

الاشتمال .. لضمان الانتقال بين الأجيال

تقرير الاستدامة
2022



المحتويات

المحتويات	2	تقييم الأهمية	49
نبذة عن التقرير	3	السياق التنظيمي لمجموعة زين	56
مقدمة	5	مشاركة أصحاب المصلحة	60
نظرة عامة على المجموعة	7	تأثيراتنا الاقتصادية	69
رسالة مجلس الإدارة	10	خدماتنا ومنتجاتنا	77
رسالة نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي	12	عملاؤنا	83
رسالة الرئيس التنفيذي للاستدامة	14	موظفونا	85
معالم رئيسية عامة خلال العام 2022	16	أجندة الاستدامة	97
جوائز	20	فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ	118
استراتيجية	23	استشراف المستقبل	129
حوكمة الشركات	29	ملحق	132
إدارة المخاطر	36	تقرير التأكيد المستقل	141
معالجة التحديات الرئيسية لحقوق الإنسان	44	قائمة جهات الاتصال	144

01

نُبذة عن
التقرير



نبذة عن التقرير

إن تقرير الاستدامة للعام 2022 الخاص بشركة الاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع. (زين) يسلط الضوء على التحول الرقمي للشركة في ظل التوجهات العالمية التي تؤثر على البيئة والاقتصاد.

هذا التقرير أخذ صفة مؤكد من جانب مؤسسة «إرنست آند يونغ» (العيان والعصيمي وشركاهم) مع مشاركة ذات تأكيد محدود، ويمكن الاطلاع على مزيد من ذلك التأكيد في صفحة رقم 141، وبعد المراجعة والتقييم تمت الموافقة على التقرير من جانب كل من نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي في المجموعة، الرئيس التنفيذي للشؤون المالية، الرئيس التنفيذي للاستدامة، والإدارات التنفيذية ذات الصلة.

إن الدول التي تعمل فيها زين يشار إليها في هذا التقرير بـ : الكويت، البحرين، العراق، الأردن، السعودية، السودان، جنوب السودان، ويوجد المقر الرئيسي للمجموعة في الكويت، تمتلك مجموعة زين حصة تبلغ نسبتها 15.5% في شركة INWI في المغرب من خلال شركة مساهمة، ولأن زين لا تدير شركة INWI تشغيلياً، فإن العمليات التشغيلية لهذه الشركة ليست مشمولة في نطاق تقرير الاستدامة.

إن جميع الشركات العاملة المشمولة في هذا التقرير مذكورة أيضاً في البيانات المالية الخاصة بالمجموعة والتي يمكن الاطلاع عليها هنا في ما يتعلق بفترة التقرير الممتدة من 1 يناير 2022 إلى 31 ديسمبر 2022.

جاء إعداد تقرير الاستدامة على أساس تقييم الأهمية النسبية الخاص بمجموعة زين، وتم ذلك استناداً إلى مبادئ المساءلة (AA1000AP) 2018، ومعايير «المبادرة العالمية لإعداد التقارير» (GRI)، ومعايير مجلس محاسبة الاستدامة (SASB) التي تنطبق على معايير محاسبة استدامة صناعة الاتصالات.

إن فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD) في هذا الاصدار من تقرير الاستدامة، مشمول أيضاً حيث أن مجموعة زين تواصل تعزيز استراتيجيتها أعمالها وعملياتها إلى جانب غرس جهود التعامل مع المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على مستوى عملياتها التشغيلية.

يستند التقرير أيضاً إلى المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة (UNGP) الخاصة بإطار إعداد التقارير حول الأعمال وحقوق الإنسان، فضلاً عن دليل إعداد التقارير حول الحوكمة الاقتصادية والاجتماعية، وهو الدليل الذي تصدره بورصة الكويت، وينسجم مع "رؤية الكويت 2035"، ويحتوي تقرير الاستدامة على إفصاحات حول انسجام المجموعة مع مبادئ "ميثاق الأمم المتحدة" العالمي (UNG). (UNGC).

بعض المعلومات التي تعتبر مهمة ومذكورة في التقارير السابقة مكررة في هذا الإصدار، بينما المعلومات غير المهمة أو المتلحة بسهولة قد يكون تم حذفها من أجل ضمان سلاسة واتصالية التقرير الحالي،. يصف تقرير الاستدامة أيضاً الحالات التي حصلت فيها تغييرات مؤسسية مهمة خلال العام الأخير 2022.

نشر هذا التقرير بتاريخ 12 أبريل 2023.

ترحب زين بأي تعليقات أو ملاحظات أو اقتراحات بخصوص المحتوى المشمول في ما يتعلق بأداء المجموعة على مستوى مجالات الاستدامة.

Facebook / Twitter / LinkedIn: @Zain

Instagram: @Zaingroup

Email: cs@zain.com





02

مقدمة

مقدمة

عززت زين الركائز الأربع لاستراتيجية الاستدامة الخاصة بها من خلال عملية مشاركة شاملة مع مختلف أصحاب المصلحة:



تستعرض زين في هذا التقرير جهودها في سبيل تحقيق الأهداف المذكورة آنفاً، كما تسلط الضوء على التحديات التي تواجهها في سياق تحقيقها لتلك الأهداف.

يعكس تقرير الاستدامة الخاص بمجموعة زين مدى التقدم والجهود الاستراتيجية التي يتم القيام بها على مستوى بصمة عملياتها في أسواق الشرق الأوسط... تواصل مجموعة زين تنفيذ استراتيجيتها الخمسية (2020-2025) الخاصة بالاستدامة المؤسسية، وذلك من خلال تنفيذ مبادرات هادفة اجتماعياً واقتصادياً وبيئياً.

على مدار العام 2022... عكست أجندة الاستدامة الخاصة بالمجموعة السياق الاجتماعي والاقتصادي والبيئي الخاص بالدول التي تعمل فيها، كما أبرزت الأجندة كيف تعالج زين جوانب القصور والتحديات على مستوى بصمة تواجدها...، يتمثل هدف الاستراتيجية في توفير "اتصالية هادفة" تؤدي إلى تغيير منهجي منصف لتمكين المجتمعات التي تعمل فيها زين.

03

نظرة عامة
على المجموعة



نظرة عامة على المجموعة

نظرة عامة على المجموعة (حتى نهاية العام 2022):



خلال العام 2022، وصلت قاعدة عملاء زين إلى 52.4 مليون عميل، حيث وصلت المجموعة لتقديم المنتجات والخدمات الرقمية، بالإضافة إلى المجموعة الكاملة من خدمات المؤسسات (B2B) للحكومات والشركات من جميع الأحجام في أسواق المنطقة، يمكن الاطلاع على أرقام عملاء الدفع المسبق والدفع الآجل في الجزء المخصص لـ «شبكة» في هذا التقرير.

تواصل مجموعة زين كعضو فعال في الاتحاد العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA) المشاركة بشكل استباقي في مختلف التدفقات المتعلقة بالشؤون التنظيمية، الاستدامة، تغير المناخ، واتجاهات صناعة الاتصالات.

تأسست مجموعة زين - المعروفة رسمياً باسم شركة الاتصالات المتنقلة - في العام 1983 بموجب مرسوم أميري، تعمل المجموعة في سبع دول في أسواق الشرق الأوسط وأفريقيا، وهي مدرجة في بورصة الكويت كشركة مساهمة عامة، أكبر مساهم هو الهيئة العامة للاستثمار (الكويت)، بحصة ملكية مباشرة وغير مباشرة تبلغ 24.57%، تليها شركة عمانتل بنسبة 21.9%.



640

مليون دولار
صافي الربحية

5.6

مليار دولار
الإيرادات الموحدة

52.4

مليون
عميل نشط

1,000

بالشراكة مع IoT Kids، دعمت شركة زين العراق مسابقة المبرمجين السنوية حيث طور 1,000 من الطاقات الشابة - تتراوح أعمارهم بين 8 و 15 عاماً - سلسلة من المهارات الرقمية.

384

انضمت 384 طالبة جامعية إلى برنامج "المرأة في مجال التكنولوجيا" - وهو برنامج الإرشاد على مستوى المجموعة، وهو يهدف إلى تعزيز تنمية المرأة في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات.

7.2

مليون انطباع تفاعلي

*أطلقت مجموعة زين المرحلة الثانية من حملتها الإعلامية السنوية على الإنترنت بعنوان "وحوش الإنترنت" وحققت 7.2 مليون تفاعل عبر حسابات الشركة على مواقع التواصل الاجتماعي.



57

حلول لكفاءة الطاقة

للاحتفال باليوم العالمي للطفل، أطلقت زين شراكة لمدة ثلاث سنوات مع «خط نجدة الطفل الدولي» لحشد وتسهيل خطوط مساعدة الأطفال عبر نطاق تواجد زين.

12%

نمو الإيرادات سنوياً على منصة "دزلي"

شهدت الخدمات الرقمية على مستوى عمليات المجموعة نمواً سنوياً في الإيرادات بنسبة 12%. بما في ذلك منصة "دزلي" (واجهة برمجة التطبيقات)، حيث تقدم المنصة 51 خدمة مباشرة، حيث شهدت إجراء أكثر من 175 مليون معاملة منذ إطلاقها في منتصف العام 2018.

250

طرحت شركة زين الأردن وشركة زين السعودية مشروع Arachnid، وهو يقدم آلية حجب لمواد الاعتداء الجنسي على الأطفال.

حضر 250 مشاركاً في هلاكثون زين الأردن لتغير المناخ بالشراكة مع وزارة البيئة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي وبرنامج الغذاء العالمي التابع للأمم المتحدة.

350

قدمت شركة زين السودان المساعدات والمأوى لـ 350 أسرة في المناطق المتضررة من الفيضانات، بما في ذلك مناطق الجزيرة والنيل الأزرق ونهر النيل.

أطلقت شركة زين البحرين أول مركز اتصال عبر الفيديو بلغة الإشارة لفئة الصم في البحرين بهدف تقليص فجوة الاتصالات.



طلال بن سعيد المعمري
عضو مجلس الإدارة



بدر ناصر الخرافي
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 السيابي
عضو مجلس الإدارة

04

رسالة مجلس الإدارة

يدرك مجلس الإدارة الحاجة الملحة إلى أن تتحول الأعمال بشكل كلي، وأن تكون مستدامة ونزيهة واشتمالية، وأن توفر قيمة للأجيال المقبلة... نحن فخورون بأن نعلن أن تفعيل وتهيئة رؤيتنا نحو واقع جديد هو أمر مستمر بشكل جيد، وأننا سنواصل قيادة المسيرة بشغف ونزاهة.

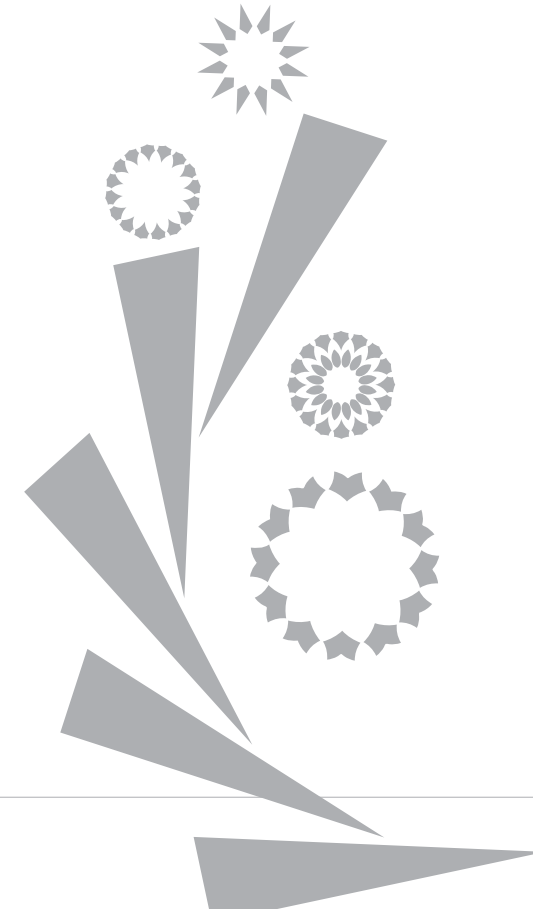
نود أن ننتهز هذه الفرصة لرفع خالص امتناننا إلى حضرة مقام سمو أمير دولة الكويت الشيخ نواف الأحمد الجابر الصباح؛ وإلى سمو ولي العهد الشيخ مشعل الأحمد الجابر الصباح، وإلى سمو رئيس مجلس الوزراء الشيخ أحمد النواف الأحمد الصباح، وإلى أعضاء حكومات الدول التي نعمل فيها على دعمهم القيّم، وهو الدعم الفائق الأهمية في التطوير المستمر.

مع أطيب الأمنيات،
مجلس إدارة مجموعة زين

أثبتت مجموعة زين التزامها بالمساهمة في الجهود التنموية لمجتمعاتها على مر السنوات...، وإذ تسترشد بقيم علامتها التجارية، حيث تقودها أهدافها الاستراتيجية نحو تمكين اتصالات شاملة وهادفة، فإن مجلس الإدارة ظل ملتزماً بدفع عجلة الأجندة التحولية من أجل تسهيل النمو والاستقرار الاقتصادي، للعب دور تمكيني أوسع بهدف إحداث تحوّل عادل.

في وقت يشهد ضغوطات إضافية من جانب عوامل الاقتصاد المصغر على المشهد العالمي، فإن التأثيرات التي وقعت علينا جاءت بشكل أكثر حدة في منطقتنا بسبب بطالة الشباب والافتقار إلى التنوع الاقتصادي، وتأثيرات تغير المناخ، ومنظومات الخدمات العامة غير الكافية...، وهي التأثيرات التي أبرزتها جائحة كوفيد-19.

إن عزيمتنا وأهدافنا التجارية تلعب دوراً حاسماً في مساعدة أسواقنا على الانتقال إلى كونها قادرة على التوسع إلى ما هو أبعد من حدودها لتتنافس في الاقتصاد الإقليمي والعالمي...، وبينما نتوسع نحو التحول الرقمي، فإننا نعالج فجوة الأمية الرقمية، حيث نقوم بإجراء مشاركة استراتيجية لأصحاب المصلحة من أجل توفير القوة الدافعة اللازمة للتطوير الاجتماعي والاقتصادي.



05

رسالة نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي



بدر ناصر الخرافي
نائب رئيس مجلس الإدارة
الرئيس التنفيذي للمجموعة

بينما نستمر في النمو والتطور...، نود أن نعرب عن امتناننا لسمو أمير دولة الكويت الشيخ نواف الأحمد الجابر الصباح، ولسمو ولي العهد الشيخ مشعل الأحمد الجابر الصباح، ولسمو رئيس مجلس الوزراء الشيخ أحمد النواف الأحمد الصباح، ولأعضاء حكومات الدول التي نعمل فيها لدعمهم المستمر لأعمالنا.

مع أطيب الأمنيات،
بدر ناصر الخرافي

نجحت زين في الحفاظ على مكانتها عند درجة A- في «مشروع الإفصاح عن الكربون» (CDP) في العام الأخير، إذ نجحت في معالجة جميع المؤشرات ذات الصلة، والتأكد من تضمين العمل المناخي على مستوى عمليات المجموعة، إذ تعكس الدرجة A- جهودنا المستمرة نحو الريادة البيئية.

من أجل المضي قدماً والاستمرار في القيادة وفقاً لتحقيق الغاية...، ومن أجل غرس روح التعاطف عبر الأجيال والتأثير بشكل إيجابي على التنمية الاجتماعية والاقتصادية بناءً على رؤية قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل، فإننا أصبحنا من أوائل الشركات المدرجة في المنطقة التي استحدثت مفهوم الغاية المؤسسية لممارسات الموارد البشرية مما أدى إلى تعزيز دور رئيس الموارد البشرية ليصبح الرئيس التنفيذي للغاية المؤسسية و الموارد البشرية. تعزيز عقلية تركز على تقديم قيمة تتجاوز الأهداف التجارية...، خلال هذه الفترة من التحديات المتعددة التي تواجه البشرية، فإن امتلاك عقلية تركز على رؤية خلق القيمة سيساعد مجموعة زين في التغلب على الصعوبات، واغتنام الفرص في رحلة النمو.

ساعد نهجنا في مواجهة هذه التحديات في استمرارنا بتطوير القوى العاملة، والقيام بتطوير وظيفي مرن قائم على العقود، مع التركيز على جيل جديد من الخريجين الأذكياء والمتعلمين جيداً للاستفادة من هذه الطاقات والمواهب...، طرحت المجموعة أيضاً عقوداً مؤقتة تستند إلى المشاريع، حيث كنا في السابق نعتمد فقط على عقود بدوام كامل، ومع تطور طبيعة العمل، ستستمر ممارسات توظيف الموارد البشرية لدينا في التطور مع الحفاظ على القيم الأساسية للمجموعة لتوفير ثقافة عادلة ومتنوعة وشاملة.

أحرزنا خلال هذه الفترة تقدماً كبيراً في التزامنا بتحقيق صافي انبعاثات صفريّة، وقدمت المجموعة رسماً التزامها بالمستهدفات المستندة إلى العلم (SBTi)...، يوضح هذا استعدادنا لمواءمة طموحاتنا في الحد من الانبعاثات الكربونية مع ما يشير لتحقيق صافي انبعاثات صفريّة بحلول العام 2050، ولتخفيف المخاطر المرتبطة بتغير المناخ.

بينما ندخل عاماً جديداً بعد سنة حافلة بالتحديات والإنجازات...، فإنه من دواعي سروري أن أشير إلى التقدم النوعي وغير المسبوق الذي حققته مجموعة زين خلال العام الأخير، إذ شهدت هذه الفترة استقراراً لعمليات التحول الرقمي التي تجربها الشركة بما يتوافق مع تطور الأعمال والإقبال على خدمات التكنولوجيا...، حيث واصلنا إدماج استراتيجية أعمالنا للحفاظ على هدفنا بأن نكون مؤسسة مستدامة تعمل على خلق قيمة حقيقية لجميع أصحاب المصلحة.

حققنا نمواً قوياً على مستوى الإيرادات في قطاع خدمات شركات الأعمال، بفضل مبادراتنا في تمكين عمليات التحول في قطاعات عديدة...، إذ شهدت أسواق العراق، الأردن، والسعودية النمو الأكبر خلال هذه الفترة، مع نمو أعمال السوق الكويتية، وإن كانت بوتيرة أبطأ بسبب البيئة التنظيمية، فقد أدت التحديات التي نواجهها بسبب ردة الفعل من جانب الهيئات التنظيمية لتبني أطر أمن البيانات - قيد التنفيذ فعلياً - إلى مزيد من التعقيد...، بالتالي جاءت مبادرات تبني أطر العمل المطلوبة بوتيرة لا تتناسب مع سرعة إيقاع المرحلة.

وضعت مجموعة زين معايير مرجعية في ما يتعلق بالقوانين القائمة...، وشاركت في الجهود الجماعية للتنسيق مع الهيئات التنظيمية، حيث تلتها مرحلة تلقي إرشادات استشارية قبل دخول اللوائح حيز التنفيذ، فألى جانب الإصلاحات التنظيمية اللازمة، هناك حاجة إلى المهارات المناسبة لإجراء التحول الرقمي بفعالية، وهي المهارات التي لا تتوافر في كثير من النواحي على نطاق واسع في أسواق زين، ويتفاقم هذا الأمر بسبب زيادة التنافس في مجال التوظيف، وبسبب أولويات التوظيف القائمة على الأجور.



06

رسالة الرئيس التنفيذي للاستدامة



جينيفر سليمان
الرئيس التنفيذي للاستدامة

إن تحديات الاستدامة المتعلقة بإدارة سلسلة التوريد هي أكثر وضوحاً مع الموردين المحليين عند مقارنتها بالموردين الدوليين، تاريخياً على مستوى المنطقة، كانت الأساليب المتبعة في التعامل مع الموردين المحليين ذات طبيعة توافقية أكثر مع التركيز على مؤشرات الأداء المالية الرئيسية، لكن مع تطور الوعي بالاستدامة المرتبط بأسواق رأس المال ومتطلبات إفصاح المستثمرين، بات يتم التركيز بشكل أكبر على التأثيرات الناجمة عن إدارة سلسلة التوريد.

بالنسبة إلى مجموعة زين، يُعتبر هذا التحول تطوراً مرحباً به لأنه يتماشى بشكل مباشر مع رؤيتها للتنمية الشاملة، وذلك انطلاقاً من إدراكها أنها كمؤسسة إقليمية لديها التزامات متأصلة للارتقاء بأسواقها، إذ تتطور إدارة سلسلة التوريد الخاصة بأعمالها بشكل مطرد، وخلال العام 2022 تم إجراء عمليات تدقيق، ما يشير إلى عزمنا على إضفاء الطابع المؤسسي على أفضل الممارسات الدولية.

بينما يتواصل تطور تنفيذ استراتيجيات زين للاستدامة، تسخر المجموعة جهودها لدفع التنمية الاجتماعية والاقتصادية المستدامة لنمو المجتمعات واستقرارها، ترحب مجموعة زين بملاحظات جميع أصحاب المصلحة، وتتطلع إلى ترسيخ رحلتها التحولية من أجل مستقبل أكثر إشراقاً للجميع.

مع أطيب الأمنيات،
جينيفر سليمان
الرئيس التنفيذي للاستدامة

تحرص مجموعة زين على العمل بروح المسؤولية كركيزة استراتيجية لاستدامة الأعمال، ولديها يقين بأنه يمكن إدارة تأثيرات التنمية قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل من خلال نهج مدفوع بالقرارات والإجراءات،، يكتسب هذا الأمر أهمية نسبية بالنسبة لمؤسسة إقليمية، وذلك لأنه بدون هذا الهدف لن تكون المجموعة قادرة على التأثير في إحداث تغييرات منهجية طويلة الأجل، ويتعلق بهذه الركيزة تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة سلسلة التوريد الخاصة بالاستدامة، حيث يتطلب ذلك الالتزام بمدونة قواعد سلوك الموردين، وبيان سياسة حقوق الإنسان، واستبيان التقييم الذاتي للموردين، وتدريب الموردين، وزيارات تدقيق الموردين.

تتضمن الجهود التي تبذلها زين لتحقيق هذا الهدف

الاستراتيجي... إنشاء لجنة لتحديد مستهدفات خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون على مستوى عملياتها، بالإضافة إلى إضفاء الطابع المؤسسي على أدوار تغيير المناخ في المجموعة والشركات التابعة، ومن أجل ضمان التنفيذ السليم لتحقيق انبعاثات صفرية، قدمت زين أيضاً إطار الامتثال لتغيير المناخ، وهو الإطار الذي وافق عليه مجلس الإدارة، ومن بين المبادرات الأخرى، هناك الإفصاحات الرسمية إلى «مشروع الإفصاح عن الانبعاثات الكربونية» (CDP)، وحملات الوسائط الاجتماعية التفاعلية، والحوارات الاستراتيجية مع موردي المواد حول التوافق مع طموحات زين المناخية.



إن العمل في منطقة تعتمد بشكل كبير على الوقود الأحفوري إلى جانب أسعار الطاقة المدعومة هو أمر يطرح تحديات عند تطوير استراتيجيات التوعية اللازمة لتغيير طريقة التفكير، مع ذلك، فإن المجموعة تدرك أن الحاجة إلى اتباع نهج استباقي يسمو على التحديات، يدفعها للمضي قدماً في سبيل تحقيق هذا الهدف،، على مدار العام الأخير، أحرزت مجموعة زين تقدماً كبيراً في طموحاتها المناخية الساعية إلى تحقيق صافي انبعاثات صفري، وهو المسار الذي يعد أحد الركائز الأربع لاستراتيجيتها الخاصة بالاستدامة.

تشتمل الجهود التي تبذلها زين لتحقيق هذا الهدف الاستراتيجي... إنشاء لجنة لتحديد مستهدفات خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون على مستوى عملياتها، بالإضافة إلى إضفاء الطابع المؤسسي على أدوار تغيير المناخ في المجموعة والشركات التابعة، ومن أجل ضمان التنفيذ السليم لتحقيق انبعاثات صفرية، قدمت زين أيضاً إطار الامتثال لتغيير المناخ، وهو الإطار الذي وافق عليه مجلس الإدارة، ومن بين المبادرات الأخرى، هناك الإفصاحات الرسمية إلى «مشروع الإفصاح عن الانبعاثات الكربونية» (CDP)، وحملات الوسائط الاجتماعية التفاعلية، والحوارات الاستراتيجية مع موردي المواد حول التوافق مع طموحات زين المناخية.

كان العقد الاجتماعي لمجموعة زين منذ تأسيسها في العام 1983، بمثابة مبدأ إرشادي لروح المسؤولية في المؤسسة الذي يتجاوز الأهداف التجارية،، إن قرار المجموعة الثابت لتعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية الشاملة هو دليل على التزامها، ويتضح ذلك من خلال استراتيجية الاستدامة.

إن تطور استراتيجيات الاستدامة المؤسسية وخارطة الطريق ذات الصلة على مدار السنوات الأخيرة، ساعدنا أن نصبح أكثر تركيزاً على استراتيجيات التنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال تحديد المجالات المتاخمة لأنشطة الأعمال الأساسية بوضوح.

تدرك إدارة المجموعة تأثير التمكين الذي تلعبه الخدمات الرقمية في تحويل المجتمعات في خضم الثورة الصناعية الرابعة، مع ذلك، وفي عالم شديد الترابط، يمكن للأحداث العالمية أن تفرض ضغوطاً شديدة قد تؤدي إلى تباطؤ النمو الاقتصادي.

إن تأثيرات جائحة كوفيد-19 وتغير المناخ والزلازل والصراعات الدولية وارتفاع التضخم هي أمور تشكل مخاطر كبيرة على التنمية الإقليمية، لا يمكن للمجموعة أن تتطلع إلى فرص نمو شاملة إلا من خلال الالتزام تجاه جميع أصحاب المصلحة، ومن أجل القيام بذلك بطريقة مرنة مع ضمان أن مساهمات زين تقدم قيمة حقيقية تساعد في إحداث تغيير منهجي، ضاعفت المجموعة جهودها لإحداث نقلة تحولية في الأعمال خلال العام 2022.



07

معالم رئيسية
عامّة خلال
العام 2022

معالم رئيسية عامة خلال العام 2022

تأثيراتنا الاقتصادية

موظفونا

جدول أعمال الاستدامة

عملاؤنا.. ومنتجاتنا

- واصلنا تطوير وتوسيع نطاق عملية استبيان التقييم الذاتي للموردين في جميع أسواقنا، ليصل إلى 341 مورداً خلال العام 2022، بزيادة سنوية اربعون مورداً.
- ساهمنا في توفير فرص العمل من خلال قنوات التوزيع الخاصة بمجموعة زين، وخلال العام 2022، وفرت المجموعة 122,493 وظيفة عبر سلسلة القيمة الخاصة بها.
- واصلنا تطوير القطاع المالي على مستوى أسواق زين، مما سمح للمجموعة بتنمية عملاتها في مجال التكنولوجيا المالية (فينتك) بنسبة 64%، لتصل إلى ما إجماليه 995,000 ألف عميل.

- أعادنا إطلاق استطلاع مشاركة الموظفين السنوي على مستوى المجموعة، حيث عدد المشاركين إلى 86 مشاركاً باستثناء زين السعودية بناءً على النتائج والملاحظات الواردة، ستقوم زين بتطوير مجموعة من المبادرات التي سيتم تنفيذها خلال العام 2023.
- واصلت المجموعة تطوير برنامجها السنوي "جيل Z" (Generation Z) وهو موجه نحو تعزيز مهارات الخريجين الجدد، ويتطلع البرنامج - الذي أعيد تسميته إلى ZTwentyTwo - إلى تنمية رواد الأعمال الداخليين والمبتكرين الذين يمتلكون بالفعل عقلية ريادية، بهدف دعم استراتيجية زين.
- تجاوزت المجموعة هدفها في التدريب على لغة الإشارة من خلال تطوير مهارات 318 من وكلاء البيع والموظفين على مستوى جميع الشركات التابعة.

- خلال العام 2022، كان هناك تحسن ملحوظ في الانتقال نحو صافي الانبعاثات الصفري (Net-Zero) بسبب إنشاء لجنة العمل المناخي، إلى جانب مبادرات أخرى، وخلال هذا العام، قامت زين بمراجعة أهداف خفض الانبعاثات الخاصة بها لتعكس التزامها تجاه "مبادرة المستهدفات القائمة على العلم" (SBTi).
- أطلقت المجموعة حملتها الأولى التي يمكن الوصول إليها بالكامل بعنوان #AlwaysAccessible بالتعاون مع مجتمعات GSMA المتصلة، وفرق الشمول الرقمي وMicrosoft MENA لإنشاء إرشادات وبرامج تعليمية حول كيفية الاستفادة من ميزات إمكانية الوصول الموجودة في الهواتف الذكية (باستخدام المجموعة أدوات التدريب على مهارات الإنترنت عبر الهاتف المحمول من GSMA (MISTT) ومايكروسوفت أوفيس، وحصدت الحملة 615,034 من التفاعلات على وسائل التواصل الاجتماعي. يرجى زيارة صفحة انستغرام الخاصة بنا والنقر فوق وسم #AlwaysAccessible لعرض الإرشادات التعليمية.
- وسّعت مجموعة زين مذكرة التفاهم مع شبكة "الخط الدولي لنجدة الطفل" (CHI)، لتسهيل خطوط مساعدة الأطفال على مستوى أسواقها، ومن خلال هذه الشراكة، تهدف زين إلى حشد وتسهيل ودعم خطوط مساعدة الأطفال في الدول التي تعمل فيها المجموعة.

- أعادت زين هيكلة حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقدمها من خلال إدماج مختلف تدفقات الأعمال تحت مظلة شركة تابعة تم تشكيلها حديثاً تحت اسم العلامة التجارية ZainTech، تقدم هذه الشركة عروضاً فريدة تحت سقف واحد، حيث تزود الشركات والحكومات بحلول على مستوى مصفوفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك الخدمات السحابية، الأمن السيبراني، البيانات الضخمة، إنترنت الأشياء، الذكاء الاصطناعي، المدن الذكية، الروبوتات، الطائرات بدون طيار (الدرون)، والتقنيات الناشئة.
- خلال العام 2022، تم تغيير اسم منصة واجهة برمجة التطبيقات (API) الخاصة بمجموعة زين إلى العلامة "دزلي" (Dizlee)، وهي خطوة نحو تطور برنامج واجهة برمجة التطبيقات الخاص بالمجموعة، لنقلها إلى مزود نظام بيئي رقمي، يقدم مجموعة جذابة من خدمات المحتوى: الألعاب، الفوترة، المباشرة، الرسائل والمصادقة الرقمية، إلى جانب خدمات أخرى على منصة واحدة.
- تعاونت شركة زين الكويت مع الجمعية الكويتية للمكفوفين لجمع رؤى حول باقات بيانات الشركة التي تلبي متطلبات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وتم إجراء عملية مشاركة واسعة النطاق لأصحاب المصلحة مع الجمعية لضمان أن تكون جميع الاتصالات المتاحة شاملة لذوي الاحتياجات الخاصة.



الكويت

الإيرادات السنوية (بالمليار دولار أمريكي)	1.1
عدد العملاء (مليون)	2.6
الموظفون بدوام كامل	1,742
إجمالي النفقات الرأسمالية (بالمليون دولار أمريكي)	103

- هناك تسعة متاجر كبرى تابعة لـ زين في أنحاء الكويت تخدم شريحة واسعة من ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث تم تجهيز المتاجر بالكامل بمرافق يسهل الوصول إليها، ويمكن للموظفين المختارين التواصل بلغة الإشارة.
- بالشراكة مع CODED، أطلقت شركة زين الكويت برنامج أكواد الكويت (Kuwait Codes)، وهو برنامج تعليمي لطلاب المدارس الثانوية، حيث تخرّج 340 طالباً من البرنامج.
- تعاونت الشركة مع فريق الغوص الكويتي لجمع النفايات من مياه الخليج العربي، ومن خلال هذا التعاون - الذي تم تأسيسه في العام 2018 - تهدف شركة زين الكويت إلى زيادة الوعي المطلوب بشدة بشأن التلوث البحري، حيث تم إجراء 581 عملية، وتجميع ما إجماليه 2,850 طنًا.



الأردن

الإيرادات السنوية (بالمليون دولار أمريكي)	512
عدد العملاء (مليون)	3.8
الموظفون بدوام كامل	1,335
إجمالي النفقات الرأسمالية (بالمليون دولار أمريكي)	200

- أطلقت شركة زين الأردن - بالشراكة مع مركز الابتكار التابع لها (ZINC) - أول هاكلثون للتغير المناخي، باستهداف الأفكار والمشاريع المبتكرة لحل التحديات البيئية الناشئة في مجالات: أزمة المياه، استهلاك الطاقة، الزراعة، وإدارة النفايات.
- أطلقت الشركة جواز السفر التعليمي أثناء فترة الجائحة بالشراكة مع اليونيسف، حيث حققت زيادة بنسبة 107% في عدد المستخدمين.
- شكّلت الشركة مجموعة تركيز تضم 10 من أعضاء فئة الصم والبكم من خلفيات متنوعة لجمع ملاحظاتهم ورؤاهم حول خط "بسة+"، وهو يقدم باقة مصممة للعملاء الصم والبكم.



العراق

الإيرادات السنوية (بالمليون دولار أمريكي)	810
عدد العملاء (مليون)	18.4
الموظفون بدوام كامل	1,174
إجمالي النفقات الرأسمالية (بالمليون دولار أمريكي)	180

- في العام 2022، استخدم ما مجموعه 2 مليون شخص خدمة Freebasics التي تتيح لهم الوصول إلى فيسبوك وفيسبوك مسنجر، ومجموعة مختارة من مواقع الويب الإضافية، دون أي رسوم إضافية، مما أدى إلى معدل نمو سنوي بنسبة 23%.
- تعاونت الشركة مع "شركة نخلة" لدعم مشروع "أكفل نخلة" الذي يهدف إلى غرس النخيل بالإضافة إلى نشر الوعي بمبادرات تعويض تأثير الكربون، حيث تم زراعة 2,000 شجرة نخيل حتى الآن، وهي الأشجار التي امتصت 42,000 كيلوغرام من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.
- وصلت الشركة إلى ما إجماليه 6.3 ملايين شخص من خلال حملات التوعية المتعلقة بالمناخ، وتناولت موضوعات مثل الاستهلاك المسؤول وتأثيرات التشجير.



البحرين

الإيرادات السنوية (بالمليون دولار أمريكي)	179
عدد العملاء (مليون)	18.4
الموظفون بدوام كامل	194
إجمالي النفقات الرأسمالية (بالمليون دولار أمريكي)	38

- أطلقت الشركة مركز "نتواصل"، أول مركز اتصال عبر الفيديو بلغة الإشارة في المراكز الصحية الحكومية، حيث يربط بين 27 مركزاً صحياً على مستوى المملكة، تم استقبال أكثر من 500 مكالمة.
- واصلت زين شراكتها مع المجلس الأعلى للمرأة لتقديم برنامج "مخيم التكنولوجيا للفتيات" المدعوم من Clever Play، وهي منظمة تركز على دمج تعلم العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات في تجربة الأطفال التعليمية، ووصلت المبادرة إلى 1,350 فتاة منذ إنشائها.
- قامت الشركة بزيادة عدد المدارس المشاركة في مسابقة النفايات الإلكترونية السنوية بنسبة 53%، ليصل العدد إلى 23 مدرسة حكومية وخاصة.



جنوب السودان

الإيرادات السنوية (بالمليون دولار أمريكي)

1.4

عدد العملاء (مليون)

122

الموظفون بدوام كامل

7.3

إجمالي النفقات الرأسمالية (بالمليون دولار أمريكي)

- أطلقت الشركة حملة رسائل نصية لجميع مشتركها البالغ عددهم 1.4 مليون مشترك في "يوم البيئة العالمي"، بالإضافة إلى حملات مُنظرة عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- استضافت الشركة مباراة كرة قدم في "مركز نياكرون الثقافي"، حيث لعبت فرق من ذوي الاحتياجات الخاصة مباريات ودية، وشارك أكثر من 500 فردا في هذا الحدث واحتفلوا بهذا اليوم.



السودان

الإيرادات السنوية (بالمليون دولار أمريكي)

489

عدد العملاء (مليون)

16.4

الموظفون بدوام كامل

780

إجمالي النفقات الرأسمالية (بالمليون دولار أمريكي)

94

- دعمت شركة زين السودان المتضررين من الفيضانات وكوارث الأمطار التي حدثت هذا العام في ثلاث مناطق: الجزيرة، النيل الأزرق، ونهر النيل، وتم تقديم مساعدات الإيواء إلى 350 أسرة.
- في إطار مبادرة العودة إلى المدارس، زودت شركة زين السودان 200 طالب يعيشون في المجتمعات الريفية بالزي المدرسي، و195 آخرين بمكاتب وكراسي مدرسية.



السعودية

الإيرادات السنوية (بالمليار دولار أمريكي)

2.4

عدد العملاء (مليون)

8.6

الموظفون بدوام كامل

1,743

إجمالي النفقات الرأسمالية (بالمليون دولار أمريكي)

247

- دخلت الشركة في شراكة مع البرنامج الوطني للأسر الآمنة (National Family Safe Program)، وأنشأت حملة توعية في اليوم العالمي لخطوط مساعدة الطفل في مستشفى الملك عبد الله التخصصي للأطفال.
- استمرت الشركة في دعم المبادرة الوطنية الخضراء من خلال زراعة 12,000 شجرة في إطار مبادرة إعادة تشجير منتزه أم الشقوق، بالشراكة مع جمعية "آفاق خضراء" البيئية.
- قامت الشركة بتركيب شواحن إلكترونية للمركبات تدعم أكثر من 10 أبراج تجارية، و5,000 فرد في "مجمع غرنطة للأعمال" للترويج لاستخدام السيارات الكهربائية.



08

جوائز

جوائز

مجموعة زين



فازت ZainTech بجائزتين في الحفل الإقليمي السنوي لجوائز MEA Business Magazine Technology Achievement للعام 2022، التي يدعمها مجلس سامينا للاتصالات، وهما: جائزة «المنتجات الرائدة» والجائزة الثانية في فئة «الخدمات والتعاون في مجالات الابتكار والشراكات».



فازت مجموعة زين بجائزة «أفضل استراتيجية في مجالات التنوع والاشتمال» على مستوى أسواق الشرق الأوسط ضمن فعاليات جوائز مجموعة «إنفورما» لبيئة العمل المستقبلية 2022.



مُنحت شركة ZainTech جائزة «أفضل خدمة رقمية» عن تقديمها للحلول المدارة على مستوى قطاعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك: الخدمات السحابية، خدمات الأمن السيبراني، خدمات البيانات الكبيرة، خدمات إنترنت الأشياء، الذكاء الاصطناعي، المدن الذكية الطائرات المسييرة (الدرون)، الروبوتات، والتقنيات الناشئة.



فازت زين بجائزة «أفضل شركة في الحوكمة المؤسسية عن العام 2022 في الكويت للعام الثاني على التوالي ضمن الجوائز السنوية لمجلة وورلد فاينانس».



فازت ZainTech بجائزتين وهما جائزة «أفضل استثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات»، وذلك عن اتفاقها للاستحواذ على شركة «بايوس ميدل إيست» مزود للخدمات السحابية المدارة، وجائزة «أفضل مزود للخدمات المعززة» عن عرض خدمة الطائرات المسييرة كخدمة.



حصدت ZainTech جائزة الشركة الأكثر ابتكاراً للعام 2022 من شركة «فاست ميدل إيست»، وذلك عن تسريع التحول الرقمي على مستوى منطقة الشرق الأوسط.



فازت مجموعة زين بجائزة «أفضل مشغل اتصالات» عن العام 2022 في الاحتفال السنوي لجوائز مؤسسة «تليكوم وورلد ميدل إيست» في الشرق الأوسط.



تم تتويج مجموعة زين بجائزة «أفضل علامة تجارية» في الشرق الأوسط للعام الثالث على التوالي في الحفل السنوي لجوائز قمة «تيليكوم ريفيو» لقادة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.



تم تكريم شركة زين الكويت كـ «أفضل رب عمل في الكويت»، و واحدة من أفضل 10 شركات للعمل فيها على مستوى منطقة الشرق الأوسط



اختيار الرئيس التنفيذي لشركة زين الكويت إيمان الروضان ضمن قائمة أكثر 50 سيدة من قيادات سيدات الأعمال تأثيراً في لمنطقة عن العام 2022.

زين الكويت



حصلت شركة زين الكويت أربع جوائز ضمن الدورة العاشرة من جائزة الكويت للإبداع تقديراً لتميزها في صناعة المحتوى الإعلامي والرقمي الهادف على مدار العام، لتكون بذلك الشركة الأكثر استحواذاً على الجوائز على مدار السنوات العشر الماضية في تاريخ الجائزة. وفازت زين بجائزة الإخراج عن إعلان رمضان «مكتوبة علينا»، وجائزة الإبداع عن إعلان عيد الفطر «صوت العيد»، وجائزة «التميز في برامج الترفيه» عن مسرحيتها لعيد الفطر «زين للأبد»، بالإضافة إلى جائزة العلاقات.

اختيرت شركة زين الكويت لنيل جائزة «أفضل شركة اتصالات» وجائزة «أفضل شركة اتصالات في التحول الرقمي» في الكويت للعام 2021، ضمن جوائز مجلة إنترناشيونال فاينانس التي تم إعلانها في العام 2022، وهي الجوائز التي تكرم نجاح وتحول وابتكار الشركات على مستوى خدمة قاعدة عملائها.

حصلت شركة زين الكويت جائزة «أفضل شركة في قطاع الأعمال والمستهلك (B2C) والسوق» من شركة Liferay، تقديراً لتميز زين في تقديم تجارب العملاء الرقمية القائمة على الابتكار.

خلال العام 2022، منحت مؤسسة «سيرفيس هيرو» شركة زين الكويت المركز الأول في فئة «أفضل مُشغّل اتصالات» للمرة العاشرة، والمركز الأول في فئة «أفضل مُزوّد خدمات إنترنت» للمرة السادسة، وذلك على مستوى قطاع الاتصالات المُتنقلة في دولة الكويت عن العام الماضي 2021.

زين العراق

زين السودان

زين السعودية



فازت شركة زين العراق بجائزة «الناقل الرائد في مجال الفوترة المباشرة» ضمن حفل جوائز «غلوبال كاربيير بيلينغ»، وهي مدعومة بمنصة واجهة برمجة التطبيقات «دزلي».

تكريم زين العراق بجائزتين في إطار نسخة العام 2022 من جوائز «إنترناشونال فاينانس الدولية»، حيث حصلت الشركة جائزتين تقديراً لجهودها في مجالات التحول والتنوع والاستثمار.

فازت شركة زين السودان جائزة أفضل شركة اتصالات بالسودان للعام 2022 المقدمة من مؤسسة Global Business outlook (Awards) العالمية.

ضمن قمة «تيليكوم ريفيو» في نسختها السنوية السادسة عشر، حصلت شركة «زين السعودية» 4 جوائز : جائزة الاعتماد الكامل على شبكة الجيل الخامس في الشرق الأوسط، جائزة أفضل مزود للخدمات السحابية في الشرق الأوسط، جائزة أفضل مبادرة للمسؤولية الاجتماعية في الشرق الأوسط، وجائزة التميز للرئيس التنفيذي للتقنية في الشرق الأوسط.



09

استراتيجية

استراتيجية 4Sight .. خلق مستقبلنا الرقمي المستدام

قطاعات النمو الجديدة

1. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

2. البنية التحتية الرقمية

3. التكنولوجيا المالية "فينتك"

4. خدمات الرقمية

الإنجازات التي تحققت في إطار كل ركيزة:

تطور صناعة الاتصالات

1. التحول الرقمي

2. الشركات والمؤسسات الحكومية

3. الاتصالات الثابتة والمتكاملة

4. زيادة كفاءة الاستثمارات

تتمثل القوة الدافعة لمجموعة زين في التزامها بخلق قيمة لجميع أصحاب المصلحة.. انبثقت استراتيجية 4Sight من رغبة المجموعة في دفع النظم البيئية الرقمية قُدماً في أسواقها، وتمكين النمو والتطور، والتحسين المستمر للطريقة التي تعمل بها وتخدم من خلالها العملاء، فضلاً عن إنشاء قطاعات نمو منسقة بعناية، وتدفع هذه الاستراتيجية عملية تحول زين لتكون مزود متعدد الأوجه للخدمات الرقمية للمستهلكين والحكومات والشركات، وتحقيق كل ركيزة من ركائز هذه الاستراتيجية 4Sight تقدماً قوياً، وفقاً للإرشاد والتوجيه الواضحين للإدارة التنفيذية.



تطور قطاع الاتصالات

1. التحول الرقمي

من خلال توجيهه وقيادة تنفيذ التحول الرقمي، الذي يُمكن يسمح المجموعة في الاستمرار في المنافسة، والازدهار في العصر الرقمي، تبنت «زین» إطار عمل مستوحى من أفضل الممارسات في عمليات التحول...، يعتمد إطار العمل هذا على تبني عقلية حقيقية تجاه العملاء من شأنها أن تدفع إلى تطوير منتجات وخدمات أكثر صلة، ونهج شامل لإعادة النظر في جميع العمليات التشغيلية، فضلاً عن الحلول التكنولوجية التي يمكن أن تسهل هذا التطور.

ويتم دعم كل ذلك من خلال نهج استراتيجي لرفع المهارات وتوظيف المواهب لإحداث التحول والاسترشاد بالالتزام باستخدام البيانات والتحليلات لاتخاذ القرارات التكتيكية والاستراتيجية، ولضمان التبني الحقيقي لهذا التحول داخلياً، وانعكاس أسواق التحول الأكثر فعالية، سيتم تطوير استراتيجية اتصالات داخلية وخارجية شاملة.

في العام 2022...، قادت مجموعة زین أيضاً العديد من المبادرات لتطوير دورها الإقليمي في خدمة التقنيات الحديثة والقادمة مثل المركبات المتصلة والصناعات الحديثة، بالإضافة إلى العديد من مبادرات التحسين المتعلقة بالمنصات على مستوى المجموعة ضمن مجالات إدارة الاتصال وإدارة الخدمة ونظام دعم الأعمال BSS ونظام دعم التشغيل OSS، بالإضافة إلى إدارة بطاقات الاتصال الإلكترونية eSIM.

2. خدمات أعمال الشركات والحكومات

تلتزم زین بالعمل عن كثب مع المؤسسات والشركات لتوفير الاتصال اللازم وأحدث الحلول اللازمة لتنمية أعمالهم بكفاءة وفعالية، إذ تقوم زین بتصميم وتنفيذ أحدث الحلول المصممة خصيصاً للمؤسسات العامة والخاصة، والمشاركة في عملية مشاور صارمة لتلبية احتياجاتهم...، وتعمل فرق قطاع المشاريع والأعمال الـ B2B في زین بشكل وثيق مع شركة ZainTech لدفع تطوير المنتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتمييز مكانة زین في سوق المؤسسات الإقليمية، كما تدعم زین الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال منح إمكانية الوصول إلى مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات السحابية.

3. الاتصال الثابت

تؤمن زین إيماناً راسخاً بأن اتصال النطاق العريض عالي الجودة والآمن سيمكن ويسرع من تطور المعلومات والتعليم والتحول الرقمي للمجتمعات، وتسعى المجموعة جاهدة لتوفير اتصال ثابت موثوق به للعملاء من الأفراد والشركات، سواء من خلال نشرها لشبكات الألياف الضوئية أو من خلال الشراكة الاستراتيجية مع مزودي الطرف الثالث، يتجاوز هذا الالتزام قيود السوق، حيث تستخدم زین تقنيات ثابتة لتلبية احتياجات العملاء، ويستفيد عملاء المجموعة من أحدث اتصالات النطاق العريض، بما في ذلك خدمات الجيل الخامس 5G، والجيل الرابع 4G، والألياف الضوئية للمنازل FTTH.

4. تحسين المحفظة

تواصل زین البحث عن فرص لتخصيص الموارد بطريقة أكثر كفاءة واستدامة...، ففي العام 2022، أبرمت زین السعودية اتفاقية لبيع وإعادة تأجير أبراجها ومشاركة الأصول الخاملة مع المنافسين في بعض الأسواق، مما خلق كفاءات كبيرة من خلال تقليل العدد الإجمالي للأبراج اللازمة لخدمة السوق، والسماح لشركة أبراج ذات أغراض خاصة بالتركيز على تحسين الأصول الخاملة، وتعزيز البنية التحتية للطاقة من خلال التحديث وحلول الطاقة البديلة مثل إنتاج الطاقة الشمسية وطاقة الرياح...، بالتالي فإن ذلك يساعد على تقليل البصمة الكربونية بشكل كبير.

تعمل شركة جلوبال كونكت - ذراع البيع بالجملة التابعة لمجموعة زین - على توحيد وإدارة أعمال السعة والصوت والتجوال عبر الشركات التابعة، التي تعمل كمورد لشركات النقل الدولية الأخرى التي لديها متطلبات ضمن نطاق تواجد زین الجغرافي، كما تم أيضاً تعيين حجم زین والطلب المجمع على الأعمال التجارية للاستثمار في أصول جديدة والاستفادة بشكل أفضل من الأصول الحالية عبر جميع مناطقها التشغيلية.



قطاعات النمو

1. تكنولوجيا المعلومات

تقوم زين - من خلال ذراعها الرقمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ZainTech - بخدمة المؤسسات والحكومات في أسواق المنطقة، حيث تلعب الأخيرة دوراً تحويلياً جذرياً في خدمات الحلول الرقمية، إذ توفر ZainTech حلولاً مُدارة للحوسبة السحابية، الأمن السيبراني، البيانات الضخمة، إنترنت الأشياء، الذكاء الاصطناعي، المدن الذكية، والتقنيات الناشئة، بالإضافة إلى ذلك، تستفيد ZainTech من الانتشار الدولي، حيث توفر نقطة اتصال واحدة للمبيعات وخدمة العملاء للشركات متعددة الجنسيات.

يمكن العثور على مزيد من المعلومات في قسم «زين تك ذات الصلة» في الصفحة 77.

2. البنية التحتية الرقمية

دخلت زين في شراكة استراتيجية مع شركة TASC Towers القابضة كجزء من استراتيجيتها لخلق قيمة كبيرة للمساهمين من خلال تحسين أصول البنية التحتية، وحديثاً أنهت المجموعة صفقتها الثانية مع شركة TASC Towers لإتمام عملية بيع وإعادة أبراجها الخاملة في العراق، وعملت TASC Towers بالفعل على خلق قيمة مضافة من خلال إبرام صفقة بنيت حسب الطلب في الأردن، مما عزز بشكل كبير جودة الشبكة والكفاءة التشغيلية، كما تشارك TASC Towers بشكل كبير، مستفيدة من وضعها الإقليمي الجيد في الاستحواذ على المزيد من محافظ الأبراج في أسواق الشرق الأوسط وأفريقيا وغرب آسيا.

تنظر TASC Towers إلى مجالات الاستدامة والحد من البصمة الكربونية بعين الاعتبار، إذ تعتبر ذلك جزءاً لا يتجزأ من أهدافها الاستراتيجية، سواء كان ذلك من خلال خفض استهلاك الوقود عبر ربط المواقع بالشبكة أو الاستثمار في ترقيات نظام الطاقة التي تقلل من انبعاثات الكربون مثل تحديث المولدات وإدخال أحدث حلول الطاقة المستدامة، وتكمن القيمة الفريدة لأي من استثمارات TowerCo في أن هذه الاستثمارات ليست جيدة للبيئة فحسب، بل وللشبكة أيضاً.

3. التكنولوجيا المالية Fintech

في العام 2022، قامت زين بتوسيع نطاق تقنياتها المالية من خلال تقديم مجموعة من الخدمات المالية والتأمينية الرقمية، للمساهمة في تطور النظام البيئي الرقمي في أسواق المنطقة، وتحرص زين على تعزيز الابتكارات في مجالات التكنولوجيا المالية من خلال منصتها «تمام» Tamam في السعودية والبحرين، و «زين كاش» Zain Cash في العراق والأردن والسودان، وكذلك M-Gurush في جنوب السودان، بينما تواصل تطور الحوار المستمر مع البنك المركزي في الكويت.

زين كاش العراق

- المحفظة من رواد السوق في العراق
- تأمين الترخيص المطلوب لتقديم بطاقات الائتمان، مع خطة للإطلاق في العام 2023
- إطلاق التحويلات الدولية مع ويسترن يونيون

زين كاش الأردن

- الشركة الرائدة في السوق الأردنية
- طرح عرض بطاقة الائتمان
- تقديم خدمات تحويل الأموال بالتعاون مع ويسترن يونيون
- إطلاق أجهزة الصراف الآلي Zain Cash بالشراكة مع البنوك المرخصة

تمام السعودية:

- توفر تمويل المراجعة للعملاء خلال دقائق
- واحدة من أكثر شركات التكنولوجيا نمواً في المنطقة

- إطلاق خدمات اشتر الآن وادفع لاحقاً مع زين السعودية وياقوت
- إبرام شراكة مع فيزا لتقديم أول بطاقة ائتمان افتراضية في المنطقة

جنوب السودان:

- توسيع الشراكة مع m-Gurush

الكويت

- طلب ترخيص الخدمات المصرفية الرقمية من البنك المركزي
- الانتهاء من استحواذ زين القابضة على Bookeey
- تحويل Bookeey لتقديم منتجات وخدمات أكثر ابتكاراً في مجال التكنولوجيا المالية بالتعاون مع البنك الشريك

البحرين

- الحصول على شهادة ترخيص من مصرف البحرين المركزي
- التفويض التقني مع البنك الشريك قيد التقدم
- يتوقع أن يتم الإطلاق التجاري في العام 2023

السودان

- تم تسجيل شركة Fintech وفقاً للمتطلبات التنظيمية
- يتم الحصول على الرخصة النهائية بعد الانتهاء من المنصة التقنية
- من المتوقع أن يتم الإطلاق التجاري في أوائل العام 2023

زين فينتشرز Zain Ventures

تقود Zain Ventures محفظة زين الاستثمارية، بهدف تنويع نطاق وصول الشركة للفرص الاستثمارية المستقبلية والاستفادة منها، وقامت الشركة بتوسيع علاقتها مع صناديق رأس المال الإقليمية والدولية واستمرت في تنويع محفظتها من خلال الاستثمارات المباشرة التي تتيح لها الوصول إلى الامتداد الجغرافي العريض لمجموعة زين وقاعدة عملائها الواسعة.

