



مجموعة زين

مدونة قواعد سلوك

الإصدار 1.5.1

فبراير 2026

تمت الموافقة على قواعد السلوك من قبل مجلس إدارة مجموعة زين في 17 فبراير 2026

رسالة الرئيس التنفيذي

تمتد مسؤولياتنا كشركة رائدة في أسواق الشرق الأوسط وأفريقيا إلى ما يتجاوز تقديم خدمات الاتصالات المتنقلة، وحيث أن قطاع الاتصالات يعتبر من أكثر القطاعات ديناميكية في العالم، فإن الحاجة إلى التكيف ومواكبة مسارات التطور تمثل مسألة في غاية الأهمية للاستمرار، وفي زين؛ نسعى دائما لكي نقدم لمجتمعنا أفضل ما في لدينا، كما نحرص على الاستفادة من هذه التحولات لأنها تبرز الأفضل لدينا، ما يجعلنا نسعى جاهدين لتزويد مجتمعنا بأفضل المنتجات في جميع الأوقات.

نتمتع في زين بالحافز الذي يدفعنا للبقاء في صدارة وريادة الحل ول المبتكرة في إطار تقديم نمط الحياة الرقمي لعملائنا بما يتجاوز توقعاتهم، ويساهم في الإلهام والانطلاق بالمجتمعات التي نقدم عملياتنا التشغيلية داخلها، فنحن نعتز بأنفسنا مستنديين في ذلك إلى ركائزنا وفرق موظفينا ومنهجية الأداء التي نعمل من خلالها، كل هذه المقومات تتماشى مع مساعيها الرامية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية المستدامة لمؤسستنا، التي تستند إلى قيمنا الأساسية، التي تقوم على أمور ثلاثة هي "الانتماء، القلب، والتألق"، وتبقى هذه القيم راسخة بغض النظر عن الثقافات والهويات الوطنية المختلفة التي تتألف منها عائلة زين.

زين هي شركة تعمل في هذه المنطقة، ونشأت من داخل هذه المنطقة، وتسعى بنشاط ودأب لخدمة مجتمعات هذه المنطقة، إنها تعبر عن فلسفة الاستماع والتطبيق والابتكار لتحقيق الوعد المقدم في علامتها التجارية بالمساعدة في إنشاء "عالم جميل من الفرص"، لقد لعبت زين دورا محوريا على مر السنين في استشراف آفاق الفرص وإحداث التغيير الإيجابي، إلى جانب النمو في الخدمات الرقمية، وخدمات النطاق العريض وتأثيرها على الشركات والمجتمعات عبر هذه الأسواق.

نعلم أن عالم اليوم يتسم بالتعقيد والديناميكية، وسنستمر في مواجهة مواقف أكثر تعقيدا قد لا نجد لها حولا واضحة دائما، لكننا في مواجهة هذه التحديات نسترشد بالمبادئ التوجيهية الأخلاقية لمدونة السلوك في اتخاذ الخيارات الصحيحة - كأفراد وكمؤسسة، وتقع مسؤولية الالتزام بمدونة قواعد السلوك على عاتق كل واحد منا في مجموعة زين، وكذلك عبر الشركات العاملة تحت إدارتنا، ومن خلال القيام بذلك؛ يمكن أن نمارس التأثير الإيجابي طويل الأمد على مجال صناعة الاتصالات ككل، والمجتمعات التي نعمل من خلالها، ونستمر

في النمو كشركة نعتزّ بها، حيث توفر مجالات الاستدامة مزايا تنافسية متصاعدة غاية في الأهمية.

شكرا على التزامكم المستمر ودعمكم،

بدر ناصر الخرافي

نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي

مجموعة زين

بيان النزاهة

تتطلب مدونة قواعد السلوك من كافة موظفي زين أن يعملوا وفق أعلى مستوى من النزاهة والحيادية والأمانة، وإذا اتسمت ممارساتنا بافتقار النزاهة أو التراجع على صعيد الشفافية والنزاهة؛ فقد يؤدي ذلك إلى حدوث مخاطر قانونية ونشوء سمعة خطيرة تقترب بعواقب سلبية على الشركة، وتتناقض بشكل مباشر مع قيمنا الأساسية.

وفي سياق الحفاظ على المعايير الأخلاقية العالية في زين؛ نحن ملتزمون برفض جميع أشكال أخلاقيات العمل غير النزيهة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر؛ الفساد والرشوة، وبناءً على ذلك، فمن أولوياتنا أن يتبنى موردونا وشركاؤنا التجاريون مدونة الأخلاقيات الخاصة بنا، ويلتزمون بها.

نحن نلتزم بعملية اختيار صارمة للموردين تركز على المبادئ الأخلاقية للأعمال التي تنتهج الممارسات الحيادية والنزيهة والشفافة والتنافسية، ويتم اختيار الموردين بناءً على معايير صارمة كما أنهم يجب أن يلتزموا بالمبادئ المنصوص عليها في مدونة قواعد سلوك الموردين الخاصة بنا.

