

# مسارات الإبداع.. لخلق قيمة مستدامة

تقرير الاستدامة 2023



# المحتويات

03	نبذة عن التقرير	01
05	نظرة عامة على المجموعة	02
08	رسالة مجلس الإدارة	03
10	رسالة نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي	04
12	رسالة الرئيس التنفيذي للاستدامة	05
14	معالم رئيسية عامة خلال العام 2023	06
18	جوائز	07
21	استراتيجية 4SIGHT	08
27	حوكمة الشركات	09
34	إدارة المخاطر	10
40	حقوق الإنسان	11
45	تقييم الأهمية	12
52	السياق التنظيمي	13
56	مشاركة أصحاب المصلحة	14
64	خدماتنا ومنتجاتنا	15
70	عملاؤنا	16
72	الناس والغرض	17
84	أجندة الاستدامة	18
106	فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ	19
116	استشراف المستقبل	20
119	الملحق	21
130	تقرير التأكيد المستقل	22
133	قائمة جهات الاتصال	23

# نبتة عن التقرير



## للعام الثالث عشر على التوالي،، يقدم تقرير زين للاستدامة عن العام 2023 لمحة عامة عن الآثار الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان للشركة عبر شركاتها العاملة، يغطي التقرير الفترة من 1 يناير 2023 إلى 31 ديسمبر 2023، وينشر على أساس سنوي.



يقع المقر الرئيسي لمجموعة زين في الكويت، وتشمل عمليات زين المشار إليها في هذا التقرير دول: الكويت، البحرين، العراق، الأردن، السعودية، السودان وجنوب السودان بالإضافة إلى الشركات التابعة الرئيسية زين تك، و"زين - عمانتل الدولية" (ZOI).

يتمشى التقرير مع البيانات المالية للشركة التي يمكن العثور عليها هنا، كما تمتلك زين حصة 15.5% في INWI في المغرب من خلال مشروع مشترك، لكن بما أن زين لا تدير شركة INWI من الناحية التشغيلية، فإن هذا الكيان ليس جزءاً من نطاق تقرير الاستدامة.

تضمن زين أيضاً التحقق من تقرير الاستدامة الخاص بها بشكل مستقل وبموجب ضمان محدود من قبل إرنست ويونغ (العيان والعصيمي وشركاه)، ويمكن الاطلاع على تقرير الضمان المستقل في [الصفحة 130](#).

يقوم نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة، والرئيس التنفيذي لقطاع الشؤون المالية، والرئيس التنفيذي للاستدامة، والإدارة التنفيذية ذات الصلة في مجموعة زين بمراجعة وتقييم واعتماد نشر تقرير الاستدامة.

تم تطوير تقرير الاستدامة الخاص بزين بما يتماشى مع مبادئ المساءلة 2018 (AA1000AP) (AA1000) ؛ ومعايير مبادرات إعداد التقارير العالمية (GRI) ؛ ومعايير مجلس معايير محاسبة

الاستدامة (SASB)، حيث يتبع "معياري محاسبة استدامة الاتصالات" فريق العمل المعني بالإفصاح المالي المتعلق بالمناخ (TCFD)، مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية (UNGP) بشأن الإبلاغ عن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان ؛ دليل تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الذي نشرته بورصة الكويت، مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات للنقل التابعة لرابطة "جي إس إم إيه"، ومبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC).

يركز تقرير الاستدامة للعام 2023 على مهمة استراتيجية استدامة الشركات، ويوضح جهود الشركة لتوفير اتصال هادف يؤدي إلى تغيير منهجي عادل، يقدم التقرير السياق المطلوب لأسواق المجموعة لعرض كيفية استمرارها في تنفيذ استراتيجيتها الخمسية لاستدامة الشركات للعام 2025، وظلت المجموعة طوال العام 2023 ملتزمة بتحقيق أهدافها مع المناورة من خلال مختلف التحديات وأوجه العجز التي تواجهها أسواقها.

تم إنشاء الركائز الأربع للاستراتيجية بناء على ممارسة شاملة لإشراك أصحاب المصلحة بالإضافة إلى كونها متجذرة في فهم أوجه القصور وسياق أثارها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وحقوق الإنسان.

1. تغير المناخ: إزالة الكربون من الأعمال والانتقال نحو صافي الصفر من الانبعاثات الكربونية بحلول العام 2050.

2. العمل بمسؤولية: تضمين المبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) عبر سلسلة القيمة بأكملها
3. الشمول: تقليص فجوة عدم المساواة الرقمية.
4. جيل الشباب: بناء المرونة في مجتمعات زين من خلال استهداف 16 مليون طفل وشاب.

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول كيفية جهود زين في تحقيق الأهداف المذكورة أعلاه في قسم "أجندة الاستدامة لدينا" في [الصفحة 84](#).

يرجى ملاحظة أن بعض المعلومات التي تعتبر مهمة، التي ذكرت في التقارير السابقة مكررة في هذه الطبعة، في حين أن المعلومات الرائدة عن الحاجة أو المتاحة بسهولة ربما تكون قد حذفت لضمان سلاسة التقرير الحالي ووضوحه، ويصف التقرير أيضاً الحالات التي حدثت فيها تغييرات تنظيمية كبيرة خلال الفترة التي تناولها بالتقرير.

تم نشر هذا التقرير في 28 مارس 2024.

ترحب زين بأي تعليقات أو ملاحظات أو اقتراحات فيما يتعلق بالمحتوى والجوانب المتعلقة بأداء الاستدامة في زين.

يرجى التواصل معنا على:



البريد الإلكتروني: [cs@zain.com](mailto:cs@zain.com)

# نظرة عامة على المجموعة



## نظرة عامة على المجموعة

51 مليون

العملاء النشطين

6.2 مليار دولار

الإيرادات المجمعة

701 مليون دولار

صافي الأرباح

في العام 2023، قدمت الشركة خدمات الصوت والبيانات ومنتجات رقمية لـ 51 مليون عميلًا، ويمكن العثور على أرقام عملاء الدفع المسبق والدفع الأجل في قسم "شبكةنا" في هذا التقرير، بالإضافة إلى ذلك، من خلال كيان الحلول الرقمية المتكاملة في دولة الإمارات شركة زين تك، توفر الشركة مجموعة كاملة من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للشركات والكيانات الحكومية الـ (B2B) من جميع الأحجام، كما أن شركة زين عمانتل الدولية (ZOI) التي تم تأسيسها حديثاً في دولة الإمارات تقوم بدور حيوي ومؤثر في مشهد الاتصالات الدولية بالجملة باعتبارها القوة الأولى للبيع بالجملة التي تخدم المشغلين الإقليميين وشركات النقل الدولية والشركات العالمية.

زين عضو في جمعية GSM وتواصل المشاركة بشكل استباقي في مختلف الشؤون التنظيمية، مجالات الاستدامة، تغير المناخ، حقوق الطفل، واتجاهات الصناعة.

يتزامن تقرير الاستدامة للعام 2023 مع الذكرى السنوية الـ 40 لتأسيس الشركة. فقد تأسست زين التي تُعرف رسمياً باسم شركة الاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع، في عام 1983 بموجب مرسوم أميري، و تتخذ من الكويت مقراً لها، وتُعتبر أول مشغل للهاتف النقال في المنطقة، وتعمل حالياً في 8 دول في الشرق الأوسط وأفريقيا، ويعمل بها أكثر من 7,900 موظف. وأكبر مساهم فيها هي شركة عمانتل بنسبة تبلغ 21.9%، تليها الهيئة العامة للاستثمار بنسبة 15.9%.

وفيما يلي جدول تفصيلي لحصص شركة زين في أسواقها:

منطقة التشغيل	حصة الأسهم
البحرين	65%
العراق	76%
الأردن	96.5%
الكويت	100%
المملكة العربية السعودية	37%
السودان	100%
جنوب السودان	100%
زين تك	100%

23%

واصلت زين توسيع نطاق استبيانات التقييم الذاتي للموردين 441 مورداً، حيث وصل النسبة إلى ما مجموعه 23% من مورديها النشطين في العام 2023.

موردين النشطين قاموا بتعبئة استمارات التقييم الذاتي في 2023

912

للسنة الثالثة على التوالي، نفذت زين برنامج المرأة في التكنولوجيا الذي يعزز تطوير النساء الجامعيات في العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات (STEM)، بعد أن وصل العدد التراكمي للمشاركات 912 امرأة منذ عام 2022.

نساء من برنامج نساء في التكنولوجيا تم التوصل إليهن منذ عام 2022

واصلت زين توسيع نطاق تنفيذ آليات الحجب لمواد الاعتداء الجنسي على الأطفال في 6 من 7 من شركات المتنقلة



لتقديم خدمة أفضل لعملائها من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة، قدمت الشركة حزمًا لهذه الفئة السكانية في البحرين، الأردن، الكويت، السعودية، وجنوب السودان



338

تماشياً مع طموح الشركة في تحقيق صافي الانبعاثات الصفري بحلول العام 2050، نشرت زين 338 بدائل هجينة من عبر مناطق تواجدتها لتقليل نسب الانبعاثات بها.

بدائل الهجينة

2,000

أطلقت المجموعة جامعة زين للتنوع والإناصاف والشمول بالتعاون مع جامعة IE بهدف توسيع فرص التعلم لـ 2000 موظف من موظفي زين للمشاركة في برنامج التحول الرقمي الشامل عبر الإنترنت، كما يوفر إمكانية الحصول على درجة الماجستير.

موظفو زين يشاركون في برنامج شامل للتحول الرقمي عبر الإنترنت

8.4/10

حققت زين درجة 8.4 / 10 في المعيار العالمي لحقوق الطفل والأعمال 2023، حيث وصلت إلى مركز الريادة مقارنة بمتوسط القطاع البالغ 5.8 / 10 والمتوسط الإقليمي البالغ 3.4 / 10.

حقق نتيجة في مؤشر الأداء العالمي لحقوق الطفل والأعمال لعام 2023

# كلمة مجلس الإدارة



نود أن ننتهز هذه الفرصة لنعرب عن شكرنا العميق وخالص تقديرنا لحضرة صاحب السمو أمير البلاد الشيخ مشعل الأحمد الجابر الصباح، وسمو رئيس مجلس الوزراء الشيخ محمد صباح السالم الصباح، للدعم المستمر والمتواصل لعمليات الشركة.

مع أطيب الأمنيات،  
مجلس الإدارة

بصفته يقوم على حماية والحفاظ على مصالح الشركة وموظفيها وكافة شركاتها العاملة والشركات التابعة... فإن مجلس إدارة زين يعمل على ترسيخ مسار النمو العضوي القائم على تقاطع كل من الأعمال والالتزامات الاجتماعية على المدى القصير والمتوسط والطويل.

يركز مجلس الإدارة على خلق القيمة من خلال التزامه بإدارة الأعمال بنزاهة، ووضع مؤشرات الأداء الرئيسة للأعمال التي توضح بشكل قوي رؤية الشركة لمواصلة نمو أعمالها، ودعم الجهود التنموية للمجتمعات... وهو يأخذ في الاعتبار ضمان تحلي الأعمال بالمرونة المطلوبة للتغلب على التحديات.

يعد تغير المناخ والنزوح الجماعي وإمكانية الوصول من المجالات ذات الأهمية لمجلس الإدارة بسبب ما له من تأثيرات على بيئة الأعمال... ولا يزال الموظف والرفاهية الاجتماعية من أهم مجالات التركيز، خاصة في عصر الاضطرابات الاجتماعية المتزايدة.

يسعدنا في هذه المناسبة أن نعلن أننا نواصل التطور وتحقيق تقدم في استراتيجية الاستدامة المؤسسية الخاصة بنا، ونتطلع إلى تحقيق أهدافنا الاستراتيجية.



طلال بن سعيد المعمري  
عضو مجلس الإدارة



بدر ناصر الخرافي  
نائب رئيس مجلس الإدارة  
والرئيس التنفيذي للمجموعة



اسامه عثمان الفريج  
رئيس مجلس الإدارة



زكي بن هلال بن سعود  
البوسعيدي  
عضو مجلس الإدارة



يوسف خالد العبدالرزاق  
عضو مجلس الإدارة



عبد الرحمن محمد ابراهيم  
العصفوري  
عضو مجلس الإدارة (المستقل)



ناصر بن سليمان الحارثي  
عضو مجلس الإدارة



علاء الدين بيت فاضل  
عضو مجلس الإدارة



عاطف بن سعيد بن راشد  
السيابى  
عضو مجلس الإدارة

# رسالة نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة



تقديم الخدمات، ونقلت مراكز البيانات الخاصة بها إلى مناطق أخرى في البلاد، كما سهلت الشركة وسائل الإخلاء من خلال توفير حافلات للموظفين وعائلاتهم للوصول إلى المناطق الآمنة، وحتى الآن، تواصل زين السودان توفير خدمات الاتصال، وهي تأمل الوصول إلى استقرار شامل لكافة المناطق في أقرب وقت ممكن.

أبرمت زين الكويت شراكة تسويقية مع "ريد بل"، وهو ما أدى إلى زيادة عمليات الاستحواد على العملاء، وواصل قطاع الأعمال الـ B2B الاستفادة من عمليات ZainTECH، التي توفر خدماتها كواحد من المتاجر الشاملة في المنطقة للخدمات الرقمية.

في هذه الفترة... شهدت عمليات زين العراق تحولاً يتماشى مع سلسلة التطورات الأخيرة... وواصلت عمليات زين الأردن وزين البحرين المضي قدماً في مسارات خططهما الاستراتيجية، كما قامت عمليات زين جنوب السودان بالتركيز على خدمات الـ 4G، أما منصة M-GURUSH التي تقدم عروضاً لتحويل الأموال عبر الهاتف في جنوب السودان، فإنها تواصل نمو عملياتها مستفيدة من العدد الكبير من السكان الذين لا يتعاملون مع الخدمات المصرفية.

وبينما نمضي قدماً في خطط أعمالنا، والتركيز على خلق القيمة والحفاظ عليها... نود أن ننتهز هذه الفرصة لنعرب عن خالص تقديرنا لحضرة صاحب السمو أمير دولة الكويت الشيخ مشعل الأحمد الجابر الصباح، وسمو رئيس مجلس الوزراء الشيخ محمد صباح السالم الصباح، للدعم المستمر الذي لا يقدر بثمن، والذي نعتبره أمراً جوهرياً لمواصلة النمو لعمليات الشركة.

تحياتي  
بدر ناصر الخرافي

بينما نمضي إلى عام جديد... فإننا ننظر بفخر لما تم إحرازه من تقدم عبر أسواقنا في المنطقة، لذا يسعدني، أن أضع بين أيديكم هذا التقرير الذي يستعرض عمليات النمو والتطوير المستمرة لاستراتيجية أعمالنا، واستراتيجية الاستدامة المؤسسية.

كان العام 2023 زاخراً بالتحديات بسبب عدم الاستقرار الجيوسياسي الإقليمي، إلا أن زين استطاعت أن تستمر في إحراز تقدم كبير فيما يتعلق بأنشطتها في مجال التكنولوجيا المالية، الأمر الذي ساهم في زيادة تطوير مبادرات الاقتصاد الرقمي في المنطقة.

يسلط نمو التكنولوجيا المالية الضوء على خلق القيمة لكل من الأعمال والمجتمع... وذلك لما تحدثه من تأثيرات حيوية في معالجة الثغرات الماثلة في الخدمات المصرفية، حيث واصلت عمليات زين كاش في العراق والأردن والنمو والريادة.

وفي السعودية... تشهد عمليات شركة تمام للتمويل المصغر ومنصة ياقوت مزيداً من النمو، ويجسد ذلك النمو المستدام الذي تحرزه عمليات زين بفضل محفظة الخدمات الشاملة التي توفرها لتلبية احتياجات العملاء.

تواصل شركة "زين تك" تطوير وتعزيز مكانتها كمزود إقليمي للحلول التكنولوجية، مع طموح لتصبح كياناً تنافسياً إقليمياً يتمتع بقدرات تكنولوجية مميزة، وذلك بفضل قدراتها، وانتشار عملياتها جغرافياً في أسواق المنطقة... حالياً تواصل "زين تك" تقديم قيمة للشركات والمؤسسات الحكومية من خلال منتجاتها وحلولها الرقمية.

تواصل شركة "ديزلي"، منصة زين لمواجهة برمجة التطبيقات، التوسع بشكل مثير للإعجاب حيث تمت معالجة 240 مليون معاملة عبر المنصة، مما يسלט الضوء على الدور الرئيسي الذي تلعبه في ربط عملاء زين والقضاء على حواجز الوصول، وتزودهم بخدمات مبتكرة في بيئة أعمال الاقتصاد الرقمي.

واجهت زين السودان تحديات هائلة بسبب الصراعات الأهلية التي اندلعت في العام الماضي، وعلى الرغم من ذلك، تمكنت الشركة من إعادة وضع نفسها بالحفاظ على مسار الأعمال، حيث كانت مرونة تعامل شبكة زين السودان مع هذه التحديات مثيراً للإعجاب، إذ حاولت الشركة بقدر الإمكان تجنب انقطاع الاتصال، واستمرت في



# رسالة الرئيس التنفيذي للاستدامة



وكما هو الحال دائماً، تتطلع زين إلى التعاون مع جميع أصحاب المصلحة، حيث نرحب بالتعليقات في سعينا الدائم والحثيث لمواصلة مهمتنا لتقديم منفعة أكبر للجميع.

تحياتي  
جينيفر سليمان

يمر العالم بأوقات عصيبة... لذا من المهم الآن وأكثر من أي وقت مضى أن نظل ثابتين على قناعتنا بفرضية توفير اتصال هادف كأحد المناصرين الأساسيين لحقوق الإنسان، فالصراعات الجيوسياسية الإقليمية مثل الحرب الأهلية في السودان والصراعات الإقليمية الأخرى تؤدي إلى تفاقم فقدان الاحترام الأساسي لحقوق الإنسان، تحقيق خسائر في الأرواح، نزوح جماعي، معاناة صعبة، وإلحاق ضرر جسيم بنسيج المجتمعات.

وفي منطقة تتسم بشريحة سكانية عالية من الشباب، تشكل التحديات السياسية المقترنة بانعدام الأمن الاقتصادي وببطء التنمية الاجتماعية والاقتصادية أثراً سلبية عميقة، لذا لن يتحقق النجاح والتجديد الاقتصادي والاجتماعي إلا من خلال نهج تعاوني واستراتيجي قائم على الاتفاق الجماعي لتنمية المجتمع، تصاحبه جهود معالجة المخاطر مثل تغير المناخ، بطالة الشباب، حقوق الإنسان، والإدماج الاستراتيجي للمرأة في سوق العمل.

حتى نكون قادرين على تنفيذ أهدافنا وتطلعاتنا، فإن المشاركة الاستراتيجية مع جميع أصحاب المصلحة لدينا تتيح لنا القدرة على توفير الوضوح في رحلتنا، وبما أننا ملتزمون بإحداث تحولات في جميع مناطق أعمالنا، فإن استراتيجيتنا 4Sight تؤسس مساراً تطلعياً للتنمية، محملة بفرص نمو لا توصف، والتي تعتبر جوهرية ليس فقط لـ زين، لكن أيضاً لنمو أسواق المنطقة.

نواصل جهودنا في عمليات التحول الرقمي والنمو كمزود للخدمات الرقمية، حيث نشهد زيادة كبيرة في أعمالنا التي تقابل خدمات الاتصالات، وهو الأمر الذي يعد شاهداً على تطور أعمالنا في المجتمع.

وبينما ننفذ استراتيجيتنا للاستدامة المؤسسية، ندرك ما خلفته جائحة COVID-19 وراءها من آثار سلبية، حيث لا تزال نرى حالات تعاني على المستوى الصحة النفسية، إلى جانب الآثار الشديدة والضارة من وسائل التواصل الاجتماعي مثل الإساءة والتنمر ونشر المعلومات المضللة، وبصفتنا مزوداً إقليمياً رائداً للخدمات الرقمية، فإن من واجبنا أن نبقي أوفياء لقيمنا الأساسية، وأن نبني مجتمعات مرنة بالأدوات والآليات التي تعد بالنمو والازدهار.



# أبرز أحداث العام 2023





## أجندة الاستدامة

كشفت شركة البحر الأحمر العالمية وزيين السعودية النقاب عن أول شبكة 5G خالصة من الكربون في العالم في منتجج "سيكس سينسز الكثبان الجنوبية" الصحراوي في وجهة "البحر الأحمر"، التي تعمل بنسبة 100% بالطاقة المتجددة من أكثر من 760,000 لوحة شمسية.

وصل استبيان التقييم الذاتي للموردين الذي يمثل أداة للتحقق من التزام الموردين ومواءمتهم مع سياسات الاستدامة والمبادئ الأخلاقية لشركة زين إلى 441 مورداً هذا العام.

خلال العام 2023، عملت زين على تنفيذ مذكرة التفاهم لمدة ثلاث سنوات مع الخط الدولي نجدة الطفل (CHI) لتسهيل خطوط مساعدة الأطفال في جميع أسواقها، تهدف هذه الشراكة إلى تعبئة وتسهيل ودعم خطوط مساعدة الأطفال في جميع عمليات زين.



## الدعم والتطوير

إنشاء جامعة زين للتنوع والإنصاف والاشتمال (DEIU) بالتعاون مع جامعة IE ذات التصنيف العالي في إسبانيا، مما أتاح الفرصة لـ 2,000 موظفاً من زين للمشاركة في برنامج التحول الرقمي الشامل عبر الإنترنت.

تم إطلاق مبادرة ZYxGreenSkills في العام 2023، وهي مبادرة تركز على تطوير المهارات الخضراء، حيث تدرك الشركة أهمية تزويد الشباب بالمعرفة والأدوات المتعلقة بالتدوير ومعالجة آثار تغير المناخ.

الاستمرار في تقديم جلسات الإرشاد والعلاج التي يقدمها مركز الكويت للاستشارات لموظفي زين على مستوى المجموعة مجاناً.



## المنتجات والخدمات

في العام 2023، أطلقت زين الكويت تطبيق Kaspersky Safe Kids، الخاص بالرقابة الأبوية الكلي في واحد لحماية الأطفال عبر الإنترنت.

تم تجديد خط بسمة من زين الأردن إلى خط بسمة +، وهو عبارة عن باقة جوال مصممة خصيصاً للعملاء الصم والبكم، وتم تطوير الخط من خلال جلسات مجموعات التركيز التي أجريت مع الجمهور المستهدف.

تأسست شركة زين عمانتل الدولية (ZOI) بالشراكة مع شركة عمانتل في مايو 2023، ومن خلال هذه الشراكة، تهدف (ZOI) إلى ترسيخ مكانتها كمزود دولي رائد لخدمات بيع الجملة في أسواق الشرق الأوسط، وعلى مدار العام، ظهرت أربعة مشاريع رئيسية في إطار هذه الشراكة تمتد عبر الأسواق التشغيلية لشركة زين وعمانتل.

01

02

03

## البحرين

الإيرادات السنوية (مليون دولار)

192

الموظفون بدوام كامل

203

إجمالي النفقات الرأسمالية (مليون دولار)

34

## العراق

الإيرادات السنوية (مليون دولار)

974

العملاء (مليون)

17.9

الموظفون بدوام كامل

1,227

إجمالي النفقات الرأسمالية (مليون دولار)

195

## الأردن

الإيرادات السنوية (مليون دولار)

525

العملاء (مليون)

3.9

الموظفون بدوام كامل

1,333

إجمالي النفقات الرأسمالية (مليون دولار)

163



في العام 2023، وصلت زين الأردن إلى 10.3 ملايين شخص عبر قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بها، حول مواضيع تطرقت إلى تغير المناخ والمياه وإدارة النفايات والتلوث البلاستيكي.

تم تجديد باقة خطوط بسملة من زين الأردن بناء على رد نقاش جماعي مع أصحاب الاحتياجات الخاصة في العام 2022.

تتمتع زين بعلاقة طويلة الأمد مع خط المساعدة 110 التابع لمؤسسة نهر الأردن، الذي يعمل منذ العام 2007، تواصل زين الأردن دعم خط المساعدة من خلال توفير الخدمة الخلوية من خلال الميكروويف وبطاقات الاتصال، بالإضافة إلى ذلك، تواصل الشركة إجراء مكالمات صادرة بشكل مجاني من مستخدمي زين.



في إطار النسخة الثالثة من برنامج إرشاد المرأة في التكنولوجيا، نجحت زين العراق في تقديم مجموعة ست جلسات لكل طالبة من 26 جامعة مختلفة، في العام 2023، شهدت زين نمواً بنسبة 60% في عدد المتقدمين على أساس سنوي، وزاد عدد المتدربين إلى 136 امرأة ومرشدة، ومن 14 موظفة من ذوي الخبرة في زين إلى 22.

يهدف برنامج "رائدات"، وهو مسابقة محلية أطلقتها السفارة الفرنسية في العراق، وتم تنفيذها بالتعاون مع زين العراق ومؤسسة المحطة، وهي أول مساحة عمل مشتركة لرواد الأعمال في بغداد، يهدف إلى دعم وتمكين النساء العراقيات في مساعيهن الريادية، وفي العام 2023، حقق البرنامج مشاركة أكثر من 150 فتاة.

في العام 2023، بدأت شركة "تاوور كو" التابعة لشركة زين العراق بنشر حلول الطاقة الشمسية والهجينة مما أدى إلى خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة 3.3% على أساس سنوي.



واصلت زين البحرين تطوير خدمة "نتواصل"، وهي أول مركز اتصال بلغة الإشارة في المراكز الصحية الحكومية في المملكة، تم تجهيز 27 مركزاً صحياً في جميع أنحاء البحرين بخدمات مكالمات الفيديو، ونجحت في تسجيل أكثر من 891 مكالمة حتى الآن.

للسنة الرابعة على التوالي، واصلت زين البحرين شراكتها مع المجلس الأعلى للمرأة لتقديم برنامج "فتيات من أجل التكنولوجيا" المدعوم من Clever Play، وهي منظمة تدمج تعلم العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات في تعليم الأطفال، وتدريب 585 فتاة في العام 2023.

تعاونت زين البحرين مع شركة Our Sea للمعالجة وإدارة النفايات البحرية لتقديم خدمة تنظيف الشاطئ باستخدام تقنية الروبوت "bebot" التي تشغل الألواح الشمسية لتوليد الطاقة. تساعد هذه التقنية في الحفاظ على الشواطئ البحرية خالية من النفايات والتلوث.



## جنوب السودان

الموظفون بدوام كامل  
**145**

في جنوب السودان، بذلت الشركة جهود هائلة للتخفيف من تغير المناخ، بما في ذلك قيامها بتحويل 55 موقعا من البطاريات الهجينة المولدة بالديزل إلى حلول الطاقة الشمسية، مما أدى إلى انخفاض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة 10% على أساس سنوي.

وصلت حملات زين جنوب السودان إلى 556,203 مشاهدة هذا العام من خلال أنشطتها على وسائل التواصل الاجتماعي، وشملت بعض الرسائل التي ركزت عليها الشركة الحفاظ على المياه والتلوث البلاستيكي.



## السودان

الإيرادات السنوية (مليون دولار)  
**558**

العملاء (مليون)  
**14.2**

الموظفون بدوام كامل  
**788**

إجمالي النفقات الرأسمالية (مليون دولار)  
**109**

بسبب الصراع الذي اندلع في السودان، قامت زين بمبادرات مختلفة للمساعدة في دعم المواطنين، ولضمان تأمين الاتصالات ونشر المعلومات، أطلقت زين حزماً مختلفة للمساعدة في دعم المجتمع.

قبل النزاع، عملت زين السودان على اتفاقية رسمية مع وحدة حماية الأسرة والطفل، وشمل ذلك توسيع مبنى مركز الاتصال الرئيسي بدعم من الوكالة الإيطالية في السودان، وتم تدريب 14 وكيلاً من زين السودان لتشغيل مركز الاتصال، حيث تهدف هذه المبادرة إلى تعزيز استجابة زين السودان لقضايا حماية الطفل.



## السعودية

الإيرادات السنوية (مليار دولار)  
**2.6**

العملاء (مليون)  
**8.9**

الموظفون بدوام كامل  
**1,788**

إجمالي النفقات الرأسمالية (مليون دولار)  
**253**

في العام 2023، أقامت "زين السعودية" شراكة رسمية مع البرنامج الوطني الآمن للأسرة بعد عقد العديد من جلسات إشراف أصحاب المصلحة لفهم أوجه القصور التي يواجهها خط المساعدة حالياً.

إطلاق الحزمة الأساسية بعنوان مدى الحياة التي توفر خصماً بنسبة 50% لأصحاب الاحتياجات الخاصة، وأطلقت "زين السعودية" حملة "السبت الأرجواني" على وسائل التواصل الاجتماعي بالشراكة مع جمعية أصحاب الاحتياجات الخاصة، وصلت إلى 18,500 مشاهدة، ونمت الاشتراكات في الخدمة بنسبة 247%.

في العام 2023، خضع 3,093 مشاركا من الشركات التابعة والبايعين والشركاء في "زين السعودية" للتدريب على الأمن السيبراني والتوعية "كن على دراية وكن آمناً"، مما عزز من ثقافة الأمن السيبراني القوية عبر الشركة، وشبكتها الممتدة، فالخطة هي تخصيص البرنامج لطلاب الجامعات أيضاً.



## الكويت

الإيرادات السنوية (مليار دولار)  
**1.2**

العملاء (مليون)  
**2.7**

الموظفون بدوام كامل  
**1,807**

إجمالي النفقات الرأسمالية (مليون دولار)  
**151**

زين الكويت تقدم للدول شراكة مع منصة التعلم الإلكتروني الوطنية "Baims" لقيادة التحول الرقمي لقطاع التعليم، المصممة خصيصاً لطلاب المدارس الثانوية والجامعات في خمس دول في منطقة الشرق الأوسط وشمال (الكويت، السعودية، البحرين، الأردن، تركيا)، وخلال العام الماضي، سجلت المنصة 30 مليون مشاهدة، يمتد التواصل إلى أكثر من 150,000 مستخدم نشط شهرياً، مما يعرض الدور الديناميكي للمنصة في تسهيل المشاركة التعليمية. "Baims" تضم 500 مبدعاً ومعلمًا حصرياً وتُعتبر واحدة من أفضل 50 شركة تعليم إلكتروني في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

واصلت زين الكويت شراكاتها الطويلة الأمد التي استمرت 25 عاماً مع فريق الغوص الكويتي، حيث قدمت زين الكويت قارباً مجهزة بالكامل لفريق الغوص لإدارة عمليات الحماية البحرية في العام 2023.

زين الكويت تتعاون حالياً مع مكتب حماية الطفل الوطني في الكويت لإطلاق خط مساندة الطفل 147، وتعمل على حملة تهدف إلى رفع الوعي حول حماية الطفل والخط المساند، والتي من المقرر أن تنطلق في الربع الثاني من عام 2024.

# الجوائز





ارتقت زين في سلم التصنيف الصادر عن المنتدى العالمي للطفل، إذ وصفها التقرير الذي يحمل عنوان "حالة حقوق الطفل والأعمال التجارية 2023" بـ "قائدة" بعد أن سجلت 8.4/10، وهو مركز متقدم للغاية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.



تكريم برنامج زين للتنوع والإنصاف والاشتمال بجائزتين من مجلس سامينا، وحصولها أيضا على جوائز إنجاز الأعمال في الشرق الأوسط وأفريقيا.



زين تفوز بجائزتي "أفضل حوكمة للشركات في الكويت" من وورلد فاينانس واتحاد أسواق المال العربية AFCEM أحد أكبر المؤتمرات المتخصصة في البورصات والأسواق المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.



زين تفوز بجائزتين متميزتين في الاستدامة وتمكين المرأة.



حافظت مجموعة زين على تصنيفها في فئة القيادة عند المستوى A- في تقرير المشروع العالمي للافصاح عن الكربون CD، مع مشاركة المورد.

## مجموعة زين

في العام 2023، حصلت زين على مجموعة من الجوائز عبر عملياتها، وتسلط القائمة التالية الضوء على بعض هذه الجوائز:



زين البحرين ضمن أعلى 10 معدلات توظيف بحرينية للربع الثاني من العام 2023.



فازت زين البحرين بجائزة "أفضل برنامج صحي في قمة إدارة الموارد البشرية في الشرق الأوسط 2023".



جاءت زين البحرين ضمن قائمة أقوى 50 شركة بحرينية التي تصدرها مؤسسة البلاد عن العام 2023.

## زين البحرين



حصل مركز زين الإقليمي لتخزين البيانات والمعلومات والتعافي من الكوارث (THE BUNKER) على الشهادة الذهبية للاستدامة التشغيلية من المستوى الثالث من قبل معهد Uptime الأمريكي، المتخصصة في تصنيف ودراسة وتقييم أداء مراكز البيانات العالمية، ومرونتها، واستدامتها وكفاءتها.



زين الأردن تفوز بجائزة الحسين بن عبدالله الثاني لإسهاماتها في التعليم والتدريب.

## زين الأردن



زين المشغل الأول والوحيد في الكويت الذي فاز بثلاث جوائز كبرى من Ookla® Speedtest: أسرع 5G وأفضل تجربة فيديو 5G وأسرع إنترنت.



زين تفوز بجائزة "التميز بتطوير الجيل الخامس 5G للأعمال"، على هامش حفل جوائز التميز والقيادة الذي نظمه مجلس سامينا للاتصالات.



تكريم زين من قبل بلدية الكويت لمساهمتها الفعالة في رفع مستوى الوعي البيئي الإيجابي في المجتمع.



الجامعة الأمريكية في الشرق الأوسط AUM تكرم دور زين الاستراتيجي في دعم التعليم خلال جائزة AUM للشركات المقدمة لكبار الداعمين لمعرض التوظيف.



فاز برنامج زين المُبتكر لتسريع الشركات الناشئة Zain Great Idea بجائزة أفضل مُبادرة لتمكين نُظم الأعمال في العام 2023.



زين "أفضل مشغل للهاتف النقال" و "أفضل مزود خدمة إنترنت" في الكويت.



زين "أفضل شركة اتصالات" و "أفضل شركة اتصالات للتحويل الرقمي" في الكويت.

## زين الكويت



شركة "تمام للتمويل" تفوز بجائزة "أفضل حل تمويلي شخصي" في أسواق الشرق الأوسط



زين السعودية حققت على 3 جوائز في قمة تيليكوم ريفيو لقيادة قطاع الاتصالات



فازت خدمة "ياقوت" الرقمية من "زين السعودية" بجائزتين من جمعية التسويق على الأجهزة النقال "سمارتيز" MMA SMARTIES، وهي الذهبية والفضية كأفضل حملة تسويقية مبتكرة ضمن فئتي التأثير على السوق واستخدام التقنية التأثير التسويقي وتقنية الخبرة.



ترقية "زين السعودية" في تصنيف مؤشر "إم إس سي آي" للحكومة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات إلى "A" تقديراً لجهودها البيئية والاجتماعية والحوكمة.

## زين السعودية



تكريم زين تك ZainTECH كـ "الشركة الأكثر ابتكاراً لعام 2023" للسنة الثانية على التوالي من شركة Fast Company Middle East

## زين تك

# استراتيجية 4SIGHT



## 4Sight: خلق مستقبلنا المستدام والرقمي

تتمتع القوة الدافعة لمجموعة زين في التزامها الثابت بخلق قيمة لجميع أصحاب المصلحة، وانطلقت استراتيجية 4Sight من رغبة الشركة في دفع تطور النظم البيئية الرقمية، مما يتيح النمو والتنمية بالإضافة إلى إنشاء قطاعات نمو منسقة بعناية، وشهدت هذه الاستراتيجية في عامها الخامس تحول المجموعة إلى مزود متعدد الأوجه للخدمات الرقمية للمستهلكين والحكومات والشركات.

فيما يلي وصف موجز للإنجازات التي تحققت في إطار كل ركيزة من ركائز الاستراتيجية 4Sight.

## تطور صناعة الاتصالات

### التحول الرقمي

من خلال توجيه وقيادة تنفيذ عمليات التحول الرقمي التي تسمح للمجموعة ليس فقط بالبقاء في المنافسة بل بالازدهار في العصر الرقمي، تبنت زين إطاراً لأفضل ممارسات التحول الرقمي، إذ ارتكزت في خطتها على عقلية العملاء الواقعية التي تدفع بتطوير المنتجات والخدمات التي تقابل رغباتهم، والاستثمار في التقنيات التي تعزز هذا الاتجاه.

وتستمد المجموعة دعمها في ذلك من نهجها الاستراتيجي لتحسين المهارات وتوظيف المواهب واستخدام البيانات والتحليلات لاتخاذ القرارات الفنية والاستراتيجية... وحرصت المجموعة أن تقوم بخطت تعريفية وتسويقية لأهداف هذه الاستراتيجية للحصول على دعم جميع أصحاب المصلحة، وضمان التبنّي الحقيقي لتحول عمليات زين داخلياً وخارجياً.

في العام 2023، عززت مجموعة زين تركيزها على دورها الإقليمي لتطوير ودعم التحولات الرقمية من خلال تقديم أحدث التقنيات، مثل المركبات المتصلة والصناعة الحديثة، بالإضافة إلى تنظيم إرشادات حوكمة البيانات وإدارتها عبر عدد من الشركات التابعة لها.

### المشاريع والمؤسسات الحكومية

تلتزم زين بالعمل عن كثب مع الهيئات والحكومات لتوفير خدمات الاتصالات، وأحدث الحلول لدعم النمو والكفاءة التشغيلية، وهي تقوم بتصميم وتنفيذ أحدث الحلول المصممة خصيصاً للمؤسسات الحكومية والشركات الخاصة، إذ تعمل فرق زين لخدمات قطاع المشاريع والأعمال الـ B2B بشكل وثيق مع شركة ZainTECH - وهي مزود الحلول الرقمية المتكاملة والذراع التكنولوجي لمجموعة زين - بهدف دفع تطوير السوق وبيع خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة، وتدعم زين الشركات الصغيرة من خلال توفير الوصول إلى مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات السحابية التي تشمل السحابة، الأمن السيبراني، الذكاء الاصطناعي، الطائرات بدون طيار، والروبوتات.

## الاتصالات الثابتة

تؤمن زين إيماناً راسخاً بأن اتصال النطاق العريض عالي الجودة والأمن سيمكن ويسرع تطور المعلومات والتعليم والتحول الرقمي للمجتمعات، وتسعى المجموعة جاهدة لتوفير اتصال ثابت موثوق به للعملاء من الأفراد والشركات سواء من خلال نشرها الخاص لشبكات الألياف الضوئية أو من خلال الشراكة الاستراتيجية مع مزودي الطرف الثالث، يتجاوز هذا الالتزام قيود السوق، حيث تستخدم زين تقنيات شبيهة بالأنظمة الثابتة لتلبية احتياجات العملاء، ويستفيد العملاء عبر أسواقها من أحدث اتصالات النطاق العريض التي تقدمها المجموعة، بما في ذلك 5G و 4G و FTTH.

### زيادة كفاءة الاستثمارات

تواصل زين تخصيص الموارد بكفاءة واستدامة، فبعد الصفقات التي نفذتها لبيع وإعادة استئجار الأبراج في الكويت والأردن، قامت شركة زين السعودية في يناير 2023 ببيع وإعادة تأجير أبراجها البالغ عددها 8,069 برجاً (البنية التحتية الخاملة) إلى صندوق الاستثمارات العامة في المملكة.

في يناير 2023، أبرمت شركة زين العراق صفقة مدتها 15 عاماً لبيع وإعادة تأجير أبراجها، والسماح بحقوق إدارة بنيتها التحتية الخاملة المكونة من 4,968 برجاً إلى شركة TASC Towers العراق.

تجدر الإشارة إلى أن جميع عمليات زين ستحتفظ ببنيتها التحتية النشطة، بما في ذلك أجهزة الموجات اللاسلكية والهوائيات والبرامج الذكية وأنظمة الإرسال والملكية الفكرية، وهي خطوة ستعزز من الكفاءة التشغيلية، وتمكين عمليات زين من التركيز على عائد الاستثمار الأعلى، بتحديث الشبكة وتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة لتلبية الطلب المتزايد باستمرار على الاتصال الموثوق وعالي السرعة. سيؤدي إنشاء شركة أبراج ذات أغراض خاصة إلى تحسين الأصول الخاملة، وتعزيز البنية التحتية للطاقة من خلال التحديث والاستثمار في حلول الطاقة البديلة، مثل إنتاج الطاقة الشمسية وطاقة الرياح، التي تقلل بشكل كبير من انبعاثات الكربون.

وتأكيداً على التزام زين بتحويل أعمالها... أعلنت كل من مجموعة زين وشركة عمانتل عن إطلاق شركة "زين - عمانتل الدولية" (ZOI)، وهو مشروع مشترك غير مسبوق أحدث ثورة في مجال أعمال الجملة في قطاع الاتصالات، هذه الشركة المستقلة ستعزز من أوجه التآزر وتحسين أعمال البيع بالجملة الحالية، وذلك عبر تقليل تكاليف التشغيل وزيادة القدرة التنافسية من خلال الوصول إلى أحدث الخدمات والسعة العالية على نطاق تواجدها الجغرافي، ومن خلال الجمع بين نقاط القوة التي تتمتع بها زين وعمانتل، فإن "زين - عمانتل" ZOI في وضع فريد للتطور يؤهلها إلى أن تصبح لاعباً رئيسياً في مشهد الاتصالات الدولية بالجملة.

## قطاعات النمو

## تكنولوجيا المعلومات البنية التحتية الرقمية

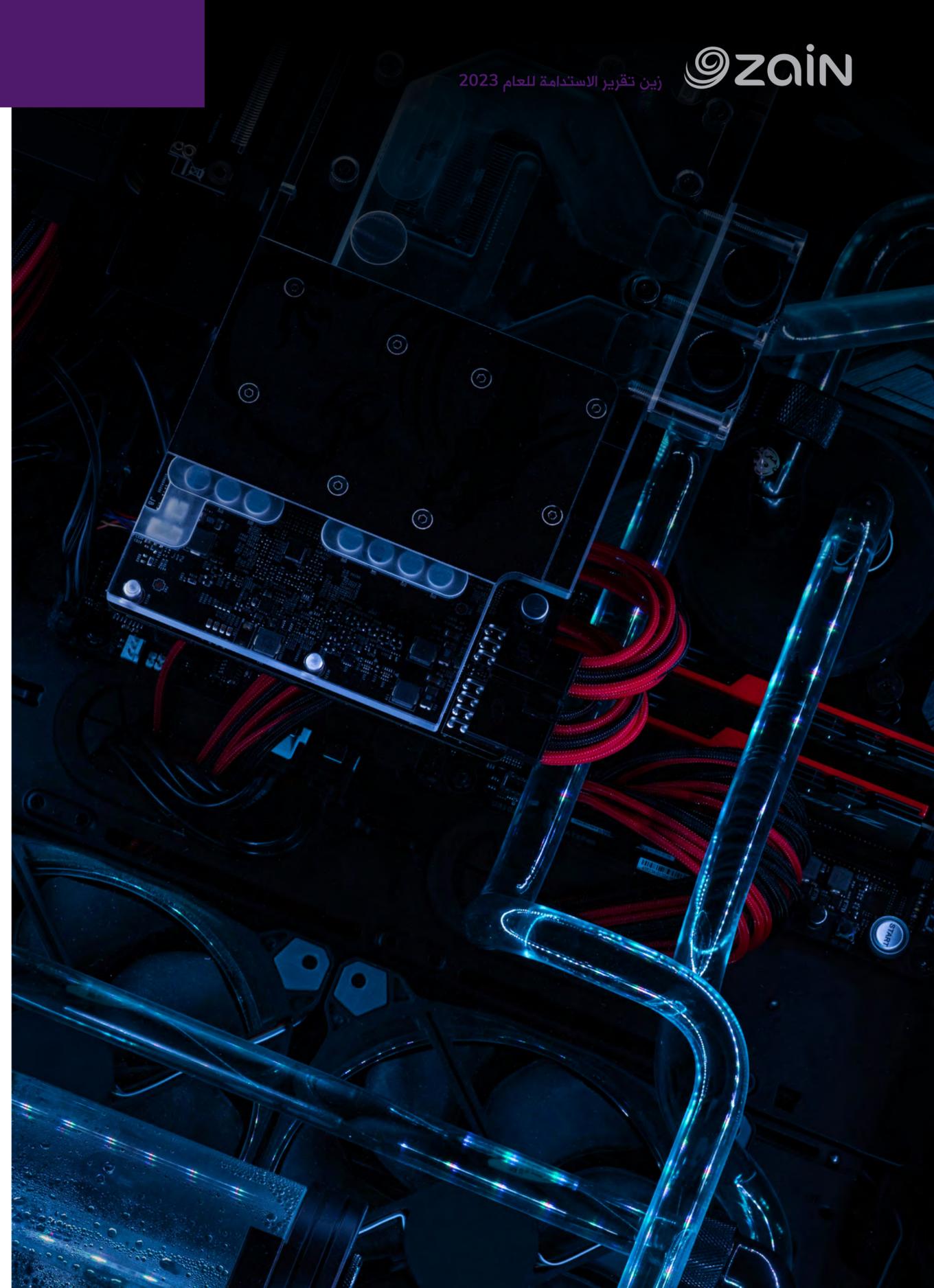
تواصل زين شراكاتها مع TASC Towers القابضة، التي تعد جزءاً مهماً من بنيتها التحتية الرقمية، بهدف إطلاق المزيد من القيمة للمساهمين وتحسين أصول البنية التحتية، إذ نجحت زين إبرام صفقتين رئيسيتين في الأردن والعراق خلال العامين الماضيين، حيث أصبحت TASC Towers شركة مستقلة تعمل بكامل طاقتها في هذين البلدين، وسيؤدي التوسع الإضافي في بصمة TASC الجغرافية والشراكة الوشيكة مع مشغلي شبكات النقال الآخرين إلى تكثيف المحفظة بالإضافة إلى إمكانية دمج المزيد من المواقع.

علاوة على ذلك، تخطط TASC لاستثمار مبلغ كبير من إيراداتها على مدى السنوات الخمس المقبلة في مبادرات تحديث مرافق الشبكة المختلفة بما في ذلك الاستثمار في تقنيات البطاريات الجديدة وحلول توليد الطاقة الحديثة، بالإضافة إلى ذلك، أجرت TASC خلال الأشهر الـ 12 الماضية تحليلاً مكثفاً لحلول الطاقة البديلة المختلفة، بما في ذلك أنظمة الطاقة الهجينة التي تستفيد من تقنيات البطاريات الجديدة وأنظمة الطاقة الشمسية، حيث قامت TASC بنشر إثباتات متعددة للمفاهيم في مناطق مختلفة. وتشير النتائج الأولية إلى أن هناك إمكانية لنشر هذه الحلول على نطاق واسع، مما سيؤدي إلى كفاءات تشغيلية كبيرة وخفض انبعاثات الكربون.

في ديسمبر 2023، عززت زين مكانتها باعتبارها الشركة الرائدة في مجال الاتصالات الزعيم الإقليمي، مع اتفاقية مع مجموعة Ooredoo القطرية و TASC، التي تهدف إلى ضم ما يقرب من 30 ألف برج عبر ستة بلدان، والجمع بين مقدمي الخدمات محافظ البنية التحتية السلبية المعنية.

تفتخر زين تك ZainTECH ذراع زين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بمجموعة مبتكرة من الحلول التي تشمل السحابة، الأمن السيبراني، الذكاء الاصطناعي، الطائرات بدون طيار، والروبوتات، في مايو 2023، عززت شركة زين تك ZainTECH موقعها في خدمات السحابة من خلال الاستحواذ على شركة Adfolks، وهي شركة هندسية سحابية مقرها الإمارات، حيث توفر مجموعة شاملة من حلول التحول السحابي.

في أكتوبر 2023، وقعت شركة زين تك ZainTECH اتفاقية للاستحواذ على شركة الخدمات الفنية للكمبيوتر- إس تي إس (STS)، الشركة الرائدة في تقديم حلول وخدمات التحول الرقمي وخدمات تكنولوجيا المعلومات في أسواق الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، - مقرها في الأردن ولها عمليات في السعودية والإمارات والبحرين والعراق - وتأتي هاتان الصفقتان في أعقاب استحواذ زين تك ZainTECH على شركة BIOS Middle East، المزود الرائد للخدمات السحابية الخاصة المدارة في المنطقة، ولتي تم الإعلان عنها في أكتوبر 2022 واستكمالها في فبراير 2023، بالإضافة إلى ذلك، تستفيد شركة زين تك من بصمة زين الجغرافية وانتشارها الإقليمي، وقدراتها التكنولوجية الواسعة، وخطط تسريع رحلات التحول الرقمي.



## قطاعات النمو

## التكنولوجيا المالية

في العام 2023، قامت زين بتوسيع نطاق التكنولوجيا المالية من خلال تقديم مجموعة من الخدمات المالية الرقمية، مما ساهم في تطور النظام البيئي الرقمي في المنطقة، وبلاستفادة من المنتجات والخدمات المبتكرة التي طورتها شركة FOO، وهي شركة تابعة لمجموعة زين ومتخصصة في قطاع تطوير التكنولوجيا المالية، تركز زين على تعزيز الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية من خلال شركة تمام Tamam في المملكة العربية السعودية، و زين كاش في العراق والأردن، وقريبا في البحرين والسودان والكويت.

## البحرين

1. الحصول على ترخيص التكنولوجيا المالية من مصرف البحرين المركزي.
2. تنفيذ الخدمات التكنولوجية مع البنك الشريك قيد التقدم.
3. الإطلاق التجاري المتوقع لخدمات التكنولوجيا المالية في أوائل العام 2024.

## العراق

1. استمرت زين كاش العراق في كونها الشركة الرائدة في السوق التي تقدم الخدمات المالية لغير المتعاملين مع البنوك في العراق ويبلغ إجمالي عددهم 628 ألفًا محافظ مسجلة.
2. زاد عدد الموظفين، علما أن نسبة توظيف الإناث بلغت 40%، معظمهن في مناصب قيادية.
3. سيتم إطلاق قروض التمويل المصغر في العام 2024.
4. بطاقات الائتمان الافتراضية التي تسمح للأشخاص بالتسوق عبر الإنترنت دون الحاجة إلى حساب مصرفي.
5. مصادقة معرف الوجه ثلاثي الأبعاد 3D لتحويل الأموال لزيادة مزيد من الأمان.
6. تم اختيار زين كاش كأفضل شركة للتكنولوجيا المالية من قبل مجلة فوربس.

## الأردن

1. واصلت زين كاش الأردن ريادتها في السوق مع 675 ألف محفظة مسجلة
2. الارتقاء بتجربة العملاء مع التركيز على تقديم خدمات ذاتية رقمية متميزة.
3. دمج ميزات إضافية قيمة لتشمل مفهوم استرداد النقود المصمم خصيصا للعملاء ذوي القيمة العالية.
4. إطلاق العنان لإمكانيات جديدة للشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEs).

## الكويت

1. استحوذت زين على شركة Bookeey لتقديم عروض متقدمة ومبتكرة من خلال شراكات استراتيجية مع البنوك و زين الكويت، بهدف تعزيز خدماتها المبتكرة.
2. معالجة تحديات قبول المدفوعات التي تواجهها الشركات الصغيرة والمتوسطة في الكويت، وضمان تلبية احتياجاتها المالية.
3. توسيع محفظة منتجات وخدمات Bookeey لتلبية احتياجات جمهور أوسع، وتعزيز الحلول المالية لمجموعة متنوعة من المستخدمين النهائيين.
4. تعزيز التعاون مع البنوك الشريكة و زين الكويت لدفع عجلة تطوير الحلول المالية المتطورة.

## المملكة العربية السعودية

1. توفر شركة تمام Tamam خدمات تمويل المرابحة للعملاء خلال دقائق.
2. واحدة من أسرع شركات التكنولوجيا المالية نمواً في المنطقة.
3. إطلاق خدمات "اشتر الآن وادفع لاحقاً" مع "زين السعودية" ومنصة "ياقوت".

## جنوب السودان

1. تعزيز اتفاقية الشراكة مع m-Gurush للتعاون في تقديم منتجات وخدمات مالية مبتكرة لعملاء زين.

## السودان

1. تم تسجيل شركة التكنولوجيا المالية وفقاً للمتطلبات التنظيمية
2. الحصول على موافقة بنك السودان المركزي على إطلاق خدمات التكنولوجيا المالية.
3. العمل على استعادة الخوادم وتعديل التطبيقات بعد فشل نظام السويتش.
4. الإطلاق التجاري المتوقع لخدمات التكنولوجيا المالية في الربع الثاني من عام 2024.

## قطاعات النمو

## الخدمات الرقمية

## زين فنتشرز

خلال العام 2023، تضمنت محفظة زين فنتشرز Zain Ventures ما يلي:

تقود شركة زين فنتشرز Zain Ventures محفظة زين الاستثمارية، بهدف تنويع نطاق وصول الشركة والاستفادة من فرص الاستثمار المستقبلية، حيث وسعت زين علاقتها مع صناديق رأس المال الاستثمارية الإقليمية والدولية واستمرت في تنويع محفظتها من خلال الاستثمارات المباشرة التي تتيح لها الوصول إلى الوصول الجغرافي الواسع وقاعدة العملاء الواسعة.

**BECO Capital III**: صندوق BECO Capital Fund III هو صندوق رأس مال استثماري تديره BECO Capital، يقع مقر الصندوق في دبي ويركز على الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا.

**Colle Capital I**: يستهدف صندوق Colle Capital I الاستثماري الذي أسسته مجموعة من النساء في الولايات المتحدة، الذي يستهدف شركات التكنولوجيا الناشئة في قطاعات التكنولوجيا المالية و إنترنت الأشياء والرعاية الصحية، ويستثمر في المؤسسات التي تركز على الأنشطة المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات من الممارسات التجارية إلى الآثار الاقتصادية والبيئية.

**Wamda MENA Venture I**: وهو صندوق يقع مقره الرئيسي في دبي، ويستثمر Wamda MENA Venture I في شركات التكنولوجيا في مرحلة النمو العاملة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وقام الصندوق باستثمارات في الصناعات التي تهم زين مثل قطاعات تكنولوجيا التأمين.

**MEVF II**: صندوق يركز على منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يستهدف التقنيات الناشئة في الوسائط الجديدة والتجارة الإلكترونية وبرامج المؤسسات كخدمة ("SaaS")، ويمثل هذا الصندوق أوجه تآزر مع خطط زين للصحة الرقمية و Insuretech.

**MEVF III**: صندوق في مرحلة النمو يركز على الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا من السلسلة B في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وتركيا.

**Valor**: تتم إدارة Valor Fund من قبل Valor Equity Partners، وهي شركة استثمار للنمو التشغيلي تركز على الشركات عالية النمو عبر مختلف الصناعات ومراحل التطوير.

## الاستثمارات المباشرة:

**Cohere**: شركة Cohere هي شركة تكنولوجيا كندية متعددة الجنسيات تركز على الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence (AI)، وهي متخصصة في نماذج اللغات الكبيرة، مع نماذج الذكاء الاصطناعي التوليدية الأفضل أداءً، يوفر Cohere نماذج تضمين متعددة اللغات تتيح البحث الدلالي والتصنيف وتحليل المشاعر عبر أكثر من 100+ لغة، توفر Cohere للشركات نماذج قابلة للتخصيص لحالات الاستخدام الفريدة التي يمكن دمجها بسهولة في تطبيقات المستخدمين.

**Pipe**: شركة Pipe متخصصة في مجالات التكنولوجيا المالية سريعة النمو، مقرها ميامي بالولايات المتحدة، وهي أول منصة تداول في العالم للإيرادات التكرارية.

**Revolut**: تأسست في العام 2015 وهي شركة بريطانية للتكنولوجيا المالية تقدم خدمات مصرفية بما في ذلك الحسابات المصرفية بالجنيه الإسترليني واليورو، وبطاقات الخصم، وصرف العملات بدون رسوم، والأسهم، وتداول العملات

المشفرة، بالإضافة إلى المدفوعات من نظير إلى نظير، سيضيف الاستثمار في Revolut قيمة إلى جهود زين وعروضها الشاملة التي تعزز النظام البيئي عبر أسواقها.