خلال العام 2022، تضمنت محفظة Zain Ventures :

الاستثمار المباشر:

- **SWVL**: تم الاستثمار في هذه الشركة الرائدة في صناعة النقل الجماعي التشاركي التي تقدم حلول نقل متنوعة وطورت خدماتها لتشمل SaaS و transport كعروض خدمات (TaaS) للشركات والمدارس والجامعات ومؤسسات الخدمات الحيوية الأخرى.
- **Pipe**: استثمرت زين في شركة التكنولوجيا المالية هذه، ومقرها الولايات المتحدة، إذ نجحت في تطوير منصة تداول تحول الإيرادات المتكررة إلى رأس مال مقدما للنمو دون ديون أو تخفيف.
- **Revolut**: تأسست في العام 2015، وهي شركة بريطانية للتكنولوجيا المالية تقدم خدمات مصرفية بما في ذلك الحسابات المصرفية بالجنيه الإسترليني واليورو، وبطاقات الخصم، وصرف العملات بدون رسوم، والأسهم، وتداول العملات المشفرة، بالإضافة إلى المدفوعات من نظير إلى نظير، سيضيف الاستثمار في Revolut قيمة إلى جهود زين وعروضها الشاملة التي تعزز النظام البيئي عبر مناطق أسواقها.
- **ZoodPay**: قامت زين باستثمار مباشر في ZoodPay، حيث تضم تطبيقات ZoodPay و ZoodMall أكثر من 8 ملايين مستخدم وعشرة مكاتب في أسواق الشرق الأوسط وآسيا الوسطى، يوفر التطبيق تجربة تسوق عالية الجودة وخدمات عبر الحدود للتجار والمتسوقين عبر الأسواق الناشئة.

الاستثمار غير المباشر:

- **صندوق BECO Capital III**: صندوق رأس مال استثماري في مرحلة مبكرة تديره BECO Capital، مقر الصندوق في دبي، الإمارات العربية المتحدة، ويركز على الشركات الناشئة في مجالات التكنولوجيا.
- **صندوق Colle Capital I**: يستهدف صندوق الاستثمار هذا الذي أسسته مجموعة من النساء شركات التكنولوجيا الأولية والمبكرة في صناعات مثل التكنولوجيا المالية fintech وأنترنت الأشياء IoT والرعاية الصحية healthcare، ومقره في الولايات المتحدة، وتستثمر الشركة في المؤسسات التي تركز على الأنشطة المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات من الممارسات التجارية إلى الآثار الاقتصادية والبيئية.
- **صندوق ومضة MENA Venture I**: يقع مقره الرئيسي في دبي، ويستثمر صندوق "ومضة مينا فنتشر 1" في شركات التكنولوجيا في مرحلة النمو العاملة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وقام الصندوق باستثمارات في الصناعات التي تهم زين مثل التكنولوجيا التأمينية insurtech.
- **صندوق MEVF II**: وهو صندوق يركز على منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ويستهدف تقنيات المرحلة المبكرة في وسائل الإعلام الجديدة والتجارة الإلكترونية والمؤسسات التي غالبا ما تكون بمثابة خدمة ("SaaS")، يقدم هذا الصندوق أوجه التآزر مع خطط زين المضمونة.
- **صندوق MEVF III**: وهو صندوق في مرحلة النمو يركز على الشركات الناشئة في مجالات التكنولوجيا من السلسلة B في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وتركيا.
- **صندوق Valor**: تديره Valor Equity Partners، وهي شركة استثمار في النمو التشغيلي تركز على الشركات عالية النمو عبر مختلف الصناعات ومراحل التطوير.

4. الخدمات الرقمية

خدمات الصحة الإلكترونية

تواصل الشركة دمج الممارسات الصحية التقليدية مع الحلول الرقمية بهدف زيادة الكفاءة في العمليات اليومية للنظام البيئي للرعاية الصحية، يتم توفير خدمات الصحة الرقمية في الكويت، حيث يتم إجراء عمليات مشاركة شاملة لأصحاب المصلحة مع وزارة الصحة، فمن خلال هذه المشاركة، تقدم زين حلولاً للتحديات التي يواجهها قطاع الرعاية الصحية في الكويت.

المبادرات الاستراتيجية التي تقدمها مجموعة زين:

تطبيق شلونك

شلونك.. تطبيق تفاعلي أطلقته وزارة الصحة في الكويت بالتعاون مع الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات وشركة زين، يسمح التطبيق القائم على الحجر الصحي لوزارة الصحة بالتواصل مع السكان لتتبع سلوكهم لمكافحة انتشار فيروس كورونا، تم إطلاق التطبيق على الصعيد الوطني بين أبريل 2020 ويونيو 2022، حيث حقق 2.5 مليون عملية تنزيل.

وصفة

وصفة... هي منصة إلكترونية للسجلات الطبية (EMR) في الكويت، وهي توفر خدمة الوصفات الإلكترونية الصرف الإلكتروني، تاريخ أدوية المريض، وبيانات شخصية إضافية عبر منصة تربط مرافق الرعاية الصحية العامة والعيادات الخاصة تحت سقف واحد عبر البنية التحتية السحابية، وعملت زين، من خلال المنصة، بشكل وثيق مع المخازن الطبية المركزية لهيكل ورقمنة قائمة الأدوية الوطنية بناء على أحدث معايير الصناعة.

تعتزم وزارة الصحة ربط 163 منشأة رعاية صحية حكومية، بهدف إطلاع الأطباء والصيادلة على التاريخ الطبي لمرضاها، فعند إطلاق نسخة تجريبية من Wasfa في اثنين من مستشفيات الكويت، نجحت زين في ربط أكثر من 1.5 مليون وصفة طبية، ولا تزال المنصة تستخدم في دولة الكويت.

ستشمل المرحلة التالية من إطلاق المنصة إطلاق خدمة الرعاية الصحية عن بعد على مستوى البلاد مع التركيز على تعزيز تجربة المريض بشكل عام، كما تعمل زين بشكل وثيق في نموذج الشراكة بين القطاعين العام والخاص للمشاركة في سلسلة من ترقيات نظام إدارة المستشفيات (HMS) الرئيسة عبر العديد من المستشفيات في الكويت، مما يضمن التنفيذ الشامل لخارطة طريق الرعاية الصحية الرقمية الشاملة.



Dizlee .. منصة واجهة برمجة التطبيقات الواحدة

سعيًا لمواصلة توسيع نطاق خدماتها الرقمية ومجال تغطيتها في أسواق المنطقة، أطلقت زين منصة Dizlee وهي تمثل منصة واجهة برمجة التطبيقات الموحدة الخاصة بها، حيث تحافظ الشركة على اتصال العملاء ومشاركتهم عبر طرح خدمات جذابة للأفراد والمؤسسات، وتتيح المنصة لجميع عمليات زين وعملائها عروض واجهات برمجة التطبيقات API الخاصة بها على الاقتصاد الرقمي، مما يزيل عائقًا كبيرًا أمام تطوير شراكات رقمية مربحة.

تتيح منصة API لعملاء زين التواصل مع خدمات مختلفة مثل: الترفيه، التعليم، الشبكات الاجتماعية، والصحة.

حتى الآن، تمت معالجة 190 مليون معاملة عبر المنصة، مع الوصول إلى 49.6 مليون عميل.

في العام 2022، تمت إضافة قائمة الخدمات التالية:

XR Academy: برنامج تعليمي قائم على الجودة يوفر للعملاء من جميع الأعمار إمكانية الوصول إلى مجموعة فريدة من الألعاب ومقاطع الفيديو التعليمية، نظرًا لكونه يعمل اعتمادًا على الجهاز نفسه، فإنه لا يتطلب من المستخدم شراء سماعات ونظارات واقع افتراضي VR باهظة الثمن أو أي جهاز خاص آخر للوصول إلى النظام الأساسي.

Golden Steps: منصة ألعاب تكافئ مستخدميها على إكمال أهداف اللياقة البدنية اليومية والأسبوعية، تأتي المكافآت في شكل كوبونات خصم مع شركاء محليين وإقليميين عبر الإنترنت / دون اتصال، يستخدم التطبيق عداد الخطى الخاص بالهاتف لتتبع الخطوات، ويمكن أيضًا توصيله بمختلف أجهزة اللياقة البدنية والساعات الذكية.

تطبيق التأمين متناهي الصغر من Crousure: وهي شركة تقدم خدمات تأمينية متنوعة في العراق، حيث تقدم مع زين، منتج التأمين على الحياة "سلامتك"، الذي يتيح للمستخدم الاشتراك عبر الإنترنت من خلال بضع خطوات بسيطة، ويمكن دفع قسط التأمين من خلال فواتير المشغل.

Mindplus: خدمة تقدم استشارات عبر الإنترنت حول الصحة الذهنية والرفاهية من خبراء عالميين، مترجمة باللغتين العربية والكردية، عادة ما يتم تقديم هذا كمقاطع فيديو قصيرة و / أو تحديثات نصية منتظمة.

أهلاً سمسم: هو برنامج في إطار ورشة سمسم، ويقدم محتوى يعزز التعلم المبكر للأطفال الصغار في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وخاصة أولئك المتأثرين بالأزمات والنزوح، يمكن العثور على البرنامج في تطبيق Zain Kids.

يمكن العثور على مزيد من التفاصيل حول خدمات Dizlee في قسم "خدماتنا ومنتجاتنا" في الصفحة 79.

للرياضة الإلكترونية (Zain esports)

واصلت Zain esports استهداف شريحة الشباب وإيجاد عروض إضافية لمختلف خدمات النطاق العريض، وقد قامت زين للرياضات الإلكترونية على مدار العام باستضافة مجموعة واسعة من البطولات، إلى جانب أنشطة المشاركة المتعددة، من خلال إنشاء هذا الكيان، يمكن لمجموعة زين تحديد وتعزيز مواهب الألعاب الإلكترونية في المنطقة، واختيار المعلقين الناطقين باللغة العربية، وفرق الرياضات الإلكترونية المحلية لتقديمها على المستوى العالمي.

دخلت العلامة التجارية Zain Esports في تعاون مع شركة الألعاب الناشئة PlayHera، لإطلاق شركة PLAYHERA MENA (بلاي هيرا الشرق الأوسط وشمال إفريقيا)، لاستهداف سوق الألعاب الإلكترونية في أسواق المنطقة، ومن خلال هذا المشروع، تخطط زين لإطلاق برنامج سفير للاعبين الصاعدين في المنطقة من خلال:

- خلق بيئة مواتية لمطوري المحتوى
- دعم المؤثرين المحليين على وسائل التواصل الاجتماعي للترويج للبطولات بين اللاعبين المحليين
- خلق فرص عمل في المنطقة، نظراً لأن بطاقة الشباب تعتبر واحدة من أكبر التحديات

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول تقديم خدمات زين للرياضات الإلكترونية في قسم "خدماتنا ومنتجاتنا" في الصفحة 79.

28

بطولات رئيسية

على مدار العام 2022

800

ألف نسبة المشاهدات عبر القنوات

220

ألف متابع في محطات بالتواصل الاجتماعي

+70

مليون تفاعل بالتواصل الاجتماعي

+30

ألف مشارك

10

حوكمة الشركات



حوكمة الشركات



1. لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة

تتألف لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة من ثلاثة أعضاء، بشرط أن يكون أحد الأعضاء على الأقل مستقلاً، لا يجوز أن يشغل رئيس مجلس الإدارة أو الأعضاء التنفيذيين عضوية في هذه اللجنة، وفقاً للقوانين واللوائح في الدولة.

2. لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة

تتألف لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة من ثلاثة أعضاء على الأقل، يترأس هذه اللجنة أحد الأعضاء غير التنفيذيين في مجلس الإدارة، كما لا يجوز لرئيس مجلس الإدارة أن يكون عضواً في هذه اللجنة وفقاً للقوانين المحلية.

3. لجنة الترشيحات والمكافآت

تتألف لجنة الترشيحات والمكافآت المنبثقة عن مجلس الإدارة من ثلاثة أعضاء، على أن يكون أحدهم مستقلاً، أما رئيس اللجنة فيجب أن يكون عضو مجلس إدارة غير تنفيذي.

يعد تشكيل اللجان المختلفة جزءاً من مسؤوليات مجلس الإدارة لأداء دوره بنجاح وفقاً لاحتياجات الشركة وغرضها وبيئة أعمالها، فيما يلي ملخص للجان مجلس الإدارة مجموعة زين:

سينتخبون عضواً إضافياً خلال الاجتماع العام السنوي للمساهمين عن العام 2022، والمقرر انعقاده في مارس 2023، من شأن هذا التحديث التنظيمي المحلي أن يشكل خطوة في الاتجاه الصحيح نحو الامتثال للمعايير الدولية، حيث يتم تكليف أعضاء زين المستقلين بمهام استشارية تتعلق بأنشطة الشركة المختلفة، مما يساعد مجلس الإدارة على اتخاذ القرارات الصحيحة التي تساهم في تحقيق مصالح جميع أصحاب المصلحة.

تم تشكيل مجلس إدارة زين وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها، ويضمن تشكيل مجلس الإدارة قدرة الأعضاء على الوفاء بالأدوار والمسؤوليات الموكلة إليهم، ويشكل الأعضاء التسعة مزيجا متوافقاً من الخبرة التعليمية والمهنية والمهارات المتخصصة لتعزيز كفاءة زين.

يراعي تكوين مجلس الإدارة القوانين واللوائح ذات الصلة بالإضافة إلى أفضل المعايير الدولية إلى أقصى حد ممكن، وتبلغ مدة عضوية مجلس الإدارة ثلاث سنوات، قابلة للتجديد، شريطة استيفاء جميع المتطلبات التنظيمية والقانونية، ومن بين أعضاء مجلس الإدارة التسعة، بما في ذلك الرئيس، ثمانية أعضاء غير تنفيذيين، كما أن 20% من أعضاء مجلس الإدارة هم أعضاء مستقلين، في الوقت الحالي، يوجد عضو مجلس إدارة واحد فقط مستقل، إلا أن المساهمين



يلتزم مجلس إدارة شركة الاتصالات المتنقلة (مجموعة زين) بمبادئ التنوع والإنصاف والاشتمال، هذه المبادئ مضمنة في مدونة قواعد السلوك المهني التي تحدد القيم التي تلتزم بها زين في القيام بأنشطتها وعملياتها... جميع أعضاء مجلس إدارة زين حالياً من الذكور، تتراوح أعمارهم بين 40 - 65 عاماً، في العام 2022، وافق مجلس الإدارة على سياسة التنوع، التي تهدف إلى تعزيز التنوع والإنصاف والاشتمال، من حيث الخبرة والمعرفة بغض النظر عن الجنس، العرق، الإعاقة، العمر، الجنسية، الأصل القومي، الدين / المعتقد، الحالة الاجتماعية، والطبقة الاجتماعية، وتعارض زين كافة أشكال التمييز غير القانوني وغير العادل، وتم صياغة هذه السياسة بحيث تراعي إلى حد كبير أهمية وجود مجلس إدارة يتمتع بالتنوع في توظيف الهويات والمهارات والخبرات الفريدة للأعضاء بطريقة تفيد الشركة بشكل جماعي.

تشجع الشركة جميع المساهمين على المشاركة في اجتماعات الجمعية العمومية السنوية والتصويت على جميع القرارات التي تعتمدها الجمعية، بما في ذلك اختيار أعضاء مجلس الإدارة، وحق لأي فئة من المساهمين حضور اجتماعات الجمعية العامة دون دفع أي رسوم للحضور، ويتم التصويت في الجمعية العامة عن طريق الاقتراع السري.

يتمثل الدور الرئيس لمجلس الإدارة في وضع استراتيجيات وأهداف وغايات الشركة على المدى القصير والمتوسط والطويل، كذلك يقوم المجلس بإقرار آليات لرصد التقدم المحرز في تحقيق هذه الأهداف كما يوضح مسار تنفيذ الخطط بحيث يكون لدى المستثمرين صورة واضحة عن التوقعات طويلة الأجل، ويتطلع مجلس الإدارة إلى الاستفادة من الفرص المستقبلية، مع القيام في الوقت ذاته بتحديد وإدارة المخاطر الفعلية والمحتملة.

وفقاً للمبادئ التوجيهية الفعالة لحوكمة الشركات، قام مجلس الإدارة بتطوير وصف كتابي واضح لأدوار أعضاء مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي واللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة، علاوة على ذلك، فقد قام مجلس الإدارة بوضع إطار من المواثيق الداخلية وصياغة مدونات قواعد السلوك التجاري والسياسات المتعلقة بالأبعاد البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) لضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية المحلية في ظل الولايات القضائية التي تعمل فيها زين، ولمواكبة أفضل المعايير الدولية.

بالنظر إلى أن مجلس الإدارة مسؤول عن مراجعة واعتماد جميع السياسات والمواثيق الخاصة بالشركة، فإنه يواصل تطوير هيكل السياسة الداخلية لتوسيع نطاق إشرافه على أنظمة الرقابة الداخلية بالشركة.

يشمل دور مجلس الإدارة كذلك مراقبة تنفيذ الخطط الاستراتيجية والامتثال للسياسات والقواعد والقوانين واللوائح ذات الصلة، ويتولى المجلس مسؤولية إدارة المخاطر إلى مستوى مناسب، وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها وضمن أهداف الشركة لتعزيز قيمة المساهمين مع تحمل المسؤولية الكاملة تجاه المساهمين وأصحاب المصلحة، ويحدد مجلس الإدارة قيم الشركة ومعاييرها، مما يضمن تماشي تلك القيم والمعايير مع الأهداف الاستراتيجية العامة للشركة وثقافتها، يضمن مجلس الإدارة أيضاً فهم المساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين للالتزامات الشركة، بما في ذلك الموظفين والموردين والملاء والسلطات القانونية والمنظمات والبيئة التي تعمل فيها الشركة.

يتحمل مجلس الإدارة المسؤولية الكاملة عن الإدارة والإشراف على المجموعة وأنشطتها، ويسعى جاهداً لقيادة أعمال الشركة ضمن الإطار التنظيمي المعتمد، الذي يستند إلى اللوائح المعمول بها والقوانين وأنظمة الرقابة الداخلية والمعايير الدولية، ويقوم مجلس الإدارة بصفة مستمرة باستعراض تنفيذ الإدارة لمعايير الحوكمة الرشيدة للشركات، وقامت زين بإنشاء هيكل للحوكمة ليتمكن مجلس الإدارة من التركيز على مجالات المسؤولية الرئيسية التي تؤثر على نجاح الأعمال على المدى الطويل.

يشرف مجلس الإدارة كذلك على الالتزام بالقوانين وأهداف الشركة والنظام الأساسي وقرارات الجمعية العمومية، مع الالتزام في الوقت ذاته بمبادئ الحوكمة ومعايير أفضل الممارسات وأخلاقيات العمل، ويشمل ذلك تخصيص الوقت الكافي لتبني رؤية الشركة ورسالتها وتوجهاتها واستراتيجياتها، يحضر أعضاء مجلس الإدارة الاجتماعات ويراجعون ويفرون الاستراتيجيات والسياسات الرئيسية، وكذلك الأهداف المالية والخطط التشغيلية للشركة.





يتم إعداد تقرير الاستدامة ومراجعتها من جانب الرئيس التنفيذي للاستدامة، ويتم تقديم الموافقة النهائية من جانب نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة، إذ يتمثل دور الرئيس التنفيذي للاستدامة في تطوير استراتيجية الاستدامة المؤسسية، والتأكد من أن عمليات زين تتماشى مع استراتيجية الاستدامة المؤسسية، والعمل على تحقيق المستهدفات، كما ينطوي هذا الدور أيضاً على تطوير منهجيات لتقييم جدوى أو نجاح مبادرات الاستدامة ومراقبة مدى فعالية برامج الاستدامة.

تم عقد 6 اجتماعات لمجلس الإدارة في العام 2022، وتحدد الاجتماعات بين الإدارة التنفيذية لمجموعة زين ومجلس الإدارة على أساس دوري، ووفقاً لما تتطلبه الحاجة، ويتم تفويض السلطة المتعلقة بالقضايا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المتعلقة بمجموعة زين من جانب مجلس الإدارة إلى أعضاء الإدارة التنفيذية للمؤسسة بناءً على المسؤوليات المحددة مسبقاً لكل مسؤول تنفيذي.

تحرص المجموعة على موازنة قيم أعمالها واستراتيجيتها مع استراتيجية الاستدامة التي تشمل الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية مع تضمين ممارسات الأعمال المسؤولة والأخلاقية في كل نشاط تقوم به المجموعة.

ويجب أن يجتمع مجلس الإدارة مع فرق التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر والشؤون المالية بشكل ربع سنوي كحد أدنى وفقاً للقوانين واللوائح، وتقدم الإدارة التنفيذية تحديثات ربع سنوية لمجلس الإدارة حول الأداء والخطط، ولمجلس الإدارة صلاحية دعوة أي عضو من أعضاء الإدارة التنفيذية للاجتماعات عند الضرورة.

يتضمن إطار حوكمة زين مجموعة من السياسات التي تهدف إلى حماية حقوق المساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين، ويتضمن هذا الإطار سياسة تضارب المصالح، التي تهدف إلى تحديد تصرفات الموظفين عندما يكون هناك تعارض محتمل بين مصالحهم الشخصية ومصالح الشركة، وتضع هذه السياسة أيضاً قيوداً على الموظفين حيث قد تنشأ تعارضات محتملة، ويلتزم أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية في زين بالكشف عن جميع حالات تضارب المصالح الفعلية أو المحتملة على النحو المحدد في سياسة الشركة بناءً على القوانين واللوائح والمعايير الدولية ذات الصلة، وتتضمن سياسة زين الخاصة بتضارب المصالح أمثلة واضحة لحالات تضارب المصالح وطرق معالجتها، إذ يحدث تضارب المصالح عندما تؤثر المصالح الشخصية للفرد على حكمه أو قراراته أو أفعاله، بطريقة تنعكس سلباً على التزاماته أو مسؤولياته المهنية وتثير تساؤلات حول ما إذا كانت قراراته يمكن أن تكون غير متحيزة.

تدرج زين تضارب المصالح في سياساتها وإجراءاتها وموائيقها وتتعامل مع كل حالة على محمل الجد وبأولوية قصوى، كما يلتزم أعضاء مجلس الإدارة بالكشف عن أي مصلحة شخصية في الأعمال والعقود التي تكون الشركة طرفاً فيها، ويسجل هذا الكشف في محاضر الاجتماعات، ويجب على العضو الذي له مصالح شخصية في المسألة المطروحة أن يمتنع عن المشاركة في التصويت على القرار ذي الصلة، في حالة وجود مصلحة شخصية لأحد الأعضاء في الفئة «ب»، يجب إرفاق تقرير خاص من مراقب الحسابات مع هذا الإفصاح.

تقوم الرئيس التنفيذي للاستدامة بمهام الإشراف على قضايا الاستدامة - التي تشمل التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية لمجموعة زين - وضمان أن تكون ممارسات مجموعة زين التجارية مؤثرة على جميع المستويات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، والعمل على تطوير وإدارة ومراقبة استراتيجية الاستدامة للمجموعة بطريقة تضمن تحسين التأثير البيئي والاجتماعي والاقتصادي للمؤسسة.

وتعمل الرئيس التنفيذي للاستدامة مع مجلس الإدارة والإدارة والموظفين والعلماء وأصحاب المصلحة والموردين والمساهمين من الشركات من أجل تقليل البصمة البيئية للمجموعة بما يتماشى مع اتفاقية باريس ومع اتحاد GSMA، واتفاقية مسارات الصناعة الخاصة بالاتحاد الدولي للاتصالات.

يتم الإبلاغ عن التأثيرات والقضايا الأخرى المتعلقة بهذه الموضوعات إلى كل من الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة من جانب الرئيس التنفيذي للاستدامة من خلال مجموعة متنوعة من الأدوات التي تشمل تقارير دورية مثل مراجعات الأداء ربع السنوية وتقرير الاستدامة الذي يتم نشره سنوياً.

يهتم مجلس الإدارة بتقييم مدى كفاية أنظمة الرقابة والتدقيق الداخلي، واستعراض المخاطر الرئيسية المحتملة، ووضع دليل شامل لإدارة المخاطر، كما يضمن توفر الإدارة الإلكترونية على أنظمة وإجراءات فعالة لإدارة المخاطر، وتنفيذ ضوابط داخلية كافية وفعالة، والبحث عن فرص عمل جديدة إما من خلال التقنيات والمنتجات المبتكرة، أو عبر الأسواق والقطاعات المختلفة.

لمجلس الإدارة دور حاسم في ضمان إنشاء بيئة رقابة فعالة من خلال مجموعة من المعايير والعمليات والهياكل التي توفر الأساس اللازم لتنفيذ الرقابة الداخلية عبر المجموعة، فالمجلس مسؤول عن الإشراف على نظام يدعم سياسة مكافحة الفساد بشكل فعال، ومراقبة أداء الإدارة لضمان تنفيذ السياسة، ويضمن مجلس الإدارة كذلك زيادة الوعي في هذا الصدد ضمن ثقافة الشركة ويركز بشكل كبير على أهمية هذه السياسة.

في العام 2022، لم تتكبد زين أية تكاليف تتعلق بغرامات أو ممارسات يشوبها الفساد، علاوة على ذلك، يوفر مجلس الإدارة قنوات اتصال مناسبة مع المساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين ويشرف على الإفصاح عن المعلومات الجوهرية لضمان صحة واتساق وشفافية ومصداقية المعلومات التي يتم نشرها وفقاً لأعلى المعايير، وتدرج الإدارة التنفيذية دور الشركة وعقدتها الاجتماعي مع مجتمعاتها التشغيلية وتهدف إلى معالجة أوجه القصور والتحديات بطريقة شاملة وتقدمية.

يجتمع مجلس الإدارة ست مرات على الأقل في السنة؛ حيث يقوم خلال هذه الاجتماعات بمناقشة العمليات والأهداف والخطط والإجراءات التي يتعين على الإدارة التنفيذية القيام بها.

ويتطلب تبني الابتكار ومخاطره الكامنة من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية تطوير طرق جديدة للعمل معاً، ومع زيادة وتيرة التغيير في بيئة الأعمال المدفوعة بالعوامل التكنولوجية والاجتماعية وتغير المناخ، فإن إحدى المزايا التنافسية الرئيسية التي يجب أن تمتلكها الشركة هي القدرة على الابتكار بصفة مستمرة، ونظراً لأن الابتكار يؤثر على موقف الشركة في خلق قيمة مشتركة وكفاءة وفعالية في العمليات، فإن أعضاء مجلس الإدارة يلعبون دوراً مهماً في توجيه ودعم الابتكار داخل الشركة.

تقع مسؤولية تنفيذ الاستراتيجية المعتمدة على عاتق الرئيس التنفيذي والإدارة التنفيذية، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى عهدهما بالعمل المطلوب إلى وحدات الأعمال المعنية داخل الشركة، يضطلع مجلس الإدارة بالمسؤولية عن تطوير استراتيجية ونموذج أعمال واضح، ويعمل بشكل وثيق مع الإدارة التنفيذية ضمن إطار زمني محدد لدفع نمو الأعمال قُدماً في عالم متغير، ويشكل ذلك أمراً محورياً لنجاح الشركة، ويقوم مجلس الإدارة أيضاً بمراجعة وإقرار البيانات المالية الفصلية والسنوية والميزانيات والاستثمارات والعمليات الخاصة بالشركة، والخاصة بالشركات التابعة لها، كما يقوم المجلس كذلك بمراجعة الاتفاقات المادية والموافقة عليها، وتعيين أعضاء الإدارة التنفيذية، ورصد أداء اللجان المنبثقة عنه.



تضارب المصالح

وفقاً للائحة التنفيذية للمجموعة... تقوم الشركة بتعيين خبير مستقل لتقديم تقرير إلى الجمعية العامة أو الهيئة العامة بشأن أي عملية أو ترتيب يقوم بموجبه كل طرف بالدخول في أي مشروع أو شراء أصل أو توفير التمويل له، وذلك عندما تعادل قيمة الصفقة 10% أو أكثر من إجمالي أصول الشركة، يتم تقديم هذه التقارير قبل الموافقة على الصفقة أو الترتيب، ويقوم مجلس الإدارة بجمع المعلومات ذات الصلة وقد يستجوب أي أطراف معنية، إذا قرر مجلس الإدارة وجود تعارض، يتم اتخاذ خطوات لمعالجته، وإذا لم يكن هناك تعارض، يتم توثيق التحقيق.

عندما يتم العثور على تضارب في المصالح، تتم مراجعة أي معاملة قد تكون متأثرة بأثر رجعي، ويتم إخطار الأطراف المتأثرة داخل وخارج الشركة، بما في ذلك المساهمين والمديرين والموظفين والهيئات التنظيمية، ويقوم مجلس الإدارة بإجراء تحقيق لتحديد مدى النزاع ونية كل من الأطراف المعنية، إذا كان النزاع المعني يتعلق بعضو أو عدة أعضاء في مجلس الإدارة، يتم إعفاء هذا العضو من المناقشات ذات الصلة.

يتمتع مجلس الإدارة بسلطة تحديد الإجراءات التأديبية المناسبة والضروري، بما في ذلك تعليق و/أو إنهاء العمل، تشمل سياسة تضارب المصالح الخاصة بالشركة واجبات ومسؤوليات أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين في هذا الصدد، وتستند هذه السياسة إلى عدد من المبادئ مثل حماية حقوق أصحاب المصلحة، وتعظيم قيمة المساهمين.

تؤكد هذه السياسة على الحفاظ على سرية المعاملات والمعلومات الصادرة عن المجلس، ويتابع مجلس الإدارة حالات تضارب المصالح المبلغ عنها من قبل أعضاء المجلس أو الإدارة التنفيذية أو الموظفين المعنيين، لضمان التعامل مع هذه الحالات بطريقة ملائمة وفي الوقت المناسب وفقاً للمتطلبات التنظيمية ذات الصلة.

عادة... يتم إبلاغ جميع المخاوف الحرجة التي قد تؤثر على حقوق أصحاب المصلحة مادياً إلى مجلس الإدارة لمراجعتها ومناقشتها، ويقوم مجلس الإدارة بالتحقيق في جميع الحالات بدقة ويضمن اتخاذ المسار الصحيح للعمل، وفي هذا الصدد، وضعت الشركة سياساتها المتعلقة بالإبلاغ عن المخالفات، التي تحدد المبادئ والإجراءات التوجيهية للإبلاغ عن أي سوء سلوك إلى السلطات المعنية داخل الشركة حتى يمكن اتخاذ الإجراءات التصحيحية.

تهدف هذه السياسة إلى تشجيع الموظفين وتمكينهم من التعبير عن أية مخاوف جدية داخل الشركة من خلال تقديم آلية إبلاغ وتحقيق موضوعية، وسرية ومستقلة، ويراقب مجلس الإدارة الأداء وفقاً لهذه السياسة ووفقاً للتوصيات الناتجة عن التحقيقات في الشكاوى من خلال أمين سر المجلس، ويجب أن تضمن الإدارة التنفيذية قدرة الموظفين على رفع أي شكاوى دون خوف من الانتقام، بالإضافة إلى ذلك، ستقوم الإدارة التنفيذية بمتابعة نتائج أي تحقيق يتعلق بالادعاءات المرفوعة ضد الموظفين.

تقوم الإدارة التنفيذية بانتظام برفع تحديثات إلى مجلس الإدارة حول العمليات التجارية والفرص والمخاطر، وقد تم التعامل مع موضوع يمكن تعريفه على أنه بالغ الأهمية من جانب مجلس الإدارة بمساعدة أصحاب المصلحة الداخليين والخبراء القانونيين خلال العام 2022، ويتعلق هذا الموضوع بتقرير تشخيص الامتثال الصادر عن هيئة أسواق المال بعد الانتهاء من زيارة تفقدية لمجموعة زين، واختتمت تلك الزيارة في ديسمبر 2021، وتم تقديم التقرير النهائي إلى مجموعة زين من جانب هيئة أسواق المال في يناير 2022.

تلعب عمليات تفتيش الجهات التنظيمية دوراً رئيسياً كجزء من الحوكمة التنظيمية لضمان جودة وفعالية القوانين واللوائح وتلبية الأهداف إجمالاً، وقدم فريق تفتيش هيئة أسواق المال رؤى فريدة من نوعها حول أداء المجموعة في تنفيذ القوانين واللوائح، وتفسير المواد، والمجالات التي يتعين تحسينها.

وساهمت هذه الملاحظات بشكل كبير في الفعالية الشاملة لعمل المجموعة وأدائها، وقد تم التعامل مع المراسلات والاجتماعات بين المجموعة وهيئة أسواق المال من جانب جميع الأطراف المعنية داخل المجموعة بما في ذلك إدارات حوكمة الشركات، القانونية، التدقيق الداخلي، المخاطر، المالية، أمين سر مجلس الإدارة، لجان مجلس الإدارة، ومجلس الإدارة، وفي العملية المذكورة، وافق مجلس الإدارة على جميع الاتصالات والإجراءات والخطط النهائية.

بناءً عليه... حدد مجلس الإدارة جدولاً زمنياً للعمل مع الأطراف الداخلية من أجل معالجة جميع الملاحظات، ويتم معالجة جميع التعليقات وفقاً للجدول الزمني المقترح، حالياً، تتوقع المجموعة تقرير هيئة أسواق المال النهائي بعد تقديم جميع المستندات المطلوبة إما لتوضيح استراتيجية امتثال الشركة أو لتحسين الإجراءات الداخلية وفقاً لإرشادات هيئة أسواق المال.

تقييم مجلس الإدارة

يقوم مجلس الإدارة بصياغة سياسة المكافآت، وتضع هذه السياسة الأساس لمكافأة مجلس الإدارة، والإدارة التنفيذية، ومدى توافقها مع أهداف الشركة وأداءها، وتعكس السياسة أهداف الشركة وتراعي سلامة عملياتها ومركزها المالي، وتشكل هذه السياسة جزءاً من إطار حوكمة الشركات، ويتم تنفيذها من خلال لجنة الترشيحات والمكافآت المنبثقة عن مجلس الإدارة (BNRC).

تم إنشاء سياسة المكافآت الخاصة بالشركة وفقاً للمبادئ التالية:

1. ربط المكافآت بدرجة المخاطرة التي ينطوي عليها الدور.
2. جذب أفضل المهنيين والاحتفاظ بهم.
3. ضمان التكافؤ داخل الشركة والقدرة التنافسية خارجها.
4. مقارنة مستويات الأداء في السوق باستخدام التحليلات الواردة من الشركات الاستشارية المتخصصة في المنطقة.
5. ضمان الشفافية في منح المكافآت.
6. ربط مؤشرات الأداء (KPIs) لأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.
7. التوافق مع استراتيجية وأهداف الشركة على المدى الطويل والقصير.
8. مطابقة خبرات ومؤهلات موظفي الشركة في مستويات وظيفية متميزة.

سيقوم مجلس الإدارة بإجراء تقييم ذاتي للعام 2022، وقد قرر مجلس الإدارة إجراء تقييم ذاتي يغطي جميع المجالات والمستويات وفقاً للمعايير التي استخدمتها شركة برايس ووتر هاوس كوبرز (PWC) في السنوات الثلاث الماضية، بالإضافة إلى ذلك، قام مجلس الإدارة بتضمين تعديلات لتعكس الاتجاهات والمتطلبات الحديثة من جانب الجهات الرقابية. استند هذا القرار إلى انتهاء الفترة الحالية لمجلس الإدارة، وبناءً عليه، سيتم إجراء انتخابات مجلس الإدارة خلال الجمعية العمومية للمساهمين المقبلة المقرر عقدها خلال النصف الأول من العام 2023، ويقوم مجلس الإدارة بتقييم نفسه، وذلك بمبادرة من رئيس مجلس الإدارة بمساعدة أمين سر مجلس الإدارة وفريق لجنة الترشيحات والمكافآت وفريق الحوكمة المؤسسية، ويتم تقديم التقييم لجميع الأعضاء من جانب أمين سر مجلس الإدارة على شكل استبيان عبر الإنترنت.

عندما يتم إجراء تقييم مجلس الإدارة وأعضاءه ولجانه من قبل طرف ثالث، فإن مشاركتهم في عملية التقييم يمكن أن تعزز بشكل هادف موضوعية ودقة تلك العملية والنتائج المتمخضة عنها، ويقدم خبراء الطرف الثالث وجهات نظر جديدة، مكتسبة من التعاون مع الشركات الأخرى بالإضافة إلى تحسين نتائج التقييم الإجمالية، وتكتسب عملية تقييم مجلس الإدارة العديد من الفوائد، بما في ذلك خلق فرصة للأعضاء للتفكير في أدائهم وتحليل وتقييم مجالات الضعف، وتزويد أعضاء المجلس بأداة لقياس فعاليتهم وكفاءاتهم، وتحفيز ثقافة التعلم، وتحديد خطط العمل لتحسين الاتصال من أجل اتخاذ قرارات فعالة، وتحسين علاقة العمل بين اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة والمجلس نفسه، كما يساعد هذا التقييم أيضاً على تحديد الاحتياجات التدريبية لمجلس الإدارة لضمان مواكبته لأحدث التطورات.

سياسة المكافآت (التعويض)

تحدد سياسة المكافآت في زين نظام المكافآت بما يتماشى مع أهداف الشركة والمساهمين وأصحاب المصلحة، وتعكس هذه السياسة معايير ومبادئ أفضل الممارسات في مجال الحكم الرشيد بناء على المتطلبات التنظيمية ذات الصلة، وتضطلع لجنة الترشيحات والمكافآت المنبثقة عن مجلس الإدارة BNRC بالمسؤولية عن تنفيذ هذه السياسة، كما أنها مسؤولة عن مراجعة تلك السياسة بصفة سنوية وعند الضرورة، مع الأخذ في الاعتبار مدى الالتزام بالقوانين والإرشادات الصادرة عن الجهات الرقابية ذات الصلة مثل هيئة أسواق المال وغيرها.

تقوم اللجنة برفع تعديلات السياسة المقترحة إلى مجلس الإدارة للموافقة عليها، ويحرص مجلس الإدارة على تعزيز مبادئ الحوكمة الفعالة ضمن نظام المكافآت في الشركة، وتحافظ لجنة الترشيحات والمكافآت المنبثقة عن مجلس الإدارة BNRC على تماشي سياسة المكافآت مع استراتيجية الشركة وإطار المخاطر العام لها، بينما تضطلع الإدارة التنفيذية بالمسؤولية عن تصميم نظام مكافآت الموظفين وفقاً للسياسة المعتمدة، وكذلك مسؤولية متابعة تنفيذ النظام المعتمد، وتستند مؤشرات الأداء الرئيسية إلى الاستراتيجية العامة للشركة وتتم الموافقة عليها من قبل مجلس الإدارة، بينما تقوم الإدارة التنفيذية بتطبيق هذه الاستراتيجية وتقديم تقارير بشأنها إلى الإدارة العامة بصفة منتظمة.

مكافآت أعضاء مجلس الإدارة

- يجب ألا يتجاوز إجمالي مكافآت مجلس الإدارة 10% من صافي أرباح الشركة (بعد الاستهلاكات والاحتياطات ودفع أرباح الأسهم للمساهمين، بما لا يقل عن 5% من رأس مال الشركة أو أي نسبة أعلى، كما هو منصوص عليه في النظام الأساسي للشركة).
- تتم الموافقة على مكافأة مجلس الإدارة خلال الاجتماع السنوي العام للمساهمين وفقاً لتوصيات لجنة الترشيحات والمكافآت المنبثقة عن مجلس الإدارة BNRC، ومن قبل مجلس الإدارة نفسه.
- يأخذ نظام المكافآت في الاعتبار البيئة التي تعمل فيها الشركة، والنتائج المحققة، وتحمل الشركة للمخاطر، ويتضمن المكونات الرئيسية التالية:

1. مكافأة ثابتة

يتم تحديد الأجر الثابت من خلال مستوى المسؤوليات المعينة والمسار الوظيفي المحدد للعضو التنفيذي، ويتم إنشاء مؤشر الأجر الخاص بكل وظيفة على نحو ما يعكس القيمة بالنسبة للشركة، وتتم مراجعتها من قبل لجنة الترشيحات والمكافآت المنبثقة عن مجلس الإدارة BNRC، بالتنسيق مع الإدارات ذات الصلة، إذا لزم الأمر (أي الموارد البشرية)، على أساس سنوي لإعادة تقييم إجمالي حزمة المكافآت وظروف السوق وأداء الأقسام في جميع أنحاء الشركة، ويشمل ذلك الرواتب والبدلات والمزايا (وتعويض نهاية الخدمة)، التي يتم منحها بموجب هيكل الرواتب والدرجات المعتمد من قبل مجلس الإدارة، والقوانين واللوائح المعمول بها ودليل الاتفاقيات التعاقدية للموظفين الصادر عن الموارد البشرية.

2. الأجر المتغير

ترتبط المكافأة المتغيرة بتحقيق أهداف محددة مسبقاً، تم تصميم هذا النوع من المكافآت لتحفيز ومكافأة أعضاء الإدارة السابقين، يتم تخصيص المكافآت المتغيرة بناءً على الأداء الفردي لعضو الإدارة التنفيذية، والأداء العام للشركة، في زين، قد تتكون المكافأة المتغيرة من عنصرين: المكافأة السنوية المتغيرة (المكافأة المتغيرة الممنوحة للموظفين على أساس سنوي) والمكافآت المتغيرة متعددة السنوات (المكافأة المتغيرة الممنوحة للموظفين على مدى سنوات متعددة مما يشير إلى أن مجلس الإدارة يركز على المكافأة القصيرة والمتوسطة وأهداف طويلة الأجل)، وهناك نوعان من الأهداف السنوية: المؤشرات المالية (الأهداف المالية التي يتعين على الإدارة والإدارات تحقيقها خلال السنة المالية) والمؤشرات غير المالية (الأهداف التشغيلية غير المالية التي يتعين على الشركة تحقيقها من خلال الأنشطة والعمليات مثل إدخال المنتج، والدخول في استثمار محدد، وما إلى ذلك).



11

إدارة المخاطر

إدارة المخاطر

عضوية الجمعيات المتعلقة بالمخاطر

تشكل إدارة الشؤون التنظيمية لمجموعة زين نقطة الاتصال الوحيدة لعضوية زين في اتحاد (GSMA) والاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)، ومن خلال هذه العلاقة، تستخدم إدارة المخاطر الموارد لعملياتها التجارية لاكتساب رؤى حول أفضل الممارسات والمعايير الدولية، وتضمن هذه الموارد أن تقوم زين بتضمين المعايير والسياسات الرائدة في عملياتها المتعلقة بالأمن في هذه الصناعة.

اتحاد (GSMA) ... هو منظمة عالمية توحد منظومة الاتصالات لاكتشاف وتطوير وتقديم الابتكار التأسيسي لبيئات الأعمال الإيجابية والتغيير المجتمعي، ومجموعة زين هي عضو في الاتحاد، وتشارك في المؤتمر العالمي للهواتف النقالة بانتظام، كما تتلقى زين معلومات وتشاركها مع نظرائها الآخرين في مجالات التجوال والربط البيئي والأمن، ولدى زين أيضا عضوية في الاتحاد الدولي للاتصالات، وهي وكالة الأمم المتحدة المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويسهل الاتحاد الاتصالية الدولية في شبكات الاتصالات لتخصيص طيف راديوي عالمي ووضع المعايير التقنية التي تضمن التوصيل البيئي للشبكات والتكنولوجيات بسلاسة، وتحسين نفاذ المجتمعات المحرومة في جميع أنحاء العالم إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تواصل الشركة التكيف مع التطور المتقدم والسريع للتكنولوجيا... في الوقت نفسه تعمل على ضمان اعتماد إطار عمل قوي وملام ونشط لإدارة المخاطر للتخفيف من المخاطر الفعلية والمحتملة.

تقدم إدارة المخاطر في المجموعة تقاريرها مباشرة إلى لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة (BRC)، وتوضح هذه الآلية الأهمية التي توليها المجموعة للمحافظة على استدامة الأعمال على المدى الطويل، وتشرف لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة BRC على تطبيق سياسات وإجراءات إدارة المخاطر، فهي تستعرض مدى شمولية إدارة المخاطر فيما يتعلق بالمخاطر التي تواجهها المجموعة.

تتم مراجعة التغييرات على الإجراءات و السياسات والموافقة عليها من قبل لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة BRC بصفة سنوية، ويتم مراجعة اتجاهات المخاطر على أساس ربع سنوي، وتساعد الإدارات الرقابية وهي إدارة التدقيق الداخلي، حوكمة الشركات، وإدارة المخاطر، بالإضافة إلى لجنة المخاطر.

تقوم زين بتقييم آثارها الاجتماعية والاقتصادية والبيئية من منظور المخاطر، وقد استمرت في مواءمتها مع استراتيجية الاستدامة المؤسسية منذ العام 2019، وتأخذ هذه التقييمات في الاعتبار المخاطر والفرص المتصلة بتغير المناخ فضلا عن المخاطر الاجتماعية والاقتصادية، يتم تحديد المخاطر التي لها أكبر تأثير مادي على زين من خلال البحوث المستمرة والمشاركة الشاملة مع أصحاب المصلحة، بحيث يمكن التخطيط للتخفيف منها في مرحلة مبكرة.

يتم شرح المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ بتعمق أكثر في تقرير فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ في الصفحة 119.

إطار إدارة المخاطر

سياسة، وإجراءات، ومهام، ومسؤوليات
«إدارة مخاطر المشروعات»



الشكل 1: إطار عمل زين لإدارة المخاطر (التوافق مع ISO 31000)

الشكل 2: إطار عمل زين لإدارة المخاطر (التوافق مع COSO)



تواصل زين استخدام مصفوفة احتمالية التأثير لتحديد تصنيف مخاطر الأحداث التي تواجه الشركة عبر عملياتها، يتم تقييم التأثيرات عبر معايير متعددة تشمل المالية والسمعة وتغير المناخ والأسواق، والعملاء، والموظفين، وغيرها... يأخذ التصنيف أيضا في الاعتبار الحالة «قبل» و «بعد» تخفيف المخاطر، مما يوفر معلومات عن حالة المخاطر المتصلة والباقية.

الحوكمة والثقافة

الاستراتيجية وتحديد الأهداف

الأداء

المراجعة

المعلومات والتواصل والإبلاغ بالتقارير

المبدأ التحويي (الاحتراري)

تلتزم زين، كمبدأ احتراري، بالمتطلبات البيئية المعمول بها في تصميم منتجاتها وتقديمها للخدمات، ويعد التقدم السريع في التكنولوجيا أحد المخاطر الرئيسة للشركة، حيث تتم مراقبته من قبل لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة BRC ولجنة العمل المناخي ومجلس الإدارة...، و تعتمد أعمال زين على التكنولوجيا لتطوير وتقديم منتجات وخدمات منخفضة الكربون يحتاجها العملاء، وتعمل فرق تصميم المنتجات وفرق المشتريات في الشركة مع الموردين لتطوير منتجات ذات آثار بيئية أقل، تتضمن قائمة المراجعة المستخدمة كجزء من عملية التصميم الاعتبارات المتعلقة بالمناخ مثل استخدام الطاقة والتفكيك في نهاية العمر للإصلاح أو إعادة الاستخدام.

خصوصية البيانات



السياسات والممارسات المتعلقة بجمع واستخدام والاحتفاظ بمعلومات العملاء ومعلومات التعريف الشخصية

زین البحرين

حافظت زین البحرين على شهادة إدارة أمن المعلومات ISO 27001، وتؤكد هذه الشهادة صحة تطبيق زین للضوابط الأمنية لحماية معلومات العملاء، وتتضمن أمثلة عناصر التحكم في الأمان مكافحة البرامج الضارة واكتشاف نقطة النهاية وعناصر التحكم في الوصول، يمكن العثور على معلومات إضافية حول هذا الموضوع في سياسة خصوصية البيانات الخاصة بزین البحرين: <https://www.bh.zain.com/en/copyright/privacy>

زین العراق

في العام 2022، أجرت زین العراق تقييمات للأمن السيبراني ونقاط الضعف، واختبار الاختراق، وتقييم أمن إشارات الاتصالات - SS7 ، وبروتوكولات GTP لحماية معلومات العملاء..

زین الأردن

هناك قانون جديد لحماية البيانات قيد المراجعة في الأردن،، بالتالي تم إجراء مناقشات مع جميع الأطراف المعنية لتقييم المخاطر حول بيانات معلومات تحديد الهوية الشخصية، مع وضع السياسات والإجراءات التصحيحية وفقاً لذلك.

زین الكويت

تنتطبق لائحة حماية خصوصية البيانات الخاصة بالهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات على كل من القطاعين العام والخاص الذي يقوم بجمع ومعالجة وتخزين معلومات التعريف الشخصية، في العام 2022، عينت زین الكويت مسؤولاً عن خصوصية البيانات، ليكون مسؤولاً عن الإشراف على الضوابط الفنية والتنظيمية المناسبة للائمتثال للوائح.

زین السعودية

تخطط "زین السعودية" لتطوير ومشاركة سياسة الخصوصية مع مالكي البيانات في العام 2023، مع تحديد تفاصيل معالجة بياناتهم الشخصية، بما في ذلك الغرض من جمع البيانات وكيفية معالجة البيانات،، يتم حالياً وضع اللامسات الأخيرة على متطلبات حماية البيانات الشخصية وتقييم تأثير الخصوصية.

زین السودان

لدى زین السودان سياسات متعددة لضمان ممارسات آمنة فيما يتعلق بجمع واستخدام والاحتفاظ بمعلومات العملاء ومعلومات التعريف الشخصية، التي تشمل:

1. التدقيق الداخلي
2. مدونة قواعد السلوك
3. سياسة الإجراءات التأديبية
4. سياسة الائمتثال القانوني

زین جنوب السودان

تعمل زین جنوب السودان حالياً على تطوير سياسات أمن المعلومات لحماية بيانات العملاء، من المقرر الانتهاء من السياسات بحلول النصف الأول من العام 2023.

تقدر الشركة معلومات التعريف الشخصية (PII) المقدمة إليها من قبل عملائها وموظفيها ومورديها وأصحاب المصلحة الآخرين، وتلتزم زین بجمع معلومات تحديد الهوية الشخصية واستخدامها والاحتفاظ بها وعدم الكشف عنها بطريقة شفافة وأمنة، من أجل الائمتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها لمعالجة هذه المعلومات.

في عام 2022،، تلقت زین جنوب السودان إشعاراً للأمن السيبراني من قبل الهيئة الوطنية للاتصالات، حيث تمت مشاركته مع جميع مشغلي الاتصالات في البلاد، تطلب هذا الإشعار من مشغلي الاتصالات بإجراء تقييمات المخاطر الأمنية الخاصة بهم، وقامت زین جنوب السودان بالعمل مع إدارة المخاطر في مجموعة زین، بإجراء مراجعة أمنية وتقديم توصيات بمجموعة حلول لتعزيز الأمن السيبراني.

تقوم عمليات زین بمعالجة معلومات التعريف الشخصية للعملاء لتوفير منتجات وخدمات مخصصة بناء على التركيبة السكانية وسلوك العملاء، وتصرح الشركة بأنه من الممكن تحليل بيانات استخدام العملاء لتصميم المنتجات بناء على ملفات تعريف العملاء، وتضمن الشركة أنه عند القيام بذلك، سيتم الإشارة إليه صراحة في عقد مبيعات الشركة (الشروط والأحكام) مع الائمتثال أيضاً لقواعد ولوائح الدولة المحددة.

يتم تزويد العملاء أيضاً بإشعار خصوصية من خلال قنوات مختلفة، بما في ذلك موقع الويب وعقد البيع، بشأن معالجة بياناتهم الشخصية، يمكن العثور على معلومات إضافية حول حوكمة وسياسات خصوصية البيانات في قسم «عملائنا.. ومنتجاتنا» في الصفحة 77.

معلومات العميل للأغراض الثانوية

أمن البيانات

- ✓ مرونة الاستئناف/التعافي إلى الحالة الطبيعية بأسرع وقت
- ✓ بروتوكولات إدارة الأزمات

ارصد/حدد

- ✓ تجهيز عوامل التحكم التكنولوجية (مثلاً: حلول النقاط)
- ✓ تهيئة الأنظمة والأجهزة
- ✓ آليات التحكم في الوصول

ضع التصور

- ✓ مراقبة البنية التحتية
- ✓ التحليلات ورصد التهديدات
- ✓ اشتراكات خارجية

استكشف

- ✓ الاستجابة للحوادث، وخطط الإدارة

استجب

- ✓ نواقل المخاطر، الأصول، البيانات، والأطراف المؤثرة
- ✓ التثبت من خلال المقارنة مع دراسات تقييم مخاطر

تعافي

واصلت زين بذل جهود كبيرة لحماية موظفيها وعملائها من هجمات التصيد المتعددة من خلال تمكين الميزات التي يمكن للمستخدمين من خلالها الإبلاغ عن مثل هذه الهجمات ورسائل البريد الإلكتروني غير المرغوب فيها من خلال نقرة زر واحدة، مما يجعل عملية التحقيق أكثر كفاءة ويسمح باتخاذ إجراءات فورية..

نهج الإدارة لتحديد ومعالجة مخاطر أمن البيانات

تعتبر البنية التحتية لشركة زين بالغة الأهمية لأنها تعالج وتخزن معلومات سرية وقيمة للغاية معرضة للاستهداف بشكل كبير من قبل مجرمي الإنترنت، ومع تطور التكنولوجيا على مستوى العالم، تتطور التهديدات السيبرانية، مما يؤدي إلى مجموعة متنوعة من الآثار السلبية على الأفراد والمؤسسات والمجتمعات.

للتخفيف من احتمالية وتأثير الهجمات السيبرانية والحد منها، طورت زين المرونة الإلكترونية، وهي القدرة على تحديد تهديدات الأمن السيبراني الكارثية المحتملة والحماية منها واكتشافها والاستجابة لها، والتعافي منها بشكل فعال، لتحقيق المرونة السيبرانية، يجب على زين تحديد المخاطر بشكل فعال وتصميم ضوابط قوية وقياس الفعالية باستمرار لتكون قادرة على خلق بيئة تشغيل مستدامة وآمنة.

فيما يلي توضيح لإطار العمل المشار إليه في استراتيجية زين للمرونة الإلكترونية:

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول حوكمة وسياسات خصوصية البيانات في زين في قسم « خدماتنا و منتجاتنا » في الصفحة 81.

