

تجري زين تقييمها للأهمية النسبية على أساس سنوي، مما يوفر للشركة القدرة على تحديد وترتيب أولويات الموضوعات المتعلقة بالاستدامة والمخاطر والفرص المتاحة للشركة وأصحاب المصلحة، وهذا يساعدها في التركيز على مواضيع الاستدامة التي تهم أصحاب المصلحة، وعززت زين التواصل مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين لفهم مخاوفهم وتلبية احتياجاتهم، حيث يوفر التقييم الذي تقوم به الشركة الوضوح اللازم بشأن المجالات التي لها تأثيراً كبيراً عليها فيما يتعلق بإنشاء القيمة أو الحفاظ عليها أو تأكلها عبر مناطق عملها، في العام الماضي، بدأت زين في استخدام إطار الأهمية النسبية المزدوجة واستمرت في القيام بذلك في العام 2024، ويسمح تقييم الأهمية النسبية المزدوجة للشركة بتقييم كيفية تأثير قضايا الاستدامة على أدائها المالي، وكيف تؤثر أنشطتها على البيئة والمجتمعات، ويعزز هذا النهج الشامل إدارة المخاطر واتخاذ القرارات الاستراتيجية من خلال توفير نظرة أكثر شمولاً حول كيفية قيام زين بخلق القيمة.

تحديد الأهمية النسبية لشركة زين فهم سياق زين

تواصل زين تقييم وتحديد مواضيع الاستدامة بشكل مستمر. تجري الشركة مراجعة شاملة لعملياتها وشراكاتها التجارية ومشهد الاستدامة ومشاركة أصحاب المصلحة لتحديد الموضوعات التي تؤثر على الجوانب المالية وغير المالية.

من خلال دمج الأهداف الاستراتيجية المحددة في استراتيجية الشركة، والتركيز على قطاع الصناعة، والتوزيع الديموغرافي للموظفين، تكتسب الشركة فهماً شاملاً لتأثيرها على مستوى المجموعة عبر عملياتها.

- **العلاقات التجارية:** بناءً على أنشطتها، أقامت الشركة علاقات مع شركاء أعمال تتماشى مع رؤية زين، وعلى مدار سلسلة القيمة، تعطي الشركة الأولوية لمشاركتها مع الموردين للتخفيف من المخاطر وضمان استمرارية الأعمال.
- **سياق الاستدامة:** يثير المشهد الإقليمي لشركة زين سلسلة من التحديات الفريدة التي تشمل بطالة الشباب، عدم المساواة بين الجنسين، الكوارث المتعلقة بالمناخ، انتهاك حقوق الإنسان، فقدان التنوع البيولوجي، الافتقار إلى الإصلاح التنظيمي في اعتماد أمن البيانات، أطر سيادة البيانات، حقوق الطفل، الصراعات الاجتماعية والسياسية، عدم تطابق المهارات، والاحتفاظ المواهب المحلية.
- **مجموعات أصحاب المصلحة:** يعد التعامل مع أصحاب المصلحة في الشركة أمراً بالغ الأهمية لفهم احتياجاتهم ومخاوفهم وكيف تقدم زين قيمة من المنظور الاجتماعي والاقتصادي والبيئي ومنظور حقوق الإنسان.

التغييرات في العام 2024

ابتداءً من العام 2024، قامت الشركة برفع تقارير ربع سنوية إلى مجلس الإدارة حول نتائج تقييم الأهمية النسبية، مع التركيز بشكل خاص على التغييرات في الترتيب وتسليط الضوء على الموضوعات الخمسة الأولى ذات الأولوية، وهذا يضمن أن يكون لدى مجلس الإدارة رقابة مستمرة على اهتمامات أصحاب المصلحة وأولوياتهم، بالإضافة إلى ذلك، واصلت الشركة تحديث ومراجعة موضوعاتها المادية لضمان التوافق مع اتجاهات الصناعة، وفي العام الأخير،، أضافت الشركة إدارة الفضاء الخارجي إلى الموضوعات الرئيسية و أضافت المواضيع الفرعية إلى القضية الرئيسية التالية:

القضية الرئيسية	التغييرات التي أجريت في العام 2024
الامتثال الاجتماعي والاقتصادي	تمت إضافة المخاطر الاجتماعية والاقتصادية كموضوع فرعي
العبودية الحديثة	تم تغيير الإسم إلى حقوق الإنسان، التي تشمل الآن العبودية الحديثة والسلامة على الإنترنت كمواضيع فرعية
الاتصالات المتنقلة والصحة	تمت إضافة الصحة العامة كموضوع فرعي

تحديد القيمة الفعلية والمحملة التي تم إنشاؤها

في العام 2024، واصلت زين استخدام منصة Datamaran، وهي خاصة بتحليلات وبرمجيات تجري تقييم الأهمية النسبية من خلال مراقبة المخاطر الحالية والناشئة المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، ويتضمن التحليل الآلي مقارنة الأقران، وتقييم لوائح ESG الأوسع نطاقاً، والأخبار عبر الإنترنت، ومصادر الوسائط، إلى جانب جمع الأفكار من استطلاعات مشاركة أصحاب المصلحة.

تستخدم زين تحليلات منصة Datamaran، وتدمج قائمة الموضوعات المادية لقطاع الاتصالات لضمان مراعاة المخاطر الناشئة في تقييم الأهمية النسبية للشركة. وتخضع التعديلات لموافقة الرئيس التنفيذي للاستدامة في زين.

تم تجميع قائمة مختصرة من 28 موضوعاً تستند إلى التقارير السابقة والاتجاهات القادمة، التي شملت:

- قائمة صناعة الاتصالات للتعليم الآلي من Datamaran
- بيئة الأعمال التجارية الكلية
- المقارنة المعيارية مع اللاعبين البارزين الآخرين في الصناعة والمنطقة
- المدخلات المجمعّة 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 الهامة للشركة وأصحاب المصلحة بشكل أكبر.

تقييم أهمية خلق القيمة

شمولية أصحاب المصلحة

نُعرّف زين أصحاب المصلحة باستخدام التعريف المقدم من المبادرة العالمية لإعداد التقارير على النحو التالي:

"أصحاب المصلحة هم كيانات أو أفراد يمكن توقع تأثيرهم بشكل معقول بأنشطة المنظمة ومنتجاتها وخدماتها، ويمكن توقع أن تؤثر أفعالهم بشكل معقول على قدرة المؤسسة على تنفيذ استراتيجياتها بنجاح وتحقيق أهدافها".

يشمل أصحاب المصلحة .. الموظفين، المساهمين، المستثمرين والموردين، وكذلك أولئك المتأثرين بشكل غير مباشر بأنشطة الشركة مثل المجتمعات المحلية والمجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والسكان المهمشين.

