتشجيع المبادرات التي تتبنى خط المحصلة الثلاثية: الاقتصاد، العدالة الاجتماعية والبيئة، ومدى التزام الشركة بدفع عجلة الابتكار في ممارساتها التجارية وفي حوكمتها، وتعكس هذه الجوائز الثلاث التزام مجموعة زين الراسخ بتضمين أجندة الاستدامة والاشتمال في ممارساتها التجارية.





مجموعة زين: جوائز الريادة في مجال التقنيات الجديدة... والتحالفات والشراكات في مجالات الابتكار... والمنتجات والخدمات الرائدة.

حصلت شركة المجموعة "تمام" للتكنولوجيا المالية في السعودية على جائزة المنتجات والخدمات الرائدة، وهي الشركة التي تقدم خدمات الإفراض المصغر للمستهلكين، وكان قد تم إنشاء تلك الشركة في العام 2019 بهدف زيادة الشمول المالي في المملكة بما يتماشى مع خطة تطوير القطاع المالي، وهي جزء من رؤية السعودية 2030، وتقدم للأفراد الذين يحتاجون إلى التمويل فرص للحصول على قروض مصغرة متوافقة مع الشريعة الإسلامية.

تُوّجت مجموعة زين بثلاث جوائز في نسخة العام 2021 من حفل جوائز الإنجاز في مجالات تكنولوجيا الأعمال، وهي الجوائز التي تمنحها مجلة MEA Business، ويقربها مجلس SAMENA للاتصالات، وذلك في فئات الريادة في مجال التقنيات الجديدة، والتحالفات والشراكات في مجالات الابتكار، والمنتجات والخدمات الرائدة.

أدت عمليات النشر الرائدة لشبكات الجيل الخامس في الكويت والسعودية، ثم البحرين لاحقاً، إلى حصول زين على جائزة الريادة في مجال التقنيات الجديدة، وفي مايو 2019 أعلنت زين - التي كانت من أوائل الشركات المتبنية لإطلاق شبكات الجيل الخامس على المستوى الإقليمي والدولي- أن شبكة الجيل الخامس الخاصة بها في الكويت جاهزة تماماً للإطلاق التجاري للخدمات، وفي أكتوبر من ذلك العام، أطلقت شركة زين السعودية أكبر شبكة جيل خامس على مستوى المنطقة آنذاك، وثالث أكبر شبكة على مستوى العالم.

حصلت العلامة التجارية Zain Esports على جائزة في فئة التحالفات والشراكات الابتكارية، وذلك لتعاونها مع YaLa Esports وغيرها من الكيانات الأخرى في هذه الصناعة مثل Playhera في السعودية وAlHub في الكويت، إذ مثل وجود Zain Esports في المنطقة قوة للألعاب الإلكترونية تساعد على خلق منظومة تقلل الاعتماد على خدمات الاتصالات التقليدية، وتفتح فرصاً متزايدة للتطور السريع وللخدمات الرقمية المربحة وللألعاب عبر الإنترنت.





زين العراق: أفضل حملة تسويقية.. عن حملة إطلاق شبكة الجيل الرابع وأفضل شركة اتصالات ابتكاراً في مجال التحول الرقمي عن إطلاق العلامة الثورية «أودي» لخدمات الاتصالات الرقمية.

حصلت شركة زين العراق على جائزة أفضل حملة تسويقية عن حملة إطلاق شبكة الجيل الرابع وجائزة أفضل شركة اتصالات ابتكاراً في مجال التحول الرقمي عن إطلاق العلامة الثورية «أودي» لخدمات الاتصالات الرقمية، وذلك في إطار نسخة العام 2021 من جوائز إنترناشونال فايننس.

هذا التكريم جاء تقديراً لإطلاق أول خدمة اتصالات رقمية بالكامل في العراق مع العلامة oodi، مما وفر للعملاء في العراق المرونة الكاملة والشفافية وسهولة الاستخدام في تجربة الاتصالات المتنقلة، وهذا بدوره ساعد على سد الفجوة الرقمية في الدولة.

سلطت نسخة 2021 من جوائز إنترناشونال فايننس الضوء على الابتكار وريادة الأعمال وقصص النجاح التي تركز على أهمية التحول الرقمي، وتعكس هاتان الجائزتان رؤية شركة زين العراق في ما يتعلق بتحقيق التحول الرقمي جنباً إلى جنب مع العروض والمبادرات والمشاريع المتجددة التي تلبي احتياجات العملاء المتزايدة والمتغيرة.

ومنصتها الرقمية "ياقوت" تفوز بجائزة "الخدمة الأكثر ابتكاراً"

فازت شركة زين السعودية بجائزة "أفضل نمو لمستخدمي شبكات الجيل الخامس" خلال فعاليات حفل توزيع جوائز Telecom Review Summit Excellence ، بعد أن رسخت مكانتها كمزود رائد لخدمات الجيل الخامس في المملكة، إذ تمتلك واحدة من أكبر شبكات الـ 5G على مستوى الأسواق العالمية، كما فازت منصة زين السعودية الرقمية "ياقوت" بجائزة "الخدمة الأكثر ابتكاراً"، إذ بلغ عدد عمليات تثبيت التطبيق أكثر من مليون مرة، كما نجحت هذه العلامة في تقديم خدمات مبتكرة للعملاء مثل eSIM و Apple Pay و chatbot، بالإضافة إلى تنسيق إيصال الشرائح إلى أكثر من 170 مدينة في المملكة.

"زين" تفوز بجائزة "أفضل علامة تجارية" في حفل توزيع جوائز "Telecom Review" للعام 2021

تصدرت علامة زين التجارية قائمة العلامات التجارية في أسواق الشرق الأوسط في العام 2021 خلال حفل توزيع جوائز Telecom Review Summit Excellence في دبي، وفازت بجائزة "أفضل علامة تجارية" في صناعة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

وجاء فوز علامة زين التجارية بهذه الجائزة تتويجاً للأداء المتميز في أسواقها كافة، وللمستوى المتقدم في خدمة العملاء، وقوة مبادراتها في مجالات الاستدامة والتنوع والاشتمال، ونجاحها في توفير أكثر الخدمات الإبداعية، والترقية المستمرة لشبكتها وفق أحدث التقنيات.

ويبرز هذا التتويج نجاح حملات ومبادرات المجموعة الإعلامية، كما سلطت الجائزة الضوء على ابتكاراتها الرقمية، واستثماراتها المستمرة في ترقية الشبكات، مما جعلها واحدة من أكثر العلامات التجارية الاستثنائية في أسواق الشرق الأوسط وأفريقيا.

"زين السعودية" تفوز بجائزة "أفضل نمو لمستخدمي شبكات الجيل الخامس".



طلال بن سعيد المعمرى
عضو مجلس الإدارة



بدر ناصر الخزافي
نائب رئيس مجلس الإدارة
والرئيس التنفيذي للمجموعة



أحمد طاحوس الطاحوس
رئيس مجلس الإدارة



**زكي بن هلال بن سعود
البوسعيدي**
عضو مجلس الإدارة



يوسف خالد العبدالرزاق
عضو مجلس الإدارة



**عبد الرحمن محمد ابراهيم
العصفور**
عضو مجلس الإدارة (المستقل)



ناصر بن سليمان الحارثي
عضو مجلس الإدارة



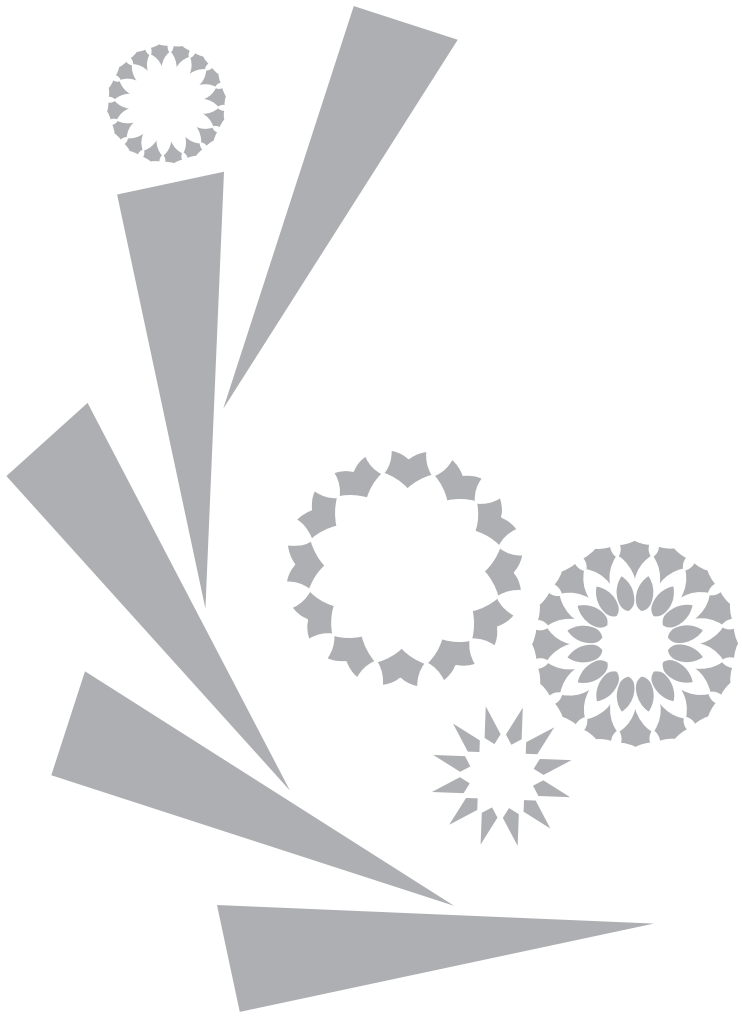
علاء الدين بيت فاضل
عضو مجلس الإدارة



**عاطف بن سعيد بن راشد
السيابى**
عضو مجلس الإدارة

06

رسالة مجلس الإدارة



نودُّ أن ننتهز هذه الفرصة للتعبير عن امتناننا لحضرة صاحب السمو أمير دولة الكويت الشيخ نواف الأحمد الجابر الصباح، وسمو ولي العهد الشيخ مشعل الأحمد الجابر الصباح، وسمو الرئيس مجلس الوزراء الشيخ صباح الخالد الحمد الصباح، وكذلك لأعضاء حكومات الدول التي نعمل فيها، وذلك على دعمهم الذي لا يُقدَّر بثمن الذي كان وما زال له دور حيوي في الإنجازات المستمرة التي تحقّقها عمليّاتنا.

مع أطيب التحيات،
مجلس الإدارة

إن عملنا في منطقة متنوعة ومعقدة تشهد العديد من التحديات، هو أمر يجعلنا بطبيعة الحال على إدراك بأهمية واجبنا كمجلس إدارة المتمثل في ضمان تحقيق وعدنا بتوفير اتصالات هادفة على مستوى نطاق تواجدنا.

نؤمن بأن أفضل طريقة يمكن أن تساهم بها مجموعة زين في التنمية الاجتماعية والاقتصادية في الأسواق التي تعمل فيها هي العمل على بناء المرونة الداخلية للمجموعة، إلى جانب ضمان أن تكون أسسنا قوية وقابلة للتكيف وبمكناها أن تقودنا إلى التحول نحو واقعنا الجديد.

وإذ شهدت عمياتنا خلال العام 2021 نموا مشجعا على الرغم من استمرار تأثير جائحة كوفيد-19 على أسواقنا في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا... فقد أكدت التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية على الحاجة إلى رفع مستوى مهارات موظفينا، وإلى وضع أهداف أكثر طموحاً لخفض انبعاثات غازات الاحتباس الحراري، فضلاً عن الحاجة إلى زيادة الإسهام في منظومة بيئة أكثر ابتكاراً.

نعرف جيداً بأن القيام بذلك يتطلب مواصلة تطوير القوى العاملة المستقبلية لتكون قادرة على لعب دور محفز في مجتمعاتنا... وبينما نمضي قدماً، ستواصل مجموعة زين دفع عجلة أجنحتها التحويلية من خلال نهج شامل ومنصف سعياً إلى تقوية مجتمعاتنا والعمل معاً نحو مستقبل مزدهر.



بدر ناصر الخرافي
نائب رئيس مجلس الإدارة
الرئيس التنفيذي للمجموعة

07

رسالة نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي



أدى التحرك نحو التواجد الأوسع عبر الإنترنت إلى تقليص الاعتماد على نقاط البيع المادية، وهو اتجاه استراتيجي نهدف إلى تكراره في عملياتنا التشغيلية، ولضمان حصول عملائنا على تجربة اتصال أفضل، قمنا بتعزيز مراكز اتصالنا بما أدى إلى زيادة الكفاءة، حيث عمل جميع موظفي مراكز العملاء عن بُعد وتم تزويدهم بجميع الأدوات اللازمة.

تأثرت وتيرة التحديثات التكنولوجية بالتأخيرات المتعلقة بتحديات سلسلة التوريد، وأدت التأخيرات المتعلقة بالجائحة إلى انخفاض في مبيعات الأجهزة بسبب عدم توافرها، وقد عالجنا زين هذه التحديات من خلال التفاعل بشكل استباقي مع مورديها، والتواصل بانتظام مع الشركات التابعة لمعالجة التأخيرات المحتملة، وتقديم الطلبات مسبقاً لتعويض التحديات التي تواجه الخدمات اللوجستية على مستوى العالم.

كان من دواعي سرورنا أن نرى شركة زين السعودية تتلقى عرضاً غير ملزم من صندوق الاستثمارات العامة في المملكة لشراء وإعادة استئجار أبراج الاتصالات، وذلك في أعقاب صفقة بيعنا الرائدة لأبراج شركة زين الكويت، نحن حريصون على إتمام مثل هذه الصفقات المماثلة في كل من الأردن والعراق، وفي الكويت، يلوح في الأفق إطلاق "مشغل شبكة افتراضية" (MVNO) جديد/ ونحن مستعدون جيداً للتعامل مع هذه المنافسة الجديدة.

استمرت تحديات جائحة كوفيد-19، وتأثيراتها السلبية على القطاعات الاقتصادية والاجتماعية، إذ أحدثت اضطرابات في سلسلة التوريد، وتسببت في ركود اقتصادي في الأسواق الإقليمية والعالمية.

في ظل هذا المشهد المعقد حققت مجموعة زين نمواً في عملياتها خلال هذه الفترة، إذ وصلنا التركيز على التطورات المتعلقة باستراتيجية أعمالنا 4Sight، التي نسعى من خلالها إلى أحداث تغييرات منهجية في بيئة الأعمال في أسواق الشرق الأوسط، وقد مثل إطلاق العلامة التجارية ZainTech مرحلة مفصلية في رحلة زين في التحول الرقمي، إذ ستقوم بتوفير منصات حاضنة لمجموعة واسعة من خيارات الحلول المدارة للخدمات السحابية، الأمن السيبراني، البيانات الضخمة، إنترنت الأشياء، الذكاء الاصطناعي، المدن الذكية، والابتكارات في الأعمال الناشئة... نحن عازمون على إعادة ابتكار أنفسنا، لنصبح أكثر ارتباطاً بالاحتياجات عملائنا، وهو ما يمنحنا الاستدامة في أعمالنا.

خلال العام 2021، حددت مجموعة زين أهدافها في ظل هذه التحديات، ودفعت بجهودها إلى الأمام اتجاه أتمتة العديد من عملياتها، بما في ذلك قنوات المبيعات عبر الإنترنت، التي عوضت اعتمادها على مبيعات التجزئة، والقيام بتحديث تطبيقاتها، وطرح منصة للتجارة الإلكترونية لتوفر للعملاء تجربة خدمات رقمية فعالة وفائقة.





ولأننا نعتبر تغير المناخ أمراً بالغ الأهمية بالنسبة لمجموعة زين، حيث أن تأثيرات التغير المناخ واضحة على مناطق واسعة من العالم، قمنا بإطلاق العديد من المبادرات في أسواقنا لتقليص بصمتنا البيئية بشكل أكبر، وإذ نتفهم المخاطر التي يجلبها تغير المناخ على الجميع، فإننا نقوم أيضاً برصد الفرص المستقبلية لدفع عجلة الحلول الخضراء الصديقة للبيئة، فهدفنا هو مواصلة تعزيز أجددتنا نحو إحداث تغييرات منهجية عند التعامل مع البيئة.

نتقدم بالامتنان إلى حضرة صاحب السمو أمير دولة الكويت الشيخ نواف الأحمد الجابر الصباح، وسمو ولي العهد الشيخ مشعل الأحمد الجابر الصباح، وسمو رئيس مجلس الوزراء الشيخ صباح الخالد الحمد الصباح، وإلى أعضاء حكومات الدول التي نعمل فيها، على دعمهم المستمر لأعمالنا.

بدر ناصر الخرافي

تتمثل أولوياتنا في الوقت الراهن في الحصول على ترخيص خدمات مصرفية رقمية، وأن نصبح أول بنك منافس تقوده شركة اتصالات في منطقة الشرق الأوسط، كما أننا حريصون على تعزيز الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية "فينتيك"، وذلك في ضوء النجاح والنمو المتسارع الذي حققناه حتى الآن من خلال شركة "تمام" في السعودية، وهي أول كيان في المنطقة تم ترخيصه من جانب جهة تنظيمية لتقديم قروض مصغرة للمستهلكين من خلال تطبيق رقمي، ويتجلى نجاح مماثل من خلال "زين كاش" في العراق والأردن.

تسجل علامتنا التجارية Zain Esports نمواً قوياً من خلال الشراكة مع العديد من المطورين البارزين لتطوير منظومة بيئة الألعاب الإلكترونية، حيث أقامت 24 بطولة خلال العام 2021 شارك فيها أكثر من 20,000 من الشغوفين بهذه الرياضيات، واجتذبت أكثر من 40 مليون تفاعل عبر وسائل التواصل الاجتماعي، إذ تعد منطقة الشرق الأوسط واحدة من المناطق الأسرع نمواً للألعاب الإلكترونية في العالم نظراً لتزايد أعداد الشباب فيها.

شهدت عملياتنا التشغيلية في بعض أسواقنا الرئيسية اضطرابات اجتماعية وسياسية، حيث لا تزال السوق العراقية تواجه تحديات اقتصادية واجتماعية، ومؤخراً شهدت انخفاضاً كبيراً في سعر صرف العملة، وتواجه السودان اضطرابات بين الحين والآخر في توفير خدمات الإنترنت، لكنها استقرت في نهاية المطاف، وفي جنوب السودان، من المقرر أن يؤدي دخول مشغل ثالث إلى تغييرات ديناميكية في السوق، وفي البحرين، ستؤثر مضاعفة ضريبة القيمة المضافة من 5% إلى 10% اعتباراً من يناير 2022 على إنفاق المستهلكين، وهو تحدٍ نحن على استعداد لمواجهة من خلال مبادرات تتمحور حول العملاء.

شهد قطاع الخدمات الرقمية في المجموعة نمواً كبيراً...، إذ جاء إطلاق العلامة التجارية زين فينتشرز ليمثل خطوة كبيرة نحو دفع عجلة الابتكارات الرقمية في بيئة ريادة الأعمال الناشئة، إذ سيؤدي استثمارنا في Pipe.com و swvl.com إلى زيادة تسريع نموها عبر بصمتنا، حيث من المقرر أن يلعب فريق الاستثمار الرقمي لدينا دوراً استراتيجياً في مساعدتهما على تحقيق المزيد من النمو المحتمل عبر أسواقنا.





جينيفر سليمان
الرئيس التنفيذي للاستدامة

08

رسالة الرئيس التنفيذي للاستدامة

اتسم العام الأخير بالتركيز على التعافي الاقتصادي والعودة للحياة... بعد أن استمرت تأثيرات جائحة كوفيد-19 لفترة طويلة، وهو الأمر الذي عالجته زين بشكل استباقي بتحويل وجهه أعمالها نحو إعادة تأسيس المزيد من النمو لعملياتها.

التزمت زين بالقيود المفروضة بهدف مواصلة ضمان صحة ورفاهية موظفيها مع مواصلة الاستجابة في الوقت نفسه لاحتياجات عملائها، وقد استمر اكتسابنا لمزيد من قوة الدفع على طريق التقدم في استراتيجية التحول الرقمي الخاصة بنا.

يمثل تغير المناخ أهمية ملموسة لمؤسستنا، إذ بدأت شركاتنا التابعة في أخذ زمام المبادرة في هذا المجال من خلال وضع أهداف للحد من النفايات، وفرز النفايات وتصنيفها، ومعالجة مستويات استهلاك المياه، وبدأت المجموعة أيضاً في تنفيذ مشاريع تجريبية للتخلص من استهلاك زجاجات المياه التي تُستخدم لمرة واحدة.

من أجل معالجة تعيُّر المناخ بشكل مباشر وإدارة انبعاثاتنا الكربونية بشكل استباقي على مستوى بصمة تواجدها، واصلت زين تطوير مراجعتها وعززت آليات ونماذج الحوكمة المتعلقة بخفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، وواصلت مشاركتها في مشروع الإفصاح عن الكربون (CDP)، كما أفصحت بالكامل عن تفاصيل إدارة عملها المناخي.

على مدار العام...، واصلت شركاتنا التابعة إحراز تقدم كبير على صعيد التوافق بشكل وثيق مع استراتيجية الاستدامة المؤسسية للمجموعة، إذ تم إطلاق مبادرات لمحو الأمية الرقمية على مستوى المجموعة لضمان قيامها بدور محوري في الارتقاء بمجتمعاتها.

نحن ندرك أنه في ظل تحول العالم إلى عالم رقمي بشكل متزايد، فإن أولئك الذين ليس لديهم مهارات رقمية سيتخلفون عن الركب. ولأن الارتقاء بتلك المهارات يعتبر أمراً بالغ الأهمية للمجتمع، فإنه يشكل جانباً أساسياً من استراتيجية المجموعة 4Sight .

كجزء من طموحنا الرامي إلى توفير اتصالات هادفة، واصلت شركاتنا التابعة استغلال نطاق وصولها لبناء وعي عام من أجل رعاية وجذب انتباه الجماهير إلى موضوعات وقضايا تتعلق بالاستدامة، مثل: التنوع والاشتمال، تغير المناخ، تمكين الشباب، وسلامة الأطفال على الإنترنت.

أحرزنا تقدماً كبيراً على صعيد حجب مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال، وذلك عن طريق تثبيت آليات لحجب مثل تلك المواد من خلال مشروع Arachnid على مستوى جميع عملياتنا التشغيلية، وقامت شركة زين الكويت بتثبيت آليات حجب إضافية لتلك المواد، وقامت شركة زين السودان بتطبيق آليات حجب واسعة النطاق من خلال مؤسسة مراقبة الإنترنت (IWF)؛ وخصصت شركة زين العراق الميزانيات اللازمة لتثبيت آلية الحجب المطلوبة، وأيضاً، ستواصل شركة زين الأردن تعزيز التطورات في هذا المجال، وعلى موقعها الإلكتروني، أطلقت شركة زين السعودية إرشادات للرقابة الأبوية.

انطلاقاً من إدراك مجموعة زين للمخاطر الممكنة والتأثير المادي الذي جلبته الجائحة إلى الملايين من الشباب في جميع أنحاء العالم من خلال تعرضهم لمواد ضارة على الإنترنت، أطلقت المجموعة حملة فريدة على مستوى شركاتها التابعة عبر وسائل التواصل الاجتماعي تحت عنوان وحوش الإنترنت، تمحورت تلك الحملة حول حكايات كلاسيكية أضيفت عليها لمسة عصرية، ولامست قضايا مثل التنمر الإلكتروني، ومواد الاعتداء على الأطفال، وسرقة الهوية، والتوعية بمخاطر الموافقة العمياء على الشروط والأحكام عبر الإنترنت، استقطبت تلك الحملة 66.3 مليون انطباع تفاعلي.

أظهر العام 2021 الحاجة إلى إرساء روح المرونة، فضلاً عن الحاجة إلى وضع خطط للتخفيف والانتقال على جميع مستويات الأعمال نظراً لحقيقة أن التأثير المادي لتغير المناخ يمكن أن يزيد من زعزعة استقرار مجتمعاتنا والمنطقة.

تلتزم زين بمواصلة تطوير نهجها إزاء الاستدامة المؤسسية، بهدف خلق مزيد من التماسك على مستوى عملياتها التشغيلية من أجل تحقيق أجندتها الخاصة بالاستدامة، وبينما ستواصل مشاركتها التفاعلية مع جميع أصحاب المصلحة من خلال سلسلة القيمة الخاصة بها، فإن المجموعة ترحب بالأطراف المهمة كي تتابع تقريرها السنوي للاستدامة، وتقدم المؤازرة في رحلتها التحولية على أمل توفير قيمة مستدامة.

جينييفر سليمان



09

نظرة عامة على المجموعة

A photograph of a modern building with a prominent cylindrical tower. The tower is wrapped in a green, slatted metal mesh and features the Zain logo in white. The building has multiple floors with large windows. The sky is clear and blue.

zain

نظرة عامة على المجموعة

يوجد المقر الرئيسي لمجموعة زين في دولة الكويت... تم تأسيسها في العام 1983 بموجب مرسوم أمير، هي أول شركة اتصالات متنقلة تم إطلاقها في منطقة الشرق الأوسط، وكانت تعرف رسمياً باسم شركة الاتصالات المتنقلة (MTC)، تم تغيير علامتها التجارية إلى "زين" في العام 2007.

مجموعة زين مدرجة في بورصة الكويت كشركة مساهمة عامة مع عدم وجود قيود على أسهمها، حيث أن رأس مال الشركة قابل للتداول بنسبة 100%، أكبر مساهم في مجموعة زين هي الهيئة العامة للاستثمار (الكويت)، حيث تبلغ حصتها في رأس المال 24.22%، وتمتلك زين حصة 37.05% من أسهم شركة زين السعودية (رسمياً: شركة الاتصالات المتنقلة السعودية) التي يتم تداول أسهمها في السوق المالية السعودية "تداول" كشركة مساهمة سعودية.

تمتلك مجموعة زين حصة الأغلبية في أسهم شركتي زين البحرين و زين العراق، وكتاهما مدرجتان في سوق الأوراق المالية البحرينية وسوق الأوراق المالية العراقية على الترتيب، وتتوفر البيانات المالية المجمعة في قسم التقارير المالية على موقع مجموعة زين الإلكتروني.

تعكس العلامة التجارية لمجموعة زين أهدافها... ويمثل شعارها "عالم جميل" محركاً لدفع عجلة التزاماتها بتأسيس قيمة طويلة الأجل من خلال نهج شامل، تُقَدَّر قيمة العلامة التجارية زين بـ 2.4 مليار دولار أمريكي حسب التقرير السنوي الذي تصدره مؤسسة "برانند فاينانس"، يشمل أفضل 50 علامة تجارية في منطقة الشرق الأوسط، وتعتبر علامة زين التجارية من الأصول المهمة التي تستثمر فيها المجموعة بشغف وحما.

وصل عدد عملاء زين النشطين إلى 48.9 مليون عميل، حيث تزودهم زين بمجموعة من منتجات وخدمات الاتصالات المبتكرة التي تلبى احتياجاتهم، بما في ذلك: باقات الدفع الآجل والدفع المسبق، الخدمات السحابية، الأجهزة النقلة، خدمات الترفيه والألعاب الإلكترونية، خدمات قطاع الأعمال (B2B)، والخدمات المتعلقة بالتعليم والصحة، يمكن العثور على عدد عملاء الدفع المسبق والدفع الآجل في قسم "شبكةنا" ضمن هذا التقرير.

كان التواجد التشغيلي لمجموعة زين ممتداً إلى 23 دولة في الشرق الأوسط وإفريقيا، لكن زين قررت في العام 2010 إعادة التركيز على منطقة عملياتها الأساسية، ببيع أصول 15 وحدة من عملياتها التشغيلية في إفريقيا مقابل 10.7 مليار دولار أمريكي، في العام التالي، فصلت زين شبكتيها في السودان وجنوب السودان، وذلك عندما أصبحت الأخيرة دولة مستقلة، ورسمياً، تمتد بصمة وجود زين حالياً في سبع دول: الكويت، البحرين، العراق، الأردن، السعودية، السودان، وجنوب السودان.

تستمر مجموعة زين في كونها عضواً نشطاً في مجتمع الاتحاد العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA)، وتتعاون زين مع إرشادات اتحاد GSMA في المجالات المتعلقة بالاستدامة والشؤون التنظيمية، وغيرها من الشؤون ذات الصلة، كما تستمر زين في كونها جزءاً من المجلس الاستشاري وعضواً في مبادئ اتحاد GSMA لقيادة مجموعة الإدماج الرقمي لذوي الاحتياجات الخاصة.

خلال هذا العام... بدأت زين في استكشاف إمكانية نشر مجموعة أدوات التدريب على مهارات الإنترنت عبر الهواتف النقلة (MISTT)، وهي المجموعة التي تخدم كدليل لتدريب الأشخاص على مهارات الإنترنت الأساسية بما في ذلك أنماط مثل: تطبيق واتساب، السلامة عبر الإنترنت، خصائص الوصول، وغير ذلك، أصبحت زين أيضاً عضواً في مجموعة عمل GSMA حول البيئة والاستدامة والحوكمة ومؤشرات الأداء الرئيسية من أجل العمل على إنشاء إطار عمل مشترك للمؤشرات الخاصة بصناعة الاتصالات المتنقلة.



تلقت

650

أسرة في العراق طرود غذائية خلال شهر رمضان

من خلال صندوق الأمان لمستقبل الأيتام في الأردن، قدمت زين

96

منحة دراسية عن العام 2020-2021.

خصصت شركة زين البحرين خط التمكين الذي يعمل بمثابة خط مساعدة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

في إطار مؤسسة تكافل...، زودت شركة زين السعودية

5,000

طالب بـ 10 غيغابايت مجانية لمدة ثلاثة أشهر.

32

طالبة جامعية ممن يدرسن العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات شاركن في برنامج المرأة في مجال التكنولوجيا على مستوى المجموعة، مع دعم من جانب موظفات زين للقضية كموجهات على مستوى عملياتها التشغيلية.

حملة "وحوش الإنترنت" - التي أطلقتها مجموعة زين للتوعية بسلامة الأطفال على الإنترنت - حققت

66.3

مليون انطباع تفاعلي عبر حسابات زين على مواقع التواصل الاجتماعي.

تم تركيب

86

محطة بث تعمل بالطاقة المتجددة بهدف تقليل الانبعاثات الكربونية في عملياتنا التشغيلية.

حققت واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالمجموعة عدد عملاء بلغ

1.8 مليون

عميل، الذين تقدم المنصة إليهم خدمات مثل Zain Kids و Busuu.

قامت شركة زين الكويت بتثبيت آلية حجب تتخذ اسم مشروع Arachnid لحظر مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال من شبكات زين.

48.9

مليون

عميل نشط

5.0

مليارات دولار أمريكي

إيرادات مجمعة

616

مليون دولار أمريكي

صافي الربحية

استراتيجية

استراتيجية 4Sight

قطاعات النمو الجديدة

1. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

2. البنية التحتية الرقمية

3. التكنولوجيا المالية "فينتك"

4. خدمات الرقمية

تطور صناعة الاتصالات

1. التحول الرقمي

2. الشركات والمؤسسات الحكومية

3. الاتصالات الثابتة والمتكاملة

4. زيادة كفاءة الاستثمارات

تستهدف استراتيجية 4Sight تطوير أعمال الاتصالات الجوهرية لمجموعة زين لزيادة القيمة، وأيضاً البناء على نقاط القوة التي تتمتع بها المجموعة لتنمية قطاعات قائمة بذاتها بما يتجاوز خدمات الاتصالات المتنقلة التقليدية، من خلال هذه الاستراتيجية تسعى المجموعة إلى تحقيق رؤيتها بإثراء حياة الأفراد وتمكين المؤسسات والشركات بخيارات واسعة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تركز هذه الاستراتيجية على تحسين أعمال المجموعة، وتعزيز إدارة الأصول، من خلال اتباع نهج محدد في تحديد وانتهاز فرص الاستثمار المحتملة، تعتمد هذه الاستراتيجية على عدد من الركائز في قطاعات النمو الجديدة، إذ شهدت كل ركيزة ولادة مبادرة إستراتيجية واحدة على الأقل تُعد بإمكانيات نمو واعدة.

تطور صناعة الاتصالات:

1. التحول الرقمي:

تبنت مجموعة زين نهجاً شاملاً قائماً على أفضل الممارسات نحو تحويل الأعمال التجارية من أجل تلبية توقعات العملاء وتجاوزها في العصر الرقمي، من خلال عمليات الرقمنة مما أدى إلى زيادة المعاملات عبر الإنترنت، وقد تحقق ذلك من خلال التطوير المستمر للقنوات الرقمية للشركة مثل تطبيق Zain و Zbot و Zain.esports.

تستلزم رحلة التحول الرقمي للمجموعة استخداماً أعمق للتحليلات في إدارة العمليات، إذ يسمح الفهم الأكثر عمقا لما يحتاجه الأفراد للشركة بتقديم عروض قيمة مصممة وذات صلة وفي الوقت المناسب، و من منظور تشغيلي، تعزز استراتيجية زين النهج الأكثر كفاءة لاستخدام الشبكات المحددة بالبرمجيات ومشاركة الأصول، بالإضافة إلى تبسيط العمليات الخلفية من أجل استخدام أكثر ترشيحاً وفعالية للجهود والطاقة والموارد المادية.

2. الشركات والمؤسسات الحكومية:

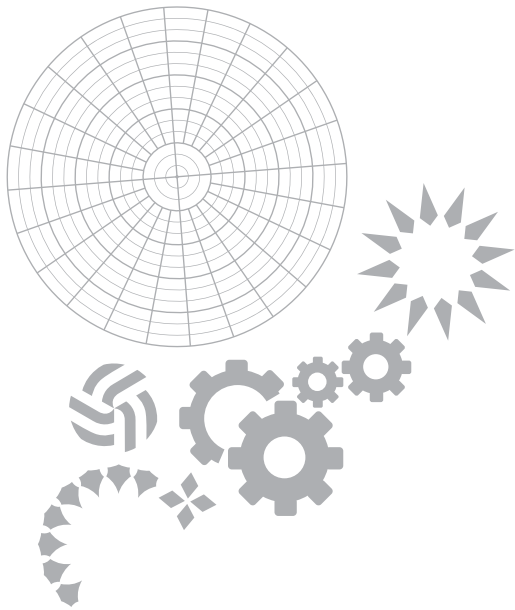
تلتزم زين بالتعاون عن كثب مع المؤسسات من جميع الأحجام لتزويدها بخدمات الاتصالات اللازمة، وبأحدث الحلول التكنولوجية لتنمية أعمالهما بكفاءة وفعالية.

3. الاتصالات الثابتة المتكاملة:

تؤمن زين إيماناً راسخاً بأن من شأن اتصالات النطاق العريض الفائقة أن تسرع من تطور المعلومات والتعليم والتحول الرقمي للمجتمعات، وتسعى زين على مستوى نطاق تواجدها إلى توفير اتصالات ثابتة موثوقة للمباني السكنية والتجارية من خلال شبكات الألياف الخاصة بالمجموعة أو من خلال شراكات استراتيجية مع مزودي خدمة كطرف ثالث، ويتجاوز هذا الالتزام قيود السوق، حيث تستخدم زين شبكات نقل بديلة لتلبية احتياجات عملائها، وتوفر زين لعملائها أحدث وأفضل اتصالات النطاق العريض من خلال التقنيات التي تقدمها (شبكات الجيل الخامس والجيل الرابع وشبكات LTE الثابتة).

4. زيادة كفاءة الاستثمارات:

تواصل مجموعة زين البحث عن فرص لتخصيص مواردها بشكل فعال، واستخدامها بشكل أفضل وأكثر استدامة، وتتشارك زين الأصول الخاصة بهيكل أبراجها في بعض أسواقها، بعد أن قررت بيع أبراجها وإعادة استثمارها، كما تعزز المجموعة استخدام أكثر حكمة للطاقة مما يؤدي إلى تقليل انبعاثات الكربون.



قطاعات النمو الجديدة :

تقود القطاعات التي تستثمر فيها زين عملية التطور التكنولوجي في أسواق المنطقة، حيث تجلب أحدث الابتكارات الرقمية لتطوير وتضمين الشمول الرقمي في جميع عروضها.

1. تطور صناعة الاتصالات:

تركز استراتيجية 4Sight بأشكال خاصة على شركات الأعمال والحكومات، حيث أنها تساعد الشركات من جميع الأحجام والحكومات على تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية والمالية، وقد أطلقت زين مؤخراً كيانها التكنولوجي "زين تك" (ZainTech)، وهو متجر شامل يخدم الشركات والحكومات على مستوى المنطقة، إذ يمثل هذا الكيان الجديد مركز التميز الخاص بالمجموعة، حيث يوفر حلولاً مُدارة للحوسبة السحابية والأمن السيبراني والبيانات الضخمة وإنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي والمدن الذكية، والتقنيات الناشئة، وهي الحلول التي تتضمن أعمال شركة NXN و شركة "زين داتا بارك" (ZDP). بالإضافة إلى ذلك، تستفيد الشركة الجديدة من البصمة الجغرافية الفريدة ونطاق الوصول العالمي للمجموعة، إذ يستهدف إنشاء نقطة اتصال واحدة للمبيعات وخدمة العملاء للشركات متعددة الجنسيات.

2. البنية التحتية الرقمية

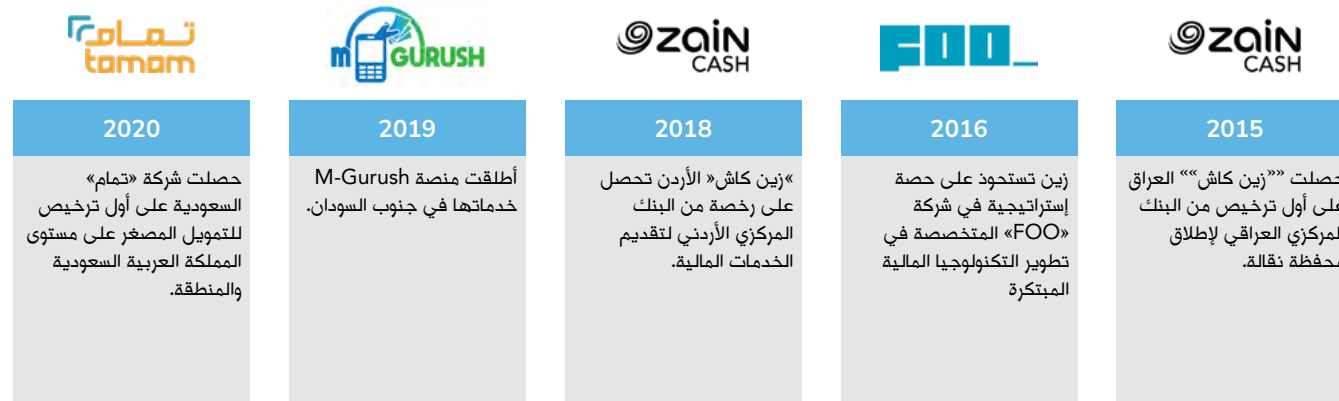
تؤمن زين بأن أعمال البنية التحتية ستزدهر تحت إدارة فريق مستقل، لذلك، وبعد نجاحها في الاستفادة من بنيتها التحتية لأبراجها في الكويت، دخلت زين في شراكة إستراتيجية مع شركة TASC Towers، وهي مشغل أبراج دولي على مستوى منطقة الشرق الأوسط وشمال وشرق أفريقيا وجنوب آسيا، إذ وقعت شركة زين الأردن اتفاقية لبيع وإعادة استئجار أبراجها في الأردن إلى شركة TASC Towers.

ومن خلال رؤية زين في أن تصبح لاعبا رائدا في مجال البنية التحتية الرقمية وخبرات شركة TASC القوية وما تملكه من مهارات التشغيل في هذا المجال، فإن شراكة البنية التحتية الرقمية هذه ستسهم بشكل كبير في التطور التكنولوجي والرقمي في المنطقة.

3. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

من خلال الفرص التي توفرها صناعة التكنولوجيا المالية "فينتك"، واصلت المجموعة تحقيق الأهداف الرئيسية في ما يتعلق بتوسيع نطاق خدماتها المصرفية المتنقلة على مستوى الأسواق التي تعمل فيها، وفي هذا الإطار، تحرص زين على دعم وتعزيز الابتكارات في مجالات التكنولوجيا المالية من خلال منصة "تمام" في السعودية، ومنصة "زين كاش" في العراق والأردن وكذلك خدمة "M-Gurush" في جنوب السودان.

يوضح الرسم البياني التالي رحلة زين على صعيد التكنولوجيا المالية على مدار السنوات الأخيرة:



نخطط لإطلاق خدمات مالية في كل من الكويت والسودان والبحرين



4. خدمات الرقمية

الصحة الرقمية

في إطار مواصلتها لتعزيز ثقافة التحول الرقمي...، تهدف مجموعة زين إلى توسيع منظومة بيئة الرعاية الصحية الرقمية في نطاق بصمة تواجدها، وإحداث تحوّل في رحلة رعاية المرضى من خلال تنفيذ سلسلة من المبادرات الرقمية.

سرّعت جائحة كوفيد-19 الحاجة إلى رقمنة قطاع الرعاية الصحية، وذلك بهدف سد الفجوة وتوفير حلول يسهل الوصول إليها وشاملة وفعالة، وتتعاون مجموعة زين بشكل وثيق مع السلطات الصحية (في القطاعين العام والخاص) في الكويت والأسواق الأخرى في رحلة الرقمنة هذه، إذ تم اختيار الأولويات الرئيسية، وبدأت عملية التحول بناء على ذلك.

تعاونت مجموعة زين عن كثب مع إدارة المخازن الطبية المركزية التابعة لوزارة الصحة في الكويت من أجل هيكلة ورقمنة قائمة الأدوية بناء على أحدث المعايير، وكانت هذه المبادرة بمثابة المؤشر المسبق لإطلاق مشروع "السجل الطبي الإلكتروني".

منصة "السجل الطبي الإلكتروني" في الكويت توفر الوصفات الطبية الإلكترونية، وصرف الأدوية إلكترونياً، وتاريخ أدوية المرضى، وصور الأشعة السينية، وبيانات شخصية إضافية من خلال منصة تربط بين مرافق الرعاية الصحية العامة والعيادات الخاصة تحت سقف واحد عبر البنية التحتية السحابية، وتعزز وزارة الصحة ربط 163 منشأة رعاية صحية حكومية، بهدف تمكين الأطباء والصيادلة من متابعة التاريخ والتحسسات والاحتياجات الدوائية الخاصة بكل مريض.

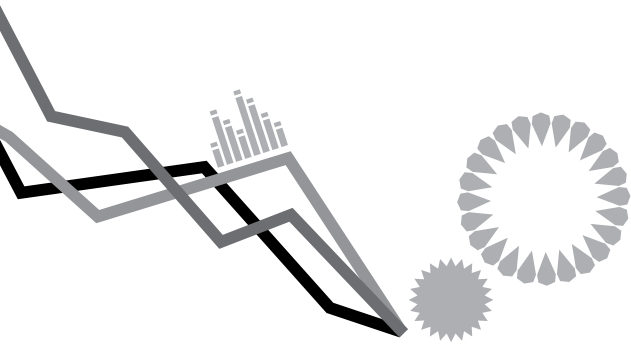
تتمثل المرحلة الثانية من استراتيجية الرعاية الصحية الرقمية في

الربط بين مرافق الرعاية الصحية الخاصة بالمواقع الحكومية لضمان الوعي الكامل على مستوى الدولة، ونحن نهدف إلى خلق منفعة مجتمعية على مستوى بصمة تواجدها من خلال السماح للأطباء بالوصول إلى الأدوات الرقمية الأفضل في فنّتها ليتخذوا قرارات طبية مستنيرة لمرضاهم.

ستشمل المرحلة التالية إطلاق منصة للرعاية الصحية عن بُعد على مستوى الدولة مع التركيز على تعزيز وتحويل رحلة المريض بشكل عام.

تتعاون مجموعة زين أيضاً عن كثب في نموذج شراكة بين القطاعين العام والخاص، وذلك للمشاركة في سلسلة من التحديات لـ "منظومة إدارة المستشفيات الكبرى" على مستوى مستشفيات متعددة في الكويت، وذلك بما يضمن التنفيذ الشامل لخارطة طريق الرعاية الصحية الرقمية.

لمعرفة المزيد حول مبادرات زين في مجال الصحة الرقمية، زوروا قسم "منتجاتنا وخدماتنا".



زين فينتشرز:

الاستثمار والتحول الرقمي:

- استثمرنا ووقعنا مذكرة تفاهم مع شركة Pipe، وهي شركة تكنولوجيا مالية مقرها الولايات المتحدة - أول منصة تداول في العالم للإيرادات التكرارية-وشركة Pipe هي واحدة من أسرع شركات التكنولوجيا المالية نمواً، وتم الاعتراف بها كأول منصة تداول إيرادات متكررة في العالم بقيمة تزيد عن 2 مليار دولار أمريكي.
- استثمرنا ووقعنا مذكرة تفاهم مع شركة Swvl (المتخصصة في خدمات النقل الجماعي التشاركي، وتفيد منصات النقل الجماعي البيئية لأنها تقلل عدد الأشخاص الذين يقودون مركبات فردية، ومن خلال زيادة مستخدمي النقل الجماعي، يتم الحفاظ على المزيد من الوقود، وينخفض تلوث الهواء، وتتقلص بصمة الانبعاثات الكربونية في المنطقة.
- استثمرنا في ZoodPay التي تعمل تحت شعار "اشتر الآن، ادفع لاحقاً" (BNPL)، يضم تطبيقَي ZoodPay و ZoodMall أكثر من 8 ملايين مستخدم وعشرة مكاتب في الشرق الأوسط وآسيا الوسطى، حيث يوفر تجربة تسوق عالية الجودة وخدمات عبر الحدود للتجار والمتسوقين على مستوى الأسواق الناشئة.

في ضوء جائحة كوفيد-19، واصلت مجموعة زين دفع عجلة أجندة التحول الرقمي في أسواقها من خلال الاستثمار في الخدمات الرقمية المبتكرة سعياً إلى خلق فرص لسد الفجوة الرقمية، وضمان استمرارية الأعمال، وتعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

تأسست شركة زين فينتشرز لتقود محفظة استثمارات زين الحالية بهدف تنويع نطاقها وفتح الباب أمام فرص استثمار مستقبلية، ووسّعت زين علاقتها مع صناديق رأس مال استثماري إقليمية ودولية مثل MEVP وWamda وColle Capital.

واصلت زين مشاركتها النشطة في استثمارات إستراتيجية مباشرة لدى مجموعة متنوعة من الشركات الناشئة في المنطقة، مما يتيح لتلك الشركات الوصول إلى النطاق الجغرافي الواسع وقاعدة العملاء الواسعة لمجموعة زين، وقد حققت زين فينتشرز خلال العام 2021 ما يلي:

واصلت مجموعة زين التقدم في رحلة التحول الرقمي في العام 2021، إذ شهدت الفترة الأخيرة المزيد من التوسع في الحلول والخدمات الرقمية لتوفير تجربة عملاء عصرية ومتطورة لمجتمعها، واستفادت المجموعة من الفرص التي أفرزتها التحديات الأخيرة، حيث الحاجة إلى مواكبة التغيرات الأخيرة في أساليب واحتياجات الأعمال في أسواق المنطقة.



واجهة برمجة تطبيقات مجموعة زين: محور رقمي واحد

واصلت مجموعة زين ترقية وتنويع خدماتها الرقمية المختلفة على مستوى نطاق تواجدها بهدف توسيع نطاقها وزيادة إمكانية الوصول إليها.

للمساعدة في تحقيق ذلك، استخدمت شركتنا التابعة خدمات متعددة على "واجهة برمجة التطبيقات" (API) الخاصة بالمجموعة لمشاركة عملائها بهدف أن تصبح تلك الواجهة مركزاً للخدمات الرقمية العالمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

تتيح تلك المنصة، التي تم إطلاقها في العام 2018، لجميع شركات زين عرض واجهات برمجة التطبيقات الخاصة بها للاقتصاد الرقمي، حيث بدأت زين عرض واجهات برمجة التطبيقات الخاصة بها اعتباراً من يونيو 2018 وبالتالي المساعدة في إزالة عائق كبير أمام تطوير شركات رقمية مربحة من جميع أنحاء العالم، وهو الأمر الذي يعزز خدمات الترفيه والألعاب الجاذبة للعملاء الأفراد والمؤسسات، وذلك لاقتناص الفرص المربحة في الفضاء الرقمي.

منصة "واجهة برمجة التطبيقات" الخاصة بمجموعة زين تسمح بالاتصال بخدمات متنوعة في مجالات التعليم والترفيه والشبكات الاجتماعية - وذلك لضمان حصول عملاء زين على وصول سلس إلى تعليم عال الجودة (عبر خدمات مثل Busuu/Zain Kids) والرفاه النفسي (عبر الترفيه/خدمات الشبكات الاجتماعية) خلال الموجة الثانية من جائحة كوفيد-19، يتماشى هذا أيضاً مع "أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة" (SDGs) التي تشمل جودة التعليم والصحة الجيدة والرفاه.

تماشياً مع أهداف التنمية المستدامة الخاصة بالصناعة، والابتكار، والهياكل الأساسية (هدف 9)، تعاون برنامج واجهة برمجة التطبيقات لمجموعة زين مع شركاء عالميين وإقليميين من جميع الأحجام، فضلاً عن الشركات الناشئة، وقد سمح هذا أيضاً لمجموعة زين باكتساب المهارات المطلوبة للتطوير والابتكار، وهو الأمر الذي يساعد في جهود المجموعة لتصبح رائدة في المجال الرقمي.

حتى الآن، تمت معالجة 105 ملايين معاملة من خلال برنامج واجهة برمجة التطبيقات الذي يصل إلى 49.6 مليون عميل، وهناك ما مجموعه سبع دول مشمولة في البرنامج، مع خطة للوصول إلى 10 دول بحلول نهاية العام 2022.

تمت إضافة قائمة الخدمات التالية إلى البرنامج خلال هذا العام: OSN و Bigo live و Apple App Store و Google Play store و Qualtrics.

qualtrics^{XM}

Google Play



سمح فتح عرض واجهة برمجة التطبيقات لمجموعة زين بالعمل مع شركاء عالميين وإقليميين من جميع الأحجام، فضلاً عن الشركات الناشئة، مع مساهمة واجهة برمجة التطبيقات في رقمنة الاقتصاد بأكمله.

توفر منصة واجهة برمجة التطبيقات منظومة بنية فريدة من نوعها في المنطقة مع وصول شامل لمجتمعات المطورين الدوليين ومقدمي الخدمات الرقمية لشبكة تتألف من سبعة مزودي اتصالات، فضلاً عن الوصول إلى 49 مليون عميل، وجميع الأنشطة التشغيلية والتأهيلية مرقمنة بشكل كامل للسماح باتصالات سهلة توفر فرصاً هائلة للاعبين المهرة والطموحين لابتكار خدماتهم وتحقيق الدخل من ورائها.

من أجل الرقمنة على نحو مستدام، تمكنت واجهة برمجة التطبيقات من اكتساب المهارات المطلوبة للتطوير والابتكار، وهي العوامل التي تساعد مجموعة زين في أن تصبح رائدة رقمية.

تلعب منصة واجهة برمجة التطبيقات دوراً استراتيجياً في اجتذاب ومعالجة الحاجة إلى ربط اللاعبين المهرة والمبتكرين الطموحين - الذين لم يكن بوسعهم في السابق الوصول إلى شركة اتصالات إقليمية رائدة مثل مجموعة زين، وهو الأمر الذي يساهم في التنمية المستدامة.

تعزز واجهة برمجة التطبيقات قدرات الوصول، وتوفر فرصاً للاعبين في العالم الرقمي لتطوير مهاراتهم.

واجهة برمجة تطبيقات مجموعة زين

أصبحت واجهة برمجة التطبيقات أداة تمكين للنظام البيئي الرقمي حيث قمنا بتوفير الأدوات المناسبة لعملياتنا لتوفير خدمات نمط الحياة الرقمية الرائدة لعملائنا.

منذ مراحل بدايتها، أسهمت واجهة برمجة التطبيقات في التحول الرقمي المستدام.



- اختيار معلقين للتعليق باللغة العربية.
- خلق بيئة مواتية لمطوري محتوى الرياضات الإلكترونية.
- دعم المؤثرين المحليين على وسائل التواصل الاجتماعي للترويج للبطولات بين اللاعبين المحليين.
- خلق فرص عمل في المنطقة، بالنظر إلى أن بطولة الشباب تعتبر من أكبر التحديات التي تواجه المنطقة.
- تخطط Zain esports لإنشاء حاضنة للرياضات الإلكترونية من أجل خلق فرص للمبرمجين والمنتجين الطموحين للمساهمة بشكل تقني في مباريات Zain esports بشكل مستمر.

Zain esports

هي علامة تجارية فرعية تم إطلاقها في ديسمبر 2020، لاستهداف شباب المنطقة والعتور على عروض إضافية لخدمات النطاق العريض المتعددة، وعلى مدار العام، استضافت Zain esports مجموعة واسعة من البطولات، إلى جانب أنشطة تفاعلية متعددة.

تستمد Zain esports الإلهام من الروح التنافسية لأكثر من 20,000 لاعباً من المحترفين والهواة، الذين شاركوا في البطولات المختلفة التي أقيمت حتى الآن، كما تستمد من أعداد المتابعين الهائلة التي حصلنا عليها عبر وسائل التواصل الاجتماعي، التي تجاوزت 40 مليون مشاهدة عبر قناة زين على يوتيوب و Twitch وغيرهما من قنوات التواصل الاجتماعي، وبإنشاء.

هذا الكيان، فإن مجموعة زين تستطيع اكتشاف وتعزيز مواهب الألعاب الإلكترونية في المنطقة بطرق مختلفة، بما في ذلك:

11

حوكمة الشركات

حوكمة الشركات

يؤمن مجلس إدارة مجموعة زين بأن الحوكمة المؤسسية الرشيدة تكمل وتعزز نجاح الأعمال بشكل كبير، ويلتزم مجلس الإدارة والتنفيذية وجميع الموظفين في زين بمبادئ الحوكمة الرشيدة المتوافقة مع الإدارة الحكيمة وتعظيم قيمة المساهمين، وتؤكد تلك المبادئ على الشفافية والمساءلة والاستقلالية، ومع استمرار تطور مغزى الحوكمة الرشيدة، يقوم مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بتقييم التغييرات للتأكد من أن التزامنا متوافقة مع التوقعات، وبصفته أعلى هيئة إدارية في مجموعة زين، يقوم مجلس الإدارة بمراجعة ممارسات الحوكمة الخاصة بالمجموعة بشكل مستمر ليعكس التزامها بالتحسين المستمر.

تتم الحوكمة المؤسسية استراتيجية زين (4Sight) بموجب مبادئ أخلاقية من بينها الشفافية والنزاهة المدمجة في ممارسات الأعمال المستدامة، ويتم صياغة مبادئ الحوكمة المؤسسية وأفضل الممارسات من خلال القوانين واللوائح والمعايير الدولية، وتفي زين بواجباتها القانونية بموجب القوانين واللوائح التنظيمية الصادرة عن وزارة التجارة والصناعة، بورصة الكويت، هيئة أسواق المال، الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، وزارة المالية، الهيئة العامة لمكافحة الفساد، جهاز حماية المنافسة، وغيرها من الكيانات التنظيمية.

بالإضافة إلى ذلك... فإن مؤشرات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية مدمجة في عملياتنا التجارية في جميع المراحل للتأكد من أن المجموعة تلبى متطلبات المصالح طويلة الأجل لأصحاب المصلحة الرئيسيين، وقد وصلت زين الحفاظ على توافقها مع المعايير الدولية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية، وهي المعايير التي تطورها مؤسسات FTSE و S&P و MSCI بما يتوافق مع أطر إعداد التقارير التالية: معايير "المبادرة العالمية لإعداد التقارير" (GRI)، معايير مجلس محاسبة الاستدامة (SASB)، ومعايير فرق العمل المعنية بالإفصاح المالي المرتبط بالمناخ (TCFD)، ويصف هذا التقرير مبادئ حوكمة مجموعة زين كما يقدم معلومات استرشادية حتى تاريخ 31 ديسمبر 2021.

أنشأت مجموعة زين إطار الحوكمة المؤسسية الخاص بها لضمان تنفيذ مبادئ الحوكمة الرشيدة في جميع الأسواق التي تعمل فيها وفقاً للقوانين واللوائح التنظيمية وأفضل الممارسات الدولية، ويلبي إطار الحوكمة المؤسسية الخاص بنا - الذي يتضمن سياسات ومواثيق ومبادئ توجيهية داخلية - احتياجات التطور والمواءمة مع المتطلبات والتوقعات من خلال المشاركة الفعالة مع أصحاب المصلحة.

تضمن هذه القواعد والمبادئ التوجيهية الداخلية أن تكون لدى مجلس الإدارة السلطة والعمليات اللازمة لاتخاذ قرارات مستقلة عن الإدارة التنفيذية، ويجوز لمجلس الإدارة تغيير هذه الإرشادات بانتظام لتحقيق أهداف مختلفة، إن مجلس إدارتنا - المؤلف من أعضاء يتمتعون بروح المبادرة ومتمرسين ومختصين - هو حجر الزاوية للحفاظ على حوكمة مؤسسية قوية وفعالة. يشرف مجلس الإدارة على أداء الإدارة التنفيذية من أجل خدمة وحماية المصالح طويلة الأجل لأصحاب المصلحة، ومجلس الإدارة مسؤول عن إرساء قيم المجموعة ورسالتها ورؤيتها واستراتيجياتها التي تهدف إلى بناء قيمة مستدامة طويلة الأجل، ويقوم بناء على ذلك بتفويض المهام إلى الإدارة التنفيذية، وبالتنسيق مع لجنة المخاطر التابعة له، يقوم مجلس الإدارة بمراجعة واعتماد خطط عمل المجموعة وسياساتها الهامة ومستوى المخاطر الكامن في هذه الخطط، ومن ثم يوافق مجلس الإدارة على السياسات التي يتم تفويضها إلى الإدارة التنفيذية، كما يضع السياسات التي تنظم العلاقة مع أصحاب المصلحة.



شكل مجلس الإدارة ثلاث لجان، وتم تحديد غرض ومسؤوليات كل واحدة من هذه اللجان في ميثاق اللجان، وذلك بناءً على القوانين واللوائح التنظيمية وأفضل الممارسات التي اعتمدها مجلس الإدارة، ووفقاً للمتطلبات التنظيمية لهيئة أسواق المال، تمت مراجعة لجان مجلس الإدارة وإعادة تشكيلها لتتوافق مع المتطلبات التنظيمية، وتحافظ جميع لجان مجلس الإدارة على التواصل مع نائب رئيس مجلس الإدارة ومع الرئيس التنفيذي للمجموعة ومع الرئيس التنفيذي للشؤون المالية ومع المسؤولين التنفيذيين من القطاعات ذات الصلة داخل المجموعة، ولجان مجلس الإدارة الحالية في زين:

يكرس مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية جهودهما لتحقيق غرض محدد والعمل نحو هدف جماعي يشمل مؤشرات الممارسات الاقتصادية والبيئية والحوكمة، فبناءً قيمة طويلة الأجل هو المقياس النهائي للحوكمة المؤسسية الناجحة، لذلك، من المهم أن يفهم المساهمون وأصحاب المصلحة الآخرون سبب اختيار مجموعة زين لاستخدام هياكل وأنظمة وعمليات حوكمة معينة لتحقيق أهدافها واستراتيجياتها.

لجنة الترشيحات والمكافآت

هذه اللجنة مسؤولة عن ترشيح وإعادة ترشيح أعضاء مجلس الإدارة وأعضاء الإدارة التنفيذية، كما تجري اللجنة مراجعة سنوية للمهارات والكفاءات المطلوبة لمجلس الإدارة وللإدارة التنفيذية، مع الأخذ في الاعتبار الأهداف الاستراتيجية المعتمدة للمجموعة، وقواعد الحوكمة المؤسسية الصادرة عن هيئة أسواق المال، ومن خلال التنسيق مع الإدارة التنفيذية، تقوم اللجنة بإعداد خطة التعاقب على مناصب الإدارة التنفيذية، بما في ذلك الحالات الطارئة أو الوظائف الشاغرة غير المتوقعة لضمان استدامة أعمال المجموعة.

تحتفظ اللجنة بنظام تدريب لتنمية مهارات الموظفين، كما تقوم اللجنة بتقييم أداء أعضاء الإدارة التنفيذية، وتسهيل تقييم أعضاء مجلس الإدارة، كما تلعب اللجنة دوراً رئيسياً في تحديد مكافآت أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وفقاً للقواعد واللوائح المعمول بها، وتعمل اللجنة مع مجلس الإدارة للحصول على الموافقة على آلية احتساب وتوزيع المكافآت السنوية لأعضاء الإدارة التنفيذية، واقتراح مكافأة مجلس الإدارة ليتم اعتمادها من جانب الجمعية العمومية العادية، كما تشارك اللجنة في آلية التقييم، ومن ثم البرامج التدريبية، لأعضاء مجلس الإدارة.

