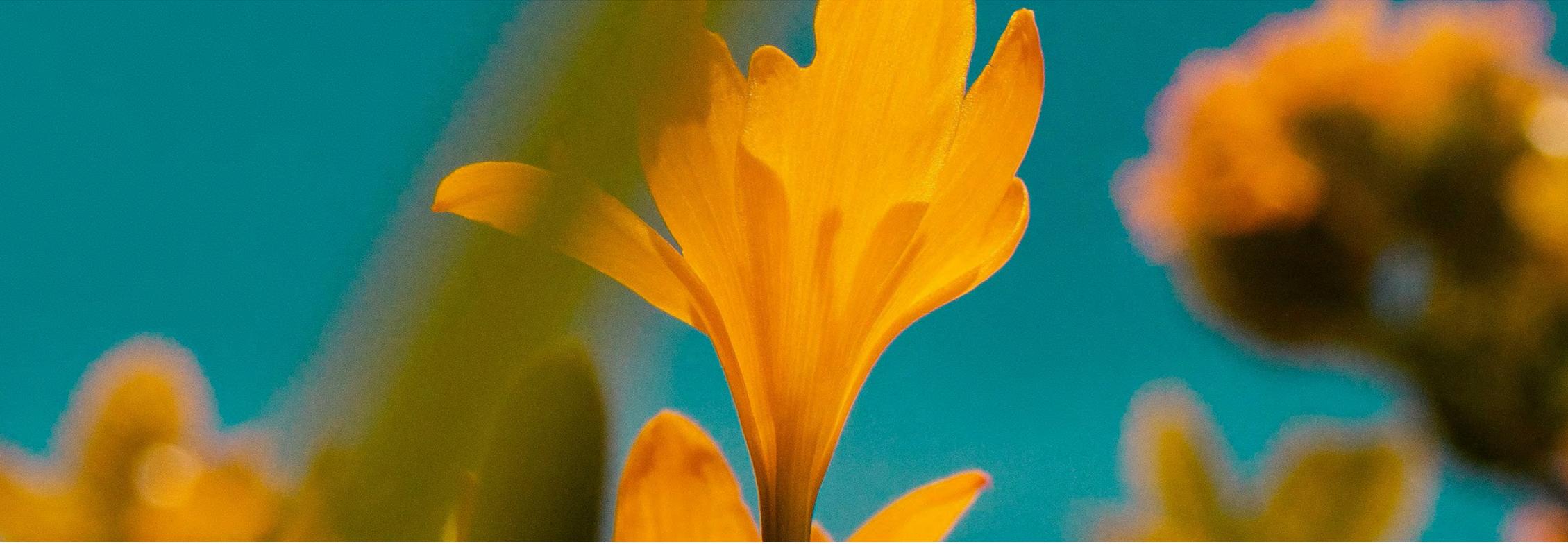


تقديم الأهمية





تقوم زين بصفة سنوية بإجراء تقييمها للأهمية النسبية، الأمر الذي يوفر للشركة القدرة على تحديد وترتيب أولويات الموضوعات ذات الصلة بالاستدامة والمخاطر التي تتعرض لها الشركة والفرص المتاحة للشركة وأصحاب المصلحة، واصلت زين التواصل مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين لفهم مخاوفهم وتلبية احتياجاتهم.

التغييرات في العام 2023

أجرت الشركة تقييماً مضاعفاً للأهمية النسبية لعام 2023 للتأكد من إدراكها للتأثيرات المالية والاجتماعية، ومن خلال هذا التقييم، يمكن للشركة إجراء تقييم شامل لكل من المخاطر المالية وغير المالية التي تدعم قدرًا أكبر من الشفافية في آليات إعداد التقارير الخاصة بها، يوفر تقييم الأهمية النسبية المزدوجة أيضاً رؤى أكثر شمولاً حول الموضوعات المتعلقة بالاستدامة التي تساهم في خلق القيمة على المدى الطويل، ومع تطور الأطر التنظيمية بشكل أكبر لتشمل المتطلبات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)، أصبحت الأهمية النسبية المزدوجة ضرورية لتلبية هذه المعايير والمتطلبات.

سياق الاستدامة: يثير المشهد الإقليمي لمجموعة زين مجموعة من التحديات الفريدة التي تشمل بطلاة الشباب، المساواة بين الجنسين، الكوارث المرتبطة بالمناخ، انتهاك حقوق الإنسان، التنوع البيولوجي، الافتقار إلى الإصلاح التنظيمي في اعتماد أمن البيانات، أطر سيادة البيانات، حقوق الطفل، الصراعات الاجتماعية والسياسية، عدم تطابق المهارات، والاحتفاظ بالمواهب المحلية.