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

داخلي	خارجي
- مجلس الإدارة - الإدارة التنفيذية - الموظفون	- المنظمون - المساهمون - الموردون - شركاء الأعمال - المؤسسات المالية - عامة الناس - العملاء - وسائل الإعلام - المنظمات غير الحكومية

بخلاف المشاركة مع أصحاب المصلحة في تحليل تقييم الأهمية النسبية، تقوم زين أيضاً في كثير من الأحيان بتنفيذ أنشطة إضافية لإشراك أصحاب المصلحة على مدار العام، مما يمكن الشركة من تلبية احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة، وتشمل أنشطة المشاركة ذات الصلة ما يلي:

1. **استدامة الشركات (CS) التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي:** واصلت الشركة التواصل مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين في زين لتعزيز عقلية الاستدامة، تشجع زين جمهورها على تقديم ملاحظات حول القضايا البارزة من خلال أدوات المشاركة علي 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 تغير المناخ، التنوع البيولوجي، الأشخاص ذوي الإعاقة، حقوق الطفل، المهارات الخضراء، مجتمع كبار السن، الاشتمال، التنوع، والإنصاف.

2. **المنتديات الداخلية:** تم تصميم هذه الأنشطة لإشراك كل من المجموعة والشركات العاملة والشركات التابعة لها لقياس الأولويات وتبادل أفضل الممارسات ومناقشة القضايا المتعلقة بمجالات أعمالهم المحددة، في العام 2024، تم عقد المنتديات التالية الخاصة بوظائف الإستراتيجية، Dizlee (منصة التطبيقات API لمجموعة زين)، إدارة المخاطر، الموارد البشرية، التكنولوجيا، والاستدامة المؤسسية.

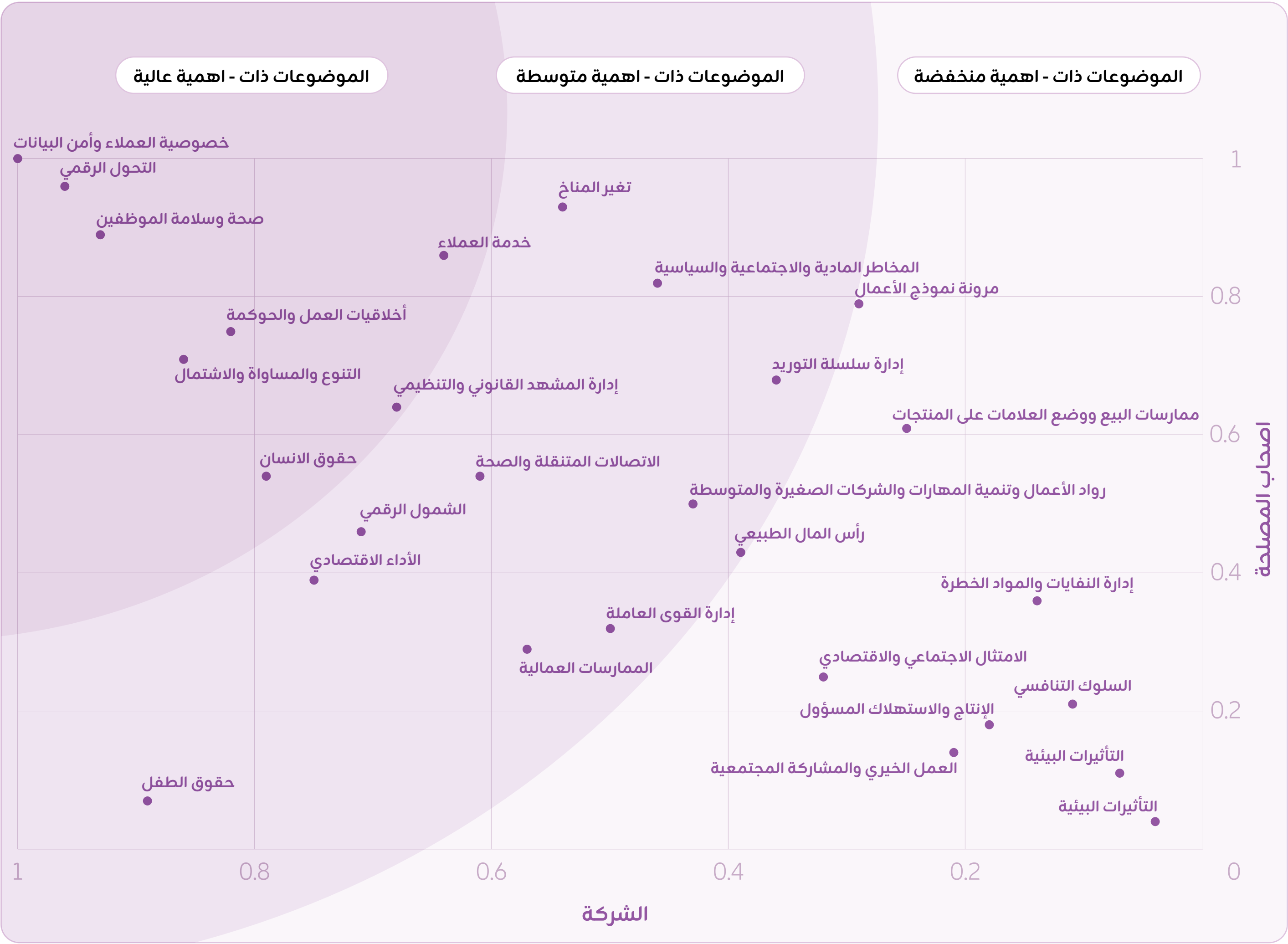
3. **عملية إشراك أصحاب المصلحة من خلال وظائف الشركة المختلفة:** تضمن زين عقد جلسات مشاركة متكررة مع أصحاب المصلحة من خلال اجتماعات المحللين والمستثمرين والمساهمين، والتواصل المتكرر مع الهيئات التنظيمية، والاجتماع مع الشركاء، واستطلاع آراء العملاء، وأنشطة المشاركة الأخرى المتعلقة بكل وظيفة ذات صلة، وللعام الثاني على التوالي، شاركت زين تك، الذراع التكنولوجي والتحول الرقمي للحكومات والشركات التابعة لمجموعة زين، في معرض جيتكس العالمي للتكنولوجيا الذي يقام في دبي سنويا، كما شاركت زين تك بالتعاون مع زين السعودية في مؤتمر LEAP،

الحدث التقني السنوي الذي أسسته وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة، بالتعاون مع الاتحاد السعودي للأمن السيبراني والبرمجة والدرونز، وشركة تحالف.

