



التحول النموذجي الجديد

تقرير الاستدامة 2024

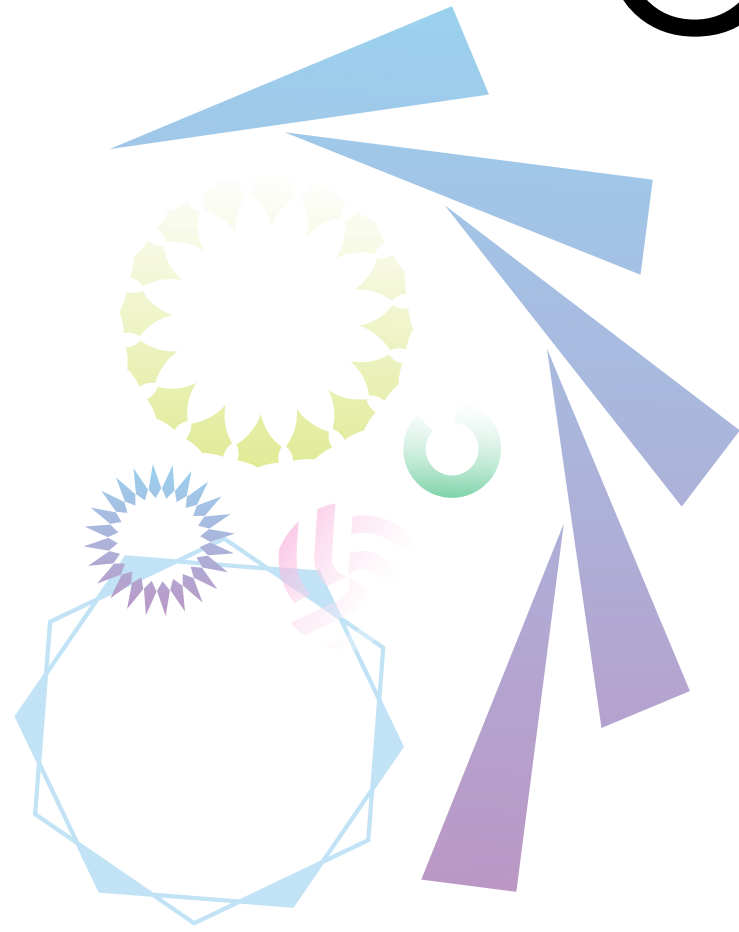
المحتويات

01	نبذة عن التقرير
02	نظرة عامة على المجموعة
03	رسالة مجلس الإدارة
04	رسالة نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي
05	رسالة الرئيس التنفيذي للاستدامة
06	أبرز الأحداث 2024
07	جوائز
08	استراتيجية الشركة
09	حوكمة الشركات
10	إدارة المخاطر
11	حقوق الإنسان
12	تقييم الأهمية
13	السياق التنظيمي
14	إشراك أصحاب المصلحة
15	المنتجات والخدمات
16	شبكة
17	الناس والغاية
18	أجندة الاستدامة
19	فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ
20	استشراف المستقبل
21	الملحق
22	تقرير التأكيد المستقل
23	قائمة جهات الاتصال

3
5
7
9
11
13
17
20
25
31
37
41
50
55
63
69
71
82
106
115
118
126
130



نبذة عن التقرير



يسلط تقرير الاستدامة الـ 14 لشركة الاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع (زين) الضوء على القيمة التي تقدمها أنشطة الشركة ومنتجاتها وخدماتها في مختلف جوانب الأعمال والمجتمعات والبيئة، وذلك بهدف توفير اتصال هادف ودفع التغيير المنهجي العادل للمجتمعات التي تخدمها وما بعدها، حيث يقدم هذا التقرير نظرة شاملة عن عمليات زين في خلق أو حفظ أو تآكل القيمة على المدى القصير والمتوسط والطويل من خلال تنفيذ استراتيجية الاستدامة المؤسسية للعام 2025، ويتم نشر هذا التقرير سنوياً، ويغطي الفترة من 1 يناير 2024 - 31 ديسمبر 2024.

يقع المقر الرئيسي لشركة زين في دولة الكويت، وتشمل البلدان التي تعمل بها - التي تمت الإشارة إليها في التقرير - الكويت، البحرين، العراق، الأردن، السعودية، السودان، وجنوب السودان، بالإضافة إلى الشركات الرئيسة التابعة لشركة زين: زين تك، زين عمانتل الدولية (ZOI)، التي يقع مقرها الرئيسي في الإمارات، أما في المغرب، فتمتلك زين حصة 15.5% في INWI من خلال مشروع مشترك، مع عدم الإشارة إلى هذا المشغل في هذا التقرير.

يتوافق هذا التقرير مع البيانات المالية لشركة زين كما هي موضحة في التقرير السنوي للشركة، بالإضافة إلى ذلك، تتم مراجعة التقرير وتقييمه واعتماده من قبل نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة، والرئيس التنفيذي للتنفيذ للاستدامة، والرئيس التنفيذي للشؤون المالية، وأعضاء آخرين من الإدارة التنفيذية للشركة قبل نشره.

قامت بتحقيق تقرير زين للاستدامة للعام 2024 بشكل مستقل مؤسسة إرنست ويونغ (العيان والعصيمي وشركاه) بموجب كل من الضمان المعقول والضمان المحدود، ويمكن العثور على معلومات حول مؤشرات الضمان المعقول في الصفحة 127، بينما يتم عرض تقرير الضمان المحدود في الصفحة 129.

تم تطوير تقرير الاستدامة بما يتماشى مع العديد من الإفصاحات الطوعية، مثل مبادئ المساءلة AA1000 (2018)؛ ومعايير مبادرات الإبلاغ العالمية (GRI)؛ ومجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) مع تطبيق "معيّار محاسبة استدامة الاتصالات"، وفريق العمل المعني بالإفصاح المالي المتعلق بالمناخ (TCFD)، ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية (UNGP) بشأن إطار الإبلاغ عن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان؛ ودليل تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الذي نشرته بورصة الكويت، ومقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات للجوال التابعة لرابطة "جي إس إم إيه"، ومبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC).

