

تكرس زين جهودها للمشاركة بشكل واضح وشفاف مع جميع أصحاب المصلحة.. يوضح هذا القسم تفاعلات الشركة مع المجموعات المختلفة، ويعالج مخاوفهم الرئيسية، وكيف تستجيب الشركة لها، وتواتر هذه التفاعلات، مما يضمن أخذ الشركة في الاعتبار كيف يمكنها خلق القيمة.

تشارك زين بنشاط مع مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك العملاء، المساهمين، المستثمرين، الموظفين، الجمهور العام، المؤسسات المجتمعية، شركاء الأعمال، الكيانات الحكومية، والمنظمين، حيث يتم إختيار أصحاب المصلحة بناء على صلتهم بأنشطة أعمال زين وسلسلة القيمة.

تختار الشركة بعناية القنوات المناسبة لجمع الأفكار من كل مجموعة من أصحاب المصلحة، ودمج هذه الأفكار في عملية صنع القرار الخاصة بها، ويتم إجراء هذه المشاركة من خلال منصات اتصال مختلفة، بما في ذلك قنوات التواصل الاجتماعي والاجتماعات ومواقع زين الإلكترونية والبيانات الصحفية وتطبيقات زين.

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	تكرار المشاركة
العملاء: 49 مليون عميل	خدمة موثوقة ويمكن الوصول إليها	الاستثمار في جودة الشبكة وتغطيتها من خلال الاستثمارات المستمرة في الشبكات لتوفير التغطية والجودة الأحدث والأكثر موثوقية	بصفة مستمرة
		مراجعة أداء الشبكة من خلال المراجعات الشهرية والربع سنوية في جميع العمليات	بصفة مستمرة
	خدمة مبتكرة	تزويد العملاء بإمكانية الوصول إلى أحدث التقنيات	بصفة مستمرة
		الاستمرار في توسيع شبكات الجيل الخامس (5G) في البحرين والأردن والكويت والسعودية، وشبكات الجيل الرابع (4G/LTE) في العراق والسودان وجنوب السودان لسد فجوة خدمات البيانات	بصفة مستمرة
		تنويع واستكشاف منتجات وخدمات إضافية في مجال أعمالنا	بشكل يومي
خدمة ميسورة التكلفة	خدمة يمكن الوصول إليها	إطلاق منتجات وخدمات مصممة خصيصاً لتغطية قطاعات القيمة المختلفة التي تلبي احتياجات الاتصال للعملاء لكل من الصوت والبيانات	بشكل يومي
		تزويد عملائنا بالاتصال الأساسي والخدمات ذات القيمة المضافة بأسعار معقولة	بشكل يومي
		ضمان توفر الخدمات من خلال قنوات متعددة (تطبيق الهاتف النقال، عبر الإنترنت، منافذ البيع بالتجزئة، ومراكز الاتصال)	بشكل يومي
		توافر الباقات لضعاف السمع	متوفر حالياً في الأردن والكويت ويتم إجراء تقييم للعمليات المتبقية
		توفير الاتصال في المناطق النائية في جنوب السودان من خلال توسيع الشبكة	سنويا
		ضمان أن قنوات البيع شاملة لذوي الاحتياجات الخاصة	ربع سنوي
		الاستمرار في تقديم خدمات الشبكات الاتصالات في البلدان التي تمر بفترة الأزمات	بصفة مستمرة
		توفير قنوات رقمية وبديلة لممثلي توصيل المنتجات مثل وكلاء خدمة العملاء الواردين والمبيعات عبر الهاتف	بشكل يومي
		تدريب وكلاء المبيعات على لغة الإشارة	عبر جميع المناطق التشغيلية
		توفير الخط الساخن لخدمة العملاء للأشخاص ذوي الإعاقة	تعمل حالياً في البحرين
		توفير مكثبات رقمية للغة الإشارة	متاح على الموقع

