

تدرك زين الدور المهم الذي تقوم به في الدفاع عن حقوق الإنسان من خلال خدماتها الأساسية وتوفير خدمة اتصال هادف، إذ توفر فرصاً واسعة للمجتمعات التي تعمل فيها لتحسين سبل العيش. وتعترف الشركة بالدور الذي تلعبه منتجاتها وخدماتها في النهوض بحقوق الإنسان في أسواقها، وتعتبر هذه فرصة لتوليد القيمة من خلال الاستمرار في وضع منتجات وخدمات زين كأمر بالغ الأهمية للبنية التحتية الوطنية وتحديد الاتصال كحق أساسي من حقوق الإنسان. من المهم أن ندرك أن الوصول إلى الاتصال لا يزال بوابة أساسية للحقوق الأساسية الأخرى مثل الوصول إلى المعلومات وحرية التعبير والتعليم والرعاية الصحية.

على مدار العام... شهدت المنطقة انتهاكات واسعة النطاق لحقوق الإنسان بسبب تصاعد النزاع المسلح، وأزمة المناخ، التمييز، واستمرار الضغط الاقتصادي على المجتمعات ذات الموارد الأقل، لا تزال قضايا مثل البطالة ونقص الوظائف الجيدة قائمة، مما يؤثر على كل من البيئات المتصلة بالإنترنت والبيئات غير المتصلة بها، وأدى الصراع المستمر إلى جانب زيادة المعلومات المضللة إلى خلق عدااء ساعد على زيادة انتهاكات حقوق الإنسان التي تؤثر على الفئات الأكثر ضعفاً مثل النساء والأطفال، وعلى صعيد المناخ، كافحت الحكومات لدعم التأثيرات على الأمن الغذائي والمائي نظراً لارتفاع درجات الحرارة على مستوى العالم.

في العام الأخير... واصلت زين دعم الإطار الذي أنشأته لإدارة وتقييم جوانب حقوق الإنسان في مجتمعاتها العاملة:

- سياسات الحوكمة
- العمليات و الإجراءات
- تحديد الموضوعات البارزة في مجال حقوق الإنسان من خلال المشاركة
- الإبلاغ والتأثير

للعام الثاني على التوالي، كانت زين عضواً في مبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)، إذ تؤكد هذه العضوية التزام الشركة بمبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة بشأن حقوق الإنسان ومعايير العمل والاستدامة البيئية وتدابير مكافحة الفساد في الممارسات التجارية.

منذ العام 2014، تواصل زين التوافق مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، ومن خلال هذا الالتزام، تظهر الشركة كيف تحترم حقوق الإنسان في جميع عملياتها وعبر سلسلة القيمة الخاصة بها.

سياسات الحوكمة

واصلت الشركة إظهار نموذج حوكمة قوي لضمان إشراكها ومشاركتها مع جميع أصحاب المصلحة المعنيين عند إدارة حقوق الإنسان، نظراً لطبيعة قضايا حقوق الإنسان البارزة التي تم تحديدها لشركة زين، فإن أصحاب المصلحة المختلفين في جميع أنحاء الشركة مسؤولون عن جوانب محددة.

مجلس الإدارة

الموافقة على السياسات والإجراءات المتعلقة بإدماج حقوق الإنسان في الممارسات التجارية.

الإدارة التنفيذية

تخصيص مسؤول عن تنفيذ السياسات والإجراءات التي تعطي الأولوية لحقوق الإنسان .

إدارة الاستدامة

تطوير الإشراف والتوجيه بشأن كيفية إدارة حقوق الإنسان ومعالجتها عبر الوظائف .

الموارد البشرية

ضمان تنفيذ ممارسات عمل عادلة وشفافة للموظفين ويعزز بيئة عمل آمنة ومحترمة.

المشتريات

تخصيص مسؤول عن تنفيذ سياسات زين لحقوق الإنسان عبر سلسلة التوريد الخاصة بها من خلال ضمان التزام الموردين بسياسة زين لحقوق الإنسان واستبيان التقييم الذاتي والتدقيق المادي.

التأمين

توفير تغطية على أي حوادث متعلقة بالصحة والسلامة تؤثر على الموظفين.

التقنية

تنفيذ التقنيات التي تحترم خصوصية المستخدمين وحماية البيانات والأمن بالإضافة إلى تنفيذ آليات حظر الاعتداء الجنسي على الأطفال.

الجانب التنظيمي

ضمان الامتثال لأي تشريعات محلية أو دولية متعلقة بحقوق الإنسان تفرض على الشركة.

المخاطر

تسليط الضوء على أي مخاطر محتملة من شأنها أن تؤثر على الشركة فيما يتعلق بقضايا حقوق الإنسان.