تواصل زين مراقبة الشكاوى الواردة من أطراف ثالثة وهيئات رقابية، وتحديد التسريبات وفقدان بيانات العملاء كما هو موضح في الجدول أدناه:

الشكاوى الواردة من الأطراف الخارجية والمثبتة من قبل المنظمة	شكاوى من الهيئات التنظيمية	العدد الإجمالي للتسريبات أو السرقات أو الخسائر المحددة لبيانات العملاء
زين البحرين	0	0
زين العراق	0	0
الأردن	0	2*
زين الكويت	0	0
زين السعودية	0	0
زين السودان	0	0
زين جنوب السودان	0	1**

** توفر الهيئة الوطنية للاتصالات هذه المعلومات لتمكين الجهات المتضررة من إجراء تقييم المخاطر الأمنية الخاصة بها وتحليل الحوادث، ومن ثم اتخاذ الإجراءات المناسبة لتطهير الأنظمة، والشبكات المصابة وتأمين أنظمتها وشبكتها.

* الحادثان في الأردن كانتا بسبب السلوك البشري ونقص الوعي بتدابير الرقابة على الرغم من الضوابط المطبقة، فيما يلي موجز لهذه الحوادث:

- تسرب معلومات العميل من قبل ممثلي المتجر.
- تسرب معلومات العميل من قبل التجار.
- تأثر عميل واحد فقط بسبب تسرب البيانات

إدارة المخاطر النظامية الناجمة عن الاضطرابات التكنولوجية

تتضمن بعض الأمثلة على مبادرات الأمن السيبراني عبر أسواق زين:

- تقييمات الأمن السيبراني/ اختبار الاختراقات و تقييمها
- اختبار الاختراق
- تقييم أمن إشارات الاتصالات
- الإبلاغ عن جميع الحوادث والمخالفات الأمنية إلى الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات
- شهادة نظام إدارة أمن معلومات ISO 27001
- تدريب أمن المعلومات لجميع الموظفين

تتطلب خدمة المهام الحرجة تواجداً مستمراً في الأوقات التي لا يُسمح فيها بتوقف الخدمة، الذي قد يؤدي إلى ضرر فوري وكبير، وتواصل زين مراقبة أي اضطرابات تحدث في جميع أنظمتها الرئيسية:

مجموعة زين	
نظام	توافر
تخطيط موارد المؤسسات	%100
أوراكل هايبريون	%100
موقع zain.com	%99.99

زين البحرين	
نظام	توافر
خدمة الفوترة / CRM	%100
الشحن	%100
توزيع القسائم الالكترونية	%100
موقع bh.zain.com	%100

زين العراق	
نظام	توافر
الفواتير	%100
الشحن	%100
توزيع القسائم الالكترونية	%100
موقع iq.zain.com	%100

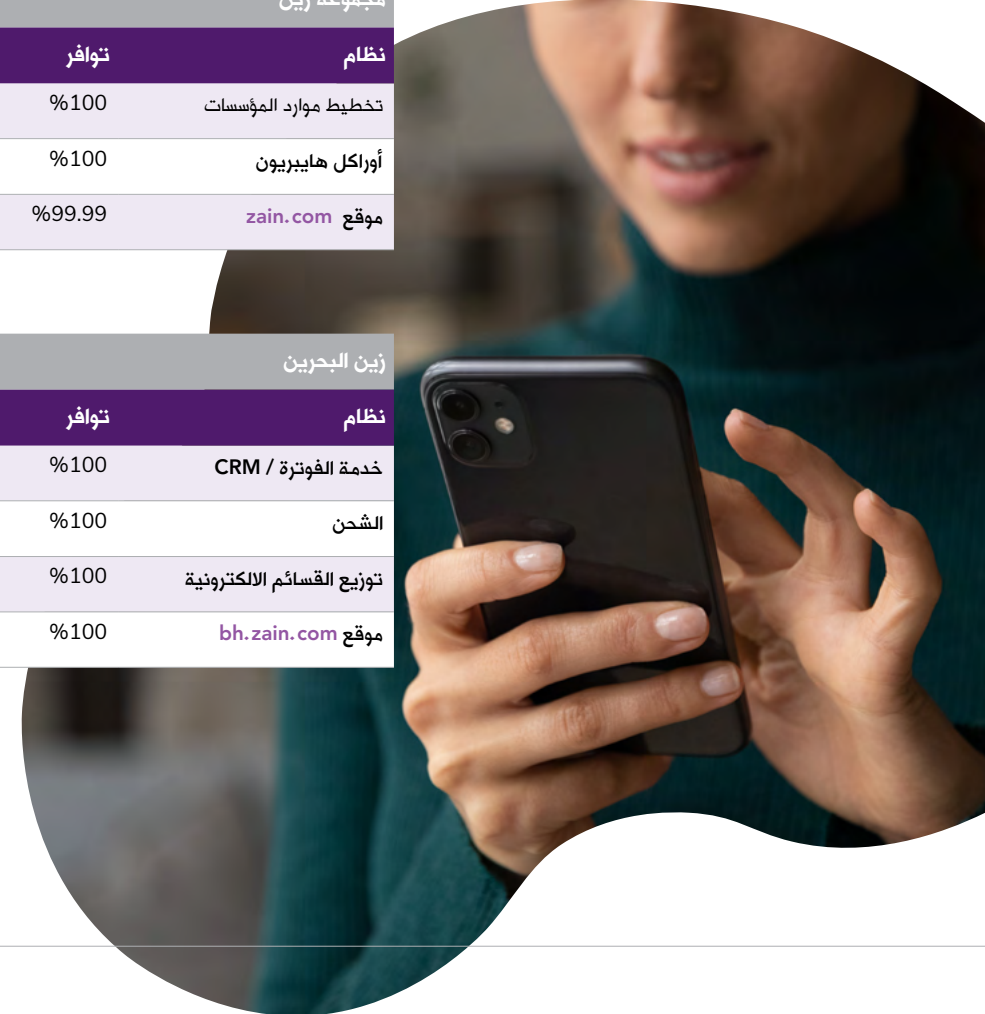
انتظر الأردن	
نظام	توافر
الفواتير	%100
الشحن	%100
توزيع القسائم الالكترونية	%100
موقع jo.zain.com	%100

زين الكويت	
نظام	توافر
الفواتير	%99.95
الشحن	%99.95
توزيع القسائم الالكترونية	%99.95
موقع kw.zain.com	%99.95

زين السعودية	
نظام	توافر
الفواتير	%99.9996
الشحن	%99.9996
توزيع القسائم الالكترونية	%99.9996
موقع sa.zain.com	%99.9996

زين السودان	
نظام	توافر
الفواتير	%100
الشحن	%100
توزيع القسائم الالكترونية	%100
موقع sd.zain.com	%100

زين جنوب السودان	
نظام	توافر
الفواتير	%100
الشحن	%100
توزيع القسائم الالكترونية	%100
موقع ss.zain.com	%100



التدريب على المخاطر الأمنية

وصف الأنظمة لتقديم الخدمة دون عوائق أثناء انقطاع الخدمة

موضوعات أمن المعلومات التي تمت تغطيتها والتخطيط لها في العام 2022 :

تتألف القائمة التالية من الدورات التدريبية للأمن السيبراني التي يأخذها موظفو إدارة المخاطر في جميع العمليات:

- مدير أمن المعلومات المعتمد - CISM
- مهندس حلول خدمات الويب من أمازون - مشارك
- تخصص أمن خدمات الويب من أمازون
- ISO 27001 المنفذ الرئيسي
- دورة إعداد مدير أمن المعلومات المعتمد
- قيادة وإدارة الأمن السيبراني
- إدارة المخاطر المؤسسية
- ISO 22301 BCM
- التدريب على جدار حماية تطبيقات الويب (باراكودا)
- النقاط الجوهرية في الهندسة الاجتماعية 2022
- ورشة عمل أمن الاتصالات
- مجال الهجوم الخارجي أكبر مما تعتقد
- فورتينيت سريع وآمن 2022
- الهكر الأخلاقي المعتمد (CEH)
- مهندس أمن تطبيقات معتمد (CASE.net)
- Zain Talk - التوعية بحماية خصوصية البيانات
- تنفيذ إطار عمل إدارة المخاطر NIST

- هجمات رموز QR
- هجمات البلوتوث
- التهديدات الداخلية
- كلمات المرور والمصادقة الثنائية
- تحديثات التطبيق
- الأمن المادي
- تحميل الملفات الضارة
- هجوم انتحال الشخصية
- التطفل على البيانات
- عمليات الاحتيال عبر الإنترنت



مع استمرار التطورات فائقة السرعة في المجالات التكنولوجية...، أصبح من الصعب إدراك الأشكال الجديدة للهجمات الإلكترونية، وكجزء من برنامج «توقف، فكر، اتخذ إجراء» للتوعية بالأمن السيبراني في زين، تواصل الشركة رفع مستوى الوعي فيما يتعلق بتزايد وتيرة مثل هذه الهجمات.

تحتفظ زين باشتراكات في الإشارات والتنبيهات التي يتم إنشاؤها من منصة مشاركة معلومات البرامج الضارة التابعة لمركز تحليل معلومات الاتصالات التابع لاتحاد GSMA، وبما أن الهجمات السيبرانية تتطور باستمرار وتنمو على مستوى التعقيد والحجم، فإن معلومات التهديد المتوفرة لدى زين عبر هذه المنصة تساعد المؤسسة على أن تكون استباقية في دفاعاتها السيبرانية، واتخاذ الخطوات اللازمة لحماية زين وشركاتها العاملة من الاختراق.

1. توزيع القسائم الإلكترونية - وهو نظام للتحقق من الرصيد وتحويله من جانب العملاء من المتاجر والموقع الإلكتروني وغير ذلك، لإعادة شحن حساباتهم للمكالمات والبيانات وما إلى ذلك، هذا النظام يستخدمه عملاء الدفع المسبق فقط. *قناة رقمية لاكتشاف الخدمات وشراء الأجهزة والاشتراكات وإعادة الشحن، تُستخدم من جانب عملاء الدفع المسبق والدفع الآجل.

2. Zain ERP - أداة تخطيط موارد المؤسسات الشاشة - وقت التشغيل بالثواني / الشهر (30 * 24 * 60 * 60 ثانية)

3. أوراكل هابيريون - أداة التخطيط المالي والميزانية الأساسية الشاشة - وقت التشغيل بالثواني / الشهر (30 * 24 * 60 * 60 ثانية)

4. قناة موقع زين - قناة رقمية لاكتشاف الخدمات وشراء الأجهزة والاشتراكات وإعادة الشحن، تُستخدم من جانب عملاء الدفع المسبق والدفع الآجل. - وقت تشغيل موقع الويب بالثواني / الشهر (30 * 24 * 60 * 60 ثانية)

5. الفوترة / CRM: نظام الفوترة الداخلي المستخدم لمعالجة والتحقق من صحة سجلات الفواتير والفواتير والتكامل والتسوية مع أنظمة المحاسبة الأخرى.

6. شبكة الشحن: تسمح الشبكة الذكية بتوزيع الوظائف بمرونة في مجموعة متنوعة من العمليات داخل وخارج الشبكة، كما تسمح بتعديل البنية للتحكم في الخدمات، يمكن لهذه الشبكات فصل الخدمات الإضافية عن نظام تبديل المكالمات، مما يسهل إضافة خدمات مستخدم جديد مثل فحص أو انتظار المكالمات، بالإضافة إلى خدمات أكثر تعقيداً مثل الشحن المتغير، وخدمات معرف المتصل والرسائل الدولية.

تحديثات التوعية للعام 2022

المجموعة	الكويت	السعودية	البحرين	العراق	الأردن	السودان	جنوب السودان
مجموع الموظفين	1,478	1,752	195	1,069	1,211	783	116
إجمالي عدد الموظفين الذين تلقوا محتوى توعوي	1,478	1,752	195	1,069	1,211	783	116
إجمالي عدد القنوات المستخدمة	1	3	4	1	4	3	3
القنوات المستخدمة	البريد الإلكتروني للشركات النشرة الإخبارية الرسائل القصيرة	البريد الإلكتروني للشركات النشرة الإخبارية الشاشات الإرشادية تمرين الاحتيال الإلكتروني	البريد الإلكتروني للشركات النشرة الإخبارية لافئات رقمية، ورش عمل مادية، جلسات عبر الإنترنت	جلسة تعريفية	البريد الإلكتروني للشركات، النشرة الإخبارية، مقاطع ألعاب الفيديو، جلسات رفع الوعي	البريد الإلكتروني للشركات، النشرة الإخبارية، التحفيز الأسبوع المعلوماتي	البريد الإلكتروني للشركات، النشرة الإخبارية، الملصقات، الرسائل القصيرة

* تلقى جميع الموظفين على مستوى المجموعة محتوى توعية أمنية حول التخفيف من المخاطر الأمنية

المبادرات مع أصحاب المصلحة الخارجيين



المبادرة	تاريخ التنبئ	الشركات المشغلة المعنية	طبيعة المبادرة (إلزامية / طوعية)	أصحاب المصلحة المعنيين
ختم اعتماد الصيانة والتشغيل	20-مايو-2019	زين الكويت	طوعية	الخدمات المهنية لمعهد الجهورنية
نظام إدارة أمن المعلومات أيزو 27001:2013	10-يناير-21	زين البحرين	إلزامية	الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات
	2-فبراير-21	زين الكويت	طوعية	DNV-GL
	15-يناير-20	زين الأردن	طوعية	اس جي اس
	5-أبريل-18	زين السودان	طوعية	DNV-GL
نظام إدارة استمرارية الأعمال أيزو 22301:2012	20-فبراير-20	زين الكويت	طوعية	DNV-GL
	28-يناير-20			
نظام الإدارة البيئية أيزو 14001:2015	03-فبراير-21	زين الكويت	طوعية	DNV-GL
	16-أبريل-18	زين السودان	طوعية	DNV-GL
نظام إدارة الجودة أيزو 9001:2015	03-فبراير-21	زين الكويت	طوعية	DNV-GL
	15-يناير-21	زين البحرين	طوعية	DNV-GL

12

معالجة التحديات
الرئيسية لحقوق
الإنسان





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

خلال العام 2022، انضمت مجموعة زين إلى مبادرة "الميثاق العالمي" للأمم المتحدة، وهي منصة قيادة تطوعية لتطوير وتنفيذ والكشف عن ممارسات الأعمال التجارية المسؤولة، والميثاق العالمي للأمم المتحدة هو دعوة للشركات في كل مكان لمواءمة عملياتها واستراتيجياتها مع عشرة مبادئ مقبولة عالمياً في مجالات حقوق الإنسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد، وذلك لاتخاذ إجراءات لدعم أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

تحرص المجموعة على مواءمة أساليب إعداد تقارير حقوق الإنسان الخاصة بها مع "مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن إطار عمل إعداد التقارير عن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان"، ويُظهر التزام زين بتلك المبادئ موقفها القوي في التمسك بأعلى المعايير على مستوى المجتمعات التي تعمل فيها.



معالجة التحديات الرئيسية لحقوق الإنسان

يتم تأطير النهج الاستراتيجي للمجموعة لحقوق الإنسان من خلال ما يلي:

تلتزم مجموعة زين التزاماً عميقاً بالمبادئ الأساسية لحقوق الإنسان، وباحترام القوانين واللوائح ذات الصلة، وبالرفاهية العامة للمجتمعات التي تخدمها، وكجزء من عقدها الاجتماعي، تسعى المجموعة جاهدة إلى أن تكون اشتمالية في نهجها للأعمال، وأن تلعب دوراً رائداً لتحسين المجتمعات.

الحوكمة

نهجنا

تحديد مواضيع حقوق الإنسان البارزة من خلال المشاركة

التقارير والتأثير

الحوكمة

نهجنا

يمتد نطاق زين في ما يخص حقوق الإنسان ليشمل جميع عملياتها التشغيلية (البحرين، العراق، الأردن، الكويت، السعودية، السودان، وجنوب السودان) واستناداً إلى مشاركتها المستمرة مع أصحاب المصلحة وتقييم سياق عمل ومجتمعات زين والمشهد الصناعي وأهداف التنمية المستدامة، فقد تم تحديد موضوعات حقوق الإنسان التالية:

موضوعات حقوق الإنسان البارزة

سلسلة القيمة والتأثير

إن بيان سياسة حقوق الإنسان الخاص بمجموعة زين يهدف إلى تحديد الحوكمة والمتطلبات المفوضة لجميع أصحاب المصلحة الذين يتعاملون مع زين.

تُعرّف مجموعة زين حقوق الإنسان وفقاً لتعريف «الإعلان العالمي لحقوق الإنسان»، و«العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية»، و«إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية»، وتسترشد سياسة زين بالمبادئ التوجيهية للأمم المتحدة للأعمال التجارية وحقوق الإنسان، وباتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وباتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل، وبالمبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية للشركات متعددة الجنسيات، كما تتماشى سياسة زين مع مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة ومبادئ مبادرة الشبكة العالمية بشأن حرية التعبير والخصوصية – مبادئ «مبادرة الشبكات العالمية» (GNI).

يرجى التعرف على المزيد بزيارة موقع زين هنا:

باللغة الإنكليزية | باللغة العربية

سلسلة التوريد

حقوق العمالة، والمعاملة والسلامة

سلسلة التوريد والمجتمع

السلامة العامة

المجتمع والجمهور العائم

حقوق العملاء في الخصوصية

المجتمع والشرائح المعرضة للخطر

سلامة الأطفال على الإنترنت

التأثير واعداد التقارير

تحديد مواضيع حقوق الإنسان البارزة من خلال المشاركة

خلال العام 2022،، وشعت زين عدد الموردين الدوليين والمحليين الذين يلتزمون بسياساتها في مجال حقوق الإنسان، ومن خلال هذه المشاركة التفاعلية، يجب على الموردين أيضاً الالتزام ببيان سياسة حقوق الإنسان قبل التسجيل في بوابة موردي زين، وتحرص المجموعة على التأكد من أن الموردين الحاليين لديهم توافيق على بيان سياسة حقوق الإنسان الذي تم إطلاقه في العام 2020.

علاوة على ذلك،، ففي الأمور المتعلقة بالتوسع الجغرافي أو الدخول في مصادر دخل جديدة من خلال الحصول على تراخيص أو أعمال قائمة، تولي زين اهتماماً لتقييم أثر حقوق الإنسان، بما في ذلك المساواة بين الجنسين والشمولية وممارسات العمل العادلة والمتساوية الفرص مثل عمالة الأطفال والعمل الإجباري، وغير ذلك،،، يغطي هذا التقرير جميع قضايا زين المتعلقة بحقوق الإنسان خلال العام الأخير، وخلال هذه الفترة، لم تكن هناك انتهاكات لحقوق الإنسان في نطاق مجموعة زين.

إن السياسات المتعلقة بمعالجة قضايا حقوق الإنسان يتم مشاركتها وإتاحتها بسهولة لجميع أصحاب المصلحة المعنيين، ويمكن لجميع الموظفين الوصول إليها من خلال موقع مجموعة زين وتطبيق زين المخصص لذلك، هذه السياسات المحددة موضحة في سياق بيان سياسة حقوق الإنسان، سياسة الموارد البشرية، مدونة قواعد سلوك الموردين، سياسة استدامة المجموعة، سياسة تغير المناخ، والمبادئ التوجيهية لخطة الإدارة البيئية والاجتماعية.

في ما يتعلق بالعملاء،، فإن سياسة زين بشأن حماية خصوصية بيانات عملاتها منصوص عليها في مبادئ خصوصية GSMA Mobile كما أنها تنعكس في "سياسة خصوصية البيانات"، وقد تم وضع سياسة محدثة لإدماج أفضل الممارسات الدولية وتضمين القوانين واللوائح التي تم تطويرها على مستوى أسواق زين، وموقف المجموعة من عدم الكشف عن معلومات العملاء وحماية سرية وخصوصية جميع المعلومات الشخصية متاح للجمهور على موقع الويب:

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

بالإضافة إلى ذلك،، تضمن زين مشاركة مورديها المحليين والدوليين في التزامهم بممارسات الأعمال المسؤولة، وهو الأمر الذي يشمل حقوق الإنسان، ويتم دعم معايير حقوق الإنسان هذه من جانب موردي مجموعة زين وشركائها من خلال الامتثال الإجمالي لمدونة قواعد سلوك موردي زين وعملية الفحص التي تتم قبل ضم الموردين الجدد.

ومن أجل ضمان استمرارية فاعلية سياسات زين في حماية حقوق الإنسان، تتواصل المجموعة بشكل متكرر مع الموظفين والموردين والجمهور وأصحاب المصلحة الآخرين الذين قد يتأثرون بهذه السياسات، على سبيل المثال، يمتلك الموظفون عدة قنوات داخلية يمكنهم من خلالها توصيل شكاواهم العمالية، وفي الحالات التي يتأثر فيها الأشخاص سلباً بأنشطة المجموعة، يُنص على العلاجات الفعالة في بيان سياسة الموارد البشرية لمجموعة زين وفي مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين وفي خطة الإدارة البيئية والاجتماعية، وتوضح كل وثيقة قنوات للتواصل يمكن للأشخاص المتأثرين إيصال شكاواهم من خلالها إلى المجموعة.

حددت مجموعة زين أهم قضايا حقوق الإنسان ذات الصلة من خلال تفاعلات رفيعة المستوى داخليا، تحديداً، بين نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة، والرئيس التنفيذي للاستدامة، وكبار المسؤولين التنفيذيين الآخرين بما في ذلك مجلس الإدارة، والرئيس التنفيذي لإدارة المخاطر، والرئيس التنفيذي للموارد البشرية، ورئيس الشؤون القانونية، والرئيس التنفيذي للاتصالات، كما تأخذ المجموعة أيضاً في الاعتبار الرؤى من جانب الجمعيات الصناعية الرائدة ومنصات تحليل البيانات، ومحلي الصناعة والمؤشرات الاقتصادية والاجتماعية والحكومية.

تستفيد مجموعة زين من قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بها للتفاعل مع الجمهور العام في مواضيع تشمل الترويج لأهمية خطوط نجدة للأطفال، وحماية خصوصية البيانات، والاشتمال.

واصلت زين مشاركتها التفاعلية مع المساهمين والمستثمرين الرئيسيين، والتواصل مع المجتمعات المحلية فيما يتعلق باختيار المواقع؛ كما واصلت التزامها بكافة القوانين والأنظمة المتعلقة بالمحافظة على حقوق الناس.



حقوق العمالة



السلامة العامة



حقوق العملاء والخصوصية



سلامة الأطفال على الإنترنت



مشاركة أصحاب المصلحة

السياسات والقيم التالية متاحة للجمهور على موقع المجموعة الإلكتروني:

- ✓ مدونة قواعد السلوك
- ✓ مدونة قواعد سلوك الموردين
- ✓ بيان سياسة حقوق الإنسان

من خلال الإعلانات الداخلية وإشعارات تطبيق موظفي زين، يتم إبلاغ الموظفين بسياسات مجموعة زين المتعلقة بالموارد البشرية، كما تعمل زين أيضاً على تعزيز قنوات اتصال مفتوحة على مستوى المجموعة، لتمكين الموظفين من التعبير عن مخاوفهم وملاحظاتهم ووجهات نظرهم حول سياسات وإجراءات المجموعة، وعلى هذا النحو، تظل سياسات حقوق الإنسان والموارد البشرية وثائق مرنة تستجيب لأولويات الموظفين، ويتم تعديلها تبعاً لذلك.

التأثير على السياسات

تحتفظ زين بقنوات متعددة للموظفين للإبلاغ عن أي انتهاكات لحقوقهم العمالية أو سوء معاملة، وتضمن إبلاغ أي تحديثات على السياسات والإجراءات من خلال قنوات زين الداخلية، وتقوم المجموعة أيضاً بمراقبة أي حوادث تتعلق بالتمييز كما تقوم بتقييم الإجراءات التصحيحية التي ينبغي اتخاذها لمعالجة أي حالات على مستوى عملياتها التشغيلية.

مشاركة أصحاب المصلحة

تعمل زين على التأكد من أن أنشطتها - مثل إنشاء مواقع المحطات - تتوافق مع إرشادات «خطة الإدارة البيئية والاجتماعية»، ويتم تنفيذها من خلال الامتثال لتعليمات الهيئات التنظيمية ذات الصلة، وخلال العام 2022، بدأت مجموعة زين عملية مراجعة لإرشاداتها الخاصة بـ«خطة الإدارة البيئية والاجتماعية» للتأكد من أنها ترصد مخاوف أصحاب المصلحة، وتهدف زين إلى الانتهاء من النسخة المحدثة خلال الربع الأول من العام 2023.

التأثير على السياسات

تحافظ زين على السياسات المنصوص عليها في سياق إرشادات «خطة الإدارة البيئية والاجتماعية» التي تحمي من التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية والإشعاع والتعرضات الضارة المحتملة الأخرى.

مشاركة أصحاب المصلحة

يتم الإبلاغ عن حماية البيانات الشخصية لعملاء زين من خلال تقرير الاستدامة السنوي في قسم «منتجاتنا وخدماتنا» وعلى الموقع الإلكتروني تواصل مجموعة زين التركيز بشكل كبير على خصوصية البيانات وأمن المعلومات في جميع مجالات العمل من أجل ضمان حماية العملاء، وتتعاون المجموعة أيضاً مع اتحاد GSMA حول كيفية تثقيف الفئات المهمشة مثل كبار السن والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ليظلوا آمنين على شبكة الإنترنت.

التأثير على السياسات

تواصل مجموعة زين الالتزام بمبادئ خصوصية GSMA Mobile، وتلتزم بحماية المعلومات الشخصية لعملائها، وتطبق المجموعة إجراءات صارمة لتفادي تسرب و/أو سرقة و/أو ضياع البيانات، كما تهدف مجموعة زين إلى الاستجابة لمثل هذه القضايا بأقصى قدر من الحيلة والاجتهاد، وتلتزم مجموعة زين بالقوانين واللوائح المتعلقة بحماية خصوصية بيانات العملاء، كما تتابع التطورات التي تحدث في هذا المجال.

مشاركة أصحاب المصلحة

أدت جائحة كوفيد-19 إلى زيادة كبيرة في عدد الأطفال على شبكة الإنترنت، وبيان سياسة حقوق الإنسان الخاص بالمجموعة يغطي ويحمي حقوق الأطفال وسلامتهم على شبكة الإنترنت، ففي إطار ركيزة «جيل الشباب»، فإن أحد مجالات التركيز هو سلامة الأطفال على الإنترنت حيث تشمل مؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف المحددة ما يلي:

- تنصيب آليات لحجب مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال في جميع الأسواق التي تعمل فيها زين.
- إطلاق حملات توعية حول التنمر الإلكتروني.
- تسهيل خصائص خطوط مساعدة الأطفال على مستوى الدولة.
- مشاركة تفاعلية مستمرة من جانب أصحاب المصلحة مع المدارس والوكالات الحكومية ووكالات إنفاذ القانون ومنظمات حماية الطفل.

التأثير على السياسات

تحافظ زين على التزامها بمبادئ تحالف GSMA Mobile ضد محتوى الاعتداء الجنسي على الأطفال، ويوجد مزيد من المعلومات حول تقدم زين في تحقيق الأهداف في قسم «أجندة الاستدامة» في الصفحة رقم 113.

13

تقييم الأهمية





تقييم الأهمية

تحديد الأهمية النسبية لمجموعة زين

قامت مجموعة زين بإجراء تقييمها السنوي للأهمية النسبية، بهدف تحديد وترتيب أولويات الموضوعات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وأيضاً بهدف تحديد المخاطر والفرص المهمة للمجموعة ولأصحاب المصلحة. تواصلت زين مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين من أجل فهم مخاوفهم وتلبية احتياجاتهم، وتوضح العملية التالية الخطوات التي تم اتخاذها في سبيل تحديد الموضوعات ذات الأهمية النسبية لمجموعة زين بناءً على معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) للعام 2022.

فهم سياق زين

قامت المجموعة بإلقاء نظرة عامة على أنشطتها وعلاقاتها التجارية وسياق استدامتها ومجموعات أصحاب المصلحة من أجل فهم وتحديد التأثيرات السلبية والإيجابية لممارساتها التجارية بشكل أفضل..

- الأنشطة: إن غرس الأهداف الاستراتيجية المنصوص عليها في استراتيجية Sight4، وعروض الخدمات الرقمية، وقطاع الصناعة، والتركيب الديموغرافية للموظفين،، يسمح للشركة بفهم تأثير أنشطتها على مستوى المجموعة بشكل أفضل.

- علاقات العمل: بناءً على أنشطتها، أقامت زين علاقات مع شركاء أعمال بما ينسجم مع رؤية المجموعة، وعلى امتداد سلسلة القيمة، تمنح مجموعة زين الأولوية لمشاركتها التفاعلية مع الموردين بهدف تخفيف المخاطر وضمان استمرارية الأعمال في جميع المجالات.

- سياق الاستدامة: يؤثر المشهد الإقليمي الخاص بمجموعة زين سلسلة من التحديات الفريدة من بينها: بطالة الشباب، الكوارث المتعلقة بالمناخ، انتهاك حقوق الإنسان، الافتقار إلى الإصلاح التنظيمي في بُنى أمن البيانات، أطر سيادة البيانات، عدم تطابق المهارات، واستبقاء المواهب المحلية.

- مجموعات أصحاب المصلحة: التعامل مع أصحاب المصلحة لدى المجموعة هو أمراً بالغ الأهمية لفهم احتياجاتهم ومخاوفهم وكيف تؤثر زين عليهم على المستوى الاجتماعي والاقتصادي والبيئي من حيث حقوق الإنسان.

تحديد التأثيرات الفعلية والمحتملة

خلال العام 2022، أجرت زين تقييم الأهمية النسبية باستخدام منصة Datamaran، وهي منصة تحليلات برمجية ترصد المخاطر الحالية والناشئة المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، ويتم إجراء هذا التحليل المؤتمت من خلال مقارنة النظراء وتقييم لوائح الحوكمة الاقتصادية والاجتماعية الأوسع، والأخبار عبر الإنترنت ووسائل الإعلام، بالإضافة إلى جمع الأفكار من خلال استبيانات مشاركة أصحاب المصلحة.

أجرت زين تمريناً لرسم خريطة الموضوعات، وهو التمرين الذي يأخذ في الاعتبار الموضوعات الجوهرية السابقة ومعايير GSMA وقائمة صناعة الاتصالات الخاصة بمنصة Datamaran، من أجل ضمان إدراج المخاطر الناشئة في التحليل الخاص بالمجموعة.

تم تجميع قائمة مختصرة تتألف من 27 موضوعاً تستند إلى التقارير السابقة والاتجاهات القادمة، وهي القائمة التي تضمنت:

- قائمة صناعة الاتصالات الخاصة بالتعلم الآلي من Datamaran.
- بيئة الأعمال الكلية.
- المقارنة المعيارية مع اللاعبين البارزين الآخرين في مجال الصناعة وفي المنطقة.
- المدخلات التي تم تجميعها من اجتماعات المراجعة التشغيلية واجتماعات خطة العمل ومن القيادة والإدارة التنفيذية.
- اهتمامات الاستدامة التي أثارها أصحاب المصلحة.
- العوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية.

تؤسس مجموعة زين تقريرها السنوي حول الاستدامة على نتائج تمرين تقييم الأهمية النسبية، وذلك من أجل زيادة فهم القضايا المترتبة على المجموعة وعلى أصحاب المصلحة.

تقييم أهمية التأثيرات



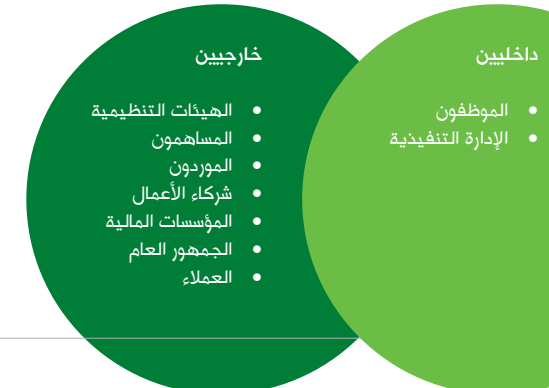
اشتراك أصحاب المصلحة

تُعرّف مجموعة زين أصحاب المصلحة باستخدام التعريف المقدم من جانب المبادرة العالمية للتقارير (GRI):

«أصحاب المصلحة هم الكيانات أو الأفراد الذين يمكن أن يُتوقع تأثرهم بشكل ملموس بأنشطة المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها، الذين يمكن أن يُتوقع أن تؤثر أعمالهم بشكل ملموس على قدرة المنظمة على تنفيذ استراتيجياتها بنجاح وتحقيق أهدافها».

يتباين أصحاب المصلحة في سياق هذه العملية من أولئك الذين يستثمرون بشكل مباشر في المؤسسة - مثل الموظفين والمساهمين والمستثمرين والموردين - وصولاً إلى أولئك الذين يتأثرون بشكل غير مباشر بعمليات الشركة، بما في ذلك المجتمعات المحلية والمجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية، و الفئات الضعيفة.

وبناءً على هذا التعريف، تحدد زين أصحاب المصلحة الرئيسيين لأغراض هذا التقرير على النحو التالي:



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

1. الاستدامة المؤسسية:

التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي: تؤدي حملات التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي في إشراك أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين في مجموعة زين من أجل تبني عقلية استدامة، وتشجع زين جمهورها على تقديم ملاحظاتهم حول القضايا التي يتم إبرازها من خلال أدوات المشاركة في وسائل التواصل الاجتماعي مثل استطلاعات الرأي والمسوحات والموضوعات التي يتم إبرازها في تعليقات المنشورات/ وباستخدام هذا النهج، تقوم الشركة بتقييم التطور السلوكي لأصحاب المصلحة من خلال إجراء دراسات استقصائية سابقة ولحقة بهدف مواصلة تطوير رسائل المجموعة وفهم أولويات ومخاوف أصحاب المصلحة.

2. المتدييات الداخلية:

تم تصميم هذه الأنشطة لإشراك كل من المجموعة والشركات التابعة من أجل قياس الأولويات ومشاركة أفضل الممارسات ومناقشة القضايا المتعلقة بمجالات أعمالهم المحددة، وخلال العام 2022، تم عقد المتدييات التالية الخاصة بالوظائف: المشتريات، تآزر المخاطر، التنوع والإنصاف والاشتغال، الموارد البشرية، التنظيم، التكنولوجيا، الرياضات الإلكترونية، واستدامة الشركات.

3. عملية إشراك أصحاب المصلحة من خلال وحدات المجموعة المختلفة:

تكرس العديد من وحدات زين موارد كبيرة للحفاظ على الحوار المتكرر والشفافية مع أصحاب المصلحة، وذلك من خلال اجتماعات المحللين والمستثمرين والمساهمين، والتواصل المتكرر مع الهيئات التنظيمية، والاجتماعات مع الشركاء، واستطلاع آراء العملاء، وأنشطة المشاركة الأخرى المتعلقة بكل وحدة ذات صلة، وفي فبراير 2022، شاركت زين بمنصة مخصصة في المؤتمر العالمي للجوال (MWC)، وهو الحدث الأكبر والأكثر نفوذاً في النظام الإيكولوجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

استناداً إلى تمرين اختبار خرائط منصة Datamaran ومقاييس الحوكمة الاقتصادية والاجتماعية التابعة لاتحاد GSMA، قامت زين بمراجعة موضوعاتها ذات الأهمية النسبية للتأكد من أنها تتماشى مع أفضل الممارسات الدولية - مثل إرشادات مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) وإرشادات فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD) - وأنه يتم عرضها بطريقة متماسكة، وفي بعض المجالات، جمعت زين بين الموضوعات وفي مجالات أخرى قسمتها إلى مواضيع أكثر تحديداً.

ويعرض الجدول التالي التغييرات التي تم اتخاذها، ويقدم مقارنة سنوية للترتيب التصنيفي بناءً على نتائج منصة Datamaran وإجابات الاستبيان.

الترتيب التصنيفي 2021	الترتيب التصنيفي 2022	موضوعات الأهمية النسبية
2	1	خصوصية العملاء وأمن البيانات
3	2	خدمة العملاء
1	3	صحة وسلامة الموظفين
16	4	تغير المناخ
6	5	التحول الرقمي
8	6	التنوع والإنصاف والاشتغال
4	7	أخلاقيات العمل والحوكمة
	8	إدارة القوى العاملة
	9	الشمول الرقمي
	10	مرونة نموذج الأعمال
*17	11	الاتصالات المتنقلة والصحة
14	12	إدارة سلسلة التوريد
	13	ممارسات العمل
18	14	العبودية الحديثة
5	15	الأداء الاقتصادي
13	16	الامتثال الاجتماعي والاقتصادي
*15	17	إدارة النفايات والمواد الخطرة
	18	السلوك التنافسي
15 & 14	19	الاستهلاك والانتاج المسؤول
	20	إدارة المشهد القانوني والتنظيمي
11	21	رواد الأعمال والمهارات وتطوير المشاريع المتوسطة والصغيرة
	22	المخاطر المادية والجيوسياسية
*10	23	حقوق الأطفال
	24	الأعمال الخيرية والمشاركة المجتمعية
16	25	التأثيرات البيئية
	26	رأس المال الطبيعي
	27	ممارسات البيع ووسم المنتجات



الإفصاح عن الموضوعات الجوهرية

وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، واصلت المجموعة تقييم ومعالجة آثارها عبر سلسلة القيمة، وقامت بتقييم كل موضوع من موضوعاتها من خلال تحديد آثارها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وحقوق الإنسان، ومن خلال هذا المنظور، يمكن للمجموعة تحديد الأولويات واتخاذ نهج شامل عند إجراء أنشطتها التجارية.

يقدم الجدول التالي ملخصاً ونظرة عامة على التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان لأهم 17 موضوعاً للأهمية النسبية، وهي الموضوعات التي ستقوم الشركة بالإبلاغ عنها على مدار التقرير.

موضوعات الأهمية النسبية	نظرة عامة على التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وتأثيرات حقوق الإنسان	فعلي/محتمل	تأثير سلبي/إيجابي
خصوصية العملاء/أمن البيانات	تُمكن المجتمعات من تحسين ممارسات معالجة البيانات لبناء مسارات رقمية قوية من خلال تعزيز آليات خصوصية بيانات زين وفقاً لأفضل الممارسات والالتزام بالقوانين واللوائح في كل دولة، ويسمح هذا لأصحاب المصلحة بتجنب التعرض لرسوم الحسابات غير الملائمة أو اقتحام الخصوصية أو سرقة الهوية.	فعلي	إيجابي
خدمة العملاء	من خلال توفير منتجات وخدمات عالية الجودة وشاملة، يمكن للشركة تمكين عملائها والارتقاء بهم، ومن خلال ضمان وصول عملاء زين إلى الاتصال، فإنه يسمح بتقليل عدم تناسق المعلومات، وزيادة النشاط الاقتصادي، ويسمح بزيادة الكفاءة، وتواصل المجموعة تتبع "صافي نتائج المروج" (NPS) والتأكد من فتح قنوات الاتصال عبر نطاق تواجدنا للمشاركة والاستجابة لاحتياجات عملائنا.	فعلي	إيجابي
صحة وسلامة الموظفين	يمكن أن يؤدي الاخفاق في ضمان بيئة عمل صحية وآمنة للموظفين إلى وفيات وإصابات خطيرة وأمراض، وقد يؤدي التأثير على جودة حياة الموظفين أيضاً إلى الإضرار بإنتاجية المجموعة وبشؤونها المالية وبسمعتها.	فعلي	سلبي
تغير المناخ	واصلت زين إعطاء الأولوية لصحة الموظفين وسلامتهم ورفاهيتهم من منظور جسدي وعقلي من خلال تقييم المخاطر المحتملة ومعالجة أي إصابات أو وفيات أو أمراض مرتبطة بالعمل، وتشمل الأنشطة التي يتم اتخاذها تمكين الموظفين من العمل عن بُعد وتقديم باقات تأمين عادلة بالإضافة إلى البرامج المختلفة ضمن مسار مبادرة «Be Well» الخاصة بمجموعة زين .	فعلي ومحتمل	سلبي/إيجابي



موضوعات الأهمية النسبية	نظرة عامة على التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وتأثيرات حقوق الإنسان	فعلي/محتمل	تأثير سلبي/إيجابي
الاتصالات المتنقلة والصحة	وفقاً لاتحاد GSMA، لم يتم رصد أي مخاطر صحية فيما يتعلق بالتعرض لإشارات الراديو منخفضة المستوى المستخدمة في صناعة الاتصالات المتنقلة، وتعمل زين على ضمان أنها تتبع الإرشادات الرسمية وتحافظ على السياسات والممارسات المحددة في خطة الإدارة البيئية والاجتماعية لحماية مجتمعاتها من التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية.	فعلي	سلبي
إدارة سلسلة التوريد	ثبت أن المجتمعات ذات أنظمة إدارة سلسلة التوريد عالية التطور لها تأثير كبير على جميع جوانب تلك المجتمعات، ويعتمد العديد من أصحاب المصلحة على سلسلة التوريد لأنها توفر فرص عمل واسعة بحيث يتمكن البعض بعد ذلك من الوصول إلى الرعاية الصحية، مع ذلك، فإن مخاطر انتهاكات حقوق الإنسان التي تشمل حقوق العمال وعمالة الأطفال والفساد ومخاوف الصحة والسلامة هي أكثر بروزاً عبر سلاسل التوريد، وتواصل زين توسيع وتطوير نطاق ألياتها وعملياتها في جميع الأسواق لمعالجة تأثيرات حقوق الإنسان عبر سلسلة القيمة بأكملها.	فعلي	سلبي
ممارسات العمل	هناك العديد من التداعيات الاقتصادية لدعم قوانين العمل المحلية والدولية، ومن خلال الالتزام بهذه الممارسات، يمكن للمجموعة التأثير على ممارسات التوظيف ليس فقط لقوتها العاملة ولكن أيضاً عبر سلسلة التوريد الخاصة بها، وهذا بدوره يقلل من خطر حدوث أي تجاوزات أو تمييز.	فعلي	سلبي/إيجابي
العبودية الحديثة	زادت العبودية الحديثة - بما في ذلك العمل القسري - بشكل كبير في السنوات الأخيرة، حيث توجد معظم حالات العمل القسري في القطاع الخاص، وكان العمال المهاجرون هم الأكثر ضعفاً، ويساعد تحسين وإنفاذ القوانين واللوائح وعمليات التفتيش على التقدم نحو التصدي للعبودية الحديثة، وإذ تعمل زين في سبعة أسواق، ولديها حجم أعمال كبير مع الموردين، فإنها تهدف إلى توسيع نفوذها ودعم قيمها الاجتماعية والبيئية عبر سلسلة التوريد الخاصة بها.	محتمل	سلبي/إيجابي
الأداء الاقتصادي	تحقيق أهداف وغايات الشركة الاقتصادية يتيح لها تكوين الثروة وتوزيعها على أصحاب المصلحة، وعلى الرغم من القيمة الاقتصادية المتولدة، تحدد زين مجالات الاستثمار الرئيسية مثل البنية التحتية والأصول وقوتها العاملة.	فعلي	إيجابي

موضوعات الأهمية النسبية	نظرة عامة على التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وتأثيرات حقوق الإنسان	فعلي/محتمل	تأثير سلبي/إيجابي
التحول الرقمي	للتحول الرقمي تأثيرات عميقة على العالم مما يؤثر على جميع الصناعات، وتهدف استراتيجية sight 4 الخاصة بمجموعة زين إلى تعزيز النظام البيئي الرقمي من خلال خدماتها الأساسية، وأيضاً إلى تطوير الصناعات الأخرى، في إطار التحول الرقمي وذرعاها الاستثماري الذي يعالج مجالات مثل: التكنولوجيا المالية، التعليم الإلكتروني، الصحة الإلكترونية، والرياضات الإلكترونية .	فعلي	إيجابي
التنوع والإنصاف والاشتمال	تواصل زين بشكل استباقي تعزيز التنوع والإنصاف والاشتمال من أجل تعزيز الاستقرار الاجتماعي، وزيادة التنمية الاقتصادية، والوصول إلى مجموعة أكبر من الموظفين المحتملين، إن تأسيس كفاءات التنوع والاشتمال، وإطلاق مبادرات إستراتيجية على مستوى المجموعة، وخلق وعي أكبر هي أمور تسمح لمجموعة زين بتعزيز ثقافة متنوعة وشاملة.	فعلي	إيجابي
أخلاقيات العمل والحوكمة	تؤكد المجموعة على أهمية تعزيز نزاهتها بين جميع أصحاب المصلحة من أجل بناء الثقة، ومن خلال تطوير علاقة قوية، يمكن لمجموعة زين معالجة مخاوف أصحاب المصلحة بطريقة فعالة ودقيقة، فوجود نموذج حوكمة مُعد جيداً يوفر للإدارة القدرة على الإشراف على تأثيرات المؤسسة ومعالجتها.	محتمل	إيجابي
إدارة القوى العاملة	مع ما يقارب 7,100 موظف في سبعة أسواق، يمكن أن تؤثر زين بشكل إيجابي على قوتها العاملة من خلال سياساتها، وممارساتها، والتوظيف، والاحتفاظ بالقوة العاملة، وتطوير المهارات.	فعلي	إيجابي
الشمول الرقمي	يؤدي سد الفجوة الرقمية وضمان عدم تخلف أحد عن الركب إلى العديد من الفوائد الاجتماعية والاقتصادية، وتكشف المجموعة احتياجات الفئات المستبعدة والمهمشة لتوفير الفرص الشاملة حسب التصميم، وتستهدف زين مختلف الشرائح التي تشمل الأطفال والشباب وكبار السن والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وتضع الأهداف وفقاً لذلك.	فعلي	إيجابي
مرونة نموذج الأعمال	تواصل زين ترسيخ استمرارية الأعمال في سياسات وممارسات وعمليات إدارة المخاطر، وقد سلطت جائحة كوفيد-19 الضوء على الحاجة إلى ضمان المرونة لأنها تؤدي إلى نتائج تجارية ومجتمعية أفضل، وتستمر الأزمات الخارجية الأخرى - مثل الكوارث الطبيعية أو الإنسانية، بالإضافة إلى عدم الاستقرار الجيوسياسي - في التأكيد على الحاجة إلى تضمين آليات مرونة الأعمال بشكل منهجي في ممارسات المجموعة.	فعلي	إيجابي



موضوعات الأهمية النسبية	نظرة عامة على التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وتأثيرات حقوق الإنسان	فعلي/محتمل	تأثير سلبي/إيجابي
الامتثال الاجتماعي والاقتصادي	يُظهر الامتثال للقوانين واللوائح قدرة المجموعة على إدارة معايير أداء معينة والتوافق معها، ومن خلال ضمان امتثال الشركة لجميع القوانين واللوائح الاجتماعية والاقتصادية ذات الصلة، فإنها تحمي المجتمعات التي تعمل فيها.	فعلي	إيجابي
حقوق الأطفال	لا تزال سلامة الأطفال على الإنترنت مجالاً مهماً حيث يمكن أن تنشأ مجموعة متنوعة من المخاطر من الإدمان على الإنترنت، والوصول إلى مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال، والتنمر عبر الإنترنت، وعمليات الاحتيال واسعة النطاق عبر الإنترنت وغيرها من التهديدات، ويسمح نهج زين لنشر الوعي والمشاركة مع أصحاب المصلحة لتعزيز آليات حماية الطفل - مثل خطوط مساعدة الأطفال - بمعالجة التأثيرات السلبية للاتصال، ومع الاستخدام المراقب، يمكن للأطفال جني فوائد الوصول إلى الإنترنت من خلال خدمات التعليم الإلكتروني والتعليم الترفيهي.	فعلي	سلبي/إيجابي



14

السياق التنظيمي لمجموعة زين



السياق التنظيمي لمجموعة زين

تسلط الجداول التالية الضوء على بعض التحديات التنظيمية التي تواجهها كل عملية من عمليات زين وكيف تتعامل معها الشركة.

زين البحرين

التحديات	استجابة زين
تخلفات العملاء عن السداد بما يؤدي إلى ديون معدومة: نمطياً، يوفر المشغلون للعملاء أجهزة هواتف بالتقسيط، لكن بعض العملاء يتخلفون عن سداد الأقساط ويقومون بإعادة بيع الأجهزة في السوق المحلية، بما يؤدي إلى ديون معدومة بالنسبة للمشغلين.	من خلال التعاون مع هيئة تنظيم الاتصالات في البحرين، قام جميع المشغلين بتطبيق حل IMEI للحظر، وهو الحل الذي من شأنه أن يمنع الأجهزة ذات الصلة من النفاذ إلى الشبكات، كما أطلق المشغلون حملة تهدف إلى توعية العملاء عند شراء أجهزة مستعملة بأن يفحصوا حالة الجهاز من خلال رمز IMEI.
التدخل عبر الحدود: المشغلون الذين يستخدمون الطيف الترددي 2.6 غيغاهرتز و3.5 غيغاهرتز وصلوا لمواجهة مشكلة التدخل عبر الحدود من الدول المجاورة	أجرت زين قياسات تفصيلية وتواصلت مع هيئة تنظيم الاتصالات وقدمت الدليل على حدوث التدخل عبر الحدود، والهيئة أصبح لديها الآن معلومات لتتواصل مع المنظمين الوطنيين الآخرين.
الالتزامات التنظيمية الجديدة: أدخلت هيئة تنظيم الاتصالات تعديلات على تنظيم حماية المستهلك وعلى تنظيم الفوترة والقياس، وهي التعديلات التي توسع الالتزامات على الإعلانات وعقود الخدمة والفوترة، مع تكاليف إضافية على مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة.	تعاونت شركة زين وشركات تشغيل شبكات الاتصالات المتنقلة الأخرى مع الجهات التنظيمية ووصلت إلى حل وسط، وذلك من خلال توفير تعهدات من جانب المشغلين تعالج النقطة الرئيسية التي أثارها الجهات التنظيمية، وتمت مشاركة مشروع التعهد من جانب الجهات التنظيمية، وتجرى مناقشته مع مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة.

زين العراق

التحديات	استجابة زين
اختناق شبكة الجبل الرابع وجودة الخدمة: في أعقاب إطلاق شبكة الجيل الرابع، أدى تزايد استخدام البيانات إلى الاختناق والتسبب في خلق تحديات لجودة الخدمة.	شراء طيف ترددي جديد في نطاق 2100 ميغاهرتز من أجل تعزيز جودة الخدمة والسعة.
راوترات الجيل الرابع: حظر طرح راوترات الجيل الرابع من أجل تعزيز التجربة المنزلية للعملاء.	تفاعلنا مع الهيئة، ومع مجلس استئناف لجنة الاتصالات والإعلام، وأدى ذلك بالتالي إلى الموافقة على طرح الراوترات.
خلق ساحة منافسة عادلة: مشهد تنظيمي غير منصف، حيث تم منح أحد المشغلين رخص جيل ثاني وثالث ورابع على الرغم من عدم دفعه رسوم تجديد التراخيص أو رسوم التراخيص الجديدة.	قمنا بالتواصل مع أصحاب المصلحة الحكوميين - لجنة الاتصالات والإعلام ومكتب رئيس الوزراء - بما أدى إلى اتخاذ إجراءات من جانب اللجنة لخلق ساحة منافسة عادلة، مع لك، ينبغي اتخاذ مزيد من الإجراءات الحاسمة.
ملكية مواقع «صندوق الخدمة الشاملة»: مواقع «صندوق الخدمة الشاملة» (USF) التي أنشأها المشغلون باستخدام أموال زودتها لجنة الاتصالات والإعلام كانت تعتبر في البداية مملوكة للجنة.	من خلال التواصل المستمر مع لجنة الاتصالات والإعلام وتقديم معلومات معيارية من دول أخرى، استطاعت زين إقناع السلطات بأن المشغلين ينبغي أن يملكوا تلك المواقع.
إطلاق المشغل الرقمي: طلبت زين موافقة تنظيمية لإطلاق علامة تجارية فرعية (Oodi) لتعزيز مدى وصول العملاء، وتوفير تجربة أغنى، ودعم الشمول الرقمي، ومبدئياً، اعتبرت لجنة الاتصالات والإعلام هذا كمشغل شبكة افتراضية متنقلة (MVNO) مستقل ورفضت.	من خلال التنسيق مع لجنة الاتصالات والإعلام، وفرت زين مقاييس معيارية لإظهار أن المنصة لم تكن مشغل شبكة محمول افتراضية (MVNO) وتمكنت من إطلاق Oodi بنجاح باعتبارها علامتها التجارية الفرعية، كأول "مشغل رقمي في العراق".

زين الكويت

التحديات	استجابة زين
التدخل عبر الحدود: المشغلون الذين يستخدمون الطيف الترددي 2.6 غيغاهرتز و3.5 غيغاهرتز وصلوا لمواجهة مشكلة التدخل عبر الحدود من الدول المجاورة (إيران وقطر وغيرهما)	أجرت زين قياسات تفصيلية وتواصلت مع الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات وقدمت الدليل على حدوث التدخل عبر الحدود، والهيئة أصبح لديها الآن معلومات لتتواصل مع المنظمين الوطنيين الآخرين.
خدمات شركات الأعمال: انسجاماً مع استراتيجيتها 4Sight، تواصل زين توسيع نطاق بصمتها في مجال خدمات شركات الأعمال والحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء، وتطلب زين جميع الرخص/التوثيقات للقيام بذلك.	نسقنا مع الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات للحصول على رخصة حوسبة سحابية، وهي الرخصة التي تسمح للشركة بأن تصبح ممثلة لإطار عمل الحوسبة السحابية الخاص بالهيئة.

زين الأردن



التحديات	استجابة زين
التراخيص: واجه المشغلون تحديات في كون بعض الرخص محددة بتكنولوجيا معينة، ونزاعات مع الهيئة التنظيمية حول حصة الإيرادات المطبقة، وعدم اليقين بخصوص طرح شبكات الجيل الخامس.	تفاوضت زين ومشغلو الشبكات بنجاح مع الهيئة التنظيمية (لجنة تنظيم الاتصالات) وتم التوصل إلى تسوية تجعل كل التراخيص في الأردن محايدة تكنولوجياً، وتم تمديد الرخص لمدة 10 سنوات، وتم حل نزاعات حصص الإيرادات، وتم منح رخص جيل خامس لمدة 25 سنة.
توثيق الهوية الرقمية: يواجه المشغلون تحديات في ما يتعلق بالتوثيق الرقمي، وهو ما يحد من النمو في الخدمات الرقمية.	تمكنت زين ومشغلو الشبكات من التعاون مع لجنة تنظيم الاتصالات والشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاص (JoPACC) من أجل العمل على خطة لنشر منصة إلكترونية وطنية للتوثيق والتعرف على العملاء، وهي المنصة التي سيتم استخدامها من جانب شركات الاتصالات ومزودي خدمات الدفع والبنوك.