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	تكرار المشاركة
العملاء: 49 مليون عميل	خدمة يمكن الوصول إليها	شراكة مع eSSENTIAL Accessibility لضمان امتثال موقع زين بصفة مستمرة الإلكتروني لإرشادات الوصول إلى محتوى الويب (WCAG) 2.1، المستوى أ	بصفة مستمرة
		تقدم صالات عرض زين الأردن الآن ترجمة فورية للغة الإشارة عبر الأجهزة اللوحية، مما يعزز التواصل وإمكانية الوصول للأفراد ذوي الإعاقات السمعية	بصفة مستمرة
		تأكد من تنفيذ إمكانية الوصول وأن جميع نقاط الاتصال الخاصة بنا شاملة للإعاقة بنسبة 100%(بما في ذلك الرقمية والمادية)	بصفة مستمرة
	البقاء على اطلاع بالعروض الترويجية والمعلومات ذات الصلة	التواصل عبر الرسائل المباشرة ومنصات التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام المختلفة	بشكل يومي
خدمات مخصصة - منتجات وخدمات شاملة تلبي مختلف الاحتياجات وأنماط الحياة المختلفة		تقديم معلومات محدثة عن قنوات زين	بشكل يومي
		تقديم المساعدة الاحترافية في جميع متاجر البيع بالتجزئة والمنافذ ومراكز الاتصال والقنوات الرقمية المختلفة مثل تطبيق زين وماي زين والواتساب	بشكل يومي
		الحفاظ على المشاركة المستمرة مع العملاء لضمان الفهم الكامل لاحتياجاتهم - تشمل أمثلة عمليات المشاركة أبحاث العملاء وجمع التعليقات داخل منافذ البيع بالتجزئة ومراكز الاتصال	بشكل يومي
		تصميم وتقديم عروض قيمة متقاربة بما في ذلك خدمة الهاتف النقال والإنترنت وغيرها	بشكل يومي
سهولة ووضوح وشفافية الفواتير		تقديم باقات مخصصة لشرائح محددة مثل الشباب والطلاب والنساء واللاجئين والمهاجرين والمحرومين	يتم تقديمها باستمرار في جميع العمليات. يتم توفير التفاصيل في أقسام "منتجاتنا وخدماتنا"
		زين من الموقعين على "مبادئ GSMA لدفع الإدماج الرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة"	المزيد من التفاصيل متاحة في قسم جدول أعمال الاستدامة
		تقديم الدعم من خلال مراكز الاتصال والقنوات الأخرى التي يمكن الوصول إليها	فروع زين ووسائل التواصل الاجتماعي ومراكز الاتصال متاحة للرد على الاستفسارات 24/7 على مدار السنة
		توفير الخدمات عبر الإنترنت وخيارات الفوترة	خدمات زين عبر الإنترنت متاحة للعملاء عبر قنوات الاتصال