مجموعات أصحاب المصلحة: يعد التواصل مع أصحاب المصلحة في الشركة أمراً بالغ الأهمية لفهم احتياجاتهم ومخاوفهم وكيفية تأثير زين عليهم على أساس اجتماعي واقتصادي وبيئي ومن منظور حقوق الإنسان.

فهم سياق زين

- بالإشارة إلى معيار المبادرة العالمية للتقارير (GRI)، تقوم زين بتقييم وتحديد موضوعات الاستدامة الخاصة بها بصفة مستمرة، تقوم الشركة بذلك من خلال إجراء نظرة عامة رفيعة المستوى على أنشطتها وعلاقاتها التجارية وسياق الاستدامة الخاصة بها، ومجموعات أصحاب المصلحة، وذلك لتحديد الموضوعات التي لها آثار مالية وغير مالية على الشركة.
- الأنشطة: تضمين الأهداف الاستراتيجية المحددة في استراتيجية 4Sight الخاصة بالشركة؛ عروض الخدمات الرقمية؛ قطاع الصناعة والتركيبة السكانية لموظفيها على نحو يسمح للشركة بفهم تأثير أنشطتها بشكل أفضل على مستوى المجموعة.
- العلاقات التجارية: بناء على أنشطتها، أقامت الشركة علاقات مع شركاء أعمال يتماشون مع رؤية زين، وتعطي الشركة الأولوية، في كافة مراحل سلسلة القيمة، لمشاركتها مع الموردين للتخفيف من المخاطر وضمان استمرارية الأعمال.

تحديد الأهمية النسبية لشركة زين

تقييم أهمية الآثار



تحديد الآثار الفعلية والمحتملة

واصلت زين، في العام 2023، استخدام برنامج Datamaran، وهو عبارة عن منصة تحليلات برمجية تراقب المخاطر الحالية والناشئة المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، لإجراء تقييم الأهمية النسبية، يتم إجراء التحليل الآلي من خلال قياس الأقران، وتقييم لوائح المتطلبات البيئية والاجتماعية والحوكمة ESG الأوسع نطاقاً، والأخبار عبر الإنترنت، ووسائل الإعلام، بالإضافة إلى جمع الأفكار من خلال استطلاعات مشاركة أصحاب المصلحة.

تستفيد زين من التحليلات المستمدة من منصة Datamaran، كما تستخدم قائمة صناعة الاتصالات الخاصة بها للتأكد من تضمين المخاطر الناشئة في تحليلات الشركة، وتخضع التحديثات بعد ذلك لموافقة الرئيس التنفيذي للاستدامة في زين.

تم تجميع قائمة مختصرة من 27 موضوعاً تستند إلى التقارير السابقة والاتجاهات القادمة، التي شملت:

- قائمة صناعة الاتصالات للتعلم الآلي من Datamaran
- بيئة الأعمال التجارية الكلية
- المقارنة المعيارية مع اللاعبين البارزين الآخرين في مجال الصناعة و في المنطقة
- المدخلات التي تم جمعها من اجتماعات المراجعة التشغيلية واجتماعات خطة العمل ومن القيادة والإدارة التنفيذية
- مصالح الاستدامة التي أثارها أصحاب المصلحة
- العوامل الاجتماعية - الاقتصادية والسياسية

تستند زين في تقريرها السنوي للاستدامة إلى نتائج عملية تقييم الأهمية النسبية لفهم القضايا المترتبة على ذلك بالنسبة للشركة وأصحاب المصلحة.

شمولية أصحاب المصلحة

تستخدم زين التعريف المقدم من المبادرة العالمية لإعداد التقارير في تعريفها لأصحاب المصلحة على النحو التالي:

“أصحاب المصلحة هم كيانات أو أفراد يمكن توقع تأثيرهم بشكل معقول بأنشطة الشركة ومنتجاتها وخدماتها، ويمكن توقع أن تؤثر أفعالهم بشكل معقول على قدرتها على تنفيذ استراتيجياتها بنجاح وتحقيق أهدافها”.

يتراوح أصحاب المصلحة الذين تم أخذهم بعين الاعتبار في هذه العملية من أولئك الذين يستثمرون بشكل مباشر في الشركة مثل الموظفين والمساهمين والمستثمرين والموردين، إلى أولئك الذين يتأثرون بشكل غير مباشر بعمليات الشركة، بما في ذلك المجتمعات المحلية والمجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والفئات الضعيفة.

