

حقوق الإنسان





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

للعام التاسع على التوالي، تواصل زين مواءمتها مع المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، من خلال الإبلاغ عن المبادئ، وتوفير الشركة الشفافية والمساءلة اللازمتين لإبلاغ أصحاب المصلحة بكيفية معالجتها لمخاطر حقوق الإنسان.

يؤكد تقرير قيادة الفكر للعام 2023 الصادر عن الشركة بعنوان "بناء مجتمعات مستدامة بالقوة الاتصالية" على المراحل المختلفة للاتصال على مدى العقود الأربعة التي تمثل فترة انطلاق زين، مع تسليط الضوء على أن هذا الاتصال هو حق أساسي من حقوق الإنسان، كما يتضمن التقرير قسماً مخصصاً لتقييم تأثير زين على حقوق الإنسان حيث يسلط الضوء على القضايا البارزة للشركة المتعلقة بالموضوع وكيفية معالجتها.

في العام الماضي، أصبحت زين عضواً في مبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة، وهي منصة قيادية تطوعية لتطوير وتنفيذ والكشف عن ممارسات الأعمال المسؤولة، في العام 2023، أنهت الشركة تقرير الإبلاغ عن التقدم المحرز (CoP) وقدمته من خلال بوابة UNGC. يغطي تقرير CoP الموضوعات التالية:

تتمحور استراتيجية الشركة تجاه حقوق الإنسان فيما يلي:

الحوكمة والسياسة

نهجنا

تحديد مواضيع حقوق الإنسان البارزة من خلال المشاركة

الإبلاغ والتأثير

نهجنا

يمتد نطاق زين لحقوق الإنسان عبر نطاقاتها التشغيلية (البحرين، العراق، الأردن، الكويت، السعودية، السودان، وجنوب السودان)، وكذلك إلى الشركات التابعة مثل زين تك و زين عمانتل الدولية (ZOI)، والشركات الخاضعة لإدارة زين، بناءً على مشاركتها المستمرة مع أصحاب المصلحة؛ وعلى تقييم السياق التشغيلي لشركة زين؛ والتحديات وأوجه القصور المجتمعية؛ والمشهد الصناعي وممارسات المقارنة المعيارية؛ وأهداف التنمية المستدامة، وبناءً عليه تم تحديد مواضيع حقوق الإنسان التالية:

حقوق الإنسان البارزة المواضيع

حقوق العمال المعاملة والأمان

الأمن العام

حقوق المستخدمين في الخصوصية

حقوق الطفل

الدمج الرقمي

سلسلة القيمة والتأثير

سلسلة الإمداد

سلسلة الإمداد والمجتمع

المجتمع والجمهور العام

المجتمع والشرائح الضعيفة

المجتمع والقطاعات الضعيفة والموظفين
وسلسلة التوريد

الحوكمة والسياسة

تظهر زين أهمية الالتزام بحقوق الإنسان من خلال بيان سياسة حقوق الإنسان وسياسة الاستدامة ومدونة قواعد السلوك ومدونة السلوك الخاصة بالموردين وبيان سياسة مجموعة زين حول تغيير المناخ وسياسة حماية البيانات الشخصية وسياسة الخصوصية، وتتماشى السياسات مع القواعد واللوائح العالمية والمحلية لحقوق الإنسان والمعايير الدولية، كما أنها تضمن تطبيق متطلبات حقوق الإنسان على جميع أصحاب المصلحة عبر سلسلة القيمة الخاصة بالشركة.

تسترشد السياسات بالمعايير التالية:

- المبادئ الإرشادية للأمم المتحدة UNGP للأعمال التجارية وحقوق الإنسان
- اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق أصحاب الاحتياجات الخاصة
- اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل
- المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية للشركات متعددة الجنسيات
- مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
- مبادئ مبادرة الشبكة العالمية بشأن حرية التعبير والخصوصية – مبادئ الشبكة العالمية.