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	تكرار المشاركة
العملاء: 49 مليون عميل	سهولة ووضوح وشفافية الفواتير	تتوفر فواتير العملاء واستخدام البيانات بسهولة للعملاء من خلال قنواتنا الرقمية ومراكز الاتصال الخاصة بنا	بشكل يومي
		تزويد العملاء بخيار استلام فواتيرهم ودفعها من خلال القنوات الرقمية، مثل الرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني وتطبيق زين، وتقليل استخدام الورق وتعزيز ممارسات الفوترة الصديقة للبيئة	بشكل يومي
		تطبق زين معيار ISO/IEC 27001 ليشمل ضوابط الأمان الفنية والتشغيلية والإدارية والمادية لحماية أي معلومات من الوصول أو الإفصاح غير المصرح به. بالإضافة إلى ذلك، تجري تقييمات أمنية لضمان فعالية هذه الضوابط، وتخفيف نقاط الضعف، وإجراء تحسينات على الوضع الأمني للشركة	تتم مراجعة سياسات أمن المعلومات سنويا
	أمن المعلومات وحماية البيانات	توفر سياسة خصوصية البيانات الخاصة بشركة زين إرشادات للعمليات المتعلقة بجمع معلومات التعريف الشخصية ومعالجتها واستخدامها وفقا للقوانين واللوائح المعمول بها	سياسة خصوصية البيانات متاحة على الموقع الرسمي لشركة زين
آليات التظلم الفعالة		التأكد من أن شبكات زين تحظر جميع محتويات الاعتداء الجنسي على الأطفال (CSAM)	العمل على وجود آليات حظر CSAM إضافية على مستوى المجموعة لكل دولة وأفضل الممارسات الدولية. محتوى CSAM محظور في البلدان الست العاملة
		تشغيل مراكز الاتصال وقنوات الاتصال الخاصة بها مثل الفروع ومراكز الاتصال وقنوات التواصل الاجتماعي وتطبيقات زين حيث يتم توجيه الشكاوى إلى قسم الحلول	بصفة مستمرة
		الاستمرار في معالجة التحول في احتياجات العملاء وسلوكهم	بصفة مستمرة
	خدمة عملاء عالية الجودة	الحفاظ على قنوات مختلفة لإبقاء العملاء على اطلاع وتلقي التعليقات وقياس الأداء من خلال استطلاعات رضا العملاء واستطلاعات تجربة المتجر ومراكز الاتصال وتتبع العلامة التجارية	بصفة مستمرة
		تتبع صافي نقاط المروج - تتبع الدرجة التي يوصي بها العملاء بخدماتنا للآخرين - عبر العمليات	أسبوعي
		الاستمرار في توفير قناة رقمية تفاعلية تسمى zBot، وهي قناة خدمة عملاء ذكية تستخدم الذكاء الاصطناعي (AI) للاستجابة لاحتياجات العملاء	غير متاح

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	تكرار المشاركة	
المساهمون والمستثمرون: المساهمون الرئيسيون في زين هم: 1. شركة عمانتل 21.90% 2. الهيئة العامة للاستثمار 15.90% 3. المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية 5.50% 4. مجموعة شركة الشرق القابضة 5.05%	عائد استثمار قوي	الحافظ على الربحية	أسبوعي	
		زيادة قاعدة العملاء	أسبوعي	
		الحفاظ على قيمة المساهمين	أسبوعي	
		الحفاظ على وصول الإدارة والتميز	أسبوعي	
		توفير فهم عادل وشفاف لاستراتيجية الشركة وأعمالها للمستثمرين الحاليين والمحتملين	الإفصاح عن السوق	حسب الضرورة
			تقديم التحديثات من خلال بوابة علاقات المستثمرين وتطبيق علاقات المستثمرين (متوفر في iOS و Google Play Store)	أسبوعي
			الحفاظ على علاقة صحية مع أصحاب المصلحة في جانبي البيع والشراء	بشكل يومي
			حضور مؤتمرات	ربع سنوي
			فتح قنوات التواصل مع المساهمين	بشكل يومي
			زيادة الشفافية والكفاءة	بشكل يومي
التميز الإداري	إجراء مكالمات جماعية حول الأرباح، تدوين نص هذه المكالمات	ربع سنوي		
	العروض التقديمية الفصلية	ربع سنوي		
	البيانات المالية للشركة	ربع سنوي		
	استضافة اجتماع الجمعية العمومية السنوي	سنويا		
الموظفون: 7,970 موظفون بدوام كامل	الأمن الوظيفي والرضا	ضمان الوصول إلى كبار التنفيذيين من خلال الزيارات الميدانية أو جولات العروض التقديمية، والمشاركة في المؤتمرات الاستثمارية في مناطق مختلفة.	ربع سنوي	
		استهداف المستثمرين المحتملين الذين قد يكونون مهتمين بالمنطقة والقطاع	ربع سنوي	
ضمان الأمن الوظيفي	إشراك الموظفين والحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة ووضع خطط عمل بناء على ملاحظات الموظفين	التواصل مع الموظفين من خلال القنوات المختلفة، بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي والتواصل الداخلي	تستمر الشركة في تقديم الرواتب حتى في أوقات الأزمات والاضطرابات السياسية	