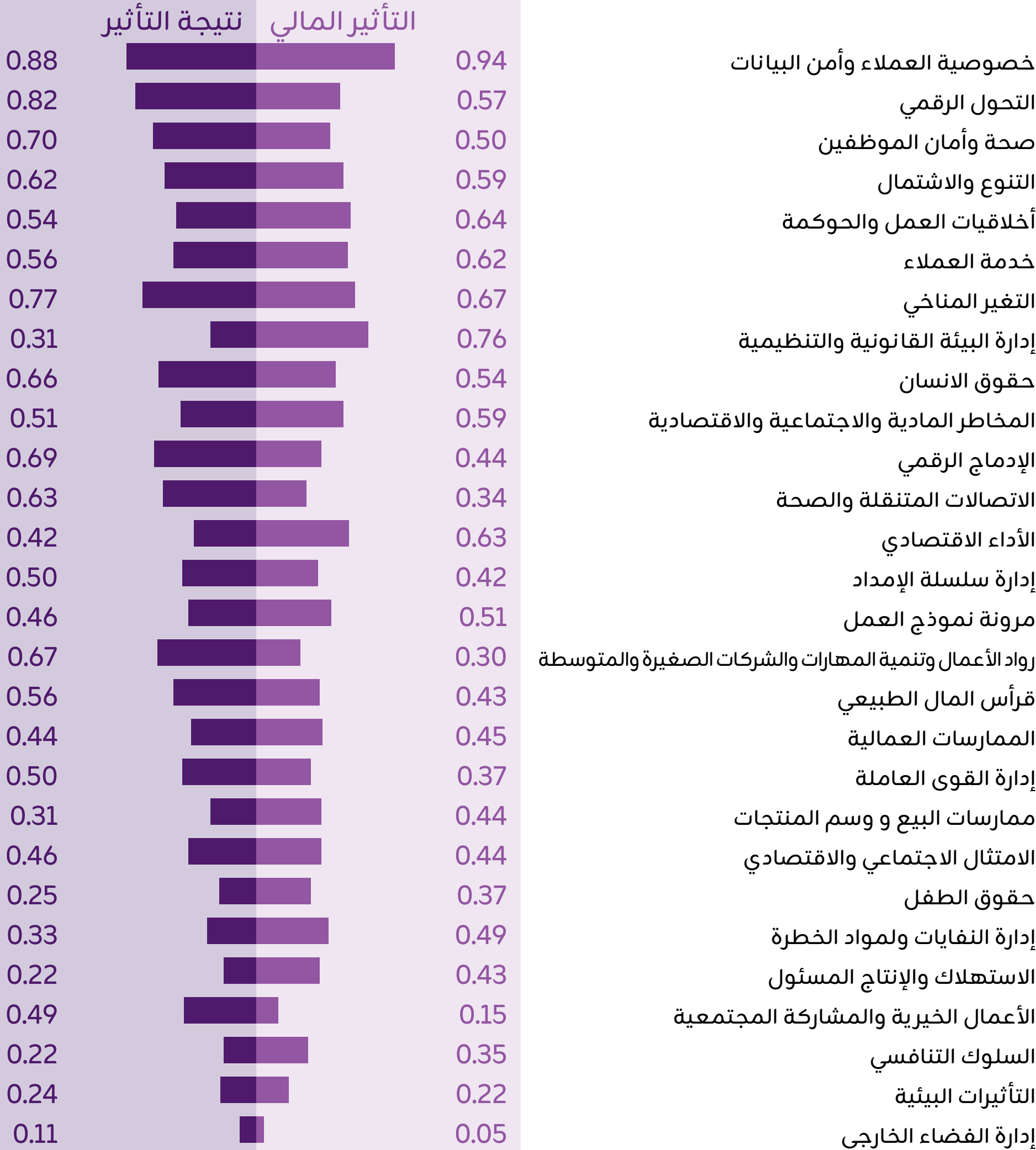
يعرض الجدول التالي التغييرات التي تم إجراؤها ويوفر مقارنة سنوية للتصنيفات بناء على نتائج منصة Datamaran وردود الاستطلاع.

مواضيع جوهرية	الترتيب 2024	الترتيب 2023
خصوصية العملاء وأمن البيانات	1	1
التحول الرقمي	2	2
تغير المناخ	3	5
صحة وسلامة الموظفين	4	3
خدمة العملاء	5	4
المخاطر المادية والاجتماعية والسياسية	6	22
مرونة نموذج الأعمال	7	8
التنوع والاشتمال	8	9
أخلاقيات العمل والحوكمة	9	7
إدارة سلسلة التوريد	10	14
إدارة البيئة القانونية والتنظيمية	11	10
ممارسات البيع ووضع العلامات على المنتجات	12	19
حقوق الانسان	14	15
الاتصالات المتنقلة والصحة	14	6
رواد الأعمال وتنمية المهارات والشركات الصغيرة والمتوسطة	15	23
الشمول الرقمي	16	12
رأس المال الطبيعي	17	27
الأداء الاقتصادي	18	13
إدارة النفايات	19	18
إدارة القوى العاملة	20	11
ممارسات العمل	21	17
الامتثال الاجتماعي والاقتصادي	22	21
السلوك التنافسي	23	16
الاستهلاك والإنتاج المسؤولين	24	20
العمل الخيري والمشاركة المجتمعية	25	24
التأثيرات البيئية	26	26
حقوق الطفل	27	25
إدارة الفضاء الخارجي	28	-

مصفوفة الأهمية النسبية من زين



مصفوفة الأهمية النسبية المزدوجة من زين



الإفصاحات عن الموضوعات الجوهرية

تقوم الشركة باستمرار بتقييم ومعالجة خلق القيمة عبر أنشطتها لتحديد آثارها على الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وحقوق الإنسان، وهذا يُمكن زين من تضمين كيفية إنشاء القيمة أو الحفاظ عليها أو تأكلها في أولويات صنع القرار.