يتماشى طموح زين لتحقيق صافي الصفر الكربوني مع مبادرات الأهداف القائمة على العلم (SBTi)، وفي عام 2024 حصلت الشركة على الموافقة على أهدافها لخفض الانبعاثات، حيث تعتمد المنهجية المستخدمة لحساب انبعاثات زين على معيار المحاسبة والإبلاغ المؤسسي لبروتوكول غازات الاحتباس الحراري، وتزود هذه الأداة الشركات بالإرشادات والمتطلبات لإعداد قوائم جرد انبعاثات غازات الدفيئة الخاصة بها، بالإضافة إلى ذلك، تقوم الشركة أيضاً بمواءمة عوامل انبعاثاتها مع معايير

وكالة الطاقة الدولية (IEA) لضمان الاتساق في جميع العمليات القطرية.

تتضمن هذه النسخة من التقرير بعض المعلومات المهمة من تقارير الاستدامة السابقة، التي تم تكرارها للسياق، وقد استبعدت المعلومات الزائدة عن الحاجة أو المتاحة بسهولة لتعزيز انسيابية التقرير الحالي، بالإضافة إلى ذلك، يتناول التقرير الحالات التي حدثت فيها تغييرات تنظيمية خلال الفترة المشمولة في هذه النسخة.

تم نشر هذا التقرير في 27 مارس 2025

ترحب زين بأي تعليقات أو ملاحظات أو اقتراحات تتعلق بالمحتوى، والجوانب المتعلقة بأداء الاستدامة في زين.

يرجى التواصل معنا على:



البريد الإلكتروني: group.sustainability@zain.com





نظرة عامة على الشركة



تأسست شركة زين بموجب مرسوم أميري في العام 1983، وكانت تعرف في الأصل باسم شركة الاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع، ويقع مقرها الرئيس في دولة الكويت، وباعتبارها مشغل الاتصالات المتنقلة الرائد في المنطقة، نجحت زين في توسيع بصمتها التشغيلية لتخدم الآن 8 دول في أسواق الشرق الأوسط وأفريقيا.

من كبار المساهمين في زين:

مجموعة الشركة العمانية للاتصالات 21.09%

الهيئة العامة للاستثمار 15.90%

المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية 5.50%

مجموعة الشرق القابضة 5.05%

يوضح الجدول أدناه تحليلًا مفصلاً لحصة أسهم زين عبر أسواقها التشغيلية في أسواق الشرق الأوسط وشمال إفريقيا:

100%	زين إنترناشيونال بي. في. (ZIBV)
96.516%	شركة بيلا للاستثمار (Pella)
65.11%	زين البحرين بي. إس. سي. (MTCB)
100%	شركة الهاتف المحمول السودانية المحدودة (زين السودان) (Zain Sudan)
100%	شركة الهاتف المحمول لجنوب السودان المحدودة (Zain South Sudan)
76%	شركة الخاتم للاتصالات (Al Khatem)
76%	أثير تيليكوم العراق المحدودة (Atheer)
37.045%	شركة الاتصالات المتنقلة السعودية (SMTC)
100%	زين تيك سلوشنز إف. زد - ذ. م. م (Zain TECH)
100%	زين فينتك القابضة ذ. م. م (Zain Fintech)
100%	زين فنتشرز القابضة ذ. م. م (Zain Venture)
100%	آي إتش إس نذرلاندز جي سي سي بي. في. (IHS)

زودت زين 49 مليون من العملاء بالمنتجات والخدمات المتعلقة بالصوت والبيانات في العام 2024. يمكن العثور على تفاصيل حول عدد عملاء الدفع المسبق والدفع الآجل في المساحة المخصصة لـ "شيكاتنا" من هذا التقرير في [الصفحة 69](#).

بالإضافة إلى ذلك، تقدم شركة زين تك، الذراع الإقليمي للحلول الرقمية المتكاملة لـ زين - تتخذ من دولة الإمارات مقراً لها - مجموعة شاملة من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للشركات والحكومات.

زين عمانتل الدولية (ZOI)، القوة الرائدة في قطاع الجملة الدولية في منطقة الشرق الأوسط، تُحدث تحولاً في قطاع الجملة الدولي للاتصالات، وتبرز كمزود الجملة الأول لمشغلي الاتصالات الإقليميين، والناقلين الدوليين، ومزودي الخدمات السحابية العالميين (Hyperscalers).

وبصفتها عضواً نشطاً في اتحاد (GSMA)، تواصل زين الالتزام بمختلف اتجاهات الصناعة والموضوعات المادية المتعلقة بالشؤون التنظيمية والاستدامة وتغير المناخ والتدوير وحقوق الطفل. وبصفتها عضواً نشطاً في رابطة مشغلي الهواتف المحمولة (GSMA)، تواصل مجموعة زين التزامها باتباع مختلف الاتجاهات الصناعية والمواضيع الجوهرية المتعلقة بالشؤون التنظيمية، والاستدامة، وتغير المناخ، والاقتصاد الدائري، والتنوع البيولوجي، وحقوق الطفل.

هيكل الملكية:
- تمتلك بيلا نسبة 100% من شركة الخدمات الأردنية للاتصالات المتنقلة م.ع.م (JMTS)، ونسبة 99.1% من شركة المؤاخاة للخدمات اللوجستية والاتصالات ("مدى الأردن"). - تمتلك الخاتم نسبة 100% من شركة أثير. - تمتلك زين تك نسبة 100% من شركة BIOS و65% من شركة Adfolks.

تشغّل كل من JMTS، وMTCB، وزين السودان، وزين جنوب السودان، وأثير، وSMTC شبكات الاتصالات المتنقلة في كل من الأردن، والبحرين، والسودان، وجنوب السودان، والعراق، والمملكة العربية السعودية، على التوالي. توفر شركة مدى الأردن خدمات WiMAX في الأردن. وتوفر زين تك خدمات الاستشارات الشبكية والحلول السحابية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. تشارك Zain Venture في أنشطة الشركات القابضة، وكذلك Zain Fintech كما تقدم شركة IHS خدمات البنية التحتية لأبراج الاتصالات.

