



إشراك أصحاب المصلحة

14

المساهمون والمستثمرون

الأولويات

- عائد قوي على الاستثمار
- توفير فهم عادل وشفاف لاستراتيجية الشركة وأعمالها للمستثمرين الحاليين والمحتملين
- فتح قنوات التواصل مع المساهمين
- تقليل الأثر البيئي والمواءمة مع أهداف صافي الانبعاثات الصفريّة

أسلوب التواصل

- التقارير، الاجتماعات، المواقع الإلكترونية، الاستبيانات، مكالمات المحللين

التكرار

- تواصل مستمر مع تقارير ربع سنوية

الاستجابة

- تسهيل الوصول المنتظم إلى الإدارة العليا من خلال الجولات الترويجية والمؤتمرات الاستثمارية، واستهداف المستثمرين المحتملين المهتمين بالمنطقة، وضمان حوار شفاف حول الأداء التجاري والاتجاه الاستراتيجي.

العملاء

الأولويات

- خدمة موثوقة
- خدمة مبتكرة وفي نفس الوقت ميسورة التكلفة ومتاحة
- الاطلاع على العروض الترويجية والمعلومات ذات الصلة
- منتجات وخدمات مخصصة تلبي احتياجات وأنماط حياة مختلفة
- سهولة ووضوح وشفافية الفواتير
- ضمان الأمن السيبراني والخصوصية وحماية البيانات
- خدمة عملاء عالية الجودة

أسلوب التواصل

- وسائل التواصل الاجتماعي، المتاجر الرئيسية والامتياز، خطوط خدمة العملاء، المواقع الإلكترونية، الاستبيانات

التكرار

- تواصل مستمر مع متابعة الأداء بشكل ربع سنوي

الاستجابة

- أدت الملاحظات إلى تحسين أدوات الخدمة الذاتية الرقمية، تطبيق زين، تنسيقات الفواتير الأكثر وضوحاً، تعزيز بروتوكولات حماية البيانات، وتوفير قنوات خدمة وتواصل أكثر سهولة.

تلتزم زين بالتواصل المنفتح مع جميع أصحاب المصلحة لفهم أولوياتهم وتوقعاتهم ودمجها في عمليات اتخاذ القرار.

ومن خلال قنوات تواصل منظمة مثل الاستبيانات، القنوات الرسمية ل زين مثل البيانات الصحفية، المواقع الإلكترونية، وسائل التواصل الاجتماعي، التطبيقات الإلكترونية، الاجتماعات، الشراكات، والتقارير، تحدد الشركة وتُعطي الأولوية للموضوعات المادية التي تعكس أبرز آثارها الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وقيمة زين المضافة. وتوجّه الرؤى المستخلصة من هذه التفاعلات استراتيجيات الشركة المؤسسية واستراتيجيات الاستدامة (4WARD)، بما يضمن خلق قيمة مشتركة عبر رؤوس الأموال الستة: المالي، المُصنَّع، الطبيعي، البشري، الفكري، والاجتماعي.

وتنعكس نتائج هذه التفاعلات في جميع أنحاء هذا التقرير، حيث توضح كيف أن مدخلات أصحاب المصلحة تؤثر مباشرة في أعمال زين ومبادراتها وأدائها عبر الموضوعات المادية الرئيسية.

الموظفون

الأولويات

- الأمن الوظيفي والرضا
- فرص للتطوير وتعزيز المهارات
- تعويضات ومزايا تنافسية وعادلة
- الصحة والسلامة والرفاهية
- بيئة شاملة ومتنوعة وعادلة للجميع

أسلوب التواصل

- الاتصالات الداخلية، استبيانات الموظفين، برامج التدريب، ورش العمل، مبادرات الرفاهية

التكرار

- تواصل مستمر مع استبيانات سنوية، تدريب مستمر، حملات دورية للرفاهية

الاستجابة

- ضمان رضا الموظفين ونموهم من خلال الحفاظ على الأمن الوظيفي، تقديم برامج تطوير ورفاهية مستمرة، إنشاء برنامج Unity، تعزيز الاشتغال والتنوع والإنصاف، حماية صحة وسلامة الموظفين عبر تغطية تأمينية شاملة، وتوفير تعويضات تنافسية متماشية مع معايير السوق.

الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية

مثل الأحياء القريبة من محطات القاعدة، وسائل الإعلام، المجتمع المدني، المنظمات غير الحكومية، مجموعات المناصرة، الأطفال، الجمعيات الخيرية، المؤسسات، المدارس، الجامعات، والمؤسسات الطبية.