زين جنوب السودان

التحديات	استجابة زين
اختناق شبكة الجيل الرابع: تزايد قاعدة المشتركين في أعقاب إطلاق شبكة الجيل الرابع أدى إلى تزايد استهلاك البيانات،	تعاونت زين مع الهيئة الوطنية لتنظيم الاتصالات ونجحت في تأمين طيف إضافي في نطاق 1800 ميغاهرتز من أجل تعزيز جودة الخدمة.
تخفيض قيمة العملة: انخفاض قيمة العملة المحلية في مقابل العملات الأجنبية أثر على إيرادات زين مع مرور الوقت.	نسقنا مع الهيئة الوطنية لتنظيم الاتصالات من أجل تأمين موافقات لزيادة الأسعار عدة مرات على مدار العام، لكن مع منح الاعتبار لكون الأسعار مناسبة للعملاء.
اشتراط تسجيل العملاء: فرضت الهيئة الوطنية لتنظيم الاتصالات شرط تسجيل العملاء من أجل كبح الاحتيال ولاعتمادات تتعلق بالأمن القومي، لكن هذا الشرط يمكن أن يؤثر على قاعدة عملاء زين.	اتخذت زين خطوات لتحديد بطاقات SIM غير المسجلة، وشكلت فريقاً للمكالمات الصادرة، وأصدرت تعليمات للبائعين بضرورة تسجيل جميع بطاقات SIM الجديدة، وأطلقت حملات توعية.

زين السودان



التحديات	استجابة زين
تخفيض قيمة العملة: انخفاض قيمة العملة المحلية في مقابل العملات الأجنبية أثر على إيرادات زين مع مرور الوقت.	نسقنا مع جهاز تنظيم الاتصالات والبريد من أجل تأمين موافقات لزيادة الأسعار عدة مرات على مدار العام، لكن مع منح الاعتبار لكون الأسعار مناسبة للعملاء.
الاتصال الدولي: الاستهلاك المتزايد للبيانات يجعل من الضروري زيادة اتصالات البيانات دولياً.	نسقنا مع جهاز تنظيم الاتصالات والبريد من أجل تأمين موافقات لإنزال كابلات بحرية دولية (Africa1) وبناء محطة إنزال كابلات.
مزداد الطيف الترددي: ظل محدودية الطيف الترددي في السوق، أطلق جهاز تنظيم الاتصالات والبريد مزاداً لإطلاق الأطياف 800 ميغاهرتز و1800 ميغاهرتز و2100 ميغاهرتز، لكن بأسعار حجز مرتفعة.	قامت زين ومشغلو شبكات الاتصالات بالضغط لدى جهاز تنظيم الاتصالات والبريد من أجل استحداث خطة سداد على مدار عدة أعوام للطيف الترددي، حيث أن القلق العام كان يتمثل في أن ارتفاع تكاليف الطيف الترددي سيعني تمييز أسعار أعلى إلى العملاء.

زين السعودية

التحديات	استجابة زين
التداخل عبر الحدود: المشغلون الذين يستخدمون الطيف الترددي 2.6 غيغاهرتز و3.5 غيغاهرتز واصلوا مواجهة مشكلة التداخل عبر الحدود من الدول المجاورة.	أجرت زين قياسات تفصيلية وتواصلت مع هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية وقدمت الدليل على حدوث التداخل عبر الحدود، والهيئة أصبح لديها الآن معلومات لتتواصل مع المنظمين الوطنيين الآخرين.
الاتصال الدولي: الاستهلاك المتزايد للبيانات يجعل من الضروري زيادة اتصالات البيانات دولياً.	نسقت الشركة مع هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية من أجل تأمين موافقة مبدئية على الكابل البحري PEACE في السعودية.



15

مشاركة أصحاب
المصلحة



مشاركة أصحاب المصلحة

تحتفظ مجموعة زين بعملية اتصال استباقية ومتسقة وشفافة مع أصحاب المصلحة، يوضح هذا القسم كيفية تعامل المجموعة مع مجموعات أصحاب المصلحة المعنيين، وأولوياتهم، وكيفية التعامل مع مخاوفهم.

تعمل زين مع مختلف أصحاب المصلحة - بما في ذلك العملاء، المساهمين، المستثمرين، الموظفين، المؤسسات العامة والمجتمعية، شركاء الأعمال والحكومات، والجهات التنظيمية - من خلال قنوات اتصال مختلفة مثل: وسائل التواصل الاجتماعي، الاجتماعات، الموقع الإلكتروني، البيانات الصحفية، وتطبيق زين.



أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا	وتيرة المشاركة
عملاؤنا: 52.4 مليون عميل	خدمة يمكن الاعتماد عليها ويسهل الوصول إليها	استثمرنا في جودة الشبكات والتغطية، واستثمرنا بشكل مستمر في الشبكات لتوفير تغطية وجودة الشبكة الأحدث والأكثر موثوقية.	باستمرار
		قمنا بتقييم أداء الشبكات من خلال المراجعات الشهرية والفصلية عبر الشركات التابعة.	شهرياً وربع سنوياً
	خدمة ابتكارية	قمنا بتزويد العملاء بإمكانية الوصول إلى أحدث التقنيات	باستمرار
		واصلنا توسيع شبكات الجيل الخامس في الكويت والسعودية والبحرين، والجيل الرابع في جنوب السودان لمعالجة فجوة خدمات البيانات.	باستمرار
	خدمة ميسورة التكلفة	قمنا بتنويع واستكشاف منتجات وخدمات إضافية في مجال أعمالنا.	يوميّاً
		أطلقنا منتجات وخدمات مصممة خصيصاً. تغطي قطاعات مختلفة من القيمة وتلبي احتياجات الاتصال للعملاء لكل من الصوت والبيانات	يوميّاً

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا	وتيرة المشاركة
عملاؤنا: 52.4 مليون عميل	خدمات مخصصة حسب الطلب – ويشمل ذلك المنتجات والخدمات التي تناسب مختلف الاحتياجات والأنماط	نحافظ على المشاركة المستمرة مع العملاء لضمان فهم دقيق لاحتياجاتهم. وهي تتضمن عمليات المشاركة وإجراء أبحاث عن العملاء وجمع الملاحظات داخل منافذ البيع بالتجزئة ومراكز الاتصال.	يومياً
			يومياً
			متوفرة حالياً في البحرين والأردن والكويت، ويتم إجراء تقييم للشركات المتبقية.
			سنوياً
سهوة ووضوح شفافية في الفوترة	قدمنا الدعم من خلال مراكز الاتصال والقنوات الأخرى التي يمكن الوصول إليها.	رزين هي أحد الموقعين على مبادئ اتحاد GSMA لقيادة الإدماج الرقمي لذوي الاحتياجات الخاصة	ربع سنوياً
			يومياً
			في جميع الشركات/الشركات التابعة التشغيلية
			حاليا في شركة زين البحرين
البقاء على دراية وأطلاع بالعروض الترويجية والمعلومات ذات الصلة	نقوم بتوفير معلومات محدثة عبر قنوات زين.	فواتير العملاء واستخدام البيانات متاحة بسهولة للعملاء من خلال قنواتنا الرقمية ومراكز الاتصال.	يومياً
			يومياً
			يومياً
			يومياً

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا	وتيرة المشاركة
عملاؤنا: 52.4 مليون عميل	خدمة يمكن الوصول إليها	قمنا بتزويد عملائنا باتصال أساسي وخدمات ذات قيمة مضافة بأسعار معقولة وميسورة	يومياً
			يومياً
			متوفرة حالياً في البحرين والأردن والكويت، ويتم إجراء تقييم للشركات المتبقية.
			سنوياً
البقاء على دراية وأطلاع بالعروض الترويجية والمعلومات ذات الصلة	نقوم بتوفير معلومات محدثة عبر قنوات زين.	فواتير العملاء واستخدام البيانات متاحة بسهولة للعملاء من خلال قنواتنا الرقمية ومراكز الاتصال.	ربع سنوياً
			يومياً
			يومياً
			يومياً

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا	وتيرة المشاركة
عملاؤنا: 52.4 مليون عميل	رعاية عملاء عالية الجودة	واصلنا معالجة التحولات في احتياجات العملاء وسلوكهم.	باستمرار
		احتفظنا بقنوات مختلفة لإبقاء العملاء على اطلاع، ولتلقى الملاحظات، وقياس الأداء من خلال استطلاعات رضا العملاء، واستطلاعات تجربة المتاجر، ومراكز الاتصال، وتتبع العلامات التجارية	باستمرار
		قمنا بتتبع «نتائج المروج الصافي» - وهي الدرجة التي يوصي بها العملاء للآخرين بخدماتنا - على مستوى الشركات التابعة.	أسبوعياً
		واصلنا توفير قناة رقمية تفاعلية تسمى zBot، وهي قناة ذكية لخدمة العملاء تستخدم تقنية الذكاء الاصطناعي للاستجابة لاحتياجات العملاء.	دائماً
المساهمون والمستثمرون: أكبر المساهمين: الهيئة العامة للاستثمار بنسبة 24.57%. عمانتل: 21.90% شركة الشرق القابضة: 5.05% الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية 5.00%	عوائد عالية على الاستثمار	واصلنا تحقيق الربحية.	أسبوعياً
		نجحنا في تنمية قاعدة العملاء.	أسبوعياً
		حافظنا على قيمة المساهمين.	أسبوعياً
		حافظنا على الوصول إلى التميز.	أسبوعياً
توفير فهم عادل وشفاف لاستراتيجية وأعمال المجموعة للمستثمرين والمحتملين والفعليين	توفرنا تحديثات من خلال إدارة علاقات المستثمرين.	أصدرنا تقارير دورية (على سبيل المثال: البيانات المالية المدققة، والبيانات الصحفية حول الأرباح، والعروض التقديمية للمستثمرين، وتقارير مكالمات المحللين، إلخ).	ربع سنوياً
		أجرينا اجتماعات مع المحللين حول النتائج المالية.	ربع سنوياً

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا	وتيرة المشاركة
عملاؤنا: 52.4 مليون عميل	أمن المعلومات وحماية البيانات	تطبق زين معيار ISO/IEC 27001، لتضمين لضوابط الأمانة والفنية والتشغيلية والإدارية والمادية لحماية أي معلومات من الوصول أو الإفصاح غير المصرح به.	تتم مراجعة سياسات أمن المعلومات سنوياً
		تعمل زين على تطوير «سياسة خصوصية البيانات» الخاصة بها لتقديم إرشادات للعمليات المتعلقة بجمع معلومات التعريف الشخصية ومعالجتها واستخدامها وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها.	يتم حالياً وضع سياسة خصوصية البيانات لتتماشى مع اللوائح الجديدة في الدول التي نعمل بها
		التأكد من أن شبكات زين تحظر جميع مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال.	نعمل في اتجاه الحصول على آليات حظر إضافية لمواد الاعتداء الجنسي على الأطفال على مستوى المجموعة، وفقاً لكل دولة ولأفضل الممارسات الدولية، ودخلنا في اتفاقية على مستوى المجموعة مع المركز الكندي لحماية الطفل لدمج مشروع Arachnid الخاص بمجموعة زين في شبكات المركز الكندي.
		يتم حظر جميع محتويات مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال في البحرين، الكويت، الأردن، والسودان.	
تسوية سريعة وفعالة للشكاوى	نقوم بتشغيل مراكز اتصال وقنوات الاتصال ذات الصلة بها، بما في ذلك الفروع ومراكز الاتصال وقنوات التواصل الاجتماعي حيث يتم تحويل الشكاوى إلى قسم التسوية.	باستمرار	باستمرار

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا	وتيرة المشاركة
موظفونا: 7,090 موظفاً يعملون بدوام كامل	امتلاك قنوات مشاركة متعددة داخل المؤسسة	منندبات وظيفية سياسة الباب المفتوح مع الإدارة العليا	ربع سنوياً يومياً
	الأمن والرضا الوظيفي	أشركنا الموظفين، واحتفظنا بقنوات اتصال مفتوحة، ووضعنا خطط عمل بناءً على ملاحظات الموظفين.	التواصل مع الموظفين عبر القنوات المختلفة، بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي والتواصل الداخلي
		عملنا على ضمان الأمن الوظيفي والاستمرارية.	التزمنا المجموعة بفترات الحجر الصحي بدون أي خصم في كشوف المرتبات.
	امتيازات الموظفين	عرضنا باقات مزايا تنافسية تضاهي السوق المحلي.	غير متاح
فرص النمو والتطوير، وتطوير المهارات		عرضنا خدمات ترفيهية وباقات للموظفين بسعر مخفض.	نصف سنوياً
	فرص النمو والتطوير، وتطوير المهارات	طورنا برنامج تدريب وتطوير شامل يوفر للموظفين فرصاً للتطوير.	توفير برامج تدريبية عند الطلب، بالإضافة إلى مشاركة فرص التدريب بشكل دوري للموظفين في المجالات ذات الصلة
		وضعنا خطط لإدارة التعاقب الوظيفي ووضعنا أدلة للموظفين لتسهيل النمو الوظيفي.	نصف سنوياً
		واصلنا دفع مبادرات منصة ZAINIAC، وهي منصة إلكترونية داخلية للموظفين لمشاركة الأفكار المبتكرة وإنشاء حلول لتحفيز الإبداع داخل المجموعة.	سنوياً. تتوفر التفاصيل في قسم «أجندة الاستدامة» من هذا التقرير في الصفحة 97

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا	وتيرة المشاركة	
المساهمون والمستثمرون: أكبر المساهمين: الهيئة العامة للاستثمار بنسبة 24.57%. عمانتل: 21.90% شركة الشرق القابضة: 5.05% الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية 5.00%	توفير فهم عادل وشفاف لاستراتيجية وأعمال المجموعة للمستثمرين المحتملين والفاعلين	عقدنا اجتماع الجمعية العمومية السنوي، وعقدنا اجتماعات افتراضية فردية مع مستثمرين حاليين ومحتملين. الإفصاح عن الأداء المالي للشركة.	سنوياً ربع سنوياً	
		وفرنا إفصاحات سوقية.	تقدم زين إفصاحات السوق وفقاً لقوانين ولوائح هيئة أسواق المال، وحسب الاقتضاء.	
	التميز الإداري	قمنا بزيادة الشفافية والكفاءة.	ربع سنوياً	
	تشجيع مزيد من المستثمرين المهتمين بأسهم المجموعة من أجل زيادة عدد المشترين والبائعين، وبالتالي زيادة سيولة الأسهم في السوق، وذلك من أجل تحسين الأداء النسبي للأسهم	قمنا بضمان الوصول إلى المستوى الرفيع من المناصب الإدارية.	شهرياً	
	تشجيع مزيد من المستثمرين المهتمين بأسهم المجموعة من أجل زيادة عدد المشترين والبائعين، وبالتالي زيادة سيولة الأسهم في السوق، وذلك من أجل تحسين الأداء النسبي للأسهم	قمنا بنشر تحديثات المجموعة من خلال قنوات علاقات المستثمرين الخاصة بنا أصدرنا تقارير دورية (على سبيل المثال: البيانات المالية المدققة، والبيانات الصحفية للأرباح، والعروض التقديمية للمستثمرين، وتقارير مكالمات المحللين، إلخ).	أسبوعياً ربع سنوياً	
		أجرينا مكالمات جماعية حول الأرباح	ربع سنوياً	
	تزويد المستثمرين وأصحاب المصلحة الآخرين بتمثيل واضح وأمين ودقيق لأداء المجموعة في الماضي فضلاً عن تطلعاتها المستقبلية	حضرنا مؤتمرات واجتماعات فردية لتعزيز العلاقات مع المساهمين الحاليين والمحتملين	ربع سنوياً	
		استهدفنا مستثمرين محتملين قد يكونون مهتمين بالمنطقة وبالقطاع	ربع سنوياً	

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا	وتيرة المشاركة
موظفونا: 7,090 موظفاً يعملون بدوام كامل	موظفونا: 7,090 موظفاً يعملون بدوام كامل	وفرنا تغطية تأمينية لجميع الموظفين	باستمرار
	الصحة الذهنية والرفاهية	زودنا الموظفين بالموارد اللازمة للصحة الذهنية، وصول غير محدود إلى تطبيق «تهون» على مدار العام.	
		وفرنا جلسات علاجية سرية للموظفين بالتعاون مع المركز الكويتي للاستشارات.	يحق لكل موظف ما يصل إلى أربع جلسات.
		قدمنا ورش عمل حول الصحة الذهنية في مكان العمل.	ربع سنوياً
الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية: الأحياء المجاورة لمحطاتنا ووسائل الإعلام والمنظمات غير الحكومية ومجموعات المناصرة والجمعيات الخيرية والجمعيات والمؤسسات والمدارس والجامعات والمؤسسات الطبية.	أقل قدر من التلوث البصري والسمعي	نشر مولدات ديزل فائقة الصمت في المناطق الحضرية.	عملية مستمرة
		قمنا بتركيب حلول صديقة للبيئة للمحطات، حيثما أمكن ذلك.	عملية مستمرة
		قمنا بتقليل استخدام المسلحة إلى الحد الأدنى من خلال نشر الخزانات الخارجية حيثما كان ذلك ممكناً.	عملية مستمرة
	الالتزام بالحفاظ على معايير الصحة والسلامة	دعمنا إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية والبيئية (ESMP) التي تتضمن أحكاماً تتعلق بالصحة والسلامة.	باستمرار
		أجرينا تقييماً للمجال الكهرومغناطيسي (EMF) كجزء من إجراءات السلامة الخاصة بالعمليات الراديوية.	باستمرار
		امتثلنا لنطاقات تردد المحطات الرئيسية للهئة/ وزارة الصحة.	باستمرار

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا	وتيرة المشاركة
موظفونا: 7,090 موظفاً يعملون بدوام كامل	فرص النمو والتطور، وتطوير المهارات	واصلنا مبادرة WEABLE GROW، وهي عبارة عن برنامج تطوير مدته شهرين يقدمه موظفو زين لذوي الاحتياجات الخاصة لزيادة الوعي وتوسيع معرفتهم بإدماج الاحتياجات الخاصة مع عملائنا وموظفينا.	سنوياً
	رواتب تنافسية	أجرينا تمارين مرجعية واستطلاعات حول الرواتب لمؤسسات إقليمية ودولية مماثلة ونفذنا جدول للرواتب.	نصف سنوياً
	العمل لدى مؤسسة تناسب قيمهم	وفرنا الوصول إلى سياسة الموارد البشرية الداخلية، وهي السياسة المتاحة لجميع الموظفين.	باستمرار
		نفذنا قنوات مشاركة متعددة.	باستمرار
الوصول إلى المؤتمرات الدولية وفرص التواصل		عقدنا ورش عمل وندوات عبر الإنترنت تناولت الاستدامة والتنوع بين الجنسين وإدماج الاحتياجات الخاصة والصحة العقلية والرفاهية.	ربع سنوياً
		قمنا بتمكين الموظفين من المشاركة في مؤتمرات ومنتديات.	يتم تشجيع الموظفين على تطوير مهاراتهم وتعزيزها باستمرار.
	الصحة وحماية السلامة	الاستمرار في تطبيق سياسة خاصة لصحة وسلامة الموظفين والعمال المؤقتين.	باستمرار
		أجرينا تدريبات على مكافحة الحرائق والطوارئ، انتخبنا موظفين اثنين في كل طابق ليتم تدريبهما كقائدي إطفاء في حالات الطوارئ.	إجراء تدريبات على الحريق والطوارئ بشكل سنوي حسب السياسة بعد الحصول على موافقة إدارة الدفاع المدني، بالإضافة إلى ذلك، تقوم فرق المخاطر بفحص أبواب حالات الطوارئ شهرياً للتأكد من عدم وجود عوائق في الممرات.

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا	وتيرة المشاركة
الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية: التعليم والصحة والنمو الاقتصادي، وتخفيف التأثيرات الاجتماعية مثل: بطالة الشباب والنزوح البشري والجهوزية للعمل.	تلبية احتياجات الأولويات المجتمعية، مثل: تعليم والصحة والنمو الاقتصادي، وتخفيف التأثيرات الاجتماعية مثل: بطالة الشباب والنزوح البشري والجهوزية للعمل	عملنا على التأكد من أن المجموعة تتبع استراتيجية الاستدامة المؤسسية الخمسية 2020-2025. يمكن العثور على مزيد من المعلومات في قسم «أجندة الاستدامة» من هذا التقرير في الصفحة رقم 97	قمنا برصد التقدم شهرياً وربع سنوياً داخلياً.
		دعماً وطورنا أنشطة الاستدامة المؤسسية ذات الصلة محلياً وأقمنا شراكات تعزز أجندة الاستدامة المؤسسية وتعالج العجز المجتمعي السائد.	يتابع قسم الاستدامة المؤسسية في زين التقدم ربع سنوياً.
		أطلقنا حملات توعوية على قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمجموعة.	شهرياً
	بناء خطط لتخفيف تأثيرات تغير المناخ، وهي الخطط التي تعالج المخاطر المادية والانتقالية	قمنا بتركيب حلول بطاريات هجينة للبطارية حيثما كان ذلك ممكناً.	جهد مستمر
		شجعنا استخدام الطاقة الشمسية في عملياتنا.	جهد مستمر
		قمنا بتحديث مراكز البيانات الخاصة بنا ومباني المقار الرئيسية .	جهد مستمر
		قمنا بتركيب أنظمة طاقة تيار مستمر ذات كفاءة أعلى.	جهد مستمر
		استخدمنا مقصورات خارجية حيثما أمكن ذلك.	جهد مستمر
		استكشفتنا إمكانات مشاركة المواقع وتنفيذ «مفهوم الحجم المناسب».	جهد مستمر
		قمنا بتنفيذ مبادرات لإعادة تدوير النفايات الإلكترونية وإعادة استخدامها.	جهد مستمر
	قمنا بتنفيذ خطة الإدارة البيئية والاجتماعية	جهد مستمر	
	وضعنا أهدافاً قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل لخفض الانبعاثات الكربونية	جهد مستمر	
	قمنا بمعايرة كفاءة الطاقة مع مؤسسات إقليمية وعالمية مماثلة.	ربع سنوياً من خلال «لجنة العمل المناخي»	

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا	وتيرة المشاركة
شركاء العمل: يتمثل ذلك في الموردين والمقاولين والموزعين.	سداد المدفوعات في مواعيدها	أجربنا تقييمات دورية	يوميًا
			ربع سنوياً وحسب كل عقد
			احتفظنا بقنوات اتصال مفتوحة وصعنا شروط وأحكام عقود والاتفاقيات بوضوح لضمان اتفاق الأطراف على طرق وتواريخ المدفوعات.
			احتفظنا بقنوات اتصال مفتوحة.
الحفاظ على فرص للتفاعل والمشاركة بانتظام مع زين	تواصل زين مع شركائها التجاريين باستمرار.	تواصل زين مع شركائها التجاريين باستمرار.	سنوياً
			شاركنا في مندييات في أسواق زين العاملة، وذلك لضمان التوافق مع النهج الاستراتيجي.
			قمنا بأتمتة عمليات المشاركة مع الموردين لضمان استجابات شفافة وفي الوقت المناسب.
			باستمرار
البقاء على اطلاع بقواعد زين الإرشادية المتعلقة بحقوق الإنسان والصحة والسلامة والبيئة ومعايير العمالة	نشرنا مدونة قواعد السلوك الخاصة بموردي زين، التي تم تضمينها في العقود.	تقوم زين بإبلاغ مدونة قواعد سلوك الموردين عند تأهيل موردين جدد كما تقوم بإبلاغ الموردين الحاليين بها سنوياً. كما تعيد زين أيضاً إرسال مدونة قواعد سلوك الموردين الخاصة بها إلى جميع الموردين في حالة إجراء تغييرات.	سنوياً
			قمنا بتقديم «استبيان تقييم المورد» عند إعداد موردين جدد وعند إعادة إبلاغ الموردين الحاليين.
			أبلغت زين وتبعت مدى انسجام مورديها مع بيان سياسة حقوق الإنسان.
			نصف سنوياً
الحكومة والهيئات التنظيمية: البورصة، جهاز حماية المنافسة، الهيئة العامة لمكافحة الفساد (نزاهة)، وزارة المالية، وزارة التجارة والصناعة، هيئة أسواق المال، الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، والهيئات التنظيمية الوطنية الأخرى للاتصالات، ووزارات الاتصالات، واتحاد GSMA (ITU) والاتحاد الدولي للاتصالات	الوصول إلى خدمات الاتصالات	حافظنا على مستويات جودة وتغطية الشبكات. امتثلنا للقوانين والقواعد التنظيمية.	باستمرار
			وفقاً للقوانين واللوائح، يتم تقديم التقارير سنوياً أو نصف سنوياً وتوفر إفصاحات حديثة عن المعلومات الجوهرية.
			قمنا بتسليم إقرارات الضريبة على الدخل، والزكاة، وضريب دعم العمالة الوطنية حيثما ينطبق ذلك.
			قدمنا إقرارات الضريبة غير المباشرة. شهرياً حسب اللوائح الضريبية المحلية، حيثما ينطبق ذلك.
الامتثال للقوانين والقواعد الضريبية	قدمنا إقرارات الضريبة على الرواتب إلى السلطات الضريبية حيثما اقتضى الأمر	أجربنا مقابلات واتصالات مستمرة مع السلطات الضريبية لضمان أننا نواكب أحدث القوانين الضريبية.	باستمرار
			تفاعلنا مع مستشارين خارجيين في القطاع الضريبي، وتلقينا نشرات حول أحدث القوانين والقواعد التنظيمية الضريبية.
			شهرياً حسب اللوائح الضريبية المحلية، حيثما ينطبق ذلك.
			شهرياً حسب اللوائح الضريبية المحلية، حيثما ينطبق ذلك.

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا	وتيرة المشاركة
شركاء العمل: يتمثل ذلك في الموردين والمقاولين والموزعين.	سداد المدفوعات في مواعيدها	أجربنا تقييمات دورية	يوميًا
			ربع سنوياً وحسب كل عقد
			احتفظنا بقنوات اتصال مفتوحة وصعنا شروط وأحكام عقود والاتفاقيات بوضوح لضمان اتفاق الأطراف على طرق وتواريخ المدفوعات.
			احتفظنا بقنوات اتصال مفتوحة.
الحفاظ على فرص للتفاعل والمشاركة بانتظام مع زين	تواصل زين مع شركائها التجاريين باستمرار.	تواصل زين مع شركائها التجاريين باستمرار.	سنوياً
			شاركنا في مندييات في أسواق زين العاملة، وذلك لضمان التوافق مع النهج الاستراتيجي.
			قمنا بأتمتة عمليات المشاركة مع الموردين لضمان استجابات شفافة وفي الوقت المناسب.
			باستمرار
البقاء على اطلاع بقواعد زين الإرشادية المتعلقة بحقوق الإنسان والصحة والسلامة والبيئة ومعايير العمالة	نشرنا مدونة قواعد السلوك الخاصة بموردي زين، التي تم تضمينها في العقود.	تقوم زين بإبلاغ مدونة قواعد سلوك الموردين عند تأهيل موردين جدد كما تقوم بإبلاغ الموردين الحاليين بها سنوياً. كما تعيد زين أيضاً إرسال مدونة قواعد سلوك الموردين الخاصة بها إلى جميع الموردين في حالة إجراء تغييرات.	سنوياً
			قمنا بتقديم «استبيان تقييم المورد» عند إعداد موردين جدد وعند إعادة إبلاغ الموردين الحاليين.
			أبلغت زين وتبعت مدى انسجام مورديها مع بيان سياسة حقوق الإنسان.
			نصف سنوياً
الحكومة والهيئات التنظيمية: البورصة، جهاز حماية المنافسة، الهيئة العامة لمكافحة الفساد (نزاهة)، وزارة المالية، وزارة التجارة والصناعة، هيئة أسواق المال، الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، والهيئات التنظيمية الوطنية الأخرى للاتصالات، ووزارات الاتصالات، واتحاد GSMA (ITU) والاتحاد الدولي للاتصالات	الوصول إلى خدمات الاتصالات	حافظنا على مستويات جودة وتغطية الشبكات. امتثلنا للقوانين والقواعد التنظيمية.	باستمرار
			وفقاً للقوانين واللوائح، يتم تقديم التقارير سنوياً أو نصف سنوياً وتوفر إفصاحات حديثة عن المعلومات الجوهرية.
			قمنا بتسليم إقرارات الضريبة على الدخل، والزكاة، وضريب دعم العمالة الوطنية حيثما ينطبق ذلك.
			قدمنا إقرارات الضريبة غير المباشرة. شهرياً حسب اللوائح الضريبية المحلية، حيثما ينطبق ذلك.
الامتثال للقوانين والقواعد الضريبية	قدمنا إقرارات الضريبة على الرواتب إلى السلطات الضريبية حيثما اقتضى الأمر	أجربنا مقابلات واتصالات مستمرة مع السلطات الضريبية لضمان أننا نواكب أحدث القوانين الضريبية.	باستمرار
			تفاعلنا مع مستشارين خارجيين في القطاع الضريبي، وتلقينا نشرات حول أحدث القوانين والقواعد التنظيمية الضريبية.
			شهرياً حسب اللوائح الضريبية المحلية، حيثما ينطبق ذلك.
			شهرياً حسب اللوائح الضريبية المحلية، حيثما ينطبق ذلك.

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا	وتيرة المشاركة
	التوعية بالمخاطر المؤسسية الرئيسية	قمنا بتحديث سجل المخاطر.	سنوياً
		قمنا بتحديث «مؤشرات المخاطر الرئيسية».	ربع سنوياً
		احتفظنا بخطط تخفيفية لجميع المخاطر المؤسسية الرئيسية التي يتم إبلاغها مباشرة إلى لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة.	ربع سنوياً

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا	وتيرة المشاركة
الحكومة والهيئات التنظيمية: البورصة، جهاز حماية المنافسة، الهيئة العامة لمكافحة الفساد (نزاهة)، وزارة المالية، وزارة التجارة والصناعة، هيئة أسواق المال، الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، والهيئات التنظيمية الوطنية الأخرى للاتصالات، ووزارات الاتصالات، واتحاد (ITU) GSMA والاتحاد الدولي للاتصالات	الامتثال للقواعد التنظيمية	تأكدنا وأشرفنا على الامتثال من خلال إدارة الحوكمة المؤسسية والامتثال، وإدارة الشؤون التنظيمية والقطاعات الأخرى ذات الصلة.	المشاركة المستمرة مع السلطات التنظيمية.
		قمنا بالتأكد من الامتثال للمتطلبات التنظيمية في هناك تعاون مستمر بين الأطراف الداخلية والخارجية لضمان معالجة أي تغييرات في اللوائح على الفور.	
		يتم تطبيقها من خلال إطار الحوكمة المؤسسية .	باستمرار... بما في ذلك التقارير الدورية.
حماية حقوق أصحاب المصلحة		وضعنا سياسة وتم إقرارها من جانب مجلس الإدارة وتم مشاركتها مع الإدارة التنفيذية.	تتم المراجعة من جانب فريق الحوكمة المؤسسية سنوياً.
		قمنا بالتأكد من أن مبادئ الشفافية يتم تطبيقها على مستوى المؤسسة مع التركيز على إدارة الحوكمة المؤسسية وإدارة علاقات المستثمرين من أجل العمل جماعياً في سبيل ضمان الشفافية والكفاءة على مستوى جميع الشركات التابعة.	باستمرار، بما في ذلك التقارير الدورية
		استثمرنا في جودة وتغطية الشبكات.	باستمرار
تطوير سمعة المجموعة وتوفير تأمين ضد الأحداث غير المتوقعة		احتفظنا بخطط لاستمرارية الأعمال وخطط للطوارئ.	باستمرار
		احتفظنا بتغطية تأمينية لجميع الأصول الحيوية، مثل: مراكز البيانات والموظفين.	باستمرار



16

تأثيراتنا
الاقتصادية

تأثيراتنا الاقتصادية

معالم رئيسية

341

مورد

واصلنا تطوير وترقية عملية استبيان التقييم الذاتي لجميع أسواقنا، وصولاً إلى 341 مورداً خلال العام 2022، بارتفاع عدد الموردين من 40 مورداً في العام الماضي

122,493

وظيفة

الإسهام في فرص العمل من خلال قنوات التوزيع الخاصة بمجموعة زين، حيث خلقت المجموعة 122,493 وظيفة على مستوى سلسلة القيمة.

995 %64

ألف إجمالي عدد العملاء

زيادة عملاء التكنولوجيا المالية

واصلنا تطوير القطاع المالي على مستوى أسواق زين، بما سمح للمجموعة بتنمية عملاء التكنولوجيا المالية (فينتك) بنسبة 64%، ليصل إلى ما إجماليه 995,000 عميل.

يستكشف هذا القسم تأثيرات زين الاقتصادية على مستوى أسواق المنطقة، ومن منظور مالي يفحص هذا القسم أداء مجموعة زين المالي، وتأثيره على إدارة سلسلة القيمة، والوظائف غير المباشرة التي تم خلقها، والتأثير الناجم عن أنشطتها في التكنولوجيا المالية (فينتك).



الأداء المالي

خلال العام 2022، حققت مجموعة زين أداءً مالياً قوياً، حيث نمت الإيرادات المجمعة بنسبة 14% لتصل إلى نحو 5.6 مليارات دولار أمريكي.

الأداء المالي: القيمة الاقتصادية المباشرة المتحققة والموزعة

2021		2022		
بالمليون دولار أمريكي	بالمليون دينار كويتي	بالمليون دولار أمريكي	بالمليون دينار كويتي	
5,044	1,520	5,644	1,728	الإيرادات
(1,530)	(461)	(1,847)	(566)	تكلفة المبيعات
(1,421)	(428)	(1,599)	(490)	التكاليف التشغيلية
616	186	640	224	صافي الربح
1,125	340	1,285	393	الأرباح المحتجزة
(615)	(186)	(463)	(142)	الأرباح الموزعة
(15)	(4)	(7)	(2)	توزيعات أرباح مدفوعة إلى حصص غير مسيطرة
(423)	(127)	(479)	(147)	تكاليف الموظفين
(150)	(45)	(174)	(53)	تكاليف التمويل المدفوعة
378	114	125	38	(سداد)/حصيلة القروض البنكية (الصافي)
(62)	(19)	(37)	(11)	مدفوعات ضريبة الدخل
(14)	(4)	(22)	(7)	المدفوع لمؤسسة الكويت للتقدم العلمي
(20)	(6)	(10)	(3)	المدفوع لضريبة دعم العمالة الوطنية وللمزكاة

* وافقت الجمعية العمومية السنوية للمساهمين للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020، التي انعقدت في 17 مارس 2021، على توزيع أرباح نقدية بواقع 33 فلساً للسهم الواحد عن العام 2020.

عبر قنوات التوزيع الخاصة بها خلال هذا العام، خلقت مجموعة زين 122,493 وظيفة ساعدت في تعزيز النشاط الاقتصادي على مستوى أسواقها.

تأثير زين الاقتصادي من خلال سلسلة القيمة الخاصة بها – سلسلة القيمة خلال 2022

السودان	السعودية	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	
41,070	23,711	1,766	2,837	73,000	2,500	المتأفد
48	5	8	5	3	2	الموزعون
69	220	97	25	77	0	متاجر ذات امتياز
3	31	7	31	28	16	المتاجر الرئيسية والمملوكة لزين

تأثير زين الاقتصادي من خلال سلسلة القيمة الخاصة بها – سلسلة القيمة خلال 2022

السودان	السعودية	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	
31,000	23,274	1,766	2,920	71,000	2,700	المتأفد
48	4	8	5	3	2	الموزعون
72	212	102	27	80	0	متاجر ذات امتياز
3	30	5	28	29	15	المتاجر الرئيسية والمملوكة لزين

عدد الوظائف الجديدة خلال
العام 2022

180	البحرين
1,432	العراق
5,749	الأردن
6,914	الكويت
3,100	السعودية
105,118	السودان

تأثير مجموعة زين من خلال سلسلة القيمة

تمتد سلسلة القيمة الخاصة بمجموعة زين عبر مشروعات تجارية متعددة تدعم المجموعة من خلال توفير خدمات تلبي احتياجات عملائها، ومن أجل ضمان أن المجموعة تعمل بمسؤولية، تهدف زين إلى ضمان أن مؤشرات الحوكمة البيئية والاجتماعية الخاصة بها مدمجة على جميع المستويات.

• مزودي الشبكات والمعدات:

- استكشاف المجالات القابلة للتطوير، وبناء القدرات، وتقليص الانبعاثات، والكفاءة.

• مصنعو الهاردوير والبرمجيات:

- تقييم استهلاك الطاقة، واستكشاف الكفاءة وآليات الذكاء الاصطناعي الخاصة بالانبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون.

• أبحاث وتطوير المنتجات:

- تحديد ومتابعة تطوير توجهات الحوكمة الاقتصادية والاجتماعية، وإجراء تحليلات وأبحاث حول الاستهلاك السوقي، والتعاون مع أصحاب المصلحة في مجال الحوكمة الاقتصادية والاجتماعية..

• قنوات التوزيع:

- عدد الوظائف التي تم خلقها من خلال القنوات، والمواءمة مع معايير زين البيئية والاجتماعية.

• مزودو حلول الخدمات السحابية

• تكامل النظم

عملية إدارة سلسلة التوريد الخاصة بمجموعة زين

سلسلة توريد تتحلّى بروح المسؤولية

إكمال فيديو التدريب المتاح على الموقع الإلكتروني، وتعبئة نموذج الملاحظات.

الالتزام بمدونة سلوكيات موردي زين، وبيانات سياسة حقوق الإنسان.

واصلت زين أيضاً تطوير خطة تدريب لبناء القدرات للسماح للموردين بتقديم ملاحظاتهم وتحديد الموضوعات لمزيد من تطوير المعرفة، ويسمح النهج المعزز للمجموعة بمواءمة مورديها بشكل أفضل مع معايير مجموعة زين البيئية والاجتماعية، فضلاً عن نشر وعي أكبر بين الموردين المحليين.

تهدف عملية إدارة سلسلة التوريد الخاصة بمجموعة زين إلى رصد وتحديد وتخفيف المخاطر المحتملة:

إن نهج زين لإدارة سلسلة التوريد التي تتحلّى بروح المسؤولية يهدف إلى معالجة تأثيرات الحوكمة البيئية والاجتماعية، وتدرك المجموعة أن هناك حاجة استراتيجية لتطوير سلسلة التوريد الخاصة بها من أجل ضمان التوافق مع مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بقيم زين وبأجندة الاستدامة.

يواجه تطوير سلسلة التوريد الخاصة بمجموعة زين تحديات بسبب الممارسات التجارية المختلفة المدفوعة بالعوامل المالية، ولمعالجة هذا الأمر، تعمل المجموعة مع مورديها لتحسين مهاراتهم، وكجزء من معايير تقييم واختيار الموردين، تتراوح العوامل المتعلقة بالاستدامة في سلسلة التوريد الخاصة بمجموعة زين لتشمل: مصادر المواد، الصحة والسلامة، حقوق الإنسان والعمال، مكافحة الفساد، إلى جانب أمور أخرى.

تواصل المجموعة مراعاة معالجة المخاطر التي تنشأ من سلسلة التوريد الخاصة بها، وهدف زين هو الاستمرار في التطور والمشاركة بشكل أفضل مع مورديها لأن من شأن هذا النهج أن يسمح للمجموعة بتحديد المخاطر وإدارة الارتباكات بشكل أفضل.

خلال العام 2022، كان التركيز منصّباً على توسيع نطاق العمليات المحددة التي تم تجربتها مع موردي مجموعة زين في العام السابق، وقبل توسيع نطاق هذه العمليات عبر الأسواق، أقام فريق إدارة سلسلة التوريد جلسات تفاعل مع معظم موردي المواد من أجل إنشاء علاقة أكثر تعاوناً.

ومن خلال عملية المشاركة هذه، تمكنت زين من تحديد اهتمامات الموردين والمجالات المتعلقة بالاستدامة التي تتطلب مزيداً من التطوير، وكنتيجة لذلك، ظهرت فجوة المعرفة والوعي بين الموردين المحليين والأجانب، وأدت الملاحظات إلى توجيه استبيان التقييم الذاتي لموردينا المحليين لضمان قدرتهم على التعامل مع زين بطريقة مثمرة.

إتمام التدقيق المادي للموردين مرتفعي الخطورة.

تعبئة استبيان التقييم الذاتي الخاص بمجموعة زين.





مدونة سلوك الموردين وبيانات سياسة حقوق الإنسان باللغتين العربية والإنجليزية على صفحة موقع مجموعة زين الإلكتروني.

أطلقت مجموعة زين أول فيديو تدريبي متوفر على موقع المجموعة، ويغطي الموضوعات المدرجة في مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين، ثم أرسلت بعد ذلك استطلاع رأي إلى جميع الموردين للتأكد من أنهم قد شاهدوا ذلك الفيديو، واكتسبوا رؤى حول الموضوعات التي يرغبون في التعرض لها بشكل إضافي، ووفرت زين قائمة للموردين، لتسلط الضوء على معظم الموضوعات المتعلقة بالاستدامة النسبية في مجالات الصناعة والسياقات ذات الصلة، وطلب من الموردين اختيار موضوعات لمعرفة المزيد عن مكافحة الفساد والعمل العادل والعمل القسري وعمل الأطفال وحقوق الإنسان والامتثال وتغير المناخ وغير ذلك، وأكمل 134 من الموردين التدريب خلال العام.

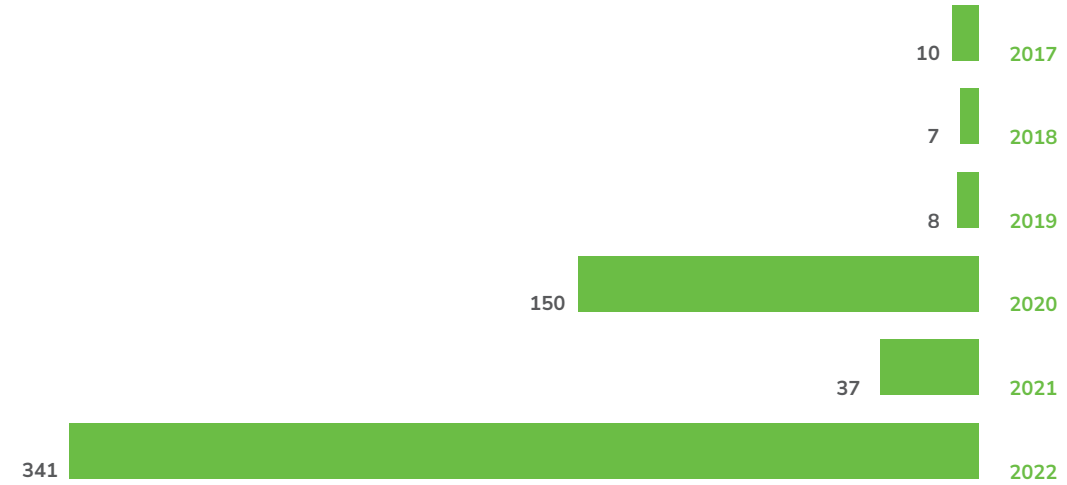
خلال العام 2022، قامت مجموعة زين بتوسيع نطاق استبيان التقييم الذاتي الخاص بها في جميع الأسواق بعد إجراء عملية مشاركة أصحاب المصلحة مع مورديها في كل شركة تابعة، وبعد تجميع التعليقات، كررت مجموعة زين استخدام الاستبيان كأداة مشاركة مفيدة من أجل ضمان التوافق مع أهدافها الاستراتيجية ومعالجة أي مخاوف من جانب الموردين، واشتملت الموضوعات التي تم تناولها في الاستبيان على ما يلي:

الشركة التابعة	عدد الموردين المستهدفين	عدد الموردين الذين أكملوا الاستبيان	النسبة المتحققة
المجموعة	72	45	63%
البحرين	72	72	100%
العراق	72	73	101%
الأردن	72	81	113%
الكويت	72	30	42%
السعودية	72	26	36%
السودان	72	11	15%
جنوب السودان	72	3*	0%
الإجمالي	576	341	59%

* معدل الاستجابة في جنوب السودان يرجع إلى نقص الوعي، في عام 2022، قام فريق مشتريات زين جنوب السودان و فريق الاستدامة على تدريب مورديهم وتطويرهم على استيفاء استبيان التقييم الذاتي. ** من الموردين الذين أكملوا استبيان التقييم الذاتي، يعتبر 302 من الموردين بمثابة موردين نشطين، هذا يُظهر التزام الشركة بالوصول إلى جميع أنواع الموردين عبر سلسلة القيمة في زين.

الشركة التابعة	عدد الموردين المستهدفين	هل تم إكماله؟
البحرين	2	نعم
العراق	2	نعم
الأردن	2	نعم
الكويت	5	4
السعودية	2	نعم
السودان	2	نعم
جنوب السودان	2	لا

منحني تقدّم استبيان التقييم الذاتي للموردين



*2021، عدد المستجيبين يعكس أولئك الذين اتموا الاستبيان من البحرين وموردي المجموعة فقط.
*2022، عدد المستجيبين يعكس أولئك الذين اتموا الاستبيان من المجموعة والموردين على مستوى جميع الشركات التابعة.

خلال العام 2022، قامت مجموعة زين أيضاً بتوسيع نطاق عملية التدقيق المادي الخاصة بها، وكان على كل شركة تابعة إجراء عمليتي تدقيق - من خلال تعاون إدارتي الاستدامة والمشتريات معاً - مع إثارة ملاحظات مع الموردين، وتمنح زين فترة إشعار للموردين لمعالجة الملاحظات المثارة، ويتم تحديد فترة الإشعار من خلال الجوانب المادية لكل ملاحظة، ثم يتم تنفيذ الإجراء العلاجي على النحو المنصوص عليه في الاتفاقية الإطارية، وفي مدونة قواعد سلوك الموردين.

الشمول المادي

خلال العام 2022، قامت مجموعة زين أيضاً بتوسيع نطاق عملية التدقيق المادي الخاصة بها، وكان على كل شركة تابعة إجراء عمليتي تدقيق - من خلال تعاون إدارتي الاستدامة والمشتريات معاً - مع إثارة ملاحظات مع الموردين، وتمنح زين فترة إشعار للموردين لمعالجة الملاحظات المثارة، ويتم تحديد فترة الإشعار من خلال الجوانب المادية لكل ملاحظة، ثم يتم تنفيذ الإجراء العلاجي على النحو المنصوص عليه في الاتفاقية الإطارية، وفي مدونة قواعد سلوك الموردين.

تمام السعودية

أول رخصة تمويل مصغر في المنطقة

مرخصة من جانب البنك المركزي السعودي (ساما)

أطلقت تمويل المريحة - خدمة الأقساط الرقمية

زين كاش الأردن

أكبر مزود للخدمات المالية المتنقلة في الدولة

أطلقت خدمات البطاقات الائتمانية وخدمات التحويلات بالتعاون مع شركة ويسترن يونيون

زين كاش العراق

محفظة إلكترونية مرخصة من جانب البنك المركزي العراقي

حصلت على رخصة لتقديم بطاقات ائتمانية في العام 2023

الكويت

طلب الصيرفة الرقمية (بالشراكة مع بنك بوبيان) تم تسليمها إلى بنك الكويت المركزي

السودان

خلال أواخر العام 2022، تم الانتهاء من إعداد المنصة التقنية.

تمام البحرين

منحت رخصة تكنولوجيا مالية (فينتك) من جانب مصرف البحرين المركزي في العام 2022 وتخطط لإطلاق خدماتها في العام 2023.

الإنفاق على المشتريات

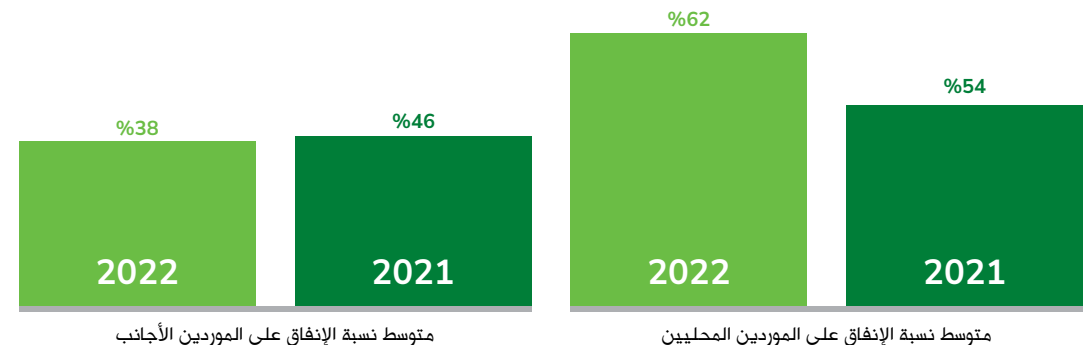
خلال العام 2022، زاد الإنفاق على الموردين المحليين بنسبة سنوية بلغت 8%، ويشير هذا إلى مساهمة مجموعة زين في تحسين الاقتصاد المحلي وفي معدلات التوظيف.

الإنفاق على المشتريات خلال العام 2022 - لكل شركة على حدة

الشركة	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	نسبة الإنفاق على الموردين الأجانب
البحرين	20%	80%
العراق	25%	75%
الأردن	53%	47%
الكويت	49%	51%
السعودية	88%	12%
السودان	44%	56%
جنوب السودان	10%	90%
الإجمالي	62%	38%

الرسم البياني التالي يوضح إنفاق مجموعة زين على المشتريات للموردين المحليين مقابل الموردين الأجانب في العام 2022 مقارنة بالعام 2021.

الانفاق على المشتريات: على أساس سنوي





17

خدماتنا
و منتجاتنا

خدماتنا و منتجاتنا

إنجازات رئيسية

أسست المجموعة شركة ZainTech من خلال توحيد منصات أعمالها المختلفة لتزويد شركات الأعمال والحكومات بحلول على مستوى منظومة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل: الخدمات السحابية، الأمن السيبراني، البيانات الضخمة، إنترنت الأشياء، المدن الذكية، والطائرات المسييرة (الدرون).

واصلنا تزويد باقة فئة الشباب في السودان، ونخدم حاليا 6.2 مليون مستخدم بأسعار مخفضة.

خلال العام 2022، لم تكن هناك بلاغات عن حالات تتعلق بانتهاكات لخصوصية العملاء أو تسريب أو سرقة أو ضياع بيانات، وتواصل المجموعة مراقبة خصوصية البيانات وتعزيز بروتوكولات الأمن السيبراني من خلال التأكد من أن سياسة خصوصية البيانات على مستوى المجموعة تتماشى مع أفضل الممارسات العالمية، وتطوير المهارات اللازمة لمواصلة توسيع هذا المجال.

من خلال تنفيذ استراتيجية 4Sight، واصلت مجموعة زين المضي قدماً في مجالات التحول الرقمي على مستوى عملياتها مع التركيز على تقديم منتجات وخدمات شاملة، ومع زيادة التهديدات السيبرانية - ومن أجل ضمان معالجة المجموعة للمخاطر المحتملة وحماية خصوصية العملاء بشكل استباقي - عززت زين سياسة الخصوصية، وقامت بتوحيد حلول الأمن السيبراني التي تقدمها للمؤسسات وللهيئات الحكومية.

ZainTech

أعادت مجموعة زين هيكلة حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقدمها من خلال إدماج مختلف تدفقات الأعمال في إطار شركة تابعة تم تشكيلها حديثاً، وهي شركة ZainTech، وتقدم هذه الشركة عروضاً فريدة تحت سقف واحد، حيث تزود الشركات والحكومات بحلول على مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما في ذلك الخدمات السحابية، الأمن السيبراني، البيانات الضخمة، إنترنت الأشياء، الذكاء الاصطناعي، المدن الذكية، الروبوتات، الطائرات بدون طيار، والتقنيات الناشئة،، يوجد المقر الرئيسي لشركة ZainTech في دولة الإمارات، وتستفيد من انتشار مجموعة زين الدولي ومن بصمتها الإقليمية والبنية التحتية على مستوى عملياتها في كل من الكويت، السعودية، البحرين، الأردن، والعراق، بالإضافة إلى الأسواق الرئيسية الأخرى في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا.

أفاد البنك الدولي أن الاقتصاد الرقمي بالكامل في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يمكن أن يؤدي إلى زيادة بنسبة 50% في نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي على مدى 30 عاماً. سيكون لهذا تأثير كبير على اقتصاد المنطقة، مما يدفع عجلة النمو والازدهار للشركات والأفراد على حدٍ سواء.

يشير تقرير البنك الدولي أيضاً إلى أن التقنيات الرقمية يمكن أن تضاعف معدل مشاركة الإناث في القوى العاملة بنحو 20% خلال فترة 30 عاماً. علاوة على ذلك، يمكن أن تساعد الرقمنة أيضاً في القضاء على البطالة الاحتكاكية في غضون 16 عاماً، تحدث البطالة الاحتكاكية بسبب الوقت الذي يستغرقه الباحثون عن عمل للعثور على عمل مناسب، ويمكن أن يمثل تحدياً كبيراً للعديد من الباحثين عن عمل في المنطقة.

مع استمرار تحول العالم إلى عالم رقمي، ستكون شركات مثل ZainTech الشركات القيادية مثل ستكون في قيادة التغيير وتمكين التقدم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وخارجها.

التحديات التي تواجهها شركة ZainTech وكيفية معالجتها

في ظل التطور السريع في الرقمنة والتكنولوجيا، تحاول المؤسسات الحكومية في الدول التي تعمل فيها زين تطبيق ضوابط أكثر صرامة على سيادة البيانات، خاصة عندما يتعلق الأمر بالكيانات الحكومية والمؤسسات المالية والرعاية الصحية، وقد تم إصدار قوانين ولوائح منشأة حديثاً أو تحديثها باستمرار، إلا أن بعضها يفتقر إلى إجراءات إنفاذ واضحة مما يؤدي إلى آثار تجارية محتملة.

من أجل التخفيف من تحديات تواجد البيانات داخل الدول، تمتلك شركة ZainTech شبكة من مراكز البيانات المحلية التابعة لمجموعة زين على مستوى أسواقها، ومن خلال وجود هذه المراكز في أماكنها الصحيحة، فإنه يمكن لشركة ZainTech ضمان التوافق المباشر مع قواعد ولوائح كل دولة.