ندرك أنه مع تطور بيئة الشركة بمرور الوقت، يكون من الأهمية بمكان كذلك تطوير مدونة قواعد السلوك لدينا حرصاً على أن تعكس بيئة الشركة بدقة، ووفقاً لذلك، فإننا نتبنى عملية مراجعة مستمرة تتيح لنا إجراء المراجعات اللازمة؛ لضمان إنجاز أعمالنا طبقاً لأفضل الممارسات والمعايير المعترف بها دولياً.

الغرض من اعتماد مدونة لقواعد السلوك

في زين؛ أدركنا دائماً أن مصالحنا طويلة الأجل وتلك الخاصة بمختلف أصحاب المصلحة لدينا تعتمد على الالتزام الصارم باللوائح المعمول بها وسيادة القانون وكذلك على اتباع أعلى معايير الأخلاق، ولا يعني السلوك الأخلاقي للأعمال مجرد الالتزام بالحد الأدنى من ضوابط الامتثال القانوني، فبصفتنا شركة رائدة في صناعة الاتصالات، نطمح إلى أن نكون من بين الآخرين الأفضل في نطاق عملنا على مستوى ممارسات الاستدامة المؤسسية، وسعياً لتحقيق ذلك الهدف، نلتزم بضرورة التحفيز المستمر لتطبيق أعلى المعايير في مجال حقوق الإنسان ومعايير العمل وتدشين ممارسات بيئية توفر الحماية اللازمة فيما يخص جميع أنشطتنا التجارية الأساسية.

نحن نؤمن إيماناً راسخاً بأن التمسك بالمبادئ الأخلاقية للأعمال هو مسؤولية الجميع، كما أن هذا الأمر يعد جزءاً من إدارة أعمال شركة زين وعلامتها التجارية.

اعتمدت زين مدونة قواعد السلوك هذه التي يتم العمل بها في شركات المجموعة، ومختلف أصحاب المصلحة، والشركات التابعة، وتلك الخاضعة لإدارة المجموعة، وستكون الإدارات المعنية داخل زين مسؤولة عن مراجعة مدونة قواعد السلوك على أساس سنوي والتأكد من تطبيقها في كافة نطاقات العمل.

إن قيم زين تمثل جزءاً جوهرياً من العمل، وبالتالي تم تضمينها في سياق مدونة قواعد السلوك، ومن المتوقع أن يتصرف جميع موظفي زين ويديروا أعمالهم وفقاً لمدونة قواعد السلوك، قد تكون هناك بعض الإرشادات المختلفة أو التعليمات الأكثر تفصيلاً بما يتناسب مع طبيعة بعض البلدان وفقاً للقواعد واللوائح المحلية؛ لكنها يجب، مع ذلك، ألا تتعارض مع مبادئ مدونة قواعد السلوك.

ضمان التزام الجميع

- بمشاركة كافة أصحاب المصلحة ذوي الصلة، تم اعتماد مدونة قواعد السلوك - نشرها وإبلاغها وتطبيقها.

الأهداف

- يجب أن يسعى موظفو زين جاهدين للوفاء بأعلى المعايير الأخلاقية:
- الالتزام باتباع نهج أساسي في الأعمال، تلتزم مجموعة زين، وشركاتها العاملة، والتابعة لها، والخاضعة لإدارتها بقوة بالممارسات الأخلاقية.
- من المتوقع أن تتبنى الإدارة والقوى العاملة بأعلى معايير السلوك.
- يتضمن ذلك التزام النزاهة على كل المستويات ابتداءً من المستوى الشخصي إلى مستوى الشركات، وعلى صعيد كل مبدأ من مبادئ حقوق الإنسان ومعايير العمل وحماية البيئة وحتى عقود الموردين وحقوق العملاء.
- تحدد مدونة قواعد السلوك لدينا القواعد والمبادئ التوجيهية التي نتبعها جميعاً.
- نحن ملتزمون بحماية حقوق مساهميننا، وكافة أصحاب المصلحة.

احترام الفرد

لدينا جميعاً الحق المطلق في العمل ضمن بيئة يتم التعامل فيها بكرامة واحترام، وتلتزم زين بخلق مثل هذه البيئة لأنها تبرز الإمكانيات الكاملة لدى كل عنصر فيها، وبالتالي يصب ذلك في صالح المساهمة بشكل مباشر في إنجاح أعمالنا، ونحن نسعى جاهدين لكي يدرك الجميع حجم الإمكانيات الكاملة.

زين هي شركة تعمل على تكافؤ الفرص ومن ثم فهي ملتزمة بتوفير فرصة عمل خالية من أي نوع من التمييز على أساس الجنس والعرق والقومية والدين والجنسية والإعاقة والسن (وفقاً لقانون العمل الوطني الساري) بما في ذلك منع الممارسات التعسفية أو العدوانية أو المضايقة/ سلوك التنمر، أو التمييز بين الجنسين ولن يتم التسامح مع أي انتهاكات تطال هذه السياسة وستتخذ الشركة الإجراءات الضرورية لمعالجتها فوراً، ويجب على أي موظف يشعر بمضايقات أو ترهيب أو تمييز ضده أو بأي خرق لحقوقه الخاصة أن يبلغ مديره المباشر أو الموارد البشرية، بشأن الحادث الذي يتعرض له على الفور.

تمثل زين لقانون العمل المعمول به في ساعات العمل وتسعى جاهدة لكي يتمكن جميع موظفيها من تحقيق التوازن بين العمل والحياة.