**ZoodPay**: قامت زين باستثمار مباشر في ZoodPay، حيث تضم تطبيقات ZoodPay و ZoodMall أكثر من 38 ملايين مستخدم و10 مكاتب في أسواق الشرق الأوسط وآسيا الوسطى،، يوفر التطبيق تجربة تسوق عالية الجودة وخدمات عبر الحدود للتجار والمتسوقين عبر الأسواق الناشئة.



## زين للرياضات الإلكترونية

esports Zain في العام  
:2023

65

الف عدد المشاركين

28

عدد البطولات الكبرى

70

أكثر من  
مليون انطباعات وسائل  
التواصل الاجتماعي

805

الف عدد المتابعين عبر منصات  
التواصل الاجتماعي

223.9

الف نسبة المشاهدة عبر القنوات

على مدار العام، واصلت esports Zain تركيزها على شريحة الشباب، واستكشفت فرص جديدة لمختلف خدمات النطاق العريض، ومن خلال استضافة العديد من البطولات وأنشطة المشاركة، لم تظهر esports Zain التزامها تجاه مجتمع محتوى الألعاب فحسب، بل وفرت أيضاً منصة لرعاية مواهب الألعاب الإلكترونية في المنطقة، وشمل ذلك اختيار المعلقين الناطقين باللغة العربية والترويج لفرق الرياضات الإلكترونية المحلية، بهدف تعزيز حضورها على مستوى العالم.

أسست زين esports Zain مشروعاً مشتركاً مع "زين السعودية" و"بلاهير" PLAYHERA، وهي منصة للرياضات الإلكترونية تم إنشاؤها لـ "اللاعبين من قبل اللاعبين" ومقرها في المملكة العربية السعودية، ومن خلال هذا المشروع، تخطط زين للرياضات الإلكترونية لإطلاق برنامج سفراء للاعبين الصاعدين في المنطقة على النحو التالي:

- خلق بيئة مواتية لمنشئ محتوى الرياضات الإلكترونية.
- دعم المؤثرين المحليين على وسائل التواصل الاجتماعي للترويج لبطولات بين اللاعبين المحليين.
- يعتبر خلق فرص عمل في المنطقة، نظراً لبطالة الشباب، أحد أكبر التحديات التي تواجه أسواقها.

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول تقدم خدمات زين للرياضات الإلكترونية في قسم "خدماتنا ومنتجاتنا" في الصفحة 64.

50.4

مليون عملاء

- **Fenix e-scooters**: تعد Fenix واحدة من أوائل الشركات في المنطقة التي تسمح للمستهلكين باستئجار الدراجات باشتراكات أسبوعية وشهرية، وتمكن مستخدمي الأعمال من تنفيذ عمليات تسليم الميل الأخير على هذه الدراجات - مما يوفر لهم خيار نقل محلي خال من الانبعاثات، وقد مكنت Dizlee عملاء Zain زين السعودية من استخدام أجهزتهم النقالة لاستئجار الدراجات من Fenix.
- **أهلا سمسم**: برنامج ضمن ورشة سمس، يقدم محتوى يعزز التعلم المبكر للأطفال الصغار في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وخاصة المتضررين من الأزمات والنزوح، ويمكن العثور على البرنامج في تطبيق Zain Kids.
- يمكن العثور على مزيد من التفاصيل حول خدمات Dizlee في قسم "خدماتنا ومنتجاتنا" في الصفحة 64.

تمت  
275

مليون معاملة عبر المنصة

- في العام 2023، تمت إضافة الخدمات التالية إلى البرنامج:
- **XR Academy**: هي عبارة عن برنامج تعليمي موسع قائم على الواقع يوفر للعملاء من جميع الأعمار إمكانية الوصول إلى مجموعة فريدة من الألعاب ومقاطع الفيديو التعليمية، ونظراً لكون البرنامج حياذياً للجهاز، فهو لا يتطلب من المستخدم شراء سماعات رأس واقع افتراضي VR باهظة الثمن أو أي جهاز خاص آخر للوصول إليه.
- **Golden Steps**: هي منصة تدريبات تكافئ مستخدميها على إكمال أهداف اللياقة البدنية اليومية والأسبوعية، وعادة ما يكون عدد الخطوات المكتملة، المكافآت في شكل كوبونات خصم مع شركاء محليين وإقليميين عبر الإنترنت / غير متصلين، يستخدم التطبيق عداد الخطى الخاص بالهاتف لتتبع الخطوات ويمكن أيضاً توصيله بالعديد من أحزمة اللياقة البدنية والساعات الذكية.
- **Salamtak** (تطبيق تأمين متناهي الصغر من Crousure): يقدم خدمات تأمينية متنوعة في العراق، فهذا التطبيق يوفر منتج للتأمين على الحياة، حيث يمكن للمستخدم الاشتراك عبر الإنترنت باستخدام بضع خطوات بسيطة، ويمكن دفع القسط من خلال فواتير المشغل.
- **Mindplus**: خدمة على شبكة الإنترنت تقدم استشارات عبر الإنترنت حول الصحة الذهنية والرفاهية من خبراء عالميين، مترجمة باللغتين العربية والكردية، عادة ما يتم تقديم الاستشارة كمقاطع فيديو قصيرة و / أو تحديثات نصية منتظمة.



## DIZLEE: منصة واجهة برمجة التطبيقات الواحدة

في عام 2023، عززت زين من حضورها الإقليمي بتعزيز عروض خدماتها الرقمية، حيث قامت بتوفير إمكانية الوصول عبر استخدام منصة Dizlee API، هذه الخطوة ضمنت الاتصال والمشاركة المستمرة لكل من العملاء الأفراد والمؤسسات، ومن خلال تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات، استفادت عمليات زين وعملائها من هذه المنصة لتعريف واجهات برمجة التطبيقات الخاصة بهما بالاقتصاد الرقمي، مما أزال عائقاً كبيراً أمام تطوير شراكات رقمية مربحة من جميع أنحاء العالم.

تتيح منصة API لعملاء زين التواصل مع مختلف الخدمات مثل الترفيه والتعليم والشبكات الاجتماعية والصحة. حتى الآن، تم إجراء 275 مليون معاملة عبر المنصة، مع وصول 50.4 مليون عميل.

# حوكمة الشركات



يلتزم مجلس إدارة زين في عمله التزاماً صارماً بالقوانين واللوائح ذات الصلة، و قد تم تصميم هيكل المجلس لتمكين الأعضاء من القيام بأدوارهم ومسؤولياتهم بفاعلية، يتألف مجلس الإدارة من تسعة أفراد، ويتميز بمزيج متوازن من الخلفيات التعليمية والخبرات المهنية والمهارات المتخصصة، مما يعزز قدرات زين بشكل عام، الجدير بالذكر أن تشكيل مجلس الإدارة قد تم تصميمه لينتظم مع اللوائح المحلية وأفضل الممارسات العالمية.



تبلغ مدة أعضاء مجلس الإدارة ثلاث سنوات، ويمكن تمديدها عند استيفاء جميع المتطلبات القانونية والتنظيمية المطلوبة.

مع التركيز بشكل كبير على المشاركة غير التنفيذية، يعمل ثمانية من أعضاء مجلس الإدارة التسعة، بمن فيهم رئيس المجلس، بصفة غير تنفيذية، علاوة على ذلك، يشغل أحد أعضاء مجلس الإدارة منصباً مستقلاً، يعهد إلى أعضاء زين المستقلين بمسؤوليات استشارية تتعلق بمبادرات الشركات المختلفة، ومساعدة مجلس الإدارة في اتخاذ قرارات مستنيرة تزيد من مصالح جميع أصحاب المصلحة.

يتفق تشكيل اللجان مع إرشادات الحوكمة، مما يعزز الفاعلية العامة لمجلس الإدارة في تنفيذ واجباته، وحماية مصالح أصحاب المصلحة، وتعزيز نجاح الشركة واستدامتها على المدى الطويل، يشكل مجالس الإدارة لجاناً لتعزيز عملية صنع القرار الأكثر كفاءة وفاعلية، وضمان الرقابة الشاملة، وتعزيز المساءلة داخل الشركة، وقد شكل مجلس إدارة زين اللجان التالية:

### 1. لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة

تتكون لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة من أربعة أعضاء، شريطة أن يكون أحد الأعضاء على الأقل مستقلاً، ولا يجوز لرئيس مجلس الإدارة أو أعضائه التنفيذيين أن يكونوا أعضاء في هذه اللجنة، وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها في دولة الكويت.

### 2. لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة

تتألف لجنة المخاطر بمجلس الإدارة من خمسة أعضاء، ويرأس هذه اللجنة عضو غير تنفيذي من أعضاء مجلس الإدارة، بالإضافة إلى ذلك، فإن رئيس مجلس الإدارة ليس عضواً في هذه اللجنة وفقاً للقوانين المحلية.

### 3. لجنة الترشيحات والمكافآت المنبثقة عن مجلس الإدارة

تتكون لجنة الترشيحات والمكافآت بمجلس الإدارة من خمسة أعضاء واحد مستقل، رئيس للجنة عضو مجلس إدارة غير تنفيذي.

ويبدي مجلس إدارة شركة زين التزامه الثابت بتعزيز التنوع وتشجيع الممارسات الشاملة، وتم دمج هذه المبادئ التوجيهية في المدونة الشاملة لقواعد السلوك المهني، وهي المدونة المحددة للقيم الأساسية التي تقوم عليها مساعي زين الرئيسية.

يضم مجلس إدارة زين حالياً مجموعة مهارات من المهنيين الذكور البارزين، يمتلك كل منهم خبرة كبيرة ويندرج ضمن الفئات العمرية من 30-50 عاماً وأكثر من 50 عاماً (لمزيد من التفاصيل حول ملفات أعضاء مجلس الإدارة بما في ذلك سنة الميلاد، يرجى الاطلاع على التقرير السنوي)، لا تزال ملتزمين بتوسيع نطاق وجهات النظر داخل قيادتنا، إدراكاً منا للدور المحوري الذي تلعبه وجهات النظر المتنوعة في توجيه مؤسستنا نحو التميز المستدام والنمو المبتكر.

تم تصميم سياسة التنوع في مجلس إدارة زين بحيث تدعم ثقافة الاشتغال والتنوع داخل تشكيل مجلس الإدارة، تعمل هذه السياسة كإجراء استباقي لتنمية بيئة مجلس الإدارة التي تقدر مجموعة

غنية من التجارب والخبرات، بغض النظر عن الجنس أو العرق أو الخلفية العرقية أو الإعاقة أو العمر أو الجنسية أو التراث الثقافي أو المعتقدات الدينية أو الحالة الاجتماعية أو المكانة الاجتماعية، لا تزال زين تعارض أي شكل من أشكال الممارسات التمييزية، وتدعم بحزم مبادئ المساواة والإنصاف في جميع مجالات عملياتها.

وتقف هذه السياسة شاهداً على اعترافنا بالقوة المتأصلة في تعزيز مجلس إدارة متنوع، يسخر بشكل فعال كافة الهويات والكفاءات والرؤى المتميزة لأعضائه لدفع الازدهار الجماعي والميزة الاستراتيجية للمؤسسة.

وتوجه الشركة دعوة إلى جميع المساهمين، وتحثهم على المشاركة الفعالة في اجتماعات الجمعية العمومية السنوية والمشاركة في عملية التصويت على القرارات المحورية التي تطرحها الجمعية، التي تشمل على وجه الخصوص تعيين أعضاء مجلس الإدارة، الجدير بالذكر أن كل فئة من فئات المساهمين تحتفظ بامتياز حضور اجتماعات الجمعية العامة معفاة من أي رسوم حضور.

علاوة على ذلك، والتزاماً بمبادئ الشفافية والنزاهة، يتم التصويت داخل الجمعية العمومية من خلال نظام اقتراع سري ومحلي، يضمن حماية حق كل مساهم في الخصوصية والتعبير المحايد عن وجهات نظره القيمة.

## أدوار ومسؤوليات المجلس:

مجلس الإدارة مسؤول عن تحديد أهداف الشركة واستراتيجياتها وسياساتها، بما في ذلك الاستراتيجية العامة وهيكل رأس المال وتوزيع الأرباح، يقوم المجلس بمراجعة واعتماد الميزانيات السنوية والبيانات المالية، ويشرف على رسوم رأس المال وإدارة الأصول، ويضمن الالتزام باللوائح الداخلية، كما يدعم دقة البيانات وشفافيتها، ويعزز التواصل الواضح مع المساهمين، ويراقب فعالية حوكمة الشركات. بالإضافة إلى ذلك، يقوم مجلس الإدارة بتقييم أداء الأعضاء والمديرين التنفيذيين، وتجميع التقارير السنوية حول الامتثال للحوكمة، وإنشاء اللجان المتخصصة والإشراف عليها، وتحديد عمليات صنع القرار، كذلك يقر المجلس اللوائح الداخلية والسياسات الإدارية، ويدقق على الأداء التنفيذي، ويحدد فئات مكافآت الموظفين، ويدير تعيين وإقالة الأعضاء التنفيذيين.

علاوة على ذلك، يقوم مجلس الإدارة بصياغة سياسات العلاقات مع أصحاب المصلحة، وتنفيذ آليات لتنظيم تعاملات الأطراف ذات الصلة، وضمان كفاءة أنظمة التدقيق الداخلي، ودمج عوامل الاستدامة في الخطط الاستراتيجية وإدارة المخاطر للشركة.

يلعب مجلس الإدارة وكبار المسؤولين التنفيذيين دوراً حيوياً في دمج التنمية المستدامة في صميم أعمال الشركة، يقوم أعضاء المجلس بصياغة أهداف الشركة وقيمتها ورسالتها، مع التركيز على الممارسات المستدامة جنباً إلى جنب مع الأهداف المالية، و بصوغ المجلس الاستراتيجيات والسياسات والأهداف المستدامة، مع التركيز على الحد من التأثير البيئي ورفاهية المجتمع، يشمل دور مجلس الإدارة أيضاً ضمان التوافق مع توقعات أصحاب المصلحة والمعايير الدولية، بما في ذلك معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات من

قبل "MSCI" و"FTSE" و"S&P"، يقوم أعضاء مجلس الإدارة باستمرار بمراجعة وتحديث مبادرات التنمية المستدامة ليظلوا مؤثرين، ومتكيفين مع اتجاهات السوق والتحديات الناشئة، تعزز هذه المشاركة النشطة ثقافة الاستدامة داخل الشركة ومجتمعاتها.

وفقاً للمبادئ التوجيهية الفعالة لحوكمة الشركات، وضع المجلس وصفاً مدوناً واضحاً لأدوار أعضاء مجلس الإدارة ورئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي ولجان المجلس، علاوة على ذلك، وضع مجلس الإدارة إطاراً من المواثيق الداخلية ومدونات قواعد السلوك المهني والسياسات المتعلقة بالأبعاد البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) لضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية المحلية في ظل الولايات القضائية التي تعمل فيها زين ومواكبة أفضل المعايير الدولية، ونظراً لأن مجلس الإدارة مسؤول عن مراجعة جميع السياسات والمواثيق في الشركة والموافقة عليها، فإنه يواصل تنمية هيكل السياسة الداخلية لتوسيع إشرافه على أنظمة الرقابة الداخلية داخل الشركة، خلال العام 2023، أكمل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية مراجعة كاملة لجميع السياسات والمواثيق ضمن إطار حوكمة الشركات.

يغطي الدور الأساسي لمجلس الإدارة الإشراف المستمر على تنفيذ الخطة الاستراتيجية والالتزام بالسياسات واللوائح والقوانين ذات الصلة، ويتحمل المجلس مسؤولية إدارة المخاطر في نطاق الأطر القانونية، بما يتماشى مع مهمة الشركة لتحسين القيمة للمساهمين، مع المساءلة أمام كل من المساهمين وأصحاب المصلحة، يضع مجلس الإدارة القيم والمعايير الأساسية للشركة، ويتابعها مع الأهداف الاستراتيجية ومبادئها، علاوة على ذلك، يضمن المجلس المعرفة الشاملة بالتزامات الشركة بين أصحاب المصلحة، بما في ذلك المساهمين والموظفين والموردين والعملاء والكيانات القانونية والمؤسسات وعمامة الناس والنظام البيئي التشغيلي.

يتحمل مجلس الإدارة المسؤولية الكاملة عن الإدارة والإشراف على المجموعة وأنشطتها، ويسعى المجلس جاهداً لقيادة أعمال الشركة ضمن الإطار التنظيمي المعتمد، الذي يعتمد على اللوائح والقوانين وأنظمة الرقابة الداخلية والمعايير الدولية المعمول بها، يقوم مجلس الإدارة باستمرار بمراجعة تنفيذ الحوكمة الجيدة للشركات، ووضعت زين هيكلًا للحوكمة يمكن مجلس الإدارة من التركيز على مجالات المسؤولية الرئيسية التي تؤثر على نجاح الأعمال على المدى الطويل.

يشرف مجلس الإدارة على الالتزام بالقوانين وأهداف الشركة والنظام الأساسي وقرارات الجمعية العمومية، مع الالتزام بمبادئ الحوكمة ومعايير أفضل الممارسات وأخلاقيات العمل، ويشمل ذلك تخصيص الوقت الكافي لتبني رؤية الشركة ورسالتها وتوجهاتها واستراتيجياتها، ويحضر أعضاء مجلس الإدارة الاجتماعات ويراجعون ويوافقون على الاستراتيجيات والسياسات الرئيسية، بالإضافة إلى الأهداف المالية والخطط التشغيلية للشركة.

علاوة على ذلك، يجتمع المجلس ست مرات في السنة على الأقل، خلال هذه الاجتماعات يناقش المجلس العمليات والأهداف والخطط والإجراءات التي يتعين اتخاذها مع الإدارة التنفيذية.

يضطلع مجلس الإدارة بالمسؤولية عن الإشراف على عمليات الشركة التي تهدف إلى تحديد وإدارة آثارها على الاقتصاد والبيئة والأفراد، يشمل ذلك:

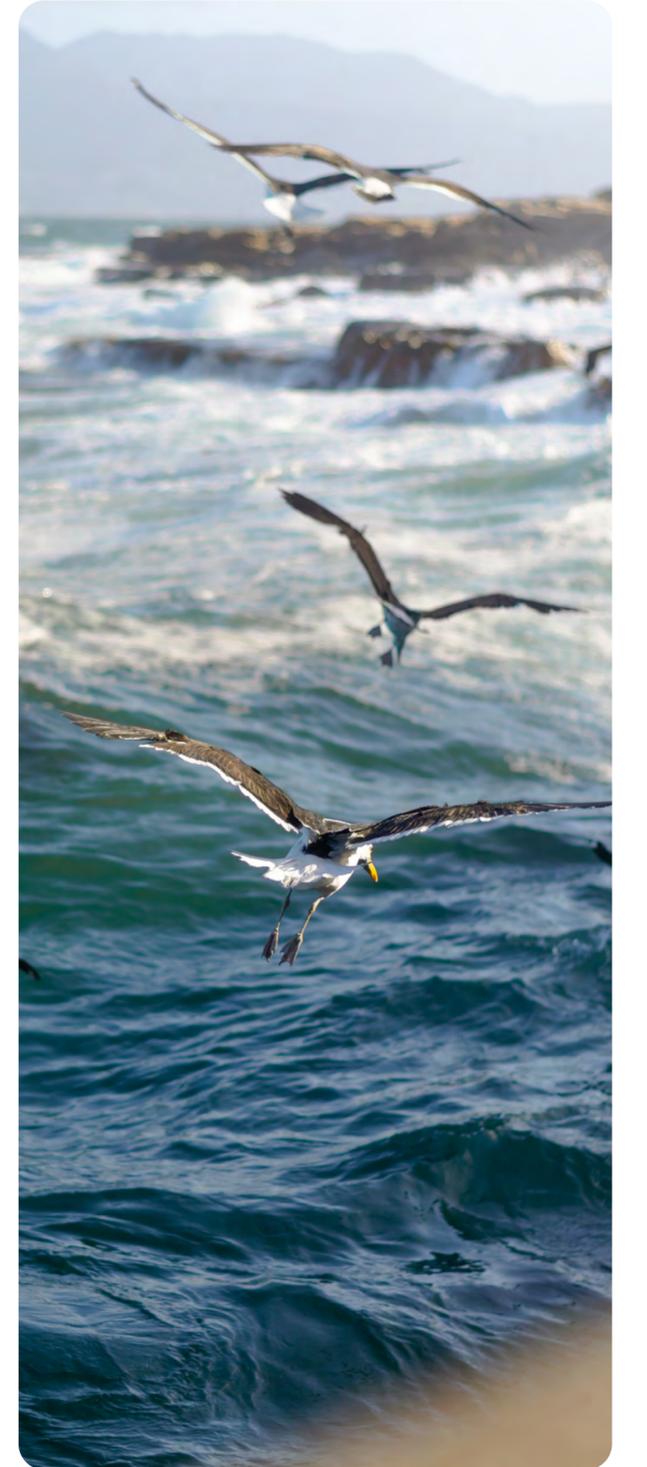
1. الانخراط مع أصحاب المصلحة لدعم هذه العمليات من خلال السعي بنشاط للحصول على مدخلات من المساهمين والموظفين والمجتمعات والأطراف الأخرى ذات الصلة لضمان رؤية شاملة والتوافق مع وجهات النظر المتنوعة، يوثق تقديم هذه التعليقات من خلال الاستطلاعات وآليات الإبلاغ عن المخالفات وقنوات الاتصال المفتوحة والأحداث الخاصة.

2. النظر في نتائج هذه العمليات من خلال تحليل النتائج وتقييم آثارها على عمليات الشركة وأهدافها ودمجها في إطار صنع القرار لدفع الممارسات المسؤولة والمستدامة.

يتطلب تبني الابتكار والمخاطر المرتبطة به جهداً مشتركاً من كل من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية لإعادة تعريف نهجهم، بالنظر إلى الوتيرة المتسارعة للتغيير في مشهد الأعمال، التي تؤكد التطورات التكنولوجية والتحول الاجتماعي والاجتماعية والاهتمامات البيئية، تبرز القدرة على الابتكار المستمر كميزة تنافسية أساسية لأي مؤسسة، نظراً لأن الابتكار يؤثر بعمق على قدرة الشركة على توليد قيمة مشتركة وكفاءة تشغيلية وفعالية، يتولى أعضاء مجلس الإدارة دوراً محورياً في توجيه وتعزيز ثقافة الابتكار داخل الشركة.

تقع مسؤولية تنفيذ الاستراتيجية المعتمدة على عاتق الرئيس التنفيذي والإدارة التنفيذية، الذين بدورهم يفوضون المهام إلى وحدات الأعمال ذات الصلة، يتحمل مجلس الإدارة مسؤولية صياغة استراتيجية واضحة ونموذج أعمال، ويتعاون بشكل وثيق مع الإدارة التنفيذية ضمن أطر زمنية محددة لتوجيه توسع الأعمال في سياق عالمي متطور، وهو محرك حاسم لنجاح الشركة ونموها.





المجلس مسؤول، بصفته، عن اعتماد البيانات المالية الفصلية والسنوية والميزانيات والاستثمارات والأنشطة التشغيلية لكل من الشركة والشركات التابعة لها، بالإضافة إلى ذلك، يقوم مجلس الإدارة بفحص شامل للاتفاقيات المهمة والموافقة عليها، ويعين الأعضاء الرئيسيين في الإدارة التنفيذية، ويراقب أداء لجانته بدقة.

يهتم مجلس الإدارة بتقييم مدى كفاية أنظمة الرقابة الداخلية والتدقيق، ومراجعة المخاطر المحتملة الرئيسية، ووضع دليل شامل لإدارة المخاطر، كما يضمن توفر الإدارة التنفيذية على أنظمة وإجراءات فعالة لإدارة المخاطر، وتنفيذ ضوابط داخلية كافية وفعالة، والبحث عن فرص عمل جديدة إما من خلال التقنيات والمنتجات المبتكرة، أو الأسواق والقطاعات المختلفة.

يفوض مجلس الإدارة مسؤولية إدارة تأثيرات الشركة على الاقتصاد والبيئة والأفراد من خلال الآليات التالية:

#### 1. تعيين كبار المسؤولين التنفيذيين المسؤولين عن إدارة الآثار:

يعين مجلس الإدارة كبار المسؤولين التنفيذيين ضمن فريق القيادة التنفيذية، مع تفويضات محددة للإشراف على تأثيرات الشركة على الاقتصاد والبيئة والأفراد وإدارتها، يضطلع كبار المسؤولين التنفيذيين المعيّنين هؤلاء بتطوير وتنفيذ الاستراتيجيات والسياسات والمبادرات لمعالجة هذه الآثار بما يتماشى مع الأهداف الشاملة والتزامات الاستدامة للمؤسسة.

تشمل هذه الأدوار التنفيذية الرئيس التنفيذي للاستدامة، والرئيس التنفيذي للتنوع والإنصاف والاشتمال، ورئيس قسم الغرض المؤسسي والموارد البشرية، والرئيس التنفيذي للاتصالات الذي يشرف على حوكمة الشركات والامتثال.

#### 2. تفويض المسؤولية للموظفين الآخرين لإدارة الآثار:

كما يفوض الفريق التنفيذي مسؤولية إدارة التأثيرات للموظفين عبر مختلف المستويات التشغيلية، اعتماداً على

الهيكل التنظيمي والحجم، يتم تكليف هؤلاء الموظفين المعيّنين، غالباً من الإدارات ذات الصلة مثل الاستدامة أو الامتثال أو العمليات، بتنفيذ مهام محددة وتنفيذ المبادرات وضمن الامتثال للسياسات والمبادئ التوجيهية المعمول بها المتعلقة بالآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.

تقع قضايا الاستدامة، بما في ذلك الآثار الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان لشركة زين، ضمن مسؤولية الرئيس التنفيذي للاستدامة (CSO)، يضمن الرئيس التنفيذي للاستدامة أن تكون ممارسات زين التجارية مؤثرة على جميع المستويات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية وحقوق الإنسان، ويقوم بتطوير وإدارة ومراقبة استراتيجية الاستدامة المؤسسية للشركة مع المهمة والرؤية والأهداف ذات الصلة، تعمل منظمات المجتمع المدني مع مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين والعلماء وأصحاب المصلحة والموردين والمساهمين من الشركات لوضع ودفع مستوى التقدم الخاص بطموح زين لتحقيق صافي الانبعاثات الصفري ودفع استراتيجية الشركة للانتقال العادل إلى اقتصاد منخفض الكربون، يتم الإبلاغ عن الآثار الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان وغيرها من القضايا المتعلقة بهذه الموضوعات إلى كل من الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة من قبل رئيس الاستدامة من خلال مجموعة متنوعة من الأدوات التي تشمل التقارير الدورية مثل مراجعات الأداء ربع السنوية وتقارير الاستدامة الذي ينشر سنوياً، تم إعداد تقرير الاستدامة ومراجعته من قبل الرئيس التنفيذي للاستدامة (CSO) ويتم توفير الموافقة النهائية من قبل مجلس الإدارة، ويتم تطوير استراتيجية الاستدامة المؤسسية والتأكد من أن عمليات زين تتماشى مع الاستراتيجية الرئيسية للاستدامة وتعمل على تحقيق الأهداف، كذلك يستلزم تطوير منهجيات لتقييم جدوى أو نجاح مبادرات الاستدامة ومراقبة فعالية برامج الاستدامة.

يطلب من الإدارة التنفيذية تقديم تقارير شاملة إلى مجلس الإدارة حول إدارة تأثيرات الشركة على الاقتصاد والبيئة والأفراد، غالباً ما تتضمن عملية الإبلاغ هذه العناصر التالية:

1. فترات تقارير منتظمة: ربع سنوية أو نصف سنوية أو سنوية، لضمان التحديثات في الوقت المناسب والمراقبة الفعالة لأداء الشركة.
2. تقديم تقارير مفصلة تشمل مؤشرات الأداء الرئيسية، وتحديثات التقدم المحرز في أهداف الاستدامة، والمبادرات المتخذة، والتحديات التي تمت مواجهتها، وخطط العمل المستقبلية.
3. إدراج كل من البيانات النوعية والكمية، جنباً إلى جنب مع المقاييس والمعايير ذات الصلة، لتوفير فهم شامل لأداء الاستدامة في الشركة وتأثيراته على الاقتصاد والبيئة والمجتمع.
4. توفير رؤى حول الاتجاهات والمخاطر والفرص الناشئة، مما يمكن مجلس الإدارة من اتخاذ قرارات مستنيرة وتقديم التوجيه الاستراتيجي لمزيد من التحسين والمواءمة مع أهداف الاستدامة الخاصة بالمؤسسة.

يتحمل مجلس الإدارة المسؤولية الرئيسية عن مراجعة المعلومات المبلغ عنها والموافقة عليها، التي تغطي الموضوعات المادية المهمة للشركة، يتضمن ذلك تنفيذ عملية صارمة تشتمل عادة على تقييمات شاملة لدقة البيانات التي تم الكشف عنها وملاءمتها واكتمالها، ويقوم مجلس الإدارة بتقييم دقيق لمواءمة المعلومات المبلغ عنها مع الأهداف الاستراتيجية للشركة، والتزاماتها تجاه أصحاب المصلحة، ومعايير الصناعة ذات الصلة وأفضل الممارسات، ولضمان الحوكمة القوية، غالباً ما تنطوي هذه العملية على إشراك لجان متخصصة ومدققين مستقلين وأصحاب مصلحة داخليين، مما يسهل المناقشات والتحليلات والتوصيات الشاملة، ولا تعكس موافقة مجلس الإدارة النهائية على المعلومات المبلغ عنها التزام الشركة بالشفافية والمساءلة فحسب، بل تعمل أيضاً على تعزيز الثقة بين المساهمين وأصحاب المصلحة ومجتمع الأعمال الأوسع.

الموظفين، مما يضمن حلاً سريعاً ومتوافقاً وفقاً للشروط التنظيمية المعمول بها.

الجدير بالذكر أن جميع المخاوف المهمة المتعلقة بإمكانية التأثير المادي على حقوق أصحاب المصلحة يتم الإبلاغ عنها على النحو الواجب إلى مجلس الإدارة لإجراء تقييم شامل لها والنظر فيها، ويجري المجلس تحقيقات شاملة في جميع هذه الحالات، بما يكفل اتخاذ التدابير المناسبة.

والإجراءات المقابلة لحلها، ويعرف تضارب المصالح بأنها ظروف تؤثر فيها الاهتمامات الشخصية للفرد على عملية صنع القرار أو الإجراءات، مما يؤثر على حياده في تنفيذ واجباته المهنية، وتتعامل زين مع كل حالة بأقصى قدر من الجدية والأولوية، وللحفاظ على الشفافية، يتعين على أعضاء مجلس الإدارة الإفصاح عن أي مصالح شخصية مرتبطة بأعمال الشركة أو عقودها، مع تسجيل هذه الإفصاحات في محضر الاجتماع، في الحالات التي يكون فيها لعضو مجلس الإدارة مصلحة شخصية، يحظر مشاركته في التصويت على القرارات ذات الصلة، بالإضافة إلى ذلك، عندما يتعلق الأمر بالمصلحة الشخصية لعضو مجلس الإدارة، يتم إضافة تقرير تكميلي من مدقق الحسابات إلى الإفصاح لضمان الشفافية والمساءلة الكاملة.

وفقاً لللائحة التنفيذية لهيئة أسواق المال، تقوم الشركة بتعيين خبير مستقل لتقديم تقرير إلى الجمعية العامة أو مجلس الإدارة بشأن أي صفقة أو ترتيب يدخل بموجبه كل طرف في أي مشروع أو يشتري أصلاً من الأصول أو يقدم تمويلاً له، عندما تكون قيمة الصفقة أو الترتيب تعادل 10% أو أكثر من إجمالي أصول الشركة، يتم تقديم هذه التقارير قبل الموافقة على الصفقة أو الترتيب، يقوم مجلس الإدارة بجمع المعلومات ذات الصلة ويجوز له استجواب أي أطراف معنية، إذا قرر مجلس الإدارة وجود تعارض، يتم اتخاذ خطوات لمعالجة ذلك، إذا لم يكن هناك تعارض، يتم توثيق التحقيق، وعندما يتم العثور على تضارب فعلي في المصالح، تتم مراجعة أي معاملة قد تكون تأثرت بأثر رجعي، يتم إخطار الأطراف المتأثرة داخل وخارج الشركة، بما في ذلك المساهمين والمديرين والموظفين والهيئات التنظيمية، ويتم إجراء تحقيق من قبل المجلس لتحديد مدى النزاع ونوايا الأطراف المعنية. إذا كان النزاع المعني يتعلق بعضو أو أعضاء في مجلس الإدارة، يتم إعفاء هذا العضو من المناقشات ذات الصلة.

يحتفظ المجلس بسلطة التأكد من التدابير التأديبية المناسبة، بما في ذلك احتمال تعليق و/أو الفصل من العمل، وتماشياً مع ذلك، تغطي سياسة تضارب المصالح الخاصة بالشركة أدوار والتزامات أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين، واستناداً إلى المبادئ التي تعطي الأولوية لحقوق أصحاب المصلحة وتحسين قيمة المساهمين، تؤكد السياسة على الحفاظ على سرية المعاملات وحماية المعلومات الحساسة الصادرة عن مجلس الإدارة، يتبع مجلس الإدارة نهجاً استباقياً في معالجة حالات تضارب المصالح المبلغ عنها من قبل أعضاء مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية أو

تغيير منهجي، يجب أن يجتمع مجلس الإدارة مع فرق التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر والإدارة المالية على أساس ربع سنوي كحد أدنى وفقاً للقوانين واللوائح، تقدم الإدارة التنفيذية تحديثات ربع سنوية لمجلس الإدارة حول الأداء والخطط، وللمجلس سلطة دعوة أي عضو من أعضاء الإدارة التنفيذية إلى الاجتماعات عند الضرورة.

## تضارب المصالح

نفذت زين إطار عمل شامل للحوكمة، بما في ذلك مجموعة من السياسات المخصصة لحماية حقوق المساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين، ومن الأمور المركزية في هذا الإطار سياسة تضارب المصالح، التي تم وضعها لتحديد سلوك الموظف في المواقف التي قد تنشأ فيها تعارضات محتملة بين المصالح الشخصية ومصالح الشركة، تحدد السياسة المعايير التي يجب أن يعمل الموظفون من خلالها في سيناريوهات تنطوي على تعارضات محتملة.

يتم تفويض كل من أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بالإفصاح عن أي حالات فعلية أو محتملة لتضارب المصالح وفقاً لسياسة الشركة، التي تم وضعها بما يتماشى مع اللوائح القانونية والمعايير العالمية ذات الصلة، الجدير بالذكر أن سياسة تضارب المصالح في زين تتميز مع سيناريوهات تضارب المصالح

العامة تحت اسم زين، علاوة على ذلك، قامت الشركة بنشر سياسة مكافحة الفساد بشكل استباقي على موقع زين الإلكتروني، مما يضمن ميزات الوصول الشفاف لجميع أصحاب المصلحة للتعرف على المبادئ التوجيهية والمعايير الأخلاقية للشركة.

تلقي أعضاء مجلس الإدارة والموظفين وأصحاب المصلحة الآخرين في زين تدريباً على سياسة وإجراءات مكافحة الفساد من خلال التواصل عبر البريد الإلكتروني ومواد الفيديو الإعلامية، وتم الوصول إلى هذه الموارد بسهولة على موقع الشركة الإلكتروني، مما مكن من نشر الوعي والفهم على نطاق واسع لالتزام زين بالحفاظ على الممارسات التجارية الأخلاقية ومنع الأنشطة الفاسدة، كما قامت الشركة بتضمين آليات تتبع لضمان تلقي المعلومات وعرضها من قبل أصحاب المصلحة وستقوم بتتبع ذلك على مدار العام 2024.

قام مجلس الإدارة بعقد ما مجموعه 8 اجتماعات في العام 2023، تعقد الاجتماعات بين الإدارة التنفيذية لشركة زين ومجلس الإدارة على أساس دوري وحسب الحاجة، يتم تفويض السلطة المتعلقة بالقضايا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وحقوق الإنسان المتعلقة بزين من قبل مجلس الإدارة إلى أعضاء الإدارة التنفيذية للمؤسسة بناءً على المسؤوليات المحددة مسبقاً لكل مسؤول تنفيذي أول.

تحرص الشركة على موازنة قيم أعمالها واستراتيجيتها مع استراتيجية استدامة الشركات التي تتمحور حول توفير اتصال هادف يؤدي إلى

## مكافحة الفساد

يلعب مجلس الإدارة دوراً حاسماً في وضع إطار رقابة فعال يتضمن مجموعة من المعايير والعمليات والهيكل، مما يشكل الأساس لتنفيذ الضوابط الداخلية في جميع أنحاء الشركة، بالإضافة إلى ذلك، فهو مسؤول عن الإشراف على نظام مكافحة الفساد الذي يدعم بشكل فعال تنفيذ السياسة، ومراقبة أداء الإدارة التنفيذية في تنفيذها، كما يعطي مجلس الإدارة الأولوية لتنمية الوعي بهذه السياسة ضمن ثقافة الشركة، مع التأكيد على أهميتها.

الجدير بالذكر أنه في العام 2023، لم تتكبد زين أية نفقات تتعلق بغرامات الفساد أو العقوبات، علاوة على ذلك، يضمن مجلس الإدارة توفير قنوات اتصال فعالة مع المساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين، والإشراف على الإفصاح عن المعلومات الأساسية للحفاظ على دقتها وتماسكها وشفافيتها ومصداقيتها، بما يتماشى مع أعلى معايير الصناعة، يقر كل من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بالآثار الاجتماعية للشركة، والتزاماتها التعاقدية تجاه مجتمعاتها التشغيلية، ويسعون جاهدين لتلبية احتياجاتهم وتحدياتهم بشكل شامل وتدرجي.

أبلغت الشركة سياساتها وإجراءاتها لمكافحة الفساد إلى جميع أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك أعضاء مجلس الإدارة والموظفين وشركاء الأعمال والموردين، تمت مشاركة هذا الاتصال في جميع الأسواق

## تقييم مجلس الإدارة

تتضمن عملية التقييم الذاتي لتقييم أداء مجلس الإدارة في الإشراف على إدارة تأثيرات الشركة على الاقتصاد والبيئة والأفراد تقييمات شاملة لفعالية المجلس في تنفيذ الممارسات المستدامة ومعالجة المخاوف الرئيسية المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، وتتضمن هذه العملية عادة تحليلًا للالتزام مجلس الإدارة بأهداف الاستدامة، وقدرته على تحديد وإدارة المخاطر ذات الصلة، ومدى دمج اعتبارات ESG في عملية صنع القرار الاستراتيجي، وتتضمن بعض الجوانب الرئيسية التي يجب مراعاتها في التقييم الذاتي لمجلس الإدارة ما يلي:

- الحوكمة والامتثال: تقييم التزام مجلس الإدارة بمبادئ حوكمة الشركات والامتثال التنظيمي والمعايير الأخلاقية.
- التوجه الاستراتيجي واتخاذ القرار: تقييم مساهمة مجلس الإدارة في تحديد الأهداف الاستراتيجية، والإشراف على التنفيذ الاستراتيجي، وضمان التوافق مع رسالة الشركة ورؤيتها.
- إدارة المخاطر: مراجعة دور مجلس الإدارة في تحديد المخاطر والتخفيف من حدتها، بما في ذلك إشرافه على المخاطر المالية والتشغيلية ومخاطر السمعة.
- الرقابة المالية: فحص إشراف مجلس الإدارة على التقارير المالية والميزانية والضوابط المالية، وضمان الصحة المالية للشركة واستدامتها.
- إشراك أصحاب المصلحة: تقييم تواصل مجلس الإدارة ومشاركته مع أصحاب المصلحة الرئيسيين، بما في ذلك المساهمين والموظفين والعملاء والمجتمع.
- تكوين مجلس الإدارة وديناميكياته: تقييم تنوع مجلس الإدارة وخبرته وفعاليته الشاملة كفريق واحد، بما في ذلك أداء أعضاء مجلس الإدارة الفرديين وقيادة مجلس الإدارة.

من خلال معالجة هذه الجوانب الرئيسية، يكتسب مجلس الإدارة رؤية قيمة حول نقاط القوة والضعف والفرص المتاحة لتعزيز ممارسات الحوكمة والأداء العام.

وتجرى التقييمات سنويًا لكفالة إجراء استعراض منظم ومنهجي لأداء المجلس فيما يتعلق بإدارة عمليات الشركة، تمكن التقييمات السنوية مجلس الإدارة من تتبع التقدم المحرز وتحديد مجالات التحسين والتكيف مع اتجاهات ESG المتطورة وأفضل الممارسات في الوقت المناسب.

استجابة للتقييمات، ينفذ المجلس الإجراءات اللازمة، التي قد تشمل تنقيح خطط التدريب لأعضائه، يتضمن ذلك تحديث وحدات التدريب لتشمل مبادئ ESG ذات الصلة، والمبادئ التوجيهية الخاصة بالصناعة، والمتطلبات التنظيمية الناشئة، من خلال تعزيز فهم مجلس الإدارة للقضايا وتعزيز أفضل الممارسات، تسهل هذه التغييرات في خطط التدريب قدرة المجلس على مواجهة تحديات الاستدامة بشكل استباقي، ودفع عملية صنع القرار المسؤولة، ومواءمة عمليات الشركة مع أهدافها الأوسع.

أجرى مجلس إدارة زين تقييمًا ذاتيًا للعام 2023، قرر المجلس إجراء تقييم ذاتي يغطي جميع المجالات والمعايير وفقًا للمعايير التي استخدمتها شركة PWC في السنوات الماضية، بالإضافة إلى ذلك، يضمن المجلس تعديلات تعكس الاتجاهات والمتطلبات الحديثة من قبل الجهات الرقابية وأفضل المعايير.

يجري مجلس الإدارة تقييمات ذاتية لاكتساب رؤى داخلية حول أدائهم وديناميكياتهم ومجالات التحسين وتسمح هذه العملية بإجراء تقييمات مخصصة بناءً على السياق الفريد لمجلس الإدارة والتحديات التي تواجههم، مما يعزز ثقافة التحسين الذاتي والمساءلة.

يقوم مجلس الإدارة بتصميم سياسة المكافآت، وتضع هذه السياسة الأساس لمكافآت مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، ومدى توافقها مع أهداف وأداء الشركة، تعكس السياسة أهداف الشركة وتراعي سلامة عملياتها ومركزها المالي، هذه السياسة هي جزء من إطار حوكمة الشركات ويتم تنفيذها من خلال لجنة الترشيحات والمكافآت (BNRC).

تم إنشاء سياسة المكافآت الخاصة بالشركة وفقًا للمبادئ التالية:

1. ربط المكافآت بدرجة المخاطرة التي ينطوي عليها الدور.
2. جذب أفضل المهنيين والاحتفاظ بهم.
3. ضمان التكافؤ داخل الشركة والقدرة التنافسية خارجها.

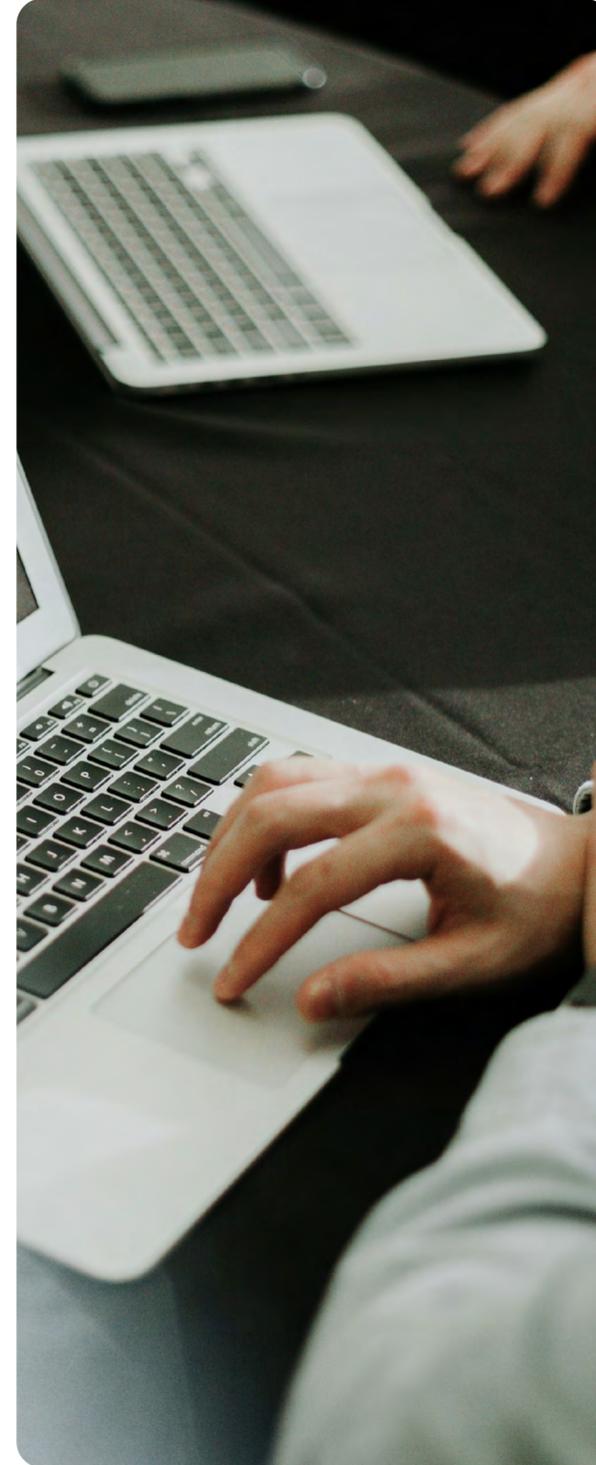
4. مقارنة مستويات الأداء في السوق باستخدام التحليلات الواردة من الشركات الاستشارية المتخصصة في المنطقة.
5. ضمان الشفافية في منح المكافآت.
6. ربط مؤشرات الأداء (KPIs) لأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.
7. الاتساق مع استراتيجية الشركة وأهدافها على المدى الطويل والقصير.
8. مطابقة خبرات ومؤهلات موظفي الشركة في المستويات الوظيفية المتميزة.

تزود الإدارة التنفيذية مجلس الإدارة باستمرار بإحاطات محدثة حول العمليات التجارية المهمة والفرص المحتملة والمخاطر المرتبطة بها، تم التعامل مع أحد الموضوعات التي يمكن تعريفها على أنها حرجة للغاية من قبل مجلس الإدارة بمساعدة أصحاب المصلحة الداخليين والخبراء القانونيين خلال العام 2023، يتعلق هذا الموضوع بانتخاب عضو مجلس إدارة مستقل آخر، وفقًا للمادة 15 من اللائحة التنفيذية لهيئة سوق المال للقانون رقم 7/2010، الفصل الثاني، المادة 2-2: يجب أن تكون غالبية أعضاء مجلس الإدارة من الأعضاء غير التنفيذيين، وأن يكون 20% على الأقل من أعضاء مجلس الإدارة أعضاء مستقلين، وتهدف هيئة أسواق المال وزين باستمرار إلى نقل المعايير المثلى والالتزامات القانونية للمساهمين الذين يتحملون مسؤولية انتخاب أعضاء مجلس الإدارة، لم يتم الوفاء بهذا الالتزام خلال اجتماع الجمعية العمومية في أبريل 2023، تعمل زين بنشاط مع جميع أصحاب المصلحة لمعالجة وحل هذه المسألة في المستقبل القريب، يعد وجود عضو مجلس إدارة مستقل أمرًا بالغ الأهمية لضمان اتخاذ القرارات المحايدة والرقابة الفعالة والحوكمة غير المتحيزة داخل الشركة، ويساعد وجودها على منع تضارب المصالح، ويعزز الشفافية، ويعزز ثقافة المساءلة، بالتالي حماية مصالح أصحاب المصلحة وتعزيز النمو المستدام على المدى الطويل.

## الإبلاغ عن المخالفات

طورت زين سياستها للإبلاغ عن المخالفات بهدف تعزيز ثقافة الشفافية والنزاهة والمساءلة، ويشجع ذلك الموظفين وأصحاب المصلحة على الإبلاغ عن أي حالات سوء سلوك أو سلوك غير أخلاقي أو انتهاكات للمسؤوليات البيئية أو الاجتماعية داخل الشركة، من خلال توفير منصة آمنة وسرية للإبلاغ، تحمي سياسة الإبلاغ عن المخالفات من المخاطر المحتملة وسوء السلوك، وتساعد في الكشف المبكر عن المخالفات، وتسهل الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب، بالإضافة إلى ذلك، فإنه يعزز الثقة بين أصحاب المصلحة، ويدعم الممارسات التجارية الأخلاقية، ويساهم في التزام الشركة العام بالعمليات المسؤولة والمستدامة، وبالتالي تعزيز أدائها ومصداقيتها.

حرصت زين على أن يكون موظفوها وأصحاب المصلحة الآخرون على دراية جيدة بسياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات من خلال التدريب، وآليات التواصل عبر البريد الإلكتروني، علاوة على ذلك، جعلت الشركة هذه الموارد سهلة الوصول إليها على موقعها على الإنترنت، مما عزز المزيد من الوعي على قنوات الإبلاغ.



## سياسة المكافآت

تحدد سياسة المكافآت الخاصة بزین نظام المكافآت بما يتماشى مع أهداف الشركة والمساهمين وأصحاب المصلحة، تعكس هذه السياسة معايير ومبادئ أفضل الممارسات في الحوكمة الرشيدة بناء على المتطلبات التنظيمية ذات الصلة، تضطلع لجنة الترشيحات والمكافآت المنبثقة عن مجلس الإدارة Board Nomination and Remuneration Committee BNRC بالمسؤولية عن تنفيذ هذه السياسة، كما أنها مسؤولة عن مراجعة السياسة بشكل سنوي وكلما لزم الأمر مع مراعاة مدى الالتزام بالقوانين والإرشادات الصادرة عن الجهات الرقابية ذات الصلة مثل هيئة أسواق المال وغيرها، تقدم اللجنة تعديلات السياسة المقترحة إلى مجلس الإدارة للموافقة عليها.

يحرص مجلس الإدارة على تعزيز مبادئ الحوكمة الفعالة ضمن نظام المكافآت في الشركة، من خلال لجنة الترشيحات والمكافآت المنبثقة عن مجلس الإدارة BNRC، يتم الحفاظ على سياسة المكافآت بما يتماشى مع استراتيجية الشركة والإطار العام للمخاطر، الإدارة التنفيذية مسؤولة عن تصميم نظام مكافآت الموظفين وفقاً للسياسة المعتمدة، وكذلك مسؤولية متابعة تنفيذ النظام المعتمد، تستند مؤشرات الأداء الرئيسية إلى الاستراتيجية العامة للشركة، وبيوافق عليها مجلس الإدارة، وتنفذ الإدارة التنفيذية هذه الاستراتيجية وتقدم تقارير بشأنها إلى مجلس الإدارة بصفة منتظمة.

## مكافآت أعضاء مجلس الإدارة

- يجب ألا يتجاوز إجمالي مكافآت مجلس الإدارة 10% من صافي أرباح الشركة (بعد الاستهلاك والاحتياطات وصرف أرباح للمساهمين لا تقل عن 5% من رأس مال الشركة أو أي نسبة أعلى وفقاً لما هو منصوص عليه في النظام الأساسي للشركة).
- تتم الموافقة على مكافآت مجلس الإدارة خلال الاجتماع السنوي للجمعية العمومية للمساهمين وفقاً لتوصيات لجنة الترشيحات والمكافآت المنبثقة عن مجلس الإدارة BNRC، ومن قبل مجلس الإدارة نفسه.
- يأخذ نظام مكافآت الإدارة التنفيذية في الاعتبار البيئة التي تعمل فيها الشركة، والنتائج المحققة، وتحمل الشركة للمخاطر، ويتضمن المكونات الرئيسية التالية:

### مكافأة ثابتة

يتم تحديد الأجر الثابت من خلال مستوى المسؤوليات المعينة والمسار الوظيفي المحدد للعضو التنفيذي، يتم إنشاء مؤشر الأجر لكل وظيفة، مما يعكس القيمة للشركة، تتم مراجعتها من قبل لجنة الترشيحات والمكافآت المنبثقة عن مجلس الإدارة BNRC، بالتنسيق مع الإدارات ذات الصلة، إذا لزم الأمر (أي الموارد البشرية)، على أساس سنوي لإعادة تقييم حزمة المكافآت الإجمالية وظروف السوق وأداء الأقسام في جميع أنحاء الشركة، ويشمل ذلك الرواتب والبدلات والمزايا (ومكافأة نهاية الخدمة) التي تمنح بموجب هيكل الرواتب والدرجات المعتمد من قبل مجلس الإدارة والقوانين واللوائح المعمول بها ودليل الاتفاقيات التعاقدية للموظفين الصادر عن الموارد البشرية.

### الأجر المتغير

يرتبط الأجر المتغير بتحقيق الأهداف المحددة مسبقاً، تم تصميم هذا النوع من المكافآت لتحفيز ومكافأة أعضاء الإدارة التنفيذية، يتم تخصيص المكافآت المتغيرة بناء على الأداء الفردي لعضو الإدارة التنفيذية والأداء العام للشركة، في زين، قد تتكون المكافآت المتغيرة من عنصرين: الأجر السنوي المتغير (الأجر المتغير الممنوح للموظفين على أساس سنوي) والأجر المتغير متعدد السنوات (الأجر المتغير الممنوح للموظفين على مدى سنوات متعددة يشير إلى أن مجلس الإدارة يركز على الأهداف قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل)، هناك نوعان من الأهداف السنوية: المؤشرات المالية (الأهداف المالية التي يتعين على الشركة والإدارات تحقيقها خلال السنة المالية) والمؤشرات غير المالية (الأهداف التشغيلية غير المالية التي يتعين على الشركة تحقيقها من خلال الأنشطة والعمليات مثل إدخال المنتج، والدخول في استثمار معين، وما إلى ذلك).



# إدارة المخاطر



تتكيف زين باستمرار مع التطورات التكنولوجية السريعة مع التأكد كذلك من تبنيتها إطاراً قوياً وملائماً ومرناً لإدارة المخاطر، بهدف معالجة المخاطر الحالية والمحتملة..، وتتصّلح إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) بالمسؤولية عن تحديد المخاطر المحتملة وتقييمها وتحديد أولوياتها وإدارتها، كما تتخذ نهجاً استباقياً للتخفيف من المخاطر، واتخاذ القرارات الاستراتيجية ذات الصلة، من الأمثلة على ذلك تقييم ضوابط أمن المعلومات المعمول بها، التي تعالج التهديدات الأمنية التي تتطور بصفة مستمرة سريعة الوتيرة.

## إطار إدارة المخاطر



## جمعيات العضوية من منظور المخاطر

تتمتع مجموعة زين بالعديد من العضويات في الجمعيات العالمية التي تضمن توافق الشركة مع معايير الصناعة وأفضل الممارسات العالمية، بما في ذلك:

- اتحاد الـ GSMA، وهي منظمة عالمية تعمل على توحيد منظومة الهواتف النقالة لاكتشاف وتطوير وتقديم الابتكارات الأساسية لبيئات الأعمال الإيجابية والتغيير المجتمعي.
- الاتحاد الدولي للاتصالات ITU، هو وكالة الأمم المتحدة المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل التوصيلية الدولية في شبكات الاتصالات، وتخصيص الطيف الخلوي على الصعيد العالمي، ووضع المعايير التقنية التي تضمن التوصيل البيئي السلس للشبكات والتكنولوجيات، وتحسين النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمجتمعات المحرومة من الخدمات في جميع أنحاء العالم.
- تشارك مجموعة زين في المؤتمر العالمي للهواتف سنوياً، وتشارك معلومات الصناعة مع أقرانها فيما يتعلق بالترابط والأمن.