أصحاب المصلحة		أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	تكرار المشاركة	
الموظفون: 7,970 موظفون بدوام كامل	مزايا الموظفين	فرص التطوير والنمو وتنمية المهارات	تقديم باقات مزايا تنافسية تضاهي السوق المحلية	غير متاح	تكرار المشاركة
			تقديم خدمات وباقات ترفيهية للموظفين بسعر مخفض	نصف سنوي	
			برنامج التدريب والتطوير الشامل، طورت الشركة برنامجا شاملا للتدريب والتطوير يوفر للموظفين فرصا للتطوير.	تقديم برامج تدريبية كلما طلب ذلك، بالإضافة إلى مشاركة فرص التدريب بشكل دوري للموظفين في مجالاتهم ذات الصلة.	
			وضع خطط إدارة التعاقب الوظيفي وتوجيه الموظفين لتسهيل النمو الوظيفي	جاري	
			مواصلة دفع منصة ZAINIAC، وهي منصة إلكترونية داخلية للموظفين لمشاركة الأفكار المبتكرة وإنشاء حلول لتحفيز الإبداع داخل الشركة.	سنويا، يتم توفير التفاصيل في قسم "الأفراد والغاية"	تكرار المشاركة
			واصلت زين الأردن مبادرة WEABLE GROW، عبارة عن برنامج تطويري يقدمه موظفو زين للأشخاص ذوي الإعاقة، يوفر لهم فرصة لتعزيز معرفتهم بإدماج ذوي الإعاقة مع العملاء والموظفين، ويقدم لهم فرص عمل محتملة.	سنويا	
			NOVA.. وهي خطة لمدة عامين تهدف إلى تمكين المزيد من النساء في الأدوار التقنية، وتطوير أعضاء الفريق النسائي الحاليين، وتحديد المواهب ذات الإمكانيات العالية في الأدوار التقنية.	بصفة مستمرة	
			تهدف ZY Mavericks إلى بناء شبكة من الخبراء الشباب المعتمدين في مختلف المجالات عبر عمليات زين	بصفة مستمرة	
			إطلاق برنامج ZY Counsel الذي يستهدف الشباب ذوي الإمكانيات العالية، وتزويدهم بالتدريبات بالإضافة إلى تمكينهم من فرصة العمل على التحديات الاستراتيجية	جاري	
			استمرارية جامعة الاشتمال والتنوع والإنصاف (IDEU) مع جامعة IE، التي توفر للموظفين إمكانية الوصول إلى تعزيز تعليمهم من خلال برنامج التحول الرقمي عبر الإنترنت مع خيار الحصول على درجة الماجستير	مستمرة، بدأ البرنامج في العام 2023 وتم توفيره لـ 2,000 موظفا	
			الجيل Z: برنامج تطوير سنوي لمدة عام للشباب الخريجين لإعدادهم للأدوار المستقبلية لشركة زين	سنويا	

