

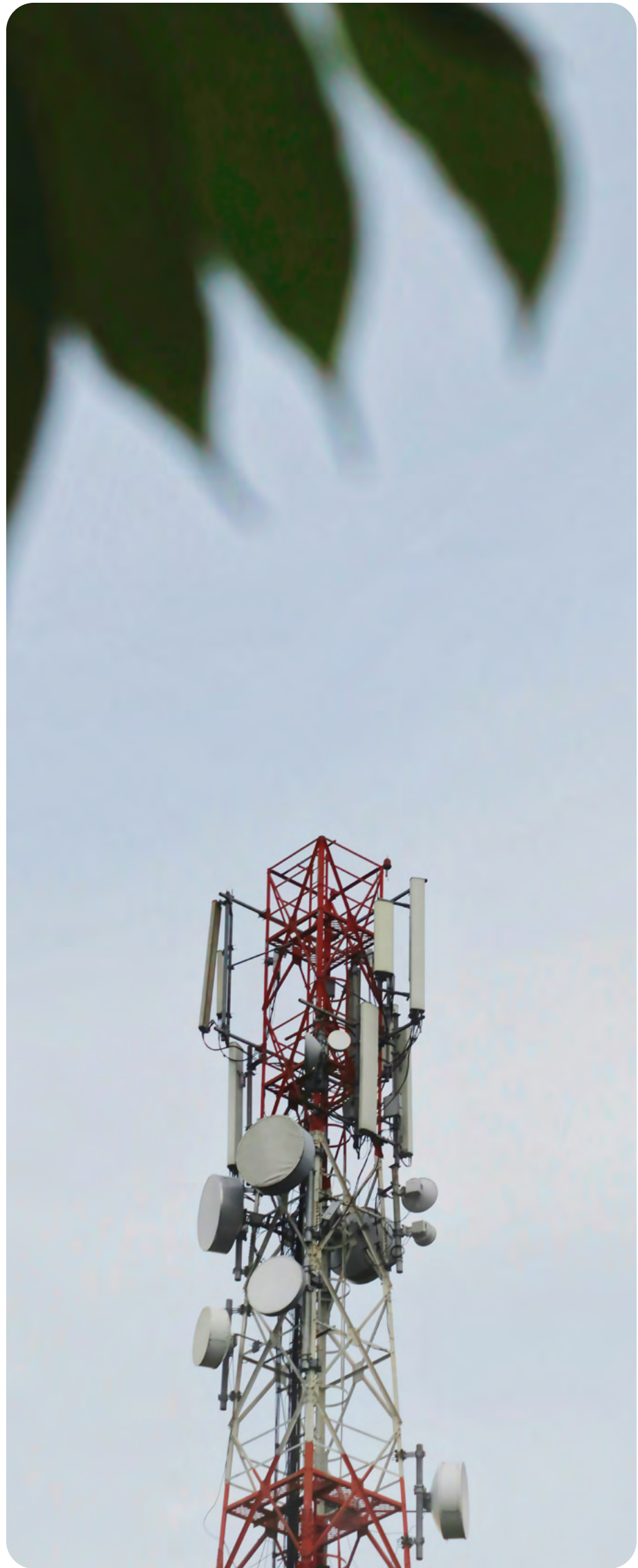
إشراك أصحاب المصلحة



تلتزم زين بالمشاركة الفعالة مع جميع أصحاب المصلحة بطريقة منفتحة وشفافة، يبين هذا القسم بالتفصيل تفاعلات الشركة مع المجموعات المختلفة من أصحاب المصلحة، ومخاوفهم الرئيسية حول كيفية استجابة الشركة لتلك المخاوف، وتواتر هذه التفاعلات.

تتفاعل زين بشكل نشط مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك العملاء والمساهمين والمستثمرين والموظفين والمؤسسات العامة والمجتمعية وشركاء الأعمال والحكومة والجهات التنظيمية. قامت شركة زين باختيار أصحاب المصلحة لديها بناءً على أنشطتها التجارية وسلسلة القيمة الخاصة بها، واستناداً إلى العلاقة التي تربط الشركة بأصحاب المصلحة، فإنها تقوم بتقييم القنوات المناسبة المستخدمة لجمع الأفكار وتضمينها في قرارات الشركة. تتم هذه المشاركة من خلال قنوات اتصال متعددة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، وسائل التواصل الاجتماعي والاجتماعات والموقع الإلكتروني والبيانات الصحفية وتطبيق زين.