49 مليون

العملاء النشطين



6.4 مليارات دولار

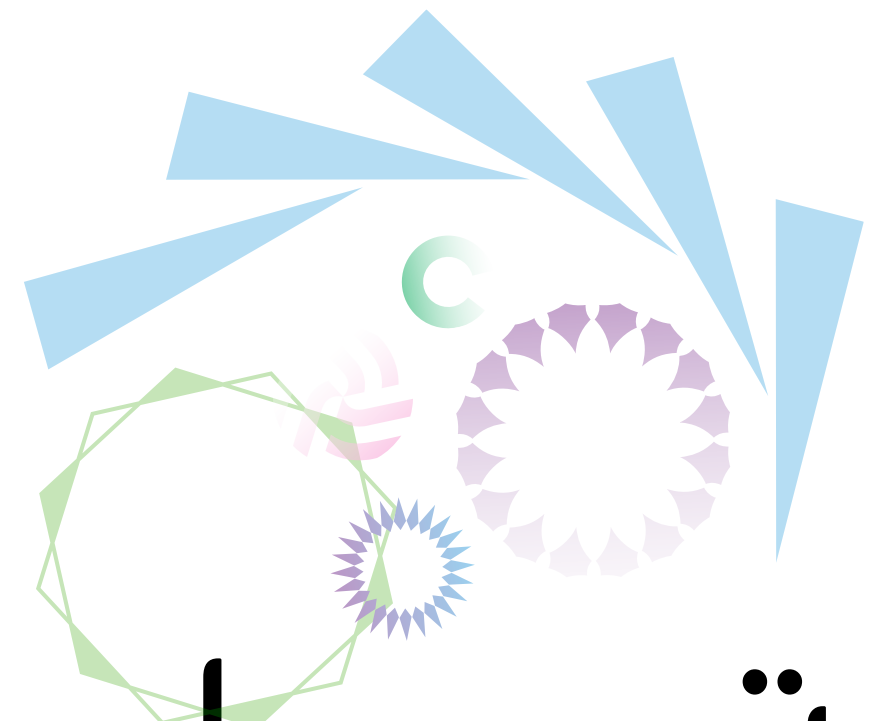
الإيرادات المجمعة



677 مليون دولار

صافي الأرباح





كلمة مجلس الإدارة



في عالم مُعقد وذاخِر بالتحديات،، يواصل مجلس الإدارة تقديم الدعم الثابت للموظفين والمساهمين وشركاء الأعمال والمجتمعات المختلفة وجميع أصحاب المصلحة ذوي الصلة،، وبينما يتطلع المجلس إلى توفير قيمة قابلة للقياس، فإنه يخصص المزيد من الجهد لضمان استمرار الشركة في مشهد التطور والازدهار والنمو لقطاعات تكنولوجيا الاتصالات.

يدرك مجلس الإدارة عامل التمكين الناتج عن أنشطة الشركة التجارية، التي تؤثر على مجموعة متعددة من المجالات مع آثار واسعة في مجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية،، وفي الوقت الذي يمثل فيه تغير المناخ وتأثيراته السلبية أهمية جوهرية، فإن مجلس الإدارة يولي اهتماما وثيقا تجاه مراقبة المخاطر وفرص تغير المناخ، ورسم المسار الاستراتيجي لتسريع مبادرات الحد من بصمة الكربون.

يواصل مجلس الإدارة إشرافه القوي على استراتيجية زين للاستدامة لضمان قيام الشركة بخلق قيمة إيجابية مستدامة للجميع، بما في ذلك الفئات الضعيفة وكبار السن والأطفال،، حيث أن التزام مجلس الإدارة يساعد الشركة في تحقيق تطلعات أصحاب المصلحة.

نعرب عن عظيم امتناننا وتقديرنا لحضرة سمو أمير البلاد الشيخ مشعل الأحمد الجابر الصباح، وأعضاء حكومات الدول التي تعمل فيها زين، على الدعم المتجدد، والذي يعد أمراً لازماً لمتابعة التطوير المستمر.