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	تكرار المشاركة
الموظفون: 7,970 موظفون بدوام كامل	فرص التطوير والنمو وتنمية المهارات	طلقت زين مبادرة PACE بالتعاون مع جامعة IE ونوكيا. وتندرج تحت هذه المبادرة برنامجان للتطوير الوظيفي:	سنويا
		1-برنامج توظيف المواهب في جامعة IE يركز على: - تحليل البيانات - التحول الرقمي	برنامج مدته 13 شهرا ل 25 مهنيا شابا من جميع أنحاء شركات زين العاملة ينتهي في الربع الرابع من عام 2024
	راتب تنافسي	2-برنامج خاص بمعايير ال (ESG) في مجالات القيادة مع نوكيا يهدف إلى: - دفع التفكير التصميمي - دمج الاستدامة في الممارسات التنظيمية	انتهى البرنامج المقدم لمدة خمسة أشهر ل 10 مواهب نسائية من جميع شركات زين العاملة في الربع الأول من العام 2024
		إجراء تمارين معيارية واستطلاعات للرواتب للمؤسسات الإقليمية والدولية المماثلة وتنفيذ جدول الرواتب	سنويا
العمل في شركة تتوافق مع قيم الموظفين	توفير الوصول إلى سياسة الموارد البشرية الداخلية متاح لجميع الموظفين من خلال القنوات الداخلية	وجود قنوات مشاركة متعددة للموظفين لاقتراح الأفكار والتعبير عن مخاوفهم	بصفة مستمرة
		العمل على تحقيق هدف المساواة بين الجنسين المتمثل في تمثيل المرأة بنسبة 30% في المصفوفات القيادية بحلول العام 2030 من خلال مبادرة WE	ربع سنوي
		إجراء استطلاع لمشاركة الموظفين لقياس وتحسين رضا الموظفين بشكل عام وتحفيزهم والتزامهم داخل المؤسسة	سنويا
	عقد ورش عمل وندوات عبر الإنترنت تتناول الاستدامة والتنوع بين الجنسين وإدماج الإعاقة والصحة النفسية والرفاهية	إجراء تقييم للاشتغال لمراقبة مستويات الدمج في مكان العمل والحفاظ عليها، وتعزيز بيئة شاملة لجميع الموظفين	ربع سنوي
		برنامج WE DISRUPT .. وهو برنامج يقدمه مدربون معتمدون داخليون يتناولون كفاءات الموظفين في مجال الدمج وفهم السلوكيات التي تعيق التقدم على مستوى المجموعة	نصف سنوي
		تمكين الموظفين من المشاركة في المؤتمرات والمعارض والمننديات	ربع سنوي

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	تكرار المشاركة
الموظفون: 7,970 موظفون بدوام كامل	حماية الصحة والسلامة	الحفاظ على سياسة الصحة والسلامة للموظفين والعمال المؤقتين	استمرار
		إجراء تدريبات الإطفاء والطوارئ من خلال اختيار موظفين اثنين في كل طابق ليتم تدريبهما كحراس إطفاء في حالات الطوارئ	إجراء تدريبات الحريق والطوارئ سنويا وفقا للسياسة الموضوعة، بعد الحصول على موافقة إدارة الدفاع المدني. بالإضافة إلى ذلك، تقوم فرق المخاطر بفحص أبواب الوصول في حالات الطوارئ شهريا للتأكد من عدم وجود عوائق أمام الممرات
	الصحة النفسية والرفاهية (في إطار مبادرة BE WELL)	تزويد الموظفين بالأدوات والموارد لليقظة الذهنية والرفاهية العقلية	استمرار
		توفير جلسات علاجية سرية للموظفين بالتعاون مع مركز الكويت للاستشارات	وصول غير محدود إلى تطبيق Tuhoon على مدار العام
الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية: المناطق القريبة من المحطات الأساسية ووسائل الإعلام والمجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية ومجموعات المناصرة والأطفال والجمعيات الخيرية والجمعيات والمؤسسات والمدارس والجامعات والمؤسسات الطبية.	الحد الأدنى من التلوث البصري والضوضائي	تقديم ورش عمل حول الصحة النفسية في مكان العمل	كل موظف في المجموعة مؤهل لعدد غير محدود من الجلسات دون أي تكلفة، في السودان، تم تمديد هذا العرض ليشمل أبناء موظفي زين
		المسعفون الأوليون للصحة العقلية (MHFAs): مجتمع داخلي من موظفي زين معتمد لتقديم الدعم والتوجيه لتحديات الصحة النفسية	ربع سنوي
	الالتزام بمعايير الصحة والسلامة	نشر مولدات الديزل فائقة الصمت في المناطق الحضرية	بصفة مستمرة
		تثبيت حلول صديقة للبيئة للمحطات الرئيسية، عند الحاجة	بصفة مستمرة
	تتمسك بإرشادات سياسة الإدارة الاجتماعية البيئية التي تتضمن أحكام الصحة والسلامة	تقليل استخدام المساحة من خلال نشر الخزانات الخارجية حيثما أمكن ذلك	بصفة مستمرة
		التمسك بإرشادات سياسة الإدارة الاجتماعية البيئية التي تتضمن أحكام الصحة والسلامة	بصفة مستمرة
	إجراء تقييم المجال الكهرومغناطيسي كجزء من إجراءات السلامة الخاصة بنا للعمليات الراديوية	نشر مولدات الديزل فائقة الصمت في المناطق الحضرية	بصفة مستمرة
		تثبيت حلول صديقة للبيئة للمحطات الرئيسية، عند الحاجة	بصفة مستمرة