أصحاب المصلحة لدينا	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	إطار الزمن للاستجابة
العملاء: 51 مليون عميل	خدمة موثوقة وبسهل الوصول إليها	الاستثمار في جودة الشبكة وتغطيتها والاستثمار المستمر في الشبكات لتوفير أحدث تغطية وجودة للشبكة وأكثرها موثوقية	بصفة مستمرة
		مراجعة أداء الشبكة من خلال مراجعات شهرية وربع سنوية مع جميع العمليات	شهريا وبشكل مستمر
خدمة مبتكرة	تزويد العملاء بإمكانية الوصول إلى أحدث التقنيات	مواصلة توسيع شبكات 5G في البحرين والأردن والكويت والمملكة العربية السعودية، و 4G / LTE في جنوب السودان لمعالجة فجوة خدمات البيانات	بصفة مستمرة
		تنويع واستكشاف منتجات وخدمات إضافية في مجال أعمالنا	يوميأ
خدمة بأسعار معقولة	إطلاق منتجات وخدمات مصممة خصيصا تغطي شرائح قيمة مختلفة، وتلبي احتياجات الاتصال للعملاء لكل من الصوت والبيانات		يوميأ
خدمة قابلة للوصول	تزويد العملاء بخدمات الاتصال الأساسية والخدمات ذات القيمة المضافة بأسعار معقولة	تأكد من توفر الخدمات من خلال قنوات متعددة (تطبيق الهاتف النقال، عبر الإنترنت، منافذ البيع بالتجزئة، ومراكز (الاتصال)	يوميأ
	توافر حزم لضعاف السمع	متوفر حاليا في الأردن والكويت، ويجري إجراء تقييم لمناطق العمليات المتبقية	
	توفير الاتصال في المناطق النائية في جنوب السودان من خلال توسيع الشبكة		سنويا
	ضمان أن تكون قنوات البيع شاملة لذوي الاحتياجات الخاصة		ربع سنوي
	مواصلة توفير الشبكة والخدمات الخلوية في البلدان أثناء الأزمات		بصفة مستمرة
	توفير قنوات رقمية وبديلة لمندوبي تسليم المنتجات مثل وكلاء خدمة العملاء الواردين والمبيعات عبر الهاتف		يوميأ



أصحاب المصلحة لدينا	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	إطار الزمن للاستجابة
العملاء: 51 مليون عميل	سهولة ووضوح وشفافية الفوترة	تقديم الدعم من خلال مراكز الاتصال والقنوات الأخرى التي يمكن الوصول إليها	فروع زين ووسائل التواصل الاجتماعي ومراكز الاتصال متاحة للرد على الاستفسارات على مدار الساعة
			خدمات زين أونلاين متاحة لجميع المشتركين عبر جميع قنوات الاتصال
			فواتير العملاء واستخدام البيانات متاحة بسهولة للعملاء من خلال قنواتنا الرقمية ومراكز الاتصال
أمن المعلومات وحماية البيانات	تطبيق زين معيار ISO/IEC 27001، ليشمل ضوابط أمنية فنية وتشغيلية وإدارية ومادية لحماية المعلومات من الوصول أو الكشف غير المصرح به.	تتم مراجعة سياسات أمن المعلومات على أساس سنوي	يتم نشر سياسة خصوصية البيانات على الموقع الإلكتروني
			أطلقت زين سياسة خصوصية البيانات المحدثة لتوفير التوجيه للعمليات المتعلقة بجمع ومعالجة واستخدام معلومات التعريف الشخصية وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها.
			التأكد من أن شبكات زين تحجب جميع محتويات مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال
آليات تظلم فعالة	تشغيل مراكز الاتصال وقنوات الاتصال ذات الصلة مثل الفروع ومراكز الاتصال وقنوات التواصل الاجتماعي وتطبيقات زين حيث يتم توجيه الشكاوى إلى قسم حل الشكاوى	بصفة مستمرة	العمل من أجل وجود آليات إضافية لحجب مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال على مستوى المجموعة لكل دولة وأفضل الممارسات الدولية، تم حظر محتوى مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال في ستة بلدان عاملة