مع أطيب الأمنيات

مجلس الإدارة



أسامة عثمان الفريح

رئيس مجلس الإدارة



بدر ناصر الخرافي

نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة



طلال بن سعيد المعمرى

عضو مجلس الإدارة



عبد الرحمن محمد ابراهيم العصفور

عضو مجلس إدارة - مستقل



يوسف خالد العبدالرزاق

عضو مجلس الإدارة



زكي بن هلال بن سعود البوسعيدى

عضو مجلس الإدارة



عاطف بن سعيد بن راشد السيابي

عضو مجلس الإدارة



علاء الدين بيت فاضل

عضو مجلس الإدارة



ناصر بن سليمان الحارثي

عضو مجلس الإدارة

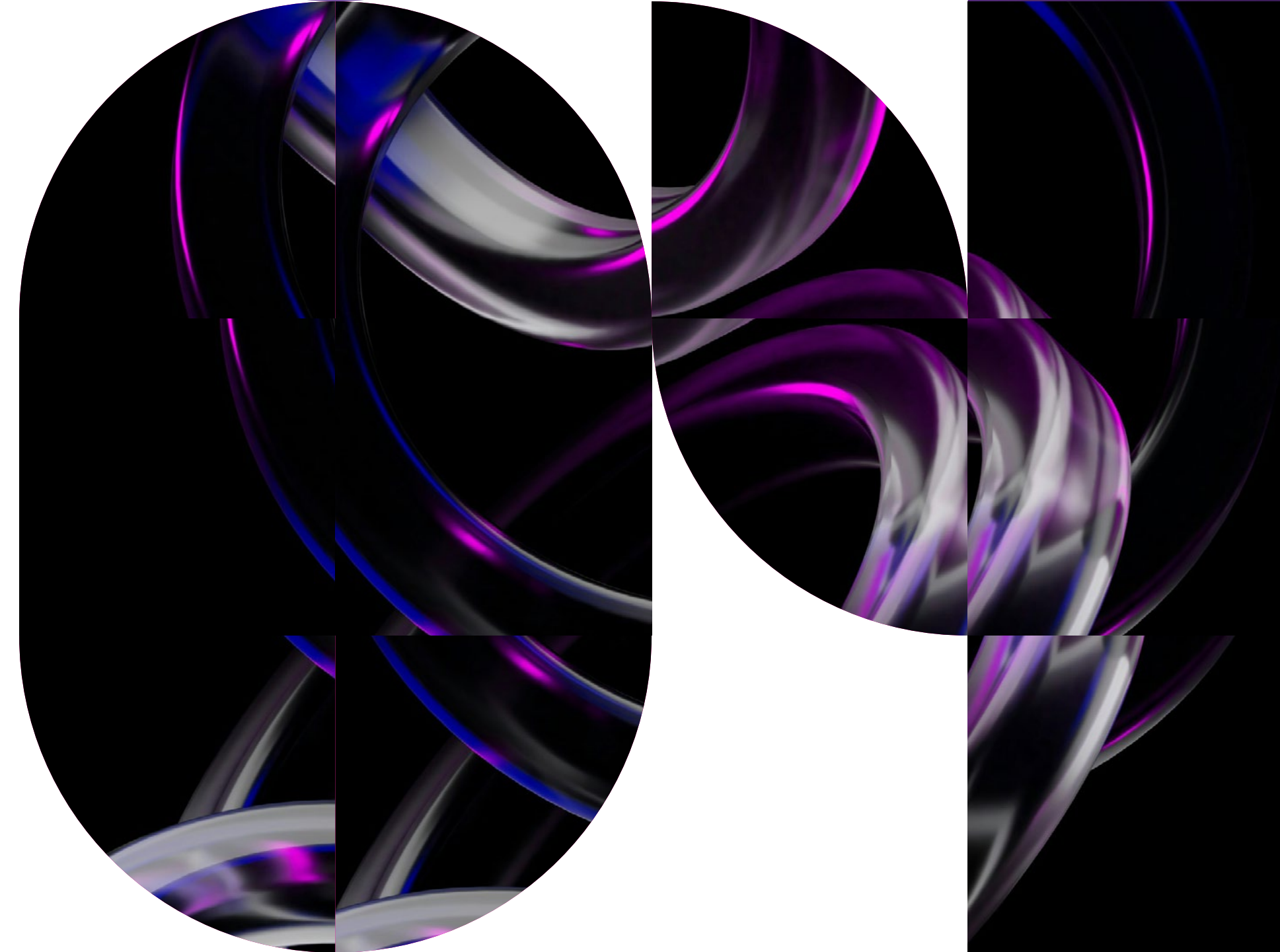


دكتور سعد الناهض

عضو مجلس إدارة - مستقل



رسالة نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي





في فترة ازدادت فيها الصراعات الجيوسياسية.. أظهرت عمليات المجموعة قدراتها ومرونتها في الحفاظ على تقديم القيمة في أسواقها، إذ أتاح نهج زين في التكيف مع المشهد التشغيلي المتطور والتركيز على الفرص، آفاقاً استراتيجية جديدة لها تدعم أهدافها في تحقيق النمو المالي المستدام.

يشكل رأسمالنا البشري.. جوهر تطور أعمال الشركة، والقدرة على الاستمرار في النجاح، إذ يولد الإيمان والتفاني والشغف القوة الدافعة للتقدم رغم تحديات هذه المرحلة، من بين هذه التحديات: الهجرات الجماعية، الظواهر المناخية الشديدة، التنافسية السوقية، تصاعد المخاطر السيبرانية، تدهور قيمة العملة، التضخم، وغيرها.

لقد أثمر عزمنا على المساهمة في بناء "عالم جميل" عن تحقيق أداء مالي قوي في عدد من أسواقنا الرئيسية، رغم مواجهتنا لصعوبات في عمليات زين السودان نتيجة الأوضاع الأمنية الراهنة.. مع ذلك حققت المجموعة نمواً بفضل المرونة التشغيلية لاستراتيجية عملها، وشهدت هذه الفترة استمرار جني ثمار تطبيق استراتيجية عمل المجموعة، بتحقيق مؤشرات نمو قوية في قطاعات الأعمال الجديدة، على وجه الخصوص في قطاع التكنولوجيا المالية، والخدمات الرقمية، وقطاع الأعمال.

تقدم خدمات التكنولوجيا المالية قيمة مستدامة لعمليات المجموعة، إذ تميزت بالنمو الاستثنائي خلال هذه الفترة، على سبيل المثال: منصة "تمام" للتمويل الاستهلاكي المصغر في السعودية، و محفظة "زين كاش" في العراق والأردن، وعكس هذا المسار الاستراتيجي مدى التأثير الاجتماعي والاقتصادي التي قد تحدثه هذه النوعية من الخدمات على مجتمعاتنا.

توفر الحلول المبتكرة التي نقدمها عبر مشغلينا الرقمييين "ياقوت" في السعودية و"أودي" في العراق، إضافة إلى تعاوننا التسويقي مع "ريد بول" في الكويت، المعزز بتطبيق متطور ومستدام، سهولة الاشتراك بخدمات صوت وبيانات مميزة من المنازل، محققين بذلك التزامنا بتوفير أرقى وأفضل تجارب الاتصالات لنمط الحياة الرقمية.

في ذات السياق... تشكل منصتنا الجماعية لواجهات برمجة التطبيقات (API) "ديزلي"، منظومة قوية في قطاع الخدمات الرقمية، إذ تقدم حلولاً مستدامة وفريدة للمطورين ورواد الأعمال والعلامات التجارية العالمية والمحلية والجهات الفاعلة على الإنترنت والشركات للتواصل وفق نموذج "المحطة الواحدة"، وبإمكان الشركاء الدوليين الاستراتيجيين الذين يعتزمون دخول أسواق الشرق الأوسط تقديم خدماتهم الرقمية والوصول لأكثر من 50 مليون عميل لمجموعة زين وشركة عمانتل عبر نافذة واحدة، دون الحاجة إلى تعقيدات.

تواصل شركة ZainTECH المزود الإقليمي للخدمات الرقمية والسحابية والأمن السيبراني تقديم حلول رقمية شاملة للشركات والحكومات في أسواق المنطقة، وتلتزم الشركة بدفع جهود الاستدامة بحلولها الرقمية المبتكرة التي تمكن الشركات من تحقيق أهدافها الخاصة بمجالات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات من خلال تقليل البصمة الكربونية وتحسين الموارد وسلسلة التوريد، بالإضافة إلى تمكينها من مراقبة وتحسين مقاييس الاستدامة الخاصة بها.

تصنف شبكة شركة زين - عمانتل الدولية (ZOI) المزود الإقليمي في مجال أعمال الجملة بأنها الأعلى تصنيفاً في أسواق المنطقة، وهي ضمن أفضل 100 شبكة على مستوى العالم، حيث تعمل شركة زين - عمانتل ZOI على تمكين الكيانات التشغيلية من إدارة أعمالها باستقلالية، مع توفير ركيزة أساسية للاتصال الفعال في دفع مبادرات التحول الرقمي... تستهدف شركة ZOI الاستثمار في شبكات الكابلات البحرية والأرضية الإقليمية والدولية التي تربط أسواق زين التشغيلية والأسواق العالمية.