مواضيع جوهرية	التعريف	نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان	مرتفع، متوسط، منخفض	أهداف التنمية المستدامة
خصوصية العملاء وأمن البيانات	الجانب من تكنولوجيا المعلومات الذي يتعامل مع حماية المعلومات الخاصة بالشركة، وأنظمة المعلومات الحرجة، والشبكات من الخروقات الأمنية.	يحسن تعزيز بروتوكولات خصوصية البيانات في زين، بما يتماشى مع أفضل الممارسات والامتثال للقوانين واللوائح المحلية، من ممارسات إدارة البيانات في الشركة ويخلق بني تحتية رقمية قوية. يساعد هذا النهج في حماية أصحاب المصلحة من مشكلات مثل رسوم الحساب غير المصرح بها وانتهاكات الخصوصية وسرقة الهوية.	إنشاء	 الهدف 16: السلام والعدل والعدالة القوية (تعزيز المجتمعات السلمية والشاملة من أجل التنمية المستدامة، وتوفير الوصول إلى العدالة للجميع، وبناء مؤسسات فعالة وخاضعة للمساءلة)
خدمة العملاء	نشاط توقعات العملاء التي تؤثر على الرضا والولاء وسمعة العلامة التجارية وآليات ضمان معاملة المستهلكين بشكل عادل وصادق أثناء المعاملات التجارية.	إن تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة وشاملة يعزز ويدعم احتياجات عملاء زين. إن ضمان حصول عملاء زين على اتصال موثوق به يقلل من فجوات المعلومات، ويعزز النشاط الاقتصادي، ويعزز زيادة الكفاءة. كما تراقب الشركة صافي نقاط الترويج (NPS) وتحافظ على قنوات اتصال مفتوحة طوال عملياتها لتلبية متطلبات العملاء وتلبيتها بشكل فعال.	إنشاء	 الهدف 8: العمل اللائق والنمو الاقتصادي (تعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل والمستدام)
صحة وسلامة الموظفين	أداء الشركة في مجال السلامة والآليات المعمول بها للحفاظ على بيئة عمل آمنة وصحية. فهو يلتقط البروتوكولات والتدريب وترتيبات العمل وظروف العمل الجسدية والعقلية التي يتعرض لها الموظفون.	يمكن أن يؤدي إهمال الحفاظ على بيئة عمل آمنة وصحية إلى وفيات وإصابات خطيرة وأمراض، مما قد يؤثر على نوعية حياة الموظفين، وبالتالي يؤثر على إنتاجية الأعمال وسمعتها. لا تزال زين ملتزمة بحماية صحة الموظفين وسلامتهم، ومعالجة الصحة البدنية والعقلية من خلال تقييم المخاطر وإدارة الحوادث المتعلقة بالعمل. تشمل المبادرات تسهيل العمل عن بعد، وتقديم حزم تأمين شاملة، وتنفيذ برامج مختلفة في إطار مبادرة BE WELL WELLNESS، التي تؤكد على أهمية الصحة العقلية، خاصة أثناء النزاعات الإقليمية والاضطرابات الاجتماعية والسياسية.	إنشاء	 الهدف 3: الصحة الجيدة والرفاه (ضمان تمتع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الأعمار)
التحول الرقمي	هو تطوير واستخدام التقنيات المتقدمة والابتكارات الرقمية لإنشاء عمليات تجارية جديدة وتحسين تجارب العملاء وأصحاب المصلحة الآخرين.	يؤثر التحول الرقمي بشكل عميق على مجموعة متنوعة من الصناعات الأخرى، وتسعى استراتيجية 4Sight من زين إلى تطوير النظام البيئي الرقمي من خلال الاستفادة من خدماتها الأساسية، مثل التجوال والجملة. بالإضافة إلى ذلك، تركز الاستراتيجية على التوسع في قطاعات أخرى من خلال ذراعها للتحول الرقمي والاستثمار، ومعالجة مجالات مثل التكنولوجيا المالية والمشاريع وواجهات برمجة التطبيقات (APIs) والرياضات الإلكترونية.	إنشاء	 الهدف 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية (بناء بنية تحتية قادرة على الصمود، وتعزيز التصنيع الشامل للجميع والمستدام، وتشجيع الابتكار)

مواضيع جوهرية	التعريف	نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان	مرتفع، متوسط، منخفض	أهداف التنمية المستدامة
أخلاقيات العمل والحوكمة	قواعد السلوك الأخلاقية والمبادئ التوجيهية للإدارة الإستراتيجية والتشغيلية للأعمال. فهو يجسد إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالاعتبارات الأخلاقية والسلوك القانوني وممارسة الامتثال	تعطي الشركة الأولوية لنزاهتها وأخلاقياتها مع جميع أصحاب المصلحة لتعزيز الثقة. من خلال تنمية علاقاتها المختلفة، يمكن لمجموعة زين معالجة مخاوف أصحاب المصلحة بشكل فعال ودقيق. يمكن نموذج الحوكمة الراسخ الإدارة من مراقبة قيمة المنظمة وإدارتها. يعد ضمان الأمان عبر الإنترنت أمراً ضرورياً في هذا السياق، لأنه يحمي بيانات العملاء ويدعم الثقة والشفافية.	إنشاء / حفظ	 الهدف 16: السلام والعدالة القوية (تعزيز المجتمعات السلمية والشاملة من أجل التنمية المستدامة، وتوفير الوصول إلى العدالة للجميع، وبناء مؤسسات فعالة وخاضعة للمساءلة)
تغير المناخ	. إدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ الناتجة عن التأثيرات الفعلية أو المحتملة سواء كانت فيزيائية أو انتقالية. ويشمل ذلك أيضًا الانبعاثات المباشرة وغير المباشرة لغازات الدفيئة (GHGs) وأهداف تخفيض الانبعاثات للحد من مساهمة الشركة الفردية في ظاهرة الاحتباس الحراري.	لا تزال الشركة ملتزمة بإدارة انبعاثاتها في جميع عملياتها بما يتماشى مع أفضل الممارسات ومتطلبات المعايير الدولية. يحفز تغير المناخ زين على التكيف وإدارة مخاطرها مع التنفيذ الفعال للحلول الخضراء لمساعدة القطاعات الأخرى في جهودها. ويتجاوز مجرد التطلعات، تركز زين على اتخاذ خطوات قابلة للتنفيذ، والاستفادة من نفوذها للدعوة إلى إصلاحات في السياسات، وتقديم حلول موفرة للطاقة، وزيادة الوعي لمكافحة تغير المناخ.	متوسط	 الهدف 13: العمل المناخي (اتخاذ إجراءات عاجلة لمكافحة تغير المناخ وآثاره)
إدارة القوى العاملة	تشير هذه المشكلة إلى عملية ضمان أن القوى العاملة تعمل بمستوياتها الأكثر إنتاجية وتتأقلم مع التغييرات التنظيمية. وهو يجسد ممارسات توظيف الموظفين والاحتفاظ بهم.	مع وجود حوالي 11,011 من الموظفين في ثمانية أسواق وعبر جميع الشركات التابعة، تؤثر زين على قوتها العاملة من خلال سياساتها وممارساتها وجهود التوظيف واستراتيجيات مشاركة الموظفين والاحتفاظ بهم ومبادرات تطوير المهارات.	متوسط	 الهدف 8: العمل اللائق والنمو الاقتصادي (تعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل والمستدام، والعملالة الكاملة والعمل المنتجة، وتوفير العمل اللائق للجميع)
الاشتغال والتنوع والإنصاف	العمليات والآليات التي يتعين على الشركة أن تنمو وتحافظ على التنوع في القوى العاملة وضمان تكافؤ الفرص والمعاملة لجميع الموظفين.	تعمل زين بنشاط على تعزيز الاشتغال والتنوع والإنصاف لتعزيز العدالة الاجتماعية ودفع النمو الاقتصادي وجذب مجموعة واسعة من المواهب المحتملة. من خلال تطوير كفاءات هذه المجالات، ورعاية مهارات الموظفين، وضمان الأجور العادلة والمتساوية، وتنفيذ المبادرات الاستراتيجية على مستوى المجموعة، وزيادة الوعي، تزرع زين ثقافة أكثر شمولاً وتنوعاً.	متوسط	 الهدف 10: الحد من أوجه عدم المساواة (الحد من عدم المساواة داخل البلدان وفيما بينها)
الشمول الرقمي	القدرة على ضمان وصول جميع الأفراد والمجموعات السكانية إلى منتجات الشركة وخدماتها دون تمييز. يشمل ذلك إدارة الاحتياجات العالمية، والقدرة على تحمل التكاليف، وإمكانية الوصول.	إن معالجة الفجوة الرقمية وضمان الشمولية يجلب مجموعة من المزايا الاجتماعية والاقتصادية. تقوم الشركة بالتحقيق في احتياجات المجتمعات المهمشة وخلق الفرص التي تعالج مخاوفهم. تركز زين على تلبية احتياجات مجموعات مثل الأطفال والشباب والنساء وكبار السن والأفراد ذوي الإعاقة، وتحديد أهداف محددة من خلال توفير منتجات وخدمات شاملة. بالإضافة إلى ذلك، تضع الشركة أيضاً برامج تعالج الحواجز الرقمية التي تواجهها الشرائح الضعيفة.	متوسط	 الهدف 9: الصناعة والابتكار والبنية التحتية (بناء بنية تحتية قادرة على الصمود، وتعزيز التصنيع الشامل للجميع والمستدام، وتشجيع الابتكار)