خلق ثقافة التواصل المفتوح والصادق

في زين؛ يجب أن يشعر الجميع بالراحة للتعبير عن رأيه، خاصة فيما يتعلق بالأخلاق، وتلتزم زين بمبادئ الإعلان العالمي لحقوق الإنسان وتولي أهمية كبيرة لمكافحة التمييز المرتبط بأي سبب من الأسباب، عدم التعرض للاعتقال التعسفي أو الإعدام أو التعذيب؛ حرية التجمع السلمي وتكوين الجمعيات؛ حرية الفكر والمعتقد والدين؛ وحرية الرأي والتعبير.

وستتخذ زين، أيضاً، خطوات إيجابية للتأكد من أنها ليست متواطئة، خلال أي وقت من الأوقات أو عبر أي من علاقاتها وأنشطتها التجارية؛ سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، في أي انتهاك لحقوق الإنسان - بما في ذلك حقوق الأطفال - أو انتهاكات ممارسات العمل.

يتحمل المديرون مسؤولية خلق بيئة مفتوحة وداعمة حيث يشعر الموظفون بالارتياح عند طرح مثل هذه الأسئلة، ونحن سنستفيد جميعاً بشكل كبير عندما يمارس الموظفون سلطتهم في منع الأخطاء أو الممارسات غير السليمة، من خلال ممارسة حقهم في الإعراب عما يقلقهم.

وستقوم زين بالتحقيق في جميع الحالات التي تم الإبلاغ عنها والمتعلقة بالسلوك المشتبه فيه أو غير الأخلاقي، وفي كل حالة تتضمن ارتكاب سلوك غير لائق؛ لن تتردد الشركة في اتخاذ الإجراء المناسب وفقاً لمدونة السلوك وقانون العمل الوطني الساري، لن نتسامح مع أي سلوك يهدف إلى معاقبة الموظفين الذين يثيرون مخاوف أخلاقية حقيقية بحسن نية..

يتم تشجيع الموظفين، في المقام الأول، على معالجة مثل هذه القضايا مع مديرهم أو الموارد البشرية، حيث يمكن حل معظم المشاكل بسرعة، وإذا لم يكن ذلك ممكناً لأي سبب

من الأسباب أو إذا لم يكن الموظف مرتاحاً لطرح المشكلة مع مديره أو مدير إدارة الموارد البشرية؛ فإن مجلس إدارة شركة زين ينتهج سياسة الباب المفتوح. يعد إطار عمل الإبلاغ عن المخالفات أحد أفضل الممارسات الضرورية، حيث يسمح للإجراءات التشغيلية ببناء ثقافة تنظيمية مسؤولة وأخلاقية، وهذا الأمر يتطلب التزاماً قوياً من جانب الإدارة ومجلس الإدارة، ويهدف إطار العمل هذا إلى تشجيع وتمكين أصحاب المصلحة من بيان ما يثير قلقهم من أمور داخل الشركة من خلال تقديم آلية للإبلاغ والتحقيق، وقد قامت زين بتطوير سياسة الإبلاغ، التي تحدد المبادئ والإجراءات التوجيهية للإبلاغ عن أي سلوك مخالف للأخلاقيات والقوانين إلى السلطات المعنية داخل الشركة حتى يمكن اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة، وتتناول هذه السياسة التزام زين بالنزاهة والسلوك الأخلاقي من خلال توفير بيئة تمكّن الموظفين والمسؤولين والمدراء من التصرف بشكل مناسب دون الخوف من العقوبات.

تعزيز سيادة القانون

يبدأ التزام زين بالنزاهة من خلال التمسك بسيادة القانون والامتثال للنظم والقواعد واللوائح في أي مكان نمارس فيه الأعمال التجارية، وفي الحالات التي يوجد فيها نقص في الوضوح أو عندما ينشأ شك في ما يتعلق بما إذا كان الإجراء المحتمل مسموحاً به وفقاً للقوانين المحلية و/أو وفق سياسة زين؛ يكون من المحتمل طلب المشورة من إدارة الموارد البشرية أو الإدارة القانونية لمجموعة زين، ونحن مسؤولون عن منع انتهاكات القانون والتحدث إذا لاحظنا أن هناك انتهاكات محتملة.

تضع زين سلامة منتجاتها وخدماتها وحقوق المستهلك في طليعة عملياتها وتجري أنشطتها التجارية بطريقة مسؤولة، نشجع بنشاط الاستخدام المسؤول للهواتف النقالة وخدمات الصوت والبيانات والخدمات الرقمية ذات الصلة، وخطت زين خطوات كبيرة في معالجة الآثار السلبية التي قد تنجم عن صناعة الاتصالات.

تكّرس زين جهودها للمنافسة الأخلاقية والنزاهة والقوية، ونحن نحترم خصوصية ونزاهة مستخدمي منتجاتنا وخدماتنا وأصحاب المصلحة الآخرين، وسوف نتخذ قرارات التسعير والتسويق بصورة مستقلة ولن نتعاون بشكل غير صحيح أو ننسق أنشطتنا مع منافسينا، ولن نقدم أو نطلب مدفوعات أو إكراميات غير لائقة في ما يتعلق بشراء سلع أو خدمات لشركة زين، أو بيع منتجاتها أو خدماتها، كما أننا لن نشارك أو نساعد في أي صورة من صور المقاطعة غير القانونية لعملاء معينين، ولن نشارك زين ولن تكون جزءاً من أي سلوك مخرّج

بالثقة اتجاه المنافسين، كما يحظر على الموظفين عموما المشاركة في مثل هذه المقاطعة غير القانونية.