لجنة المخاطر

تقدم لجنة المخاطر المشورة إلى مجلس الإدارة بشأن استراتيجية المخاطر الخاصة بالمجموعة ومدى شهيتها لخوض المخاطر، وبشأن مراقبة الإدارة التنفيذية في تطبيق هذه الاستراتيجية، كما تقوم اللجنة بشكل سنوي بمراجعة محفظة مخاطر المجموعة، واستراتيجية المخاطر، ومدى شهية المخاطر، وإطار عمل مراقبة المخاطر، ويمتد دور اللجنة إلى مساعدة مجلس الإدارة في وضع وتقييم حدود المخاطر المقبولة بالنسبة للمجموعة، والتأكد من عدم تجاوز مستويات تحمّل تلك المخاطر، وتقوم اللجنة برفع أي مخالفات إلى مجلس الإدارة.

تقوم اللجنة سنوياً بمراجعة واعتماد إطار حوكمة المخاطر الشامل الخاص بالمجموعة، كما تقوم بمراجعة هيكل إدارة مخاطر المجموعة والأدوار والمسؤوليات والمنهجيات قبل اعتماد مجلس الإدارة لها.

تخضع شهية المجموعة لتحمل المخاطر للمراجعة من جانب لجنة المخاطر، ثم الموافقة عليها من جانب مجلس الإدارة، ويتم بعد ذلك تنسيق حدود المخاطر ابتداءً من مستوى شهية المخاطر المعتمد ووصولاً إلى مستوى شهية المخاطر الجوهرية من خلال لجنة الترشيحات والمكافآت، ومن خلال التنسيق مع لجنة المخاطر، يتولى مجلس الإدارة مسؤولية مراجعة مستوى المخاطر، والحفاظ على رسم خرائط واضحة للمخاطر التي تواجهها زين، والتأكد من وضع أنظمة مناسبة لإدارة المخاطر والمخاطر والرقابة عليها بما في ذلك المخاطر المتعلقة بالمناخ، وتقييم الخيارات، واتخاذ القرارات بشأن الخيارات الممكنة للتخفيف من المخاطر، ويعمل مجلس الإدارة على التأكد من أن الخطط الاستراتيجية متوافقة مع محفظة مخاطر المجموعة.

لجنة التدقيق

لجنة التدقيق مسؤولة عن معاونة مجلس الإدارة في الوفاء بمسؤولياته المتعلقة بالإشراف على جودة ونزاهة ممارسات المحاسبة والتدقيق والرقابة الداخلية وإعداد التقارير المالية في مجموعة زين، كما تدير اللجنة أداء ومؤهلات شركة المحاسبة العامة المستقلة (المدققون الخارجيون)، وعلاقة المجموعة بمراجعها الخارجيين، ويشتمل دور هذه لجنة أيضاً الإشراف على أداء قطاع التدقيق الداخلي للمجموعة، وتشرف اللجنة التدقيق أيضاً على امتثال المجموعة للمتطلبات القانونية والتنظيمية.





الرقابية ذات الصلة، ويمتد دور الإدارة التنفيذية إلى ضمان التنفيذ السليم لإطار الحوكمة المعتمد للمجموعة، وتعمل الإدارة التنفيذية على ضمان وجود أنظمة للرقابة الداخلية وإدارة المخاطر، كما أنها تراقب مدى كفاءة وكفاءة هذه الأنظمة، وتتأكد من الامتثال لمدى شهيّة خوض المخاطر الذي أقرّه مجلس إدارة المجموعة.

يتوجب على مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية التفاعل مع المساهمين طويلي الأمد بشأن القضايا والاهتمامات التي تهمهم، وتؤثر على رؤية المجموعة على المدى الطويل، وعند اتخاذ القرارات، يأخذ مجلس الإدارة في الاعتبار مصالح جميع أصحاب المصلحة في المجموعة، بما في ذلك المساهمين والهيئات التنظيمية والموظفين والعملاء والموردين والمجتمع الذي تمارس فيه زين أعمالها، حيث أن القيام بذلك يساهم بطريقة مباشرة وذات مغزى في خلق وبناء قيمة شاملة وطويلة الأمد.

يتحمل مجلس الإدارة المسؤولية المباشرة عن عدد من الأمور المهمة، بما في ذلك: العلاقة مع المدققين الخارجيين، وتحديد ايقاع طريقة العمل لإبراز التزام المجموعة بالنزاهة، ووضع الأسس لثقافة مؤسسية يتم توصيلها جيداً للموظفين على جميع المستويات داخل المجموعة، ولدى مجموعة زين نظام لضمان التشغيل السليم للأعمال في المجموعة عن طريق تحديد المبادئ والإجراءات الإرشادية للإدارة من خلال سياساتها ومواثيقها الداخلية، وتعمل المجموعة على تحسين هياكل عملياتها التجارية، وذلك من خلال الامتثال لمدونة قواعد السلوك والنظام الأساسي للمجموعة، وتقوم زين بتوجيه وإدارة الشركات التابعة لها وفقاً للقوانين واللوائح التنظيمية وأفضل المعايير ذات الصلة.

يعين مجلس الإدارة رئيساً تنفيذياً مؤهلاً جيداً ليتولى قيادة المجموعة، حيث يشرف على أداء الرؤساء التنفيذيين للشركات وأعضاء الإدارة التنفيذية في تنفيذ خطط واستراتيجيات نمو المجموعة طويلة الأجل وإدارة المخاطر وفقاً لمدونة قواعد السلوك الخاصة بالمجموعة.

يعقد مجلس الإدارة اجتماعات دورية مع الإدارة التنفيذية لمناقشة العمليات والتحديات والفرص، وبناءً عليه... يتم وضع معايير أداء للإدارة التنفيذية تتماشى مع أهداف المجموعة واستراتيجيتها، وتقود الإدارة التنفيذية أعمال المجموعة وعملياتها من خلال إدارة الأنشطة والعمليات لضمان تحسين الأرباح وخفض التكاليف وفقاً لاستراتيجية المجموعة وأهدافها، وبموافقته على المواثيق الخاصة بلجانه المختلفة، يُقرّ مجلس الإدارة بالدور المهم الذي يجب أن تلعبه الإدارة التنفيذية، وقد منح اللجان المختلفة السلطة الكافية لإشراك الإدارة في اجتماعاتها ومناقشتها إلى الحد الذي يشعر فيه أعضاء اللجنة بأن ذلك سيكون مفيداً لعملية صنع القرار. ولتسهيل دور المجلس الرقابي، يتوجب على الإدارة التنفيذية تزويد المجلس واللجان المعنية بتقارير أداء دورية خلال فترات معينة في ضوء مؤشرات الأداء الرئيسية التي يضعها المجلس، وبينما يعتمد مجلس الإدارة المبادئ والقواعد، فإن الإدارة التنفيذية تكون مسؤولة عن تنفيذها، ويعمل كل مسؤول تنفيذي على ضمان أن تكون سياساته وإجراءاته متوافقة مع أخلاقيات المجموعة ومبادئها، وأن يمتلك زمام سياسات وإجراءات القطاع الذي يتولى مهامه.

تقوم الإدارة التنفيذية بصياغة وتطوير وتنفيذ استراتيجية المجموعة، كم تتولى إدارة أعمال المجموعة تحت إشراف مجلس الإدارة، وذلك بهدف إنتاج قيمة مستدامة طويلة الأجل، وتتولى الإدارة التنفيذية مسؤولياتها على النحو المفوض لها من جانب مجلس الإدارة، ووفقاً للقوانين واللوائح التنظيمية الصادرة عن هيئة أسواق المال والهيئات



يتم رفع تقارير عن التأثيرات والقضايا الأخرى المتعلقة بهذه الموضوعات إلى كل من الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة من جانب الرئيس التنفيذي للاستدامة، وذلك من خلال مجموعة متنوعة من الأدوات التي تشمل تقارير دورية مثل: مراجعات الأداء ربع السنوية، وتقرير الاستدامة الذي ينشر سنوياً، ويتولى الرئيس التنفيذي للاستدامة إعداد ومراجعة تقرير الاستدامة، ثم يتم تقديم الموافقة النهائية عليه من جانب مجلس الإدارة، ودور الرئيس التنفيذي للاستدامة في زين هو تطوير استراتيجية الاستدامة المؤسسية، والتأكد من أن عمليات زين تتماشى مع هذه الاستراتيجية، وتعمل في اتجاه تحقيق الأهداف، كما ينطوي دورها أيضاً على تطوير منهجيات لتقييم مدى جدوى أو نجاح مبادرات الاستدامة ومراقبة فعالية برامج الاستدامة.

من المهم أيضاً ضمان توافر أنظمة معلومات إدارية مناسبة وفعالة للإبلاغ عن المخاطر، واتخاذ القرارات بما يتوافق مع نطاق وتعقيد وطبيعة أنشطة المجموعة، وتقوم لجنة المخاطر بمراجعة إجراءات مخاطر الامتثال المعمول بها، وذلك من أجل توقع وإدارة تأثير تغيير القواعد التنظيمية على عمليات المجموعة بشكل فعال، بالإضافة إلى ذلك، فإن اللجنة تعمل على ضمان وجود خطوط واضحة للسلطة والمسئولة لإدارة المخاطر ومراقبتها وإعداد تقارير بشأنها داخلياً ووفقاً لما هو مطلوب بموجب القوانين واللوائح المعمول بها.

تندرج قضايا الاستدامة - بما في ذلك التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية لمجموعة زين - تحت مسؤوليات الرئيس التنفيذي للاستدامة، ويعمل الرئيس التنفيذي للاستدامة على التأكد من أن ممارسات زين التجارية مؤثرة على جميع المستويات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، ويقوم الرئيس التنفيذي للاستدامة بتطوير وإدارة ومراقبة استراتيجية الاستدامة للمجموعة، وذلك بطريقة تسعى إلى تحسين التأثير البيئي والاجتماعي والاقتصادي للمجموعة، ويتعاون الرئيس التنفيذي للاستدامة مع كل من مجلس الإدارة والإدارة والموظفين والعملاء وأصحاب المصلحة والموردين والمساهمين المؤسسيين لتقليل البصمة البيئية للمجموعة، وذلك بما يتماشى مع بنود اتفاقية باريس، واتحاد GSMA، وميثاق Mobile Industry Pathways الخاص بالاتحاد الدولي للاتصالات.



مراجعات نصف سنوية:

- تفتيشات حوكمة نصف سنوية، وفقا لما تتطلبه هيئة أسواق المال.

مراجعات "حسب الاقتضاء":

- وفقا لما يطلبه مجلس الإدارة، الإدارة التنفيذية، المساهمون، المنظمون، وأصحاب المصلحة الآخرون.

تبقى إدارة الحوكمة المؤسسية على اطلاع دائم بمسؤوليات المجموعة ومجلس إدارتها وإدارتها التنفيذية، وتقدم الإدارة توصيات بشأن أمور الحوكمة المؤسسية، بما في ذلك: شؤون مجلس الإدارة، لجان مجلس الإدارة، الإفصاح والشفافية، وفعالية أنظمة الرقابة الداخلية داخل المجموعة، والهدف الرئيسي وراء ذلك هو حماية حقوق المساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين من خلال النزاهة والأنظمة الرشيدة، ويتم إعداد ومراجعة التقرير السنوي لحوكمة المجموعة من جانب الرئيس التنفيذي للاتصالات، ثم تتم الموافقة النهائية عليه من جانب مجلس الإدارة، ويعتمد معدل تكرار مراجعات القضايا الاجتماعية والاقتصادية والبيئية على القوانين واللوائح ذات الصلة، والمعايير الدولية، وتتراوح وتيرة التكرار من سنوي ونصف سنوي إلى "حسب الضرورة" على النحو التالي:

مراجعات سنوية:

- "مراجعة الضوابط الداخلية" من جانب مدقق حسابات مستقل، ومن خلال فريق الحوكمة.
- المراجعة السنوية لجميع السياسات والمواثيق، بما في ذلك المخاطر والمكافآت.
- التقييم السنوي لأعضاء مجلس الإدارة.
- تقرير الاستدامة السنوي.
- المراجعة السنوية لإطار عمل المخاطر، بما في ذلك: محفظة مخاطر المجموعة، استراتيجية المخاطر، شهية المخاطرة، وإطار مراقبة المخاطر.
- التقييم السنوي من جانب مؤسسة مورغان ستانلي كابيتال إنترناشيونال "MSCI" - هذه المراجعة مستمرة على مدار العام.
- التقييم السنوي من جانب مؤسسة FTSE.
- التقييم السنوي من جانب مؤسسة ستاندارد آند بورز (S&P)

يتولى الرئيس التنفيذي للتنوع والاشتمال في مجموعة زين مسؤولية قيادة التنوع والاشتمال على مستوى عمليات المجموعة، مع التركيز بشكل خاص على قضايا مثل: التنوع بين الجنسين، إدماج ذوي الاحتياجات الخاصة، الابتكار الداخلي، وتنمية الشباب، ويربط الرئيس التنفيذي للتنوع والاشتمال النقاط بين جهود التنوع والاشتمال على مستوى المجموعة، ويطور خطة استراتيجية في هذه المجالات على مستوى عمليات المجموعة، بما في ذلك برامج لتدريب الموظفين، ويعمل أيضا مع مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية لتعزيز بيئة عمل حيوية وشمولية داعمة أكثر، ويسهل كذلك فرص تدريب الموظفين، كما يتعاون مع الإدارة التنفيذية من أجل تعزيز التوظيف والترقيات والحفاظ على تنوع المجتمعات في زين، وتقديم الدعم للموظفين ذوي الخبرات والخلفيات المتنوعة، ويتولى الرئيس التنفيذي للتنوع والاشتمال بناء علاقات مع أصحاب المصلحة لبحث وترويج الرسائل المتعلقة بالتنوع في جميع مستويات المجموعة.

يتولى الرئيس التنفيذي للاتصالات التعامل مع موضوعات الحوكمة والامتثال، ويرفع قطاع الحوكمة المؤسسية والامتثال تقاريره إلى الرئيس التنفيذي للاتصالات، وتتمثل مهمة الحوكمة المؤسسية والامتثال في ضمان كيفية وفاء مجموعة زين بالتزاماتها التنظيمية من خلال اعتناق القوانين واللوائح التنظيمية والتكيف مع البيئة التي تعمل فيها المجموعة، وتسمح إدارة الحوكمة لمجموعة زين بالحصول على عمليات اتخاذ القرارات والضوابط المناسبة بطريقة توازن بين مصالح أصحاب المصلحة مع الحفاظ في الوقت نفسه على إدارة فعالة وخطوط اتصال واضحة وعلاقة جيدة مع مختلف الأطراف المعنية.



تلتزم مجموعة زين بضمان أن جميع المساهمين يمارسون حقوقهم بشكل عادل، بالإضافة إلى ذلك... تلتزم المجموعة بحماية أصول المساهمين من أي سوء استخدام من جانب الإدارة التنفيذية للمجموعة أو من جانب مجلس الإدارة أو المساهمين الرئيسيين، و تُعامل المجموعة جميع المساهمين على قدم المساواة، وبدون أي تمييز، وبما يتماشى مع مصالح المجموعة، ووفقاً للقوانين واللوائح التنظيمية.

يسعى مجلس الإدارة إلى رصد فرص أعمال جديدة، وتحديد الثغرات في مجال الخبرات من أجل تحسين استراتيجية عمل المجموعة وقدرتها على الابتكار، ويتبع مجلس الإدارة عملية تقييم من جانب طرف ثالث يقدم توصية مستقلة وغير متحيزة لمساعدة المجلس في ترقية أدواره ومسؤولياته إلى المستوى التالي، وقد عينت المجموعة شركة برايس ووترهاوس كوبرز (PWC) لإجراء هذه المراجعة المحايدة لتقييم مجلس الإدارة.

يتألف مجلس الإدارة من تسعة أعضاء، بمن فيهم اثنين معينين من جانب الهيئة العامة للاستثمار (الذراع الاستثماري لحكومة دولة الكويت وأكبر مساهم في مجموعة زين)، ويمثل باقي أعضاء مجلس الإدارة مجموعات المساهمين الآخرين (شركات وأفراد) إلى جانب عضو مستقل واحد، ويحافظ أعضاء مجلس الإدارة على استقلاليتهم ولا يمتلكون أي حصص أسهم كبيرة في المجموعة، ونائب رئيس مجلس الإدارة هو عضو تنفيذي منذ أن تم تعيينه من جانب مجلس الإدارة في منصب الرئيس التنفيذي للمجموعة، وقد تم انتخاب مجلس الإدارة خلال اجتماع الجمعية العمومية السنوي للمساهمين الذي انعقد في مارس 2020، ويتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة بنظام الاقتراع السري كل ثلاث سنوات لفترة قابلة للتجديد، ولكل مساهم - بغض النظر عن عدد الأسهم التي يمتلكها - الحق في حضور اجتماعات الجمعية العمومية، ويكون له عدد من الأصوات مساوياً لعدد الأصوات المخصصة لتلك الفئة من الأسهم، وهناك تسعة أعضاء - جميعهم من الذكور- لديهم عضوية لمدة ثلاث سنوات، وتتراوح أعمارهم بين 37 و63 عاماً.

الاسم	التصنيف	عضوية اللجان	الخبرة العملية
السيد أحمد طاحوس الطاحوس رئيس مجلس الإدارة	غير تنفيذي	لجنة الترشيحات والمكافآت	34 عاماً في قطاعي البنوك والاستثمار في الأسواق العالمية والكويتية
السيد بدر ناصر الخرافي نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة	تنفيذي	لجنة المخاطر لجنة الترشيحات والمكافآت	القطاع الصناعي والمصرفي، وقطاع الاستثمار والأعمال، والمؤسسات غير الربحية، والاتصالات، وقطاع الهندسة الميكانيكية.
السيد طلال سعيد المعمرى	غير تنفيذي	لجنة المخاطر (رئيساً) لجنة الترشيحات والمكافآت	خبرات مالية في قطاع الاتصالات.
السيد زكي هلال سعود البوسعيدي	غير تنفيذي	لجنة الترشيحات والمكافآت (رئيساً)	20 عاماً من الخبرات في مختلف المجالات والقطاعات، بما في ذلك: خدمات الموانئ، والتأمين، والاتصالات، والحكومة.
السيد عاطف سعيد راشد السيابي	غير تنفيذي	لجنة المخاطر	أكثر من 17 عاماً من الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتحويل الأعمال، والحلول التقنية المبتكرة، وأعمال المنظومات، والاستثمار.
السيد علاء الدين بن عبدالله بيت فاضل	غير تنفيذي	لجنة التدقيق	18 عاماً من الخبرة في عمليات تجارية متعددة المجالات، بما في ذلك: عمليات الشبكات، والمبيعات، ومراقبة الجودة، ومراكز الاتصال، وخدمة العملاء، وتجربة العملاء، والبيئات التشغيلية المركبة.
السيد ناصر بن سليمان الحارثي	غير تنفيذي	لجنة التدقيق (رئيساً)	أكثر من 21 عاماً من الخبرة في مجالات الاستثمار، والشؤون الاقتصادية والمالية، والإدارة، وعمليات الاستثمار الدولية، وإدارة المعلومات، والشؤون القانونية، والامتثال.
السيد عبدالرحمن محمد ابراهيم العصفور مستقل	مستقل	لجنة التدقيق لجنة الترشيحات والمكافآت	خبرات فنية في مجالات تطبيق حلول تكنولوجيا المعلومات، والتدقيق، والتمويل.
السيد يوسف خالد العبدالرزاق	غير تنفيذي	لجنة التدقيق	خبرات عملية في مجالات التدقيق المالي والاستثمارات في قطاع الاحتياطي العام وصناديق الاستثمار.

كما هو مبين في الجدول أعلاه، فإن رئيس مجلس الإدارة هو مسؤول غير تنفيذي، وهذا يتوافق مع لوائح هيئة أسواق المال ومع قانون الشركات.

تسعى مجموعة زين باستمرار إلى ضمان وجود تواصل مفتوح وبنء مع جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين، فضلاً عن الشفافية في ما يتعلق بأداء المجموعة، وفي زين، تتولى إدارة علاقات المستثمرين شؤون الاتصالات مع المساهمين والمستثمرين، وهي الإدارة التي ترفع تقاريرها إلى الرئيس التنفيذي للاتصالات، ومن خلال إدارة علاقات المستثمرين، تحافظ المجموعة على حوار مستمر مع المجتمع المالي، بما في ذلك: المحللين والمستثمرين الحاليين والمحتملين، ومجمعات السوق الأخرى مثل بورصة الكويت.

يدعم فريق علاقات المستثمرين الإدارة التنفيذية في اتخاذ قراراتها من خلال مراعاة الملاحظات الواردة، بالإضافة إلى المكالمات الدورية والعروض الترويجية والتقارير والفعاليات التي تقيمها إدارة علاقات المستثمرين بشكل دوري... يمكن لأصحاب المصلحة الوصول إلى جميع المعلومات من خلال تطبيق علاقات مستثمرين سهل الاستخدام على أجهزةهم النقلة، والهدف الرئيسي لإدارة علاقات المستثمرين هو زيادة ظهور المجموعة في المجتمعات المالية وضمان تجربة مستخدم سلسة خلال القيام بذلك، وتعمل إدارة علاقات المستثمرين على تمكين المجموعة من إظهار القيمة الأساسية للمجموعة من خلال نقل صورة المجموعة إلى المستثمرين وبالعكس، ويوفر فريق العلاقات الخارجية المعلومات المالية للمستثمرين في الأوقات المناسبة وبطريقة دقيقة، كما يوفر بيانات غير مالية لدعم تقييمات المجموعة.



الإدارة وأعضاء الإدارة التنفيذية، ومواءمتها مع القوانين واللوائح المحلية بالإضافة إلى أداء المجموعة على المدى الطويل ومدى تحمُّل المخاطر، وتعكس تلك السياسة أهداف المجموعة، وتأخذ في الاعتبار سلامة عمليات المجموعة ومركزها المالي، وتعتبر مجموعة زين أن نظام المكافآت هو عنصر أساسي في خلق القيمة، بالتالي، فإن المجموعة لديها نظام مكافآت متقدم يتماشى مع مصالح المساهمين.

إن مجلس الإدارة مسؤول مسؤولية كاملة عن تعزيز الحوكمة الفعالة والممارسات السليمة لنظام المكافآت في المجموعة، ومن خلال لجنة الترشيحات والمكافآت، يتولى مجلس الإدارة مسؤولية صياغة وتحديث سياسة المكافآت بما يتماشى مع استراتيجية مخاطر المجموعة، ولجنة الترشيحات والمكافآت مسؤولة عن مراقبة تنفيذ نظام المكافآت والتأكد من عدم وجود انحرافات كبيرة عن السياسة وعن نظام المكافآت، كما أن اللجنة مسؤولة أيضاً عن مراجعة السياسة بشكل سنوي وعند الاقتضاء، مع الأخذ في الاعتبار مدى الامتثال للقوانين والمبادئ التوجيهية الصادرة عن الهيئات التنظيمية ذات الصلة، مثل هيئة أسواق المال وغيرها، وتقدم اللجنة تعديلات مقترحة لتلك السياسة إلى مجلس الإدارة لإقرارها.

يتم صياغة الإستراتيجية العامة للمجموعة والموافقة عليها من جانب مجلس الإدارة، ثم يتم ترجمتها إلى مؤشرات أداء رئيسية (KPIs)، ويتم توثيق مؤشرات الأداء الرئيسية ونشرها لضمان مواءمة أنشطة الإدارة مع الاستراتيجية المطبقة، وترتكز مؤشرات الأداء الرئيسية على الاستراتيجية العامة للمجموعة، ويتم اعتمادها من جانب مجلس الإدارة، وتقوم الإدارة التنفيذية بتطبيق هذه الإستراتيجية، وترفع تقارير عنها إلى المجلس بشكل منتظم.

يتم تزويد أعضاء مجلس الإدارة الجدد بجميع السياسات والمواثيق كجزء من عملية تنصيبهم بعد اجتماع الجمعية العمومية السنوية، ويضمن إطار الحوكمة في مجموعة زين تنفيذ أنظمة الرقابة لمنع تضارب المصالح والسلوكيات غير اللائقة، وقد طورت المجموعة سياسة تضارب مصالح خاصة بها، وهي السياسة التي تحدد المبادئ التوجيهية لتحديد تضارب المصالح المحتمل والإبلاغ عنه والكشف عنه ومنعه وتقييده بشكل صارم، ويتحمل كل عضو من أعضاء مجلس الإدارة وأعضاء الإدارة التنفيذية مسؤولية الإفصاح لمجلس الإدارة عن أي حالات قد ينتج عنها تضارب بين مصالحهم وبين مصالح المجموعة.

يقوم مجلس الإدارة بمراقبة حالات تضارب المصالح التي يتم الإبلاغ عنها من جانب أعضاء مجلس الإدارة أو من جانب الإدارة التنفيذية أو من موظفي المجموعة والتعامل مع هذا الأمر والتأكد من أنه تم التعامل مع هذه الحالات بطريقة مناسبة، وفي الوقت المناسب مع الموافقات اللازمة وفقاً للمتطلبات التنظيمية ذات الصلة، كما يقوم مجلس الإدارة بمراجعة جميع الصفقات المقترحة مع الأطراف ذات الصلة للتأكد من عدم حدوث أي تعارض نتيجة لهذه الصفقات، ولا يجوز لأي عضو من أعضاء مجلس الإدارة حضور أو المشاركة في أي مناقشة أو اتخاذ قرار أو تصويت يتضمن موضوعاً أو صفقة فعلية أو مقترحة يوجد فيها تضارب محتمل في المصالح.

تغطي سياسة الإبلاغ عن المخالفات في مجموعة زين آلية الإبلاغ عن أي سوء سلوك داخلياً والتحقيق في الأنشطة المشبوهة، وتهدف هذه السياسة إلى تشجيع الموظفين وتمكينهم من التعبير عن أي مخاوف لديهم، وذلك من خلال توفير آلية للإبلاغ والتحقيق تكون موضوعية وسريّة ومستقلة بحيث يمكن اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة، وتحدد سياسة المكافآت في المجموعة الأساس لمكافآت أعضاء مجلس

يتم تزويد أعضاء مجلس الإدارة الجدد بالمعلومات الأساسية، بما في ذلك: التقارير المالية، إدارة المخاطر، التدقيق الداخلي، الموارد البشرية، التسويق، الشؤون القانونية، الاستدامة، والحوكمة المتعلقة بالمجموعة، بالإضافة إلى ذلك، يحضر جميع أعضاء المجلس دورات تدريبية خلال العام لمعالجة أية شواغل تتعلق بالخبرة والأداء وفقاً لنتائج التقييم السنوي لمجلس الإدارة.

وفقاً للسياسات الداخلية، يشمل أصحاب المصلحة في المجموعة: المساهمين، الهيئات التنظيمية، العملاء، الموظفين، البائعين، المجتمع، والنظراء (الشركاء، والمنافسون، وما إلى ذلك..).

تم عقد ما مجموعه 6 اجتماعات لمجلس الإدارة خلال العام 2021، وتنعقد الاجتماعات بين الإدارة التنفيذية لمجموعة زين وبين مجلس الإدارة على أساس دوري وحسب الاقتضاء، ويتم تفويض السلطة المتعلقة بالقضايا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المتعلقة بمجموعة زين من جانب مجلس الإدارة إلى أعضاء الإدارة التنفيذية بناءً على المسؤوليات المحددة مسبقاً لكل مسؤول تنفيذي، وتحرص المجموعة على مواءمة قيم أعمالها واستراتيجيتها مع استراتيجية الاستدامة التي تشمل الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية مع تضمين ممارسات الأعمال المسؤولة والأخلاقية في كل نشاط تقوم به المجموعة.

وضعت مجموعة زين سياسات وإجراءات محددة للتعامل مع السلوكيات غير الأخلاقية أو غير القانونية، هذه الأمور منصوص عليها في سياسات الإبلاغ عن المخالفات للمجموعة، التداول من الداخل، مدونة قواعد السلوك، تضارب المصالح، العقوبات، مكافحة الفساد، بيان سياسة حقوق الإنسان، استدامة الشركات، سياسات حماية حقوق المساهمين، وأصحاب المصلحة.



سياسة الإفصاح والشفافية الداخلية بوضوح على أنها تشمل أنواع المعلومات ذات الأهمية النسبية، المبادئ الأساسية، الأشخاص والفرق المسؤولة، التوقيتات، الإجراءات، وغيرها من الأمور، وخلال العام 2021، لم يتم الإبلاغ عن أي انتهاكات ضد زين في ما يتعلق بممارسات الإفصاح والشفافية.

تحت رعاية رئيس مجلس الإدارة، ومن خلال لجنة الترشيح والمكافآت، يقوم المجلس - مرة سنوياً على الأقل - بإجراء تقييم لأدائه بالإضافة إلى تقييم أداء كل لجنة وكل مدير تنفيذي على حدة، وهو التقييم الذي يتناول تكوينها ومسؤولياتها وهيكلها والعمليات والفعالية في إنجاز اختصاصاتها ومسؤولياتها، وتُطمئن تقييمات مجلس الإدارة أصحاب المصلحة - وخاصة المساهمين - إلى التزام المجلس بتحسين أداء المجموعة، وقد تم تعيين جهة خارجية من جانب مجلس الإدارة لتسهيل عملية التقييم، وهي الجهة التي تساعد بشكل كبير في مناقشة النتائج وحل المشكلات.

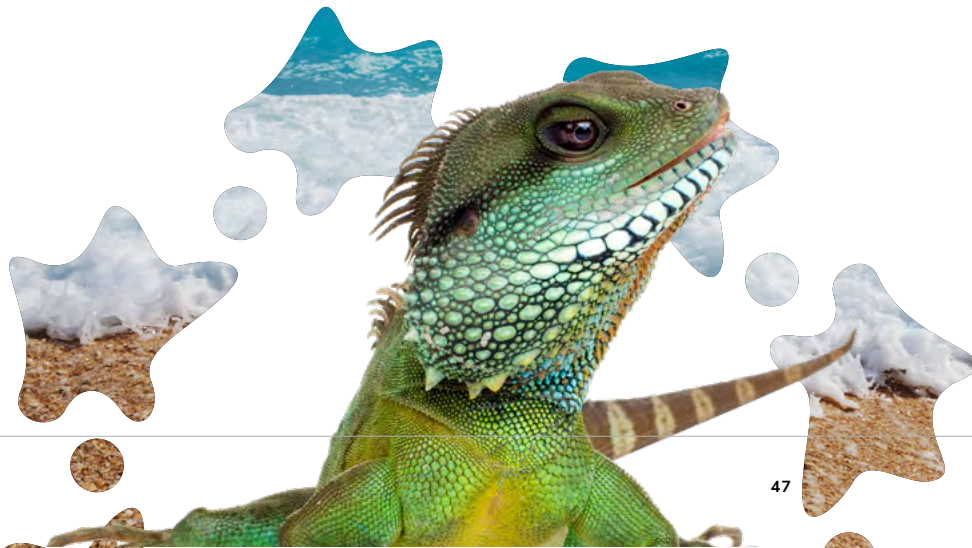
تمثل مجموعة زين لجميع القوانين واللوائح التنظيمية المحلية في ما يتعلق بالإفصاح والشفافية وفقاً لما هو منصوص عليه من جانب هيئة أسواق المال، وقانون الشركات الصادر عن وزارة التجارة والصناعة، وإرشادات بورصة الكويت، وتضمن سياسة الإفصاح في زين تقديم إفصاحات دقيقة وفي الأوقات المناسبة عن جميع المعلومات الجوهرية، بما في ذلك: الوضع المالي، الأداء، الملكية، وحوكمة المجموعة، ويُعد الإفصاح في الأوقات المناسبة والإبلاغ المتزامن عن جميع المعلومات الجوهرية التي تنشأ بين التقارير المنتظمة أمراً ضرورياً لضمان المعاملة العادلة لجميع أصحاب المصلحة، وتفتخر زين بنظام الإفصاح القوي الخاص بها الذي يعزز الشفافية الحقيقية التي هي أساسية لقدرة المساهمين على ممارسة حقوقهم على أساس مستنير، ومن خلال موقع زين الإلكتروني، يمكن لأصحاب المصلحة الوصول إلى معلومات منتظمة وموثوقة ومتسقة لتقييم أداء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية واتخاذ قرارات مستنيرة على هذا الأساس.

بالإضافة إلى ذلك... يتم صياغة السياسات والإجراءات الداخلية على أساس القوانين واللوائح المذكورة آنفاً ووفقاً لأفضل الممارسات، وتحدد المجموعة إجراءاتها وإرشاداتها في سياسة الإفصاح والشفافية، وتنص

يتم تحديد المكافأة السنوية الإجمالية لكل عضو من أعضاء مجلس الإدارة والموافقة عليها سنوياً من جانب المجلس خلال الجمعية العمومية السنوية للمساهمين وفقاً لتوصيات لجنة الترشيحات والمكافآت، ويجب أن تشمل تلك المكافأة عضوية مجلس الإدارة وعضوية اللجان ومكافآت الأداء، ويجب ألا يتجاوز إجمالي مكافآت أعضاء المجلس نسبة 10% من صافي أرباح المجموعة (بعد الاهلاكات والاحتياطيات ودفعة أرباح الأسهم للمساهمين بما لا يقل عن 5% من رأس مال المجموعة أو أي نسبة أعلى، على النحو المنصوص عليه في النظام الأساسي للمجموعة)، وتراعي مكافآت أعضاء الإدارة التنفيذية البيئة التي تعمل فيها، والنتائج التي تحققها، وتشتمل المكافأة على المكونات الرئيسية التالية:

المكافآت الثابتة: تتم مراجعتها بشكل سنوي من جانب لجنة الترشيحات والمكافآت بالتنسيق مع الإدارات المعنية إذا لزم الأمر، وتشتمل المكافآت الثابتة: الرواتب، والبدلات، والمزايا، ويتم منحها وفقاً لهيكل رواتب المجموعة، وهيكل الدرجات المعتمد من جانب مجلس الإدارة.

المكافآت المتغيرة: المكافأة السنوية المتغيرة ترتبط بتحقيق الأهداف المحددة مسبقاً، ويتم تخصيص المكافآت المتغيرة للأفراد استناداً إلى الأداء الفردي والأداء على مستوى المجموعة.





يتم تضمين مجموعة متوازنة من مؤشرات الأداء الرئيسية النوعية والكمية، بالإضافة إلى ذلك...، فإن أداة التقييم تتسم بكونها مركزة وسهلة الاستخدام، وهذا التقييم السنوي يتيح لمجلس الإدارة تقييم كفاءة وفعالية المجلس في الاضطلاع بمسؤولياته، ونظراً إلى أن مجلس الإدارة يحدد المناخ العام للسلوك المهني والأخلاقي داخل المجموعة، فمن الضروري إجراء تقييم منتظم لحوكمة وأداء مجلس الإدارة، وهذا يوفر للمجلس نظرة عامة وشاملة على الأداء، كما أنه يسمح للمجلس بسد الثغرات من خلال خطة التدريب والعمل على تحسين أداء المجلس وقدرته الإشرافية.

تساعد هذه العملية في حل مشاكل المجموعة وتحدياتها المتعلقة بالحوكمة والامتثال، وهو الأمر الذي يصب في مصلحة المساهمين وأصحاب المصلحة، وأيضاً، يُعتبر تقييم أعضاء مجلس الإدارة وسيلة لتحسين الأداء وتقليص القيود التي قد تمنع التنفيذ الكامل لمسؤولياتهم، وفي العام 2021، واصل مجلس الإدارة أسلوب تقييم أداء أعضائه وفقاً لما كان قد تم الموافقة عليه سابقاً، وقد تم تقييم الأعضاء واللجان من جانب طرف ثالث مستقل، ويتم إجراء تقييم الطرف الثالث من جانب طرف محايد ومتمرس، والهدف من وراء هذا التقييم هو تقديم تقييم غير متحيز لعمليات مجلس الإدارة، ويساعد هذا التقييم المجموعة على رفع الكفاءة وتحسين أداء مجلس الإدارة وأعضائه ولجانه، مما ينعكس على أداء المجموعة، كما يساعد هذا التقييم المجموعة على تحديد مجالات المشاكل المحتملة، وتحسين قدرتها على إدارة المخاطر المتعلقة بأداء المجلس، وقياس مؤشرات أداء المجلس في ضوء معايير الحوكمة والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.



مؤشر MSCI يرقى السوق
الكويتي إلى سوق ناشئة في
نوفمبر

"إس آند بي داو جونز"
تضم الكويت في سبتمبر
ضمن مؤشرها "GBMI"
العالمي مع و نيد "1"
سوق ناشئة"

البورصة الكويتية تنضم
إلى مؤشر " FTSE Russel "
للأسواق الناشئة على
مرحلتين في شهري
سبتمبر وديسمبر

تسليم أول تقرير
"مراجعة رقابة داخلية"
إلى هيئة أسواق المال؛
وتسليم أول تقارير عن
الحوكمة؛ ولجان التدقيق
التابعة لمجلس الإدارة؛
والمكافآت إلى الجمعية
العمومية السنوية

إصدار قانون الشركات
المعدل رقم 1 لسنة
2016

تسليم أول تقرير حوكمة
إلى هيئة أسواق المال
بتاريخ 30 يونيو 2016

اللائحة التنفيذية
المعدلة الصادرة
في العام 2015

إصدار القواعد التنظيمية
لحوكمة الشركات على
أساس القرار رقم (48)
لسنة 2015

إصدار قواعد الحوكمة
رقم (3) لسنة 3 للشركات
الخاضعة لإشراف هيئة
أسواق المال

إصدار قانون الشركات
وتحديلاته اللاحقة في
العام 2013

إصدار لائحة تنفيذية
لهيئة أسواق المال
والشركات الخاضعة
لإشرافها

إصدار قانون هيئة أسواق
المال

تعليمات ونشرات هيئة
أسواق المال حول
الإفصاحات

2020

2019

2018

2017

2016

2015

2014

2013

2012

2011

2010



12

إدارة المخاطر



يتعامل قطاع إدارة المخاطر في مجموعة زين مع أكبر أربع مجموعات من أصحاب المصلحة بالطرق التالية:

- الموظفون:** تواصل إدارة المخاطر التواصل مع جميع الموظفين وتثقيفهم بشأن التهديدات الأمنية المختلفة، كما تقوم بتعزيز ثقافة الإبلاغ، وقد تم إطلاق حملة التوعية في العام 2020، وما زالت مستمرة على مستوى جميع عملياتنا التشغيلية.
- الحكومات والهيئات التنظيمية:** المشاركة مع الهيئات الحكومية تتم من خلال فرق الحوكمة المؤسسية والفرق التنظيمية.
- المساهمون:** ترفع إدارة المخاطر تقاريرها إلى لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة بشكل ربع سنوي.
- الإدارة التنفيذية:** تتواصل فرق إدارة المخاطر على مستوى المجموعة وفرق إدارة المخاطر على مستوى الشركات التابعة باستمرار مع الإدارة التنفيذية لضمان تحديد المخاطر ومعالجتها والتخفيف من حدتها وفقاً لتوجيهات مجلس الإدارة.

ترفع إدارة المخاطر في زين تقاريرها مباشرة إلى لجنة المخاطر (التابعة لمجلس الإدارة)، وهذا يدل على أهمية استدامة الأعمال على المدى الطويل، وتشرف لجنة المخاطر على الامتثال لسياسات وإجراءات إدارة المخاطر المؤسسية، كما تقوم بمراجعة مدى كفاية إطار عمل إدارة المخاطر في ما يتعلق بالمخاطر التي تواجهها المجموعة، ويتم مراجعة التغييرات التي تطرأ على إطار العمل والموافقة عليها من جانب لجنة المخاطر سنوياً، وتحديث عملية تغيير توجهات المخاطر بوتيرة ربع سنوية، وتقوم قطاعات التأكيد في زين - مثل إدارات التدقيق الداخلي والحوكمة المؤسسية ولجان مجلس الإدارة جنباً إلى جنب مع إدارة المخاطر بالمجموعة - بمساعدة لجنة المخاطر في دورها الإشرافي.

تقوم مجموعة زين بتقييم تأثيراتها الاجتماعية والاقتصادية والبيئية من منظور المخاطر، وقد استمرت منذ العام 2019 في مواءمة ذلك التقييم مع استراتيجية الاستدامة المؤسسية الخاصة بها، وتأخذ هذه التقييمات في الاعتبار المخاطر والفرص المتعلقة بالتغير المناخي وكذلك حقوق الأطفال بما في ذلك: سلامة الأطفال على الإنترنت، وعمالة الأطفال، ويتم تحديد المخاطر المهمة التي لها أكبر تأثير نسبي على زين من خلال البحث الاستباقي والمشاركة الشاملة مع أصحاب المصلحة، بحيث يمكن التخطيط لجهود التخفيف في مرحلة مبكرة.

شكل رقم 1: إطار عمل إدارة مخاطر زين (متوافقاً مع ISO 31000)

إدارة المخاطر

يشهد المشهد التشغيلي لمجموعة زين تغييراً بوتيرة سريعة، ويرجع ذلك بدرجة كبيرة إلى تطور التقنيات باستمرار واعتماد تلك التقنيات لتلبية احتياجات العملاء، الواقع أن تحقيق الأهداف الإستراتيجية طويلة المدى التي وضعتها المجموعة يتطلب اعتماد إطار إدارة مخاطر قوي وملائم وسريع وتنتم مراجعته باستمرار ويتماشى مع أفضل الممارسات الدولية مثل إرشادات مبادرة COSO ومعايير ISO 31000 ويوضح الشكل 1 أدناه إطار عمل إدارة المخاطر المعتمد لدى مجموعة زين.

سياسة، وإجراءات، ومهام، ومسؤوليات "إدارة مخاطر المشروعات"



قيمة
معززة

التنفيذ
والأداء

صياغة أهداف
الأعمال

تطوير
الإستراتيجية

الرسالة، الرؤية، والقيم
الجوهرية

تواصل مجموعة زين استخدام مصفوفة "احتمالية التأثير" لتحديد تصنيف مخاطر الأحداث التي تواجه المجموعة على مستوى عملياتها التشغيلية، ويتم تقييم التأثيرات من خلال معايير متعددة تشمل جوانب مثل: الاعتبارات المالية، السمعة، التغير المناخي، الأسواق، العملاء، والموظفين، وغير ذلك، ويأخذ التصنيف في الاعتبار أيضاً الحالة المخففة "القبلية" و"البعديّة" للمخاطر، وبالتالي توفير معلومات حول حالة المخاطر الكامنة والمخاطر المترسبة الخاصة بالمجموعة.

الحوكمة والثقافة

الاستراتيجية وتحديد الأهداف

الأداء

المراجعة

المعلومات والتواصل والإبلاغ بالتقارير



شكل رقم 2: إطار العمل الخاص بإدارة المخاطر في زين (متوافقاً مع منظمة COSO)

يحدد الجدول التالي بعض المخاطر الرئيسية على مستوى المجموعة، وكيف يتم تخفيفها من خلال خيارات التخفيف المتنوعة:

جدول رقم 1: المخاطر الرئيسية بالنسبة لمجموعة زين

الوصف	التأثير	الاستجابة
التغييرات التنظيمية، وإدارة أصحاب المصالح الخارجيين.	مع استمرار تطور أعمالنا وتحولها إلى النمط الرقمي، تجلب التأثيرات التنظيمية تحديات جديدة.	تزايد تكلفة العمليات (رسوم الرخص، وتكلفة الامتثال التنظيمي) بما يؤدي إلى انخفاض الأرباح، وتأخير أو رفض إطلاق أعمال تجارية وخدمات جديدة لتوليد تدفقات إيرادات جديدة.
مخاطر الأمن السيبراني.	مع استمرار التطور السريع للتكنولوجيا، يزداد تطور التهديدات السيبرانية بما يحتاج إلى مراقبة مستمرة.	تزايد تكلفة العمليات (رسوم الرخص، وتكلفة الامتثال التنظيمي) بما يؤدي إلى انخفاض الأرباح، وتأخير أو رفض إطلاق أعمال تجارية وخدمات جديدة لتوليد تدفقات إيرادات جديدة.
مخاطر الأمن السيبراني.	مع استمرار التطور السريع للتكنولوجيا، يزداد تطور التهديدات السيبرانية بما يحتاج إلى مراقبة مستمرة.	تزايد تكلفة العمليات (رسوم الرخص، وتكلفة الامتثال التنظيمي) بما يؤدي إلى انخفاض الأرباح، وتأخير أو رفض إطلاق أعمال تجارية وخدمات جديدة لتوليد تدفقات إيرادات جديدة.
تطبيقات الـ (OTT) .	يتم استخدام تقنيات مسببة للإرباك بمعدل سريع جدا، حيث يتعدى بها المنافسون غير المسجلين على تدفقات الإيرادات التقليدية الخاصة بالخدمات الصوتية وخدمات الرسائل النصية.	تحويل أعمالنا من نموذج اتصالات خالص إلى مزود أسلوب حياة رقمي من خلال خلق منتجات وخدمات مبتكرة، وإعادة ابتكار نماذج أعمالنا.
الوضع الجيوسياسي ووضع الاقتصاد الكلي.	تعمل زين في أسواق متعددة وتتغير وفقا لمؤشرات الاقتصاد الكلي التي تؤثر على العمليات التشغيلية بشكل هائل.	يؤدي انخفاض القدرة الإنفاقية لدى العملاء إلى انخفاض الإيرادات، وهذا يؤثر بدوره على تنفيذ الاستراتيجية، ويؤثر ضعف العملات على ربحية عمليات زين وعلى قيمة أصولها، وتؤدي التحديات الجيوسياسية إلى تقليل الوصول إلى رأس المال والتكنولوجيا.
حروب الأسعار والمنافسة المحتدمة.	المنافسون أو المشغلون غير الملزمين ذوي القيمة والحصة السوقية المنخفضة يمكنهم أن يتسببوا في تآكل السوق من خلال فرض ضغوطات على الأسعار.	تؤثر على الإيرادات والربحية وقياسات تجربة العملاء .
حروب الأسعار والمنافسة المحتدمة.	المنافسون أو المشغلون غير الملزمين ذوي القيمة والحصة السوقية المنخفضة يمكنهم أن يتسببوا في تآكل السوق من خلال فرض ضغوطات على الأسعار.	تؤثر على الإيرادات والربحية وقياسات تجربة العملاء .
حروب الأسعار والمنافسة المحتدمة.	المنافسون أو المشغلون غير الملزمين ذوي القيمة والحصة السوقية المنخفضة يمكنهم أن يتسببوا في تآكل السوق من خلال فرض ضغوطات على الأسعار.	تؤثر على الإيرادات والربحية وقياسات تجربة العملاء .



فواصل المكتب

إدارة استمرارية العمل

المبدأ الاحترازي

تلتزم مجموعة زين بضمان استمرارية أعمالها في حال وقوع حادث أو كارثة يمكن أن تسبب اضطراباً كبيراً، وفي إطار الاستجابة لجانحة كوفيد-19، طورت إدارة المخاطر إطار للعمل السلس من المنزل، ومن خلال التنسيق مع العديد من وحدات العمل، اشتمل إطار العمل على تحديد الأدوات والأصول والدورات التدريبية ونشرها بسرعة لموظفينا لمواصلة تقديم الخدمات لعملائنا.

طورت إدارة المخاطر مؤشرات استمرارية حرجة لمراقبة حالة الاستجابة للجانحة في الشركات التابعة، ويتم عرض المؤشرات ومراجعتها من جانب لجنة أزمة كوفيد-19 في مجموعة زين.

طورت إدارة مخاطر خطة العودة الآمنة إلى العمل من أجل استئناف عودة موظفينا تدريجياً إلى المكاتب، وخلال هذا العام، بدأت المجموعة العمل بكامل طاقتها في بعض الشركات التابعة، وفي ظل هذا، واصلت زين اتباع الإرشادات التي وضعتها لجنة أزمة كوفيد-19 بالإضافة إلى اتباع قواعد ولوائح كوفيد-19 الخاصة بكل دولة.

كمبدأ احترازي...، تلتزم مجموعة زين في تصميم منتجاتها وتقديم خدماتها بالمتطلبات البيئية ذات الصلة، والتقدم السريع في التكنولوجيا هو أحد المخاطر الرئيسية التي نواجهها، التي تتم مراقبتها من جانب لجنة المخاطر، ولجنة العمل المناخي، ومجلس الإدارة، وتعتمد أعمالنا على التكنولوجيا لتطوير وتقديم المنتجات والخدمات منخفضة الانبعاثات الكربونية التي يطلبها عملائنا.

تتعاون فرق تصميم المنتجات وفرق المشتريات لدينا مع موردينا لتطوير منتجات ذات تأثيرات بيئية أقل، وتشتمل قائمة المراجعة المستخدمة كجزء من عملية التصميم لدينا الاعتبارات المتعلقة بالمناخ، مثل استهلاك الطاقة.

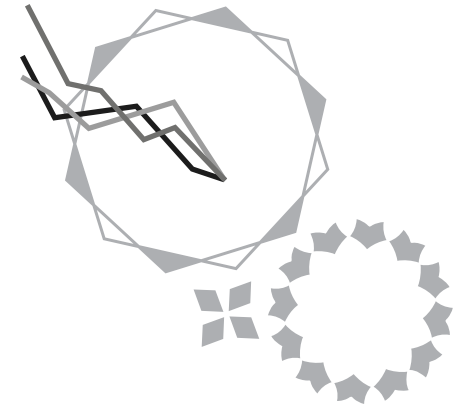


فواصل الفروع

تذكر دائماً أن
تعقم مكان
عملك

تذكر دائماً
الاحتفاظ
بكمالتيك

اغسل يديك



الفرصة رقم 1:

عملية تحديد وتقييم المخاطر والفرص ذات الصلة بالمناخ والاستجابة لها

أثناء تقييم فرص تغيّر المناخ لمواقع الاتصالات الخاصة بنا، لاحظنا أنه يمكننا تحقيق بعض التوفير في استهلاك الطاقة عن طريق تقليل اعتمادنا على الوقود الأحفوري، مما قد يؤدي إلى تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون وتخفيض النفقات التشغيلية، وكان الدافع وراء هذه المبادرة هو عدم انتظام توافر وتسعير وقود الديزل في أسواقنا، لا سيما في السودان وجنوب السودان، حيث نواجه تزايد تكلفة الوقود.

للاستفادة من هذه الفرصة، قمنا بنشر حلول صديقة للبيئة، مثل: حلول البطاريات الهجينة، أنظمة توليد الطاقة الشمسية، المعدات الخارجية، وربط مواقع المحطات الأساسية بشبكة الكهرباء، كما أجرينا مشاركات في المواقع مع مشغلي شبكات اتصالات أخرى.

تتمثل الاستراتيجية التي تتبناها زين في تحويل المخاطر المادية والتحولية المحددة إلى فرص من خلال الاستجابة بطريقة تساعد على تقليص تكاليفنا التشغيلية مع فترات لجني المردود لا تزيد عن ثلاث سنوات، وقد أدى تنفيذ الحلول الموفرة للطاقة إلى تخفيض نفقاتنا التشغيلية بمقدار 1.771 مليون دولار أمريكي خلال العام 2020، وستستمر فوائد مثل هذه المبادرات لمدة ثلاث سنوات إضافية على الأقل (خلال العمر الافتراضي للمعدات التي تم نشرها)، كما أن تلك المبادرات ساعدت زين في تقليص انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 3.984 طن متري خلال العام 2020.

ندرك أن تغيّر المناخ يشكل مخاطر مادية ملموسة (ناجمة عن زيادة تواتر وشدة التقلبات الجوية الحادة) ومخاطر مرتبطة بالتحول لأعمالنا (تحديات اقتصادية أو تكنولوجية أو تنظيمية المتعلقة بالتحول إلى اقتصاد أكثر اخضراراً).

وترصد عملية تقييمنا للأهمية النسبية للمخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ البيانات المعيارية الصناعية ذات الصلة، وتأخذ في الاعتبار مخاطرها الرئيسية.

تبنينا 3 سيناريوهات تتماشى مع إرشادات فريق العمل المعني بالإفصاح المالي المتعلق بالمناخ (TCFD)، وأجرينا التقييمات المطلوبة لتقدير تأثيرات الأعمال الناجمة عن جميع المخاطر المادية المتعلقة بالمناخ في إطار كل سيناريو وعلى مدار آفاق زمنية مختلفة لفهم القيمة المالية المعرضة للخطر بشكل أفضل عبر إيرادات الخدمة والأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاستهلاكات.

والمجالات الرئيسية للمخاطر والفرص الناجمة عن السيناريو الأساسي لتقييم مخاطر المناخ والفرص هي:

- مخاطر مادية: ارتفاع متوسط درجات الحرارة، الذي يمكن أن يؤثر سلباً على هوامشنا وتكاليفنا التشغيلية.
- مخاطر مادية: زيادة تواتر وتأثير التقلبات الجوية الحادة (مثل هطول الأمطار المفردة) على تعطيل خدماتنا.
- مخاطر تحويلية: زيادة اقتصاديات الوحدة الخاصة بتكاليف/أسعار الطاقة.



الفرصة رقم 2:

تسعى عمليات زين التشغيلية باستمرار إلى تحسين تجربة العملاء وتسهيل رحلتهم من خلال استحداث قنوات رقمية جديدة تقدم تجارب رقمية وشخصية متميزة مع تحكّم كامل في الشراء والاستخدام والتفاعل مع زين في أي وقت وفي أي مكان، وتشمل الأمثلة على تلك المبادرات: روبوتات الدردشة التي تدمج تقنية الذكاء الاصطناعي عبر قنواتنا الرقمية على Facebook و Messenger، وتطبيقات الموقع الإلكتروني لمساعدة العملاء في الاستفسارات الشائعة ووسائل التواصل الاجتماعي، وإمكانية التنقل الذكي في الفروع، وتقترب هذه الجهود بالتحول وأتمتة النظام والإجراءات، ونحن نشهد نمواً متزايداً في اعتماد القنوات الرقمية ونتطلع إلى تحقيق 85% من معاملات إعادة شحن الرصيد عبر القنوات الرقمية بحلول العام 2025 في الأسواق المذكورة آنفاً، وقد كان تنفيذ هذه المبادرات في ظل جائحة عالمية يمثل تحدياً، لكن استمرار الجائحة أدى إلى تسريع وتيرة التحول الرقمي.

حققنا في بعض أسواقنا - مثل السعودية - حصة سوقية مقدارها 60% من القنوات الرقمية خلال العام 2020، على سبيل المثال، زادت معاملات إعادة شحن الرصيد بنسبة 55% بحلول الربع الرابع من العام 2020، وفي البحرين، شهدنا نسبة 34% من معاملات إعادة شحن الرصيد عبر قنواتنا الرقمية، مما عكس زيادة بنسبة 36% في الاستخدام مقارنة بالربع الأول من العام 2020.

ساعدت هذه الإجراءات في الحفاظ على هامش أرباح مجموعة زين قبل خصم الفوائد والضرائب والاستهلاكات عند 39%، وهو الهامش الذي جاء أعلى بمقدار 200 نقطة أساس من تقديرات الميزانية (37%)، وذلك على الرغم من انخفاض إجمالي الإيرادات بمقدار 600 نقطة أساس.

الفرصة رقم 3:

يساهم التخلص من النفايات الإلكترونية في إطلاق مواد كيميائية ضارة عند إحراق تلك النفايات - مثل الإيثيرات الثنائية الفينيل المتعددة البروم (PBDE) وثنائي الفينيل متعدد البروم (PBBs)) وهي السموم الرئيسية التي تنبعث عند حرق النفايات الإلكترونية، وتستخدم الإيثيرات متعددة البروم ثنائية الفينيل كمثبطات للاشتعال في الإلكترونيات، وهي تطلق أثناء احتراقها غاز ثاني أكسيد الكربون، إجمالاً، تتسبب هذه المواد الكيميائية المختلفة - عند إحراقها للتخلص منها - ضرراً للبشر وللبيئة.

تشكل في مجال صناعتنا النفايات الإلكترونية النمطية من محطات البث التي خرجت من الخدمة، وبطاقات الشبكة التي يتم استبدالها بعد الصيانة، والخوادم القديمة، ومعدات هوائيات البث القديمة، وقد بدأت عملياتنا التشغيلية في الأردن في إجراء إعادة تدوير النفايات الإلكترونية، ويتم ذلك كل ثلاثة أشهر، وتم إبرام اتفاقية مع شركة استنارة - وهي شركة أردنية - لتقوم بجمع وإعادة تدوير النفايات الإلكترونية كل ثلاثة أشهر بهدف إلغاء التأثيرات البيئية والاجتماعية والمالية السلبية التي تنجم عن تحدي النفايات الإلكترونية المتزايد الذي يواجهه العالم.

تقوم شركة استنارة بتحويل طاقات النفايات الإلكترونية الكامنة غير المستغلة إلى فرص اقتصادية للفئات المهمشة، مع التركيز على النساء والشباب من خلال إنتاج الحرف اليدوية الفاخرة التي يتم تصنيعها من المنتجات الثانوية للنفايات الإلكترونية المعاد تدويرها، وتم إطلاق مشروع استنارة التجريبي في الأردن في العام 2020، ويهدف إلى توسيع نشاطه سريعاً إلى دول مجاورة.

وفقاً للجهود التي تمت في هذا الشأن، فإن 90% من النفايات الإلكترونية في مستودعاتنا التقنية يتم التخلص منها بشكل مسؤول من خلال عملية إعادة التدوير، وبما يدر عائداً قدرها 150 ألف دولار أمريكي، وفي يناير 2021، بدأت عملياتنا التشغيلية في السودان مشروعاً للتخلص المسؤول من النفايات الإلكترونية، وتم الانتهاء من إعداد قائمة الموردين (شركات الاتصالات والطاقة الشمسية وإعادة التدوير) المعتمدين من جانب جهاز تنظيم الاتصالات والبريد.

يهدف ذلك المشروع إلى التخلص من نفايات البطاريات، حيث تم الحصول على ما مجموعه 8,976 بطارية يصل إجمالي وزنها إلى 329 كيلوغرام من أربعة مستودعات مختلفة، وهي: دلالة، الغابة، القذافي، ود الجبل، Dilala W.H, Algazafi W.H, Alghaba W.H, Wad Algabal، وما زالت شركة زين السودان تنتظر موافقة جهاز تنظيم الاتصالات والبريد للإفراج عن المزيد من نفايات الاتصالات.

يتم بشكل سنوي فحص المخاطر وقياسها بهدف التوافق مع درجات التحمل، مع إجراء فحوصات ربع سنوية لأي نتائج إدارية وتأكيديّة، مع تحديث أي تغييرات جوهرية في محفظة المخاطر على هذا الأساس.



تؤخذ مخاطر تغيُّر المناخ بعين الاعتبار في عالم المخاطر الخاص بمجموعة زين، وذلك على النحو المحدد في «سياسة إدارة المخاطر» الخاصة بنا، وهي السياسة المدرجة ضمن عملية تقييم مخاطر المجموعة، والرؤساء التنفيذيين لإدارة المخاطر والاستدامة لدينا هم جزء من «لجنة العمل المناخي» ويشاركون بانتظام في تطوير سياسات المخاطر ذات الصلة بالتغيُّر المناخي.

بالنسبة للمخاطر التي يتم رصدها، تقوم الإدارة التنفيذية بتعيين وكلاء مخاطر يعاونهم رواد مخاطر يقومون بإجراء تحليل تفصيلي للأسباب الجذرية للمخاطر التابعة لهم، وبناء خطوات قابلة للتنفيذ مع الأخذ في الاعتبار استراتيجيات التخفيف من المخاطر التالية وفقاً لما هو مفصل في سياسة إدارة المخاطر:

- **القبول** - لا يتم اتخاذ أي إجراء لتغيير شدة المخاطر ويتم افتراضه عندما تكون المخاطر مغطاة بالفعل في الرغبة في المخاطرة.
- **التفادي** - يشتمل تفادي المخاطر على اتخاذ قرار بعدم المشاركة في أي نشاط قد يؤدي إلى نشوء حدث يشكل خطراً، أي: التوقف عادة عن النشاط الذي قد يؤدي إلى ذلك الحدث.
- **التحويل** - يشتمل تحويل المخاطر على تحويل تأثيراتها وملكية تخفيف تأثيراتها إلى طرف ثالث.
- **التخفيف** - يقلص تخفيف المخاطر من احتمالية و/أو تأثير المخاطر المحتملة إلى مستوى مقبول أكثر، وقد يشمل التخفيف تبني عملية إجرائية أقل تعقيداً، أو إجراء اختبارات إضافية على المنتج، أو تصميم التكرارية في شكل منظومة، أو إدماج مراقبة جودة أو تسوية.