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

داخليا	خارجيا
<ul style="list-style-type: none"> • الموظفون • الإدارة التنفيذية 	<ul style="list-style-type: none"> • المنظمون • المساهمون • الموردون • شركاء الأعمال • المؤسسات المالية • عامة الناس • العملاء • الإعلام

تقوم زين في كثير من الأحيان بأنشطة إشراك أصحاب المصلحة على مدار العام، التي تمكن المؤسسة من تلبية احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة، وتشمل أنشطة المشاركة ذات الصلة ما يلي:

1. **التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي بشأن مواضيع الاستدامة:** إشراك أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين في زين لتبني عقلية الاستدامة، تشجع زين جمهورها على تقديم ملاحظات حول القضايا البارزة من خلال أدوات المشاركة على وسائل التواصل الاجتماعي مثل استطلاعات الرأي والاستطلاعات والأسئلة التي تم تسليط الضوء عليها في تعليق المنشورات، وشملت بعض الموضوعات التي تمت تغطيتها من خلال وسائل التواصل الاجتماعي تغيير المناخ والتنوع البيولوجي وحقوق الإنسان وحقوق الطفل والسلامة على الإنترنت والتنمية الاجتماعية والاقتصادية والمهارات الخضراء والتنوع والإنصاف والاشتمال.

2. **المنتديات الداخلية:** تم تصميم هذه الأنشطة لإشراك كل من المجموعة والشركات العاملة لقياس الأولويات وتبادل أفضل الممارسات ومناقشة القضايا المتعلقة بمجالات أعمالهم المحددة، في العام 2023، عقدت الأقسام التالية منتديات: Dizlee (منصة API لمجموعة زين)، وإدارة المخاطر، والموارد البشرية، والتكنولوجيا، والاستدامة المؤسسية.

3. **عملية إشراك أصحاب المصلحة من خلال وظائف الشركة المختلفة:** تضمن زين عقد جلسات مشاركة متكررة مع أصحاب المصلحة من خلال اجتماعات المحليين والمستثمرين والمساهمين، والتواصل المتكرر مع الهيئات التنظيمية، والاجتماعات مع الشركاء، واستطلاع آراء العملاء، وأنشطة المشاركة الأخرى المتعلقة بكل وظيفة ذات صلة، وفي أكتوبر 2023، شاركت ZainTECH، ذراع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمجموعة زين، في معرض جيتكس العالمي للتكنولوجيا الذي

يقام في دبي سنويا، وشاركت “زين السعودية” في فعاليات LEAP، الحدث التقني السنوي الذي أسسته وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، والاتحاد السعودي للأمن السيبراني والبرمجة و”الدرونز”، وشركة “تحالف” التابعة لشركة إنفورما.

قامت زين بتحديث مواضيعها للتقييم بناء على الأنشطة التي أجرتها مؤسسة داتاماران، لم تتغير موضوعات الأهمية النسبية، ومع ذلك، تمت إضافة الموضوعات التالية:

- تمت إضافة الأمان على الإنترنت إلى أخلاقيات العمل والحوكمة
- تمت إضافة الصحة العامة إلى الاتصالات المتنقلة والصحة
- أضيفت المخاطر الجيوسياسية والاجتماعية والاقتصادية إلى المخاطر المادية والاجتماعية والسياسية