للتخفيف من المخاطر القانونية والتنظيمية، اتخذت شركة ZainTech الإجراءات التالية:

- إعداد قائمة تشتمل على مراجعة المشروعات، حيث يقدمها كل صاحب عمل داخلي إلى الإدارة القانونية والتنظيمية، ليتم اتخاذ توصيات ونصائح من جانب الإدارة بناءً على القوانين التي تحكم الدولة وخط العمل والعملاء، بالإضافة إلى المخاطر المرتبطة بالمشروع إذا كان الامتثال اللازم ضرورياً للتخفيف من هذه المخاطر.
- تطبيق سياسة خصوصية بيانات ZainTech التي تغطي جميع العمليات: <https://www.zaintech.com/privacy-policy>
- إنفاذ اتفاقية حماية بيانات تحدد مسؤوليات الأطراف لكل مشروع على حدة.
- تضمين بنود حماية البيانات في اتفاقيات العملاء لإخلاء المسؤولية من حيث المتطلبات التنظيمية والآثار المالية التي قد تنشأ بسبب الامتثال التنظيمي الجديد والتحديثات الصادرة عن الحكومات.
- تطبيق اتفاقيات الشبكات الخاصة الافتراضية (VPN) مع البائعين في حالات النفاذ عن بُعد.
- التواصل مع فرق العمل القانونية والتنظيمية في مجموعة زين لضمان اتباعنا لنفس السياسات والعمليات.

Zain Esports

قاعدة لاعبين راسخة تتألف من أكثر من 80 مليون لاعب	معدل انتشار هواتف ذكية بنسبة 89% في من طقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ونسبة 98% في دول مجلس التعاون الخليجي	المنطقة الأكثر شبابا على مستوى العالم، حيث أن 57 من السكان تحت سن الثلاثين
المنطقة الأسرع نمواً من حيث الإيرادات، مع نسبة نمو سنوي تبلغ 24%	تعداد المتصلين بالإنترنت أكثر من 300 مليون نسمة	2 مليار دولار أمريكي تم جنيها من الألعاب في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
وإذ تدرك شركة Zain Esports المخاطر التي تشكلها الألعاب الإلكترونية للمستخدمين عبر الإنترنت، فإنها تعمل على إنشاء عملية متكاملة تتضمن آليات السلامة في أنشطتها التجارية وفي شراكاتها، وخلال العام 2022، أنشأت مجموعة زين مشروعاً مشتركاً مع PLAYHERA، وهي منصة للرياضات الإلكترونية تم إطلاقها في الفترة الأخيرة، حيث تنظم المسابقات وتحفز المشاركة وتقدم محتوى ترفيهياً حصرياً، وشاركت زين بموارد وتعاونت مع منصة PLAYHERA لتوصيل كتيب الأمان على الإنترنت عبر قنواتها، الذي تم إعداده مسبقاً بالشراكة مع اليونيسف، ومن خلال التواصل المعزز للكتيب، تهدف Zain Esports إلى الوصول إلى نطاق أوسع لجمهور الألعاب.		
تأسست Zain Esports بهدف خلق نظام بيئي للألعاب الالكترونية من أجل تطوير مواهب الألعاب الالكترونية في المنطقة، واستناداً إلى تقييم سلوك العملاء واتجاهات السوق، رصدت مجموعة زين أن أعلى نسبة من البيانات تم استهلاكها كانت من خلال البث والألعاب، واستغلت زين هذا كفرصة لمواصلة بناء الولاء وتنويع مصادر إيراداتها. ومن أجل إنشاء مجتمع خاص باللاعبين عبر الإنترنت، استضافت Zain Esports فعاليات ضخمة ووسعت من انتشارها على مستوى أسواقها، وخلال العام 2022، استضافت الشركة 28 بطولة، استقطبت من خلالها ما يقرب من 13,500 مشاركاً، وأكثر من 50 مليون تفاعل عبر وسائل التواصل الاجتماعي عبر قنواتها، ويظهر هذا الأمر الشهية للألعاب عبر الإنترنت في المنطقة إلى جانب تقدمها السريع نظراً لوجود شبكات الجيل الخامس والكفاء الاصطناعي والميتافيرس والبيانات الضخمة...، هذا بالإضافة إلى وجود زين في منطقة ذات أعلى نسبة نمو في عدد الشباب في العالم، لذا أدركت المجموعة أن الفرصة سانحة لتلبية احتياجات هذه الشريحة، وتوفير مجموعة متنوعة من فرص العمل للشباب.		
البرمجيات والويب	الصوتيات	الرسوم المتحركة
التعليم	الموارد البشرية	تصميم الألعاب
إدارة الأحداث	البث	إنتاج الألعاب
إنشاء المحتوى	الوسائط الإعلامية	برمجة الألعاب

«دزلي» (Dizlee) - منصة واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بمجموعة زين

خلال العام 2022، تم تغيير اسم منصة واجهة برمجة التطبيقات (API) الخاصة بمجموعة زين إلى «دزلي» (Dizlee)، وهو ما يمثل تطور برنامج واجهة برمجة التطبيقات الخاص بالمجموعة إلى مزود نظام بيئي رقمي.

تقدم المنصة مجموعة جذابة من خدمات المحتوى والألعاب والفوترة المباشرة والرسائل والتوثيق الرقمي، فضلاً عن خدمات أخرى في إطار منصة واحدة، وتأسست «دزلي» (Dizlee) في العام 2018 كمحاولة لتعزيز وتوحيد عروض الخدمات الرقمية في أسواق زين.

تمتلك «دزلي» منصة موحدة مع واحدة من أكبر قواعد العملاء المتميزة في أسواق المنطقة، وهو الأمر الذي يتيح فرص النمو لمزودي المحتوى الرقمي، حيث تقدم أفضل خدمات في فئتها من خلال منصة Google Cloud Apigee EDGE الحائزة على جوائز عديدة، وهو الأمر الذي يضمن اتصالاً سلساً مع توفير خلفية قوية وأمنة لتكنولوجيا المعلومات، كما أنها تلتزم بتبسيط احتياجات الشركاء في ما يتعلق بالعلاقات التعاقدية والتسويات المالية.

أكثر من 190
مليون عملية ناجحة

7
دول
26
شريك

أكثر من 200
مليون دولار إيرادات

50
مليون عميل متصل

الوصول إلى الاتصالات للشرائح الضعيفة

خط بسملة+

تأسس خط بسملة+ من شركة زين الأردن في العام 2019، وهو باقة مصممة للعملاء من فئة الصم والبكم، توفر هذه الباقة 3,000 دقيقة من مكالمات الفيديو و12 غيغابايت من البيانات، و 60 دقيقة محلية و2,000 دقيقة من المكالمات الصوتية لتلبية احتياجات تلك الفئة المحددة بسعر مخفض.

خلال العام 2022، قامت زين بتعديل هذه الخدمة لتلائم بشكل أفضل احتياجات مجتمع الصم والبكم لأنها لاحظت انخفاض التفاعل مع الخدمة، وتم إجراء مجموعة مكونة من 10 أشخاص من مجتمع الصم والبكم للتعامل مع هذا الأمر، وكانت عملية إشراك أصحاب المصلحة شاملة للتقاط الملاحظات بدقة من خلفيات متنوعة تضمنت أعماراً مختلفة، وحالات اجتماعية اقتصادية مختلفة، وملاحظات مختلفة، ومن خلال هذه المشاركة، تم تسليط الضوء على نقاط ضعفهم في ما يتعلق بهذه الخدمة، وتم تحديد الحاجة إلى تضمين خدمات زين كاش (fintech) كجزء من الباقة، وتواصل شركة زين الأردن اكتساب المزيد من الأفكار والخطط لإطلاق باقة معدلة خلال العام 2023.

Free Basics v2

تواصل شركة زين العراق تقديم خدمة Freebasics.com للعملاء، وهي الخدمة التي تتيح لهم الوصول إلى فيسبوك وفيسبوك مسنجر ومجموعة مختارة من مواقع الويب الإضافية، دون أي رسوم إضافية، وخلال العام 2022، استخدم ما مجموعه 2 مليون شخص هذه الخدمة، بمعدل نمو سنوي بلغت نسبته 23%، وأظهر هذا النمو الملموس الحاجة إلى الخدمة نظراً لتحديات الاقتصاد الكلي والوضع السياسي غير المستقر في الدولة الذي أدى إلى مزيد من فترات الإغلاق، وخلال هذه الأوقات، كان المستخدمون يميلون إلى الاعتماد بشكل أكثر على قنوات التواصل الاجتماعي للتواصل مع العائلة والأصدقاء.

الخدمة

عرض الشباب

موسم الزيارة

يشير مصطلح "زيارة الأربعين" إلى فترة الـ40 يوماً التي تأتي كل عام في العراق، وخلال هذا الوقت، تعمل زين على ضمان حصول الزوار على اتصال قوي من خلال الحضور القوي للمبيعات والدعم الفني، وقد تم تفعيل ما يقرب من 320,000 عملية اتصال خلال هذه الفترة الزمنية التي ركزت فيها زين على ضمان السعة المثلى للشبكة، وتجربة العملاء، وتوفير تغطية سلسة للزوار، بالإضافة إلى ذلك، ساعدت زين في توفير الإسعافات الأولية للزوار من خلال 10 وحدات طبية بالشراكة مع جمعية الهلال الأحمر العراقي، ومن زاوية حماية الطفل، أنشأت الشركة خمسة مراكز تم توزيع أساور التتبع منها على الأطفال لتجنب انفصالهم عن عائلاتهم.

يستهدف عرض الشباب شريحة فئة الشباب في السودان،، يشمل العرض سلسلة من باقات الاتصالات المتنقلة المخفضة التي توفر للمستخدمين القدرة على الاتصال بالمستخدمين الآخرين بسعر مخفض قدره 0.111 جنيه سوداني/دقيقة، يساعد هذا العرض شريحة الشباب التي تمثل 60% من السكان،، حتى الآن هناك أكثر من 2.3 مليون شاباً مشتركاً في الخدمة.

الخدمة	عدد المشتركين العام 2021	عدد المشتركين في العام 2022	نسبة التغير سنوياً	الأسواق المتاحة	الفئة المستهدفة
خط بسملة +	329	341	0%	الأردن	فئة ذوي الاحتياجات الخاصة
Free Basics v2	1.5 مليون	2 مليون	24%	العراق	فئة الشباب
عرض الشباب	6.1 مليون	6.1 مليون	0.02%	السودان	فئة الشباب
زين كيدز	1.57 مليون	870,512	-45%	العراق، الكويت، والسعودية	فئة الأطفال
برنامج سلامتك التأميني	30,437	24,469	-0.24%	العراق	فئة ذوي الدخل المنخفض
Busuu	242,980	431,249	77%	العراق	فئة ذوي الدخل المنخفض
أكاديمية XR (تم إطلاقها في العام 2022)	غير متاح	24,508	غير متاح	السعودية وعمان	فئة الأطفال والشباب



حماية خصوصية العملاء والانتهاكات

تتخذ الحكومات في أسواق مجموعة زين نهجاً استباقياً لحماية البيانات الشخصية بناءً على رؤى واستراتيجيات وخطط تنفيذية تهدف إلى زيادة التحول الرقمي، فضلاً عن المخاطر المصاحبة المحيطة بالتهديدات الرقمية، وأصبحت حماية البيانات الشخصية مجالاً للتركيز وثيق الصلة بالإدارات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في السنوات الأخيرة، حيث تم إصدار قوانين ولوائح تم تمريرها أو أصبحت في وضع يسمح بإقرارها في المستقبل القريب، وبالإضافة إلى ذلك، تم تحديد وإنشاء سلطات حماية البيانات المسؤولة عن إنفاذ الامتثال للقوانين واللوائح في بعض أسواق عمليات زين.

من بين تلك القوانين:

مملكة البحرين: قانون رقم 30 لسنة 2018 - "حماية البيانات الشخصية"، 12 يوليو 2018.

بدأ سريانه اعتباراً من 1 أغسطس 2019

المملكة العربية السعودية: مرسوم ملكي رقم 19/M "قانون حماية البيانات الشخصية" 16 سبتمبر 2021.

بدأ سريانه اعتباراً من 17 مارس 2023

الكويت، الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، قرار رقم 42 لسنة 2021 بخصوص تنظيم حماية البيانات الشخصية، 4 أبريل 2021.

بدأ سريانه اعتباراً من: 4 أبريل 2021

الأردن، مشروع قانون حماية البيانات الشخصية للعام 2022 (تحت الدراسة)

متوقع في: 2022

تواصل زين الحفاظ على خصوصية البيانات كأحد أهم أولوياتها حيث تؤدي مخاطر انتهاكات حماية البيانات إلى خسائر مالية محتملة؛ وإلحاق ضرر كبير بالسمعة؛ وغرامات كبيرة، وحددت أنشطة حماية البيانات الشخصية الخاصة بمجموعة زين المجالات التالية ذات التركيز الأساسي:

البيانات الشخصية

المعالجة القانونية

موضوع البيانات

مراقبة البيانات ومعالجة البيانات

نقل البيانات عبر الحدود

عواقب عدم الامتثال

يتعلق أحد التحديات التي تواجهها مجموعة زين بالتقدم البطيء للوائح وقوانين خصوصية البيانات في المنطقة، فالمجموعة زين واثقة من أن الأطر التي تحكم خصوصية البيانات ستدخل حيز التنفيذ بالكامل في الوقت المناسب، مع ذلك فليس لديها وجهة نظر حتى الآن حول كيفية تأثير هذا التطور على الأعمال التجارية، ولمواجهة هذا التحدي، تبنت مجموعة زين نهجاً استراتيجياً، حيث صاغت معايير تشير إلى القوانين الحالية كحد أدنى.

في موازاة ذلك، تواصل المجموعة الضغط للتعامل مع الهيئات التنظيمية بطريقة استباقية ومثمرة، ويستلزم عملية المشاركة من جانبها أيضاً تلقي الاستشارات قبل دخول القوانين حيز التنفيذ، وذلك لضمان استعداد زين بشكل كافٍ، وأخيراً، تتوافق زين مع أفضل الممارسات الدولية من خلال التعامل مع كيانات مثل اتحاد GSMA.

تواصل المجموعة الالتزام بمبادئ خصوصية GSMA Mobile التي تضمن اتباع أفضل الممارسات في الأمور المتعلقة بخصوصية وسرية بيانات العملاء، وأنشأت زين بروتوكولات لضمان حماية بيانات العملاء لتجنب تسرب و/أو سرقة و/أو ضياع البيانات، ويتم تنفيذ الاستجابات المتعلقة بقضايا خصوصية البيانات بأقصى قدر من الحيلة والعناية، وتلتزم زين بجميع القوانين واللوائح السائدة المتعلقة بحماية خصوصية العملاء وبياناتهم كما تتخذ خطوات للتوافق مع معايير شهادة ISO في هذا الشأن.

وخلال العام 2022، لم يتم الإبلاغ عن حالات انتهاك لخصوصية العملاء أو تسريب أو سرقة أو ضياع للبيانات.

لدى كل سوق من الأسواق العاملة لدينا سياسة خصوصية بيانات مخصصة يمكن العثور عليها في الروابط التالية:

مجموعة زين:

www.zain.com/ar/privacy-policy

البحرين:

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

العراق:

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

الأردن

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

الكويت:

www.kw.zain.com/ar/privacy-policy

السعودية:

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

السودان:

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

جنوب السودان:

<https://ss.zain.com>

تحديد تحديات السوق والفرص المتاحة لعملائنا

تواصل زين التركيز بشكل كبير على تلبية احتياجات العملاء للارتقاء بتجربة الاتصالات الخاصة بهم، وتهدف المجموعة إلى الاستمرار في تحسين منتجاتها وخدماتها، والاستماع إلى مخاوف العملاء ومعالجتها من خلال توفير رعاية عملاء عالية الجودة.

خلال فترة ما بعد الجائحة، واصلت مجموعة زين مواجهة التحديات، التي كان من بينها تزايد عدم الاستقرار السياسي وعمليات الإغلاق في أسواق مثل العراق والسودان، وأدى عدم اليقين المقترن بالتضخم إلى آثار سلبية على الوضع الاقتصادي العام في تلك الأسواق.

ما زال التحول الثقافي عن الأشكال التقليدية لإشراك العملاء إلى الأشكال الرقمية يمثل قلقاً إلى حد ما، وذلك لأن ذلك الأمر يتطلب تحولاً سلوكياً، وما زالت منافسات الأسعار الحادة غير المنطقية تشكل تحدياً لبعض أسواق مجموعة زين، وهو الأمر الذي يؤثر على الأداء المالي.

تتفاوت استجابة زين في مواجهة تحدياتها حسب كل سوق، وتواصل المجموعة تنويع منتجاتها وخدماتها الرقمية، وتوفير المدفوعات الإلكترونية والتعليم الإلكتروني والألعاب والتأمين المصغر، ومن خلال هذه العروض، تقوم المجموعة بتوسيع نطاقها بهدف الاستفادة من شرائح جديدة من خلال نقاط أسعار يمكن الوصول إليها وعروض بيانات ممتدة الصلاحية، كما أعادت زين تصميم باقات البيانات التقليدية الخاصة بها لتلائم السياق التشغيلي بشكل أفضل، وعلى سبيل المثال تقديم خدمة «بكيفي» في العراق، وهي باقة بيانات ديناميكية وباقية صوتية مصممة لعملاء الدفع المسبق.

ما زال العملاء الذين ينتقلون من القنوات التقليدية إلى أساليب المشاركة الرقمية يمثلون تحدياً في أسواق زين، ولمعالجة هذه المشكلة، في البحرين، أتاح طرح متجر ألعاب زين للعملاء مجموعة واسعة من الألعاب، كما أتاح الوصول إلى منصات ألعاب متعددة،، وقدمت شركة زين الأردن عدداً من المبادرات لضمان الانتقال السلس للعملاء، منها :

- بعد التفاعل مع العميل من خلال القنوات التقليدية، تقدم المجموعة للعميل بديلاً رقمياً، وهي تضمن قيام وكلاء البيع بشرح العملية.
- تقديم خدمات القيمة المضافة والخصومات من خلال قنوات الدفع عبر الإنترنت.
- تشجيع حاملي بطاقات الائتمان على الدفع عبر الإنترنت من خلال العروض الترويجية.

تساعد قياسات البيانات التالية زين في مراقبة أدائها:

- متابعة استطلاعات الرأي التي تتبّع تجربة العملاء داخل المتاجر ومراكز الاتصال، ولدى زين عملية مركزية لمراقبة وتتبع مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة.
- التتبع المستمر لانطباعات العملاء من خلال المقابلات، وحملات الرسائل القصيرة، والاستطلاعات عبر الهاتف، ومن خلال استبيانات «صافي نقاط الترويج» (NPS) الخاصة بها، تتعقب زين معدلات عدم رضا العملاء وتضع خطاً قابلاً للتنفيذ لمعالجتها.

- الاحتفاظ بنماذج ملاحظات واقتراحات على جميع مواقع زين الإلكترونية، وتستفيد زين أيضاً من قنوات التواصل الاجتماعي ومراكز الاتصال الخاصة بها لتلقي ملاحظات العملاء.

- تتفاعل زين بشكل استباقي مع عملائها لفهم اهتماماتهم واحتياجاتهم وسلوكهم،، بالإضافة إلى ذلك، يتحمل موظفو زين مسؤولية الرد على تعليقات العملاء ورسائلهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

- يتم الاتصال بالعملاء مرة أخرى بناءً على ملاحظاتهم على الاستبيان لفهم احتياجاتهم بشكل أفضل ولتعزيز تجربة الاتصال.



18

عملاؤنا

عملاؤنا

نسب مساهمات العملاء: 2022



البحرين
%2

العراق
%35

الأردن
%7

الكويت
%5

السعودية
%17

السودان
%31

جنوب السودان
%3

بلغ إجمالي قاعدة عملاء مجموعة زين 52.4 مليون عميل بحلول نهاية ديسمبر 2022، حيث ارتفع إجمالي قاعدة العملاء بنسبة 7% مقارنةً بالعام 2021، مدعوماً بشكل أساسي بالنمو للعملاء بنسبة 12% في زين العراق و 8% في زين السعودية، مما أضاف حوالي 3.5 مليون عميل إضافي.

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 الملكية (%)	عدد العملاء النشطين (بالآلاف) 31 ديسمبر 2022	عدد العملاء النشطين (بالآلاف) 31 ديسمبر 2021	نسبة التغيير السنوي (%)	نسبة عدد عملاء الدفع المسبق النشطين (%) 31 ديسمبر 2021
العراق 76%	18,405	16,448	12%	93%
الأردن 96.5%	3,841	3,645	5%	60%
الكويت 100%	2,603	2,466	6%	57%
السعودية 37%	8,644	8,027	8%	63%
جنوب السودان 100%	1,431	1,108	29%	99%
السودان 100%	16,358	16,309	0.3%	98%

19

موظفونا



موظفونا

محطات بارزة

318

وكلاء المبيعات و الموظفين
تم تدريبهم في لغة الإشارة

تجاوزت زين مستهدفها الخاص بالتدريب على لغة الإشارة من خلال تدريب 318 من وكلاء المبيعات والموظفين.

Z22

برنامج GENERATION Z

واصلت الشركة تطوير برنامج Generation Z الخاص بها، وهو البرنامج الذي يهدف إلى تعزيز مهارات الخريجين الجدد، وإذ تم تغيير اسم البرنامج إلى ZTwentyTwo، فإنه يسعى إلى رعاية رواد الأعمال والمبدعين الداخليين الذين يمتلكون عقلية ريادية أعمال من أجل دعم استراتيجية أعمال المجموعة.

اعتادت المهارات في القطاع التكنولوجي ما قبل الجائحة أن تتناوب بين مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة، حيث كانت الفرص المتاحة مقصورة على القطاع، لكن التحول الرقمي المتسارع أدى إلى توسيع نطاق فرص العمل ليشمل أيضاً قطاعات أخرى مثل البنوك والمؤسسات الحكومية والشركات الخاصة، هذا المشهد التنافسي الأوسع نطاقاً يضع مزيداً من الضغط على مجموعة زين، ولمعالجة هذا الأمر، فإن المجموعة تركز على الجيل الجديد من الخريجين ذوي الخبرة الرقمية، والمثقفين جيداً للاستفادة من مجموعة المواهب الجديدة هذه.

5,018

السنوي
مستجيب لاستبيان الموظفين

أعدنا إطلاق استبيان مشاركة الموظفين السنوي على مستوى المجموعة، حيث وصل إلى 5,018 مستجيب، واستناداً إلى النتائج والملاحظات التي تم تلقيها، ستقوم زين بتطوير عدد من المبادرات التي من المقرر تنفيذها خلال العام 2023.

إن العمل في أسواق فيها شباب يفتقرون إلى مجموعات المهارات المناسبة هو أمر يطرح تحديات للشركة حيث أن التغيرات في العقلية والتوقعات تضيف مزيداً من الضغط على استقطاب المواهب، وتشمل التحولات في الأولويات التركيز على الأجور أكثر من التركيز على النمو الوظيفي، وكذلك البحث عن وظائف توفر ثقافة عمل مرنة، ولمعالجة التغيرات الجديدة في العقلية، تستكشف مجموعة زين التوظيف المرن القائم على العقود والتوظيف المؤقت عن بُعد، بما يسمح لمجموعة زين بأن تكون أكثر مرونة في ممارساتها الخاصة باستقطاب المواهب.

تقسيمه الموظفين

استقرت القوى العاملة في شركة زين 2022 ولم تلاحظ أي تغييرات كبيرة على مدار العام. لدعم رحلة التحول الرقمي لشركة زين بشكل استباقي ، بذلت الشركة جهودًا أكبر في توظيف النساء في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات لتضمين المواهب الذكية رقميًا. شهدت البحرين والسودان وجنوب السودان بعض النمو في عدد الموظفين المطلوب استجابة لمتطلبات السوق والتوجيه الاستراتيجي.

البحرين	العراق	الأردن	الكويت	السعودية	السودان	جنوب السودان	المعدل الإجمالي
194	1,174	1,335	1,742	1,743	780	122	7,090*
171	1,549	388	1	0	1,029	0	3,138
365	2,723	1,723	1,742	1,743	1,809	122	10,227
143	845	937	1,461	1,406	429	101	5,322
51	329	398	281	337	351	21	1,768
%74	%72	%70	%84	%81	%55	%83	%74
%26	%28	%30	%16	%19	%45	%17	%26
12	91	150	338	216	44	31	882
%6	%8	%11	%19	%12	%6	%25	%13
6	74	152	98	152	65	5	552
%3	%6	%11	%6	%9	%8	%4	%7
18	165	302	436	368	109	36	1,434
%9	%14	%23	%25	%21	%14	%30	%19
6	174	198	273	323	37	9	1,017
%3	%15	%15	%16	%19	%5	%7	%11
5	95	114	68	84	34	1	401
%3	%8	%9	%4	%5	%4	%1	%5
8	269	312	341	407	71	10	1,418
%67	%100	%100	%92	%100	%100	%100	%94
%100	%100	%100	%95	%99	%100	%100	%99
%100	%67	%33	%74	%78	%81	%100	%76
%100	%84	%38	%80	%90	%71	%89	%79

عدد الموظفين بدوام كامل

عدد الموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي

عدد الموظفين المتعاقدين (كل أنواع التعاقد)

عدد الذكور بدوام كامل

عدد الإناث بدوام كامل

نسبة الذكور بدوام كامل

نسبة الإناث بدوام كامل

عدد الموظفين الجدد - الذكور

نسبة الموظفين الجدد - الذكور

عدد الموظفين الجدد - الإناث

نسبة الموظفين الجدد - الإناث

مجموع الموظفين الجدد

مجموع الموظفين الجدد - نسبة

تبديل الموظفين - ذكور

نسبة تبديل الموظفين - ذكور

تبديل الموظفين - إناث

نسبة تبديل الموظفين - إناث

مجموع تبديل الموظفين

معدل الاستبقاء بعد إجازة أمومة

معدل الاستبقاء بعد إجازة الأبوة

معدل الاستبقاء بعد العمل في زين بعد عام واحد من العودة من إجازة الأمومة

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

* نسبة تبديل الموظفين - الإناث تم الاحتساب بتقسيم عدد تبديل الموظفين الإناث 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 319 موظفين تابعين لشركات زين التابعة

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

تحقيق نتائج من خلال المشاركة:

استبيان مشاركة الموظفين

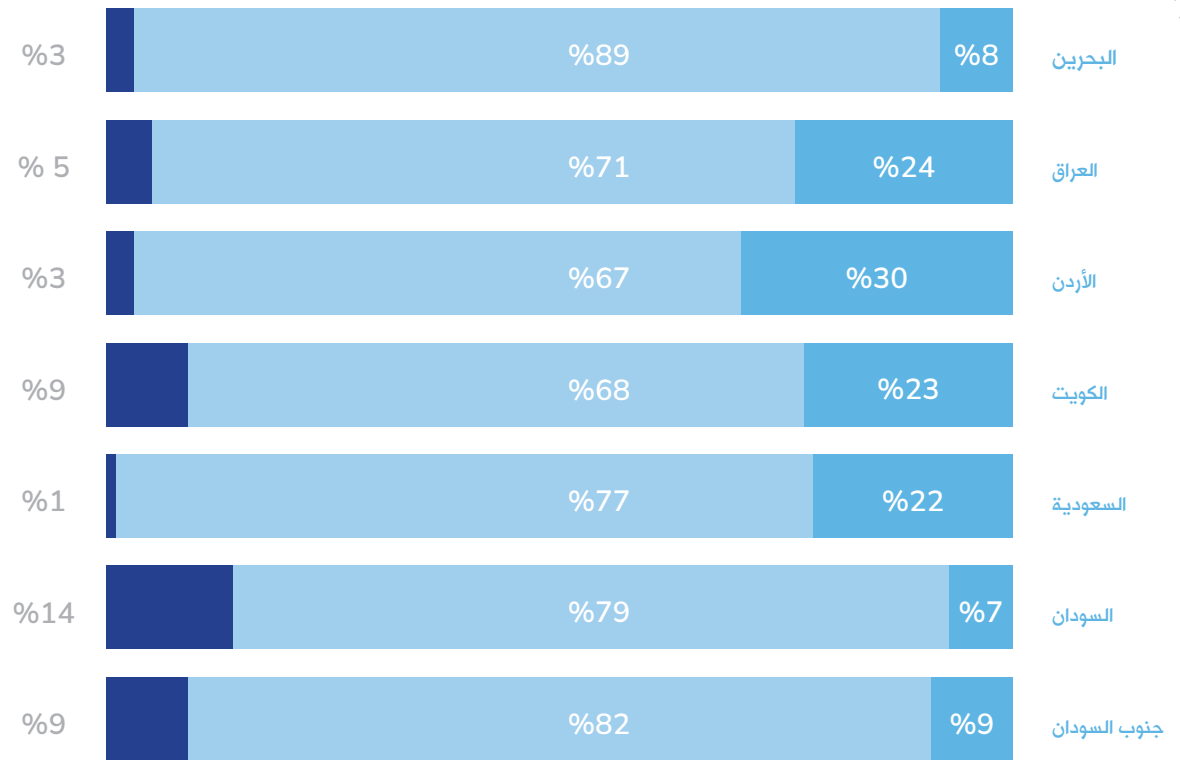
في أعقاب الجائحة، أعادت مجموعة زين إطلاق استبيانها السنوي حول مشاركة الموظفين، وذلك للحصول على رؤية حاسمة حول رفاهية الموظفين وتوقعاتهم في ما يتعلق بتطور المجموعة، ويُعتبر الحفاظ على الدافع والإلهام لدى موظفينا لتقديم أفضل ما لديهم في جميع الأوقات أمراً ضرورياً لتحويل الأعمال وتحقيق أهداف المجموعة.

انبثق موضوع استبيان هذا العام من قيم العلامة التجارية المؤسسية الخاصة بمجموعة زين وهي "التألق" و"الانتماء" و"القلب"، ومن خلال الجمع بين هذه العناصر الثلاثة، تؤمن مجموعة زين بأن الاستبيان يوائم الطموحات ويلهم التغيير الإيجابي والمستدام ويساعد الموظفين على اتخاذ قرارات أفضل.



*يشمل الموظفون بدوام كامل فقط

هيكل أعمار الموظفين



نسبة الموظفين فوق الـ 50

نسبة الموظفين ما بين 30 - 50

نسبة الموظفين تحت الـ 30

الابتكار الداخلي

باعتباره أحد مكونات أجندة التنوع والإنصاف والاشتمال، يركز مسار الابتكار الداخلي الخاص بالمجموعة على المجالات التالية:

ZAINIAC

1

تهدف منصة ZAINIAC - التي تأسست في العام 2017 - إلى تعزيز الفكر الداخلي وزيادة الأعمال الداخلية لجميع موظفي زين بهدف دعم حضانة الأفكار التجارية وتطويرها من خلال الفعاليات، وبرامج التبادل، وجلسات المتحدثين، والمسابقات، وخلال العام 2022، أطلقت إدارة التنوع والإنصاف والاشتمال أكاديمية ZAINIAC للابتكار، وهي برنامج قيادة مدته ثلاثة أشهر وموجه لكبار القادة بهدف إثارة الإبداع والابتكار، وخلال العام 2022، تبلور تقدم ZAINIAC من خلال حجم هذه المشاركات المتنامية:

- 42 مشاركاً من أعضاء مجلس الإدارة وكبار المديرين أبدو التزامهم بالبرنامج.
- خمسة فرق يتألف كل واحد منها من ثمانية أعضاء تعمل على برامج تتماشى مع استراتيجية 4Sight الخاصة بمجموعة زين.
- 90% هو معدل الرضا استناداً إلى استبيان الرأي.

2

انطلق برنامج ZAINIAC في العام 2020 بهدف تزويد موظفي زين بإمكانية الوصول إلى أحدث أدوات الابتكار، وفن اختبار العملاء، وإطلاق العنان لأفكار إبداعية جديدة، وقد غطت الموضوعات:

- الابتكار، البنية التحتية، التحالف، والقيادة، بهدف تدريب 3,500 موظفاً خلال العام 2022، في الواقع، انتهى الأمر بتدريب ما مجموعه 3,692 موظفاً خلال هذه الفترة.

تطوير مواهبنا

كجزء من استراتيجية التحول الرقمي 4Sight الخاصة بمجموعة زين، تعطي المجموعة الأولوية لتحسين مهارات موظفيها وإعادة تأهيلهم بهدف دفع عجلة التعلم والتطوير المستمر، وطرقت المجموعة خطة "القوى العاملة المستقبلية" من أجل تنويع مواهبها وترسيخ المهارات المطلوبة في المستقبل، وتركز هذه الخطة على تدريب الموظفين في المجالات التالية:

تحليلات البيانات

محو أمية البيانات

التمكين الرقمي

الابتكار والإبداع

القيادة

تجارب العملاء الرقمية

بدأت خطة "القوى العاملة المستقبلية" استجابة لمعالجة مخاطر عدم تطابق المهارات، وهي المخاطر البارزة في الأسواق التي تعمل فيها المجموعة، وما زالت المنطقة تواجه هذا التحدي وتجد أنه من الصعب والمكلف إعادة تشكيل مهارات الأفراد وتلبية المطالب المتوقعة من بيئة خضراء ومستقبل رقمي، وتواصل الحكومات إيلاء أهمية كبيرة لضرورة إعادة تأهيل السكان المحليين من خلال إصلاح التعليم والتدريب.

بالإضافة إلى ذلك، ساءت الجائحة الضوء على الحاجة إلى التحول الرقمي في جميع القطاعات، وهو الأمر الذي أدى إلى زيادة الطلب على المهارات المتخصصة في مجال المنتجات والخدمات الرقمية، وفقاً لـ Outsized - وهي منصة للمحترفين المستقلين والمستشارين المستقلين والمقاولين الماهرة والشركات الاستشارية - فإن المجالات الأسرع نمواً والبارزة في المنطقة تشمل:

- مهارات الدفع والبطاقات، بسبب ارتفاع عدد المحافظ الإلكترونية وبوابات الدفع والتجارة الإلكترونية.
- مهارات التحول الرقمي والمهارات السوقية مثل علوم البيانات وتحليلات البيانات والذكاء الاصطناعي ومهارات الأمن السيبراني.
- خبراء إدارة التغيير، المدربون ومحللو المشاريع والأعمال.

المتوسط السنوي لعدد ساعات التدريب لكل موظف

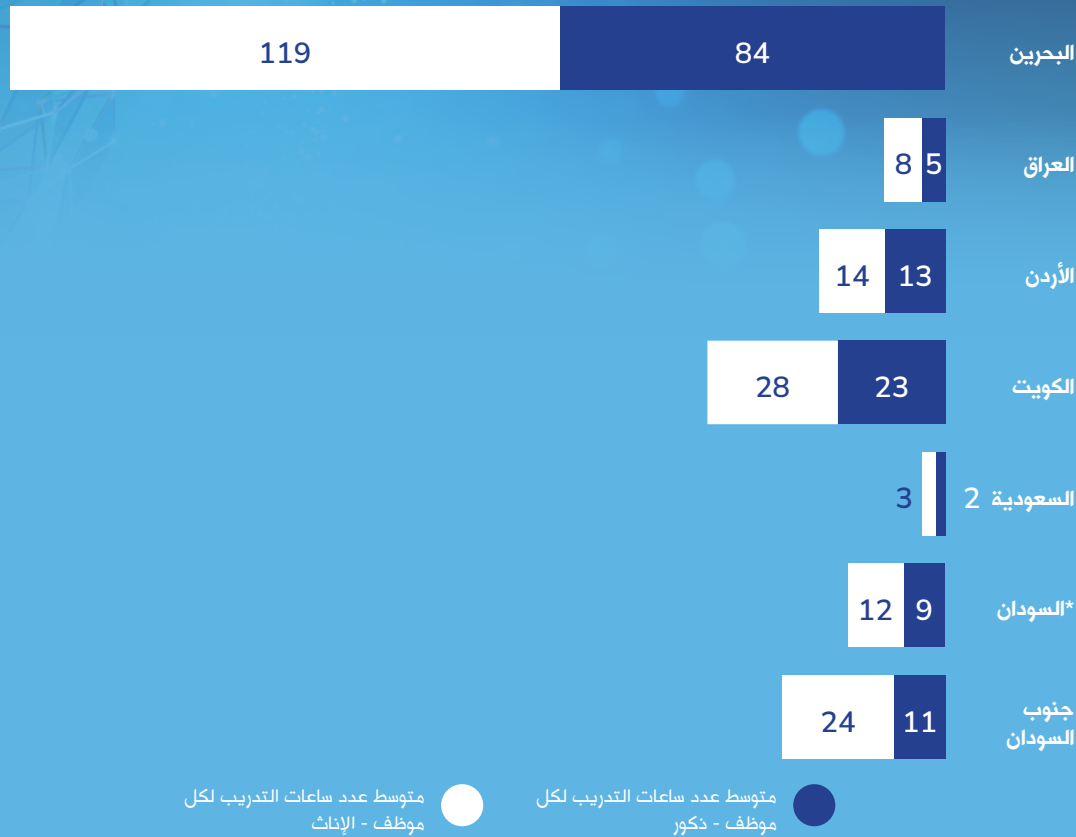
يوفر هذا السياق لمجموعة زين الفرصة لتسريع المهارات المطلوبة لتنفيذ استراتيجيتها، وأيضاً لتلبية احتياجات المجتمعات التي تخدمها، وخلال العام 2022، استفادت زين من منصات التدريب عبر الإنترنت التي تركز على تطوير المهارات القائمة على التكنولوجيا.

في دول كالعراق والسودان التي تسود فيها تحديات اجتماعية وسياسية أعلى من المعتاد، كان من الصعب إجراء دورات تدريبية شخصية مع خبراء خارجيين، بالتالي كانت الدورات التدريبية عبر الإنترنت سائدة؟، ومع ذلك، فإن بعض منصات التدريب عبر الإنترنت المستخدمة لا تلتقط البيانات اللازمة لتسجيل ساعات التدريب، وفي ظل ذلك، لا يتم تضمين البيانات ذات الصلة في الجدول التالي، وتواصل زين العمل على تطوير المنصات المستخدمة لتكون قادرة على جمع الأفكار اللازمة لإدارة برامج التدريب عبر الإنترنت بشكل أفضل.

وتركز منصات التعلم عبر الإنترنت هذه بشكل أكبر على القوى العاملة الخاصة بالمهارات المستقبلية، مثل التعلم الآلي، التسويق الرقمي، العمل مع البيانات الضخمة، ورفع مستوى المعرفة الرقمية بشكل عام لتمكين هذا الطموح، ومن شأن تطوير التمكين الرقمي أن يؤدي إلى بناء القدرات الرقمية داخل القوى العاملة من خلال سد الفجوة بين الأوضاع الحالية والمستقبلية وبين متطلبات الكفاءة.



تطوير مواهبنا:



● متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف - ذكور
● متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف - إناث

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

1. برنامج «زین الشباب» (ZY)

تأسس برنامج «زین الشباب» (ZY) في العام 2018، وهو يركز على تزويد الموظفين الشباب بالمعرفة والموارد لأداء أفضل ما لديهم في مكان العمل، وأطلق برنامج «زین الشباب» برامج متعددة لتعزيز مهارات الشباب، بما في ذلك مبادرات: التوجيه العكسي، جيل Z، و CODE 7.

ZY

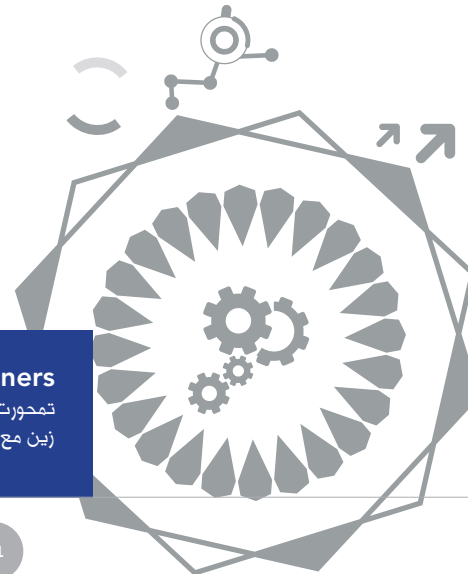
مبادرة ZY للشباب

الجيل Z

هذه المبادرة تقدم برنامجاً مدته سنة يتألف من أربعة موضوعات رئيسية:

1. تحقيق الأهداف الشخصية: حدد كل عضو من أعضاء ZY الأهداف الشخصية من خلال العمل على وضع خطة تطوير مُعدة بعناية.
2. تقييم «السلوك والتوجه في العلاقات الشخصية الأساسية المتحققة» (Firo B): يسمح تقييم Firo B للأفراد بتقييم التفاعلات في مكان العمل.
3. إنشاء مجتمع زین الشباب: قدم 19 عضواً في البرنامج جهودهم لبناء هيكل الفريق وتعزيز روح العمل الجماعي عبر أسواق المجموعة.
4. الشهادات: حصل المشاركون في البرنامج على شهادات في المهارات القيادية، مما ساعد على تعزيز أسلوب القيادة لكل عضو في البرنامج.

خلال العام 2022، أعادت مجموعة زین صياغة مفهوم برنامج CODE 7 الخاص بها من العام السابق، وتم تغيير اسمه إلى ZTwentyTwo - Z22 ليتوافق مع الجوانب التحويلية في مكان العمل، يدعم تقدم البرنامج استراتيجية التحول الرقمي 4Sight الخاصة بمجموعة زین والمهارات المطلوبة لتحقيق أهداف المجموعة وغاياتها، ومن خلال هذا البرنامج، تهدف زین إلى بناء فريق قوي قادر على المساهمة في وحدات الأعمال الموجهة نحو الابتكار في المؤسسة.



ZTwentyTwo

تم توجيه هذه الدورة نحو رعاية ريادة الأعمال الداخلية، والمبتكرين، والمفكرين الجدد الذين يمتلكون عقلية قادرة على دعم أهداف زین الاستراتيجية.

CODE 7

تمحورت حول تطوير المهارات الرقمية لمحللي البيانات المستقبليين، تناولت هذه الدورة موضوعات كان من بينها البيانات الكبيرة والذكاء الاصطناعي والابتكار المستدام.

2020، Generation Z

تألفت هذه الدورة من 3 موضوعات رئيسية، وهي: الثقافة المؤسسية، وأساليب القيادة، والاتجاهات المستقبلية.

2019، Generation Z

تعزيز الثقافة المؤسسية والعمل الجماعي عند إدارة المشروعات وهو محور التركيز الرئيسي لهذه الدورة.

2018، Generation Z

كان الموضوع الرئيسي لهذه الدورة هو تعزيز مهارات رقمية مثل البرمجة وإدارة المشروعات بسلاسة إلى جانب التركيز على النمو الذاتي والتطوير.

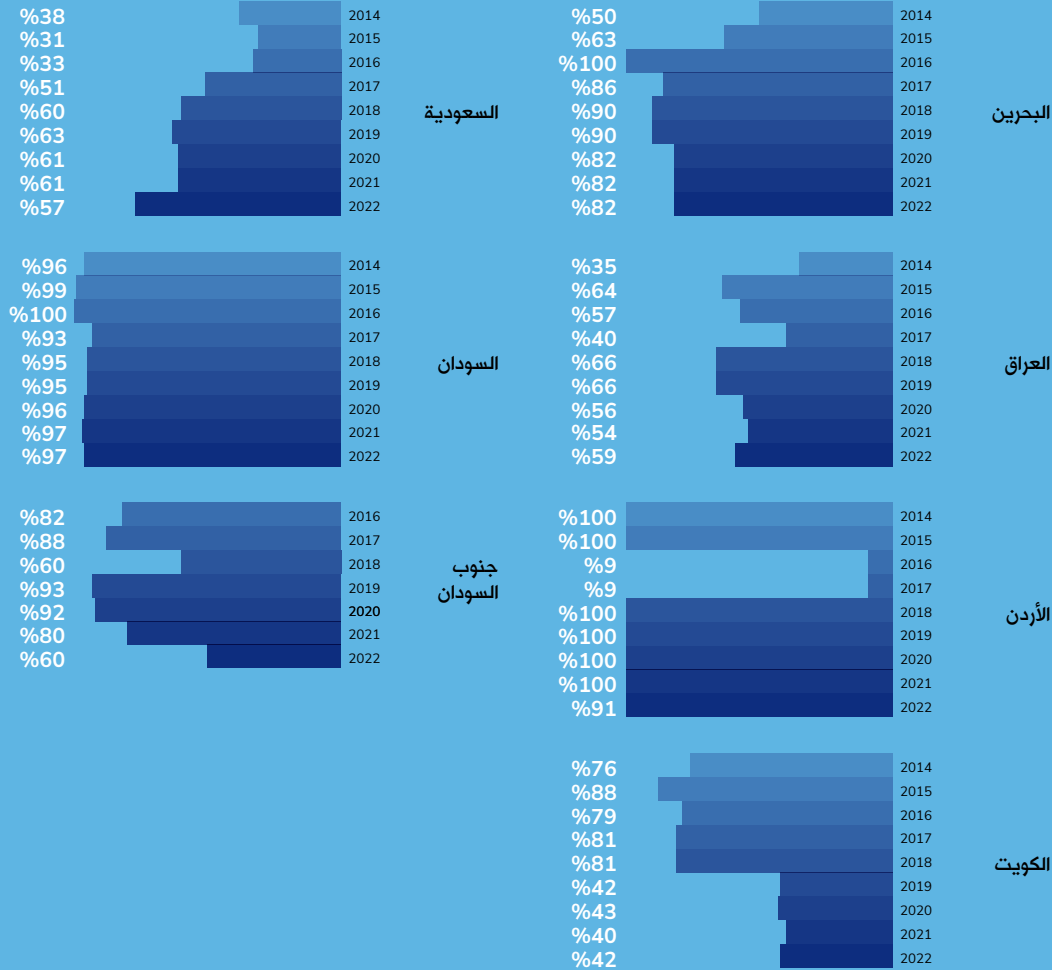
2017، Generation Z

تمركز حول بناء مشاريع الأعمال، واكتساب مهارات ريادة الأعمال، ودراسة الاتجاهات الابتكارية في السوق.

2016، 2.0 Zainers

تمحورت حول التناوب في إدارات مختلفة على مستوى مجموعة زین مع التركيز على إجراء أبحاث حول قطاعات رقمية متنوعة.

دعم رأس المال البشري المحلي: نسبة الموظفين المحليين في المناصب الإدارية العليا



2. دعم المواهب المحلية

يشكل الاستثمار في المواهب المحلية أمراً حاسماً لتحقيق الاستقرار في القوى العاملة والمواءمة مع سياسات العمل الوطنية الخاصة بالحكومات، وتبذل مجموعة زين جهوداً كبيرة في تطوير مواهبها الداخلية لأنها تؤدي إلى فوائد مجتمعية على مستوى مجتمعات زين، وتلتزم الشركة التزاماً راسخاً بتوفير مكان عمل متنوع وشامل ومنصف، وهو ما تم التأكيد عليه مجدداً في مدونة قواعد السلوك الخاصة بها، وذلك لتوفير مكان عمل خال من التمييز من أي نوع، بما في ذلك التمييز على أساس الجنس أو العنصر أو العرق أو الدين أو الجنسية أو الاحتياجات الخاصة أو العمر (وفقاً لقانون العمل الوطني).

خلال العام 2022، ارتفعت نسبة التوظيف المحلي في الإدارة العليا في معظم أسواقنا، وتوضح الجداول التالية النسب المئوية السنوية للإدارة العليا (المحددة على أنها أعلى مستويين إداريين) التي تتألف من محليين في كل شركة تابعة.

الجدول التالي يمثل نسب إجمالي الموظفين المحليين:

نسبة العمالة المحلية / الأجنبية

الأجنبية	المحلية	
%13	%87	البحرين
%3	%97	العراق
%0.4	%99.6	الأردن
%64	%36	الكويت
%16	%84	السعودية
%0.1	%99.9	السودان
%2	%98	جنوب السودان

خلق ثقافة متنوعة وشاملة

WE ABLE

مبادرة زين لإدماج الاحتياجات الخاصة، WE ABLE، تم إطلاقها في العام 2019 بهدف تضمين ممارسات شاملة لذوي الاحتياجات الخاصة في المجموعة بحلول العام 2025، تشمل الأهداف الأربعة الرئيسية ما يلي:

WE ABLE

1. زيادة توظيف الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة على مستوى الشركات التابعة.
 2. ضمان أن جميع البرامج التدريبية المقدمة للموظفين شاملة للاحتياجات الخاصة.
 3. التأكد من أن جميع مباني زين التشغيلية شاملة للاحتياجات الخاصة
 4. تحديد وتنفيذ التقنيات المساعدة التي من شأنها تمكين الموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة من الأداء بشكل مستقل.
- تم بذل الجهود التالية على مدار العام، بهدف تحقيق الأهداف المحددة أعلاه:

- في إطار برنامج WE ABLE، واصلت مجموعة زين تزويد وكلاء المبيعات والموظفين بتدريب على لغة الإشارة، كان الهدف على مستوى المجموعة هو تدريب 150 موظفاً، وتجاوزت الشركة الهدف لتصل إلى 318 موظفين.
- تم تقديم 34 جلسة توعية على مدار العام، واستهدفت الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، شارك فيها أكثر من 630 شخصاً، وغطت الجلسات التوعوية مواضيع مثل:

- ✓ الوصول الرقمي إلى مايكروسوفت
- ✓ التوعية بالوصول العالمي
- ✓ لغة الإشارة
- ✓ مهارات المبيعات وإجراء المقابلات
- ✓ جلسة تقنية الوصول
- ✓ آداب الإعاقة
- ✓ اليوم العالمي للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

- في ما يتعلق بـ"الأسبوع العالمي لريادة الأعمال"، استضافت مجموعة زين هاكاثون افتراضي على مستوى المجموعة، وهو الحدث الذي هدف إلى إنشاء حلول تقنية مساعدة، وقدم الحدث الذي استمر لمدة أسبوع ورش عمل دعمت الموظفين لتطوير عرض تقديمي كامل، حيث أتيحت الفرصة للفرق الخمسة الأولى للفوز بحصة من مجموع جوائز بلغت قيمتها 2250 ديناراً كويتياً.
- خلال العام 2022، وظفت مجموعة زين ما مجموعه 73 شخصاً من ذوي الاحتياجات الخاصة في أسواقها، وكان التوزيع على النحو التالي:

مجموع عدد موظفين الاحتياجات الخاصة

البحرين	4
العراق	18
الأردن	17
الكويت	6
السعودية	21
السودان	6
جنوب السودان	1
المجموعة	73

موظفين الدوام الكامل من ذوي الإحتياجات الخاصة

البحرين	0
العراق	2
الأردن	6
الكويت	6
السعودية	21
السودان	6
جنوب السودان	1
المجموعة	42

موظفين الدوام الجزئي من ذوي الاحتياجات الخاصة

البحرين	4
العراق	16
الأردن	11
الكويت	0
السعودية	0
السودان	0
جنوب السودان	0
المجموعة	31

BE
WELL

مبادرة BE WELL

- لضمان أن تظل زين اشمالية للجميع، أقامت المجموعة شراكة جديدة مع تطبيق «تهون»، وهو أول تطبيق عربي للمساعدة الذاتية، حيث يقدم أدوات تساعد في الحفاظ على الصحة الذهنية، وزيادة الإنتاجية، وتقليل التوتر، وتعزيز وتمكين الرفاهية في مكان العمل، ومن خلال هذه الشراكة، يحصل موظفو زين على وصول مجاني إلى مجموعة متنوعة من المحتوى المقدم عبر التطبيق، بما في ذلك التأمل وقصص النوم والدروس الرئيسية ونصائح الاسترخاء والموسيقى ذات التركيز العميق، وحتى الآن، سجل **693** موظفاً من موظفي زين لدى التطبيق.
- إطلاق «أبطال BE WELL»، وهي مسابقة لمدة ثلاثة أشهر ركزت على زيادة الوعي بالصحة الذهنية في مكان العمل، يتمثل دور الأبطال في استخدام نفوذهم في العمل لإلهام الآخرين للانخراط في سلوكيات أكثر صحة وتأملاً، وحصل الفائزين في المسابقة على رحلة لمدة أسبوع إلى منتجج لتحسين الصحة الذهنية، وتم تعيين **34** بطلاً على مستوى زين.

تم إطلاق برنامج BE WELL في العام 2021، وهو أحد البرامج الريادية التي تقدمها مؤسسة خاصة لأول مرة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ويركز على الصحة النفسية، وتسعى هذه المبادرة إلى ترسيخ نهج شامل للتنوع والإنصاف والاشتمال من خلال النظر في رفاهية موظفي زين الذين تأثروا بالجائحة أو بأمور أخرى.

من خلال هذه المبادرة، تم تطوير استراتيجية صحية من بينها: إنشاء مناطق للتعافي، التأمل، جلسات لمتحدثين، الوعي الإبداعي، تغيير السياسات، والفعاليات، تضمنت الأنشطة المنفذة في العام 2022 :

- توسيع الشراكة القائمة مع «المركز الكويتي للاستشارات» (KCC) بهدف مساعدة وثقافة الموظفين حول تقنيات التخلص من التوتر، والوعي، وطرق خلق بيئة عمل أكثر هدوءاً وإنتاجية، وحتى الآن، تواصل **178** موظفاً مع «المركز الكويتي للاستشارات» بما أدى إلى إجراء **539** جلسة.

- تم تقديم 39 جلسة توعية حول الصحة الذهنية والرفاهية للموظفين مع أكثر من **1,000** شخص حضروا الجلسات.

مبادرة WE

تهدف مبادرة WE إلى تحقيق التكافؤ بين الجنسين، وتستهدف المجموعة من هذه المبادرة أن يصل تمثيل النساء نسبة 25% في المناصب القيادية بحلول العام 2025 في جميع أسواقها.

WE

تم إنشاء ثلاثة مجالات تركيز في إطار هذه المبادرة:

1. المرأة في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات: بزيادة عدد النساء العاملات في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات داخل المؤسسة.
2. WE Disrupt: يركز على أوقات الإجازة لمقدمي الرعاية، ويعالج التحيز الضمني.
3. المرأة في القيادة: العمل على تحقيق أهداف مبادرة WE القيادية من خلال تخطيط التعاقب على مناصب الإدارة الوسطى والترقيات.