أصحاب المصلحة لدينا	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	إطار الزمن للاستجابة
العملاء: 51 مليون عميل	خدمة قابلة للوصول	تدريب وكلاء المبيعات على لغة الإشارة	في جميع العمليات
			توفير خط ساخن لخدمة العملاء للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة
			توفير مستودع لمكتبات كلمات لغة الإشارة
البقاء على اطلاع بالعروض الترويجية والمعلومات ذات الصلة	تقديم معلومات محدثة عبر قنوات زين	الشراكة مع eSSential Accessibility لضمان امتثال موقع زين لإرشادات الوصول إلى محتوى الويب (WCAG) 2.1، المستوى A	متاح على موقع مجموعة زين
			بصفة مستمرة
			التواصل عبر الرسائل المباشرة ومنصات التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام المختلفة
خدمات مخصصة - منتجات وخدمات شاملة تناسب مختلف الاحتياجات وأنماط الحياة.	تقديم المساعدة المهنية في جميع متاجر البيع بالتجزئة ومنافذ البيع ومراكز الاتصال والقنوات الرقمية المختلفة مثل تطبيق زين و MyZain و WhatsApp	تقديم معلومات محدثة عبر قنوات زين	يوميّاً
			يوميّاً
			الحفاظ على المشاركة المستمرة مع العملاء لضمان فهم دقيق لاحتياجات العملاء - تشمل أمثلة عمليات المشاركة أبحاث العملاء وجمع التعليقات داخل منافذ البيع بالتجزئة ومراكز الاتصال
تصميم وتقديم عروض قيمة متقاربة بما في ذلك خدمة الهاتف النقال والإنترنت وغيرها	تقديم حزم مخصصة لشرائح محددة مثل الشباب والطلاب والنساء واللاجئين وأصحاب الاحتياجات الخاصة والمحرومين	تصميم وتقديم عروض قيمة متقاربة بما في ذلك خدمة الهاتف النقال والإنترنت وغيرها	يوميّاً
			تقديم حزم مخصصة لشرائح محددة مثل الشباب والطلاب والنساء واللاجئين وأصحاب الاحتياجات الخاصة والمحرومين
			تقديم حزم مخصصة لشرائح محددة مثل الشباب والطلاب والنساء واللاجئين وأصحاب الاحتياجات الخاصة والمحرومين
زين من الموقعين على "مبادئ قيادة الإدماج الرقمي للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة" الصادرة عن اتحاد "جي إس إم إيه"	تقديم حزم مخصصة لشرائح محددة مثل الشباب والطلاب والنساء واللاجئين وأصحاب الاحتياجات الخاصة والمحرومين	تقديم حزم مخصصة لشرائح محددة مثل الشباب والطلاب والنساء واللاجئين وأصحاب الاحتياجات الخاصة والمحرومين	تقديم حزم مخصصة لشرائح محددة مثل الشباب والطلاب والنساء واللاجئين وأصحاب الاحتياجات الخاصة والمحرومين
			تقديم حزم مخصصة لشرائح محددة مثل الشباب والطلاب والنساء واللاجئين وأصحاب الاحتياجات الخاصة والمحرومين
			تقديم حزم مخصصة لشرائح محددة مثل الشباب والطلاب والنساء واللاجئين وأصحاب الاحتياجات الخاصة والمحرومين

أصحاب المصلحة لدينا	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	إطار الزمن للاستجابة
المساهمون والمستثمرون: المساهمون الرئيسيون في زين هم: 1. مجموعة عمان للاتصالات السلكية واللاسلكية %21.90 2. الهيئة العامة للاستثمار 15.90% 3. المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية %5.50 4. مجموعة شركة الشرق القابضة 5.05%	توفير فهم عادل وشفاف لاستراتيجية الشركة وأعمالها للمستثمرين الحاليين والمحتملين	العروض الفصلية	ربع سنوي
		البيانات المالية للشركة	ربع سنوي
		استضافة اجتماع الجمعية العمومية	سنويا
		ضمان الوصول إلى المدراء التنفيذيين من خلال الزيارات الميدانية أو العروض الترويجية والمشاركة في مؤتمرات المستثمرين في مناطق مختلفة	ربع سنوي
الموظفون: حول 7,900 الموظفون بدوام كامل	الأمن الوظيفي والرضا	التميز الإداري	استهداف المستثمرين المحتملين الذين قد يكونوا مهتمين بالشركة أو القطاع أو المنطقة
			إشراك الموظفين والحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة ووضع خطط عمل بناء على ملاحظات الموظفين
			تواصل الأمن الوظيفي
			تقديم حزم مزايا تنافسية مماثلة للسوق المحلي
فرص التطوير والنمو وتنمية المهارات	استحقاقات الموظفين		تقديم خدمات وباقات ترفيهية للموظفين بسعر مخفض
			تطوير برنامج تدريب وتطوير شامل
			تقديم برامج تدريبية عند الطلب، بالإضافة إلى مشاركة فرص التدريب بشكل دوري للموظفين في مجالاتهم ذات الصلة.
			تقديم برنامج تدريبي وتطوير شامل