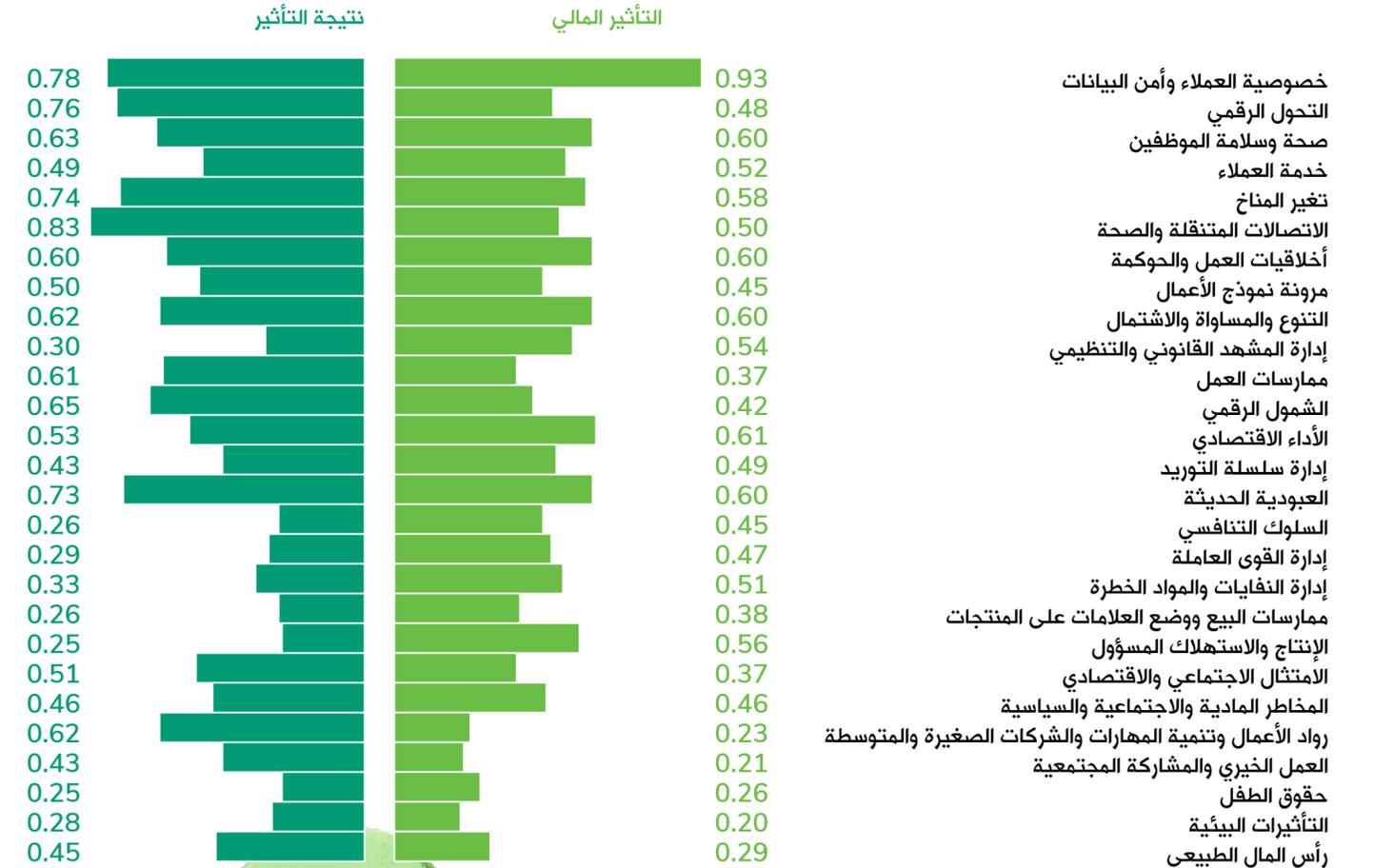
تقوم الشركة بتقييم ومعالجة آثارها عبر سلسلة القيمة على أساس مستمر لتحديد آثارها على الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وحقوق الإنسان، الأمر الذي يمكن زين من تضمين مثل هذه التأثيرات في أولويات صنع القرار.

يقدم الجدول أدناه نظرة عامة على أهم 17 موضوعاً جوهرياً:

الإفصاحات عن الموضوعات الجوهرية

مصفوفة الأهمية النسبية من زين

مواضيع جوهرية	نظرة عامة على الآثار الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وآثار حقوق الإنسان	فعلي/محتمل	هل تؤثر الشركة على هذا الموضوع إيجاباً أم سلباً؟
خصوصية العملاء وأمن البيانات	تمكين المجتمعات من تحسين ممارسات التعامل مع البيانات لبناء مسارات رقمية قوية من خلال تعزيز آليات خصوصية البيانات في زين وفقاً لأفضل الممارسات والالتزام بالقوانين واللوائح في كل بلد، يتيح ذلك لأصحاب المصلحة تجنب التعرض لرسوم الحساب غير الصحيحة أو تدخلات 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 حصول عملاء زين على الاتصال، فإنه يسمح بالحد من عدم تناسق المعلومات، وزيادة النشاط الاقتصادي، ويسمح بمزيد من الكفاءة، تواصل الشركة تتبع صافي نقاط الترويج (NPS) وضمن قنوات اتصال مفتوحة عبر مناطق تواجدها للمشاركة والاستجابة لاحتياجات عملائها.	فعلي	إيجابي
صحة وسلامة الموظفين	إن عدم ضمان بيئة عمل صحية وآمنة للموظفين يمكن أن يؤدي إلى الوفيات والإصابات الخطيرة والأمراض، وقد يؤدي التأثير على نوعية حياة الموظفين أيضاً إلى الإضرار بإنتاجية الشركات ومواردها المالية وسمعتها.	فعلي	سلبى