الخصوصية وحماية البيانات الشخصية

نحن نسعى للالتزام بمعايير صارمة عند معالجة البيانات الشخصية ومعلومات المنتج والخدمة للعملاء، وعندما نجمع البيانات الشخصية المتعلقة بمنتجاتنا وخدماتنا نحرص على أن يكون ذلك بطريقة مفتوحة وشفافة وتحدد سياساتنا في حماية الخصوصية والبيانات الشخصية البيانات ذات الصلة بتلك الحقوق بما يتماشى مع القوانين واللوائح المعمول بها حيثما ندير أعمالنا، التي تحمي حقوق الأفراد وإمكانية ممارستها، ونحن ملتزمون باحترام خصوصية جميع أصحاب البيانات الذين يتعاملون مع الشركة بشكل آمن وشفاف امتثالاً للتشريعات المعمول بها، وتتوفر سياسة مجموعة لحماية البيانات والخصوصية على [موقع زين الرسمي](#).

البيئة - المعايير المتعلقة بالتغير المناخي

تلتزم شركة زين بتبني المعايير البيئية ذات الصلة، وذلك في إطار التزامها بالحفاظ على بيئة صحية وآمنة.

تتجاوز الأهداف البيئية لشركة زين مجرد الامتثال للقواعد القانونية، حيث نحقق هذه الأهداف من خلال استراتيجية تغير المناخ على أساس أفضل الممارسات الدولية مثل الإفصاح عن الأثر الكربوني لأعمالنا عبر العضوية في مشروع الإفصاح العالمي عن الكربون، وفريق عمل المناخ بالاتحاد العالمي للاتصالات المتنقلة، واستخدام مسار مبادرة الأهداف القائمة على العلم، وتنفيذ إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية لدى زين، بالإضافة إلى الالتزام بالعمليات والممارسات المتفق عليها عالمياً فيما يتعلق بمنتجاتنا وخدماتنا وكذلك فيما يتعلق بتصميم وإنشاء وتشغيل منشآتنا والبنية التحتية لشبكتنا.

تعتمد الأنشطة البيئية لشركة زين على النهج القائم على دورة الحياة، فالهدف هو تقليل التأثير البيئي لمنتجاتنا وخدماتنا وعمليات الشبكة طوال دورة حياة المنتج بالكامل، ويتم دمج الاعتبارات البيئية في تصميم وإنشاء وتشغيل منشآتنا والبنية التحتية لشبكة مرافقنا، وتتبنى زين أفضل ممارسات إدارة النفايات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر مبادئ التصميم البيئي، ومنظور "من الألف إلى الياء" في التعامل مع مورديها وشركائها بهدف خفض تأثيرها البيئي ضمن مجمل سلسلة القيمة، ويشمل ذلك تحديد هدف المدى 1 والمدى 2 لانبعاثاتها المباشرة، والمدى 3 لانبعاثاتها غير المباشرة بناء على بروتوكول الغازات الدفيئة، وإرشادات

مبادرة التجارب القائمة على العلم، ومسار إزالة الكربون في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

لا تقيم زين منشآتها والبنية التحتية لشبكاتھا في البيئات الطبيعية للأنواع المهددة بالانقراض وتتعاون مع مختلف وكالات حماية البيئة المحلية لضمان عدم نشر الشبكات في المناطق المحمية والمحميات الوطنية وتحرص على عدم المساهمة في فقدان التنوع الأحيائي، وتتعامل الشركة كذلك مع السلطات التنظيمية المختلفة للتأكد من أن الترددات الكهرومغناطيسية المنبعثة تتوافق مع المعايير المحلية والدولية، وتؤكد زين على التزام مورديھا بالمعايير البيئية المعترف بها عالمياً، حيث يجب أن يقدم الموردون خططاً للتأكد من أن الآثار السلبية المحتملة للعمليات الخاصة بهم تتضمن الإجراءات اللازمة للتخفيف والتصحيح وفقاً لإرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية لدى زين.

الاستثمار في الأفراد الذين يبنون المستقبل

نحن نؤمن بضرورة ضمان الصحة والسلامة والأمن في مكان العمل ولذا على جميع الموظفين الالتزام بإرشادات السلامة، بما في ذلك سياسة عدم التدخين، إلا في أماكن محددة فقط.

يجب على موظفي زين احترام وتشجيع قيم زين في العمل، وتعزيز روح العمل الجماعي، والمسؤولية الفردية، والقوة النابعة من فكرة التنوع، وتلتزم زين بتكافؤ الفرص في جميع ممارسات وسياسات وإجراءات التوظيف، وسوف يتلقى الموظفون الذين يستوفون متطلبات عملهم معاملة لائقة.

