

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	استجابتنا	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
			يومياً
			يومياً
سهوة ووضوح وشفافية في الفوترة	قدمنا الدعم من خلال مراكز الاتصال والقنوات الأخرى التي يمكن الوصول إليها.	قدمنا بتصميم وتقديم عروض القيمة المتقاربة بما في ذلك خدمات الهاتف والإنترنت.	يومياً
			يومياً
			يومياً
			يومياً
البقاء على دراية وأطلاع بالعروض الترويجية والمعلومات ذات الصلة	قدمنا خدمات عبر الإنترنت وخيارات الفوترة	قدمنا بتصميم وتقديم عروض القيمة المتقاربة بما في ذلك خدمات الهاتف والإنترنت.	يومياً
			يومياً
			يومياً
			يومياً

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	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
			يومياً
			يومياً
سهوة ووضوح وشفافية في الفوترة	قدمنا الدعم من خلال مراكز الاتصال والقنوات الأخرى التي يمكن الوصول إليها.	قدمنا بتصميم وتقديم عروض القيمة المتقاربة بما في ذلك خدمات الهاتف والإنترنت.	يومياً
			يومياً
			يومياً
			يومياً
البقاء على دراية وأطلاع بالعروض الترويجية والمعلومات ذات الصلة	قدمنا خدمات عبر الإنترنت وخيارات الفوترة	قدمنا بتصميم وتقديم عروض القيمة المتقاربة بما في ذلك خدمات الهاتف والإنترنت.	يومياً
			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 الأمنية 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	منديبات 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 للتطور.	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	استجابتنا	وتيرة المشاركة
الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية: التعليم والصحة والنمو الاقتصادي، وتخفيف التأثيرات الاجتماعية مثل: بطالة الشباب والنزوح البشري والجهوية للعمل.	الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية: التعليم والصحة والنمو الاقتصادي، وتخفيف التأثيرات الاجتماعية مثل: بطالة الشباب والنزوح البشري والجهوية للعمل.	بناء خطط لتخفيف تأثيرات تغير المناخ، وهي الخطط التي تعالج المخاطر المادية والانتقالية	طورنا «رحلة العمل المناخي» بنشاط. سنوياً
		حصلنا على العضوية في «مشروع الكشف عن الكربون» (CDP).	جهد مستمر
		أطلقنا عدة حملات عبر وسائل التواصل الاجتماعي للتوعية بالمخاطر المتزايدة لتغير المناخ.	جهد مستمر
		التزمنا بتعزيز أهداف التنمية المستدامة لما بعد العام 2015	ربع سنوياً
شركاء العمل: يتمثل ذلك في الموردين والمقاولين والموزعين.	شركاء العمل: يتمثل ذلك في الموردين والمقاولين والموزعين.	إشراك زين الفعاليات المجتمعية والمنتديات ذات الصلة	ربع سنوياً
		شاركنا في فعاليات/أحداث ومنتديات مجتمعية ذات صلة.	بانظام
		شجعنا المناقشات مع الإدارات ذات الصلة.	بانظام
		توفير أحكام وشروط مواتية	بانظام
تفاوضنا حول العقود والشروط	تفاوضنا حول العقود والشروط	لضمان إبرام العقود والشروط بأعلى مستوى من الشفافية والإتقان، تقوم زين بمراجعة الشروط والأحكام باستمرار للتأكد من أنها تتماشى مع أفضل الممارسات.	بانظام
		لضمان إبرام العقود والشروط بأعلى مستوى من الشفافية والإتقان، تقوم زين بمراجعة الشروط والأحكام باستمرار للتأكد من أنها تتماشى مع أفضل الممارسات.	بانظام
		لضمان إبرام العقود والشروط بأعلى مستوى من الشفافية والإتقان، تقوم زين بمراجعة الشروط والأحكام باستمرار للتأكد من أنها تتماشى مع أفضل الممارسات.	بانظام
		لضمان إبرام العقود والشروط بأعلى مستوى من الشفافية والإتقان، تقوم زين بمراجعة الشروط والأحكام باستمرار للتأكد من أنها تتماشى مع أفضل الممارسات.	بانظام