جميع سياسات الشركة متاحة للجمهور على موقعها الإلكتروني باللغتين الإنجليزية والعربية

حقوق العمال

مشاركة أصحاب المصلحة

السياسات والقيم التالية متاحة للجمهور على موقع الشركة:

- [مدونة قواعد السلوك](#)
- [مدونة قواعد السلوك للموردين](#)
- [بيان سياسة حقوق الإنسان](#)
- [الحياة في زين](#)

لدى الشركة أيضا سياستها الداخلية التي يتم توصيلها وإتاحتها لجميع الموظفين:

سياسة الموارد البشرية

تتم مراجعة جميع الوثائق المذكورة أعلاه كل ثلاث سنوات، ومع ذلك قد تقوم الشركة بإجراء تغييرات بشكل متكرر بما يتماشى مع احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة، بالإضافة إلى التوافق مع أفضل الممارسات المتطورة.

التأثير على السياسات

تحتفظ زين بقنوات متعددة للموظفين للإبلاغ عن أي انتهاكات مزعومة لحقوقهم العمالية أو سوء المعاملة وتضمن توصيل أي تحديثات حول السياسات والإجراءات من خلال قنوات زين الداخلية، كما تراقب الشركة أي حوادث تتعلق بالتمييز وتقييم الإجراءات التصحيحية اللازمة لمعالجة أي حالات عبر عملياتها، كذلك تمتلك الشركة قنوات مفتوحة لمورديها لتقديم أو الإبلاغ عن أي حادث من خلال قناة الإبلاغ عن المخالفات على العنوان التالي:

whistleblowing@zain.com

التأثير والإبلاغ

بالإضافة إلى ذلك، تضمن زين أن مورديها المحليين والدوليين يشاركونها أيضا التزامها بالممارسات التجارية المسؤولة، التي تشمل حقوق الإنسان، من المتوقع أن يتم الالتزام بالمعايير من قبل موردي وشركاء زين من خلال الامتثال الإلزامي لمدونة قواعد سلوك الموردين الخاصة بالشركة، وبيان سياسة حقوق الإنسان، وعملية الفحص التي تتم قبل الانضمام.

في العام 2022، وسعت زين عدد الموردين الدوليين والمحليين الذين يلتزمون بسياساتها في مجال حقوق الإنسان، وتتم حالياً بعملية لضمان توقيع جميع الموردين الحاليين على بيان سياسة حقوق الإنسان الذي تم إطلاقه في العام 2020.

علاوة على ذلك، في الأمور المتعلقة بالتوسع الجغرافي أو الدخول في مصادر دخل جديدة من خلال الحصول على التراخيص أو الشركات القائمة، تولي زين اهتماماً معتبراً لتقييمات الأثر على حقوق الإنسان، بما في ذلك المساواة بين الجنسين، وحقوق الطفل، وإمكانية وصول أصحاب الاحتياجات الخاصة، والاشتمال، وتكافؤ الفرص العادلة، وممارسات العمل مثل عمالة الأطفال، العمل الإلزامي، وما إلى ذلك.

يغطي هذا التقرير جميع قضايا حقوق الإنسان الأكثر صلة بـ زين التي وقعت خلال العام، وخلال هذه الفترة، لم تُرتكب أية انتهاكات لحقوق الإنسان في نطاق زين.

حقوقهم، من خلال إضافة الشمول الرقمي، سعت الشركة إلى ضمان أن يشمل ذلك الوصول إلى الاتصال والمهارات اللازمة.

لا تحافظ الشركة على سياساتها وتضمن دعمها فحسب، بل تعطي الأولوية أيضا لتثقيف أصحاب المصلحة الذين قد يتأثرون، بما في ذلك موظفيها ومورديها والجمهور وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة، وفي العام 2023، أطلقت زين فيديو تدريبي للموردين حول حقوق الإنسان على موقعها الإلكتروني حيث تراقب نسبة المشاهدة وتتحقق من اكتماله وتطلب تعليقات الموردين.