نؤمن بأن نهجنا في مرونة الأعمال سيخفف وطأة التأثيرات المادية القصيرة إلى المتوسطة المدى التي تنجم عن تغيُّر المناخ، وسنواصل مراقبة التأثيرات طويلة المدى، لكن أولويتنا هي إعداد أنفسنا لمواجهة التحديات واعتنام الفرص التي يخلقها الانتقال إلى اقتصاد منخفض الانبعاثات الكربونية، إلى جانب التغييرات السياسية المطلوبة لتحقيق ذلك، والهدف العام هو تزويد مجلس الإدارة بتأكيد معقول لاستدامة أعمالنا في مواجهة تحديات الاقتصاد العالمي المتغير باستمرار.

تتألف عملية تقييم المخاطر لدينا من أربع خطوات:

1. **تحديد المخاطر:** تحديد المخاطر ذات الصلة التي يمكن أن تؤثر سلباً على تحقيق أهداف مجموعة زين.
2. **تحليل المخاطر:** فهم تأثيرات واحتماليات المخاطر، بالإضافة إلى أسبابها الجذرية ومستوى السيطرة التي يمكن أن تمارسها زين عليها.
3. **تقييم المخاطر:** يشمل مقارنة المخاطر التي يتم العثور عليها أثناء تحليل المخاطر، والحاجة إلى معالجة تلك المخاطر وفقاً لأولويات المخاطر لدى مجموعة زين.
4. **تحديد أولويات المخاطر:** تحديد أولويات المخاطر بناءً على مستوى أهميتها أو قيمتها الاستراتيجية بالنسبة لمجموعة زين وفقاً لما هو محدد من خلال قدرتها على التأثير سلباً على تحقيق أهدافنا الاستراتيجية، ويجب أيضاً أن يأخذ هذا في الاعتبار مدى حدة المخاطر مقارنة بشهية المخاطرة.





المخاطر المادية

في ضوء إرشادات فريق العمل المعني بالإفصاح المالي المتعلق بالمناخ (TCFD)، لاحظنا أن مواقع محطاتنا معرضة لارتفاع متوسط درجة الحرارة، حيث أن 90% من مواقعنا في العمليات التشغيلية المعنية توجد في الهواء الطلق مع تجهيزات لتبريد مكوناتها النشطة، وتحديداً المعدات الإلكترونية (المحطة اللاسلكية، ووحدة موجات الميكروويف الداخلية) ومعدات الطاقة (مقومات التيار المستمر وبنوك بطاريات التيار المستمر)، وتكون المعدات عرضة لدرجات الحرارة المرتفعة خاصة في فصل الصيف حيث يمكن أن تصل درجات الحرارة إلى 55 درجة مئوية، بالتالي زيادة متطلبات التبريد.

- حدوث زيادة في المتوسط السنوي لدرجة الحرارة بمقدار 2 درجة مئوية في العام 2040.
- حدوث زيادة في المتوسط السنوي لدرجة الحرارة بمقدار 3 درجات مئوية في العام 2059 (المجموعة رقم RCP 8.5).

علاوة على ذلك، قامت الوكالة الدولية للطاقة بتحديث السيناريو رقم 450 الخاص بها، الذي يصف مسار طاقة متوافق مع الهدف الساعي إلى الحد من متوسط زيادة درجة الحرارة العالمية إلى 2 درجة مئوية.

قمنا بتمديد السيناريو الأول إلى أفق طويلة الأجل وصولاً إلى العام 2035، ومن خلال معرفتنا بإجمالي متطلبات طاقة التبريد للعام السابق، يمكننا تقدير إجمالي الزيادات في استهلاك الطاقة التي قد تنتج عن تأثيرات تلك المخاطر المادية، وعند تقييم هذا الخطر وفقاً لمعاييرنا، فإنه يندرج في الفئة المتوسطة إلى المرتفعة نظراً لكونه يضاهاه أكثر من 1% من الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاستهلاكات (EBITDA)، وبالتالي فهو يصنف كخطر مادي على عملياتنا التشغيلية.

* يُقال إن هذا الخطر يتجلى في جميع الدول السبع التي تعمل فيها زين، حيث أن بيانات استهلاك الطاقة هي متوسط إجمالي العام.

يتم تحليل أنماط استهلاك الوقود والكهرباء لمعرفة ما إذا كانت هناك تفاوتات، وفي حال زيادة استهلاك الطاقة بأكثر من 10%، فإنه يجب على الشركة التابعة المعنية تقديم التفاصيل والمبررات لتلك الزيادة، وفي العام 2020، أبلغت شركتنا في كل من الكويت والسعودية وجنوب السودان عن زيادات في استهلاك الطاقة بنسب 16% و22% و110% على التوالي، وتم تبرير تلك الزيادات بتوسيع نطاق الوصول حيث تم نشر شبكة الجيل الخامس في كل من الكويت والسعودية، أما شركة زين جنوب السودان فقد أضافت مواقع لشبكة الجيل الرابع.

اتخذنا المرحلة الخامسة من مشروع المقارنة بين النماذج المزدوجة (CMIP5) كمرجع، وهي النماذج المدرجة ضمن تقرير التقييم الخامس (AR5) للهيئة الحكومية الدولية المعنية بالتغير المناخي (IPCC)، وذلك لمساعدة لجنة العمل المناخي لدينا على فهم توقعات تغير المناخ في المستقبل والتأثيرات ذات الصلة به.

المخاطر الانتقالية

النفط لن يكون سائداً لأن هذا سيؤثر بشكل أكبر على عجزها المالي الحالي، وبالنسبة للمخاطر الانتقالية، يتم تجميع البيانات التاريخية لأسعار الوقود والكهرباء وتحليلها واستخدامها لحساب التأثير المحتمل لزيادة أسعار الطاقة على تكاليفنا التشغيلية.

في العام 2020، بلغ إجمالي استهلاكنا من الطاقة 1,031 ميغاواط/ساعة بزيادة قدرها 11% من 929 ميغاواط ساعة من طاقة شبكة الكهرباء، و153.4 مليون لتر من الديزل بزيادة قدرها 8% من 141.8 مليون في العام 2019، وخلال العام 2020، بلغت التكلفة الإجمالية للطاقة - بما في ذلك الديزل - 201.69 مليون دولار أمريكي.

من خلال خططنا طويلة الأمد حتى 15 عاماً، قَدَرنا أن التكاليف التشغيلية الخاصة بالطاقة يمكن أن تزيد بأكثر من 107% بحلول العام 2035 لتصل إلى 418.16 مليون دولار أمريكي، وهو تعديل يزيد بنسبة 38% مقارنة بـ 301.30 ملايين دولار وفقاً لتوقعات العام 2019، وتؤثر الأرقام المقدرة في الارتفاعات الأساسية لكل وحدة من طاقة الشبكة ووقود الديزل وفقاً لمؤشرات الاقتصاد الكلي.

قَدَرنا زيادة متوسطة بنسبة 5% في تسعيرة كل وحدة بناءً على تحركات الأسعار خلال الفترة من 2016 - 2020، لنصل إلى ضعف تكلفة الوحدة الحالية بحلول العام 2035، كما وضعنا في الحسبان تكلفة تبريد إضافية لتصل التكاليف إلى 33.18 مليون دولار أمريكي، وإجمالي تكلفة طاقة 418.2 مليون دولار أمريكي، بزيادة مقدارها 38% في ضوء التقديرات السابقة للعام 2019 لتصل إلى 301.36 مليون دولار أمريكي في العام 2035.

وهذا من شأنه أن يُترجم إلى زيادة بنسبة 108% عن تكاليف الطاقة للعام 2020، وقد يؤثر هذا على هوامشنا التشغيلية، وهو الأمر الذي دفعنا إلى وضع خطط عمل لتقليص تقدير التكلفة هذا، لذا، فإن الزيادة المحتملة في أسعار الوقود والكهرباء ستقودنا إلى الانتقال إلى حلول أكثر كفاءة في استهلاك الطاقة.

تكاليف الطاقة هي واحدة من أهم التكاليف التشغيلية لمجموعتنا، حيث تمثل 30% إلى 40% من إجمالي تكاليف تشغيل مواقعنا، وفي العام 2020، بلغت تكلفة الطاقة في مكاتبنا ومراكز البيانات ومواقع المحطات الأساسية ما يقرب من 201 مليون دولار أمريكي، وذلك بزيادة قدرها 46% مقارنة بـ 137.71 مليون دولار أمريكي في العام 2019.

نُعزى تلك الزيادة إلى الارتفاع الحاد في الاستهلاك والزيادة في تسعيرة الكهرباء وتكاليف الديزل في الأردن والعراق والسودان، بالتالي، سيكون للزيادة في تكاليف طاقة الشبكة والديزل تأثير كبير على تكاليف التشغيل لدينا، ونظراً إلى أن الوضع الاقتصادي الكلي لبعض الدول التي نعمل فيها يتسم بانخفاض معدل النمو في الناتج المحلي الإجمالي بسبب انخفاض أسعار النفط وانخفاض مصادر الإيرادات غير النفطية، فإننا توقعنا ارتفاعاً في تكاليف الطاقة بناءً على تقديراتنا في العام 2019، ويتم دعم أسعار الطاقة في عملياتنا التشغيلية في كل من الكويت والسعودية.

وفقاً لتقرير صندوق النقد الدولي الذي عنوانه "مستقبل النفط والاستدامة المالية في منطقة دول مجلس التعاون الخليجي" وتقرير "توقعات الطاقة الكويتية حتى 2020"، فإن المعدلات الحالية في الكويت أقل بكثير من معدل 0.07 دولار أمريكي للكيوواط/ساعة في دول مجلس التعاون الخليجي الأخرى، وكانت الكويت قد شهدت آخر ارتفاع في 2017 إلى 0.033 دولار للكيلوواط/ساعة، وتعرضت عملياتنا التشغيلية في الدول الأخرى التي لا تمتلك مثل هذه الاحتياطات النفطية لارتفاع مطرد في أسعار الوقود (شهدت السودان والأردن ارتفاعاً في أسعار الوقود بنسبة 167% و 56% على التوالي خلال العام 2020).

بالنظر إلى هذا السياق، فإنه من المرجح أن تواجه مجموعة زين مشكلة مزدوجة، وهي زيادة أسعار الوقود والكهرباء، وتشير تقديراتنا إلى أن الدعم الحالي لأسعار الطاقة في عملياتنا التي تعتمد على



استخدام معلومات العملاء لأغراض ثانوية

في ضوء تعريف مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) لـ الغرض الثانوي، تقوم شركتنا التابعة بمعالجة البيانات/المعلومات من أجل تصميم المنتجات لتحسين جودة الخدمات المقدمة لعملائنا، لكن نقل معلومات العميل واستخدام البيانات أو مشاركتها مع طرف ثالث لا يتم ما لم يُطلب ذلك من جانب سلطات إنفاذ القانون، وفي هذه الحالة يتم ذلك من خلال أمر قضائي.



خصوصية البيانات

- تُثمن مجموعة زين قيمة معلومات التعريف الشخصي (PII) الموكلة إلى شركاتها التابعة من جانب عملائها وموظفيها ومورديها لذلك،، تلتزم المجموعة بجمع تلك البيانات الشخصية واستخدامها والاحتفاظ بها وعدم الإفصاح عنها إلا بطريقة شفافة وآمنة، وذلك بما يتوافق مع المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها لمعالجة معلومات التعريف الشخصي.
- تمنح الشركات التابعة لمجموعة زين لعملائها خيار الموافقة على معالجة معلومات تحديد الهوية الشخصية الخاصة بهم، باستثناء الحالات التي تسمح فيها القوانين السارية بشكل محدد بمعالجة هذه المعلومات دون موافقة مسبقة، ويتم تزويد عملائنا بإشعارات الخصوصية عبر قنوات مختلفة (مثل الموقع الإلكتروني، وعقد المبيعات) في ما يتعلق بمعالجة بياناتهم الشخصية.

في ما يلي روابط تحوي سياسات الخصوصية المتاحة على بوابات الويب الخاصة بالمجموعة وشركائنا التابعة:

1. <https://www.zain.com/ar/policy>
2. <https://www.kw.zain.com/ar/privacy-policy>
3. <https://sa.zain.com/ar/privacy-policy>
4. <https://www.jo.zain.com/arabic/Pages/terms.aspx#privacyPolicy>
5. <https://www.bh.zain.com/en/copyright/privacy-policy>
6. <https://www.sd.zain.com/arabic/pages/privacypolicy.aspx>

وضعت شركتنا التابعة ضوابط تقنية وإجرائية لتنفيذ المبادئ على النحو المبين في سياسة خصوصية البيانات الخاصة بمجموعة زين، لكن يجري استحداث لوائح تنظيمية جديدة تتعلق بخصوصية البيانات بوتيرة سريعة، بالتالي فإننا نحتاج إلى ضمان مواءمتها مع التطورات الجديدة، وتلتزم مجموعة زين بتشريع اللائحة التنظيمية العامة لحماية البيانات (GDPR) الخاص بالاتحاد الأوروبي وغيرها من قوانين حماية البيانات الخاصة بالمنطقة، وذلك كفرصة لتعزيز مسؤوليات البيانات والإشراف عليها.

تعمل مجموعة زين حالياً في ضوء تغييرات قوانين ولوائح الخصوصية على تحديث سياسة الخصوصية الخاصة بها بالإضافة إلى إشعار الخصوصية الذي سيتم تحميله على مواقع زين الإلكترونية في المستقبل القريب، وتوفر إشعارات الخصوصية الموجودة على موقع مجموعة زين الإلكتروني -بالإضافة إلى أي معلومات أخرى وفقاً لما يقتضيه القانون المحلي المعمول به:-

تعمل مجموعة زين حالياً في ضوء تغييرات قوانين ولوائح الخصوصية على تحديث سياسة الخصوصية الخاصة بها بالإضافة إلى إشعار الخصوصية الذي سيتم تحميله على مواقع زين الإلكترونية في المستقبل القريب، وتوفر إشعارات الخصوصية الموجودة على موقع مجموعة زين الإلكتروني -بالإضافة إلى أي معلومات أخرى وفقاً لما يقتضيه القانون المحلي المعمول به:-

أمن البيانات

في التالي وصف بياني لإطار العمل المشار إليه في الاستراتيجية السيبرانية المرنة الخاصة بمجموعة زين.

<ul style="list-style-type: none"> • مرونة الاستئناف/التعافي إلى الحالة الطبيعية بأسرع وقت • بروتوكولات إدارة الأزمات 	<h3>ارصد/حدد</h3>
<ul style="list-style-type: none"> • تجهيز عوامل التحكم التكنولوجية (مثلاً: حلول النقاط) • تهيئة الأنظمة والأجهزة • آليات التحكم في الوصول 	<h3>ضع التصور</h3>
<ul style="list-style-type: none"> • مراقبة البنية التحتية • التحليلات ورصد التهديدات • اشتراكات خارجية 	<h3>استكشف</h3>
<ul style="list-style-type: none"> • الاستجابة للحوادث، وخطط الإدارة 	<h3>استجب</h3>
<ul style="list-style-type: none"> • نواقل المخاطر، الأصول، البيانات، والأطراف المؤثرة • التثبت من خلال المقارنة مع دراسات تقييم مخاطر 	<h3>تعافي</h3>

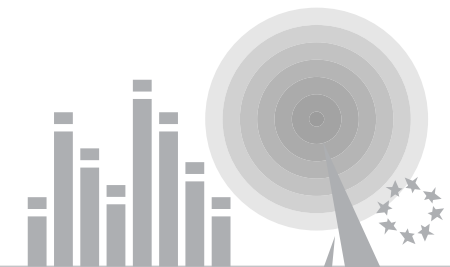
- سرقة البيانات التنافسية/الاستخبارات التنافسية، بما في ذلك التجسس على الشركات.
- سرقة الملكية الفكرية أو الأسرار التجارية، واختلاس الأصول.
- التهديدات المستمرة المتقدمة (APT).
- الاحتيال (مالي أو غير ذلك).
- سرقة معلومات التعريف الشخصي (PII).
- اختراق البيانات أو فقدانها.
- الابتزاز المتعلق بالمعلومات.
- التوقف التشغيلي.

للتخفيف من احتماليات الحوادث المذكورة آنفاً وتقليصها، طورت مجموعة زين مرونتها السيبرانية، وهي القدرة على تحديد التهديدات الأمنية السيبرانية المحتملة واكتشافها والاستجابة ضدها والتعافي منها بشكل فعال، ومن أجل تحقيق المرونة السيبرانية، تحدد مجموعة زين المخاطر بشكل فعال، وتصمم ضوابط قوية وتقيس الفعالية باستمرار من أجل خلق بيئة تشغيلية مستدامة وآمنة.

في العام 2021، لم تواجه مجموعة زين والشركات التابعة لها أي انتهاكات لأمن البيانات تتضمن معلومات التعريف الشخصية للعملاء، وقد استطعنا حماية مجموعة زين من هجمات التصيد الإلكتروني المتعددة، وقامت مجموعة زين أيضاً بتمكين ميزة جديدة تسهل على المستخدمين الإبلاغ عن رسائل البريد الإلكتروني العشوائية ورسائل التصيد الاحتيالي بنقرة زر واحدة، وهذا بالتالي يجعل عملية التحقق أكثر كفاءة ويسمح باتخاذ إجراءات فورية.

نهج تحديد ومعالجة مخاطر أمن البيانات

نُصِّف صناعة الاتصالات على أنها بنية تحتية وطنية حرجة الأهمية حيث أنها تقوم بمعالجة وتخزين معلومات بالغة السرية والقيمة، بالتالي، فهي تكون عرضة للاستهداف بشكل كبير من جانب مجرمي الإنترنت، ومع استمرار تطور التكنولوجيا عالمياً، تتطور أيضاً التهديدات الإلكترونية التي لها تأثيرات متنوعة على الأفراد والمؤسسات والمجتمعات. وتبقى شركات الاتصالات عرضة لأنواع التالية من الحوادث (قائمة غير شاملة):



نهج لتحديد ومعالجة مخاطر أمن البيانات

البحرين:

إجراء اختبار الثغرات الأمنية والاختراق (VAPT) للتطبيقات الجديدة والحالية، وإجراء عمليات تدقيق أمنية سنوية، بالإضافة إلى إنشاء وتنفيذ الحد الأدنى من تقييمات خط الأساس الأمني للمنصات المتاحة.

عندما يتم تحديد خطر، يتم تهيئة القواعد الأمنية ذات الصلة على أجهزة الأمن المناسبة لمعالجتها.

حلول إدارة الأحداث والمعلومات الأمنية (SIEM)) مازالت في مرحلة الاستكشاف والتقييم.

نحن مطالبون بالإبلاغ عن جميع الحوادث والانتهاكات المتعلقة بالأمن إلى هيئة تنظيم الاتصالات في البحرين، بما في ذلك إشعار الحادثة وتفاصيل تحليل السبب الجذري (RCA).

تتعاون شركة زين البحرين أيضاً مع المركز الوطني للأمن السيبراني من أجل ضم وإدماج منظوماتنا الحيوية مع المركز الوطني للأمن السيبراني ومركز العمليات الأمنية، وقد تم تطبيق تثبيت جدار حماية في العمق وعناصر التحكم العامة الأخرى باستخدام تقنيات متعددة مثل جدران الحماية وجدران حماية تطبيقات الويب (WAF) وسياسات الدليل النشط، ونظام مراقبة الدخول إلى وحدة التحكم بالوصول إلى المحطة الطرفية (TACACS+).

السودان:

تتم مراقبة البيئة الأمنية وتحسينها باستمرار من خلال إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال وأمن المعلومات في شركة زين السودان وتقارير تدقيق ISO الداخلية والخارجية المقدمة إلى الإدارة.

السعودية:

تتبع شركة زين السعودية إطار عمل ISO 31000 في تحديد وتقييم وتخفيف المخاطر للعمليات الحالية والمشاريع والمنتجات والخدمات الجديدة.

الأردن:

تسعى شركة زين الأردن لضمان فاعلية البرنامج الأمني من خلال ما يلي:

1. المراقبة المستمرة لحل SIEM من جانب فريق "مركز العمليات الأمنية"
2. المراقبة المستمرة لهجمات الحرمان الموزع للخدمات من جانب فريق "مركز العمليات الأمنية"
3. يتم إجراء تقييمات الثغرات الأمنية بشكل ربع سنوي

الكويت:

تحدد شركة زين الكويت مخاطر أمن المعلومات من خلال "تقييم الثغرات الأمنية واختبار الاختراق" (VAPT)، وهو التقييم الذي يتم إجراؤه على الشبكة بشكل دوري وعندما يتم إدخال تطبيقات جديدة، ويتم تكوين عناصر التحكم في الأمان وتقويتها استناداً إلى أحدث إصدارات المتصفح MSB (Mettl Secure Browser) المناسبة للمنظومات العاملة لدى الشركة.

العراق:

تسعى إدارة شركة زين العراق جاهدة إلى ضمان حماية جميع منظوماتها دائماً وتحديثها بأحدث أنظمة الأمان، وتستثمر الشركة أيضاً في "مركز العمليات الأمنية"، والتطبيقات الموجهة للإنترنت والتطبيقات الداخلية المهمة مدمجة مع أداة مراقبة المعلومات الأمنية، وهي الأداة التي تتم مراقبتها على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع من جانب مهندسي الأمان في "مركز العمليات الأمنية"، ويقوم الفريق بالإبلاغ عن أي نشاط عبر الإنترنت غير مصرح به والتحقق فيه على الفور.

إدارة المخاطر المنهجية الناجمة عن الاضطرابات التكنولوجية

الخدمة الحرجة لأي مهمة تستوجب أن تكون متاحة بشكل مستمر، حيث لا يكون ممكناً احتمال فترات انقطاع الخدمة وتكون ضارة على الفور وبشكل كبير/ وقد صممت زين التوافر المطلوب للخدمات الحرجة بأي تكلفة تقريباً.

زين البحرين		زين الكويت		مجموعة زين	
النظام	متاح بنسبة	النظام	متاح بنسبة	النظام	متاح بنسبة
الفوترة/إدارة علاقات العملاء	100%	الفوترة/إدارة علاقات العملاء	100%	أداة تخطيط موارد (ERP)	100%
مقسم تحويل دوائر الاتصال	99.99%	مقسم تحويل دوائر الاتصال	100%	Oracle Hyperion	99.99%
بوابة تبديل طرود البيانات	100%	بوابة تبديل طرود البيانات	100%	الموقع الإلكتروني لمجموعة زين	zain.com
الموقع الإلكتروني bh.zain.com	100%	الموقع الإلكتروني kw.zain.com	100%		
زين السعودية		زين الأردن		زين العراق	
النظام	متاح بنسبة	النظام	متاح بنسبة	النظام	متاح بنسبة
الفوترة/إدارة علاقات العملاء	99.7%	الفوترة/إدارة علاقات العملاء	100%	الفوترة	100%
مقسم تحويل دوائر الاتصال	99.9%	مقسم تحويل دوائر الاتصال	100%	مقسم تحويل دوائر الاتصال	100%
بوابة تبديل طرود البيانات	99.9%	بوابة تبديل طرود البيانات	100%	بوابة تبديل طرود البيانات	100%
الموقع الإلكتروني sa.zain.com	99.9%	الموقع الإلكتروني jo.zain.com	100%	الموقع الإلكتروني iq.zain.com	100%



وصف أنظمة لتقديم خدمات بدون عوائق أثناء انقطاع الخدمة

1. Zain ERP - أداة تخطيط موارد الشركات المراقبة - وقت التشغيل بالثواني/الشهر (60*60*24*30 ثانية)
2. Oracle Hyperion - أداة التخطيط المالي والمراقبة - وقت التشغيل بالثواني/الشهر (60*60*24*30 ثانية)
3. قناة موقع زين الإلكتروني - القناة الرقمية الأساسية والمراقبة - وقت تشغيل موقع الويب بالثواني/الشهر (60*60*24*30 ثانية)
4. الفوترة/إدارة علاقات العملاء: نظام الفوترة الداخلي المستخدم للمعالجة والتحقق من سجلات الفوترة والفواتير والتكامل والتسويات مع أنظمة المحاسبة الأخرى.
5. الشبكة الذكية (IN): تسمح الشبكة الذكية بتوزيع المهام بمرونة على مجموعة متنوعة من النقاط داخل وخارج الشبكة، كما تسمح بتعديل البنية الهندسية للتحكم في الخدمات، ويمكن لمثل هذه الشبكات أن تفصل الخدمات الإضافية عن منظومة تبديل المكالمات، مما يسهل إضافة خدمات مستخدمين جديدة مثل (فرز المكالمات أو انتظار المكالمات)، بالإضافة إلى خدمات أكثر تعقيداً مثل (الشنن المتغير، وخدمات تحديد هوية المتصل، والرسائل الدولية).
6. مقسم تحويل دوائر الاتصال (CS Core): يتولى المكالمات الصوتية ويحتوي على قدرات وظيفية مثل "مركز التحويل المتنقل" (MSC)، وبوابة GMSC.
7. بوابة تبديل طرود البيانات (PS Core): تتولى جلسات البيانات، وتحتوي على قدرات وظيفية مثل عقدة دعم GPRS خدمية، وعقدة دعم GPRS بوابية (GGSN)، وسيرفر أسماء النطاقات (DNS)، وسيرفر بروتوكول تهيئة المضيف آلياً (DHCP)، وبوابة تحديد رسوم طرود البيانات.



موضوعات أمن المعلومات التي تم تغطيتها والنخبط لها خلال العام 2021:

إجمالي عدد الموظفين	إجمالي عدد الموظفين الذين تلقوا محتوى توعوي	إجمالي عدد القنوات التي استُخدمت
المجموعة	199	2
الكويت	1,500	2
العراق	1,853	1
السعودية	1,757	4
الأردن	1,279	3
البحرين	185	4

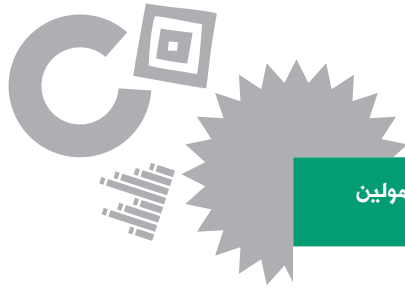
- الأمن المادي
- الوسائط القابلة للإزالة
- عمليات النسخ الاحتياطي
- التصيد
- المواقع المشبوهة
- الرسائل القصيرة
- كلمة المرور والمصادقة الثنائية
- الرسائل المتطفلة والدخول الاختراقي عبر البلوتوث
- أمن الاتصال عن بعد
- خصوصية وسائل التواصل الاجتماعي
- حماية الملفات بكلمة مرور
- سرقة البيانات
- الإبلاغ عن الحوادث
- الهجمات الداخلية
- هجمات رمز ال QR
- الاستخدام الآمن لتطبيقات OneDrive و SharePoint
- سطح مكتب نظيف / شاشة واضحة (Clean Desk Clear Screen)
- أمن الهاتف النقال / اللابتوب
- تعليمات الإخلاء
- سياسة إدارة استمرارية الأعمال
- مخاطر الاعتماد على شخص رئيسي
- تحليل تأثير الأعمال
- تقنية Clearview وإدارة استمرارية الأعمال
- تصنيف المعلومات
- قرصنة WhatsApp والوقاية منها

التدريب على المخاطر الأمنية

في العام 2021، واصلت إدارة المخاطر في مجموعة زين مشاركة محتوى مع موظفي المجموعة كجزء من برنامج PAUSE.THINK.ACT للتوعية بالأمن السيبراني، وهو البرنامج الذي تم إطلاقه في العام 2020، وبالإضافة إلى الموضوعات الأساسية المتعلقة بالأمن التي كان قد تم تحديدها في العام 2020، تمت اعتماد موضوعات جديدة بناءً على اتجاهات الأمن السيبراني الراهنة وتغيّرات مشهد التهديدات، والمواد التي تمت مشاركتها مع جميع الموظفين لم توفر معلومات حول تقنيات الهجوم السيبراني المتطورة فحسب، بل قدمت أيضاً نصائح كي يبقوا منتبهين ويحموا أنفسهم، وكذلك زين من التعرض للاختراق.

بالإضافة إلى ذلك، عندما يتم اكتشاف نقاط ضعف جديدة، تصدر مجموعة زين إشعارات تنبيه لزيادة التوعية، كما استخدمت شركات زين التابعة قنوات وطرق أخرى لزيادة التوعية، مثل محاكاة التصيد وألعاب توعوية.

تحتفظ زين باشتراك في خدمات الإشعارات والتنبيهات التي يتم إنشاؤها من جانب أداة GSMA T-ISAC، ومنصة مشاركة معلومات البرمجيات الضارة التابعة لـ مركز تحليل مشاركة معلومات الاتصالات، وبالنظر إلى كون الهجمات الإلكترونية تتطور باستمرار وتتزايد من حيث التعقيد والحجم، فإن معلومات التهديد المتوفرة لنا عبر هذه المنصة تساعدنا على أن نكون استباقيين وأن نتخذ الخطوات اللازمة لحماية مجموعة زين وشركاتها التابعة من التعرض للمخاطر الأمنية.



المبادرة	تاريخ تبنيها	الشركات التابعة المشمولة	طبيعة المبادرة (إلزامية/اختيارية)	نطاق أصحاب المصلحة المشمولين
ختم الاعتماد للصيانة والعمليات	20-مايو-19	زين الكويت	اختيارية	معهد Uptime للخدمات الاحترافية
	10-يناير-21	زين البحرين	إلزامية	المهنة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
منظومة إدارة أمن المعلومات المعيار: 27001:2013 ISO	2-فبراير-21	زين الكويت	اختيارية	DNV-GL
	15-يناير-20	زين الأردن	اختيارية	SGS
	5-أبريل-18	زين السودان	اختيارية	DNV-GL
منظومة إدارة استمرارية الأعمال المعيار: 22301:2012 ISO	20-فبراير-20 28-يناير-20	زين الكويت	اختيارية	DNV-GL
منظومة الإدارة البيئية المعيار: 14001:2015 ISO	03-فبراير-21	زين الكويت	اختيارية	DNV-GL
	16-أبريل-18	زين السودان	اختيارية	DNV-GL
منظومة إدارة الجودة المعيار: 9001:2015 ISO	03-فبراير-21	زين الكويت	اختيارية	DNV-GL
	15-يناير-21	زين البحرين	اختيارية	DNV-GL



13

معالجة التحديات الرئيسية لحقوق الإنسان

معالجة التحديات الرئيسية لحقوق الإنسان

تواصل مجموعة زين التزامها بضمان أنها تعالج حقوق الإنسان بشكل شامل، وتحترم سيادة القانون، وتعزز رفاهية المجتمع، وتتبع زين أسلوباً منهجياً للتأكد من أن سياساتها وإجراءاتها في مجال حقوق الإنسان قابلة للتبني والتطبيق في جميع أسواقها التشغيلية، ومن خلال إدماج هذه الممارسات في أعمالنا التجارية وفي سلسلة القيمة، تستطيع زين الاستفادة من مدى وصولها وخلق أقصى تأثير.

يأتي نهج مجموعة زين الاستراتيجي لحقوق الإنسان على النحو التالي:

الحوكمة والسياسة

إذ يتمحور التزام زين بحقوق الإنسان حول احترام كرامة الجميع، فإنه يسترشد ببيان سياسة حقوق الإنسان الذي يهدف إلى تعريف الحوكمة والمتطلبات المحددة لجميع أصحاب المصلحة الذين يتعاملون مع المجموعة.

تُعرّف مجموعة زين حقوق الإنسان بما يتوافق مع تعريف الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، وتعريف المعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، وتعريف إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ الأساسية والحقوق.

تسترشد سياسة مجموعة زين ب مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية للأعمال التجارية وحقوق الإنسان؛ واتفاقية الأمم المتحدة حول حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة، واتفاقية الأمم المتحدة حول حقوق الطفل، والمبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية للشركات متعددة الجنسيات، كما هذه السياسة تتماشى مع مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة ومبادئ مبادرة الشبكة العالمية لتعزيز حرية التعبير والخصوصية (GNI).

يمكن الاطلاع على سياسة زين على موقع المجموعة عبر الروابط التالية:

باللغة الإنكليزية: | باللغة العربية:

- الحوكمة بيان سياسة الحقوق
- الموقف إزاء حقوق الإنسان
- تحديد أبرز حقوق الإنسان من خلال المشاركة
- إعداد التقارير والتأثير

زين تواصل انسجامها مع المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان (UNGPs)

تحرص مجموعة زين على موازنة أساليبها في إعداد تقارير حقوق الإنسان مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن إعداد تقارير الأعمال التجارية وحقوق الإنسان (UNGPs)، ويظهر التزام زين بتلك المبادئ موقفها القوي في التمسك بأعلى المعايير على مستوى جميع عملياتها التشغيلية.



الموقف الخاص بحقوق الإنسان

حقوق الإنسان:

الحفاظ على حقوق وكرامة جميع أصحاب المصلحة لدينا هو أمر في غاية الأهمية بالنسبة لمجموعة زين، وبصفتنا مزود خدمات رقمية، نؤمن بأن دورنا هو تزويد الأشخاص بالقدرة على الوصول إلى الأدوات والأكليات والمعلومات اللازمة لتعزيز وحماية وتمكين أصحاب المصلحة من بلوغ حقوقهم، وفي قطاعنا، توجد مخاطر محتملة لحقوق الإنسان على كافة مستويات سلسلة القيمة، ومن مسؤوليتنا ضمان التخفيف من هذه المخاطر.

يمتد نطاق زين في مجال حقوق الإنسان إلى جميع مناطق عملياتها التشغيلية، وبناءً على مشاركة زين المستمرة مع أصحاب المصلحة، وتقييم سياق عملها ومجتمعاتها والمشهد الصناعي وأهداف التنمية المستدامة (SDGs)، تم تحديد حقوق الإنسان التالية:



سلامة الأطفال على الإنترنت



حق العملاء في الخصوصية



السلامة العامة



حقوق، ومعاملة، وسلامة العمالة



المجتمع والفئات الضعيفة



المجتمع والجمهور العام



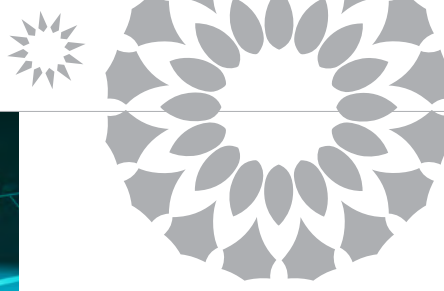
سلسلة التوريد والمجتمع



سلسلة التوريد

سلسلة القيمة والتأثير:





تحديد حقوق الإنسان البارزة من خلال المشاركة التفاعلية

ولضمان استمرار فاعلية سياسات زين في دعم حقوق الإنسان، تتفاعل المجموعة بشكل متكرر مع موظفيها ومورديها والجمهور وأصحاب المصلحة الآخرين الذين قد يتأثرون بهذه السياسات، وعلى سبيل المثال، متاح لموظفينا العديد من القنوات الداخلية التي يمكنهم من خلالها توصيل الشكاوى العمالية، وفي الحالات التي يتعرض فيها الأشخاص للأذى بسبب تصرفات المجموعة، يتم إدراج نصوص في بيان سياسة الموارد البشرية الخاصة بالمجموعة عن سبل الانتصاف الفعالة، وفي مدونة قواعد سلوك المورد، وفي إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية، وتوضح كل وثيقة من تلك الوثائق قنوات للأشخاص المتأثرين لايصال شكاواهم إلى المجموعة من خلالها .

بشكل أساسي، حددت مجموعة زين أهم قضايا حقوق الإنسان ذات الصلة من خلال تفاعلات عالية المستوى داخل المجموعة، وتحديدًا بين نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة، والرئيس التنفيذي للاستدامة، وكبار المسؤولين التنفيذيين الآخرين بما في ذلك أعضاء مجلس الإدارة، والرئيس التنفيذي للمخاطر، والرئيس التنفيذي للشؤون القانونية/المستشار القانوني والرئيس التنفيذي للاتصالات، بالإضافة إلى ذلك،، واصلت زين إجراء تدريبها السنوي على إشراك أصحاب المصلحة، حيث تهدف من خلاله إلى جمع مدخلات جميع أصحاب المصلحة من خلال استبيان على مستوى المجموعة، وبناءً على نتائج ذلك الاستبيان، تصنف زين هواجس واهتمامات أصحاب المصلحة وتعالجها.

واصلت مجموعة زين مناقشة مواضيع محددة ذات صلة بحقوق الإنسان، مستخدمة في ذلك قنواتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وشملت بعض مواضيع المناقشة: الأطفال كضحايا للعنف؛ الترويج لأهمية الخطوط الساخنة للأطفال؛ حماية خصوصية البيانات، ورفع مستوى الوعي بأهمية العاملين في المجال الإنساني، والحفاظ على كرامة الإنسان وحقوقهم.

كما واصلت زين مشاركتها التفاعلية مع مساهميها ومستثمريها الرئيسيين، وذلك من خلال التواصل مع المجتمعات المحلية في ما يتعلق باختيار مواقع البحث؛ ودراسات تقييم الأثر على حقوق الإنسان التي يتم إعدادها كجزء من عملية العناية الواجبة عند الاقتضاء لاستثمارات الشركات والمشاريع المشتركة وعمليات الإدماج والاستحواذ.

التأثير وإعداد التقارير

منذ العام 2017، بدأت زين في ممارسة عملية التقييم الذاتي للموردين، وهو التقييم الذي تطرّق إلى حقوق الإنسان من بين موضوعات أخرى ذات صلة، وذلك من خلال إجراء تقييمات على أساس زيارة مواقع موردي المواد، وقد استمر هذا التمرين في الأعوام 2018 و2019 و2020، وخلال هذا العام، واصلت زين التوسع والوصول إلى عدد أكبر من الموردين الدوليين والمحليين، ومن خلال هذه المشاركة، ينبغي على الموردين أيضاً الالتزام ببيان سياسة حقوق الإنسان قبل التسجيل في بوابة موردي زين.

إلى جانب ذلك - وفي الأمور المتعلقة بالتوسع الجغرافي أو الدخول في مصادر دخل جديدة من خلال الاستحواذ على تراخيص أو أعمال تجارية قائمة - تولي مجموعة زين اهتماماً بتقييمات الأثر الخاصة بحقوق الإنسان، بما في ذلك: المساواة بين الجنسين، الشمولية، ممارسات العمل العادلة، تكافؤ الفرص مثل عمالة الأطفال، والعمالة القسرية... إلخ. ويعطي هذا التقرير جميع قضايا حقوق الإنسان الأكثر صلة التي تصدت لها مجموعة زين خلال العام، وخلال هذه الفترة، لن يكن هناك انتهاكات لحقوق الإنسان ارتكبت في نطاق زين.

السياسات المتعلقة بمعالجة قضايا حقوق الإنسان متاحة بسهولة لجميع أصحاب المصلحة المعنيين، ويمكن لجميع الموظفين الوصول إليها من خلال موقع مجموعة زين، ويتم توضيح هذه السياسات المحددة في بيان سياسة حقوق الإنسان، وفي سياسة الموارد البشرية، وفي مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين، وفي سياسة الاستدامة المؤسسية وفي المبادئ التوجيهية لخطة الإدارة البيئية والاجتماعية، وفي ما يتعلق بالعملاء، فإن سياسة زين لحماية خصوصية بيانات عملائها منصوص عليها في وثيقة مبادئ GSMA لخصوصية الأجهزة النقالة، وهي الوثيقة التي شاركت مجموعة زين في تطويرها وتحافظ على التزامها بها، وموقف زين بشأن عدم الكشف عن معلومات العميل وحماية سرية وخصوصية جميع المعلومات الشخصية متاح للجمهور على الموقع الإلكتروني:

<http://www.zain.com/ar/policy>

بالإضافة إلى ذلك...، تحرص مجموعة زين على إشراك مورديها المحليين والدوليين في التزامها بممارسات الأعمال المسؤولة، التي تشمل حقوق الإنسان، ويتم دعم معايير حقوق الإنسان هذه من جانب موردي وشركاء زين من خلال آليات الامتثال لمدونة قواعد سلوك موردي زين ومن خلال عملية الفحص التي تتم قبل تسجيل الموردين الجدد.

حقوق العمالة

التحدي:

خلال هذا العام، استمرت أسواق العمل في المنطقة في مواجهة تأثير جائحة كوفيد-19، ومن بين أمثلة التحديات التي تواجه المنطقة: صعوبة العثور على فرص عمل، والتفاوت بين الجنسين في مكان العمل، واللوائح والقوانين المتراخية في حماية حقوق العمال، ويؤدي انعدام الأمن الاقتصادي والسياسي إلى تفاقم صعوبة العثور على بيئات عمل مستقرة وآمنة.

إشراك أصحاب المصلحة:

مدونة قواعد السلوك الخاصة بمجموعة زين متاحة للجمهور على موقع المجموعة الإلكتروني، ويتم إرسال سياسات حقوق الإنسان والموارد البشرية الخاصة بها إلى جميع الموظفين ومشاركتها معهم، وتحتفظ زين أيضاً بقنوات اتصال مفتوحة عبر المجموعة، وهي القنوات التي تُمكن جميع الموظفين من التعبير عن هواجسهم وملاحظاتهم وآرائهم حول سياسات وإجراءات الشركة، وعلى هذا الأساس، تظل سياسات حقوق الإنسان والموارد البشرية وثائق مرنة تستجيب لأولويات الموظفين ويتم تنقيحها وفقاً لذلك.

في العام 2020، تم تطوير "سياسة حقوق الإنسان" وإدخال تعديلات على "مدونة قواعد سلوك الموردين" بما يتماشى مع أفضل الممارسات في ما يتعلق بممارسات العمل، بما في ذلك العمل القسري وعمالة الأطفال، كما طورت زين الآلية التي يلتزم من خلالها الموردون بمدونة قواعد سلوك الموردين وبيان سياسة حقوق الإنسان، وذلك من خلال تضمين تلك الآلية في عملية ضم موردين جدد عبر موقع زين الإلكتروني على الإنترنت.

التأثير على السياسات:

تحتفظ مجموعة زين بقنوات متعددة لموظفيها للإبلاغ عن أي سوء معاملة أو انتهاكات لحقوقهم العمالية، وبالإضافة إلى ذلك، فإن التوسع الجغرافي لمجموعة زين أو دخولها في مصادر دخل جديدة تسببه تقييمات للأثر على حقوق الإنسان، وهي التقييمات التي تؤثر على عمليات صنع القرار في المجموعة، وعلى الإجراءات الناتجة عن ذلك.



السلامة العامة

التحدي:

مشاركة أصحاب المصلحة المطلوبة لمواصلة حماية السلامة العامة عندما يتعلق الأمر بتركيب مواقع بث جديدة والتأكد من تتوافقنا مع اللوائح التنظيمية وتجديدات التراخيص، ومع انتشار شبكات الجيل الخامس، لاحظنا ارتفاعاً في النظريات التأميرية حول تأثير تلك الشبكات على الصحة العامة، وتواصل زين التنسيق عن كثب مع السلطات والهيئات التنظيمية في كل سوق من أسواقنا بالإضافة إلى خبراء الصناعة من أجل ضمان معالجة موضوعات الصحة والسلامة المتعلقة بعملياتنا التشغيلية.

إشراك أصحاب المصلحة:

تحرص مجموعة زين على ضمان أن أنشطتها - مثل إنشاء محطات البث - متوافقة مع إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP) وأنه يتم تنفيذها من خلال الامتثال لتعليمات الهيئات التنظيمية ذات الصلة.

التأثير على السياسات:

تحافظ مجموعة زين على السياسات المحددة في إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية التي تحمي من التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية والإشعاع والتعرضات الضارة المحتملة الأخرى.



حقوق العملاء في الخصوصية

التحدي:

بشكل عام، تتم معالجة نهج منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لخصوصية البيانات من خلال قواعد وقوانين عامة بدلاً من قوانين مصممة خصيصاً لحماية البيانات الشخصية، علاوة على ذلك... هناك نقص في سلطات حماية البيانات اللازمة لفرض قوانين خصوصية البيانات، ومع ذلك، يتزايد الرّخم في بعض الدول حيث تم إنشاء كيانات وتم تخصيصها لحماية خصوصية بيانات الأفراد، لكن مطلوب إطار عمل متماسك وموحد في المنطقة لسد ثغرات قواعد حماية البيانات في جميع المجالات.

إشراك أصحاب المصلحة:

يتم الإفصاح عن حماية زين للبيانات الشخصية الخاصة بعملائها في سياق تقرير الاستدامة السنوي الخاص بالمجموعة، وتحديدًا في قسم منتجاتنا وعملياتنا، وأيضاً من خلال موقع زين الإلكتروني، وفي هذا العام، واصلنا التوافق مع معايير مجلس محاسبة الاستدامة (SASB)، ويمكن العثور على مزيد من المعلومات في قسم إدارة المخاطر المؤسسية في الصفحة 50.

التأثير على السياسات:

تواصل مجموعة زين الالتزام بـ مبادئ GSMA لخصوصية الأجهزة النقلة، كما تلتزم بحماية المعلومات الشخصية لعملائها، وتطبق زين إجراءات صارمة لتجنب تسريبات و/أو سرقة و/أو فقدان البيانات، كما تهدف زين إلى الاستجابة لمثل هذه القضايا بأقصى قدر من الحيطة والاجتهاد، وتلتزم زين بالقوانين واللوائح التنظيمية المتعلقة بحماية خصوصية العملاء وبياناتهم، كما تتخذ خطوات للتوافق مع شهادات ISO ذات الصلة بهذا الموضوع.



سلامة الأطفال على الإنترنت

التحدي:

مع تزايد أعداد الأطفال على الإنترنت الآن أكثر من أي وقت مضى، أصبحت بعض المخاطر أكثر وضوحاً، وفي السياق الذي تعمل فيه مجموعة زين، هناك نقص في البنية التحتية اللازمة لحماية الطفل في ما يتعلق بالأدوات والآليات المحددة التي تحافظ على سلامة الأطفال على الإنترنت، بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص في الوعي بشأن الضرر المحتمل الذي يسببه الفضاء الإلكتروني على رفاهية الأطفال، وأيضاً، هناك شعور بالمرحمة في المنطقة ثقافياً في ما يتعلق بمناقشة مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال الموجودة على الإنترنت، ويمثل الافتقار إلى هذا الحوار مشكلة كبيرة حيث أظهر استطلاع حديث أجرته مجلة دي إيكونوميست تعرّض 44% من المشاركين لأذى جنسي عبر الإنترنت أثناء الطفولة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

إشراك أصحاب المصلحة:

يتجلى التزام مجموعة زين الراسخ بحماية الأطفال في مشاركتها الاستباقية في المبادرات التي تركز على حماية الأطفال والتعاون مع أصحاب المصلحة الرئيسيين مثل اليونيسف، ومع أصحاب المصلحة ذوي الصلة مثل المؤسسات الأكاديمية، ونظراً للتأثير المستمر لجائحة كوفيد-19، حصل ارتفاع كبير في وتيرة استخدام الإنترنت، وهو الأمر الذي عرض الأطفال بشكل أكبر للضرر عبر الإنترنت، وكاستجابة لذلك، حرصت مجموعة زين على ضمان أن بيان سياسة حقوق الإنسان الخاص بها يغطي ويحمي حقوق وسلامة الأطفال على الإنترنت، وقامت المجموعة أيضاً بتقييم مخاطر الألعاب عبر الإنترنت، بالإضافة إلى قيامها بتثبيت آليات حجب على شبكتها لتقييد الوصول إلى مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال.

التأثير على السياسات:

تواصل زين التزامها بمتطلبات عضويتها في تحالف Mobile Alliance المناهض لصور الاستغلال الجنسي للأطفال على الإنترنت.

واصلت مجموعة زين خلال هذا العام تطوير مذكرة التفاهم العالمية الخاصة بها مع اليونيسف، وذلك من خلال قيام كل شركة من شركات زين العاملة بصياغة مذكرة تفاهم محلية لإنشاء مبادرات بشأن حماية الأطفال، وتغطي مذكرة التفاهم جوانب تتعلق بالألعاب الإلكترونية عبر الإنترنت، ونشر التوعية حول سلامة الأطفال على الإنترنت، وحشد أصحاب المصلحة بشأن الحماية عبر الإنترنت.

أجرت زين أيضاً مبادرة أداة MO-CRIA التابعة لليونيسف لتقييم تأثير الاتصالات المتنقلة على حقوق الطفل، وهو التقييم الذي نتج عنه تحديد زين للتحديات والفجوات والفرص المحددة، ومن خلال هذا التقييم، تعمل زين بدأب على وضع خطة تتطلب مشاركة مستمرة مع مختلف أصحاب المصلحة، وساهمت زين أيضاً في تحديث مجموعة آليات MO-CRIA، حيث قدمت رؤيتها في تحديث الأداة خلال هذا العام.

تمكنت مجموعة زين من تطوير مسحة أمان الأطفال على الإنترنت وإدماج آليات أمان لضمان سلامة جميع الأطفال عند تصفح شبكة الإنترنت، وذلك من خلال شراكة مع برنامج المركز الكندي لحماية الطفل (C3P)، ويهدف برنامج C3P - المسمى بمشروع Arachnid - إلى تقليص توافر مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال من خلال التوجه إلى عناوين ال URL التي يتم الإبلاغ عنها مسبقاً إلى موقع Cybertip.ca، بالإضافة إلى عناوين ال URL التي يتم الإبلاغ عنها مباشرة في واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بمشروع Arachnid، وخلال هذا العام، تمكنت مجموعة زين من إدماج واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بمشروع Arachnid على شبكة شركة زين الكويت ليتم تطبيقها على مستوى بقية عمليات زين.



تقييم الأهمية

تقييم الأهمية

في مجموعة زين، نقوم بإجراء تقييم سنوي للأهمية النسبية لتحديد وترتيب أولويات الموضوعات المتعلقة بالاستدامة التي نعتبرها بالغة الأهمية للمجموعة وللمجتمعات التي تعمل فيها، ومن خلال تقييم الأهمية النسبية، نتواصل زين مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين لفهم هواجسهم ومعالجة احتياجاتهم، ونعتبر نجاح أعمالنا على المدى الطويل هو نتيجة لنجاحنا في تلبية احتياجات ومعالجة هواجس أصحاب المصلحة المختلفين.

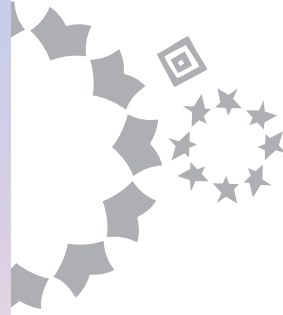
تحديد الأهمية النسبية لمجموعة زين:

تري مجموعة زين «الأهمية النسبية» باعتبارها المبدأ الذي يحدد الموضوعات ذات الصلة والضرورية للعمل عليها وإعداد تقارير بشأنها، وتعتمد المجموعة في إعداد تقرير الاستدامة السنوي الخاص بها على نتائج تمرين تقييم الأهمية النسبية، وذلك لمزيد من الفهم للقضايا المترتبة على المجموعة، وعلى أصحاب المصلحة.

أنشأت مجموعة زين عدة منهجيات لتقييم مدى أهمية تأثيراتها، وتم إجراء عملية تحديد القضايا ذات الأهمية النسبية من خلال تحديد موضوعات الاستدامة العامة في ضوء التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية لمجموعة زين، وسياقها التشغيلي، واتجاهات الصناعة، وأخذت هذه العملية أيضاً في الاعتبار العوامل الداخلية والخارجية مثل: رسالة زين، رؤيتها، استراتيجيتها 4sight، الهواجس التي عبر عنها أصحاب المصلحة مباشرة، التوقعات الاجتماعية، سلسلة التوريد، المخاطر، تغيّر المناخ، والفرص، وتستند النتائج - التي تمنح الأولوية لمواضيع الاستدامة على أساس داخلي وخارجي - إلى نتائج الاستطلاع التي تتم مشاركتها مع مجموعات أصحاب المصلحة.

تم إعداد قائمة مختصرة تضم 18 موضوعاً بناءً على التقارير السابقة والاتجاهات المقبلة، وشملت:

- بيئة الأعمال الكلية.
- المقارنة المعيارية مع اللاعبين البارزين الآخرين في الصناعة والمنطقة.
- المدخلات التي تم جمعها من اجتماعات المراجعات التشغيلية، واجتماعات خطط العمل، ومن القيادة والإدارة التنفيذية.
- مصالح الاستدامة، تأثيراتها، أصحاب المصلحة.
- العوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، بما في ذلك التأثيرات المترتبة على جائحة كوفيد-19.



وكممارسة أعمال قياسية... تقوم مجموعة زين بشكل متكرر بتنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة على مدار العام، وهي الأنشطة التي تُمكن المجموعة من تلبية احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة، وتشمل أنشطة المشاركة ذات الصلة ما يلي:

1. حملات الاستدامة المؤسسية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي: تعمل حملات التوعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي على إشراك أصحاب المصلحة في مجموعة زين - الداخليين والخارجيين - ليعتقدوا عقلية الاستدامة، وتشجع مجموعة زين جمهور متابعيها على تقديم الملاحظات حول القضايا التي يتم إبرازها، وذلك من خلال أدوات المشاركة في وسائل التواصل الاجتماعي مثل: استطلاعات الرأي، الاستبيانات، والقضايا التي يتم إبرازها في وصف المنشور، ومن خلال هذا النهج، تقوم المجموعة بتقييم التطور السلوكي لأصحاب المصلحة من خلال إجراء استطلاعات قَبْلِيَّة وبعديَّة لتطوير رسائلها ولفهم أولويات واهتمامات أصحاب المصلحة.

2. المنتديات النقاشية الداخلية: يتم تصميم هذه الأنشطة بهدف إشراك مجموعة زين والشركات التابعة من أجل قياس الأولويات ومشاركة أفضل الممارسات ومناقشة القضايا المتعلقة بمجال الأعمال المحدد، ونظراً لاحتياجات الصحة والسلامة، تم إجراء جميع المنتديات افتراضياً عبر الإنترنت هذا العام.

3. عملية إشراك أصحاب المصلحة من خلال قطاعات المجموعة المختلفة: يُكرّس عدد من قطاعات زين الوظيفية موارد كبيرة للحفاظ على الحوار المتكرر والشفافية مع أصحاب المصلحة من خلال اجتماعات المستثمرين والمساهمين، والتواصل المتكرر مع الهيئات التنظيمية، والاجتماعات مع الشركاء، واستطلاع آراء العملاء وأنشطة المشاركة الأخرى المتعلقة بكل قطاع له صلة.

اشتغال أصحاب المصلحة:

تُعرّف مجموعة زين أصحاب المصلحة باستخدام التعريف التالي الذي تقدمه المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI).

«أصحاب المصلحة هم كيانات أو أفراد يُتوقع لهم منطقياً أن يتأثروا بشكل كبير بأنشطة المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها، ويُتوقع لهم منطقياً أن تؤثر أعمالهم على قدرة المؤسسة على تنفيذ استراتيجياتها وتحقيق أهدافها بنجاح.

وأصحاب المصلحة المشمولين في سياق هذه العملية يتراوحون ابتداءً من أولئك الذين يستثمرون بشكل مباشر في المؤسسة - كالموظفين والمساهمين والمستثمرين والموردين - ووصولاً إلى أولئك الذين يتأثرون بعمليات المجموعة، بما في ذلك المجتمعات المحلية والمجتمع المدني.

بناءً على هذا التعريف، تحدد مجموعة زين أصحاب المصلحة الرئيسيين لديها لأغراض هذا التقرير على النحو التالي:

أصحاب مصلحة خارجيين

- الهيئات التنظيمية
- المساهمون
- الموردين
- شركاء الأعمال
- المؤسسات المالية
- الجمهور
- العملاء

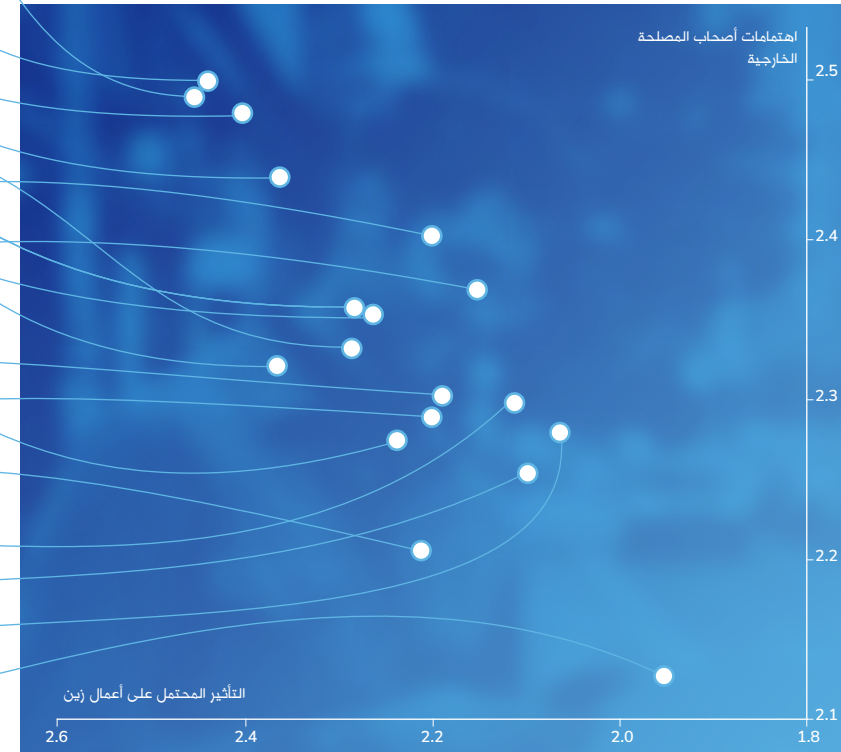
أصحاب مصلحة داخليين

- الموظفون
- الإدارة التنفيذية

الموضوعات ذات الأهمية النسبية	الترتيب في العام 2021	الترتيب في العام 2020
صحة وسلامة الموظفين	1	1
خصوصية وأمن البيانات وأمنها	2	5
خدمة العملاء	3	15
أخلاقيات العمل والحوكمة	4	4
الأداء الاقتصادي	5	12
التحول الرقمي	6	مصنف ضمن الوصول إلى الرعاية الصحية (المرتبة 7) والوصول إلى التعليم وتنمية المهارات (المرتبة 11)
الشمول الرقمي	7	10
التنوع والاشتمال	8	تم التغيير بدلاً من ذوي الاحتياجات الخاصة (المرتبة 6)
حرية التعبير	9	8
حماية الأطفال على الإنترنت	10	13
رواد الأعمال، وتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة	11	20
الشفافية الضريبية	12	18
الامتثال الاجتماعي والاقتصادي	13	14
سلسلة التوريد المسؤولة	14	16
إدارة المخلفات والنفايات الإلكترونية	15	2
التغيّر المناخي	16	19
شبكات الجيل الخامس، وتصورات الجمهور حول الصحة العامة	17	17
العبودية الحديثة	18	مصنف ضمن العبودية الحديثة (المرتبة 3) وحقوق الإنسان والاتجار بالبشر (المرتبة 9)

بعد إجراء عملية تقييم الأهمية النسبية في أسواقنا، شهدنا زين تغييرات جذرية في نتائجها مقارنة بالعام الذي قبله، ويظل موضوع صحة وسلامة الموظفين ذو أهمية قصوى لأصحاب المصلحة في زين، وبالإضافة إلى ذلك، ارتفعت أولوية خصوصية وأمن البيانات، وخدمة العملاء، وهو الأمر الذي قد يرجع إلى تزايد الرقمنة التي شهدتها أسواق زين، ومن خلال هذا التقييم، لاحظنا تراجعاً في موضوعي أولوية العبودية الحديثة وإدارة النفايات، وهو ما يمكن تفسيره من خلال استقرار المجتمعات بعد جائحة كوفيد-19.

تقييم الأهمية - نتائج دراسة البحث:





استجابات المجموعة للأولويات المحددة بالطرق التالية:

1. خصوصية وأمن البيانات

أ. وضع ضوابط فنية وإجرائية لتنفيذ المبادئ الموضحة في سياسة خصوصية البيانات الخاصة بمجموعة زين، وتعمل المجموعة حالياً على تحديث سياسة الخصوصية الخاصة بها، وذلك بما يتماشى مع اللوائح الجديدة المتعلقة بخصوصية البيانات، وبما يلبي قانون اللائحة التنظيمية العامة لحماية البيانات (GDPR) التي أقرها الاتحاد الأوروبي، والقوانين الأخرى الخاصة بالمنطقة.

ب. الاستمرار في تطوير محتوى توعوي لجميع موظفي المجموعة كجزء من برنامج PAUSE.THINK.ACT للتوعية بالأمن السيبراني، وأدرجت المجموعة موضوعات جديدة بناءً على اتجاهات الأمن السيبراني الراهنة، بالإضافة إلى ذلك،، قدمت زين إلى الموظفين نصائح إرشادية ليقبوا يقظين ويحموا أنفسهم والمجموعة من المساومة.