الأولويات

- تقليل التلوث والتفاريات
- الالتزام بمعايير الصحة والسلامة والبيئة
- تلبية احتياجات المجتمع في التعليم والصحة والتنمية الاقتصادية
- تعزيز العمل المناخي، كفاءة الطاقة، الحفاظ على الطبيعة وحماية التنوع البيولوجي
- التواصل مع المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والشركاء المجتمعيين
- تعزيز الشمول وتكافؤ الفرص للجميع
- حماية الأطفال من الأضرار عبر الإنترنت وتعزيز حقوقهم

أسلوب التواصل

- شراكات مجتمعية، حملات إعلامية، منتديات، أنشطة داخلية وخارجية، تقييم وتنفيذ خطة الإدارة الاجتماعية والبيئية (ESMP)

التكرار

- تواصل مستمر مع مراجعات ربع سنوية وسنوية لمبادرات الاستدامة

الاستجابة

تقليل الآثار التشغيلية من خلال تصميم مواقع مستدامة، استخدام الطاقة المتجددة، الالتزام الصارم بمعايير ESMP ومعايير الحقول الكهرومغناطيسية، مع دعم التنمية المحلية، حملات التوعية، والمبادرات المناخية المتماشية مع التزامات زين بصافي الانبعاثات الصفريّة وأهداف التنمية المستدامة، إلى جانب تعزيز حقوق حماية الأطفال، وإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع البرامج المجتمعية.

الشركاء التجاريون

الأولويات

- عقود واتفاقيات شفافة وعادلة
- إجراء تقييمات وفحوصات دورية
- مدفوعات في الوقت المناسب واتصالات واضحة
- التوافق مع سياسات وإجراءات زين
- التعاون في الابتكار وكفاءة الطاقة نحو أهداف صافي الانبعاثات الصفريّة
- الوصول إلى معلومات الشركة بما في ذلك البيانات المالية وبيانات العملاء والمعلومات ذات الصلة الأخرى

أسلوب التواصل

- اجتماعات منتظمة، منتديات، تقييمات الموردين، جلسات تدريبية، منصات رقمية

التكرار

- تواصل مستمر مع تقييمات وتقارير ربع سنوية وسنوية

الاستجابة

- الحفاظ على عمليات تعاقدية شفافة وعادلة، ضمان المدفوعات في الوقت المناسب، والتعاون طويل الأمد من خلال تقييمات الموردين، التدريبات، والمبادرات المشتركة التي تعزز حقوق الإنسان والسلوك الأخلاقي وكفاءة الطاقة عبر سلسلة القيمة.

الموضوع الأساسي

إدارة القوى العاملة، ممارسات العمل،
الاشتغال، التنوع والإنصاف، صحة وسلامة
الموظفين

الفئة الفرعية

الموظفون

المخاطر

فقدان المواهب، انخفاض المشاركة، فجوات المهارات،
حوادث السلامة، ارتفاع معدل الدوران

الفرص

بناء قوة عاملة محفزة، متنوعة، شاملة وجاهزة للمستقبل

الأثر على رؤوس الأموال الستة

التعلم المستمر، الرفاهية، والممارسات الشاملة تعزز قدرات
القوى العاملة والإنتاجية وتدعم ثقافة تنظيمية إيجابية.



الموضوع الأساسي

الأداء الاقتصادي، مرونة نموذج الأعمال،
أخلاقيات الأعمال والحوكمة، تغيّر المناخ

الفئة الفرعية

المساهمون والمستثمرون

المخاطر

انخفاض ثقة المستثمرين، ارتفاع تكلفة رأس المال، عدم
التوافق مع توقعات وأهداف الاستدامة

الفرص

جذب الاستثمارات طويلة الأجل الإقليمية والأجنبية،
تحسين التقييمات، الوصول إلى التمويل المستدام

الأثر على رؤوس الأموال الستة

الاستراتيجية بشفافية والمواءمة مع المناخ يدعم جذب
رأس المال وخلق قيمة طويلة الأجل ويعزز المصداقية
السوقية.



الموضوع الأساسي

خصوصية العملاء وأمن البيانات، خدمة العملاء،
التحول الرقمي، ممارسات البيع ووضع العلامات
على المنتجات، الشمول الرقمي

الفئة الفرعية

العملاء

المخاطر

خروقات البيانات، ضعف جودة الخدمة، تراجع الثقة واكتساب
العملاء

الفرص

تعزيز العلامة التجارية وثقة العملاء، تحسين التجربة الرقمية، رفع
معدلات الاحتفاظ والإيرادات

الأثر على رؤوس الأموال الستة

المنصات الرقمية الآمنة والمتمحورة حول المستخدم تولّد إيرادات
متكررة وتعزز ثقة العملاء، مدعومة ببنية تحتية قوية لتقنية
المعلومات وقدرات حماية البيانات.