إن التزامنا في مجموعة زين بالتطور المستمر في منهج أعمالنا، يدفعنا نحو تقديم الدعم لجميع موظفينا، وفي هذا الإطار تأتي مبادرة BE Well لتعزيز وتحسين الصحة النفسية في بيئة العمل، وهي من المبادرات الرئيسية الموجهة لرفاهية الموظفين ضمن برامج الاشتغال والتنوع والإنصاف.

في العام 2024... حققت المجموعة تطورات إيجابية في جهودها للتصدي لتغير المناخ، إذ نالت أهداف زين المناخية الاعتماد للوصول إلى صافي الانبعاثات الصغري من قبل مبادرة الأهداف المبنية على العلم (SBTi) إذ أبدت زين خفض انبعاثاتها بنسبة 42 % بحلول العام 2030، وتحقيق صافي الانبعاثات الصغري بحلول العام 2050 تماشياً مع اتفاقية باريس، وتقرير التقييم السادس بشأن تغير المناخ، ويشكل اعتماد مستهدفات زين المناخية إلى جانب إفصاحاتنا للمشروع العالمي للكشف عن الكربون (CDP) التزاماً راسخاً بالتصدي لتغير المناخ بطريقة مسؤولة ومنصفة.

تتطلع أن تساعد مبادراتنا في هذه المجالات على إلهام الأجيال القادمة... وخلق مسارات تدفع لنمو وتحول الأعمال.

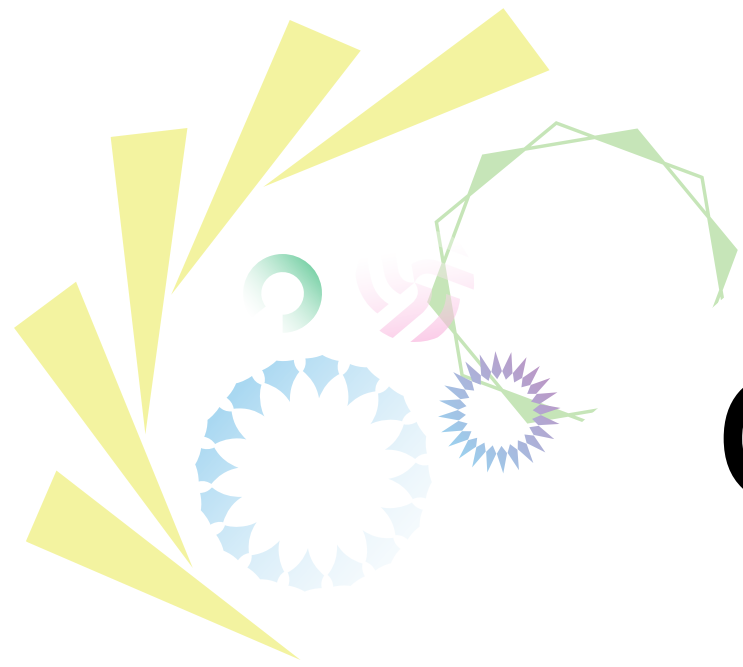
في هذه المناسبة... نُعرب عن بالغ تقديرنا لحضرة صاحب السمو أمير البلاد المفدى الشيخ مشعل الأحمد الجابر الصباح، وحكومات الدول والبلدان التي تعمل فيها مجموعة زين على الدعم المستمر... والذي يلعب دوراً أساسياً في نمو وتطور أعمالنا.

مع أطيب الأمنيات،

بدر ناصر الخرافي



رسالة الرئيس التنفيذي للاستدامة





إن التزامنا المتجدد بعقدنا الاجتماعي ساعدنا في تحقيق أداء قوي يفوق التوقعات... فنحن لدينا قناعة بأن توجهنا الاستراتيجي وقراراتنا التجارية ونهجنا الشامل لتوفير اتصال هادف يركز على قوة التأثير عبر الأجيال، حيث يأخذنا هذا التوجه للتقدم نحو الأمام والوفاء بوعدنا..عالم جميل.

تواجه قاعدة عملياتنا التشغيلية في زين في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا عددا لا يحصى من التحديات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، التي يتم التغلب عليها من خلال مرونة عملياتنا وقدرتها على الابتكار، والتركيز على خلق قيمة للجميع.

اكتسبت أعمال الشركة في العام الأخير زخما كبيرا، ونمت مؤشراتنا المالية بفضل مبادراتها الاستراتيجية... وركزت الشركة في نهجها الاستراتيجي على الإنسان، حيث قامت بتوجيه استثماراتها نحو الموارد البشرية بإطلاق العديد من البرامج، مثل برنامج "UNITY" الخاص بعمليات التحول الثقافي.

في الفترة الأخيرة... تم التركيز بشكل أكبر على كيفية خلق القيمة والحفاظ عليها عبر جميع وحدات أعمال الشركة لضمان دمج الأغراض التنظيمية في عملية صنع القرار، في المقابل ركزت عمليات الشركة المختلفة على مبادرات الاستدامة بشكل أكبر، لتحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بمجالات الاستدامة، وإظهار القيمة التي يتم إنشاؤها للمجتمعات المستهدفة.

وفي عام تزايد فيه الصراع في أسواق المنطقة، والنزوح الجماعي، والتحديات الأخرى المرتبطة بحدة التغيرات المناخية، نجحت زين في تحقيق أهدافها الاستراتيجية ومواجهة تلك المخاطر، وتحسين فرص الاستدامة، إذ وفرت جميع عملياتها اتصال هادف لمعالجة الفجوة بين الجنسين، محو الأمية الرقمية، حماية حقوق الأطفال، الحفاظ على الطبيعة، والحفاظ على التنوع البيولوجي.