تقدم إدارة المخاطر المؤسسية تقاريرها مباشرة إلى لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة (BRC)، التي تشرف بدورها على الالتزام بسياسات وإجراءات إدارة المخاطر وفعالية إطار عمل إدارة المخاطر، وتقوم لجنة إدارة المخاطر بمراجعة الإطار والموافقة عليه على أساس سنوي، بينما يتم مراجعة اتجاهات المخاطر على أساس ربع سنوي، وتساعد الوظائف الأخرى مثل إدارات التدقيق الداخلي وحوكمة الشركات، ولجان مجلس الإدارة التابعة لها، إلى جانب إدارة المخاطر للمجموعة، مجلس إدارة المخاطر في الإشراف عليها. أعلى النموذج

تقوم إدارة المخاطر المؤسسية - بما يتماشى بشكل وثيق مع استراتيجية الاستدامة المؤسسية للشركة - بتقييم الآثار الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان للشركة من وجهة نظر المخاطر، وذلك من خلال البحث الاستباقي والمشاركة المكثفة مع أصحاب المصلحة، ومنذ العام 2019، كانت الاعتبارات الرئيسية هي المخاطر والفرص المرتبطة بتغير المناخ وتأثيرها المادي، مما يسمح بالتخطيط في المراحل المبكرة لاستراتيجيات التخفيف من تلك المخاطر عبر الأسواق التشغيلية لـ زين.

تم إدراج شرح متعمق للمخاطر والفرص المتصلة بالمناخ ضمن تقرير فرقة العمل المعنية بالإفصاحات المالية المتصلة بالمناخ في الصفحة 105.

تواصل زين استخدام مصفوفة التأثير والاحتمالية لتحديد تصنيف المخاطر للأحداث التي تواجه الشركة عبر عملياتها، ويتم تقييم التأثيرات عبر معايير متعددة تشمل المالية والسمعة وتغير المناخ والأسواق والعملاء والموظفين وغيرها، كما يأخذ التصنيف في الاعتبار حالة "ما قبل" و "ما بعد" تخفيف المخاطر، مما يوفر معلومات عن حالة المخاطر المتأصلة والمتبقية للشركة.



الشكل 2: إطار عمل زين لإدارة المخاطر (المتوافق مع COSO)

## المبدأ التحوطي

عندما تقوم زين بتصميم منتجاتها وتقديم الخدمات، كمبدأ وقائي، يتم أخذ جميع المتطلبات البيئية المعمول بها في الاعتبار، إذ تركز أعمال زين على تطوير وتقديم منتجات وخدمات منخفضة الكربون حيث يحتاج العملاء إلى التوافق مع طموح الشركة في تحقيق صافي الانبعاثات الصفري، بينما تمثل الاعتبارات المتعلقة بالمناخ مثل استخدام الطاقة وتفكيك المعدات منتهية الصلاحية بغرض الإصلاح أو إعادة الاستخدام بعض التوافقات الرئيسية المدرجة في قائمة المراجعة عندما يتعلق الأمر بتصميم المنتجات والخدمات.

تعمل فرق تصميم المنتجات والمشتريات في الشركة مع الموردين لتطوير منتجات ذات آثار بيئية أقل، تتضمن قائمة المراجعة المستخدمة كجزء من عملية التصميم الاعتبارات المتعلقة بالمناخ مثل استخدام الطاقة والتفكيك في نهاية العمر للإصلاح أو إعادة الاستخدام، من خلال هذه المشاركات، تقوم لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة، ولجنة العمل المناخي، ومجلس الإدارة بمراقبة المخاطر الرئيسية مثل التقدم السريع في التكنولوجيا.

## حماية البيانات والخصوصية

تعتبر زين خصوصية البيانات جزءاً مهماً من الضوابط لتجنب تسرب البيانات، من أجل الامتثال للهيئات الإدارية القانونية والتنظيمية ومتطلباتها، وتحترم زين بشكل كبير خصوصية معلومات التعريف الشخصية (PII) المعهود بها إليها من قبل عملائها وموظفيها ومورديها وأصحاب المصلحة الآخرين، والعمليات التي ينطوي عليها جمع هذه المعلومات واستخدامها والاحتفاظ بها، وعدم الكشف عنها.

في العام 2023، وضعت زين سياسة جديدة لحماية البيانات والخصوصية لضمان استمرارها في تلبية أعلى معايير حماية البيانات والخصوصية لجميع أصحاب المصلحة، وتمت الموافقة عليها من قبل مجلس الإدارة، تضمن هذه السياسة بقاء زين متوافقة مع كافة قوانين ولوائح حماية البيانات والخصوصية ذات الصلة، وتغطي السياسة المحدثة كذلك مجموعة من الموضوعات التي تشمل كيفية قيام الشركة بجمع البيانات الشخصية وإدارتها وتخزينها وحقوق الأفراد في الوصول إلى بياناتهم الشخصية، والتحكم فيها.

يمكن الاطلاع على هذه السياسة عبر الرابط أدناه:

[هنا](#)

السياسات والممارسات المتعلقة بجمع وإدارة والاحتفاظ بمعلومات العملاء ومعلومات التعريف الشخصية لكل شركة تعمل في زين:

### زين البحرين

يرجى الرجوع إلى الرابط أدناه لمزيد من التفاصيل:

<https://www.bh.zain.com/en/copyright/privacy-policy>

### زين العراق

نفذت زين العراق العديد من الضوابط الأمنية وتتبع أفضل الممارسات لضمان أن جميع البيانات التي تتم معالجتها آمنة، في العام 2023، حصلت زين على شهادة ISO 27001، مما يوفر مزيداً من التأكيد على الضوابط المطبقة لحماية البيانات.

### زين الأردن

تم إطلاق قانون جديد لحماية البيانات وتم إجراء تحليل من قبل الفريق القانوني والتنظيمي لعقد ورش عمل مع جميع الأطراف المعنية لتقييم مخاطر بيانات معلومات تحديد الهوية الشخصية ووضوح السياسات والإجراءات التصحيحية وفقاً لذلك.

### زين الكويت

تنطبق لائحة حماية خصوصية البيانات الخاصة بالهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات على كل من القطاعين العام والخاص اللذين يجمعان ويعالجان ويخزنان معلومات تحديد الهوية الشخصية، حيث عينت زين مسؤولاً عن خصوصية البيانات، وهو المسؤول عن الإشراف على الضوابط الفنية والتنظيمية المناسبة للامتثال للوائح.

### زين السعودية

لدى زين سياسة خصوصية البيانات التي وضعتها ووافقت عليها الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (السلطة المنظمة).

### زين السودان

تضمن زين حماية معلومات العملاء ومعلومات تحديد الهوية الشخصية من خلال سياسات مثل مدونة قواعد السلوك الخاصة بها.

### زين جنوب السودان

تعمل زين باستمرار على تعزيز ضوابطها الأمنية لتحسين نضجها الأمني والدفاع ضد التهديدات وحماية البيانات من هذه التهديدات، يتم إجراء العديد من تقييمات الرقابة الأمنية لتحديد التحسينات المحتملة التي يمكن تنفيذها.

## معلومات العميل لأغراض ثانوية

وفقاً لتعريف مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) للغرض الثانوي، تقوم عمليات زين بمعالجة البيانات لتصميم المنتجات لتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، مع ذلك، لا يتم نقل معلومات العميل واستخدام البيانات أو مشاركتها مع طرف ثالث ما لم تطلب سلطات إنفاذ القانون ذلك، وفي هذه الحالة يتم ذلك بأمر قضائي.

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول حوكمة وسياسات خصوصية البيانات في زين في قسم "منتجاتنا وعملياتنا" في الصفحة 64.

حتى العام 2023، لم تكن هناك تقارير أو شكاوى من أطراف ثالثة خارجية وهيئات تنظيمية، أو تحديد تسريبات أو فقدان بيانات عملاء.

## أمن البيانات

واصلت زين التزامها بحماية موظفيها وعملائها من هجمات التصيد الاحتيالي، حيث قدمت الشركة نظام إبلاغ سهل الاستخدام، مما يسمح للأفراد بالإبلاغ عن مثل هذه الهجمات ورسائل البريد الإلكتروني غير المرغوب فيها بنقرة بسيطة، تعمل هذه المبادرة على تبسيط عملية التحقيق، وتعزيز الكفاءة التشغيلية بشكل كبير، وتمكين التنفيذ الفوري للإجراءات التصحيحية.

### نهج الإدارة لتحديد ومعالجة مخاطر أمن البيانات

تقوم زين بتخزين ومعالجة المعلومات السرية للغاية التي يمكن أن تكون ذات قيمة كبيرة في أيدي مجرمي الإنترنت، وهذا هو السبب في اعتبار البنية التحتية للشركة ذات أهمية حرجة للغاية، يتطور مشهد التهديدات باستمرار، الأمر الذي يتطلب تعزيزاً مستمراً وصارماً للضوابط الأمنية.

لدى زين الضوابط والعمليات الأمنية اللازمة بما يتماشى مع أفضل الممارسات للتخفيف والحد من إمكانية وتأثير الهجمات السيبرانية، وطورت الشركة المرونة السيبرانية، وهي القدرة على تحديد تهديدات الأمن السيبراني الكارثية المحتملة وحمايتها واكتشافها والاستجابة لها والتعافي منها بشكل فعال، ولضمان بيئة آمنة، تقوم زين بحماية بنيتها التحتية من خلال السياسات والإجراءات اللازمة وأنشطة المراقبة المستمرة للدفاع ضد التهديدات.

فيما يلي توضيح لإطار عمل مشار إليه في استراتيجية زين للمرونة الإلكترونية.

### التحديد

### الحماية

### الكشف

### الاستجابة

### الاستعادة

- ناقلات التهديد والأصول والبيانات والجهات الفاعلة

- التحقق من الصحة مع دراسات تقييم المخاطر ومراقبة البنية التحتية

- تثبيت ضوابط التكنولوجيا، حلول النقاط

- تقوية الأنظمة والأجهزة

- آليات التحكم في الدخول

- مراقبة البنية التحتية

- التحليلات والبحث عن التهديدات

- الاشتراكات الخارجية

- خطط إعادة تنظيم وإدارة الحوادث

- المرونة للاستئناف من "الحالة الطبيعية" في أقرب وقت ممكن

- بروتوكولات إدارة الأزمات

فيما يلي بعض الأمثلة على مبادرات الأمن السيبراني في أسواق زين:

- تقييم الأمن السيبراني / نقاط الضعف

- اختبار الاختراق

- تقييم أمن إشارات الاتصالات

- الإبلاغ عن جميع الحوادث والاختراقات الأمنية إلى هيئة الاتصالات

- شهادة نظام إدارة أمن معلومات ISO 27001

- تدريب أمن المعلومات لجميع الموظفين

## موضوعات أمن المعلومات التي تم التخطيط لها وتغطيتها في العام 2023

- إنشاء كلمات مرور قوية - تدريب على الوعي الأمني
- الروابط والمرفقات: فكر قبل النقر
- 2023 تحذيرات الهندسة الاجتماعية
- الاحتيال الإلكتروني: لا تقع في الفخ
- فهم عناوين URL
- طريقة Kevin Mitnick - هجوم المصادقة الثنائية
- التهديدات الشائعة للعام 2023
- تهديدات الفدية الرقمية
- الروابط والمرفقات: فكر قبل النقر
- وسائل التواصل الاجتماعي: البقاء آمناً في عالم متصل
- رموز QR: المسح الآمن
- أفضل ممارسات أمن البريد الإلكتروني!
- دروس زين البحرين: مفتاح مرونة الأمن السيبراني
- سياسة وسائل التواصل الاجتماعي
- إدارة الأجهزة النقلة
- اللائحة العامة لحماية البيانات والامتثال لها
- الوعي بالأنشطة الاحتيالية غير المرغوب فيها
- أمن الهاتف
- إجراءات أمن الموقع
- الاحتيال والتصيد
- أمن المعلومات
- الاتصال اللاسلكي
- أمن كلمة المرور
- تصفح آمن للإنترنت
- الوعي بالسياسات
- الهندسة الاجتماعية
- الأمن المادي
- منع الاحتيال

## التدريب على المخاطر الأمنية

تعد عمليات التدريب والتوعية المستمرة مطلوبة للدفاع ضد التهديدات التي تتطور بوتيرة سريعة، كجزء من برنامج زين للتوعية بالأمن السيبراني تحت عنوان قف.فكر.تصرف، إذ تعمل الشركة على زيادة الوعي فيما يتعلق بما يجب وما لا يجب فعله في أمن المعلومات وكذلك كيفية الإبلاغ عن الأنشطة المشبوهة.

بالإضافة إلى ذلك، تدرك زين أن معلومات التهديدات تلعب دوراً حاسماً في الدفاع ضد التهديدات المتنامية، وتواصل اشتراكاتها في الإشعارات والتنبيهات التي يتم إنشاؤها من منصة مشاركة معلومات البرمجيات الخبيثة التابعة لمركز تحليل مشاركة معلومات الاتصالات التابع لاتحاد الـ "جي إس إم إيم"، وتساعد هذه التنبيهات زين على التزود بالاستباقية في اتخاذ الخطوات الدفاعية اللازمة في الوقت المناسب لصد الهجمات السيبرانية.

### زين البحرين

نظام	توافر
Core	100%
شحن	100%
الموقع الإلكتروني	100%

### زين الأردن

نظام	توافر
Core	99.96%
شحن	100%
الموقع الإلكتروني	99.99%

### زين السعودية

نظام	توافر
Core	99.99%
شحن	100%
الموقع الإلكتروني	100%

### زين السودان

نظام	توافر
Core	100%
شحن	100%
الموقع الإلكتروني	100%

### مجموعة زين

نظام	توافر
تخطيط موارد المؤسسات	100%
أوراكل هايبريون	100%
موقع مجموعة زين	100%

### زين العراق

نظام	توافر
Core	100%
شحن	100%
الموقع الإلكتروني	100%

### زين الكويت

نظام	توافر
Core	99.95%
شحن	99.95%
الموقع الإلكتروني	100%

### زين جنوب السودان

نظام	توافر
Core	100%
شحن	99.8%
الموقع الإلكتروني	غير متاح

## إدارة المخاطر النظامية الناجمة عن الاضطرابات التكنولوجية

تتطلب الخدمات الحيوية للمهام توافراً مستمراً عندما تكون فترات انقطاع الخدمة غير محتملة، ويمكن أن تؤدي إلى أضرار فورية وكبيرة، وتراقب زين أي اضطرابات تحدث في جميع أنظمتها الرئيسية.

وصف الأنظمة لتقديم الخدمة دون عوائق أثناء وجود انقطاعات

الـ **Core**: يشمل PS Core و CS Core (المذكور سابقاً في تقارير زين السابقة للاستدامة).

**CS Core**: Circuit Switch، و الخاص بالتعامل مع المكالمات الصوتية ووظائف الاحتواء مثل تبديل الهاتف النقال (MSC) Center، وبوابة (GMSC) MSC.

**PS Core**: Packet Switch، و الخاص بالتعامل مع جلسات البيانات ووظائف الاحتواء مثل: عقدة دعم GPRS Serving S+H9erving (SGSN)، وعقدة دعم بوابة (GGSN) GPRS، و خادم اسم المجال (DNS)، و خادم بروتوكول التكوين الديناميكي للمضيف (DHCP)، و بوابة شحن الحزم، إلخ.

**الشحن**: إريكسون - نظام للعملاء لإعادة شحن حساباتهم بالائتمان والحفاظ على معلومات الرصيد، تستخدم من قبل عملاء الدفع المسبق والدفع الأجل.

## تحديثات التوعية لعام 2023

تتكون القائمة التالية من الدورات التدريبية للأمن السيبراني التي يتلقاها موظفو إدارة المخاطر في جميع عمليات زين.

- أخصائي معتمد في المخاطر والامتثال
- معتمد في مراقبة المخاطر ونظم المعلومات
- ISO22301 كبير المدققين
- COBIT
- إدارة العمليات الأمنية
- إدارة الأمن السيبراني

جنوب السودان	السودان	الأردن	العراق	البحرين	السعودية	الكويت	
145	788	1,186	912	385	1,798	1,773	مجموع الموظفين
145	788	1,186	912	385	1,798	1,773	إجمالي عدد الموظفين الذين تلقوا محتوى توعويا
3	2	1	1	4	1	5	إجمالي عدد القنوات المستخدمة
النشرة الإخبارية للشركات عبر البريد الإلكتروني تطبيق واتس أب الرسائل القصيرة الجلسات البدنية	التعريف بواسطة النشرة الإخبارية للشركات عبر البريد الإلكتروني وسائل التواصل الاجتماعي	البريد الإلكتروني للشركة والنشرة الإخبارية ومقاطع الفيديو والجلسات وجهاً لوجه وتمارين التصيد الاحتيالي	البريد الإلكتروني للشركات النشرة الإخبارية شاشات التوقف التعريفي جلسة التوعية	النشرة الإخبارية للشركات عبر البريد الإلكتروني صفحة الشاشة جلسات مباشرة منصة التوعية	جلسة توعية بالتصيد والاحتيال، رسائل البريد الإلكتروني، شاشة عرض الاجتماعات الفعلية	تاقصلم تاتفلا البريد الإلكتروني للشركات النشرة الإخبارية الرسائل التعريفية القصيرة	القنوات المستخدمة

## المبادرات مع أصحاب المصلحة الخارجيين

مبادرة	تاريخ الاعتماد	الشركات العاملة في النطاق	طبيعة المبادرة (ملزمة/طوعية)	مجموعة من أصحاب المصلحة المعنيين
	10 - يناير - 21	زين البحرين	إلزامي	هيئة تنظيم الاتصالات
	07 - يناير - 23	زين العراق	تطوعي	AQC
نظام إدارة أمن المعلومات ISO 27001:2013	2 - فبراير - 21	زين الكويت	تطوعي	DNV-GL
	15 - يناير - 20	زين الأردن	تطوعي	اس جي اس
	11 - أبريل - 21	زين السودان	تطوعي	DNV-GL
نظام إدارة استمرارية الأعمال ISO 22301:2012	20 - فبراير - 28 20 - يناير - 29 23 - يناير - 29	زين الكويت	تطوعي	DNV-GL
نظام الإدارة البيئية ISO 14001:2015	3 - فبراير - 21	زين الكويت	تطوعي	DNV-GL
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015	3 - فبراير - 21	زين الكويت	تطوعي	DNV-GL
	15 - يناير - 21	زين البحرين	تطوعي	DNV-GL
IT Service Management System ISO 20000-1	31 - يناير - 23	زين الكويت	تطوعي	DNV-GL

# 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:



## 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](mailto: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.

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.

## تحديد مواضيع حقوق الإنسان البارزة من خلال المشاركة

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 أمرا 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.

• 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، وتتطلع 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 وحماية

## 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 وعملياتنا"، 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](mailto: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.

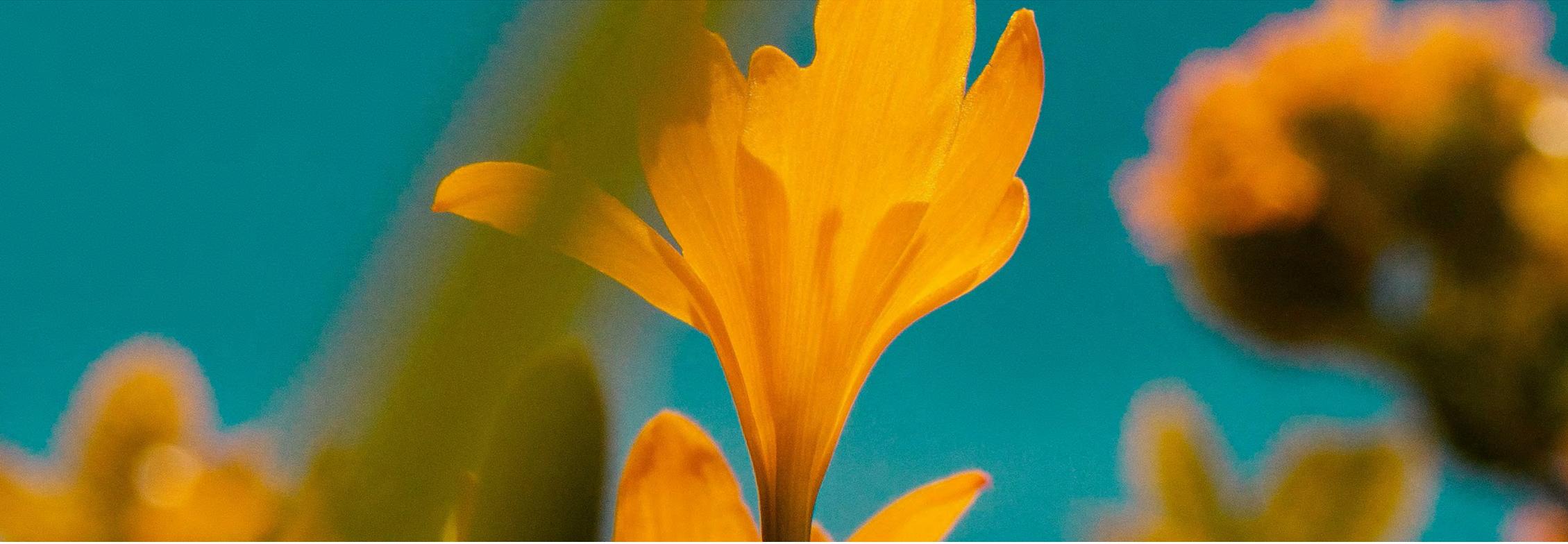
في العام 2023، شاركت الشركة في مبادرة تحالف الجوال لمكافحة الاستغلال الجنسي الرقمي للأطفال التي أطلقها اتحاد "جي إس إم إيه"، يتألف هذا التحالف من مشغلي شبكات الهاتف الدولييين الملزمين بالعمل معاً لاتخاذ خطوات استباقية لمكافحة الاستغلال الجنسي للأطفال الذي تيسره التكنولوجيا، ويتبنى هذا التحالف نهجاً متعددًا 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.

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

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.

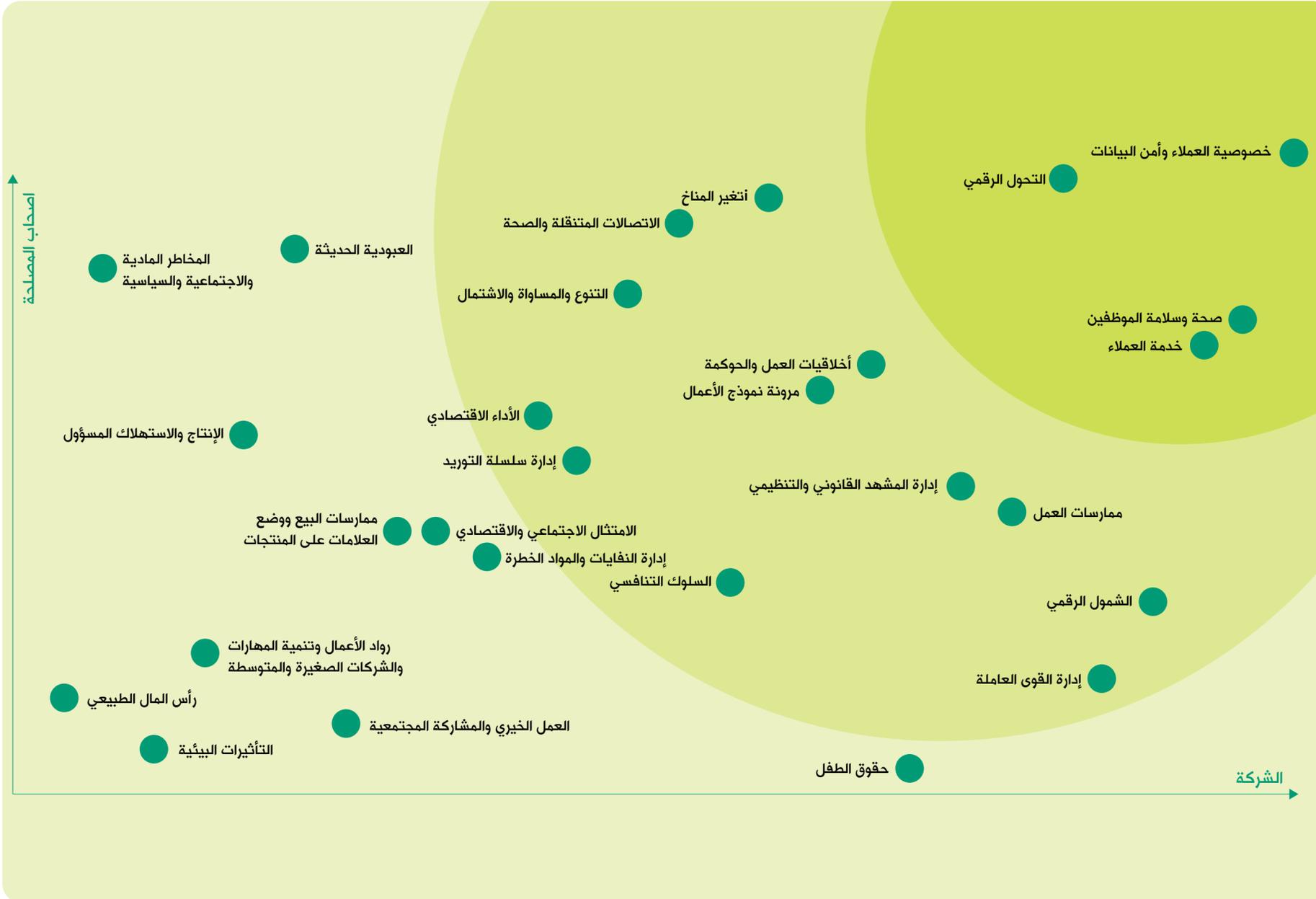
قامت زين بتحديث مواضيعها للتقييم بناء على الأنشطة التي أجرتها مؤسسة داتاماران، لم تتغير موضوعات الأهمية النسبية، ومع ذلك، تمت إضافة الموضوعات التالية:

- 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

يعرض الجدول التالي التغييرات التي تم اتخاذها، حيث يوفر مقارنة سنوية للتصنيفات بناء على نتائج مؤسسة Datamaran ورودود الاستطلاع.

## مصفوفة الأهمية النسبية من زين

الموضوعات ذات - أهمية منخفضة ● الموضوعات ذات - أهمية متوسطة ● الموضوعات ذات - أهمية عالية ●



مواضيع جوهرية	التصنيف الترتيب 2023	التصنيف الترتيب 2022
خصوصية العملاء وأمن البيانات	1	1
التحول الرقمي	2	5
صحة وسلامة الموظفين	3	3
خدمة العملاء	4	2
تغير المناخ	5	4
الاتصالات المتنقلة والصحة	6	11
أخلاقيات العمل والحوكمة	7	7
مرونة نموذج الأعمال	8	10
التنوع والمساواة والاشتمال	9	6
إدارة المشهد القانوني والتنظيمي	10	20
ممارسات العمل	11	8
الشمول الرقمي	12	9
الأداء الاقتصادي	13	15
إدارة سلسلة التوريد	14	12
العبودية الحديثة	15	14
السلوك التنافسي	16	18
إدارة القوى العاملة	17	13
إدارة النفايات والمواد الخطرة	18	17
ممارسات البيع ووضع العلامات على المنتجات	19	27
الإنتاج والاستهلاك المسؤول	20	19
الامتثال الاجتماعي والاقتصادي	21	16
المخاطر المادية والاجتماعية والسياسية	22	22
رواد الأعمال وتنمية المهارات والشركات الصغيرة والمتوسطة	23	21
العمل الخيري والمشاركة المجتمعية	24	24
حقوق الطفل	25	23
التأثيرات البيئية	26	25
رأس المال الطبيعي	27	26

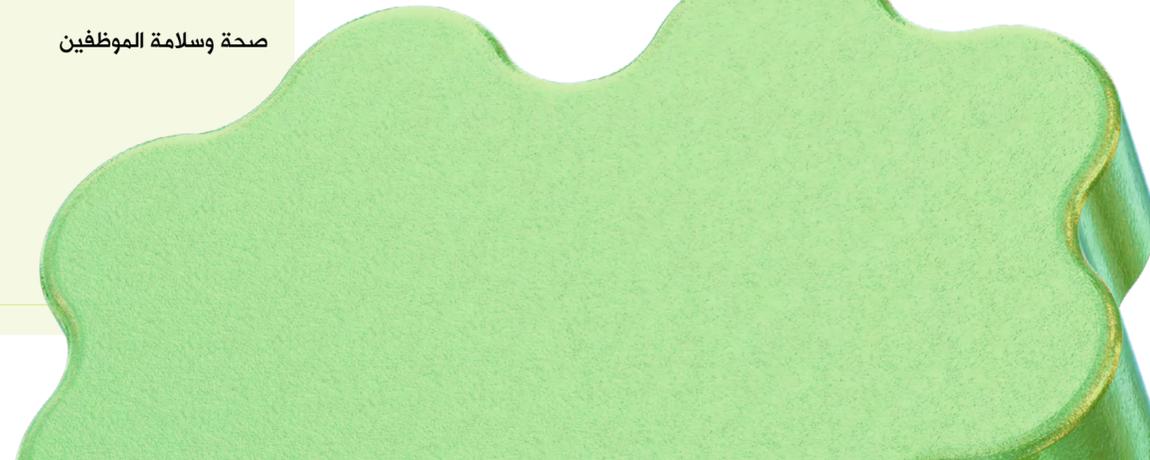
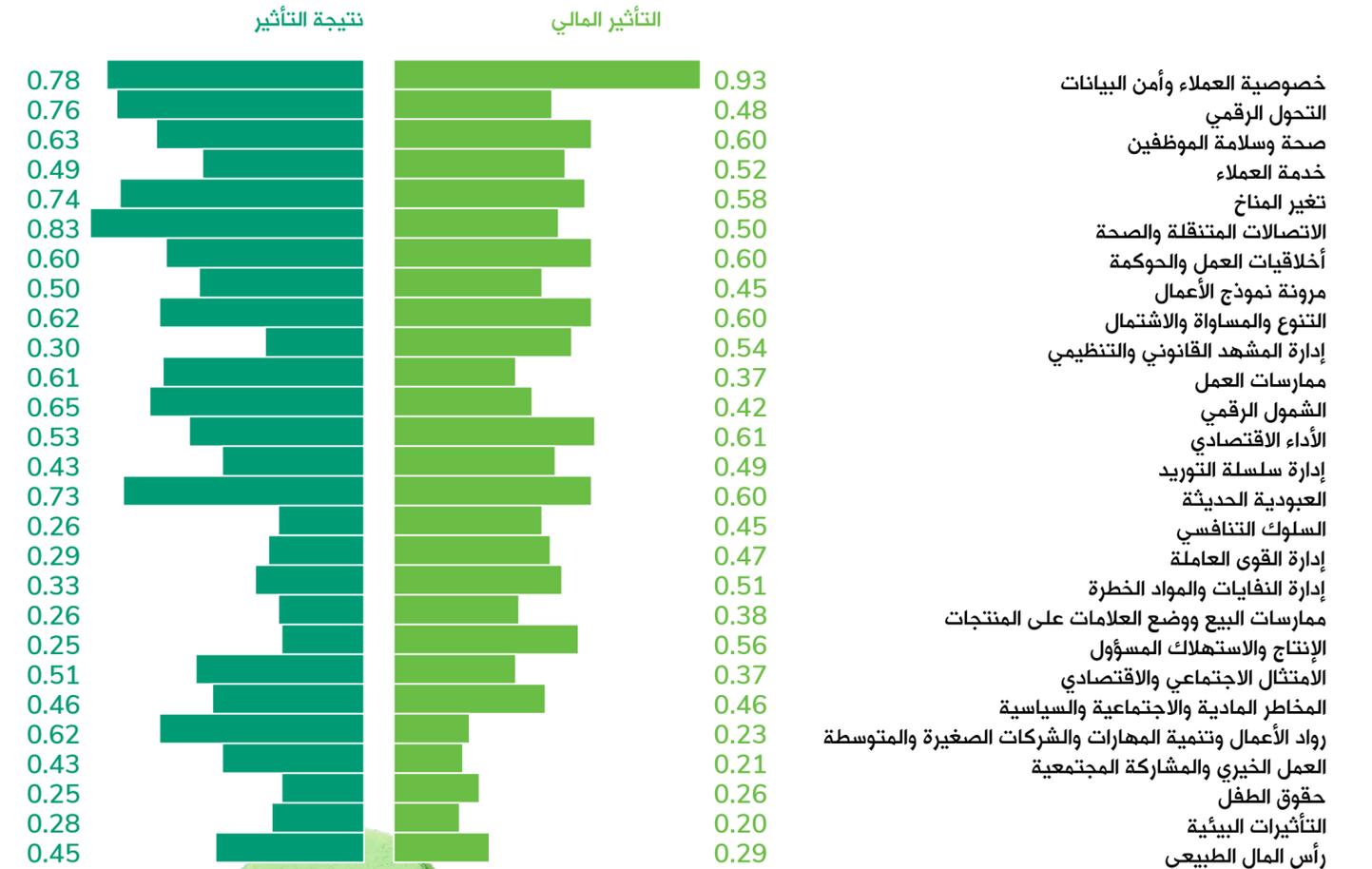
تقوم الشركة بتقييم ومعالجة آثارها عبر سلسلة القيمة على أساس مستمر لتحديد آثارها على الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وحقوق الإنسان، الأمر الذي يمكن زين من تضمين مثل هذه التأثيرات في أولويات صنع القرار.

يقدم الجدول أدناه نظرة عامة على أهم 17 موضوعاً جوهرياً:

## الإفصاحات عن الموضوعات الجوهريّة

## مصفوفة الأهمية النسبية من زين

مواضيع جوهريّة	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.	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 تواجدنا للمشاركة والاستجابة لاحتياجات عملائنا.	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.	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

# السياق التنظيمي



## زين البحرين

## التحديات

## التداخل عبر الحدود

استمر المشغلون الذين يستخدمون الطيف 2.6 GHz و3.5 GHz في مواجهة تداخل كبير عبر الحدود من البلدان المجاورة.

## الرسوم التنظيمية

أدى التعديل الأخير على قانون الاتصالات إلى تغيير سقف رسوم الترخيص السنوية من 1% إلى 2%، أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات استشارة عامة لتغيير المعدل الفعلي في لائحة جدول الرسوم، أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات التقرير النهائي حول وثيقة الاستشارة التي تؤكد رسوم الترخيص السنوية بنسبة 2%، تم تعديل لائحة جدول الرسوم وفقاً لذلك اعتباراً من 1 يناير 2024.

## منح / مزاد الطيف

منح / مزاد الطيف: في النطاقات 700 ميجاهرتز و 1400 ميجاهرتز و 2300 ميجاهرتز و 2500 ميجاهرتز و 3800 ميجاهرتز.

## الامتثال التنظيمي للمجموعة

يعد الامتثال جانباً مهماً من أنشطة أي شركة، بغض النظر عن مجال الصناعة لأنه يضمن أن الشركة يمكنها تجنب العقوبات أو الإضرار بالسمعة.

## استجابة زين

- في فترة الربع الثاني والربع 2022، أجرى المشغلون قياسات مكثفة لإثبات دقة إدعاء التداخل وعرضه على السلطات التنظيمية الوطنية.
- بعد مشاركات ومناقشات مكثفة، تم توقيع اتفاقية تنسيق الترددات في الربع الثاني من العام 2023 بين الهيئات التنظيمية الوطنية في السعودية والكويت والبحرين وقطر والإمارات وعمان وإيران لتغطية نطاقات مثل 2.6 غيغاهرتز و3.5 غيغاهرتز.
- في البحرين، تقوم هيئة تنظيم الاتصالات (TRA) بمراجعة اتفاقية تنسيق مع السعودية وقطر لخدمات 4G و 5G، كما بدأ التنسيق مع المشغلين في إيران.

أرسل جميع مشغلي شبكات الهاتف النقال (MNOs) خطاباً إلى وزارة المواصلات والاتصالات لتأجيل زيادة الرسوم السنوية، ويجري إعداد خطاب آخر يتضمن المشغلين المحليين الآخرين لإرساله إلى هيئة تنظيم الاتصالات، تدرس زين الإجراءات التي سيتم اتخاذها بعد تأكيد الترخيص السنوي بنسبة 2%، حيث ستزيد بشكل كبير من النفقات التشغيلية للعام 2024.

تضغط زين من أجل تخصيص عملية الطيف الترددي بشكل منظم، وقد أرسلت هيئة تنظيم الاتصالات استبياناً حول كفاءة التردد والاستخدام المستقبلي للنطاقات.

- تدرك زين أهمية الالتزام بمتطلبات الامتثال المختلفة، وقد تبنت نهجاً منظماً لضمان ذلك.
- أطلقت الشؤون التنظيمية في مجموعة زين رسمياً برنامج الامتثال التنظيمي في زين البحرين لتضمين أطر قوية لمراقبة الامتثال التنظيمي بما يتماشى مع معايير ISO 37301 (إدارة الامتثال) و ISO 31000 (إدارة المخاطر).
- في يناير 2023، تم إطلاق بوابة برنامج الامتثال التنظيمي لتتبع جميع التزامات الامتثال.

## زين العراق

## التحديات

## غرامة جودة الخدمة (QoS)

أصدرت هيئة الاتصال والإعلام (CMC) إشعاراً بعقوبة لشركة زين العراق لفشلها المزعم في تحقيق أهداف جودة خدمة LTE.

## رسوم الطيف الترددي

كانت رسوم الطيف الترددي المرتفعة تاريخياً موضوعاً يثير قلق مشغلي الاتصالات في العراق بسبب تأثيرها الكبير على التكاليف التشغيلية.

## تحويل الطيف في نطاق 900 ميجاهرتز

أبلغت زين عن التداخل أثناء عملية تحويل إعادة النطاق 900 ميجاهرتز.

## الامتثال التنظيمي للمجموعة

يعد الامتثال جانباً مهماً من أنشطة أي شركة، بغض النظر عن مجال الصناعة لأنه يضمن أن الشركة يمكنها تجنب العقوبات أو الإضرار بالسمعة.

## استجابة زين

- العقوبة غير مبررة للأسباب التالية:
  - لم تتبع CMC الإجراءات المعمول بها الموضحة في عقد الترخيص واللوائح وتعليمات الإجراءات التصحيحية،
  - ارتكبت CMC خطأً في حسابها للعقوبة باستخدام إجمالي عدد المشتركين (بما في ذلك 2G و 3G و 4G) بدلاً من النظر حصرياً في عدد مشترك 4G.
  - قياسات CMC لم تمثل اللوائح الحالية.
  - لم تمثل CMC لمواد الترخيص فيما يتعلق بالتزامات التغطية.
  - طعنت زين في القرار أمام مجلس الاستئناف.

- جهود الدعوة المستمرة التي يبذلها مشغلي شبكات النقال لمعالجة أهداف جودة الخدمة وتوافر الطيف وتسعير الطيف لمواءمتها مع المعايير الدولية.
- عقد ورش عمل مكثفة في الربع الرابع من العام 2023 لمعالجة جودة الخدمة وخفض أسعار الطيف.

- ترتيب مشترك مع آسياسيل وأوريدو لإجراء القياس عبر النطاقات 900 ميجاهرتز و 2100 ميجاهرتز وغيرها مع بائع دولي من أجل:
  - تحديد مصدر التداخل
  - التحقق من وضوح النطاق 2600 ميجاهرتز.
  - أهداف التواصل مع CMC
  - التداخل في نطاقات مختلفة.
  - جودة الخدمة المفروضة غير قابلة للتحقيق بسبب التداخل.
  - إقناع CMC بإطلاق المزيد من الطيف.
  - تعويض زين مثل التنازل عن العقوبة المفروضة.

- تدرك زين أهمية الالتزام بمتطلبات الامتثال المختلفة وقد تبنت نهجاً منظماً لضمان ذلك.
- أطلقت الشؤون التنظيمية في مجموعة زين رسمياً برنامج الامتثال التنظيمي (RCP) في زين العراق لتضمين أطر قوية لمراقبة الامتثال التنظيمي بما يتماشى مع معايير ISO 37301 (إدارة الامتثال) و ISO 31000 (إدارة المخاطر).
- في الربع الثالث من العام 2023، تم إطلاق بوابة برنامج الامتثال التنظيمي في العراق.

## زين الأردن

## التحديات

## طيف 5G

ترخيص صادر (3700-3800 ميجاهرتز) ولكن كان يستخدم سابقاً من قبل الجيش.

## إدعاء تواطؤ لجنة الحقيقة والمصالحة

تدعي لجنة الحقيقة والمصالحة ووزارة الصناعة والتجارة أن أورانج وزين تواطأتا لرفع أسعارهما.

## الامتثال التنظيمي للمجموعة

يعد الامتثال جانباً مهماً من أنشطة أي شركة، بغض النظر عن مجال الصناعة لأنه يضمن أن الشركة يمكنها تجنب العقوبات أو الإضرار بالسمعة.

## استجابة زين

- رسالة إلى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات (TRC) تطلب وقت استخدام الطيف وعملية الإخلاء من قبل الجيش حيث تم منح المنافسين طيفا نظيفاً.
- زين تنسق مع الجيش لتوفير روابط نقل لتسريع عملية الإخلاء
- اكتمال عملية إخلاء الطيف. في انتظار تأكيد رسمي.

- استجابة لتحديات الاقتصاد الكلي، سعت زين وغيرها من مشغلي شبكات النقال إلى زيادة الأسعار.
- رفعت زين بشكل مستقل الأسعار لتناسب مع عروض أورانج.
- تحدي مطالبية هيئة تنظيم الاتصالات ضد زيادة الأسعار من قبل زين والمشغلين الآخرين بسبب وضع الاقتصاد الكلي.

تتخذ زين خطوات لتقديم برنامج الامتثال التنظيمي في العام 2024 في الأردن لضمان الامتثال للقوانين واللوائح والأدوات الأخرى الصادرة عن السلطة التنظيمية الوطنية.

## التحديات

## تنظيم الأبراج والمواقع

قرارات من عدة جهات حكومية (وزارة المالية، الهيئة العامة للصناعة، الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA) بزيادة رسوم إيجار الأبراج بشكل كبير.

## مشروع تطوير الشبكة الثابتة

تبحث وزارة الاتصالات عن مشغل اتصالات دولي مرموق للدخول في شراكة معها لإدارة وتوسيع شبكة الاتصالات الثابتة. تم إطلاق مناقصة توظيف الشريك.

## الامتثال التنظيمي للمجموعة

يعد الامتثال جانباً مهماً من أنشطة أي شركة، بغض النظر عن مجال الصناعة لأنه يضمن أن الشركة يمكنها تجنب العقوبات أو الإضرار بالسمعة.

يعد الامتثال جانباً مهماً من أنشطة أي شركة، بغض النظر عن مجال الصناعة لأنه يضمن أن الشركة يمكنها تجنب العقوبات أو الإضرار بالسمعة.

## زين الكويت

## استجابة زين

في يوليو 2023، أرسلت زين رسالة إلى الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات للطعن في الزيادة المقترحة في الإيجار.

تم تقديم اعتراض على اللوائح الجديدة للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (8/2023) 18 سبتمبر 2023.

- التقت زين مع الوزارة ومستشاريها.
- في أكتوبر، شاركت زين وثيقة تحتوي على قائمة من الأسئلة التي تم تنظيمها عبر خمسة جوانب رئيسية لإعداد الشراكة بين القطاعين العام والخاص.

تدرك زين أهمية الالتزام بمتطلبات الامتثال المختلفة وقد تبنت نهجاً منظماً لضمان ذلك. أطلقت الشؤون التنظيمية لمجموعة زين رسمياً برنامج الامتثال التنظيمي (RCP) في زين الكويت لتضمين أطر قوية لمراقبة الامتثال التنظيمي بما يتماشى مع معايير ISO 37301 (إدارة الامتثال) و ISO 31000 (إدارة المخاطر).

في الربع الثالث من العام 2023، تم إطلاق بوابة RCP في الكويت.

## زين السعودية

## التحديات

## مزاد 400 - 3800, 700, 600 ميجاهرتز

أجلت لجنة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا (CST) المزاد الذي كان من المفترض أن يتم في 16 أكتوبر 2023.

## التدخل عبر الحدود

استمر المشغلون الذين يستخدمون الطيف GHz 2.6 و 3.5 في مواجهة تدخل كبير عبر الحدود من البلدان المجاورة.

## التزامات التغطية والسرعة

أصدرت CST لوائح جديدة ومؤشرات أداء رئيسية فيما يتعلق بالتزامات التغطية والسرعة لمقدمي الخدمات في المملكة العربية السعودية.

## الامتثال التنظيمي للمجموعة

يعد الامتثال جانباً مهماً من أنشطة أي شركة، بغض النظر عن مجال الصناعة لأنه يضمن أن الشركة يمكنها تجنب العقوبات أو الإضرار بالسمعة.

## استجابة زين

ستقوم زين بالمشاركة في اللجنة التي ستضم CST ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمشغلين لمناقشة الالتزامات بشكل أكبر، اللجنة لم تتشكل بعد.

- في فترة الربع الثاني والربع في العام 2022، أجرى المشغلون قياسات مكثفة لإثبات صحة ادعاء التدخل وعرضه على السلطات التنظيمية الوطنية.
- بعد مشاركات ومناقشات مكثفة، تم توقيع اتفاقية تنسيق الترددات في الربع الثاني من العام 2023 بين الهيئات التنظيمية الوطنية في السعودية والكويت والبحرين وقطر والإمارات وعمان وإيران لتغطية النطاقات بما في ذلك 2.6 جيجا هرتز و 3.5 جيجا هرتز.

في العام 2023، خسرت زين و STC و Mobily الدعوى القضائية ضد مؤشرات الأداء الرئيسية لـ CST لتغطية الشبكة والسرعة، تنتظر زين حالياً قرار المحكمة العليا.

تتخذ زين خطوات لتقديم برنامج الامتثال التنظيمي في العام 2024 في السعودية لضمان الامتثال للقوانين واللوائح والأدوات الأخرى الصادرة عن السلطة التنظيمية الوطنية.

## زين السودان

## زين جنوب السودان

## التحديات

## مزاد الطيف لعام 2023

خصصت هيئة تنظيم الاتصالات والبريد (TPRA) 20 ميجاهرتز في نطاق 700 ميجاهرتز للتجربة.

## محطة الهبوط

الموافقة النهائية وتوقيع الاتفاقية في انتظار المسح البيئي والموافقات الثانوية الأخرى (المحليات وسلطات الطاقة).

## الرسوم السنوية لتجديد الترخيص

تطلب هيئة تنظيم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 1.3% من إجمالي الإيرادات. (الرسوم الحالية هي 2.5% صافي ربح وفقا لاتفاقية الترخيص).

## الامتثال التنظيمي للمجموعة

يعد الامتثال جانبا مهما من أنشطة أي شركة، بغض النظر عن مجال الصناعة لأنه يضمن أن الشركة يمكنها تجنب العقوبات أو الإضرار بالسمعة.

## استجابة زين

- يسمح بالاستخدام التجاري.
- سيتم تجديد الترخيص سنويا.
- يتم تحديد التكلفة السنوية بناء على نتائج المزاد في النطاق 800 ميجاهرتز، (13 مليون دولار سنويا لنطاق 20 ميجاهرتز).

- تم تأمين الموافقات النهائية لمحطة الهبوط للكابل البحري Africa-1 بنجاح، ستساهم محطة الهبوط بشكل إيجابي في زيادة الإيرادات وخفض التكاليف.
- تسعى زين حاليا للحصول على بعض الموافقات الثانوية الأخرى من المحليات وسلطات الطاقة.

- تصر زين السودان على 2.5% من صافي الأرباح وفقا لاتفاقية الترخيص.
- قبل النزاع، رفعت زين دعوى في محكمة الاستئناف، والتي تم رفضها.
- ستقوم زين بتصعيد هذا الأمر أكثر في الوقت المناسب.

- تدرك زين أهمية الالتزام بمتطلبات الامتثال المختلفة وقد تبنت نهجا منظما لضمان ذلك.
- أطلقت الشؤون التنظيمية في مجموعة زين رسميا برنامج الامتثال التنظيمي لتضمين أطر قوية لمراقبة الامتثال التنظيمي بما يتماشى مع معايير ISO 37301 (إدارة الامتثال) و ISO 31000 (إدارة المخاطر)، لسوء الحظ، تأخرت خطة تنفيذ RCP بسبب الصراع في السودان، سيستأنف البرنامج بحلول يناير 2024.

## التحديات

## الحصول على الطيف الترددي 800 ميجاهرتز:

وصلت شبكة زين إلى طاقتها الاستيعابية، وأتاحت الهيئة الوطنية للاتصالات لشركة زين فرصة الحصول على طيف ترددي 800 ميجاهرتز.

## التجوال الدولي (ONA)

طلبت NCA ملاحظات MNOs فيما يتعلق بتنفيذ ONA عبر استيبان.

## تعديل تعريف NCA

سعر صرف NCA عند 1: SSP 618.75 للدولار، سعر الصرف في السوق الآن عند 1: SSP 1150 للدولار.

## الامتثال التنظيمي للمجموعة

يعد الامتثال جانبا مهما من أنشطة أي شركة، بغض النظر عن مجال الصناعة لأنه يضمن أن الشركة يمكنها تجنب العقوبات أو الإضرار بالسمعة.

## استجابة زين

- تم تعليق ما مجموعه 2 × 10 ميجاهرتز في نطاق 800 ميجاهرتز لاقتناء 4G LTE، ليصل إجمالي اقتناء زين إلى 2 × 60 ميجاهرتز.
- تبلغ رسوم الاستحواذ 3 ملايين دولار + 5% رسوم إدارية + 200 ألف دولار رسوم سنوية.
- لم يتضح بعد جدول مدفوعات الاستحواذ وعملة الدفع والفائدة المستحقة الدفع للمدفوعات المؤجلة.
- مناقشة مستمرة مع NCA للسعر النهائي ومدة الترخيص من 800MHz النطاق.
- سيكون ترخيص الطيف لمدة +5 سنوات (من Q3 2023 حتى يناير 2029) وفقا لاتفاقية التنسيق.
- استخدام الحيز الحالي للنطاق 2100 MHz لزيادة السعة.

- تعتبر حركة المرور التي تزيد عن 30 يوما بمثابة تجوال دولي وليس حركة تجوال ONA.
- لا يزال يتعذر تحديث نظام الفوترة لتلبية متطلبات لائحة ONA.
- في أكتوبر 2023، تم تقديم استيبان لجميع مشغلي شبكات النقل للحصول على تعليقاتهم بشأن تنفيذ ONA.
- قدمت زين ملاحظاتها وتنتظر رد NCA.

- ستسعى زين للحصول على ملاحظات الهيئة الوطنية للتنافسية بشأن تعديل التعرفة في العام 2023 لتتناسب مع سعر الصرف الحالي الذي حدده البنك المركزي.
- تم تعليق المناقشة بسبب المشاركة مع NCA فيما يتعلق باقتناء الطيف 800 ميجاهرتز.

- تتخذ زين خطوات لتقديم برنامج الامتثال التنظيمي في العام 2024 في جنوب السودان لضمان الامتثال للقوانين واللوائح والأدوات الأخرى الصادرة عن السلطة التنظيمية الوطنية.