أصحاب المصلحة لدينا	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	إطار الزمن للاستجابة
العملاء: 51 مليون عميل	خدمة عملاء عالية الجودة	الاستمرار في معالجة التحول في احتياجات العملاء وسلوكهم	بصفة مستمرة
		الحفاظ على قنوات مختلفة لإبقاء العملاء على اطلاع وتلقي التعليقات وقياس الأداء من خلال استطلاعات رضا العملاء واستطلاعات تجربة المتجر ومراكز الاتصال ومتبعتات العلامات التجارية	بصفة مستمرة
		تتبع صافي نقاط الترويج.. وهي الدرجة التي يوصي بها العملاء بخدماتنا للآخرين متوفرة عبر العمليات	على أساس أسبوعي
		الاستمرار في توفير قناة رقمية تفاعلية تسمى zBot، وهي قناة ذكية لخدمة العملاء تستخدم الذكاء الاصطناعي للاستجابة لاحتياجات العملاء	غير متوفر
توفير فهم عادل وشفاف لاستراتيجية الشركة وأعمالها للمستثمرين الحاليين والمحتملين	الإفصاح السوقي	تقديم التحديثات من خلال بوابة علاقات المستثمرين وتطبيق علاقات المستثمرين (متوفر في iOS ومتجر Google Play)	أسبوعي
		الحفاظ على علاقة صحية مع أصحاب المصلحة في جانب البيع والشراء	يوميأ
		حضور مؤتمرات جانب البيع	ربع سنوي
		فتح قنوات التواصل مع المساهمين	يوميأ
		زيادة الشفافية والكفاءة	يوميأ
		إجراء مكالمات جماعية للأرباح مع نسخة كتابية من مكالمة الأرباح	ربع سنوي

أصحاب المصلحة لدينا	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	إطار الزمن للاستجابة
الموظفون: حول 7,900 الموظفون بدوام كامل	العمل في شركة تتوافق مع قيمهم	العمل على تحقيق هدف المساواة بين الجنسين المتمثل في تمثيل الإناث بنسبة 25% في الأدوار القيادية بحلول العام 2025 من خلال مبادرة WE	ربع سنوي. تتوفر التفاصيل في قسم "الأشخاص والغرض" من التقرير في الصفحة 82
		إجراء استبيان مشاركة الموظفين لقياس وتحسين رضا الموظفين بشكل عام وتحفيزهم والتزامهم داخل المؤسسة	سنوياً
		عقد ورش عمل وندوات عبر الإنترنت تتناول الاستدامة والتنوع بين الجنسين وإدماج ذوي الاحتياجات الخاصة والصحة النفسية والرفاهية	ربع سنوي
حماية الصحة والسلامة	الوصول إلى المؤتمرات الدولية وفرص التواصل	تمكين الموظفين من المشاركة في المؤتمرات والمعارض والمنتديات	يتم تشجيع الموظفين على تطوير مهاراتهم وتعزيزها بشكل مستمر
		الحفاظ على سياسة الصحة والسلامة للموظفين والعمال المؤقتين	بصفة مستمرة
		إجراء تدريبات الحريق والطوارئ من خلال انتخاب موظفين اثنين في كل طابق لتدريبهما كحراس إطفاء في حالات الطوارئ	سنوياً حسب السياسة، بعد الحصول على موافقة إدارة الدفاع المدني، بالإضافة إلى ذلك، تقوم فرق المخاطر بفحص أبواب الوصول في حالات الطوارئ شهرياً للتأكد من عدم وجود عوائق أمام المسارات
الصحة النفسية والرفاهية	توفير الموظفين بالأدوات والموارد اللازمة لليقظة الذهنية والرفاهية	توفير التغطية التأمينية لجميع الموظفين	استمرار
		تزويد الموظفين بالأدوات والموارد اللازمة لليقظة الذهنية والرفاهية	استمرار، وصول غير محدود إلى تطبيق "توهون" على مدار العام
		توفير جلسات علاج سرية للموظفين بالتعاون مع مركز الكويت للاستشارات	يحق لكل موظف الحصول على ما يصل إلى أربع جلسات مجاناً