الجانب تجاري

تضمين معايير زين التسويقية المسؤولة في جميع أنشطة المبيعات والتسويق.

الاتصال المؤسسي

تخصيص مسؤول عن توصيل جميع التزامات حقوق الإنسان داخلياً وخارجياً عبر قنوات الاتصال المتعددة للشركة، بما في ذلك الموقع الإلكتروني والإعلانات الداخلية ووسائل التواصل الاجتماعي.

تتضمن القائمة التالية جميع السياسات المتعلقة بما يتماشى مع لوائح حقوق الإنسان العالمية والمحلية التي تنطبق على جميع أصحاب المصلحة عبر سلسلة القيمة الخاصة بالشركة:

- [بيان سياسة حقوق الإنسان](#)
- [سياسة استدامة الشركات \(CS\)](#)
- [مدونة قواعد السلوك](#)
- [مدونة قواعد السلوك للموردين](#)
- [سياسة تغير المناخ](#)
- [سياسة حماية البيانات والخصوصية](#)

جميع سياسات الشركة متاحة للجُمهور على موقعها الإلكتروني باللغتين [الإنجليزية](#) و [العربية](#).

يمتد الإشراف على حقوق الإنسان عبر عمليات زين في الكويت، البحرين، العراق، الأردن، السعودية، السودان، وجنوب السودان، فضلاً عن الشركات التابعة مثل زين تك وزين عماتل الدولية (ZOI) وغيرها من الشركات الخاضعة لسيطرة إدارة زين.

بناء على مشاركتها المستمرة مع أصحاب المصلحة... وعلى تقييم السياق التشغيلي لشركة زين، والتحديات وأوجه القصور المجتمعية، والمشهد الصناعي، وتمارين المقارنة المعيارية، وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs)، بناء على كل ذلك تم تحديد مواضيع حقوق الإنسان التالية على أنها الأبرز بالنسبة لشركة زين:



يقدم هذا القسم المكونات المختلفة التي تم أخذها في الاعتبار عند تحديد الموضوعات الحقوقية البارزة لشركة زين، بالإضافة إلى أي تطورات حدثت في العام 2024:

حرصت زين على تحديث تقييم الأثر على حقوق الإنسان الذي أجرته في العام 2023 خلال العام وإدراجه في تقييم هذا العام. حددت العناية الواجبة للشركة قضايا حقوق الإنسان الأكثر صلة، في المقام الأول من خلال المشاركة الشاملة لأصحاب المصلحة، بالإضافة إلى ذلك، تم جمع رؤى من جمعيات الصناعة الرائدة، ومنصات تحليل البيانات، وتمرارين قياس الأداء، ومحلي الصناعة، ومؤشرات ESG.

تجري زين تفاعلات رفيعة المستوى داخل الشركة على مستوى 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 للشؤون المؤسسية والاتصالات.

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 الأشخاص ذوي الإعاقة، إذ وسعت الشركة في العام 2024، نطاق دفاعها عن حقوق الطفل من خلال حملة على وسائل التواصل الاجتماعي، مع التركيز على الحقوق الأساسية التي يجب دعمها لكل طفل. وقد نالت هذه الحملة تفاعلا واسعا وصل إلى 16.5 مليون مستخدم، بالإضافة إلى ذلك، تؤكد زين على أهمية يوم حقوق الإنسان من خلال المشاركة الفعالة مع جمهورها، وزيادة الوعي حول هذه القضية المهمة، كما شاركت زين مع نظرائها الإقليميين لتعزيز تبني وتنفيذ مبادرات سلامة الأطفال على الإنترنت من خلال تبادل أفضل الممارسات وكيفية تعامل زين مع المحتوى الخاص بها.

لا تكتفي الشركة بالحفاظ على سياساتها وضمن تطبيقها فحسب، بل تعطي الأولوية لتثقيف أصحاب المصلحة الذين قد يتأثرون، بما في ذلك موظفيها وموردوها والجمهور وأصحاب المصلحة الآخرين ذوو الصلة.

تعتبر قنوات رفع المظالم أمراً بالغ الأهمية بالنسبة لـ زين، حيث تتوفر آليات وأدوات إنصاف فعالة عبر بيان سياسة حقوق الإنسان، ومدونة قواعد السلوك، ومدونة قواعد سلوك الموردin، وخطة الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP)، ويتضمن كل مستند تفاصيل للأشخاص المتأثرين لتوصيل شكاواهم إلى الشركة، وفي هذا العام، قامت زين بمراجعة مدونة قواعد السلوك الخاصة بها للتأكد من أنها اتخذت نهجاً متعدد الوظائف من خلال تضمين الموارد البشرية، وإدارة المخاطر المؤسسية، والشؤون التنظيمية، والتقنية، والقانونية، وشؤون الشركات والاتصالات، وقد تمت الموافقة على النسخة المنقحة من قبل مجلس الإدارة في الربع الثالث، وهي متاحة على موقع مجموعة زين.