# 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 ويسهل 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	شهرياً وبشكل مستمر
	خدمة مبتكرة	تزويد العملاء بإمكانية الوصول إلى أحدث التقنيات	بصفة مستمرة
		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	يوميّاً
	خدمة بأسعار معقولة	إطلاق منتجات وخدمات مصممة خصيصاً تغطي شرائح قيمة مختلفة، وتلبي احتياجات الاتصال للعملاء لكل من الصوت والبيانات	يوميّاً
	خدمة قابلة للوصول	تزويد العملاء بخدمات الاتصال الأساسية والخدمات ذات القيمة المضافة بأسعار معقولة	يوميّاً
		تأكد من توفر الخدمات من خلال قنوات متعددة (تطبيق الهاتف النقال، عبر الإنترنت، منافذ البيع بالتجزئة، ومراكز الاتصال)	يوميّاً
		توافر حزم لضعاف السمع	متوفر حالياً في الأردن والكويت، ويجري إجراء تقييم لمناطق العمليات المتبقية
		توفير الاتصال في المناطق النائية في جنوب السودان من خلال توسيع الشبكة	سنوياً
		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	يوميّاً



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
		توفير الخدمات عبر الإنترنت وخيارات الفوترة	خدمات زين أونلاين متاحة لجميع المشتركين عبر جميع قنوات الاتصال
		فواتير العملاء واستخدام البيانات متاحة بسهولة للعملاء من خلال قنواتنا الرقمية ومراكز الاتصال	يوماً
	أمن المعلومات وحماية البيانات	تطبق 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
		أطلقت زين سياسة خصوصية البيانات المحدثة لتوفير التوجيه للعمليات المتعلقة بجمع ومعالجة واستخدام معلومات التعريف الشخصية وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها.	يتم نشر سياسة خصوصية البيانات على الموقع الإلكتروني
		التأكد من أن شبكات زين تحجب جميع محتويات مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال	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
	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

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	حالياً في زين البحرين
		توفير مستودع لمكتبات كلمات لغة الإشارة	متاح على موقع مجموعة زين
		الشراكة مع eSSENTIAL Accessibility لضمان امتثال موقع زين لإرشادات الوصول إلى محتوى الويب (WCAG) 2.1، المستوى A	بصفة مستمرة
	البقاء على اطلاع بالعروض الترويجية والمعلومات ذات الصلة	التواصل عبر الرسائل المباشرة ومنصات التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام المختلفة	يوماً
		تقديم معلومات محدثة عبر قنوات زين	يوماً
		تقديم المساعدة المهنية في جميع متاجر البيع بالتجزئة ومنافذ البيع ومراكز الاتصال والقنوات الرقمية المختلفة مثل تطبيق زين و MyZain و WhatsApp	يوماً
	خدمات مخصصة - منتجات وخدمات شاملة تناسب مختلف الاحتياجات وأنماط الحياة.	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	يوماً
		تصميم وتقديم عروض قيمة متقاربة بما في ذلك خدمة الهاتف النقال والإنترنت وغيرها	يوماً
		تقديم حزم مخصصة لشرائح محددة مثل الشباب والطلاب والنساء واللاجئين وأصحاب الاحتياجات الخاصة والمحرومين	تقدم باستمرار في جميع مناطق التشغيل، التفاصيل متوفرة في قسم "خدماتنا ومنتجاتنا" من التقرير في الصفحة 64
		زين من الموقعين على "مبادئ قيادة الإدماج الرقمي للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة" الصادرة عن اتحاد "جي إس إم إيم"	غير متوفر

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

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

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	ربح 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	ربح سنوي
	الوصول إلى المؤتمرات الدولية وفرص التواصل	تمكين الموظفين من المشاركة في المؤتمرات والمعارض والمنتديات	يتم تشجيع الموظفين على تطوير مهاراتهم وتعزيزها بشكل مستمر
	حماية الصحة والسلامة	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
		توفير التغطية التأمينية لجميع الموظفين	استمرار
	الصحة النفسية والرفاهية	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
		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
	راتب تنافسي	إجراء تمارين مرجعية ودراسات استقصائية للرواتب للمنظمات الإقليمية سنوياً والدولية المماثلة وتنفيذ جدول الرواتب	
	العمل في شركة تتوافق مع قيمهم	توفير الوصول إلى سياسة الموارد البشرية الداخلية المتاحة لجميع الموظفين من خلال القنوات الداخلية	بصفة مستمرة
		تنفيذ قنوات مشاركة متعددة للموظفين لاقتراح الأفكار والتعبير عن مخاوفهم	بصفة مستمرة

أصحاب المصلحة لدينا	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	إطار الزمن للاستجابة
الموظفون: حول 7,900 الموظفون بدوام كامل	الصحة النفسية والرفاهية	تقديم ورش عمل حول الصحة النفسية في مكان العمل	ربع سنوي
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	الحد الأدنى من التلوث البصري والضوضاء	نشر مولدات الديزل فائقة الصمت في المناطق الحضرية تثبيت حلول صديقة للبيئة للمحطات الرئيسية، حيثما ينطبق ذلك تقليل استخدام المساحة من خلال نشر الملاجئ الخارجية حيثما أمكن ذلك	بصفة مستمرة
الالتزام بمعايير الصحة والسلامة	دعم إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية التي تتضمن أحكام الصحة والسلامة	بصفة مستمرة	بصفة مستمرة
تلبية احتياجات المجتمع ذات الأولوية مثل التعليم والصحة والتنمية الاقتصادية، والتخفيف من العجز المجتمعي مثل بطالة الشباب والنزوح البشري وعدم الاستعداد للعمل	إجراء تقييم المجال الكهرومغناطيسي (EMF) كجزء من إجراءات السلامة للعمليات اللاسلكية	بصفة مستمرة	بصفة مستمرة
	الامتثال لنطاقات تردد المحطات الأساسية التابعة لهيئة تنظيم الاتصالات / وزارة الصحة	بصفة مستمرة	بصفة مستمرة
	تأكد من أن الشركة تقوم بمواءمة وتتبع استراتيجية استدامة الشركات 2020-2025.	متابعة استراتيجية استدامة الشركات، وتتبع التقدم المحرز وحالة مبادراتها على أساس شهري وربع سنوي داخليا. يمكن العثور على مزيد من المعلومات في قسم "أجندة الاستدامة" في الصفحة 84	بصفة مستمرة
	تقوم زين بمتابعة استراتيجية دعم وتطوير أنشطة الاستدامة ذات الصلة محليا وإقامة شراكات تعزز أجندة علوم الاستدامة ومعالجة أوجه القصور المجتمعية السائدة	بصفة مستمرة	بصفة مستمرة
	إطلاق حملات توعية على قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالشركة	بصفة مستمرة	بصفة مستمرة
	العمل مع الخط الدولي لنجدة الطفل لتسهيل وتعبئة خطوط المساعدة في جميع أنحاء عمليات زين	بصفة مستمرة	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	تثبيت الحلول الهجينة لبطارية DG حيثما أمكن ذلك تعزيز استخدام الطاقة الشمسية في عملياتنا تحديث مراكز البيانات ومباني المقر الرئيسي تركيب أنظمة طاقة تيار مستمر ذات كفاءة أعلى استخدم الخزائن الخارجية حيثما أمكن ذلك استكشاف إمكانيات مشاركة الموقع وتنفيذ " مفهوم الحجم المناسب " تنفيذ مبادرات إعادة تدوير النفايات الإلكترونية وإعادة استخدامها تنفيذ إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية وضع أهداف قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل لخفض انبعاثات الكربون قياس التقدم المحرز في مجال كفاءة الطاقة مع المنظمات الإقليمية والعالمية المماثلة	بصفة مستمرة
	تطوير رحلة زين للعمل المناخي لتحقيق طموحها في تحقيق طموح صافي الانبعاثات الصفري	بصفة مستمرة	بصفة مستمرة
	عضوية المشروع العالمي للكشف عن الكربون (CDP)	بصفة مستمرة	بصفة مستمرة
	إطلاق حملات على وسائل التواصل الاجتماعي لزيادة الوعي بالمخاطر المتزايدة لتغير المناخ للتأثير على التغيير السلوكي	بصفة مستمرة	بصفة مستمرة
	ملتزمون بتعزيز أهداف التنمية المستدامة لما بعد العام 2015 من خلال الانضمام إلى مبادرة الاتفاق العالمي للأمم المتحدة	بصفة مستمرة	بصفة مستمرة
	تتبع استهلاك الشركة للمياه من أجل تقليله	بصفة مستمرة	بصفة مستمرة

أصحاب المصلحة لدينا	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	إطار الزمن للاستجابة
الموظفون: حول 7,900 الموظفون بدوام كامل	الصحة النفسية والرفاهية	تقديم ورش عمل حول الصحة النفسية في مكان العمل	ربع سنوي
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	الحد الأدنى من التلوث البصري والضوضاء	نشر مولدات الديزل فائقة الصمت في المناطق الحضرية تثبيت حلول صديقة للبيئة للمحطات الرئيسية، حيثما ينطبق ذلك تقليل استخدام المساحة من خلال نشر الملاجئ الخارجية حيثما أمكن ذلك	بصفة مستمرة
الالتزام بمعايير الصحة والسلامة	دعم إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية التي تتضمن أحكام الصحة والسلامة	بصفة مستمرة	بصفة مستمرة
تلبية احتياجات المجتمع ذات الأولوية مثل التعليم والصحة والتنمية الاقتصادية، والتخفيف من العجز المجتمعي مثل بطالة الشباب والنزوح البشري وعدم الاستعداد للعمل	إجراء تقييم المجال الكهرومغناطيسي (EMF) كجزء من إجراءات السلامة للعمليات اللاسلكية	بصفة مستمرة	بصفة مستمرة
	الامتثال لنطاقات تردد المحطات الأساسية التابعة لهيئة تنظيم الاتصالات / وزارة الصحة	بصفة مستمرة	بصفة مستمرة
	تأكد من أن الشركة تقوم بمواءمة وتتبع استراتيجية استدامة الشركات 2020-2025.	متابعة استراتيجية استدامة الشركات، وتتبع التقدم المحرز وحالة مبادراتها على أساس شهري وربع سنوي داخليا. يمكن العثور على مزيد من المعلومات في قسم "أجندة الاستدامة" في الصفحة 84	بصفة مستمرة
	تقوم زين بمتابعة استراتيجية دعم وتطوير أنشطة الاستدامة ذات الصلة محليا وإقامة شراكات تعزز أجندة علوم الاستدامة ومعالجة أوجه القصور المجتمعية السائدة	بصفة مستمرة	بصفة مستمرة
	إطلاق حملات توعية على قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالشركة	بصفة مستمرة	بصفة مستمرة
	العمل مع الخط الدولي لنجدة الطفل لتسهيل وتعبئة خطوط المساعدة في جميع أنحاء عمليات زين	بصفة مستمرة	بصفة مستمرة

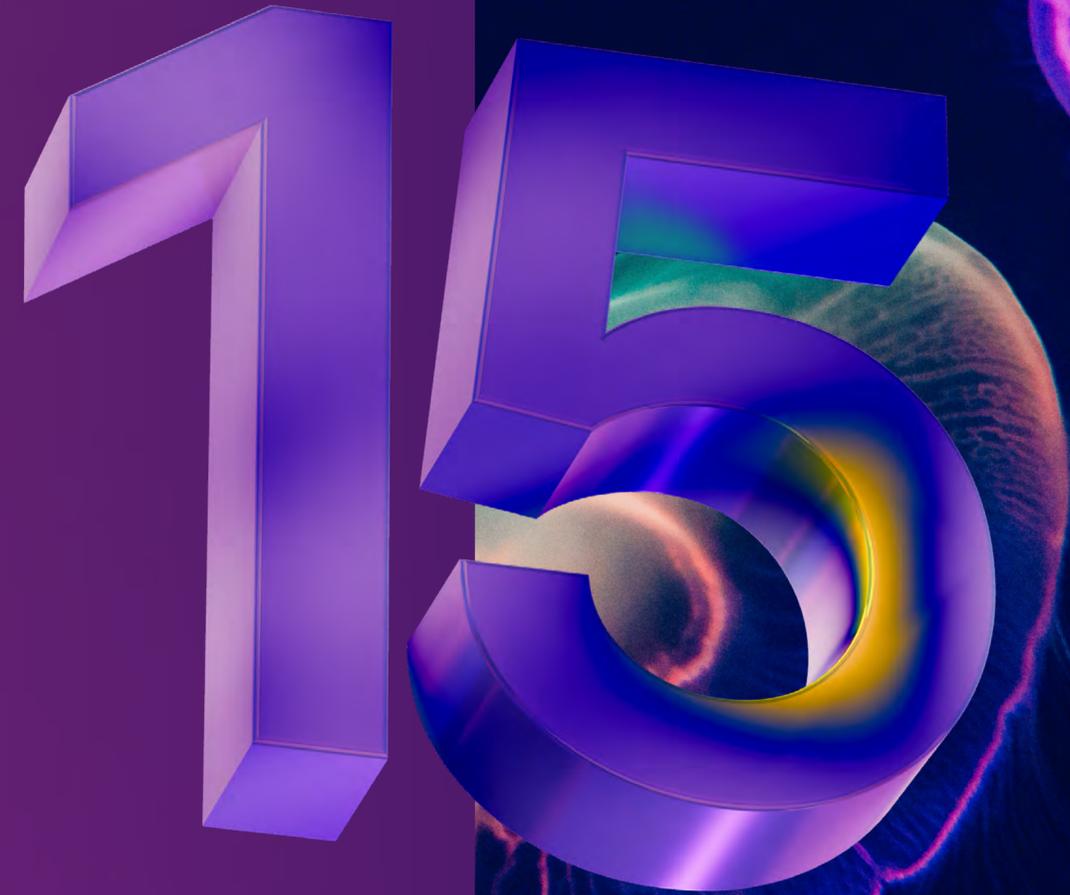
إطار الزمن للاستجابة	استجابتنا	أولويات أصحاب المصلحة	أصحاب المصلحة لدينا
	المشاركة في المنتديات التي تشمل جميع أسواق زين التشغيلية، لضمان سنويا التوافق في النهج الاستراتيجي	<b>الحفاظ على فرص التفاعل المتكرر والمشاركة مع زين</b>	<b>شركاء الأعمال: الموردون والمقاولون والموزعون</b>
	أتمتة عمليات المشاركة مع الموردين لضمان استجابات شفافة وفي الوقت المناسب		
	توصيل مدونة قواعد سلوك موردي زين المدرجة في العقود	<b>البقاء على اطلاع على إرشادات ومعايير زين فيما يتعلق بحقوق الإنسان والصحة والسلامة والبيئة ومعايير العمل</b>	
	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		
	تقديم استبيان تقييم الموردين عند إعداد موردين جدد وإعادة التواصل سنويا مع الموردين الحاليين		
	ينقل ويتبع توافق الموردين مع سياسة حقوق الإنسان		
	تدريب الموردين على موضوعات الاستدامة ذات الصلة		
	نشر تقرير مالي وإصدار تقارير دورية أخرى سنويا	<b>الوصول إلى المعلومات حول الشركة بما في ذلك البيانات المالية وبيانات العملاء وغيرها من المعلومات ذات الصلة</b>	
	نشر تقرير الاستدامة سنويا		
	نشر تقارير الإفصاح ربع سنوي		
	الحفاظ على قنوات مباشرة مفتوحة ومشاركة متكررة مع المسؤولين الحكوميين		

إطار الزمن للاستجابة	استجابتنا	أولويات أصحاب المصلحة	أصحاب المصلحة لدينا
	تعزيز مبادرات التنوع البيولوجي وضمان الحد الأدنى من تأثيرات التنوع البيولوجي على جميع الأنشطة	<b>بناء خطط للتخفيف من آثار تغير المناخ والتكيف معه لمعالجة المخاطر المادية والانتقالية</b>	<b>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</b>
	المشاركة في الفعاليات والمنتديات المجتمعية ذات الصلة	<b>إشراك زين في الفعاليات والمنتديات المجتمعية ذات الصلة</b>	
	تشجيع المناقشات مع الإدارات ذات الصلة من خلال الإدارة العليا	<b>تقديم شروط مواتية</b>	<b>شركاء الأعمال: الموردون والمقاولون والموزعون</b>
	لضمان وضع بنود معينة بأعلى مستوى من الشفافية والإنصاف، تقوم زين باستمرار بمراجعة شروطها وأحكامها للتأكد من توافقها مع أفضل الممارسات.		
	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		
	إجراء تقييمات دورية	<b>تقديم المدفوعات في الوقت المناسب</b>	
	ربيع سنوي وحسب كل عقد	الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة وتوضيح شروط العقد والاتفاقيات بوضوح لضمان اتفاق الأطراف على طريقة وتاريخ الدفع	
	تتواصل زين مع شركائها التجاريين بشكل مستمر	الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة	<b>الحفاظ على فرص التفاعل المتكرر والمشاركة مع زين</b>

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	تطوير سمعة الشركة وتوفير التأمين ضد الأحداث غير المتوقعة	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
	الوعي بالمخاطر التنظيمية الرئيسية	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
		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

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	الامتثال للقوانين واللوائح	الحفاظ على جودة الشبكة والتغطية	استمرار
تقديم إقرارات ضريبة دخل الشركات وبيانات الزكاة وضريبة دعم العمالة سنويا الوطنية، عند الاقتضاء	تقديم إقرارات ضريبة غير المباشرة	الامتثال للقوانين واللوائح	وفقا للقوانين واللوائح، يتم تقديم التقارير سنويا أو بشكل نصف سنوي وتوفير إفصاحات محدثة عن المعلومات الجوهرية
تقديم إقرارات ضريبة الدخل على الرواتب إلى السلطات الضريبية، عند الاقتضاء	تقديم إقرارات ضريبة غير المباشرة	شهريا، وفقا للوائح الضريبية المحلية، حيثما ينطبق ذلك	شهريا، وفقا للوائح الضريبية المحلية، حيثما ينطبق ذلك
تقديم إقرارات ضريبة الدخل على الرواتب إلى السلطات الضريبية، عند الاقتضاء	تقديم إقرارات ضريبة غير المباشرة	شهريا، وفقا للوائح الضريبية المحلية، حيثما ينطبق ذلك	شهريا، وفقا للوائح الضريبية المحلية، حيثما ينطبق ذلك
عقد اجتماعات واتصالات مستمرة مع السلطات الضريبية للتأكد من أننا على اطلاع دائم بأحدث قوانين الضرائب	عقد اجتماعات واتصالات مستمرة مع السلطات الضريبية للتأكد من أننا على اطلاع دائم بأحدث قوانين الضرائب	المشاركة المستمرة مع السلطات الضريبية	المشاركة المستمرة مع السلطات الضريبية
التفاعل مع مستشاري الضرائب الخارجيين وتلقي النشرات الإخبارية حول أحدث القوانين واللوائح الضريبية	التفاعل مع مستشاري الضرائب الخارجيين وتلقي النشرات الإخبارية حول أحدث القوانين واللوائح الضريبية	استمرار	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

# خدماتنا و منتجاتنا



10%

صافي الربح على أساس السنة السابقة في عام 2023

6.2

مليار دولار أمريكي من الإيرادات

## الأداء المالي

في العام 2023، حققت زين أداءً مالياً قوياً، حيث نمت أرباحها الصافية السنوية بنسبة 10%، وارتفعت الإيرادات المجمعة بنسبة 10% لتسجل 6.2 مليار دولار.

الأداء المالي: القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة والموزعة

يستعرض هذا القسم تنفيذ الشركة لاستراتيجية 4Sight واستراتيجية الاستدامة من خلال تنويع منتجاتها وخدماتها، ويوضح كيف تخلق خدمات زين تأثيرات اقتصادية عبر أسواقها التشغيلية المختلفة، وكيف تقوم الشركة بتكثيف خدماتها لمواجهة التحديات الفريدة في كل عملية من عملياتها، وعلى مدار العام، قامت زين بدمج مؤشرات البيئية والاجتماعية ومؤشرات الحوكمة (ESG) لزيادة مرونة الشركة من خلال أنشطتها التجارية المختلفة.

تمت الموافقة في الجمعية العامة السنوية للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2023 والتي ستعقد في الربع الثاني من عام 2024 على توزيع أرباح نقدية بمبلغ 35 فلساً للسهم لعام 2023.

2022		2023	
مليون دولار	مليون د.ك.	مليون دولار	مليون د.ك.
5,644	1,728	6,212	1,909
(1,847)	(566)	(2,009)	(617)
(1,599)	(490)	(1,909)	(587)
640	196	701	215
1,285	393	1,488	457
(463)	(142)	(492)	(151)
(7)	(2)	(80)	(25)
(479)	(147)	(541)	(166)
(174)	(53)	(339)	(104)
125	38	(210)	(65)
(37)	(11)	(24)	(7)
(22)	(7)	(7)	(2)
(10)	(3)	(18)	(6)

فيما يلي الموضوعات التي يتم تناولها في هذا القسم:



## معالجة الشرائح الضعيفة

### دعم المجتمعات المحلية في السودان أثناء الصراع

بسبب الصراع الذي اندلع في السودان، فقد قامت زين بدعم المواطنين وسط هذه الظروف الصعبة، ولضمان التواصل الآمن، أطلقت زين باقات مختلفة للمساعدة في دعم المجتمع، شملت:

100 دقيقة و 100 ميجابايت مجاناً في أبريل 2023

الرسائل النصية المجانية عبر WhatsApp اعتباراً من أبريل، وهو أمر لا يزال مستمراً

رسائل برنامج فيسبوك ماسنجر المقدمة مجاناً اعتباراً من مايو، وهو أمر لا يزال مستمراً

تقديم عرض حج محدد خلال العيد ابتداءً من يونيو 2023

تم تمديد عرض تجوال العيد ليشمل الإمارات العربية المتحدة ومصر، حيث هاجر إليهما العديد من السودانيين خلال الصراع.

### بسمة لابن+

تم تجديد خط بسمة من زين الأردن إلى خط بسمة +، وهو عبارة عن باقة مصممة خصيصاً للعملاء الصم والبكم، تم تطوير الخط المجدد بناءً على جلسات مجموعات التركيز التي أجريت مع الجمهور المستهدف، وبناءً على الملاحظات، ضاعفت زين الأردن البيانات الخلوية المتوفرة ضمن الباقة إلى 25 جيجابايت، و3,000 دقيقة مكالمات فيديو، و20,000 دقيقة على خطوط زين، و3,000 دقيقة مكالمات محلية على الشبكات الأخرى، و3,000 رسالة نصية محلية، ومجاناً عند الاتصال بخط الطوارئ 114.

بالإضافة إلى ذلك، أطلقت زين الأردن خلال العام تطبيق الطوارئ 114 الذي يوفر ميزة منصة الفيديو لرقم الطوارئ في المملكة لتمكين الأشخاص من مجتمع الصم من الإبلاغ عن حالات الطوارئ عبر أي شبكة، يأتي هذا التطبيق استكمالاً لتطوير مشروع خط الطوارئ لمجتمع الصم (114)، ضمن مسار عمل متخصص يركز على تطوير أدوات لدعم أصحاب الاحتياجات الخاصة للوصول إلى خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، يبلغ عدد مشتركى خط بسمة الحاليين 290 عميل، وتعمل زين الأردن على ترحيل المشتركين من الإصدار القديم لاستخدام بسمة +



## الأثر الاقتصادي لشركة زين من خلال سلسلة القيمة

تمتد سلسلة القيمة الخاصة بالشركة عبر مسارات مختلفة حيث يلعب كل منها دوراً مهماً في دعم أنشطة زين الرئيسة وتلبية احتياجات العملاء، حيث تقوم الشركة بتقييم تأثير سلسلة القيمة الخاصة بها من وجهة نظر اجتماعية واقتصادية وبيئية وحقوق الإنسان، وتتألف سلسلة القيمة الخاصة بـ زين في المقام الأول من مزودي الشبكات والمعدات، والبحث والتطوير في المنتجات، ومصنعي الأجهزة والبرامج، ومقدمي الحلول السحابية، وتكامل الأنظمة وقنوات التوزيع.

### التأثير الاقتصادي لشركة زين من خلال سلسلة القيمة - سلسلة التوريد لدينا 2023

	العراق	البحرين	الأردن	الكويت	السعودية	السودان	جنوب السودان
منافذ	14,100	3,000	2,991	3,707	1,400	30,991	22,000
الموزعون	3	6	5	10	2,000	44	13
محلات الامتياز	80	0	53	98	224	20	0
المتاجر الرئيسة وتلك المملوكة لشركة زين	27	17	27	14	33	2	12

### التأثير الاقتصادي لشركة زين من خلال سلسلة القيمة - سلسلة التوريد لدينا 2022

	العراق	البحرين	الأردن	الكويت	السعودية	السودان
منافذ	73,000	2,500	2,837	1,766	23,711	41,070
الموزعون	3	2	5	8	5	48
محلات الامتياز	77	0	25	97	220	69
المتاجر الرئيسة وتلك المملوكة لشركة زين	28	16	31	7	31	3

## المنتجات والخدمات الأساسية

يستعرض القسم أدناه القنوات المستخدمة لتوفير منتجات وخدمات زين لعملائها وفرص العمل التي تم إنشاؤها من خلال هذه القنوات. كما يقدم أمثلة على الخدمات الأساسية المختلفة ذات الصلة التي تم تصميمها خصيصاً للمجتمع المستهدف.

### قنوات توزيع زين

وفرت زين هذا العام، ومن خلال قنوات التوزيع الخاصة بها، 92,252 فرصة عمل ساعدت في تعزيز النشاط الاقتصادي عبر أسواقها.

### الوظائف المقدمة في العام 2023

البحرين	300
العراق	1,308
الأردن	6,402
الكويت	7,998
السعودية	3,100
السودان	31,958
جنوب السودان	41,186

## المنتجات والخدمات غير الأساسية

لزيادة تنويع منتجات الشركة وخدماتها، واصلت زين التوجه إلى مسارات أعمال مختلفة قابلة للتطوير وقابلة للتطبيق في الأسواق.

### الشمول المالي

تقوم شركة زين للتكنولوجيا المالية Zain FinTech - ذراع الخدمات المالية الإلكترونية لمجموعة زين - بتشغيل خدماتها في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا، إذ تقدم Zain FinTech مجموعة غنية ومطلوبة بشدة من المنتجات والخدمات المبتكرة المتعلقة بالمدفوعات والتحويلات وبطاقات الائتمان والتمويل المصغر داخل منظومة زين وخارجها، بينما تعمل شركة FOO المزودة لحلول البرمجيات وتقديم الخدمات المالية للمؤسسات والشركات في تمكين الشركات من خلال عروض التكنولوجيا المالية المصممة بالكامل داخلياً، التي تعمل على تحسين القدرات الرقمية للعملاء عبر مختلف الصناعات، وتمكنهم من تقديم تجربة مستخدم لا مثيل لها.

#### تمام السعودية

أول رخصة للتمويل المصغر في المنطقة

مرخص من البنك المركزي السعودي (ساما)

#### زين كاش الأردن

أكبر سرود للخدمات المالية عبر الهاتف النقال في المملكة

إطلاق خدمات بطاقات الائتمان

إطلاق خدمات التحويلات بالتعاون مع ويسترن يونيون

#### زين كاش العراق

محفظة متنقلة مرخصة من البنك المركزي العراقي

ترخيص مضمون لتقديم بطاقات الائتمان في العام 2023

إطلاق نظام مصرفي أساسي جديد ومحسن لتلبية الزيادة في حجم المعاملات.

#### الكويت

الاستحواذ على شركة دفع إلكتروني مرخصة من بنك الكويت المركزي

تجديد المنصة وعرض المنتجات لتوفير منتجات وخدمات مبتكرة للشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات التي لا تتعامل مع البنوك

#### جنوب السودان

الشراكة مع M Gurush لتقديم الخدمات المالية لعملاء زين

#### السودان

الحصول على موافقة بنك السودان المركزي لإطلاق عروض الخدمات المالية في السودان

العمل على استعادة الخوادم لتكون جاهزة للانطلاق عندما يهدأ الصراع

#### البحرين فن تك

الحصول على ترخيص تمويل من مصرف البحرين المركزي، والتخطيط لإطلاق الخدمات بحلول أوائل العام 2024

### KASPERSKY SAFE KIDS

في العام 2023، أطلقت زين الكويت تطبيق Kaspersky Safe Kids، وهو تطبيق شامل للرقابة الأبوية لحماية الأطفال عبر الإنترنت، تشمل ميزات هذا التطبيق:

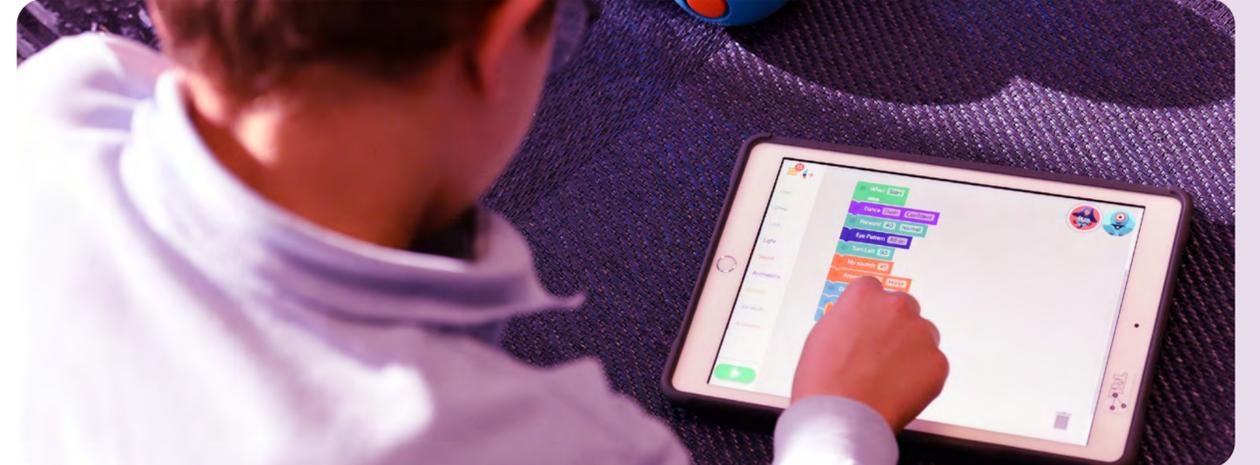
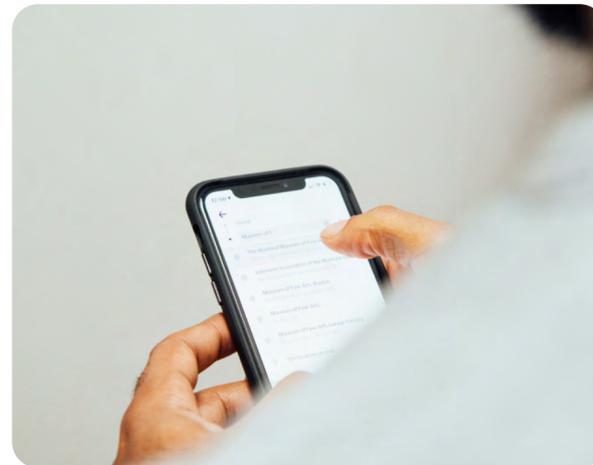
التتبع بنظام تحديد المواقع والتنبيهات: القدرة على العثور على الطفل من خلال الخريطة، وتحديد منطقة أمانة للبقاء فيها، وتلقي تنبيه في حالة مغادرة الطفل لها.

البحث الآمن في YouTube: القدرة على عرض سجل بحث الطفل على YouTube وتقييد المحتوى غير اللائق.

عوامل تصفية مواقع الويب: القدرة على حظر محتوى البالغين وتخصيص قائمة بالمواقع والتطبيقات التي لا يمكن للطفل زيارتها إلا بإذن من الشخص البالغ.

تحديد وقت الشاشة واستخدام التطبيق: يمكنك إدارة وقت شاشة الطفل يومياً لكل جهاز بما يتماشى مع الجدول الزمني والقواعد.

تم إطلاق التطبيق في يونيو 2023، وبلغ الآن بينما وصل إجمالي عدد الاشتراكات النشطة إلى 1,052 اشتراكاً.





تم إطلاق شركة Zain Esports استجابة للإقبال على الألعاب خلال فترة الوباء في العام 2020 بهدف إنشاء نظام بيئي للألعاب لتطوير مواهب الألعاب في المنطقة، واستضافت زين للرياضات الإلكترونية بطولات عبر الإنترنت في العام 2023، من خلال منصة PLAYHERA التي وصلت إلى 65,000 مشارك مع ما يزيد على 50 مليون انطباع على وسائل التواصل الاجتماعي عبر قنواتها.

اتخذت زين للرياضات الإلكترونية خطوات مهمة في العام 2023 للنهوض بالمشهد المحلي في البحرين، حيث قامت بالشراكة مع تمكين ومن خلال زين البحرين، بإنشاء موقعا خاصا للفعاليات الضخمة للرياضات الإلكترونية في مقر الشركة بهدف إنشاء الجيل القادم من فرق الرياضات الإلكترونية ذات المستوى العالمي من خلال تدريب ودعم الشباب، ويتمثل الهدف من هذا الحدث في خلق فرص للشباب ليصبحوا لاعبين محترفين في الرياضات الإلكترونية، وتزويدهم في نهاية المطاف بالأدوات اللازمة للتنافس في المسابقات الدولية مثل كأس العالم للرياضات الإلكترونية في العام 2024.

يتم إدارة هذا المكان من قبل فريق من الشباب البحريني، حيث تشكل النساء معظم أعضاء الفريق، وفي العام 2024، ستنظر Zain Esports في جدوى تكرار هذا المفهوم عبر مواقع متعددة في البلدان التي تعمل فيها الشركة.

## الشركات التابعة لـ زين



تساهم ZainTECH في التحول الرقمي للشركات والحكومات من خلال توفير الحلول الرقمية التي تساعد على تحسين الإنتاجية والكفاءة والقدرة التنافسية، هذا بدوره يوفر فرصا أكبر لخلق فرص العمل والقدرة على إنشاء مجتمعات أكثر تمكينا في العالم الرقمي، مع تحسين مستوى السلامة والأمن.

تشمل الإنجازات الرئيسية منذ تأسيس ZainTECH ما يلي:

تقدم شركة زين تك ZainTECH - مزود الحلول الرقمية المتكاملة من زين - عرضاً فريداً للقيمة تحت سقف واحد، حيث توفر للشركات والحكومات حلولاً لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما في ذلك السحابة، الأمن السيبراني، البيانات الضخمة، إنترنت الأشياء، الذكاء الاصطناعي، المدن الذكية، الروبوتات، الطائرات بدون طيار، والتكنولوجيا الناشئة، تستفيد زين تك، التي تتخذ من دولة الإمارات العربية المتحدة مقراً لها، من انتشار زين الواسع وحضورها الإقليمي وبنيتها التحتية عبر عملياتها في الكويت، السعودية، البحرين، الأردن والعراق، فضلا عن الأسواق الرئيسية الأخرى في الشرق الأوسط وأفريقيا.

### نوفمبر 2022

إطلاق الخدمات مع زين البحرين.

### أكتوبر 2022

الاستحواذ على شركة BIOS المزود الرائد للخدمات السحابية المدارة في الشرق الأوسط.

### مارس 2022

الإعلان عن إطلاق خدمات سحابية مدارة على مستوى عالمي، وتقديم محفظة من حلول الأمن السيبراني للمؤسسات والجهات الحكومية مع زين الكويت (زين أعمال).

### ديسمبر 2023

الانتهاء من مبادرة استثمارية كبيرة بمناسبة إنشاء مركز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) الحديث وتوسيع عملياتها في مدينة دبي للإنترنت، المجتمع الرائد في المنطقة للتكنولوجيا والتحول الرقمي، الذي يعد جزءاً من مجموعة TECOM Group PJSC.

### أكتوبر 2023

اتفاقية الاستحواذ على شركة (STS)، أكبر شركة لحلول التحول الرقمي في الأردن، التي لها حضور إضافي في السعودية والإمارات والبحرين

### مايو 2023

الاستحواذ على شركة Adfolks، وهي شركة سحابية مقرها الإمارات العربية المتحدة تقدم مجموعة شاملة من خدمات التحول السحابي، وتأسست Adfolks في العام ٢٠١٦ وهي معروفة بخبرتها في البنية التحتية الحديثة وتحديث التطبيقات والأمن والبيانات والتعلم الآلي والأتمتة.



**الشبكة الأرضية  
السعودية**

بالتعاون مع زين السعودية في طلب تمديد زين شبكة الألياف السعودية في جميع أنحاء المملكة وربط جميع الدول المجاورة.

**أفريقيا 1:**

يمتد نظام الكابلات البحرية Africa-1 على مسافة 10,000 كيلومتر، ويهبط في البداية في كينيا وجيبوتي وباكستان والإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية ومصر وفرنسا، كما سيهبط نظام الكابلات في السودان، ويعبر مصر في طريقه إلى فرنسا، ويربط دولا أخرى في البحر الأبيض المتوسط مثل الجزائر وتونس وإيطاليا تحت قيادة الكونسورتيوم &e (اتصالات).

**كابل BLUE RAMAN:**

وهو نظام كابل يربط بين إيطاليا واليونان وإسرائيل، ويربط نظام كابل رامن الأردن والمملكة العربية السعودية وسلطنة عمان والهند، بالشراكة مع Telecom Italia Sparkle، مع Google كقائد للاتحاد.

**جده الى مرسيليا:**

جدة إلى مرسيليا (J2M) هو في البداية 7,000 كيلومتر الكابل البحري من المملكة السعودية العربية إلى فرنسا التي ويمتد أيضاً شرقاً نحو سنغافورة ل 6,500 إضافية كم. يقع الكابل في سنغافورة، باكستان، المملكة السعودية الجزيرة العربية، كينيا، مصر، فرنسا، جزر المالديف، مالطا، وقبرص.

**زين عمانتل الدولية  
(ZOI)**

تأسست شركة زين عمانتل الدولية (ZOI) بالشراكة مع شركة عمانتل في مايو 2023، تهدف ZOI إلى إحداث ثورة في مشهد الاتصالات الدولية في مبيعات الجملة باعتبارها القوة الأولى للبيع بالجملة التي تخدم المشغلين الإقليميين وشركات النقل الدولية والشركات العالمية، وعلى مدار العام، برزت أربعة مشاريع رئيسية في إطار هذه الشراكة، التي تغطي الأسواق التشغيلية لشركة زين وعمانتل.

**حقائق وأرقام**

50.4

مليون عميل موصولون بالخدمة

7

بلدان

275

الصفقات الناجحة

\$271

إجمالي نفقات المستهلك النهائي

**DIZLEE – منصة API  
الخاصة بمجموعة زين**

Dizlee تمثل منصة واجهة البرمجيات API لمجموعة زين، فهي توفر نظام بيئي رقمي يقدم مجموعة جذابة من خدمات المحتوى والألعاب، الفواتير المباشرة، الرسائل، والمصادقة الرقمية على منصة واحدة، ومن أجل توحيد عروض الخدمات الرقمية في أسواق زين، توفر "ديزلي" منصة موحدة تضم أكبر قواعد العملاء المتميزة في المنطقة، مما يتيح فرص النمو لمزودي المحتوى الرقمي.

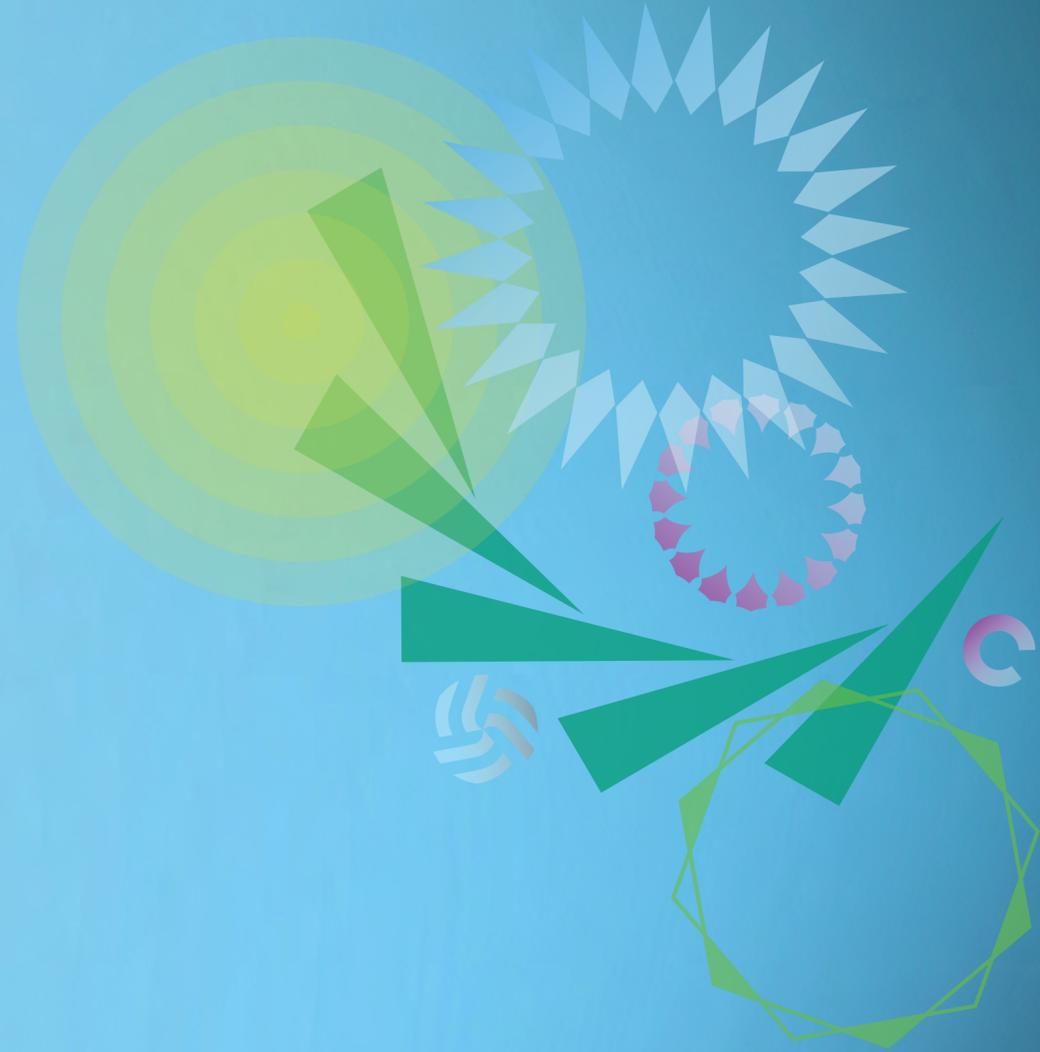
تلتزم Dizlee - علامة تجارية تعمل ككيان مستقل - أيضا بتبسيط احتياجات الشركاء فيما يتعلق بالعلاقات التعاقدية والتسويات المالية، ففي العام 2023، وسعت Dizlee عروض خدماتها لإنشاء نظام بيئي أكثر أمانا لمشتري زين، حيث أطلقت خدماتها الإعلانية الخاصة بالشراكة مع Mobibox، وأنشأت منصة إعلانية مدعومة الذكاء الاصطناعي، حيث توفر لأصحاب الخدمات الرقمية وكذلك مشغلي الاتصالات إمكانية الوصول إلى جميع القنوات الرائدة لاكتساب العملاء بما في ذلك Facebook و Instagram و TikTok و Google. كما تتيح ميزات تحسين إضافية من خلال تزويد مزودي الخدمة بفرصة اكتساب العملاء بطريقة تتوافق مع جميع القواعد واللوائح المحلية والدولية.

دخلت Dizlee في شراكة مع Evina، أحد الأسماء الرائدة في مجال الأمن السيبراني في مجال الخدمات الرقمية، لإضافة طبقة من الحماية لجميع مزودي الخدمات الرقمية المتصلة، مع أكثر من 15 عاما من الخبرة في البحث والتطوير، والمعرفة المتعمقة بسوق الدفع والإعلان عبر الهاتف النقال، والمهندسين والباحثين ورجال الأعمال من الدرجة الأولى، تحول Evina الأمن السيبراني إلى رافعة نمو رئيسية لشركائها.

في العام 2024 وما بعده، تهدف Dizlee إلى توفير نظام بيئي (360 درجة) لمقدمي الخدمات الرقمية لتعظيم عوائد الاستثمار مع الحفاظ على أعلى مستوى من الامتثال والأمان.

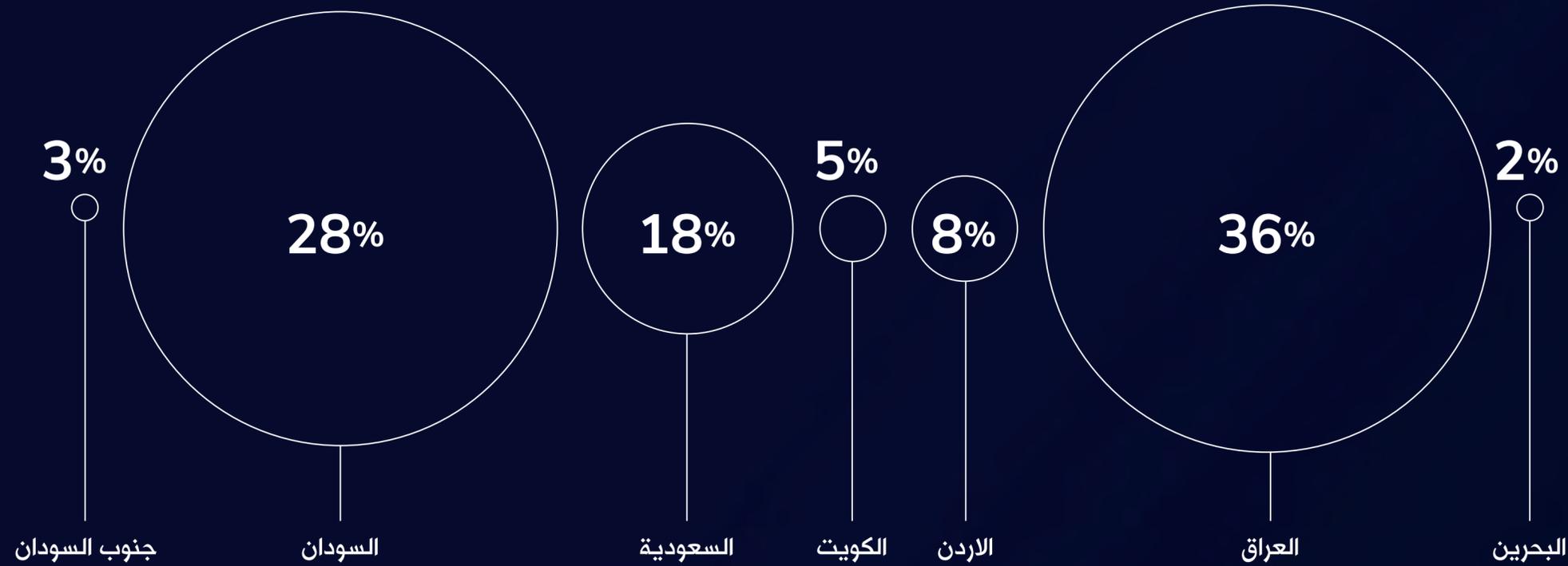


الخدمة	عدد المشتركين في العام 2022	عدد المشتركين في العام 2023	التغيير السنوي	الأسواق المتاحة	المجتمع المستهدف
خط بسملة+	341	273	-20%	الأردن	الأشخاص أصحاب الاحتياجات الخاصة
Free Basics الإصدار 2	2 مليون	2 مليون	0%	العراق	شباب
زين كيدز	870,512	12.8 مليون	-47%	العراق، الكويت، السعودية	الأطفال
برنامج سلامتك للتأمين	30,437	24,400	-19.8%	العراق	مجتمع منخفضي الدخل
Busuu	431,249	447,689	4%	العراق	مجتمع منخفضي الدخل
أكاديمية إكس آر XR (تم إطلاقها في العام 2022)	24,508	41,239	68%	المملكة العربية السعودية وسلطنة عمان	الأطفال والشباب



# عملنا





تجاوز إجمالي عدد عملاء مجموعة زين الـ 51 مليون بنهاية ديسمبر 2023. انخفض إجمالي عدد عملاء زين بنسبة 4% مقارنة بعام 2022، وذلك بشكل رئيسي بسبب الأحداث الأخيرة في السودان.

يظل عدد عملاء المجموعة مهيمنًا في الأسواق ذات السكان الأكبر وأعلى إمكانية للنمو من خلال الاستحواذ - وهي العراق والسودان والمملكة العربية السعودية بترتيب الإساهام.

التغيير من عام إلى آخر	العملاء النشطين ( بالآلاف ) 31 ديسمبر 2022	العملاء النشطين ( بالآلاف ) 31 ديسمبر 2023	الملكية (%)	
-3%	18,405	17,920	76%	العراق
3%	3,841	3,964	96.5%	الأردن
4%	2,603	2,706	100%	الكويت
3%	8,644	8,892	37%	السعودية
22%	1,431	1,744	100%	جنوب السودان
-13%	16,358	14,178	100%	السودان

# الناس والغرض



## المعالم الرئيسية

الاستمرار في تقديم جلسات المشورة والعلاج مجاناً، التي يقدمها مركز الكويت للاستشارات لجميع موظفي زين على مستوى المجموعة.

إطلاق مبادرة ZYxGreenSkills، وهي مبادرة تركز على تطوير المهارات الخضراء، حيث تدرك الشركة أهمية تزويد الشباب بالمعرفة والأدوات المتعلقة بالتدوير لمعالجة آثار تغير المناخ.

حققت زين الأردن وزين تك وزين الكويت أهداف المرأة في القيادة.

أتاح إنشاء جامعة زين للتنوع والإنصاف والاشتمال (DEIU) بالتعاون مع جامعة IE في إسبانيا الفرصة لألفي موظف من زين للمشاركة في برنامج التحول الرقمي الشامل عبر الإنترنت.

يتمحور التزام زين بتوفير فرص عمل هادفة حول اعتماد تقنيات جديدة بالإضافة إلى الوصول الشامل إلى الخدمات والمهارات الرقمية، وتتماشى استراتيجية الاستدامة الخاصة بالشركة مع هذا الهدف، حيث يتم تضمين الانتقال إلى صافي الانبعاثات الصفري Net-Zero وتضمين المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في مؤشرات الأداء الرئيسية للشركة.

استمرت اتجاهات المهارات والعمالة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التطور على مدار العام، وأثرت الثورة الصناعية الرابعة إلى جانب الاضطرابات الجيوسياسية والاجتماعية والبيئية على مستوى العالم في نهاية المطاف على القوى العاملة.

تتضمن بعض النتائج الرئيسية في تقرير المنتدى الاقتصادي العالمي "مستقبل الوظائف 2023" ما يلي:

- تتأذى أكبر آثار خلق فرص العمل والآثار التدميرية من الاتجاهات المتخذة على الصعد البيئية والتكنولوجية والاقتصادية.
- اعتماد البيانات الضخمة والحوسبة السحابية وميزة الذكاء الاصطناعي بشكل كبير على احتمال الاندماج في المؤسسات.
- الأدوار الأسرع نمواً بالنسبة لحجمها اليوم إنما هي مدفوعة بالتكنولوجيا والاستدامة والرقمنة.
- يظل التفكير التحليلي والإبداعي أهم المهارات للعمال في العام 2023.



## Employee Breakdown

المجموع	BOOKEY	FOO	زين تك	جنوب السودان	السودان	السعودية	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	
7,882	16	190	377	145	788	1788	1807	1333	1227	211	عدد الموظفين بدوام كامل
2,165	4	19	12	0	0	0	0	425	1524	181	عدد الموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي
10,047	20	209	389	145	788	1788	1807	1758	2751	392	عدد الموظفين المتعاقدين (كل أنواع التعاقد)
5,879	8	154	270	119	427	1439	1499	929	884	150	عدد الذكور بدوام كامل
1,852	8	36	107	26	361	349	308	404	343	61	عدد الإناث بدوام كامل
73%	50%	81%	72%	82%	54%	80%	83%	70%	72%	71%	نسبة الذكور بدوام كامل
27%	50%	19%	28%	18%	46%	20%	17%	30%	28%	29%	نسبة الإناث بدوام كامل
563	1	43	89	20	0	153	182	44	152	12	عدد الموظفين الجدد - الذكور
7%	6%	23%	24%	14%	0%	9%	10%	3%	12%	6%	نسبة الموظفين الجدد - الذكور
251	0	4	30	5	1	77	71	25	61	11	عدد الموظفين الجدد - الإناث
3%	0%	2%	8%	3%	0%	4%	4%	2%	5%	5.21%	نسبة الموظفين الجدد - الإناث
814	1	47	119	25	1	230	253	69	213	23	مجموع الموظفين الجدد
10%	6%	25%	32%	17%	0%	13%	14%	5%	17%	11%	نسبة مجموع الموظفين الجدد
0%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	0.3%	0.4%	0.2%	0%	نسبة الموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة
546	1	17	43	3	14	142	159	67	156	5	تبديل الموظفين - ذكور
7%	6%	9%	11%	2%	2%	8%	9%	5%	13%	2%	نسبة تبديل الموظفين - ذكور
226	0	7	18	1	8	70	59	28	59	1	تبديل الموظفين - إناث
3%	0%	4%	5%	1%	1%	4%	3%	2%	5%	0.5%	نسبة تبديل الموظفين - إناث
772	1		61	4	22	212	218	95	215	6	مجموع تبديل الموظفين
100%	غير متوفر	100%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	معدل الاستبقاء بعد إجازة الأبوة
97%	غير متوفر	100%	100%	100%	100%	91%	95%	100%	100%	75%	معدل الاستبقاء بعد إجازة أمومة
85%	غير متوفر	100%	0%	100%	94%	87%	82%	42%	96%	100%	معدل الاستبقاء بعد العمل في زين بعد عام واحد من العودة من إجازة الأبوة
82%	غير متوفر	67%	100%	100%	86%	71%	73%	65%	84%	100%	معدل الاستبقاء بعد العمل في زين بعد عام واحد من العودة من إجازة الأمومة

في عام 2022، كانت القوى العاملة في زين مستقرة ولم تتم ملاحظة أي تغييرات كبيرة على مدار العام. ولدعم رحلة التحول الرقمي لشركة زين، بذلت الشركة جهودًا أكبر لتوظيف النساء في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات لتضمين المواهب البارعة رقميًا. شهدت البحرين والسودان وجنوب السودان بعض النمو في عدد الموظفين اللازمين للاستجابة لمتطلبات السوق والتوجه الاستراتيجي.

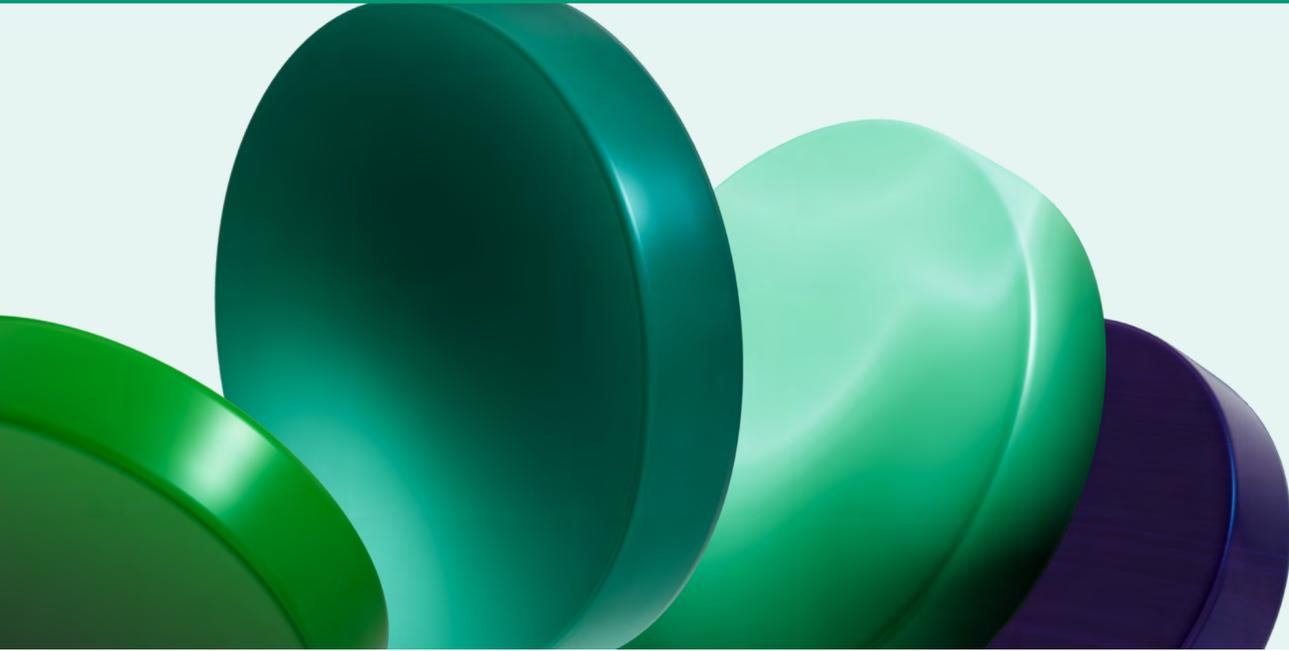
\* نسبة الموظفين الجدد - الإناث تم الاحتساب بتقسيم عدد الموظفين الجدد الإناث على عدد الموظفين بدوام كامل

\* نسبة تبديل الموظفين - الذكور تم الاحتساب بتقسيم عدد تبديل الموظفين الذكور على عدد الموظفين بدوام كامل

\* الموظفون ذوو الاحتياجات الخاصة هم الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة الذين يعانون من إعاقات جسدية أو عقلية أو فكرية أو حسية طويلة الأمد، والتي قد تعيق مشاركتهم الكاملة والفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين نظرًا لتفاعلها مع مختلف العوائق.

\* نسبة تبديل الموظفين - الإناث تم الاحتساب بتقسيم عدد تبديل الموظفين الإناث على عدد الموظفين بدوام كامل

\* يتم تعريف معدل العودة إلى العمل بالموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازة الأمومة أو الأبوة الخاصة بهم

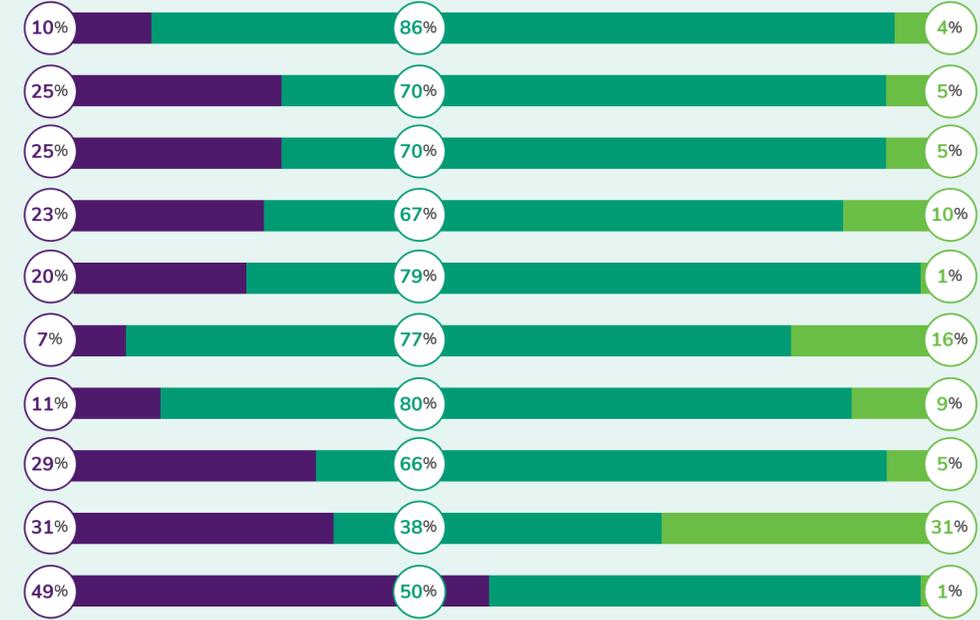


نسبة الموظفين تحت الـ 30

نسبة الموظفين ما بين 30 - 50

نسبة الموظفين فوق الـ 50

\* الموظفون بدوام كامل فقط



## الابتكار الداخلي

في اليوم العالمي لحماية الطبيعة، تم إطلاق حملة " أنا والطبيعة" على مستوى المجموعة في أسواق زين التالية: البحرين والعراق والكويت والأردن والسعودية وجنوب السودان، ومع انضمام أكثر من 140 موظفاً إلى الجلسات، قام الحضور بعصف ذهني للحلول الإبداعية لموضوعات مثل تغير المناخ، الحد من البلاستيك، الاقتصاد الدائري، بما يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية للاستدامة المؤسسية للشركة.

تأسست منصة الابتكار الداخلي ZANIAC لشركة زين في العام 2017، وهي تهدف إلى تعزيز التفكير الداخلي وريادة الأعمال الداخلية لجميع الموظفين، لدعم احتضان وتطوير أفكار الأعمال من خلال سباقات السرعة وبرامج التبادل، وجلسات المتحدثين والمسابقات.

على مدار العام، أجرت ZANIAC العديد من الأنشطة التي تركز على الابتكار الداخلي، حيث يمكن للموظفين تقديم أفكار لمواجهة التحديات ودفع الابتكار من الداخل.

أنشأت الشركة منصة ZAINIAC عبر الإنترنت، حيث يمكن للموظفين تقديم الأفكار والتعاون والتسجيل والمشاركة في سباقات السرعة والأحداث لتبسيط عملية الابتكار الداخلية في زين.