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	تكرار المشاركة
الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية: المناطق القريبة من المحطات الأساسية ووسائل الإعلام والمجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية ومجموعات المناصرة والأطفال والجمعيات الخيرية والجمعيات والمؤسسات والمدارس والجامعات والمؤسسات الطبية.	تلبية احتياجات المجتمع ذات الأولوية مثل التعليم والصحة والتنمية الاقتصادية، والتخفيف من العجز المجتمعي مثل بطالة الشباب والنزوح البشري والاستعداد للعمل.	التأكد من أن الشركة تتماشى مع وتتابع استراتيجية الاستدامة المؤسسية 2020-2025	مراقبة استراتيجية المسؤولية الاجتماعية باستمرار، وتتبع تقدم وحالة مبادراتها داخليًا على أساس شهري وربع سنوي. يمكن العثور على مزيد من المعلومات في قسم "أجندة الاستدامة".
		دعم وتطوير أنشطة المجتمع المدني ذات الصلة محليا وإقامة شراكات تعزز أجندة المجتمع وتعالج العجز المجتمعي السائد	تتبع التقدم الشهري والربع سنوي
		إطلاق حملات توعية على قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالشركة	شعري
		العمل مع خط مساعدة الطفل الدولي لتسهيل وتعبئة خطوط المساعدة في جميع أنحاء دول زين	ربع سنوي
بناء خطط للتخفيف من تغير المناخ والتكيف معه تعالج المخاطر المادية والانتقالية		قم بتثبيت حلول DG Battery الهجينة حيثما أمكن ذلك	بصفة مستمرة
		تعزيز استخدام الطاقة الشمسية في عملياتنا	بصفة مستمرة
		تعديل مراكز البيانات ومباني المقر الرئيسي	بصفة مستمرة
		قم بتثبيت أنظمة طاقة تيار مستمر عالية الكفاءة	بصفة مستمرة
		استخدم الخزانات الخارجية حيثما أمكن ذلك	بصفة مستمرة
		استكشاف إمكانيات مشاركة الموقع وتنفيذ "مفهوم الحجم المناسب"	بصفة مستمرة
		تنفيذ مبادرات إعادة تدوير النفايات الإلكترونية وإعادة استخدامها	بصفة مستمرة
		تنفيذ إرشادات ESMP بشأن اختيار الموقع والبناء والصيانة	بصفة مستمرة
		تحديد أهداف الحد من انبعاثات الكربون على المدى القصير والمتوسط والطويل	بصفة مستمرة
		قياس التقدم المحرز في كفاءة استخدام الطاقة مع المؤسسات الإقليمية والعالمية المماثلة	بصفة مستمرة
		التنفيذ الفعال لانتقال زين للعمل المناخي لتحقيق طموحها لتحقيق الحياد المناخي	ربع سنوي
		الحفاظ على عضوية المشروع العالمي لكشف عن الكربون (CDP)	سنويا