أصحاب المصلحة لدينا	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	إطار الزمن للاستجابة
الموظفون: حول 7,900 الموظفون بدوام كامل	فرص التطوير والنمو وتنمية المهارات	وضع خطط لإدارة التعاقب الوظيفي وأدلة الموظفين لتسهيل النمو الوظيفي	جاري
		الاستمرار في قيادة ZAINIAC كمنصة إلكترونية داخلية للموظفين لتبادل الأفكار المبتكرة وخلق حلول لتحفيز الإبداع داخل الشركة	سنوياً. التفاصيل مذكورة في قسم "الناس والغرض" من التقرير في الصفحة 76
		مواصلة مبادرة WEABLE GROW، برامج تطويرية لموظفي زين للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، مما يوفر لهم فرصة لتعزيز معرفتهم بإدماج الإعاقة مع عملائنا وموظفينا، وربما يوفر لهم فرص عمل	سنوياً
راتب تنافسي	العمل في شركة تتوافق مع قيمهم	إطلاق جامعة التنوع والإنصاف والاشتمال (DEIU) بالتعاون مع جامعة IE، التي توفر للموظفين إمكانية الوصول إلى تعزيز المسار العلمي من خلال برنامج التحول الرقمي عبر الإنترنت مع خيار الحصول على درجة الماجستير	بصفة مستمرة، تم تصميم البرنامج لـ 2000 موظف
		أطلقت مبادرة PACE مع جامعة IE ونوكيا. يتكون البرنامج من مسارين لتنمية المواهب:	برنامج مدته 13 شهراً لـ 25 من المهنيين الشباب من جميع أنحاء شركات زين
		1. برنامج تأهيل المواهب في جامعة زين وIE والذي يركز على تحليل البيانات والتحول الرقمي 2. برنامج زين ونوكيا ESG Action for Leadership، الذي يهدف إلى دفع التفكير التصميمي المتأصل في الاستدامة	برنامج مدته 5 أشهر لـ 10 موظفات من جميع أنحاء شركات زين
العمل في شركة تتوافق مع قيمهم	توفير الوصول إلى سياسة الموارد البشرية الداخلية المتاحة لجميع الموظفين من خلال القنوات الداخلية	إجراء تمارين مرجعية ودراسات استقصائية للرواتب للمنظمات الإقليمية سنوياً والدولية المماثلة وتنفيذ جدول الرواتب	سنوياً
		تنفيذ قنوات مشاركة متعددة للموظفين لاقتراح الأفكار والتعبير عن مخاوفهم	بصفة مستمرة