فريق vanguard يمثل عدد من الموظفين المبتكرين من خلفيات متنوعة يقومون بالتقييم والتوجيه والعمل على تنفيذ الأفكار التي يتم تقديمها على منصة ZANIAC، هناك 52 عضواً يشاركون في هذا الفريق، ولكل عملية لجنة خاصة، حيث الموضوعات تدور حول الابتكار والتفكير والعمليات والحفاظ على الطبيعة، وتم اختيار هذه الموضوعات بما يتماشى مع الحملات التي تم إصدارها.

## استبيان مشاركة الموظفين

تجري زين استبيان مشاركة الموظفين كل عامين، ونظراً لإطلاقه مؤخراً في العام 2022، ركزت الشركة هذا العام على توصيل نتائج هذا الاستطلاع، ووضعت خطة لمعالجة نتائجه، وقدمت إدارات الموارد البشرية في الشركات العاملة النتائج إلى الإدارة التنفيذية، وعقدت جلسات خاصة بالأقسام مع رؤساء الإدارات، ونظراً للسرية، لم تقدم النتائج المحددة للإدارات إلا إلى الفرق التي تتألف من أكثر من خمسة مشاركين.

بالإضافة إلى ذلك، لضمان عدم الكشف عن الهوية والخصوصية الكاملة، تم إجراء الاستطلاع باستخدام منصة استطلاع Glint، وهي شركة متخصصة في استطلاعات مشاركة الموظفين التي تزود الشركات برؤى قيمة حول ديناميكيات القوى العاملة لديها.

استناداً إلى نتائج الاستطلاع التي حصلنا عليها في العام 2022، تقوم زين بإنشاء برنامج مكافآت حديثاً من المقرر إطلاقه في العام 2024، و تم إجراء استطلاع محدد على مستوى المجموعة في العام 2023 حول هذا الموضوع لضمان قيام زين بوضع مخطط تقدير يتماشى مع قيم موظفيها وملاحظاتهم.

## تحقيق النتائج من خلال المشاركة

المستخدمون النشطون على منصة ZANIAC	الربع الأول الهدف: 500 مستخدم فعلي: 1,098 مستخدم	الربع الثاني الهدف: 1000 مستخدم فعلي: 671 مستخدم	الربع الثالث الهدف: 750 مستخدم فعلي: 877 مستخدم	الربع الثالث الهدف: 250 مستخدم فعلي: 616 مستخدم
الأفكار المقدمة	الربع الأول الهدف: 391 فكرة فعلي: 210 أفكار	الربع الثاني الهدف: 220 فكرة فعلي: 156 فكرة	الربع الثالث الهدف: 180 فكرة فعلي: 211 فكرة	الربع الثالث الهدف: 60 فكرة فعلي: 32 فكرة
أفكار قيد التنفيذ	الربع الأول الهدف: 20 فكرة فعلي: 34 فكرة	الربع الثاني الهدف: 25 فكرة فعلي: 33 فكرة	الربع الثالث الهدف: 30 فكرة فعلي: 48 فكرة	الربع الثالث الهدف: 5 فكرة فعلي: 8 فكرة

## التدريب والتطوير



تواصل زين إعطاء أولوية قصوى لتعزيز مهارات موظفيها إما من خلال تحسين مهارات القوى العاملة لديها أو إعادة تأهيلها بما يتماشى مع استراتيجية التحول الرقمي 4Sight للشركة، وفي العام 2023، تم إنشاء جامعة زين للتنوع والإنصاف والاشتمال (DEIU) بالتعاون مع جامعة IE ذات التصنيف العالي في إسبانيا.

ومن خلال هذه الشراكة... تقوم زين بتوسيع الفرصة لـ 2000 موظف للمشاركة في برنامج التحول الرقمي الشامل عبر الإنترنت، الذي يوفر أيضا إمكانية الحصول على درجة الماجستير، وتم تصميم هذا البرنامج لتوفير تجربة تعليمية غامرة وتفاعلية وجذابة تتوافق مع متطلبات المشهد الرقمي المعاصر، وسيكون بمثابة طريق لمهنيي زين لتعزيز مهاراتهم في مجالات التحول الرقمي.

في العام 2023، هناك ما مجموعه 938 طالبا نشطا تمثل الإناث منهم 28%، حيث توفر زين فرصة للموظفين لإعادة تشكيل مهامهم، التي تمثل 60% من مجموع درجاتهم في حالة عدم اجتيازهم الدورة، وحتى الآن بلغت نسبة النجاح 89%.

بالإضافة إلى ذلك، أطلقت الشركة برنامج PACE لتنمية المواهب بالتعاون مع جامعة IE ونوكيا، التي تعني هدف - تسريع - حفز - إشراك، حيث يوجد برنامجين:

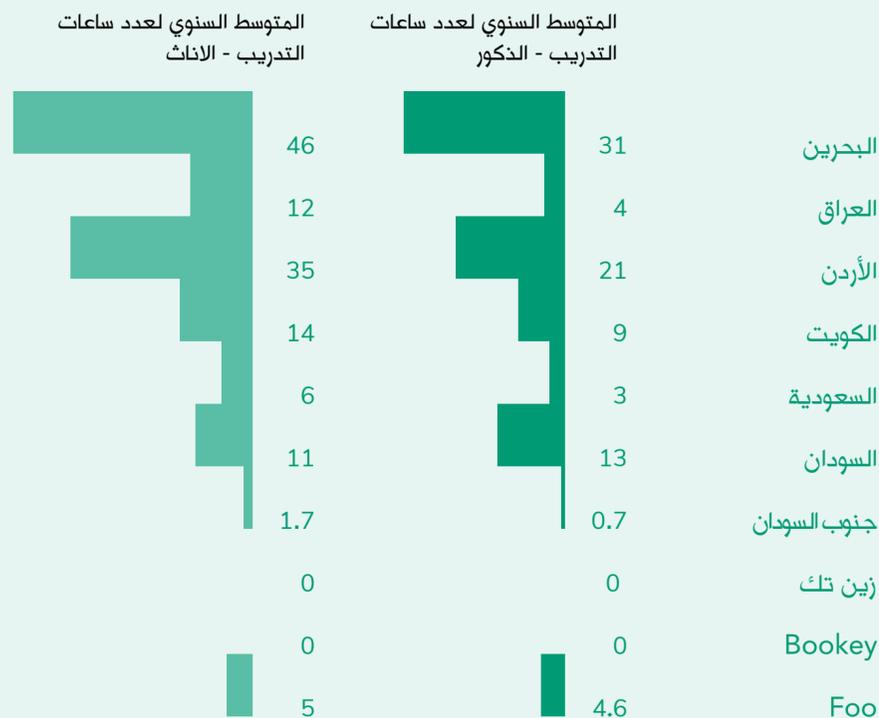
- الأول يضم ب تأهيل المواهب في زين وجامعة IE مجموعة مختارة من 25 من المهنيين الشباب من جميع الشركات العاملة في زين للخضوع لبرنامج مدته 13 شهرا مع التركيز على تحليلات البيانات والتحول الرقمي، وتم إطلاق هذا البرنامج في سبتمبر 2023، وسيتم الانتهاء منه في أكتوبر 2024.

- الثاني برنامج (Zain & Nokia ESG Action for Leadership)، في هذا البرنامج تنضم 10 مواهب نسائية من مختلف الشركات التابعة إلى Nokia وهيئة الأمم المتحدة للمرأة في برنامج مكثف مدته 5 أشهر يهدف إلى إنشاء حلول أعمال للتحديات الخاصة بدمج المبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)، حيث قيادة التفكير التصميمي وتضمين الاستدامة تعتبر مسؤولية الجميع ومن أولويات برنامجنا.

## متوسط ساعات التدريب لكل موظف على أساس سنوي



## تطوير مواهبنا: التدريب والتطوير



## زين شباب (ZY)



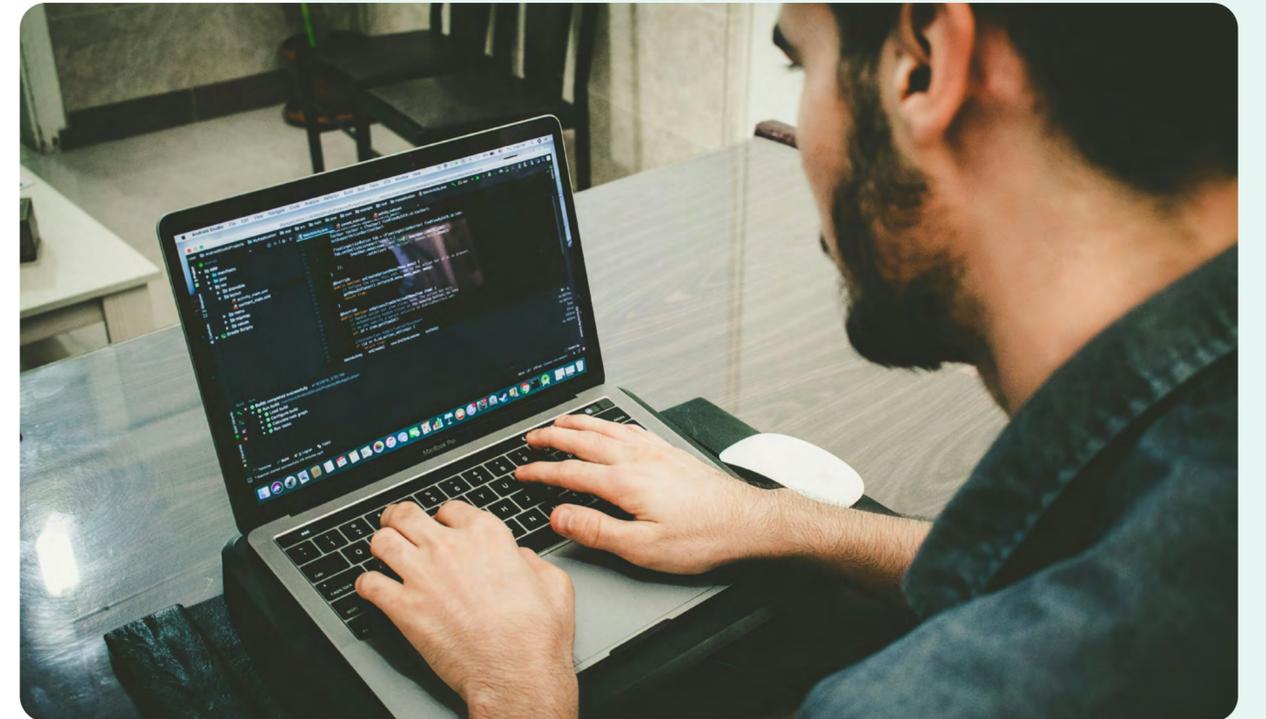
تتركز مبادرة الشباب ZY، التي تمثل ركيزة أخرى لمجالات التنوع والإنصاف والاشتمال على تطوير الموظفين الشباب من خلال تزويدهم بالمهارات والمعرفة والموارد للوصول إلى إمكاناتهم الكاملة في مكان العمل، وأطلقت مبادرة ZY برامج مختلفة مثل Generation Z و ZY Counsel و ZYxGreenSkills وغيرها.

## الجيل Z

من خلال الدورة الثامنة من البرنامج، تعد مبادرة جيل Z من المبادرات المكثفة لتطوير الخريجين لمدة عام تحت مظلة مجموعة زين، حيث تختار المجموعة ستة خريجين سنويا يمتلكون مهارات قيادية للخضوع لفرص التطوير المختلفة، وركز البرنامج في العام الأخير على تنمية عقلية ريادة الأعمال التي تدعم استراتيجية زين 4Sight في إطار برنامج GenZ.

أتم البرنامج الأنشطة التالية:

- برنامج الإبداع والابتكار مع الدكتور مارك باتي.
- تم التناوب عبر الإدارات المختلفة، مثل إدارات: الاستدامة، الاستثمار والخدمات الرقمية، المالية، والتكنولوجيا.
- السفر إلى الصين لاستكشاف المقر الرئيسي لشركة Huawei والمشاركة في التدريب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقنية 6G القادمة
- اكمال ورشة عمل القادة الشباب الإيجابيين التي نظمها النوير لتطوير مهارات القيادة وتعزيز النمو الشخصي وتنمية عقلية إيجابية
- شهادة مايكروسوفت إكسل والقيادة التي تمنحها STL
- شهادة تدريب في مجال الأمن السيبراني ممنوحة من KCST
- شهادة مسار إدخال تحليلات البيانات الممنوحة من Coursera، والتي تتميز بالكفاءة في لغة Python وSQL



### زينز 2.0 العام 2016

ركز على التناوب في الإدارات المختلفة في جميع أنحاء مجموعة زين مع التركيز على إجراءات البحوث في مختلف القطاعات الرقمية

### جيل Z العام 2017

تمحور حول تأسيس الأعمال التجارية واكتساب مهارات ريادة الأعمال ودراسة الاتجاهات المبتكرة في السوق

### جيل Z العام 2018

كان موضوع هذه الدورة هو تعزيز المهارات الرقمية مثل البرمجة وإدارة المشاريع الخفيفة بالإضافة إلى التركيز على النمو الذاتي والتطوير

### جيل Z العام 2019

تعزيز الثقافة المؤسسية والعمل الجماعي عند إدارة المشاريع، كان المحور الرئيسي لهذه الدورة

### جيل Z العام 2020

تضمنت هذه الدورة ثلاثة محاور: الثقافة المؤسسية، وأساليب القيادة، والاتجاهات المستقبلية

### كود 7 العام 2021

ركزت هذه الدورة على تطوير المهارات الرقمية لمحتلي البيانات المستقبليين، وتناولت موضوعات شملت البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي والابتكار المستدام

### ZTwenty Two, العام 2022

موجه نحو تنمية رواد الأعمال الداخليين والمبتكرين والمفكرين الجدد الذين يمتلكون بالفعل عقلية قادرة على دعم أهداف زين الإستراتيجية

### جيل Z العام 2023

التركيز على تنمية عقلية ريادة الأعمال التي تدعم استراتيجية زين

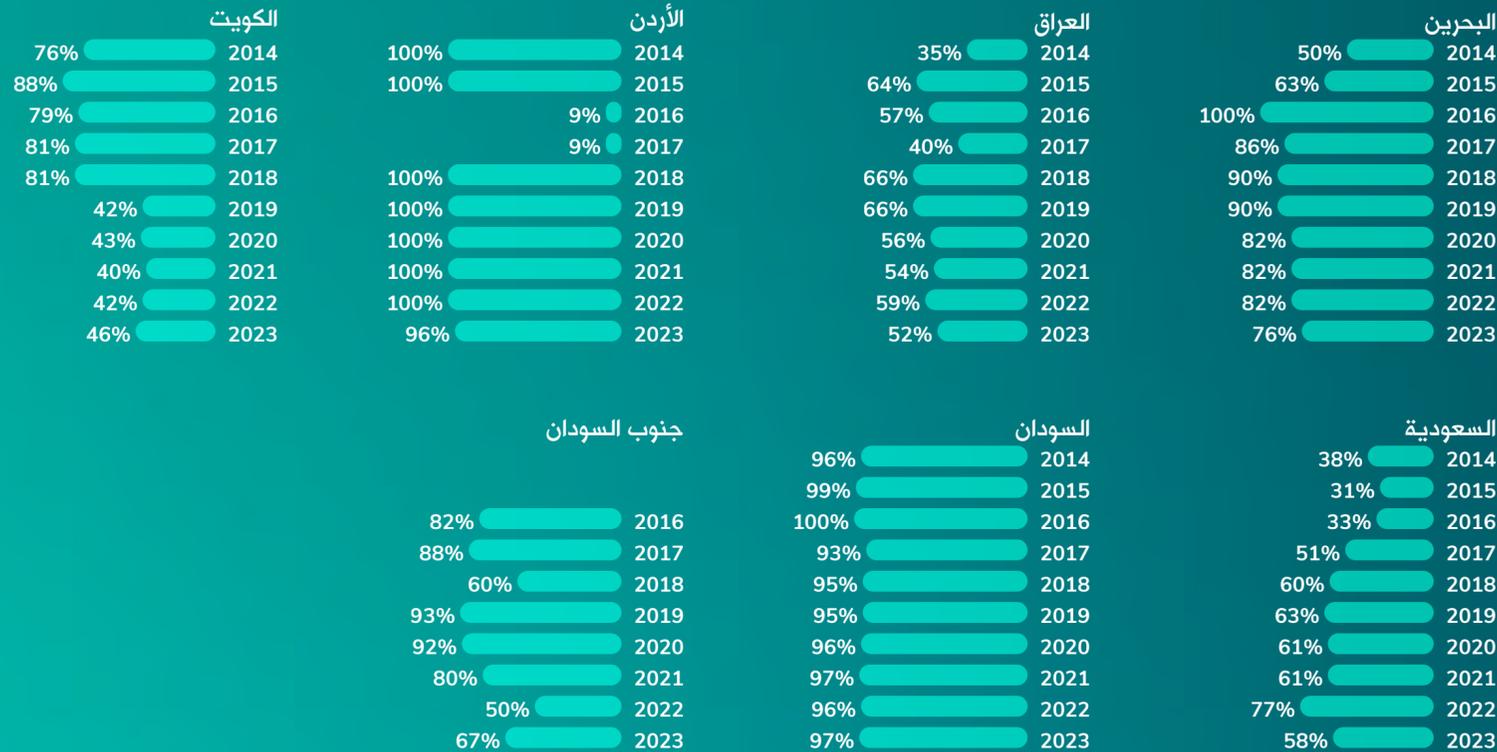
يمثل الجدول أدناه النسبة المئوية لإجمالي الموظفين المحليين في كل سوق من أسواقنا التشغيلية:

العمليات	نسبة الموظفين المحليين
البحرين	88%
العراق	97%
الأردن	99.5%
الكويت	34%
السعودية	82%
السودان	99.9%
جنوب السودان	97%
زين تك	18%
FOO	72%

## دعم المواهب المحلية

في العام 2023، بلغت نسبة الموظفين المحليين في المناصب الإدارية العليا 70% في الأسواق التالية: الأردن والسودان والبحرين. توضح الجداول التالية النسب السنوية للإدارة العليا (المحددة على أنها أعلى مستويين إداريين) التي يتألف منها السكان المحليون في كل عملية.

### دعم رأس المال البشري المحلي: نسبة المواطنين المحليين في الإدارة العليا



## ZY COUNSEL

تركز مبادرة ZYxGreenSkills على تطوير المهارات الخضراء، حيث تدرك الشركة أهمية تزويد الشباب بالمعرفة والأدوات اللازمة لمعالجة التدوير وتأثيرات تغير المناخ، وتشمل المهارات الخضراء مجموعة من القدرات المتخصصة والمعارف المتعلقة بالتقنيات والممارسات والحلول التي تساهم في الاستدامة البيئية والتخفيف من آثار تغير المناخ.

يستهدف البرنامج الشباب داخليا وخارجيا الذين تتراوح أعمارهم بين 18 - 27 عاما، بهدف إعدادهم بالمهارات التقنية والشخصية التي يمكن استخدامها في مجموعة متنوعة من المواقف وإعدادات العمل لتحسين فرصهم في النجاح.

في العام 2023، كان تركيز البرنامج على بناء الوعي ووضع خط الأساس للبرنامج، وللقيام بذلك، أطلقت زين استبياننا على مستوى المجموعة وأجرت مجموعات تركيز لتقييم فهم الشباب للمهارات الخضراء، وكذلك لتقييم شهيتهم وملاحظاتهم على بناء البرنامج، وبناء على هذه النتائج، سيتم إطلاق أنشطة البرنامج في العام 2024.

ضمت مبادرة ZY Counsel موظفين شباب معينين لتقديم المشورة ووضع الاستراتيجيات وتطوير المفاهيم جنبا إلى جنب مع الرؤساء التنفيذيين للعمليات، حيث جاءت مبادرة ZY Counsel لتزويد الموظفين الشباب بفرصة مشاركة حلولهم ومقترحاتهم مع الرئيس التنفيذي المعني، ويتميز هؤلاء الأفراد بتفكيرهم الاستراتيجي وقدراتهم المبتكرة في حل المشكلات، ويتحرك الأعضاء المشاركون كفريق استشاري لإدارة التغيير، ومعالجة التحديات العديدة.

ZY Counsel هي مبادرة تتناول ديناميكيات الفريق، الإبداع، إدارة أصحاب المصلحة، مهارات العرض، توليد الأفكار، سرد القصص، وتحديثات التقدم، كما تضمنت معسكرا تدريبيا لأنشطة متنوعة مثل تقييم الأفكار، وممارسة العروض التقديمية مع كبار القادة، والمقابلات مع قادة زين، واستكشاف العمليات التنظيمية للابتكار، تتضمن الجدول الزمني جلسات جذابة وتحديات وفرصا للمشاركين لصقل أفكارهم والمساهمة في ثقافة الابتكار في زين، وقامت كل شركة من شركات زين بترشيح أحد المشاركين للبرنامج - اختاره الرئيس التنفيذي المعني - في العام 2023، تم إطلاق البرنامج التجريبي لـ ZY Counsel الذي يتألف من 8 شابا في جميع عمليات زين باستثناء السودان.

## المبادرات الأخرى التي تم إطلاقها في إطار مبادرة ZY:

- أطلقت زين الأردن مبادرة Zain Youth tab على موقع "زين للتعليم"، التي تم تخصيصها لتطوير مهارات الشباب.
- نظمت زين العراق مسابقة "هي تخترع"، وهي تمثل تحديات علمية للموظفين الشباب والطالبات الخارجيات للتوصل إلى أفكار تتعلق بمجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات.
- أطلقت زين البحرين برنامج CODE 2030، الخاص بالتوظيف القائم على التكنولوجيا، وهو يهدف إلى دعم وتمكين الشباب البحرين في قطاع التكنولوجيا.
- انضم 7 خريجين إلى البرنامج
- التناوب في الأقسام المختلفة لفهم كيفية عمل الشركة
- مسجل في الدورات والفصول المهنية المتقدمة
- تم تعيينه كموظف بدوام كامل في وحدات الذكاء الاصطناعي/التعلم الآلي والأتمتة وعلوم البيانات وواجهة المستخدم/تجربة المستخدم والتكنولوجيا المالية

## خلق ثقافة متنوعة وشاملة

### WE ABLE

والتحديات التي يواجهونها وتنفيذ الخطط بناء على التعليقات:

- تم عقد سبع جلسات
- 45 الحضور
- اختيار ثلاثة أشخاص من أصحاب الاحتياجات الخاصة لإجراء جلسات توعية على مستوى المجموعة

استضافة جلسات توعية من قبل ثلاثة من موظفي زين من أصحاب الاحتياجات الخاصة لمكافحة التحيز وزيادة الوعي بأهمية دمج الإعاقة.

- 90% معدل الرضا
- 5% زيادة الوعي بأداب الإعاقة

الاحتفال باليوم العالمي للتوعية بإمكانية الوصول في 18 مايو من خلال استضافة معسكر تدريبي للنفاذ الرقمي بالتعاون مع منصة الابتكار الداخلي ZAINIAC، وعقدت جلسة حول التكنولوجيا والإعاقة.

خلال المعسكر التدريبي للنفاذ الرقمي، قدم المشاركون ملاحظات لا تقدر بثمن حول تعزيز إمكانية الوصول إلى موقع ZAINIAC باستخدام أدوات الوصول إلى الويب، ويمكن ذلك موظفي زين من المساهمة بنشاط في تطوير منصة رقمية أكثر شمولاً وسهولة في الاستخدام، وبدأت مساهماتهم القيمة بالفعل في إحداث تأثير، حيث بدأ تطوير أكثر من 30 ميزة بإمكانية الوصول.

إطلاق أدلة التوظيف الشاملة واستضافة الجلسات بشكل منفصل مع إدارات الموارد البشرية.

في العام 2023، وظفت زين ما مجموعه 70 شخصاً من أصحاب الاحتياجات الخاصة في أسواقها، فيما يلي التفصيل:

تهدف مبادرة زين لدمج أصحاب الاحتياجات الخاصة WE ABLE - تم إطلاقها في العام 2019 - تضمين الممارسات الشاملة لأصحاب الاحتياجات الخاصة في الشركة بحلول العام 2025 عبر أربعة أهداف رئيسية يجب تحقيقها بحلول العام 2025.

1. زيادة توظيف أصحاب الاحتياجات الخاصة عبر العمليات.
2. التأكد من أن جميع البرامج التدريبية المقدمة للموظفين شاملة لأصحاب الاحتياجات الخاصة.
3. التأكد من أن جميع مباني تشغيل زين شاملة لذوي الاحتياجات الخاصة.
4. تحديد وتنفيذ التقنيات المساعدة التي يتمكن الموظفون أصحاب الاحتياجات الخاصة من الأداء بشكل مستقل.

بذلت الجهود التالية على مدار العام لتحقيق الأهداف المحددة أعلاه:

- إنشاء قواعد بيانات للغات الإشارة البحرينية والعراقية والأردنية والكويتية ونشرها على موقع زين الإلكتروني.
- في اليوم العالمي للسمع، احتفلت زين العراق بعرض قصص نجاح الموظفين الذين أكملوا التدريب على لغة الإشارة، وخضع ثمانية موظفين للتدريب وتبادلوا تجاربهم، حيث سلطوا الضوء على قصص الحياة المختلفة التي أظهرت التأثير الإيجابي للتدريب.
- مواصلة تدريب 88 موظفاً على لغة الإشارة، ليصل العدد.
- استضافة مجموعات التركيز مع أصحاب الاحتياجات الخاصة (PWD) على مستوى المجموعة للاستماع إلى النجاحات

### التدريب على دليل التوظيف الشامل

الهدف: تدريب 50% من موظفي الموارد البشرية  
الفعلي: تم تدريب 100% من موظفي الموارد البشرية

### زيادة الوعي بأداب الإعاقة (بناء على استبيان تم إطلاقه لقياس مدى التقدم)

الهدف: 50%  
الفعلي: 75%



- يهدف برنامج BE WELL الذي تم إنطلاقه في مايو 2021 إلى تطوير نهج مجالات التنوع والإنصاف والاشتمال لدعم رفاهية موظفي زين وصحتهم العقلية.
- في العام 2023، جددت زين استراتيجيتها بمبادرتها BE WELL للتركيز على أربع ركائز تمكن الشركة من التأكيد على أهمية الصحة النفسية في العمل وتعزيز هدف زين المتمثل في "رعاية الانتماء بوعي".
- 1. الحركة: التركيز على الأنشطة الحركية لتحسين مزاج الفرد وتقليل التوتر.
- 2. اليقظة: تسهيل اليقظة الذهنية في العمل بشكل استباقي.
- 3. أنا: نهج التركيز لتحديد علامات الضيق.
- 4. الصحة العقلية: توفير موارد الصحة العقلية مثل برامج مساعد الموظف.
- تقدم BE WELL لموظفي زين طرقاً مختلفة لتعزيز بيئة عمل واعية ومنتجة من خلال ما يلي:
  - النهج الأول هو جلسات الاستشارة والعلاج المجانية التي يقدمها مركز الكويت للاستشارات لموظفي زين على مستوى المجموعة، ويعد مركز الكويت للاستشارات هو أحد المرافق النفسية الرائدة في المنطقة، حيث قدم التثقيف النفسي والتقييمات الشاملة والعلاج وخدمات التدريب لأكثر من 10 سنوات، ويوفر المركز لموظفي زين تقييمات وجلسات علاجية سريعة وشاملة يمكن أن تدعمهم في الأوقات الصعبة، في العام 2023، تم إجراء أكثر من 190 جلسة علاجية، استفاد منها أكثر من 130 عميلاً.
- أطلقت مبادرة Be Well برنامجاً جديداً تحت اسم "Embrace your Best Self" (اغتنم أفضل ما لديك) بالتعاون مع مركز الكويت للاستشارات خصيصاً لأطفال موظفين الشركة، حيث تعلموا المزيد عن الوعي الذاتي، والتعامل مع المشاعر، والسلامة على الإنترنت، والعديد من الموضوعات الأخرى لتعزيز الثقة وتقديم الدعم، وتم إطلاق هذا البرنامج في مجموعة زين و زين الكويت و زين الأردن و زين جنوب السودان، حيث تم إجراء أكثر من ثمان جلسات وحضر ما مجموعه 44 طفلاً.
- تم اعتماد 16 موظفاً من زين من جميع الشركات العاملة كمسعفين أوليين للصحة النفسية وفقاً لعيادة لايت هاوس أرابيا في دبي، الهدف من هذه الشهادة هو إنشاء مجتمع داخلي للدعم والتوجيه لتحديات الصحة العقلية.

بالإضافة إلى ذلك، أطلقت زين العديد من الأنشطة التي تتماشى مع تحقيق استراتيجية BE WELL:

- استضافت الشركات العاملة في زين العديد من مناطق العافية للموظفين مع التركيز على أهمية الصحة البدنية لتعزيز نهج شامل للرفاهية شملت: المشي، تحديات جلسات التأمل، التعامل مع الصعوبات في مكان العمل؛ وورش عمل حول آثار الرفاه البدني، والصحة العقلية.

أطلقت مبادرة Be Well برنامجاً جديداً تحت اسم "Embrace your Best Self" (اغتنم أفضل ما لديك) بالتعاون مع مركز الكويت للاستشارات خصيصاً لأطفال موظفين الشركة، حيث تعلموا المزيد عن الوعي الذاتي، والتعامل مع المشاعر، والسلامة على الإنترنت، والعديد من الموضوعات الأخرى لتعزيز الثقة وتقديم الدعم، وتم إطلاق هذا البرنامج في مجموعة زين و زين الكويت و زين الأردن و زين جنوب السودان، حيث تم إجراء أكثر من ثمان جلسات وحضر ما مجموعه 44 طفلاً.

تم اعتماد 16 موظفاً من زين من جميع الشركات العاملة كمسعفين أوليين للصحة النفسية وفقاً لعيادة لايت هاوس أرابيا في دبي، الهدف من هذه الشهادة هو إنشاء مجتمع داخلي للدعم والتوجيه لتحديات الصحة العقلية.



WE

فيما يلي التقدم الحالي لوضع زين في هدفها للعام 2025 المتمثل في شغل النساء في المناصب القيادية:

### القيادة على مستوى المجموعة القيادة النسائية المستهدفة بحلول 2025

15.2%  
القادة النساء

84.8%  
القادة الرجال

التفصيل كما يلي:

العمليات	موظفين زين (ترقيات WESUCEED)
الأردن	10
المجموعة	3
العراق	2
الكويت	1
جنوب السودان	1

سياسة الإجازة العائلية: أجرت فرق الموارد البشرية و التنوع والإنصاف والاشتمال للمجموعة تحسينات كبيرة على سياسة الإجازة العائلية على مستوى المجموعة.

منح شهرين من العمل عن بعد (حيثما ينطبق ذلك) للأمهات لتعزيز الترابط مع أطفالهن حديثي الولادة بعد إجازة الأمومة، بشرط ضمان استمرار الكفاءة التشغيلية وتجربة العملاء بسلاسة.

تمديد إجازة الأبوة من يومي عمل وفقا لقوانين العمل الوطنية إلى خمسة أيام للأباء العاملين.

منح 45 يوما إجازة للأمهات العاملات اللواتي يعانين من آلام الإجهاض وخمسة أيام كحد أقصى للأباء العاملين.

هذا البرنامج عبارة عن رحلة تطويرية استثنائية مدتها 8 أشهر تلبية احتياجات موظفي الإدارة الوسطى بناء على أبحاث مؤسسة ماكنزي حول "القدرة على التكيف"، تسمح مجموعة المهارات التي تم تطويرها خلال هذا البرنامج للأشخاص بالتعلم والنمو والازدهار في ظل ظروف صعبة وغير مؤكدة، تم تعيين أفضل 50% من المشاركين في برنامج WE SUCCEED مع أحد كبار رعاة شركة زين، لتسريع حياتهم المهنية في العام 2023 وما بعد ذلك من خلال سلسلة اجتماعات، حيث تم إجراء ما مجموعه ستة عروض ترويجية ناجحة في العام 2023.

انطلقت مبادرة WE في العام 2017، وتنقسم إلى مجالات مختلفة تشمل:

- WE STEM: مجموعة داخلية من الخبراء الذين يعملون على دعم المسابقات والإرشاد وبرامج التطوير المتعلقة بالتكنولوجيا.
- WE Disrupt: تحويل العقلية من خلال برامج التوعية والدورات التدريبية المنسقة حول التنوع والاشتمال، ووضع زين كمعيار للتنوع بين الجنسين، والإنصاف، وجمع البيانات حول الأمومة والأبوة.

- المرأة في القيادة: ضمان تحقيق أهداف قيادة WE من خلال تخطيط تعاقب الإدارة الوسطى والترقيات.

تضمنت الأنشطة التي تم إجراؤها على مدار العام دعم تحقيق هدف WE للمساواة بين الجنسين المتمثل في تمثيل الإناث بنسبة 25% في الأدوار القيادية بحلول العام 2023 في جميع أسواق زين، وجاءت كما يلي:

- استضاف فريق WE STEM دورات تدريبية حول تصور البيانات ونمذجة البيانات ونظم مسابقة علوم البيانات على مستوى المجموعة.

تفاعل معها أكثر من 100 مشارك

87.5% معدل رضا لكلا المعسكرين التدريبيين

حضور 100% من المعسكرات التدريبية المستقبلية

## الفجوة في الأجور بين الجنسين

تواصل زين قياس نسب المكافآت في أسواقها للتأكد من أنها تتبع وتدير أي فجوات عبر المستويات الهرمية المختلفة في عملياتها.

متوسط نسبة الأجور للإناث إلى الذكور حسب فئة الموظف

البحرين	العراق	الأردن	الكويت	السعودية	السودان	جنوب السودان	زين نك
78%	98%	غير متوفر	97%	43%	103%	غير متوفر	78%
85%	32%	80%	95%	48%	87	36%	93%
86%	95%	90%	103%	40%	93%	غير متوفر	85%
غير متوفر	109%	94%	غير متوفر	46%	98%	غير متوفر	غير متوفر
107%	90%	92%	111%	58%	غير متوفر	32%	76%
غير متوفر	94%	99%	غير متوفر	55%	غير متوفر	90%	غير متوفر

موظف المستوى 1 (الإدارة التنفيذية)

مستوى الموظف 2 (الإدارة العليا)

موظف المستوى 3 (الإدارة الوسطى)

مستوى الموظف 4 (قادة الفريق)

مستوى الموظف 5 (المهنيون)

مستوى الموظف 6 (أعضاء الفريق)

# أجندة الاستدامة



## الرسالة

توفير اتصال هادف يؤدي إلى تغيير منهجي عادل لتمكين مجتمعات زين.

## الرؤية

حماية الكوكب

معالجة التحديات المجتمعية من خلال الأعمال الأساسية

تمكين مجتمع رقمي شامل

بناء شباب المستقبل

## الركائز الأساسية

## تغير المناخ

إزالة الكربون من أعمالنا والانتقال نحو صافي انبعاثات صفري بحلول العام 2050

## المسؤولية التشغيلية

تضمين المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة عبر سلسلة القيمة لدينا

## الاشتمال

تقليل فجوة عدم المساواة الرقمية

## جيل الشباب

بناء القدرة على الصمود في مجتمعاتنا من خلال استهداف 16 مليون طفل وشاب



التقال الشبكات  
واستهلاك الطاقة

النهج الاستراتيجي  
والاتصالات

إدارة النفايات  
والاقتصاد الدائري

## تغير المناخ

خطت الشركة خطوات واسعة لتعزيز أجندة العمل المناخي والانتقال إلى اقتصاد صافي انبعاثات صفري، ومن خلال خطط التكيف والتخفيف، تستطيع زين اتخاذ الخطوات اللازمة للتخفيف من مخاطر تغير المناخ، كما تضمن الشركة التزامها بالتحديات الفريدة لكل سوق من أسواقها التشغيلية في الوقت الحالي و المستقبل، وتشمل بعض التحديات الظواهر الجوية القاسية مثل الفيضانات، والبنية التحتية غير الكافية، وعدم وجود بيئة تنظيمية شاملة.

تهدف زين إلى نشر حلول موفرة للطاقة بما يتماشى مع إرشادات SBTi الموضوعية في كل عملية، ودمج خطط التخفيف والتكيف من خلال ما يلي:

# 1. انتقال استهلاك الشبكة والطاقة النهج

تتبع زين إرشادات بروتوكول غازات الاحتباس الحراري Greenhouse Gas (GHG) لجرد انبعاثاتها، إذ يتم وضع إرشادات الانبعاثات بناءً على توصيات SBTi:

- تخفيضات الانبعاثات بالقيمة المطلقة.
- تخفيض لا يقل عن 4.2% سنوياً.
- جدول زمني مدته خمس سنوات للأهداف قصيرة الأجل، و 10 سنوات للأهداف متوسطة الأجل، وهدف صافي الانبعاثات الصفري بحلول العام 2050.
- يتم في عملية الجرد أخذ جميع الغازات ذات الصلة مثل CO2 و CH4 و N2O و HFCs بعين الاعتبار.
- تتمثل استراتيجية التخفيف الرئيسية في نشر الطاقة المتجددة.
- ستساعد حلول احتجاز الكربون وتخزينه في الحد من الانبعاثات المتبقية.

**الحدود:** يتم تضمين جميع الشركات العاملة في زين الحدود في العالم لجرد الانبعاثات، تبتكر زين بالمسؤولية عن انبعاثات الكربون المتعلقة باستهلاك الطاقة لمعدات الشركة الأصلية، وبالتالي فهي مدرجة في هذه الحدود.

**خط الأساس للانبعاثات:** خط الأساس المستخدم يستهدف الأهداف هو العام 2022، بناءً على تسعة أشهر من البيانات وأربعة أشهر من البيانات المحددة (9 + 3)، سنتنظر زين في إعادة تعديل خط الأساس الخاص إذا تم العثور على اختلافات جوهرية بين الانبعاثات بين الانبعاثات والبيانات.

**أهم الانبعاثات:** يتم تقدير التخفيضات في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون ثاني أكسيد الكربون بناءً على نوع كمية الحلول الموفرة لخيرات فورد لنشرها في كل تقنية، وتؤثر هذه التخفيضات بتوسعات الشبكة لمواقع جديدة، وبشكل الفرق بين تخفيضات الانبعاثات من خلال حلول موفرة للطاقة وينتج عنها تطويرات الشبكة، صافي حذف الانبعاثات.

حسابات: تتم المقارنة بين صافي خفض الانبعاثات لكل هدف باستخدام الهدف الرئيسي لا يشتقاق هدف الكربون من ثاني أكسيد الكربون لكل هدف.

**هدف زين:** استهداف إجمالي صافي الأهداف لجميع المشاركين في العمل على هدف الهدف للوصول إلى الهدف ساكل لزين.

## 2023-2027 تهدف أهداف ثاني أكسيد الكربون للنطاق 1 والنطاق 2

الأهداف	خط الأساس - انبعاثات النطاق 1 و 2 لعام 2022 (طن متري)					
	2023	2024	2025	2026	2027	
البحرين	42,606	-4.6%	-8.8%	-11.5%	-14.3%	-29.3%
العراق	239,542	-0.9%	-8.9%	-7.9%	-13.1%	-12.7%
الأردن	52,130	-86.7%	-83.8%	-83.2%	-82.5%	-81.9%
الكويت	132,115	-1.4%	0.4%	-2.2%	-0.3%	-15.6%
السعودية	501,069	-2.6%	-7.6%	-10.4%	-13.1%	-23.1%
السودان	82,509	-10.3%	-17.0%	-30.2%	-34.8%	-36.1%
جنوب السودان	12,590	-5.4%	-26.0%	-44.3%	-62.2%	-77.3%
المجموع	1,062,561	-6.8%	11.41%	14.15%	16.99%	-24.5%

## خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون (2022-2023) (YoY)

البحرين	العراق	الأردن	السعودية	الكويت	السودان	جنوب السودان
57,449	41,029	3,550	48,511	47,256	28,144	43,161
ك جم						
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل محطة أساسية (النطاق 1 + 2)						
%	-3.42%	-7.83%	-75.43%	-0.75%	1.99%	3.31%
الانخفاض/الزيادات السنوية في الانبعاثات لكل محطة						-11.34%

## البحرين

تغطي المناطق الحضرية في البحرين نصف المملكة، في حين أن الأراضي المتبقية تشغلها في الغالب حقول النفط، ترتبط أبراج زين في هذا المشهد بشكل أساسي بالشبكة، مما يشكل تحديات لتكامل مصادر الطاقة المتجددة، مع ذلك، هناك ما يقرب من أكثر من 30 موقعاً خارج الشبكة، الأمر الذي يوفر لشركة زين البحرين إمكانية نشر حلول موفرة للطاقة من قبيل تقنيات الطاقة الشمسية والهجينة التي بدأت الشركة تبنيها في العام 2023، علاوة على ذلك، فإن حجم المناطق في هذه الحالة يفرض قيوداً مكانية تجعل تركيب حلول إضافية موفرة للطاقة مثل حقل للطاقة الشمسية تحدياً جديراً بالملاحظة.

## العراق

أجرى العراق تحسينات طفيفة على شبكة الكهرباء لديه، وواجه التحديات التي تفرضها البنية التحتية القديمة، وعدم كفاية الصيانة، التي أدت تاريخياً إلى انقطاعات متكررة، الجدير بالذكر أن شركة "تاور كو" التابعة لشركة زين العراق بدأت بنشر حلول الطاقة الشمسية والهجينة مما أدى إلى خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة 3.3% على أساس سنوي.

## الأردن

أكملت زين الأردن ما نسبته 75% من مواقعها في عملية التحول نحو استخدام الشبكات الخالية من الكربون في 8 فبراير 2023 في جميع أنحاء المملكة، وأدى الانتقال إلى خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة تزيد عن 80% على أساس سنوي، مع هدف زيادة خفض الانبعاثات بنسبة 90% في العام 2024، بالإضافة إلى ذلك، قامت زين الأردن بتحسين ميزات الطاقة لجميع تقنيات الهاتف النقال عبر شبكات 2G و 3G و 4G و 5G للحفاظ على استخدام الطاقة.

## الكويت

على الرغم من التحديات الهائلة في البنية التحتية في الكويت والعقبة المتمثلة في انخفاض تكاليف الوقود التي تعيق حوافز إزالة الكربون، حققت زين إنجازاً ملحوظاً من خلال خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة 0.8% مقارنة بالعام السابق، ويعزى هذا الإنجاز إلى الجهود الاستراتيجية للتخفيف من تغير المناخ مثل نشر حلول التبريد العاكس، وتركيب حلول طاقة تيار مستمر أكثر كفاءة، وربط أكثر من 11 موقعاً بالشبكة.

تواجه الكويت، كونها في منطقة من أعلى درجات الحرارة على مستوى العالم، زيادة هائلة محتملة في استهلاك الطاقة إذا استمر ارتفاع درجات الحرارة، وهو ما يؤدي إلى زيادة في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون CO2، مع ذلك، لا تزال زين ملتزمة بالمشاركة مع أصحاب المصلحة لبدء مناقشات حاسمة والدعوة إلى الإصلاحات اللازمة مع الهيئات المحلية لتسريع نشر حلول الطاقة المتجددة على نطاق واسع، ولاستكشاف وبناء فرصة لوضع نفسها في موضع يتيح لها الاستفادة من الانتقال إلى مصادر الطاقة المتجددة في المستقبل القريب.

تم تصميم محطة الطاقة الشمسية في موقف زين الكويت للسيارات بقدره طاقة تبلغ 663 كيلوواط أقصى. كان من المقرر أن يكتمل المشروع بحلول نهاية عام 2023 ولكن تم تأجيله بسبب الموافقات الإضافية المطلوبة من قبل السلطات المحلية. وتتعلق هذه الموافقات بالتحقق من السلامة الهيكلية لهيكل موقف السيارات بناءً على حمل الرياح الإضافي للألواح الشمسية المخطط لها. ومن المخطط الآن الانتهاء من المشروع بحلول نهاية الربع الثاني من عام 2024.

## السعودية

واجهت زين العديد من التحديات في سعيها لتنفيذ خطتها للتخفيف من آثار تغير المناخ، أولاً، يشكل الاعتماد على طاقة الشبكة التي تغذيها في الغالب المصادر التقليدية مثل الوقود والغاز عقبة، وعلى الرغم من هدف الحكومة المتمثل في تحقيق صافي الانبعاثات الصفري بحلول العام 2060، فإن النقص الحالي في مصادر الطاقة البديلة على الشبكة يعقد مسار هذا المسعى، ثانياً، قرار زين بنقل 80% من البنية التحتية الخاملة من مواقعها إلى شركة لتيس LATIS - شركة جديدة لإدارة الأبراج - التي استكشفت زين من خلالها تحويل مولدات الديزل إلى طاقة متصلة بالشبكة لتتماشى مع أهداف خفض الانبعاثات، وأخيراً، ساهمت درجات الحرارة المتصاعدة في الصيف في المملكة في زيادة استهلاك الطاقة وانبعاثات ثاني أكسيد الكربون CO2 اللاحقة، مما زاد الحاجة إلى حلول مستدامة، حيث تشكل مواجهة هذه التحديات أمراً محورياً في توجيه زين نحو مستقبل أكثر اخضراراً وكفاءة.

## السودان

في أعقاب الصراعات التي يشهدها السودان في العام 2023، تواجه شبكة الكهرباء تحديات كبيرة ناجمة عن البنية التحتية المتضررة بسبب هذه الاضطرابات، حيث تعتمد البلاد في الغالب على مولدات الغاز الطبيعي والنفط والديزل لتوليد الطاقة، وقد واجهت زين تحديات في المنطقة الغربية من السودان، كونها واحدة من أكثر المناطق تضرراً، الأمر الذي أدى بالتالي إلى تسريع نشر حلول الطاقة الشمسية، علاوة على ذلك، وفي إطار جهود زين للتخفيف من آثار تغير المناخ، تم تركيب أكثر من 100 حلا هجيناً لبطاريات DG، وتمديدات بطاريات احتياطية، وحلول كهربائية خلال العام، وشكل ذلك أمراً محورياً ليس فقط لموثوقية الشبكة ولكنه ساعد أيضاً في تحسين استهلاك الطاقة عبر المواقع.

## جنوب السودان

استمر جنوب السودان في مواجهة الفيضانات المدمرة وهطول الأمطار الغزيرة خلال العام 2023، الأمر الذي أثر على 12 موقعاً متنقلاً، وبالنظر إلى عدم استقرار توفر الشبكة في البلاد، تعين على زين الاعتماد على مولدات الديزل لمحطاتها الأساسية، ومع ذلك، تم بذل جهود هائلة للتخفيف من تغير المناخ من بينها قيام زين بتحويل 55 موقعاً من بطارية DG-hybrid إلى حلول الطاقة الشمسية مما أدى إلى انخفاض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة 10% على أساس سنوي.

وخلال العام 2023، واصلت زين تركيب حلول موفرة للطاقة في أسواقها التشغيلية، كما هو موضح:

### تركيبات الحلول الهجينة

الدول	حل DG-Battery الهجين	حل الطاقة الشمسية الهجينة
البحرين		
العراق		213
الأردن		
الكويت		9
السعودية		
السودان	96	
جنوب السودان		20
المجموع	96	242
	338	

قيادة الكفاءة التشغيلية:  
مواقعنا (برنامج مشاركة الأبراج)

الدول	مشاركة زين مواقع الآخرين	آخرون يشاركون مواقع زين
البحرين	19	
العراق		
الأردن		
الكويت	3	
السعودية	6	14
السودان		
جنوب السودان		

### تحسينات على كفاءة الطاقة وتحسين الموقع (الوحدات)

الدول	المولدات الأصغر حجماً	حلول الأماكن الخارجية (BTS / الطاقة)	الملاجئ الصغيرة (<2.5Mx2.5M)	اتصال الشبكة	الترقية إلى حل طاقة التيار المستمر الفعال
البحرين		38		8	
العراق					
الأردن	13			16	50
الكويت		168		99	
السعودية					
السودان					
جنوب السودان					
المجموع	13	206	0	123	50

### الإنفاق المتعلق بالمبادرات - 2022

المبادرات	إجمالي التكلفة المباشرة (بالدولار)	إجمالي التكلفة غير المباشرة (بالدولار)
مشاركة زين مواقع الآخرين	0	178,098
آخرون يشاركون مواقع زين	0	0
حل خارجي (BTS / طاقة)	2,446,675	2,446,675
الملاجئ الصغيرة ( $\geq 2.5 \times 2.5$ م)	0	0
حل DG-Battery الهجين	2,210,000	0
مولدات أصغر حجماً	0	61,201
حل الطاقة الشمسية الهجينة	950,000	0
اتصال الشبكة	792,870	0
نظام التبريد المجاني	0	0
المجموع	6,399,545	2,685,974

انبعاثات ثاني أكسيد الكربون - النطاق 1 و 2 /  
 التشغيل [المواقع / مراكز البيانات / المقر الرئيسي]

الموصفات	الوحدات	البحرين	العراق	الأردن	الكويت	السعودية	السودان	جنوب السودان	المجموع
النطاق 1 - الوقود	لتر	1,260,497	35,852,428	273,558	11,752,102	56,979,768	18,983,451	3,049,379	128,151,183
النطاق 2 - الكهرباء	كيلووات	57,320,934	183,287,211	120,645,056	174,669,751	576,399,096	39,649,844	5,018,899	1,156,990,790
النطاق 1 - الوقود	CO2e KG	3,378,132	96,084,508	711,230	31,495,633	152,705,778	50,875,649	8,172,336	343,423,266
النطاق 1 - المبردات	CO2e KG	743,948	7,608,078	747,436	3,090,116	2,581,917	1,089,081		15,860,576
انبعاثات النطاق 1	كجم CO2	4,122,080	103,692,586	1,458,666	34,585,749	155,287,695	51,964,730	8,172,336	359,283,842
انبعاثات النطاق 2	كجم CO2	40,050,137	121,519,421	11,080,248	107,352,029	351,891,648	12,120,957	4,222,902	648,237,341
إجمالي انبعاثات النطاقين 1 و 2 (بالإضافة الى المبردات)	كجم CO2	44,172,217	225,212,006	12,538,914	141,937,778	507,179,343	64,085,687	12,395,237	1,007,521,182
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل محطة أساسية [النطاق 1 والنطاق 2]	كجم	56,582	41,029	3,550	47,239	48,511	28,144	43,161	
خط الأساس لعام 2023 انخفاض/زيادة الانبعاثات لكل محطة قاعدة [سنة 2022 مقابل 2023]	%	-3.42%	-7.83%	-75.43%	-1.99%	-0.75%	3.31%	-11.34%	

ملاحظة:

- للتحويل من لترات الوقود إلى KWh، اعتبرنا أن 1 لتر = 3 كيلو وات/ساعة على أساس أن 1 لتر ينتج 10 كيلو وات/ساعة مع كفاءة مولد ديزل بنسبة 30% على النحو الموصى به من قبل اتحاد GSMA.
- عادة ما تؤدي الحلول الهجينة لبطارية DG إلى توفير ما يقرب من 50% من استهلاك الوقود.
- يعتمد تقدير كيلووات ساعة للنظام الشمسي على البيانات المقدمة من زين الأردن، وفقا لحل مراقبة وإدارة الموقع، يتم إنتاج 750 كيلو واط ساعة لكل موقع في المتوسط.

## النطاق 3: تحليل الانبعاثات

اسم الفئة	قيمة ثاني أكسيد الكربون (كيلوغرام/سنة)	اسم الفئة
فئة 1	97,893.46	السلع والخدمات المشتراة
فئة 2	137,572.18	السلع الرأسمالية
فئة 3	138,583.95	الأنشطة المتعلقة بالوقود والطاقة غير المدرجة في النطاق 1 أو النطاق 2
فئة 4	39,218.09	النقل من المنبع
فئة 5	16,931.23	النفائيات المتولدة في العمليات
فئة 6	1,054.08	سفرات العمل
فئة 7	12,401.40	تنقلات الموظفين
فئة 8	18.66	الأصول المؤجرة من المنبع
فئة 9	-	النقل العكسي
فئة 10	-	تجهيز المنتجات المباعة
فئة 11	17,174.75	استخدام المنتجات المباعة
فئة 12	-	نهاية عمر المنتجات المباعة (منتج بسيط، إذا كان ذلك مناسباً)
فئة 13	-	الأصول المؤجرة
فئة 14	-	الامتيازات
فئة 15	29,480.91	الاستثمارات
إجمالي النطاق 3 الانبعاثات		490,328.71

-1.27%

التغيير من سنة إلى سنة (2022-2023)

## 2. النهج الاستراتيجي والاتصالات

## التوعية بتغيير المناخ

فيما يتعلق بهدف التوعية بتغيير المناخ المحدد في أجندة الاستدامة المؤسسية، وتماشياً مع التوجيهات المقدمة من إدارة الامتثال وحماية البيانات، تهدف زين إلى مخاطبة 40% من عملائها بحلول العام 2025 بشأن القضايا المتعلقة بالمناخ، الهدف من هذا هو إثارة التغيير السلوكي فيما يتعلق بمعالجة آثار تغير المناخ.

أجرت عمليات زين في أسواقها مجموعة متنوعة من حملات الاتصالات التي قامت بها لجمع استطلاعات ما قبل وبعد لتقييم وقياس الآثار المتولدة، فيما يلي أمثلة على حملات التوعية التي تم إطلاقها في كل سوق.

## حملة النفائيات الإلكترونية

واصلت زين البحرين شراكتها مع المجلس الأعلى للبيئة ووزارة التربية والتعليم لإطلاق مسابقة في جميع المدارس الحكومية والخاصة في البحرين، في البداية، سجلت 24 مدرسة في المسابقة، وأكملت 16 مدرسة مشاركتها لاحقاً، تضم المسابقة مجموعة متنوعة من المطاعم المختلفة:

1. أكبر قدر من جمع النفائيات الإلكترونية

2. أفضل حملة توعية

3. أفضل إبداع رقمي

تم جمع

13.6

طنا من النفائيات الإلكترونية

فازت

7

مدارس مشاركة

تم إعادة تدوير

100%

من النفائيات الإلكترونية التي تم جمعها



## البحرين

## تنظيف الشاطئ باستخدام التكنولوجيا

عقدت زين البحرين شراكة لتدشين أول جهاز آلي يعمل على إزالة المخلفات والشوائب بأساليب ومعدات تنظيف صديقة للبيئة لضمان عدم إلحاق الضرر بالنظام البيئي الطبيعي، وذلك خلال حملة تنظيف ساحل نورانا التي نظمتها شركة زين البحرين بالتعاون مع بنك السلام وشركة "Our Sea" لمعالجة البحر وإدارة النفائيات، تم إطلاق المبادرة في نوفمبر 2023، حيث أزلت 5.8 أطنان من النفائيات من 24,750 متراً مربعاً من الشواطئ البحرية، مما ساهم في الحفاظ على التنوع البيولوجي، الهدف هو فصل النفائيات المجمععة لإعادة تدويرها أو إعادة استخدامها أو التخلص منها بطريقة صديقة للبيئة، وتخطط هذه الشراكة للتوسع إلى مناطق أكبر في جميع أنحاء المملكة في العام 2024.

## العراق

في العام 2023، أطلقت زين العراق سلسلة من حملات وسائل التواصل الاجتماعي للاستفادة من انتشارها من خلال قنوات التواصل الاجتماعي المتعددة، وشملت تلك الحملات:

نحن الطبيعة

533,683

اليوم العالمي للأراضي الرطبة

313,050

اليوم العالمي للمياه

333,475

ساعة الأرض

8,879

يوم البيئة العالمي

1.1 مليون

حملة التحرر من البلاستيك

816,000

- بيانات السفر العملي تفترض أن انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل راكب تساوي (حرق الوقود للركاب \* 3.16) / المقعد المحتمل. للرحلات التي تزيد مسافتها عن 3,000 كم، تكون انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل راكب في الدرجة الرئيسية مساوية لضعف انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل راكب في الدرجة الاقتصادية، وذلك وفقاً للآلة الحاسبة للانبعاثات الكربونية لمنظمة الطيران الدولية وسياسات زين الداخلية.
- بيانات السفر العملي تشمل كلاً من الرحلات والرحلات التجارية على مسافات طويلة التي يتم أخذها بالسيارة في المملكة العربية السعودية.
- بيانات تنقل الموظفين في السودان تعتمد على 3 أشهر و نص من البيانات الفعلية - حتى اندلاع الاوضاع في 15 أبريل 2023.