تعتبر قنوات توصيل الشكاوى أمراً بالغ الأهمية بالنسبة لزين، حيث تتوفر آليات وسبل انتصاف فعالة عبر بيان سياسة حقوق الإنسان ومدونة قواعد السلوك ومدونة قواعد سلوك الموردين وخطة الإدارة البيئية والاجتماعية للشركة ESMP، إذ يتضمن كل مستند تفاصيل للأشخاص المتأثرين لتوصيل شكاواهم إلى الشركة.

تحديد مواضيع حقوق الإنسان البارزة من خلال المشاركة

يقدم هذا القسم المكونات المختلفة التي تم أخذها بعين الاعتبار عند تحديد موضوعات حقوق الإنسان البارزة لشركة زين بالإضافة إلى أي تطورات حدثت في العام 2023.

- في العام 2023، أجرت الشركة تقييم الأثر على حقوق الإنسان الذي تم الكشف عنه بالتفصيل في تقرير قيادة الفكر للعام 2023، وحددت العناية الواجبة للشركة قضايا حقوق الإنسان الأكثر صلة، في المقام الأول من خلال المشاركة الشاملة لأصحاب المصلحة، بالإضافة إلى ذلك، يتم جمع الأفكار من جمعيات الصناعة الرائدة، ومنصات تحليل البيانات، وتمارين قياس الأداء، ومحلي الصناعة، ومؤشرات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ESG.
- تجري زين قنوات اتصال رفيعة المستوى داخل الشركة، وتحديدًا بين نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة، والرئيس التنفيذي للاستدامة، وغيرهم من كبار المسؤولين التنفيذيين بما في ذلك مجلس الإدارة، والرئيس التنفيذي للمخاطر، والرئيس التنفيذي للموارد البشرية، ورئيس الاستشارات القانونية / القانونية، والرئيس التنفيذي للاتصالات.
- من خلال قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالشركة، تتواصل زين مع الجمهور حول الموضوعات المتعلقة بتعزيز أهمية الخطوط الساخنة للأطفال، وحماية خصوصية البيانات، وزيادة الوعي حول الفئات الضعيفة التي تشمل أصحاب الاحتياجات الخاصة، وتطلع الشركة أيضاً إلى معالجة الفجوة الرقمية وسلامة الإنترنت، وواصلت زين التعامل مع المساهمين والمستثمرين الرئيسيين، والتواصل مع المجتمعات المحلية فيما يتعلق باختبار الموقع، والالتزام بجميع القوانين واللوائح المتعلقة بدعم حقوق الناس من خلال خطة الإدارة البيئية والاجتماعية للشركة (ESMP).
- استناداً إلى تقييم الأثر على حقوق الإنسان لهذا العام، أضافت زين الإدماج الرقمي كقضية بارزة في مجال حقوق الإنسان وأعدت وضع سلامة الأطفال على الإنترنت في حقوق الطفل لضمان أن يأخذ الموضوع نهجاً شاملاً لتلبية احتياجات الأطفال وحمايتهم

السلامة العامة

مشاركة أصحاب المصلحة

تضمن زين توافق أنشطتها، بما في ذلك إنشاء المحطات الأساسية، مع إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية للشركة ESMP، ويتم تنفيذها وفقاً للسلطات التنظيمية ذات الصلة، وفي العام 2023، أنهت الشركة مراجعة إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية ESMP الخاصة بها، التي وافق عليها مجلس الإدارة.

التأثير على السياسات

تحافظ زين على السياسات المحددة في إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية للشركة ESMP التي تحمي من التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية (EMF) والإشعاع وغيرها من التعرضات الضارة المحتملة، مما يضمن توافق الإرشادات مع طموحات صافي الانبعاثات الصفري، ومتطلبات التنوع البيولوجي.

حقوق العميل في الخصوصية

مشاركة أصحاب المصلحة

يتم إيصال التفاصيل المتعلقة بحماية البيانات الشخصية لعملاء زين من خلال تقرير الاستدامة السنوي للشركة في قسم "منتجاتنا وخدماتنا"، ومن خلال الموقع الإلكتروني، وتواصل زين التركيز بشكل كبير على خصوصية البيانات وأمن المعلومات في جميع مجالات الأعمال، في العام 2023، نشرت الشركة سياسة حماية البيانات والخصوصية المحدثة لضمان تلبية الشركة لأعلى معايير حماية البيانات والخصوصية.