مواضيع جوهريّة	التعريف	نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان	مرتفع، متوسط، منخفض	أهداف التنمية المستدامة
مرونة نموذج الأعمال	تحديد وإدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالتحديات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية في تخطيط نموذج الأعمال. أيضاً، تركّز على كيفية استجابة الشركات لهذه التغييرات والتكيف معها لمواصلة نشاطها والنمو وخلق قيمة للمساهمين والمجتمع على المدى الطويل.	لا تزال زين ملتزمة بدمج استمرارية الأعمال في سياسات وممارسات وعمليات إدارة المخاطر. تؤكد الظروف الخارجية مثل الكوارث الطبيعية والإنسانية وعدم الاستقرار الجيوسياسي على الحاجة إلى تضمين آليات المرونة بشكل منهجي في عمليات الشركة. وهذا يسلط الضوء على جهود الشركة في ضمان تحسين خلق القيمة على المدى الطويل مع مراعاة التحول في الاتجاهات الديموغرافية العالمية.	متوسط	 الهدف 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية
الاتصالات المتنقلة والصحة	المخاطر الرئيسية التي تهدد الصحة العامة، بما في ذلك التعرض للإشارات الراديوية والمجالات الكهرومغناطيسية الصادرة عن هوائيات شبكات الهاتف المحمول والأجهزة المحمولة، وانتشار الأمراض المعدية والأوبئة في نهاية المطاف، وتوافر اللقاحات وحركة مكافحة اللقاحات، والأمراض غير المعدية التي قد تكون مميتة. الأمراض.	ينص اتحاد GSMA على أن التعرض للإشارات اللاسلكية منخفضة المستوى من الاتصالات المتنقلة لم يتم ربطه بالمخاطر الصحية. تلتزم زين بالمبادئ التوجيهية الرسمية وتدعم السياسات والممارسات الموضحة في خطة الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP) لحماية المجتمعات من المجالات الكهرومغناطيسية (EMF). بالإضافة إلى ذلك، يتم تضمين اعتبارات الصحة العامة في التقييم لمعالجة جميع جوانب الصحة المتعلقة بهذه المسألة.	متوسط	 الهدف 3: الصحة الجيدة والرفاه
إدارة سلسلة التوريد	إنشاء التزامات وسياسات مصممة لتتبع أداء الموردين وفحصه ومراقبته ومتابعته مقابل واحد أو أكثر من الأبعاد البيئية والاجتماعية والحوكمة، بينما من ناحية أخرى، لإدارة مخاطر سلسلة التوريد فيما يتعلق بنقص العرض أو انقطاعه، فهو يلتقط استراتيجيات للحفاظ على التواصل والدعم السلس بين الشركة ومورديها.	تتأثر المجتمعات ذات أنظمة إدارة سلسلة التوريد المتقدمة بشكل كبير لأنها تخلق فرص عمل وغالبا ما توفر الوصول إلى الرعاية الصحية للكثيرين. ومع ذلك، تواجه سلاسل التوريد أيضا مخاطر متزايدة من انتهاكات حقوق الإنسان، مثل انتهاكات العمل، وعمالة الأطفال، والفساد، وقضايا الصحة والسلامة. تركز زين جهودها لتعزيز وتوسيع نطاق ألياتها وعملياتها في جميع الأسواق لمعالجة مخاوف حقوق الإنسان وحماية التنوع البيولوجي عبر سلسلة القيمة بأكملها. بالإضافة إلى ذلك، تضمن زين أيضا أنها تأخذ في الاعتبار كيفية إدارة سلسلة التوريد الخاصة بها للمواد / النفايات، ولديها سياسات أخلاقية مطبقة، وكيف يتماشى موردها مع سياسات الشركة وقيمتها.	متوسط	 الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولان
ممارسات العمل	ممارسات التوظيف المتعلقة بالقوى العاملة الداخلية والخارجية في جميع أنحاء سلسلة القيمة، والامتثال للأنظمة التنظيمية ومعايير العمل المقبولة دوليا في مكان العمل. ومن خلال القيام بذلك، فإنه يلتقط الحد الأدنى من حقوق العمل، واستحقاقات الموظفين، والتعويض العادل.	الالتزام بقوانين العمل المحلية والدولية له آثار اقتصادية كبيرة. من خلال اتباع هذه الممارسات، يمكن للشركة تشكيل معايير التوظيف ليس فقط داخل قوتها العاملة ولكن أيضا عبر سلسلة التوريد الخاصة بها، مما يقلل من مخاطر سوء المعاملة أو التمييز. تؤثر زين بشكل إيجابي على هذا المجال من خلال حماية حقوق موظفيها وعملها وأولئك الموجودين ضمن سلسلة التوريد الخاصة بها. كما تضمن الشركة بشكل استباقي أنها تتبع أفضل الممارسات من خلال حوافز الموظفين وخطط المزايا وحقوق المفاوضة الجماعية.	متوسط	 الهدف 8: العمل اللائق والنمو الاقتصادي