## جنوب السودان

وصلت زين جنوب السودان إلى 55,6203 شخص هذا العام من خلال حملاتها ومبادراتها على شبكات التواصل الاجتماعي، وشملت بعض الموضوعات التي ركزت عليها الشركة من قبيل -الحفاظ على المياه والتلوث البلاستيكي.

## الكويت

واصلت زين الكويت شراكتها طويلة الأمد التي استمرت 25 عاما مع فريق الغوص الكويتي، حيث قامت الشركة بتوريد قارب مجهز بالكامل لتشغيل عمليات الحماية البحرية لفريق الغوص في العام 2023، هذا هو القارب الرابع الذي تقدمه زين إلى الكويت، مما يدل على تصميم الشركة على المساعدة في حماية الحياة البحرية في البلاد، تم استخدام القوارب من قبل المتطوعين لتشغيل وصيانة مئات من مهام الحماية البحرية، مما ساهم في إزالة 4,165 طنا من النفايات الضارة حتى الآن.

## الأردن

في العام 2023، وصلت زين الأردن إلى 10.3 ملايين شخص من خلال قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بها، حيث تناولت موضوعات تشمل تغير المناخ والمياه وإدارة النفايات والتلوث البلاستيكي.

كما قامت الشركة بأنشطة مختلفة للحصول على مرافق تشغيلية أكثر كفاءة في مبنى المقر الرئيسي (HQ)، التي تضمنت ترقية إلى أجهزة المطبخ المستشعرة للحركة وصنابير مياه الحمامات، مما وفر 100 متر مكعب من المياه، وشهد مبنى المقر الرئيس أيضا مفاتيح وإضاءة مستشعرة للحركة، وتعاونت الشركة مع Tetra-Tech و USAID في تدقيق داخلي للمياه حيث سيتم تنفيذ النتائج في العام 2024.

كما تعاونت زين الأردن مع وزارة البيئة في مشروع وطني لمراقبة جودة المياه عن بعد من خلال توفير خدمات الإنترنت لمحطات المراقبة، تعمل هذه المحطات تلقائيا، حيث تقوم بأخذ العينات كل ساعة وتحليل جودة المياه، ويتم إرسال البيانات التي تم جمعها في الوقت الحقيقي إلى قاعدة بيانات مركزية، مما يسهل المراقبة السريعة والمستمرة لجودة المياه.



## 3. إدارة النفايات

## 4. إدارة المياه



طورت زين عملية إدارة النفايات في العام 2023 بهدف القضاء على جميع أشكال النفايات، بما في ذلك النفايات الإلكترونية والنفايات البلاستيكية ونفايات الخشب والورق بحلول العام 2030، تنطبق هذه السياسة على جميع عمليات زين والشركات التابعة لها والكيانات التي تمتلك زين سيطرة إدارية عليها، بحيث تشمل سلسلة القيمة بأكملها، وتنقسم إلى مجالات محددة للتطبيق، وستصبح السياسة سارية المفعول اعتباراً من العام 2024، عندما تضع زين إطار الامتثال وأدوار ومسؤوليات جميع مجموعات أصحاب المصلحة.

إدارة المياه لأن المياه لا تزال من الموارد النادرة، تهدف زين إلى الحفاظ على ممارسات استخدام المياه المستدامة، وتقليل استهلاكها للمياه والالتزام باستخدام المياه بكفاءة. ويتم تحقيق ذلك من خلال تنفيذ خطة شاملة لإدارة المياه تتضمن خطوات الأمن المائي بناءً على مؤشر FTSE4Good: الالتزام بالحد من است:

- الالتزام بالحد من استخدام المياه
- التقدم نحو الأهداف الكمية للحد من استخدام المياه المطبقة في مواقع محددة.
- خطة إدارة المياه (بما في ذلك نظام إعادة تدوير المياه)
- تحديد المناطق التي تعاني من شح المياه والتي تعمل فيها الشركة
- الكشف عن سحب/استهلاك المياه في المناطق التي تعاني من إجهاد مائي
- القياس المالي لـ:
- أهداف زمنية محددة لتقليل استهلاك/سحب المياه في مناطق الإجهاد المائي.

قامت زين بتطوير خطتها لإدارة المياه وفقاً للظروف الفريدة لكل دولة تعمل فيها زين. وتفصل الخطة إجراءات محددة تهدف إلى تحسين استخدام المياه في جميع مواقع زين. كان الهدف دمج ممارسات الحفاظ على المياه، التي تأخذ في الاعتبار الظروف المحددة لكل عملية تابعة لشركة زين، بما في ذلك العوامل الجغرافية مثل الإجهاد المائي الحالي الذي لوحظ في جنوب السودان.

## خطة إدارة المياه لعام 2023

بموجب خطة إدارة المياه لعام 2023، تعالج زين استهلاك المياه من خلال الالتزام بالأهداف المحددة التالية:

## الهدف 1:

يجب على جميع عمليات زين دمج عدادات المياه الذكية في أنظمة إمدادات المياه الخاصة بها بحلول نهاية عام 2023.

## الهدف 2:

يجب على جميع عمليات زين تقليل استهلاكها الإجمالي للمياه بنسبة 10% مقارنة بالاستخدام في عام 2022 من خلال اختيار إحدى المنهجيات التالية:

أ. تركيب معدات الحفاظ على المياه في الحمامات والمراحيض وغيرها.

ب. تركيب نظام معالجة المياه لإعادة تدوير المياه المستخدمة في الموقع.

ويوضح الجدول التالي التحسن في كل عمليات زين في عام 2023 فيما يتعلق بتدابير الحفاظ على المياه:

## الدولة أداء إدارة المياه

البحرين  
في عام 2023، خطت شركة زين البحرين أولوية للحفاظ على المياه من خلال حملات التوعية، حيث استضافة ورشة عمل قان بتقديمها ضيفاً من وزارة الكهرباء والماء في البحرين، وشارك فيها 32 من موظفي زين. بالإضافة إلى ذلك، تم إطلاق مرحلة أولية لتنفيذ طرق تقليل استهلاك المياه في مقر زين البحرين، مع التنفيذ الرسمي المقرر في عام 2024.

العراق  
في عام 2023، خطت زين العراق خطوات كبيرة في تقليل استخدام المياه. تم تنفيذ صنابير المياه المجهزة بأجهزة استشعار بنجاح في المقر الرئيسي للشركة، مما أتاح تحكماً أفضل في تدفق المياه وتقليل من الاستهلاك. بالإضافة إلى ذلك، تم استبدال 8 مولدات بوحدة جديدة لتحسين نظام التبريد المركزي.

ونتيجة لذلك، انخفض الاستهلاك الإجمالي للمياه بنسبة 20% في عام 2023 مقارنة بأرقام عام 2022.

بدأت شركة زين الأردن خلال الربع الأول من عام 2023، عملية ترميم مرافق الصرف الصحي للمياه في مقرها الرئيسي.

الأردن  
ولتقييم كفاءة التدابير الحالية للحفاظ على المياه ومراقبة تدفق المياه، أجرت شركة زين الأردن تدقيقاً للمياه في مقرها الرئيسي. تم إجراء عمليات التدقيق اللاحقة بعد التركيبات المختلفة في المبنى لقياس تحسين الاداء. وأظهرت النتائج انخفاضاً إجماليًا بنسبة 8% في إجمالي استهلاك المياه.

وأظهرت نتائج جهود زين الأردن عن خفض إجمالي استهلاك المياه بنسبة 11% في عام 2023 مقارنة بعام 2022.

الكويت  
مقارنة بعام 2022، قامت شركة زين الكويت بتخفيض استهلاك المياه بنسبة 9% في عام 2023.

السعودية  
مقارنة بعام 2022، حققت شركة زين السعودية انخفاضاً في استهلاك المياه بنسبة 14% في عام 2023.

السودان  
لا يمكن تنفيذ خطة إدارة المياه في السودان بسبب الحرب المستمرة في المنطقة.

جنوب السودان  
عملت شركة زين جنوب السودان على تحديد تسربات المياه في مبانيها للحد من مصادر المياه المهدرة.

واجهت الخط انخفاضاً كبيراً في استهلاك المياه عبر جميع عمليات زين في عام 2023 مقارنة بعام 2022.

2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
64,733	80,565	90,683	64,972	93,705	90,254	94,864	95,036
Total Water Consumption in m <sup>3</sup>							

نتائج عام 2023 تستثنى إجمالي استهلاك المياه في السودان وجنوب السودان.



### محمية الماوى

في عام 2019، أنشأت زين شراكة محورية مع مؤسسة الأميرة عالية، ويهدف هذا التعاون إلى المساهمة في النهوض بمشروع الماوى للطبيعة والحياة البرية، وهو مشروع بدأ في عام 2011 بالتعاون مع منظمة Four Paws، وهي منظمة دولية لرعاية الحيوان، لإعادة تأهيل الحياة البرية المصادرة والمنقذة. تتضمن مساهمة زين تقديم الدعم العيني والاتصال الأساسي لتسهيل مراقبة وإدارة الحياة البرية التي تم إنقاذها في محمية الماوى للحياة البرية في جرش. ويساعد هذا الاتصال في تأمين مناطق محددة أثناء أوقات التغذية ويتيح النقل المباشر للعلامات الحيوية للحيوانات، مما يضمن رفايتها. ويؤكد التزام زين على تقارب التكنولوجيا وجهود الحفاظ على البيئة، مما يعزز الشمولية لماموى في توفير بيئة آمنة ورعاية للحياة البرية التي تم إنقاذها.

## زين الأردن

### غابة زين

كجزء من التزامها المستمر بمكافحة تغير المناخ والحفاظ على الطبيعة، أنشأت زين الأردن غابة زين في عام 2008 في محافظة جرش. وفي إطار شراكتها المستمرة مع المجموعة العربية لحماية الطبيعة، تقوم الجهتان بصيانة وتخصيب أشجار الغابات لضمان نموها والحفاظ عليها. بالإضافة إلى ذلك، لاحظ الفريق مشكلة تآكل التربة المحلية التي أدت إلى هجرة كبيرة للطيور والحيوانات، وبالتالي معالجة هذا الخلل البيئي من خلال زراعة وسقي 8500 شجرة صلبة، مما يخفف من أي آثار سلبية لتآكل التربة. ونتيجة لذلك، شهدت الغابة تدفقاً للحياة البرية بما في ذلك الطيور المهاجرة وتحسن النظام البيئي. وأخيراً، من خلال غابة زين، حققت زين 711 طنًا من خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون وفقاً لاستراتيجيتنا لخفض الانبعاثات.



بعض الشراكات الاستراتيجية لدعم حفظ التنوع البيولوجي والحفاظ على الطبيعة في زين تشمل:

## زين الكويت

### فريق الغوص الكويتي

واصلت زين الكويت شراكتها الطويلة الأمد التي دامت لمدة 25 عامًا مع فريق الغوص الكويتي لدعم الحفاظ على البيئة وحفظ التنوع البيولوجي في بحر الكويت. من خلال حملات تنظيف مستهدفة على السواحل ومبادرات تنظيف الشواطئ المدرسية، بمشاركة 80 طالبة من المدرسة المتوسطة، تهدف هذه الشراكة إلى نشر الوعي حول الدور الحيوي للحفاظ على التنوع البيولوجي في النظم البحرية. تبرز المساهمة بالقارب، إلتزام زين الكويت بدعم المبادرات التي تحمي وتعزز التنوع البيولوجي الساحلي. من خلال هذه الشراكة، تمكن الفريق من إزالة ما يصل إلى 4,165 طنًا من النفايات من المناطق الساحلية والشعاب المرجانية.

وأخيراً، كجزء من التزام زين الكويت بدعم مهمة فريق الغوص الكويتي، تمت المساهمات من قبل زين من خلال تقديم قارب. وهذا هو القارب الرابع الذي قدمته زين إلى الكويت، مما يظهر عزيمة الشركة على المساعدة في حماية الحياة البحرية في البلاد.



## 5. التنوع البيولوجي

تظهر زين التزامها في الحفاظ على التنوع البيولوجي والحفاظ على الطبيعة كجزء لا يتجزأ من التزامها الأوسع في مجال التصدي لتغير المناخ. من خلال شراكات استراتيجية مع خبراء في هذا المجال وتقديم حلول حديثة ومبتكرة، تعمل الشركة بنشاط على تقليل أثرها البيئي والمساهمة بشكل كبير في الحفاظ على التنوع البيولوجي والطبيعة.

إحدى الدوافع الكبيرة لفقدان التنوع البيولوجي هي استخدام الأراضي من قبل الصناعات والزراعة ووسائل النقل. كمزود لخدمات الاتصالات والخدمات الرقمية، يعتبر استهلاك الأرض والمياه ضئيلاً نسبياً مقارنةً بقطاعات أخرى، ومع ذلك، تستمر زين في تقييم تأثيراتها عبر سلسلة قيمتها. تعتبر الشركة الحفاظ على التنوع البيولوجي أولوية في عملياتها، مدركة بالتأثير البيئي لأعمالها. من خلال تنفيذ خطة إدارة البيئة الاجتماعية (ESMP)، تدمج زين حماية التنوع البيولوجي في عملية اختيار الموقع لمحطات الاتصالات الخاصة بها. يتم إجراء تقييمات صارمة للمواقع ويتم النظر في الحساسيات البيئية وحماية التنوع البيولوجي لتقليل التأثيرات السلبية على الطبيعة وفقاً لـ ESMP. بالإضافة إلى ذلك، تسلط زين الضوء على مخاطر بناء المحطات فيما يتعلق بالتنوع البيولوجي، بما في ذلك التلوث وتأثيره على الحياة البرية وتغييرات التوزيع الطبيعي للبيئة، بالإضافة إلى التركيز على إجراء تقييمات متقدمة للمخاطر ووضع إجراءات، واتباع القوانين واللوائح المحلية، والالتزام بأفضل الممارسات لضمان التأثيرات الدنيا على الطبيعة والتنوع البيولوجي. علاوة على ذلك، كجزء من ESMP، تلتزم زين بمتابعة مستمرة وإعادة تقييم دورية لتأثيرات البيئة لعملياتها، مما يؤدي إلى تكيف وتعزيز استراتيجيات زين لحماية التنوع البيولوجي.

## العمل بمسؤولية

### الهدف للعام 2023

قيام 25% من الموردين النشطين بالإجابة على استبيان التقييم الذاتي للموردين ومشاهدة فيديو تدريب الموردين والموردين الحاليين للتوافق مع السياسات.

استجابة زين

## سلسلة التوريد المسؤولة

لتكون قادرة على تحديد الأهداف في صورة نسب مئوية، وتتطلب هذه العملية تعاوناً بين فرق الاستدامة والمشتريات عبر عمليات زين، وذلك لإنشاء نهج موحد، وفي النصف الأول من العام، تم إجراء منتدى لإدارة سلسلة التوريد للإدارتين لضمان الاتساق والمواءمة في العمليات والنهج للمضي قدماً.

وضعت زين نهجاً شاملاً لإدارة سلسلة التوريد لمعالجة المخاطر المتعلقة بالاستدامة وضمان توافق الموردين مع معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاصة بـ زين، وتعزيز الممارسات المستدامة عبر سلسلة القيمة الخاصة بها، والتخفيف من مخاطر السمعة.

على مدار العام، عززت شركة زين جهودها في هذا المجال من خلال تعديل أهدافها من الأهداف الرقمية إلى الأهداف المئوية لضمان توحيد مؤشرات الأداء الرئيسية عبر الأسواق، وللقيام بذلك بشكل فعال، قامت زين بتوحيد خط الأساس لإجمالي الموردين النشطين

## زين السعودية

### مبادرة البحر الأحمر العالمية

### ام الشقوق

في عام 2021، بدأت زين السعودية حملة إعادة تشجير سنوية في أم الشقوق، تغطي مساحة 18 مليون متر مربع، وتتوافق هذه المبادرة الإستراتيجية مع التزام زين بالحفاظ على التنوع البيولوجي والعمل المناخي، وعلى وجه التحديد معالجة انبعاثات الكربون والتصحر وتدهور الأراضي داخل المملكة، وتؤدي الجهود التي يبذلها موظفو زين، بالتعاون مع المجتمع المحلي والمتطوعين والعاملين في المؤسسات الخيرية، إلى زراعة أكثر من 12000 شجرة سنوياً، مما يساهم بشكل كبير في تحقيق الهدف الأوسع للمبادرة الخضراء المستدامة في المملكة المتمثل في زراعة 10 مليار شجرة بحلول عام 2030.

أطلقت شركة زين السعودية، بالتعاون مع شركة Red Sea Global (RSG)، مبادرة مبتكرة في البحر الأحمر، لإظهار التزامها بالحفاظ على الطبيعة. يعكس إطلاق أول شبكة 5G خالية من الكربون في العالم في منتجج Six Senses Southern Dunes تفاني شركة زين السعودية في مجال التكنولوجيا المستدامة ويطمئني مع أهداف رؤية السعودية 2030 المتمثلة في الاعتماد على الطاقة النظيفة وحماية البيئة، تم تصميم هذه المبادرة حصرياً لمنطقة البحر الأحمر، حيث تتميز بشبكة 5G مدعومة بالطاقة المتجددة بنسبة 100% المستمدة من أكثر من 760.000 لوح شمسي. من خلال بناء أبراج 5G باستخدام تقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد التي تمتزج بسلاسة مع المناظر الطبيعية للبحر الأحمر، لا تضمن زين السعودية الحد الأدنى من التأثير البصري فحسب، بل تساهم أيضاً في تحقيق هدف RSG الشامل المتمثل في تحقيق فائدة صافية للمحافظة على البيئة بنسبة 30% بحلول عام 2040.



## عملية إدارة سلسلة التوريد من زين

الالتزام بمدونة قواعد سلوك موردي زين،  
وبيانات سياسة حقوق الإنسان

إكمال الفيديو التدريبي الخاص بشركة زين  
والمناخ على الموقع الإلكتروني واستكمال  
نموذج الملاحظات

أكمل استبيان التقييم الذاتي الخاص بشركة  
زين

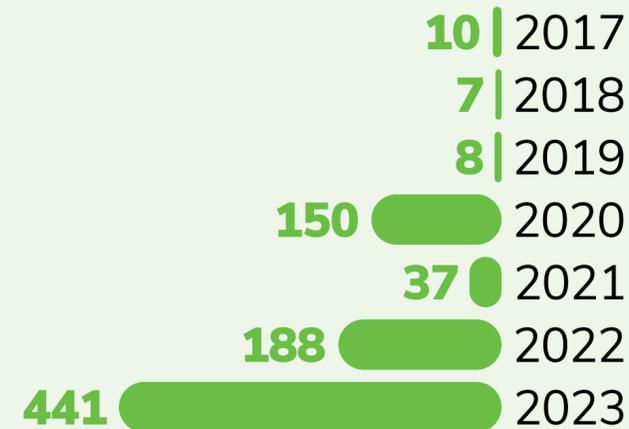
استكمال التدقيق للموردين ذوي المخاطر  
العالية

## استكمال استبيان التقييم الذاتي للموردين لكل عملية

العمليات	عدد الموردين المستهدفين	عدد الموردين المنجزين	النسبة المئوية المحققة
البحرين	25% من الموردين النشطين في العام 2023	41	19%
العراق		42	35%
الأردن		84	34%
الكويت		121	25%
السعودية		90	24%
السودان*		21	5%
جنوب السودان		42	31%
المجموع / المتوسط		441	23%

\* يعكس رقم السودان الجهود التي بذلت قبل الصراعات (31 يناير - 14 أبريل 2023).

## تقدم استبيان التقييم الذاتي للموردين



\* في العام 2023، يتضمن عدد الردود الواردة من المجموعة والموردين عبر العمليات

## استكمال التدقيق المادي للمورد لكل عملية

منطقة التشغيل	العدد المستهدف من الموردين	عدد الموردين الذين تم تدقيقهم فعلياً	تم استكمال
البحرين	8	8	لا
العراق	8	10	نعم
الأردن	8	8	نعم
الكويت	8	5	لا
السعودية	8	8	نعم
السودان*	8	لا يتوفر	لا
جنوب السودان	8	12	نعم

\* بسبب الأزمة السياسية، لم تتمكن زين السودان من إجراء التدقيق المادي هذا العام.

## الإنفاق على المشتريات للعام 2023 للعمليات التشغيلية

منطقة التشغيل	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	الإنفاق على الموردين الأجانب
البحرين	50%	50%
العراق	54%	46%
الأردن	57%	43%
الكويت	58%	42%
السعودية	95%	5%
السودان*	93%	7%
جنوب السودان	93%	7%
المجموع	76%	24%

يوضح الرسم البياني أدناه نفقات المشتريات لمجموعة زين للموردين المحليين مقابل الموردين الأجانب للعام 2023 مقارنة بالعام 2022.

## الإنفاق على المشتريات

هذا العام، ظل متوسط الإنفاق على الموردين المحليين كما هو مقارنة بالعام 2022، ومع ذلك، بسبب الصراع في السودان، زاد الإنفاق المحلي في ذلك البلد بشكل كبير بسبب عدم القدرة على استيراد البضائع من الموردين الأجانب.

الإنفاق على المشتريات - على أساس سنوي:

متوسط نسبة الإنفاق على الموردين المحليين

2023 | 76%

متوسط نسبة الإنفاق على الموردين الأجانب

2023 | 24%

- في العام 2023، طورت زين عملية التدقيق المادي عبر إنشاء مستوى إضافي من التحقق من خلال إنشاء نموذج ملاحظة، يضمن هذا النموذج أن تقارير زين عن المخاطر التي تم تحديدها إنما هي نتيجة للتدقيق المادي، يصنف نموذج الملاحظة شدة الملاحظة التي أثيرت، وإذا اعتبرت عالية الخطورة وتمثل انتهاكا لمدونة قواعد سلوك المورد، فإن المورد يخضع لعملية إنهاء، وعلى مدار العام، لم يتم إنهاء خدمة أي مورد بناء على نتائج المراجعة المادية.

- تتوفر مدونة قواعد سلوك الموردين وبيانات سياسة حقوق الإنسان باللغتين العربية والإنجليزية على موقع مجموعة زين.
- تدريب الموردين: استناداً إلى استطلاع الرأي الذي تمت مشاركته مع جميع الموردين في العام 2022 للتأكد من أنهم شاهدوا مقاطع الفيديو التدريبية، قامت زين أيضاً بتضمين جزء من الاستبيان حيث تمكنت من الحصول على رؤى حول الموضوعات التي يرغب الموردون في معرفة المزيد عنها، وأبرزت نتائج الدراسة الاستقصائية اهتمام الموردين بحقوق الإنسان، في العام 2023، أطلقت زين مقطع الفيديو التدريبي الثاني الذي يسلط الضوء على أهمية دعم حقوق الإنسان، وتعزيز ممارسات العمل الأخلاقية، وتم وضع آليات للالتزام. هذا العام، تم الوصول إلى 182 مورداً مما يمثل زيادة بنسبة 45% مقارنة بعام 2022.
- استبيان التقييم الذاتي للموردين: استبيان التقييم الذاتي للموردين هو أداة مضمنة في عملية زين للتحقق من التزام الموردين ومواءمتهم مع سياسات الاستدامة والمبادئ الأخلاقية، أنشأت زين عملية سير عمل واضحة لضمان وضع ضوابط الجودة للتحقق من الاستجابة المقدمة من الموردين.



## خصوصية البيانات

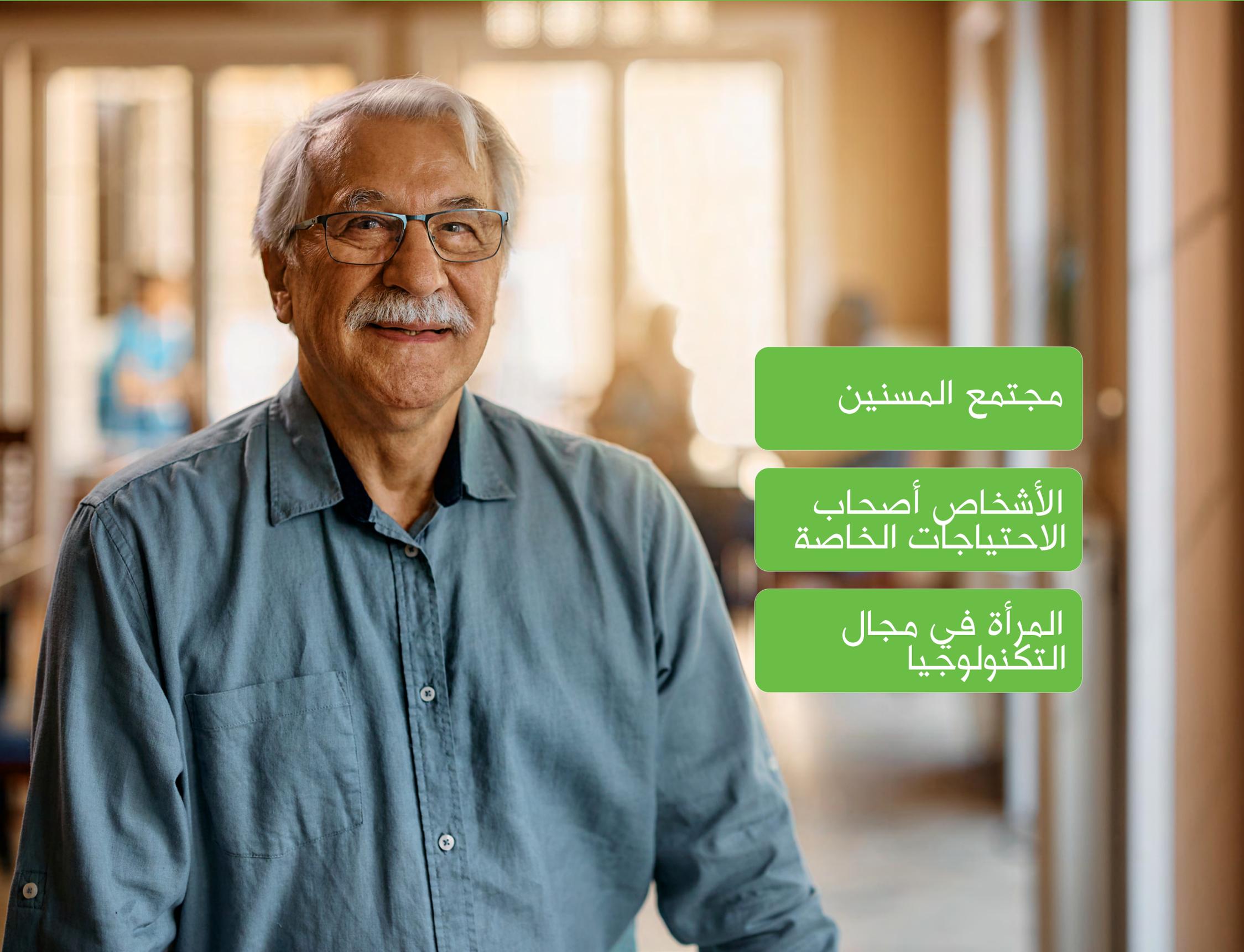
الهدف

تثقيف المجتمعات المهمشة من خلال إنشاء برنامج تدريبي على خصوصية البيانات وحمايتها بحلول العام 2025.

استجابة زين

على مدار العام، وضعت كل عملية من عمليات زين اللمسات الأخيرة على خطتها بشأن برامج خصوصية البيانات وحددت الشريحة المستهدفة، وتقدمت بعض العمليات في جهودها بينما البعض الآخر سيقوم بالتنفيذ في العام 2024، لم تتمكن زين السودان من وضع اللمسات الأخيرة على خطتها بسبب تأثير الحرب.

منطقة التشغيل	الشريحة المستهدفة	مدى التقدم في العام 2023
البحرين	مجتمع المسنين. العمال المهاجرون.	أجرت زين البحرين جلسات توعية لمجتمع كبار السن حول أهمية خصوصية البيانات وقدمت نصائح حول كيفية البقاء بأمان على الإنترنت.  بالإضافة إلى ذلك، ومن خلال مشاركة الشركة مع مورديها، ارتقت زين البحرين بالشراكة من خلال تدريب العمال المهاجرين من مورديها على خصوصية البيانات، وعزز هذا النهج العلاقة مع الموردين ويمكن سلسلة القيمة الخاصة عبر التزود بالمهارات اللازمة للتحويل الرقمي.
العراق	الطلاب	استضافت زين العراق جلسة توعية بالأمن السيبراني للطلاب الذين تدربوا مع الشركة خلال العطلة الصيفية، وشملت الموضوعات التي تناولتها الجلسة: المعلومات، الأجهزة، الأمن اللاسلكي، الهندسة الاجتماعية، والتصفح الآمن للإنترنت.
الأردن	الطلاب	شارك 30 متدرباً في فترة الصيف، وكانوا يعملون في مراكز صيانة الأجهزة النقالة التابعة لشركة زين الأردن في جلسة توعية بالأمن السيبراني لتثقيفهم حول أهمية أمن البيانات، وتوفير المعرفة والمهارات الأساسية لحماية أنفسهم من التهديدات السيبرانية.
الكويت	الفئة المستهدفة قيد التطوير	ستعمل زين الكويت على تكييف برنامج التدريب على خصوصية بيانات الموظفين مع شريحة مهمشة، وعلى مدار العام، عملت زين الكويت على تحديد الشريحة التي تخطط لاستهدافها.
السعودية	طلاب	في العام 2023، خضع 3,093 مشاركاً من الشركات التابعة والموردة والشريكة لشركة "زين السعودية" لبرنامج التدريب والتوعية بالأمن السيبراني "كن على دراية وكن آمناً"، مما عزز ثقافة الأمن السيبراني القوية عبر المؤسسة وشبكتها الممتدة، فالخطة هي تخصيص البرنامج لطلاب الجامعات.
جنوب السودان	طلاب	أجرت زين جلسة لـ (10) طلاب من الجامعة الكاثوليكية في جوبا حول أهمية خصوصية البيانات.



مجتمع المسنين

الأشخاص أصحاب  
الاحتياجات الخاصة

المرأة في مجال  
التكنولوجيا

## الاشتمال

يركز محور الدمج في زين على سد الفجوة الرقمية مع التركيز على الشرائح الضعيفة، ومن خلال معالجة الفجوة الرقمية عبر مجتمعاتها، تواصل الشركة المساهمة في إحداث تأثير مجتمعي إيجابي، وزيادة الوصول إلى الموارد الرقمية التي تعد جزءاً لا يتجزأ من عملية النهوض بالاقتصاد والتعليم والرعاية الصحية.

تركز زين في استراتيجيتها على استهداف الشرائح التالية:

## الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة (PWD)

### الهدف



جميع استراتيجيات التسويق والاتصالات ستكون شاملة للأشخاص ذوي الإعاقة بحلول عام 2023.

### استجابة زين

#### مسرحية لا شيء أبدا كزين

حققت مسرحية لا شيء أبدا كزين، نجاحاً ملحوظاً بفضل تصميمها المبتكر والشامل، الذي يتميز بمرحلة ثلاثية الطبقات صُنعت بعناية فائقة. جذب الحدث أكثر من 55,000 شخص وقوى التزام زين بدفع حدود الإبداع لجميع العملاء. في هذا العام، تم توضيح التركيز على التضمين من خلال تفسير لغة الإشارة في النسخة المسجلة من المسرحية وإضافة ترجمة إنجليزية، مما أبرز التفاني الذي تظهره زين في توفير إمكانية الوصول على نطاق عالمي.

انقر [هنا](#) لمشاهدة مسرحية زين.



## مجتمع المسنين

### الهدف

260,000 مسناً في مناطق تواجد عمليات زين بحلول العام 2025 من خلال المنتجات والخدمات والحملات التسويقية والمزايا.

### استجابة زين

في العام 2023، عملت زين على اكتساب فهم أفضل لاحتياجات وتحديات مجتمع كبار السن عبر أسواقها حيث تعتبر شريحة غير مستغلة لشركة زين، يمثل تحديد هذه الشريحة تحدياً بالنسبة للشركة نظراً لحقيقة أن خطوط الهاتف النقال يتم إنشاؤها عادة من قبل الأقارب وليس المستخدمين أنفسهم، تعمل الشركة على مواجهة هذه التحديات ولكنها تستهدف الهيئات ذات الصلة بكبار السن والمنازل، فيما يلي بعض الأنشطة التي بدأت هذا العام، مع تخطيط العمليات المتبقية لإجراء المزيد من الأنشطة لمعالجة هذا الجزء في العام 2024.

وقعت زين البحرين مذكرة تفاهم مع جمعية الحكمة للمتقاعدين لتأسيس فهم أفضل لمجتمع كبار السن، وأتاحت هذه الشراكة رؤية لاحتياجات هذه الشريحة وتحدياتها وقضاياها للوصول إلى الخدمات الرقمية والمتنقلة، وتهدف زين من خلال الاتفاقية إلى إقامة مبادرات وجلسات توعية حول مواضيع مثل الأمن السيبراني، وتقديم حلول مخصصة، كما تهدف زين البحرين إلى الاستفادة من معرفة وخبرة مجتمع المتقاعدين للمساعدة في توجيه الشباب البحريني في جميع أنحاء البلاد.

أطلقت "زين السعودية" حملة توعية عبر الرسائل النصية القصيرة لعدد +10,000 من كبار السن حول حماية البيانات ونصائح حول تجنب عمليات الاحتيال والاحتيال عبر الإنترنت.

## الهدف

إطلاق باقات وعروض بيانات أساسية  
في العام 2023

## الباقات وعروض البيانات

في إطار استراتيجية زين للاستدامة 2020-2025، خصصت الشركة أهدافاً لجعل جميع الأسواق العاملة تطلق حزم وباقات بيانات لأصحاب الاحتياجات الخاصة بحلول العام 2023، حالياً، قامت شركات زين البحرين والأردن والكويت والسعودية وجنوب السودان بتنظيم باقات وحزم بيانات لأصحاب الاحتياجات الخاصة، وبسبب الصراع، أوقفت زين السودان عروضها التجارية المخصصة.

## منطقة التشغيل باقة البيانات لأصحاب الاحتياجات الخاصة

منطقة التشغيل	باقة البيانات لأصحاب الاحتياجات الخاصة
زين البحرين	نعم - خطط لتجديد الخدمة للوصول إلى المزيد من الأشخاص وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل في العام 2024.
زين العراق	لا - نظراً لعدم توفر إحصاءات على مستوى البلاد حول أصحاب الاحتياجات الخاصة، لم تطلق زين العراق حزمة محددة لهذه الفئة، مع ذلك، قدمت الشركة عروضاً خاصة تشمل بطاقات الأولوية في الفروع.
زين الأردن	نعم - تم تجديد باقة بسمة لاين من زين الأردن هذا العام بناء على مناقشات جماعية أجريت مع عدد من أصحاب الاحتياجات الخاصة في العام 2022، يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول الحزمة في قسم "المنتجات والخدمات" في التقرير في الصفحة 64.
زين الكويت	نعم - أطلقت زين الكويت باقة البيانات الخاصة بها بناء على متطلبات تفرضها هيئة تنظيم الاتصالات، وفي يوم أصحاب الاحتياجات الخاصة، زارت زين الكويت مركز أصحاب الاحتياجات الخاصة لرفع مستوى الوعي حول الحزمة وإجراء أنشطة المشاركة مع الشريحة.
Zain المملكة العربية السعودية	نعم - تم إطلاق الحزمة الأساسية بعنوان مدى الحياة، التي توفر خصماً بنسبة 50% لأصحاب الاحتياجات الخاصة، وفي يوم السبت الأرجواني، أطلقت "زين السعودية" حملة على وسائل التواصل الاجتماعي بالشراكة مع جمعية لأصحاب الاحتياجات الخاصة، وصلت إلى 18.5 ألف شخصاً، وأحرزت نسبة الاشتراكات في الخدمة نمواً بنسبة 247% لهذا العام.
زين جنوب السودان	نعم - قامت زين جنوب السودان بإطلاق باقة محددة لذوي الإعاقة في سبتمبر 2023 تتضمن 50 دقيقة مكالمات مجانية، و50 رسالة نصية، و250 ميجابايت من البيانات. واستفادت 60 شخصاً من ذوي الإعاقة من هذه الباقة.

## منتجات وخدمات شاملة

واصلت زين البحرين تطوير خدمة نتواصل Natawaseل، وهي أول مركز اتصال بلغة الإشارة في المراكز الصحية الحكومية في المملكة، الهدف من خدمة "نتواصل" هو ضمان عدم تلقي الصم وضعاف السمع تشخيصاً طبياً خاطئاً بسبب سوء التواصل مع الأطباء، وتم تنفيذ المبادرة من خلال عملية مشاركة مكثفة مع جمعية الصم البحرينية، التي سلطت الضوء على نقاط الألم التي يواجهها الأشخاص من مجتمع الصم عند زيارة المرافق الطبية الحكومية، إذ تم تجهيز 27 مركزاً صحياً في جميع أنحاء البحرين بخدمات مكالمات الفيديو، ونجحت في تسجيل أكثر من 891 مكالمات حتى الآن، وفي العام 2024، تخطط زين البحرين لاستخدام هذه الخدمة لخطوط المرور والطوارئ في المملكة.



# المرأة في مجال التكنولوجيا

## WOMEN IN TECH

الهدف للعام 2023

توجيه 120 طالبة جامعية يدرسن العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات في كل سوق.

المرأة في التكنولوجيا هو برنامج تم إنطلاقه في العام 2021، بناء على الأبحاث التي أجريت على النساء في المجالات المتعلقة بالعلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، حيث واصلت زين توسيع نطاق برنامج المرأة في التكنولوجيا عبر أسواقها التشغيلية، إذ تقوم بمطابقة طالبات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات مع خبراء من عمليات زين ليتم توجيههن، ومن خلال هذه المنافسات الناجحة، يهدف البرنامج إلى تمكين الأجيال القادمة من الإناث من دخول المجال مع وعد بأن يصبحن من صانعي التغيير في الصناعة.

في العام 2023، تم إطلاق الدورة الثالثة من النساء في التكنولوجيا في العراق والأردن والسعودية، في كل عام، يتطور البرنامج لتلبية احتياجات المجتمع المستهدف بشكل أفضل من خلال مجموعات التركيز والدراسات الاستقصائية وجلسات التغذية الراجعة، يلعب التقييم المستمر لفعالية البرنامج دوراً حاسماً في نجاحه.



منطقة التشغيل	السياق	هدف 2022	إنجاز 2022	هدف 2023	إنجاز 2023
زين البحرين	تستكشف زين البحرين خيارات للتعاون مع أصحاب المصلحة الذين يمكنهم المساعدة في دعم فرص الإرشاد والوصول إلى طلاب العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات.	100	-	120	-
زين العراق	تلقى ما يزيد على 800 من المتقدمات، برنامجاً قدم لهم ما مجموعه ست جلسات لكل طالبة من 26 جامعة مختلفة، في العام 2023، شهدت زين نمواً بنسبة 60% في عدد المتقدمات مقارنة بالعام 2022، وزاد عدد المتدربات إلى 136 امرأة، وعدد المرشدات من 14 موظفة في زين إلى 22 موظفة.	100	115	120	136
زين الأردن	تم تأسيس مسار "المرأة في التكنولوجيا" في زين الأردن، وبذلت الشركة جهوداً تعاونية بين مختلف أصحاب المصلحة للوصول إلى 122 طالبة حيث تم عقد 4-5 جلسات، استفادت الشركة من مركز زين للإبداع (Zain Innovation Center (ZINC للوصول إلى الجامعات للمساعدة في زيادة الوعي بالبرنامج.	100	100	120	122
زين الكويت	تستكشف زين الكويت خيارات التعاون مع مؤسسة إنجاز لدعم فرص الإرشاد والوصول إلى طالبات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات.	100	-	120	-
السعودية	تم استقبال 4,900 طالبة... بدأ البرنامج بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (MCIT) وهيئة الاتصالات والفضاء والتقنية (CST).	100	100	120	150
زين السودان	احتاج الفريق إلى وقف البرنامج بسبب الصراع في البلاد.	100	69	120	-
زين جنوب السودان	تستكشف زين جنوب السودان خيارات لتحديد الكيانات التي يمكن التعاون معها لدعم فرص الإرشاد والوصول إلى طالبات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات.	100	-	120	-

في القطاع التكنولوجي

هم تقبل الفكرة بين الباحث النظري

## سلامة الأطفال على الإنترنت

في ظل المشهد الرقمي المتغير باستمرار في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، تتفاقم الحاجة الملحة لمعالجة حقوق الأطفال والسلامة على الإنترنت بسبب النزاعات واسعة النطاق الموجودة في المنطقة، وتتشابك التحديات والفرص التي يتيحها العالم الرقمي مع المخاطر الناشئة عن النزاعات، مما يخلق حاجة ملحة لحماية حقوق الطفل.

في إطار محور جيل الشباب، وضعت زين أهدافاً استراتيجية قابلة للتطبيق في جميع أسواقها.

في حين يلعب عالم الإنترنت دوراً محورياً في حياة الأطفال، إلا أن من المهم الاعتراف بفوائد ومخاطر البيئة الرقمية، في الوقت الحالي، يبدأ الأطفال في استخدام الإنترنت منذ سن مبكرة، مع ملاحظة أن الدراسات تشير إلى أن 95% من الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 3-4 سنوات يصلون إلى الإنترنت بمعدل ثمان ساعات في الأسبوع، بالإضافة إلى ذلك، فإن انتشار وسائل التواصل الاجتماعي بين المستخدمين الشباب مرتفع بشكل ملحوظ، حيث يشارك أكثر من ثلثي الأطفال دون سن 12 عاماً في منصات التواصل الاجتماعي، يظهر هذا الترابط أهمية فهم وإدارة العالم الرقمي للأطفال لضمان بيئة آمنة وإيجابية على الإنترنت لتنميتهم.

نحن في زين ندرك أهمية تحقيق التوازن بين المزايا وإدراك المخاطر المحتملة في المشهد الرقمي، وخاصة بالنسبة للأطفال، تشارك الشركة بنشاط مع أصحاب المصلحة الرئيسيين من خلال أنشطتها العامة ومبادراتها، مثل الأطفال والآباء ومقدمي الرعاية والحكومات ومنظمات حماية الطفل لضمان معالجتها لهذا الموضوع بشكل شامل، ومن خلال الحملات التعليمية والتعاون مع الكيانات المحلية، تهدف زين إلى رفع مستوى الوعي حول الاستخدام المسؤول للإنترنت، يتجلى تفاني الشركة من خلال تطوير الأدوات العملية والشراكات، بما في ذلك تعاونها المستمر مع الخط الدولي لمساعدة الطفل، والمركز الكندي لحماية الطفل، واليونيسف، وتزود هذه الجهود العائلات بالمعرفة اللازمة للتنقل في الفضاء الرقمي بشكل آمن، تسعى زين جاهدة لتحقيق أقصى قدر من الفرص الإيجابية التي توفرها التكنولوجيا مع تقليل المخاطر المرتبطة بها، والمساهمة في مساحة رقمية تعطي الأولوية للرفاهية العامة للأطفال عبر أسواقها التشغيلية.

كجزء من التزام زين بضمان سلامة الأطفال عبر شبكاتها، نشرت الشركة سياسة حماية البيانات الخاصة بها التي تعيد موقفها الثابت في عدم معالجة البيانات الشخصية للأطفال دون السن القانونية المسموح بها في الولاية القضائية ذات الصلة (13 أو 16 أو 18 عاماً في بعض البلدان)، ما لم تحصل الشركة على موافقة أولياء أمورهم.

## جيل الشباب

سلامة الأطفال على الإنترنت

محو الأمية الرقمية

بطالة الشباب

## الهدف

## الشراكة ودعم وظائف خطوط مساعدة الأطفال والخطوط الساخنة عبر الأسواق

## استجابة زين

خلال العام 2023، عملت زين على تنفيذ مذكرة تفاهم لمدة ثلاث سنوات مع الخط الدولي لمساعدة الطفل (CHI) لتسهيل خطوط مساعدة الأطفال في جميع أنحاء تواجدها، تهدف هذه الشراكة إلى تعبئة وتسهيل ودعم خطوط مساعدة الأطفال في أسواق زين، ومن خلال مذكرة التفاهم، ستتمكن زين من الوصول إلى طرق جديدة لتطوير المشاركات بين خطوط مساعدة الأطفال وأصحاب المصلحة الرئيسيين في مجال حماية الطفل، بما في ذلك الحكومات والهيئات التنظيمية، بالإضافة إلى طرق تطوير برمجيات وتقنيات منصة خطوط مساعدة الأطفال، وتوسيع الخدمات لتشمل الرسائل الفورية وقنوات التواصل الاجتماعي، وخلال عامها الأول، تعاونت زين والخط الدولي لمساعدة الطفل بنجاح لتعزيز فعالية خطوط المساعدة عبر الأسواق التشغيلية لشركة زين.

## زين البحرين

## خط المساعدة: 998



## تطور خط المساعدة

تم تفعيل خط مساعدة الطفل 998 الحالي في البحرين، لكنه يتطلب تحسينات كبيرة، وعلى الرغم من ذلك، شاركت زين بنشاط مع وزارة التنمية الاجتماعية، حيث عقدت جلسات تعاونية متعددة لمعالجة وتعزيز الخدمات التي يقدمها خط المساعدة.

اعتباراً من الربع الرابع، فإن كلا الكيانين في المراحل النهائية من التفاوض على اتفاقية، ومن المتوقع أن يتم الإطلاق المقرر في الربع الأول من العام 2024، مع التركيز بشكل أساسي على دمج الحلول القائمة على التكنولوجيا في برنامج خط المساعدة لضمان إتاحتها للجميع.

## زين العراق

## خط المساعدة: 497



## تطور خط المساعدة

تعمل زين العراق بنشاط مع العديد من المنظمات في جميع أنحاء البلاد التي تقدم خدمات خط المساعدة للمواطنين، ويركز الفريق على تطوير خط المساعدة من قبل الشرطة المجتمعية وعقد جلسات مشاركة متعددة لفهم احتياجات خطوط المساعدة الحالية لأنها تركز على كبار السن والنساء والأطفال، ويخطط كلا الطرفين لمواصلة المشاركة وفهم المشهد، مع التركيز على أهمية ترقيات برامج خط المساعدة.

## زين الأردن

## خط المساعدة: 110



## تطور خط المساعدة

تتمتع زين بعلاقة طويلة الأمد مع خط المساعدة التابع لمؤسسة نهر الأردن 110 الذي يعمل منذ العام 2007، وتواصل زين الأردن دعم خط المساعدة من خلال توفير الخدمة الخلية.

من خلال الميكرووف وشريحتين، بالإضافة إلى ذلك، تواصل زين إجراء مكالمات صادرة من مستخدمي زين بصفة مجانية.

وقد عملت زين هذا العام، على إعادة اتفاقها مع مؤسسة نهر الأردن، بالإضافة إلى ذلك، ركزت الكيانات على استراتيجية لمدة عام لزيادة الوعي وإجراء تمارين بناء القدرات لخط المساعدة حيث أطلقت المنظمات حملة توعية من خلال وسائل الإعلام الاجتماعية والتقليدية وعبر الإذاعة، وذلك لزيادة الوعي بخط المساعدة للأباء ومقدمي الرعاية، وبلغ عدد أفراد الحملة 110,230 شخصاً.

بالإضافة إلى ذلك، قامت الشركة برعاية مشاركة 11 مستشاراً مخصصاً لخط المساعدة (وكلاء مركز الاتصال ومتخصصين في علم الفسيولوجيا)

في برنامج تدريبي شامل على العلاج السلوكي الجدلي لتعزيز مهارات فعالية التعامل مع الآخرين، وتحسين القدرة على التعامل مع الأزمات وحالات التوتر الشديد التي تشمل الأطفال والمراهقين، وحل المشكلات. مهارات حل ومساعدة المستشارين على إيجاد حلول عملية وبناءة للقضايا التي يواجهها الأطفال وتنمية المهارات لمساعدة الأطفال على التعامل مع المواقف المؤلمة بطريقة صحية

## زين الكويت

## خط المساعدة: 147



## تطور خط المساعدة

تعمل زين الكويت مع البرنامج الوطني الكويتي لحماية الطفل (خط المساعدة الوطني 147)، وتخطط الشركة لإطلاقه في الربع الأول من عام 2024.

## زين السعودية

## خط المساعدة: 116111



في العام 2023، أقامت زين شراكة رسمية مع برنامج الأمان الأسري الوطني (NFSP) بعد إجراء جلسات متعددة لإشراك أصحاب المصلحة لفهم أوجه القصور التي يواجهها خط المساعدة حالياً، وبعد إطلاق الشراكة، عقدت زين جلسات توعية لأبناء موظفيها حول التنمر وأهمية خط المساعدة، حيث حضر 70 طفلاً، وعلى الصعيد الخارجي، نظمت زين حملات تواصل متعددة للتوعية بخط المساعدة، وصلت إلى أكثر من 392,000 شخصاً على قنوات التواصل الخاصة بـ زين السعودية، بما في ذلك الشراكة مع اثنين من المؤثرين المعروفين للتعبير عن التزام زين بخط المساعدة.

قامت زين بالعديد من المبادرات على أرض الواقع لزيادة الوعي، مثل استضافة أكشاك في العديد من الفعاليات بالتعاون مع البرنامج الوطني للسلامة والصحة المهنية في ثلاث مناطق، والوصول إلى 3,450 طفلاً وتقديم الهدايا والأنشطة لضمان اطلاعهم على خطوط المساعدة.

لمعرفة المزيد عن الشراكة، يرجى الاطلاع على البيان الصحفي.

## زين السودان

## خط المساعدة: 9696



قبل النزاع، عملت زين السودان على اتفاق رسمي مع وحدة حماية الأسرة والطفل في البلاد، وشمل ذلك توسيع مبنى مركز الاتصال الرئيسي بدعم من الوكالة الإيطالية للتعاون الإنمائي (AICS)

في السودان، تم تخصيص 14 موظفاً لخط مساعدة الطفل في مركز الاتصال وتدريبهم من قبل زين السودان، بالإضافة إلى ذلك، تم إعداد نخبة من موظفي مركز اتصال زين للتعامل مع المكالمات نيابة عن وحدة الطفل. تهدف هذه المبادرة إلى تعزيز استجابة زين السودان لحماية الطفل.

## زين جنوب السودان

في جنوب السودان، لا يتوفر خط مساعدة للأطفال، ومع ذلك، تخطط زين لمناقشة إطلاقه مع الأطراف ذات الصلة في 2024.



## محو الأمية الرقمية

### الهدف

### تزويد 471,000 من الأطفال والشباب بمهارات محو الأمية الرقمية بحلول العام 2025

يتطور مفهوم محو الأمية الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بسرعة، متأثراً بمزيج من التطورات التكنولوجية، والعوامل الاجتماعية والاقتصادية، وعدم الاستقرار السياسي، والمبادرات التعليمية، وفي الوقت الذي تشهد فيه المنطقة اندماجاً متزايداً للتقنيات الرقمية في الحياة اليومية، أصبح الطلب على مهارات محو الأمية الرقمية واضحاً، وتدرك الحكومات والمنظمات أهمية تزويد الشباب بالقدرة على التنقل في المشهد الرقمي، وتعزيز التفكير النقدي، وتعزيز السلوك المسؤول عبر الإنترنت.

مع ذلك... وفقاً لشركة برايس ووترهاوس كوبرز، تواجه المجتمعات والأفراد في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا عقبات في الاستفادة من التقدم الرقمي بسبب الفجوات في الاتصال والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والوصول إلى التكنولوجيا بأسعار معقولة، إن انتشار هذا التفاوت، إلى جانب الفجوات في محو الأمية الرقمية، يعوق المشاركة المتساوية وفرص النمو، وتؤثر هذه الفجوة الرقمية بشكل غير متناسب على المجتمعات المهمشة والأسر منخفضة الدخل وأصحاب الاحتياجات الخاصة والأطفال والمناطق الريفية وكبار السن، مما يساهم في عدم المساواة المجتمعية.

### استجابة زين

#### مختبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تأكيداً على التزامها بالنهوض بالتعليم في السودان... قدمت زين 60 جهاز كمبيوتر لمختبر الكمبيوتر في جامعة السودان، وتعكس هذه المبادرة، المصممة خصيصاً لصالح كلية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات، تفاني زين في تعزيز محو الأمية الرقمية والارتقاء بالمهارات الأكاديمية داخل السودان، وستواصل زين مراقبة آثار الصراع على البنية التحتية والأجهزة التي تم التبرع بها للمختبر.

#### منصة BAIMS

دخلت زين الكويت في تعاون استراتيجي بعقد شراكة مع منصة Baims للتعليم الإلكتروني، لقيادة التحول الرقمي لقطاع التعليم، والمصممة خصيصاً لطلاب المدارس الثانوية والجامعات في خمس دول في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وخلال العام الماضي، سجلت المنصة 30 مليون مشاهدة، وامتد التواصل إلى أكثر من 150,000 مستخدم نشط شهرياً، مما يدل على دورها الديناميكي في تسهيل المشاركة التعليمية، وساهمت زين الكويت، من خلال هذه الشراكة، في تعزيز إمكانية الوصول إلى التعليم وجودته في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مما يؤكد التزامها بإحداث ثورة في قطاع التعليم.

#### ب 12-

بالتعاون مع اليونيسف، دعمت زين الأردن بشكل استباقي التعليم عبر الإنترنت في العام 2023، إدراكاً لدوره الحاسم في المشهد التعليمي المتطور، ومن خلال مبادرة منصة B12 التعليمية، وفرت زين الأردن تعليماً شاملاً عبر الإنترنت لـ 20,000 طالب، مما يضمن خدمة إنترنت آمنة للتعليم الفعال، ويتماشى هذا الالتزام مع الحاجة الملحة لسد الفجوات التعليمية وتمكين جيل الشباب بالمهارات اللازمة للعصر الرقمي، كما عززت مبادرة منصة B12 التعليمية التعاون مع المدارس والجامعات الخاصة، وتوسيع نطاق التوعية التعليمية لتشمل 3000 طالب إضافي.

من خلال هذه الشراكات الاستراتيجية... تساهم زين الأردن في تلبية الاحتياجات التعليمية الفورية للطلاب ووضع الأساس لنظام تعليمي أكثر شمولاً ومدعوماً بالتكنولوجيا في المنطقة.

### فتيات من أجل التكنولوجيا

للسنة الرابعة على التوالي... عقدت زين البحرين شراكة مع المجلس الأعلى للمرأة لتقديم برنامج "فتيات من أجل التكنولوجيا"، بدعم من كليفر بلاي Clever Play، وهي مؤسسة تدمج تعلم العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات في تعليم الأطفال، ويزود البرنامج الفتيات اللواتي تتراوح أعمارهن بين 8 و 14 عاماً بمهارات الترميز وإنشاء مواقع الويب والروبوتات الأساسية، ونظراً لشعبية البرنامج، حافظت زين البحرين على التزامها بتدريب الفتيات في مجال التكنولوجيا ونجحت في تسجيل 585 فتاة في النسخة الرابعة من البرنامج الناجح على نطاق واسع.

#### عدد المستخدمين

السنة	عدد المستخدمين
2020	1000 فتاة
2021	100 فتاة
2022	250 فتاة
2023	585 فتاة

### الهدف

### تثبيت آليات حظر مواد الاستغلال الجنسي للأطفال داخل شبكاتنا في جميع الأسواق

### استجابة زين

واصلت زين اتخاذ خطوات كبيرة في تثبيت آليات الحجب التي تمنع مواد الاستغلال الجنسي للأطفال (CSAM) من خلال مشروع Arachnid ومؤسسة مراقبة الإنترنت (IWF) عبر عملياتها، وكجزء من التزامها المستمر بالسلامة على الإنترنت، تبقى زين يقظة في تبني التقنيات التي تعزز الكشف عن مواد الاستغلال الجنسي للأطفال CSAM والوقاية منها، وبالتالي المساهمة في مساحة رقمية أكثر أمناً وأماناً للجميع.