الحكومة والجهات التنظيمية والجمعيات الصناعية

الأولويات

- الامتثال للقوانين واللوائح والمتطلبات الضريبية
- حماية حقوق أصحاب المصلحة والشفافية
- ضمان جودة الشبكة وموثوقيتها وتغطيتها
- إدارة المخاطر بشكل استباقي واستمرارية الأعمال
- تعزيز التعاون مع الجهات التنظيمية والهيئات الحكومية

أسلوب التواصل

- اجتماعات، تقارير، تدقيقات، إفصاحات، وتواصل مستمر مع السلطات
التنظيمية والضريبية

التكرار

- تواصل مستمر مع تقارير ربع سنوية وسنوية

الاستجابة

ضمان الامتثال الكامل للوائح الوطنية والدولية من خلال تقارير منتظمة،
إفصاحات شفافة، وأطر حوكمة. الحفاظ على التواصل الفعال مع الهيئات
التنظيمية والضريبية، الاستثمار في جودة الشبكة. وحماية حقوق أصحاب
المصلحة عبر حوكمة مؤسسية قوية، إدارة المخاطر، وتدابير استمرارية
الأعمال.

الموضوع الأساسي

إدارة النفايات، تغيّر المناخ، التنوع البيولوجي وتأثيرات الطبيعة، الاستهلاك والإنتاج المسؤول، القمل الخيري والمشاركة المجتمعية، حقوق الطفل، الاتصالات المتنقلة والصحة، الشمول الرقمي

الفئة الفرعية

الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية

المخاطر

الأضرار البيئية، الاستهلاك المرتفع للنفايات، معارضة المجتمع، تضرر السمعة

الفرص

تعزيز الترخيص الاجتماعي للعمل، أثر إيجابي على المجتمع والبيئة

الأثر على رؤوس الأموال الستة

حماية البيئة والاستثمار المجتمعي يحمي النظم البيئية ويعزز الثقة المجتمعية، مما يتيح استدامة العمليات واستمرارية الأعمال على المدى الطويل.

رأس المال الطبيعي

رأس المال الاجتماعي والعلاقات

رأس المال المالي

رأس المال المُصنَّع

رأس المال الطبيعي

اجتماعي وعلاقات

رأس المال المالي

الموضوع الأساسي

إدارة سلسلة التوريد، حقوق الإنسان، أخلاقيات الأعمال والحوكمة، تغيّر المناخ، خصوصية العملاء وأمن البيانات

الفئة الفرعية

الشركاء التجاريون

المخاطر

اضطرابات سلسلة التوريد، انتهاكات حقوق الإنسان والطفل، تسرب البيانات

الفرص

بناء سلسلة قيمة مرنة ومسؤولة

الأثر على رؤوس الأموال الستة

التوريد المسؤول والشراكات الأخلاقية تضمن استمرارية المدخلات الحيوية، تقلل الانبعاثات، وتحمي البيانات والمعرفة المشتركة.

رأس المال المُصنَّع

رأس المال الاجتماعي والعلاقات

رأس المال الطبيعي

رأس المال المالي

رأس المال الفكري

رأس المال المُصنَّع

اجتماعي وعلاقات

رأس المال المالي

رأس المال الفكري

الموضوع الأساسي

إدارة البيئة القانونية والتنظيمية، أخلاقيات الأعمال والحوكمة، المخاطر المادية والاجتماعية والسياسية، مرونة نموذج الأعمال، السلوك التنافسي

الفئة الفرعية

الحكومة، الجهات التنظيمية، والجمعيات الصناعية

المخاطر

الغرامات، مخاطر الترخيص، اضطرابات الخدمة

الفرص

الحوكمة القوية، الامتثال التنظيمي والضريبي، وإدارة المخاطر تحافظ على الترخيص للعمل وتدعم البنية التحتية للشبكة الموثوقة

الأثر على رؤوس الأموال الستة

الحوكمة القوية والامتثال وإدارة المخاطر تحافظ على الترخيص للعمل وتدعم البنية التحتية للشبكة الموثوقة.

رأس المال المالي

رأس المال المُصنَّع

رأس المال الاجتماعي والعلاقات

رأس المال الفكري

رأس المال المالي

رأس المال المُصنَّع

رأس المال الاجتماعي والعلاقات