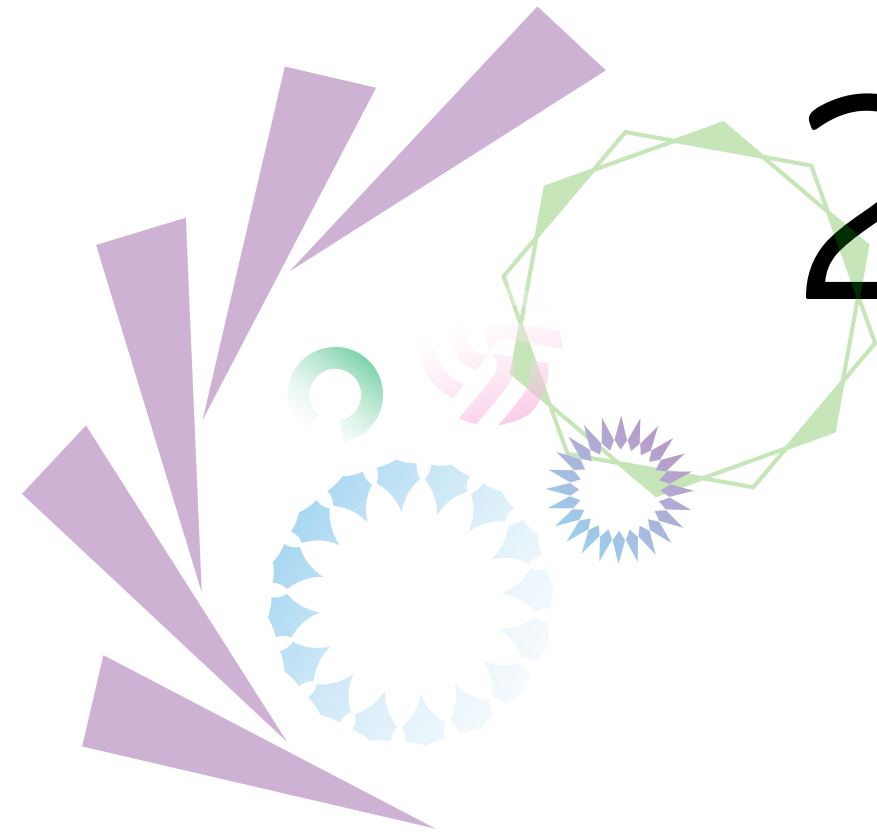
في العام 2025... سنقوم بتقييم تأثير مساعيها على التغيير المنهجي وتحسين أهدافنا الاستراتيجية لتعزيز النتائج الإيجابية، وأيضا، سنواصل عملنا بإعادة تأكيد توافقنا مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

مع خالص التحيات،

جينيفر سليمان



أبرز الأحداث 2024



المنتجات والخدمات



وقعت مجموعة زين اتفاقية مع شركة تاسك ومجموعة Ooredoo لدمج 30,000 برج اتصال، وهي خطوة محورية نحو إنشاء أكبر شركة أبراج TowerCo في المنطقة.



يعكس معيار التسويق والاتصالات المسؤول لمجموعة زين الذي تم إطلاقه في الربع الأول من العام 2024 التزامها بالممارسات الأخلاقية والشفافة، وضمان الشمولية والتنوع وحماية المعرضين للخطر، حيث تم تطوير المعيار باستخدام أداة تقييم MO-CRIA التابعة لليونيسف، الخاصة بتقييم الممارسات التجارية عبر الشركات العاملة فيما يتعلق بحقوق الطفل.



أطلقت زين الأردن خط خدمة الطوارئ الفيديوي للصم على الرقم (114)، وهي تضم منصة فيديو تمكن مجتمع الصم من الإبلاغ عن حالات الطوارئ عبر أي شبكة هاتف نقال أخرى، تعزز هذه المبادرة مشروع خط الطوارئ الحالي البالغ عدده 114 خطاً، مع التركيز على تحسين إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

الناس والغاية



في العام 2024، أصبحت زين أول شريك تطوعي طويل الأمد في الشرق الأوسط لتطبيق Be My Eyes، وهو تطبيق عالمي يربط بين المكفوفين أو ضعاف البصر والمتطوعين المبصرين للحصول على دعم بصري في الوقت الفعلي، وتمكن هذه الشراكة المستخدمين من تحقيق قدر أكبر من الاستقلالية في المهام اليومية مثل قراءة الملصقات والتنقل في البيئات.



قامت زين بتدريب 1,750 موظفاً في العام 2024 كجزء من مبادراتها لتطوير المهارات، بما يتماشى مع استراتيجية التحول الرقمي لتعزيز الابتكار والاستدامة في جميع أنحاء المؤسسة.



وسعت زين مبادرة BE WELL لتشمل جلسات استشارية وعلاجية غير محدودة لجميع موظفي زين مجاناً.

أجندة الاستدامة



أطلقت زين حملة #لكل_طفل_حقوق لزيادة الوعي حول التهديدات الخطيرة التي يواجهها الأطفال في المناطق المتأثرة بالنزاع، وحققت أكثر من 16.5 مليون تفاعل عبر مواقع زين على شبكات التواصل الاجتماعي.



كجزء من برنامج فحص الموردين من زين، أكمل 604 مورداً استبيان التقييم الذاتي، وتم تدقيق 59 مورداً، وتوافق 2,213 من الموردين النشطين مع سياسات زين وتلقى 185 مورداً تدريب زين للموردين.



تضمن شركة ZOI لشركائها إجراء تقييمات شاملة للتأثير البيئي وفقاً لكل من المعايير التنظيمية والدولية، وتحديد الموائم البحرية الحساسة والموائم القريبة من الشاطئ، والتخفيف من المخاطر على التنوع البيولوجي، وتقليل الآثار البيئية.