#### شركة أوبكو مدى التقدم المحرز

البلد	التقدم المحرز
زين البحرين	تم بالفعل تثبيت حظر CSAM واسع النطاق وفقاً لمتطلبات هيئة تنظيم الاتصالات
زين العراق	تم إطلاقه في الربع الرابع من العام 2023
زين الأردن	تم إطلاقه في الربع الرابع من العام 2022
زين الكويت	تم إطلاقه في الربع الثالث من العام 2021
زين السعودية	تم إطلاقه في الربع الثاني من العام 2023
زين السودان	طوال فترة النزاع، حافظت زين على تركيبها وعملياتها مع مؤسسة مراقبة الإنترنت

زين جنوب السودان بدء عملية التثبيت مع أصحاب المصلحة ذوي الصلة

بالإضافة إلى ذلك، تعد الشركة جزءاً من تحالف الـ GSMA الذي تم تنشيطه ضد الاستغلال الجنسي الرقمي للأطفال، يركز هذا التحالف العالمي على اتخاذ خطوات استباقية لمكافحة الاستغلال الجنسي للأطفال الذي تيسره التكنولوجيا، واعتماد نهج أصحاب المصلحة المتعددين والمشاركة مع أصحاب المصلحة الدوليين الرئيسيين لضمان استجابة جيدة التنسيق في مكافحة الاستغلال والاعتداء الجنسيين للأطفال الميسرين رقمياً، التي تشمل:

1. وضع وتعزيز معايير ضد الاستغلال الجنسي للأطفال في مجتمعنا وسلسلة القيمة.
2. تقديم برامج تعليم السلامة على الإنترنت لمنع الاعتداء والاستغلال الجنسيين.
3. دعم الخطوط الوطنية لمساعدة الأطفال والخدمات الرقمية لضحايا الاستغلال الجنسي الرقمي للأطفال.
4. التعاون مع وحدات إنفاذ القانون التي تحقق في الاعتداء الجنسي الرقمي على الأطفال والدعوة إلى إنشائها.
5. استخدام نفوذنا لتشجيع أصحاب المصلحة المتعددين على اتخاذ إجراءات ضد الاستغلال الجنسي الرقمي للأطفال.
6. التشاور مع الشركاء للبقاء على اطلاع وتكييف استجابتنا داخل التحالف.



## بطالة الشباب

## الهدف

- الوصول إلى الشباب العاطلين عن العمل من خلال التدريب وتطوير المهارات وإجراء ورش العمل وفرص الإرشاد.
- تعزيز مجتمع الشركات الناشئة والاستفادة من الوظائف التي تم توفيرها
- خمس شركات ناشئة بحلول ديسمبر 2023.

تواجه منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا تحدياً حاسماً حيث يواجه الشباب حواجز في الانتقال من التعليم إلى العمل الهادف، وتظهر الأبحاث أن الشباب في المنطقة أكثر عرضة للبطالة بثلاث مرات من الفئات العمرية الأكبر سناً، وعلى الرغم من الجهود الحكومية على مر السنين، يواجه الشباب، وخاصة الشابات وأولئك الذين يعيشون في مناطق النزاع، تحديات للحصول على عمل، ويعودون في نهاية المطاف إلى وظائف غير رسمية منخفضة الأجور ذات مزايا محدودة، ويساهم الافتقار إلى المهارات الأساسية، وضعف التعليم، وعدم كفاية التدريب المهني في استمرار ارتفاع معدلات بطالة الشباب، ومع خضوع الصناعات للتحويل الرقمي السريع، فإن الفجوة الكبيرة في المهارات الرقمية تعوق أيضاً إمكانية توظيف الشباب، مما يحد من وصولهم إلى أسواق العمل الناشئة، ويعد سد الفجوة في المهارات الرقمية من خلال التعليم المستهدف وفرص العمل أمراً ضرورياً لتمكين الشباب بالأدوات اللازمة للتنقل في مشهد التوظيف المتطور في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

## استجابة زين

## برنامج EVOLVE

استمراراً للنجاح الذي حققته في العام الماضي، واصلت "زين السعودية" برنامج Evolve الذي يستهدف الخريجين الجدد لتطوير مهاراتهم لإعدادهم لمتطلبات سوق العمل، يتمثل الهدف من البرنامج في تزويد الخريجين الجدد بالمهارات التكنولوجية ومساعدتهم على أن يصبحوا جزءاً من القوى العاملة في المستقبل، وبهدف تدريب 100 من الشباب، استقبلت "زين السعودية" 36,479 متقدماً، حيث تم قبول 154 شاباً، وهم جزء من برنامج التدريب على رأس العمل الذي يستمر لمدة عام.

## مركز الصيانة المتنقل

واصلت زين الأردن توفير التدريب للشباب الذين يمتلكون مهارات صيانة الهواتف النقالة لزيادة فرص العمل في إطار مركز صيانة الأجهزة النقالة، وقد قامت الشركة هذا العام بتدريب الشباب على صيانة الأجهزة، وإصلاح تكنولوجيا الألياف، وأجهزة الألعاب في ست محافظات تقع فيها هذه المراكز، وقد تخرج من البرنامج 203 متدرباً، وتم توظيف 162 منهم في العام 2023.

## رائدات

يهدف برنامج رائدات، وهو مسابقة محلية أطلقتها السفارة الفرنسية في العراق، وتم تنفيذها بالتعاون مع زين العراق و"the Station" وهي أول مساحة عمل مشتركة لرواد الأعمال في بغداد، إلى دعم وتمكين النساء العراقيات في مساعيهم الريادية، توفر هذه المبادرة منصة للنساء في مختلف المدن في البلاد، مما يعزز تطوير أعمالهن وتنفيذها، وفي العام 2023، حقق البرنامج مشاركة كبيرة، حيث شاركت أكثر من 150 امرأة في المسابقة، مما يؤكد دوره المؤثر في تعزيز ورعاية ريادة الأعمال بين النساء العراقيات.

كانت أهم ثلاثة مشاريع انطلقت من برنامج رائدات هي:

## :Happy Mushroom

لإنتاج الفطر

## :Chocopedia

للكيك والحلويات

## :Anana

للإنتاج والتصوير السينمائي



المسابقة الختامية  
لبرنامج رائدات 3



## التواصل مع مجتمع زين



## سند - منظمة الرعاية المنزلية:

في عام 2018، قويت زين شراكة دائمة ومستدامة مع منظمة سند، وهي الشراكة التي تمتد الآن على مدى ست سنوات منذ إنشائها في عام 2023. سند هي منظمة غير حكومية غير ربحية مستقلة تقدم رعاية منزلية للمرضى المصابين بأمراض مزمنة والذين يواجهون المرحلة النهائية للمرض، وكذلك لعائلاتهم. تعتمد سند على نهج شامل لمعالجة التحديات الطبية والاجتماعية والنفسية التي يواجهها المرضى وعائلاتهم. بالإضافة إلى ذلك، تقوم المنظمة أيضًا بتنفيذ أنشطة لرفع الوعي داخل المجتمع، بالإضافة إلى التوعية بين المحترفين في المجال الطبي والتمريض.

في عام 2023، تم التعرف على سند ومنحتها جائزة القيادة لعام 2023 لبرامج تعزيز القدرات في رعاية مرضى نهاية الحياة من قبل الجمعية الأوروبية لرعاية مرضى نهاية الحياة (EAPC) وأكاديمية الرعاية المرضية الأوروبية (EuPCA). خلال الفترة من عام 2018 إلى عام 2023، قدمت سند تدريبًا عالميًا لأكثر من 350 محترفًا في مجال الرعاية الصحية، تم إجراء هذا التدريب إما شخصيًا أو عبر الإنترنت في البلدان التالية: الكويت، لبنان، العراق، السودان، المملكة العربية السعودية، قطر، والأردن.

نتيجة لتلك التعاونات وبرامج تعزيز القدرات، تم تقديم رعاية مرضى نهاية الحياة في هذه المجتمعات بهدف التحدي من التحديات التي ترتبط بهذا الموضوع ودمج الرعاية في البنية التحتية للرعاية الصحية في المنطقة. بدأت بعض البلدان في تقييم جاهزية الحكومة والموارد المطلوبة والتحديات المحتملة.

من الناحية التنظيمية، ساهمت زين في نمو سند واستدامتها من خلال ما يلي:

## 2023 - 2021

- تقديم خدمات الرعاية المنزلية للمرضى في منطقة بيروت الكبرى
- الدعم النفسي السريري
- تقديم خدمات الرعاية المنزلية للمرضى في منطقة البقاع الوسطى وبعض المناطق في البقاع الغربي

## 2020 - 2017

- المنزلية للمرضى في منطقة بيروت الكبرى
- الدعم النفسي السريري
- تقديم خدمات الرعاية المنزلية للمرضى في منطقة البقاع الوسطى

## خدمات الدعم

- وحدة طبية
- وحدة تمريض
- وحدة الصحة العقلية
- وحدة الجودة والبحث والتطوير
- وحدة التمويل والاتصالات
- وحدة الإدارة

## الموارد البشرية

- 4 أطباء
- 7 ممرضات في مجال الرعاية المنزلية
- 2 علماء نفس
- 1 ضابط بحث
- 2 مساعدين بحث
- 1 محاسب
- 2 مسؤولين إداريين
- 1 مسؤول جمع التبرعات
- 2 مساعدين لجمع التبرعات
- 2 سائقين

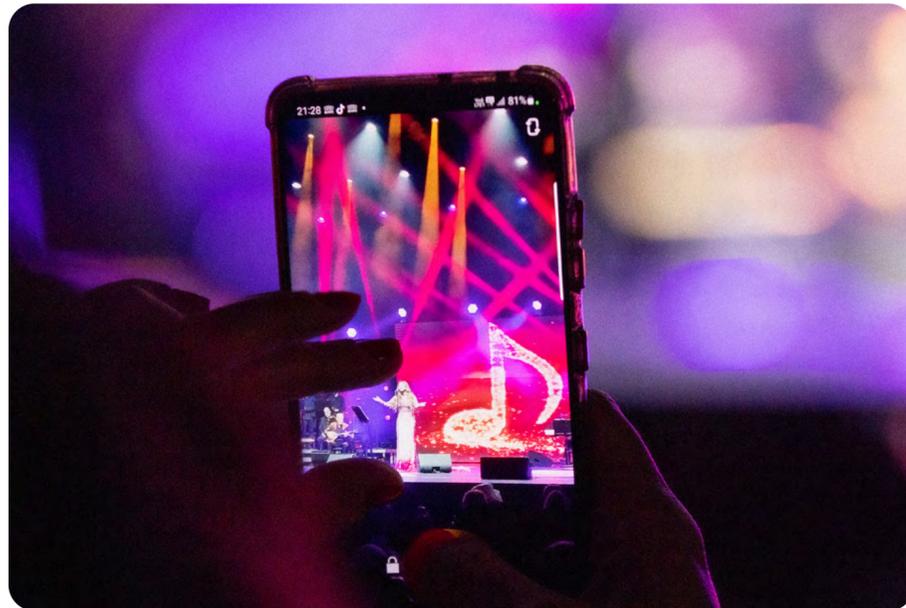
## المشاريع

- مشاريع تعزيز القدرات الوطنية
- مشاريع تعزيز القدرات الإقليمية
- مشاريع تعزيز القدرات الوطنية
- مشاريع تعزيز القدرات الإقليمية
- تقدير من المنظمات الدولية



## Definition of palliative psychology

"Palliative psychology is patient-centered, and it involves the specialized use of psychological assessment and intervention to improve patients' quality of life, including their physical symptoms, as well as their psychological and emotional distress. Palliative psychology is grounded in a holistic and systems approach that aims at promoting psychological well-being for the patient and the family caregivers throughout the course of care, including the death and bereavement."



# فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ



يتناول القسم التالي استجابة زين لفريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD) بما يتماشى مع إرشادات الإطار، يمثل هذا القسم ردا مفصلا على نهج زين تجاه توصيات TCFD، تغطي المعلومات الفترة من يناير إلى ديسمبر 2023.

## رحلة زين للعمل المناخي



## الحوكمة

### أ. وصف إشراف مجلس الإدارة على المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ

يظطلع نائب رئيس مجلس إدارة مجموعة زين (BOD)، وهو أيضا الرئيس التنفيذي للشركة، بالمسؤولية عن وضع التوجه الاستراتيجي للشركة، كما تتأط به المسؤولية عن تنفيذ استراتيجية الشركة، التي تشمل خطط التكيف والتخفيف المتعلقة بتغير المناخ، تقوم زين بإجراء مراجعة سنوية لخطة أعمالها الخمسية لمواءمة الاستثمارات المستقبلية مع توجهها الاستراتيجي الذي حدده مجلس الإدارة، ويتم توحيد خطط العمل الخمسية المنقحة والميزانيات السنوية وتقديمها إلى مجلس الإدارة للموافقة عليها في نهاية كل عام، تتضمن هذه الخطط والميزانيات متطلبات النفقات الرأسمالية لتنفيذ مبادرات توفير الطاقة التي من شأنها أن تساعد في تحقيق أهداف الشركة فيما يتعلق بالانبعاثات.

يقوم مجلس الإدارة بمراجعة واعتماد خطط العمل والميزانيات، التي تصبح مرجعاً لتنفيذ استراتيجية الشركة، يقوم مجلس الإدارة، من خلال الرئيس التنفيذي للمجموعة، بمراقبة تنفيذ جميع المبادرات بما في ذلك تلك المتعلقة بالتخفيف من آثار تغير المناخ والتكيف مع، وقد عهد الرئيس التنفيذي للمجموعة بمسؤولية إدارة القضايا اليومية المتعلقة بالمناخ إلى رئيس الاستدامة للمجموعة (CSO) ورئيس التكنولوجيا للمجموعة (CTO) الذين يشاركون في رئاسة لجنة العمل المناخي (CAC)، والذين يتمثل دورهم في التأكد من تنفيذ مبادرات التخفيف من تغير المناخ والتكيف معها بشكل صحيح، تقدم إدارة الاستدامة وإدارة التكنولوجيا التقارير مباشرة إلى نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة.

لجنة العمل المناخي CAC عبارة عن لجنة متعددة الوظائف يتم تعيينها بعد عملية تشاور داخلية، بهدف تزويد مجلس الإدارة بالإشراف على المسائل المتعلقة بالمناخ، من خلال رئيس الاستدامة ورئيس التكنولوجيا بالمجموعة CTO، تقدم لجنة العمل المناخي CAC توصياتها إلى مجلس الإدارة حول كيفية إدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ، يقوم مجلس الإدارة بمراجعة واعتماد التوصيات الصادرة عن لجنة العمل المناخي CAC، وتنعكس هذه الموافقات من قبل لجنة العمل المناخي CAC في استراتيجية الشركة لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ.

تجتمع لجنة العمل المناخي CAC كل ثلاثة أشهر لمناقشة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ التي يتم الإبلاغ عنها على الفور إلى مجلس الإدارة من خلال الرئيس التنفيذي للمجموعة، الذي يقوم بتقديم التوصيات والتوجيهات الصادرة عن اللجنة، يتم تقديم التقارير إلى مجلس الإدارة من قبل لجنة العمل المناخي CAC خلال اجتماعات مجلس الإدارة الفصلية العادية حيث تتم مناقشة جميع قضايا الإدارة أيضا، يتم اتخاذ قرارات مجلس الإدارة بشأن القضايا المتعلقة بالمناخ المبلغ عنها بشكل متكرر حسب الحاجة، مع تركيز المراجعات الفصلية على ضمان تلبية الشركة لمؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بالمناخ (KPIs) من حيث مستويات انبعاثات غازات الاحتباس الحراري (GHG)، واستهلاك الوقود والكهرباء، وإدارة النفايات، والوعي العام بتغير المناخ، من خلال مراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية هذه على أساس ربع سنوي، يمكن لمجلس الإدارة تقدير وتقييم ودعم أداء الشركة فيما يتعلق بالقضايا المتصلة بتغير المناخ، بالإضافة إلى ذلك، لدى مجلس الإدارة وجهة نظر أوضح للتقدم الذي تحرزه الشركة في هذا الصدد.

### ب. وصف دور الإدارة في تقييم وإدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ.

يحدد مجلس الإدارة، من خلال الرئيس التنفيذي للمجموعة، الاتجاه الذي يشكل استراتيجية الشركة لمعالجة تغير المناخ، جميع قضايا الإدارة بما في ذلك المسائل المتعلقة بالمناخ مثل حالة أهداف خفض انبعاثات CO2، والمخاطر المرتبطة بزيادة درجة الحرارة المحيطة، والتغيرات المحتملة في نمط هطول الأمطار، وكذلك الانتقال إلى التقنيات الجديدة بسبب تغير المناخ، وهي مسؤولية الرئيس التنفيذي للمجموعة، الذي يفوض العمليات اليومية والتحكم في القضايا المتعلقة بالمناخ إلى لجنة العمل المناخي CAC برئاسة مشتركة من قبل رئيس الاستدامة للمجموعة CSO ورئيس التكنولوجيا بالمجموعة CTO.

فيما يلي ملخص لأدوار ومسؤوليات كل وظيفة إدارية رئيسية داخل لجنة العمل المناخي CAC:

أ. الرئيس التنفيذي للشؤون المالية: يراجع حالات عمل المبادرات المتعلقة بالمناخ ويوافق على الميزانيات، ويستعرض القرارات المتعلقة بالاستثمارات في التكنولوجيا الجديدة مثل استخدام الطاقة المتجددة ونشر الحلول الموفرة للطاقة.

ii. الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا: يشرف على اختبار واختبار وتنفيذ التقنيات الجديدة داخل الشركة لضمان إدارة مخاطر وفرص الانتقال مثل نشر الحلول الموفرة للطاقة بشكل صحيح، تعد مساهمة رئيس التكنولوجيا بالمجموعة CTO أمراً أساسياً، وهو مسؤول عن تحسين كفاءة الطاقة واستخدام الطاقة، كما أنه يقيس ويبلغ عن استخدام الطاقة مقابل الأهداف، ويحدد مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالانبعاثات ويراقب تنفيذ الحلول منخفضة الانبعاثات، ويشترك في رئاسة CAC مع رئيس الاستدامة، ويوفر كل من رئيس التكنولوجيا بالمجموعة CTO ورئيس الاستدامة بالمجموعة CSO إشرافاً على مجلس الإدارة فيما يتعلق بالقضايا المتعلقة بالمناخ، ويضمنان مراعاة توصيات مجلس الإدارة في استراتيجية الشركة لمعالجة القضايا المتعلقة بالمناخ.

iii. الرئيس التنفيذي للاستدامة: تقوم بموقع مركزي فيما يتعلق بأجندة زين للمناخ، وقيادة جهود الشركة بشكل استراتيجي نحو تحقيق صافي الانبعاثات الصفري الصافي من خلال ضمان معالجة جميع انبعاثات سلسلة القيمة بشكل صحيح من خلال إطار يمتد من حدود الانبعاثات إلى النطاقات، الجدول الزمني؛ والمشاركة مع الموردين والسلطات المحلية، ويتحمل رئيس الاستدامة CSO المسؤولية اليومية عن تنفيذ جميع القضايا المتعلقة بالمناخ والإبلاغ عنها داخل الشركة، وتقديم إرشادات وتوصيات لتغير المناخ واستراتيجية الاستدامة، ومراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالمناخ (الانبعاثات)، وأهداف الطاقة المتجددة، والوعي بالمناخ والمشاركة، والحوافز المتعلقة بالمناخ، ويشترك في رئاسة CAC مع رئيس التكنولوجيا بالمجموعة CTO، حيث يوفر كل منهما إشرافاً على مجلس الإدارة فيما يتعلق بالقضايا المتعلقة بالمناخ، ويضمنان مراعاة توصيات مجلس الإدارة في استراتيجية الشركة لمعالجة القضايا المتعلقة بالمناخ.

iv. الرئيس التنفيذي للمخاطر (CRO): يقوم بدمج المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ في عملية تحديد المخاطر والفرص على مستوى المجموعة وإدارتها لضمان إدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ بشكل صحيح.

• يقوم أيضا بتحديد وقياس مخاطر وفرص تغير المناخ، وإجراء تحليل السيناريوهات، وإعداد خطط التخفيف لمخاطر تغير المناخ المحددة، ورصد تلك المخاطر، وضمان الاستجابة المناسبة كلما تحققت المخاطر.

• يقوم الرئيس التنفيذي للمخاطر بتصنيف المخاطر على أساس سنوي لتحديد أولوياتها وتقديم توصيات للتخفيف والتكيف.

• على أساس ربع سنوي، يقوم الرئيس التنفيذي للمخاطر بالإبلاغ عن حالة جميع المخاطر المحددة، بما في ذلك المخاطر المتعلقة بتغير المناخ إلى لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة (BRC).

• تقوم لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة باستعراض المخاطر وتحدد أولويات التخفيف والتكيف عند الاقتضاء.

• هذه الأولويات هي جزء من التوصيات التي يقدمها مجلس الإدارة إلى لجنة العمل المناخي CAC من خلال نائب رئيس مجلس الإدارة والإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة.



## الاستراتيجية

تعكس المعلومات الواردة أدناه الأرقام والتحليلات للعام 2023.

أ. وصف المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ التي حددتها الشركة على المدى القصير والمتوسط والطويل.

من (سنوات)	إلى (سنوات)	التعليق
1	3	يتبع هذا التعريف عملية تخطيط أعمالنا، تأخذ خطة أعمالنا قصيرة الأجل في الاعتبار هذه الفترة للمخاطر التشغيلية الناشئة عن أحداث تغير المناخ التي تحتاج إلى معالجة لتعزيز خدماتنا لتظل قادرة على المنافسة في أسواقنا. العمر الطبيعي لبعض أصولنا مثل مولدات الديزل المستخدمة في المواقع خارج الشبكة هو حوالي ثلاث سنوات، ومن ثم، فإننا نعتبر أن ثلاث سنوات هي فترة معقولة لتقييم تأثير المخاطر المادية على هذه الأصول، من منظور مالي واستراتيجي، يركز أفقنا قصير الأجل على تطوير وتحقيق توقعات الإيرادات وأهداف التكلفة وأهداف الربحية بناء على محفظة أعمال المستهلكين والمؤسسات الحالية.
3	5	تستخدم عملية تخطيط الأعمال متوسطة الأجل لدينا أفقاً مدتها خمس سنوات للمخاطر التشغيلية الناشئة عن أحداث تغير المناخ، وتتماشى هذه الفترة أيضاً مع عمر الأصول الأخرى مثل بطاريات الدراجات العميقة، التي تستخدم للتخفيف من المخاطر المرتبطة ببعض المخاطر المادية والانتقالية، ويتم إعداد خطة أعمالنا الخمسية كل عام مع مراقبة التقدم المحرز في الخطة الخمسية للعام السابق، يتم تحديث خطة العمل بالتقييم الفعلية للسنة الأولى والتوقعات المنقحة لمدة أربع سنوات، ثم يتم إضافة سنة إضافية.
5	15	يتم التخطيط لعملية التخطيط المالي للأعمال على المدى الطويل على مدى خمس سنوات و 15 عاماً لتتماشى مع أهدافنا المتعلقة بتغير المناخ. هذا هو الإطار الزمني الذي يجمع جزءاً كبيراً من أصول الشركة مثل أنظمة التبريد وأنظمة طاقة التيار المستمر وأنظمة الراديو وغيرها من المعدات النشطة في أقسام النقل والنواعة. يتم تقييم تأثير المخاطر المادية على هذه الأصول وتخفيفها لضمان بقاء الشركة قادرة على المنافسة في أسواق عملياتها. من منظور استراتيجي، تستلزم خطة أعمالنا أفقاً طويلاً الأجل، فهي تركز على التنبؤ بالتدفقات النقدية والإيرادات المحتملة من المبادرات التي نحددها كجزء من استراتيجيتنا.

## المخاطر المحددة

## مخاطر التحول:

## زيادة تعرفه الطاقة

تمثل تكاليف الطاقة 30-40% من إجمالي تكاليف تشغيل مواقعنا، في العام 2023، بلغت تكلفة الطاقة للمكاتب ومراكز البيانات ومواقع المحطات الأساسية 180.5 مليون دولار، بزيادة 12% على أساس سنوي، إذ بلغت 198.7 مليون دولار في العام 2022.

يتم الحصول على بيانات الاستهلاك، أي أحجام الوقود والكهرباء، والتكاليف المرتبطة بكل وحدة من عمليات زين عبر مناطق تواجدها (الشركات العاملة)، علاوة على ذلك، نقوم بالمزامنة مع الشركات التابعة في تصميم وتنفيذ حلول الطاقة الخضراء كجهد للتخفيف من المخاطر المحددة.

بلغ إجمالي استهلاكنا للطاقة في العام 2023 1.157 مليون ميغاوات ساعة و 128.15 مليون لتر من الديزل، بانخفاض عن 142.92 مليون لتر مستهلك في العام 2022.

من خلال عملية التخطيط طويلة المدى التي استمرت 15 عاماً، قدرنا أن تكاليف تشغيل الطاقة يمكن أن تزيد بأكثر من 72% إلى 310.18 مليون دولار وفقاً لسيناريو SSP2 4.5 وبنسبة 251% إلى 454.08 مليون دولار وفقاً لسيناريو SSP 5 8.5، وتأخذ الأرقام المقدره في الاعتبار الزيادات الأساسية في الطاقة ووقود الديزل لكل وحدة وفقاً لمؤشرات الاقتصاد الكلي.

نظراً لأن استهلاك الطاقة يتميز عبر مرافق متعددة (المكاتب والمتاجر والفروع والمواقع الفنية)، فإننا نستكشف فرصاً لنشر حلول الطاقة الخضراء والملاجئ الأصغر حجماً والخزائن الخارجية واستخدام مولدات الديزل الأصغر.

## الظروف المادية الحرجة:

## ارتفاع في متوسط درجة الحرارة

تشهد منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا طقساً شديداً للحرارة، الأمر الذي أدى إلى زيادة استهلاك الطاقة في العام 2023، ووفقاً لدراسات متعددة، بما في ذلك توقعات مجموعة البنك الدولي، ستظل منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا تواجه درجات حرارة مرتفعة بشكل متزايد لفترات أطول في ظل السيناريوهات الحالية (SSP2 4.5 - تعني العمل كالمعتاد).

على سبيل المثال، في العام 2022، بلغت تكلفة مواقع التبريد ومراكز البيانات ومباني المكاتب في السعودية 23.04 مليون دولار، والتي ارتفعت بنسبة 17.7% إلى 27.13 مليون دولار في العام 2023 بسبب ارتفاع أسعار الديزل، على الرغم من ارتفاع الديزل بنسبة 90% لكل لتر على أساس سنوي، إلا أن الزيادة قابلتها زيادة في استهلاك طاقة الشبكة ومشاريع كفاءة الطاقة.

والمخاطر، يتم أخذ هذا الحد في الاعتبار عند مراجعة استراتيجيتنا للتأكد من أننا نعمل ضمن الرغبة في المخاطرة المحددة.

فيما يلي حدود التأثير المالي الموضوعي أو المرتفع وفقاً لمصفوفة المخاطر الخاصة بنا:

كلما كان هناك خطر يؤدي إلى تأثير على إجمالي إيراداتنا بأكثر من 4% من الإيرادات السنوية للشركة.

عندما تتجاوز كثافة النفقات الرأسمالية المخطط لها للسنة المالية 10% (حيث كثافة النفقات الرأسمالية هي النسبة بين النفقات الرأسمالية إلى إجمالي الدخل).

عندما يتجاوز تأثير حدث المخاطرة الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاستهلاكات (EBITDA) بأكثر من 3%.

المبادرات لمدة خمس سنوات أخرى على الأقل (عمر المعدات التي تم نشرها)، كما ساعدت المبادرات (زين على تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 11,107 طن متري في العام 2023).

وتشير هذه الفرصة إلى عمليات زين الأوسع.. وقد سلطنا الضوء على السودان وجنوب السودان باعتبارهما المستفيدين الرئيسيين من هذه الفرصة بسبب توافر الشبكة وارتفاع تكلفة الديزل بسبب انخفاض قيمة العملات المحلية.

#### ب. وصف تأثير المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على أعمال الشركة واستراتيجيتها وتخطيطها المالي.

يعتمد نجاح إدارة المخاطر على فعالية إطار الإدارة الذي يوفر الأسس والترتيبات التي ستترسخ في جميع أنحاء الشركة على جميع المستويات، يعمل إطار إدارة المخاطر لدينا على مستويات مختلفة وضمن سياقات محددة للمؤسسة، ويكفل الإطار الإبلاغ عن المعلومات على نحو ملائم واستخدامها كأساس لاتخاذ القرارات والمساءلة على جميع المستويات التنظيمية ذات الصلة.

يقوم فريق إدارة المخاطر المؤسسية للمجموعة بتطوير خطة تقويم المخاطر السنوية لتشمل جميع الشركات التابعة لشركة زين لغرض جدولة تمارين تقييم المخاطر الدورية أثناء تقييم شركة عاملة معينة، تحدد قيادة الأقسام التجارية والشركات والتكنولوجيا موقفيها من المخاطر، بما في ذلك مخاطر تغير المناخ، التي قد تؤثر على أعمالها، وتتم مراجعة شدة المخاطر لضمان المحاذاة والقبول.

وفقاً لمنهجية إدارة المخاطر الخاصة بنا، تتكون مصفوفة تأثير تقييم المخاطر لدينا من مقياس يشمل خمس نقاط، حيث يعتمد على المؤشرات المالية، وهي الإيرادات وكثافة النفقات الرأسمالية والأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاستهلاكات (EBITDA). أعلى تصنيف للتأثير هو "متطرف"، الذي سيكون قابلاً للتطبيق على حدث عندما يتجاوز تأثيره المالي المستويات الأكثر أهمية، وبالنسبة للتأثير المالي الجوهري، حددنا مستويات لتحديد ما إذا كان من المحتمل أن تؤثر المخاطر بشكل كبير على الشركة ويجب الإبلاغ عنها.

تعرف سياسة إدارة المخاطر المؤسسية لدينا المخاطر المقبولة بأنها درجة التعرض التي تكون الشركة على استعداد لقبولها بقدر ما تسمح بخلق القيمة، وتحقيق التوازن الصحيح بين النمو والأداء

### الفرص المحددة:

#### عوائد الاستثمار في التكنولوجيا منخفضة الانبعاثات

لاحظنا أنه يمكننا تحقيق بعض الوفورات في استهلاك الطاقة عن طريق تقليل اعتمادنا على الوقود الأحفوري، مما سيؤدي إلى انبعاثات CO2 وإلى تخفيض النفقات التشغيلية، كان الدافع وراء هذه المبادرة هو عدم انتظام توافر الديزل وتسعيه في أسواقنا، وخاصة في السودان وجنوب السودان.

وفقاً للتقرير المعنون "تتبع الهدف السابع من أهداف التنمية المستدامة: تقرير تقدم الطاقة (2023)"، فإن 8% فقط من السكان في السودان يحصلون على الكهرباء، وهذا يشير إلى أن أكثر من 20 مليون شخص غير متصلين بشبكة الكهرباء الوطنية، ومن هنا تأتي الحاجة إلى التوافر المستمر لوقود الديزل في مواقع الخلايا ومراكز البيانات.

بالنسبة لجنوب السودان، وفقاً لـ IEEE، فإن ما يقدر بنحو 1% فقط من سكان البلاد البالغ عددهم 11.2 مليون نسمة متصلين بشبكة الطاقة الكهربائية (معظمها في العاصمة جوبا والمدينتين الرئيسيتين الأخريين واو وملكال)، وأولئك الذين حالهم الحظ بما يكفي للحصول على الكهرباء الرئيسية لديهم خدمة نادرة وانقطاع التيار الكهربائي القسري، إن توافر إمدادات شبكة شاملة تتمتع بموثوقية أمر ضروري للنمو الاقتصادي والتخفيف من حدة الفقر، في حين أن رغبة حكومة جنوب السودان في تحديث وتوسيع تغطية الشبكة وإدخال قدرة توليد إضافية أمر يستحق الثناء، إلا أنه إلى أن تتوافر بيئة سياسية مستقرة وخالية من الصراعات في البلاد، فإن الحالة السيئة الحالية لإمدادات المرافق الرئيسية لا تزال قائمة، ومن المرجح أن تستمر في المستقبل المنظور.

للاستفادة من ذلك، قمنا بنشر بدائل الطاقة الخضراء مثل حلول البطاريات الهجينة، وأنظمة الطاقة الشمسية، والمعدات الخارجية، وتوصيل مواقع المحطات الأساسية بالشبكة، وبقينا بمشاركة المواقع مع مشغلي شبكات الهاتف النقال الآخرين، حيث تتمثل الاستراتيجية التي تتبعها زين في تحويل المخاطر المادية والانتقالية المحددة إلى فرص من خلال الاستجابة بطريقة تساعد على تقليل تكاليف التشغيل لدينا مع فترات استرداد لا تتجاوز ست سنوات، وقد أدى تنفيذ الحلول الموفرة للطاقة إلى خفض النفقات التشغيلية لدينا بمقدار 1.8 مليون دولار في العام 2023، وستستمر فوائد هذه



ج. وصف مرونة استراتيجية الشركة، مع الأخذ في الاعتبار السيناريوهات المختلفة المتعلقة بالمناخ، بما في ذلك سيناريو 2 درجة مئوية أو أقل.

### السيناريو المتعلق بالمناخ

#### تغطية تحليل السيناريو المعلمات والافتراضات والخيارات التحليلية

محاذاة درجة الحرارة: استكشفنا التغييرات في تكاليف الطاقة في إحدى سيناريوهات الوكالة الدولية للطاقة وهو سيناريو IEA 450، الذي يتماشى مع زيادة درجة الحرارة إلى أو دون 2 درجة مئوية مقارنة بمستويات ما قبل الصناعة. تمثل المعايير والافتراضات والأساليب التحليلية ارتفاع تعريف الطاقة في زيادة تكاليف الطاقة لتشغيل مواقع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات الخاصة بنا. أثناء تقييم المخاطر المتعلقة بالمناخ لموقعنا الأساسي، ومكاتبنا، ومواقع محطات القاعدة، حددنا أن هناك احتمالية لزيادة التكاليف التشغيلية نتيجة لزيادة في تعريف الوقود ووحدات الطاقة الكهربائية في مناطق عملنا. تتمتع أسعار الطاقة بدعم في عملياتنا الغنية بالنفط في الكويت والسعودية والبحرين. تتعلق تكاليف عملياتنا الكبيرة بالطاقة بتلبية تبريد أنظمتنا الاتصالية وتكنولوجيا المعلومات، التي تتطلب درجات حرارة بلغت 25 درجة مئوية، وهو أقل بكثير من درجات الحرارة المحيطة العامة في أسواقنا. كان إجمالي استهلاكنا للطاقة في عام 2023 هو 1162 ميجاوات/ساعة، بزيادة قدرها 4% مقارنة بالعام السابق. استهلكنا 133.4 مليون لتر من الديزل في عام 2022، بانخفاض قدره 4% مقارنة بالعام السابق. بلغت تكاليف الطاقة الإجمالية بما في ذلك الديزل في عام 2023 مبلغ 180 مليون دولار أمريكي. من خلال عملية التخطيط طويلة الأمد لمدة 15 عامًا، نقدر أن تزيد تكاليف التشغيل الطاقية بأكثر من 72% إلى 310 مليون دولار أمريكي. تأخذ الأرقام المقدرة في الاعتبار الزيادة في تكلفة الطاقة للوحدة الناتجة عن ارتفاع أسعار الوقود الكهربائية والديزل وفقًا لمؤشرات الاقتصاد الكلي نتيجة للتضخم والتخلص التدريجي من الدعم. تستند التقديرات إلى استهلاك عام 2022. الزيادة في التكاليف يرجع بشكل أساسي إلى متغيرين رئيسيين: 1. زيادة في تعريف الطاقة نتيجة للتضخم والعكس في بعض العمليات للدعم، و2. ارتفاع في درجة الحرارة المتوسطة. قمنا بمواءمة التأثير المقدر مع مصفوفة المخاطر لدينا لتصنيف ملف المخاطر. في عام 2022، بلغت EBITDA مبلغ 2.209 مليار دولار أمريكي، ووفقًا لتحليل المخاطر المتعلقة بالمناخ الخاص بنا، يُقدر الفارق الرائد بسبب سيناريو SSP 2 4.5 لعام 2039 على أنه مبلغ 129.6 مليون دولار أمريكي. اخترنا سيناريو RCP 8.5 لتقدير النتائج المحتملة إذا لم تبذل حكومات بلداننا التشغيلية جهودًا موحدة لخفض انبعاثات الغازات الدفيئة. اتخذنا القيمة الحالية الصافية بمعدل خصم 4% للوصول إلى مبلغ 69 مليون دولار أمريكي، الذي عند مقارنته بـ EBITDA لعام 2022 سيتم تصنيفه في الفئة العالية بسبب التأثير المالي الجوهرى البالغ 3.1% على رقم EBITDA لعام 2022.

سيناريو الانتقال  
IEA 450  
على مستوى الشركة

هذا السيناريو الذي يعتمد على الحالة الطبيعية يفترض زيادة في درجة الحرارة بمقدار 2 درجة مئوية بحلول عام 2040 و 3 درجات مئوية بحلول عام 2059 مقارنة بالمستوى ما قبل الصناعة. المعايير والافتراضات والأساليب التحليلية: تعتمد شركة زين على توقعات مجموعة البنك الدولي، التي تستخدم بيانات من نماذج CMIP5 المدرجة في تقرير اللجنة الحكومية الدولية حول التغيير المناخي - الدورة الخامسة كمرجع لمساعدة في توقع حالات تغير المناخ للشركة بأكملها. تم النظر في فترتي زمنييتين: من عام 2020 إلى 2039 ومن عام 2040 إلى 2059. هذه الفترتين الزمنييتين هما الفترات الافتراضية المقترحة من قبل مجموعة البنك الدولي باستخدام نماذج CMIP5 لتوقعات تغير المناخ. ضمن هذه الفترات الزمنية، وبالنظر إلى التقدم الخطي، تم تنشيط تحليل لتغير المناخ على مدى 15 عامًا من عام 2020 إلى 2035 (الفترة الزمنية الرئيسية لدينا) لمواءمتها مع الجدول الزمني الطويل المدى لإدارة المخاطر الشركوية لدينا ودورة حياة أصولنا. نستكشف كلاً من المخاطر الفيزيائية والانتقالية لمحطات القاعدة لدينا ومراكز البيانات ومباني المكاتب. ووفقًا لسيناريو RCP 8.5 Ensemble، سيكون هناك زيادة متوسطة في درجة الحرارة بمقدار 2 درجة مئوية بحلول عام 2035. كشف تقييم الضعف لعملياتنا أن بعض أصولنا في سبعة منشآت تشغيلية ستستهلك المزيد من الطاقة للحفاظ على نفس مستوى الحرارة بسبب الارتباط الإيجابي بين درجات الحرارة الخارجية واستهلاك الطاقة. نقدر أن ارتفاع درجة الحرارة المتوسطة سيكون له تأثير إضافي بقيمة 11.68 مليون دولار على تكاليف الطاقة اللازمة للتبريد، وزيادة متوقعة بنسبة 72% في تكاليف الطاقة، بتأثير بقيمة 310 مليون دولار بحلول عام 2039. بعد رسم هذه التكاليف على مصفوفة تحديد وإدارة المخاطر الشركوية لدينا، تم تصنيف ارتفاع درجة الحرارة المتوسطة على أنها مخاطر عالية لأعمالنا. كما وجدنا أن هناك بعض التغييرات في نمط الهطول من عام 2022 إلى 2035 مع بعض النتائج الملموسة في عام 2022. شهدت عملياتنا في السودان وجنوب السودان فيضانات غير مسبوقه أدت إلى انقطاعات في الألياف في السودان وتأخير في إطلاق الخدمة في جنوب السودان. باستخدام عام 2020 كقاعدة، أنشأنا علاقة بين مستوى الهطول وخسارة الإيرادات. تبين أن الفيضانات تعتبر مخاطر متوسطة لأعمالنا في السودان وجنوب السودان. لذا، أصبح تغير الهطول واحداً من مخاطرنا الفيزيائية. وللمحد من استهلاك الطاقة بسبب زيادة متطلبات التبريد، تم تطوير مجموعة من المبادرات ضمن إحدى أعمدة الاستراتيجية الرئيسية لدينا وهي "الفاعلية التشغيلية". ساعدت هذه المبادرات في تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 11,107 طن متري في عام 2023.

سيناريوهات المناخ  
RCP 8.5 المادي  
على مستوى الشركة

محاذاة درجة الحرارة: طموحنا هو أن نحقق صافي الانبعاثات الصفري بحلول العام 2050، لفهم تأثير مثل هذه الخطوة على أعمالنا، سعينا إلى الكشف عن التكاليف المرتبطة بها، يعتمد هذا التحليل على مسار RCP 1.9 الذي يحد ارتفاع متوسط درجة الحرارة إلى 1.5 درجة مئوية مقارنة بعصر ما قبل الصناعة، الافتراضات والأساليب التحليلية: التي تم أخذها في الاعتبار في هذا التحليل هي عدد المواقع واستهلاك الطاقة لكل موقع وحصص الطاقة المتجددة، توقعنا لاستهلاكنا للطاقة جاء بناء على عدد المواقع في العام 2050، ثم وضعنا مجموعة من المبادرات التي تتراوح بين نشر حلول البطاريات الهجينة والخزائن الخارجية وحلول الطاقة الشمسية، بينما لاحظنا أن استهلاكنا للطاقة من المرجح أن يزداد، فإن حقيقة أن حصص الطاقة الشمسية تزداد بمعدل أسرع تساعد على التنبؤ بتخفيضات كبيرة في انبعاثات CO2، من المفترض أن يتم نشر محطات الطاقة الشمسية في عملياتنا في البحرين والسودان وجنوب السودان والكويت والأردن حتى تتمكن من تحقيق خفض بنسبة 80%-90 من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بحلول العام 2050. سيتم تعويض 10%-20 المتبقية من الانبعاثات من خلال تنفيذ حلول احتجاز الكربون.

سيناريوهات المناخ  
RCP 1.9 المادي  
على مستوى الشركة

## إدارة المخاطر

### أ. وصف عمليات الشركة لتحديد وتقييم المخاطر المتعلقة بالمناخ.

نحن ندرك أن تغير المناخ يشكل العديد من المخاطر المادية ومخاطر الانتقال لأعمالنا.

حددنا ثلاثة مخاطر بما يتماشى مع إرشادات فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ، قمنا بقياس التأثيرات التجارية لجميع المخاطر المتعلقة بالمناخ في ظل كل سيناريو على مدى آفاق زمنية مختلفة.

تشمل المخاطر والفرص الرئيسية المتعلقة بالمناخ ما يلي:

**المخاطر المادية - المدى الطويل:** ارتفاع متوسط درجات الحرارة الذي يمكن أن يؤثر سلباً على الهوامش وتكاليف التشغيل.

**المخاطر المادية - المدى القصير:** زيادة تواتر وتأثير الظواهر الجوية المتطرفة لتعطيل الخدمات.

**مخاطر التحول - المدى الطويل:** زيادة في اقتصاديات الوحدة لتكاليف الطاقة.

تتكون عملية تقييم المخاطر لدينا من أربع خطوات: تحديد المخاطر وتحليلها وتقييمها ومعالجتها؛ يشمل نطاق عمليات تقييم المخاطر جميع الأشخاص والعمليات والتكنولوجيا داخل مجموعة زين، والبلدان العاملة فيها.

**تحديد المخاطر:** يقوم أصحاب المخاطر وفريق إدارة المخاطر بمراجعة المخاطر الخاصة بالإدارة، وتحديد أي مشكلات ناشئة بناء على ظروف السوق المتغيرة وديناميكيات الأعمال.

**تحليل المخاطر:** بالنسبة للمخاطر المحددة، يعتمد احتمال كل منها على احتمال حدوثها وشدة تأثير العواقب المحددة.

**تقييم المخاطر:** بالنسبة للمخاطر المحددة، يقوم فريق الإدارة بتعيين أصحاب المخاطر الذين يقومون بإجراء تحليل مفصل للأسباب الجذرية للمخاطر الخاصة بهم، ويتخذون خطوات قابلة للتنفيذ مع الأخذ في الاعتبار استراتيجيات تخفيف المخاطر التالية بناء على سياسة إدارة المخاطر.

معالجة المخاطر: يتم الاتفاق على خطط التخفيف بين مدير المخاطر التشغيلي وأصحاب المخاطر، يقدم مدير المخاطر في الشركة حالة الخط الحالية والمقترحة للموافقة عليها من الرئيس التنفيذي للشركة، وبمجرد الموافقة على خطط التخفيف من قبل الرؤساء التنفيذيين المعنيين، يشارك مدير المخاطر سجل المخاطر مع فريق إدارة المخاطر للمجموعة.

يتم النظر في مخاطر تغير المناخ على النحو المحدد في سياسة إدارة المخاطر الخاصة بنا والمدرجة في تقييم مخاطر الشركة وتقييمها، تراقب عملية مخاطر تغير المناخ لدينا كلا من المخاطر المادية ومخاطر الانتقال.

### المخاطر والفرص، التحديد والتقييم

تتبع عملية تحديد المخاطر والفرص المناخية نهجاً تصاعدياً من خلال تقديم المشورة للشركات العاملة لتحليل البيانات التاريخية والمتوقعة المتعلقة بالمخاطر والفرص المادية والانتقالية.

يتم القيام بممارسات تقييم المخاطر سنوياً، ومع ذلك فإننا نحدد المخاطر عبر الأثر الزمنية قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل، والمخاطر الناشئة عن تأثير تغير المناخ على العمليات، وعوامل الاقتصاد الكلي هي بعض المخاطر طويلة الأجل في سجلنا.

يتم تحديد المخاطر كميّاً بناءً على الاحتمالية والتأثير وفقاً لمعايير إدارة المخاطر للإيرادات والأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاستهلاكات الـ (EBITDA) والمقاييس الأخرى.

المخاطر المادية: زيادة أسعار الطاقة بسبب التبريد الإضافي الناجم عن ارتفاع درجات الحرارة.

تراقب كل شركة تابعة نمط استهلاك الوقود والكهرباء وتقدم تقارير إلى المجموعة على أساس ربع سنوي، يتم تحليل أنماط استهلاك الوقود والكهرباء لتقييم الاختلافات، في حالة زيادة استهلاك الطاقة بأكثر من 10% على أساس ربع سنوي، يتعين على الشركات العاملة المعنية تقديم تفاصيل ومبررات لذلك.

اتخذنا مشروع المقارنة بين النماذج المزدوجة، نماذج المرحلة 6 (CMIP6) المدرجة في تقرير التقييم الخامس للفريق الحكومي الدولي المعني بتغير المناخ (AR5) كمرجع لنا.

سيتم تجاوز الاحترار العالمي بمقدار 1.5 درجة مئوية مقارنة بالفترة 1850-1900 خلال القرن الحادي والعشرين في ظل سيناريوهات انبعاثات غازات الدفيئة المتوسطة والعالية والعالية جداً التي تم بحثها في هذا التقرير (SSP2-4.5 و SSP3-7.0 و SSP5-8.5 على التوالي).

لتحليلنا، اخترنا سيناريوهات SSP التالية:

4.5 - SSP2: منتصف الطريق  
8.5 - SSP5: تطوير الوقود الأحفوري

لقد أخذنا التقديرات التالية لكل شركة :  
2039 & 2050 SSP2 4.5

الكويت (1.06، 2.33)، المملكة العربية السعودية (1.1، 2.41)، البحرين (0.99، 2.15)، العراق (1.18، 2.52)، الأردن (1.06، 2.3)، السودان (0.9، 2.03)، جنوب السودان (0.68، 1.59).

2039 & 2050 SSP2 4.5

الكويت (0.98، 1.76)، المملكة العربية السعودية (1.02، 1.79)، البحرين (0.86، 1.55)، العراق (1.1، 1.86)، الأردن (1.02، 1.71)، السودان (0.86، 1.54)، جنوب السودان (0.65، 1.26).

لكل من السيناريوهات المذكورة أعلاه، قمنا أدناه بتلخيص الزيادة المتوقعة في درجة الحرارة لأهدافنا طويلة الأجل للعام 2039 وأهداف صافي الانبعاثات الصفري للعام 2050.

بمعرفة إجمالي متطلبات طاقة التبريد للعام السابق، يمكننا تقدير إجمالي الزيادات في استهلاك الطاقة التي قد تنجم عن تأثير هذا الخطر المادي. عند ربطها بمعايير المخاطر الخاصة بنا، يكون هذا بسيطاً لأنه يمثل حوالي 3.1% من الأرباح قبل الفوائد والضرائب والاستهلاكات (EBITDA).

يقال إن الخطر يظهر في جميع البلدان السبعة لعملياتنا، حيث أن بيانات استهلاك الطاقة الأساسية هي مجموع العمليات.

للتخفيف من حدة تلك المخاطر، نواصل نشر حلول التبريد الخارجية والتيار المستمر التي تتميز بإنتاجية أكثر كفاءة في استخدام الطاقة

من الملاجئ التقليدية، وحلول التبريد، هذه الحلول الموفرة للطاقة هي جزء من قائمة المبادرات التي تم تطويرها وإدراجها في الاستراتيجية التشغيلية لشركتنا لإدارة قضايا المناخ.

تنص إرشاداتنا الخاصة بنشر الشبكة على أن مشاركة البنى التحتية السلبية الخاصة بنا مع المشغلين الآخرين هي إجراء من إجراءات الدورة الأولى، وللتخفيف من المخاطر المرتبطة بتكاليف الطاقة الإضافية، طورت زين مجموعة من المبادرات التي تتراوح من مشاركة البنية التحتية إلى نشر حلول الطاقة الخضراء، واستخدام مولدات الديزل الأصغر حجماً.

### مخاطر الانتقال: زيادة في تعريفات الطاقة

تمثل تكاليف الطاقة 30-40% من إجمالي تكاليف تشغيل موقعنا، في العام 2023، بلغت تكلفة الطاقة للمكاتب ومراكز البيانات ومواقع المحطات الأساسية 180 مليون دولار، بزيادة 12% مقارنة بالعام 2022.

يتم الحصول على بيانات الاستهلاك، أي أحجام الوقود والكهرباء، والتكاليف المرتبطة بها لكل وحدة من الشركات العاملة، علاوة على ذلك، نقوم بمزامنة تصميم وتنفيذ حلول الطاقة الخضراء مع الشركات التابعة للتخفيف من المخاطر المحددة.

بلغ إجمالي استهلاكنا للطاقة في العام 2023 1.157 مليون ميغاوات ساعة و 128.5 مليون لتر من الديزل، بانخفاض عن 142.9 مليون لتر مستهلك في العام 2022.

من خلال عملية التخطيط طويلة المدى التي تستغرق 15 عاماً، نقدر أن تكاليف تشغيل الطاقة يمكن أن تزيد بأكثر من 72% إلى 310 مليون دولار أمريكي وفقاً لسيناريو SSP2 4.5 وبنسبة 251% إلى 454 مليون دولار وفقاً لسيناريو SSP 5 8.5 وتأخذ الأرقام المقدرة في الاعتبار الزيادات الأساسية في الطاقة ووقود الديزل لكل وحدة وفقاً لمؤشرات الاقتصاد الكلي.

نظراً لأن استهلاك الطاقة يتم عبر مرافق متعددة (المكاتب والمتاجر والفروع والمواقع الفنية)، فإننا نستكشف فرصاً لنشر حلول الطاقة الخضراء، والملاجئ الأصغر حجماً، ونشر الخزائن الخارجية، واستخدام مولدات الديزل صغيرة الحجم.

### ب. وصف عمليات الشركة لإدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ.

نحن نشرك دراسة حالة لمخاطر معينة لتغير المناخ، وتأثيره، واستراتيجيات التخفيف منه.

#### الخطر 1:

**مخاطر الانتقال:** ستؤدي الزيادات في تعريفات الطاقة إلى زيادة تكاليف الطاقة لتشغيل مواقع الاتصالات / تكنولوجيا المعلومات الخاصة بنا.

أثناء تقييم المخاطر المتعلقة بالمناخ لموقعنا الأساسي ومكاتبنا ومرافق محطتنا الأساسية، حددنا أنه قد تكون هناك زيادة في النفقات التشغيلية بسبب ارتفاع تعريفات الوقود ووحدات طاقة الشبكة في مناطق عملياتنا.

تتعلق أكبر تكاليف التشغيل لدينا بالطاقة اللازمة لتلبية متطلبات التبريد لأنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لدينا والتي تتطلب درجات حرارة تبلغ حوالي 25 درجة مئوية للحصول على الأداء الأمثل، وهو أقل بكثير من درجات الحرارة المحيطة في عملياتنا، بلغ إجمالي استهلاكنا للطاقة في العام 2023 1.157 مليون ميغاوات ساعة و 128.15 مليون لتر من الديزل، بلغت التكلفة الإجمالية للطاقة للعام 2023 180 مليون دولار.

بالنسبة لسيناريو SSP2 - 4.5، قدرنا أن تكاليف تشغيل الطاقة يمكن أن تزيد بأكثر من 72% إلى 310 مليون دولار، وتأخذ الأرقام المقدرة في الاعتبار الزيادات الأساسية في الطاقة ووقود الديزل لكل وحدة وفقاً لمؤشرات الاقتصاد الكلي بسبب التضخم والتخفيف التدريجي للدعم.

تعزى الزيادة في التكاليف في المقام الأول إلى:

1. ارتفاع تعريفات الطاقة بسبب التضخم
2. ارتفاع متوسط درجات الحرارة

نحن نقدر الزيادة في التعريفات لكل لتر من الديزل ولكل كيلوواط ساعة من طاقة الشبكة وفقاً لمعدلات التضخم في كل من عملياتنا السبع بسبب اختلاف ملامح الاقتصاد الكلي.

## التخفيف

تنص إرشاداتنا لنشر الشبكة على أن مشاركة بنيتنا التحتية السلبية مع المشغلين الآخرين هي الإجراء الأول للمسار قبل استكشاف الخيارات الأخرى، بشكل عام، تؤدي مشاركة الموقع إلى توفير في استهلاك الطاقة بسبب الاستخدام الأمثل لأنظمة الطاقة، في الوقت نفسه، في بلدان مثل السودان وجنوب السودان حيث تعمل معظم محطاتنا الأساسية على مولدات الديزل بسبب عدم استقرار الشبكة، فإن القدرة على تقليل استهلاك الوقود سيكون لها ميزة مزدوجة تتمثل في تقليل تكلفة الطاقة وتقليل الانبعاثات.

واستناداً إلى تعرفه الكهرباء وأسعار الوقود في العام السابق، وتحليل البيانات الخاصة بشركتنا العاملة، قدرنا أنه إذا استمرت هذه الاتجاهات، فإن تكلفة تشغيل محطاتنا الأساسية ستتضاعف بحلول العام 2035، على سبيل المثال، يتم تشغيل معظم مواقعنا في السودان وجنوب السودان بواسطة مولدات الديزل، هذا يعني أنه إذا زادت تكلفة الوقود، فستزداد تكلفة الطاقة لدينا أيضاً، للتخفيف من ذلك، قمنا بنشر 242 حلول للطاقة الشمسية و 96 حلاً للطاقة الهجينة للبطارية في العام 2023، ويمثل هذا انخفاضاً بنسبة 60% تقريبا في استهلاك الوقود على مدى خمس سنوات اعتباراً من العام 2023، وأدت حلول توفير الطاقة التي تم تطبيقها إلى تقليل 3,624 طن متري من ثاني أكسيد الكربون، مع توقع أن تكون تخفيضات ثاني أكسيد الكربون السنوية أعلى في السنوات القادمة.

للتخفيف من المخاطر المرتبطة بتكاليف الطاقة الإضافية، طورت زين مجموعة من المبادرات التي تتراوح من مشاركة البنية التحتية إلى نشر حلول الطاقة الخضراء، واستخدام مولدات الديزل الأصغر حجماً.

بدأنا مشاركة مواقع الاتصالات مع مشغلي شبكات الهاتف النقال الآخرين، مما قد يؤدي إلى توفير الطاقة بنسبة تصل إلى 40% على المواقع المشتركة، في العام 2023، تمت مشاركة 14 موقعاً مع مشغلين آخرين بتكلفة إجمالية قدرها 187 ألف دولار، وتبلغ تكلفة تركيب 242 حلول للطاقة الشمسية، و تركيب 96 طاقة البطارية الهجينة ب 3.1 مليون دولار، تم نشر 13 مولد ديزل أصغر حجماً لتقليل تكلفة استهلاك الوقود بقيمة 61.2 ألف دولار تم تركيب 206 خزائن خارجية بتكلفة قدرها 5.8 مليون دولار، في حين تم ربط 123 موقعاً بالشبكة لتقليل الاعتماد على مولدات الديزل بتكلفة 0.79 مليون دولار، بلغت التكلفة الإجمالية لهذه المبادرات 9.1 مليون دولار، مما أدى إلى توفير 11,107 طن متري من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.