ج. في ظل استمرار تطور الهجمات السيبرانية، حافظت مجموعة زين على اشتراكها في الإخطارات والتنبيهات التي تأتي من منصة مشاركة معلومات البرمجيات الضارة التابعة لمركز تحليل تبادل معلومات الاتصالات (T-ISAC) التابع بدوره لاتحاد GSMA، ويتيح ذلك للمجموعة تلقي معلومات عبر تلك المنصة عن التهديدات واتخاذ الخطوات العلاجية اللازمة لحماية زين من التهديدات.

2. صحة وسلامة الموظفين

أ. في إطار الاستجابة لجائحة كوفيد-19، شكلت مجموعة زين لجنة الاستجابة للأزمات في العام 2020 بقيادة الإدارة التنفيذية، وذلك لضمان تنفيذ جميع الشركات التابعة للتدابير المناسبة للاستجابة السريعة لتطورات الأوضاع، وعندما استأنفت المجموعة العمل بكامل طاقتها، واصلت زين اتباع الإرشادات التي وضعتها لجنة الاستجابة للأزمات، بالإضافة إلى اتباع قواعد وإرشادات جائحة كوفيد-19 في كل دولة من الدول التي تعمل فيها.

ب. نفذت مجموعة زين عدة إجراءات لتقديم التوجيهات الإرشادية في ما يتعلق بالسفر، والعمل عن بُعد، والتوعية بالصحة والسلامة من خلال قنوات الاتصال المختلفة التي تشمل الرسائل القصيرة، ووسائل التواصل الاجتماعي والإعلانات الداخلية.

ج. يتم تعقيم جميع مباني مجموعة زين بشكل دوري، ويتم تزويد أطعم الصيانة بمواد تعقيم وتنظيف محددة لضمان التعقيم السليم والسلامة.

د. نفذت زين حملات تطعيم للموظفين في كل من الكويت، العراق، الأردن، السعودية، والسودان.

3. خدمة العملاء

أ. يتم إجراء استبيانات رضا العملاء بشكل روتيني، وذلك لتقييم الجوانب المختلفة لتجربة العملاء بهدف تحسين تجربة رحلة العميل.

ب. يظل تتبع رضا العملاء من خلال استطلاع صافي نقاط الترويج (NPS) أحد الأساليب الأساسية التي تستخدمها مجموعة زين لتحديد نقاط الضعف ووضع خطط قابلة للتنفيذ وذات تأثير لحل تلك النقاط.

ج. تقوم مجموعة زين باستمرار بمراقبة أداء شبكتها والمعاملات التي تتم من خلالها عبر الإنترنت، وذلك لاكتشاف أي مشكلات، وفي حال رصد أي مشكلات فإنه يتم تصعيدها إلى فرق العمل ذات الصلة.

مشاركة أصحاب المصلحة في الموضوعات ذات الأهمية النسبية المتعلقة بالاستدامة

يحدد الجدول التالي كل أولوية من الأولويات المتعلقة بالاستدامة، ويحدد طرق المشاركة لكل قضية ذات أهمية نسبية في إطار الاستجابة لهواجس أصحاب المصلحة، وتُدبر المجموعة موضوعاتها المتعلقة بالاستدامة بناءً على عملية مشاركة أصحاب المصلحة، وتتكيف المجموعة مع القضايا والهواجس التي تثار، وتنسجم تلك الموضوعات مع استراتيجية الاستدامة المؤسسية لمجموعة زين، ومع

السياق الاجتماعي والاقتصادي والسياسي، ومع الاتجاهات البيئية والاجتماعية والحوكمة المقبلة، ومع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

الموضوعات ذات الصلة بالاستدامة	أصحاب المصلحة الرئيسيين المتأثرين	استجابة مجموعة زين
صحة الموظفين وسلامتهم	<ul style="list-style-type: none"> المساهمون والمستثمرون موظفونا شركاء أعمالنا 	الحفاظ على سياسة صحة وسلامة الموظفين لجميع الموظفين والعمال المؤقتين، تعمل المجموعة على ضمان أنها تعمل باستمرار على إشراك موظفيها وإبلاغهم بجميع احتياطات الصحة والسلامة، ويتم استخدام جميع القنوات لإبلاغ التحديثات أو الهواجس إلى جميع مجموعات أصحاب المصلحة.
خصوصية وأمن البيانات	<ul style="list-style-type: none"> عملاؤنا المساهمون والمستثمرون موظفونا الحكومات والهيئات التنظيمية 	نقوم حالياً بتحديث سياسة خصوصية البيانات الخاصة بنا لتقديم إرشادات إلى شركائنا التابعة حول جمع معلومات التعريف الشخصية ومعالجتها واستخدامها وفقاً للقوانين واللوائح التنظيمية المعمول بها، ويتم توفير التدريب المستمر والبيانات الإعلامية لجميع الموظفين في إطار برنامج زين للتوعية بالأمن السيبراني الذي عنوانه PAUSE.THINK.ACT. ويتم إجراء تحسينات مستمرة على قدرات الأمن السيبراني الخاصة بمجموعة زين، وذلك من خلال تحديث السياسات والإجراءات، وأدوات الأمن، والتدريب والتوعية، والتقييم الأمني الدوري.
خدمة العملاء	<ul style="list-style-type: none"> عملاؤنا 	الحفاظ على مجموعة متنوعة من الأنشطة على أساس استباقي لضمان أن تكون تفاعلاتنا مع عملائنا إيجابية ومثمرة، نستخدم أدوات المشاركة المتعددة لتتبع تفاعل عملائنا وتحديد مجالات التحسين الممكنة.
أخلاقيات وحوكمة الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> المساهمون والمستثمرون موظفونا شركاء أعمالنا الحكومات والهيئات التنظيمية 	نشر سياسة إبلاغ عن المخالفات للإبلاغ عن أي إجراءات غير أخلاقية داخلياً، والتخفيف من حدتها وفقاً لأفضل الممارسات. بهدف حماية حقوق جميع أصحاب المصلحة من خلال الحفاظ على الشفافية، فإن مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمجموعة متاحة للجميع.
الأداء الاقتصادي	<ul style="list-style-type: none"> عملاؤنا المساهمون والمستثمرون موظفونا شركاء أعمالنا 	توفير فهم شفاف للاستراتيجية وللأعمال من خلال المشاركة المتكررة، وذلك عن طريق إقامة منتديات نقاشية واجتماعات، وإصدار تقارير مالية دورية، والإفصاح عن الأداء المالي للمجموعة، والمشاركة في مكالمات جماعية حول الأرباح.

الموضوعات ذات الصلة بالاستدامة	أصحاب المصلحة الرئيسيين المتأثرين	استجابة مجموعة زين
التحول الرقمي	<ul style="list-style-type: none"> عملاؤنا المساهمون والمستثمرون الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية شركاء أعمالنا 	<p>تعزيز تجربة عملائنا وخدمتهم من خلال الرقمنة، وذلك عن طريق التطوير المستمر للقنوات الرقمية للمجموعة مثل تطبيق زين، وZbot، وموقع زين الإلكتروني.</p>
الشمول الرقمي	<ul style="list-style-type: none"> عملاؤنا الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية الحكومات والهيئات التنظيمية 	<p>العمل على ضمان أن قنوات المبيعات لدينا شاملة لذوي الاحتياجات الخاصة. التوافق مع مبادئ الإدماج الرقمي للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وإقامة ورش العمل التي ترفع مستوى الوعي حول إدماج ذوي الاحتياجات الخاصة، وتخصيص باقات خدمات لفئات مهمشة محددة.</p>
التنوع والاشتمال	<ul style="list-style-type: none"> عملاؤنا موظفونا الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية الحكومات والهيئات التنظيمية 	<p>إقامة ورش عمل وندوات عبر الإنترنت تتناول قضايا التنوع بين الجنسين، وتزويد موظفينا بفرص لتقديم أفكار حول المشروعات الناشئة إلى منصة الابتكار الداخلية في زين، وتعزيز مهارات الموظفين الشباب من خلال برامج متنوعة. الدخول في شراكات مع منظمات ذوي الاحتياجات الخاصة لترسيخ ثقافة اشتمالية في مجموعة زين، وتزويد موظفي زين بالأدوات والموارد اللازمة للوعي الذهني والصحة النفسية، لمعرفة المزيد حول كيفية تعامل مجموعة زين مع التنوع والاشتمال في مكان العمل، زوروا قسم موظفونا.</p>
حرية التعبير	<ul style="list-style-type: none"> المساهمون والمستثمرون موظفونا الحكومات والهيئات التنظيمية 	<p>ضمان أن عملية معالجة البيانات الشخصية تتم بما يتوافق مع احترام الحقوق والحريات الأساسية للأفراد، بما في ذلك الحق في حماية البيانات الشخصية التي يتم إرسالها من خلال بيان سياسة حقوق الإنسان الخاص بمجموعة زين.</p>
حماية الأطفال على الإنترنت	<ul style="list-style-type: none"> عملاؤنا موظفونا الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية الحكومات والهيئات التنظيمية 	<p>وضع حماية الأطفال على الإنترنت كجزء من استراتيجية في إطار استراتيجية الاستدامة المؤسسية لمجموعة زين، ولمعرفة المزيد حول كيفية قيام المجموعة بدور رئيسي في معالجة المخاطر التي يتعرض لها الأطفال على الإنترنت، زوروا قسم أجنحة الاستدامة الخاصة بنا.</p>
رواد الأعمال، وتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة	<ul style="list-style-type: none"> عملاؤنا المساهمون والمستثمرون الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية 	<p>المشاركة المستمرة مع مجتمع الشركات الناشئة من خلال شركة زين فينتشرز وخدمات الشركات، والمؤسسات المجتمعية، وذلك لتلبية متطلبات ذلك المجتمع مع تعزيز منظومة بيئة ريادة الأعمال.</p>
الشفافية الضريبية	<ul style="list-style-type: none"> المساهمون والمستثمرون الحكومات والهيئات التنظيمية 	<p>تسليم إقرارات ضريبة الدخل على الشركات والزكاة، وضريبة دعم العمالة الوطنية، والتواصل باستمرار مع السلطات الضريبية للتأكد من مواكبتنا لأحدث القوانين الضريبية.</p>
الامتثال الاجتماعي والاقتصادي	<ul style="list-style-type: none"> المساهمون والمستثمرون موظفونا شركاء أعمالنا الحكومات والهيئات التنظيمية 	<p>نشر سياسة الإبلاغ عن المخالفات للإبلاغ عن أي إجراءات غير أخلاقية داخلياً والتخفيف من حدتها وفقاً لأفضل الممارسات. تقييم الاتجاهات التنظيمية لمؤشرات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لضمان التوافق والإفصاح. حضور منتديات وندوات نقاشية عبر الإنترنت على مستوى الصناعة حول الحوكمة البيئية وحوكمة الشركات، وذلك بهدف تعزيز انسجامنا مع أفضل الممارسات الدولية.</p>
سلسلة توريد تتحلل بروج المسؤولية	<ul style="list-style-type: none"> المساهمون والمستثمرون شركاء أعمالنا: الموردين والمقاولين والموزعين 	<p>الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة، وتوضيح شروط العقود والاتفاقيات. نشر مدونة قواعد السلوك الخاصة بموردي زين، وبيانات سياسة حقوق الإنسان. توفير استبيانات تقييم الموردين عند ضم موردين جدد، وإعادة إبلاغ الموردين الحاليين.</p>

الموضوعات ذات الصلة بالاستدامة	أصحاب المصلحة الرئيسيين المتأثرين	استجابة مجموعة زين
إدارة المخالفات، والنفايات الإلكترونية	<ul style="list-style-type: none"> الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية شركاء أعمالنا الحكومات والهيئات التنظيمية 	<p>وضع أهداف لتقليل النفايات على مستوى عمليات زين التشغيلية بما في ذلك المستودعات، وذلك بما يتماشى مع أفضل الممارسات.</p> <p>نشر التوعية حول تأثيرات النفايات على البيئة، وتقديم النصائح للتخفيف من هذه المشكلة.</p> <p>إطلاق برنامج لاستبدال النفايات الإلكترونية والاستعاضة عن الأكياس البلاستيكية تدريجياً بأكياس قابلة لإعادة الاستخدام من جانب عملائنا.</p>
التغير المناخي	<ul style="list-style-type: none"> عملائنا المساهمون والمستثمرون موظفونا الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية شركاء أعمالنا الحكومات والهيئات التنظيمية 	<p>تلتزم مجموعة زين بمعالجة بصمتها البيئية من خلال تحديد أهداف صارمة للحد من الانبعاثات الكربونية وتقليل النفايات ونشر التوعية وتحديد مخاطر وفرص التغير المناخي، لمعرفة المزيد حول التزام زين بالتصدي للتغير المناخي، زوروا قسم عملنا المناخي.</p>
شبكات الجيل الخامس، وتصورات الجمهور حول الصحة العامة	<ul style="list-style-type: none"> عملائنا الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية الحكومات والهيئات التنظيمية 	<p>تم إدراج إرشادات حول الأمان والسلامة في خطة الإدارة البيئية والاجتماعية، التي تمت مشاركتها مع جميع موظفينا ومع موردينا.</p>
العبودية الحديثة	<ul style="list-style-type: none"> المساهمون والمستثمرون موظفونا الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية الحكومات والهيئات التنظيمية 	<p>ملتزمون بمبادئ الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، والاتفاقيات الأساسية لمنظمة العمل الدولية، والمبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن إعداد تقارير الأعمال التجارية وحقوق الإنسان.</p> <p>ملتزمون بالتحقيق في أي ممارسات تدعو للقلق، وإذا اكتشفنا أي تأثيرات سلبية على حقوق الإنسان فسنصرف بشكل مناسب دون أي تأخير.</p>





15

سياقنا التشغيلي

سياقنا التشغيلي

التحدي

البيئة الضريبية

ما زال المشهد الضريبي مستمراً في التغيُّر بسرعة على مستوى دول مجلس التعاون الخليجي ومنطقة الشرق الأوسط، وهو الأمر الذي يفرض تحديات على دافعي الضرائب في مجالات من بينها:

- اتفاقية الإطار الشامل لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في الميدان الاقتصادي بشأن فرض ضرائب على الاقتصاد الرقمي وضريبة عالمية للحد الأدنى للدخل، التي يشار إليها عادةً باسم "الركيزة الثانية".
- استمرار تطبيق ضريبة القيمة المضافة في دول مجلس التعاون الخليجي.
- تطبيق الضريبة الانتقائية في دول مجلس التعاون الخليجي.
- تطبيق توثيق "التسعير التحويلي" (TP) والتزامات إعداد التقارير لكل دولة على حدة" (CbCR) للشركات متعددة الجنسيات الموجودة في و/أو العاملة من بعض دول مجلس التعاون الخليجي وفقاً للإجراء رقم 13 من مشروع "تآكل الوعاء الضريبي وتحويل الأرباح".
- تطبيق متطلبات الأنشطة الاقتصادية الواقعية في بعض دول مجلس التعاون الخليجي.

حقائق إضافية

الإطار الشامل لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية يتوصل إلى اتفاق سياسي بشأن فرض ضرائب على الاقتصاد الرقمي ومعدل أدنى عالمي لضريبة الدخل على الشركات.

منذ العام 2017، تحمل الدول الـ 141 الأعضاء في ذلك الإطار الشامل في ما بينها على تطوير نهج "دو ركيزتين" لمواجهة التحديات الضريبية الناشئة عن رقمنة الاقتصاد، وأدى ذلك إلى نشر "مخططين" اثنين تفصيليين في أكتوبر 2020 بشأن القواعد المحتملة لمعالجة التحديات ذات الصلة بالارتباط وتخصيص الأرباح (الركيزة الأولى) وقواعد الحد الأدنى العالمي لضريبة الدخل على الشركات (الركيزة الثانية).

تقترح "الركيزة الثانية" حداً أدنى لمعدل الضريبة الفعلي لا يقل عن 15%، وهو الحد المحسوب على أساس مجموعة قواعد محددة، وينطبق على المجموعات التي لا تقل إيراداتها عن 750 مليون يورو (887 مليون دولار أمريكي)، ونلاحظ هنا أن معدلات ضريبة الدخل القانونية في عدد من دول مجلس التعاون الخليجي أقل من الحد الأدنى لمعدل الضريبة العالمي المقترح وهو 15%.

وفقاً لتقديرات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بموجب "الركيزة الأولى"، فإن الحقوق الضريبية على أكثر من 125 مليار دولار أمريكي سيتم إعادة تخصيصها لأسواق دول كل عام، ويُقدر الحد الأدنى العالمي لضريبة دخل الشركات بموجب "الركيزة الثانية" - 15% على الأقل كحد أدنى - سيصدر حوالي 150 مليار دولار أمريكي كعائدات ضريبية عالمية إضافية سنوياً.

يتعين على الدول التي لا تفرض ضرائب على دخل الشركات - أو لديها معدلات ضريبية أقل من الحد الأدنى العالمي المقترح لمعدل الضريبة 15% - أن تتخذ بعض القرارات الرئيسية للتعامل مع القاعدة الجديدة.

تم وضع جدول زمني طموح وصعب، مع خطط لتطبيق الركيزتين الأولى والثانية اعتباراً من العام 2023.

استجابة مجموعة زين

تراقب مجموعة زين عن كثب التطور حول "الركيزة الثانية"، حيث قد يكون لتنفيذها تأثير كبير على المشهد الضريبي الإقليمي.

على الرغم من أن تفاصيل "الركيزة الثانية" لم يتم الانتهاء منها بعد، تعمل زين مع مستشاريها لفهم نطاق التأثيرات المحتملة المتوقعة على أعمال المجموعة.

استجابة مجموعة زين	حقائق إضافية
<p>ستقوم مجموعة زين بتنفيذ الأحكام المعمول بها في معاهدة الأزواج الضريبي الجديدة.</p>	<p>معاهدات الأزواج الضريبي</p> <ul style="list-style-type: none"> دخلت معاهدة الأزواج الضريبي بين السعودية والإمارات حيز التنفيذ في 1 أبريل 2019 وتم تطبيقها فعلياً اعتباراً من 1 يناير 2020، وهي أول اتفاقية من نوعها بين دول أعضاء في مجلس التعاون الخليجي. التقى مسؤولون من الكويت والإمارات في 15 يونيو 2021 لمناقشة العلاقات الثنائية، بما في ذلك التفاوض على إبرام معاهدة ضريبية. صادقت دولة الإمارات على اتفاقية الأزواج الضريبي التي تم توقيعها مع العراق في العام 2017، وصادقت عليها الإمارات بتاريخ 10 أبريل 2018، والعراق بتاريخ 16 سبتمبر 2019، إلا أنها لم تدخل حيز التنفيذ حتى تاريخ إعداد هذا التقرير. في 12 مايو 2019، وقّع مسؤولون من الكويت والعراق على معاهدة أزواج ضريبي، لكن لم يتم التصديق عليها حتى تاريخ إعداد هذا التقرير.
<p>التزمت شركة زين الأردن بالتغييرات ذات الصلة.</p>	<p>خلال العام 2021، فرضت دائرة الضرائب في الأردن ضريبة المساهمة الاجتماعية لدعم عجز الموازنة على النحو التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3% على الدخل الخاضع للضريبة للبنوك وشركات توزيع وتوليد الكهرباء. 7% على الدخل الخاضع للضريبة لشركات تعدين المواد الأساسية. 4% على الدخل الخاضع للضريبة لشركات الوساطة المالية والشركات المالية، والأشخاص الاعتباريين الذين يمارسون أنشطة التأجير التمويلي. 2% على الدخل الخاضع للضريبة لشركات الاتصالات والتأمين وإعادة التأمين. 1% على الدخل الخاضع للضريبة للشركات والقطاعات الأخرى.
<p>تواصل شركة زين العراق حضور اجتماعات وورش عمل مع وزارة المالية، وقدمت مقترحاتها للمساعدة في نجاح مبادرة الإصلاح الضريبي، وستواصل زين العراق التعاون مع وزارة المالية ودعمها في مبادرات الإصلاح الضريبي.</p>	<p>خلال العام 2021، طرحت السلطات في العراق مبادرة للإصلاح الضريبي كجزء من مشروع "الكتاب الأبيض" الذي قدمه مجلس الوزراء.</p>
<p>امتثلت شركة زين السودان للتغييرات الجديدة.</p>	<p>سلطات الضرائب في السودان رفعت المعدلات الضريبية التالية خلال السنة المالية 2020 و2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> رفعت الحد الأدنى لضريبة دخل الشركات من 5% إلى 7%. رفعت ضريبة أرباح شركات الأعمال من 15% إلى 30% (للأنشطة والخدمات التجارية). رفعت ضريبة أرباح شركات الأعمال من 10% إلى 15% (للقطاع الصناعي). رفعت ضريبة القيمة المضافة من 35% إلى 40%. رفعت ضريبة الاستقطاع من 7% إلى 10%. أضافت شريحة ضريبة دخل شخصي جديدة عند مستوى 20%.

استجابة مجموعة زين	حقائق إضافية
<p>تواصل زين توظيف مهنيين احترافيين مسؤولين عن شؤونها الضريبية في كل دولة من الدول التي تعمل فيها المجموعة، وتتبع فرق الضرائب في زين مجموعة محددة بوضوح من المبادئ والسلوكيات، جنباً إلى جنب مع الاستراتيجية الضريبية ومدونة قواعد السلوك الضريبي وسياسة إدارة المخاطر الضريبية الخاصة بمجموعة زين، التي تتوافق أيضاً مع مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمجموعة.</p> <p>استجابة لبنود عمل مشروع تآكل الوعاء الضريبي وتحويل الأرباح الخاص بمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، وللتغيرات السريعة في المشهد الضريبي في المنطقة، تواصل مجموعة زين اتخاذ الخطوات اللازمة للامتثال للمعايير المعمول بها في نطاقات قضائية عديدة، فمثلاً:</p> <ul style="list-style-type: none"> استجابة للإجراء رقم 13 في ما يتعلق بتوثيق التسعير التحويلي، وإعداد التقارير لكل دولة على حدة، طورت زين قدرة داخلية من خلال تصميم سياسة فعالة هادفة للامتثال، وتحديداً: <ul style="list-style-type: none"> ✓ تم إعداد "ملف محلي" (LF) و"ملف رئيسي" (MF) ويتم تحديثهما بشكل سنوي. ✓ يتم إعداد تقرير لكل شركة على حدة بشكل سنوي وتقديمه إلى السلطات الضريبية ذات الصلة وفقاً للوائح التنظيمية. استجابة لمتطلبات الأنشطة الاقتصادية الواقعية (الإجراء رقم 5)، وضمنت زين الامتثال الكامل وفقاً للوائح المحلية المطبقة في الدول ذات الصلة. 	<p>بنود إجراءات مشروع تآكل الوعاء الضريبي وتحويل الأرباح (BEPS)</p> <p>يكتسب توثيق التسعير التحويلي والتقارير الخاصة بكل دولة زخماً جيداً داخل منطقة دول مجلس التعاون الخليجي، طُبِّقت بعض دول مجلس التعاون الخليجي أيضاً متطلبات المواد الاقتصادية وفقاً للإجراء رقم 5 من مشروع تآكل الوعاء الضريبي وتحويل الأرباح.</p>
<p>ستواصل شركة زين الكويت مراقبة هذا الأمر وضمان الامتثال الكامل وفقاً للقوانين واللوائح التنظيمية ذات الصلة.</p>	<p>تبحث حكومة دولة الكويت في إدخال إصلاحات اقتصادية ومالية كبيرة لتحسين العجز المتزايد في الدولة، يشكل تطبيق ضريبة القيمة المضافة والضريبة الانتقائية جزءاً من المبادرات التي تقترحها الحكومة، وهذا يتماشى مع توصيات هيئات الدولية مثل البنك الدولي وصندوق النقد الدولي.</p> <p>اقترحت الحكومة الكويتية تطبيق الضريبة الانتقائية في العام 2022 وضريبة القيمة المضافة في العام 2023، وتشير تقديرات إلى أن الكويت ستكون قادرة على جمع إيرادات ضريبية إضافية قدرها 1,7 مليار دينار كويتي (حوالي 5.6 مليارات دولار أمريكي) بحلول العام 2025 بعد فرض الضرائب المنكورة آنفاً.</p>

زين السعودية

زين البحرين

التحدي

المشهد التنظيمي

يوصل المجتمع العالمي ومنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مواجهة تحديات مشتركة في المجال التنظيمي بسبب جائحة كوفيد-19، وهناك تأثيرات اقتصادية سلبية مثل: تراخيص الطيف الترددي حيث يكون الطلب أكبر من العرض في البلدان ذات الموارد المحدودة؛ الحصول على طيف ترددي إضافي لاستيعاب احتياجات التقنيات الجديدة ونمو البيانات؛ الالتزام بالسياسات المتغيرة، ووضع قوانين جديدة مثل قوانين حماية البيانات الشخصية للعملاء وبناء المرونة الإلكترونية التي تقودها هيئات تنظيمية مختلفة.

استجابة مجموعة زين

حقائق إضافية

شركة زين البحرين مستعدة للمشاركة في عملية منح/ تجديد ترخيص التردد (100 ميغاهرتز في النطاق C) وهي العملية التي من المتوقع أن تتم من جانب هيئة تنظيم الاتصالات خلال العام 2022.

أرجأت هيئة تنظيم الاتصالات منح 100 ميغاهرتز لمشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة في النطاق C حتى العام 2022.

شركة زين البحرين مستعدة لتكييف ومراجعة مدى حاجة الشركة إلى اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان الامتثال بحلول تاريخ السريان.

أقرّ مجلس الوزراء في البحرين زيادة المعدل القياسي لضريبة القيمة المضافة من 5% إلى 10% اعتباراً من 1 يناير 2022.

أصدرت «هيئة حماية البيانات الشخصية» ثمانية مسودات أوامر تنفيذية تتناول مختلف عناصر قانون حماية البيانات الشخصية/ وتتطرق تلك المسودات إلى حقوق موضوع البيانات، والقواعد التي تحكم معالجة البيانات الحساسة، وما إلى ذلك.

استجابة مجموعة زين

حقائق إضافية

تخطط شركة زين السعودية للاستحواذ على طيف النطاق C في ذلك المزاد، بالإضافة إلى ذلك، ستحتاج الشركة إلى التخطيط للالتزام مالي تجاه الاستحواذ.

تخطط «هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات» لإجراء مزاد للطيف في نطاق 450 ميغاهرتز و600 ميغاهرتز و700 ميغاهرتز و2100 ميغاهرتز الممتد و3800 ميغاهرتز إلى 4000 ميغاهرتز في الفترة من منتصف إلى نهاية عام 2022، وأصدرت الهيئة استشارة عامة في هذا الصدد للحصول على آراء من السوق.

وقّعت شركة الاتصالات المتنقلة المتكاملة المحدودة اتفاقاً مع شركة زين السعودية للاستفادة من البنية التحتية الخاصة بشبكة زين لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة لعملائها، وحدث هذا بعد حصول أن حصلت شركة الاتصالات المتنقلة المتكاملة من الهيئة على رخصة مشغل شبكة اتصالات متنقلة افتراضية.

أصدرت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات تراخيص لشركة «سلام» ولشركة FNC، تشارك زين بنشاط مع مشغلي الشبكات الافتراضية للاتصالات المتنقلة في إعداد اتفاقيات محدثة، وتكلفة الحلول التقنية، وفي الأمور المتعلقة بالاعتراض القانوني، ويتوقع كلا المشغلين إطلاق الخدمات التجارية في موعد لا يتجاوز الربع الأول من العام 2022.



زين العراق

زين الأردن

زين الكويت

حقائق إضافية

تخطط هيئة الاعلام والاتصالات في العراق لإطلاق خاصية إمكانية نقل أرقام الاتصالات المتنقلة (MNP) في العراق، ومن غير المتوقع أن تصبح تلك الخاصية نشطة قبل الربع الرابع من العام 2022، وذلك بسبب التأخير في بدء المشروع.

استجابة مجموعة زين

قدمت شركة زين العراق ملاحظات تقييمية مكثفة حول عملية خاصة إمكانية نقل أرقام الاتصالات المتنقلة التي أخذت فيها هيئة الاعلام والاتصالات ملاحظات زين بعين الاعتبار، وتم تأجيل موعد تنفيذ خاصية إمكانية نقل أرقام الاتصالات المتنقلة إلى نهاية العام 2022.

ستصدر هيئة الاعلام والاتصالات وجهاز الأمن الوطني اللوائح التنظيمية النهائية لتسجيل بطاقات SIM الالكترونية والقياسات البيولوجية الإلكترونية للعملاء والتوقيعات في إطار مشروع نظام التسجيل الإلكتروني المتنقل، الذي من المتوقع أن يصبح سارياً بحلول الربع الأول من العام 2022.

قامت زين بجهود لدى هيئة الاعلام والاتصالات لتنفيذ التسجيل الإلكتروني المتنقل بما يتماشى مع أفضل الممارسات، وعملية التنفيذ مستمرة مع الهيئة وجهاز الأمن القومي للبدء في استخدام بطاقات SIM الإلكترونية في البداية في بغداد كبادرة تجريبية.

حقائق إضافية

بدأت مبادرة مشتركة تشمل جميع المشغلين في تقييم جدوى إدخال عملية «عرف عميلك» إلكترونية وضم العملاء بشكل رقمي شامل لتعزيز تجربة العملاء وتقليل التكاليف.

أطلقت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة مبادرة لإعادة النظر في قانون المعاملات الإلكترونية، وذلك بهدف تسهيل خدمات الثقة والتصديق والشهادات.

استجابة مجموعة زين

تدعم زين عملية التنفيذ لأن عملية «عرف عميلك» إلكترونية مهمة لمكافحة غسل الأموال، ومكافحة تمويل الإرهاب تتطلب أكثر من مجرد معرف إلكتروني قوي بالإضافة إلى الإشراف على تسجيلات بطاقات SIM إلى جانب خدمات أخرى.

ستتعاون زين بنشاط مع هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، حيث أن القانون الجديد يهدف إلى تعزيز التجارة الإلكترونية من خلال توضيح الإطار القانوني لممارسة الأعمال التجارية عبر الإنترنت أو تطوير العقود عبر وسائل الاتصال الإلكترونية، كما يمنح القانون السجلات الإلكترونية نفس القيمة القانونية التي تتمتع بها المستندات المكتوبة.

حقائق إضافية

في أبريل 2021، أصدرت الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات القرار رقم 42 لعام 2021 بشأن لوائح حماية خصوصية البيانات، وتسري تلك اللوائح على جميع مزودي الخدمة الذين يقدمون خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الكويت، وتدعو اللوائح الجديدة إلى الحصول على موافقة لمعالجة البيانات الشخصية، وتحديد الأطراف التي سيتم الكشف عن البيانات لها، وإخطار أصحاب البيانات في حال نقل البيانات إلى خارج الكويت، ويجب على مزودي الخدمة إصدار إشعارات الخصوصية.

وافق بنك الكويت المركزي مؤخراً على منح التراخيص المالية الإلكترونية للمؤسسات التي تتطلع إلى العمل كوسطاء ماليين في المعاملات المالية.

استجابة مجموعة زين

واصلت شركة زين الكويت النقاش مع الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات حول البيانات، وحصلت على توضيحات حول كيفية معالجة جوانب البيانات الشخصية.

تعمل شركة زين الكويت على الامتثال لاشتراطات البنك المركزي على جميع المشغلين التسجيل من أجل الحصول على الترخيص المطلوب للعمل كوسطاء في أي معاملات مالية، وقدمت زين الكويت بالفعل طلبها للحصول على ترخيص مزود بنية تحتية للدفع الإلكتروني (EPIP)، والمتوقع الحصول عليه خلال العام 2022.



زين جنوب السودان

زين السودان

استجابة مجموعة زين

حقائق إضافية

ستواصل زين التعاون مع شركائها من أجل تقديم منتجات وخدمات مبتكرة لتلبية احتياجات المجتمعات في جنوب السودان، مع خطة محددة لتقديم الخدمات المالية على مستوى الاتصالات المتنقلة، بما في ذلك تحويل الأموال عبر الاتصالات المتنقلة والخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

أطلقت شركة Digitel - اللاعب الجديد في جنوب السودان - خدماتها تجارياً في يوليو 2021 بتغطية محدودة داخل جوبا.

ستشارك زين بنشاط في طلب الاستشارة العامة الذي تنظمه الهيئة الوطنية للاتصالات لتقديم الملاحظات التقييمية المناسبة المطلوبة بناءً على أفضل الممارسات.

بموجب قانون حماية البيانات الشخصية، يخضع مشروع قانون حماية البيانات للمراجعة من جانب برلمان جنوب السودان، وطلبت الحكومة من مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة تقديم ملاحظاتهم على المسودة.

استجابة مجموعة زين

حقائق إضافية

تعاونت زين بنشاط مع أصحاب المصلحة المعنيين لتقديم الاستجابة المطلوبة بناءً على تعليمات جهاز تنظيم الاتصالات والبريد.

بدعم من الاتحاد الدولي للاتصالات ومستشارين خارجيين، أصدر جهاز تنظيم الاتصالات والبريد تقرير مراجعة سوقية استراتيجية، وبسبب التقرير الضوء على الثغرات في سوق الاتصالات حيث يجري جهاز تنظيم الاتصالات والبريد استشارة عامة ويستنتج الآراء، وحتى الآن، لم يتوصل الجهاز إلى قرار نهائي.

تُعارض زين هذا الموقف، وستُجرى مناقشات أخرى مع المجلس السيادي.

إعتباراً من 1 يناير 2021، فإن ضريبة الاتصالات المتنقلة على خدمات الاتصالات كنسبة مئوية من إجمالي الإيرادات زادت من 7% إلى 10%.

التحدي

تغيّر المناخ

تغيّر المناخ يؤثر على منطقة الشرق الأوسط من خلال ارتفاع درجات الحرارة، وزيادة الجفاف، وزيادة حالات الطقس المتطرفة، ويمكن أن تؤدي تلك التأثيرات إلى زيادة الضغط على التوترات الحالية المفروضة على موارد كالغذاء والماء.

حقائق إضافية

- تحتوي المنطقة على 11 من بين الدول الـ 17 الأكثر معاناة من ندرة المياه في العالم.
- من المتوقع أن يعاني إنتاج الغذاء بشدة نتيجة تأثير ما يقرب من ثلث أراضي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بالحرارة الشديدة.
- يؤدي تغيّر المناخ أيضاً إلى خلق فجوة أكبر، حيث تتأثر الفئات الأكثر ضعفاً بندرة المياه وانعدام الأمن الغذائي، بالإضافة إلى الحاجة إلى الهجرة والانتقال.

استجابة مجموعة زين

تواصل زين اتخاذ موقف قوي في ما يتعلق بتقليل تأثيراتها البيئية في جميع المجالات، وتدرك زين تأثير ذلك على خلق سلسلة جديدة من المخاطر مثل ارتفاع متوسط درجات الحرارة وزيادة الطقس المتطرف، بالإضافة إلى ذلك... فإن الشركة حددت الفرص لتصبح أكثر كفاءة في استخدام الموارد.

تواصل زين تقييم أهدافها الخاصة بالانبعاثات على مستوى عملياتها التشغيلية وتحسين عملية إعداد التقارير لضمان تضمين الشركة لانبعاثات النطاق رقم 3.

لمعرفة المزيد، يرجى زيارة قسم تغيّر المناخ على موقع مجموعة زين الإلكتروني وقسم "عملنا المناخي" في الصفحة رقم 148 من هذا التقرير.



التحدي

تطوير القوى العاملة المستقبلية

تُظهر الاتجاهات العالمية الحالية أن القوى العاملة في المستقبل ستشهد تحولاً مع تحول المزيد من الوظائف إلى الأتمتة واستخدام الذكاء الاصطناعي، كما أن الحلول الرقمية تحول الأعمال التجارية، ووفقاً لورقة نشرتها مؤسسة برايس ووتر هاوس كوبر بعنوان: «القوى العاملة المستقبلية»، فإن الاتجاهات التالية هي القوى العاملة التي تشكل الأساس لما تحتاج الشركات مراعاته:

- الاختراقات التكنولوجية
- التحولات الديموغرافية (السكانية)
- التحضر السريع
- تحولات القوة الاقتصادية العالمية
- ندرة الموارد والتغير المناخي

بالنظر إلى الأمور من خلال عدسة هذه الاتجاهات، تعتبر منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا عالية المخاطر، وذلك لأنها تحتوي أضخم شرائح شبابية، حيث يتم الضغط على الحكومات لضمان خلق فرص عمل كافية لتدفقات الشباب، بالإضافة إلى ذلك... تعتبر فجوة المهارات تحدياً كبيراً، حيث تجد شركات الأعمال والمؤسسات صعوبة في توظيف المهارات والمواهب المطلوبة محلياً.



استجابة مجموعة زين	حقائق إضافية
تواصل زين مراقبة قوتها العاملة الخاصة بخطة التنمية المستقبلية، وذلك للتأكد من أنها تتماشى مع فجوات المهارات، وتوظيف أفضل المواهب والاحتفاظ بها، وبصفتها مزود خدمة رقمية، فإن زين معرضة بشكل كبير لأتمتة الوظائف الحالية واستبدالها، بالتالي، يجب أن تضمن استمرارها في تطوير قوتها العاملة وإعادة تأهيلها.	<ul style="list-style-type: none"> • وفقاً لمسح أجراه المنتدى الاقتصادي العالمي لأصحاب العمل، فإن المهارات المتعلقة بالتفكير التحليلي والنقدي والتعلم النشط وحل المشكلات المعقدة والإبداع ستشهد أعلى نمو بحلول العام 2025. • تبلغ نسبة البطالة بين الشباب في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 31%، ويشكل خريجو الجامعات ما يقرب من 30% من إجمالي العاطلين عن العمل. • تشير التقديرات إلى أن 41% من جميع أنشطة العمل في الكويت عُرضة للأتمتة، كما هو الحال بالنسبة لـ 46% في البحرين والسعودية. • ساهم تباطؤ التوظيف في القطاع العام في ارتفاع معدلات بطالة الشباب المتعلمين، لا سيما بين الإناث.
من خلال تقييم المهارات المطلوبة، حددت زين مجالات الخبرة التالية كمكونات أساسية لنموها، وبشكل ربع سنوي، تواصل زين تتبّع عدد الموظفين الذين يتمتعون بهذه المهارات.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. التحليلات 2. التمكين الرقمي 3. الابتكار والإبداع 4. القيادة 	

مشاركة أصحاب المصلحة



مشاركة أصحاب المصلحة

إن عملية الاتصال الاستباقية والمتسقة والشفافة هي في صميم الكيفية التي نتعامل مجموعة زين بها مع مختلف أصحاب المصلحة، ومن خلال القيام بذلك، نسعى زين بشكل فعال إلى تحقيق أهدافها التجارية والتنظيمية لضمان أنها تلبي وتظل مستجيبة لاحتياجات كل من أصحاب المصلحة الرئيسيين.

يوضح هذا القسم الكيفية التي نتعامل زين بها مع أولويات واهتمامات وهواجس مجموعاتها ذات الصلة.

وتيرة المشاركة	استجابتنا	أولويات أصحاب المصلحة	أصحاب المصلحة
نستثمر بشكل مستمر في تطوير شبكاتنا لتوفير تغطية وخدمات أحدث وأكثر موثوقية وجودة.	ضخ استثمارات في جودة شبكتنا وفي نطاق تغطيتها.	خدمة يمكن الاعتماد عليها ويسهل الوصول إليها	عملاؤنا: 48.9 مليون عميل
نقوم بمراجعات شهرية وربع سنوية مع جميع شركاتنا التابعة لنا.	مراجعة أداء شبكاتنا.		
بشكل مستمر.	توفير امكانية الوصول إلى أحدث تطورات التكنولوجيا.	خدمة ابتكارية	
بشكل مستمر.	مواصلة إطلاق شبكات الجيل الخامس في الكويت والسعودية والبحرين.		
بشكل يومي.	تنويع واستكشاف منتجات وخدمات إضافية.		
بشكل يومي.	إطلاق منتجات وخدمات مصممة خصيصاً، التي تغطي شرائح القيمة المختلفة، وتلبية احتياجات الاتصال للعملاء بالنسبة لكل من خدمات الصوت والبيانات.	خدمة ميسورة التكلفة	
بشكل يومي.	توفير خدمات الاتصال الأساسية والخدمات ذات القيمة المضافة لعملائنا بأسعار ميسورة.	خدمة يسهل الوصول إليها	
خلال فترات الإغلاق في شركاتنا التابعة.	قامت زين بتأمين أجهزة كمبيوتر وأدوات (هواتف ذكية وشبكات افتراضية خاصة وبنية تحتية افتراضية لسطح المكتب ووصلات بيانات) لموظفيها الذين يتعاملون مع العملاء، حتى يتمكنوا من الاستمرار في تسوية استفسارات العملاء أثناء العمل من المنزل.		
بشكل يومي.	ضمان توفر الخدمات من خلال قنوات متعددة (التطبيق النقال، وعبر الإنترنت، ومنافذ البيع بالتجزئة، ومراكز الاتصال)		
متاحة حالياً في الأردن، ومن المقرر أن يتم طرحها على مستوى بقية شركاتنا التابعة بحلول العام 2025.	ذوفر أيضا باقات لضعاف السمع.		



أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	وتيرة المشاركة
عملاؤنا: 48.9 مليون عميل	سهولة ووضوح وشفافية الفوترة	تقديم الدعم من خلال مراكز الاتصال والقنوات المفتوحة الأخرى.	بشكل ربع سنوي.
		تقديم خدمات وخيارات فوترة عبر الإنترنت.	بشكل يومي.
		فواتير العملاء متاحة لهم من خلال قنواتنا الرقمية ومراكز اتصالنا.	بشكل يومي.
		سياسات أمن المعلومات تخضع للمراجعة بشكل سنوي.	بشكل يومي.
أمن المعلومات وحماية البيانات.	تتواءم زين مع المعيار العالمي رقم ISO/IEC 27001 من أجل تضمين ضوابط الأمن التقني والتشغيلي والإداري والمادي لحماية أي معلومات من الإختراق أو الإفشاء غير المصرح به.	تتواءم زين مع المعيار العالمي رقم ISO/IEC 27001 من أجل تضمين ضوابط الأمن التقني والتشغيلي والإداري والمادي لحماية أي معلومات من الإختراق أو الإفشاء غير المصرح به.	بشكل يومي.
	تعكف زين على صياغة سياسة خصوصية البيانات الخاصة بها لتوفير إرشادات للشركات التابعة حول جمع ومعالجة واستخدام المعلومات الشخصية بما يضمن الامتثال مع القوانين واللوائح التنظيمية السارية.	تتواءم زين مع المعيار العالمي رقم ISO/IEC 27001 من أجل تضمين ضوابط الأمن التقني والتشغيلي والإداري والمادي لحماية أي معلومات من الإختراق أو الإفشاء غير المصرح به.	بشكل يومي.
	تقوم بتشغيل مراكز الاتصال وقنوات الاتصال ذات الصلة، مثل الفروع ومراكز الاتصال وقنوات التواصل الاجتماعي، حيث يتم تحويل الشكاوى بعد ذلك إلى قسم التسويات.	تتواءم زين مع المعيار العالمي رقم ISO/IEC 27001 من أجل تضمين ضوابط الأمن التقني والتشغيلي والإداري والمادي لحماية أي معلومات من الإختراق أو الإفشاء غير المصرح به.	بشكل يومي.
حل سريع وفعال للشكاوى	نواصل معالجة التحولات والتغيرات في احتياجات العملاء وسلوكهم.	نواصل معالجة التحولات والتغيرات في احتياجات العملاء وسلوكهم.	بشكل مستمر.
خدمة عملاء عالية الجودة	نحافظ على قنوات مختلفة لإبقاء العملاء على اطلاع، وتلقي التعليقات وقياس الأداء (من خلال استطلاعات رضا العملاء، واستطلاعات تجربة المتجر، ومراكز الاتصال، وتتيح العلامات التجارية).	نحافظ على قنوات مختلفة لإبقاء العملاء على اطلاع، وتلقي التعليقات وقياس الأداء (من خلال استطلاعات رضا العملاء، واستطلاعات تجربة المتجر، ومراكز الاتصال، وتتيح العلامات التجارية).	بشكل مستمر.

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	وتيرة المشاركة
عملاؤنا: 48.9 مليون عميل	خدمة يسهل الوصول إليها.	ضمان أن قنوات مبيعاتنا مشتملة لذوي الاحتياجات الخاصة.	بشكل ربع سنوي.
		توفير قنوات رقمية وقنوات بديلة لمندوبي توصيل المنتجات.	بشكل يومي.
		تواصل عبر الرسائل المباشرة ومنصات التواصل الاجتماعي ومنافذ الإعلام المختلفة.	بشكل يومي.
		توفير معلومات محدثة عن قنوات التواصل الخاصة بـ زين.	بشكل يومي.
البقاء على اطلاع حول العروض الترويجية والمعلومات ذات الصلة	توفير دعم احترافي في جميع متاجر البيع بالتجزئة ومنافذ البيع ومراكز الاتصال الخاصة بنا إلى جانب قنوات رقمية متنوعة مثل: تطبيق زين MyZain و"واتساب".	توفير دعم احترافي في جميع متاجر البيع بالتجزئة ومنافذ البيع ومراكز الاتصال الخاصة بنا إلى جانب قنوات رقمية متنوعة مثل: تطبيق زين MyZain و"واتساب".	بشكل يومي.
خدمات مخصصة (منتجات وخدمات شاملة وتناسب مختلف الاحتياجات وأنماط الحياة)	الحفاظ على تفاعل مستمر مع العملاء لضمان فهم دقيق لاحتياجاتهم (تشمل أمثلة عمليات التفاعل: أبحاث العملاء، وجمع الملاحظات داخل منافذ البيع بالتجزئة ومراكز الاتصال).	الحفاظ على تفاعل مستمر مع العملاء لضمان فهم دقيق لاحتياجاتهم (تشمل أمثلة عمليات التفاعل: أبحاث العملاء، وجمع الملاحظات داخل منافذ البيع بالتجزئة ومراكز الاتصال).	بشكل يومي.
	تصميم وتقديم باقات مجمعة تجمع بين البيانات المتنقلة وباقات الخدمة مع منتجات أخرى.	تصميم وتقديم باقات مجمعة تجمع بين البيانات المتنقلة وباقات الخدمة مع منتجات أخرى.	بشكل يومي.
	تقديم باقات مخصصة لشرائح محددة مثل: الشباب، الطلاب، النساء، المحرومين والمهمشين، اللاجئين، أصحاب الاحتياجات الخاصة، ومن هم في أدنى الهرم الاجتماعي.	تقديم باقات مخصصة لشرائح محددة مثل: الشباب، الطلاب، النساء، المحرومين والمهمشين، اللاجئين، أصحاب الاحتياجات الخاصة، ومن هم في أدنى الهرم الاجتماعي.	متاحة بشكل مستمر على مستوى جميع شركاتنا التابعة وتفاصيلها واردة في قسم منتجاتنا وعملاؤنا ضمن هذا التقرير في صفحة رقم 113
	زين من الكيانات الموقعة على وثيقة مبادئ تشجيع الإدماج الرقمي لذوي الاحتياجات الخاصة التي أصدرها اتحاد GSMA.	N/A	

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	وتيرة المشاركة
المساهمون والمستثمرون: أكبر مساهم هو الهيئة العامة للاستثمار بنسبة 24.22%.	توفير فهم عادل وشفاف لاستراتيجية الشركة وأعمالها للمستثمرين المحتملين والفاعليين	تقديم إفصاحات سوقية.	تقدم زين إفصاحات سوقية وفقاً لتعليمات هيئة أسواق المال، وكلما اعتُبر ذلك ضرورياً.
	التميز الإداري	زيادة الشفافية والكفاءة.	بشكل ربع سنوي.
	ضمان الوصول إلى المديرين التنفيذيين على المستوى C.	بشكل شهري.	
	تشجيع مزيد من المستثمرين على الاهتمام بأسهم الشركة، وهو الأمر الذي نأمل أن يحسن الأداء النسبي للأسهم	توفير اتصالات وتحديثات من خلال إدارة علاقات المستثمرين.	بشكل أسبوعي.
	إصدار تقارير دورية (مثل القوائم المالية، بيانات الأرباح، عروض المستثمرين، تقارير المحللين، عروض الأرباح، والبيانات المالية المدققة، إلخ).	إجراء مكالمات مع محللين حول الأرباح.	بشكل ربع سنوي.
	تزويد المستثمرين وأصحاب المصلحة الآخرين بصورة واضحة وصادقة ودقيقة عن أداء الشركة بالإضافة إلى آفاقها المستقبلية	حضور مؤتمرات افتراضية لتعزيز العلاقات مع كل من المستثمرين الحاليين والمحتملين.	بشكل ربع سنوي.
	استهداف المستثمرين المحتملين.	بشكل ربع سنوي.	
	إتاحة قنوات مشاركة متعددة مع المؤسسة	إقامة منتديات وظيفية.	بشكل ربع سنوي.
	انتهاج سياسة الباب المفتوح مع الإدارة العليا.	بشكل يومي.	

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	وتيرة المشاركة
عملاؤنا: 48.9 مليون عميل	خدمات مخصصة (منتجات وخدمات شاملة وتناسب مختلف الاحتياجات وأنماط الحياة)	نتتبع مؤشر صافي نتائج المرؤج - وهو الدرجة التي يوصي بها العملاء آخريين بخدماتنا - على مستوى شركائنا التابعة.	بشكل أسبوعي.
	مواصلة تحقيق ربحية.	تماشيا مع اللوائح الحكومية، قدمت الشركة إرشادات ومستلزمات السلامة للموظفين في الفروع المادية.	خلال فترات الإغلاق
	زيادة قاعدة العملاء.	واصلنا توفير قناة رقمية تفاعلية اسمها zBot، وهي خدمة عملاء ذكية تستخدم الذكاء الاصطناعي (AI) للاستجابة لاحتياجات العملاء.	غير متاح
	محافظة على قيمة المساهمين.	محافظة على إمكانية الوصول إلى الإدارة والتميز.	بشكل أسبوعي.
المساهمون والمستثمرون: أكبر مساهم هو الهيئة العامة للاستثمار بنسبة 24.22%.	عائد قوي على الاستثمار	مواصلة تحقيق ربحية.	بشكل أسبوعي.
	محافظة على قيمة المساهمين.	زيادة قاعدة العملاء.	بشكل أسبوعي.
	محافظة على إمكانية الوصول إلى الإدارة والتميز.	بشكل أسبوعي.	
	تقديم معلومات وتحديثات من خلال إدارة علاقات المستثمرين.	بشكل أسبوعي.	
	توفير فهم عادل وشفاف لاستراتيجية الشركة وأعمالها للمستثمرين المحتملين والفاعليين	إصدار تقارير دورية (مثل: البيانات المالية، وبيانات الأرباح، وعروض المستثمرين، وتقارير المحللين، وعروض الأرباح، والبيانات المالية المدققة، إلخ).	بشكل ربع سنوي.
	إجراء مكالمات تحليلية ومناقشات عن الأرباح	بشكل ربع سنوي.	
	انعقاد اجتماع الجمعية العمومية السنوي، وفي نفس الوقت الالتزام بتدابير التباعد الاجتماعي من أجل الحفاظ على الصحة.	بشكل سنوي.	
	إجراء اجتماعات افتراضية فردية مع مستثمرين حاليين ومستثمرين محتملين ومع محللين.	بشكل ربع سنوي.	
	الإفصاح عن الأداء المالي للمجموعة.	بشكل ربع سنوي.	

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	وتيرة المشاركة
موظفونا: 7,215 موظف بدوام كامل	فرص التطوير والنمو وتنمية المهارات	في إطار استراتيجية WE ABLE ، أطلقنا مبادرة جديدة تحت اسم GROW، وهي برنامج تنموي مدته شهرين ويوجهه موظفو زين لذوي الاحتياجات الخاصة من أجل نشر التوعية وتوسيع نطاق معرفتهم باشتغال الإعاقة مع عملائنا وموظفينا.	بشكل سنوي، التفاصيل موضحة في قسم أجددة الاستدامة الخاصة بنا في هذا التقرير، صفحة رقم <u>131</u>
	رواتب تنافسية	أجرينا ممارسات معيارية واستطلاعات حول الرواتب لدى مؤسسات إقليمية ودولية مماثلة، وتطبيق جدول للرواتب.	بشكل نصف سنوي.
	العمل لدى مؤسسة تنسجم مع قيمهم	طبقنا قنوات تفاعل متعددة.	بشكل مستمر.
		نفذنا برامج مشاركة متعددة مثل التنوع بين الجنسين وأنشطة أخرى ذات صلة بالاستدامة.	بشكل ربع سنوي.
		مشاركة موظفينا في برامج عن الأنشطة ذات الصلة بالاستدامة.	بشكل مستمر.
	الوصول إلى المؤتمرات الدولية وفرص التواصل	تمكين موظفينا من المشاركة في مؤتمرات ومنتديات.	يتم تشجيع الموظفين على تطوير مهاراتهم وتعزيزها كلما سنحت فرص لذلك.
	حماية الصحة والسلامة	المحافظة على سياسة الصحة والسلامة للموظفين والعمال المؤقتين.	بشكل مستمر.
		إجراء تدريبات على الحريق والطوارئ، اختيار موظفين اثنين من كل طابق لتدريبهما كي يكونا مرشدا إطفاء في حالات الطوارئ.	إجراء تدريبات على الحرائق والطوارئ بشكل سنوي وفقا للسياسة، ولكن بعد الحصول على موافقة إدارة الدفاع المدني، بالإضافة إلى ذلك، تقوم فرق المخاطر بفحص أبواب الطوارئ بشكل شهري للتأكد من أنه لا توجد أي عوائق في الممرات، لكن تم تعليق التدريبات بسبب جائحة كوفيد-19 والعمل من المنزل.

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	وتيرة المشاركة
موظفونا: 7,215 موظف بدوام كامل	الأمان والرضا الوظيفي	مشاركة الموظفين، والحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة، وتطوير خطط العمل بناء على ملاحظات الموظفين.	التواصل مع موظفينا من خلال قنوات الاتصال المختلفة التي تشمل وسائل التواصل الاجتماعي والتواصل الداخلي.
		ضمان الأمان والاستمرار الوظيفي.	فترات الحجر الصحي لم يتم خصمها من أرصدة أي إجازات أو أجور.
	مستحقات ومزايا الموظفين	نقدم باقات مزايا ومستحقات تنافسية تضاهي الأسواق المحلية.	غير متاحة.
		توفير خدمات وباقات ترفيهية للموظفين بأسعار مخفضة.	بشكل ربع سنوي.
	فرص التطوير والنمو وتنمية المهارات	طورنا برنامج تدريب وتطوير شامل يوفر لموظفينا العديد من الفرص للتحسين بشكل كلي.	توفر زين فرص تدريب لموظفينا كلما اقتضى الأمر ذلك، بالإضافة إلى إتاحة فرص تدريب بشكل دوري للموظفين في مجالاتهم ذات الصلة.
		وضعنا سياسات لإدارة التعاقب في المناصب، وطورنا أدلة للموظفين لتسهيل نموهم الوظيفي.	بشكل سنوي.
		واصلنا قيادة منصة إلكترونية داخلية، Zainiac، حيث يتبادل الموظفون من خلالها الأفكار الإبداعية ويبتكرون الحلول التي تهدف إلى تحفيز الإبداع داخل المؤسسة.	بشكل نصف سنوي.
		استحدثنا منصة إرشادية جديدة بعنوان المرأة في مجال التكنولوجيا، وهي عبارة عن برنامج إرشادي للطالبات الجامعيات اللاتي يدرسن في مجال العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات، ويرغبن في الحصول على الإرشاد من جانب موظفي زين من ذوي الخبرة للبدء في المسارات المهنية المستقبلية.	بشكل سنوي، التفاصيل موضحة في قسم أجددة الاستدامة الخاصة بنا في هذا التقرير، صفحة رقم <u>140</u>

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	وتيرة المشاركة	
الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية: الأحياء المجاورة لمحطاتنا ووسائل الإعلام والمنظمات غير الحكومية ومجموعات المناصرة والجمعيات الخيرية والمؤسسات والمدارس والجامعات والمؤسسات الطبية.	توفير شروط مواتية.	تشجيع المناقشات مع الإدارات ذات الصلة من خلال الإدارة العليا.	جُهد مستمر.	
	الأحياء المجاورة لمحطاتنا ووسائل الإعلام والمنظمات غير الحكومية ومجموعات المناصرة والجمعيات الخيرية والمؤسسات والمدارس والجامعات والمؤسسات الطبية.	مناقشة والتفاوض بشأن العقود وشروطها.	جُهد مستمر.	
	تتبع استهلاك المجموعة من المياه بهدف تقليص الاستهلاك.	بشكل رُبع سنوي.	الاستهلاك.	
شركاء العمل: الموردون والمقاولون والموزون.	سداد المدفوعات في المواعيد المقررة.	إجربنا تقييمات دورية.	بانظام.	
	المحافظة على قنوات اتصال مفتوحة وصياغة شروط العقود والاتفاقيات بوضوح لضمان اتفاق الطرفين على طرق وتواريخ الدفع.	بشكل رُبع سنوي، ووفقاً لمقتضيات كل عقد.	قدمت زين إرشادات ومستلزمات السلامة لموظفيها في الفروع المادية.	خلال فترات الإغلاق.
	إجراء اتصالات داخلية وخارجية بشأن إجراءات السلامة المتعلقة بجائحة كوفيد-19، وذلك من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة ونغمات معاودة الاتصال وقنوات الإذاعة والوسائط التقليدية واللوحات الإعلانية.	خلال فترات الإغلاق، أطلقت زين الأردن حملة توعوية بالتعاون مع اليونيسيف.	إجراء اتصالات داخلية وخارجية بشأن إجراءات السلامة المتعلقة بجائحة كوفيد-19، وذلك من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة ونغمات معاودة الاتصال وقنوات الإذاعة والوسائط التقليدية واللوحات الإعلانية.	خلال فترات الإغلاق واستمرت على مدار العام.
الحفاظ على فرص التفاعل المتكرر والمشاركة مع زين.	الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة.	تواصل زين مع شركاء أعمالها بشكل مستمر.	أعدت زين التأكيد على دعمها ضد "كوفيد-19".	
	المشاركة في منتديات تشمل جميع الأسواق التي تعمل فيها زين، وذلك لضمان التوافق في النهج الاستراتيجي.	بشكل سنوي.	يتم تقييم جميع مباني شركة زين بشكل دوري، وتم تزويد طاقم الصيانة الحالي بمواد تعقيم وتنظيف محددة لضمان التطهير السليم والسلامة.	أعدت زين التأكيد على دعمها ضد "كوفيد-19".
	أتمتة عمليات التواصل مع الموردين لضمان استجابات الشفافة ومواتية.	بشكل مستمر.	أعدت زين بوابة التطعيم الأردنية من الرسوم، وأقامت حملتها الرمضانية بالتعاون اليونيسيف دعماً للتطعيمات.	أعدت زين التأكيد على دعمها ضد "كوفيد-19".

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	وتيرة المشاركة
الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية: الأحياء المجاورة لمحطاتنا ووسائل الإعلام والمنظمات غير الحكومية ومجموعات المناصرة والجمعيات الخيرية والمؤسسات والمدارس والجامعات والمؤسسات الطبية.	الالتزام ببناء سيناريوهات تغير المناخ ساعد على تقليص تأثيرات الاحتباس الحراري، وفي الوقت نفسه خفض المخاطر المادية والانتقالية المرتبطة تغير مناخ.	أطلقنا عدة حملات عبر مواقع التواصل الاجتماعي للتوعية بمخاطر تغير المناخ.	جُهد مستمر.
	الأحياء المجاورة لمحطاتنا ووسائل الإعلام والمنظمات غير الحكومية ومجموعات المناصرة والجمعيات الخيرية والمؤسسات والمدارس والجامعات والمؤسسات الطبية.	ملتزمون بتعزيز أهداف التنمية المستدامة.	جُهد مستمر.
	تتبع استهلاك المجموعة من المياه بهدف تقليص الاستهلاك.	بشكل رُبع سنوي.	الاستهلاك.
مشاركة زين في الفعاليات والمنتديات المجتمعية ذات الصلة.	مشاركة زين في الفعاليات والمنتديات المجتمعية ذات الصلة.	قدمت زين إرشادات ومستلزمات السلامة لموظفيها في الفروع المادية.	بانظام.
	مشاركة زين في الفعاليات والمنتديات المجتمعية ذات الصلة.	قدمت زين إرشادات ومستلزمات السلامة لموظفيها في الفروع المادية.	خلال فترات الإغلاق.
	مشاركة زين في الفعاليات والمنتديات المجتمعية ذات الصلة.	قدمت زين إرشادات ومستلزمات السلامة لموظفيها في الفروع المادية.	خلال فترات الإغلاق واستمرت على مدار العام.
مشاركة زين في الفعاليات والمنتديات المجتمعية ذات الصلة.	مشاركة زين في الفعاليات والمنتديات المجتمعية ذات الصلة.	يتم تقييم جميع مباني شركة زين بشكل دوري، وتم تزويد طاقم الصيانة الحالي بمواد تعقيم وتنظيف محددة لضمان التطهير السليم والسلامة.	أعدت زين التأكيد على دعمها ضد "كوفيد-19".
	مشاركة زين في الفعاليات والمنتديات المجتمعية ذات الصلة.	يتم تقييم جميع مباني شركة زين بشكل دوري، وتم تزويد طاقم الصيانة الحالي بمواد تعقيم وتنظيف محددة لضمان التطهير السليم والسلامة.	أعدت زين التأكيد على دعمها ضد "كوفيد-19".
	مشاركة زين في الفعاليات والمنتديات المجتمعية ذات الصلة.	يتم تقييم جميع مباني شركة زين بشكل دوري، وتم تزويد طاقم الصيانة الحالي بمواد تعقيم وتنظيف محددة لضمان التطهير السليم والسلامة.	أعدت زين التأكيد على دعمها ضد "كوفيد-19".