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	تكرار المشاركة
الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية: المناطق القريبة من المحطات الأساسية ووسائل الإعلام والمجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية ومجموعات المناصرة والأطفال والجمعيات الخيرية والجمعيات والمؤسسات والمدارس والجامعات والمؤسسات الطبية.	بناء خطط للتخفيف من تغير المناخ والتكيف معه تعالج المخاطر المادية والانتقالية	إطلاق العديد من الحملات على وسائل التواصل الاجتماعي للتوعية بالمخاطر المتزايدة لتغير المناخ بهدف التأثير على التغيير السلوكي	ربع سنوي
		الالتزام بتعزيز أهداف التنمية المستدامة لما بعد العام 2015 من خلال الانضمام إلى <u>مبادرة الاتفاق العالمي للأمم المتحدة</u>	بصفة مستمرة
		تتبع استهلاك الشركة للمياه بهدف التقليل	ربع سنوي
		تعزيز مبادرات التنوع البيولوجي وضمان الحد الأدنى من آثار التنوع البيولوجي على جميع الأنشطة	بصفة مستمرة
		إشراك زين في الفعاليات والمنتديات المجتمعية ذات الصلة	المشاركة في الفعاليات والمنتديات المجتمعية ذات الصلة
		تقديم شروط مواتية	تشجيع المناقشات مع الإدارات ذات الصلة من خلال الإدارة العليا
		شركاء الأعمال: الموردون والمقاولون والموزعون	لضمان وضع بعض البنود بأعلى مستوى من الشفافية والإنصاف، تقوم زين بمراجعة شروطها وأحكامها باستمرار لضمان توافقها مع أفضل الممارسات
			المشاركة في مناقشات مفتوحة وتعاونية مع شركاء الأعمال للتفاوض على العقود التي تلبى الأهداف المشتركة
			ضمان الاتفاقيات التعاقدية الشفافة والعادلة بأعلى مستوى من الشفافية والإنصاف
		تقديم المدفوعات في الوقت المناسب	إجراء تقييمات دورية
			الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة وتوضيح شروط العقد والاتفاقيات بوضوح لضمان اتفاق الأطراف على طريقة وتاريخ الدفع
		الحفاظ على فرص التفاعل والمشاركة المتكررة مع زين	الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة
			المشاركة في المنتديات التي تشمل جميع الأسواق التشغيلية لشركة زين لضمان الموائمة في النهج الاستراتيجي
			أتمتة عمليات المشاركة مع الموردين لضمان استجابات شفافة وفي الوقت المناسب

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	تكرار المشاركة
شركاء الأعمال: الموردون والمقاولون والموزعون	البقاء على اطلاع بإرشادات ومعايير زين فيما يتعلق بحقوق الإنسان والصحة والسلامة والبيئة ومعايير العمل	الإبلاغ بمدونة قواعد سلوك الموردين الخاصة ب زين، التي يتم تضمينها في العقود	تقوم زين بالإبلاغ بمدونة قواعد سلوك الموردين عند إعداد موردين جدد وإلى الموردين الحاليين على أساس سنوي. كما تعيد زين إرسال مدونة قواعد سلوك الموردين الخاصة بها إلى جميع الموردين في حالة إجراء تغييرات
		تقديم استبيان تقييم الموردين عند إعداد موردين جدد وإعادة التواصل مع الموردين الحاليين	سنويا
		التواصل مع بيان سياسة <u>حقوق الإنسان</u> وتتبع التزام الموردين	سنويا
		تدريب الموردين على موضوعات الاستدامة ذات الصلة بما في ذلك مدونة قواعد سلوك الموردين وحقوق الإنسان ومكافحة الفساد	سنويا
		إجراء عمليات تدقيق مادية للتأكد من توافقها مع معايير زين	ربع سنوي
	التعاون مع زين في تحسين كفاءة الطاقة في البنية التحتية	المشاركة من خلال ورش العمل ومذكرات التفاهم (MoUs) للجهود التعاونية لتحسين كفاءة الطاقة والعمل على تحقيق الحياد المناخي بحلول العام 2050	بصفة مستمرة
		نشر تقرير مالي وإصدار تقارير دورية أخرى	سنويا
		نشر تقرير الاستدامة	سنويا
		نشر تقارير الإفصاح	ربع سنوي
		الحفاظ على قنوات مباشرة مفتوحة وتفاعل متكرر مع المسؤولين العموميين.	بصفة مستمرة