أصحاب المصلحة لدينا	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	إطار الزمن للاستجابة
المؤسسات العامة والمجتمعية: الأحياء القريبة من المحطات الرئيسية ووسائل الإعلام والمجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية ومجموعات المناصرة والأطفال والجمعيات الخيرية والجمعيات والمؤسسات والمدارس والجامعات والمؤسسات الطبية	بناء خطط للتخفيف من آثار تغير المناخ والتكيف معه لمعالجة المخاطر المادية والانتقالية	تعزيز مبادرات التنوع البيولوجي وضمان الحد الأدنى من تأثيرات التنوع البيولوجي على جميع الأنشطة	بصفة مستمرة. بصفة مستمرة. تتوفر التفاصيل في قسم "أجندة الاستدامة" من التقرير في الصفحة 93
شركاء الأعمال: الموردون والمقاولون والموزعون	تقديم شروط مواتية	المشاركة في الفعاليات والمنتديات المجتمعية ذات الصلة	بصفة منتظمة
شركاء الأعمال: الموردون والمقاولون والموزعون	تشجيع المناقشات مع الإدارات ذات الصلة من خلال الإدارة العليا	لضمان وضع بنود معينة بأعلى مستوى من الشفافية والإنصاف، تقوم زين باستمرار بمراجعة شروطها وأحكامها للتأكد من توافقها مع أفضل الممارسات.	لضمان وضع بنود معينة بأعلى مستوى من الشفافية والإنصاف، تقوم زين باستمرار بمراجعة شروطها وأحكامها للتأكد من توافقها مع أفضل الممارسات.
تقديم استبيان تقييم الموردين عند إعداد موردين جدد وإعادة التواصل مع الموردين الحاليين	تنقل ويتتبع توافق الموردين مع سياسة حقوق الإنسان	مناقشة العقود والشروط والتفاوض بشأنها	لضمان إبرام العقود والشروط بأعلى مستوى من الشفافية والإنصاف، تقوم زين باستمرار بمراجعة شروطها وأحكامها للتأكد من توافقها مع أفضل الممارسات
نقل ويتتبع توافق الموردين مع سياسة حقوق الإنسان	تدريب الموردين على موضوعات الاستدامة ذات الصلة	تقديم المدفوعات في الوقت المناسب	إجراء تقييمات دورية
نقل ويتتبع توافق الموردين مع سياسة حقوق الإنسان	تدريب الموردين على موضوعات الاستدامة ذات الصلة	الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة وتوضيح شروط العقد والاتفاقيات بوضوح لضمان اتفاق الأطراف على طريقة وتاريخ الدفع	ربع سنوي وحسب كل عقد
الحفاظ على قنوات مباشرة مفتوحة ومشاركة متكررة مع المسؤولين الحكوميين	الحفاظ على فرص التفاعل المتكرر والمشاركة مع زين	الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة	تتواصل زين مع شركائها التجاريين بشكل مستمر

أصحاب المصلحة لدينا	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	إطار الزمن للاستجابة
شركاء الأعمال: الموردون والمقاولون والموزعون	الحفاظ على فرص التفاعل المتكرر والمشاركة مع زين	المشاركة في المنتديات التي تشمل جميع أسواق زين التشغيلية، لضمان التوافق في النهج الاستراتيجي	سنويا
شركاء الأعمال: الموردون والمقاولون والموزعون	الحفاظ على فرص التفاعل المتكرر والمشاركة مع زين	أتمتة عمليات المشاركة مع الموردين لضمان استجابات شفافه وفي الوقت المناسب	بصفة مستمرة
شركاء الأعمال: الموردون والمقاولون والموزعون	الحفاظ على فرص التفاعل المتكرر والمشاركة مع زين	توصيل مدونة قواعد سلوك موردي زين المدرجة في العقود	تقوم زين بإبلاغ الموردين الجدد عند تأهيلهم بمدونة قواعد سلوك الموردين كما تقوم بتذكير الموردين الحاليين على أساس سنوي، كذلك تقوم زين بتعميم مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين في حال تغييرها. سنويا
شركاء الأعمال: الموردون والمقاولون والموزعون	الحفاظ على فرص التفاعل المتكرر والمشاركة مع زين	تقديم استبيان تقييم الموردين عند إعداد موردين جدد وإعادة التواصل مع الموردين الحاليين	سنويا
شركاء الأعمال: الموردون والمقاولون والموزعون	الحفاظ على فرص التفاعل المتكرر والمشاركة مع زين	تنقل ويتتبع توافق الموردين مع سياسة حقوق الإنسان	ربع سنوي
شركاء الأعمال: الموردون والمقاولون والموزعون	الحفاظ على فرص التفاعل المتكرر والمشاركة مع زين	تدريب الموردين على موضوعات الاستدامة ذات الصلة	ربع سنوي
شركاء الأعمال: الموردون والمقاولون والموزعون	الحفاظ على فرص التفاعل المتكرر والمشاركة مع زين	نشر تقرير مالي وإصدار تقارير دورية أخرى	سنويا
شركاء الأعمال: الموردون والمقاولون والموزعون	الحفاظ على فرص التفاعل المتكرر والمشاركة مع زين	نشر تقرير الاستدامة	سنويا
شركاء الأعمال: الموردون والمقاولون والموزعون	الحفاظ على فرص التفاعل المتكرر والمشاركة مع زين	نشر تقارير الإفصاح	ربع سنوي
شركاء الأعمال: الموردون والمقاولون والموزعون	الحفاظ على فرص التفاعل المتكرر والمشاركة مع زين	الحفاظ على قنوات مباشرة مفتوحة ومشاركة متكررة مع المسؤولين الحكوميين	استمرار