مواضيع جوهريّة	التعريف	نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان	مرتفع، متوسط، منخفض	أهداف التنمية المستدامة
الأداء الاقتصادي	توفير فهم شفاف للاستراتيجية والأعمال من خلال المشاركة المتكررة من خلال استضافة المنتديات والاجتماعات وإصدار التقارير المالية الدورية والكشف عن الأداء المالي للشركة والمشاركة في المكالمات الجماعية المتعلقة بالأرباح.	من خلال تحقيق أهدافها وغاياتها الاقتصادية، تولد الشركة وتخصص الثروة لأصحاب المصلحة. وتمكن هذه القيمة الاقتصادية زين من تسليط الضوء على فرص الاستثمار الحيوية في مجالات مثل البنية التحتية والأصول والقوى العاملة لديها.	متوسط	 الهدف 8: العمل اللائق والنمو الاقتصادي
إدارة البيئة القانونية والتنظيمية	استراتيجية الامتثال التنظيمي للشركة وكيفية انخراطها ومواءمتها مع المنظمين لجعل المصالح العامة ومصالح الشركات متوافقة. فهو يجسد إدارة امتثال الشركات، وممارسة الضغط والعلاقات الحكومية، بالإضافة إلى التخطيط الضريبي المسؤول.	ضمان الامتثال للقوانين الوطنية والدولية، مثل حماية البيانات وتراخيص ولوائح الطيف، مع التكيف مع التغييرات في التشريعات. كما يتطلب مشاركة استباقية مع الهيئات التنظيمية وأصحاب المصلحة لمعالجة القضايا المحتملة والتأثير على إصلاح السياسات في مواضيع مختلفة بما في ذلك تغير المناخ وحقوق الطفل.	متوسط	 الهدف 16: السلم والعدل القوي
السلوك التنافسي	تشير هذه القضية إلى الممارسات التي تمنع أو تقيد التجارة الحرة أو المنافسة بين الجهات التجارية الفاعلة في السوق، كما السلوك المناهض للمنافسة والحماية. كما أنه يجسد الحماية وانتهاك حقوق الملكية الفكرية.	تلعب الجوانب المختلفة دورا في الحفاظ على أسواق صحية، مثل تعزيز المنافسة العادلة، وحماية الملكية الفكرية وعدم التعدي عليها، وضمان المساواة في الوصول إلى فرص السوق. ويعتمد هذا الجانب أيضا على السياسات الحكومية والأنظمة الدولية للتجارة العادلة.	متوسط	 الهدف 8: العمل اللائق والنمو الاقتصادي
حقوق الإنسان	ملتزمون بمبادئ الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والاتفاقيات الأساسية لمنظمة العمل الدولية ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وإعداد التقارير عن حقوق الإنسان. نحن ملتزمون بالتحقيق في أي مخاوف وإذا اكتشفنا أي آثار سلبية على حقوق الإنسان، فسنصرف بشكل مناسب دون تأخير ونعطي الأولوية للحق في حرية الرأي والتعبير.	ازدادت العبودية الحديثة، بما في ذلك العمل القسري، مع كون العمال المهاجرين هم الأكثر عرضة للخطر. إن تعزيز وإنفاذ القوانين واللوائح وعمليات التفتيش أمر بالغ الأهمية لمعالجة العبودية الحديثة. تعمل زين في ثمانية أسواق وتدير موردين متنوعين، وتسعى إلى توسيع تأثيرها ودعم ممارساتها وقيمتها الاجتماعية والبيئية عبر سلسلة التوريد الخاصة بها.	منخفض	 الهدف 8: العمل اللائق والنمو الاقتصادي

مواضيع جوهريّة	التعريف	نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان	مرتفع، متوسط، منخفض	أهداف التنمية المستدامة
الامتثال الاجتماعي والاقتصادي	تقييم الاتجاهات التنظيمية بشأن المؤشرات البيئية والاجتماعية والحوكمة لضمان المواءمة والإفصاح، والمواءمة مع أفضل الممارسات الدولية وتضمين سياسة الإبلاغ عن المخالفات للإبلاغ عن أي إجراءات غير أخلاقية والتخفيف منها داخليًا وفقًا لأفضل الممارسات.	يساعد ضمان الامتثال لجميع القوانين واللوائح الاجتماعية والاقتصادية على حماية المجتمعات التي تعمل فيها الشركة. تضمن الشركة أيضا تدقيق تقاريرها غير المالية من قبل مؤسسة تابعة لجهة خارجية لضمان أعلى مستوى من الدقة في إفصاحاتها عن ESG.	منخفض	 الهدف 16: السلام والعدل والقوة الهدف 16: السلام والعدالة والمؤسسات القوية (تعزيز المجتمعات السلمية والشاملة من أجل التنمية المستدامة، وتوفير الوصول إلى العدالة للجميع، وبناء مؤسسات فعالة وخاضعة للمساءلة)
حقوق الطفل	دعم وحماية حقوق الطفل فيما يتعلق بتوقع أو منع أو الاستجابة لأي شكل من أشكال العنف أو الاستغلال أو الإساءة أو الممارسات التي قد تضر بنمو الطفل الجسدي والعقلي وسلامته. بالإضافة إلى ذلك، تعزيز نمو الأطفال ورفاهيتهم واستخدام أكثر أمانًا للخدمات القائمة على الإنترنت والتقنيات المرتبطة بها.	لا تزال سلامة الأطفال على الإنترنت مصدر قلق بالغ، مع وجود مخاطر تشمل الإدمان عبر الإنترنت، والتعرض للمواد الضارة، والتسلط عبر الإنترنت، والعديد من عمليات الاحتيال والتهديدات عبر الإنترنت. تعالج زين هذه القضايا من خلال زيادة الوعي والتعاون مع أصحاب المصلحة لتعزيز تدابير حماية الطفل، مثل خطوط مساعدة الطفل. ومن خلال مراقبة استخدام الإنترنت، تهدف الشركة إلى التخفيف من الآثار السلبية للاتصال مع تمكين الأطفال من الاستفادة من التعليم الإلكتروني والخدمات التعليمية الترفيهية الأخرى.	منخفض	 الهدف 16: السلام والعدل والقوة الهدف 16: السلام والعدالة والمؤسسات القوية (تعزيز المجتمعات السلمية والشاملة من أجل التنمية المستدامة، وتوفير الوصول إلى العدالة للجميع، وبناء مؤسسات فعالة وخاضعة للمساءلة)
الاستهلاك والإنتاج المسؤولين	قدرة الشركة على تعزيز أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة.	تضمن زين أنها تتبع إرشادات محددة في إطار خطة الإدارة البيئية والاجتماعية لتعزيز الاستهلاك والإنتاج المستدامين. يشير هذا إلى الإجراءات الموضوعة لضمان سلامة المنتج وجودة الخدمة للجمهور.	منخفض	 الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولين الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولين (ضمان أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة)
المخاطر المادية والاجتماعية والسياسية	التحديات الناجمة عن التغيرات في المجتمع والسياسة والناس بسبب حدث أو اتجاه عام وكوارث طبيعية أو من صنع الإنسان.	تضمن الشركة أن لديها إدارة مخاطر مناسبة وقوية لمعالجة أي تغييرات تحدث في الأعمال أو المجتمع بسبب أي حدث خارجي يتضمن صراعات جيوسياسية أو كوارث مادية.	منخفض	 الهدف 16: السلام والعدل والقوة الهدف 16: السلام والعدالة والمؤسسات القوية (تعزيز المجتمعات السلمية والشاملة من أجل التنمية المستدامة، وتوفير الوصول إلى العدالة للجميع، وبناء مؤسسات فعالة وخاضعة للمساءلة)