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	وتيرة المشاركة
شركاء العمل: الموردون والمقاولون والموزعين.	البقاء على اطلاع على إرشادات ومعايير زين في ما يتعلق بحقوق الإنسان والصحة والسلامة والبيئة ومعايير العمل.	نشر مدونة قواعد السلوك الخاصة بموردي زين، التي يتم تضمينها مع جميع العقود.	تقوم زين بإرسال مدونة قواعد سلوك الموردين عند تأهيل وضم موردين جدد، وتبليغها للموردين الحاليين بشكل سنوي، بالإضافة إلى ذلك، تقوم زين بإعادة إرسال مدونة قواعد سلوك الموردين الخاصة بها إلى جميع الموردين إذا تم إجراء تغييرات عليها.
		توفير استبيان تقييم الموردين عند تأهيل موردين جدد أو إعادة التواصل مع الموردين الحاليين.	بشكل سنوي.
		تقوم زين بمتابعة مدى التزام مورديها بـ <u>بيان سياسة حقوق الإنسان</u> .	بشكل نصف سنوي.
		الوصول إلى كافة المعلومات حول الشركة، بما في ذلك البيانات المالية وبيانات العملاء والمعلومات الأخرى ذات الصلة.	نشر التقرير السنوي وإصدار التقارير الدورية الأخرى. بشكل سنوي.
		الحفاظ على قنوات مباشرة مفتوحة وعلى تفاعلات متكررة مع المسؤولين الحكوميين.	بشكل ربع سنوي.
		الحفاظ على جودة الشبكة والتغطية.	بشكل مستمر.
		الامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية.	وفقاً للقوانين واللوائح التنظيمية، يتم تقديم تقارير سنوية أو نصف سنوية إلى جانب تقديم إفصاحات محدثة حول المعلومات ذات الأهمية النسبية.
الحكومة والهيئات التنظيمية: بورصة الكويت المالية (البورصة)، وهيئة أسواق المال، وهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، والهيئات التنظيمية الوطنية الأخرى للاتصالات، ووزارات الاتصالات.	الحرس على ضمان الامتثال والإشراف عليه من خلال إدارة الحوكمة والامتثال وإدارة الشؤون التنظيمية والأقسام الوظيفية الأخرى ذات الصلة.	الامتثال للوائح الملائمة.	تقوم زين بإرسال مذكرات الشركات والضرائب الأخرى.
	إجراء اجتماعات واتصالات مستمرة مع السلطات الضريبية للتأكد من مواكبتنا لأحدث قوانين الضرائب.	تقديم إقرار الضرائب غير المباشرة.	تسليم إقرارات ضريبة الدخل على الشركات والركابة وضريبة دعم العمالة الوطنية.
	التواصل مع مستشاري ضرائب خارجيين وتلقي نشرات إخبارية عن أحدث قوانين وأنظمة الضرائب.	تسليم ضريبة الدخل على الرواتب إلى مصلحة الضرائب.	بشكل سنوي.
	الحرس على ضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية في الدول التي نعمل فيها.	إجراء اجتماعات واتصالات مستمرة مع السلطات الضريبية للتأكد من مواكبتنا لأحدث قوانين الضرائب.	بشكل مستمر.
	حماية حقوق أصحاب المصلحة.	يتم تنفيذها من خلال إطار الحوكمة المؤسسية.	بشكل مستمر، بما في ذلك التقارير الدورية.



أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	وتيرة المشاركة
الحكومة والهيئات التنظيمية: بورصة الكويت المالية (البورصة)، وهيئة أسواق المال، والهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، والهيئات التنظيمية الوطنية الأخرى للاتصالات، ووزارات الاتصالات.	حماية حقوق أصحاب المصلحة.	السياسة التي وافق عليها مجلس الإدارة معموماً وبها ويتم مشاركتها مع الإدارة التنفيذية.	بشكل سنوي.
	تطوير سمعة الشركة، وتوفير التأمين ضد الأحداث غير المتوقعة.	التأكد من تطبيق مبادئ الشفافية على مستوى المجموعة بأكملها، مع التركيز على أن تعمل إدارة الحوكمة المؤسسية وإدارة علاقات المستثمرين بشكل جماعي لضمان الشفافية والكفاءة على مستوى جميع العمليات.	بشكل مستمر، بما في ذلك التقارير الدورية.
	تطوير سمعة الشركة، وتوفير التأمين ضد الأحداث غير المتوقعة.	الاستثمار في جودة الشبكات ونطاق تغطيتها.	بشكل مستمر.
	تطوير سمعة الشركة، وتوفير التأمين ضد الأحداث غير المتوقعة.	المحافظة على استمرارية الأعمال وخطط الطوارئ.	بشكل مستمر.
	تطوير سمعة الشركة، وتوفير التأمين ضد الأحداث غير المتوقعة.	المحافظة على التغطية التأمينية للأصول المهمة (مثل مراكز البيانات والموظفين).	بشكل مستمر.
	التوعية بالمخاطر المؤسسية الرئيسية.	تحديث سجل المخاطر.	بشكل سنوي.
	التوعية بالمخاطر المؤسسية الرئيسية.	تحديث مؤشرات المخاطر الرئيسية.	بشكل ربع سنوي.
التوعية بالمخاطر المؤسسية الرئيسية.	الحفاظ على خطط التخفيف لجميع مخاطر المجموعة الرئيسية التي يتم إبلاغها مباشرة إلى لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة.	بشكل ربع سنوي.	

تأثيراتنا الاقتصادية



تأثيراتنا الاقتصادية

التحدي

وفقاً لشركة Acuant – وهي مزود حلول توثيق الهوية الرقمية الشاملة – يمتلك 8,6% فقط من السكان البالغين في جنوب السودان حساباً مصرفياً.

الارتباك العالمي في سلسلة التوريد بسبب الجائحة سلط الضوء على زيادة المخاطر التشغيلية والبيئية والاجتماعية والحوكمة فضلاً عن المخاطر المتعلقة بالسمعة.

على الصعيد العالمي، لا يمتلك 1.7 مليار شخص إمكانية الوصول إلى حسابات مصرفية وغير قادرين على إجراء معاملات مالية آمنة.

استجابة زين

دخلت شركة زين جنوب السودان في شراكة مع شركة "ترينيتي تكنولوجيز المحدودة" (TTL) وأطلقت منصة "m-Gurush"، وهي منصة للأموال المتنقلة، وفي نهاية العام 2021، بلغ عدد العملاء المسجلين لدى المنصة 617,000 عميل.

خلال العام، وضعت المجموعة بياناً لسياسة حقوق الإنسان، حيث قام 100% من الموردين المسجلين حديثاً بالتوقيع على بيان تلك السياسة.

واصلت زين تأسيس نهج موحد لخدمات التكنولوجيا المالية من خلال إطلاق منصات تحويل الأموال المتنقلة في العراق والأردن والسعودية وجنوب السودان.

الأداء المالي

حققت مجموعة زين أداءً ماليًا قويا في العام 2021، إذ جاءت الأرباح الصافية بنمو بلغ 2% مقارنة بالعام قبل الماضي، وحققت عمليات المجموعة إيرادات مجمعة بقيمة 5 مليار دولار.

الأداء المالي: القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة والموزعة

	2020		2021	
	بالمليون دولار أمريكي	بالمليون دينار كويتي	بالمليون دولار أمريكي	بالمليون دينار كويتي
الإيرادات	5,311	1,627	5,044	1,520
تكلفة المبيعات	(1,462)	(448)	(1,530)	(461)
تكاليف التشغيل	(1,651)	(506)	(1,421)	(428)
صافي الربح	605	185	616	186
الأرباح المحتجزة	1,183	359	1,125	340
الأرباح الموزعة	(432)	(133)	(615)	(186)
توزيعات الأرباح المدفوعة للحقوق غير المسيطرة	(20)	(6)	(15)	(4)
تكاليف الموظفين	(419)	(129)	(423)	(127)
تكاليف التمويل المدفوعة	(252)	(77)	(150)	(45)
(سداد)/حصيلة قروض بنكية (صافي)	(636)	(193)	378	114
مدفوعات ضريبة الدخل	(138)	(42)	(62)	(19)
المدفوع لمؤسسة الكويت للتقدم العلمي مدفوعة الأجر	(2.2)	(0.7)	(14)	(4)
المدفوع لضريبة دعم العمالة الوطنية وللرعاية	(55)	(17)	(20)	(6)

سلطت جائحة كوفيد-19 الضوء على حاجة أسواق الشرق الأوسط وشمال إفريقيا إلى المزيد من الاستثمار في البنية التحتية الرقمية والابتكارات التكنولوجية، وقد أدى ذلك إلى جذب المستثمرين العالميين للدخول في شراكات مع كيانات خاصة وعامة لخدمة هذه الأهداف، حيث دائما ما كانت تؤكد الحكومات في منطقة الشرق الأوسط على أهمية تنويع إيراداتها مع التركيز على التحول الرقمي عبر مسارات متعددة.

تدرك مجموعة زين دورها في ضمان تبنيتها نهجا شاملا للتحول الرقمي، باعتبارها المزود الرائد للخدمات الرقمية في المنطقة، لذا تسعى جاهدة إلى توفير مجموعة من المنتجات والخدمات المبتكرة لقاعدة عملائها من الأفراد والمؤسسات والشركات، وذلك رغم الاختلاف في مستويات المعرفة الرقمية.

استمرت تحديات الجائحة في العام الأخير...، وفي سبيل التغلب على هذه الصعوبات، أكسبت المجموعة حركتها بمزيد من المرونة، لتقديم خدمات ومنتجات تتناسب مع هذه التطورات، إذ قامت بتوجيه استثمارات محفظة أعمالها بشكل استباقي في مجالات الأعمال التي ركزت على عمليات التمكين الرقمي، والخدمات التي تقدم التحليلات التنبؤية لتحسين الأعمال.

وافقت الجمعية العمومية السنوية للمساهمين للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2020 التي انعقدت بتاريخ 17 مارس 2021 على توزيع أرباح نقدية قدرها 33 فلساً للسهم عن العام 2020.

التأثير الاقتصادي لمجموعة زين من خلال سلسلة القيمة

تتألف سلسلة القيمة الخاصة بالمجموعة من العديد من اللاعبين الرئيسيين الذين يدعمون من خلال توفير منتجات وخدمات مبتكرة وشاملة وذات تصنيف عالٍ لعملاء زين، تتكوّن سلسلة القيمة الخاصة بـ "زين" من:



التأثير الاقتصادي لمجموعة زين من خلال سلسلة القيمة - سلسلة التوريد في 2021

السودان	السعودية	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	
31,000	23,274	1,766	2,920	60,000	2,700	منافذ
48	4	8	5	3	2	موزعون
72	212	102	27	80	0	محلات امتياز
3	30	5	28	29	15	متاجر رائدة ومملوكة لـ زين

عمليات الإغلاق والارتباك المستمرة بسبب جائحة كوفيد-19 أبرزت التأثير الاقتصادي والاجتماعي لمجموعة زين من خلال سلسلة التوريد الخاصة بها. وتلعب المجموعة دوراً مهماً في توفير فرص العمل التي تساعد على تعزيز النشاط الاقتصادي على مستوى أسواقها.

التأثير الاقتصادي لمجموعة زين من خلال سلسلة القيمة - سلسلة التوريد في 2020

السودان	السعودية	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	
30,000	20,900	4,800	3,107	60,000	2,340	منافذ
48	4	6	6	4	2	موزعون
81	218	120	28	82	0	محلات امتياز
3	29	5	28	29	15	متاجر رائدة ومملوكة لزين

وظائف تم توفيرها في العام 2021

116	البحرين
1,120	العراق
5,921	الأردن
6,914	الكويت
4,045	السعودية
62,000	السودان

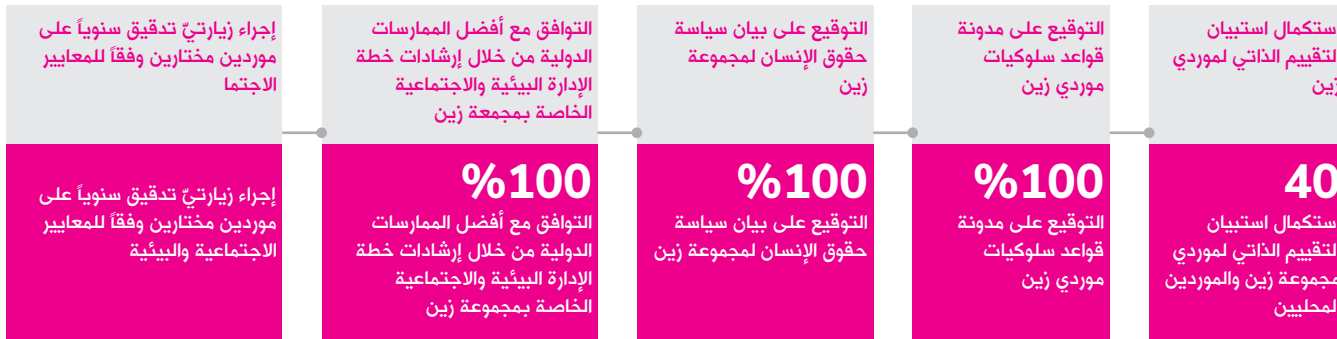
سلسلة توريد تتسم بروح المسؤولية

لتطوير عملية إدارة سلسلة التوريد الخاصة بها وإحراز تقدم فيها، اتخذت زين مزيداً من الإجراءات لتحديد الفجوات في إطار معاييرها الاجتماعية، وقد سلط هذا الأمر الضوء على ضرورة التأكيد على جوانب حقوق الإنسان لدى مورديها، وأدرجت زين مطلباً إضافياً للموردين المسجلين لدى المجموعة بأن يقوموا بالتوقيع والالتزام ببيان سياسة حقوق الإنسان الذي تم وضعها حديثاً.

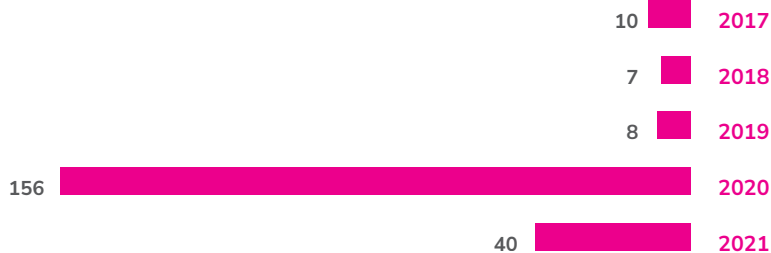
تتطور إدارة سلسلة التوريد باستمرار للسماح للموردين بالعمل بشكل أكثر فعالية وكفاءة، وقد سلطت الجائحة الضوء على الحاجة إلى ضمان أن تكون إدارة سلسلة التوريد مرنة وقابلة للتكيف، وقد واصلت زين تطوير الطريقة التي تُدير بها مورديها لمعالجة تأثير جائحة كوفيد-19، مع التأكيد أيضاً على أهمية الالتزام بالمعايير الاجتماعية والبيئية الخاصة بمجموعة زين.

ظهرت تحديات لوجستية في العام 2021، وهو الأمر الذي كان له تأثير على توافر المنتجات والخدمات في معظم القطاعات، وكجزء من بناء المرونة ومعالجة ارتباطات سلسلة التوريد داخل المجموعة، اتبعت زين نهجاً استباقياً من خلال استباق التأخير المحتمل في تسليم البضائع، تم توجيه شركات زين التابعة لتقوم بتقديم خطط مفصلة في وقت مبكر لتجنب الارتباك المحتملة.

من خلال الالتزام باستراتيجية الاستدامة المؤسسية الخمسية لمجموعة زين (2020-2025) - وضمن إطار ركيزة الأعمال الاجتماعية - حددت زين الأهداف التالية للمساعدة في توجيه المجموعة في إنشاء سلسلة توريد أخلاقية وتتسم بروح المسؤولية.



استبيان التقييم الذاتي



* في العام 2021، الاستجابات التي جاءت من موردي البحرين وموردي المجموعة فقط.

استمراراً لعملية التقييم الذاتي لمورديها، اختارت زين موردين إضافيين احتاجوا إلى استكمال الاستبيان بناءً على أهميتهم النسبية لأعمال زين.

خلال العام 2021، قررت زين اتباع نهج تدريجي، وركزت على موردي البحرين وموردي مجموعة زين، وقد سمحت هذه الطريقة للمجموعة باكتساب المزيد من الأفكار لتحسين إدارة عملية التقييم الذاتي وضمان الدقة والصدق في عمليات تقديم الموردين، ونظراً إلى أن زين ركزت فقط على موردي البحرين والمجموعة، فقد أدى ذلك إلى معدل استجابة أقل.

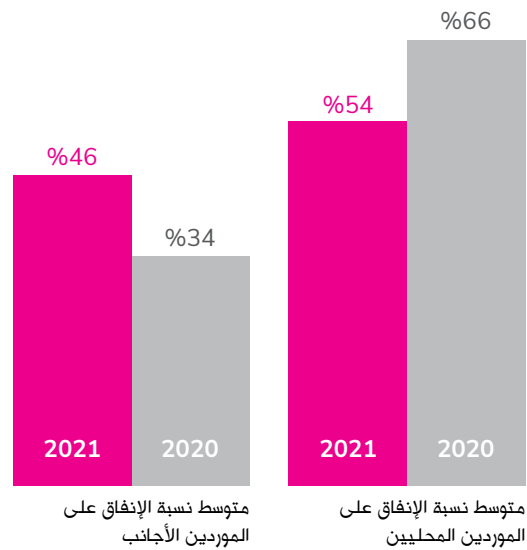
حاليته	المستهدف تحقيقه بحلول العام 2025
اكتمل	تضمن سياسات إدارة النفايات في عقود الموردين، بما في ذلك جوانب نموذج الاقتصاد الدائري.
جاري التنفيذ	70% من موردي المجموعة و 50% من الموردين المحليين استكملوا استبيان التقييم الذاتي لموردي زين.
جاري التنفيذ	تدريب 70% من موردي المجموعة و 50% من الموردين المحليين على معايير زين الاجتماعية والبيئية.

الإنفاق على المشتريات

الرسم البياني التالي يوضح إنفاق مجموعة زين على المشتريات من الموردين المحليين مقابل الموردين الأجانب خلال العام 2021 مقارنة بالعام 2020.

من أجل ضمان أنها تعمل بكفاءة، واصلت مجموعة زين توحيد وتبسيط عملية المشاركة التفاعلية مع مورديها، ومن خلال إدماج تلك العملية على مستوى عملياتها، تستطيع زين ضمان كونها متسقة في نهجها، ونظراً لتوسعات شبكات الجيل الخامس في أسواق المجموعة، زاد الإنفاق على الموردين الأجانب بنسبة 35%.

الإنفاق على المشتريات: على أساس سنوي



الإنفاق على المشتريات لكل شركة تابعة خلال 2021

المجموعة التابعة	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	نسبة الإنفاق على الموردين الأجانب
البحرين	19%	81%
العراق	11%	89%
الأردن	40%	60%
الكويت	39%	61%
السعودية	76%	24%
السودان	60%	40%
جنوب السودان	0%	100%
المجموع	54%	46%

الشمول المالي

"زين كاش" الأردن

في الأردن، واصلت "زين كاش" تقديم مجموعة من الخدمات التي تشمل: ضم العملاء رقمياً، تسهيل مدفوعات المرافق، صرف الرواتب، ربط "ماستركارد" بالمحفظة المتنقلة، قسائم الشراء الإلكترونية من مجموعة واسعة من المتاجر، ولتبرعات الرقمية، وبرامج الولاء، ومن خلال هذه الخدمات، تمكنت "زين كاش" من جذب 199,181 عميلاً خلال العام 2021، كما تمكنت "زين كاش" من إدماج شركة "تمويلكم" - وهي مؤسسة رائدة في مجال الإقراض المصغر - ضمن المحفظة، حيث يمكن للعملاء الوصول من خلالها إلى قروض مصغرة.

"تمام" في السعودية

تأسست شركة "تمام" في العام 2019، وهي كيان متخصص في قطاع التكنولوجيا المالية، تقدم خدمات التمويل الاستهلاكي المصغر تحت إشراف البنك المركزي السعودي وعلى مدار العام، استفاد 7,302 مستخدم من منصة "تمام"، بالإضافة إلى ذلك، تمكنت "تمام" من تعزيز خدماتها المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات من خلال تثبيت "استجابة صوتية تفاعلية" (IVR) للتحقق الآلي من المكالمات ودعم المكالمات الواردة، ووفقاً لـ "إطار شهادة نموذج نضج الأمن السيبراني" (CMMC)، حققت "تمام" المستوى 3 من 5، يتطلب المستوى 3 من المجموعة إنشاء خطة والحفاظ عليها وتوفير الموارد لها لتوضيح كيفية إدارة أنشطتها.

عمليات الإغلاق المستمرة عززت الحاجة إلى خدمات مالية رقمية تتسم بالشمولية، على وجه التحديد - وفي ما يتعلق بالأسر ذات الدخل المنخفض والمتوسط - يمكن للأموال المتنقلة أن توفر الوسائل التي تساعدهم على تحسين سبل عيشهم وتحسين جودة حياتهم، لا تزال إمكانية استخدام الأموال المتنقلة تحظى باهتمام كبير، حيث لا يمتلك 1.7 مليار شخص على مستوى العالم حساباً مصرفياً، مع ذلك... فإن ثلثي سكان العالم يمتلكون هاتفاً نقلاً، وسعيًا إلى تحقيق أقصى استفادة من هذه الفرصة، بدأت رحلة زين في مجال التكنولوجيا المالية (فينتك) في العام 2015، بهدف توفير نهج موحد للخدمات المالية على مستوى الأسواق التي تتمثل فيها.

"زين كاش" العراق

"زين كاش" - هي محفظة أموال متنقلة رائدة في العراق - وصل تعداد المشتركين فيها أكثر من 92,000 عميل نشط في العام 2021، يوفر كيان تحويل الأموال المتنقلة القدرة على إجراء المدفوعات من خلال: المحافظة المتنقلة، دعم الدفع مقابل البضائع، تحويل الأموال، وصرف الرواتب، وعلى جانب آخر فإن تطبيق "زين كاش" ليس حصرياً لمجموعة زين فحسب، بل يشمل مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الآخرين العاملين في العراق، وتوفر "زين كاش" لعملائها برامج الولاء، طباعة البضائع الإلكترونية، وإعادة تعبئة الرصيد على مستوى وكلاء الشبكة، بالإضافة إلى برامج "استرداد النقود"، حالياً، هناك 8,100 وكيل لـ "زين كاش" يعملون في العراق.

"m-Gurush" في جنوب السودان

توفر خدمة m-Gurush طريقة سريعة وآمنة وسهلة لإرسال الأموال واستلامها في مناطق جنوب السودان، تقدم الخدمة شبكة واسعة من الوكلاء الذين يساعدون في تسهيل تسجيل العملاء وإيداع الأموال وسحبها، يتم تقديم خدمة m-Gurush من جانب زين بالشراكة مع شركة "ترينيتي تكنولوجيز المحدودة" (TTL) بموجب ترخيص ممنوح من جانب بنك جنوب السودان المركزي والهيئة الوطنية للاتصالات.

- تدعم زين خدمة m-Gurush من خلال المبيعات والتوزيع والتسويق وبت الرسائل النصية القصيرة وخدمة العملاء والإعلانات عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- توفر شركة "ترينيتي تكنولوجيز المحدودة" (TTL) منصة الأموال المتنقلة وشبكات التوزيع المتطورة.

حتى نهاية العام 2021، كان هناك ما مجموعه 617,000 عميل مسجلون على المنصة.

18

عملاؤنا
ومنتجاتنا

عملاؤنا ومنتجاتنا

التحدي

المعوقات التي يعاني منها ذوي الاحتياجات الخاصة في ما يتعلق بإمكانية الوصول الرقمي تشمل: الافتقار إلى المعارف والمهارات الرقمية، ونقص القدرة على تحمّل التكاليف، وتصورات عدم ملاءمة خدمات الاتصالات المتنقلة لذوي الاحتياجات الخاصة.

وفقاً لليونسيف... أثرت جائحة كوفيد-19 على أكثر من 110 ملايين طفل في المنطقة بسبب إغلاق المدارس، وقد سلطت الإغلاقات هذه الضوء على عدم المساواة في المنطقة، حيث لم يكن لدى الطلاب الموارد لمواصلة الذهاب إلى المدرسة.

تعتبر مخاطر الألعاب عبر الإنترنت على الأطفال والشباب كبير، ويمكن أن تؤدي إلى تأثيرات سلبية طويلة المدى على رفاهيتهم وصحتهم، وتشمل بعض تلك المخاطر: إدمان الألعاب عبر الإنترنت، التواصل مع غرباء، تأثيرات الألعاب عبر الإنترنت على السلوكيات، والتعرض للمحتوى غير اللائق.

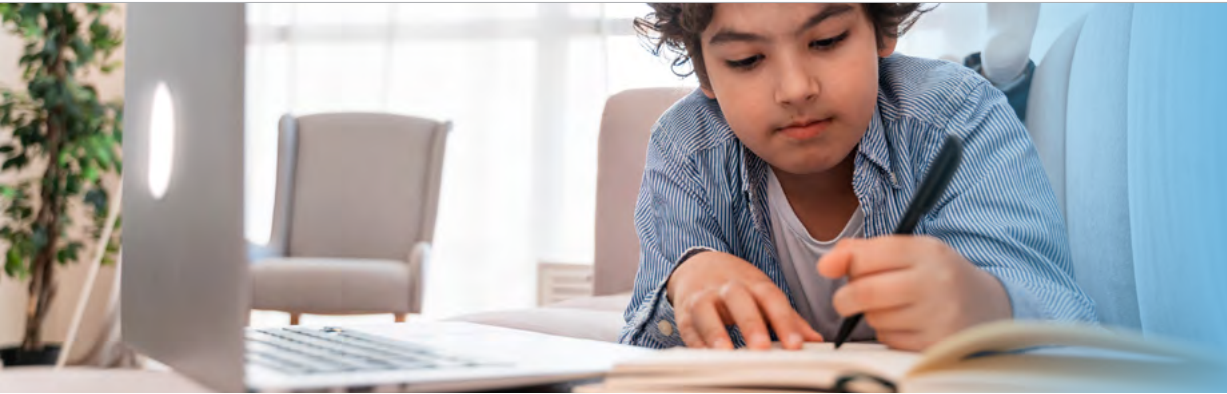
استجابة زين

تواصل شركة زين الأردن توفير خط بسمه+ الذي يستهدف فئة الضم واليكم، وتوفر من خلاله لذوي الاحتياجات الخاصة باقات مخفضة تلبي احتياجاتهم.

في السودان، واصلت شركة زين تزويد الشباب بباقات بيانات مخفضة تصل إلى 6.2 ملايين شاب مشترك في الخدمة.

أطلقت مجموعة زين كتيّب أمان للأطفال على الإنترنت بالتعاون مع اليونيسف، وهو الكتيّب الذي يروج للألعاب الإلكترونية الآمنة ولللألعاب المناسبة للمدارس والجامعات. يهدف الكتيّب إلى توعية الطلاب وأولياء الأمور والمسؤولين التعليميين بالمخاطر التي قد يواجهها الأطفال والشباب أثناء الاتصال أو اللعب عبر الإنترنت، إلى جانب تقديم النصائح والأدوات حول كيفية التصدي لتلك المخاطر.

خلال هذا العام، أطلقت شركة زين الكويت باقتين مختلفتين مخفضتين لذوي الاحتياجات الخاصة بالتعاون مع كل من الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات والهيئة العامة لشؤون ذوي الإعاقة في الكويت.



- إطلاق Education، وهي منصة تعليمية عبر الإنترنت في الأردن.
- عروض تنقل منخفضة مستمرة للمكاتب الصغيرة والمنزلية في العراق.
- إطلاق حل آمن للعمل عن بعد في الكويت والدور المستمر الذي تلعبه زين في تعزيز تطبيق شلونك التابع لوزارة الصحة (منصة متكاملة لإدارة لإدارة الصحة والحجر الصحي لفيروس كوفيد-19).
- باقات بيانات ومكالمات صوتية غير محدودة للعملاء المؤسسيين (الشركات) في السعودية.

نمو خدمات زين للشركات (B2B)

تواصل علامة " زين الأعمال " لعب دور بارز في أسواق زين، وذلك من خلال قدرات لا مثيل لها وخبرة واسعة في مجال الصناعة، وتوفر زين مجموعة شاملة تضم أكثر من 70 حلاً في مجالات الاتصالات المتنقلة والثابتة وإنترنت الأشياء والخدمات السحابية والأمن السيبراني، وذلك من خلال حشد فريق كبير يضم أكثر من 1,000 موظف ماهر لتلبية احتياجات الاتصال للحكومات وشركات الأعمال.

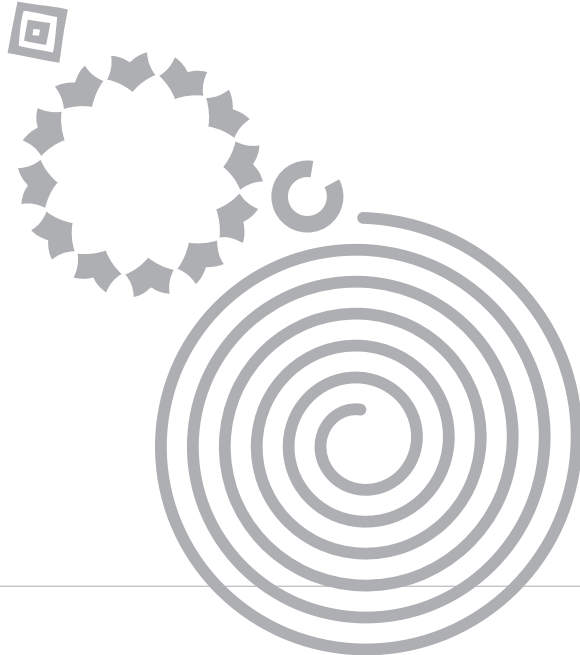
وبينما يستمر الطلب العالمي على الاتصالات الرقمية في التزايد، تواجه الشركات أيضاً ضغوطاً تتطلب خفض التكاليف تحت وطأة تأثيرات جائحة كوفيد-19، وفي هذا الصدد، تواصل " زين الأعمال " تقديم دعم هائل لمجتمعاتها المحلية من خلال الحلول الرقمية الآمنة والمبتكرة التي تسهل العمل عن بُعد، وتحسن عمليات سلسلة التوريد، وتساعد الشركات على تقليل نفقاتها من خلال باقات خدمات شهرية مخفضة.

كما لعبت " زين الأعمال " دوراً رئيسياً في دعم الاقتصادات المحلية والحكومات وكذلك القطاعات الصحية والتعليمية، وتعاونت الشركة مع وزارات الصحة لضمان سلامة المواطنين، ومع المؤسسات التعليمية لتسهيل التعلم عن بُعد بشكل فعال وبسهل الوصول إليه، ومن بين الأمثلة المهمة على دعم زين لخدمات قطاع الأعمال:

الوصول الشامل إلى منتجاتنا وخدماتنا هو أمر بالغ الأهمية لضمان عدم تخلف أحد عن الركب، وفي زين، نواصل العمل على التأكد من أننا نزيد امكانية الوصول إلى شبكاتنا من خلال الرقمنة، وتشمل المجموعة الواسعة من المنتجات والخدمات التي تقدمها زين مساربين رئيسيين؛ يحتوي كل منهما على خدمات جوهرية وغير جوهرية، وفي إطار المنتجات والخدمات غير الجوهرية، قامت زين بتقييم احتياجات الأسواق التي تعمل فيها، وطوّرت مجموعة من القطاعات التي تتراوح من الصحة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني إلى الألعاب الإلكترونية والخدمات المالية.

برنامج واجهة برمجة التطبيقات الخاص بمجموعة زين

في العام 2021، واصلت مجموعة زين توسيع خدماتها الرقمية المختلفة على مستوى تواجدها، وذلك بهدف توسيع نطاق وصولها وزيادة إمكانية الوصول إليها، وللمساعدة في تحقيق ذلك، أطلقت زين في العام 2018 برنامج واجهة برمجة التطبيقات (API) الخاص بالمجموعة، وهو البرنامج الذي يسمح للمجموعة بإقامة شراكات مع كيانات ذات مصداقية وأن تصبح محورا للخدمات الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وحتى الآن، تمت معالجة 105 ملايين معاملة من خلال ذلك البرنامج، وبلغ إجمالي عدد المعاملات التي تمت معالجتها 49,6 مليون معاملة، وانضمت سبع دول إلى البرنامج، مع خطة للوصول إلى 10 دول بحلول نهاية العام 2022، وخلال هذا العام، أضيف إلى البرنامج: Bigo Live وOSN ومتجر تطبيقات Apple ومتجر Google Play وQualtrics.



Zain esports الرياضات الإلكترونية

مع اليونيسيف ومؤسسات أكاديمية لإنشاء آليات ترصد تأثير الكُتَيْب على سلوك الطلاب والمعلمين، ومن خلال هذه الأنشطة، تواصل زين العمل على معالجة هدف التنمية المستدامة رقم 16.2، الذي يدعو إلى إنهاء جميع أشكال العنف ضد الأطفال بحلول العام 2030.



Tencent: أسست علاقة لاستضافة فعاليات/بطولات PUBGم متعددة في المنطقة، أقيمت ثلاث فعاليات في العام 2021.

تدرك زين أن الأطفال والشباب يتعرضون لمخاطر الإنترنت من خلال صناعة الألعاب الإلكترونية، ووفقاً لما جاء في التقرير الجماعي الذي تم إطلاقه وتطويره بالشراكة مع منظمة Childhood USA: على الرغم من كونها مقيدة بأعمار محددة، لا تعمل العديد من الألعاب الإلكترونية بشكل فعال للتحقق من العمر، لهذا السبب، يمكن للأطفال غالباً الوصول إلى المنتديات ووظائف الدردشة غير الخاضعة للإشراف، وقد يتعرضون أيضاً لمحتوى ألعاب جنسي وعنيف غير مناسب لأعمارهم، وللتنمر عبر الإنترنت، وللإستمالة في المنتديات وغرف الدردشة.

أطلقت مجموعة زين شراكة تجريبية مع مدرسة في الكويت، حيث زودت نادي الألعاب الإلكترونية بأجهزة كمبيوتر للألعاب ومعدات تهيئة للبت وكراسي ألعاب واتصال بالإنترنت، بالإضافة إلى ذلك، أعدت زين بالتعاون مع اليونيسيف كُتَيْب أمان للأطفال على الإنترنت، وتمت مشاركة ذلك الكُتَيْب مع الطلاب وأولياء الأمور والمعلمين لتثقيفهم حول المخاطر التي قد يواجهونها عبر الإنترنت وكيفية التخفيف منها، هذا الكُتَيْب متاح للجمهور على موقع Zain esports وتم مشاركته أيضاً مع جميع الشركات التابعة لمجموعة زين، وقامت كل شركة تابعة بتوصيل الكُتَيْب من خلال قنوات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بها وأصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك الطلاب والمعلمين وأولياء الأمور ومقدمي الرعاية ومدبري المدارس، وقد وصل الكُتَيْب إلى ما إجماليه 6,500 شخصاً.

تمثل التحدي الذي واجهناه لدى نشر ذلك الكُتَيْب في قياس مدى فعالية أداة الموارد على المستخدمين، وإزاء ذلك، تواصل زين التعاون

تم إنشاء Zain esports بعد تقييم سلوكيات عملائنا واتجاهات السوق ومتطلباته بالإضافة إلى تحديد الفرص التي تكمن في هذه الصناعة، إذ قررت زين التشاور مع الوكالات الدولية المتخصصة في الألعاب الإلكترونية لفهم حالة الأعمال والاستفادة من الفرص لتوليد القيمة من خلال توسيع نطاق منتجات وخدمات زين الحالية والارتقاء بها.

تم إطلاق Zain esports في نهاية العام 2020 بهدف إنشاء منظومة بيئة ألعاب الكترونية ترعى مواهب الألعاب في المنطقة، وأنشأت Zain esports منصة يمكن للاعبين من خلالها الالتقاء والتنافس والتعلم من بعضهم البعض، وقد أقيمت حتى الآن ست بطولات شارك فيها أكثر من 20 ألف لاعباً مسجلاً وتابعتها 330 ألف مشاهد، وتم إطلاق تلك البطولات بالشراكة مع مجموعة متنوعة من منظمات ومطوري الألعاب الإلكترونية بما في ذلك:

- Valve**: أنشأت خوامد (سيرفرات) مخصصة لاستضافة بطولة Zain esports CS:GO مع تصميم وعلامة تجارية مخصصة.
- Riot**: محادثات مبدئية لاستضافة فعاليات/بطولات ألعاب إلكترونية حصرياً من خلال Zain esports في المنطقة
- Ubisoft**: أسست شراكة حصرية لتكون الراعي الرئيسي للفعاليات/البطولات التي تقام في المنطقة إلى جانب القدرة على استضافة فعاليات Zain esports بدعم من فريق Ubisoft.
- EA**: استضافت أكبر فعالية حصرية، وهذا أدى إلى إقامة شراكة بطولة سنوية.

زين درون

في العام 2019، تمكنت زين درون من الحصول على شهادة ISO 9001:2015 (وهي المعيار الدولي الذي يحدد متطلبات أنظمة إدارة الجودة)، وأصبحت بذلك أول مزود خدمة طائرات مُسيّرة في المنطقة يحصل على هذه الشهادة، وفي العام 2021، أثبتت زين درون بنجاح التزامها بمتطلبات ذلك المعيار، حيث تم تجديد الشهادة.

وتتمتع زين درون بخبرة داخلية قوية ومشاركة مع خبراء دوليين وتعاون مع هيئات حكومية إقليمية، فضلاً عن إمكانية الوصول إلى أحدث التقنيات والاتصالات، وهي الأمور التي تتيح للشركة تلبية احتياجات عملائها بشكل فعال.

المراقبة الخاصة بـ زين درون لتحدي وضعية دقيقة لتوسيع المركز العلمي.

في السعودية، استخدمت زين درون نهجاً مشابهاً في التعامل مع كيانات مختلفة - مثل بلدية منطقة تبوك - لترسيخ وجودها في السوق السعودية، ولمتابعة تطوير وإنشاء مشروع تطوير المدينة المنورة، استعانت بلدية تبوك بتقنيات زين درون، وتعاونت مع شركة صادرة للكيميائيات في فحص المشاعل الأرضية وتفتيش الخزانات.

تتميز الخدمات التي تقدمها زين درون بكونها ذات قيمة لقطاعات مختلفة، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - النفط والغاز، الطاقة، المرافق، مواقع الشبكات، البنية التحتية، الزراعة، البناء، الإعلام، اللوجستيات، الدفاع، المقاولات، وغيرها الكثير، وإذ تركز تقنيات الطائرات المُسيّرة على الاقتصاد التحويلي (R-economy)، فإنها تتمتع بإمكانيات كبيرة يمكن استخدامها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ومن خلال مشاريع زين درون في الكويت والسعودية، تلعب مجموعة زين دوراً في تحقيق أهداف التنمية المستدامة التالية:

الهدف 8: النمو الاقتصادي والعمالة

الهدف 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية

الهدف 13: تغير المناخ



زين درون... هي شركة تابعة لمجموعة زين وتأسست في العام 2018 في السوق الكويتية مع التركيز على الحلول التي تعمل بالطائرات المسيرة كخدمة، وفي العام 2019، أسست زين درون كياناً في السعودية واستمرت في استكشاف الفرص في الأردن وجنوب السودان.

كيان تم إنشاؤه حديثاً، تؤكد زين درون على أهمية التعامل مع أصحاب المصلحة من الكيانات الحكومية إلى المؤسسات العلمية، وذلك من أجل التمكين من تحقيق التقدم في مجال صناعة الطائرات المُسيّرة، وبالتعاون مع المؤسسات الحكومية، حددت زين درون التحديات المتعلقة بعملية رصد الانتهاكات وعمليات التفتيش في القطاعات الصناعية.

في العام 2021، تعاونت زين درون مع الهيئة العامة للصناعة في الكويت لتقييم آليات نشر الطائرات المُسيّرة للكشف عن الانتهاكات الصناعية خلال الدورة الأخيرة لمسح الطائرات المُسيّرة، وتشمل مجالات التركيز في تلك الشراكة التفتيش الميداني في قطاع الطاقة المتجددة، فضلاً عن تقديم خدمات الدعم للزراعة، وعلى مدار العام، أعدت زين درون ثلاث دورات من تقييم مسح الطائرات المُسيّرة لضمان اتباع نهج شامل لتصميماتها.

ستشارك زين درون مع الكيانات العلمية الموجودة في الكويت - مثل معهد الكويت للأبحاث العلمية ومؤسسة الكويت للتقدم العلمي - لتقييم الآليات التي يمكن أن تلعب فيها تقنيات الطائرات المُسيّرة دوراً في تقييم وجمع الأفكار والبيانات بكفاءة، ومن خلال تعاونها مع معهد الكويت للأبحاث العلمية، قامت زين بتقييم مدى قابلية استخدام الكاميرات التي تعمل بالأشعة تحت الحمراء للكشف الفعال عن الطحالب في المياه المالحة بالقرب من محطات تحلية المياه في الكويت، كما دخلت زين درون في شراكة مع مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، والمركز العلمي للكويت، حيث تم نشر تقنيات وخدمات



توفير الوصول إلى الاتصالات للفئات الضعيفة

خط بسمة+

في إطار سعيها إلى ضمان تقديم خدمات شاملة، أطلقت شركة زين الأردن في العام 2019 خط بسمة+، وهو باقة اتصالات متنقلة مصممة خصيصاً لفئة الصُم والبُكم، وتوفر هذه الباقة 3,000 دقيقة من مكالمات الفيديو و12 غيغابايت من البيانات و60 دقيقة محلية و2,000 دقيقة مكالمات صوتية لتلبية الاحتياجات المحددة لتلك الفئة، ويتم تقديم هذه الخدمة بسعر مخفض، وهناك 329 شخصاً من مجتمع الصم/ضعاف السمع مشتركون فيها.

خدمة FREE BASICS V2

خدمة Freebasics.com - التي تقدمها شركة زين العراق - توفر للمستخدمين الوصول المجاني إلى فيسبوك وفيسبوك مسنجر ومجموعة مختارة من مواقع الويب الإضافية، وتتيح تلك الخدمة لعملاء زين القدرة على التواصل مع أفراد العائلة والأصدقاء في أي وقت من خلال هواتفهم النقالة وأجهزتهم الذكية، وخلال العام 2021، استخدم ما مجموعه 2.7 مليون مستفيد هذه الخدمة، بمعدل نمو سنوي بلغ 2%.

خط لذوي الاحتياجات الخاصة

في نهاية العام 2021، أطلقت شركة زين الكويت باقتين للدفع الآجل مخصصتين لذوي الاحتياجات الخاصة بالتعاون مع الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات والهيئة العامة لشؤون ذوي الإعاقة في الكويت، ولكي يكون مؤهلاً لهذا العرض، ينبغي أن يكون العميل عضواً في الجمعية الكويتية لرعاية المعاقين، ونظراً لإطلاق هذه الخدمة حديثاً، تلتزم زين بإجراء عمليات مشاركة متكررة لأصحاب المصلحة مع جميع الأطراف المعنية بهدف ضمان تعزيز الخدمة والبحث في تطوير حلول إضافية، وتقديم الباقات المخفضة خطتي أسعار مختلفتين تشملان مكالمات صوتية محلية ومكالمات فيديو وسعة إنترنت وأجهزة ورسائل نصية قصيرة ورسائل وسائل متعددة...، على النحو التالي:

سعر الباقة	10 د.ك	20 د.ك
دقائق محلية	300 دقيقة	1,000 دقيقة
دقائق مكالمات فيديو	1,500 دقيقة	غير محدود
سعة الإنترنت	30 جيجابايت	100 جيجابايت
فترة الالتزام	شريحة Sim فقط	شريحة Sim فقط، أو 24 شهراً مع جهاز
الأجهزة	غير متاح	جهاز هاتف ذكي أو جهاز لوحي (تابلت) مع أقساط
رسائل نصية ورسائل وسائل متعددة	غير محدود	غير محدود

وفقاً لقواعد المبيعات التي تقدمها الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، فإن مثل هذه العروض متاحة للفئات التالية من ذوي الاحتياجات الخاصة، بالشروط التالية:

- ذوي الإعاقة الذهنية: ممنوع على زين بيع أي خط أو خدمة لأعضاء هذه الفئة، ويشترط وجود كفيل لأي معاملة لخدمة جديدة إذا كان العميل لديه خط موجود بالفعل.
- ذوي الإعاقات الجسدية: مسموح لمجموعة زين بيع أي نوع من الخدمات أو الخطوط لأفراد هذه الفئة، في حالة كانت إعاقة العميل تمنعه من القيام بعملية التوقيع والتحقق، فيكون مطلوب وجود كفيل في هذه الحالة.
- الإعاقة البصرية: مسموح لمجموعة زين بيع أي نوع من الخدمات أو الخطوط للمجموعة المذكورة، بشرط وجود كفيل.
- ضعاف السمع والنطق: مسموح لمجموعة زين بيع أي نوع من الخدمات أو الخطوط لأفراد الفئة المذكورة، بشرط وجود كفيل، يمكن لممثل من جمعية الصم الكويتية أن يحل محل الكفيل.

خدمات الصحة الإلكترونية



عروض فئة الشباب

يستهدف عرض "عيش شبابك" في السودان شريحة الشباب، وهو عبارة عن باقات مخفضة السعر توفر للمستخدمين إمكانية الاتصال بالمشاركين الآخرين بسعر مخفض يبلغ 0.111 جنيه سوداني/دقيقة، يتيح هذا العرض لشركة زين السودان فرصة استقطاب شريحة الشباب التي تشكل 64% من سكان الدولة، ومن خلال هذا العرض، يمكن للشباب الذين يعتمدون بشكل كبير على الاتصالات المتنقلة الوصول إلى هذه الباقات بشكل منصف، حتى الآن، هناك 6.2 مليون شاب لديهم اشتراكات في هذه الخدمة.

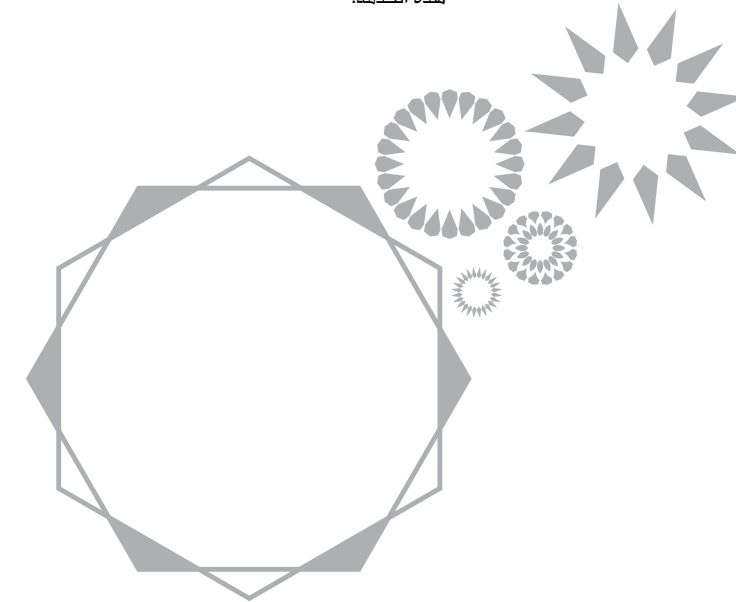
تطبيق "شلونك"

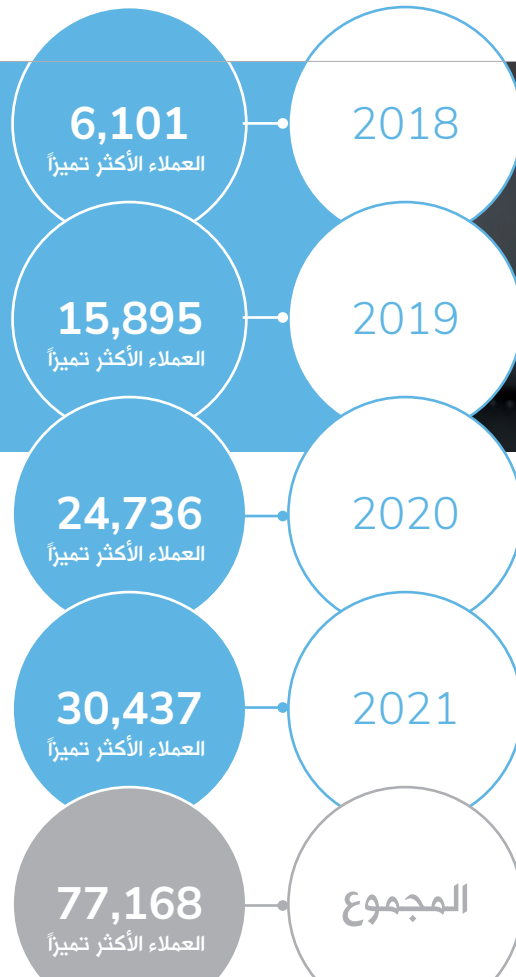
تم إطلاقه بهدف تقليص ومراقبة انتشار جائحة كوفيد-19، فإن "شلونك" هو تطبيق مبتكر لمساعدة وزارة الصحة في الكويت على الحجر الصحي للمواطنين والمقيمين لتخفيف الضغط على العاملين الطبيين وتقديم خدمات الحماية والرعاية الصحية في أوقات العزل والحجر الصحي.

هذا التطبيق تم تطويره في العام 2020، وذلك في غضون مدة أسبوعين فقط من خلال التعاون مع مطوري برمجيات من زين ممن يعملون بأفضل التقنيات، ويضمن التطبيق التزام الأشخاص المقيمين في المجتمع بتعليمات واحتياطات السلامة خلال فترة الحجر الصحي، واستهل تطبيق "شلونك" عمله بمساعدة الحكومة في خطط إجلاء المواطنين من الخارج وخطط الحجر الصحي الرقمي للأفراد، وبعد نجاح التطبيق، أمرت وزارة الصحة بأن يقوم جميع المصابين بكوفيد-19 والمشتبه بإصابتهم والمواطنين والمغتربين المسافرين إلى الكويت بتنزيل التطبيق ومراقبتهم به، وتشمل الخدمات التي يتم تقديمها من خلال تطبيق "شلونك" ما يلي:

- إبلاغ الإحصائيات والأخبار
- الالتزام بإجراءات الحجر الصحي الذاتي
- قائمة بالمراكز الصحية والصيدليات
- الاستشارات الطبية، والدعم
- مؤشرات العد التنزالي لفترة الحجر الصحي
- الإخطارات من خلال الرسائل القصيرة والرسائل داخل التطبيق
- استخراج شهادة إتمام فترة الحجر الصحي

وأصدر تطبيق "شلونك" أيضاً نسخة من الخدمات الصحية عن بُعد استفاد منها 630,000 مريض منذ إنطلاقها، وعملية الحجر الصحي الذاتي (تقنية ثلاثية الأبعاد) تشمل الذكاء الاصطناعي الصوتي لضمان التزام المواطنين والمقيمين بالقواعد واللوائح المنصوص عليها في وزارة الصحة، وإذ تشمل النسخة تقنيات تحديد المواقع الجغرافية وخلفية متطورة مع نظام إنذار مدمج، فإنها تقوم بإخطار وزارة الصحة إذا غادر فرد خاضع للحجر الصحي موقعه الجغرافي، ومن خلال رقمنة عملية الحجر الصحي، استطاعت هذه الخدمة تخفيف الضغوط التي يواجهها العاملين على الخطوط الأمامية والمستشفيات ووزارة الصحة والكيانات الحكومية الأخرى ذات الصلة، وخلال العام 2021، استخدم 1.77 مليون شخص تطبيق "شلونك".





برنامج "سلامتك" للتأمين

خدمة الصحة الإلكترونية

خدمة "الطبي"

ترتبط خدمة "الطبي" الأطباء بالمرضى عبر الإنترنت، وهي تُعتبر أكبر منصة دعم طبي في المنطقة، حيث تتيح وصولاً شاملاً إلى المشورة الطبية على مدار الساعة في كل من البحرين والعراق والأردن والسعودية، وإذ توفر إمكانية الوصول إلى الاحتياجات الطبية - وخاصة لمن يعيشون في المناطق النائية - فهذه المنصة مفيدة للغاية لأنها توفر الوقت والمال للمرضى.

منصة "وصفة"

"وصفة" هي منصة رقمية للوصفات الطبية الإلكترونية وصرف الأدوية إلكترونياً من طرف إلى طرف، ومن خلال الربط بين المخزن الطبي المركزي والمستشفيات والعيادات ووصفات الأطباء، تسمح منصة "وصفة" لوزارة الصحة بالسيطرة على الوصفات الطبية الشاملة وصرف الأدوية في الكويت.

توفر منصة "وصفة" رؤى وتحليلات حول سلوكيات المرضى والأطباء والصيادلة من أجل تقليص الهدر والاحتيايات وتحقيق وفورات كبيرة لوزارة الصحة، وكذلك ترسيخ مفهوم الرعاية الوقائية، وإذ تعمل في موقعين منذ أغسطس 2019، فإن منصة "وصفة" أصدرت أكثر من 750,000 وصفة طبية إلكترونية، وحدثت منصة "وصفة" منظومة "السجل الطبي الإلكتروني" لوزارة الصحة لتزويد الأطباء والمرضى بسجل طبي رقمي يربط جميع الوصفات الطبية من جميع المستشفيات والعيادات في جميع أنحاء الدولة، وهو الأمر الذي يؤدي إلى ممارسات طبية أكثر كفاءة.

الخدمة	عدد المشتركين في 2019	عدد المشتركين في 2020	عدد المشتركين في 2021	نسبة التغير السنوي	متاحة في	الفئة المستهدفة
خط بسمة+	350	353	329	-7%	الأردن	أصحاب الاحتياجات الخاصة
Free Basics V2	2.4 مليون	1.6 مليون	1.5 مليون	-0.1%	العراق	الشباب
عرض فئة الشباب	2.2 مليون	6 مليون	6.1 مليون	3%	السودان	الشباب
Zain Kids	80,373	319,578	1.57 مليون	393%	العراق، الكويت، السعودية	الأطفال
برنامج «سلامتك» للتأمين	15,894	24,736	30,437	23%	العراق	أصحاب الدخل المنخفض
Busuu (تم إطلاقها في العام 2020)	غير متاح	20,330	242,980	988%	العراق	أصحاب الدخل المنخفض

حماية خصوصية العملاء و(مكافحة)

الانتهاكات

لكل واحد من الأسواق التي نعمل فيها، لدينا سياسة خصوصية بيانات يمكن الاطلاع عليها:

مجموعة زين:

www.zain.com/en/privacy-policy

زين البحرين:

www.bh.zain.com/en/copyright/privacy-policy

زين العراق:

<https://www.iq.zain.com/ar/privacy-policy>

زين الأردن:

<https://www.jo.zain.com/arabic/Pages/terms.aspx#privacyPolicy>

زين الكويت:

<https://www.kw.zain.com/ar/privacy-policy>

زين السعودية:

<https://sa.zain.com/ar/privacy-policy>

زين السودان:

<https://www.sd.zain.com/arabic/pages/privacypolicy.aspx>

زين جنوب السودان:

zain.com/en/privacy-policy

ما زال الالتزام بوثيقة "مبادئ الخصوصية للأجهزة النقالة" الصادرة عن اتحاد GSMA يُمثل أهمية قصوى بالنسبة لمجموعة زين، ويضمن الامتثال لهذه المبادئ اتباع أفضل الممارسات في الأمور المتعلقة بخصوصية وسرية بيانات العملاء، كما تضمن البروتوكولات المعمول بها حماية بيانات العميل لتجنب تسرب و/أو سرقة و/أو ضياع البيانات.

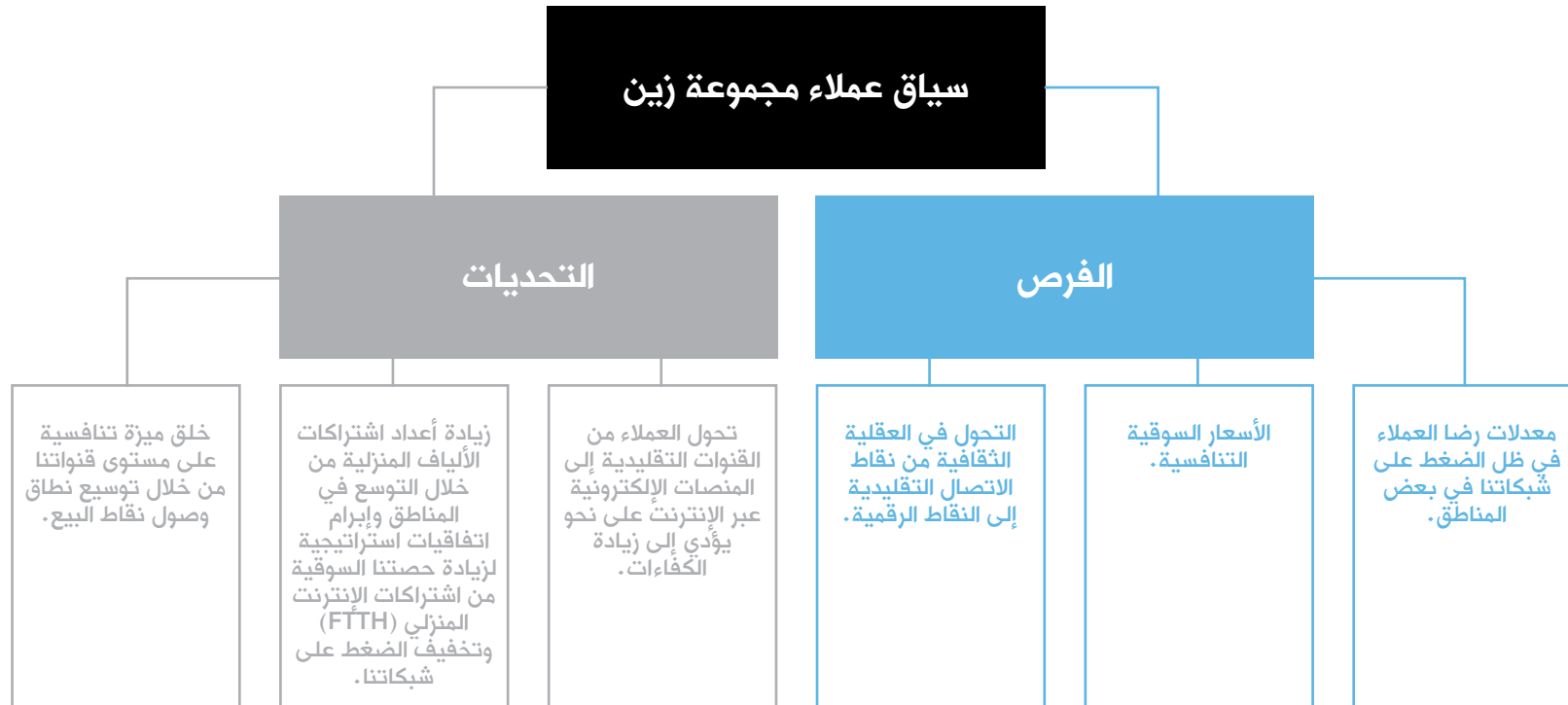
يتم تنفيذ الاستجابات للقضايا ذات الصلة بأقصى قدر من الحيطة والحذر، وتلتزم مجموعة زين بجميع القوانين والقواعد التنظيمية السائدة المتعلقة بحماية خصوصية العملاء والبيانات، مع اتخاذ خطوات للتوافق مع معايير شهادة ISO المتعلقة بهذا الموضوع، ومجموعة زين ملتزمة بالحفاظ على خصوصية عملائها، فخلال العام 2021، لم يتم الإبلاغ عن أي حالات تتعلق بانتهاك خصوصية العملاء أو تسرب أو سرقة أو ضياع بيانات، وأجرت زين تمريناً تقييمياً بحثت فيه أيضاً في إنشاء سياسة خصوصية على مستوى المجموعة بحيث تكون شاملة لجميع أسواقها، وبشكل مستمر، يتم تطوير جميع التدابير الحكيمة اللازمة لحماية بيانات العملاء.