تلتزم زين بميثاق العمل الدولي لمنظمة العمل الدولية ولا تستخدم عمالة الأطفال أو العمل القسري أو الإجباري في ما يتعلق بأي من أنشطتها التجارية، ولا تتسامح زين مع المعاملة أو ظروف العمل التي تتعارض مع الاتفاقيات الدولية وأفضل الممارسات.

يجب على موظفي زين التأكد من أنهم ليسوا متواطئين في ارتكاب أي انتهاكات لحقوق الإنسان، بما في ذلك الاستعباد والاستغلال والاتجار وجميع أشكال العنف والتعذيب ضد الأطفال، والعنف القائم على النوع ولا تتسامح زين مع أي من موظفيها المتورطين في أنشطة إجرامية وستتخذ إجراءات تأديبية رادعة وفقاً لسياسة الموارد البشرية والقوانين واللوائح المعمول بها.

ستواصل زين الاستثمار في التعليم الشخصي والمهني وتنمية موظفيها، كما ستشجع الشركة موظفيها على أن يعيشوا حياة شخصية ومهنية متوازنة.

سياسة أمن المعلومات

تلتزم شركة زين بالحفاظ على أمن المعلومات وتحسينه ضمن أفضل الممارسات المقبولة وتقليل تعرض المعلومات للمخاطر من أجل حماية أصول زين وأصحاب المصلحة عبر سلسلة القيمة خاصتها، وتلتزم زين بما يلي:

- تلبية وتجاوز توقعات العملاء باستمرار.
 - تمكين الموظفين من خلال التدريب والتطوير.
 - الامتثال للمعايير الدولية لأمن المعلومات المعمول بها.
 - تطبيق ضوابط فعالة لإدارة المخاطر لتحديد واحتواء المخاطر الحالية والناشئة التي قد تؤثر على الأهداف الاستراتيجية لأعمال شركة زين.
 - حماية أصحاب المصلحة والمعلومات والأصول التابعة لزين ضد التهديدات التي يمكن أن تعطل العمليات التجارية.
 - ضمان الامتثال لجميع المتطلبات التنظيمية وغيرها من المتطلبات القانونية المعمول بها لحماية السلامة المالية للشركة والحفاظ على صورة وسمعة العلامة التجارية لشركة زين.
 - تحديد المخاطر والفرص المتعلقة بالتغير المناخي والصحة والسلامة، ووضع الخطط الكفيلة بتقليلها في سياق السيطرة على تلك المخاطر واستكشاف الفرص المقدمة.
- تتحمل إدارة شركة زين وموظفوها المسؤولية الكاملة عن تنفيذ هذه السياسة والحفاظ عليها في جميع نطاقات الشركة.

الامتثال لمكافحة الفساد

لا تتسامح زين ولا شركاتها التابعة مطلقاً مع الرشوة والفساد، يجب على موظفي زين تفادي أي نشاط قد يؤدي إلى تضارب في المصالح، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، قبول أو تقديم أو تسهيل أو تلقي رشاي على شكل هدايا شخصية أو تبادل الضيافة مع أصحاب المصلحة لدى زين، بخلاف الهدايا ذات القيمة الرمزية أو الضيافة المعقولة المقدمة أثناء الدورة العادية للأعمال، وتكون للقوانين المحلية والوطنية أولوية التطبيق إذا كانت أكثر صرامة من تلك المنصوص عليها في السياسة.

تلتزم زين وموظفوها بعدم دفع أو عرض أي نوع من الرشاي أو المدفوعات غير المشروعة للمسؤولين الحكوميين أو الموردين أو الوكلاء أو أعضاء المجتمع المدني أو ممثلي وسائل الإعلام أو رؤساء المنظمات غير الحكومية أو المرشحين السياسيين أو أي أطراف أخرى، من

أجل الحصول على أو الاحتفاظ بالأعمال، لا تقدم زين الدعم المالي للأحزاب أو التيارات السياسية.

يجب على موظفي زين ألا يستفيدوا، وألا يساعدوا الآخرين على الربح، من خلال الفرص التي قد تنشأ كنتيجة لاستخدام معلومات الشركة أو إساءة استخدام منصبهم داخل المؤسسة من أجل تحقيق الاستفادة لأنفسهم، ولا يجوز لموظفي زين استخدام أصول الشركة لأي سبب آخر بخلاف الأعمال المشروعة أو الأغراض الأخرى المصرح بها، كما لا يجوز لموظفي زين المشاركة في أي نشاط يتعارض مع المصالح التجارية للشركة. وبعبارة أخرى، يجب على الموظفين عدم إساءة استخدام موارد الشركة لتحقيق مكاسب شخصية، وعليهم التأكد من استخدام هذه الموارد بأفضل طريقة تضمن تحقيق أهداف الشركة، كما يجب على الموظفين الإفصاح عن أي تضارب مصالح قد يكون لديهم في الشركة.

مبادئ الامتثال لمجموعة زين لمكافحة الفساد

(1) الأخلاقيات والقانون

- الامتثال لمدونة قواعد السلوك.
- الامتثال لسياسة الموارد البشرية.
- حماية حقوق المساهمين وأصحاب المصلحة وفقاً للسياسات والإجراءات الداخلية.