التأثير على السياسات

تغطي سياسة حماية البيانات والخصوصية المحدثة للشركة مجموعة من الموضوعات بما في ذلك كيفية قيام زين بجمع واستخدام وتخزين البيانات الشخصية، وحقوق الأفراد في الوصول إلى بياناتهم الشخصية، والتحكم فيها.

إذا كانت هناك أي أسئلة أو مخاوف بشأن السياسة، يرجى الاتصال بالتالي: ZainDataProtectionandPrivacy@zain.com.

الشمول الرقمي

مشاركة أصحاب المصلحة

تضمن الشركة قيامها بمعالجة هذا الموضوع داخلياً وخارجياً، وعلى المستوى الداخلي، يوجد لدى الشركة قسم مخصص للتنوع والإنصاف والاشتمال مع ركائز محددة للتنوع والإنصاف والاشتمال، تتكون من: مبادرة التنوع بين الجنسين، برنامج WE ABLE لأصحاب الاحتياجات الخاصة، برنامج تنمية الشباب ZY، منصة ZAINIAC الداخلية للابتكار، برنامج BE WELL للصحة العقلية، ومبادرة REACH للإرشاد والتوجيه.

ومن خلال هذه الركائز، تقوم الشركة بتضمين تنمية المهارات الرقمية عبر الأعمال، وعلى الصعيد الخارجي، خصصت الشركة ركيزة محددة لاستراتيجيتها للاستدامة المؤسسية، التي تعالج الفجوة الرقمية، حيث لدى زين مبادرات محددة تهدف إلى سد هذه الفجوة للنساء وكبار السن وأصحاب الاحتياجات الخاصة.

- سياسة زين للتنوع والإنصاف والاشتمال
- سياسة الاستدامة المؤسسية لشركة زين

التأثير على السياسات

يتم إيصال التفاصيل المتعلقة بمدى التقدم في تحقيق سياسة التنوع والإنصاف والشمول DEI بشركة زين في قسم "موظفينا" من هذا التقرير وضمن التحديثات الفصلية على موقع مجموعة زين، يمكن الاطلاع على التقدم المحرز في مبادرات محددة في إطار استراتيجية الاستدامة المؤسسية في قسم "جدول أعمال الاستدامة الخاص بنا" في الصفحة 84.

حقوق الطفل

مشاركة أصحاب المصلحة

يحمي بيان سياسة حقوق الإنسان وسياسة حماية البيانات والخصوصية من زين حقوق الأطفال وسلامتهم على الإنترنت بما في ذلك التعامل مع معلومات الأطفال، وخصصت الشركة إحدى ركائز استراتيجية الاستدامة المؤسسية للشباب، مع التركيز على سلامة الأطفال على الإنترنت، ومحو الأمية الرقمية، وبطالة الشباب.

في العام 2023، شاركت الشركة في مبادرة تحالف الجوال لمكافحة الاستغلال الجنسي الرقمي للأطفال التي أطلقها اتحاد "جي إس إم إيه"، يتألف هذا التحالف من مشغلي شبكات الهاتف الدولييين الملزمين بالعمل معاً لاتخاذ خطوات استباقية لمكافحة الاستغلال الجنسي للأطفال الذي تيسره التكنولوجيا، ويتبنى هذا التحالف نهجاً متعددًا من خلال المشاركة مع أصحاب المصلحة الدوليين الرئيسيين لضمان استجابة منسقة جيداً وجهود في مكافحة الاستغلال والاعتداء الجنسي على الأطفال الذين يتمتعون بوصول رقمي سهل.

التأثير على السياسات

تم إدراج المزيد من المعلومات حول التقدم الذي أحرزته زين في تحقيق الأهداف في هذا المجال في قسم "أجندة الاستدامة" لدينا في الصفحة 84.