بينما نسعى جاهدين لتقليل الاعتماد على مصادر الوقود الأحفوري، يجب أن نقدر أن جزءاً من التكلفة لتحقيق ذلك غير مباشر لأنه يأتي كضرورة تجارية وفرصة، مما يعني أنه كان سيتم إنفاقه بغض النظر عن الحاجة إلى توفير استهلاك الطاقة.

## ت. وصف كيفية دمج عمليات تحديد وتقييم وإدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ في إدارة المخاطر الشاملة.

نحن ندرك أن تغير المناخ يشكل العديد من المخاطر المادية والمتعلقة بالانتقال لأعمالنا.

حددنا ثلاثة مخاطر بما يتماشى مع إرشادات فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ. قمنا بقياس التأثيرات التجارية لجميع المخاطر المتعلقة بالمناخ في ظل كل سيناريو على مدى آفاق زمنية مختلفة.

فيما يلي مجالات المخاطر والفرص الرئيسية الناشئة عن تقييم المخاطر والفرص المناخية وفقاً للسيناريوهات:

**المخاطر المادية - المدى الطويل:** ارتفاع متوسط درجات الحرارة التي يمكن أن تؤثر سلباً على الهوامش وتكاليف التشغيل.

**المخاطر المادية - المدى القصير:** زيادة تواتر وتأثير الظواهر الجوية الحادة لتعطيل الخدمات.

**المخاطر الانتقالي - المدى الطويل:** زيادة في اقتصاديات الوحدة لتكاليف الطاقة.

تتكون عملية تقييم المخاطر لدينا من أربع خطوات: تحديد المخاطر وتحليلها وتقييمها وعلاجها.

يشمل نطاق عمليات تقييم المخاطر جميع الأشخاص والعمليات والتكنولوجيا داخل مجموعة زين والبلدان العاملة فيها.

## تحديد المخاطر

يقوم أصحاب المخاطر وفريق إدارة المخاطر بمراجعة المخاطر الخاصة بالقسم وتحديد أي مخاطر ناشئة بناء على ظروف السوق المتغيرة وديناميكيات الأعمال.

## تحليل المخاطر

بالنسبة للمخاطر المحددة، يتم تحديد احتمالية كل خطر بناء على احتمال حدوثه وشدة التأثير بناء على العواقب المحددة.

## تقييم المخاطر

بالنسبة للمخاطر المحددة، يقوم فريق الإدارة بتعيين أصحاب المخاطر الذين يقومون بإجراء تحليل مفصل للسبب الجذري، وبناء خطوات قابلة للتنفيذ مع مراعاة استراتيجيات تخفيف المخاطر التي تتبع سياسة إدارة المخاطر.

## معالجة المخاطر

يتم الاتفاق على خطط تخفيف ومعالجة المخاطر بين مدير مخاطر الشركة العاملة وأصحاب المخاطر، يقدم مدير المخاطر في الشركة حالة الخطط الحالية والمقترحة للموافقة عليها من قبل الرؤساء التنفيذيين للشركات العاملة، وبمجرد الموافقة على خطط التخفيف، يقوم مدير المخاطر في الشركة بمشاركة السجل مع فريق إدارة المخاطر للمجموعة.

يتم النظر في مخاطر تغير المناخ على النحو المحدد في سياسة إدارة المخاطر الخاصة بنا والمدرجة في تقييم مخاطر الشركة وتقييمها. تراقب عملية مخاطر تغير المناخ لدينا المخاطر المادية والانتقالية.

## تحديد وتقييم المخاطر والفرص:

تتبع عملية تحديد المخاطر والفرص المناخية نهجاً تصاعدياً من خلال تقديم المشورة للعمليات لتحليل البيانات التاريخية والمتوقعة المتعلقة بالمخاطر والفرص المادية والانتقالية.

تتواتر عملية تقييم المخاطر بشكل سنوي، ومع ذلك فإننا نحدد المخاطر عبر الأطر الزمنية قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل، فالمخاطر الناشئة عن تغير المناخ وعوامل الاقتصاد الكلي هي بعض المخاطر طويلة الأجل في سجلنا.

يتم تحديد المخاطر كمياً بناءً على الاحتمالية والتأثير وفقاً لمعايير إدارة المخاطر للإيرادات والأرباح قبل خصم الفوائد والصرائب والاستهلاكات الـ (EBITDA) والمقاييس الأخرى.

## المقاييس والأهداف

تعكس المعلومات الواردة أدناه الأرقام والتحليلات لعامي 2022 و 2023.

أ. الكشف عن المقاييس التي تستخدمها الشركة لتقييم المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ بما يتماشى مع استراتيجيتها وعملية إدارة المخاطر.

تشمل المقاييس التي تستخدمها زين الانبعاثات واستهلاك الطاقة ونشر رأس المال.

ب. الكشف عن النطاق 1 والنطاق 2، وإذا كان ذلك مناسباً، النطاق 3 لانبعاثات غازات الدفيئة والمخاطر ذات الصلة.

تلخص الجداول التالية انبعاثات غازات الدفيئة والمخاطر ذات الصلة للربع الثالث من العام 2023 عبر مجموعة زين.

نطاق الانبعاث	الوحدة	المجموع
انبعاثات النطاق 1	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	359,283.84
انبعاثات النطاق 2	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	648,237.34
إجمالي انبعاثات النطاق 1 و 2	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	1,007,521.18
إجمالي انبعاثات النطاق 3	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	490,328.71

في السودان، تم إغلاق بعض مواقع محطات القاعدة لدي زين بسبب الأوضاع الحالية، مما أدى إلى تقليل استهلاك الطاقة عبر شبكتنا و أدى إلى انخفاض الانبعاثات مقارنة بالعام السابق.

## مخاطر الانبعاثات:

النطاق	المخاطر ذات الصلة	ملخص
انبعاثات النطاق 1	زيادة في استهلاك الديزل.	قد يستلزم التوافر المتقطع للشبكة عبر العمليات بسبب الأحداث الطبيعية أو التي من صنع الإنسان زيادة في استهلاك الديزل كمصدر طاقة احتياطي.
انبعاثات النطاق 2	زيادة في استهلاك طاقة الشبكة.	مع إطلاق الجيل الخامس وزيادة تغطية مواقع الجيل الرابع، قد تكون هناك زيادة بسبب الطلب على الوقود للمواقع الجديدة.
إجمالي انبعاثات النطاق 3	غير متوفر	نظراً لأن النطاق 3 ليس في نطاق مبادرات زين لتغير المناخ، فسيكون من الصعب تحديد المخاطر الناجمة عن سلسلة القيمة وتوضيحها، كمبدأ عام، ننصح موردينا بمساعدة زين من خلال نشر حلول موفرة للطاقة.

المقاييس	الأداء	2022	2023
طاقة			
استهلاك وقود الديزل (لتر)	ارتفع استهلاك وقود الديزل بمعدل 15.42% في جميع العمليات على أساس سنوي.	انخفض استهلاك وقود الديزل بنسبة 6% على أساس سنوي في جميع العمليات.	
استهلاك الشبكة (كيلوواط ساعة)	ارتفع إجمالي استهلاك الكهرباء بمعدل 21.75% عبر عمليات زين - باستثناء جنوب السودان.	زيادة إجمالي استهلاك الكهرباء بنسبة 3% في جميع العمليات	
متوسط سعر الوقود للتر		الكويت - 0.4 السعودية - 0.16 البحرين - 0.52 الأردن - 1.03 العراق - 0.5 السودان - 0.9 جنوب السودان - 1.8	الكويت - 0.4 السعودية - 0.31 البحرين - 0.52 الأردن - 1.19 العراق - 0.5 السودان - 1.6 جنوب السودان - 2.8
متوسط سعر وحدة الشبكة		الكويت - 0.016 السعودية - 0.08 البحرين - 0.077 الأردن - 0.25 العراق - 0.090 السودان - 0.1 جنوب السودان - 5.5	الكويت - 0.016 السعودية - 0.08 البحرين - 0.077 الأردن - 0.18 العراق - 0.090 السودان - 0.1 جنوب السودان - 0.44

## نشر رأس المال

الاستثمار في التكيف مع المناخ (إجمالي رأس المال المستثمر في الشبكات)	5.1 ملايين دولار عبر العمليات.
	78 موقعا للبنية التحتية المشتركة، و383 خزانة خارجية بتكلفة 3.5 مليون دولار، ونشر 283 مولدا أصغر حجماً، وتنفيذ خمسة حلول هجينة للطاقة الشمسية مقابل 120 ألف دولار، وتنفيذ حلول هجينة للبطاريات بقيمة 1.3 مليون دولار، فضلاً عن ربط 18 موقعا بالشبكة التجارية مقابل 160 ألف دولار.

42 موقعا لمشاركة البنية التحتية بتكلفة 178 الف دولار، ونشر 206 خزانة خارجية، ونشر 13 مولدا ديزل أصغر حجماً، وتنفيذ 11 حلاً للطاقة الشمسية القطبية و242 حلاً للبطاريات الهجينة، بالإضافة إلى توصيل 123 موقعا بالطاقة التجارية بتكلفة تقديرية تبلغ 4.01 مليون دولار.

ت. وصف الأهداف التي تستخدمها الشركة لإدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ والأداء مقابل الأهداف.

المبادرات	الهدف	الوصف
تعزيز حصة الطاقة المتجددة مصدر الطاقة	2.5% زيادة سنويا.	يجمع مزيج مصادر الطاقة الحالي بين الوقود الأحفوري والمصادر المتجددة بنسبة 97.5% و 2.5% على التوالي. نعتزم زيادة هذا المزيج بنسبة 2.5% سنويا لتقليل انبعاثات النطاق 1 و 2.
انبعاثات النطاق 2	4.2% خفض انبعاثات ثاني أكسيد التغطية، سيشهد مصدر الطاقة الأساسي لطاقة الشبكة طلباً إضافياً، وقد يؤدي ذلك إلى زيادة الاستهلاك والانبعاثات الإضافية.	ومع إطلاق الجيل الخامس ومع إضافة الجيل الرابع لتعزيز ومخ 4.2% خفض انبعاثات ثاني أكسيد التغطية، سيشهد مصدر الطاقة الأساسي لطاقة الشبكة طلباً إضافياً، وقد يؤدي ذلك إلى زيادة الاستهلاك والانبعاثات الإضافية.
المحاكاة الافتراضية للشبكة الأساسية	75% في المعدات الأساسية.	تتطلب معدات الشبكة الأساسية مثل PS Core و CS Core (2G و 3G و 4G و IMS و VoLTE طاقة بمعدل 24*7.
الرقمنة	2.5% سنويا.	يستلزم الانتقال من تصميم النظام المعدني القديم إلى النواة الافتراضية فوائد تتمثل في تقليل استهلاك الطاقة بنسبة 40% تقريبا حيث تترجم بصمة المعدات الأصغر إلى انخفاض التبريد واستهلاك الطاقة.
		تبلغ نسب المزيج الحالي من عمليات إعادة الشحن للخطوط المدفوعة مسبقاً، والمدفوعات المفوترة بين قنوات الدفع عبر الإنترنت والقنوات التقليدية حوالي 35:65، نريد تحسين قطاع الإنترنت لأن هذا سيعترب عليه تقليل تكاليف تشغيل الفرع بسبب التوفير في تكاليف الطاقة في الفروع للإضاءة وتكييف الهواء.

# استشراف المستقبل



يسلط الجدول أدناه الضوء على خطط زين للعام 2024، ويتناول أهداف الاستدامة المؤسسية للشركة والتقدم ذي الصلة:

وإدراكا للدور الحيوي للتنوع البيولوجي، قامت زين بمراجعة أجندة الاستدامة الخاصة بها لتشمل هذا الجانب مع التركيز على الحفاظ على النظم البيئية من خلال الشراكات الاستراتيجية وممارسات سلسلة التوريد، وتركز زين أيضا على خلق بيئة لا يتم فيها توفير الحماية الكافية لحقوق الطفل فحسب، بل أن يتم إعطاؤها الأولوية، ويتجلى نهج الشركة من خلال مبادرات مثل ZYxGreenSkills، التي تظهر التزامنا بتزويد الشباب بالمهارات الخضراء لمعالجة آثار تغير المناخ، ومذكرة التفاهم -مدتها ثلاث سنوات - الموقعة مع الخط الدولي لمساعدة الطفل.

وأخيرا، تدرك زين أهمية تعزيز ظروف العمل العادلة في جميع مراحل سلسلة التوريد الخاصة بها، من خلال التوافق مع بيان سياسة حقوق الإنسان الخاص بها، الذي يعزز التزامها بالكرامة الإنسانية والمساواة.

ومن الآن فصاعداً، ستركز الشركة بشكل أكبر على خلق القيمة على المدى القصير والمتوسط والطويل، وسيضمن هذا التحول أن تلبي جهود زين احتياجات أصحاب المصلحة، وتعزز النتائج المستدامة، وتساهم في النمو والتطور الشامل للأعمال ومجتمعاتها.

يعكس تقرير زين للاستدامة للعام 2023 التزامنا الثابت بالتنمية البيئية والاجتماعية والاقتصادية، وفي الوقت الذي تواجه فيه الشركة تحديات الآثار المتغيرة باستمرار لتغير المناخ، فإنها تدرك جيدا الحاجة الملحة لمواصلة العمل من أجل تحقيق طموحها في تحقيق صافي الانبعاثات الصفري، وللمضي قدما في ذلك، تخطط زين لتكثيف جهودها للحد من بصمتها الكربونية، والاستثمار في مصادر الطاقة المتجددة، وتنفيذ ممارسات الاستدامة المبتكرة للإدارة الفعالة للنفايات وتعزيز الاقتصاد الدائري من خلال وضع أهداف طموحة بالتعاون مع مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة، إذ تهدف زين إلى المساهمة في خلق قيمة للمجتمعات، وأن تكون إيجابية في مبادراتها تجاه الطبيعة.

### التعليقات

### أهداف استدامة الشركات

- وضع أهداف استراتيجية لمعالجة تغير المناخ والحد من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري من خلال معالجة المخاطر وفتح فرص جديدة في السوق وتحسين كفاءة الموارد.
- التنسيق عبر وظائف المجموعة وعملياتها والشركات التابعة لضمان التبنّي الكامل لأهداف انبعاثات ثاني أكسيد الكربون CO2 المنقحة حديثا بناء على إطار مبادرة المستهدفات القائمة على العلم (SBTi).
- تنفيذ إطار الامتثال لتغير المناخ عبر سلسلة القيمة بأكملها.
- تعزيز الجهود من خلال مذكرة تفاهم تحالف الاتصالات لدول مجلس التعاون الخليجي بشأن جهود الضغط على الالتزام بصافي الانبعاثات الصفري.
- وضع اللمسات الأخيرة على أهداف خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون CO2 وتقديمها إلى مبادرة المستهدفات القائمة على العلم SBTi.

- وضع مؤشرات الأداء الرئيسية وقياس تأثير التنوع البيولوجي عبر أسواق زين وسلسلة القيمة.
- التركيز على المبادرات التي تحركها الطبيعة مع منهجيات الإبلاغ عن الأثر العلمي.
- ضمان الحد الأدنى من تأثير التنوع البيولوجي في جميع أنحاء سلسلة القيمة لدينا.

- تضع مؤشرات الأداء الرئيسية وقياس تأثير التنوع البيولوجي عبر أسواق زين وسلسلة القيمة.
- التركيز على المبادرات التي تحركها الطبيعة مع منهجيات الإبلاغ عن الأثر العلمي.
- ضمان الحد الأدنى من تأثير التنوع البيولوجي في جميع أنحاء سلسلة القيمة لدينا.
- ضمان تنفيذ برامج بناء القدرات المتعلقة بخصوصية البيانات للفئات الضعيفة في جميع الأسواق.
- دمج ميزات إمكانية الوصول في اتصالات زين.
- العمل على إنشاء منتجات وخدمات شاملة لضمان عدم تخلف أحد عن الركب.
- عقد مشاركة واسعة لأصحاب المصلحة مع كبار السن لاستكشاف تحدياتهم ومعالجتها من خلال الخدمات الأساسية والشمول الرقمي.
- الاستمرار في توسيع نطاق برنامج المرأة في مجال التكنولوجيا للوصول إلى الأهداف المحددة في استراتيجية الاستدامة المؤسسية.

- ضمان سلسلة توريد مسؤولة عبر ممارسات زين التجارية.
- إنشاء برامج تدريبية للموردين حول مواضيع الاستدامة المختلفة.
- تطوير آلية أتمتة لتقييم الموردين بشأن مخاطر الاستدامة لاستبيان التقييم الذاتي والتدقيق المادي.
- تطوير برنامج الامتثال لمكافحة الفساد بما في ذلك آليات التحقق للموردين.

- الالتزام بحماية وتمكين 16 مليون شاب وشابة في جميع مناطق تواجد زين، وتمكينهم من تحقيق إمكاناتهم الكاملة.
- الاستمرار في تقييم التحديات والثغرات والفرص المتعلقة بحقوق الطفل في جميع الأنشطة التجارية.
- مواصلة التقدم وتحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بالعمليات المدرجة في مذكرة التفاهم مع منظمة خط نجدة الطفل الدولي (CHI).
- العمل على تحقيق الالتزامات المنصوص عليها في اتحاد GSMA للهواتف النقالة لمكافحة الاستغلال الجنسي الرقمي للأطفال.
- الاستمرار في دفع جهود الدعوة للأطفال عبر سلسلة القيمة في زين.
- تنفيذ برنامج ZYxGreenSkills في جميع الأسواق العاملة لتعزيز مهارات الشباب للتصدي لتغير المناخ.



نتطلع إلى تلقي أفكاركم وتعليقاتكم على هذا التقرير، يرجى إرسال التعليقات و / أو الأسئلة إلى [cs@zain.com](mailto:cs@zain.com)

التحديات	أهداف استدامة الشركات
<ul style="list-style-type: none"> <li>تطوير برامج تدريبية حول المعايير الأخلاقية التي تغطي جميع الموظفين بما في ذلك أصحاب الدوام الجزئي والموردين والمقاولين.</li> <li>مواصلة التفاعل مع جامعة التنوع والإنصاف والاشتمال (DEIU) وجامعة IE، مما يوفر للموظفين إمكانية الوصول إلى تعزيز تعليمهم من خلال برنامج التحول الرقمي عبر الإنترنت مع خيار الحصول على درجة الماجستير.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>بناء رأس المال البشري داخل الشركة.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>تواصل الشركة التمسك بالتزامها بتحسين عمليات إشراك أصحاب المصلحة من خلال إجراء اتصالات مفتوحة وفعالة ومتكررة مع أصحاب المصلحة الرئيسيين. لمزيد من التفاصيل حول مشاركة أصحاب المصلحة في زين، يرجى زيارة "إشراك أصحاب المصلحة" في الصفحة 56</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>توسيع وتحسين استراتيجية زين لإشراك أصحاب المصلحة في جميع الوظائف.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>تلتزم زين بلوائح هيئة أسواق المال في الكويت، فيما يتعلق بالشفافية والحوكمة، وتتخذ خطوات لتعزيز امتثالها بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستمرار في تحسين سياسات وممارسات الحوكمة للحفاظ على الامتثال للوائح هيئة أسواق المال الكويتية.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>تواصل مهام إدارة المخاطر والتدقيق الداخلي في زين بالتنسيق بالاتحاد مع لجنتي المخاطر والتدقيق في مجلس الإدارة لتحسين فعالية المؤسسة في تحديد المخاطر التنظيمية والتخفيف من حدتها.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستمرار في تحسين سياسات وممارسات إدارة المخاطر في الشركة.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستمرار في تطوير أجنحة الابتكار من خلال الأنشطة والشراكات الاستراتيجية مثل Dizlee (منصة واجهة البرمجيات (API) و ZainTECH و Zain Esports و Zain Fintech وغيرها.</li> <li>المساهمة في الابتكار الوطني من خلال إنشاء مراكز الإبداع في الكويت والعراق والأردن.</li> <li>تهدف إلى تعزيز النظام البيئي لريادة الأعمال داخل الشركة من خلال برنامج ZAINIAC منصة الابتكار الداخلي.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>توسيع وتوسيع أجنحة الابتكار للمؤسسة.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ريادة أجنحة التنوع والإنصاف والاشتمال (DEI) في جميع المجالات، لتعزيز الأهداف المحددة في كل مجال من مجالات تركيز إدارة الـ DEI:</li> <li>&lt; WE - معالجة الفجوات بين الجنسين داخل الشركة.</li> <li>&lt; WEABLE - دعم أصحاب الاحتياجات الخاصة في مكان العمل.</li> <li>&lt; ZAINIAC - منصة الابتكار الداخلي</li> <li>&lt; BEWELL - تعزيز الصحة العقلية والرفاهية</li> <li>&lt; ZY - تمكين موظفي زين الشباب بطوير المهارات، بما في ذلك ZYxGreenSkills.</li> <li>&lt; REACH - تضمين ثقافة التوجيه داخل الشركة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستمرار في اتخاذ خطوات لمعالجة وتحسين التفاوت بين الجنسين والإعاقة وتشجيع المزيد من الشمولية داخل المنظمة</li> </ul>

# ملحق



## مؤشرات ESG للشفرة المحمولة



مؤشرات ESG للشفرة المحمولة	الموضوع	المقياس (العائلة)	اسم المقياس	الاستجابة لعام 2023	مؤشرات ESG للشفرة المحمولة	الموضوع	المقياس (العائلة)	اسم المقياس	الاستجابة لعام 2023
	البصمة الكربونية للهواتف	اتصالات الجوال (العملاء)	إجمالي عدد اتصالات الهاتف المحمول	44,466	تقليل النفايات	المواد التي تم إصلاحها أو إعادة استخدامها.	نسبة المعدات الشبكية التي تم إصلاحها أو إعادة استخدامها، حسب الوحدات	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 92	الاستجابة لعام 2023
			حركة البيانات الخلوية (الماضية، بالإكسابايت)	29.5				يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 92	
GSMA-ENV-01	الانبعاثات	الأهداف المستندة على العلم	Have you set, or committed to set, 1.1 GHG emissions targets that are in line with the goals of the Paris Agreement? (yes/no)	قامت زين بتحديد أهداف التخفيض تماشيًا مع SBTi ومع ذلك لم تتم الموافقة عليها رسميًا بعد حيث أن لدى زين فترة سنتين لتقديم الأهداف. ومع ذلك، فإن زين ملتزمة رسميًا بـ SBTi في يناير 2023. يرجى العثور على الرابط أدناه للإشارة	GSMA-ENV-04	النفايات المُنتَجة	سبة الهواتف المحمولة ومعدات العملاء المنزلية التي تم إصلاحها أو إعادة استخدامها، حسب الوحدات	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 92	الاستجابة لعام 2023
			انبعاثات النطاق 1 و 2 و 3	1,003,495,338				يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 92	
GSMA-ENV-02			التغيير في النسبة المئوية للانبعاثات المطلقة للنطاق 1 و 2 منذ الفترة السابقة للإبلاغ	24.50%	GSMA-ENV-05	نفايات الشبكة (أطنان)	نفايات الأجهزة اليدوية والمعدات العملية الأخرى (أطنان)	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 92	الاستجابة لعام 2023
			الانبعاثات المطلقة للنطاق 3 (أطنان ثاني أكسيد الكربون المعادلة)	490,328.71				يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 92	
GSMA-ENV-03	الطاقة	استهلاك الطاقة	إجمالي الطاقة المستهلكة عبر المجموعة (ميجاواط ساعة)	1.562 مليون (ميجاواط ساعة)	GSMA-ENV-06	مواد معاد تدويرها	سبة النفايات من الشبكة المعاد تدويرها (من 1.5b)، حسب الوحدات	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 92	الاستجابة لعام 2023
			إجمالي الطاقة المستهلكة ذات الصلة بالشبكة (ميجاواط ساعة)	1.562 مليون (ميجاواط ساعة)				يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 92	
			مزيج الطاقة للشبكة: نسبة الطاقة المتجددة في الشبكة بالنسبة المئوية	1.3%	تقليل النفايات	المواد التي تم إصلاحها أو إعادة استخدامها.	نسبة المعدات الشبكية التي تم إصلاحها أو إعادة استخدامها، حسب سعر الشراء	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 92	الاستجابة لعام 2023
			مزيج الطاقة للشبكة: نسبة الشبكة (الأحفوريات) في الشبكة بالنسبة المئوية	74.1%				يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 92	
			مزيج الطاقة للشبكة: نسبة الديزل في الشبكة بالنسبة المئوية	24.6%				يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 92	



## SASB - لمقاييس قطاع الاتصالات



الموضوع	رمز SASB	SASB المعيار / المقاييس	القسم	التعليقات	ضمان خارجي
	TC-TL-000.A	مشتركون الاتصالات اللاسلكية		44,466	
	TC-TL-000.C	مشتركو النطاق العريض		6,100	
	TC-TL-000.D	شبكة المرور		29.05	
البصمة البيئية للعمليات	TC-TL-130a.1	اجمالي الطاقة المستهلكة		5,622,428 جيجاوات	نعم
		نسبة شبكة الكهرباء		74%	
		نسبة الطاقة المتجددة		1.30% البيانات المستخدمة لحساب استهلاك الطاقة من مصادر متجددة تعتمد على البيانات الفعلية للعراق والأردن والكويت وجنوب السودان. بينما تعتمد البيانات للسودان على البيانات الفعلية لعام 2022 بسبب الأوضاع الحالية في السودان.	
خصوصية البيانات	TC-TL-220a.1	وصف السياسات والممارسات المتعلقة بالأعلان السلوكي وخصوصية العميل	إدارة المخاطر		نعم
	TC-TL-220a.2	عدد العملاء الذين تستخدم معلوماتهم لأغراض ثانوية	إدارة المخاطر		نعم
	TC-TL-220a.3	اجمالي مبلغ الخسائر المالية نتيجة الاجراءات القانونية المرتبطة بخصوصية العميل		تعتبر هذه المعلومات سرية، حيث أن زين لا تفصح عن هذا المؤشر	
	TC-TL-220a.4	1. عدد طلبات انفاذ القانون للحصول على معلومات العميل 2. عدد العملاء الذين تم طلب معلوماتهم 3. النسبة الناتجة عن الافصاح		تعتبر هذه المعلومات سرية، حيث أن زين لا تفصح عن هذا المؤشر	
خصوصية البيانات	TC-TL-230a.1	1. عدد خروقات البيانات	إدارة المخاطر		نعم
		2. النسبة المئوية لمعلومات التعريف الشخصية (PII)	إدارة المخاطر		
		3. عدد العملاء المتضررين	إدارة المخاطر		
	TC-TL-230a.2	وصف نهج لتحديد مخاطر أمن البيانات ومعالجتها، بما في ذلك استخدام معايير الأمن السيبراني للجهات الخارجية	إدارة المخاطر		نعم

الموضوع	رمز SASB	SASB المعيار / المقاييس	القسم	التعليقات	ضمان خارجي
إدارة نهاية عمر المنتج	TC-TL-440a.1	المواد المستردة من خلال برامج إعادة التسليم، بنسبة 0.1 من المواد المستردة التي تم تقسيمها إلى: (2) إعادة الاستخدام، (3) إعادة التدوير، (4) التخلص في المكبات.	اجندة الاستدامة		
إدارة المخاطر النظامية من الاضطرابات التكنولوجية	TC-TL-550a.1	1 نظام متوسط تكرار النقطاع 2 متوسط مدة توقف العميل		لم تبلغ شركة زين بعد عن هذا المقياس	
	TC-TL-550a.2	مناقشة الأنظمة لتقديم خدمة بدون عوائق أثناء النقطاع الخدمة	إدارة المخاطر		
السلوك التنافسي والانترنت المفتوح	TC-TL-520a.1	اجمالي مبلغ الخسائر المالية نتيجة الاجراءات القانونية المرتبطة بأنظمة السلوك المناهض للمنافسة		لم تبلغ شركة زين بعد عن هذا المقياس	
	TC-TL-520a.2	متوسط سرعة التنزيل الفعلية المستمرة البالغة		لم تبلغ شركة زين بعد عن هذا المقياس	
		1. المحتوى المملوك والمرتبب تجاريا 2. غير مرتبطة			
	TC-TL-520a.3	وصف المخاطر والفرص المرتبطة بحياد الشبكة، قران الانترنت المدفوع، التصنيف الصفري والممارسات ذات الصلة		لم تبلغ شركة زين بعد عن هذا المقياس	

## مؤشر محتوى المبادرة العالمية للعداد التقارير (GRI)



الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	ضمان خارجي
2-1 التفاصيل التنظيمية	نبذة عن التقرير، نظرة عامة على المجموعة		نعم
2-2 الكيانات المدرجة في تقارير الاستدامة الخاصة بالمنظمة	نبذة عن التقرير		نعم
2-3 فترة الإبلاغ ووتيرته ونقطة الاتصال	نبذة عن التقرير		نعم
2-4 إعادة صياغة المعلومات	لا توجد معلومات مهمة أعيد ذكرها في تقرير 2023		نعم
2-5 ضمان خارجي	نبذة عن التقرير، تقرير التأكيد الصادر عن مراجع الحسابات المستقل		نعم
2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	نبذة عن التقرير، خدماتنا ومنتجاتنا		نعم
2-7 الموظفون	الناس و الغرض		نعم
2-8 عمال غير الموظفين	الناس و الغرض	يتم توفير الخدمات المتعلقة بالعمل المقدمة إلى زين، مثل التنظيف والصرف الصحي من خلال أطراف ثالثة تخضع لممارسات الشراء الخاصة بالشركة	نعم
2-9 هيكل الحوكمة وتكوينها	حوكمة الشركات		نعم
2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	حوكمة الشركات		نعم
2-11 رئيس أعلى هيئة حوكمة	حوكمة الشركات		نعم
2-12 دور أعلى قائد في هيئة الحوكمة في مراقبة إدارة التأثيرات	حوكمة الشركات		نعم
2-13 تفويض المسؤولية لإدارة التأثيرات	حوكمة الشركات		نعم
2-14 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	حوكمة الشركات		نعم
2-15 تضارب المصالح	حوكمة الشركات		نعم
2-16 التواصل فيما يخص المخاوف المهمة	حوكمة الشركات		نعم
2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	حوكمة الشركات		نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	ضمان خارجي
2-18	تقييمات أداء أعلى هيئة حوكمة	حوكمة الشركات	نعم
2-19	سياسات الأجور	حوكمة الشركات	نعم
2-20	عملية تحديد الأجر	حوكمة الشركات	نعم
2-21	نسبة التعويض الإجمالي السنوي	حوكمة الشركات	نعم
2-22	بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة	رسالة مجلس الإدارة، رسالة نائب رئيس مجلس الإدارة و الرئيس التنفيذي، رسالة الرئيس التنفيذي للاستدامة	نعم
2-23	التزامات السياسة	حوكمة الشركات، حقوق الإنسان	نعم
2-24	تضمين التزامات السياسة	حقوق الإنسان	نعم
2-25	عمليات معالجة التأثيرات السلبية	حقوق الإنسان	نعم
2-26	آليات طلب المشورة في إثارة المخاوف	حوكمة الشركات، حقوق الإنسان	نعم
2-27	الالتزام بالقوانين والأنظمة	تُعتبر هذه المعلومات سرية.	نعم
2-28	عضوية الجمعيات	إدارة المخاطر	نعم
2-29	نهج مشاركة أصحاب المصلحة	مشاركة أصحاب المصلحة	نعم
2-30	اتفاقيات المفاوضة الجماعية	العراق 5% السودان 100%	نعم
الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	ضمان خارجي
3-1	عملية لتحديد الموضوعات الأهمية	تقييم الأهمية	نعم
3-2	قائمة الموضوعات ذات الأهمية	تقييم الأهمية	نعم
3-3	إدارة الموضوعات ذات الأهمية	تقييم الأهمية	نعم

الإفصاح العام	القسم	تعليقات	ضمان خارجي
<b>الإفصاحات الخاصة بالموضوع</b>			
<b>خصوصية العملاء وأمان البيانات</b>			
<b>GRI 418 - خصوصية العملاء</b>			
<b>418-1</b>	إجمالي عدد الشكاوى المدعومة فيما يتعلق بانتهاكات خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	إدارة المخاطر	نعم
<b>صحة وسلامة الموظفين</b>			
<b>GRI 401 - التوظيف</b>			
<b>401-1</b>	إجمالي عدد ومعدلات تعيين الموظفين الجدد، ومعدل دوران الموظفين	الناس و الغرض	نعم
<b>401-2</b>	المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا يتم تقديمها للموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي	-	نعم
		يوجد في البيانات المالية لشركة زين في صفحة 128	
<b>401-3</b>	اجازة امومة	الناس و الغرض	نعم
<b>خدمة العملاء</b>			
<b>GRI 416 - صحة العملاء وسلامتهم</b>			
<b>416-1</b>	تقييم تأثيرات الصحة والسلامة للمنتجات و الخدمات	وفقاً لمعايير الصناعة، تضمن الشركة أنّ جميع منتجاتها وخدماتها تتوافق مع أفضل ممارسات الصحة والسلامة عندما يتعلّق الأمر بمعدات الشبكات، وعندما يتعلّق الأمر بإطلاق منتجات وخدمات جديدة في السوق، تلتزم الشركة بمعايير الصحة والسلامة التي تحددها الهيئات التنظيمية المحليّة، وعلاوة على ذلك، تُغطّي الشركة كافة تأثيرات الصحة والسلامة على منتجاتها وخدماتها في خطة الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP) التي تتضمّن تعرّض العمّال للمجالات الكهرومغناطيسية والامتثال للهيئة الدولية للحماية من الإشعاعات غير المؤيّنّة (ICNIRP).	نعم
<b>416-2</b>	حدوث حالات عدم الامتثال المتعلقة بتأثيرات الصحة والسلامة للمنتجات والخدمات	لم يتم تسجيل أي حوادث تتعلق بصحة وسلامة منتجات وخدمات زين.	نعم
<b>التغير المناخي</b>			
<b>GRI 302 - الطاقة</b>			
<b>302-1</b>	استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	أجندة الاستدامة	نعم
<b>GRI 305 - انبعاثات الغازات</b>			
<b>305-1</b>	انبعاثات غازات الاحتباس الحراري المباشرة (النطاق 1)	أجندة الاستدامة	نعم
<b>305-2</b>	انبعاثات غازات الاحتباس الحراري غير مباشرة (النطاق 2)	أجندة الاستدامة	نعم

الافصاح العام	القسم	تعليقات	ضمان خارجي
305-3	انبعاثات غازات الاحتباس الحراري اخرى غير مباشرة (النطاق 3)	أجندة الاستدامة	نعم
<b>أخلاقيات الأعمال والحوكمة</b>			
<b>GRI 205 - مكافحة الفساد</b>			
205-1	العمليات التشغيلية التي تم تقييمها لتحديد المخاطر المتعلقة بالفساد	يتم تقييم 100% من عمليات زين فيما يتعلق بمخاطر الاحتيال وانتهاكات قواعد السلوك التي تشمل مخاطر مكافحة الفساد.	نعم
205-2	التواصل والتدريب على سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	حوكمة الشركات	نعم
من خلال عملية الإعداد، تنقل الشركة سياساتها وإجراءاتها لمكافحة الفساد إلى جميع المنضمين الجدد. عالوة على ذلك، فإنه يضمن أن هذه السياسات والإجراءات في متناول الجميع من خلال البوابة الداخلية للشركة.			
205-3	حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	لم يكن هناك أي حوادث	نعم
<b>التنوع والاشتمال</b>			
<b>GRI 405 - التنوع وتكافؤ الفرص</b>			
405-1	التنوع في هيئات الحوكمة، وتفصيل الموظفين	حوكمة الشركات، الناس و الغرض	نعم
405-2	نسبة المرتبات الأساسية والأجور الأساسية للموظفات الإناث مقارنة بالموظفين الذكور، حسب فئات التوظيف، ومواقع التشغيل المهمة	الناس و الغرض	نعم
<b>إدارة القوى العاملة</b>			
<b>GRI 202 - التواجد في السوق</b>			
202-1	نسب أجر مستوى الدخل القياسي حسب الجنس مقارنة بالحد الأدنى للأجور المحلية	هذا المؤشر غير ذي صلة بالصناعة التي نعمل فيها، حيث لا يتم جمع هذه البيانات لهذا الإجراء. تتم مراجعة جداول رواتب الشركة على أسس منتظمة وتلتزم بإرشادات قانون العمل في كل بلد عامل.	نعم
202-2	نسبة مسؤولي الإدارة العليا الذين تم توظيفهم من المجتمع المحلي في مواقع تشغيلية مهمة.	الناس و الغرض	نعم
<b>الأداء الاقتصادي</b>			
<b>GRI 201 - الأداء الاقتصادي</b>			
201-1	القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة والموزعة	خدماتنا و منتجاتنا	
201-2	التأثيرات المالية والمخاطر والفرص الأخرى لأنشطة الشركة بسبب التغير المناخي	أجندة الاستدامة، تقرير التأكيد الصادر عن مراجع الحسابات المستقل	نعم

الافصاح العام	القسم	تعليقات	ضمان خارجي
<b>GRI 203 - التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة</b>			
203-1	استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	خدماتنا ومنتجاتنا و أجندة الاستدامة	Yes
203-2	التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة الكبيرة	خدماتنا و منتجاتنا و أجندة الاستدامة	Yes
<b>إدارة سلسلة التوريد</b>			
<b>GRI 204 - ممارسات الشراء</b>			
204-1	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	خدماتنا و منتجاتنا	Yes
<b>GRI 308 - تقييم المورد البيئي</b>			
308-1	نسبة التوريدات والمستلزمات الجديدة التي تم فحصها باستخدام المعايير البيئية	خدماتنا و منتجاتنا	Yes
308-2	الأثار البيئية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	خدماتنا و منتجاتنا	Yes
لم يتم تحديد أي آثار بيئية سلبية من خلال سلسلة التوريد التابعة لزين في عام 2023.			
<b>GRI 414 - تقييم الموردين فيما يتعلق بممارسات العمل</b>			
414-1	للموردين الجدد الذين تم فحصهم باستخدام ممارسات العمل	خدماتنا و منتجاتنا	Yes
414-2	التأثيرات السلبية الكبيرة الفعلية والمحملة على ممارسات العمل في سياق سلسلة التوريد	خدماتنا و منتجاتنا	Yes
لم يتم تحديد أي آثار بيئية سلبية من خلال سلسلة توريد زين في عام 2023.			
<b>الأعمال الخيرية والمشاركة المجتمعية</b>			
<b>GRI 413 - المجتمعات المحلية</b>			
413-1	العمليات التشغيلية المنفذة مع مشاركة المجتمع المحلي، وتقييم الأثر وبرامج التنمية	تشمل جميع عملياتنا التشغيلية مشاركة من جانب المجتمع المحلي وبرامج تطويرية.	Yes
413-2	العمليات ذات التأثيرات السلبية الفعلية والمحملة على المجتمعات المحلية	أجندة الاستدامة	Yes
تتماشى الشركة مع إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP). تم تطوير إرشادات ESMP لتقليل الآثار البيئية الضارة المحتملة لشركة زين، وحماية سلامة المجتمعات المحيطة بها ومعالجة الآثار السلبية لأنشطة أعمال الشركة. تشمل العمليات الواردة في إرشادات ESMP مراجعة المخاطر البيئية والاجتماعية، وإخطار المجتمعات المحلية قبل الشروع في أي أعمال تركيب أو صيانة وإصدار السياسات التي تعالج التطلعات من أعضاء المجتمع المحلي. يتم اختبار معدات زين بانتظام للتأكد من الحفاظ على الامتثال مع اللجنة الدولية للحماية من الإشعاع غير المؤين (ICNIRP) للتعرض المهني للجمهور للمجالات الكهربائية والمغناطيسية، ولضمان حماية الجمهور وإعلامهم بمناطق المجالات الكهرومغناطيسية من خلال الوصول المقيد واللافتات المناسبة لمناطق انتشار الهوائي التي تتجاوز المستوى العام الأقصى للجنة الدولية للحماية من الإشعاع غير المؤين (ICNIRP).			

## توصيات TCFD

ضمان خارجي		
نعم	أ. وصف إشراف مجلس الإدارة على المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ.	الحوكمة
نعم	ب. وصف دور الإدارة في تقييم وإدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ	
نعم	أ. وصف المخاطر المتعلقة بالمناخ والفرص التي حددتها المنظمة على المدى القصير والمتوسط والطويل.	الاستراتيجية
نعم	ب. وصف تأثير المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على أعمال المؤسسة واستراتيجيتها وتخطيطها المالي.	
نعم	ج. وصف مرونة استراتيجية المنظمة، مع الأخذ في الاعتبار السيناريوهات المختلفة المتعلقة بالمناخ، بما في ذلك 2 درجة مئوية أو سيناريو أقل.	
نعم	أ. وصف عمليات المنظمة لتحديد وتقييم المخاطر المتعلقة بالمناخ. المخاطر الشاملة للمؤسسة.	إدارة المخاطر
نعم	ب. وصف عمليات المنظمة لإدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ.	
نعم	ج. وصف كيفية دمج عمليات تحديد وتقييم وإدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ في إدارة	
نعم	أ. الكشف عن المقاييس التي تستخدمها المنظمة لتقييم المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ بما يتماشى مع استراتيجيتها وعملية إدارة المخاطر.	المقاييس والأهداف
نعم	ب. الإفصاح عن النطاق 1 والنطاق 2، وإذا كان ذلك مناسباً، عن انبعاثات غازات الاحتباس الحراري (GHG) النطاق 3 والمخاطر ذات الصلة. المتعلقة بالمناخ والأداء مقابل الأهداف.	
نعم	ج. وصف الأهداف التي تستخدمها المنظمة لإدارة المخاطر والفرص	

# تقرير التأكيد المستقل



# تقرير التأكيد الصادر عن مراجع الحسابات المستقل



السادة مجلس إدارة شركة الاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع  
المحترمين

## نطاق العمل

لقد تم التعاقد معنا من قبل شركة الاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع ("مجموعة زين") لتنفيذ ارتباط تأكيد محدود كما تم تعريفه طبقاً للمعايير الدولية لارتباطات التأكيد، الذي يشار إليه فيما بعد بالارتباط، بهدف إعداد تقرير عن المجالات الجوهرية / مقاييس الأداء (كما هو موضح أدناه، ("الموضوع") في تقرير الاستدامة لعام 2023 لمجموعة زين ("التقرير") للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2023.

وباستثناء ما ورد في الفقرة السابقة، التي تحدد نطاق عملنا، لم ننفذ إجراءات ضمان بشأن المعلومات المتبقية الواردة في التقرير، وبالتالي، فإننا لا نعرب عن استنتاج بشأن هذه المعلومات.

إن ارتباط التأكيد المحدود قام بتغطية الافصاحات التي تم الإبلاغ عنها كلياً أو جزئياً من قبل مجموعة زين في التقرير وفقاً لمعايير الاستدامة للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI Standards) ومحاسبة استدامة خدمات الاتصالات لمجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) وتوصيات فرقة العمل المعنية بالإقرارات المالية المتعلقة بالمناخ يونيو 2017 (TCFD)، إن ارتباط التأكيد يقتصر على المؤشرات المحددة في الجدول أدناه:

## المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

- المنظمة وممارساتها الخاصة بتقديم التقارير: 2-5، 2-4، 2-3، 2-2، 2-1
- الأنشطة والعمال: 2-7، 2-8
- الحوكمة:
- 2-9، 2-10، 2-11، 2-12، 2-13، 2-14، 2-15، 2-16، 2-17، 2-18، 2-19، 2-20
- الاستراتيجية والسياسات والممارسات: 2-28، 2-27، 2-26، 2-25، 2-24، 2-23، 2-22
- إشراك أصحاب المصلحة: 2-30، 2-29
- الإفصاحات الخاصة بالموضوعات الجوهرية: 3-3، 3-2، 3-1
- الأداء الاقتصادي: 2-201
- التواجد في السوق: 2-202
- الآثار الاقتصادية غير المباشرة: 2-203، 2-203-1
- ممارسات الشراء: 1-204
- مكافحة الفساد: 3-205، 2-205، 1-205
- الطاقة: 1-302
- الانبعاثات: 3-305، 2-305، 1-305
- التقييم البيئي للمورد: 2-308، 1-308
- التوظيف: 3-401، 1-401
- التنوع وتكافؤ الفرص: 2-405، 1-405
- عدم التمييز: 1-406
- المجتمعات المحلية: 2-413، 1-413
- التقييم الاجتماعي للمورد: 2-414، 1-414
- صحة وسلامة العملاء: 1-416، 2-416
- خصوصية العميل: 1-418

## معايير محاسبة استدامة خدمات الاتصالات لمجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)

- البصمة البيئية للعمليات: 1-130a، TC-TL-130a (يقتصر على "اجمالي الطاقة المستهلكة")
- خصوصية البيانات: 1-220a، TC-TL-220a، 2-220a، TC-TL-220a
- أمن البيانات: 1-230a، TC-TL-230a، 2-230a، TC-TL-230a

## فرقة العمل المعنية بالإقرارات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD)

- الحوكمة - دور المجلس الإشرافي والإداري في تقييم وإدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ
- الاستراتيجية - تحديد المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ وتأثيرها على المنظمة إلى جانب تحليل السيناريوهات المتصلة بالمناخ
- إدارة المخاطر - تنظيم عملية تحديد المخاطر المتصلة بالمناخ وتقييمها وإدارتها وإدماجها في الإدارة العامة للمخاطر في المنظمة
- المقاييس والأهداف - تشمل المقاييس استهلاك الطاقة من وقود الديزل وكهرباء الشبكة والانبعاثات (النطاق 1 والنطاق 2 والنطاق 3) والأهداف المتعلقة بالمناخ

يستثنى النطاق الأحداث المستقبلية أو إمكانية تحقيق أهداف مجموعة زين وغاياتها وتوقعاتها. لم نقم بالتحقيق أو مراجعة أو إجراء فحص لأي من البيانات المالية لمجموعة زين أو أي معلومات مالية أخرى.

## المعايير التي تطبيقها مجموعة زين

عند إعداد الموضوع، طبقت مجموعة زين كل من معايير إعداد تقارير الاستدامة طبقاً للمبادرة العالمية لإعداد التقارير ("GRI")، ومعايير محاسبة استدامة خدمات الاتصالات لمجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) وتوصيات فرقة العمل المعنية بالإقرارات المالية المتعلقة بالمناخ يونيو 2017 (TCFD) (يشار إليها مجتمعة بـ "المعايير").

## نطاق مسؤوليات مجموعة زين

إن إدارة مجموعة زين هي المسؤولة عن اختيار المعايير وعرض الموضوع وفقاً لهذه المعايير من كافة النواحي الجوهرية، وتتضمن هذه المسؤولية وضع ضوابط داخلية والحفاظ عليها والاحتفاظ بسجلات كافية ووضع تقديرات ذات صلة لإعداد الموضوع بحيث يكون خالياً من أي أخطاء جوهرية سواء كانت ناتجة عن غش أو خطأ.

## نطاق مسؤوليات شركة إرنست ويونغ

إن مسؤوليتنا هي تقديم استنتاج حول عرض الموضوع بناءً على الأدلة التي حصلنا عليها.

لقد نفذنا الارتباط وفقاً للمعيار الدولي لارتباطات التأكيد بخلاف عمليات مراجعة أو فحص المعلومات المالية التاريخية (International Standard for Assurance Engagements) Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000) بالإضافة للشروط المرجعية لهذا الارتباط كما هو متفق عليه مع مجموعة زين بتاريخ 24 أكتوبر 2023. تقتضي هذه المعايير أن نخطط وننفذ ارتباطنا للحصول على التأكيد المحدود حول ما إذا كان يتم عرض الموضوع، من جميع الجوانب الجوهرية، وفقاً للمعايير وكذلك إصدار تقرير. وتعتمد طبيعة الإجراءات وتوقيتها ونطاقها على حكمنا بما في ذلك تقييم احتمال حدوث تحريفات جوهرية، سواء كانت ناتجة عن غش أو خطأ.

نرى أن الأدلة التي تم الحصول عليها كافية ومناسبة لتوفير أساس استنتاجات التأكيد المحدود الخاصة بنا.

نحن لا نقبل أو نتحمل أي مسؤولية لأي عرض آخر أو تجاه أي شخص أو جهة أخرى، وأي اعتماد من قبل أي طرف ثالث على التقرير يكون على مسؤوليته الخاصة.

## استقلاليتنا ومراقبة الجودة

لقد التزمنا بالاستقلالية والمتطلبات الأخرى لقواعد سلوك وآداب المهنة للمحاسبين المهنيين الصادرة عن مجلس معايير قواعد وسلوك آداب المهنة الدولي للمحاسبين ولدينا الكفاءات والخبرات المطلوبة لتنفيذ ارتباط التأكيد.

كما نقوم بتطبيق المعيار الدولي لمراقبة الجودة (1)، وبالتالي نحافظ على نظام شامل لمراقبة الجودة بما في ذلك السياسات والإجراءات الموثقة بشأن الالتزام بالمتطلبات الأخلاقية والمعايير المهنية والمتطلبات النظامية والتنظيمية المعمول بها.

## ملخص الإجراءات المنفذة

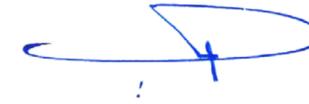
إن الإجراءات المطبقة في ارتباط التأكيد المحدود تختلف في طبيعتها وتوقيتها وأقل في مداها عن تلك المطبقة في ارتباط التأكيد المعقول. ونتيجة لذلك، فإن مستوى التأكيد الذي يتم الحصول عليه في ارتباط التأكيد المحدود أقل بكثير من التأكيد الذي قد يتم الحصول عليه لو تم إجراء ارتباط تأكيد معقول. تم تصميم إجراءاتنا للحصول على مستوى محدود من التأكيد يمكن على أساسه إسناد نتيجتنا ولا توفر هذه الإجراءات جميع الأدلة اللازمة للحصول على مستوى معقول من التأكيد.

على الرغم من أننا أخذنا بعين الاعتبار فعالية الضوابط الداخلية للإدارة عند تحديد طبيعة الإجراءات ونطاقها، إلا أن ارتباط التأكيد لدينا لم يكن مصمماً لتقديم التأكيد على الضوابط الداخلية، لم تتضمن إجراءاتنا اختبار الضوابط وتنفيذ الإجراءات المتعلقة بالتحديد الإجمالي أو حساب البيانات ضمن نظم تقنية المعلومات.

### نتيجة التأكيد المحدود

بناءً على إجراءات التأكيد المحدود التي قمنا بها والأدلة التي تم الحصول عليها، لسنا على علم بأي تعديلات جوهرية يجب إجراؤها على الموضوع اعتباراً من 31 ديسمبر 2023 وللفترة الممتدة بين 1 يناير و31 ديسمبر 2023، حتى يكون متوافقاً مع المعايير.

عن شركة إنست ويونغ (شركة العيبان والعصيمي وشركاؤهم)



وليد العصيمي  
27 مارس 2024  
الكويت

تم إعداد «تقرير التأكيد» هذا والاتفاق عليه باللغة الإنجليزية. يتم تفسير وتأويل ترجمة «تقرير التأكيد» هذا أو أي جزء منه إلى اللغة العربية وفقاً للنسخة الإنجليزية التي (في حدود المسموح قانوناً) تكون هي المعتمدة في حال وجود أي تعارض. يرجى العلم، بأن قد نفذت شركة إنست ويونغ (شركة العيبان والعصيمي وشركاؤهم) إجراءاتها على تقرير الاستدامة لمجموعة زين المعد باللغة الإنجليزية بحسب الارتباط، وقد تمت ترجمة هذا التقرير إلى اللغة العربية لسهولة القراءة فقط.

يتمثل ارتباط التأكيد المحدود في تقديم الاستفسارات وبخاصة تجاه الأشخاص المسؤولين عن إعداد تقرير الاستدامة لمجموعة زين والمعلومات ذات الصلة وكذلك تطبيق الإجراءات التحليلية وغيرها من الإجراءات المناسبة.

تمثلت إجراءاتنا فيما يلي:

- إجراء مقابلات مع الموظفين في قسم الاستدامة المؤسسية للمجموعة، فريق الشبكات، فريق المشتريات، فريق الموارد البشرية، وفريق الشؤون القانونية وإدارة المخاطر لمعرفة الأعمال التجارية وعملية إعداد التقارير
  - إجراء مقابلات مع الموظفين الأساسيين لفهم عملية جمع المعلومات المتعلقة بالموضوع وتصنيفها والإفصاح عنها خلال فترة إعداد التقرير
  - التحقق من المستندات والاتصالات الداخلية التي تتلقاها إدارة الاستدامة المؤسسية للمجموعة للتحقق من دقة المعلومات المفصح عنها؛
  - مراجعة معايير الحساب للتأكد من تطبيقها بشكل صحيح وفقاً للمنهجيات المحددة في المعايير
  - القيام باستعراض تحليلي للإجراءات لدعم معقولية البيانات وطرح استفسارات من الموظفين المعنيين؛
  - اختبار، على أساس العينة، معلومات المصدر الأساسية للتحقق من دقة البيانات؛
  - اختبار الإفصاح وعرض الموضوع في التقرير طبقاً للمعايير.
- كما قمنا بتنفيذ إجراءات مماثلة أخرى حسبما نراه ضرورياً تبعاً للظروف والأحداث ذات الصلة.

# قائمة جهات الاتصال

<u>مجموعة زين</u>	<u>زين الكويت</u>	<u>زين البحرين</u>	<u>زين العراق</u>	<u>زين الأردن</u>	<u>زين السعودية</u>	<u>زين السودان</u>	<u>زين جنوب السودان</u>	<u>ZAINTECH زين تك</u>	<u>(ZOI) زين وعمانتل</u>
المكتب الرئيسي / مبنى رقم 1 طريق المطار - الشويخ ص ب 22244، 13083 الصفاة، مدينة الكويت، الكويت هاتف رقم: +96524644444 فاكس رقم: +96524641111 <a href="http://www.zain.com">www.zain.com</a>	ص ب 22244 13083 الصفاة، مدينة الكويت، الكويت هاتف رقم: +96524644444 فاكس رقم: +96524641111 <a href="http://www.kw.zain.com">www.kw.zain.com</a>	برج زين، مبنى رقم 401 طريق رقم 2806 منطقة السيف 428 ص ب: - 266 هاتف رقم: +97336031000 فاكس رقم: +97317581117 <a href="http://www.bh.zain.com">www.bh.zain.com</a>	بناية رقم 47 شارع رقم 14، حي رقم 605 المتنبي، المنصور بغداد، العراق هاتف رقم: +96415410840 فاكس رقم: +96415418611 <a href="http://www.iq.zain.com">www.iq.zain.com</a>	ص ب 940821، عمان 11194، الأردن هاتف رقم: +962797900900 فاكس رقم: +962798510609 <a href="http://www.jo.zain.com">www.jo.zain.com</a>	مجمع غرناطة للأعمال، مبنى رقم A3 2594، حي الشهداء، مخرج رقم 8 ص ب 295814 الرياض 13241 المملكة العربية السعودية هاتف رقم: +966592444444 <a href="http://www.sa.zain.com">www.sa.zain.com</a>	المُقرن، بناية أكوليد شارع الغابة، ص ب 13588 الخرطوم، السودان هاتف رقم: +249912398100	Munderi Road Haya Jabal, Gudele Juba, CE Republic of South Sudan +211912399211	مدينة دبي للإنترنت مبنى 11 - مكتب 201 ص ب 50007 الإمارات العربية المتحدة الهاتف رقم: +971(04) 360 1622 <a href="http://www.zaintech.com">www.zaintech.com</a>	زين عمانتل انترناشيونال منطقة حرة - ذ.م.م (ZOI) مبنى 11، الطابق الأول، 109-110 مدينة دبي للإنترنت الإمارات العربية المتحدة