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	وتيرة المشاركة
الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية: التعليم والصحة والنمو الاقتصادي، وتخفيف التأثيرات الاجتماعية مثل: بطالة الشباب والنزوح البشري والجهوية للعمل.	الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية: التعليم والصحة والنمو الاقتصادي، وتخفيف التأثيرات الاجتماعية مثل: بطالة الشباب والنزوح البشري والجهوية للعمل.	تلبية احتياجات الأولويات المجتمعية، مثل: لتعليم والصحة والنمو الاقتصادي، وتخفيف التأثيرات الاجتماعية مثل: بطالة الشباب والنزوح البشري والجهوية 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
		دعمنا وطورنا أنشطة الاستدامة المؤسسية ذات الصلة محلياً وأقمنا شراكات تعزز أجندة الاستدامة المؤسسية وتعالج العجز المجتمعي السائد.	قمنا برصد التقدم شهرياً وربع سنوياً داخلياً.
		أطلقنا حملات توعوية على قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمجموعة.	يتابع قسم الاستدامة المؤسسية في زين التقدم ربع سنوياً.
		قمنا بتحديث مراكز البيانات الخاصة بنا ومباني المقار الرئيسية.	شهرياً
بناء خطط لتخفيف تأثيرات تغير المناخ، وهي الخطط التي تعالج المخاطر المادية والانتقالية	بناء خطط لتخفيف تأثيرات تغير المناخ، وهي الخطط التي تعالج المخاطر المادية والانتقالية	قمنا بتكوين 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 بتكوين أنظمة طاقة تيار مستمر ذات كفاءة أعلى.	جهد مستمر
قمنا بتنفيذ مبادرات لإعادة تدوير النفايات الإلكترونية وإعادة استخدامها.	قمنا بتنفيذ مبادرات لإعادة تدوير النفايات الإلكترونية وإعادة استخدامها.	استخدمنا مقصورات خارجية حيثما أمكن ذلك.	جهد مستمر
		استكشفنا إمكانيات 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	وضعنا أهدافاً قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل لخفض الانبعاثات الكربونية	قمنا بمعايرة كفاءة الطاقة مع مؤسسات إقليمية وعالمية مماثلة.	ربع سنوياً من خلال «لجنة العمل المناخي»
		وضعنا أهدافاً قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل لخفض الانبعاثات الكربونية	جهد مستمر
		وضعنا أهدافاً قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل لخفض الانبعاثات الكربونية	جهد مستمر
		وضعنا أهدافاً قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل لخفض الانبعاثات الكربونية	جهد مستمر

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا	وتيرة المشاركة
شركاء العمل: يتمثل ذلك في الموردين والمقاولين والموزعين.	سداد المدفوعات في مواعيدها	أجربنا تقييمات دورية	يومياً
			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 منديات في أسواق زين العاملة، وذلك لضمان التوافق مع النهج الاستراتيجي.
			قمنا بأتمتة عمليات المشاركة مع الموردين لضمان استجابات شفافة وفي الوقت المناسب.
			قمنا بتحديث قواعد السلوك الخاصة بموردي زين، التي تم تضمينها في العقود.
البقاء على اطلاع بقواعد زين الإرشادية المتعلقة بحقوق الإنسان والصحة والسلامة والبيئة ومعايير العمالة	قمنا بتقديم «استبيان تقييم المورد» عند إعداد موردين جدد وعند إعادة إبلاغ الموردين الحاليين.	قمنا بتقديم «استبيان تقييم المورد» عند إعداد موردين جدد وعند إعادة إبلاغ الموردين الحاليين.	سنوياً
			أبلغت زين وتبعت مدى انسجام مورديها مع بيان سياسة حقوق الإنسان.
			أبلغت زين وتبعت مدى انسجام مورديها مع بيان سياسة حقوق الإنسان.
			أبلغت زين وتبعت مدى انسجام مورديها مع بيان سياسة حقوق الإنسان.

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