في العام 2024... أطلقت زين معايير التسويق المسؤول الخاصة بها نتيجة لإجراء MO-CRIA التابع لليونيسف، مجموعة أدوات التقييم الذاتي لتأثير حقوق الطفل لمشغلي الهاتف الذكي، نظراً لأن هذا تم تحديده على أنه فجوة في ممارسات زين التجارية، وهذا يؤكد التزام الشركة بممارسة الأعمال التجارية بنزاهة وشفافية وإعطاء الأولوية لحماية الفئات السكانية الضعيفة، بما في ذلك الأفراد ذوي الإعاقة وكبار السن واللاجئين / النازحين داخلياً والنساء وحماية حقوق الطفل.



الإبلاغ والتأثير

تضمن زين التزام الموردین المحليين والدوليين بالممارسات التجارية المسؤولة، لا سيما فيما يتعلق بحقوق الإنسان، يطلب من الموردین والشركاء الالتزام الصارم بمدونة قواعد سلوك الموردین الخاصة بـ زين، وبيان سياسة حقوق الإنسان، والخضوع لعملية فحص قبل الانضمام.

في العام 2024،، واصلت الشركة التأكد من أن جميع الموردین الحاليين قد وقعوا على بيان سياسة حقوق الإنسان الذي تم تقديمه في العام 2020،، حيث يجب على الموردین الذين تم إعدادهم اعتباراً من العام 2022 الامتثال لجميع السياسات أثناء التسجيل، بينما سيتم الاتصال بالموردین الذين تم إعدادهم في وقت سابق للتوقيع على السياسة والالتزام بها. حالياً، تضمن جميع عمليات زين التزام مورديها بسياسة حقوق الإنسان، بهدف تحقيق توافق كامل بنسبة 100% بحلول عام 2025.

عند التوسع جغرافياً أو الدخول في مصادر دخل جديدة عن طريق عمليات الاستحواذ، تجري زين تقييمات للأثر على حقوق الإنسان، وتشمل هذه التقييمات المساواة بين الجنسين، وحقوق الطفل، وإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، الاشتغال، الفرص العادلة والمساوية، ممارسات العمل، بما في ذلك عمل الأطفال والعمل الإلزامي، وبغطي هذا التقرير جميع قضايا حقوق الإنسان الأكثر صلة بـ زين التي وقعت خلال هذه الفترة، لم ترتكب أية انتهاكات لحقوق الإنسان في نطاق زين.

2. السلامة العامة

إشراك أصحاب المصلحة

تضمن زين أن أنشطتها، بما في ذلك إنشاء المحطات الأساسية، تتماشى مع إرشادات ESMP الخاصة بها، ويتم تنفيذها وفقاً للسلطات التنظيمية ذات الصلة، وقد تم تطوير إرشادات ESMP لتقليل الجوانب البيئية الضارة المحتملة للشركة، وحماية سلامة المجتمعات المحيطة بها، ومعالجة الآثار السلبية لأنشطة أعمال الشركة.

تشمل العمليات في إرشادات ESMP مراجعة المخاطر البيئية والاجتماعية، وإخطار المجتمعات المحلية قبل القيام بأي أعمال تركيب أو صيانة، وإصدار سياسات تعالج المظالم الواردة من أفراد المجتمع المحلي، ويتم اختبار معدات زين بانتظام لضمان الحفاظ على الامتثال اللجنة الدولية للحماية من الإشعاع غير المؤين (ICNIRP) للتعرض المهني للجمهور للمجالات الكهربائية والمغناطيسية، ولضمان حماية الجمهور وتوعيته بمناطق المجالات الكهرومغناطيسية من خلال تقييد الوصول والافتات المناسبة لمناطق انتشار الهوائيات التي تتجاوز الحد الأقصى للمستوى العام للجنة الدولية لمكافحة الإشعاعات المؤينة (ICNIRP).

التأثير على السياسات

تحافظ زين على السياسات المحددة في إرشادات ESMP التي تحمي من التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية (EMF) والإشعاع وغيرها من التعرضات الضارة المحتملة، مما يضمن توافق الإرشادات مع طموحات صافي الصفر الكربوني ومتطلبات التنوع البيولوجي، التي تمت مراجعتها مؤخراً في العام 2023.