الكويت	العراق	الأردن	البحرين	السعودية
الإيرادات السنوية (مليون دولار)	الإيرادات السنوية (مليون دولار)	الإيرادات السنوية (مليون دولار)	الإيرادات السنوية (مليون دولار)	الإيرادات السنوية (مليون دولار)
العملاء (مليون)	العملاء (مليون)	العملاء (مليون)	الموظفون بدوام كامل	العملاء (مليون)
الموظفون بدوام كامل	الموظفون بدوام كامل	الموظفون بدوام كامل	إجمالي النفقات الرأسمالية (مليون دولار)	الموظفون بدوام كامل
إجمالي النفقات الرأسمالية (مليون دولار)	إجمالي النفقات الرأسمالية (مليون دولار)	إجمالي النفقات الرأسمالية (مليون دولار)		إجمالي النفقات الرأسمالية (مليون دولار)
- في سبتمبر 2024، أطلقت زين خدمة "المكافآت الخضراء" لاستبدال الأجهزة، مما يتيح للعملاء استبدال الأجهزة القديمة بمكافآت، حتى الآن، تم استبدال 17 جهازًا. - عقدت زين الكويت أول جلسة توعوية لخصوصية البيانات مصممة خصيصا لموظفي التنظيف والصيانة، مما يعكس التزام الشركة بالشمولية، شارك في التدريب أكثر من 70 موظفا، بما في ذلك الوافدين ذوي الدخل المحدود، وتزويدهم بالمعرفة الأساسية لحماية البيانات الشخصية والمهنية. - في العام الماضي، دخلت زين الكويت شراكة جديدة مع خدمة Kaspersky Safe Kids لتقديم أحدث حلول الرقابة الأسرية لحماية الأطفال رقمياً من خلال حزمة من المزايا لمراقبة استخدام الأطفال للإنترنت عبر الأجهزة الذكية وحمايتهم من المحتوى الضار وغير المناسب، ومنذ إطلاقه، حقق التطبيق متوسط 16 تفعيلاً يوميًا، كما يحافظ على إجمالي 501 اشتراكاً نشطاً.	- في العام 2024، ساعدت مسابقة MaharaTech التي أطلقتها زين العراق 30 طالبا من خمس جامعات على بناء المهارات التقنية وتطوير حلول تقنية لتحديات التعليم، وعلى مدار ثلاثة أشهر، اكتسب المشاركون خبرة في أتمتة البيانات والاتصالات الرقمية وأبحاث التسويق مع تعزيز ريادة الأعمال والنمو الوظيفي. - في العام 2024، انضمت 160 امرأة إلى برنامج المرأة في التكنولوجيا في زين العراق، وخضعن لثلاثة أشهر من التوجيه حول 40 موضوعا تقنيا ومهارات ناعمة، مما أدى إلى توظيف أكثر من 40 امرأة، كما تضمن البرنامج معرضا للتوظيف مع شركات زين التابعة وشركات التكنولوجيا الرائدة، مما أدى إلى حصول 10 نساء على وظائف. - استضافت زين العراق بازارا للقرطاسية لمدة خمسة أيام في مقرها الرئيسي، حيث اشترى الموظفون حقائب وقرطاسية للأطفال الأيتام، الذين استلموا أغراضهم في المقر الرئيسي، ومن خلال جمعية التعاون الخيرية، دعمت هذه المبادرة، إلى جانب حملة مماثلة في البصرة، تم من خلالها رعاية 250 طفلا لمواصلة تعليمهم.	- تعمل زين الأردن، بالتعاون مع اليونيسف، على تطوير منصة B12 التعليمية منذ فبراير 2021، التي يستفيد منها 24,000 طالب من خلال تعزيز الوصول إلى التعليم الجيد. - تبرعت زين الأردن ب 90 جهازا لعلاج الجروح بالضغط السلبي (NPWT)، وهي تقنية متقدمة للعناية بالجروح لتعزيز الشفاء، بالتعاون مع الخدمات الطبية الملكية، ودعم المستشفيات الميدانية الأردنية العاملة في غزة. - عقدت زين بالتعاون مع صندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA) ورشات تدريبية للنساء حول الاستخدام الآمن لأجهزتهن الذكية بعنوان Me and My Mobile، لمدة 8 أسابيع، تضمن التدريب جلسات حول إنشاء حسابات البريد الإلكتروني، واستكشاف فرص التعليم والتوظيف، ومهارات وسائل التواصل الاجتماعي، والتسويق على إنستغرام، والوصول إلى 27 من النساء وتعزيز ثقتهن في الاستفادة من الاتصال بالإنترنت.	- أطلقت زين البحرين مسابقة إعادة تدوير لمدة أسبوعين للحد من استخدام البلاستيك الذي يستخدم لمرة واحدة، حيث جمعت 308 كيلوغرامات من البلاستيك بالشراكة مع The Global Community Shapers – Budaiya Hub. - تم عقد جلسة حول الأمن السيبراني لـ 15 من كبار السن من أعضاء جمعية المتقاعدين في البحرين، مع التركيز على حماية المعلومات المصرفية، والتحقق من جهات الاتصال عبر الإنترنت، وتجنب عمليات الاحتيال، وتحديد الاحتيال المحتمل. - وقعت زين البحرين مذكرة تفاهم مع مكتب خط المساعدة في البحرين، التابع لوزارة الشؤون الاجتماعية، لتوضيح المبادرات الاستراتيجية للشركة لخلق قيمة مشتركة لكلا المؤسستين. - تماشيًا مع هدف البحرين لتحقيق الحياد الكربوني بحلول عام 2060، تعاونت زين مع وزارة الشؤون البلدية والزراعة والمبادرة الوطنية لتنمية القطاع الزراعي (NIAD) لزراعة 2,000 شتلة من أشجار المانغروف في منطقة عكر الغريبة.	- منذ العام 2022، وقعت زين السعودية مذكرة تفاهم مع منصة "أغاب" منصة التعليم الإلكتروني العربية، و"مدرسة كود فنلندا" الرائدة عالميا في مجال البرمجة والروبوتات وتعليم الذكاء الاصطناعي، حيث تهدف هذه الشراكة الاستراتيجية إلى سد فجوة التعليم الرقمي في جميع أنحاء المملكة ودعم توطين التعليم الرقمي، وقامت هذه المبادرة بتدريب 700 من المعلمين واستفاد منها أكثر من 28,000 من الشباب من خلال برنامج يعزز التعليم الرقمي ومهارات البرمجة. - خلال يوم السبت الأرجواني، تعاونت "زين السعودية" مع هيئة الأشخاص ذوي الإعاقة (APD) في حملة على وسائل التواصل الاجتماعي للترويج لخصم مدى الحياة بنسبة 50% على باقات الصوت المختارة للدفع الآجل، أسفرت هذه المبادرة عن زيادة مذهلة بنسبة 600% في الاشتراكات. - وقعت زين السعودية مذكرة تفاهم مع إرتقاء لدعم إعادة تدوير النفايات الإلكترونية، وهو ما أدى إلى إعادة تدوير أكثر من 3,000 جهاز.