مواضيع جوهرية	نظرة عامة على الآثار الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وآثار حقوق الإنسان	فعلي/ محتمل	هل تؤثر الشركة على هذا الموضوع إيجاباً أم سلباً؟
الشمول الرقمي	إن سد الفجوة الرقمية وضمان عدم تخلف أحد عن الركب يؤدي إلى العديد من الفوائد الاجتماعية والاقتصادية، وتتكشف الشركة احتياجات الشرائح المستبعدة والمهمشة لتوفير فرص شاملة حسب التصميم، تستهدف زين مختلف الشرائح التي تشمل الأطفال والشباب وكبار السن وأصحاب الاحتياجات الخاصة، وتضع أهدافاً وفقاً لذلك.	فعلي	إيجابي
مرونة نموذج الأعمال	تواصل زين تضمين استمرارية الأعمال في سياسات وممارسات وعمليات إدارة المخاطر، حيث سلط الوباء الضوء على الحاجة إلى ضمان المرونة لأنها تؤدي إلى نتائج تجارية ومجتمعية أفضل. تستمر 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 الشركة.	فعلي	إيجابي
الاتصالات المتنقلة والصحة	وفقاً لاتحاد GSMA، لم يتم تحديد أي مخاطر صحية من التعرض للإشارات اللاسلكية منخفضة المستوى المستخدمة في الاتصالات المتنقلة، وتضمن زين أنها تتبع الإرشادات الرسمية وتحافظ على السياسات والممارسات المحددة في خطة الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP) لحماية مجتمعاتها من التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية (EMF)، ولضمان تغطية هذا الموضوع لجميع جوانب الصحة، تم تضمين الصحة العامة تحت تقييم هذا الموضوع.	محتمل	سلبى
إدارة سلسلة التوريد	ثبت أن المجتمعات ذات أنظمة إدارة سلسلة التوريد المتطورة للغاية لها تأثير كبير على جميع جوانب المجتمعات، ويعتمد العديد من أصحاب المصلحة على سلسلة التوريد لأنها توفر فرص عمل واسعة حيث يتمكن البعض بعد ذلك من الوصول إلى الرعاية الصحية. مع ذلك، فإن خطر انتهاكات حقوق الإنسان، بما في ذلك حقوق العمال، عمالة الأطفال، الفساد، والمخاوف المتعلقة بالصحة والسلامة، أكثر بروزاً عبر سلاسل التوريد، وتواصل زين توسيع نطاق آلياتها وعملياتها في جميع الأسواق لمعالجة آثار حقوق الإنسان والتنوع البيولوجي عبر سلسلة القيمة بأكملها.	فعلي	سلبى

مواضيع جوهرية	نظرة عامة على الآثار الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وآثار حقوق الإنسان	فعلي/ محتمل	هل تؤثر الشركة على هذا الموضوع إيجاباً أم سلباً؟
تغير المناخ	تواصل الشركة معالجة انبعاثاتها عبر بصمتها مع معالجة الزيادة في استهلاك البيانات، لا يزال تغير المناخ دافعاً لشركة زين للتكيف مع مخاطرها والتخفيف من حدتها مع الاستمرار في طرح الحلول الخضراء لمساعدة القطاعات الأخرى على فعل الشيء نفسه، وانطلاقاً من طموحها هذا، تركز زين جهودها لاتخاذ الخطوات اللازمة واستخدام مجال نفوذها للضغط من أجل إصلاح السياسات، وإدخال التقنيات الخضراء، ونشر الوعي اللازم لمكافحة تغير المناخ.	فعلي ومحتمل	إيجابي / سلبى
التحول الرقمي	للتحول الرقمي تأثيرات عميقة على العالم، مما يؤثر على جميع الصناعات، تهدف استراتيجية زين 4Sight إلى تعزيز النظام البيئي الرقمي من خلال خدماتها الأساسية، التي تشمل التجوال والبيع بالجملة، وأيضا لتطوير صناعات أخرى، في إطار مبادرات ذراعها للتحول الرقمي والاستثمار الذي يعالج مجالات مثل التكنولوجيا المالية والمشاريع وواجهة برمجة التطبيقات (API) والرياضات الإلكترونية.	فعلي	إيجابي
التنوع والإنصاف والاشتمال	تواصل زين تعزيز التنوع والإنصاف والاشتمال بشكل استباقي لتعزيز الاستقرار الاجتماعي، والمزيد من التنمية الاقتصادية، والوصول إلى مجموعة أكبر من الموظفين المحتملين، إن إنشاء كفاءات التنوع والإنصاف والاشتمال، وإطلاق مبادرات استراتيجية على مستوى المجموعة، وخلق وعي أكبر يسمح لشركة زين برعاية ثقافة متنوعة وشاملة.	فعلي	إيجابي
أخلاقيات العمل والحوكمة	تؤكد الشركة على أهمية تعزيز نزاهتها بين جميع أصحاب المصلحة لبناء الثقة، من خلال تطوير علاقة قوية، ويمكن لمجموعة زين معالجة مخاوف أصحاب المصلحة بطريقة فعالة ودقيقة.	محتمل	إيجابي
إدارة القوى العاملة	مع ما يقرب من 7,900 موظفاً في سبعة أسواق، تؤثر زين على قوتها العاملة من خلال سياساتها وممارساتها والتوظيف والاحتفاظ بها وتطوير المهارات.	فعلي	إيجابي



