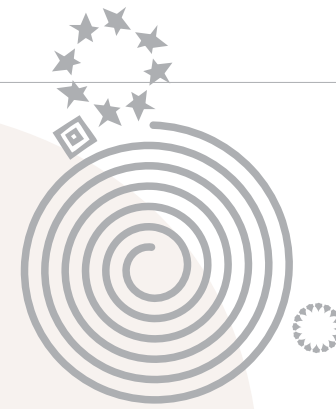


13

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



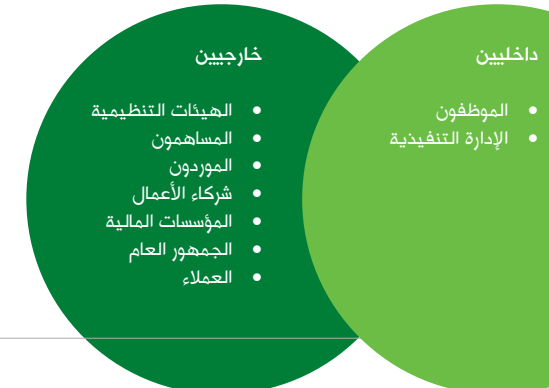
اشتراك أصحاب المصلحة

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 والاشتراك، 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 والاشتراك
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 والاشتغال	تواصل زين بشكل استباقي تعزيز التنوع والإنصاف والاشتغال من أجل تعزيز الاستقرار الاجتماعي، وزيادة التنمية الاقتصادية، والوصول إلى مجموعة أكبر من الموظفين المحتملين، إن تأسيس كفاءات التنوع والاشتغال، 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