أصحاب المصلحة لدينا	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	إطار الزمن للاستجابة
الحكومة والهيئات التنظيمية: بورصة الكويت، هيئة حماية المنافسة، مكافحة الفساد (نزاهة)، وزارة المالية، وزارة التجارة والصناعة، هيئة أسواق المال (CMA)، الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA)، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي (KFAS)، تنظيم الاتصالات الوطنية الأخرى، وزارات الاتصالات، GSMA، والاتحاد الدولي للاتصالات	النفاذ إلى خدمات الاتصالات	الحفاظ على جودة الشبكة والتغطية	استمرار
	الامتثال للقوانين واللوائح الضريبية	الامتثال للقوانين واللوائح	وفقا للقوانين واللوائح، يتم تقديم التقارير سنويا أو بشكل نصف سنوي وتوفير إفصاحات محدثة عن المعلومات الجوهرية
		تقديم إقرارات ضريبة دخل الشركات وبيانات الزكاة وضريبة دعم العمالة سنويا الوطنية، عند الاقتضاء	
		تقديم الإقرارات الضريبية غير المباشرة	شهريا، وفقا للوائح الضريبية المحلية، حيثما ينطبق ذلك
		تقديم إقرارات ضريبة الدخل على الرواتب إلى السلطات الضريبية، عند الاقتضاء	شهريا، وفقا للوائح الضريبية المحلية، حيثما ينطبق ذلك
		عقد اجتماعات واتصالات مستمرة مع السلطات الضريبية للتأكد من أننا على اطلاع دائم بأحدث قوانين الضرائب	المشاركة المستمرة مع السلطات الضريبية
		التفاعل مع مستشاري الضرائب الخارجيين وتلقي النشرات الإخبارية حول أحدث القوانين واللوائح الضريبية	استمرار
	الامتثال للوائح	ضمان الامتثال والإشراف عليه من خلال حوكمة الشركات والامتثال والإدارات التنظيمية والوظائف الأخرى ذات الصلة	المشاركة المستمرة مع السلطات التنظيمية
		ضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية في البلدان التي نعمل فيها	التعاون المستمر بين الأطراف الداخلية والخارجية للتأكد من معالجة أي تغييرات في اللوائح على الفور

أصحاب المصلحة لدينا	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	إطار الزمن للاستجابة
الحكومة والهيئات التنظيمية: بورصة الكويت، هيئة حماية المنافسة، مكافحة الفساد (نزاهة)، وزارة المالية، وزارة التجارة والصناعة، هيئة أسواق المال (CMA)، الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA)، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي (KFAS)، تنظيم الاتصالات الوطنية الأخرى، وزارات الاتصالات، GSMA، والاتحاد الدولي للاتصالات	حماية حقوق أصحاب المصالح	يتم تنفيذها من خلال إطار حوكمة الشركات	بشكل مستمر، بما في ذلك التقارير الدورية
		تتم الموافقة على السياسات من قبل مجلس الإدارة، ومشاركتها مع الإدارة التنفيذية، ونشرها علنا على موقع زين الإلكتروني: حماية حقوق أصحاب المصالح / مدونة قواعد السلوك / سياسة تضارب المصالح ومعاملات الأطراف ذات الصلة (ضمن إطار حوكمة الشركات) / بيان سياسة الإبلاغ / سياسة الإفصاح والسياسات الأخرى	سنويا، يتم إجراء المراجعة من قبل فريق حوكمة الشركات
		بضمن تطبيق مبادئ الشفافية في جميع أنحاء المؤسسة مع تركيز إدارات حوكمة الشركات وعلاقات المستثمرين على العمل بشكل جماعي لضمان الشفافية والكفاءة في جميع العمليات	بشكل مستمر، بما في ذلك التقارير الدورية
		الاستثمار في جودة الشبكة وتغطيتها	بصفة مستمرة
		الحفاظ على استمرارية الأعمال وخطط الطوارئ	بصفة مستمرة
		الحفاظ على التغطية التأمينية للأصول الهامة مثل مراكز البيانات والموظفين	بصفة مستمرة
الوعي بالمخاطر التنظيمية الرئيسية		تحديث سجل المخاطر	سنويا
		تحديث مؤشرات المخاطر الرئيسية	ربع سنوي
		الحفاظ على خطط التخفيف من جميع مخاطر الشركة الهامة التي يتم إبلاغها مباشرة إلى لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة	ربع سنوي