مواضيع جوهرية	نظرة عامة على الآثار الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وآثار حقوق الإنسان	فعلي / محتمل	هل تؤثر الشركة على هذا الموضوع إيجاباً أم سلباً؟
ممارسات العمل	هناك العديد من الآثار الاقتصادية المترتبة على دعم قوانين العمل المحلية والدولية، من خلال الالتزام بهذه الممارسات، يمكن للشركة التأثير على ممارسات التوظيف ليس فقط للقوى العاملة الخاصة بها، ولكن أيضاً في جميع أنحاء سلسلة التوريد الخاصة بها، وهذا يقلل من خطر حدوث أي انتهاكات أو تمييز، حيث تؤثر زين على هذا الموضوع من جانب إيجابي من خلال دعم حقوق موظفيها وعمالها وسلسلة التوريد.	فعلي	إيجابي
العبودية الحديثة	ازدادت العبودية الحديثة، بما في ذلك العمل الجبري، بشكل كبير في السنوات الأخيرة، حيث توجد معظم حالات العمل الجبري في القطاع الخاص مع كون العمال المهاجرين هم الأكثر ضعفاً. يساعد تحسين وإنفاذ القوانين واللوائح وعمليات التفتيش على إحراز تقدم نحو معالجة العبودية الحديثة، تعمل زين في سبعة أسواق وتعمل مع عدد كبير من الموردين، وتهدف إلى توسيع نفوذها ودعم قيمها الاجتماعية والبيئية عبر سلسلة التوريد الخاصة بها.	محتمل	إيجابي / سلب
الأداء الاقتصادي	يسمح تحقيق الأهداف والغايات الاقتصادية للشركة بإنشاء وتوزيع الثروة على أصحاب المصلحة، من خلال القيمة الاقتصادية المتولدة، توحد زين مجالات الاستثمار الرئيسية مثل البنية التحتية والأصول والقوى العاملة لديها.	فعلي	إيجابي
الامتثال الاجتماعي والاقتصادي	يظهر الامتثال للقوانين واللوائح قدرة الشركة على إدارة معايير أداء معينة والتوافق معها، من خلال ضمان امتثال الشركة لجميع القوانين واللوائح الاجتماعية والاقتصادية ذات الصلة لحماية المجتمعات التي تعمل فيها.	فعلي	إيجابي
حقوق الطفل	لا تزال سلامة الأطفال على الإنترنت مجالاً مهماً حيث يمكن أن تنشأ مجموعة متنوعة من المخاطر من الإدمان عبر الإنترنت، والوصول إلى مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال، والتسلط عبر الإنترنت، وعمليات الاحتيال عبر الإنترنت على نطاق واسع وغيرها من التهديدات، إن نهج زين في نشر الوعي والمشاركة مع أصحاب المصلحة لتعزيز آليات حماية الطفل مثل خطوط مساعدة الأطفال، يسمح للشركة بمعالجة الآثار السلبية للاتصال، من خلال الاستخدام الخاضع للمراقبة، يمكن للأطفال جني فوائد الوصول إلى الإنترنت من خلال خدمات التعليم الإلكتروني والتعليم الترفيهي.	فعلي	إيجابي / سلب