عدد الترقّيات

تمثيل على مستوى المجموعة لإجمالي عدد الترقّيات وفقاً للجنس خلال الربع الثالث

37% نساء

63% رجل

عدد موظفي زين في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات

تمثيل على مستوى المجموعة لإجمالي عدد موظفي زين في أقسام العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات وفقاً للجنس خلال الربع الثالث

19% نساء

81% رجل

عدد موظفي زين في مجال توليد الإيرادات

تمثيل على مستوى المجموعة لإجمالي عدد موظفي زين العاملين في أقسام توليد إيرادات وفقاً للجنس خلال الربع الثالث

30% نساء

70% رجل

إجمالي موظفي زين

رجال

نساء

71%

29%

على مستوى المجموعة

نسبة الرجال في المناصب القيادية

نسبة النساء في المناصب القيادية

85%

15%

نسبة مستهدفة لتعزيز قيادة المرأة بحلول العام 2025

نسبة النساء في المناصب القيادية

25%

75%



فجوة الأجور بين الجنسين

تواصل المجموعة قياس معدلات الأجور والمكافآت على مستوى أسواقها بناءً على مستويات التسلسل الهرمي، وتركز زين بشكل كبير على ضمان أنها تعمل على تحسين الفجوة بين الجنسين من خلال قياس النسب على أساس سنوي.

متوسط نسبة أجور الإناث إلى الذكور حسب المستويات الوظيفية

المستوى	الإدارة التنفيذية	البحرين	العراق	الأردن	الكويت	السعودية	السودان	جنوب السودان
1	الإدارة التنفيذية	%71	%104	غير متاح	%93	%68	%104	غير متاح
2	الإدارة العليا	%81	غير متاح	%50	%88	%77	%86	غير متاح
3	الإدارة الوسطية	%88	%126	%85	%102	%91	%93	%69
4	قادة الفريق	غير متاح	%91	%70	%91	%93	%95	%80
5	احترافي	غير متاح	%81	%91	غير متاح	%91	غير متاح	%95
6	اعضاء الفرق	%101	%100	%102	غير متاح	%80	%86	غير متاح



20

أجندة الاستدامة

أجندة الاستدامة

الرسالة والرؤية

توفير اتصالات هادفة تؤدي إلى تغيير منهجي عادل لتمكين مجتمعات زين.

في ظل المشهد المتطور باستمرار والاهتمام المتزايد بالقيمة المستدامة طويلة الأجل، عملت زين على التأكد من أن استراتيجية الاستدامة المؤسسية الخاصة بها تتضمن اهتمامات أصحاب المصلحة، وتأخذ الاستراتيجية بعين الاعتبار السياق التشغيلي للمجموعة ضمن أهدافها لدفع عجلة التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

خلال الربع الأول من العام 2022، حرصت المجموعة على القيام بعملية مشاركة شاملة لأصحاب المصلحة، وهي العملية التي زودتها بالرؤى اللازمة لتعديل استراتيجية الاستدامة المؤسسية من أجل معالجة الملاحظات التي تم جمعها، واشتملت هذه العملية على اجتماعات للمجموعة مع كل شركة تابعة، وإرشادات قدمتها كيانات صناعية رائدة، وبيانات من منصات تحليلية قائمة على التعلم الآلي.

الرؤية

حماية الكوكب



معالجة التحديات المجتمعية من خلال الأعمال الأساسية



تمكين مجتمع رقمي شامل



بناء شباب المستقبل



الركائز الأساسية

تغيير المناخ

الوصول إلى صافي انبعاثات صفيرية بحلول العام 2050.



العمل بمسؤولية

تضمين القيم البيئية والمجتمعية وقيم الحوكمة ضمن سلسلة القيم الخاصة بنا



الشمول

تقليص فجوة عدم المساواة الرقمية: تهدف الشركة إلى سد الفجوة الرقمية الموجودة في أسواقنا، مع التركيز على إدماج المجتمعات الضعيفة



بناء جيل الشباب

بناء القدرة على الصمود في مجتمعاتنا باستهداف 16 مليون من الأطفال والشباب



أ. تغيير المناخ

التحدي

تطرح معالجة آثار تغير المناخ في المنطقة تحديات تتطلب من الجميع التكيف لتحقيق نمو وتنمية منخفضة الكربون، ويعتبر سياق منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تحدياً حيث تتطلب البيئة التنظيمية المتعلقة بتغير المناخ تطويراً كبيراً، ومن الواضح أن هناك زخماً لإنشاء أطر سياسات واضحة على مستوى الدول التي تعمل فيها (زين، مع ذلك، لا تزال المكاسب متأخرة مقارنة بالمجتمع الدولي.

إن أحد أكبر التحديات التي تواجهها زين في تحقيق أهدافها الخاصة بخفض الانبعاثات هو إزالة الكربون من الشبكات في أسواقها، واستناداً إلى عوامل التحويل الخاصة بوكالة الطاقة الدولية للأسواق العاملة، لا تزال المعدلات العالية جداً لانبعاثات الكربون في جميع المجالات موجودة نتيجة لمزيج الطاقة، وتشير وكالة الطاقة الدولية أيضاً إلى أن منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تواجه تحديات كبيرة تتعلق بالمناخ بسبب زيادة الطلب على التبريد وتحلية المياه، مما يؤثر على استهلاك الطاقة بشكل كبير... وتعمل زين على أن تستهلك الطاقة بكفاءة من أجل أن تصبح مرنة للتغيرات المستقبلية في قطاع الطاقة.

البحرين

في البحرين، ترتبط أبراج زين في الغالب بشبكة الكهرباء، مما يجعل من الصعب استخدام مصادر الطاقة المتجددة، ويوجد حوالي 20 موقعاً خارج الشبكة توفر للشركة الفرصة لتكريب حلول موفرة للطاقة، بما في ذلك بدائل الطاقة الشمسية والهجينة، بالإضافة إلى ذلك، نظراً لرقعة المساحة الجغرافية، يمثل تقييد المساحة تحدياً عند تثبيت حلول إضافية موفرة للطاقة.

العراق

بدأت الدولة عملية إزالة الكربون من شبكة الكهرباء الخاصة بها، وذلك على الرغم من أن إمدادات الطاقة لا تزال تعتبر غير مستقرة، في المتوسط، فإن التقديرات تشير إلى أن تكون مصادر الطاقة من الشبكة متاحة 12 ساعة في اليوم، على هذا النحو، ينتهي الأمر بشركة زين العراق بالاعتماد على مولدات الديزل التي تحرق ما يقرب من 2000 لتراً شهرياً لكل موقع، وبسبب أسعار الوقود المنخفضة للغاية، من الصعب التحول إلى مصادر الطاقة المتجددة.

الأردن

تخطط شركة زين الأردن للانتقال نحو استخدام شبكات تعمل بحلول إزالة الكربون في مواقعها، مما يوفر مصادر الطاقة البديلة في المملكة، وفي العام 2023، تهدف الشركة إلى ربط مواقعها، التي من المقرر أن تقلل 90% من انبعاثاتها، وتعمل زين حالياً على تحسين استخدام أنظمة التبريد الهجينة والمجانية في الأردن نظراً لارتفاع تكلفة الوقود ولملاءمة الظروف الجوية.

الكويت

إن البنية التحتية للدولة - إلى جانب انخفاض تكاليف الوقود - لا تساعد كثيراً في إزالة الكربون، بالإضافة إلى ذلك، تسجل الكويت بانتظام أعلى درجات الحرارة في العالم، وإذا استمرت الزيادات في درجات الحرارة في الحدوث فسوف تؤثر على استهلاك الطاقة بشكل كبير مما يؤدي إلى زيادة انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، وتواصل زين التواصل مع أصحاب المصلحة لاستكشاف ودفع المناقشات لتقديم الإصلاحات اللازمة.

أجندة الاستدامة

تبحث وزارة الكهرباء والمياه والطاقة المتجددة باستمرار عن طرق لتعزيز استخدام الطاقة النظيفة، ومن الأمثلة على ذلك مشروع "الشقاي" الذي تم تنفيذه بالتعاون مع معهد الكويت للأبحاث العلمية، والبرامج التجريبية التي أطلقتها مؤسسة الكويت للتقدم العلمي للجمعيات التعاونية والمساكن الخاصة، وتواصل زين مراقبة تطورات محطات الطاقة الشمسية في الدولة للاستفادة من فرص التحول إلى مصادر الطاقة المتجددة.

السودان

يتطلب غياب وعدم استقرار شبكة الكهرباء في السودان من الشركة استخدام مولدات الديزل لتشغيل محطاتها، فالتحول إلى مصادر الطاقة المتجددة من شأنه أن يضاعف ميزة تقليص تكاليف الطاقة وانبعثات ثاني أكسيد الكربون، وفي ظل الرقعة الجغرافية الواسعة في السودان، تنتشر المحطات على نطاق واسع، لا سيما في المناطق الريفية، مما يجعلها أكثر إلحاحاً لتكريب حلول الطاقة الشمسية/الهجينة.

أثرت الزيادة في الفيضانات في السنوات الأخيرة نتيجة لتغير المناخ على سلسلة التوريد، بسبب عدم إمكانية الوصول إلى الطرق والمطارات، ومن ثم، فإن قرار الحفاظ على مخزون أمان كافٍ لضمان استمرارية المبيعات من خلال التوافر المستمر للمخزون أثناء أحداث تغير المناخ، ونتيجة للاضطرابات المتعلقة بتغير المناخ، لجأت الشركة إلى مؤشرات فرقة العمل المعنية بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ لكشف تأثير حجم المخاطر الناجمة عن مياه الأمطار والفيضانات على السكان، حيث جاء تصنيف العراق والسودان وجنوب السودان ضمن الدول الأكثر (تأثراً هذه الدول تمثل نسبتها 10%) في دراسة شملت 163 دولة.

جنوب السودان

ظل جنوب السودان يعاني من فيضانات مدمرة وهطول أمطار غزيرة، وأثر ذلك على الثلاثين من المواقع، واضطرت الشركة إلى تأجيل طرح الحلول الهجينة والطاقة الشمسية بسبب الحوادث المتعلقة بالمناخ، ونتيجة للتوافر غير المستقر لشبكة الكهرباء في جنوب السودان، تعتمد زين على مولدات الديزل لتشغيل محطاتها.



استجابة زين

خلال العام 2022، كان هناك تحسُّن ملحوظ في الانتقال نحو صافي انبعاثات صفري بسبب إنشاء «لجنة العمل المناخي» بالإضافة إلى مبادرات أخرى، ويمثل تقدم الشركة في هذا المجال تحولاً في العقلية التي تمثل الالتزام بمعالجة تغير المناخ.

بالنسبة لمجموعة زين... فإن تطوير دراسة الجدوى اللازمة لاعتماد التكنولوجيا الخضراء يمثل تحدياً، حيث تعمل الأسواق الرئيسية للشركة في الدول المنتجة للنفط مع دعم كبير، مع ذلك، ففي ظل المشهد المتطور والضغط من المستثمرين الدوليين وزيادة المخاطر وزيادة الوعي، قامت المجموعة بمراجعة أهدافها لخفض الانبعاثات لتعكس التزامها بمبادرة «الأهداف المستندة إلى العلم» (SBTi).

تهدف المجموعة إلى نشر حلول موفرة للطاقة تتماشى مع أهداف مبادرة «الأهداف المستندة إلى العلم» المحددة في كل عملية، ودمج خطط التخفيف والتكيف من خلال ما يلي:

إدارة النفائات والاقتصاد الدائري

النهج الاستراتيجي والاتصالات

الشبكات وانتقال استهلاك الطاقة

1. الشبكات وانتقال استهلاك الطاقة

تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون من سنة إلى سنة 2021-2022

البحرين	العراق	الأردن	الكويت	السعودية	السودان	جنوب السودان
58,588	44,516	14,447	48,197	48,879	27,241	48,682
كيلوغرام	انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل محطة (النطاق 1 + 2)					
%	-13.44	-15.50	-2.97	+10.21	+1.06	+28.31
	سنوياً انخفاض/زيادات في الانبعاثات لكل محطة					

وتوضح البيانات أيضاً النسبة المئوية للزيادة/النقص في الانبعاثات لكل محطة خلال الفترة من 2017 - 2022.

السعودية: في السعودية، كانت هناك زيادة في استهلاك الطاقة حيث تم تطبيق تقنية الجيل الخامس في المواقع الحالية، وقد أدى ذلك إلى زيادة انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل محطة.

السودان: أدى عدم استقرار الطاقة الكهربائية التجارية جنوباً إلى جنوب مع التوسعات في المواقع الحالية إلى استخدام مولدات الديزل وزيادة استهلاك الطاقة في المواقع، ومن ثم، كانت هناك زيادة في استخدام الوقود والكهرباء أدت إلى زيادة انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل محطة.

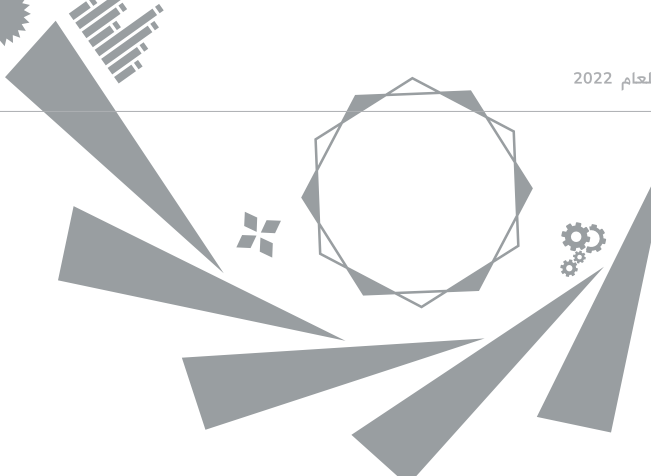
جنوب السودان: تواصل شركة زين جنوب السودان تركيب حلول الطاقة الهجينة، مما أدى إلى تقليل استهلاك الوقود في المواقع، ومع ذلك، كانت هناك زيادة كبيرة في كمية الوقود والكهرباء المستهلكة بسبب افتتاح مكاتب جديدة، لذلك، كانت هناك زيادة في إجمالي استهلاك الطاقة (على الرغم من الانخفاض في استهلاك الطاقة لكل محطة)، وزيادة طفيفة في انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون لكل محطة.

البحرين: يتم تقدير استهلاك الكهرباء في شركة زين البحرين بناءً على طوبولوجيا المواقع، وفي البحرين، هناك انخفاض في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل محطة بسبب نشر حلول الطاقة الخارجية في السنوات السابقة.

العراق: انخفض استهلاك شركة زين العراق للكهرباء بشكل طفيف، وزاد استهلاك الوقود بشكل طفيف مما أدى إلى زيادة التأثير على إجمالي انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.

الكويت: المواقع التي تم نقلها إلى الشركة التي تدير الأبراج تستضيف الأجهزة الراديوية الخاصة بشركة زين، التي يتم إنتاج الطاقة الكاملة من أجلها، ومن ثم، فقد تم نقل الانبعاثات ذات الصلة من النطاق 3 إلى النطاقين 1 و 2.

الأردن: بسبب إضافة طبقات جديدة إلى مواقع الشبكة الحالية، شهدت شركة زين الأردن زيادة في استهلاك الطاقة من المحطات. تعرض الجداول التالية إجمالي استهلاك الوقود والكهرباء على مستوى أسواقنا التشغيلية بالإضافة إلى انبعاثات ثاني أكسيد الكربون ذات النطاق 1 والنطاق 2،



اعتباراً من العام 2023، ستعمل مجموعة زين على موازنة أنشطتها مع المستهدفات التالية:

2023 - 2027 مستهدفات انبعاثات ثاني أكسيد الكربون للنطاق 1 والنطاق 2

الشركات التابعة	خط الأساس - 2022 النطاق 1 و 2 الانبعاثات (طن متري)	2023	2024	2025	2026	2027
البحرين	42,606	-4.6 %	-8.8 %	-11.5 %	-14.3 %	-29.3 %
العراق	239,542	-0.9 %	-8.9 %	-7.9 %	-13.1 %	-12.7 %
الأردن	52,130	-86.7 %	-83.8 %	-83.2 %	-82.5 %	-81.9 %
الكويت	132,115	-1.4 %	0.4 %	-2.2 %	-0.3 %	-15.6 %
السعودية	501,069	-2.6 %	-7.6 %	-10.4 %	-13.1 %	-23.1 %
السودان	82,509	-10.3 %	-17.0 %	-30.2 %	-34.8 %	-36.1 %
جنوب السودان	12,590	-5.4 %	-26.0 %	-44.3 %	-62.2 %	-77.3 %
الإجمالي		-6.8 %	-11.41 %	-14.15 %	-16.99 %	-24.5 %

ملاحظة: خط الأساس يحتوي على انبعاثات ذات صلة بمواد التبريد

الحدود: يتم تضمين جميع الكيانات التي تمتلك زين فيها سيطرة تشغيلية في الحدود التنظيمية لجرد وحصر انبعاثاتها، علماً أن انبعاثات الشركة المؤجرة للأبراج المتعلقة باستهلاك الطاقة للمعدات النشطة للشركة هي مسؤولية زين، بالتالي فهي مدرجة في الحدود.

خط الأساس للانبعاثات: خط الأساس المستخدم لتحديد أهداف الانبعاثات هو العام 2022، وذلك على أساس تسعة أشهر من البيانات وثلاثة أشهر من البيانات المتوقعة (9 + 3)، وستنظر زين في إعادة تعديل خط الأساس الخاص بها إذا وجدت فروق جوهرية بين الانبعاثات الفعلية والبيانات المتوقعة.

تخفيضات الانبعاثات: يتم تقدير التخفيضات في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بناءً على نوع وكمية الحلول الموفرة للطاقة المخطط نشرها في كل عملية، وتتأثر هذه التخفيضات بتوسعات الشبكة وأيضاً بإضافة مواقع جديدة، ويتألف صافي تخفيضات الانبعاثات من التوازن بين تخفيضات الانبعاثات من خلال الحلول الموفرة للطاقة والانبعاثات الناتجة عن توسعات الشبكة.

حسابات المستهدفات: تتم مقارنة صافي خفض الانبعاثات لكل عملية بالانبعاثات خط الأساس، وذلك لاشتقاق مستهدف انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل عملية.

المستهدف الخاص بمجموعة زين: هو إجمالي صافي الانبعاثات لجميع الأسواق العاملة مقسوماً على انبعاثات خط الأساس، وذلك للوصول إلى الهدف الإجمالي لمجموعة زين.

تتبع زين إرشادات بروتوكول غازات الاحتباس الحراري لرصد وحصر انبعاثاتها، وتم تحديد أهداف خفض الانبعاثات الجديدة بناءً على توصيات «مبادرة الأهداف القائمة على العلم» (SBTi):

- تخفيضات الانبعاثات بالقيمة المطلقة
- تخفيض بحد أدنى 4.2% سنوياً
- الجدول الزمني هو خمس سنوات للأهداف قصيرة المدى، و10 سنوات للمدى المتوسط، وهدف صافي الانبعاثات الصفري بحلول العام 2050
- جميع الغازات ذات الصلة - مثل ثاني أكسيد الكربون، الميثان، أكسيد النيتروز، ومركبات الكربون الهيدروفلورية - مرصودة في قائمة الجرد
- نشر الطاقة المتجددة يمثل استراتيجية التخفيف الرئيسية
- ستساعد حلول احتجاز الكربون وتخزينه في الحد من الانبعاثات المتبقية

خلال العام 2022، واصلت مجموعة زين تثبيت حلول موفرة للطاقة في أسواقها التشغيلية، وهي الحلول التي شملت:

تركيب الحلول الهجينة

الشركات	مشاركة زين بمواقع آخرين	مشاركة آخرين في مواقع زين
البحرين	-	-
العراق	-	-
الأردن	-	-
الكويت	-	1
السعودية	-	-
السودان	30	4
جنوب السودان	22	-
المجموع	52	5

57

تحسينات في كفاءة الطاقة وتحسينات المواقع (الوحدات)

الشركات	مولدات صغيرة الحجم	حل خارجي (محطات بث / طاقة)	مستوعبات صغيرة (≥ 2.5 م × 2.5 م)	اتصال بشبكة الكهرباء	الترقية إلى حل طاقة تيار مستمر أكثر كفاءة
البحرين	0	73	0	0	0
العراق	152	163	0	0	37
الأردن	0	110	0	0	0
الكويت	0	0	18	0	68
السعودية	0	14	0	3	0
السودان	108	0	0	15	0
جنوب السودان	23	23	0	0	0
المجموع	283	383	18	18	105



دفع عجلة الكفاءة التشغيلية: مواقعنا (برنامج تشارك الابراج)

الدول التي نعمل فيها	البحرين	العراق	الأردن	الكويت	السعودية	السودان	جنوب السودان
زين تشارك مواقع آخرين	19	-	-	-	28	-	9
آخرون يتشاركون مواقع زين	15	-	-	-	15	-	1

الإنفاق المتعلق بالمبادرات - 2022

المبادرات	إجمالي التكلفة المباشرة (بالدولار الأمريكي)	إجمالي التكلفة غير المباشرة (بالدولار الأمريكي)
مشاركة زين في مواقع آخرين	0	1,035,284
مشاركة آخرين في مواقع زين	0	0
حل خارجي (محطات بث/طاقة)	3,538,776	3,538,776
مستوعبات صغيرة (2.5×2.5 م)	0	120,240
حل بطاريات هجينة	1,300,000	0
مولدات صغيرة الحجم	0	3,123,600
حل هجين بالطاقة الشمسية	120,000	0
اتصال بشبكة الكهرباء	159,696	0
نظام تبريد حر	0	0
المجموع	5,118,472	7,817,900

تعرض الجداول أدناه إجمالي استهلاك الوقود والكهرباء عبر أسواقنا التشغيلية بالإضافة إلى انبعاثات ثاني أكسيد الكربون ذات النطاق 1 والنطاق 2. توضح البيانات أيضًا النسبة المئوية للزيادة / النقص في الانبعاثات لكل محطة أساسية من 2017 إلى 2022.

الوصف	الوحدات	البحرين	العراق	الأردن	الكويت	السعودية	السودان	جنوب السودان	الإجمالي
إجمالي استهلاك الوقود - مباشر	لتر	1,216,987	44,691,794	299,745	11,515,668	59,058,842	23,208,786	2,937,432	142,929,253
إجمالي استهلاك الكهرباء - مباشر	كيلو وات/ساعة	54,820,976	157,244,462	122,315,898	166,809,751	548,141,625	61,233,317	6,120,157	1,116,686,186
الانبعاثات - نطاق الوقود 1	كيلوغرام/ثاني أكسيد الكربون	4,316,447	127,853,858	1,552,760	36,557,213	169,298,161	63,883,521	8,022,530	411,484,491
الانبعاثات - نطاق المبردات 1	كيلوغرام/ثاني أكسيد الكربون	1,054,922	8,079,852	770,533	5,695,223	11,020,465	1,683,974	150,212	28,455,180
الانبعاثات - نطاق 2	كيلوغرام/ثاني أكسيد الكربون	38,303,416	104,253,078	47,788,821	102,521,273	334,640,462	18,719,025	5,149,500	651,375,576
إجمالي انبعاثات النطاق 1 و 2	كيلوغرام/ثاني أكسيد الكربون	42,619,863	232,106,936	49,341,581	139,078,486	503,938,623	82,602,547	13,172,030	1,062,860,067
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل محطة قاعدية	كيلوغرام	58,588	44,516	14,447	48,879	48,197	27,241	48,682	
انخفاض / زيادات في الانبعاثات لكل محطة قاعدية 2022 - سنة الأساس	%	-16.71 %	-44.49 %	-11.49 %	8.20 %	26.78 %	9.62 %	-30.80 %	

تعرض الجداول أدناه إجمالي استهلاك الوقود والكهرباء عبر أسواقنا التشغيلية بالإضافة إلى انبعاثات ثاني أكسيد الكربون ذات النطاق 1 والنطاق 2. توضح البيانات أيضاً النسبة المئوية للزيادة / النقص في الانبعاثات لكل محطة أساسية من 2017 إلى 2022.

استهلاك الطاقة وانبعاثات ثاني أكسيد الكربون

الأوصاف	الوحدات	البحرين	العراق	الأردن	الكويت	السعودية	السودان	جنوب السودان	المجموع
النطاق 1 - الوقود	لتر	1,216,987	44,691,794	299,745	11,515,668	59,058,842	23,208,786	2,937,432	142,929,253
النطاق 2 - الكهرباء	كيلو وات/ ساعة	54,820,976	157,244,462	122,315,898	166,809,751	548,141,625	61,233,317	6,120,157	1,116,686,186
النطاق 1 - المبردات	مكافئ ثاني أكسيد الكربون كيلوغرام	1,054,922	8,079,852	770,533	5,695,223	11,020,465	1,683,974	150,212	28,455,180
إجمالي انبعاثات النطاقين 1 و 2	كيلوغرام ثاني أكسيد الكربون	42,619,863	232,106,936	49,341,581	139,078,486	503,938,623	82,602,547	13,172,030	1,062,860,067
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل محطة [النطاق 1 والنطاق 2]	كيلوغرام	58,588	44,516	14,447	48,197	48,879	27,241	48,682	
عام خط الأساس 2022 الانخفاضات/الزيادات في الانبعاثات لكل محطة [العام 2017 مقابل العام 2022]	%	-17 %	-44 %	-11 %	27 %	8 %	10 %	-31 %	

ملحوظة:

- للتحويل من لترات الوقود إلى كيلو وات/ساعة، اعتبرنا أن 1 لتر = 3 كيلو وات/ساعة على أساس أن 1 لتر ينتج 10 كيلو وات في الساعة مع كفاءة مولد ديزل بنسبة 30% على النحو الموصى به من قبل اتحاد GSMA
- عادة ما يؤدي حل البطاريات الهجينة إلى توفير حوالي 50% في استهلاك الوقود
- يعتمد تقدير كيلوواط/ساعة للنظام الشمسي على البيانات المقدمة من شركة زين الأردن وفقاً لحلول مراقبة وإدارة المواقع، ويتم إنتاج 750 كيلو واط ساعة في المتوسط لكل موقع.

2. النهج الاستراتيجي والاتصالات

حوكمة تغير المناخ

العمل المناخي إلى مجلس الإدارة بالقضايا المتعلقة بالمناخ التي أبلغت عنها خلال اجتماعاتهم على الفور إلى مجلس الإدارة من خلال نائب الرئيس والرئيس التنفيذي للمجموعة ولجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة، لتقديم التوصيات والإرشادات، ولا يتم توقيت التقارير المقدمة إلى مجلس الإدارة من جانب لجنة العمل المناخي في مواعيد اجتماعات مجلس الإدارة الفصلية الدورية، حيث يتم اتخاذ قرارات المجلس بشأن القضايا المتعلقة بالمناخ بشكل متكرر حسب الاقتضاء.

تركز المراجعات الفصلية على ضمان أن الشركة تفي بمؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بالمناخ من حيث مستويات انبعاثات غازات الاحتباس الحراري، استهلاك الوقود والكهرباء، إدارة النفايات، والتوعية العامة بالتغير المناخي، ومن خلال مراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية هذه على أساس ربع سنوي، يمكن لمجلس الإدارة تقييم ودعم أداء المجموعة في هذا المجال، بالإضافة إلى ذلك، سيتكون لدى مجلس الإدارة فهماً أوضح للتقدم الذي تحرزه المجموعة في تحقيق أهدافها المتعلقة بالمناخ.

خلال العام 2022،، واصلت مجموعة زين تبني مشهدها المتطور باستمرار من خلال إعادة النظر في الافتراضات الموضوعية في ما يتعلق بالقضايا المتعلقة بالمناخ، وكيف يمكن أن تؤثر على الأعمال على المدى القصير والمتوسط والطويل، وللحفاظ على المرونة والقدرة على المنافسة ومعالجة مخاوف أصحاب المصلحة، واصلت المجموعة الانتقال من مؤسسة اعتيادية تستهلك الطاقة بكثافة إلى مسار صافي الانبعاثات الصفرية.

وللقيام بذلك والشروع في انتقال شامل، طورت مجموعة زين إطار الامتثال لتغير المناخ، وهو أمر ضروري لهيكله التكيف مع تغير المناخ ومع مبادرات التخفيف، مما يسمح للمجموعة بتقييم مرونة أعمالها في مواجهة المخاطر المادية والانتقالية، وخلق المزيد من القيمة للمساهمين والعملاء.

تمت الموافقة على إطار عمل الامتثال لتغير المناخ في اجتماع مجلس الإدارة للربع الثالث، الذي يحدد طموح زين الاستراتيجي لتصبح ذات صافي انبعاثات صفرى بحلول العام 2050 ولتقدم إرشادات حول مجموعة من مبادرات كفاءة الطاقة الرئيسية التي تم إعدادها لتحويل النماذج التشغيلية الخاصة بأعمالها.

تقوم المجموعة سنوياً بمراجعة خطة أعمالها الخمسية لمواءمة الاستثمارات المستقبلية مع توجهها الاستراتيجي، ويتم توحيد خطط العمل المعدلة والميزانيات السنوية وتقديمها إلى مجلس الإدارة للموافقة عليها في نهاية كل عام، وتتضمن هذه الخطط والميزانيات متطلبات النفقات الرأسمالية لتنفيذ مبادرات توفير الطاقة، التي لها تأثير مباشر على البصمة الكربونية للمجموعة، وبمجرد الموافقة عليها، تصبح خطط العمل والميزانيات السنوية هذه هي المرجع لتنفيذ استراتيجية زين.

يراقب مجلس الإدارة - من خلال نائب الرئيس والرئيس التنفيذي للمجموعة - تنفيذ جميع المبادرات، بما في ذلك تلك المتعلقة بتغير المناخ، وقد منح نائب الرئيس والرئيس التنفيذي للمجموعة مسؤولية الإدارة اليومية للقضايا المتعلقة بالمناخ إلى الرئيس التنفيذي للاستدامة التي ترأس لجنة العمل المناخي، حيث يتمثل دورها في التأكد من أن هذه القضايا يتم تحديدها ومراقبتها والتحكم فيها كجزء من خطة عمل يوافق عليها مجلس الإدارة.

و"لجنة العمل المناخي" الخاصة بمجموعة زين هي عبارة عن فريق متعدد التخصصات تم تعيينه بعد عملية تشاور داخلية، وذلك بهدف تزويد مجلس الإدارة بالإشراف على الأمور المتعلقة بالمناخ، يضمن الرئيس التنفيذي للاستدامة إجراء عمليات تدقيق بيئية ربع سنوية، وتحديد المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ، كما تقوم لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة بالإشراف على المخاطر المتعلقة بالمناخ، حيث تتم مراقبتها وتتبعها وفقاً لذلك، ومن خلال الرئيس التنفيذي للاستدامة، تقدم لجنة العمل المناخي توصيات إلى مجلس الإدارة حول كيفية إدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ، ويراجع المجلس ويوافق على التوصيات الصادرة عن لجنة العمل المناخي بخصوص القضايا المتعلقة بالمناخ، وتقوم لجنة العمل المناخي بتطبيق التوصيات المعتمدة على استراتيجية الشركة لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ، ويضمن الرئيس التنفيذي للاستدامة - بالتنسيق مع أعضاء آخرين في لجنة العمل المناخي - أن تستفيد المجموعة من الفرص المتعلقة بالتغير المناخي مع التخفيف من المخاطر عند حدوثها.

تجتمع لجنة العمل المناخي على أساس ربع سنوي وحسب الاقتضاء لمناقشة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ، ويتم رفع تقارير من لجنة

النطاق 3: تحليل الانبعاثات

نظرة تحليلية على النطاق 3		قيمة ثاني أكسيد الكربون (كيلوغرام/سنة)
الفئة 1	السلع والخدمات المشتراة	167,891
الفئة 2	السلع الرأسمالية	93,100
الفئة 3	الأنشطة المتعلقة بالوقود والطاقة	121,271
الفئة 4	النقل من المنبع	51,685
الفئة 5	النفايات المتولدة في العمليات	7,694
الفئة 6	سفرات العمل	536
الفئة 7	تنقلات الموظفين	10,818
الفئة 8	الأصول المؤجرة من المنبع	23
الفئة 9	النقل العكسي	-
الفئة 10	تجهيز المنتجات المباعة	-
الفئة 11	استخدام المنتجات المباعة	14,548
الفئة 12	نهاية عمر المنتجات المباعة (منتج وسيط، إذا كان ذلك مناسباً)	-
الفئة 13	الأصول المؤجرة	-
الفئة 14	الامتيازات	-
الفئة 15	الاستثمارات	29,056
إجمالي النطاق 3 الانبعاثات		496,624

- ستتم إضافة الفئة 15 على موقع زين عند توفر البيانات



التوعية بتغير المناخ

خلال العام 2022... تلقى أعضاء مجلس إدارة زين تدريباً في مجال تغير المناخ والتنوع البيولوجي لزيادة وعيهم وكفاءتهم ومراقبتهم بشأن القضايا ذات الصلة، وتضمنت المواد المدرجة في منصة التدريب:

- خطط التخفيف والتكيف
- تحليل سيناريو تغير المناخ
- فقدان التنوع البيولوجي
- الأفكار المتوقعة لتغير المناخ

من وجهة نظر المجتمع والعلماء...، واصلت المجموعة تتبع وقياس التغير السلوكي في ما يتعلق بالقضايا المتعلقة بالمناخ، وحددت زين أهدافاً كمية لكل سوق من أسواقها لمعالجة 40% من قاعدة عملائها بحلول العام 2025، وبعد مراجعة الأهداف خلال العام 2022، زادت المجموعة المستهدف بنسبة 10%، بالإضافة إلى ذلك، تواصل زين بذل المزيد من الجهود في مبادرات التشجير من خلال الشراكات مع العديد من أصحاب المصلحة بما في ذلك هيئات حكومية ومنظمات البيئية.

أجرى كل سوق مجموعة متنوعة من حملات الاتصال، حيث قامت مجموعة زين بتضمين الدراسات الاستقصائية السابقة واللاحقة لتقييم الآثار الناتجة وقياسها، وفي ما يلي أمثلة على حملات التوعية التي تم إطلاقها في كل سوق:

البحرين

وصلت شركة زين البحرين إلى ما مجموعه 92,000 شخص من خلال حملتها في العام 2022، وفي إطار حملتها السنوية للنفايات الإلكترونية، أجرت الشركة مسابقة النفايات الإلكترونية حيث شارك طلاب في مسابقة على مستوى المملكة، ونتج عن ذلك حصول المدارس الثلاث الأولى على جوائز من زين، ومقارنة بالعام 2021، زادت شركة زين البحرين من عدد المدارس المشاركة في المسابقة بنسبة 53% إلى 23 مدرسة حكومية وخاصة.

بالتعاون مع "المبادرة الوطنية للتنمية الزراعية" (نياد)، دعمت شركة زين البحرين برنامج تشجير مشى الاستقلال في المملكة، يتم تنفيذ المشروع بالتعاون مع وزارة الأشغال وشؤون البلدية والتخطيط العمراني والمجلس الأعلى للبيئة ضمن الحملة الوطنية الشاملة للتشجير "ذمت خضراء"، وقد نتج عن الشراكة تعزيز ستة مواقع من أصل 27 موقعاً مخططاً لها في المرحلة الأولى من الحملة، وزراعة ما مجموعه 230 شجرة بهدف زراعة 1000 بحلول العام 2025.

العراق

خلال العام 2022...، وصلت شركة زين العراق إلى ما مجموعه 10 ملايين شخص من خلال حملاتها التوعوية، وواصلت الشركة التجاوب مع التساؤلات التي تناولت استهلاك البلاستيك والتشجير من أجل قياس التغيير السلوكي، ومن خلال هذا التقييم، تلقت شركة زين العراق ردوداً بنسبة 85% تفيد بأن المشاركين في الاستطلاع سيغيرون سلوكهم ليصبحوا أكثر صداقة للبيئة.

تعاونت شركة زين العراق مع شركة "نخلة" لدعم مشروع "إكفل نخلة" الذي يهدف إلى غرس النخيل بالإضافة إلى نشر الوعي بمبادرات تعويض أثر الكربون، ومن خلال هذه الشراكة، قامت شركة زين العراق بزراعة 2000 نخلة حتى الآن، كما أطلقت الشركة حملة اتصال لنشر الوعي، ووصلت الحملة إلى ما يقرب من 1,64 مليون شخص عبر منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بشركة زين العراق.

الأردن

على مدار العام الأخير...، وصل عدد مستخدمي شركة زين الأردن إلى 3.9 ملايين مستخدم من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والحملات التقليدية، وأطلقت الشركة مسحاً استطلاعياً على مستوى المملكة لتثقيف عملائها بالحقائق المتعلقة بتغير المناخ، ومن خلال هذه الحملة، شارك 2,184 شخصاً في الاستطلاع واستجابوا له، واشتملت الأسئلة في الاستطلاع:

- هل تعرف ما يعني تغير المناخ؟
- هل تعتقد أن تغير المناخ حقيقة واقعة؟
- هل تغير المناخ مهم بالنسبة لك؟
- هل تعتقد أن أفعالك الفردية يمكن أن تؤثر على تغير المناخ؟
- هل تتابع حملات زين للتوعية بتغير المناخ؟
- هل اكتسبت المزيد من المعرفة حول تغير المناخ من حملات زين؟

أطلقت شركة زين الأردن - بالشراكة مع مركز الابتكار التابع لها ZINC - أول هاكاثون لتغير المناخ واستهدف هذا الحدث الأفكار والمشاريع المبتكرة لحل التحديات البيئية الناشئة في المجالات التالية: أزمة المياه، استهلاك الطاقة، الزراعة، وإدارة النفايات، مع أكثر من 200 مشاركاً و 52 فكرة... تم اختيار الفائزين لتلقي التمويل والدعم من زين: Recycle Carbon Emissions و FarmJo، فعملية إعادة تدوير انبعاثات الكربون، خلقت حلاً يعيد تدوير ثاني أكسيد الكربون إلى سماد التربة من خلال تطبيق نظام جهد كهربائي بعملة منخفضة، بينما طورت FarmJo تطبيقاً زراعياً وموقعاً إلكترونياً يربط المزارعين بالأسواق والمتاجر الرئيسية، مما يزيد إنتاج ودخل المزارعين

3. إدارة المخلفات

في عام 2023 ، ستواصل زين تقييم التنفيذ للعملية المذكورة أعلاه والعمل على مراجعة تحديد عملية لفئات النفايات المتبقية عبر سلسلة قيمة زين

خلال العام ، كانت شركة زين تهدف إلى إنشاء معيار موحد لعملية إدارة النفايات. لذلك فإن الشركة حددت وصنفت نفاياتها لتكون قادرة على ذلك حددت عملية معينة لكل فئة محددة. بناءً على الأهمية النسبية لكل فئة ، قررت زين إعطاء الأولوية أولاً لإدارة الشبكة ذات الصلة.

بناءً على مجموعة عمل مقاييس GSMA ESG ، من الضروري إطالة عمر المعدات وتضمين دورة دائرية لتقليل تأثير معدات الشبكة والمخاطر المرتبطة بها على البيئة مع تزاود سوء الإدارة .

تم تعيين الخطوات أدناه خلال عام 2022 لتوحيد عملية إدارة النفايات لشركات زين العاملة للشبكة و هي:

1. تقييم المعدات المفككة من المواقع
2. فهم حالة كل جهاز
3. تقييم كل جهاز
4. تحديد إذا كان يمكن بيع / إعادة استخدام المعدات
5. تقدير الوزن الإجمالي للمعدات
6. وضع خطة مناسبة للتخلص من المعدات



جنوب السودان

في جنوب السودان، أطلقت زين حملة رسائل نصية قصيرة على مستوى البلاد لمشتريها البالغ عددهم 1.4 مليون مشترك في يوم البيئة العالمي، بالإضافة إلى حملات وسائل التواصل الاجتماعي، واستناداً إلى التعليقات والملاحظات، أعرب العملاء عن حماسهم، ودعا البعض إلى اتخاذ مزيد من الإجراءات من زين جنوب السودان بشأن حماية البيئة، وجمعت الشركة هذه الأفكار وهي بصدد وضع خطة لمعالجتها في العام 2023.

الكويت

دخلت شركة زين الكويت في شراكة مع فريق الغوص الكويتي لجمع النفايات الموجودة في الخليج العربي، من خلال هذا التعاون، تستهدف الشركة زيادة الوعي المطلوب بشدة بشأن التلوث البحري، ووفقاً لنشيونال جيوغرافيك، تشكل النفايات البحرية مخاطر على كل من الإنسان والحيوان حيث تقع الأسماك في مصائد الشباك وتتعرض للإصابة في الحطام وتآكل اللدائن الدقيقة، وعندما تستهلك الكائنات الدقيقة اللدائن الدقيقة، فإنها تصبح في النهاية جزءاً من الطعام الذي يأكله الإنسان.

السعودية

بلغ إجمالي الوصول لحملة التوعية بشأن تغير المناخ لهذا العام في السعودية 2,23 مليون شخص، وواصلت الشركة دعم المبادرة الخضراء الوطنية من خلال زراعة 12,000 شجرة في إطار مبادرة إعادة تشجير منتزه أم الشقوق بالشراكة مع جمعية «أفاق خضراء»، ومن خلال هذه الشراكة، ضمت زين جمعية كيان الخيرية للأيتام حيث شارك الأطفال وموظفو زين السعودية في هذا النشاط، كما قامت زين بتركيب شواحن إلكترونية للمركبات بدعم أكثر من 10 أبراج تجارية و5,000 فرد في «واحة غرناطة للأعمال» للترويج لاستخدام السيارات الكهربائية.

السودان

كجزء من دور الشركة في معالجة تغير المناخ، والحفاظ على التنوع البيولوجي، تعاونت شركة زين السودان مع مركز إنقاذ الحيوانات بالخرطوم من أجل إعادة توطين وتأهيل الأنواع المهددة بالانقراض الموجودة في البلاد، وأبرزها الأسود التابعة للمركز. وتعاملت الشركة مع المركز وقدمت مستلزمات الري مثل ساحة مياه بسعة 5,000 لتر، ومعدات البستنة، و خطوط أنابيب، بالإضافة إلى ذلك، زرعت الشركة أيضاً 500 شتلة في المركز و قدمت قافلة يمكن استخدامها كعبادة بيطرية متنقلة.

ب. العمل بمسؤولية

المستهدف

أن يستجيب

504

إجراء

14

موّرداً لاستبيان التقييم الذاتي لشركة زين

إجراء 14 عملية تدقيق مادي

إجراء تدريب لجميع الموردين في جميع الأسواق مع قياس الانطباع

استجابة زين

معلومات حول إدارة سلسلة التوريد في زين في الصفحة 69 في قسم «تأثيرنا الاقتصادي» من التقرير.

المستهدف

توعية المجتمعات المهمشة بأهمية خصوصية البيانات وحمايتها ووضع خطة بحلول الربع الأول من العام 2023

استجابة زين

خلال العام 2022، استكشفت شركات زين قطاعات مختلفة في أسواقها، من خلال التقييمات، تشارك المجموعة مع مختلف أصحاب المصلحة والفرق التجارية لتحديد المجتمعات التي تواجه فجوات في المعلومات حول كيفية حماية بياناتهم، وتكتشف زين المحتوى من مجموعة أدوات «التدريب على الإنترنت عبر الهاتف النقال» (MISTT) من اتحاد GSMA، ولتي توفر المعرفة والأدوات للشرائح المهمشة لضمان حمايتهم عبر الإنترنت، بالإضافة إلى ذلك، تبحث بعض عمليات زين في علاقاتها الحالية مع الموردين الذين يعملون مع الشرائح المهمشة لاستخدامها كقناة للوصول إلى

الجماهير المستهدفة، وبناءً على الهدف أعلاه، ستضع كل شركة تابعة خطة في العام 2023 لبدء التدريب وورش عمل بناء القدرات ومقاطع الفيديو الإعلامية لتثقيف المجتمعات.

ج. الاشتغال

مجتمع المسنين

المستهدف

استهداف 260,000 مسناً على مستوى أسواق زين بحلول العام 2025 من خلال منتجات وخدمات وحملات تسويقية وخصائص متميزة.

تم التأكيد على ركيزة الاشتغال في المجموعة هذا العام لتوفير مزيد من التركيز على سد الفجوة الرقمية للفئات الضعيفة والمحرومة من المجتمع، ومن خلال هذا التحول، تمكنت زين من تركيز جهودها لخلق المزيد من التأثيرات ذات المغزى.

وبهدف سد الفجوة الرقمية...، تركز المجموعة على استهداف الشرائح التالية:

مجتمع المسنين

الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

المرأة في التكنولوجيا

ويتم تقييم القطاعات المهمشة الأخرى التي تشمل المجتمعات ذات الدخل المنخفض واللاجئين والمجتمعات الريفية وإدراجها في استراتيجيات الأعمال والاستراتيجيات التجارية الشاملة الخاصة بالمجموعة.

لمعالجة الفجوة في الخبرة التي يتلقاها كبار السن عند الوصول إلى الحلول الرقمية، فمن المهم التعرف على التحديات التي يواجهونها عند التفاعل مع الخدمات القائمة على التكنولوجيا. وقد سلطت فترة الإغلاق الضوء على الحاجة إلى استخدام الخدمات الرقمية للوصول إلى الاحتياجات الأساسية مثل توصيل الطعام والخدمات المصرفية والاتصالات، فالتقدم السريع للتكنولوجيا يجعل من الصعب للغاية الاستفادة من هذه الخدمات والاستفادة منها.

نظراً لأن هذه تعتبر شريحة جديدة بالنسبة لمجموعة زين، تواصل المجموعة العمل على تحديد خط الأساس والتعامل مع كبار السن للحصول على فهم أفضل لأوجه القصور التي يواجهونها، وتتمثل إحدى التحديات التي تواجهها المجموعة في تحديد العملاء في هذا القطاع من قاعدة المستخدمين لأن خطوط الهاتف النقال التي يتم إنشاؤها لهم يتم إجراؤها عادة من جانب الأقارب وليس من قبل المستخدمين أنفسهم، ولذلك، فإن الشركة تتخذ نهجاً مختلفاً وتستهدف دور المسنين بشكل مباشر، وتهدف من خلال حملاتها التواصلية إلى الوصول إلى هذا الجمهور المحدد.

من أجل فهم وتطوير المنتجات والخدمات الموجهة لخدمة كبار السن بشكل أفضل، رافق موظفو زين العراق 20 من سكان دار رعاية المسنين إلى السينما العراقية في اليوم العالمي للعمل الإنساني لمعرفة كيف يمكن أن تدعم زين هذا المجتمع بشكل أفضل، وتعمل شركة زين العراق على معالجة مخاوفهم في العام 2023.



ذوي الاحتياجات الخاصة

المستهدف

ان يكون التسويق والاتصالات شامل لذوي الاحتياجات الخاصة بحلول عام 2023

التسويق والاتصالات الاشتمالية

كجزء من رحلة زين لضمان عدم تخلف أحد عن الركب، يتمثل أحد الأهداف في ركيزة الاشتمال في نقل جميع حملات وسائل الإعلام والاتصالات لتصبح شاملة لذوي الاحتياجات الخاصة بحلول العام 2023 والتأكد من التزام تلك الحملات بإمكانية الوصول العالمية لمعايير وسائل التواصل الاجتماعي، مثل النصوص المغلقة والتسميات التوضيحية والنص البديل وتلبية المتطلبات المرئية للمكفوفين.

وأطلقت الشركة حملتها الأولى التي يمكن الوصول إليها بالكامل بعنوان #AlwaysAccessible بالتعاون مع مجتمعات GSMA المتصلة وفرق الشمول الرقمي و Microsoft MENA حول إنشاء النصائح والبرامج التعليمية عن كيفية الاستفادة من ميزات إمكانية الوصول الموجودة في الهواتف الذكية (باستخدام مجموعة أدوات التدريب على مهارات الإنترنت عبر الهاتف النقال من GSMA و Microsoft Office، ووصلت الحملة إلى 615,034 من التفاعلات على وسائل التواصل الاجتماعي، يرجى زيارة صفحة زين على إنستغرام وانقر فوق وسم #AlwaysAccessible لمشاهدة الإرشادات التوجيهية.



تقدم زين

إطلاق باقات وحزم بيانات أساسية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بحلول العام 2023

البحرين

إطلاق حزمة ذوي الاحتياجات الخاصة التي تتضمن 8 جيجابايت إضافية من البيانات لأي خط زين قائم.

التحدي:

- مواجهة التحديات التنظيمية والتجارية في تحديد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

العراق

الأردن

إطلاق باقة بيانات للصم والبكم تحت باقة «خط بسملة+».

الكويت

إطلاق حزمة الاحتياجات الخاصة التي تستهدف بشكل أساسي الصم والبكم والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة البصرية.

التحدي:

- مواجهة التحديات التجارية في إنشاء باقات لذوي الاحتياجات الخاصة.

السعودية

التحدي:

- مواجهة القيود التجارية على إنشاء باقات للشرائح المعطلة

السودان

التحدي:

- مواجهة التحديات التنظيمية والتجارية في تحديد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

جنوب السودان

باقات وحزم البيانات

خصصت زين مجموعة من المستهدفات لجعل جميع الأسواق العاملة فيها تطلق حزم وباقات بيانات للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، حالياً، قامت زين البحرين والأردن والكويت بتنظيم حزم و/أو باقات بيانات للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

- في الكويت، قامت الشركة بتجديد باقات ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل كبير، وتخدم تسعة متاجر كبرى في أنحاء الكويت أصحاب ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث أن تلك المتاجر مجهزة تجهيزاً كاملاً بمرافق يسهل الوصول إليها ويمكن للموظفين المختارين التواصل بلغة الإشارة الكويتية، بالإضافة إلى ذلك، تم طباعة كتيبات بطريقة برايل للمكفوفين، وتعاون فريق خدمة العملاء في شركة زين الكويت مع جمعية المكفوفين الكويتية لضمان نشر باقات تلبي احتياجاتهم، وتم إجراء عملية مشاركة واسعة النطاق لأصحاب المصلحة مع الجمعية للتحقق من صحة جميع الاتصالات المتضمنة بطريقة برايل، وتم إطلاق الباقات مؤخراً وتقوم الشركة بإعداد مواد تسويقية وعروض ترويجية لإنشاء تغطية للحزم حتى تتمكن الشرائح المستهدفة من التعلم والاستفادة من العروض.

- لمعرفة المزيد عن خط بسملة+ من زين الأردن، يرجى زيارة قسم «خدماتنا ومنتجاتنا» في الصفحة 80.

- أطلقت شركة زين البحرين عرضاً لذوي الاحتياجات الخاصة في العام 2019، حيث يحق لأي فرد يحمل بطاقة إعاقه صادرة عن وزارة التنمية الاجتماعية البحرينية الحصول على 8 جيجابايت إضافية دون أي رسوم إضافية على باقته الحالية، وتماشياً مع انتقال الشركة إلى رقمنة خدماتها، يمكن تطبيق العرض من خلال قنوات زين الرقمية بدلاً من الذهاب إلى متجر أو كشك زين، وفي الوقت الحاضر، تم تسجيل ما يقرب من 50 فرداً في هذا العرض، وستدرس الشركة تحديث العرض في العام 2023 للتأكد من أنه يلبي احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل كامل.



اليوم العالمي لذوي الاحتياجات الخاصة

للسنة الثالثة على التوالي،، احتفلت زين باليوم العالمي لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال الانضمام إلى الحركة العالمية PurpleLightUp# على مستوى أسواقها، وذلك لتكريم المساهمة الاقتصادية لـ 386 مليون موظف من ذوي الاحتياجات الخاصة في جميع أنحاء العالم.

في زين جنوب السودان،، بادرت الشركة بإرسال رسائل إيجابية للاحتفال بهذا اليوم لأكثر من 1.5 مليون مستفيد، بالإضافة إلى ذلك، استضافت الشركة مباراة كرة قدم في مركز نياكرون الثقافي حيث لعبت فرق من ذوي الاحتياجات الخاصة مباريات ودية، وشارك أكثر من 500 فرداً في هذا الحدث.

موظفو زين الذين تم تدريبهم على لغة الإشارة

زين البحرين	44 موظفاً
زين العراق	15 موظفاً
زين الاردن	97 موظفاً
زين الكويت	16 موظفاً
زين السعودية	30 موظفاً
زين السودان	96 موظفاً
زين جنوب السودان	20 موظفاً
الإجمالي:	318 موظفاً

في محاولة لضمان الاتصالية،، بادرت زين بترجمة مجموعة أدوات التدريب على مهارات الإنترنت عبر الهاتف النقال (MISTT)، وهي مجموعة من الموارد المجانية لتعليم الأشخاص مهارات الإنترنت الأساسية للوصول إلى الإنترنت عبر الهاتف النقال باللغة العربية، وتتضمن بعض الوحدات النمطية غوغل وفيسبوك وواتساب والسلامة عبر الإنترنت وإمكانية الوصول، وتظهر هذه المساهمة في GSMA التزام المجموعة بمعالجة الوصول إلى الاتصالات والتكنولوجيا على مستوى العالم، وخلال العام، أجرت زين عمليات تقييمية في كل شركة من شركاتها التابعة لاستكشاف إمكانية تنفيذ مجموعة الأدوات في الأسواق المعنية.



منتجات وخدمات شاملة

أطلق عدداً من شركات زين منتجات وخدمات جديدة تهدف إلى سد فجوة الاتصال التي يواجهها الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة يومياً، وبالشراكة مع الرعاية الصحية الأولية وجمعية البحرين للصم، أطلقت زين البحرين «نتواصل»، وهو أول مركز اتصال فيديو بلغة الإشارة في المراكز الصحية الحكومية في المملكة، حيث يتمثل هدف مركز «نتواصل» في التأكد من أن الصم وضعاف السمع لا يتلقون التشخيص الطبي الخاطئ بسبب فجوات التواصل بين الصم وضعاف السمع والأطباء، وقد تم تنفيذ المبادرة من خلال المشاركة المكثفة مع جمعية الصم البحرينية، التي سلطت الضوء على نقاط الألم التي يواجهها الأشخاص من مجتمع الصم عند زيارة المرافق الطبية الحكومية، ويربط مركز «نتواصل» حالياً 27 مركزاً صحياً في جميع أنحاء المملكة وسجل أكثر من 500 مكالمة.