(2) تضارب المصالح

تلتزم مجموعة زين بالإدارة الاحترافية لتضارب المصالح المحتمل الذي قد ينشأ، والوفاء بالتزامات الشركة للحفاظ على الترتيبات التنظيمية والإدارية الفعالة وتشغيلها، وقد تبنت الشركة سياسة تضارب المصالح بما يتماشى مع التعليمات الصادرة عن الهيئات التنظيمية في الكويت؛ لضمان وجود الإجراءات والتدابير المناسبة لتحديد وإدارة أي تضارب في المصالح محتمل بشكل فعال، ويجب أن تلتزم كل عملية بالقواعد واللوائح الصادرة عن الهيئات التنظيمية والسلطات الحاكمة في البلد المعني عند تحديد سياساتها وإجراءاتها.

(3) الرشاوي

- عدم عرض أو تمرير أو دفع رشاوي أو تقديم أي شيء ذي قيمة من أجل الحصول على الأعمال أو الاحتفاظ بها، بشكل مباشر أو غير مباشر.

- ينبغي ألا تتجاوز قيمة أية هدايا مقدمة 100 دك، أو 330 دولار أمريكي أو ما يعادلها بقيمة العملة المحلية.
- ينطبق على جميع أصحاب المصلحة في زين، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، أعضاء مجلس الإدارة والموظفين والعملاء والموردين والشركاء والمسؤولين الحكوميين والأحزاب السياسية والمرشحين وممثلي وسائل الإعلام، أو أي كيان أو فرد آخر، والذين قد يكونوا جزءاً من سلسلة القيمة.

(4) دقة الحسابات والسجلات

- التأكد من أن زين تحافظ على سلامة البيانات المالية من خلال الاحتفاظ بدفاتر محاسبة دقيقة تتماشى مع المعايير المالية الدولية والقوانين المحلية/ الإقليمية.

(5) دليل الموظف

- قراءة قسم الامتثال لمكافحة الفساد والالتزام بمحتواه على النحو المنصوص عليه في سياسة الموارد البشرية، وسياسة مكافحة الفساد المتاحة على موقع زين.

(6) التدريب

- الحصول على تدريب منتظم على الامتثال لمكافحة الفساد.

(7) الإبلاغ عن الانتهاكات

- إبلاغ المدير المباشر أو الموارد البشرية أو مباشرة بخصوص أي انتهاكات مشتبه بها أو فعلية للقانون أو لسياسة زين.
- سياسة الإبلاغ: تشجيع الموظفين وتمكينهم من التحدث في حال رصد اشتباهات داخل الشركة من خلال توفير آلية للإبلاغ والتحقيق بموضوعية وسرية واستقلالية، قبل السعي إلى إيجاد حل خارج نطاق الشركة.

(8) مساعدة مكتب الامتثال

- توضيح الأسئلة من قبل إدارة الموارد البشرية أو الرئيس القانوني للمجموعة (المستشار العام).

زين وشركاؤها

تطلب زين من شركائها التجاريين والموردين وأي كيان في سلسلة القيمة الامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها، وتشجع زين شركائها و المقاولين الفرعيين المتعاونين معها و مورديها على السعي وراء تحقيق الامتثال القانوني في مجالات مثل الحوكمة وحقوق الإنسان ومعايير العمل والبيئة، وتدمج زين المعايير الأخلاقية والاجتماعية والبيئية ضمن اتفاقيات الشراء الخاصة بها وتلتزم بمراقبة أداء شركائها ومورديها، وعند الحاجة، لا تتردد زين في اتخاذ الخطوات العلاجية الفورية والشاملة للتعامل مع الحالات التي يكون الأداء الأخلاقي لشركائها التجاريين والموردين فيها مثيرا لأي شك.

ينطبق على جميع الأفراد العاملين لدى/ مع زين:

- الموظفون
- المشاريع الاستثمارية المشتركة
- الموردون
- المقاولون
- البائعون
- الشركات التابعة والزميلة
- الوكلاء
- الوسطاء
- الشركاء

التطبيق

يمتد التزام زين بالامتثال لهذه المدونة إلى جميع الأمور ذات الصلة، بما في ذلك القرارات المتعلقة بالتجارة والاستثمار والتعاقد مع المقاولين والتوريد وتطوير الأعمال وفيما يخص جميع علاقات العمل والتوظيف الأخرى، ويتمتع نهج زين في تطبيق مدونة قواعد السلوك هذه بأنه نشط ومفتوح وأخلاقي، وتلتزم زين بالتواصل مع أصحاب المصلحة لتحديد أبرز حقوق الإنسان لديها، تطبيق تقييمات الأثر على تلك الحقوق قبل الإقدام على أي أنشطة اندماج واستحواذ كبيرة.

نحن ندرك أنه قد تطرأ بعض الأسئلة المتعلقة بتفسير قواعد مدونة السلوك، خاصة فيما يتعلق بالحاجة إلى تحقيق توازن معقول وملائم بين العادات المحلية والمعايير العالمية، وستبذل زين قصارى جهدها لحل أي قضايا أخلاقية أو قانونية أو بيئية أو قضايا التوظيف وحقوق الإنسان يتم رصدها حتى تكون متسقة مع مدونة قواعد السلوك هذه.