مواضيع جوهريّة	التعريف	نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان	مرتفع، متوسط، منخفض	أهداف التنمية المستدامة
ممارسات البيع ووضع العلامات على المنتجات	المتطلبات والمعايير والشهادات والممارسات المعمول بها فيما يتعلق بالمعلومات المقدمة للمستهلكين عند الإعلان عن السلع والخدمات وبيعها. ومن ناحية أخرى، تشير إلى التحديات الاجتماعية المتعلقة بالفضل في توفير المعلومات الشفافة والدقيقة والكاملة.	المنتجات والخدمات التي تبيعها زين لديها جميع الشهادات والعلامات والمعلومات اللازمة وفقا للمتطلبات التنظيمية وتتماشى مع أفضل الممارسات. تضمن معايير التسويق المسؤولية للشركة أيضا التواصل الشفاف، والإعلان الأخلاقي، واحتضان التسويق الشامل، وموافقة الوالدين والوصي والتحكم، والاستخدام المسؤول للقنوات الرقمية، والشراكات والتعاون المدفوعة بالغرض.	منخفض	 الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولين الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولين (ضمان أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة)
إدارة النفايات والمواد الخطرة	المواد الغازية والسائلة والصلبة المستخدمة أو التي يتم التخلص منها في العمليات التجارية أو الموجودة في المنتجات التي تهدد صحة الإنسان أو البيئة. يجسد إجراءات توليد النفايات الخطرة وغير الخطرة ومعالجتها واستعادتها وإعادة تدويرها وتقليلها ومعالجة المواد الخطرة وتخزينها وتطبيقها	تتبع الشركة نهجا استباقيا لإدارة النفايات في جميع أنحاء بنيتها التحتية التشغيلية، وإطار الامتثال لإدارة النفايات وكذلك وفقا للوائح وأفضل الممارسات الدولية.	منخفض	 الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولين الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولين (ضمان أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة)
رواد الأعمال وتنمية المهارات والشركات الصغيرة والمتوسطة	المشاركة المستمرة مع مجتمع الشركات الناشئة من خلال Zain Ventures، والأعمال التجارية لقطاع الأعمال، والمؤسسات المجتمعية لتلبية متطلباتهم، مع تعزيز النظام البيئي لريادة الأعمال.	تشهد منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا أعلى معدل لأعداد الشباب ومعدل بطالة الشباب في جميع أنحاء العالم. ولمواجهة هذه التحديات، تهدف الشركة إلى بناء المرونة بين شبابها في مجتمعاتها من خلال إنشاء برامج وورش عمل وتطوير مسابقات الهاكاثون وفرص ريادة الأعمال في جميع المجالات.	منخفض	 الهدف 8: العمل اللائق والنمو الاقتصادي الهدف 8: العمل اللائق والنمو الاقتصادي (تعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل والمستدام، والعمالة الكاملة والمنتجة، وتوفير العمل اللائق للجميع)
رأس المال الطبيعي	مخزون رأس المال المستمد من التنوع البيولوجي والنظم الإيكولوجية وكذلك الموارد الطبيعية.	يمكن أن تؤثر أنشطة البناء والتشغيل للبنية التحتية ذات الصلة بالاتصالات على التنوع البيولوجي من خلال تعطيل الموائل المحلية واحتمال التأثير على الحياة البرية. وللتخفيف من هذه الآثار، لدى زين استراتيجيات وعمليات مطبقة تم تسليط الضوء عليها في إرشادات ESMP الخاصة بالشركة لتقليل الاضطراب البيئي وتعزيز حماية التنوع البيولوجي، مثل اختيار الموقع ومبادرات استعادة الموائل.	منخفض	 الهدف 15: الحياة على الأرض الهدف 15: الحياة على الأرض (حماية واستعادة وتعزيز الاستخدام المستدام للنظم الإيكولوجية الأرضية، وإدارة الغابات على نحو مستدام، ومكافحة التصحر، ووقف تدهور الأراضي وعكس مساره، ووقف فقدان التنوع البيولوجي)

مواضيع جوهريّة	التعريف	نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان	مرتفع، متوسط، منخفض	أهداف التنمية المستدامة
العمل الخيري والمشاركة المجتمعية	المساهمة في المنظمات والمجتمعات الأخرى من خلال الأموال والجهود التطوعية والمنتجات أو الخدمات العينية. ويشمل أيضًا المساعدة المقدمة للأشخاص الذين يعانون من ضائقة مباشرة أثناء وبعد حالات الطوارئ والكوارث والتعاون مع السكان الأصليين فيما يتعلق بالأرض ومكان العمل والسياقات المجتمعية.	منذ تأسيسها، ساهمت زين في العديد من الجهود الخيرية في جميع أنحاء أسواقها التشغيلية. تدعم الشركة هذه الجهود إما من خلال الأموال أو الجهود التطوعية أو المنتجات والخدمات العينية، خاصة في الاستجابة للأزمات.	منخفض	 الهدف 17: الشراكات من أجل تحقيق الأهداف (تعزيز وسائل التنفيذ وتنشيط الشراكة العالمية من أجل التنمية المستدامة)
التأثيرات البيئية	تلوث الموارد الطبيعية بسبب المواد الضارة، أو الاستخدام المفرط أو الاستغلال، والآثار التشغيلية العامة للشركات التي تؤثر على حماية الأراضي والغابات وموارد التنوع البيولوجي والتدابير المتخذة لمعالجتها.	عبر الأنشطة التشغيلية لشركة زين، تقوم الشركة بمراقبة وتتبع تأثيرها على الموارد الطبيعية بما في ذلك انبعاثات الغازات غير الدفيئة، واستخدام الأراضي تحت بناء المحطة الأساسية، والتلوث.	منخفض	 الهدف 10: الحد من عدم المساواة (حماية واستعادة وتعزيز الاستخدام المستدام للتكنولوجيا الأرضية، وإدارة الغابات على نحو مستدام، ومكافحة التصحر، ووقف تدهور الأراضي وعكس فقدان التنوع البيولوجي)
إدارة الفضاء الخارجي	يشير إلى العمليات والأنظمة التي تتحكم في وتنظم الأنشطة البشرية في الفضاء الخارجي. يتضمن إدارة حركة المرور الفضائي والمدار الأرضي المنخفض، والحد من الحطام الفضائي، ومنع الاصطدامات، وتقليل تأثيرات الطقس الفضائي إلى الحد الأدنى.	مع استمرار تطور تكنولوجيا الاتصالات، تصبح الشبكات الفضائية ضرورية لتوسيع نطاق الاتصال بالاحص في المناطق غير المخدومة والنائية. ومع تفكير زين في النمو المستقبلي والابتكار في مجال الاتصال، فإن معالجة إدارة الفضاء الخارجي تتماشى مع رؤية أوسع للاتصال الهادف.	منخفض	 الهدف 16: السلام والعدل القوي (تعزيز مجتمعات شاملة وسلمية من أجل التنمية المستدامة، وتوفير الوصول إلى العدالة للجميع، وبناء مؤسسات فعالة وخاضعة للمساءلة وشاملة للجميع)

أهم خمسة مواضيع جوهريّة في زين وانعكاساتها على خلق القيمة

1. خصوصية العملاء وأمن البيانات

تتمتع حماية وخصوصية معلومات التعريف الشخصية (PII) الموكلة إلى زين من قبل العملاء والموظفين والموردين وأصحاب المصلحة والشركاء بأهمية قصوى لدى الشركة، حيث تكرس الشركة جهودها لحماية واحترام خصوصية جميع الأفراد الذين يتفاعلون معها، وضمان ممارسات أمانة وشفافية وفقا للتشريعات ذات الصلة، وتحدد سياسة الخصوصية الخاصة ب زين مبادئ وإجراءات جمع البيانات الشخصية ومعالجتها وتخزينها والكشف عنها وفقا للقوانين واللوائح المعمول بها.