في محاولة مستمرة لإنشاء مكان عمل أفضل وأكثر شمولاً في الأردن، أطلقت شركة زين الأردن مكتبة رقمية تعلم المستخدمين لغة الإشارة الأردنية الأكثر استخداماً داخل زين وبين عامة الناس، وتم دمج مكتبة لغة الإشارة في توجهات الموظفين الجدد ومنصة ZLearning للسماح للموظفين بالوصول السهل لتعلم لغة الإشارة والمصطلحات الأساسية/ وتحتوي المكتبة على دروس من خبراء ومدربين، وهي متاحة الآن للجمهور، يرجى النقر هنا لعرض الإرشادات على صفحة زين الأردن على الـ يوتيوب، وقد نجحت المكتبة حالياً في الوصول إلى أكثر من 25,680 مستفيداً.

يتعلم الموظفون في جميع شركات زين العاملة لغة الإشارة للتفاعل مع العملاء أو الموظفين أو الموظفين المحتملين، وتستهدف المبادرة وكلاء المبيعات بشكل أساسي، وذلك لتزويدهم بمهارات لغة الإشارة لخدمة العملاء الذين يعانون من إعاقات سمعية بشكل أفضل، وحالياً، يتم تدريب أكثر من 300 موظفاً في زين من مختلف الإدارات بما في ذلك: الموارد البشرية، الاستدامة المؤسسية، العلاقات التنظيمية، الاتصالات المؤسسية، المالية، والتكنولوجيا على لغات الإشارة الوطنية.

المرأة في مجال التكنولوجيا

المستهدف

رعاية وإرشاد 100 طالبة جامعية يدرسن في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات

لتعزيز تنمية الفتيات والنساء في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات، واصلت زين توسيع نطاق برنامج المرأة في مجالات التكنولوجيا على مستوى أسواقها، حيث يتم التوفيق بين طالبات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات مع خبراء متمرسين من عمليات زين ليتم توجيههن وإرشادهن، ومن خلال إنشاء مباريات ناجحة، يهدف البرنامج إلى تمكين الأجيال القادمة من الإناث لدخول هذا المجال مع وعد بأن يصبحن صانعات للتغيير في مجال الصناعة.

تم تصميم البرنامج من خلال التشاور مع النساء اللواتي يدرسن حالياً في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات وذلك لتلبية احتياجاتهن وتحدياتهن بشكل كامل، وتم إطلاق حملة في العراق والأردن والسعودية والسودان لجذب النساء المتحمسات لمجال عملهن، ولكن قد يواجهن بعض الصعوبات.

استناداً إلى البرنامج التجريبي الذي تم إطلاقه العام الماضي، حددت الشركة هدفاً لتوجيه خمس نساء في كل شركة تابعة، ولاحظت زين الحاجة الماسة لتوسيع نطاق البرنامج، وأدت الرغبة الملحوظة في فرص الإرشاد إلى زيادة الشركة مستهدفها هذا العام إلى 100 امرأة لكل شركة تابعة.



الشركة التابعة

مدى التقدم

نطاق الوصول

زین البحرين

خلال العام، استكشفت شركة زين البحرين خيارات مختلفة للتعاون مع أصحاب المصلحة الذين يمكنهم المساعدة في دعم فرص الإرشاد والوصول إلى طلاب العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات، وواصلت الشركة استكشاف الشراكات مع جامعات وجمعيات حكومية مكرسة لسد الفجوة بين الجنسين.

غير متوفر

زین العراق

في العراق، بدأ فريق زين برنامج "المرأة في مجال التكنولوجيا" من خلال دعوة وتشجيع خبراء التكنولوجيا والموجهين المحتملين للانضمام إلى البرنامج، وبعد ذلك، تواصلت الشركة مع جامعات في بغداد والبصرة وأعلنت عن البرنامج في مراكز التطوير الوظيفي التابعة لمراكز التطوير المهني وعبر قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بشركة زين، وبعد ذلك، تلقت الشركة أكثر من 500 تسجيل حيث كان عليها تصفية الطلبات وفقاً لمعايير WiT، وقدم البرنامج ست جلسات لكل طالبة بالإضافة إلى الوصول إلى Udemty، وهي منصة التعلم عبر الإنترنت، وتخرجت 124 امرأة من البرنامج، وبناءً على الملاحظات، نظمت زين معرضاً للوظائف في مقرها الرئيسي حيث يمكن للمتخرجين التقدم للوظائف المتاحة في زين أو في الشركات الزميلة، ونتيجة لذلك، تم توظيف 12 طالبة.

115 متدربة

زین الأردن

تم إطلاق مبادرة النساء في التكنولوجيا من جانب زين الأردن حيث تم بذل جهود تعاونية بين مختلف أصحاب المصلحة للوصول إلى 100 طالبة، واستفادت الشركة من منصة زين للابداع (ZINC) للوصول إلى الجامعات، وتم تقديم ما مجموعه ثمان جلسات لكل طالبة من قبل مرشدي زين من ذوي الخبرة.

100 متدربة

زین الكويت

تهدف شركة زين الكويت إلى البدء في تأسيس برنامج المرأة في التكنولوجيا خلال العام 2023.

غير متوفر

زین السعودية

خلال العام، أطلقت شركة زين السعودية برنامجها "المرأة في التكنولوجيا" من خلال إطلاق حملة على مستوى الدولة لجذب جمهورها المستهدف، حيث تم استقبال أكثر من 500 متقدمة، وستعلن زين عن اختيار 100 طالبة في العام 2023، وأقامت الشركة شراكة مع شركتي CST وغوجل لتقديم ورش عمل إعلامية إضافية.

100 متدربة

زین السودان

أطلقت شركة زين السودان برنامجها "المرأة في التكنولوجيا" على دفعات، حيث تهدف إلى استهداف 15 امرأة في كل دورة، وواصل البرنامج التركيز على نهج مختلف حيث يزود المتدربات بالمهارات الشخصية والتقنية بناءً على احتياجات وتحديات القطاع.

69 متدربة

زین جنوب السودان

على مدار العام 2022، وضعت شركة زين جنوب السودان خطتها لمبادرة المرأة في مجال التكنولوجيا، وأجرت الشركة مشاركة شاملة لأصحاب المصلحة مع وظائف التكنولوجيا والمخاطر والسلامة، ومهندسي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والإدارة التنفيذية، وجامعة جوبا، وقررت شركة زين جنوب السودان توقيع مذكرة تفاهم مع جامعتين رئيسيتين أولاً، ثم إطلاق البرنامج في العام 2023.

غير متوفر

ج. جيل الشباب

1. سلامة الأطفال على الإنترنت

المستهدف

الدخول في شراكات ودعم وظائف خطوط مساعدة الأطفال والخطوط الساخنة على مستوى جميع الأسواق

استجابة زين

خلال العام 2022، وسعت زين مذكرة تفاهم مع خط نجدة الطفل الدولي (CHI) لتسهيل خطوط مساعدة الأطفال على مستوى أسواقها، وتهدف زين من خلال الشراكة إلى حشد وتسهيل ودعم خطوط مساعدة الأطفال في الأسواق التي تعمل فيها، وتسمح مذكرة التفاهم لمجموعة زين باستكشاف طرق جديدة لتطوير التعاون بين خطوط مساعدة الأطفال وأصحاب المصلحة الرئيسيين في مجال حماية الطفل بما في ذلك الحكومات، بالإضافة إلى طرق تطوير تقنيات منصة خط مساعدة الطفل، وتوسيع الخدمات لتشمل الرسائل الفورية وفتوات التواصل الاجتماعي، وتم إنشاء مذكرة التفاهم بعد مشاركة واسعة النطاق لأصحاب المصلحة حيث حضر ما يقرب من 30 شخصاً من شبكة خط نجدة الطفل الدولي وحضرت زين ورشة عمل للعصف الذهني وناقشوا أهداف الاتفاقية، وتبادلوا الخبرات والرؤى لصياغة أهداف قابلة للتحقيق ومؤشرات الأداء الرئيسية.

- مخاطر المحتوى: معلومات مضللة أو محتوى بغرض أو ضار أو غير قانوني.
- مخاطر السلوك: يمكن لسلوك الأطفال أن يجعلهم عرضة للخطر، مثل التنمر عبر الإنترنت والمحتوى الذي يتم إنشاؤه ذاتياً.
- مخاطر الاتصال: الرسائل التسويقية غير الملائمة بما في ذلك الاحتيال عبر الإنترنت.
- مخاطر الخصوصية: العديد من الأطفال لا يفهمون حتى الآن عمليات الكشف عن الخصوصية التي يواجهونها، ولا يدركون قيمة معلوماتهم الشخصية.
- المخاطر التكنولوجية المتقدمة: يشكل استخدام التقنيات القائمة على الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء (IoT) والواقع الافتراضي الممتد (XR) مزيداً من المخاطر، وتأتي العوالم الافتراضية الغامرة داخل ميتافيرس مع تهديدات جديدة ومتفاقمة، والعديد منها غير مفهوم حتى الآن.

تواصل زين معالجة المخاطر التي يواجهها الأطفال على الإنترنت من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف التالية:

يمثل الأمان على الإنترنت أهمية جوهرية بالنسبة لمجموعة زين، حيث ثلث مستخدمي الإنترنت هم من الأطفال، ودور جميع أصحاب المصلحة هو ضمان حماية الأطفال والاعتراف بحقوقهم بالكامل، وبتكليف من مؤسسة Watchdog. يشير تقرير نشر حديثاً من جانب شركة Ofcom إلى أن 77% من الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 8 - 17 عاماً لديهم حسابات على وسائل التواصل الاجتماعي بتاريخ ميلاد مزيف، من بين نصف الفئة العمرية الأصغر سناً 12-8 عاماً أنشأوا حساباتهم الخاصة، بينما حصل البالغون على مساعدة من أحد الوالدين أو الوصي، ومن الخطير أن يكون لدى الأطفال حسابات مستخدمين توحى بأنهم أكبر سناً، لأنه لوحظ أن 47% من الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 8 - 15 عاماً لديهم حسابات تصل إلى محتوى +16 بينما 32% لديهم عمر مستخدم أكبر من 18 عاماً.

لا تزال المخاطر التي يتعرض لها الأطفال على الإنترنت مصدر قلق كبير بسبب الضرر الذي يمكن أن تسببه، ومن الأهمية بمكان أن ندرك أن جهود تعاونية من جانب مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة يجب أن يتم بذلها لضمان حماية الأطفال من التهديدات عبر الإنترنت، وقد حددت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية المخاطر التالية:

بطالة الشباب

محو الأمية الرقمية

سلامة الأطفال على الإنترنت





المستهدف

رفع مستوى الوعي والتخفيف من الآثار المتعلقة بالتنمر عبر الإنترنت من خلال الحملات والشراكات

استجابة زين

خلال العام 2022، أطلقت مجموعة زين المرحلة الثانية من حملتها على الإنترنت بعنوان «وحوش الإنترنت» وهي الحملة التي أظهرت التزام المجموعة بزيادة الوعي بالمخاطر التي يواجهها الأطفال على الإنترنت من خلال دروس يتم تعليمها عن طريق تكليف قصص خيالية بما في ذلك قصص «الجميلة النائمة» و«بينوكيو» و«رابونزيل»، وأحدث نوتردام وأليس في بلاد العجائب، وتدعم الحملة وتتوافق مع هدف التنمية المستدامة رقم 16.2 للأمم المتحدة، الذي يدعو إلى إنهاء جميع أشكال العنف ضد الأطفال بحلول العام 2030، كما أنها تعزز انضمام زين مؤخراً إلى مبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة، التي تشمل 10 مبادئ منها دعم وحماية حقوق الإنسان، وحماية الأطفال في المجالين الرقمي والمادي، وتشمل المخاطر عبر الإنترنت التي تم إبرازها في حملة هذا العام التنمر عبر الإنترنت، والمواد والمحتوى الذي يتم إنشاؤه ذاتياً لإساءة معاملة الأطفال، وإدمان وسائل التواصل الاجتماعي، وعمليات الاحتيال والتهديدات المنتشرة عبر الإنترنت.

ومن خلال هذه الحملة، طلبت زين أيضاً توضيحاً مخصصاً يلفت الانتباه إلى حقيقة أن الأطفال يمكنهم الإبلاغ عن المخاطر وسوء المعاملة عبر الإنترنت من خلال الاتصال بخطوط مساعدة الأطفال الوطنية الخاصة بهم، وتتضمن الحملة تطوير مقطع فيديو متحركين يرويان نصائح أمان مختلفة، لمشاركتها مع الأطفال، حول كيفية حماية أنفسهم عبر الإنترنت، وتم وضع مقاطع الفيديو بحيث تكون خفيفة ومرحة لجذب الأطفال... لمشاهدة مقاطع الفيديو، الرجاء الضغط هنا وهنا .

نجحت الحملة في الوصول إلى 7.2 ملايين فرد عبر قنوات الاتصال على مستوى المجموعة، بما في ذلك انستغرام، تويتر، فيسبوك، لينكد-إن، ويوتيوب.

المستهدف

تثقيت آليات حظر مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال داخل شبكاتنا في جميع الأسواق

استجابة زين

واصلت زين اتخاذ خطوات كبيرة في تثقيت آليات الحجب التي تمنع مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال وذلك من خلال مشروع Arachnid على مستوى عملياتها التشغيلية، وخلال العام 2020، أجرت زين تقييماً على مستوى المجموعة في كل سوق لفهم اللوائح الحالية وخط الأساس لآليات الحظر الحالية المثبتة في شبكات زين، وبعد إجراء هذا التقييم، حددت المجموعة هدفاً مفاده أن كل سوق من أسواقها يجب أن يكون لديه آلية حظر مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال.

الشركة التابعة

تم بالفعل تثقيت آلية لحظر مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال واسع النطاق وفقاً لمتطلبات هيئة تنظيم الاتصالات.

المرحلة النهائية من عملية طلب تقديم العروض ومن المخطط إطلاقها خلال الربع الأول من العام 2023.

تم إطلاقها خلال الربع الرابع من العام 2022.

تم إطلاقها في الربع الثالث من العام 2021.

تبدأ المراحل النهائية من العملية في الربع الأول من العام 2023.

تم تثقيته وتشغيله بالتعاون مع مؤسسة Internet Watch Foundation.

بدء عملية التثقيت مع أصحاب المصلحة من ذوي الصلة.

مدى تقدم خط المساعدة

الشركات التابعة

تم بالفعل تنشيط خط مساعدة الطفل في البحرين، ومع ذلك، تخطط الشركة للتعامل مع خط مساعدة الطفل البحريني لفهم التحديات الحالية، ودمج الحلول القائمة على التكنولوجيا.

زين البحرين

خط نجدة طفل العراق تم تفعيلها في كردستان فقط، لذلك تهدف شركة زين العراق إلى بدء مناقشات مع الأطراف ذات الصلة خلال العام 2023 لاستكشاف إنشاء خط مساعدة في جميع أنحاء الدولة.

زين العراق

يعمل رقم مؤسسة نهر الأردن 110 منذ العام 2007، وتواصل شركة زين الأردن دعم خط المساعدة، بعد أن أنشأت حملة داخلية وخارجية لزيادة الوعي بخط المساعدة على وسائل التواصل الاجتماعي التي تصل إلى 31,822 شخصاً.

زين الاردن

تم تفعيل الخط الوطني لمساعدة الطفل 147، حيث بدأت شركة زين الكويت في إجراء مزيد من المناقشات لإطلاق حملات توعية مخطط لها للعام 2023.

زين الكويت

دخلت الشركة في شراكة مع البرنامج الوطني الأمن للأسرة، وأنشأت حملة توعية في اليوم العالمي لخطوط مساعدة الطفل في مستشفى الملك عبد الله التخصصي للأطفال.

زين السعودية

تم تفعيل خط نجدة الطفل 9696، وتخطط زين السودان لزيادة مشاركتها مع خط المساعدة خلال العام 2023.

زين السودان

في جنوب السودان، لا يتوفر خط نجدة للأطفال، لكن شركة زين جنوب السودان تخطط لبدء المناقشات مع الأطراف المعنية خلال العام 2023.

زين جنوب السودان

2. محو الأمية الرقمية

المستهدف

تزويد 471 ألف طفل وشاب بمهارات محو الأمية الرقمية بحلول العام 2025

وفقاً لسياق تشغيل كل سوق من أسواق المجموعة، أطلقت زين برامج تم تشكيلها حديثاً، وعززت المبادرات الحالية لتزويد الأطفال والشباب بالمهارات الرقمية اللازمة للنجاح في فضاء الإنترنت، وتشير التقديرات إلى أنه في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا سيكون هناك 160 مليون مستخدم رقمي محتمل بحلول العام 2025، مما يوضح الحاجة إلى ضمان أن هؤلاء المستخدمين مجهزين للمساهمة والاستفادة الكاملة من الرقمنة، من الواضح أن الجائحة غدت الحاجة إلى المهارات الرقمية لكنها سلطت الضوء أيضاً على الجانب الأساسي لضمان أن الاتصال ميسر التكلفة ومناسب للسياق واشتمالي.

استجابة زين

جواز سفر التعلم

خلال الجائحة، أطلقت شركة زين الأردن - بالشراكة مع اليونيسف - جواز السفر التعليمي لليونيسف، وهو عبارة عن منصة تعليمية رقمية عالمية مدعومة من Microsoft، وكانت هذه هي النسخة الأولى من البرنامج التي تم إطلاقها باللغة العربية ويتم توفيرها مجاناً للشباب الذين يقدمون مكونات غير متصلة بالإنترنت وعبر الإنترنت، البرمجة، تطوير البرمجيات، محو الأمية الرقمية، المهارات الحياتية، وريادة الأعمال الاجتماعية، وباللغة الإنجليزية.

2022	2021	2020
عدد المستخدمين	21,931 مستخدماً	33,696 مستخدماً
	70,000 مستخدم	

العودة إلى المدارس

وفقاً لليونيسف، واحد من كل ثلاثة أطفال في سن الدراسة لا يذهب إلى المدرسة في السودان، وأيضاً، سيتعرض 12 مليون طفل على مستوى الدولة لانقطاع حاد في سنوات الدراسة بسبب نقص المعلمين المتاحين والبنية التحتية وبيئة التعلم التمكنية، وكجزء من مساهمة المجموعة في زيادة معدلات معرفة القراءة والكتابة في أنحاء السودان، شاركت شركة زين السودان في برنامج «العودة إلى المدارس» وهو البرنامج الذي يركز على دعم المدارس والطلاب، وخلال العام 2022 قامت الشركة بتأهيل وتجديد مدرسة في منطقة شمال أم درمان، ومن المتوقع أن يؤثر التجديد بشكل إيجابي على حوالي 500 طالب سنوياً، بالإضافة إلى ذلك، زودت زين 200 طالب شاب بالزي المدرسي و 195 طالباً بمقاعد في فصولهم الدراسية، ويهدف هذا البرنامج إلى الحد من التغيب المتفشي في أنحاء البلاد وضمان حصول الشباب في السودان على الأدوات والموارد اللازمة لمواصلة تعليمهم.

KUWAIT CODES

بالشراكة مع CODED أطلقت شركة زين الكويت برنامج Kuwait Codes، وهو برنامج برمجة تعليمي لطلاب المدارس الثانوية في الكويت، يهدف هذا البرنامج إلى تعليم الطلاب كيفية برمجة تطبيقات آيفون وأندرويد ومهارات برمجة الألعاب، والدروس المقدمة هي من خلال تنسيق مختلط حيث يوجد مزيج من الجلسات المسجلة والمباشرة لتزويد الطلاب بالمرونة والدعم لموازنة البرنامج مع العمل المدرسي، ويقدم البرنامج للطلاب مجاناً باللغة العربية، وخلال العام 2022، تم تسجيل 950 طالباً وتخرج 340 من الطلبة من البرنامج، وتهدف شركة زين الكويت جنباً إلى جنب مع CODED إلى إجراء تقييم مع الطلاب لفهم تأثير البرنامج من خلال الاستطلاعات ومجموعات التركيز خلال العام 2023.

مطورو GOOGLE

بالشراكة مع مجموعات مطوري Google GDGs، أجرت شركة زين العراق ورشة عمل تدريبية في إطار GDG Basra Stream والتي تتضمن مواضيع مختلفة تتعلق بالتكنولوجيا والخطب والاختبارات، تضمن البرنامج تدريباً على المهارات في مجالات مثل Google Cloud و TensorFlow و الألعاب الالكترونية.

2022	2021	2020
عدد المستخدمين	350 مشاركاً	200 مشاركاً
	500 مشاركاً	

الفتيات في مجال التكنولوجيا

واصلت شركة زين البحرين شراكتها مع المجلس الأعلى للمرأة لتقديم برنامج «الفتيات في مجال التكنولوجيا» المدعوم من Clever Play، وهي منظمة تدمج تعليم العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات في تعليم الأطفال، ويوفر البرنامج للفتيات اللواتي تتراوح أعمارهن بين 8 - 14 عاماً مهارات في إنشاء مواقع الويب وألعاب الأكواد والروبوتات الأساسية، ومنذ انطلاق البرنامج في العام 2020، حققت شركة زين البحرين هدفها بالوصول إلى 1,000 فتاة، ونظراً لشعبية البرنامج، ستواصل زين دعم المبادرة وتحديد هدف جديد للوصول إلى 750 مشاركة خلال العام 2023.

2022	2021	2020
عدد المستخدمين	1,000 فتاة	100 فتاة
	250 فتاة	

3. بطالة الشباب

المستهدف

- الوصول إلى 891 ألف شاب عاطل عن العمل بحلول عام 2025 من خلال التدريب وتطوير المهارات وعقد ورش العمل وفرص التوجيه.
- تعزيز مجتمع المشاريع الناشئة والاستحواد على الوظائف المتولدة
- خمس شركات ناشئة بحلول العام 2023.

وفقاً لتقرير البنك الدولي بعنوان «وظائف لم يتم إنجازها: إعادة تشكيل دور الحكومات تجاه الأسواق والعاملين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا»، فقد تم ذكر ما يلي:

- تتطلب البطالة - وخاصة بين الشباب والنساء في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا - قطاعاً خاصاً أكثر بروزاً وحيوية بالإضافة إلى إصلاحات تنظيمية لأسواق العمل والمنتجات.
- نما التوظيف في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بمعدل 1% سنوياً في المتوسط داخل شركات القطاع الخاص، وهو أقل بكثير من متوسط 5% بين البلدان المتوسطة الدخل.
- تعتبر مشاركة الإناث في القوى العاملة البالغة 20% هي الأدنى في العالم. إلى جانب ارتفاع معدل بطالة الشباب الذي يقدر بنحو 26%.
- ما يقرب من 1 من بين كل 3 شبان (32 في المئة) الذين تتراوح أعمارهم بين 15 - 24 عاماً في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لا يشاركون في التوظيف أو التعليم أو التدريب (NEET).
- كانت معدلات بطالة الشباب في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا هي الأعلى باستمرار في العالم على مدى العقود القليلة الماضية، علاوة على ذلك، تظل نسبة الشباب غير العاملين أو التعليم أو التدريب مرتفعة أيضاً، حتى بين الدول ذات الدخل المرتفع في المنطقة.
- أحد أكثر أنماط سوق العمل لفتاً للنظر واستمراراً في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا اليوم هو النسبة الكبيرة من السكان الأصحاء والقادرين في سن العمل الذين يتم استبعادهم من القوى العاملة والتوظيف تماماً، وهذا الأمر الأكثر وضوحاً بالنسبة للشباب والنساء.

استجابة زين

برنامج "EVOLVE"

خلال العام 2022، أنشأت زين السعودية برنامج Evolve الذي يستهدف الخريجين الجدد لتطوير مهاراتهم لإعدادهم لمتطلبات السوق، الهدف من هذا البرنامج هو تزويد الخريجين الجدد بالمهارات التكنولوجية، وأن يكونوا جزءاً من القوى العاملة في المستقبل، وبهدف تدريب 100 شاب، استقبلت شركة زين السعودية 26,000 متقدم حيث تم قبول 65 شخصاً وهم جزء من برنامج التدريب أثناء العمل لمدة عام، وبعد الانتهاء من البرنامج، تستهدف زين السعودية توظيف أفراد مختارين ليصبحوا موظفين بدوام كامل.

التدريب الصيفي

للسنة الرابعة على التوالي، أجرت شركة زين العراق تدريبها الصيفي في ريادة الأعمال بالتعاون مع IREX (وهي منظمة تطوير وتعليم عالمية تعمل في 100 دولة حول العالم) ووزارة التعليم العالي، ومن خلال الجهود التعاونية مع 15 جامعة، تهدف شركة زين العراق إلى توفير مهارات التطوير المهني وريادة الأعمال للمتدربين.

2022	2021	2020
عدد الشباب	76 متدرباً	87 متدرباً

زین فكرة عظيمة

برنامج تسريع الأعمال "زین فكرة عظيمة" (ZGI) هو مبادرة أنشأتها زین الكويت بالتعاون مع شركة "بريليان لااب" (وهي شركة خدمات تسريع تمويل للشركات الناشئة التي تعمل بين الكويت والبحرين) ومركز Mind the Bridge، وهو مركز ابتكار عالمي يوفر تعليم ريادة الأعمال للشركات الناشئة والمؤسسات والمستثمرين لتحقيق النجاح في الأسواق العالمية، وتتواجد Mind the Bridge في وادي السيليكون ولها مكاتب في سان فرانسيسكو ولندن وبرشلونة وميلانو، وحتى الآن، أجرت "زین فكرة عظيمة" سبع دورات، حيث قامت بتدريب وتمكين الشباب الكويتي ليصبحوا مالكيين ومديرين للمشاريع الصغيرة والمتوسطة (SMEs)، وعلى مر السنوات الأخيرة، أتاحت الفرصة لأكثر من 500 من رواد الأعمال لعرض مشاريعهم في أربع دول وتم دعم 70 مشاركاً لتسريع أفكارهم وتحويلها إلى مشاريع.

4. التواصل مع مجتمع زين

منذ العام 2018، دخلت زين في شراكة مع جمعية "سند"، وهي منظمة غير حكومية مقرها لبنان ورائدة ميدانية مع رؤية للمساعدة في تعزيز الرعاية التلطيفية ورعاية المسنين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، والرعاية التلطيفية هي رعاية طبية متخصصة للأشخاص الذين يعانون من مرض في نهاية العمر مع التركيز على تحسين نوعية حياة المريض والأسرة، وفي العالم العربي، يتم الاحتفاظ بمواضيع مثل المرض والموت خاصة بسبب المحظورات

الثقافية التي تدور حول رعاية التقدم في العمر، وتعمل جمعية "سند" على رفع مستوى الوعي حول أهمية الرعاية التلطيفية بين عامة الناس لمساعدة المؤسسات الداعمة في مختلف الدول على بناء وظائف الرعاية التلطيفية بناءً على إطار عملها.

في إطار هذه الشراكة، تم تنفيذ المبادرات التالية خلال العام 2022:

اسم المشروع	الموقع	الهدف	الإنجازات
تقديم الرعاية التلطيفية في الكويت.	الكويت	تعزيز الرعاية التلطيفية في الكويت من خلال تنفيذ أنشطة بناء القدرات وأنشطة زيادة الوعي التي تستهدف المتخصصين في الرعاية الصحية والجمهور.	نظمت مؤسسة سند والجمعية الثقافية والاجتماعية للمرأة دورتين للتوعية حيث حضر 20 من المتخصصين في الرعاية الصحية الجلسات من خلفيات طبية مختلفة. غطت الجلسات الجوانب المتعلقة بتعريف الرعاية التلطيفية، ركائزها، نماذج الرعاية، الفوائد، التحديات، نموذج الرعاية التلطيفية التواصل مع المرضى والأخبار السيئة
إنشاء نموذج خدمة الرعاية التلطيفية بالمنزل في السودان.	السودان	دعم قسم الرعاية التلطيفية بمستشفى الخرطوم للأورام لتعزيز نموذج الرعاية المنزلية غير الرسمي الحالي.	نفذت سند برنامجاً تدريبياً تجريبياً لمدة 6 أشهر. تألف البرنامج من التدريب النظري مع مراقبة عملية، بالإضافة إلى تطوير سياسات البرنامج ونماذج التوثيق والتظليل. في نهاية التدريب في مايو 2022، يتألف فريق الرعاية التلطيفية المنزلية من ممرضتين وطبيب وواحد قام طبيب نفساني برعاية 20 مريضاً، حيث توفي 89% (8 مرضى) في المنزل و 11% فقط (مريض واحد) في المستشفى
الصحة النفسية في مجال التدريب على الرعاية التلطيفية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.	لبنان والبحرين	زيادة الوعي وتعزيز المعرفة حول الصحة النفسية في الرعاية التلطيفية في ست دول.	أقامت سند 4 دورات تدريبية عامة في 4 دول مختلفة؛ و منها الكويت والعراق والسودان ولبنان من قبل 126 من المتخصصين في الرعاية الصحية غير الملطفة من مختلف التخصصات والمستشفيات. أثرت التدريبات المقدمة بشكل إيجابي على مواقف المتخصصين في الرعاية الصحية تجاه العديد من الجوانب ذات الصلة الرعاية التلطيفية مثل اتخاذ قرارات الرعاية الصحية والوفاة
تطبيق سند - الخدمات الصحية عن بعد والسجلات الطبية الإلكترونية	الاستخدام الافتراضي	تطوير نظام السجلات الطبية الإلكترونية وتطبيق لمرضى جمعية "سند".	قامت "سند" بتجربة "مشروع للخدمات الصحية عن بعد"؛ شكل منظم من خدمات الدعم عبر الهاتف التي تهدف إلى تعزيز جودة وكفاءة خدمات الدعم عبر الهاتف لتقديم دعم أفضل للمرضى في حالات الأزمات مثل الإغلاق والطرق انسداد وزيادة عدد الحالات. تم تقييم 34 مكالمات للخدمات الصحية عن بعد من خلال تقييم آراء المرضى / مقدمي الرعاية والممرضات / علماء النفس تسليط الضوء على عوامل النجاح والتحديات والدروس المستفادة.
توسعة خدمات سند للمسنين إلى غرب البقاع.	البقاع الغربي، لبنان	توسيع نطاق توفير سند لرعاية المسنين في البقاع الغربي بلبنان.	تواصل زين دعم خدمات سند من خلال توفير ممرضتين، طبيب نفسي ومنسق طبي. المنسق الطبي: تم تعيين منسق طبي جديد في عام 2022 وقام ب 41 زيارة وشارك فيه مراجعة وقيادة اجتماع الفريق متعدد التخصصات (IDT)، وتحديث سياسة وإرشادات COVID-19. بالإضافة إلى ذلك، تم تخصيص ممرضين اثنين في رعاية المسنين لدعم الخدمات في بيروت لـ 55 مريضاً تم قبولهم حديثاً وفي بقافور 49 مريضاً، يعتنون بإجمالي 104 مريضاً تم إدخالهم حديثاً وأسراًهم. تم تعيين طبيب نفسي إكلينيكي لدعم الموظفين والمرضى وعائلاتهم في معالجة المشاكل النفسية للحد من قضايا المعاناة. قام الطبيب النفسي الإكلينيكي برعاية 92 مريضاً، 57 منهم من أفراد الأسرة للمرضى

21

فريق العمل المعني
بالإفصاحات المالية
المتعلقة بالمناخ

فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ

يتناول الجزء التالي استجابة مجموعة زين لـ «فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ» (TCFD) بما يتماشى مع توجيهات إطار العمل، يمثل هذا الجزء رداً مفصلاً على نهج مجموعة زين تجاه توصيات «فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ». وتغطي المعلومات سنة 2021

رحلة زين على مستوى العمل المناخي



أ. وصف إشراف مجلس الإدارة على المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ.

تقوم مجموعة زين سنوياً بمراجعة خطة عملها الخمسية لمواءمة الاستثمارات المستقبلية مع توجهها الاستراتيجي، ويتم توحيد خطط العمل الخمسية المنقحة والميزانيات السنوية وتقديمها إلى مجلس الإدارة للموافقة عليها في نهاية كل عام.

تشتمل هذه الخطط والميزانيات على متطلبات الصناديق الرأسمالية لتنفيذ مبادرات توفير الطاقة، التي لها تأثير مباشر على البصمة الكربونية للمجموعة، ويقوم مجلس الإدارة بمراجعة واعتماد خطط العمل والميزانيات التي تصبح مرجعاً لتنفيذ استراتيجية مجموعة زين، ويقوم مجلس الإدارة - من خلال الرئيس التنفيذي للشؤون المالية للمجموعة - بمراقبة تنفيذ جميع المبادرات، بما في ذلك تلك المتعلقة بالتخفيف من آثار تغير المناخ والتكيف معه.

تم منح الرئيس التنفيذي للشؤون المالية مسؤولية إدارة الأمور اليومية المتعلقة بالمناخ إلى الرئيس التنفيذي للاستدامة الذي يترأس لجنة العمل المناخي، إذ يمثل دوره في التأكد من تحديد هذه المشكلات ومراقبتها والتحكم فيها كجزء من خطة تمت الموافقة عليها من جانب مجلس الإدارة، ولجنة العمل المناخي في مجموعة زين هي فريق متعدد التخصصات تم تعيينه بعد عملية مشاور داخلية، وذلك بهدف تزويد مجلس الإدارة بالإشراف على الأمور المتعلقة بالمناخ.

يضمن الرئيس التنفيذي للاستدامة إجراء عمليات تدقيق بيئية ربع سنوية، وتحديد المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ، ومن خلال الرئيس التنفيذي للاستدامة، تقدم لجنة العمل المناخي توصيات إلى مجلس الإدارة حول كيفية إدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ، ويقوم مجلس الإدارة بمراجعة والموافقة على توصيات لجنة العمل المناخي في ما يخص القضايا المتعلقة بالمناخ، حيث الموافقات من جانب مجلس الإدارة تعكسها لجنة العمل المناخي في إستراتيجية مجموعة زين لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ.

ب. وصف دور الإدارة في تقييم وإدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ.

خلال العام 2022، تم تحقيق إنجاز كبير عندما وافق مجلس الإدارة على إطار امتثال مجموعة زين لتغير المناخ، وهو الإطار الذي يحدد اتجاهاً واضحاً للتحويل التنظيمي لمعالجة تغير المناخ، وحدد هذا الإطار بوضوح طموح زين بأن تحقق صافي انبعاثات صفري بحلول العام 2050، كما أنه يبني على المبادرات الاستراتيجية الرئيسية المتعلقة بكفاءة الطاقة، وبعد ذلك، اتخذ الرئيس التنفيذي للشؤون المالية قراراً بتقديم التزام بتحديد مستهدفات ذات أسس علمية إلى مبادرة SBTi، مما سيضع مجموعة زين على مسار الحد من الاحتباس الحراري العالمي إلى 1.5 درجة مئوية مقارنة بمستويات ما قبل عصر الصناعة على النحو الذي تستهدفه اتفاقية باريس.

وتتماشى انبعاثات ثاني أكسيد الكربون الجديدة للمجموعة والمحددة في العام 2022 مع متطلبات التخفيض السنوي بنسبة 4.2% على النحو الموصى به من جانب مبادرة SBTi للانتقال إلى صافي انبعاثات صفري بحلول العام 2050.

يقوم مجلس الإدارة - من خلال الرئيس التنفيذي للشؤون المالية - بصياغة الاتجاه الذي يشكل استراتيجية مجموعة زين لمعالجة تغير المناخ، وتقع مسؤولية جميع قضايا الإدارة - بما في ذلك القضايا المتعلقة بالمناخ مثل حالة خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون في مجموعة زين والمخاطر المرتبطة بزيادة درجة الحرارة المحيطة والتغيرات المحتملة في نمط هطول الأمطار وكذلك الانتقال إلى التقنيات الجديدة بسبب التغير المناخي - مع رئيس المجموعة للشؤون المالية الذي يفوض العمليات اليومية والتحكم في القضايا المتعلقة بالمناخ إلى لجنة العمل المناخي التي يرأسها الرئيس التنفيذي للاستدامة.

يضمن الرئيس التنفيذي للجنة الإستدامة - بالتنسيق مع أعضاء آخرين في لجنة العمل المناخي - أن تستفيد مجموعة زين من الفرص المتعلقة بتغير المناخ مع التخفيف من المخاطر عندما تتحقق، وتجتمع لجنة العمل المناخي على أساس ربع سنوي ويقدر الحاجة لمناقشة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ، ويتم رفع تقارير إلى مجلس الإدارة عن القضايا المتعلقة بالمناخ التي أبلغت عنها لجنة العمل المناخي أثناء اجتماعاتها من خلال الرئيس التنفيذي للمجموعة للشؤون المالية، الذي يقدم التوصيات والإرشادات.

يتم إعداد التقارير الرسمية إلى مجلس الإدارة بواسطة لجنة العمل المناخي خلال الاجتماعات الفصلية الدورية التي يعقدها مجلس الإدارة لمناقشة جميع قضايا الإدارة بما في ذلك المسائل المتعلقة بالمناخ، وتركز المراجعات الفصلية على ضمان أن مجموعة زين تفي بمؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بالمناخ من حيث مستويات انبعاثات غازات الاحتباس الحراري، استهلاك الوقود والكهرباء، إدارة النفايات، إعادة التدوير، والتوعية العامة بتغير المناخ.

ومن خلال مراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية على أساس ربع سنوي، يمكن لمجلس الإدارة تقييم ودعم أداء مجموعة زين عندما يتعلق الأمر بالقضايا المتعلقة بتغير المناخ، وبالإضافة إلى ذلك، يكون لدى مجلس الإدارة وجهة نظر أوضح للتقدم الذي تحرزه مجموعة زين تجاه تقييدها المتعلقة بالمناخ.

الإستراتيجية:

أ. وصف المخاطر المتعلقة بالمناخ والفرص التي حددتها المؤسسة على المدى القصير والمتوسط والطويل .

* المعلومات الواردة أدناه تعكس الأرقام والتحليلات لعام 2021

من (سنوات)	إلى (سنوات)	التعليق
1	3	يتبع هذا التعريف عملية تخطيط أعمالنا، وتأخذ خطة عملنا قصيرة المدى في الاعتبار هذه الفترة بالنسبة للمخاطر التشغيلية الناشئة عن أحداث تغير المناخ التي تحتاج إلى معالجة لتعزيز خدماتنا لتظل قادرة على المنافسة في أسواقنا. ويبلغ العمر الطبيعي لبعض أصولنا - مثل مولدات الديزل المستخدمة خارج مواقع شبكة الكهرباء - حوالي 3 سنوات. ومن ثم، فإننا نعتبر أن 3 سنوات فترة معقولة لتقييم تأثير المخاطر المادية على هذه الأصول. ومن منظور مالي واستراتيجي، يركز أفقنا على المدى القصير على تطوير وتحقيق توقعات الإيرادات والتكلفة والربحية على أساس محفظة أعمال المستهلك والمؤسسة الحالية.
3	5	تستخدم عملية تخطيط الأعمال على المدى المتوسط أفقاً مدته 5 سنوات للمخاطر التشغيلية الناشئة عن أحداث تغير المناخ. وتتماشى هذه الفترة أيضاً مع عمر الأصول الأخرى مثل بطاريات التدوير العميق، التي تُستخدم للتخفيف من المخاطر المرتبطة ببعض المخاطر المادية والانتقالية، ويتم إعداد خطة العمل الخمسية الخاصة بنا كل عام مع مراقبة التقدم المحرز في تنفيذ الخطة الخمسية للعام السابق. ويتم تحديث خطة العمل بالقيم الفعلية للسنة الأولى، والتنبؤ المنقح لمدة 4 سنوات، وبعد ذلك يتم إضافة سنة إضافية.
5	15	تم التخطيط لعملية التخطيط المالي للأعمال طويلة الأجل الخاصة بنا على مدى 5 سنوات و15 سنة لتتماشى مع أهدافنا الخاصة بمبادرات تغير المناخ. هذا هو الإطار الزمني الذي يجمع جزءاً كبيراً من أصول مجموعة زين مثل أنظمة التبريد وأنظمة طاقة التيار المستمر وأنظمة الراديو وغيرها من المعدات النشطة في أقسام النقل والمجالات الأساسية. ويتم تقييم تأثير المخاطر المادية على هذه الأصول والتخفيف من حدته للتأكد من أن مجموعة زين لا تزال قادرة على المنافسة في أسواق عملياتها. ومن منظور استراتيجي، تستلزم خطة العمل الاستراتيجية الخاصة بنا أفقاً طويلاً الأجل وتركز على التنبؤ بالتدفقات النقدية والإيرادات المحتملة من المبادرات التي نحددها كجزء من إستراتيجيتنا.

تحديد المخاطر:

مخاطر الانتقال: زيادة تعريف الوقود والكهرباء

أثناء تقييم المخاطر المتعلقة بالمناخ لموقعنا الأساسي ومكانتنا ومواقع محطاتنا الأساسية ، تم تحديد قابلية زيادة الإنفاق التشغيلي بسبب الزيادات التعريفية للوقود والطاقة الشبكية للموحدة في مناطق عملياتنا. يتم دعم أسعار الطاقة في عملياتنا الغنية بالنفط في الكويت والمملكة العربية السعودية والبحرين. بلغ إجمالي استهلاكنا للطاقة في عام 2021 1099 ميجاوات في الساعة بزيادة 6% عن عام 2020. ومن خلال عملية التخطيط بعيدة المدى التي استمرت 15 عامًا ، قدرنا أن تكاليف تشغيل الطاقة يمكن أن تزيد بنسبة تزيد عن 201% عند 387,177,592 دولارًا أمريكيًا. عوامل الأرقام المقدرة في الارتفاع الأساسي لكل وحدة من الطاقة الشبكية ووقود الديزل وفقًا لمؤشرات الاقتصاد الكلي بسبب التضخم والتخفيض التدريجي للدعم. لقد أخذنا القيمة الحالية الصافية بمعدل خصم 10% لتصل إلى 61,122,941 دولارًا أمريكيًا والتي عند مقارنتها بـ 2021 EBITDA سيتم تصنيفها في فئة عالية نظراً لتأثير بنسبة 2.8% حتى 2021 بقيمة 2.16 دولار أمريكي .

النطاق : جميع الأسواق - الكويت والسعودية والبحرين والعراق والأردن والسودان وجنوب السودان

الفيزيائية المزمنة: الزيادة في متوسط درجة الحرارة

يمكن أن تؤثر الزيادة في متوسط درجة الحرارة على تكاليف التشغيل لدينا وتؤدي إلى زيادة استهلاك الطاقة لمتطلبات التبريد الإضافية. في عام 2021 ، بلغت تكلفة التبريد لمباني المكاتب ومراكز البيانات وأجهزة الراديو عبر عملياتنا 73,301,502 دولارًا أمريكيًا وهو أقل من رقم 2020 البالغ 81,697,053 دولارًا أمريكيًا. ومع ذلك ، إذا استبعدنا خفض قيمة العملة في السودان في منتصف عام 2021 ، فسيكون الرقم 90,072,605 دولارًا أمريكيًا.

فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ

وفقًا لمعايير RCP 8.5 ، توقعنا ارتفاعًا بمقدار درجتين مئويتين في متوسط درجة الحرارة بحلول عام 2035 لعملياتنا في الكويت والمملكة العربية السعودية والبحرين والعراق والأردن. بالنسبة لجنوب السودان ، تم الحفاظ على الإسقاط عند 1 درجة مئوية. قدرت التكلفة الإجمالية للطاقة في عام 2035 بمبلغ 387,177,592 دولارًا أمريكيًا. الزيادة المقدرة في تكلفة التبريد ستكون 30,313,022 دولارًا أمريكيًا.

النطاق: جميع الأسواق - الكويت والسعودية والبحرين والعراق والأردن والسودان وجنوب السودان

الحالة الشديدة: زيادة شدة و تكرار الطقس القاسي

من خلال تقارير الحوادث من أنظمة مراقبة الشبكة ، قمنا بتقدير الانقطاع أو التعطل بالدقائق للمواقع المعنية المتأثرة بالفيضانات وتقدير خسارة فرصة الإيرادات بعد مضاعفة متوسط الإيرادات لكل دقيقة مع الانقطاع كما تم الإبلاغ عنه من أنظمة المراقبة.

قمنا بمواءمة التأثير المقدر مع مصفوفة المخاطر لدينا لتصنيف ملف المخاطر. لهذا الغرض ، كانت أرباحنا لعام 2021 قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء 19.97 مليون دولار أمريكي أو 8 SSP B. وفقًا لتحليلنا لمخاطر المناخ ، سيتم تصنيف تأثير الفيضانات التي بلغت 22,300 دولارًا أمريكيًا في فئة منخفضة نظرًا لتأثير مالي طفيف بنسبة 0.1% حتى 2021 EBITDA.

من الناحية المالية ، قد يكون التأثير منخفضًا ، ولكن الخطورة تتزايد عامًا بعد عام ، وبالتالي نواصل مراقبة هذه المخاطر. علاوة على ذلك ، يعد هذا الخطر أيضًا أحد أكبر 10 مخاطر في سجل جنوب السودان.

النطاق: جنوب السودان

ب. وصف تأثير المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على أعمال المؤسسة واستراتيجيتها وتخطيطها المالي.

مراجعة استراتيجيتنا للتأكد من أننا نعمل في حدود الرغبة فيما يتعلق بالمخاطرة المحددة، وفيما يلي عتبات التأثير المالي الجوهري أو المرتفع وفقاً لمصفوفة المخاطر لدينا:

- عندما يكون هناك خطر ينتج عنه تأثير على إجمالي إيراداتنا: < 2% من الإيرادات السنوية للمجموعة (الشركات التابعة) العاملة.

- عندما تتجاوز كثافة الإنفاق الرأسمالي المخطط للسنة المالية 10% (حيث تكون كثافة الإنفاق الرأسمالي هي نسبة الإنفاق الرأسمالي إلى إجمالي الدخل).

- عندما يتجاوز تأثير حدث الخطر هوامش الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاستهلاكات الخاصة بالشركات التابعة لمجموعة زين التابعة بنسبة < 2%.

يعتمد نجاح إدارة المخاطر على فاعلية إطار الإدارة الذي يوفر الأسس والترتيبات التي ستدمجها في أنهاء المؤسسة على جميع المستويات، ويساعد إطار إدارة المخاطر لدينا في إدارة المخاطر بشكل فعال من خلال تطبيق عملية إدارة المخاطر على مستويات مختلفة وضمن سياقات محددة للمؤسسة.

يضمن إطار العمل أن المعلومات حول المخاطر المستمدة من عملية إدارة المخاطر يتم الإبلاغ عنها بشكل كاف واستخدامها كأساس لصنع القرار والمساءلة على جميع المستويات التنظيمية ذات الصلة، ويقوم فريق إدارة المخاطر المؤسسية بالمجموعة بوضع خطة تقويم سنوية للمخاطر لتشمل جميع عمليات زين لغرض جدولة تحديد دوري للمخاطر من خلال تقييم المخاطر.

في أثناء التقييم لعملية معينة، تحدد قيادة الإدارات التجارية والتكنولوجيا وإدارات مجموعة زين موقفها من المخاطر فيما يتعلق بالمخاطر الرئيسية، بما في ذلك مخاطر تغير المناخ التي قد تؤثر على أعمالها، والتي يتم على أساسها مراجعة شدة المخاطر المقدرة لضمان التوافق والمقبولية، ووفقاً لمنهجية إدارة المخاطر لدينا، تشتمل مصفوفة تأثير تقييم المخاطر لدينا على مقياس مكون من 5 نقاط استناداً إلى المؤشرات المالية وهي: الإيرادات، كثافة الإنفاق الرأسمالي، وهوامش الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاستهلاكات، ويمكن تطبيق تصنيف التأثير الأعلى (الأقصى) على حدث خطر عندما يتجاوز تأثيره المالي الحدود الأكثر أهمية.

بالنسبة للتأثير المالي الجوهري، قمنا بتحديد عتبات لتحديد ما إذا كان من المحتمل أن تؤثر المخاطر بشكل كبير على مجموعة زين ويجب الإبلاغ عنها، وتحدد سياسة إدارة المخاطر للمجموعة المخاطر المقبولة على أنها درجة التعرض التي تكون مجموعة زين على استعداد لقبولها بقدر ما تسمح بخلق القيمة وتحقيق التوازن الصحيح بين النمو والأداء والمخاطر، ويتم أخذ هذا الحد في الاعتبار عند

تحديد الفرص:

1. زيادة اعتماد مصادر الطاقة المتجددة

لقد نشرنا حلول الطاقة الخضراء مثل حلول البطارية الهجينة، وأنظمة الطاقة الشمسية، والمعدات الخارجية، وربط مواقع المحطات الأساسية بالشبكة وإجراء مشاركة المواقع مع مشغلي شبكات الجوال الآخرين. تتمثل الإستراتيجية التي تتبعها زين في تحويل المخاطر المادية والانتقالية التي تم تحديدها إلى فرص من خلال الاستجابة بطريقة تساعد على تقليل تكاليف التشغيل لدينا مع فترات سداد لا تتجاوز 6 سنوات. أدى تنفيذ الحلول الموفرة للطاقة إلى تخفيض النفقات التشغيلية الخاصة بنا بمقدار 1.969 مليون دولار أمريكي في عام 2021. وستستمر فوائد مثل هذه المبادرات لمدة 5 سنوات أخرى على الأقل (خلال عمر المعدات التي تم نشرها). ساعدت زين في تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 10.484 طنًا متريًا في عام 2021.

النطاق: المملكة العربية السعودية والبحرين والسودان وجنوب السودان

النطاق: الأردن

2. المنتجات والخدمات: القدرة على تنويع الأنشطة التجارية للقنوات الإلكترونية

نشهد نموًا ثابتاً في اعتماد القنوات الرقمية ونهدف إلى تحقيق 85% من معاملات إعادة الشحن عبر القنوات الرقمية بحلول عام 2025 في أسواقنا. زين الأردن هي شركة الاتصالات الأولى والوحيدة التي طبقت أنظمة غير ورقية في المتاجر وأصحاب الامتياز ونقاط البيع. التحول الرقمي للعقود لمحات زين التي تعمل على تحديث ورقمنة دورة إدارة العقود بدءاً من توقيع العميل إلى مراجعة العقد وأرشفته. كان تحديث الأعمال ضرورياً للتوافق مع الدورة الرقمية. يقوم العملاء بتوقيع عقودهم على جهاز لوحي بدلاً من الورق واستلامه عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة. تعد تجربة العملاء الأفضل، والمظهر الرقمي، وتوفير التكاليف، والكفاءة التشغيلية، والتأثير البيئي من بعض المزايا التي اكتسبناها من ذلك.



ت. وصف مرونة استراتيجية المؤسسة، مع الأخذ في الاعتبار السيناريوهات المختلفة المتعلقة بالمناخ، بما في ذلك سيناريو 2 درجة مئوية أو أقل

السيناريو المتعلق بالمناخ	تغطية تحليل السيناريو	المعالم والافتراضات والخيارات التحليلية
سيناريو الانتقال IEA 450	على مستوى المجموعة	مواءمة درجة الحرارة: استكشفتنا التغييرات في تكاليف الطاقة في إطار أحد سيناريوهات وكالة الطاقة الدولية، وهو سيناريو IEA 450 الذي يتماشى مع ارتفاع درجات الحرارة إلى أو أقل من 2 درجة مئوية مقارنة بمستوى ما قبل الصناعة. المعايير والافتراضات والأساليب التحليلية: ستؤدي الزيادات في تعريف الطاقة إلى زيادة تكاليف الطاقة لتشغيل مواقع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات لدينا، وأثناء تقييم المخاطر المتعلقة بالمناخ لموقعنا الأساسي ومكانتنا ومواقع محطاتنا الأساسية، اكتشفنا أنه يمكن أن تكون هناك زيادة في الإنفاق التشغيلي بسبب الزيادات التعريفية للوقود ووحدة الطاقة الكهربائية في مناطق عملياتنا. ويتم دعم أسعار الطاقة في عملياتنا الغنية بالنفط في كل من الكويت والسعودية والبحرين. وأكبر تكاليف التشغيل لدينا هي تكاليف الطاقة لتلبية متطلبات التبريد لأنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لدينا التي تحتاج إلى 25 درجة مئوية وهي أقل بكثير من درجات الحرارة المحيطة في عملياتنا. وفي العام 2021 بلغ إجمالي استهلاكنا للطاقة 1099 ميغاواط/ساعة بزيادة 6% عن العام 2020 حيث كان 1031 ميغاواط/ساعة و158,3 مليون لتر من الديزل بزيادة 3% صعوداً من 153,4 مليون لتر من الديزل في العام 2020. وبلغت التكلفة الإجمالية للطاقة لعام 2021 بما في ذلك تكلفة الديزل 176,164,623 دولاراً أمريكياً. ومن خلال عملية التخطيط بعيدة المدى التي تستغرق 15 عاماً، قدّرنا أن تكاليف تشغيل الطاقة يمكن أن تزيد بنسبة تزيد عن 120% لتصل إلى 387,177,592 دولاراً أمريكياً. وتشير الأرقام المقدرة إلى الزيادات الأساسية لكل وحدة من شبكة الكهرباء ووقود الديزل وفقاً لمؤشرات الاقتصاد الكلي بسبب التضخم والخفض التدريجي للدعم. وتستند التقديرات إلى استهلاك نهاية العام 2021. وتعود الزيادة في التكاليف بشكل أساسي إلى متغيرين رئيسيين: 1. ارتفاع أسعار الطاقة بسبب التضخم وتخفيض الدعم في بعض العمليات. 2. ارتفاع متوسط درجة الحرارة، وقد قمنا بمواءمة التأثير المقدر مع مصفوفة المخاطر لدينا لتصنيف ملف المخاطر، لهذا الغرض، كانت أرباحنا للعام 2021 قبل الفوائد والضرائب والاستهلاكات 2.16 دولار أمريكي. ووفقاً لتحليل مخاطر المناخ لدينا، تزداد الدلتا بسبب سيناريو RCP 8.5 لعام 2035 على حساب زيادة شبكة الكهرباء، وتقدر تكاليف الوقود بنحو 211,012,969 دولاراً ، وقد اخترنا سيناريو RCP 8.5 لتقدير النتيجة المحتملة إذا لم تبدل الحكومات في الدول العاملة لدينا جهوداً متضافرة لخفض انبعاثات غازات الاحتباس الحراري، وقد أخذنا صافي القيمة الحالية بمعدل خصم 10% ليصل إلى 61,122,941 دولاراً والتي عند مقارنتها بأرباحنا قبل خصم الفوائد والضرائب والاستهلاكات للعام 2021 سيتم تصنيفها في فئة «مرتفع» نظراً لتأثير مالي جوهري بنسبة 2.8% حتى العام 2021.
سيناريو العمل كالمعتاد زيادة درجات الحرارة بمقدار 2 درجة مئوية بحلول العام 2040 و3 درجات مئوية بحلول العام 2059 مقارنة بمستوى ما قبل العصر الصناعي.	على مستوى المجموعة	*المعايير والافتراضات والأساليب التحليلية: تعتمد زين على توقعات مجموعة البنك الدولي، التي تستخدم بيانات من نماذج CMIP5 المدرجة في تقرير AR5 - IPCC كمرجع للمساعدة في توقع حالات التغير المناخي للمجموعة بأكملها. وتم النظر في الآفاق مرتين: 2020 - 2039 و2040 - 2059. وهذان هما الأفق الافتراضي اللذان اقترحتهما مجموعة البنك الدولي باستخدام نماذج CMIP5 لتوقعات التغير المناخي. وضمن هذه الآفاق - وبالنظر إلى التقدم الخطي - تم اشتقاق تحليل لتغير المناخ لمدة 15 عاماً من 2020 إلى 2035 (أفقنا الزمني الرئيسي) ليتماشى مع عملية إدارة مخاطر مجموعة زين على المدى الطويل مع الجدول الزمني للمخاطر ودورة حياة أصولنا. ومن خلال ذلك نستكشف كل من المخاطر المادية والانتقالية لمحطاتنا الأساسية ومراكز البيانات ومباني المكاتب، ووفقاً لمصفوفة Ensemble 8.5 RCP، سيكون هناك زيادة في متوسط درجة الحرارة بمقدار 2 درجة مئوية بحلول العام 2035. وأظهر تقييم الضعف لعملياتنا أن بعض أصولنا في جميع دولنا السبعة العاملة - مثل مباني المعدات - سوف تستهلك المزيد من الطاقة للحفاظ على نفس مستوى درجة الحرارة بسبب الارتباط الموجب بين درجة الحرارة الخارجية واستهلاك الطاقة. ونقدر أن الارتفاع في متوسط درجة الحرارة سيكون له تأثير إضافي قدره 30.3 مليون دولار أمريكي على تكاليف طاقة التبريد، وزيادة متوقعة بنسبة 120% في تكلفة الطاقة، وتأثير 211 مليون دولار أمريكي بحلول العام 2035. وبعد تحديد هذه التكاليف لتحديد مخاطر مجموعة زين ومصفوفة الإدارة، تم تصنيف الارتفاع في متوسط درجة الحرارة على أنه يمثل مخاطر عالية على أعمالنا، كما وجدنا أيضاً أنه ستكون هناك بعض التغييرات في نمط هطول الأمطار من العام 2021 إلى العام 2035 مع بعض النتائج المحسوسة في العام 2021. وشهدت عملياتنا في السودان وجنوب السودان بعض الفيضانات غير المسبوقه مما أدى إلى انقطاع كابلات الألياف في السودان وتأخر نشر الخدمات في جنوب السودان، ومن خلال استخدام العام 2020 كخط أساس، أنشأنا علاقة بين مستوى هطول الأمطار وخسارة الإيرادات، واتضح أن الفيضانات تشكل خطراً متوسطاً على أعمالنا في السودان وجنوب السودان، وبالتالي، أصبح التغير في هطول الأمطار أحد المخاطر المادية، ومن أجل تقليل استهلاك الطاقة بسبب متطلبات التبريد المتزايدة، تم تطوير مجموعة من المبادرات في إطار أحد الركائز الاستراتيجية لمجموعتنا وهو «الفعالية التشغيلية»، وأدت هذه المبادرات إلى خفض 3864 طن متري من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون خلال العام 2021.