المشاركة التفاعلية مع العملاء:

تحديد التحديات والفرص السوقية لعملائنا:

في مجموعة زين، نقوم بمجموعة متنوعة من الأنشطة الاستباقية من أجل ضمان أن تكون مشاركتنا التفاعلية مع العملاء إيجابية ومؤثرة، وانطلاقاً من كون تجربة العملاء تشكل مسألة ذات أهمية نسبية عالية بالنسبة لمجموعة زين، فإنه يتم استخدام مجموعة متنوعة من أدوات المشاركة لتتبع تفاعل العملاء وتحديد مجالات التحسين الممكنة.





لمعالجة هذا السياق، تستند مجالات تركيزنا تجارياً على قياسات البيانات التالية:

- دراسات استقصائية رصدية تتبّع تجربة العملاء داخل متاجرنا ومراكز اتصالنا، ولدى زين عمليات مركزية لمساعدة المجموعة على مراقبة وتتبع مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة.
- المتابعة المستمرة لمشاعر العملاء من خلال المقابلات والرسائل النصية القصيرة والمتابعات المسحية الهاتفية، من خلال استطلاعات صافي نقاط المروج (NPS)، تتعقب زين معدلات عدم رضا العملاء وتضع خطاً قابلاً للتنفيذ لمعالجتها.

كان صافي نقاط المروج لكل واحدة من شركات زين خلال العام 2021، على النحو التالي:

- الحفاظ على الملاحظات والمقترحات على جميع مواقع زين الإلكترونية، تستفيد زين أيضاً من قنوات التواصل الاجتماعي ومراكز الاتصال الخاصة بها في تلقي ملاحظات العملاء.
- تتطلع زين إلى التفاعل مع عملائها حتى لو كان العميل لا يواجه أي مشاكل، بالإضافة إلى ذلك، يتحمل موظفون مخصصون مسؤولية الرد على تعليقات العملاء ورسائلهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- يمكن الاتصال ببعض العملاء بناءً على ملاحظاتهم في الاستطلاعات، وذلك لفهم احتياجاتهم بشكل أفضل وتعزيز تجربتهم.

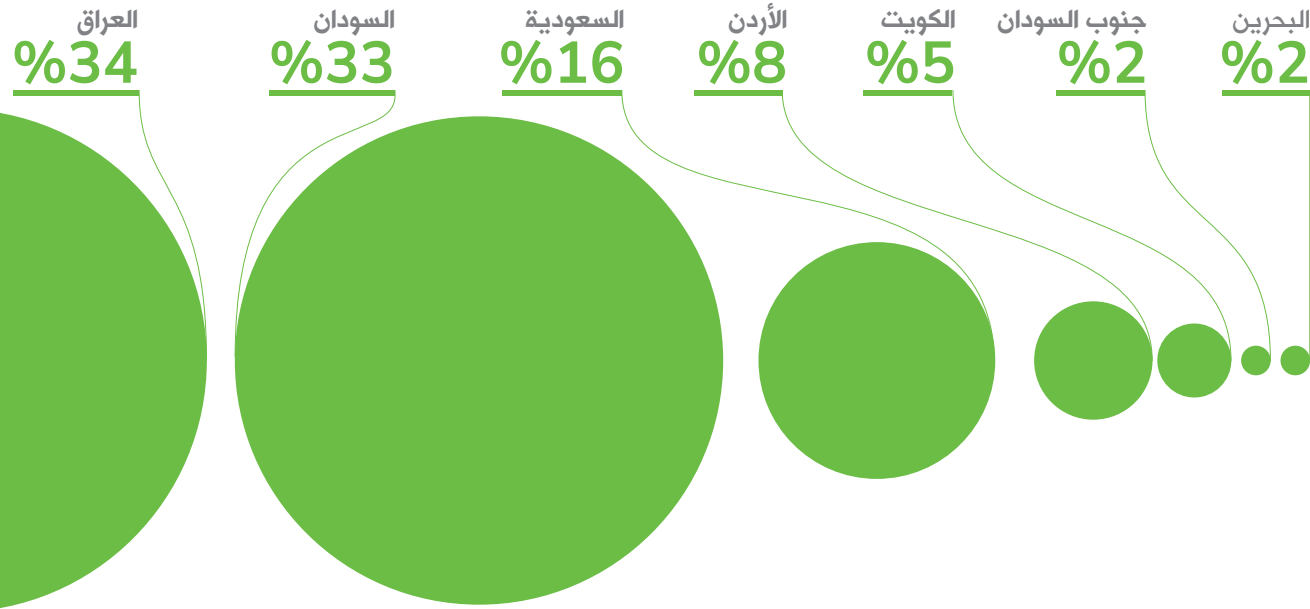
اتخذت زين نهجاً متماسكاً واستراتيجياً لضمان استمرارية خدمة العملاء خلال فترات الإغلاق في أسواقها، ونظراً لفرض عمليات إغلاق في جميع عملياتنا التشغيلية، قامت زين بتأمين أجهزة كمبيوتر وأدوات (هواتف ذكية وشبكات افتراضية خاصة، وبنية تحتية افتراضية لسطح المكتب، ووحدات تحكم البيانات) لموظفيها الذين يتعاملون مع العملاء، حتى يتمكنوا من حل الاستفسارات أثناء العمل من المنزل، بالإضافة إلى ذلك، تم تجهيز فرق دعم مواقع التواصل الاجتماعي ومواقع الويب بهذه الموارد.

19

شبکتنا

شبكة

نسب مساهمات العملاء: 2021



بلغ إجمالي قاعدة عملاء مجموعة زين 48.9 مليون عميل بحلول نهاية ديسمبر 2021، حيث ارتفع إجمالي قاعدة العملاء بنسبة 2.4% مقارنةً بالعام 2020، مع نمو عمليات السعودية والعراق.

ما زالت قاعدة عملاء المجموعة تهيمن عليها الأسواق التي بها أكبر عدد من السكان، وأعلى إمكانات للاستحواذ على النمو - وبالتحديد العراق والسودان والسعودية، حسب ترتيب المساهمة.

نسبة عدد عملاء الدفع المسبق النشطين (%) 31 ديسمبر 2021	نسبة التغيير السنوي (%)	عدد العملاء النشطين (بالآلاف) 31 ديسمبر 2020	نسبة الملكية (%) عدد العملاء النشطين (بالآلاف) 31 ديسمبر 2021	
93%	2%	16,176	16,448	76%
66%	3%	3,551	3,645	96.5%
57%	-4%	2,568	2,466	100%
66%	14%	7,015	8,027	37%
99%	2%	1,088	1,108	100%
98%	-2%	16,572	16,309	100%



20

موظفونا

موظفونا

التحدي

وفقاً لمجلة Harvard Business Review، " خلال العام 2021، ارتفعت الرهانات إلى مستوى أعلى بفضل زيادة الوعي بعوامل مكان العمل التي يمكن أن تسهم في سوء الصحة الذهنية، بالإضافة إلى تزايد إلاح تقاطعات الصحة الذهنية مع مؤشرات التنوع والاشتمال.

عدم ملاءمة المهارات هو أحد أكبر تحديات سوق العمل في المنطقة، وهذا يسلب الضوء على الحاجة إلى تحسين جودة مهارات القوى العاملة، والمواءمة مع متطلبات السوق، والتكيف مع الوظائف المطلوبة.

عالمياً، فرص توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة تبلغ النصف مقارنة بالأشخاص الآخرين ممن ليس لديهم تلك الاحتياجات، ومن بين أسباب تردد أرباب العمل في توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة: محدودية المعرفة بالاحتياجات الخاصة، والخوف من المجهول.

استجابة زين

تواصل مجموعة زين منح الأولوية للمهارات المطلوبة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية مع معالجة تحديات القوى العاملة في الأسواق التي تعمل فيها، واصلت زين الاستفادة من منصاتها الرقمية التي يسهل الوصول إليها لتوفير أعلى مستويات الجودة من التدريب لموظفيها، الذي وصل إلى 10 ساعات من التدريب لكل موظف خلال العام.

في إطار برنامجها الخاص بالتنوع والاشتمال، أطلقت زين مبادرة BE WELL على مستوى المجموعة، وهي المبادرة التي تهدف إلى تعزيز الرفاهية الذهنية لموظفي المجموعة على مستوى شركاتها التابعة.

في إطار مبادرة WE ABLE الخاصة بمجموعة زين، تهدف المجموعة إلى خلق بيئة عمل اشتمالية بهدف زيادة عدد ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يتم تعيينهم.

تشمل أنشطة مبادرة WE ABLE ضمان إمكانية الوصول إلى دورات المياه، وتجهيزات المصاعد الصوتية وطريقة برايل، والمنحدرات، ومواقف السيارات التي يسهل الوصول إليها في مباني المقر الرئيسي لمجموعة زين.

المعدل الإجمالي	جنوب السودان	السودان	السعودية	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	
7,006	96	741	1,751	1,657	1,337	1,237	187	عدد الموظفين بدوام كامل
1,942	0	0	0	0	312	1,487	143	عدد الموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي
9005	96	741	1,751	1,657	1,649	2,724	330	عدد الموظفين المتعاقدين (كل أنواع التعاقد)
5,406	79	421	1,506	1,402	954	907	137	عدد الذكور بدوام كامل
1,600	17	320	245	255	383	330	50	عدد الإناث بدوام كامل
%75	%82	%57	%86	%85	%71	%73	%73	نسبة الذكور بدوام كامل
%25	%18	%43	%14	%15	%29	%27	%27	نسبة الإناث بدوام كامل
618	10	9	131	279	48	125	16	عدد الموظفين الجدد - الذكور
%9	%10	%1	%7	%17	%4	%10	%9	نسبة الموظفين الجدد - الذكور
211	5	9	64	64	17	44	8	عدد الموظفين الجدد - الإناث
%3	%5	%1	%4	%4	%1	%4	%4	نسبة الموظفين الجدد - الإناث
829	15	18	195	343	65	169	24	مجموع الموظفين الجدد
%12	%15	%2	%11	%21	%5	%14	%13	مجموع الموظفين الجدد - نسبة
826	3	5	215	312	190	91	10	تبديل الموظفين - ذكور
%12	%3	%1	%12	%19	%14	%7	%5	نسبة تبديل الموظفين - ذكور
265	1	7	61	67	96	29	7	تبديل الموظفين - إناث
%4	%1	%1	%3	%4	%7	%2	%4	نسبة تبديل الموظفين - إناث
1,091	4	12	276	379	286	120	17	مجموع تبديل الموظفين
%97	%100	%100	%100	%95	%58	%87	%100	معدل الاستبقاء بعد إجازة أمومة
%91	%89	%100	%100	%100	%93	%100	%100	معدل الاستبقاء بعد إجازة الأبوة
%77	%100	%100	%23	%80	%83	%84	%100	معدل الاستبقاء بعد العمل في زين بعد عام واحد من العودة من إجازة الأمومة
%82	%100	%100	%82	%65	%98	%100	%93	معدل الاستبقاء بعد العمل في زين بعد عام واحد من العودة من إجازة الأبوة

* نسبة الموظفين الجدد - الإناث تم الاحتساب بتقسيم عدد الموظفين الجدد الإناث على عدد الموظفين بدوام كامل

* نسبة الموظفين الجدد - الذكور تم الاحتساب بتقسيم عدد الموظفين الجدد الذكور على عدد الموظفين بدوام كامل

* نسبة تبديل الموظفين - الإناث تم الاحتساب بتقسيم عدد تبديل الموظفين الإناث على عدد الموظفين بدوام كامل

* نسبة تبديل الموظفين - الذكور تم الاحتساب بتقسيم عدد تبديل الموظفين الذكور على عدد الموظفين بدوام كامل

* يتم تعريف معدل العودة إلى العمل بالموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازة الأمومة أو الأبوة الخاصة بهم

لا يشمل الموظفون بدوام كامل 209 موظفين تابعين لشركات زين التابعة

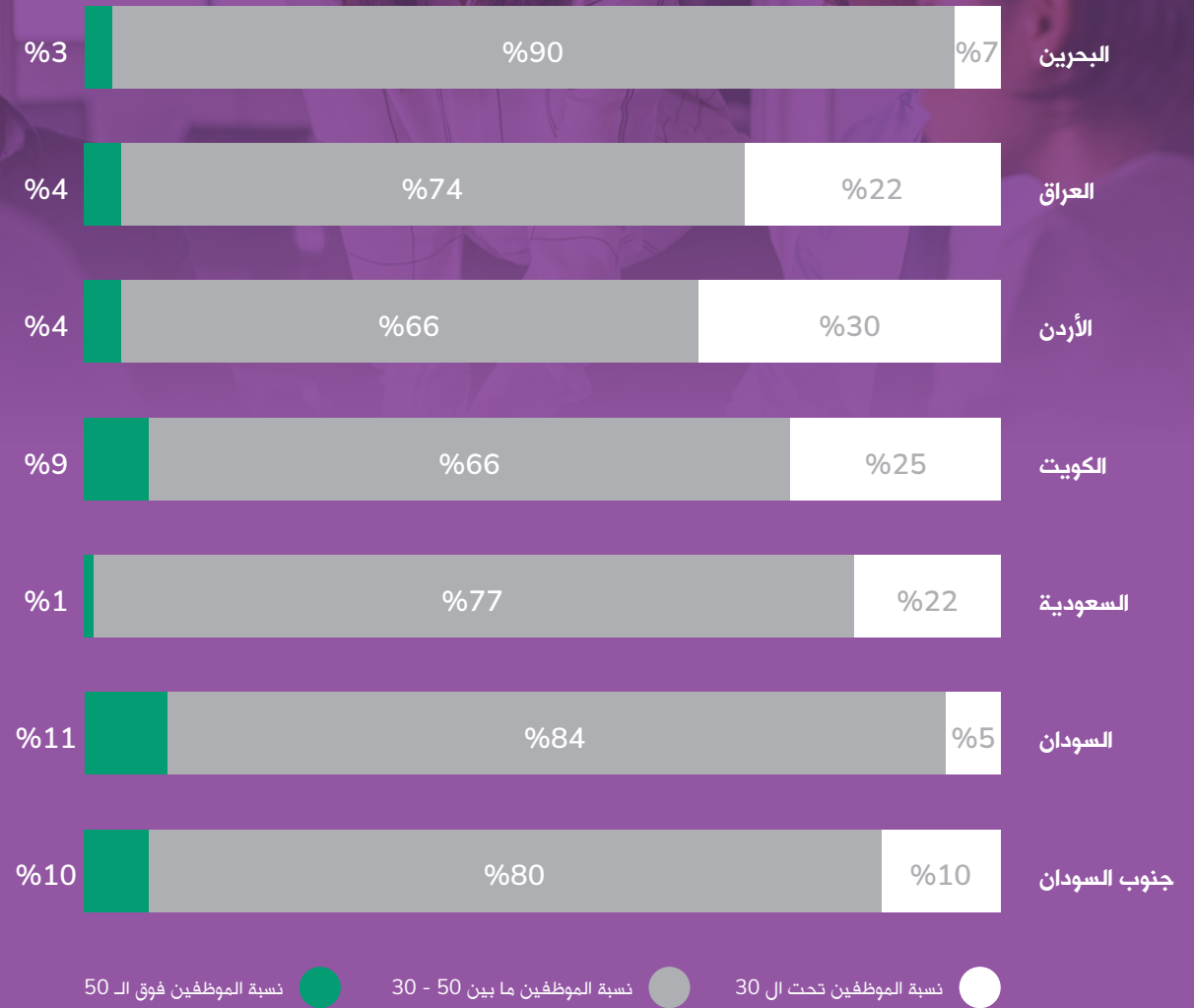
تحقيق نتائج من خلال المشاركة

ما زالت جائحة كوفيد-19 تقود تطور المهارات اللازمة للتكيف والحفاظ على الأسواق والنمو الاقتصادي، فالزيادة المتنامية في أعداد الشباب في المنطقة لا تؤثر أيضاً على مجموعة المهارات المطلوبة فحسب، بل تؤثر أيضاً على طريقة مشاركة الشركات مع قوتها العاملة، وخلال العام 2021، واصلت الشركات مواجهة أوقاتنا عصيبة مع مواصلة حماية موظفيها واستبقاء أفضل المواهب، فالإتصال الشفاف والثقة في القيادة والتوازن بين العمل والحياة هي من المكونات الحاسمة لاستبقاء الموظفين، وهو الأمر الذي يساعد الشركات على مشاركة موظفيها بطريقة فعالة.

على مدار العام، واصلت مجموعة زين تطوير أنشطة المشاركة للتكيف مع استمرار حالة عدم اليقين، وكان الاشتغال وإمكانية الوصول الرقمي عاملين أساسيين في ضمان استمرار إدارة مجموعة زين لاستمرارية الأعمال بكفاءة وسلاسة.

*يشمل الموظفين بدوام كامل فقط

جدول هيكل أعمار الموظفين





الطرق التي استُخدمت من جانب زين خلال العام 2021 للمشاركة التفاعلية مع موظفيها

كجزء من مبادرة مشتركة، أطلقت زين برنامج ZAINIAC x Ericsson الذي يهدف إلى تقديم مجموعة من حلقات النقاش التي يقدمها خبراء رئيسيون حول مواضيع تشمل: الابتكار، التعليم، والمدن الذكية، ويهدف هذا البرنامج إلى دعم زين في غرس ثقافة الابتكار داخل المجموعة، حيث تم إطلاق الجلسة الأولى، التي ركزت على الألعاب الإلكترونية، بينما ركزت بقية الجلسات على:

- دور تقنيات الجيل الخامس في قيادة قطاع الألعاب الإلكترونية.
- الألعاب الإلكترونية ودور مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة.
- إعداد البنية التحتية
- الماضي قديماً، ما هي الاتجاهات المستقبلية ؟

كان من بين المتحدثين الرئيس التنفيذي للاستثمار والتحول الرقمي في مجموعة زين، والمدير التنفيذي للتسويق الاستراتيجي من المقر الرئيسي لشركة إريكسون، ومستشار الأعمال والمدير التنفيذي للتسويق والتواصل في إريكسون.

1. ZAINIAC - منصة ابتكار داخلية

ZAINIAC هي منصة ابتكار داخلية تأسست في العام 2017 من خلال رؤية نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة من أجل رعاية وتعزيز الأفكار الداخلية وروح المبادرة، والمنصة مفتوحة لجميع موظفي زين، حيث توفر موارد: مثل الإرشاد التوجيهي من جانب الإدارة العليا في زين، ودعم حاضنات الأعمال، والمساعدة العامة في تطوير أفكار الأعمال.

تركز منصة ZAINIAC على تزويد الموظفين بفرصة تحويل أفكارهم إلى شركات ناشئة خاصة بهم، وذلك من خلال اختبار مفاهيمهم وبناء نماذج أولية وطرح النظريات أمام لجنة من المحكمين ذوي الخبرة، وخلال هذا العام، أعيد إطلاق منصة ZAINIAC بميزات إضافية بما في ذلك: بوابة للتوجيه الإرشادي، بث مباشر، خاصية الدردشة لتشجيع التواصل بين الموظفين، وميزات وصول لضمان اشتمال جميع الموظفين.

خلال العام 2021:

91 مشتركاً إضافياً جديداً

28 إجمالي عدد الموظفين

5 أفكار تم تقديمها

Replace with: تدريب واعتماد 1,158 موظفاً على عقلية بدء التشغيل

تشمل الموضوعات:

- مخطط نموذج العمل التجاري
- التقنيات المساعدة
- ابتكار
- المدن الذكية

13 ورشة عمل، و2 ورش عمل بالتعاون مع شركة إريكسون





2. المشاركة مع الشركات التابعة

في ظل استمرار معدلات التغيير وعدم اليقين المرتفعة، واصلت مجموعة زين جهودها لضمان التوافق والمشاركة التفاعلية مع شركائها التابعة، وظلت مجموعة زين نشطة في المشاركة التفاعلية مع شركائها التابعة لضمان تقديم الدعم والتوجيه لموظفيها، وعقدت كل إدارة داخل المجموعة جلسات توعية وملاحظات تقييمية مع نظيرتها في الدولة التي تعمل فيها لضمان الانتقال السلس واستمرارية سير العمل، ومن منظور الاستراتيجية وخطة العمل، أنشأت المجموعة المشاركة جلسة مساعدة على مستوى عمليات زين بهدف ضمان التوافق مع الاستراتيجية العامة، وتم عقد جلسة المشاركة التفاعلية تلك مع فريق الإدارة التنفيذية لمجموعة زين وفريق كل شركة تابعة من أجل تقييم خطة عمل المجموعة، والتأكد من توافق الأهداف والمستهدفات مع الاستراتيجية المؤسسية.

3. PULSELY

إن القوى العاملة في زين أصبحت أكثر تنوعاً، إذ تهدف المجموعة إلى ضمان توفير مكان عمل يمكن كل موظف من الإسهام بإمكاناته الكاملة، ولاستعراض وإبراز هذا الالتزام، تعاونت إدارة التنوع والاشتمال مع Pulsely - منصة تحليلات التنوع والاشتمال - من أجل تحديد نقاط القوة، وترتيب أولويات التحديات، وإنشاء خط أساس للاشمالية في زين، بالإضافة إلى تقييم على مستوى المجموعة، حصلت كل شركة تابعة على تقرير خاص بها يتعلق بثغرات التنوع والاشتمال لديها ودعت تلك التقارير إلى بناء خطط عمل لتحديات كل شركة.

في التالي بعض النتائج الرئيسية من ذلك التقييم.

مجالات للتحسين	نقاط قوة
أظهرت الدراسة الاستطلاعية أن أولئك الذين في وظائف مبتدئة هم جزء من الديموغرافية "المعرضة للخطر".	حصلت مجموعة زين على تصنيف "A" في ما يتعلق بقيمة الانتماء التي تقيس الاشتمال في مكان العمل.
بناء تطوير مهني/وظيفي اشتمالي.	حصلت مجموعة زين على تصنيف "A" في ما يتعلق بمدى استعداد الموظفين للتكيف، وهي الدرجة التي توضح الكفاءات السلوكية لدى المجموعة لبناء تطوير مهني شامل.

تنمية مواهب موظفينا:
التدريب والتطوير



المتوسط السنوي لعدد ساعات التدريب لكل موظف



التدريب والتطوير

من أجل تعزيز استراتيجية 4Sight الخاصة بنا، ندرك أن موظفينا يلعبون دوراً محورياً في نجاحنا، ومن هذا المنطلق، ما زالت مجموعة زين عازمة على ضمان اكتساب موظفيها للمهارات التي من شأنها أن تساعدنا على التطور، بما يؤثر إيجابياً على نمو مجموعة زين كمزود للخدمات الرقمية.

يتم ترقية وتطوير مهارات الموظفين من خلال مبادرة القوى العاملة المستقبلية في جميع الأسواق للتأكد من أنهم في جبهة أفضل للعب دور بناء في العمل، وأيضاً لبناء المرونة داخل المؤسسة، وتواصل زين البناء على المرونة اللازمة عبر القوى العاملة لتحقيق تقدم في أهدافها الاستراتيجية والحفاظ عليها على الرغم من التحديات التي قد تنشأ.

إن وجود مشاركة تفاعلية قطاعية مع المؤسسات المحلية والدولية وقطاع التعليم والهيئات الحكومية وغير الحكومية هو أمر بالغ الأهمية في تطوير القوى العاملة وتحديد الثغرات في زين، وفي العام الماضي، غيرت زين الطريقة التي تدرب بها موظفيها وتطورهم من خلال الاستفادة من منصات الرقمية الحالية التي يمكن الوصول إليها لتزويد الموظفين بالتدريبات التي تضمن بقائهم آمنين.

* انخفض عدد ساعات التدريب بشكل ملحوظ في السودان هذا العام بسبب الأوضاع السياسية في البلاد.

1. مبادرة ZY

برنامج ZY x Ericsson لريادة الأعمال

تعاونت مبادرة ZY - مبادرة مجموعة زين لتمكين الشباب - مع شركة إريكسون وأطلقت أول برنامج داخلي لريادة الأعمال يستهدف الشباب، كان الهدف من برنامج الابتكار الداخلي المكثف الذي مدته ثلاثة أشهر هو تمكين الشباب وبناء معرفتهم بالاتجاهات التكنولوجية ورؤى الصناعة في المدن الذكية والابتكارات المستدامة والألعاب الإلكترونية.

تم تقسيم المشاركين الـ 14 إلى ثلاثة فرق: مدن ذكية، ابتكارات مستدامة، وألعاب، على مدار البرنامج، عملت هذه الفرق بشكل وثيق مع بعضهم البعض وشكلوا مجموعات متنوعة.

حضر المشاركون الندوة عبر الإنترنت التي قَدَّمها خبراء بارزون في مجالاتهم لبلورة الأفكار والحصول على الإلهام، كما خضعوا لـ 12 جلسة توجيهية مع رؤساء تنفيذيين في زين، وحضروا أكثر من 30 جلسة تدريب أسبوعية، وفي النهاية، سعى البرنامج إلى تزويد المشاركين بالمهارات والمعرفة والإرشادات اللازمة لعرض حالات استخدام أمام إدارة زين وإريكسون.

برنامج 7 CODE

بشكل مستمر، تؤدي التطورات التكنولوجية إلى إحداث تحولات في كل جانب من جوانب الحياة ابتداءً من كيفية إدارة الأعمال ووصولاً إلى الأدوات المستخدمة في التعليم، فالجانب الإضافي الذي يتأثر بالتقدم التكنولوجي هو مستقبل التوظيف، بما في ذلك الوظائف والمهارات المطلوبة.

من أجل مجارة الاقتصاد المتغير والتكيف مع احتياجات السوق، حوّلت مجموعة زين اسم برنامجها التدريبي للخريجين "جيل Z" إلى "كود 7"، مع التركيز على تطوير المهارات المتقدمة لمحلي البيانات المستقبليين، ويستهدف البرنامج الخريجين الكويتيين الجدد الذين تخصصوا في مواضيع متعلقة بعلم الكمبيوتر، وتم توظيف أربعة شباب ليتلقوا تدريب لمدة عام في موضوعات مثل: البيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي، والابتكار المستدام، حيث كان الهدف الاستمرار بعد ذلك في دعم جهود الرقمنة داخل مجموعة زين في مجالات مثل تحليلات البيانات وعلوم البيانات.

"7 CODE" في 2021:

التركيز على تطوير المهارات الرقمية لمحلي البيانات المستقبليين، تناولت هذه الدورة موضوعات شملت: البيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي، والابتكار المستدام.

"جيل Z" في 2020:

تضمنت هذه الدورة ثلاثة محاور: الثقافة المؤسسية، أنماط القيادة، والاتجاهات المستقبلية.

"جيل Z" في 2019:

كان بهدف تعزيز ثقافة الشركة والعمل الجماعي عند إدارة المشاريع هو المحور الرئيسي لهذه الدورة.

"جيل Z" في 2018:

كان موضوع دورة هذا العام تعزيز المهارات الرقمية مثل: البرمجة، وإدارة المشاريع المرنة، بالإضافة إلى التركيز على التنمية الذاتية والتطوير.

"جيل Z" في 2017:

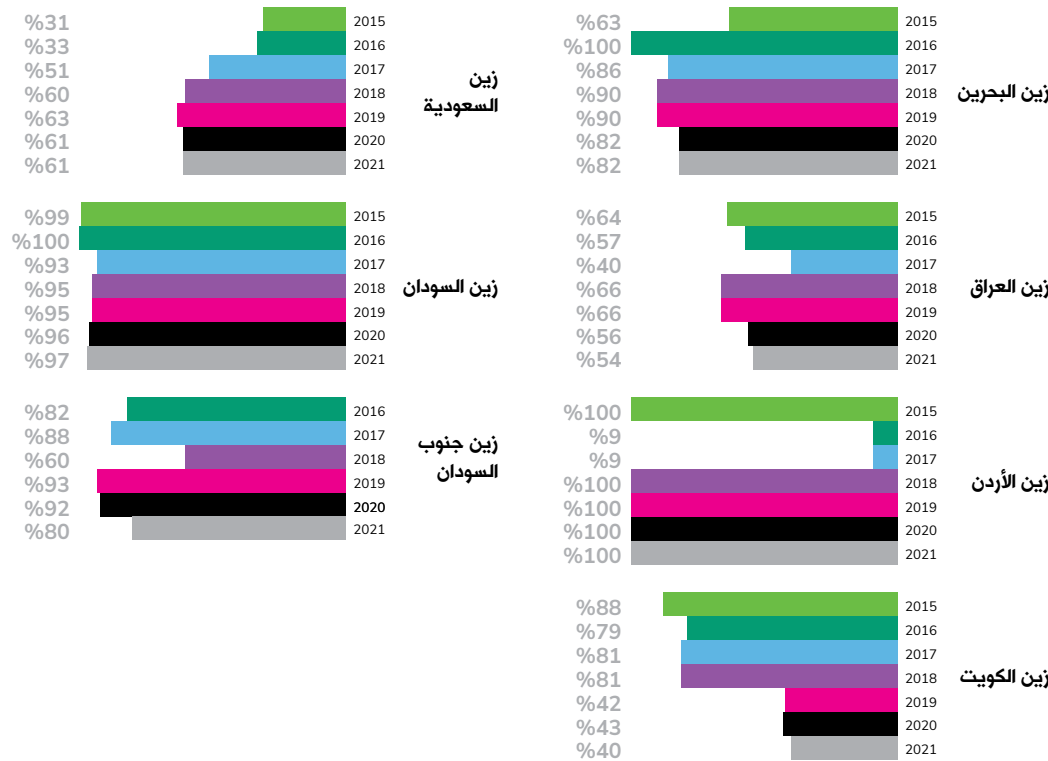
ركز في على تأسيس الأعمال واكتساب مهارات ريادة الأعمال ودراسة الاتجاهات الابتكارية في السوق.

"2.0 Zainers" في 2016:

ركز على التناوب في الأقسام المختلفة على مستوى مجموعة زين مع التركيز على إجراء بحوث في مختلف القطاعات الرقمية.

2. دعم المواهب المحلية

دعم رأس المال البشري المحلي: نسبة الموظفين المحليين في مناصب الإدارة العليا



تكرس مجموعة زين جهودها للاستثمار في المواهب المحلية بالإضافة إلى مواءمتها مع سياسات توطين العمالة، ويسهم هذا النهج في استقرار القوى العاملة، كما يوفر فوائد مجتمعية للمجتمعات التي تعمل فيها زين، وتحرص زين أيضاً على ضمان أنها رب عمل يراعي تكافؤ الفرص ويلتزم بتشكيل قوة عاملة خالية من أي شكل من أشكال التمييز.

في العام 2021، زادت نسب القيادات المحلية في إدارة زين العليا في جميع المجالات، ويسلط الجدول التالي الضوء على النسب المئوية السنوية لمناصب الإدارة العليا (المُعزفة على أنها أعلى مستويين إداريين) التي يشغلها قيادات محلية في كل واحدة من الشركات التابعة لمجموعة زين

الجدول التالي يمثل النسبة المئوية لإجمالي الموظفين المحليين في كل واحدة من شركاتنا التابعة:

الشركات التابعة	نسبة الموظفين المحليين
زين البحرين	93%
زين العراق	97%
زين الأردن	99%
زين الكويت	66%
زين السعودية	86%
زين السودان	100%
زين جنوب السودان	99%

الإدارة العليا: يتم تعريفها كأعلى مستويين إداريين التي تشمل الرؤساء والإدارة التنفيذية والمديرين والإدارة العليا



494

موظفاً يعملون على PushFar

181

اجتماعاً تم عقده

49

علاقة توجيه إرشادي بين شركائنا التابعة

261

هدفاً تم تحديده

13,570

ساعة عمل

56

جلسة توجيه عكسي أقيمت عبر PushFar

3. منصة PUSHfar

من أجل الاستمرار في تعزيز قوة عاملة متنوعة وشمالية، دخلت مجموعة زين في شراكة مع PUSHfar، وهي منصة توجيه إرشادي رائدة عبر الإنترنت تُمكن موظفي زين من المشاركة في علاقات إرشادية على مستوى الشركات التابعة لمجموعة زين، ويُمكن لموظفي زين المشاركة في برنامجين إرشاديين، أحدهما عام للتقدم الوظيفي والآخر للتوجيه العكسي، ويطور التوجيه العكسي تجربة الإرشاد التقليدية، وذلك من خلال إقران مسؤول تنفيذي رفيع (كمتدرب) مع موظف شاب (كموجه) لمناقشة الاتجاهات الناشئة مثل: وسائل التواصل الاجتماعي، والتكنولوجيا، والتصميم الجرافيكي.

أدى اعتماد منصة PUSHfar إلى:

- زيادة المشاركة في التوجيه الإرشادي بين أعضاء الإدارة التنفيذية
- تسريع ثقافة التوجيه الإرشادي الإيجابية
- زيادة الأهداف التي يتم تحديدها كل شهر



من أجل دعم المستهدفات أطلقت مبادرة WE ABLE برنامج GROW. وهو برنامج تطوير افتراضي مدته شهرين تم بمساعدة من جانب موظفي زين خلال استهداف خريجين جدد من ذوي الاحتياجات الخاصة المسجلين، يهدف البرنامج إلى توسيع نطاق معرفة اشتغال الاحتياجات الخاصة داخل مجموعة زين لعملائها وموظفيها وإنشاء اتصالات دائمة، بالإضافة إلى ذلك - ومن خلال البرنامج - هناك هدف آخر يتمثل في توسيع نطاق معرفة اشتغال الاحتياجات الخاصة داخل مجموعة زين لعملائها وموظفيها، بما يخلق اتصالات دائمة وتغيير منهجي، وكان هناك ما مجموعه 28 مشاركاً، من بينهم 10 وظفتهم شركات تابعة لمجموعة زين.

خلق ثقافة متنوعة واشتمالية

104

من موظفي زين تلقوا تدريباً حول التحيز اللاواعي

58

من موظفي زين يستخدمون لغة الإشارة

37

جلسة حول التوعية بمناهضة التحيز اللاواعي

62%

من المصاعد مزودة بتنبهات صوتية وأزرار بطريقة برايل

10%

من دورات المياه يسهل لذوي الاحتياجات الخاصة الوصول إليها

جميع

المباني بها منحدرات تؤدي إلى المدخل

1.3%

من أماكن انتظار السيارات يمكن لذوي الاحتياجات الخاصة الوصول إليها

1. مبادرة WE ABLE

مبادرة WE ABLE هي مبادرة لاشتمال ذوي الاحتياجات الخاصة، وكان قد تم إطلاقها في العام 2019 بهدف جعل زين اشتمالية للإعاقة بحلول العام 2022 على مستوى جميع شركاتها التابعة، وتهدف هذه المبادرة إلى ضمان تعزيز مجموعة زين لمكان عمل اشتمالي من خلال معالجة التحديات التي يواجهها ذوي الاحتياجات الخاصة.

تشمل بؤرة تركيز وأهداف مبادرة WE ABLE :

1. زيادة توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة من 44 إلى 75 بحلول العام 2022
2. ضمان أن جميع برامج التدريب اشتمالية للاحتياجات الخاصة.
3. ضمان إمكانية الوصول على مستوى جميع نقاط الاتصال.
4. تحديد التقنيات المساعدة التي تسهم في تمكين مزيد من ذوي الاحتياجات الخاصة من أداء مهامهم بكفاءة أكثر.

BE WELL وجلسات "الغذاء والتعلم"

أطلقت مبادرة BE WELL سلسلة من جلسات "الغذاء والتعلم" بهدف إدماج قيمة "الانتماء" الخاصة بمجموعة زين لدى الموظفين، وركزت جلسات "الغذاء والتعلم" على التحيزات والصحة الذهنية، وتشجيع الموظفين على الشعور بالارتياح عند الإفصاح عن مشاعرهم الحقيقية، ومن خلال جلسات "الغذاء والتعلم" تم الاستماع إلى الموظفين وتمكنوا من المشاركة في أنشطة ساعدت في هذا الهدف.

ورش عمل الصحة الذهنية

تم إطلاق سلسلة ورش عمل من جانب منصة "أيادي" - وهي أول منصة علاج عن بُعد في دول مجلس التعاون الخليجي - على مدار شهر، وكانت تلك الورش متاحة لجميع موظفي زين، وكانت مفيدة بشكل خاص للمديرين لدعمهم في رصد علامات الاكتئاب والقلق والتوتر والإرهاق لدى مرؤوسيههم، وركزت موضوعات ورش العمل على الاكتئاب والقلق والتوتر والإرهاق، واستضافها معالجون نفسيون ومستشارون مدربون، واستفاد 85 موظفاً على مستوى المجموعة على مدار سلسلة تألفت من تسع ورش.

"تحدي الامتنان" من Headspace وحملة "التركيز والإنتاجية"

تماشياً مع رؤية مبادرة BE WELL، أطلقت مجموعة زين حملتين داخليتين خلال شهر نوفمبر احتفالاً باليوم العالمي للطف، الحملة الأولى كانت "تحدي الامتنان" على مدار 21 يوماً وكان مفتوحاً لجميع الموظفين، حيث كان يتم مشاركة تحدي امتنان مختلف داخلياً كل يوم، وعلى مستوى المجموعة، شارك 115 موظفاً في ذلك التحدي.

مع اقتراب العام من الانتهاء، تميل الإنتاجية والتركيز إلى الانخفاض قليلاً، لذلك، أطلقت زين "تجربة الإنتاجية" للسماح للموظفين بتعلم طرق الإنتاجية التي يُمكن أن تدعمهم من خلال زيادة تركيزهم وإعادة المشاركة، وفي كل أسبوع، كان يتم طرح طريقة إنتاجية مختلفة للموظفين لاختبارها على مدار الأسبوع، وتضمنت بعض الأساليب Pomodoro Technique " (تقنية بومودورو)، وأسلوب "Don't Break the Chain" (لا تكسر السلسلة)، و"مصفوفة أيزنهاور"، وأسلوب "Getting Things Done" (إنجاز الأمور).

108

من موظفي زين تواصلوا مع المركز الكويتي للاستشارات

240

جلسة علاجية

779

موظفاً قاموا بالتسجيل في تطبيق Headspace

مواضيع Headspace الأكثر مشاهدة:

- التأمل
- النوم

احتفالاً باليوم العالمي للصحة النفسية بتاريخ ١٠ أكتوبر، منحت مجموعة زين ذلك اليوم عطلة لجميع موظفي زين في جميع الدول التي تعمل فيها، بالإضافة إلى ذلك، أضيفت مباني المقر الرئيسي في كل من الكويت، البحرين، الأردن، السعودية، السودان، وجنوب السودان باللون الأخضر تضامناً مع هذا اليوم العالمي.

2. مبادرة BE WELL

مع الارتباكات التي سببها الجائحة، أصبحت الصحة الذهنية للموظفين - الآن أكثر من أي وقت مضى - ذات أهمية كبيرة بالنسبة لمجموعة زين، وخلال العام 2021، أطلقت مجموعة زين مبادرة BE WELL، وهي مبادرة رائدة في مجال الصحة الذهنية ومكرسة لتزويد الموظفين بالأدوات اللازمة لتحسين وإدارة صحتهم وعافيتهم الذهنية، وتلك المبادرة الرائدة هي واحدة من أوائل البرامج التي تم تقديمها على مستوى مؤسسة خاصة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وتهدف إلى إنشاء مؤسسة أكثر اشتغالاً بحيث تراعي وتدعم موظفيها.

تم تنفيذ الأنشطة التالية في إطار مبادرة BE WELL:

1. لكل موظف في الشركات التابعة لمجموعة زين يتم توفير أربع جلسات علاجية افتراضية أو جلسات شخصية غير معلنة مع "مركز الكويت للاستشارات" مجاناً، و"مركز الكويت للاستشارات" هو واحد من المراكز النفسية الرائدة في المنطقة، حيث يقدم خدمات التقييم النفسي-التربوي الشامل والعلاج والتدريب باللغتين الإنجليزية والعربية، وبالإضافة إلى الجلسات الأربعة، يمكن للموظفين طلب جلسات إضافية - إذا لزم الأمر - مجاناً.
2. اشترك على مستوى المجموعة في تطبيق Headspace، الرائد عالمياً في تدريبات اليقظة الذهنية والتأمل.



الذين تواصلوا مع مركز
الكويت للاستشارات

29

موظفة قيادية

يشكلن 17.6% من
إجمالي مديري المستوى
المتوسط

112

مديرة في المستوى المتوسط

نسبة 32% من إجمالي
الترقيات

107

نساء تم ترقيتهن

نسبة 34% من إجمالي
الذين تم توظيفهم

175

امرأة تم توظيفهن

14.4%

نسبة النساء اللاتي يعملن في مجال
التكنولوجيا

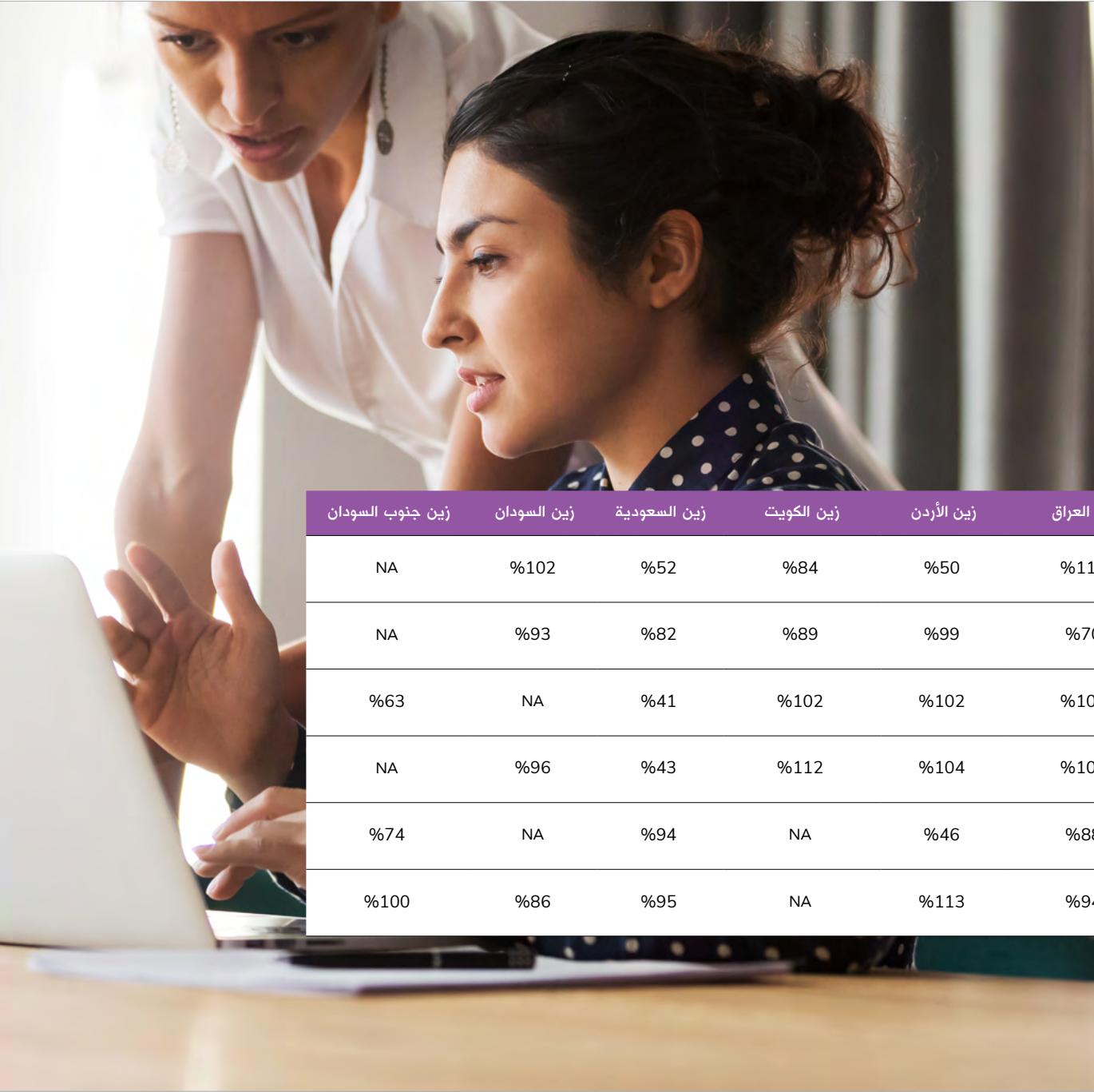
* استناداً إلى أعداد الموظفين بدوام كامل فقط

3. مبادرة WE

مبادرة WE - الخاصة بالتنوع والاشتمال في العام 2017 - جاءت انطلاقاً من رؤية نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي في مجموعة زين بدر ناصر الخرافي، وإذ تشكل النساء نسبة 14,5% من قيادات زين، فإن مبادرة WE حددت هدفاً يتعين تحقيقه بحلول نهاية العام 2025 لزيادة نسبة القيادات النسائية إلى 25%، وبدعم من وكلاء التغيير - أبطال WE - أطلقت مبادرة WE العديد من المبادرات التي تدعم تعزيز مجموعة زين كمؤسسة أكثر تنوعاً واشتمالاً.

مبادرة تعاونية بين WE ABLE و WE ، قامت مبادرة LEAD بتدريب الرؤساء التنفيذيين للموارد البشرية في زين بالإضافة إلى مجموعة مختارة من الموظفين الرئيسيين الذين يعملون من أجل التنوع والاشتمال في ورشة عمل مدتها يومين، وهدفت مبادرة LEAD إلى تعريف القيادة الاشتمالية ونماذج الأدوار وخلق مساحة آمنة يمكن للقادة فيها مناقشة العقبات والحلول وطرح الأفكار الجديدة لتحقيق قوة عاملة اشتمالية، وإجمالاً، حضر سبعة رؤساء تنفيذيين للموارد البشرية في زين، بالإضافة إلى أربعة قادة من مجموعة زين وثلاثة من أعضاء فريق التنوع والاشتمال، واستفاد 14 مشاركاً بشكل مباشر وتمكنوا من نقل معارفهم إلى 615 موظفاً في زين.

احتفالاً باليوم العالمي للمرأة 2021، أقامت مجموعة زين فعالية افتراضية تحت الوسم #ChooseToChallenge، حيث ألقى خمسة متحدثين ضيوف الضوء على التحديات التي تواجهها النساء، وألقيت كلمات ملهمة حول كيفية التغلب على العقبات وعلى لحظات الشك. تحدثت في الفعالية مسؤولين تنفيذيين من مؤسسة TED، وغيرهم، وحضر الفعالية أكثر من 400 موظف، بالإضافة إلى ذلك، أجريت حملة على وسائل التواصل الاجتماعي لمدة ثمانية أيام تحت الوسم #ChooseToChallenge، وهي الحملة التي سلطت الضوء على نساء يمارسن هوايات ومهارات مختلفة، كما سلطت الحملة الضوء على نساء ناجحات معروفات في أنشطة تقليدية وغير تقليدية مثل الملاكمة والتحكيم، كما سلطت الضوء على اثنين من موظفي زين، يمكن الوصول إلى مقطع الفيديو على قناة زين على موقع يوتيوب.



4. فجوات الأجور بين الجنسين

يتواصل قياس معدلات الأجور على مستوى جميع مستويات التسلسل الهرمي الوظيفي لمجموعة زين في كل شركة تابعة، ومن خلال تتبع تلك المعدلات، تهدف زين إلى تحسينها ومعالجة الفجوات بشكل سنوي.



متوسط نسبة أجور الإناث إلى الذكور حسب المستويات الوظيفية

زين جنوب السودان	زين السودان	زين السعودية	زين الكويت	زين الأردن	زين العراق	زين البحرين	
NA	%102	%52	%84	%50	%113	%58	المستوى الوظيفي رقم 1
NA	%93	%82	%89	%99	%70	%68	المستوى الوظيفي رقم 2
%63	NA	%41	%102	%102	%108	%81	المستوى الوظيفي رقم 3
NA	%96	%43	%112	%104	%101	NA	المستوى الوظيفي رقم 4
%74	NA	%94	NA	%46	%88	NA	المستوى الوظيفي رقم 5
%100	%86	%95	NA	%113	%94	%100	المستوى الوظيفي رقم 6



21

أجندة الاستدامة

أجندة الاستدامة

الرؤية

المهمة



حماية الكوكب



تقليص عدم المساواة



بناء مجتمعات مزدهرة



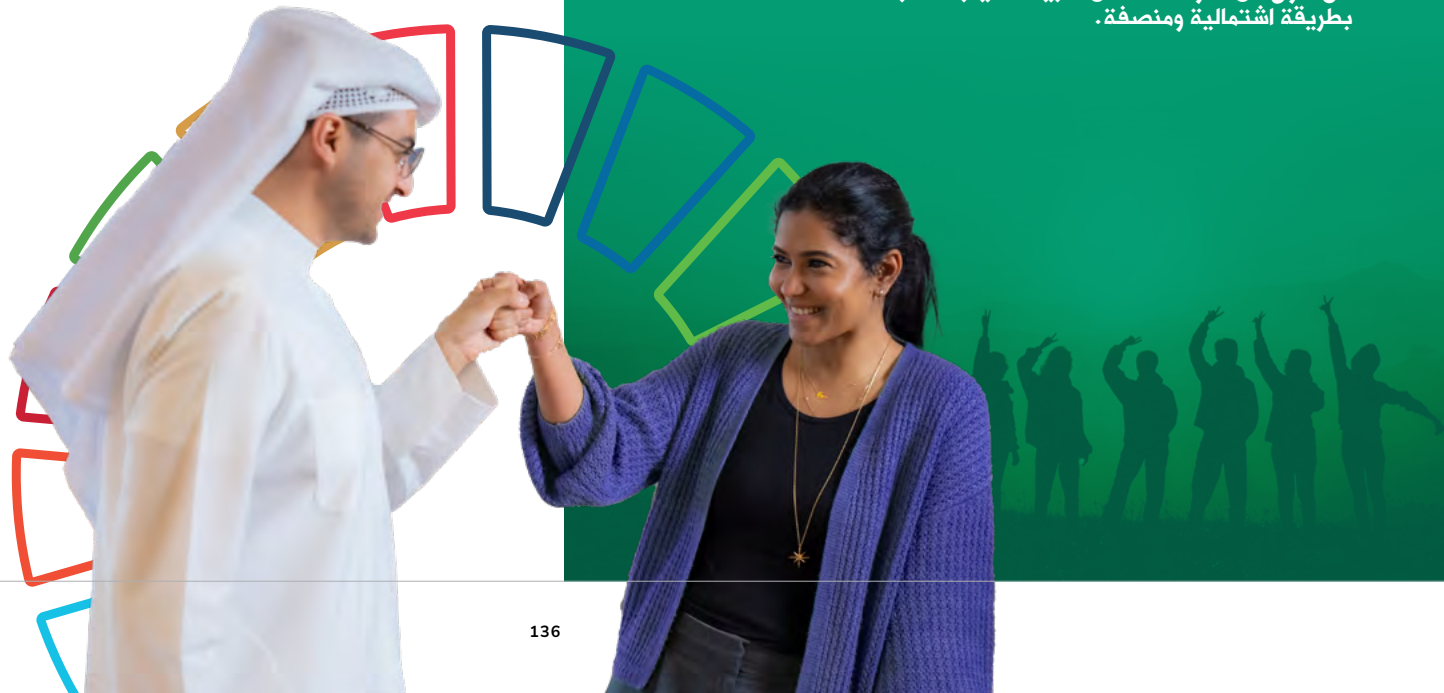
تشجيع الابتكار



توفير اتصالات هادفة تؤدي إلى تغيير منهجي عادل على أساس أهداف التنمية المستدامة لتمكين مجتمعات زين في نهاية المطاف على مستوى بصمة تواجدها.

في مجموعة زين، يتمحور هدفنا حول إنشاء قيمة طويلة الأمد لجميع أصحاب المصلحة، و نؤمن أنه من مسؤوليتنا توفير اتصالات هادفة للمجتمعات التي نخدمها، في العام 2021، استمرت الجائحة في فرض تحديات اجتماعية واقتصادية وبيئية عرقلت التنمية والتقدم، وكمزود للخدمات الرقمية، تدرك المجموعة الدور المحوري الذي تلعبه في معالجة التفاوتات المجتمعية بهدف المساعدة في الإسهام في النمو العام للمجتمعات التي نعمل فيها.

تعكس استراتيجية الاستدامة الخمسية - التي تركز على أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs) - سياق كل سوق من أسواقنا لضمان تلبية احتياجات مجتمعاتنا بطريقة شاملة ومنصفة.



يتم تحقيق رسالة ورؤية الاستراتيجية من خلال المحاور الأربعة التالية:

تغيّر المناخ

تدرك المجموعة أهمية الحفاظ على كوكب الأرض وموارده، وتلتزم بالبحث عن طرق لتقليص انبعاثاتها الكربونية، وتخفيف المخاطر المتعلقة بالمناخ، وتحديد الفرص التي تساعد في الحفاظ على الطاقة والمياه والتنوع البيولوجي.



العمل الاجتماعي

تلتزم زين بتوفير وصول اشتغالي إلى الاتصالات مع إعادة ابتكار المنتجات والخدمات التي تخلق قيمة اجتماعية ومالية.



الشمول

نهدف إلى سد الفجوات الموجودة حالياً في مجتمعاتنا التي نعمل فيها، مع التركيز بشكل خاص على المرأة في مجال التكنولوجيا، ورفع مهارات الفئات الاجتماعية المهمشة والمحرومة، وتعزيز الشمول الرقمي والتوسع فيه ليشمل كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.



جيل Z

نسعي إلى تمكين 16 مليون طفل وشاب بناء قدرتهم على الصمود على مستوى بصمة تواجد زين، وحماية الأجيال القادمة من خلال توفير الأدوات التي من شأنها أن تُمكنهم من الوصول إلى أقصى إمكاناتهم.



تحديات زين الإقليمية

وفقاً لموقع Foreignpolicy.com، ترتفع درجة حرارة منطقة الشرق الأوسط بمعدل ضعفي المتوسط العالمي، وبحلول العام 2050 ستكون المنطقة أعلى حرارة بمقدار

4 درجات مئوية

مقارنة بعلامة 1,5 درجة التي وصفها العلماء لإنقاذ البشرية.

تُعتبر منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا أكثر مناطق العالم جُفرة للماء.

بحلول العام 2025، ستصل نسبة مستخدمي الإنترنت عبر الهواتف النقالة إلى **53%** من سكان منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

من المتوقع أن يكون **80%** من إجمالي اتصالات الإنترنت عبر الهواتف الذكية في العام 2025 في المنطقة.

استناداً إلى أبحاث أجراها البنك الدولي، من المرجح أن يعاني الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة من محصلات صحية أسوأ، ومن انخفاض مستويات التوظيف، ومن العوائق التي تحول دون الوصول الرقمي، ومن معدلات فقر أعلى.

حوالي **56%** من النساء في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لا يُعتبرن "مستخدمات للإنترنت" وفقاً لـ "هيئة الأمم المتحدة للمرأة".

تتراوح أعمار أكثر من **28%** من سكان المنطقة بين 15 - 29 عاماً، تمثل أكبر عدد من الشباب الذين ينتقلون إلى مرحلة النضوج في تاريخ المنطقة.

يشكّل الشباب **51%** من العاطلين عن العمل في منطقة الشرق الأوسط.



تغيّر المناخ

نظراً إلى أننا نعتبر تغير المناخ موضوعاً ذا أهمية نسبية، فقد خصصنا فسماً منفصلاً في التقرير يتعمق في كيفية معالجة زين لتأثيراتها البيئية، وذلك في الصفحة رقم 147.



العمل الاجتماعي

تدرك زين الدور التحويلي الذي تلعبه منتجاتها وخدماتها في التنمية الاجتماعية والاقتصادية، ويسهم توفير الوصول الشمولي إلى الاتصالات في تمكين المجتمعات بشكل عام، خاصة عندما يتعلق الأمر بالفئات الاجتماعية المهمشة والمحرومة، ومن خلال خدماتها الأساسية وغير الأساسية، واصلت المجموعة إطلاق خدمات توفر قيمة اجتماعية ومالية، في التالي بعض أمثلة الخدمات التي تقدمها زين في أسواقها:

الشراكة مع مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وفيسبوك

واصلت المجموعة توفير الوصول إلى اتصال واي-فاي مجاني لعشرة مراكز للاجئين في الأردن، وخلال العام، تمكنت زين من جذب 4,012 مستخدماً فريداً جديداً، ليصل إجمالي عدد المستخدمين إلى 728 ألف مستخدماً.

توسعة شبكة زين العراق

خضعت 6 مواقع شبكية للتوسع في مناطق نائية وريفية في العراق لتوفير الوصول إلى الاتصالات 14,798 شخصاً في مجتمعات الريفية في العام 2021.

باقات لأصحاب ذوي الاحتياجات الخاصة

- واصلت شركة زين الأردن تقديم باقة Basma Line+، وهي حزمة اتصالات متنقلة تستهدف 353 شخصاً من فئة الصم والبكم.
- أطلقت شركة زين الكويت باقتين للدفع الآجل مخصصتين لأصحاب الاحتياجات الخاصة، وذلك بالتعاون مع الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات والهيئة العامة لشؤون ذوي الاحتياجات الخاصة في الكويت.

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول هذه الباقة في قسم "المنتجات والعملاء".

باقات للطلاب في السعودية

- نظراً للتحول في التعليم عبر الإنترنت، دخلت شركة زين السعودية في شراكة مع مؤسسة "تكافل" و "مبادرة التعليم" الخاصة بها وزودت 5,000 طالب بـ 10 غيغابايت من البيانات مجاناً لمدة ثلاثة أشهر، وحرصت المجموعة على تقديم هذه الخدمة للطلاب القادمين من فئات اجتماعية محرومة لضمان استمرار تعليمهم.

"باقة الشباب" من شركة زين البحرين

- خلال العام، واصلت شركة زين البحرين تزويد الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 16-24 سنة بباقة متخصصة توفر معدل شهري قدره 50 غيغابايت من البيانات، وهناك 800 مستخدم نشط مشتركين في هذه الباقة.



الاشتغال

امتدت جلسات الإرشادية على مدار أربعة أشهر، وتضمنت المرحلة الأولى اجتماعات شهرية، وتضمنت الثانية جلسات نصف شهرية، ونظراً إلى أن البرنامج كان تجريبياً، فقد كانت هناك حرية في التجربة مع المشاركين لفهم أفضل الممارسات.

بالإضافة إلى جلسات التوجيه الإرشادي، تمت دعوة المشاركات في البرنامج إلى ورشة عمل أجرتها WISE Campaign حول عناصر التحيز، وهي شركة رائدة في المملكة المتحدة في مجال إحداث تغيير ثقافي إيجابي في قطاعات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات، ولديها أكثر من 37 عاماً من الخبرة في مجال الصناعة. وقّدت جلسة ختامية بتيسيرات من إيشرين برادلي، المتحدثة الرئيسية والمؤلفة والمدرّبة التنفيذية، حيث قدمت جلسة تدريبية بعنوان "كيف تبني علامتك التجارية الشخصية" لإرشاد المتدربين والموجهين إلى كيفية تحقيق أهدافهم بثقة.

المرأة في مجال التكنولوجيا

لتعزيز تنمية الفتيات والنساء في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات (STEM)، أطلقت مجموعة زين برنامج "المرأة في التكنولوجيا" على مستوى أسواقها التشغيلية، حيث يتم التوفيق بين طالبات في مجال العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات مع خبراء متمرسين من شركات زين ليقوموا بتوجيههن، ومن خلال إنشاء توافيق ناجحة، يهدف البرنامج إلى تمكين الأجيال المستقبلية من الإناث من دخول ذلك المجال مع وعد بأن يصبحن صانعات للتغيير في مجال صناعة الاتصالات.

تم تصميم ذلك البرنامج من خلال التشاور والمشاركة مع إناث يدرسن حالياً في مجال العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات لتلبية احتياجاتهن وتحدياتهن بشكل كامل، وتم إطلاق حملة في كل دولة نعمل فيها لجذب النساء المتحمسات لمجال عملهن ولكنهن قد يواجهن صعوبات.