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	تكرار المشاركة
الجهات الحكومية والتنظيمية الجهات الرئيسية: بورصة الكويت جهاز حماية المنافسة الهيئة العامة لمكافحة الفساد (نزاهة) وزارة المالية وزارة التجارة والصناعة هيئة أسواق المال هيئة تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات مؤسسة الكويت للتقدم العلمي الجهات الوطنية لتنظيم الاتصالات وزارات الاتصالات GSMA الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)	الوصول إلى خدمات الاتصالات	الحفاظ على جودة الشبكة وتغطيتها	بصفة مستمرة
		الامتثال للقوانين واللوائح	سنويا
		تقديم إقرارات ضريبة دخل الشركات وإقرارات الزكاة وضريبة دعم العمل الوطنية، عند الحاجة.	سنويا
		تقديم الإقرارات الضريبية غير المباشرة	على أساس شهري حسب اللوائح الضريبية المحلية، عند الحاجة
		تقديم إقرارات ضريبة الدخل على الرواتب إلى السلطات الضريبية، عند الحاجة	على أساس شهري حسب اللوائح الضريبية المحلية، عند الحاجة
	الامتثال للقوانين واللوائح الضريبية	عقد اجتماعات واتصالات مستمرة مع السلطات الضريبية للتأكد من أننا على اطلاع بأحدث قوانين الضرائب	المشاركة المستمرة مع السلطات الضريبية
		التواصل مع مستشاري الضرائب الخارجيين وتلقي النشرات الإخبارية حول أحدث القوانين واللوائح الضريبية.	استمرار
		ضمان الامتثال والإشراف عليه من خلال إدارة الحوكمة والامتثال للشركات والإدارة التنظيمية والوظائف الأخرى ذات الصلة	التواصل المستمر مع الجهات الرقابية
		ضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية في البلدان التي تعمل فيها زين	يتم التعاون المستمر بين الأطراف الداخلية والخارجية لضمان معالجة أي تغييرات في اللوائح على الفور
		يتم تنفيذها من خلال إطار حوكمة الشركات	بما في ذلك التقارير الدورية بشكل مستمر
حماية حقوق أصحاب المصلحة		تتم الموافقة على السياسات من قبل مجلس الإدارة، ومشاركتها مع الإدارة التنفيذية، ونشرها علنا على موقع زين الإلكتروني: <u>حماية حقوق أصحاب المصالح / مدونة قواعد السلوك / سياسة تضارب المصالح ومعاملات الأطراف ذات الصلة (ضمن إطار حوكمة الشركات) / سياسة الإبلاغ عن المخالفات / سياسة الإفصاح وسياسات أخرى.</u>	يتم المراجعة من قبل فريق حوكمة الشركات بشكل دوري



أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجابتنا	تكرار المشاركة
الجهات الحكومية والتنظيمية الجهات الرئيسية: بورصة الكويت جهاز حماية المنافسة الهيئة العامة لمكافحة الفساد (نزاهة) وزارة المالية وزارة التجارة والصناعة هيئة أسواق المال هيئة تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات مؤسسة الكويت للتقدم العلمي الجهات الوطنية لتنظيم الاتصالات وزارات الاتصالات GSM الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)	حماية حقوق أصحاب المصلحة	ضمان تطبيق مبادئ الشفافية في جميع أنحاء الشركة مع تركيز إدارات حوكمة الشركات وعلاقات المستثمرين على العمل الجماعي لضمان الشفافية والكفاءة في جميع العمليات	بما في ذلك التقارير الدورية بشكل مستمر
	تعزيز سمعة الشركة وتوفير التأمين ضد الأحداث غير المتوقعة	الاستثمار في جودة الشبكة وتغطيتها الحفاظ على استمرارية الأعمال وخطط الطوارئ الحفاظ على التغطية التأمينية للأصول المهمة مثل مراكز البيانات والموظفين	بصفة مستمرة بصفة مستمرة بصفة مستمرة
	الوعي بالمخاطر التنظيمية الرئيسية	تحديث قائمة المخاطر مراقبة اتجاهات المخاطر من خلال مؤشرات المخاطر الرئيسية تطوير وتتبع التقدم المحرز في الخطط لجميع مخاطر الشركة المهمة التي يتم إبلاغها مباشرة إلى لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة	سنويا ربع سنوي ربع سنوي