يتحمل كل موظف في زين مسؤولية احترام وتعزيز مبادئ السياسة والإبلاغ الفوري عن الانتهاكات المحتملة لمدونة قواعد السلوك، وبالإشارة إلى سياسة الإبلاغ عن المخالفات

لدينا؛ فإن موظفي زين لديهم عدة طرق لمعالجة الأسئلة المتعلقة بتطبيق مدونة قواعد السلوك أو الإبلاغ عن الانتهاكات المحتملة:

يُعد إطار الإبلاغ عن المخالفات أحد أفضل الممارسات الضرورية، كما أنه يعتبر بمثابة آلية تشغيلية لبناء ثقافة تنظيمية مسؤولة وأخلاقية، وتتطلب التزاماً قوياً من الإدارة ومجلس الإدارة، ويكون مجلس الإدارة مسؤولاً بشكل أساسي عن تنفيذ هذه السياسة بالتعاون مع أمين سر مجلس الإدارة وإدارة حوكمة الشركات والالتزام والأطراف الأخرى ذات الصلة، كما تتولى إدارة الالتزام المؤسسي مسؤولية التحقق من التنفيذ الفعال لهذه السياسة وضمان الامتثال للمعايير والضوابط المعتمدة، والغرض من هذه السياسة هو توفير الطمأنينة والدعم للموظفين عند إثارة تساؤلاتهم داخل الشركة، وهي بمثابة أداة تحقيق فعالة وسريّة، قبل حل القضايا من خلال اللجوء لأطراف خارجية.

وقد تبنت الشركة هذه السياسة بما يتماشى مع التعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية في الكويت، ويجب أن تلتزم جميع عمليات زين الأخرى بالقواعد واللوائح الصادرة عن الهيئات التنظيمية والسلطات الحاكمة في الدول التي تشهد تنفيذ عملياتها عند تحديد سياساتها وإجراءاتها.

يتم توجيه إجراءات التحقيق المتخذة وفقاً للمبادئ التوجيهية لهذه السياسة نحو الوقوف على مدى دقة الادعاءات والخروج بالتوصية الخاصة بالإجراءات التصحيحية أو التأديبية المناسبة، ويجب أن تلتزم هذه الإجراءات التصحيحية بالقوانين واللوائح بالإضافة إلى أخلاقيات الشركة والسياسات والإجراءات الداخلية.

يجب أن تضمن الإدارة التنفيذية أن الموظفين قادرون على إثارة تساؤلاتهم دون خوف من العقوبات، ويجب على جميع الموظفين التأكد من أنهم يتخذون الخطوات اللازمة للكشف عن أي مخالفات أو أخطاء هم على دراية بها.

يتمتع المبلغ عن المخالفة بالحماية ضد قرارات إنهاء الخدمات والممارسات التعسفية على وجه غير عادل ، ولا يجوز اتخاذ أي إجراء سلبي ضد الموظفين أو التوصية بها ضد أي مُبلغ عن المخالفات كرد فعل انتقامي مقابل كشفه بحسن نية عن الممارسات غير الأخلاقية وغير السليمة المدّعاة.

بغض النظر عن القناة المستخدمة في تقديم التقارير؛ فإن كافة الادعاءات المتعلقة بالانتهاكات المحتملة لقواعد السلوك التي تم إجراؤها بحسن نية يجب أن تحظى بتحقيق عادل وشامل تجريه الهيئات الداخلية / أو الخارجية المعنية، ويتم إجراء كافة التحقيقات بشأن الانتهاكات المحتملة لقواعد السلوك وفقاً للمبادئ المنصوص عليها في سياسة الموارد

البشرية لمجموعة زين، ويجب تصحيح الأفعال التي تتعارض مع مدونة قواعد السلوك على الفور، وأن تخضع لإجراءات تأديبية تصل إلى حد أنها قد تشمل إنهاء الخدمة.

القوانين والمعاهدات المحلية والدولية

- نظرا لأن زين تعمل في ثمان (8) دول، فقد لا تغطي مدونة قواعد السلوك لدينا جميع القوانين واللوائح في كل دولة.
- تعتبر القيم الأساسية والجوهرية لمدونة قواعد السلوك قيما عالمية في جميع شركاتنا العاملة والتابعة والفرعية، والشركات الخاضعة لسيطرة الإدارة، وتكمل القواعد واللوائح المحلية.
- يجب أن يكون الأفراد على دراية بالقوانين واللوائح ذات الصلة التي تنطبق على مكان عملهم.
- تطبيق المعيار الأكثر صرامة في حالة العثور على أي اختلافات بين المتطلبات القانونية المحلية ومدونة قواعد السلوك الخاصة بنا مع إشراك المدير المباشر أو الشؤون القانونية للمجموعة أو إدارة الموارد البشرية أو فريق الامتثال المحلي.
- لدى مجموعة زين سياسة للجزاءات تتماشى مع قوانين وأنظمة الجزاءات المعمول بها، تلخص الإجراءات الوقائية التي تفرضها سلطات الجزاءات والتي تتحكم في قدرة الشركة على القيام بأي نشاط في مناطق معينة عالية المخاطر أو مع الأشخاص الخاضعين للجزاءات، كما تحدد القيود والتدابير الوقائية الواجب اتباعها باستمرار من قبل كل موظف في الشركة، وتلتزم الشركة بالامتثال لقوانين وأنظمة الجزاءات داخل كافة الولايات القضائية التي تغطي عملياتها.