بينما نواصل مكافحة جائحة كوفيد-19، من الضروري ضمان أن تكون خطط التعافي اشمالية من حيث تصميمها، وذلك حتى لا يتخلف أحد عن الركب، وتلتزم زين بالتأكد من أن نطاق أنشطتها تمثيلي، ويمكن الوصول إليه، ويسد الفجوات الموجودة في أسواقنا التشغيلية من خلال:

- تمكين الفئات الاجتماعية المهمشة والمحرومة ورفع مهاراتها
- رعاية المرأة في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات
- تلبية احتياجات فئة المسنين
- دعم ذوي الاحتياجات الخاصة

تواصل استراتيجية الاستدامة الخاصة بمجموعة زين الضغط من أجل إدماج الفئات الضعيفة من خلال ما يلي:

الفئات المهمشة

من أجل ضمان إدماج العمال، أطلقت شركة زين البحرين نسخة خفيفة من "تطبيق زين" ليتضمن لغات أخرى غير الإنجليزية والعربية، وتوسعت خيارات اللغة لتشمل الأوردية والبنغالية والهندية، وذلك لضمان قدرة جميع المجتمعات على الوصول بشكل مستقل إلى استخدام البيانات، ودفع الفواتير والخدمات الأخرى من خلال "تطبيق زين"، ويبلغ إجمالي عدد المستخدمين حالياً 13,941 مستخدم، مع أكثر من 50,246 زيارة منذ الإطلاق.

94% من المشاركين في الاستطلاع أنهم سيوصون الآخرين بهذا البرنامج

ذكر 100% من المشاركين أن من خلال كونهم مرشدين، فقد تعرضوا لأفكار جديدة.

78% من المشاركين أن مرشديهم ساعدوهم في العثور على برنامج تدريب داخلي وشهادة إضافية وفرص لتنمية المهارات خارج الجامعة.

شارك 32 متدرباً على مستوى أسواق زين السبع حيث تم تقديم 256 جلسة إرشادية

جيل Z

أظهر " استطلاع رأي الشباب العربي " أن 20% من الشباب العربي قد واجهوا أو كانوا على اتصال بشخص فقد وظيفته بسبب الجائحة، وكفرصة لسد أوجه عدم المساواة التي يواجهها الأطفال والشباب على مستوى المنطقة، أنشأت زين برامج مثل: تدريبات التطوير الوظيفي، التدريبات الداخلية، وحاضنات الشركات الناشئة، وذلك لإعداد الشباب لقوة العمل في المستقبل.

زين السودان: مركز اتصال مع شركة "هواتف" (هدف التنمية المستدامة رقم 4.4)

مع استمرار ارتفاع معدل البطالة بين الشباب بسبب عدم الاستقرار إلى جانب تداعيات جائحة كوفيد-19، تشير تقديرات إلى أن 40% من الشباب في السودان عاطلون عن العمل، ولمواجهة هذا التحدي والتوافق مع الهدف رقم 4.4 من أهداف التنمية المستدامة وضمن حصول الشباب والكبار على الوظائف ذات الصلة، تعاونت شركة زين السودان مع شركة "هواتف" للاستعانة بمصادر خارجية لتدريب الخريجين الجدد ليتم توظيفهم في مراكز الاتصال، ومنذ العام 2020، تم تعيين 870 وكيلاً من خلال هذا البرنامج، وهو الأمر الذي بثبت رغبة وحرص الشركة في توفير فرص النمو للشباب.

واصلت جائحة كوفيد-19 تسليط الضوء على الحاجة الملحة إلى دعم الفئات الأكثر ضعفاً في المجتمع - بما في ذلك الشباب - من منظور الصحة العامة، فضلاً عن المنظورين الاجتماعي والاقتصادي، وأثرت الجائحة على تنمية الطفولة على مستوى العالم بسبب إغلاق المدارس، بالتالي نقل الطلاب إلى فضاء الإنترنت.

بالإضافة إلى ذلك، أصبح الشباب أكثر عرضة لمشاكل الصحة الذهنية إلى جانب تحديات أخرى تؤدي بهم إلى أن يصبحوا أكثر عرضة للإيذاء الجسدي والإساءة عبر الإنترنت، ووفقاً لمكتب اليونيسيف الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، هناك 110 ملايين طفل في تلك المنطقة لا يمكنهم الوصول إلى المدارس أو التعليم المناسب، وهو الأمر الذي يقيد تطورهم ويعرضهم لمخاطر تنموية مختلفة.

إن لهذا الأمر أهمية خاصة، حيث أن منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تشهد أكبر زيادة في أعداد الشباب على مستوى العالم، ونسبة الشباب في بصمتنا الجغرافية بأعمار تتراوح بين 0 - 24 سنة، هي كالتالي:

الدولة التي نعمل فيها	النسبة المئوية للشباب
البحرين	33.61%
العراق	56.85%
الأردن	52.82%
الكويت	39.25%
السعودية	40.22%
السودان	62.86%
جنوب السودان	62.95%



أصحاب الاحتياجات الخاصة

احتفلت زين باليوم العالمي لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال الانضمام إلى الحركة العالمية #PurpleLightUp، على مستوى أسواقها التشغيلية، وذلك تقديرًا للإسهام الاقتصادي الذي يقدمه 386 مليون موظف من ذوي الاحتياجات الخاصة على مستوى العالم.

خلال العام، بدأت شركة زين البحرين رحلتها التحولية من خلال تحديد فروع وأكشاك يمكن لذوي الاحتياجات الخاصة الوصول إليها لتحديد أولوياتها وضمان إمكانية الوصول إليها، وتركيب لافتات ومنحدرات لتسهيل الوصول إليها، ويتمثل نهج المجموعة في ضمان إمكانية الوصول إلى مواقعها المادية قبل معالجة العمليات أو المنتجات أو الخدمات.

بالإضافة إلى ذلك، أنشأت شركة زين البحرين "خط التمكين"، وهو خط ساخن للأشخاص الذين يعانون من ضعف السمع ليكون بمثابة خط خدمة، ونظراً لأنه تم إطلاق تلك الخدمة في نوفمبر 2021، فإن زين تلتزم بإجراء عمليات مشاركة تفاعلية متكررة بين أصحاب المصلحة، والأطراف ذات الصلة من أجل ضمان تعزيز الخدمة والبحث عن حلول إضافية.

يتعلم الموظفون في جميع الشركات التابعة لمجموعة زين كيفية التواصل بلغة الإشارة من أجل التفاعل بشكل فعال مع العملاء أو الموظفين المحتملين، تستهدف المبادرة إلى حد كبير وكلاء المبيعات لتزويدهم باللغة المناسبة لخدمة العملاء الذين يعانون من إعاقات سمعية بشكل أفضل، وعلى مستوى البحرين والعراق والسعودية، تعلم 75 موظفاً لغة الإشارة الأساسية مع خطط لإجراء تدريب دوري لزيادة تعزيز معرفتهم، بالإضافة إلى ذلك، قامت شركة زين الأردن بتدريب 55 من موظفيها على لغة الإشارة خلال العام 2021، وأنشأت مكتبة للغة الإشارة للسماح للموظفين بسهولة الوصول إلى تعلم الأساسيات ومواصلة التدريب.

لتلبية احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة، أطلقت زين العراق بطاقات أولوية للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة المسجلين، ليتجاوزوا طوابير الانتظار في فروع وأكشاك زين، وهو الأمر الذي يوفر خدمة أسرع.





"زين فكرة عظيمة" 6

واصلت زين التعاون مع شركة "بريليات لاب" في نسختها السادسة من برنامج "زين فكرة عظيمة" (ZGI) لاحتضان وتسريع رواد الأعمال في مجال التكنولوجيا على مستوى المنطقة، وتأسس برنامج "زين فكرة عظيمة" في العام 2010، حيث قام بتمكين وتدريب واستثمار أكثر من 1,500 شاب كويتي وعربي، حتى الآن...، يبلغ إجمالي الاستثمارات في المشروعات الناشئة المنبثقة عن برنامج "زين فكرة عظيمة" أكثر من 6 ملايين دينار كويتي (20 مليون دولار أمريكي)، حيث يمتلك 30% من خريجي "زين فكرة عظيمة" الآن أعمالاً مزدهرة في أسواق محلية وإقليمية.

تم عقد الدورة السادسة من برنامج "زين فكرة عظيمة" افتراضياً عبر الإنترنت بسبب القيود الصحية وبروتوكولات السلامة، على الرغم من انعقاد البرنامج عن بُعد، تقدم 170 متقدماً طموحاً من منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، شارك 114 منهم في المعسكر التدريبي الافتراضي مع تأهل 60 من رواد الأعمال إلى المرحلة الأخيرة، وفي النهاية، وصل 25 متأهلاً مستحقاً من سبع دول إلى المرحلة النهائية، وعرضوا أفكارهم على مستثمرين وشركاء أعمال محتملين، بالإضافة إلى ذلك... شهدت الدورة السادسة من برنامج "زين فكرة عظيمة" أعلى نسبة مشاركة لرائدات الأعمال في تاريخ البرنامج.

"لوبياك"

"لوبياك" هو برنامج يلبي احتياجات الشباب، ويوفر لهم بيئة صحية وتمكينية لتطوير مهاراتهم ومواهبهم في بيئة تعليمية واجتماعية، ومن خلال شراكة زين مع "لوبياك"، تم تدريب 2,340 طالباً في برنامج "لوبياك" الشهري، ويقوم برنامج "كُن" - وهو أحد أحدث برامج تطوير الشباب في "لوبياك" - بتدريب الطلاب (ممن تتراوح أعمارهم بين 12-16 عاماً) على مهارات ريادة الأعمال الاجتماعية، حيث يتم توجيههم لإنشاء شركات ناشئة مربحة ومستدامة اجتماعياً، وللعام الثاني على التوالي، أقيم البرنامج افتراضياً عبر الإنترنت بسبب الجائحة، حيث تم تدريب 60 طالباً خلال العام 2021.

"شبكة جامعة المستقبل"

"شبكة جامعة المستقبل" (FUN) هي برنامج داخلي مصمم لطلاب الجامعة لتطوير مهاراتهم بهدف تعزيز روح التعاون وفعالية الفريق، وتطوير الإبداع، وتمكين التفكير الإبداعي لإعدادهم عند الانضمام إلى القوى العاملة، ويتم تجنيد طلاب الجامعات كسفراء للعلامة التجارية للشباب في شركة زين الكويت، وخلال العام 2021، درّب البرنامج 33 طالباً.

شركة زين الكويت: توظيف الشباب

نظراً لأن الجائحة فرضت مزيداً من القيود والضغوط على فرص العمل، تخطط الدولة لوضع استراتيجية محددة جيداً لتوظيف 100,000 مواطن في القطاع الخاص في غضون أربع سنوات، تهدف هذه الخطة - المقرر تنفيذها اعتباراً من العام 2022 - إلى تخفيف ضغط دفع الرواتب في القطاع العام، الذي يستهلك حوالي 60% من ميزانية الدولة، وتدعم شركة زين الكويت خطة الحكومة من خلال إعداد الشباب وتطوير مهاراتهم لتلبية مطالب القطاع الخاص.

"إنجاز الكويت"

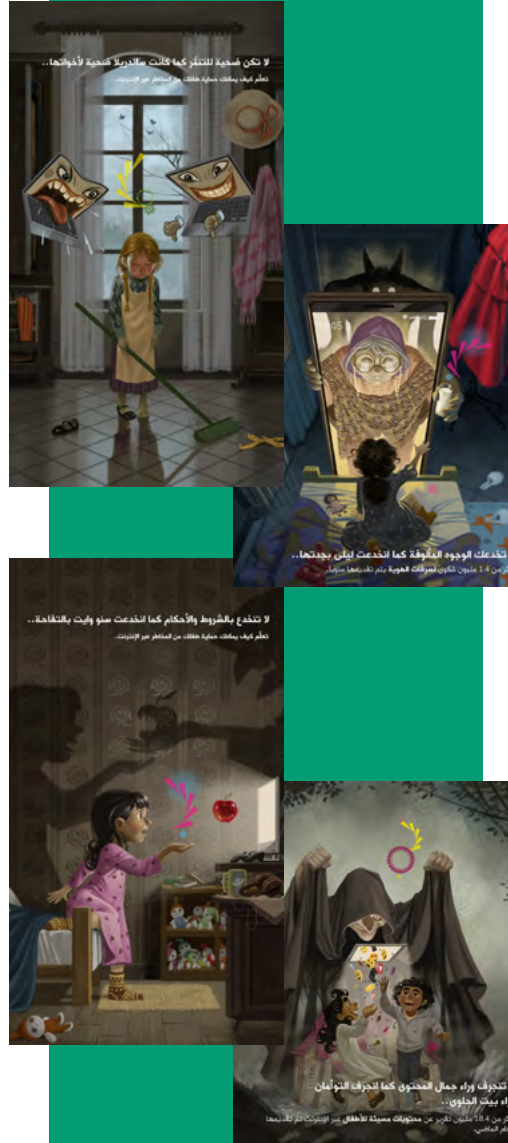
تأسست "إنجاز الكويت" في العام 2005، وهي مؤسسة غير ربحية يقودها القطاع الخاص الكويتي لتقديم برامج ومبادرات تعليمية تركز على مهارات ريادة الأعمال ومحو الأمية المالية ومهارات القيادة للحد من البطالة بين الشباب، ومنذ العام 2005، استطاعت "إنجاز الكويت" الوصول بالمعرفة والخبرة إلى أكثر من 70,000 طالب في أكثر من 200 مدرسة وجامعة لمساعدتهم في تطويرهم الشخصي وتقديمهم الوظيفي، وفي العام 2021، قامت "إنجاز" بتدريب أكثر من 5,000 طالب عبر الإنترنت وخارج الإنترنت.

مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال (CSAM)

وفقاً لدراسة أجرتها مجلة The Economist Impact بالتعاون مع تحالف WeProtect Global ، تشير التقديرات إلى أن 44% من الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 18 - 20 عاماً في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا قد واجهوا نوعاً من الاعتداء والاستغلال الجنسي في طفولتهم، ولتعزيز موقفها الراسخ بشأن غرس حقوق الأطفال في كل ما تفعله، قامت زين بتقييم تطبيق آليات مختلفة لحجب مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال، ومن خلال مشاركة تفاعلية واسعة لأصحاب المصلحة مع الهيئات التنظيمية، تم التنويه بأن خمس شبكات من شركاتنا التابعة تمتلك مرشحات لحجب مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال تنفيذاً للمتطلبات التنظيمية.

تتعاون زين حالياً مع "المركز الكندي لحماية الطفل" من أجل إدماج مشروع Arachnid، وهو برنامج لتقليص توفر مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال عالمياً، ويكتشف مشروع Arachnid مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال من خلال الزحف إلى عناوين URL التي تم الإبلاغ عنها مسبقاً إلى سيرفر موقع Cybertip.ca، فضلاً عن العناوين التي يتم الإبلاغ عنها مباشرة في واجهة برمجة تطبيقات Arachnid، وقد نجحت المجموعة في إدماج مشروع Arachnid في الكويت، وتعمل حالياً على إدماجه في بقية أسواقها.

تستخدم شركة زين السودان على شبكتها تقنية الحجب التي توفرها "مؤسسة مراقبة الإنترنت"، وهي مؤسسة خيرية مقرها المملكة المتحدة، وتوفر برامج لتصفية وإزالة وحظر مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال.



سلامة الأطفال على الإنترنت

تقيس أحد مجالات التركيز ضمن مبادرة جيل Z مدى تطور وتأثير المبادرات المخصصة لسلامة الأطفال على الإنترنت.

وحوش الإنترنت

أطلقت زين حملة عبر وسائل الإعلام بعنوان "وحوش الإنترنت" لنشر التوعية حول سلامة الأطفال على الإنترنت والمخاطر التي قد يواجهها الأطفال أثناء استخدامهم للإنترنت، تم تطوير حملة "وحوش الإنترنت" استجابة لتزايد النشاط عبر الإنترنت بسبب الجائحة، وتستند الحملة إلى قصص خيالية كلاسيكية بلمسة عصرية لتصوير ما يحدث حالياً في العالم الرقمي.

وصورت زين قصص أطفال كلاسيكية مثل "سنو وايت" و "هانسيل وغريتل" و "سيندريللا" و "ذات الرداء الأحمر" ، حيث عرض الأشرار في كل قصة من منظور رقمي، مع ظهورهم من شاشات اللابتوب والهواتف الذكية والأجهزة اللوحية وشاشات التلفزيون التي ترمز إلى الألعاب الإلكترونية عبر الإنترنت.

تهدف رقمنة القصص الكلاسيكية - التي تظهر على خلفيات وسائط رقمية مختلفة - إلى مساعدة الأطفال على أن يتصوروا التهديدات التي تواجههم على الإنترنت والتعامل معها، وأن يدركوا أن هناك العديد من الطرق لمواجهةها، والهدف الرئيسي لحملة الأمان على الإنترنت التي تقوم بها زين هو إعادة التأكيد على أهمية هذه المشكلة، ودعوة الآباء ومقدمي الرعاية إلى البقاء منبهين ومدركين للمخاطر، والتأكيد على أن الأشخاص لا يكونوا دائماً كما يقدمون أنفسهم على الإنترنت، وقد نجحت الحملة في تحقيق 66.3 مليون انطباع تفاعلي على مستوى بصمة تواجد زين.



اليونيسف

خلال العام، ركزت مذكرة التفاهم العالمية الموقعة بين زين واليونيسف على تنفيذ شراكة إقليمية مدتها ثلاث سنوات لدعم حقوق الأطفال والشباب في جميع الأسواق التي تعمل فيها زين.

ومن خلال هذه الشراكة، تمكنت زين من وضع الأسس في كل سوق من تلك الأسواق. وتشهد المجموعة بالفعل أثراً تحدثت على أرض الواقع من خلال: دعم طرح لقاحات كوفيد-19، وتوسيع نطاق الاستجابات الحكومية، وتوفير حلول تعليمية رقمية للفئات الأكثر ضعفاً، ونشر التوعية بحقوق الطفل.

الأردن

كجزء من تعاون استراتيجي ناجح، دخلت اليونيسف في شراكة مع شركة زين الأردن من أجل معالجة الحواجز الاجتماعية والاقتصادية التي تحول دون الاتصال، التي تعتبر واحدة من التحديات الرئيسية التي يواجهها الشباب في المنطقة لأنها تعيق استمرار تعليمهم في نهاية المطاف، يوفر تطبيق "بوابة التعلّم" وصولاً مُعفى من الرسوم عبر الموقع الإلكتروني وعبر التطبيق الإلكتروني لجميع مستخدمي زين بغض النظر عن موقعهم أو حالة اتصالهم، وذلك للتغلب على الفجوة الرقمية وسدها.

كما أن وضع عدم الاتصال في "بوابة التعلّم" يميّن أولئك الذين لديهم نطاق إنترنت ترددي منخفض من الوصول إلى جميع المواد وتنزيل المحتوى التعليمي، ستتاح للشباب الذين يستخدمون "بوابة التعلّم" الفرصة ليصبحوا على دراية رقمية وجاهزية للسوق، بينما يخرج المجتمع تدريبياً من تدابير إغلاق جائحة كوفيد-19.

العراق

في العام 2021، ومن خلال شراكتهم، عملت اليونيسف ومجموعة زين معاً على الأنشطة التالية:

- تم الاحتفال باليوم العالمي للشباب في 12 أغسطس في محافظة الأنبار بالشراكة مع مديرية الشباب والرياضة، وتضمنت الفعالية مناقشة بقيادة شباب مع صانعي القرار لتحديد التحديات والتوصية بالحلول حول الموضوع العالمي الخاص بتحويل النظم الغذائية في العراق، وتحديداً في محافظة الأنبار، واستهدفت الفعالية حوالي 50 شاباً (40 في المئة منهم من الإناث).
- تم توفير 911 جهاز واي-فاي واشترابات سنوية لنقاط توصيل خدمات التطعيم ضد جائحة كوفيد-19، والمناطق الصحية، ومخازن اللقاحات الإقليمية، وذلك من خلال تمكين استخدام المنصات الرقمية للتسجيل وإدارة اللقاحات وكذلك للإبلاغ عن تقارير الأداء وبيانات مراقبة الأحداث الطارئة بشكل فوري.
- تدعم اليونيسف حالياً نشر e-Perwerde، وهو "نظام معلومات إدارة التعليم" التابع لوزارة التربية والتعليم في إقليم كردستان، وبناءً على طلب من اليونيسف والحكومة، وفرت زين لنظام e-Perwerde إمكانية الوصول إلى الإنترنت مجاناً، وهو الأمر الذي مكّن المدارس المستهدفة من إدخال البيانات ذات الصلة وجمعها وتحليلها.

السودان

في أكتوبر 2021، دعمت زين إطلاق بوابة التعلّم في السودان بالتعاون مع اليونيسف ووزارة التربية والتعليم، وذلك لتوفير وصول مُعفى من الرسوم إلى المنصة على مستوى شبكة زين، حتى الآن، تضم المنصة حوالي 2,112 مستخدم نشط.

تم إطلاق تطبيق "بوابة التعلّم" الأردني تحت رعاية وزارة الشباب ووزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، وتستخدم الوزارتان المنصة لتقديم برامج ودورات تدريبية مختلفة للمراهقين والشباب وتدريب المُيسرين وتتبع عملية التعلم، بالإضافة إلى ذلك - ومن خلال شراكة اليونيسف مع العديد من أصحاب المصلحة من القطاعين العام والخاص، وكذلك منظمات أخرى - سيتم استخدام "بوابة التعلّم" بشكل أكبر للوصول إلى جمهور أوسع وضمان استدامة المنصة.

حالياً...، يضم تطبيق "بوابة التعلّم" حوالي 14,000 مستخدم مسجل (70% إناث) لديهم إمكانية الوصول إلى 81 دورة تدريبية مختلفة و1,209 درساً بما في ذلك: اللغة الإنجليزية، المهارات الرقمية الأساسية والمتقدمة، المهارات الحياتية، الابتكار الاجتماعي، محو الأمية المالية، والتعليم والتدريب التقني والمهني.

تشمل الدورات التدريبية: صناعة المجوهرات، والنجارة، وأساسيات حماية الطفل، وبقاقة مصممة خصيصاً عن المساواة بين الجنسين وتركز على تطوير مهارات الفتيات وزيادة الوعي، يعتبر تطبيق "بوابة التعلّم" منصة مركزية تضم معظم الدورات التي تقدمها اليونيسف في الأردن للشباب من أجل بناء المهارات اللازمة كي يتميزوا في حياتهم المهنية والشخصية، بالإضافة إلى ذلك...، نظراً لوجود عدد كبير من المتابعين لليونيسف على منصات وسائل التواصل الاجتماعي، فإن المعلومات الخاصة بتطبيق "بوابة التعلّم" ما زالت متاحة للوصول .

خلال العام 2021، نجح أكثر من 6,000 ضابط ارتباط بوزارة التربية والتعليم على مستوى الأردن في تلقي التدريب على موضوع التعلم عن بُعد وتقديم الدورات التدريبية عن بُعد باستخدام "بوابة التعلّم".

حملة التطعيم

تم تنفيذ حملة زين الرمضانية لهذا العام من أجل دعم اليونيسف في مواجهة التحدي المتمثل في التردد إزاء أخذ اللقاحات على مستوى المنطقة، وتشجيع استخدام لقاحات جائحة كوفيد-19،، لمعرفة المزيد حول حملتنا التي تتصدى للتردد في أخذ اللقاحات، يرجى زيارة قسم "استجابة زين لجائحة كوفيد-19".



MO-CRIA: أداة التقييم الذاتي لمشغلي الاتصالات المتنقلة حول تأثير حقوق الطفل*

نظراً إلى أن الأطفال والشباب يمثلون حالياً حوالي نصف سكان المنطقة، فمن واجبنا ضمان مراعاة حقوقهم في كل ما نقوم به، في زين، نتفهم أنه على الرغم من أهمية البيانات والسياسات، إلا أن المجموعة تعمل على إحداث تغيير مستدام من خلال ضمان تمثيل حقوق الأطفال في ممارسات المجموعة، يتم ذلك من خلال مراقبة وتقييم الإفصاحات الشفافة التي تصدر عن كل شعبة وظيفية داخل المؤسسة.

للالترام بأفضل الممارسات، استخدمت زين أداة التقييم الذاتي لمشغلي الاتصالات المتنقلة حول تأثير حقوق الطفل (MO-CRIA) (الخاصة باليونيسيف) لتقييم التحديات والفجوات والفرص المتعلقة بحقوق الأطفال في جميع الأنشطة التجارية، في أثناء إجرائها لتقييم MO-CRIA الشامل، شاركت المجموعة تفاعلياً مع مختلف أصحاب المصلحة، مثل: فريق الموارد البشرية، الفريق التجاري، فريق الاستدامة، وفريق التكنولوجيا والشبكات، وذلك من أجل الفهم الكامل للسياسات والإجراءات الموضوعية لضمان سلامة الأطفال، وسلطت المجموعة الضوء على الإجراءات ذات الأولوية التي يمكن اتخاذها لتحسين تأثيرات المجموعة على الأطفال، وحددت الفجوات التي ينبغي معالجتها.



الحماية على الإنترنت

تعاونت شركة Zain Esports مع اليونيسف لتطوير كتيب عن الأمان عبر الإنترنت، وذلك لمساعدة الشباب على البقاء آمنين أثناء الاستمتاع بأنشطة الألعاب عبر الإنترنت، وكتيب الأمان عبر الإنترنت يدعم الشباب في إدراك المخاطر الرئيسية المرتبطة بعالم الإنترنت، ويوفر إرشادات قابلة للتنفيذ للحد من المخاطر على الإنترنت، تم تجريب الكتيب مع مدرسة في الكويت كانت تقيم بطولة للرياضات الإلكترونية.

تتعاون اليونيسف وزين حالياً على استكشاف كيفية إدماج تعلم الحماية على الإنترنت في أنظمة التعليم على مستوى المنطقة، بالإضافة إلى ذلك، قامت شركة زين السعودية بترجمة كتيب الأمان على الإنترنت لتقوم بتضمينه في صفحة الرقابة الأبوية على موقعها الإلكتروني، لمزيد من المعلومات حول ذلك الكتيب، يرجى زيارة قسم "منتجاتنا وعملياتنا".

شراكة مجموعة زين وجمعية "سند"

اسم المشروع	موقعه	الهدف	الإنجازات
تطوير الرعاية التلطيفية في الكويت	الكويت	تعزيز الرعاية التلطيفية في الكويت من خلال تنفيذ أنشطة بناء القدرات ونشر التوعية التي تستهدف الجمهور والمتخصصين في الرعاية الصحية.	تواصلت جمعية "سند" مع وزارة الصحة في الكويت من أجل الحصول على موافقة لإجراء تدريب بناء القدرات في مركز الرعاية التلطيفية في الكويت. وقّعت جمعية "سند" مذكرة تفاهم مع جمعية الرعاية التلطيفية في الكويت من أجل إجراء حملات توعية تستهدف الممرضات وطلاب الرعاية الصحية والجمهور.
إنشاء نموذج لخدمة رعاية تطبيقية في المنزل في السودان	السودان	دعم قسم الرعاية التلطيفية بمستشفى الخرطوم للأورام، وذلك لتعزيز نموذج الرعاية المنزلية غير الرسمي الحالي.	في مايو 2021، أقامت جمعية "سند" دورات تدريبية نظرية افتراضية لعشرة موظفين في مستشفى الخرطوم للأورام، ولكن بسبب الاحتجاجات التي أدت إلى مشاكل في الاتصالات، توقف التدريب الافتراضي عبر الإنترنت. واستؤنف التدريب في أغسطس 2021، حيث سافر سبعة موظفين سودانيين - ثلاثة أطباء وثلاث ممرضات وطبيب نفساني - إلى لبنان لخوض تجربة محاكاة عملية لمدة شهر. بالإضافة إلى بناء القدرات، دعمت جمعية "سند" فريق السودان من خلال المساعدة في وضع السياسات، ونماذج السجلات الطبية، ومؤشرات الجودة، كما زودت جمعية "سند" فريق السودان بإقامة من المعدات والإمدادات اللازمة لبدء التحضير لتعزيز رعاية المسنين.
الصحة النفسية في التدريب على الرعاية التلطيفية في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا	لبنان والبحرين	نشر التوعية وتعزيز المعرفة حول الصحة النفسية في مجال الرعاية التلطيفية في ست دول.	في ديسمبر 2021، أقامت جمعية "سند" ورش عمل لمستشفى "الهيكل" في طرابلس وجمعية "سنايل النور"، وهي منظمة غير حكومية تدعم المرضى المحرومين في تغطية تكاليف الرعاية الصحية الخاصة بهم، تناولت تلك الورشة موضوع الصحة النفسية في مجال الرعاية التلطيفية، واستهدفت 20 موظفاً من مستشفى "الهيكل" من ممرضات وأطباء وستة أخصائيين اجتماعيين من جمعية "سنايل النور". في البحرين، عقدت جمعية "سند" اجتماعات مع جمعية البحرين لمكافحة السرطان لاستكشاف الخيارات المتاحة في إقامة ورشة عمل حول الصحة النفسية في مجال الرعاية التلطيفية.
تطبيق جمعية "سند" للصحة عن بُعد والسجلات الطبية الإلكترونية	الاستخدام الافتراضي	تطوير نظام السجلات الطبية الإلكترونية وتطبيق "سند" الخاص بالمرضى.	تستكشف جمعية "سند" حالياً الخيارات مع فريق الاستثمارات والخدمات الرقمية (GID) في مجموعة زين، وذلك لتطوير تطبيق الرعاية الصحية عن بُعد والسجل الطبي الإلكتروني.
رقمنة مواد جمعية "سند" لبناء القدرات في لبنان	لبنان	رقمنة مواد بناء القدرات الخاصة بجمعية "سند"، وتطوير خدمة الرعاية التلطيفية عن بُعد.	استجابةً لجائحة كوفيد-19، طورت جمعية "سند" مواد لمعالجة وتنفيذ المراحل الثلاث لبناء القدرات فعلياً، بما في ذلك: المراقبة العملية، والمحاكاة الوظيفية، وممارسة الرعاية التلطيفية بشكل مستقل، الهدف هو توفير بناء قدرات بشكل فعال.
توسعة خدمات جمعية "سند" للمسنين إلى إقليم البقاع الغربي	إقليم البقاع الغربي، لبنان	توسيع نطاق تقديم جمعية "سند" لرعاية المسنين في البقاع الغربي بلبنان.	في لبنان، وسّعت جمعية "سند" تقديم خدماتها لتشمل البقاع الغربي، وذلك لمعالجة النقص حيث توجد نسبة عالية من حالات السرطان ولا توجد رعاية للمسنين لذا تنشر "سند" الوعي بأهمية رعاية المسنين من خلال الزيارات الميدانية للمستشفيات والمؤسسات الاجتماعية والتعليمية والصيدليات وروساء البلديات.

التواصل المجتمعي

"الرعاية التلطيفية" هي رعاية طبية متخصصة للأشخاص الذين يعانون من أمراض خطيرة، وهي تركز على تحسين جودة حياة المريض وحياة أسرته، في العالم العربي، يتم التكمم عادة على مواضيع مثل المرض والموت خاصة بسبب محرمات ثقافية تدور حول رعاية نهاية الحياة، ولمعالجة هذا القصور، دخلت زين في العام 2018 في شراكة مع جمعية "سند"، وهي مؤسسة غير حكومية مقرها لبنان ورائدة ميدانياً حيث أن لديها رؤية للمساعدة في تعزيز الرعاية المنزلية التلطيفية ورعاية المسنين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

تعمل جمعية "سند" على رفع مستوى التوعية بين عامة الناس بأهمية الرعاية التلطيفية، ومساعدة المؤسسات الداعمة في مختلف الدول على بناء وظائف الرعاية التلطيفية بناءً على إطارها.

بالإضافة إلى ذلك، تشهد عمليات جمعية "سند" وأنشطة بناء القدرات تحولاً رقمياً لتمكين موظفيها من تقديم التالي:

1. المراقبة الافتراضية، وهي نوع من محاكاة الخبرة العملية.
2. المحاكاة الافتراضية، حيث يمكن للموظفين الخارجيين التعلم من خلال مشاهدة موظفي جمعية "سند".
3. خدمة الرعاية التلطيفية لدعم المرضى الذين يعيشون خارج النطاق الجغرافي لجمعية "سند"، أو في حالات الأزمات مثل التعرض لجائحة كوفيد-19، وغيرها من التحديات.

يتمد نطاق عمل جمعية "سند" إلى الكويت والسودان والبحرين، وتوسعت حديثاً في لبنان لتشمل إقليم البقاع الغربي.

العمل المناخي

العمل المناخي

التحدي

يتطلب مجتمع الأعمال - الذي يشمل المستثمرين والعملاء وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة - مزيداً من الشفافية من جانب الشركات بخصوص الإفصاحات المتعلقة بالمناخ، والتي تُبرز مخاطر المناخ ومقاييس الانبعاثات والمستهدفات والحوكمة.

تُعتبر منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا أكثر مناطق العالم ندرة من حيث المياه، حيث يفتقر ما يقرب من 66 مليون شخص للمياه.

بسبب نظام إدارة النفايات اللامركزي، بالإضافة إلى التوسع الحضري والنمو السكاني، تستمر النفايات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في النمو بنسبة 2% سنوياً.

استجابة زين

واصلت زين الإفصاح لمنظمة CDP عن إدارتها للمناخ، وحصلت على درجة A- في العام 2021،. هذا الترتيب هو أعلى من المتوسط الإقليمي لأسواق آسيا البالغ B-، وأعلى من متوسط قطاع خدمات وسائل الإعلام والاتصالات ومراكز البيانات البالغ B، بالإضافة إلى ذلك، اتخذت زين خطوات على صعيد توسيع جردها لانبعاثات النطاق 3 كي تقدم تقارير أكثر دقة.

بدأت زين في قياس استهلاكها من المياه على مستوى عملياتها التشغيلية، وبدأت في تنفيذ مبادرات تقليص استهلاك المياه في مقرها الرئيسي.

استناداً إلى استراتيجية الاستدامة الخاصة بـ "زين"، تهدف المجموعة إلى إنهاء استهلاكها من البلاستيك بالإضافة إلى إدارة وتقليص النفايات في مخازنها بنسبة 50% بحلول العام 2025، من هذا المنطلق، تعمل المجموعة على توحيد إدارة جرد المخازن على مستوى عملياتها التشغيلية بالإضافة إلى تنفيذ خطط إعادة تدوير للأفضل.

2021	2020	2019	2018	2017	2016	استهلاك المياه
90,683	64,972	93,705	90,254	94,864	95,036	(بالمتر المكعب)

أدركت زين القلق المتزايد بشأن مشكلة ندرة المياه في بعض أسواق عملياتها التشغيلية، وأظهرت دراسات حديثة أن تلك المشكلة تمثل مخاطرة كبيرة في عالمنا الراهن، فالمياه مورد ما يزال يُساء إدارته، وتُعتبر أهمية الوصول إلى المياه أمراً بالغ الأهمية نظراً للمعدل السريع للنمو السكاني في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وتأثير كفاءة استخدام المياه على التنمية الاجتماعية والاقتصادية كبير، لذا قررت زين اتخاذ موقف أكثر حزمًا في معالجة إدارة المياه نظراً لأن 60% من سكان المنطقة يعيشون بالفعل في مناطق شديدة الحرمان من المياه.

إن المرحلة الأولى لمجموعة زين قيد التنفيذ بالفعل، وهي المرحلة التي تشمل إنشاء خط أساس لاستهلاك المياه للشركة في جميع الشركات التابعة، بناءً على الجدول التالي، لاحظت المجموعة انخفاضاً كبيراً في الاستهلاك على مدار العامين الماضيين بسبب الجائحة وعمل الموظفين من المنزل، ونتيجة لذلك، تم إطلاق مبادرات لمعالجة استخدام المياه مثل تركيب تبريد مياه لصنابير الشرب التي تعمل بدون لمس في المباني الرئيسية لشركتي زين في الكويت والأردن.

من خلال عضويتها في مؤسسة CDP، تثبتت زين توافُقها مع توصيات فريق العمل المعنى بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD). ومن خلال استبيان مؤسسة CDP، تلتزم زين بتوصيات ذلك الفريق في إطار الحوكمة والمخاطر والفرص والاستراتيجية والأهداف وأنساق الانبعاثات، وأفصحت زين عن مخاطرها وفرصها لمؤسسة CDP بناءً على إرشادات تحليل سيناريو "فريق العمل المعنى بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ" للمخاطر والفرص المادية والانتقالية. ويتم شرح هذه المخاطر والفرص بمزيد من التفصيل في قسم إدارة المخاطر المؤسسية في الصفحة 45.

واصلت زين معالجة نهجها الاستراتيجي الخاص بالتصدي لتغيّر المناخ في إطار استراتيجيتها الخمسية للاستدامة 2025-2020، وتغيّر المناخ هو أحد الركائز التي حددت عليها المجموعة ثلاثة مجالات تركيز يمكن لمجموعة زين أن تعالج فيها تأثيراتها السلبية على البيئة وخلق تأثيرات إيجابية.

1. الشبكات واستهلاك الطاقة: تحديد أدوات قياس دقيقة، وتنفيذ مبادرات لخفض استهلاك الطاقة، بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية.
2. الاستراتيجية والاتصال: بناء سيناريوهات لمخاطر تغيّر المناخ، وتحديد الفرص السوقية، وإطلاق حملات التوعية التي تقيس التغيير في السلوك.
3. إدارة النفايات والاقتصاد الدائري: تقليص النفايات في المخازن، والتخلص من العبوات البلاستيكية، وتضمين سياسات لإدارة النفايات.

في ظل التأثير المستمر لتغيّر المناخ، يدرك المجتمع العالمي الدور البارز الذي يمكن أن تلعبه الشركات لإزالة الانبعاثات الكربونية من كوكب الأرض، وينبغي اتخاذ تحول قوي في الأنشطة التشغيلية للمجموعة وفي أدائها للتخفيف من المخاطر وتعزيز فرص الاستفادة، وقدواصلت زين اتخاذ موقف قوي لمعالجة تغيّر المناخ وترسيخ نفسها كلاعب رائد في المنطقة.

طورت زين أول عملية جرد شاملة في النطاق 3 تتماشى مع إرشادات بروتوكول غازات الاحتباس الحراري (GHG)، وذلك من أجل تقييم أكثر دقة وشفافية لانبعاثات سلسلة القيمة الخاصة بالمجموعة، ولا يسمح هذا لمجموعة زين بالكشف والإبلاغ بطريقة أكثر إيجازاً فحسب، بل يسمح لها أيضاً بالقدرة على تحديد المجالات التي يمكننا من خلالها تقليص انبعاثات غازات الاحتباس الحراري.

بدأت المجموعة في رصد انبعاثات النطاق 3 العام الماضي، وذلك في وقت استحدثت فيه بند سفريات الأعمال وتنقلات الموظفين لشركة زين الكويت، في العام 2021، وسعت زين جرد هاتين الفئتين ليشمل جميع شركاتها التابعة، بالإضافة إلى ذلك... أضيف إلى قائمة الجرد السلع والخدمات المشتراة، السلع الرأسمالية، الأصول المؤجرة، استخدام المنتجات المباعة. بالنسبة لبيانات استخدام المنتجات المباعة، تشير زين إلى أرقام 2020

زين تحصل على تصنيف A- من مؤسسة CDP

واصلت المجموعة الإفصاح عن إدارتها للمناخ من خلال مشاركتها في مؤسسة CDP، التي كانت معروفة سابقاً باسم "مشروع الإفصاح عن الكربون"، ومن خلال استمرارية وشفافية الإفصاح، حصلت زين على درجة A-، وهي الدرجة التي تدرج في فئة القيادة، وهي علامة فارقة مهمة بالنسبة لمجموعة زين حيث أنها كانت قد صنفت سابقاً في مستوى B في إفصاح العام الماضي، ويظهر هذا الإنجاز مدى التزام مجموعة زين باتخاذ إجراءات هادفة ضد تغيّر المناخ.

مستهدفات تقليص الانبعاثات 2022-2017

الفئة 2 - شبكة طاقة كهربائية مستقرة

البحرين:	5%
الكويت:	7%
الأردن:	10%
السعودية:	8%

الفئة 1 - شبكة طاقة كهربائية غير مستقرة

السودان:	15%
جنوب السودان:	25%
العراق:	20%

 أهداف التنمية المستدامة
التي تم علاجها


تخفيض ثاني أكسيد الكربون (سنوياً) (2020-2021)

البحرين	العراق	الأردن	الكويت	السعودية	السودان	جنوب السودان		
67,688	52,680	14,889	43,734	48,365	30,973	37,942	انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل محطة بث (النطاقين 1+2)	كيلوغرام
15.54%	24.08%	24.77%	4.11%	7.70%	13.09%	1.22%	الانخفاضات/الزيادات السنوية في الانبعاثات لكل محطة بث	النسبة %

البحرين:

يتم تقدير استهلاك الكهرباء بناءً على طوبولوجيا المواقع. في البحرين، هناك زيادة في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل محطة قاعدية بسبب طرح شبكة الجيل الخامس وتوسعات المواقع.

العراق:

انخفض استهلاك كهرباء زين العراق بشكل طفيف، وزاد استهلاك الوقود بشكل طفيف، الأمر الذي أدى إلى تأثير إيجابي على إجمالي انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.

الأردن:

بسبب إضافة طبقات جديدة إلى مواقع شبكة شركة زين الأردن الحالية، أدى ذلك إلى زيادة استهلاك المحطات امن الطاقة.

الكويت:

في الكويت، أضافت زين 171 جهازاً للجيل الخامس على المواقع الحالية، الأمر الذي أدى إلى زيادة استهلاك الطاقة لكل محطة بث.

السعودية:

في السعودية، كانت هناك زيادة في استهلاك الطاقة مع بدء تطبيق تكنولوجيا في المواقع الحالية.

السودان:

أدى عدم الاستقرار إلى استخدام في السودان، كانت هناك زيادة في استهلاك الطاقة حيث تم تطبيق تقنية شبكة جيل الخامس في المواقع الحالية.

جنوب السودان:

تواصل زين جنوب السودان تركيب الحلول الهجينة، مما أدى إلى تقليل استهلاك الوقود في المواقع. ومع ذلك، كانت هناك زيادة كبيرة في كمية الكهرباء المستهلكة بسبب افتتاح مكاتب جديدة في جوبا. لذلك، أدى ذلك إلى زيادة في استهلاك الطاقة لكل محطة أساسية.

تم تعديل معاملات تحويل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون من كيلواط ساعة من الكهرباء إلى مكافئ ثاني أكسيد الكربون لتعكس معاملات تحويل وكالة الطاقة الدولية لعام 2019 بدلاً من عوامل 2015 التي تم استخدامها عند تحديد خط الأساس في عام 2017. وقد أدى ذلك إلى تقليل انبعاثات النطاق 2 بسبب طفيف إزالة الكربون من الشبكة في بلداننا العاملة.

التحسينات في كفاءة استخدام الطاقة وتحسينات المواقع (الوحدات)

الشركة التابعة	مولدات أصغر حجماً	حلول خارجية (محطات بث)	مقصورات صغيرة الحجم (2.5 متر X 2.5 متر)	اتصال بشبكة الكهرباء	تحديث إلى حل تيار مستمر أكثر كفاءة
البحرين	0	46	-	1	25
العراق	276	199	-	-	143
الأردن	-	182	-	-	-
الكويت	-	-	33	-	79
السعودية	-	101	-	50	-
السودان	43	-	-	7	-
جنوب السودان	-	25	-	-	-
الإجمالي	319	553	33	58	247

تركيبات حلول الطاقة الهجينة

الدول التي تعمل فيها	حلول هجينة تعمل بالتوليد المتوزع (DG)	حلول هجينة تعمل بالطاقة الشمسية
البحرين	-	-
العراق	-	-
الأردن	30	31
الكويت	-	-
السعودية	-	-
السودان	-	-
جنوب السودان	25	-
الإجمالي	55	31
	86	

الإنفاق المتعلق بالمبادرات – 2021

المبادرات	التكلفة الإجمالية المباشرة (بالدولار الأمريكي)	التكلفة الإجمالية غير المباشرة (بالدولار الأمريكي)
زين تشارك مواقع آخرين	0	1,385,020
آخرون يتشاركون مواقع زين	0	0
حلول خارجية (BTS/Power)	5,051,259	5,051,259
ملاصق صغيرة (م 2.5 × 2.5 م)	0	0
حلول هجينة تعمل بالتوليد المتوزع (DG)	1,375,000	0
مولدات صغيرة الحجم	0	3,082,800
حلول هجينة تعمل بالطاقة الشمسية	930,000	0
اتصال بشبكة الكهرباء	231,600	0
نظام تبريد طبيعي (خُر)	0	0
الإجمالي	7,587,859	9,519,079

دفع عجلة الكفاءة التشغيلية: مواقعنا (برنامج التشارك في الأبراج)

الدول التي تعمل فيها	زين تشارك مواقع آخرين	آخرون يتشاركون مواقع زين
البحرين	21	11
العراق	3	-
الأردن	-	-
الكويت	-	-
السعودية	40	34
السودان	-	-
جنوب السودان	15	5
مجموع	79	50
المجموع الإجمالي	129	



انبعاثات الغازات الدفيئة - النطاقين 1 و 2

الأوصاف	الوحدات	البحرين	العراق	الأردن	السعودية	الكويت	السودان	جنوب السودان	مجموع
النطاق 1 - الوقود	لتر	794,389	56,768,463	375,270	59,252,935	7,080,483	27,586,382	1,878,771	153,736,694
النطاق 2 - الكهرباء	كيلوواط/ساعة	63,760,304	154,688,038	113,086,646	545,958,118	75,718,967	61,578,086	5,901,034	1,020,691,194
انبعاثات النطاق 1	كيلوغرام/ثاني أكسيد الكربون	2,128,963	152,139,481	1,005,724	158,797,867	18,975,695	73,931,504	5,035,106	412,014,339
انبعاثات النطاق 2	كيلوغرام/ثاني أكسيد الكربون	43,873,465	110,880,386	47,473,774	336,091,818	46,014,417	19,218,521	4,554,418	608,106,798
إجمالي انبعاثات النطاقين 1 و 2	كيلوغرام/ثاني أكسيد الكربون	46,002,428	263,019,866	48,479,498	494,889,685	64,990,111	93,150,024	9,589,524	1,020,121,136
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل محطة بث قاعدية [النطاق 1، والنطاق 2]	كيلوغرام	67,688	52,680	14,889	48,365	43,734	30,973	37,942	
عام خط الأساس 2020 - الانخفاضات/الزيادات في الانبعاثات لكل محطة بث قاعدية [عام 2017 مقابل 2020]	%	-3.78	-34.31	-8.78	7.07	15.04	24.64	-46.07	

ملحوظة:

- لتحويل لترات الوقود إلى كيلوواط ساعة، اعتبرنا أن 1 لتر = 3 كيلوواط ساعة على أساس أن 1 لتر ينتج 10 كيلوواط في الساعة مع كفاءة مولد ديزل بنسبة 30% على النحو الموصى به من جانب الاتحاد العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA).
- عادة ما تؤدي الحلول الهجينة التي تعمل بالتوليد المتوزع (DG) إلى توفير حوالي 50% في استهلاك الوقود.
- تم تقدير كيلوواط/ساعة للنظام الشمسي على أساس البيانات المقدمة من شركة زين الأردن وفقاً حل مراقبة وإدارة المواقع، ويتم إنتاج 750 كيلو واط/ساعة في المتوسط لكل موقع.

تفاصيل النطاق 3

قيمة مكافئ ثاني أكسيد الكربون (كجم / سنة)	تفاصيل النطاق 3	الفئة
114,590,729	السلع والخدمات المشتريات	الفئة 1
218,345,654	السلع الرأسمالية	الفئة 2
85,405,408	الأنشطة المتعلقة بالوقود والطاقة - غير المدرجة في النطاقين 1/2	الفئة 3
996,689	النقل المنبع	الفئة 4
36,494,880	النفايات المتولدة في العمليات	الفئة 5
102,398,272	سفر الأعمال	الفئة 6
11,932,118	تنقلات الموظفين	الفئة 7
60,197,593	الأصول المؤجرة المنبع	الفئة 8
-	النقل المصب	الفئة 9
-	تجهيز المنتجات المباعة	الفئة 10
24,882,549	استخدام المنتجات المباعة	الفئة 11
-	نهاية عمر المنتجات المباعة (منتج وسيط إذا كان مناسباً)	الفئة 12
-	الأصول المؤجرة التحويلية	الفئة 13
-	حقوق الامتياز	الفئة 14
-	استثمارات	الفئة 15

* ملاحظة: ستم إضافة الفئة 15 على موقع زين عند توفر البيانات.

تقليل النفايات

تبذل زين جهوداً متضافرة لتقليل كمية النفايات الناتجة عن عملياتها حيث أن النفايات التي يتم التخلص منها تبعث منها غازات الاحتباس الحراري التي تساهم في تغير المناخ، ومن خلال استراتيجية الاستدامة المؤسسية الخاصة بالمجموعة، حددت زين معالم أدت إلى إنشاء نظام شامل لإدارة النفايات، يتضمن ذلك النظام إنشاء قوائم جرد مادي للمخازن على مستوى الشركات التابعة، وتصنيف النفايات، وتقليل كمية النفايات المرسل إلى مكبات النفايات، والقضاء على البلاستيك على مستوى سلسلة التوريد، وتضمين مكونات الاقتصاد الدائري.

جرد المخازن

في شركة زين الأردن، هناك عملية قائمة بالفعل لنفايات المخازن، حيث يتم بيع 90% من النفايات المتولدة في مرادات بمعدل سنوي يبلغ 150 ألف دولار أمريكي، بالإضافة إلى ذلك، تلصت شركة زين الأردن من جميع مواد التغليف البلاستيكية والنفايات البلاستيكية الداخلية، الأمر الذي خفض التكلفة بنحو 592,000 دولار أمريكي سنوياً.

تقيم شركة زين السودان مراداً لبيع نفايات مخازنها لموظفيها، الأمر الذي أدى إلى بيع 400 طن من النفايات في العام 2021 بما في ذلك البطاريات القديمة وأطقم المولدات.

خلال العام 2021، أجرت شركة زين الكويت تحليلاً للفجوات في أكثر من 60 مخزناً لتحديد نوع النفايات وأتمت العملية من خلال تضمينها في نظام أوراكل للجرد الداخلي لدى زين، بالإضافة إلى ذلك، تم تأسيس شراكة مع Enviroserve، وهي شركة إعادة تدوير في الكويت.

بدأت شركة زين البحرين في إنشاء قوائم جرد مادي لمخازنها الموجودة في مناطق مختلفة من الدولة، وقامت جميع الأقسام ذات الصلة - بما في ذلك أقسام المشتريات والتمويل والمرافق وفرق الاستدامة - بمناقشة خط الأساس والعمليات الحالية المعمول بها، ووضع خطة عمل حول طرق تحسينها، من خلال عملية المشاركة التفاعلية هذه، تمكنت شركة زين البحرين من تحديد الفجوات والتنبؤ بتأثيرها.

البلاستيك والاستخدام لمرة واحدة: (الأكياس وقارورات المياه)

تم إنشاء مجموعة من المبادرات على مستوى شركات زين التابعة، بما في ذلك توزيع أكياس قابلة لإعادة الاستخدام على جميع الموظفين، الهدف من هذه المبادرة الداخلية هو تطوير عقلية مستدامة داخل المجموعة وتشجيع ما يقرب من 7,000 موظف على تقليل أو التوقف عن استخدام الأكياس البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد.

في مبنى المقر الرئيسي لشركة زين في الكويت، تم إطلاق مبادرة تجريبية لتقليل استخدام قارورات المياه البلاستيكية من خلال إضافة موزعات مياه في أربعة طوابق محددة لاختبار وقياس تأثير استهلاك قارورات المياه.

لتقليل استهلاك البلاستيك عبر سلسلة التوريد الخاصة بها، قامت شركة زين الكويت بإعادة تدوير وتصميم اللوحات الإعلانية القديمة، وتصميمها في حقائق مخصصة لتوزيعها على العملاء في فروع زين، سمح هذا النهج للشركة بإعادة استخدام النفايات بشكل خلاق، وفي الوقت نفسه نشر التوعية بأهمية الأكياس القابلة لإعادة الاستخدام.

النفايات الإلكترونية:

أطلقت شركة زين السعودية حملة استهدفت النفايات الإلكترونية، وشرحت تلك الحملة عملية تفكيك الأجهزة الإلكترونية القديمة - كالهواتف الذكية - والتأكد على حذف جميع البيانات قبل الخضوع لعملية إعادة التدوير لإعادة استخدام موادها وأجزائها المادية، تم بعد ذلك تركيب صناديق إعادة تدوير نفايات إلكترونية في المقر الرئيسي لشركة زين السعودية، الذي يقع في مجمع كبير يسمى "واحة غرناطة للأعمال"، وهو الأمر الذي يزيد من الوصول إلى الحد الأقصى ليشمل العديد من الشركات في المنطقة.

أقامت شركة زين البحرين مسابقة لإعادة تدوير النفايات الإلكترونية، التي امتدت إلى أربع مدارس إعدادية في البحرين، تهدف تلك المسابقة إلى نشر التوعية وترسيخ ممارسة إعادة تدوير الأجهزة الإلكترونية القديمة بين الشباب في المملكة، تم تقييم الفائزين من جانب لجنة تألفت من ممثلين عن شركة زين البحرين والمجلس الأعلى للبيئة ووزارة التربية والتعليم.

تم تكريم المدارس الفائزة لجهودها في أربع فئات مختلفة، وحصلت أربع مدارس ثانوية على جوائز: أكبر تجميعية من النفايات الإلكترونية، العمل الجماعي، الإبداع، أفضل حملة توعية، وإجمالاً، تم جمع 10,5 طن من النفايات الإلكترونية، كما قامت شركة زين البحرين بتركيب صناديق إعادة تدوير نفايات إلكترونية لموظفيها في مقرها الرئيسي لإعادة تدوير نفاياتهم الإلكترونية بما في ذلك أجهزة الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية وأجهزة التلفزيون وغيرها من الأجهزة التي تحتوي على لوحات إلكترونية.

التوعية بتغيّر المناخ

تضع زين أهدافاً سنوية لنشر التوعية وترسيخ عقلية الاستدامة في المجتمعات التي تعمل فيها، تم إعطاء هدف لكل سوق من أسواق زين للوصول إلى 30% من قاعدة عملائها بحلول العام 2025 من خلال حملات تفاعلية وجذابة للتوعية بالمناخ، ومن خلال هذه الحملات، أطلقت المجموعة استطلاعات للرأي واستبيانات قَبْلِيَّة وتُغْدِيَّة لقياس تأثير الحملة.

البحرين

العراق

الأردن

الكويت

السعودية

السودان



حملات التوعية
النسبة المئوية للهدف
المحقق

شركة زين البحرين

جلسة توعية بـ "يوم الأرض"

دخلت الشركة في شراكة مع الناشطة البيئية هُيَا الدوسري التي تطرقت إلى عدة مواضيع جوهرية وناقشت كيف تؤدي التغيرات المناخية إلى ارتفاع منسوب مياه البحر وتأثيرها على البحرين التي تعتبر معرضة بشدة لمثل هذا الارتفاع، كما تم ذكر التدهور البحري، حيث تؤثر التسربات النفطية واستصلاح الأراضي والصيد الجائر بشكل مباشر على سبل عيش الحياة البحرية، أخيراً، تمت مناقشة تحديات المزارع والأراضي الصالحة للزراعة في البحرين، وكذلك كيف أن ندرة المياه هي المساهم الرئيسي في مثل هذه التحديات، اختتمت الجلسة بتقديم نصائح عملية للموظفين حول كيفية مكافحة تغيّر المناخ، وحضر الجلسة 250 موظفاً.

شركة زين الأردن

حملات عبر وسائل التواصل الاجتماعي

من خلال قنواتها على وسائل التواصل الاجتماعي، واصلت شركة زين الأردن نشر التوعية على مدار العام حول تأثيرات تغيّر المناخ، وما يمكن أن يفعله الناس للمساعدة في مواجهته تحدياته، تم إطلاق حملات عديدة شملت مكافحة التصحر والجفاف؛ والترويج لزراعة الأشجار، وتأثيرات تغيّر المناخ، وصلت تلك الحملات التي تم تقديمها على مدار العام إلى ما إجماليه 723,413 شخصاً.

شركة زين السودان

بمناسبة يوم البيئة العالمي في 5 يونيو، احتفلت شركة زين السودان بهذه المناسبة من خلال نشر التوعية بأهمية استعادة النظم البيئية الطبيعية، وبسبب موقعها الجغرافي، فإن السودان معرضة لخطر كبير من الفيضانات والجفاف التي تسبب التصحر، بالإضافة إلى ذلك - واحتفالاً باليوم العالمي لمكافحة الجفاف والتصحّر في 17 يونيو - نشرت شركة زين السودان التوعية بشأن عواقب تغير المناخ بما في ذلك: الهجرة القسرية بسبب ارتفاع درجات الحرارة، والخسائر الزراعية بسبب الجفاف، ودوبان القمم الجليدية، الأمر الذي يؤدي إلى ارتفاع مستويات سطح البحر، تم الوصول إلى أكثر من 113,100 شخصاً من خلال هذه الحملات.

شركة زين الكويت

لمواصلة ترسيخ عقلية الاستدامة في الكويت، أطلقت شركة زين نشاطين منفصلين يستهدفان مجموعة متنوعة من الموضوعات البيئية، وأعدت الشركة قائمة بالمتاجر والمحلات التجارية والبيوتيكات ومرافق إعادة التدوير الصديقة للبيئة في دليل واحد، ونشرتها عبر قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بها، وقد دعم هذا الشركات والمتاجر المحلية وشجع الناس على التفكير في مثل هذه العلامات التجارية عند شراء المنتجات والخدمات، وركزت حملة تفاعلية أخرى تم إطلاقها على أكثر ثلاثة مخاوف بيئية مادية تواجهها الدولة، شملت المواضيع التي تم تسليط الضوء عليها تلوث الهواء والماء وإدارة النفايات، من خلال هذه الحملة، نشرت المجموعة استطلاعات رأي لتقييم وعي الجمهور بهذه الأمور.

شركة زين السعودية

أطلقت شركة زين السعودية حملات على وسائل التواصل الاجتماعي تناولت جوانب مختلفة من العمل المناخي، مثل: الحفاظ على المياه، وزراعة الأشجار لتعويض تراكم الكربون، وكيف يمكن للتكنولوجيا أن تساعد في تمكين المدن الذكية من استخدام الطاقات البديلة، تتماشى الشركة مع "مبادرة السعودية الخضراء"، وهي المبادرة التي تهدف إلى زيادة اعتماد المملكة على الطاقة المتجددة وتعويض انبعاثاتها لمكافحة تغيّر المناخ، بلغ إجمالي الذين وصلت إليهم هذه الحملات 74,763 شخصاً.





23

استشراف المستقبل

استشراف المستقبل



بصفتها مزود للخدمات الرقمية، تدرك مجموعة زين أن بيئتها التشغيلية تشهد تحديات وتحولات جذرية، لذا، فالتحول الرقمي (الرقمنة) والابتكار، ووضع جدول أعمال للاستدامة هي من العوامل الأساسية اللازمة للمؤسسات استعداداً للمستقبل. من هذا المنطلق، ومن أجل الإدارة الفعالة لاحتياجات كل من المجتمع والشركة، تواصل زين العمل عبر أقسامها الوظيفية بطريقة تعاونية سعياً إلى تحقيق نتائج مؤثرة، وتلتزم زين بنهج "المحصلة الثلاثية" في إجراء أنشطتها التجارية وفقاً لأعلى معايير الأخلاق والشفافية المطبقة بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية.

تبدل زين جهوداً متضافرة في سبيل تلبية احتياجات المجتمعات التي تعمل فيها، بما في ذلك المجتمعات المهمشة، والتأكيد على أهمية الصحة الذهنية والرفاهية، بالإضافة إلى ردم الفجوة بين الجنسين، ومعالجة سلامة الأطفال على الإنترنت، والعمل على تضييق الفجوة الرقمية.

بالنظر إلى أن تغيّر المناخ يشكل مخاطر كبيرة على مجتمعاتنا والأعمال التجارية نفسها، فقد اتخذت مجموعة زين خطوات حازمة نحو معالجة مختلف المخاطر التي قد تنشأ من هذه الأزمة، ويهدف معالجة تأثيرها البيئي، أطلقت زين في العام 2021 بيان سياسة تغيّر المناخ، وشرعت في دمج اعتبارات تغيّر المناخ عبر ممارساتها التجارية، وبالنظر إلى أن زين تعمل في منطقة تعاني من ندرة المياه، ومن أجل تقليص بصمتها البيئية، بدأت المجموعة في قياس استهلاك المياه وتنفيذ آليات لتقليص استهلاك المياه في أسواقها، وشهدت آليات تتبع المتعلقة بإدارة النفايات تقدماً على مستوى بصمة تواجد مجموعة زين.