3. حقوق العملاء في الخصوصية

إشراك أصحاب المصلحة

يتم الإبلاغ عن حماية البيانات الشخصية لعملاء زين من خلال تقرير الاستدامة السنوي للشركة في قسم "المنتجات والخدمات"، ومن خلال الموقع الإلكتروني، تواصل زين التركيز بشكل كبير على خصوصية البيانات وأمن المعلومات في جميع مجالات الأعمال، وفي العام 2024، عينت الشركة مديراً تنفيذياً للبيانات في المجموعة للإشراف على إدارة جميع المعلومات والبيانات وفقاً لأفضل الممارسات والمتطلبات التنظيمية.

التأثير على السياسات

تغطي سياسة حماية البيانات والخصوصية التي تم تحديثها مؤخراً 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، فيرجى الاتصال عبر البريد الإلكتروني التالي: ZainDataProtectionandPrivacy@zain.com.

4. الشمول الرقمي

إشراك أصحاب المصلحة

وفقاً للتعريف الذي وضعه التحالف العالمي للمقارنات المعيارية،، يتم تحديد الشمول الرقمي على أنه تعزيز الوصول الشامل إلى التقنيات الرقمية، وتحسين المهارات الرقمية، وتعزيز الثقة من خلال التخفيف من المخاطر والأضرار، وعبر الابتكار، بشكل شامل وأخلاقي، ووفقاً للتحالف العالمي للمقارنة المعيارية، احتلت زين المرتبة 23 من بين 200 شركة تم تقييمها وحققت ثاني أعلى درجات في التصنيف في المنطقة.

تضمن الشركة أنها تعالج هذا الموضوع داخلياً وخارجياً، فعلى الصعيد الداخلي، لدى الشركة إدارة مخصصة لمجالات الاشتغال والتنوع والإنصاف (DEI) مع عدد من الركائز المحددة: مبادرة التنوع بين الجنسين WE، برنامج WE ABLE الشامل للإعاقة؛ برنامج تنمية الشباب ZY؛ منصة الابتكار الداخلية ZAINIAC؛ برنامج BE WELL للصحة النفسية؛ ومبادرة REACH لتبادل المعرفة والتعلم، 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، ولدى زين مبادرات محددة تهدف إلى سد هذه الفجوة للنساء وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة.

- [سياسة الاشتغال والتنوع والإنصاف](#)
- [سياسة الاستدامة المؤسسية](#)

التأثير على السياسات

يتم الإبلاغ عن تقدم زين في مجالات IDE في قسم "الأشخاص والغرض" من هذا التقرير وضمن التحديثات ربع السنوية على موقع [مجموعة زين](#)، يمكن الاطلاع على التقدم المحرز في مبادرات محددة في إطار استراتيجية الاستدامة المؤسسية في قسم "جدول أعمال الاستدامة" في [الصفحة 82](#).

5. حقوق الطفل

إشراك أصحاب المصلحة

يحمي بيان سياسة حقوق الإنسان وسياسة حماية البيانات والخصوصية الخاصة بـ زين - بالإضافة إلى معيار التسويق المسؤول الذي تم تطويره مؤخراً - 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، وفي العام 2024، واصلت زين عضويتها في تحالف Mobile Alliance التابع للاتحاد العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA) المناهض لمحتوى الإنترنت الذي يشتمل على الاستغلال الجنسي للأطفال التي تم تجديدها حديثاً، وهذا التحالف يعمل على اتخاذ خطوات استباقية لمكافحة الاستغلال الجنسي للأطفال الذي تيسره التكنولوجيا.

صنفت مجموعة زين كشركة رائدة إقليمية للعام الثاني على التوالي في النتائج النهائية لتقرير "حالة حقوق الطفل والأعمال التجارية 2024" الصادر عن المنتدى العالمي للطفل، والذي أجري بالتعاون مع مجموعة بوسطن الاستشارية.

في تصنيفات المقارنة المعيارية، حصلت زين على 8.4/10 إجمالياً، مقابل متوسط قطاعي بلغ 5.6/10 ومتوسط إقليمي بلغ 2.8/10 فقط. وبلغ متوسط جميع الشركات المشمولة بالتقييم المعيارى 4.3/10. وتبرز هذه القيادة المتواصلة التزام زين وتوافقها الاستراتيجي مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان وحقوق الطفل، مع تحقيق قيمة مستدامة للمجتمعات وأصحاب المصلحة على حد سواء

التأثير على السياسات

يتم تضمين المزيد من المعلومات حول التقدم الذي أحرزته زين في تحقيق الأهداف في هذا المجال في قسم "أجندة الاستدامة" في [الصفحة 82](#).