السيناريو المتعلق بالمناخ	تغطية تحليل السيناريو	المعالم والافتراضات والخيارات التحليلية
سيناريوهات المناخ المادية 1.9 RCP	على مستوى المجموعة	مواءمة درجة الحرارة: طموحنا هو أن نكون نحقق صافي انبعاثات صفري بحلول العام 2050، ولفهم تأثير هذه الخطوة على أعمالنا، حاولنا الكشف عن جميع التكاليف المرتبطة بها، يعتمد هذا التحليل على مسار 1.9 RCP الذي يحد من ارتفاع متوسط درجة الحرارة إلى 1.5 درجة مئوية مقارنة بعصر ما قبل الصناعة. *المعالم والافتراضات والطرق التحليلية: المعالم التي تم أخذها في الاعتبار في هذا التحليل هي عدد المواقع واستهلاك الطاقة لكل موقع وحصة الطاقة المتجددة، لقد توقعنا استهلاكنا للطاقة بناءً على عدد المواقع في أفق العام 2050، ثم وضعنا مجموعة من المبادرات تتراوح بين نشر حلول بطاريات هجينة وخزانات خارجية وحلول طاقة شمسية. وبينما لاحظنا أنه من المرجح أن يزداد استهلاكنا للطاقة، فإن حقيقة أن حصة الطاقة القائمة على الطاقة الشمسية تزداد بمعدل أسرع تساعد على توقع انخفاضات كبيرة في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون. ومن المفترض أن يتم نشر محطات الطاقة الشمسية في عملياتنا في البحرين والسودان وجنوب السودان والكويت والأردن حتى نتتمكن من تحقيق تخفيض بنسبة 80 - 90% من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بحلول العام 2050، والنسبة المتبقية 10 - 20%، سيتم تعويض الانبعاثات من خلال بالوعة الكربون وتنفيذ حلول احتجاز الكربون.

ملحوظة:

من 8.5 RCP و 1.9 RCP ، والآثار المترتبة على التكلفة لمعرفة ما إذا كان هناك فرق للسماح بالتعديلات المحتملة في الطريقة التي نؤدي بها أعمالنا.

IEA 450: تم اختيار سيناريو الانتقال هذا لأن اعتماد الطاقة النظيفة سيتطلب الانتقال إلى حلول أكثر كفاءة في استخدام الطاقة وبالتالي يؤدي إلى نفقات رأسمالية إضافية لأعمالنا. يسمح لنا هذا السيناريو بتقييم النفقات الرأسمالية الإضافية التي ستكون مطلوبة إذا كان علينا الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون.

8.5 RCP: هذا هو العمل المعتاد (سيناريو). (BaU) تم اختياره بسبب الحاجة إلى تحديد تكاليف التشغيل لدينا مع الأخذ في الاعتبار أننا نواصل القيام بأعمالنا كالمعتاد. يستخدم هذا السيناريو المرجعي لتقييم تأثير المخاطر المادية المحددة على تكاليف التشغيل الحالية عند أداء العمل كالمعتاد.

1.9 RCP: هذا هو السيناريو الذي كان قريباً من الانتقال إلى Net Zero بحلول عام 2050. وقد تم اختياره لأن زين تريد تقييم تأثير اعتماد مصادر الطاقة النظيفة على عملياتها. ثم تتم مقارنة هذا السيناريو بسيناريو BaU لمعرفة التأثير الحقيقي لتغير المناخ على أعمالنا. تتم مقارنة تكاليف التشغيل (تكاليف الطاقة) بموجب كل

إدارة المخاطر:

أ. وصف عمليات المؤسسة لتحديد وتقييم المخاطر المتعلقة

نحن ندرك أن تغير المناخ يشكل العديد من المخاطر المادية والمتعلقة بالانتقال لأعمالنا.

حددنا ثلاثة مخاطر تماشياً مع توجيهات فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ، وقمنا بتحديد التأثيرات التجارية لجميع المخاطر المتعلقة بالمناخ في ظل كل سيناريو على مدى آفاق زمنية مختلفة.

والمجالات الرئيسية للمخاطر والفرص الناشئة عن السيناريو الأساسي لتقييم مخاطر المناخ والفرص هي كما يلي:

- مخاطر مادية: ارتفاع متوسط درجات الحرارة يمكن أن يؤثر سلباً على الهوامش وعلى تكاليف التشغيل.
- مخاطر مادية: زيادة تواتر وتأثير الظواهر الجوية المتطرفة على تعطيل الخدمات.
- مخاطر التحول: زيادة اقتصاديات الوحدات لتكاليف الطاقة.

يشتمل نطاق عمليات تقييم المخاطر على جميع الأشخاص والعمليات والتكنولوجيا داخل مجموعة زين والدول العاملة فيها.

تتكون عملية تقييم المخاطر لدينا من الخطوات التالية:

تحديد المخاطر

يقوم «أصحاب المخاطر» وفريق إدارة المخاطر بمراجعة المخاطر الخاصة بالقسم وتحديد أي مخاطر ناشئة بناءً على ظروف السوق المتغيرة وديناميكيات الأعمال.

تحليل المخاطر

بالنسبة للمخاطر المحددة، يتم تحديد احتمالية كل خطر بناءً على احتمالية الحدوث وشدة التأثير بناءً على النتائج المحددة.

تقييم المخاطر

بالنسبة للمخاطر المحددة، يقوم فريق الإدارة بتعيين «أصحاب المخاطر» لإجراء تحليل مفصل للأسباب الجذرية للمخاطر الخاصة بهم، وبناء خطوات قابلة للتنفيذ مع الأخذ في الاعتبار استراتيجيات التخفيف من المخاطر التالية بناءً على سياسة إدارة المخاطر، ويتم تحديد المخاطر بناءً على الاحتمالية والتأثير وفقاً لمعايير إدارة المخاطر المعمول بها لدينا للإيرادات والأرباح قبل الفوائد والضرائب والاستهلاكات ومقاييس أخرى.

ب. وصف عمليات المؤسسة لإدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ.

بمجرد أن يتم تحديد وتقييم المخاطر المتعلقة بتغير المناخ، تكون عملية إدارة المخاطر كما يلي:

معالجة المخاطر

تم تصميم خطط مناسبة لتخفيف المخاطر، وهي الخطط التي من شأنها أن تقلل من تأثير أو احتمالية وقوع الحدث الخطر، تقترح إدارة المخاطر بالمجموعة مسودة خطط التخفيف التي يتم الاتفاق عليها بين مدراء مخاطر شركات زين التابعة، ويعرض مديرو مخاطر شركات زين التابعة الخطط الحالية والمقترحة لاعتمادها من الرئيس التنفيذي لكل شركة تابعة، وبمجرد الموافقة على خطط التخفيف من جانب الرئيس التنفيذي المعني، فإن مديري المخاطر يتشاركون سجل المخاطر مع فريق إدارة المخاطر بالمجموعة.

تتم دراسة مخاطر تغير المناخ في «عالم المخاطر» في زين على النحو المحدد في سياسة إدارة المخاطر الخاصة بنا والمدرجة في سياق تقييم مخاطر مجموعة زين، وتراقب عملية مخاطر تغير المناخ لدينا كل من المخاطر المادية ومخاطر الانتقال.

ت. وصف كيفية إدماج عمليات تحديد وتقييم وإدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ في إدارة المخاطر الشاملة للمؤسسة.

يتم دراسة مخاطر تغير المناخ في زين على النحو المحدد في سياسة إدارة المخاطر الخاصة بنا والمدرجة في تقييم وتقييم مخاطر مجموعة زين، ورؤساء إدارة المخاطر والاستدامة لدينا يعتبرون جزءاً من لجنة العمل المناخي وهم دائماً في انخراط مستمر في تطور المخاطر المتعلقة بتغير المناخ، وتقوم عملية مخاطر تغير المناخ لدينا بمراقبة المخاطر المادية، ومخاطر التحول التي من المحتمل لها أن تؤثر على شركائنا التابعة.

من خلال عملية تحديد المخاطر المناخية والفرص، أجرينا مراجعة مع الأقسام التجارية في عملياتنا، وحددنا أن هناك حاجة للحفاظ على مخزون آمن من المواد الاستهلاكية لدينا، يرجع ذلك إلى التأخير المتوقع من مهلة الشهرين الحالية بين طلب وتسليم بطاقات sim وقسائم إعادة الشحن، وأثناء الفيضانات، قد تتأثر سلاسل التوريد بسبب عدم إمكانية الوصول إلى الطرق والمطارات، ومن ثم يأتي قرار الحفاظ على مخزون سلامة كاف، ويجب أن يضمن ذلك استمرارية المبيعات من خلال التوافر المستمر للمخزون أثناء أحداث تغير المناخ مثل الفيضانات الناجمة عن هطول الأمطار الغزيرة.

ينتشر هذا الخطر في السودان والعراق الأكثر عرضة للفيضانات بسبب أنماط هطول الأمطار، ووفقاً لمشروع المقارنة بين النماذج المزدوجة - نماذج المرحلة 5 (CMIP5) المدرجة في تقرير «التقييم الخامس للهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ» (AR5) - سيرتفع معدل هطول الأمطار السنوي بمقدار 13.89 ملم خلال الفترة من 2040 إلى 2059 (8.5 RCP)، المصنوفة.

واستمرت عملياتنا في جنوب السودان في مواجهة تأثير هطول الأمطار الغزيرة، في ديسمبر 2021، تسبب هطول الأمطار الغزيرة والمستمرة في جنوب السودان في فيضان مدمر وصل إلى مستويات مياه لم تشهدها منذ ما يقرب من قرن، وهي تعد من بين أشد الفيضانات التي تم تسجيلها في المنطقة، وبسبب فيضانات 2021، تم إغلاق 159 موقعاً بسبب انقطاع التيار الكهربائي، ولم يكن من الممكن الوصول إليها بسبب هطول الأمطار الغزيرة والفيضانات،

وكمزود خدمة اتصالات، لدينا فئتان من عملاء التجزئة - الدفع الآجل والدفع المسبق، ولكي يضمن عملاء الدفع المسبق صلاحية خطوطهم، يحتاجون إلى إعادة شحن رصيد حسابهم على أساس دوري الذي يكون عادةً على أساس دورة شهرية.

لقد جعلنا خدمة إعادة الشحن هذه متاحة عبر الإنترنت (قسمة إعادة الشحن الورقية)، والقنوات عبر الإنترنت (الموقع الإلكتروني، تطبيق الهاتف، إعادة شحن البنك، الفروع الذكية، إلخ)، ووفقاً لتقارير الحالة الصادرة عن مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA)، فقد لاحظنا فيضانات شديدة في هذه الأسواق بسبب هطول الأمطار الغزيرة وفقاً لأنماط مناخها، والتي أثرت سلباً في الماضي على تخليص الشحنات من الجمارك والتسليم إلى نقطة البيع من المستودعات.

أشرنا أيضاً إلى تصنيفات فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ في تصنيفات قنوات المياه لمخاطر الفيضانات العالمية حسب السكان المتأثرين، حيث تم تصنيف العراق والسودان وجنوب السودان ضمن فئة الأعلى بنسبة 10% في دراسة شملت 163 دولة، ووفقاً لخطة تقييم المخاطر الخاصة بنا، أجرينا مراجعة مع القسم التجاري لدينا لتقدير تأثير عدم توفر القسائم بسبب استفاد الإمدادات الحالية في المستودعات وبسبب انقطاع الشحنات من المطارات بسبب الكوارث.

واستناداً إلى نمط استهلاك قسائم إعادة الشحن لفئات مختلفة والمهلة الزمنية المقدرة من وقت الطلب إلى تسليم الشحنة، لاحظنا أنه يجب أن يكون هناك مخزون كافٍ كمخزن مؤقت ليتم الاحتفاظ به في المستودعات من أجل خدمة قنوات مبيعاتنا بشكل مناسب، وقد كان نهجنا للتخفيف من هذه المشكلة هو بناء مخزون أمان لمدة 180 يوماً ابتداءً من الـ 90 يوماً السابقة لقسائم إعادة الشحن والتي يجب الحفاظ عليها دائماً في جميع أوقات السنة.

وتوصلنا إلى الرقم 180 مع الأخذ في الاعتبار التأخير في متوسط مهلة 60 يوماً من موردينا بسبب اضطرابات سلسلة التوريد. ويتم إجراء المراجعات الشهرية لمستويات المخزون من جانب فرق الخدمات اللوجستية لدينا، وعلاوة على ذلك، نحن نشجع حملات وسائل التواصل الاجتماعي لتثقيف العملاء في هذه الأسواق لتبني القنوات عبر الإنترنت تدريجياً، ويتمشى هذا أيضاً مع استراتيجية الرقمية التي ستؤدي إلى انخفاض تكاليف التشغيل بسبب انخفاض تكلفة الطباعة المتكبد على قسائم إعادة الشحن.

تم تنفيذ سياسة مخزون السلامة الخاصة بنا، حيث أثبتت فعاليتها أثناء كوارث الفيضانات، وتشهد قنواتنا الرقمية أيضاً أعداد عملاء جيدة، ونشهد نمواً مطرداً في اعتماد القنوات الرقمية مع تحقيق 85% من معاملات إعادة الشحن عبر القنوات الرقمية بحلول العام 2025 للأسواق المذكورة أعلاه، وشكلت المدفوعات آجلة الدفع ومعاملات إعادة الشحن 20% من حصة القيمة في السودان، التي ازدادت باطراد إلى أكثر من 30% في الربع الرابع من العام 2121، وكان هذا بسبب دفعنا المستمر لرقمنة قنوات البيع وتشجيع عملائنا على تبني القنوات الرقمية لاحتياجات الاتصالات الخاصة بهم.

القياسات والمستهدفات

أ. الكشف عن القياسات التي تستخدمها المؤسسة لتقييم المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ بما يتماشى مع استراتيجيتها ومع عملية إدارة المخاطر.

تشمل المقاييس التي تستخدمها مجموعة زين الانبعاثات، واستهلاك الطاقة، وتوزيع رأس المال.

المقاييس	الأداء
الطاقة	
استهلاك وقود الديزل (لتر)	باستثناء جنوب السودان نظراً لكون لها لقاعدة أصغر حجماً وتراجع الاستهلاك بنسبة 20% سنوياً بسبب الكهرباء الحكومية، بلغ متوسط الزيادة في الاستهلاك على مستوى العمليات 5.33%.
شبكة الكهرباء (كيلوات/ساعة)	باستثناء جنوب السودان نظراً لكون لها لقاعدة أصغر حجماً، ومع ارتفاع الاستهلاك بنسبة 300% سنوياً، بلغ متوسط الزيادة في الاستهلاك على مستوى العمليات 8.83%.
متوسط سعر لتر الوقود	باستثناء الأردن التي شهدت 13% زيادة سنوياً، لم يتغير متوسط سعر الوقود على مستوى العمليات الست الأخرى لعام 2021 مقارنة بالعام 2020.
متوسط سعر الوحدة من شبكة الكهرباء	متوسط سعر شبكة الكهرباء من حيث 1 كيلوواط ساعة لم يتغير على مستوى 7 عمليات أخرى للعام 2021 خلال العام 2020.
توزيع رأس المال	
الاستثمار في التكيف مع المناخ (إجمالي رأس المال المستثمر في الشبكات)	17.106 مليون دولار أمريكي في العراق والبحرين والسعودية 129 موقعاً لمشاركة البنية التحتية بتكلفة 1.385 مليون دولار أمريكي، نشر 553 خزان خارجي بتكلفة 10.102 مليون دولار أمريكي، ونشر 319 مولد ديزل أصغر حجماً، وتنفيذ 31 حلاً للطاقة الشمسية و55 حلاً هجيناً للبطاريات بالإضافة إلى ربط 58 موقعاً بالطاقة التجارية بتكلفة تقديرية تبلغ 5.619 ملايين دولار أمريكي.
الاستثمار في التخفيف من حدة تغير المناخ	1,130,116 جنيه جنوب سوداني تشمل تكلفة الاستجابة للتخفيف إصلاح مولدات الديزل 1117890 جنيه جنوب سوداني أو 2780 دولاراً أمريكياً، وتكاليف إزالة التلوث 192226 جنيه جنوب سوداني أو 478 دولاراً أمريكياً بسبب خلط الماء بالوقود.

ب. الإفصاح عن النطاق 1، النطاق 2 والنطاق 3 ، إذا كان ذلك مناسباً، من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري والمخاطر ذات الصلة.

تلخص الجداول التالية انبعاثات غازات الدفيئة والمخاطر ذات الصلة للعام 2022 على مستوى مجموعة زين:

نطاق الانبعاث	الوحدة	المجموع
انبعاثات النطاق 1	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	411,484
انبعاثات النطاق 2	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	651,376
إجمالي انبعاثات النطاقين 1 و2	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	1,062,860
إجمالي انبعاثات النطاق 3	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	496,624
مخاطر الانبعاثات:		
النطاق	المخاطر ذات الصلة	ملخص
انبعاثات النطاق 1	زيادة استهلاك الديزل.	التوفر المتقطع لشبكة الكهرباء على مستوى العمليات بسبب أحداث طبيعية أو من صنع الإنسان يؤدي إلى زيادة في استهلاك الديزل كمصدر احتياطي للطاقة. مع إطلاق شبكات الجيل الخامس عبر العمليات وزيادة تغطية مواقع الجيل الرابع، يمكن أن تكون هناك زيادة بسبب الطلب على الوقود لمواقع الحقول الخضراء.
انبعاثات النطاق 2	زيادة استهلاك طاقة شبكة الكهرباء.	مع إطلاق شبكات الجيل الخامس على مستوى العمليات وتغطية مواقع الجيل الرابع، وكون مصدر الطاقة الأساسي هو شبكة الكهرباء فإن هذا يمكن أن يؤدي إلى زيادة أخرى في الاستهلاك وبالتالي زيادة الانبعاثات.
مجموع انبعاثات النطاق 3	غير متاح	نظراً لأن النطاق 3 ليس في نطاق مبادرات زين للتغير المناخي، فسيكون من الصعب تحديد المخاطر من سلسلة القيمة وتوضيحها. وكمبدأ عام، ننصح موردينا بمساعدة زين من خلال نشر الحلول الموفرة للطاقة.

ت. وصف الطرق التي تستخدمها المؤسسة لإدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ والأداء مقابل المستهدفات.

المبادرات	المستهدف	الشرح
تعزيز حصة مصادر الطاقة المتجددة	2.5% زيادة سنوياً	مزيج مصادر الطاقة الحالية بين الوقود الأحفوري والمصادر المتجددة هو 97.5% و2.5%، ونعتزم زيادة هذا المزيج بنسبة 2.5% سنوياً لتقليل انبعاثات النطاقين 1 و2.
انبعاثات النطاق 2	تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة 4.2% سنوياً	بينما يتم إطلاق شبكات الجيل الخامس على مستوى العمليات ومع إضافة الجيل الرابع لتعزيز التغطية الخلوية، سيشهد مصدر الطاقة الأساسي من خلال شبكة الكهرباء طلباً إضافياً، وقد يؤدي ذلك إلى زيادة الاستهلاك وبالتالي زيادة الانبعاثات.
افتراضية الشبكة الأساسية	75% في الأساس	معدات الشبكات الأساسية – مثل: PS Core وCS Core (للجيل الثاني والثالث والرابع) وIMS تتطلب التشغيل يومياً على مدار الأسبوع.
الرقمنة	2.5% كل عام	الانتقال من تصميم النظام المعدني القديم إلى النواة الافتراضية له فوائد تقلل بنسبة 40% تقريباً في استهلاك الطاقة، حيث تُترجم البصمة الأصغر للمعدات إلى انخفاض تكاليف التبريد واستهلاك الطاقة.
		المزيج الحالي لعمليات إعادة الشحن المدفوعة مسبقاً والمدفوعات الآجلة بين القنوات الإلكترونية والتقليدية تقريباً هو 35:65، ونرغب في تحسين قطاع الأونلاين لأن هذا يستلزم خفض تكاليف تشغيل الفروع بسبب التوفير في تكاليف الطاقة في الفروع للإضاءة وتكييف الهواء.

22

استشراف
المستقبل



استشراف المستقبل



يسلط الجدول التالي الضوء على خطط مجموعة زين للعام 2023، حيث يتناول أهداف استدامة المجموعة ومدى التقدم المرتبط بها:

مستهدف الاستدامة المؤسسية مدى تحقيقه ملاحظات

- التواصل والتنسيق مع وحدات الأعمال والعمليات والشركات التابعة للمجموعة بهدف ضمان التطبيق الكامل لمستهدفات انبعاثات ثاني أكسيد الكربون المعدلة حديثاً استناداً إلى إطار عمل «مبادرة الأهداف المستندة إلى العلم» (SBTi).
- تنفيذ إطار الامتثال لتغير المناخ على مستوى سلسلة القيمة بأكملها.
- مزيد من جهود الضغط لدى الكيانات التنظيمية من خلال مذكرة تفاهم الاستدامة في دول مجلس التعاون الخليجي نحو الانتقال إلى انبعاثات صفرية.

باستمرار

وضع مستهدفات استراتيجية لمعالجة تغيّر المناخ وتقليص انبعاثات غازات الاحتباس الحراري من خلال معالجة المخاطر، وفتح فرص جديدة في السوق، وتحسين كفاءة الموارد.

- وضع مستهدفات كمية لإمكانية الوصول إلى المجتمعات المحرومة/الريفية.
- الاستمرار في طرح حزم وباقات البيانات التي تستهدف الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.
- مشاركة واسعة النطاق لأصحاب المصلحة مع فئة المسنين لاستكشاف تحدياتهم ومعالجتها من خلال الخدمات الأساسية والإدماج الرقمي.

باستمرار

السعي إلى سد الفجوات الموجودة في أسواقنا التشغيلية، مع التركيز على الشرائح المهمشة.

- الاستمرار في توسيع نطاق برنامج «المرأة في مجال التكنولوجيا» للوصول إلى الأهداف المحددة في الاستراتيجية.
- الوصول إلى الأهداف المحددة لبرنامج «التكنولوجيا للفتيات» (Girls for Tech) في البحرين، الذي يستهدف 750 طالبة.

باستمرار

إرشاد وتوجيه الفتيات والشابات في المدارس والجامعات لدعمهن في دخول المجالات المتعلقة بالعلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات.

- تطوير برامج للموردين من أجل التحقق من الامتثال للمؤشرات المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.
- أتمتة استبيان التقييم الذاتي للموردين، وتدريب الموردين على الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.
- توسيع عدد الموردين لعمليات التدقيق المادي.

باستمرار

ضمان وجود سلسلة توريد تتحلى بروح المسؤولية على مستوى ممارسات أعمال زين التجارية

- الاستمرار في تقييم التحديات والفجوات والفرص المتعلقة بحقوق الطفل على مستوى جميع الأنشطة التجارية.
- تطوير تنفيذ مذكرة تفاهم الدولية لخطوط نجدة الطفل على مستوى جميع الشركات العاملة التابعة.
- تطوير حملة أمان الطفل على الإنترنت بهدف توسيع نطاق وصولها.
- مواصلة عملية تضمين كتييب الأمان عبر الإنترنت مع أنشطة Esports.

باستمرار

الالتزام بتمكين 16 مليون شاب على مستوى نطاق بصمتها، وتمكينهم من الوصول إلى قدراتهم الكامنة الكاملة.

على مدار العام...، خطّت مجموعة زين خطوات كبيرة وملموسة على صعيد تحقيق أهدافها الاستراتيجية حيث كانت سبّاقة في خلق قيمة مشتركة بأسلوب اشتمالي وعادل ومتكافئ.

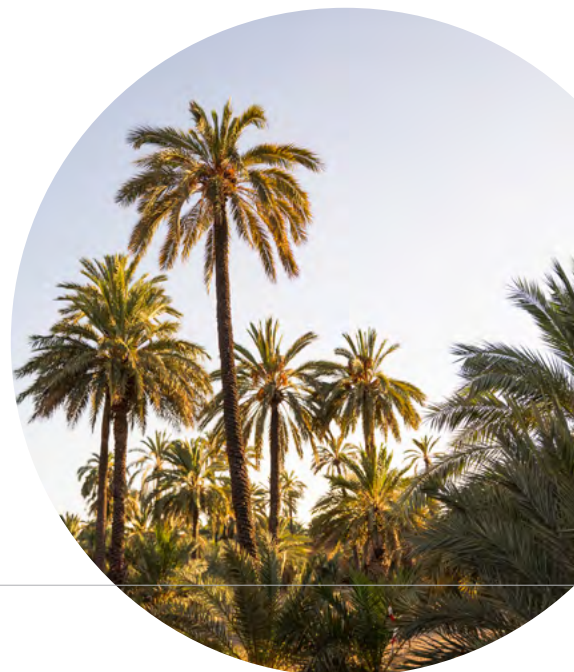
من منظور تغير المناخ، قدّمت المجموعة رسماً التزامها نحو «مبادرة الأهداف المستندة إلى العلم» (SBTi)، ووضعت خطاً للتخفيف والتكيف بغرض الوصول إلى صفر انبعاثات بحلول العام 2050، ومن خلال هذا الالتزام، حددت زين أهدافاً منقحة حديثاً لخفض الانبعاثات بدءاً من العام 2023.

وفي مجال الركيزة الخاصة بالعمل بمسؤولية تواصل المجموعة التركيز على إدماج المكونات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) على مستوى سلسلة القيمة، بما في ذلك إدارة سلسلة التوريد، وقد واصلت زين التطور والتفاعل بشكل أفضل مع مورديها بينما تواصل تحديد المخاطر وإدارة الاضطرابات الفعلية أو المحتملة بشكل أفضل.

تمثل مبادرات الاشتمال مجالاً مهماً لمجموعة زين، حيث تؤدي إلى سد الفجوة الرقمية...، فتلبية احتياجات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وإجراء تقييم على مستوى المجموعة لكبار السن، وتوجيه النساء في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات، يوفر لمجموعة زين الفرصة للاستفادة من الفرص السوقية الجديدة.

على مستوى المنطقة...، يشكل الشباب الشريحة الأكبر ويواجهون تحديات مثل البطالة وعدم توافق المهارات، وتواصل مجموعة زين اتخاذ إجراءات متضافرة للحفاظ على أمان الشباب عبر الإنترنت مع تطوير مهارات محو الأمية الرقمية لديهم لزيادة فرص العمل الهادفة.

إن «تقرير الاستدامة 2022: الانتقال الاشتمالي إلى أجيال المستقبل» يوفر نظرة عامة شاملة على تصرفات وتحديات وفرص مجموعة زين في ما يتعلق بتحقيق تنمية مستدام، وخلال العامين الأخيرين، ركّزت المجموعة على جهودها لحماية أعمالها التجارية من التأثيرات السلبية الناجمة عن جائحة كوفيد-19، وأدت تلك الحاجة إلى تسريع منظومات بيئات التحول الرقمي، وهو المجال الذي تمكنت المجموعة فيه من تحقيق استقرار ونمو مطرد.



مستهدف الاستدامة المؤسسية	مدى تحقيقه	ملاحظات
- تطوير قدرات «التنوع والإنصاف والاشتمال» على جميع المستويات من أجل دعم الأهداف المحددة في كل واحد من مجالات تركيز التنوع والاشتمال: - WE – معالجة الفجوات بين الجنسين داخل المجموعة. - WEABLE – التعامل مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في مكان العمل. - ZAINIAC – الابتكار الداخلي. - ZY – تمكين موظفي زين الشباب بتطوير مهاراتهم. - Reach – إدماج ثقافة الإرشاد داخل المؤسسة.	باستمرار	مواصلة اتخاذ خطوات لمعالجة وتحسين التفاوت بين الجنسين وبين ذوي الاحتياجات الخاصة وتشجيع المزيد من الاشتمالية داخل المؤسسة

مستهدف الاستدامة المؤسسية	مدى تحقيقه	ملاحظات
بناء رأس مال بشري داخل المؤسسة	باستمرار	- مواصلة تطوير وتقدّم «خطة القوى العاملة في المستقبل» لمعالجة خطر عدم تطابق المهارات. - تطوير برامج تدريب الموظفين على المعايير الأخلاقية التي تغطي جميع الموظفين بما في ذلك العاملين بدوام جزئي والمقاولين. - تنفيذ خطة العمل المستمدة من استبيان مشاركة الموظفين على مستوى المجموعة.
توسيع وتحسين استراتيجية إشراك أصحاب المصلحة في زين على مستوى جميع القطاعات الوظيفية	باستمرار	- تستمر المجموعة في الحفاظ على التزامها بتحسين عمليات مشاركة أصحاب المصلحة من خلال إجراء اتصالات مفتوحة وفعالة ومتكررة مع أصحاب المصلحة الرئيسيين. - لمزيد من التفاصيل حول مشاركة أصحاب المصلحة في زين، يرجى زيارة «مشاركة أصحاب المصلحة» في الصفحة رقم 60.
مواصلة تحسين سياسات وممارسات الحكومة للحفاظ على الامتثال للوائح هيئة أسواق المال الكويتية.	نعم	تمتثل مجموعة زين بنجاح للوائح هيئة أسواق المال في الكويت، وذلك في ما يتعلق بالشفافية والحوكمة، وتتخذ المجموعة خطوات لتحسين امتثالها بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية.
الاستمرار في تحسين سياسات وممارسات إدارة المخاطر	باستمرار	تواصل وحدات إدارة المخاطر والتدقيق الداخلي في زين التنسيق مع كل من لجنتي إدارة المخاطر والتدقيق في مجلس الإدارة من أجل تحسين فعالية المؤسسة في تحديد المخاطر التنظيمية والتخفيف من حدتها.
توسيع نطاق أجنحة الابتكار الخاصة بالمؤسسة	باستمرار	- ستواصل مجموعة زين تطوير أجنحتها الابتكارية من خلال أنشطتها الاستراتيجية من خلال مزيد من التطوير لمنصة درلي (منصة واجهة برمجة التطبيقات) و ZainTech و Zain Esports و Zain Fintech. - تواصل المجموعة الإسهام في مجالات الابتكار من خلال إنشاء مراكز للابتكار، مثل «منصة زين للإبداع» (ZINC) في كل من الكويت والعراق والأردن، وتهدف مجموعة زين إلى مواصلة تعزيز منظومة ريادة الأعمال داخل الشركة من خلال برنامج «ZAINIAC».

23

ملحق

الملحق: SASB

لمقاييس قطاع الاتصالات

جدول 2: مقاييس محاسبة الاستدامة

الموضوع	رمز SASB	SASB المعيار / المقاييس	القسم	التعليقات	ضمان خارجي
	TC-TL000-A	مشتركون خدمة اللاسلكي		46,674	
	TC-TL000-C	مشتركو النطاق العريض		5,744	
	TC-TL000-D	شبكة المرور		Petabyte 23	
البصمة البيئية للعمليات	TC-TL130-a.1	اجمالي الطاقة المستهلكة		5,646,329 جيجاجول	نعم
		نسبة شبكة الكهرباء		%71	
		نسبة الطاقة المتجددة		%1.46	
خصوصية البيانات	TC-TL220-a.1	وصف السياسات والممارسات المتعلقة بالأعلان السلوكي وخصوصية العميل	إدارة المخاطر		نعم
	TC-TL220-a.2	عدد العملاء الذين تستخدم معلوماتهم لأغراض ثانوية	إدارة المخاطر		نعم
	TC-TL220-a.3	اجمالي مبلغ الخسائر المالية نتيجة الاجراءات القانونية المرتبطة بخصوصية العميل		تعتبر هذه المعلومات سرية، حيث أن زين لا تفصح عن هذا المؤشر	
	TC-TL220-a.4	1. عدد طلبات انفاذ القانون للحصول على معلومات العميل		تعتبر هذه المعلومات سرية، حيث أن زين لا تفصح عن هذا المؤشر	
		2. عدد العملاء الذين تم طلب معلوماتهم			
		3. النسبة الناتجة عن الافصاح			

الموضوع	رمز SASB	SASB المعيار / المقاييس	القسم	التعليقات	ضمان خارجي
خصوصية البيانات	TC-TL230-a.1	1. عدد خروقات البيانات	إدارة المخاطر		نعم
		2. النسبة المئوية لمعلومات التعريف الشخصية (PII)			
		3. عدد العملاء المتضررين			
	TC-TL230-a.2	وصف نهج لتحديد مخاطر أمن البيانات ومعالجتها ، بما في ذلك استخدام معايير الأمن السيبراني للجهات الخارجية			
إدارة نهاية عمر المنتج	TC-TL440-a.1	1. المواد المسترجعة من خلال برامج الاستعادة، النسبة المئوية للمواد المسترجعة التي كانت، (2) ميعاد استخدامها، (3) ميعاد تدويرها و (4) مقابل		لم تبلغ شركة زين بعد عن هذا المقياس	
إدارة المخاطر النظامية من الاضطرابات التكنولوجية	TC-TL520-a.1	1. نظام متوسط تكرار الانقطاع	إدارة المخاطر	لم تبلغ شركة زين بعد عن هذا المقياس	
		2. متوسط مدة توقف العميل			
	TC-TL550-a.2	مناقشة الأنظمة لتقديم خدمة بدون عوائق أثناء الانقطاع الخدمة			
السلوك التنافسي والانترنت المفتوح	TC-TL520-a.1	اجمالي مبلغ الخسائر المالية نتيجة الاجراءات القانونية المرتبطة بأنظمة السلوك المناهض للمنافسة		لم تبلغ شركة زين بعد عن هذا المقياس	
	TC-TL520-a.2	متوسط سرعة التنزيل الفعلية المستمرة البالغة		لم تبلغ شركة زين بعد عن هذا المقياس	
		1. المحتوى المملوك والمرتبط تجاريا			
		2. غير مرتبطة			
	TC-TL520-a.3	وصف المخاطر والفرص المرتبطة بحياد الشبكة، قران الانترنت المدفوع، التصنيف الصفري والممارسات ذات الصلة		لم تبلغ شركة زين بعد عن هذا المقياس	

ملحق:

TCFD توصيات

ضمان خارجي		
نعم	أ. وصف إشراف مجلس الإدارة على المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ.	الحوكمة
نعم	ب. وصف دور الإدارة في تقييم وإدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ	
نعم	أ. وصف المخاطر المتعلقة بالمناخ والفرص التي حددتها المنظمة على المدى القصير والمتوسط والطويل.	الاستراتيجية
نعم	ب. وصف تأثير المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على أعمال المؤسسة واستراتيجيتها وتخطيطها المالي.	
نعم	ج. وصف مرونة استراتيجية المنظمة ، مع الأخذ في الاعتبار السيناريوهات المختلفة المتعلقة بالمناخ ، بما في ذلك 2 درجة مئوية أو سيناريو أقل.	
نعم	أ. وصف عمليات المنظمة لتحديد وتقييم المخاطر المتعلقة بالمناخ. المخاطر الشاملة للمؤسسة.	إدارة المخاطر
نعم	ب. وصف عمليات المنظمة لإدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ.	
نعم	ج. وصف كيفية دمج عمليات تحديد وتقييم وإدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ في إدارة	
نعم	أ. الكشف عن المقاييس التي تستخدمها المنظمة لتقييم المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ بما يتماشى مع استراتيجيتها وعمليات إدارة المخاطر.	المقاييس والأهداف
نعم	ب. الإفصاح عن النطاق 1 والنطاق 2 ، وإذا كان ذلك مناسباً ، عن انبعاثات غازات الاحتباس الحراري (GHG) النطاق 3 والمخاطر ذات الصلة. المتعلقة بالمناخ والأداء مقابل الأهداف.	
نعم	ج. وصف الأهداف التي تستخدمها المنظمة لإدارة المخاطر والفرص	

ملحق:

مؤشر محتوى المبادرة العالمية للعداء التقارير (GRI)

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	ضمان خارجي
2-1 التفاصيل التنظيمية	نبذة عن التقرير نظرة عامة على المجموعة		نعم
2-2 الكيانات المدرجة في تقارير الاستدامة الخاصة بالمنظمة	نبذة عن التقرير		نعم
2-3 فترة الإبلاغ ووتيرته ونقطة الاتصال	نبذة عن التقرير		نعم
2-4 إعادة صياغة المعلومات		لا توجد معلومات مهمة أعيد ذكرها في تقرير 2022	نعم
2-5 ضمان خارجي	نبذة عن التقرير تقرير التأكيد المستقل		نعم
2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	نبذة عن التقرير خدماتنا ومنتجاتنا		نعم
2-7 الموظفون	موظفونا		نعم
2-8 عمال غير الموظفين	موظفونا	يتم توفير الخدمات المتعلقة بالعمل المقدمة إلى زين ، مثل التنظيف والصرف الصحي من خلال أطراف ثالثة تخضع لممارسات الشراء الخاصة بالشركة.	نعم
2-9 هيكل الحوكمة وتكوينها	حوكمة الشركات		نعم
2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	حوكمة الشركات		نعم
2-11 رئيس أعلى هيئة حوكمة	حوكمة الشركات		نعم
2-12 دور أعلى قائد في هيئة الحوكمة في مراقبة إدارة التأثيرات	حوكمة الشركات		نعم
2-13 تفويض المسؤولية لإدارة التأثيرات	حوكمة الشركات		نعم
2-14 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	حوكمة الشركات		نعم
2-15 تضارب المصالح	حوكمة الشركات		نعم
2-16 التواصل فيما يخص المخاوف المهمة	حوكمة الشركات		نعم
2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	حوكمة الشركات		نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	ضمان خارجي
2-18 تقييمات أداء أعلى هيئة حوكمة	حوكمة الشركات		نعم
2-19 سياسات الأجور	حوكمة الشركات		نعم
2-20 عملية تحديد الأجر	حوكمة الشركات		نعم
2-21 نسبة التعويض الإجمالي السنوي	حوكمة الشركات	تعتبر هذه المعلومات سرية ولكن معلومات مفصلة عن يمكن العثور على المكافآت في زين السنوية تقرير في الصفحة 105	نعم
2-22 بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة	رسالة مجلس الإدارة رسالة نائب رئيس مجلس الإدارة و الرئيس التنفيذي رسالة الرئيس التنفيذي للاستدامة		نعم
2-23 التزامات السياسة	حوكمة الشركات معالجة التحديات الرئيسية لحقوق الإنسان		نعم
2-24 تضمين التزامات السياسة	حوكمة الشركات معالجة التحديات الرئيسية لحقوق الإنسان		نعم
2-25 عمليات معالجة التأثيرات السلبية	معالجة التحديات الرئيسية لحقوق الإنسان		نعم
2-26 آليات طلب المشورة في إثارة المخاوف	حوكمة الشركات معالجة التحديات الرئيسية لحقوق الإنسان		نعم
2-27 الالتزام بالقوانين والأنظمة	إدارة المخاطر	حالات عدم الامتثال والغرامات ذات الصلة هي 0 التي تم تكبدها في عام 2022	نعم
2-28 عضوية الجمعيات	مقدمة إدارة المخاطر		نعم
2-29 نهج مشاركة أصحاب المصلحة	مشاركة أصحاب المصلحة		نعم
2-30 اتفاقات المفاوضة الجماعية		العراق 8% السودان 100% «يخضع جميع موظفي زين «لمعايير شروط العمل الإقليمية» ويتم تحديد شروط التوظيف الخاصة بهم بناءً على ذلك.	نعم
الإفصاح عن الموضوعات ذات أهمية			
3-1 عملية لتحديد الموضوعات الأهمية	تقييم الأهمية		نعم
3-2 قائمة الموضوعات ذات الأهمية	تقييم الأهمية		نعم
3-3 إدارة الموضوعات ذات الأهمية	تقييم الأهمية		نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)		القسم	تعليقات	ضمان خارجي
الإفصاحان الخاصة بالموضوع				
الرقم	موضوعات ذات اهمية - بناءً على تقييم الأهمية النسبية			
GRI 201 - الأداء الاقتصادي				
201-1	القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة والموزعة	تأثيراتنا الاقتصادية		نعم
201-2	التأثيرات المالية والمخاطر والفرص الأخرى لأنشطة الشركة بسبب التغير المناخي	أجندة الاستدامة فريق العمل المعني بالا فصاحات المالية المتعلقة بالمناخ		نعم
GRI 202 - التواجد في السوق				
202-1	نسب أجر مستوى الدخل القياسي حسب الجنس مقارنة بالحد الأدنى للأجور المحلية		هذا المؤشر غير ذي صلة بالصناعة التي نعمل فيها ، حيث لا يتم جمع هذه البيانات لهذا الإجراء. تتم مراجعة جداول رواتب الشركة على أسس منتظمة وتلتزم بإرشادات قانون العمل في كل بلد عامل.	نعم
202-2	نسبة مسؤولي الإدارة العليا الذين تم توظيفهم من المجتمع المحلي في مواقع تشغيلية مهمة.	موظفونا		نعم
GRI 203 - التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة				
203-1	استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	تأثيراتنا الاقتصادية أجندة الاستدامة		نعم
203-2	التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة الكبيرة	تأثيراتنا الاقتصادية أجندة الاستدامة		نعم
GRI 204 - ممارسات الشراء				
204-1	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	تأثيراتنا الاقتصادية		نعم
GRI 205 - مكافحة الفساد				
205-1	مكافحة الفساد		يتم تقييم 100% من عمليات زين فيما يتعلق بمخاطر الاحتيال وانتهاكات قواعد السلوك التي تشمل مخاطر مكافحة الفساد	نعم
205-2	العمليات التشغيلية التي تم تقييمها لتحديد المخاطر المتعلقة بالفساد	حوكمة الشركات	من خلال عملية الإعداد ، تنقل الشركة سياساتها وإجراءاتها لمكافحة الفساد إلى جميع المنضمين الجدد. علاوة على ذلك ، فإنه يضمن أن هذه السياسات والإجراءات في متناول الجميع من خلال البوابة الداخلية للشركة.	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	ضمان خارجي
205-3	حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	لم يكن هناك أي حوادث	نعم
Energy 302 GRI			
302-1	استهلاك الطاقة في المجموعة	أجندة الاستدامة	نعم
305 GRI - انبعاثات الغازات			
305-1	انبعاثات غازات الاحتباس الحراري المباشرة (النطاق 1)	أجندة الاستدامة	نعم
305-2	انبعاثات غازات الاحتباس الحراري غير مباشرة (النطاق 2)	أجندة الاستدامة	نعم
305-3	انبعاثات غازات الاحتباس الحراري أخرى غير مباشرة (النطاق 3)	أجندة الاستدامة	نعم
308 GRI - تقييم المورد البيئي			
308-1	نسبة التوريدات والمستلزمات الجديدة التي تم فحصها باستخدام المعايير البيئية	تأثيراتنا الاقتصادية	نعم
308-2	الأثار البيئية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	تأثيراتنا الاقتصادية	نعم
401 GRI - التوظيف			
401-1	إجمالي عدد ومعدلات تعيين الموظفين الجدد، ومعدل دوران الموظفين	موظفونا	نعم
401-2	المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا يتم تقديمها للموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي	يوجد في البيانات المالية لشركة زين في صفحة 52	نعم
401-3	إجازة امومة	موظفونا	نعم
405 GRI - التنوع وتكافؤ الفرص			
405-1	التنوع في هياكل الحوكمة، وتفصيل الموظفين	حوكمة الشركات موظفونا	نعم
405-2	نسبة المرتبات الأساسية والأجور الأساسية للموظفات الإناث مقارنة بالموظفين الذكور، حسب فئات التوظيف، ومواقع التشغيل المهمة	موظفونا	نعم
406 GRI - عدم التمييز			
406-1	حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	لم يتم الإبلاغ عن أي حالة في 2022.	نعم
413 GRI - المجتمعات المحلية			
413-1	العمليات التشغيلية المنفذة مع مشاركة المجتمع المحلي، وتقييم الأثر وبرامج التنمية	تشمل جميع عملياتنا التشغيلية مشاركة من جانب المجتمع المحلي وبرامج تطويرية.	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	ضمان خارجي
413-2	العمليات ذات التأثيرات السلبية الفعلية والمحتملة على المجتمعات المحلية	أجندة الاستدامة	نعم
GRI 414 - تقييم الموردين فيما يتعلق بممارسات العمل			
414-1	للموردين الجدد الذين تم فحصهم باستخدام ممارسات العمل	تأثيراتنا الاقتصادية	نعم
414-2	التأثيرات السلبية الكبيرة الفعلية والمحتملة على ممارسات العمل في سياق سلسلة التوريد	تأثيراتنا الاقتصادية	نعم
GRI 416 - صحة العملاء وسلامتهم			
416-1	تقييم تأثيرات الصحة والسلامة للمنتجات و الخدمات		نعم
GRI 418 - خصوصية العملاء			
418-1	إجمالي عدد الشكاوى المدعومة فيما يتعلق بانتهاكات خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	إدارة المخاطر	نعم

24

تقرير التأكيد المستقل

تقرير التأكيد المستقل



السادة مجلس إدارة شركة الاتصالات المتنقلة ش.م.ك، 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 / مقاييس الأداء (كما هو موضح أدناه، ("الموضوع") في تقرير الاستدامة لعام 2022 لمجموعة زين ("التقرير") للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2022.

وباستثناء ما ورد في الفقرة السابقة، التي تحدد نطاق عملنا، لم ننفذ إجراءات ضمان بشأن المعلومات المتبقية الواردة في التقرير، وبالتالي، فإننا لا نعرب عن استنتاج بشأن هذه المعلومات.

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) وتوصيات فرقة العمل المعنية بالإقرارات المالية المتعلقة بالمناخ يونيو 2017 (TCFD)، إن ارتباط التأكيد يقتصر على المؤشرات المحددة في الجدول أدناه:

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

- المنظمة وممارساتها الخاصة بتقديم التقارير: 2-5، 2-4، 2-3، 2-2، 2-1
- الأنشطة والعمال: 2-8، 2-7، 2-6
- الحوكمة: 2-9، 2-10، 2-11، 2-12، 2-13، 2-14، 2-15، 2-16، 2-17، 2-18، 2-19، 2-20
- الاستراتيجية والسياسات والممارسات: 2-2، 28، 27-2، 26-2، 25-2، 24-2، 23-2، 22-2
- إشراك أصحاب المصلحة: 2-30، 2-29
- الإفصاحات الخاصة بالموضوعات الجوهرية: 3-3، 3-2، 3-1
- الأداء الاقتصادي: 201-2
- التواجد في السوق: 202-2
- الآثار الاقتصادية غير المباشرة: 203-2، 203-1
- ممارسات الشراء: 204-1
- مكافحة الفساد: 205-3، 205-2، 205-1
- الطاقة: 302-1
- الانبعاثات: 305-3، 305-2، 305-1
- التقييم البيئي للمورد: 308-2، 308-1
- التوظيف: 401-3، 401-1
- التنوع وتكافؤ الفرص: 405-2، 405-1
- عدم التمييز: 406-1
- المجتمعات المحلية: 413-2، 413-1
- التقييم الاجتماعي للمورد: 414-2، 414-1
- صحة وسلامة العملاء: 416-2، 416-1
- خصوصية العميل: 418-1

معيار محاسبة استدامة خدمات الاتصالات لمجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)

- البصمة البيئية للعمليات: 130a.1-TC-TL (يقتصر على "اجمالي الطاقة المستهلكة")
- خصوصية البيانات: 220a.1-TC، 220a.2-TC-TL
- أمن البيانات: 230a.1-TC، 230a.2-TC-TL

فرقة العمل المعنية بالإقرارات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD)

- الحوكمة - دور المجلس الإشرافي والإداري في تقييم وإدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ
- الاستراتيجية - تحديد المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ وتأثيرها على المنظمة إلى جانب تحليل السيناريوهات المتصلة بالمناخ
- إدارة المخاطر - تنظيم عملية تحديد المخاطر المتصلة بالمناخ وتقييمها وإدارتها وإدماجها في الإدارة العامة للمخاطر في المنظمة
- المقاييس والأهداف - تشمل المقاييس استهلاك الطاقة من وقود الديزل وكهرباء الشبكة والانبعاثات (النطاق 1 والنطاق 2 والنطاق 3) والأهداف المتعلقة بالمناخ

يستثنى النطاق الأحداث المستقبلية أو إمكانية تحقيق أهداف مجموعة زين وغاياتها وتوقعاتها. لم نقوم بالتدقيق أو مراجعة أو إجراء فحص لأي من البيانات المالية لمجموعة زين أو أي معلومات مالية أخرى.

المعايير التي تطبقها 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) وتوصيات فرقة العمل المعنية بالإقرارات المالية المتعلقة بالمناخ يونيو 2017 (TCFD) (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 إرنست ويونغ

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 Historical Financial Information) (ISAE 3000). بالإضافة للشروط المرجعية لهذا الارتباط كما هو متفق عليه مع مجموعة زين بتاريخ 24 أكتوبر 2022. 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 عرض 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 وآداب 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 لرعاية 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 وأهل 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

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

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

هـ. القيام باستعراض تحليلي للإجراءات لدعم معقولية البيانات واستفسارات الموظفين المعنيين؛

و. اختبار، على أساس العينة، معلومات المصدر الأساسية للتحقق من دقة البيانات؛

ز. 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 التقرير الذي يشمل الفترة الممتدة بين 1 يناير و 31 ديسمبر 2022، 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.

عن شركة إرنست ويونغ
(شركة العيبان والعصيمي وشركاؤهم)



وليد العصيمي
3 أبريل 2023
الكويت

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 قد نفذت شركة إرنست ويونغ (شركة العيبان والعصيمي وشركاؤهم) إجراءاتها على تقرير الاستدامة لمجموعة زين المعد باللغة الإنجليزية بحسب الارتباط، وقد تمت ترجمة هذا التقرير إلى اللغة العربية بسهولة القراءة فقط.

قائمة جهات الاتصال

زین جنوب السودان	زین السودان	زین السعودية	زین العراق	زین الأردن	زین البحرين	زین الكويت	مجموعة زین
Munderi Road Haya Jabal, Gudele JUBA, CE Republic of South Sudan	المقرن، بنایة أكولید شارع الغابة، ص ب 13588 الخرطوم، السودان	مجمع غرناطة للأعمال، مبنى رقم A3 2594 ، حي الشهداء، مخرج 8 ص ب 295814 الرياض 13241 المملكة العربية السعودية	بنایة رقم 47 شارع رقم 14، حي رقم 605 المتنبي، المنصور بغداد، العراق	المقر الرئيسي لشركة زین شارع الملك عبدالله الثاني المبنى رقم 421 ص ب 940821، عمان 11194، الأردن	برج زین، مبنى رقم 401 طريق رقم 2806 منطقة السيف 428 ص ب: - 266	ص ب 22244 13083 الصفاة، مدينة الكويت، الكويت	المكتب الرئيسي/ مبنى رقم 1 طريق المطار - الشويخ ص ب 13083، 22244 الصفاة، مدينة الكويت، الكويت
www.ss.zain.com	هاتف: + 249912398100 www.sd.zain.com	هاتف: + 966592444444 www.sa.zain.com	هاتف: + 96415410840 فاكس: + 96415418611 www.iq.zain.com	هاتف: +962797900900 فاكس: +96279851 www.jo.zain.com	هاتف: +97336031000 فاكس: +97317581117 www.bh.zain.com	هاتف: +96524644444 فاكس: +96524641111 www.kw.zain.com	هاتف: +96524644444 فاكس: +96524641111 www.zain.com

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