من الأهمية بمكان بالنسبة لمجموعة زين ضمان أمان الأطفال على شبكة الإنترنت، وفي ظل اشتغال بصمة تواجد زين على أحد أكبر شرائح الشباب على مستوى العالم، وانضمام المزيد من الأطفال إلى مجتمع الإنترنت، فإنه من المهم وضع الآليات المناسبة لحمايتهم في هذه الشبكة العنكبوتية، وتواصل زين التركيز على تنفيذ آليات حظر مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال (CSAM) على مستوى الأسواق التي تعمل فيها، وحرصاً على الالتزام بأفضل الممارسات، استخدمت زين في سياق عملها أداة (MO-CRIA) لتقييم التحديات والفجوات والفرص في ما يتعلق بحقوق الأطفال.

كجزء من استراتيجية WE ABLE، ولضمان توافق زين مع أهداف التنمية المستدامة الداعية إلى "ألا يتخلف أحد عن الركب"، تمت مراجعة مبادئ زين في أسواقها لإجراء التحديثات اللازمة لضمان اشتغال ذوي الاحتياجات الخاصة.

يسلط الجدول التالي الضوء على أهداف زين في إطار استراتيجية الاستدامة المؤسسية، والتقدم المرتبط بتلك الاستراتيجية:

مستهدف الاستدامة	مدى تحقيقه	توضيحات
وضع مستهدفات استراتيجية لمعالجة تعيّر المناخ وتقليص انبعاثات غازات الاحتباس الحراري من خلال معالجة المخاطر، وفتح فرص جديدة في السوق، وتحسين كفاءة الموارد.	باستمرار	تواصل مجموعة زين تحسين كفاءة استهلاك الطاقة والكفاءة التشغيلية لبنيتها التحتية، وذلك بهدف خفض التكاليف وتقليص الانبعاثات ووضع خطط التخفيف عبر أقسام وظيفية متعددة داخل المجموعة، ويتضح التزام زين الراسخ بمعالجة تعيّر المناخ من خلال عضويتها في مشروع الإفصاح عن الكربون. ستقوم زين بإعادة النظر في مستهدفاتها لخفض انبعاثاتها الكربونية خلال العام 2022، وذلك بهدف تخفيف وإلغاء تأثير وتقليص تلك الانبعاثات، وتقليص البصمة البيئية على مستوى المجموعة. ولمعالجة إدارة الموارد، وضعت زين سيناريوهات مخاطر وتقييمات أثر مالي لتتماشى مع معايير فرقة العمل المعنية بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD)، كما تبنت زين مؤخراً آلية لتتبع استهلاكها من المياه، ووضعت مستهدفات للقضاء على أي استهلاك مفرط للمياه، ولمعرفة المزيد حول كيفية معالجة زين لتغير المناخ، زوروا قسم <u>عملنا المناخي</u> .
السعي إلى سد الفجوات الموجودة في أسواقنا التشغيلية، مع التركيز على إدماج ذوي الاحتياجات الخاصة.	باستمرار	تواصل زين تعاونها مع مؤسسات حكومية وخاصة لجمع البيانات وإنشاء خط أساس لفهم عدد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في نطاق تواجد زين. أطلقت زين مجموعة عمل التقنيات المساعدة لضمان إدماج ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال نقاط اتصال. خلال هذا العام، قدمت شركات زين في العراق والأردن والسعودية تدريبات على لغة الإشارة لموظفي خدمة العملاء في الخطوط الأمامية، وذلك لضمان أن الخدمة تشمل أفراد فئة الصم والبكم كجزء من استراتيجية شركة زين البحرين لمعالجة فجوة الإعاقة، أطلقت الشركة خط تمكين للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. يمكن لفرق زين الآن فهم احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة ونقاط الألم التي يواجهونها أثناء التواصل أو استخدام خدمات زين. وأيضاً يمكن لذلك الخط أن يساعد زين البحرين في العثور على الفرص التجارية واستكشافها من خلال نتائج هذا الخط الساخن.
إرشاد وتوجيه الفتيات والشابات في المدارس والجامعات لدعمهن في دخول المجالات المتعلقة بالعلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات.	باستمرار	يهدف برنامج مجموعة زين المرأة في مجال التكنولوجيا إلى سد الفجوة بين الجنسين في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات، وذلك من خلال توجيه الشابات اللاتي يدرسن العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات وإقراهن بموظفي زين ذوي الخبرة لمساعدتهن في مسارات حياتهن المهنية في المستقبل. خلال هذا العام، تم توجيه 32 طالبة جامعية من خلال برنامج المرأة في مجال التكنولوجيا، وتهدف الشركة إلى الاستمرار في توسيع نطاق انتشارها وزيادة عدد المتدربين بنسبة 50% خلال العام المقبل، ومن خلال برنامج المرأة في مجال التكنولوجيا، تعترم زين إنشاء مركز لتنمية وتطوير المرأة في مجال العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات.
تمكين الفئات المهمشة والمحرومة ورفع مهاراتها.	باستمرار	في ظل وجود عدد كبير من الفئات المهمشة - مثل النازحين واللاجئين - على مستوى بصمة تواجد زين، من الضروري أن تتخذ زين خطوات لتحسين سبل عيشهم وتوفير الوصول إلى احتياجاتهم الأساسية، وستواصل زين إقامة شراكات وتطوير منتجات وخدمات تعالج التحديات التي يواجهها النازحون يومياً، بما في ذلك: الوصول إلى الانترنت ومحو الأمية الرقمية والاشتغال المالي.

مستهدف الاستدامة	مدى تحقيقه	توضيحات
<p>ضمان وجود سلسلة توريد تتحلى بروح المسؤولية على مستوى ممارسات أعمال زين</p>	<p>باستمرار</p>	<p>تواصل زين إجراء عمليات التقييم الذاتي لمعظم موردي المواد إليها، وتضيف زين موردين إضافيين للتقييم الذاتي وتزيد من عدد عمليات التفتيش الميداني في مواقع العمل، وتتم مراجعة مدونة قواعد السلوك وإجراءات فحص الموردين بانتظام، وقد بدأت زين في تتبع مدى التزام مورديها بسياسة حقوق الإنسان، وذلك لضمان التزام مورديها بأفضل ممارسات الأعمال، وخلال هذا العام، أكمل 40 من موردي المجموعة استبيان التقييم الذاتي للموردين.</p>
<p>مواصلة الالتزام بتمكين 16 مليون شاب على مستوى نطاق تواجدها الجغرافي، وتمكينهم من الوصول إلى قدراتهم الكامنة الكاملة.</p>	<p>باستمرار</p>	<p>واصلت المجموعة العمل على شراكتها التي مدتها 3 سنوات مع اليونيسف لدعم حقوق الأطفال والشباب في الأسواق التي تعمل فيها زين. خلال العام 2021، كان التركيز على وضع أسس الشراكات على مستوى الدول، والبدء في تنفيذ مجالات التركيز المتفق عليها، وسيشهد العام 2022 تنفيذ مبادرات تضمن تحقيق زين لأهدافها، وبالتعاون مع Zain Esports واليونيسف، أطلقت زين "كتيب أمان عبر الإنترنت" لتثقيف وتوعية الأطفال حول المخاطر التي قد يواجهونها عبر الإنترنت، وقد حقق هذا الكتيب أكثر من 6,000 مشاهدة على موقع المجموعة الإلكتروني بالإضافة إلى توزيعه على جميع الطلاب والمعلمين في المدارس المشاركة.</p> <p>نفذت زين مؤخراً تقييم MO-CRIA ذاتي، وذلك لتحديد كيفية تأثيرها كمشغل اتصالات على الأطفال عبر نطاق عملياتها (بما في ذلك في سلسلة التوريد)، وفي أثناء استكمال ذلك التقييم الذاتي، بدأت زين في معالجة الفجوات في ممارساتها التجارية، وتبسيط الضوء على الإجراءات ذات الأولوية التي يمكن اتخاذها لتحسين تأثيرات الشركة على الأطفال.</p> <p>قامت زين بتقييم آليات مختلفة لحظر محتوى الاعتداء الجنسي على الأطفال ليتم تنفيذها على مستوى المجموعة، وتتعاون المجموعة حالياً مع المركز الكندي لحماية الأطفال من أجل إدماج مشروع Arachnid، وهو برنامج لتقليص توافر مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال على مستوى العالم.</p> <p>يكتشف مشروع Arachnid مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال من خلال الزحف إلى عناوين الـ URL التي يتم الإبلاغ عنها مسبقاً إلى موقع Cybertip.ca، بالإضافة إلى عناوين الـ URL التي يتم الإبلاغ عنها مباشرة في واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بـ Arachnid، ونجحت زين في إدماج مشروع Arachnid في الكويت، وتعمل حالياً على دمجها على مستوى بقية شركات المجموعة.</p> <p>أطلقت زين حملة عبر وسائل التواصل الاجتماعي على مستوى المجموعة بعنوان "وحوش الإنترنت"، وذلك لزيادة الوعي بسلامة الأطفال على الإنترنت والمخاطر التي قد يواجهها الأطفال أثناء التصفح. يمكنكم العثور على المزيد حول كيفية تمكين زين للأطفال عبر نطاق تواجدها من خلال زيارة قسم أجنحة الاستدامة الخاصة بنا في الصفحة رقم 142.</p>
<p>بناء رأس مال بشري داخل المؤسسة</p>	<p>باستمرار</p>	<p>موظفو زين هم أهم أصولنا، ومن هذا المنطلق، تواصل المجموعة تطوير المواهب داخل المؤسسة، ويمتد هذا إلى توفير برامج التدريب والتطوير على مستوى المجموعة وشركائها العاملة، وذلك في موضوعات تشمل: القيادة، الكتابة النقدية، الخطابة العامة، عمليات الإدماج والاستحواذ، التدريب المالي، والوعي بمختلف مواضيع الصحة الذهنية، مثل التوتر والقلق.</p>
<p>توسيع وتحسين استراتيجية إشراك أصحاب المصلحة في زين على مستوى جميع القطاعات الوظيفية.</p>	<p>باستمرار</p>	<p>تواصل زين الحفاظ على التزامها بتحسين عمليات إشراك أصحاب المصلحة من خلال التواصل المفتوح مع أصحاب المصلحة الرئيسيين عبر قنواتها الرقمية، وتبقى أقسام أعمال زين مكرسة للحفاظ على قنوات الشفافية والحوار الفعال والمتكرر مع جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين. لمزيد من التفاصيل حول مشاركة أصحاب المصلحة في زين، زوروا قسم مشاركة أصحاب المصلحة في صفحة رقم 92.</p>

مستهدف الاستدامة	مدى تحقيقه	توضيحات
مواصلة تحسين سياسات وممارسات الحوكمة للحفاظ على الامتثال للوائح هيئة أسواق المال الكويتية	نعم	تمثل زين في الكويت للوائح هيئة أسواق المال المتعلقة بالشفافية والحوكمة، وتتخذ خطوات لتحسين امتثالها بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية، وستستمر زين في دفع عجلة التقدم في هذا المجال بينما تفتخر بمكانتها الرائدة في السوق.
توسيع الأنشطة التعاونية مع الاتحاد العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA)	باستمرار	<p>في العام 2015، تعاونت زين بنجاح مع الاتحاد العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA) ومؤسسة Child Helpline International لتنفيذ حملة شاملة لحماية حقوق الأطفال في أسواقنا التشغيلية.</p> <p>في العام 2016، وقَّعت زين على ميثاق الاتصال الإنساني الخاص باتحاد GSMA، وذلك لتعزيز الشراكات بين صناعة الاتصالات المتنقلة والحكومات والقطاع الإنساني.</p> <p>في العام 2017، شاركت زين بنشاط مع اتحاد GSMA وأصبحت أحد الكيانات الموقعة على مبادرتي Social Good 4 Mobile و Mobile for Responsibility، وتواصل زين استكشاف مجالات أخرى للتعاون المتبادل بهدف التأثير بشكل إيجابي على مجتمعاتها المختلفة.</p> <p>في العام 2018، واصلت زين مشاركتها مع اتحاد GSMA على الصعيد التنظيمي، وذلك من خلال ميثاق التواصل الإنساني، وبرنامج الاتصالات المتنقلة من أجل الابتكار الإنساني (M4H).</p> <p>في العام 2019، واصلت زين تحالفها مع اتحاد GSMA حول ميثاق التواصل الإنساني، وتعاونت زين أيضاً مع اتحاد GSMA حول مبادرة mPower للشباب من خلال التركيز على مبادرات تعزز حياة الأطفال وتسهم في تمكين حقوقهم، وفي العام 2019 أصبحت الشركة عضواً في قوة المهام المناخية، وذلك من أجل معالجة بصمة التأثيرات البيئية الناجمة عن عملياتها.</p> <p>في العام 2020، أصبحت زين من الكيانات الموقعة على مبادرة مبادئ توجيه الإدمج الرقمي لذوي الاحتياجات الخاصة، وأقامت زين ورشة عمل لمدة يومين، بالتعاون مع فريق GSMA Mobile for Development Assistive Technologies، وذلك من أجل فهم أفضل لكيفية تضمين منتجات وخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة.</p> <p>في العام 2021، واصلت زين مشاركتها مع اتحاد GSMA من خلال ضمان انسجامها مع مبادئ توجيه الإدمج الرقمي لذوي الاحتياجات الخاصة مع فرق التقنيات المساعدة التابعة لاتحاد GSMA، بالإضافة إلى ذلك، تعمل المجموعة على تنفيذ تقنيات شاملة لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال إنشاء مجموعة عمل لضمان اشمالهم في نقاط البيع الخاصة بالمجموعة.</p>
الاستمرار في تحسين سياسات وممارسات إدارة المخاطر	باستمرار	سيستمر التنسيق بين قطاعات إدارة المخاطر والتدقيق الداخلي في زين بالتعاون مع كل من لجان إدارة المخاطر والتدقيق في مجلس الإدارة لتحسين كفاءة المجموعة في رصد المخاطر التنظيمية والتخفيف من حدتها.

مستهدف الاستدامة	مدى تحقيقه	توضيحات
توسيع نطاق أجنحة الابتكار الخاصة بالمؤسسة	باستمرار	تواصل زين خوض رحلة التحول إلى مزود خدمات نمط حياة رقمي، وانسجاماً مع هذا الهدف، ستواصل زين تطوير أجنحتها الابتكارية من خلال الأنشطة الاستراتيجية، وتطوير واجهة برمجة واجهة التطبيقات (API)، والشراكات حول تدفقات قطاعات رأسية رقمية متعددة. تواصل زين الإسهام في مجال الابتكار من خلال إنشاء مراكز ابتكار في الكويت والعراق والأردن، وتهدف زين إلى زيادة تعزيز منظومة بيئة ريادة الأعمال داخل المجموعة من خلال برنامج Zainiac.
مواصلة اتخاذ خطوات لمعالجة وتحسين التفاوت بين الجنسين وبين ذوي الاحتياجات الخاصة وتشجيع المزيد من الاشتغال داخل المؤسسة	باستمرار	تحافظ زين على سياستها الخاصة بعدم التمييز على أساس النوع، وتستمر في تتبع التقدم المحرز في مجال تحقيق المساواة في مجالات مثل الوصول إلى فرص النمو داخل الشركة، كما ستواصل زين التركيز بشكل أكبر على القضايا المتعلقة بتمكين المرأة عبر نطاق بصمة تواصلها، والعمل على تحقيق المستهدفات المحددة. في العام 2020، أعلنت زين عن إدراجها ضمن قائمة The Valuable 500، وهي مبادرة دولية تسعى جاهدة لوضع الإعاقة على أجنحة القيادة داخل الشركات، ومن خلال الانضمام إلى مبادرة Valuable 500، أطلقت زين برنامج GROW، وهو برنامج تطوير مدته شهرين وييسره موظفو زين، ويهدف إلى تمكين وتدريب وإدماج الخريجين الجدد من ذوي الاحتياجات الخاصة في القوى العاملة داخل زين. لمعرفة المزيد حول كيفية استمرار الشركة في تمكين موظفيها، زوروا قسم موظفونا.
تحسين تجربة العملاء باستمرار على مستوى المؤسسة	باستمرار	تواصل زين وضع عملاءها في صميم استراتيجيتها، وذلك من خلال تزويدهم بالاتصالات الهادفة لمساعدتهم على عيش حياة أفضل.
دعم صحة الموظفين الذهنية ورفاههم في وقت تسببت فيه جائحة كوفيد-19 في إحداث فوضى في معايير وأعراف العمل.	باستمرار	تؤكد مبادرة زين التي أطلقها حديثاً بعنوان BE WELL، على أهمية الصحة الذهنية والرفاهية، ويضمن التعاون على مستوى المجموعة مع Headspace - وهو تطبيق للتأمل واليقظة الذهنية - حصول الموظفين على الأدوات والموارد اللازمة لليقظة الذهنية، بالإضافة إلى ذلك...، تتيح زين لجميع موظفيها جلسات علاجية غير معلنة بالتعاون مع مركز الكويت للاستشارات، وهو أحد المراكز النفسية الرائدة في المنطقة ويقدم خدمات علاجية وتدريبية وتقييمات نفسية - تثقيفية شاملة.

نتطلع إلى تلقي آرائكم وملاحظاتكم حول هذا التقرير.
يرجى إرسال تعليقاتكم و/أو أسئلتكم إلى cs@zain.com

24

ملحق

الملحق: SASB لمقاييس قطاع الاتصالات

جدول 1: كشف SASB، مقاييس النشاط

رمز SASB	مقاييس النشاط	استجابة زين
TC-TL-000.A	مشتركو اللاسلكي (000')	4,661
TC-TL-000.C	مشتركو النطاق العريض (000')	44,263
TC-TL-000.D	شبكة المرور	يبلغ متوسط حركة المرور اليومية 18 بيتابايت

جدول 1: مقاييس محاسبة الاستدامة

الموضوع	رمز SASB	SASB المعيار / المقاييس	قسم	التعليقات	ضمان خارجي
البصمة البيئية للعمليات	TC-TL-130a.1	اجمالي الطاقة المستهلكة نسبة شبكة الكهرباء نسبة الطاقة المتجددة		5,750,746 %69 %1.437	نعم
خصوصية البيانات	TC-TL-220a.1	وصف السياسات والممارسات المتعلقة بالأعلان السلوكي وخصوصية العميل	إدارة المخاطر		نعم
	TC-TL-220a.2	عدد العملاء الذين تستخدم معلوماتهم لأغراض ثانوية	إدارة المخاطر		نعم
	TC-TL-220a.3	اجمالي مبلغ الخسائر المالية نتيجة الاجراءات القانونية المرتبطة بخصوصية العميل		تعتبر هذه المعلومات سرية، حيث أن زين لا تفصح عن هذا المؤشر	نعم
	TC-TL-220a.4	1. عدد طلبات انفاذ القانون للحصول على معلومات العميل 2. عدد العملاء الذين تم طلب معلوماتهم 3. النسبة الناتجة عن الافصاح		تعتبر هذه المعلومات سرية، حيث أن زين لا تفصح عن هذا المؤشر	نعم
خصوصية البيانات	TC-TL-230a.1	1. عدد خروقات البيانات 2. النسبة المئوية لمعلومات التعريف الشخصية (PII) 3. عدد العملاء المتضررين	منتجاتنا وعملياتنا		نعم
	TC-TL-230a.2	وصف نهج لتحديد ومعالجة مخاطر أمن البيانات، بما في ذلك استخدام معايير الأمن الإلكتروني الخاصة بطرف ثالث	إدارة المخاطر		نعم
إدارة نهاية عمر المنتج	TC-TL-440a.1	1. المواد المسترجعة من خلال برامج الاستعادة، النسبة المئوية للمواد المسترجعة التي كانت، (2) ميعاد استخدامها، (3) ميعاد تدويرها و (4) مقابل		لم تبخ شركة زين بعد عن هذا المقياس	نعم
إدارة المخاطر النظامية من الاضطرابات التكنولوجية	TC-TL-550a.1	1. نظام متوسط تكرار الانقطاع 2. متوسط مدة توقف العميل	إدارة المخاطر		نعم
	TC-TL-550a.2	مناقشة الأنظمة لتقديم خدمة بدون عوائق أثناء الانقطاع الخدمة	إدارة المخاطر		نعم
السلوك التنافسي والانترنت المفتوح	TC-TL-520a.1	اجمالي مبلغ الخسائر المالية نتيجة الاجراءات القانونية المرتبطة بأنظمة السلوك المناهض للمنافسة		تعتبر هذه المعلومات سرية، حيث أن زين لا تفصح عن هذا المؤشر	نعم
	TC-TL-520a.2	متوسط سرعة التنزيل الفعلية المستمرة البالغة 1. المحتوى المملوك والمرتبطة تجاريا 2. غير مرتبطة		لم تبخ شركة زين بعد عن هذا المقياس	نعم
	TC-TL-520a.3	وصف المخاطر والفرص المرتبطة بحيايد الشبكة، قران الانترنت المدفوع، التصنيف الصفري والممارسات ذات الصلة		لم تبخ شركة زين بعد عن هذا المقياس	نعم

مؤشر محتوى المبادرة العالمية (GRI) إعداد التقارير

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
102-1 الإفصاح عن اسم المؤسسة.	نظرة عامة على المجموعة		نعم
102-2 الإفصاح عن العلامات التجارية، والمنتجات، والخدمات الأساسية.	نظرة عامة على المجموعة منتجاتنا وعمالنا مشاركة أصحاب المصلحة		نعم
102-3 الإفصاح عن موقع مقر الشركة الرئيسي.	نظرة عامة على المجموعة		نعم
102-4 الإفصاح عن عدد الدول التي تعمل فيها المجموعة، وأسماء الدول التي تمتلك فيها عمليات تشغيلية كبيرة، أو التي لها صلة محددة بموضوعات الاستدامة التي يغطيها التقرير.	نظرة عامة على المجموعة		نعم
102-5 الإفصاح عن طبيعة الملكية، والشكل القانوني.	نظرة عامة على المجموعة		نعم
102-6 الإفصاح عن الأسواق التي تخدمها المجموعة (بما في ذلك التوزيع الجغرافي، والقطاعات التي تخدمها، وأنواع العملاء والمستفيدين)	نظرة عامة على المجموعة		نعم
102-7 الإفصاح عن نطاق المجموعة، بما في ذلك: • العدد الإجمالي للموظفين • إجمالي عدد الشركات العاملة التابعة • صافي المبيعات (لمؤسسات القطاع الخاص) أو صافي الإيرادات (لمؤسسات القطاع العام) • إجمالي الرسملة موزعة حسب الدين والأسهم (لمؤسسات القطاع الخاص) • كمية المنتجات أو الخدمات المقدمة	موظفونا نظرة عامة على المجموعة		نعم
102-8 الإفصاح عن إجمالي عدد الموظفين حسب عقود العمل والجنس. الإفصاح عن إجمالي عدد الموظفين الدائمين حسب نوع العمل والجنس. الإفصاح عن إجمالي قوة العمل حسب الموظفين والعمال الخاضعين للإشراف حسب الجنس. الإفصاح عن قوة العمل الإجمالية حسب المنطقة والجنس. الإفصاح عما إذا كان يتم تنفيذ جزء كبير من عمل المجموعة من جانب عمال معترف بهم قانونيًا على أنهم يعملون لحسابهم الخاص، أو من جانب أفراد غير الموظفين أو العمال الخاضعين للإشراف، بما في ذلك الموظفون والموظفون الخاضعون للإشراف لدى المقاولين. الإفصاح عن أي اختلافات كبيرة في إعداد العمالة (مثل التغيرات الموسمية في التوظيف في قطاعات كالسياحة أو الزراعة).	موظفونا		نعم
102-9 وصف سلسلة القيمة الخاصة بالمؤسسة.	تأثيراتنا الاقتصادية		نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
102-10	نبرة عن التقرير		نعم
102-11	إدارة المخاطر العمل المناخي		نعم
102-12	نظرة عامة على المجموعة مقدمة تقييم الأهمية التصدي للتحديات الرئيسية لحقوق الإنسان حوكمة الشركات إدارة المخاطر العمل المناخي أجندة الاستدامة		نعم
102-13	نظرة عامة على المجموعة حوكمة الشركات إدارة المخاطر العمل المناخي		نعم
102-14	رسالة مجلس الإدارة رسالة نائب رئيس مجلس الإدارة الرئيس التنفيذي للمجموعة		نعم
102-15	إدارة المخاطر سياقنا التشغيلي		نعم
102-16	حوكمة الشركات	يوجد وصف لقيم زين ومبادئها ومعاييرها وقواعد سلوكها متاح داخليا من خلال " دليل سياسة الموارد البشرية" وفي "مدونة قواعد السلوك" وبالإضافة إلى قنوات حماية حقوق المساهمين المتاحة على الإنترنت.	نعم
102-17	إفصاح عن الآليات الداخلية والخارجية لطلب المشورة بشأن السلوكيات الأخلاقية والقانونية، والمسائل المتعلقة بالسلامة التنظيمية، مثل خطوط المساعدة أو خطوط المشورة.	آليات طلب المشورة بشأن السلوك الأخلاقيات والقانونية وكذلك خطوط المساعدة وخطوط الإفصاح متاحة داخليا من خلال " دليل سياسة الموارد البشرية" وفي "مدونة قواعد السلوك" وفي "مجموعة زين سياسة حقوق الإنسان" المتاحة عبر الإنترنت.	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
102-18	حوكمة الشركات	الإفصاح عن هيكل حوكمة الشركة، بما في ذلك لجان أعلى هيئة حوكمة. وتحديد أي لجان مسؤولة عن اتخاذ القرارات بشأن التأثيرات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.	نعم
102-19	حوكمة الشركات	الإفصاح عن عملية تفويض السلطة للمواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية من أعلى هيئة حوكمة إلى كبار المديرين التنفيذيين وغيرهم من الموظفين.	نعم
102-20	حوكمة الشركات	الإفصاح عما إذا كانت المجموعة قد حددت مسؤولاً أو منصبا على مستوى المديرين التنفيذيين ليكون مسؤولاً عن الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، وما إذا كان شاعلي المناصب يرفعون تقاريرهم مباشرة إلى أعلى هيئة حوكمة.	نعم
102-21	حوكمة الشركات	الإفصاح عن عمليات التشاور بين أصحاب المصلحة وأعلى هيئة حوكمة بشأن الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، وإذا تم تفويض الاستشارة، وصف إلى من تم تفويضها وأية عمليات رفع تقارير إلى أعلى هيئة حوكمة.	نعم
102-22	حوكمة الشركات	الإفصاح عن تشكيل أعلى هيئة حوكمة ولجانها حسب التالي: <ul style="list-style-type: none"> تنفيذي أو غير تنفيذي الاستقلالية فترة الولاية في هيئة الحوكمة عدد المناصب والالتزامات المهمة الأخرى لكل فرد، وطبيعة الالتزامات الجنس عضوية الفئات الاجتماعية الممثلة تمثيلا ناقصا الكفاءات المتعلقة بالتأثيرات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية تمثيل أصحاب المصلحة 	نعم
102-23	حوكمة الشركات	الإفصاح عما إذا كان رئيس أعلى هيئة حوكمة هو أيضا مسؤول تنفيذي (وإذا كان الأمر كذلك، ما هي وظيفته داخل إدارة المجموعة وأسباب هذا الترتيب؟).	نعم
102-24	حوكمة الشركات	الإفصاح عن عمليات الترشيح والاختيار لأعلى هيئة حوكمة ولجانها، والمعايير المستخدمة لترشيح واختيار أعضاء هيئة الإدارة العليا، بما في ذلك: <ul style="list-style-type: none"> ما إذا كان يتم وكيفية مراعاة التنوع ما إذا كان يتم وكيفية مراعاة الاستقلالية ما إذا كان يتم وكيفية النظر إلى الخبرات والتجارب المتعلقة بالمواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. ما إذا كان يتم وكيفية إشراك أصحاب المصلحة (بما في ذلك المساهمين) 	نعم
102-25	حوكمة الشركات	الإفصاح عن العمليات الإجرائية لأعلى هيئة حوكمة من أجل ضمان تفادي وإدارة تضارب المصالح. والإفصاح عما إذا كان قد تم الكشف لأصحاب المصلحة عن تضارب مصالح، بما في ذلك، كحد أدنى: <ul style="list-style-type: none"> العضوية على مستوى المجلس نسب ملكية الأسهم، بما في ذلك الموردين وأصحاب المصلحة الآخرين وجود مساهم مسيطر إفصاحات الأطراف ذات العلاقة 	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
102-26	حوكمة الشركات	الإفصاح عن أدوار هيئة الإدارة العليا وكبار المسؤولين التنفيذيين في تطوير واعتماد وتحديث بيانات غرض المجموعة أو قيمتها أو مهمتها واستراتيجياتها وسياساتها وأهدافها المتعلقة بالتأثيرات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.	نعم
102-27	حوكمة الشركات	الإفصاح عن التدابير المتخذة لتطوير وتعزيز المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة حول التأثيرات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.	نعم
102-28	حوكمة الشركات	الإفصاح عن إجراءات عمليات تقييم أداء هيئة الإدارة العليا فيما يتعلق بإدارة الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. والإفصاح عما إذا كان هذا التقييم مستقلاً أم لا، وتواتره. والإفصاح عما إذا كان هذا التقييم ذاتي. الإفصاح عن الإجراءات المتخذة استجابة لتقييم أداء هيئة الإدارة العليا فيما يتعلق بإدارة الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، بما في ذلك، كحد أدنى، التعبيرات في العضوية والممارسة التنظيمية.	نعم
102-29	حوكمة الشركات	الإفصاح عن دور الهيئة العليا للحوكمة في تحديد وإدارة التأثيرات والمخاطر والفرص الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، وإدراج الدور الذي تلعبه أعلى هيئة حوكمة في تنفيذ عمليات العناية الواجبة. الإفصاح عما إذا كان يتم استخدام مشاوره أصحاب المصلحة لدعم تحديد هيئة الحوكمة العليا للتأثيرات والمخاطر والفرص الاقتصادية والبيئية والاجتماعية وإدارتها.	نعم
102-30	حوكمة الشركات	الإفصاح عن الدور الذي تقوم به أعلى هيئة حوكمة في مراجعة فعالية عمليات إدارة المخاطر في المجموعة فيما يتعلق بالمواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.	نعم
102-31	حوكمة الشركات	الإفصاح عن تواتر مراجعة أعلى هيئة حوكمة للتأثيرات والمخاطر والفرص الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.	نعم
102-32	نبذة عن التقرير	الإفصاح عن أعلى لجنة أو منصب يراجع ويوافق رسمياً على تقرير الاستدامة الخاص بالمؤسسة ويتأكد من تغطية جميع جوانب الأهمية النسبية.	نعم
102-33	حوكمة الشركات	الإفصاح عن عملية إبلاغ الاهتمامات الحرجة إلى أعلى هيئة حوكمة.	نعم
102-34	حوكمة الشركات	أثيرت ثلاثة مخاوف حرجة حيث اجتمع المجلس لمناقشة القضايا المعروضة على اهتمام الإدارة التنفيذية. استعرض المجلس المدخلات المقدمة من إدارة واستكشاف متعددة خيارات لحل القضايا بما في ذلك العوامل الخارجية والداخلية. قرارات نهائية تم إجراؤها من قبل مجلس الإدارة وإبلاغها للإدارة للتنفيذ.	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
102-36	حوكمة الشركات	من أجل اكتساب والحفاظ على أعلى مستوى من المواهب على مستوى المنطقة والصناعة، تتخذ زين تدابير لضمان أن موظفيها يتم تعويضهم مالياً عند مستويات تنسجم مع المؤسسات المماثلة. وتتم تعديلات الأجور والرواتب بناءً على مراجعات أداء منتظمة. ويتلقى جميع موظفي زين المتفرغين مراجعات أداء سنوية يتم من خلالها قياس مدى تحقيق الموظفين لمؤشرات الأداء الرئيسية وتحديد مجالات الضعف أو النمو المحتمل. وتستند الزيادات في الأجر إلى الجدارة بشكل حصري، وتتماس زين سياسة عدم التمييز على أساس الجنس والعرق.	نعم
102-37	موظفونا	يتم تضمين مكافآت أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية في تقرير المكافآت، يتضمن أيضاً سياسة المكافآت وتفصيل أخرى. تم تضمين تقرير المكافآت في تقرير الحوكمة السنوي الذي يتم تقديمه للمساهمين خلال اجتماع الجمعية العمومية السنوية لمراجعتهم والموافقة عليهم. يوافق المساهمون على كل بند من بنود جدول الأعمال من خلال الاقتراع السري. يجب ذكر أي انحرافات جوهرية عن سياسة المكافآت المعتمدة في التقرير.	نعم
102-40	تقييم الأهمية مشاركة أصحاب المصلحة		نعم
102-41			نعم
102-42	تقييم الأهمية		نعم
102-43	تقييم الأهمية مشاركة أصحاب المصلحة		نعم
102-44	تقييم الأهمية		نعم
102-45			نعم
102-46	تقييم الأهمية		نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
102-47 الإفصاح عن كل الجوانب ذات الأهمية النسبية المحددة في عملية تحديد محتوى التقرير.	<u>تقييم الأهمية</u>		نعم
102-48 الإفصاح عن تأثير أي إعادة صياغة للمعلومات المقدمة في التقارير السابقة، وأسباب تلك التعديلات.		لا توجد معلومات مهمة أعيدت صياغتها هنا من تقرير العام 2021	نعم
102-49 الإفصاح عن التغييرات الكبيرة التي حصلت مقارنة بفترات التقارير السابقة في نطاق وحدود جوانب التقرير.		لم تحدث تغييرات كبيرة في "حدود النطاق والجوانب" خلال الفترة المشمولة بالتقرير.	نعم
102-50 فترة الإفصاح (مثل السنة المالية) الخاصة بالمعلومات المقدمة ضمن التقرير.	<u>نبذة عن التقرير</u>		نعم
102-51 تاريخ آخر تقرير سابق (إن وجد).	<u>نبذة عن التقرير</u>	تنشر زين تقرير الاستدامة على أساس سنوي. وتم نشر تقرير الاستدامة للعام 2020 في الربع الأول من العام 2021.	نعم
102-52 دورة إعداد التقارير (مثل سنوية، أو مرة كل سنتين).	<u>نبذة عن التقرير</u>		نعم
102-53 توفير نقطة اتصال للأسئلة المتعلقة بالتقرير أو محتوياته.	<u>نبذة عن التقرير</u>		نعم
102-54 الإفصاح عن خيار "التوافق" الذي اختارته المجموعة.	<u>نبذة عن التقرير</u>		نعم
102-55 الإفصاح عن "فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير" الخاص بالخيار الذي تم اختياره.	<u>ملحق</u>		نعم
102-56 الإفصاح عن سياسة المجموعة وممارساتها الحالية فيما يتعلق بالسعي إلى تقرير تأكيد خارجي للتقرير. إذا لم يتم تضمينه في تقرير التأكيد المصاحب لتقرير الاستدامة، الإفصاح عن نطاق وأساس أي تأكيد خارجي مقدم. الإفصاح عن العلاقة بين المجموعة ومقدمي التأكيد الخارجي. الإفصاح عما إذا كانت أعلى هيئة حوكمة أو كبار المديرين التنفيذيين كان لهم دور في السعي إلى الحصول على تأكيدات خارجية لتقرير الاستدامة الخاص بالمؤسسة.	<u>تقرير التأكيد المستقل</u>		نعم
103-1 بالنسبة لكل جانب من جوانب الأهمية النسبية، الإفصاح عن حدود ذلك الجانب داخل الشركة، على النحو التالي: <ul style="list-style-type: none"> شرح لماذا يمثل الموضوع أهمية نسبية. حدود الموضوع أي قيود محددة فيما يتعلق بحدود الموضوع 		يتم شرح "حدود الجوانب" في جميع أجزاء التقرير في الأقسام ذات الصلة بكل جانب ذو أهمية نسبية.	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
103-2	السياسات الالتزامات الأهداف والمقاصد المسؤوليات المصادر آليات التظلم الإجراءات المحددة، مثل العمليات والمشاريع والبرامج والمبادرات	بالنسبة لكل جانب يتسم بأهمية نسبية، الإفصاح عن المعلومات التالية: • شرح لكيفية إدارة المجموعة للموضوع • بيان يوضح غرض نهج الإدارة • وصف لما يلي، إذا كان نهج الإدارة يتضمن ذلك المكون: السياسات الالتزامات الأهداف والمقاصد المسؤوليات المصادر آليات التظلم الإجراءات المحددة، مثل العمليات والمشاريع والبرامج والمبادرات	يتم شرح "حدود الجوانب" في جميع أجزاء التقرير في الأقسام ذات الصلة بكل جانب ذو أهمية نسبية. نعم
103-3	شرح لكيفية قيام المؤسسة بتقييم نهج الإدارة	يتم شرح "حدود الجوانب" في جميع أجزاء التقرير في الأقسام ذات الصلة بكل جانب ذو أهمية نسبية.	نعم
اقتصاديًا: الأداء الاقتصادي			
201-1	القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة والموزعة	تأثيراتنا الاقتصادية	نعم
201-2	التأثيرات المالية والمخاطر والفرص الأخرى لأنشطة الشركة بسبب التغير المناخي	العمل المناخي	نعم
201-3	تغطية لالتزامات خطة المزايا المحددة الخاصة بالمجموعة.	موظفونا بلغت مخصصات استحقاقات ما بعد انتهاء الخدمة في 31 ديسمبر 2021 ما قيمته 40.9 مليون دينار كويتي.	نعم
اقتصاديًا: التواجد السوقي			
202-2	نسبة مسؤولي الإدارة العليا الذين تم توظيفهم من المجتمع المحلي في مواقع تشغيلية مهمة.	موظفونا	نعم
اقتصاديًا: التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة			
203-1	تنمية استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة وتأثيرها	تأثيراتنا الاقتصادية العمل المناخي يوجد المزيد من المعلومات حول المصاريف الرأسمالية التي تتضمن استثمارات البنية التحتية في قسم "التقارير المالية لزين" على موقع المجموعة الإلكتروني.	نعم
203-2	التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة الكبيرة، بما في ذلك مدى تلك التأثيرات	تأثيراتنا الاقتصادية أجندة الاستدامة العمل المناخي	نعم
204-1	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين في مواقع العمليات التشغيلية الهامة	تأثيراتنا الاقتصادية	نعم

205-1 إجمالي عدد ونسبة العمليات التشغيلية التي تم تقييمها لتحديد المخاطر المتعلقة بالفساد والمخاطر المهمة المحددة

205-2	التواصل والتدريب على سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	موظفونا حوكمة الشركات	تقوم الشركة، من خلال عملية الإلحاق، بإبلاغ سياسات وإجراءات مكافحة الفساد لكافة الملتحقين الجدد. وعلاوة على ذلك، فإنها تكفل توافر هذه السياسات والإجراءات للجميع على بوابة الشركة الداخلية.	نعم
-------	--	--------------------------	--	-----

بيئياً: الطاقة

302-1	استهلاك الطاقة داخل المؤسسات.	العمل المناخي		نعم
-------	-------------------------------	---------------	--	-----

بيئياً: التنوع البيولوجي

304-3	الموائل الطبيعية: المحمية أو المستعادة		تقوم الشركة بمواءمة معاييرها البيئية مع أفضل الممارسات العالمية من خلال الالتزام بإرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية لشركة زين (ESMP)، فيموجب إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية لشركة زين، تخضع الشركة لعملية شاملة قبل اختيار الموقع للتأكد من أن مواقع المحطات الأساسية تتجنب التالي: لا تلحق الضرر بالتنوع البيولوجي في أو بالقرب من موقع المشروع. لا تؤثر سلباً على المناطق ذات الأهمية التاريخية أو الثقافية مثل مواقع اليونيسكو، مما يلزم السكان بضرورة النزوح أو إعادة التوطين في مكان مختلف.	نعم
-------	--	--	---	-----

بيئياً: انبعاثات الغازات

305-1	انبعاثات غازات الاحتباس الحراري المباشرة (النطاق 1)	العمل المناخي		نعم
-------	---	---------------	--	-----

305-2	انبعاثات غازات الاحتباس الحراري غير مباشرة (النطاق 2)	العمل المناخي		نعم
-------	---	---------------	--	-----

305-3	انبعاثات غازات الاحتباس الحراري اخرى غير مباشرة (النطاق 3)	العمل المناخي	واصلت زين قياس نطاقها 3 الانبعاثات خلال السنة المشمولة بالتقرير و كان قادراً على جمع البيانات عن الاثنين التاليين فئات المنبع: سفر الأعمال و الموظف يسافر حيث امتدت زين لجميع العمليات. بالإضافة إلى ذلك ، تم تضمين ملف الفئات التالية: السلع و الخدمات والسلع الرأسمالية والأصول المؤجرة واستخدام بيع المنتجات والاستثمارات.	نعم
-------	--	---------------	---	-----

الالتزام البيئي

307-1	القيمة النقدية للغرامات الكبيرة وإجمالي عدد العقوبات غير النقدية على عدم الامتثال للقوانين واللوائح البيئية		لم تتكبد زين غرامات كبيرة أو عقوبات غير نقدية عن عدم الامتثال البيئي.	نعم
-------	---	--	---	-----

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
بيئياً: تقييم المورد البيئي			
308-1	نسبة التوريدات والمستلزمات الجديدة التي تم فحصها باستخدام المعايير البيئية	تأثيراتنا الاقتصادية	نعم
اجتماعياً: ممارسات العمل والعمل اللائق - التوظيف			
401-1	إجمالي عدد ومعدلات تعيين الموظفين الجدد، ومعدل دوران الموظفين حسب الفئة العمرية والجنس والمنطقة	موظفونا	نعم
401-3	معدلات العودة إلى العمل ومعدلات استبقاء الموظفين بعد الإجازات، حسب الجنس	موظفونا	نعم
اجتماعياً: ممارسات العمل والعمل اللائق - الصحة والسلامة المهنية			
403-3	العمال الذين يعانون من ارتفاع معدل الإصابة أو ارتفاع مخاطر الإصابة بالأمراض المرتبطة بمهنتهم	تلتزم زين بتوفير بيئة آمنة لجميع موظفيها، وبالتالي فإن الموظفين غير معرضين لأي حالات إصابة أو أمراض عالية الخطورة بسبب طبيعة العمل.	نعم
اجتماعياً: ممارسات العمل والعمل اللائق - التدريب والتعليم			
404-1	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف حسب الجنس وفئة الموظف	موظفونا	نعم
404-2	برامج لإدارة المهارات والتعلم التي تدعم استمرار توظيف الموظفين ومساعدتهم في إدارة النهايات المهنية	موظفونا	نعم
404-3	النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات منتظمة للأداء والتطوير الوظيفي، حسب الجنس وحسب فئة الموظف	يحصل 100% من الموظفين على مراجعات منتظمة للأداء والتطوير الوظيفي.	نعم
اجتماعياً: ممارسات العمل والعمل اللائق - التنوع وتكافؤ الفرص			
405-1	تشكيل هيئات الحوكمة، وتفصيل الموظفين حسب الفئة الوظيفية والجنس والفئة العمرية وعضوية مجموعة الأقليات، وغير ذلك من مؤشرات التنوع	موظفونا	نعم
405-2	نسبة المرتبات الأساسية والأجور الأساسية للموظفات الإناث مقارنة بالموظفين الذكور، حسب فئات التوظيف، ومواقع التشغيل المهمة	موظفونا	نعم
اجتماعياً: حقوق الإنسان - عدم التمييز			
406-1	إجمالي عدد حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها	تم الإبلاغ عن ثلاث حالات في عام 2021.	نعم

القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
408-1	العمليات والموردين الذين لديهم خطر كبير فيما يتعلق بحوادث تشغيل الأطفال.	نعم
	<p>بالإضافة إلى استبيان التقييم الذاتي للموردين والذي تم إجراؤه على موردي المواد - والذي يتطلب من الموردين تقديم سياسات وإجراءات بشأن عمالة الأطفال.</p> <p>هذا العام، واصلت الشركة العمل مع قسم المشتريات لتقييم الأهمية النسبية للموردين وصلها العملية الحالية للاستبيان.</p> <p>هذا العام ركزت زين على موردي مجموعة زين والبحرين فقط لتعريف معالجتها وتوسيع نطاقها عبر الأسواق الأخرى في عام 2022.</p>	<p>التصدي للتحديات الرئيسية لحقوق الإنسان</p> <p>تأثيراتنا الاقتصادية</p>

اجتماعياً: ممارسات العمل والعمل اللائق - تقييم الموردين فيما يتعلق بممارسات العمل

414-1	النسبة المئوية للموردين الجدد الذين تم فحصهم باستخدام ممارسات العمل	نعم
414-2	التأثيرات السلبية الكبيرة الفعلية والمحملة على ممارسات العمل في سياق سلسلة التوريد	نعم
413-1	النسبة المئوية للعمليات التشغيلية المنفذة مع مشاركة المجتمع المحلي، وتقييم الأثر وبرامج التنمية	نعم
413-2	العمليات ذات التأثيرات السلبية الفعلية والمحملة على المجتمعات المحلية	نعم

413-2	العمليات ذات التأثيرات السلبية الفعلية والمحملة على المجتمعات المحلية	نعم
	<p>تتماشى الشركة مع زين خطة الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP) للمبادئ التوجيهية. إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية تم تطويرها لتقليل إمكانات زين الأثار البيئية الضارة، وحماية سلامة المجتمعات المحيطة بها و معالجة الأثار السلبية للشركة الأنشطة التجارية. العمليات في إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية تتضمن مراجعة المخاطر البيئية والاجتماعية، الإخطار المجتمعات المحلية قبل القيام بأي أعمال التركيب أو الصيانة والإصدار السياسات التي تعالج التطلعات المحلية اعضاء المجتمع. معدات زين يتم اختياره بانتظام لضمان الامتثال مع الهيئة الدولية للحماية من الإشعاعات غير المؤيثة (ICNIRP) للعاملين المعرض للمجالات الكهربائية والمغناطيسية ، ولضمان حماية الجمهور وإدراك مناطق المجالات الكهرومغناطيسية المحظورة الوصول واللافتات المناسبة للهوائي مناطق الانتشار التي تتجاوز هيئة الدولية للحماية من الإشعاعات غير المؤيثة الحد الأقصى للمستوى العام.</p>	<p>العمل المناخي</p>

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
اجتماعياً: مسؤولية المنتج - صحة العملاء وسلامتهم			
416-1	النسبة المئوية لفئات المنتجات والخدمات المهمة التي يتم تقييم تأثيرات الصحة والسلامة من أجل تحسينها	منتجاتنا وعملياتنا	نعم
<p>وفقاً لمعايير الصناعة، تضمن الشركة أن جميع منتجاتها وخدماتها تتوافق مع أفضل ممارسات الصحة والسلامة عندما يتعلق الأمر بمعدات الشبكات، وعندما يتعلق الأمر بإطلاق منتجات وخدمات جديدة في السوق، تلتزم الشركة بمعايير الصحة والسلامة التي تحددها الهيئات التنظيمية المحلية، وعلاوة على ذلك، تُغطي الشركة كافة تأثيرات الصحة والسلامة على منتجاتها وخدماتها في خطة الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP) التي تتضمن تعريض العاقبة للمجالات الكهرومغناطيسية والامتثال للهيئة الدولية للحماية من الإشعاعات غير المؤينة (ICNIRP).</p>			
اجتماعياً: مسؤولية المنتج - الاتصالات التسويقية			
417-3	إجمالي عدد حوادث عدم الامتثال للوائح والرموز الطوعية المتعلقة باتصالات التسويق، بما في ذلك الإعلان والترويج والرعاية، حسب نوع النتائج	المعلومات متاحة في "البيانات المالية السنوية الموحدة لعام 2021"، الملاحظة رقم 28	نعم
اجتماعياً: مسؤولية المنتج - خصوصية العملاء			
418-1	إجمالي عدد الشكاوى المدعومة فيما يتعلق بانتهاكات خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	منتجاتنا وعملياتنا	نعم
اجتماعياً: مسؤولية المنتج - الامتثال			
419-1	القيمة النقدية للغرامات الكبيرة عن عدم الامتثال للقوانين واللوائح المتعلقة بتوفير واستخدام المنتجات والخدمات	المعلومات متاحة في "البيانات المالية السنوية الموحدة لعام 2021"، الملاحظة رقم 28	نعم

A grayscale photograph of a business meeting. Several people in professional attire are gathered around a table, looking at a tablet and a laptop. The scene is dimly lit, with the primary light source coming from the devices on the table. The text is overlaid in the center of the image.

تقرير التأكيد الصادر عن مراجع الحسابات المستقل

تقرير التأكيد الصادر عن مراجع الحسابات المستقل



السادة مجلس إدارة شركة الاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع المحترمين

نطاق العمل

لقد تم التعاقد معنا من قبل شركة الاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع ("مجموعة زين") لتنفيذ ارتباط تأكيد محدود كما تم تعريفه طبقاً للمعايير الدولية لارتباطات التأكيد، الذي يشار إليه فيما بعد بالارتباط، بهدف إعداد تقرير عن المجالات الجوهرية / مفايس الأداء (كما هو موضح أدناه، "الموضوع") في تقرير الاستدامة لعام 2021 لمجموعة زين ("التقرير") للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2021.

إن ارتباط التأكيد المحدود قام بتغطية الإفصاحات التي تم الإبلاغ عنها كلياً أو جزئياً كما هو موضح في كل من فهرس محتويات معايير الاستدامة للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI Standards) وفهرس محتويات معيار محاسبة استدامة خدمات الاتصالات لمجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) (فهرس المحتويات الموجود في الصفحات 162 – 175 من التقرير) على النحو التالي:

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	
الإفصاحات العامة	<ul style="list-style-type: none"> الملف التنظيمي: 1-102, 2-102, 3-102, 4-102, 5-102, 6-102, 7-102 (يقتصر على "إجمالي عدد الموظفين)، 8-102, 9-102, 10-102, 11-102, 12-102, 13-102 الاستراتيجية: 14-102, 15-102 الأخلاقيات والنزاهة: 16-102, 17-102 الحوكمة: 18-102, 19-102, 20-102, 21-102, 22-102, 23-102, 24-102, 25-102, 26-102, 27-102, 28-102, 29-102, 30-102, 31-102, 32-102, 33-102, 34-102, 36-102, 37-102 إشراك أصحاب المصلحة: 40-102, 41-102, 42-102, 43-102, 44-102 ممارسات إعداد التقارير: 45-102, 46-102, 47-102, 48-102, 49-102, 50-102, 51-102, 52-102, 53-102, 54-102, 55-102, 56-102
الإفصاحات الخاصة بموضوع محدد	<ul style="list-style-type: none"> الأداء الاقتصادي: 2-201 التواجد في السوق: 2-202 الآثار الاقتصادية غير المباشرة: 2-203 ممارسات الشراء: 1-204 مكافحة الفساد: 1-205, 2-205 الطاقة: 1-302 التنوع البيولوجي: 3-304 الانبعاثات: 1-305, 2-305, 3-305 الامتثال البيئي: 1-307 التقييم البيئي للمورد: 1-308 التوظيف: 1-401, 3-401 الصحة والسلامة المهنية: 3-403 التدريب والتعليم: 1-404, 2-404, 3-404 التنوع وتكافؤ الفرص: 1-405, 2-405 عدم التمييز: 1-406 عمالة الأطفال: 1-408 المجتمعات المحلية: 1-413, 2-413 التقييم الاجتماعي للمورد: 1-414, 2-414 صحة وسلامة العملاء: 1-416 خصوصية العميل: 1-418
الإفصاح عن منهج الإدارة	103-1, 103-2, 103-3
معيار محاسبة استدامة خدمات الاتصالات لمجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)	
موضوعات الإفصاح عن الاستدامة والمقاييس المحاسبية	<ul style="list-style-type: none"> البصمة البيئية للعمليات: 1.130a-TC-TL (يقتصر على "إجمالي الطاقة المستهلكة") خصوصية البيانات: 1.220a-TC-TL, 2.220a-TC-TL أمن البيانات: 1.230a-TC-TL, 2.230a-TC-TL

يستثنى النطاق الأحداث المستقبلية أو إمكانية تحقيق أهداف مجموعة زين وغاياتها وتوقعاتها.

المعايير التي تطبيقها مجموعة زين

عند إعداد الموضوع، طبقت مجموعة زين كل من معايير إعداد تقارير الاستدامة طبقاً للمبادرة العالمية لإعداد التقارير ("GRI")، ومعيار محاسبة استدامة خدمات الاتصالات لمجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) يشار إليها مجتمعة بـ "المعايير".

نطاق مسؤوليات مجموعة زين

إن إدارة مجموعة زين هي المسؤولة عن اختيار المعايير وعرض الموضوع وفقاً لهذه المعايير من كافة النواحي الجوهرية، وتتضمن هذه المسؤولية وضع ضوابط داخلية والحفاظ عليها والاحتفاظ بسجلات كافية ووضع تقديرات ذات صلة لإعداد الموضوع بحيث يكون خالياً من أي أخطاء جوهرية سواء كانت ناتجة عن غش أو خطأ.

نطاق مسؤوليات شركة إنرست وبيونغ

إن مسؤوليتنا هي تقديم استنتاج حول عرض الموضوع بناءً على الأدلة التي حصلنا عليها.

لقد نفذنا الارتباط وفقاً للمعيار الدولي لارتباطات التأكيد (3000)

بخلاف عمليات مراجعة أو فحص المعلومات المالية التاريخية International Standard for Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of

Engagements Other Than Audits or Reviews of ("ISAE 3000 Historical Financial Information") .

بالإضافة للشروط المرجعية لهذا الارتباط كما هو متفق عليه مع مجموعة زين بتاريخ 19 أكتوبر 2021. تقتضي هذه المعايير أن نخطط وننفذ ارتباطنا للحصول على التأكيد المحدود حول ما إذا كان يتم عرض الموضوع، من جميع الجوانب الجوهرية، وفقاً للمعايير وكذلك إصدار تقرير. وتعتمد طبيعة الإجراءات وتوقيتها ونطاقها على حكمنا بما في ذلك تقييم احتمال حدوث تحريفات جوهرية، سواء كانت ناتجة عن غش أو خطأ.

نرى أن الأدلة التي تم الحصول عليها كافية ومناسبة لتوفير أساس استنتاجات التأكيد المحدود الخاصة بنا.

نحن لا نقبل أو نتحمل أي مسؤولية لأي غرض آخر أو تجاه أي شخص أو جهة أخرى. وأي اعتماد من قبل أي طرف ثالث على التقرير يكون على مسؤوليته الخاصة.

استقلاليتنا ومراقبة الجودة

لقد التزمنا بالاستقلالية والمتطلبات الأخرى لقواعد سلوك وأداب المهنة للمحاسبين المهنيين الصادرة عن مجلس معايير قواعد وسلوك آداب المهنة الدولي للمحاسبين ولدينا الكفاءات والخبرات المطلوبة لتنفيذ ارتباط التأكيد.

كما نقوم بتطبيق المعيار الدولي لمراقبة الجودة (1)، وبالتالي نحافظ على نظام شامل لمراقبة الجودة بما في ذلك السياسات والإجراءات الموثقة بشأن الالتزام بالمتطلبات الأخلاقية والمعايير المهنية والمتطلبات النظامية والتنظيمية المعمول بها.

ملخص الإجراءات المنفذة

إن الإجراءات المطبقة في ارتباط التأكيد المحدود تختلف في طبيعتها وتوقيتها وأقل في مداها عن تلك المطبقة في ارتباط التأكيد المعقول. ونتيجة لذلك، فإن مستوى التأكيد الذي يتم الحصول عليه في ارتباط التأكيد المحدود أقل بكثير من التأكيد الذي قد يتم الحصول عليه لو تم إجراء ارتباط تأكيد معقول. تم تصميم إجراءاتنا للحصول على مستوى محدود من التأكيد يمكن على أساسه إسناد نتيجتنا ولا توفر هذه الإجراءات جميع الأدلة اللازمة للحصول على مستوى معقول من التأكيد.

على الرغم من أننا أخذنا بعين الاعتبار فعالية الضوابط الداخلية للإدارة عند تحديد طبيعة الإجراءات ونطاقها، إلا أن ارتباط التأكيد لدينا لم يكن مصمماً لتقديم التأكيد على الضوابط الداخلية. لم تتضمن إجراءاتنا اختبار الضوابط وتنفيذ الإجراءات المتعلقة بالتحديد الإجمالي أو حساب البيانات ضمن نظم تقنية المعلومات. يتمثل ارتباط التأكيد المحدود في تقديم الاستفسارات وبخاصة تجاه الأشخاص المسؤولين عن إعداد تقرير الاستدامة لمجموعة زين والمعلومات ذات الصلة وكذلك تطبيق الإجراءات التحليلية وغيرها من الإجراءات المناسبة.

تمثلت إجراءاتنا فيما يلي:

أ. إجراء مقابلات مع الموظفين لمعرفة الأعمال التجارية وعملية إعداد التقارير

ب. إجراء مقابلات مع الموظفين الأساسيين لفهم عملية جمع المعلومات المتعلقة بالموضوع وتصنيفها والإفصاح عنها خلال فترة إعداد التقرير

ت. التحقق من المستندات والاتصالات الداخلية التي تتلقاها إدارة الاستدامة المؤسسية للمجموعة للتحقق من دقة المعلومات المفصّل عنها؛

ث. مراجعة معايير الحساب للتأكد من تطبيقها بشكل صحيح وفقاً للمنهجيات المحددة في المعايير

ج. القيام باستعراض تحليلي للإجراءات لدعم معقولية البيانات واستفسارات الموظفين المعنيين؛
ح. اختبار، على أساس العينة، معلومات المصدر الأساسية للتحقق من دقة البيانات؛

خ. اختبار الإفصاح وعرض الموضوع في التقرير طبقاً للمعايير.

كما قمنا بتنفيذ إجراءات مماثلة أخرى حسبما نراه ضرورياً تبعاً للظروف والأحداث ذات الصلة.

نتيجة التأكيد المحدود

بناءً على إجراءات التأكيد المحدود التي قمنا بها والأدلة التي تم الحصول عليها، لسنا على علم بأي تعديلات جوهرية يجب إجراؤها على الموضوع في تقرير السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2021، حتى يكون متوافقاً مع المعايير.

بناءً على إجراءات التأكيد المحدود التي قمنا بها والأدلة التي تم الحصول عليها، لم يلفت انتباهنا أمر يجعلنا نرى بأن ما تم تفصيله في فقرة الموضوع أعلاه لم يتم الإفصاح عنه وعرضه بصورة عادلة، من كافة النواحي الجوهرية، وفقاً للمعايير ذات الصلة.

تم إعداد «تقرير التأكيد» هذا والاتفاق عليه باللغة الإنجليزية. يتم تفسير وتأويل ترجمة «تقرير التأكيد» هذا أو أي جزء منه إلى اللغة العربية وفقاً للنسخة الإنجليزية التي (في حدود المسموح قانوناً) تكون هي المعتمدة في حال وجود أي تعارض. يرجى العلم، بأن الجهة المقدمة للضمان قد نفذت إجراءاتها على تقرير الاستدامة لمجموعة زين المعد باللغة الإنجليزية بحسب الارتباط، وقد تمت ترجمة هذا التقرير إلى اللغة العربية لسهولة القراءة فقط.

عن شركة إرنست ويونغ

(شركة العيبان والعصيمي وشركاؤهم)



وليد العصيمي

10th مارس 2022

الكويت

قائمة جهات الاتصال

زين الأردن

المقر الرئيسي لشركة زين
شارع الملك عبدالله الثاني
المبنى رقم 421
ص ب 940821، عمان 11194، الأردن

هاتف: +962797900900
فاكس: +96279851
www.jo.zain.com

زين جنوب السودان

Munderi Road
Haya Jabal, Gudele
JUBA, CE
Republic of South Sudan

www.sa.zain.com

زين البحرين

برج زين،
مبنى رقم 401
طريق رقم 2806
منطقة السيف 428
ص ب: - 266

هاتف: +97336031000
فاكس: +97317581117
www.bh.zain.com

زين السودان

المقر، بناية أكوليد
شارع الغابة،
ص ب 13588
الخرطوم، السودان

هاتف: + 249912398100
www.sd.zain.com

زين الكويت

ص ب 22244
13083 الصفاة،
مدينة الكويت، الكويت

هاتف: +96524644444
فاكس: +96524641111
www.kw.zain.com

زين السعودية

مجمع غرناطة للأعمال، مبنى
رقم A3
2594 ، حي الشهداء، مخرج 8
ص ب 295814
الرياض 13241
المملكة العربية السعودية

هاتف: + 966592444444
www.sa.zain.com

مجموعة زين

المكتب الرئيسي/ مبنى رقم 1
طريق المطار - الشويخ
ص ب 13083، 22244،
الصفاة،
مدينة الكويت، الكويت

هاتف: +96524644444
فاكس: +96524641111
www.zain.com

زين العراق

بناية رقم 47 شارع رقم 14،
حي رقم 605
المتنبي، المنصور
بغداد، العراق

هاتف: + 96415410840
فاكس: + 96415418611
www.iq.zain.com