على مدار العام...، اضطلعت الشركة بأنشطة مختلفة لضمان امتثالها ليس فقط للتشريعات واللوائح ولكن أيضا الالتزام بشكل استباقي بأفضل الممارسات في حماية بيانات أصحاب المصلحة.

الآثار المترتبة على خلق القيمة:

- تبني ممارسات خصوصية البيانات الفعالة الثقة والولاء بين أصحاب المصلحة مما يؤدي إلى ارتفاع معدلات الاستبقاء.
- يساعد الالتزام بلوائح خصوصية العملاء وأمن البيانات الشركة على تجنب انتهاكات البيانات أو الغرامات أو المشكلات القانونية.
- يُبرز ضمان ممارسات قوية لأمن البيانات القدرة التنافسية للشركة، ويميزها عن اللاعبين الآخرين في الصناعة.

2. التحول الرقمي

تقر زين بالدور الحاسم لدفع التحول الرقمي، مدركة أن موقعها في هذا المجال سيخلق فرصا لصناعاتها الخاصة وغيرها من الصناعات للاستفادة والتطور، ومن خلال نهج أكثر تركيزاً، تقدم زين بشكل استراتيجي حلولاً تكنولوجية متقدمة، فضلاً عن تنظيم إرشادات حوكمة البيانات وإدارتها عبر الشركات التابعة لها، بالإضافة إلى ذلك، تعمل الشركة على تسخير إمكانات الذكاء الاصطناعي لدفع رحلة التحول الرقمي من خلال شراكتها مع هواوي لإنشاء مركز الذكاء الاصطناعي للتميز.

الآثار المترتبة على خلق القيمة:

- من خلال التحول الرقمي...، يمكن لمجموعة زين تبسيط العمليات من خلال الأتمتة وتحليل البيانات، وزيادة الكفاءة التشغيلية والإنتاجية.
- بالنسبة ل زين...، يُسهل التحول الرقمي تطوير مسارات ونماذج أعمال جديدة خارج المنتجات والخدمات الأساسية.
- يتمثل التأثير السلبي لزيادة الرقمنة في ارتفاع مخاطر تهديدات الأمن السيبراني وخروقات البيانات.

3. خدمة العملاء

تمثل خدمة العملاء أمراً بالغ الأهمية لشركة زين في تقديم تجربة مستخدم عالية الجودة وضمان تلبية احتياجات العملاء باستمرار. في العام 2024، أطلقت زين برنامج "UNITY"، وهو برنامج تحول على مستوى الشركة يهدف إلى تضمين الهدف وتجربة العملاء في الحمض النووي للشركة من خلال إعطاء الأولوية لنهج يركز على الإنسان، ولطالما وضعت زين العميل في قلب تقديم منتجاتها وخدماتها، لكن في عالم أكثر تركيزاً على البيانات، تضمن الشركة كيفية وإضفاءها الطابع الرسمي على أنشطة تجربة العملاء عبر كل مهمة عمل، وبشكل برنامج UNITY استجابة للتعليقات الواردة من كبار المسؤولين التجاريين في جميع أنحاء المجموعة.

الآثار المترتبة على خلق القيمة:

- تعزز تجربة العملاء المحسنة ثبات العملاء وولائهم، بل وتشجع على إضافة خدمات أو ترقية الخطط والباقات.
- تستطيع خدمة العملاء الناجعة تخفيض معدل الشكاوى المقدمة من العملاء، مما يساهم في رفع مستوى الكفاءة في العمليات.

4. صحة وسلامة الموظفين

تلتزم زين بالعمل وفقاً للمعايير الأخلاقية والمسؤولية وضمان صحة وسلامة ورفاهية جميع الموظفين عبر شركاتها العاملة والشركات التابعة لها وسلسلة القيمة ومجتمعاتها المختلفة.

تمتد بروتوكولات الصحة والسلامة الخاصة بالشركة عبر مرافقها ومواقع شبكتها ومورديها ومجتمعاتها من خلال الالتزام بقواعد ولوائح الصحة والسلامة ذات الصلة، وتنفيذ برامج الشركة لضمان رفاهية الموظفين.

الآثار المترتبة على خلق القيمة:

- يؤدي تعزيز إنتاجية الموظفين والاحتفاظ بهم إلى بيئة عمل أكثر إيجابية وعمليات فعالة وتحسين الرضا الوظيفي والاحتفاظ بالموظفين الماهرة.
- سيؤدي تحسين الصحة والسلامة والرفاهية إلى انخفاض تكاليف الرعاية الصحية والرعاية التعويضية بسبب انخفاض الإصابات والوفيات والحوادث في مكان العمل.
- يمكن أن يؤدي عدم الالتزام بمعايير الصحة والسلامة إلى عقوبات قانونية وغرامات وأضرار محتملة لسمعة الشركة.

5. تغير المناخ

تدرك زين أهمية تغير المناخ والمخاطر المرتبطة به، تلتزم الشركة بالحد من بصمتها الكربونية، والتخفيف من المخاطر المتعلقة بالمناخ، وتحديد الفرص للحفاظ على الطاقة والمياه والتنوع البيولوجي، حيث تُجري زين عملية شاملة لإشراك أصحاب المصلحة على أساس مستمر للتأثير على صانعي السياسات والهيئات الحكومية، وضمان الامتثال لجميع اللوائح المتعلقة بالمناخ في أسواقها.

الآثار المترتبة على خلق القيمة:

- يضمن دمج تقييمات مخاطر تغير المناخ عبر الأهداف الاستراتيجية لشركة زين أن الشركة قادرة على التخفيف من أي آثار متعلقة بالمناخ.
- يمكن أن يؤدي الاستثمار في الحلول الموفرة للطاقة والطاقة المتجددة إلى توفير كبير في التكاليف.
- يساعد الحفاظ على الموارد الطبيعية مثل المياه والحفاظ على التنوع البيولوجي والتخلص من النفايات بكفاءة على ضمان بقاء الشركة متوافقة مع المتطلبات القانونية والتنظيمية، وتجنب الجزاءات المحتملة والقضايا التنظيمية.