مدونة قواعد السلوك - الإرشاد والقيم

الخصائص:

- تأسيس مبادئ لعملنا وقيمنا وثقافتنا.
- تقديم التوجيه واليقين بشأن السلوك الصحيح.
- التواصل داخليا وخارجيا، مع توضيح منهجنا.
- إشراك موظفينا وشركائنا وأصحاب المصلحة لدينا.
- عدم التسامح مع الانتهاكات.
- إتاحة قنوات التواصل المناسبة معنا (الإبلاغ عن المخالفات).

حظر الرشاوي والمدفوعات الفاسدة

- يحظر دفع رشاوي أو الوعد بها أو دفع أي شيء ذي قيمة لأي شخص من أجل الحصول على عمل أو الاحتفاظ به أو تخصيص ميزة تجارية.
- ملاحظة: يحظر تلقي الرشاوي

"أشياء ذات قيمة"

- أموال
- ترفيه
- هدايا
- سفر
- أسهم
- خدمات
- توظيف
- تحمّل الدين

"أي شخص"

❖ مباشر:

- الموظفون
- العملاء
- الموردون
- المسؤولين الحكوميون
- المرشحون السياسيون

❖ غير مباشر:

- الشركات التابعة والزميلة
- الوكلاء
- الاستشاريون
- الشركاء
- أفراد الأسرة

الهدايا والضيافة / الترفيه:

على أساس كل حالة، تسمح زين ببعض الهدايا الرمزية أو الضيافة / النفقات:

• الهدايا:

- كما تسمح به القوانين المحلية.
- الهدايا النقدية غير مسموح بها.
- غير باهظة بقيمة رمزية أقل من 100 دينار كويتي أو 330 دولار أمريكي أو ما يعادلها بالعملة المحلية.
- ألا تحمل مؤشرا على أغراض غير لائقة.
- تقديم الهدايا وتلقيها متاح.
- تُسجّل بصورة دقيقة وعادلة.

• الضيافة / الترفيه:

- بالامتثال للقوانين المحلية.
- أن تكون معقولة مع تجنب أي مظهر غير لائق.
- منسجمة مع العادات المحلية.
- متعلقة بالأعمال التجارية ذات الصلة بها.
- تُسجّل التكاليف بدقة.
- لا تعويضات عن السفر.
- الإقامة لا تتجاوز الحد المعقول.

الموردون والمقاولون والشركاء:

- زين ليست مسؤولة عن تصرفات شركاء العمل عندما تنتهك أفعالهم قوانين مكافحة الفساد.

- على سبيل المثال، قد تخضع زين لقوانين معينة لا يخضع لها الشريك.

- يجب اتباع إجراءات معينة لضمان مراجعة الشركاء بشكل رسمي ومراقبتهم بشكل مناسب.

- يجب عند الشروع في إبرام أي علاقة تجارية أن تتوافق عملية الشراء ذات الصلة مع سياسة تقييم مخاطر المورد.
- يجب القيام برصد دقيق لأداء الشريك.
- يجب إبلاغ الإدارات المعنية بشأن التناقضات.

- تضمين لغة معيارية محددة لمكافحة الفساد ضمن أي اتفاق مع شريك.

متطلبات التسجيل

- الحفاظ على دفاتر حسابات شاملة/ كاملة ودقيقة مع أنظمة وضوابط محاسبة داخلية.
- التأكد من أن جميع البيانات/ المعلومات المالية لشركة زين تتماشى مع المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية والقوانين المحلية.
- تلبية جميع المتطلبات القانونية والمواعيد النهائية

التدريب والشهادة

- التعلم الإلكتروني (مدونة قواعد السلوك ومبادئ مكافحة الفساد)
 - جميع العاملين
- التدريب المخصص - المبيعات والتسويق:
 - مجلس الإدارة، اللجنة التنفيذية.
 - منظمة تسويق العملاء.
- التدريب المخصص - الشؤون المالية والمراقبة
 - الشؤون المالية والمراقبة
- التدريب المخصص - القانون والامتثال:
 - القانون والامتثال
 - مكتب الأخلاقيات، المراجعة الداخلية
- شهادة التدريب (إعادة التصديق كل سنتين):
 - كافة العاملين

خط المساعدة والإبلاغ:

- خط مساعدة مدونة السلوك

- يتم الحفاظ عليها بشكل مشترك من قبل الموارد البشرية واستدامة الشركات.
- أي تساؤلات تتعلق بمدونة قواعد السلوك
 - [askhr@zain.com]
 - [CS@zain.com]

- نظام الإبلاغ عن المخالفات عبر الإنترنت

- يُدار من قبل أمين سر مجلس الإدارة.
- تشمل المخالفات القابلة للإبلاغ أي سلوك غير قانوني أو غير مقبول أو غير مرغوب فيه، أو إخفاء مثل هذا السلوك، وذلك وفقاً لسياسة الإبلاغ عن المخالفات.
- [Whistleblowing@zain.com] / نموذج الإبلاغ المجهول عبر الإنترنت الخاص بالشركة]

- خط الإبلاغ

- يحتفظ به الموارد البشرية
- إبلاغ عن أي انتهاكات بطريقة سرية
 - [askhr@zain.com]