السودان	جنوب السودان	ZainTECH	زين - عمانتل ZOI
الإيرادات السنوية (مليون دولار)	260	الموظفون بدوام كامل	646
العملاء (مليون)	10.1	دعمت زين جنوب السودان 20 شابة في التدريب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتمكينهن عبر تزويدهن بالمهارات والمعرفة للتقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	- انضمت ZOI إلى اتحاد "One Consortium"، وهي مؤسسة غير ربحية تعمل على مكافحة المكالمات والرسائل الدولية غير القانونية وغير المرغوب فيها، ويجمع هذا التحالف بين شركات اتصالات كبرى مثل Lumen، Orange Wholesale، و Verizon، و Vodafone، بالإضافة إلى منظمات صناعية عالمية مثل i3Forum، واتحاد GSMA، ومنتدى القادة العالميين، ومجلس الحلول العالمية لمعالجة الاحتيال في الاتصالات الدولية وتأثيره على المستهلكين والشركات حول العالم. - تضمن شركة ZOI أن يجري شركاؤها تقييمات شاملة للأثر البيئي وفقاً للمعايير التنظيمية والدولية، لتحديد الموائل البحرية والساحلية الحساسة، والحد من المخاطر على التنوع البيولوجي، وتقليل التأثيرات البيئية.
الموظفون بدوام كامل	766	الموظفون بدوام كامل	160
إجمالي النفقات الرأسمالية (مليون دولار)	137	- سلط موضوع الاستدامة في معرض جيتكس الضوء على نهجنا لتمكين المؤسسات في جميع أنحاء المنطقة من تبني التكنولوجيا لتحقيق نتائج استدامة أفضل. - تجمع منصة الاستدامة من ZainTECH بين التصور ثلاثي الأبعاد، وتكامل إنترنت الأشياء، والرؤى المدعومة بالذكاء الاصطناعي لتحسين كفاءة الطاقة، ومراقبة جودة الهواء، والتنبؤ باتجاهات الاستهلاك، مما يمكن المؤسسات من تحقيق أهداف الاستدامة، وتعزيز العمليات، وتعزيز رفاهية الشاغلين من خلال بيانات قابلة للتنفيذ في الوقت الفعلي.	
	- يعالج برنامج التدريب المهني في زين السودان بطالة الشباب من خلال تزويد 1,256 مشارك في مصر والسودان بالمهارات الفنية التي تتماشى مع احتياجات السوق، وقد تم تقديم هذا البرنامج شخصياً مع شركاء خارجيين، لتعزيز قابلية التوظيف من خلال التدريب العملي والفعلي. - أطلقت زين السودان برنامج المرأة في التكنولوجيا في ديسمبر، للتكيف مع الوضع الحالي بتنسيق عبر الإنترنت، ويهدف البرنامج الذي يستمر حتى يناير 2025 إلى تمكين النساء من المهارات المتقدمة في البرمجة الذكاء الاصطناعي والابتكار من خلال من خلال نموذج هجين من خلال 12 جلسة تم تسجيلها و مشاركتها. - أطلقت زين السودان حملة للإصحاح البيئي بمراكز الوافدين بولاية النيل الأبيض مدينة الدويم تحت شعار "الوقاية - الصحة - السلامة"، استهدفت المبادرة تحسين الظروف البيئية والصحية في 20 مركزاً للنازحين، ورفع مستوى الوعي بين 3,000 مستفيد		



جوائز

مجموعة زين



زين تُدرج ضمن قائمة
"أفضل أماكن للعمل
للنساء" في التصنيف
الافتتاحي لمجلة Fast
Company Middle East.



زين تحصد جائزتين
مرموقتين في الاستدامة
والتنوع الجندري.



زين تحصد جائزة "أفضل
حوكمة مؤسسية في
الكويت" من World
Finance للعام الرابع على
التوالي، في إنجاز بارز.



جهود زين الابتكارية
في هندسة البيانات
تحظى بالتكريم في جوائز
Cloudera السنوية لتأثير
البيانات.



زين تُتوّج بلقب "أفضل
شركة اتصالات" و"أفضل
حوكمة مؤسسية" في
الكويت من قبل مجلة
International Finance.



زين تحصد الحصة الأكبر
في جائزة الإبداع الكويتية
ال11 بفوزها بخمس
جوائز، تكريماً لإعلاناتها
التلفزيونية الجذابة
وبرامجها المجتمعية
المتميزة.



زين تحافظ على صدارتها
في جوائز مؤشر رضا
العملاء من Service Hero،
محقة المركز الأول في
فئتي "أفضل مشغل
اتصالات" و"أفضل مزود
إنترنت" لعام 2023.



السفارة الإماراتية تكّرم
زين لدورها في تعزيز بيئة
الأعمال المحلية



الجامعة الأمريكية في
الكويت (AUM) تكّرم
الدور الاستراتيجي لزين في
دعم التعليم



زين الشهور يُكّرم
كمشروع اجتماعي
متميز في القطاع الخاص
الكويتي



جامعة زين للإدماج
والتنوع والإنصاف تحصد
جائزة "أفضل برنامج
لتطوير الأفراد" في جوائز
MERIT Summit.



زين جروب وزين TECH
يحصدان ثلاث جوائز في
جوائز الابتكار 2024 من
Fast Company Middle
East.



زين تحصد جائزة "أفضل
استراتيجية لتطوير أعمال
5G" المقدمة من GSMA
خلال قمة 5G Core في
دبي.



زين تُكّرم بلقب "ممكن
التحول الرقمي للعام"
The Energy Year من
تقديرًا لدورها في تمكين
قطاع الطاقة المحلي.



زين تحصد جائزة "جودة
شبكة النطاق العريض
المتنقلة المتميزة" من
جوائز LEAD لمجلس
SAMENA، تقديرًا لريادتها
في تقديم تجارب 5G
استثنائية.



زين الكويت وشركتها
التابعة مدى للاتصالات
تحصدان جائزة "أفضل
رقمنة صناعية" لقطاع
الطاقة.



زين تنصدر النسخة ال12
من جائزة الإبداع الكويتية
بحصدها خمس جوائز.

زين البحرين



زين البحرين تُكرّم بجائزة "أفضل صاحب عمل في القطاع الخاص" خلال القمة والجوائز السنوية 12 للموارد البشرية والشباب في دول مجلس التعاون الخليجي.



زين البحرين تُكرّم بجائزة "أفضل صاحب عمل في القطاع الخاص" خلال القمة والجوائز السنوية 12 للموارد البشرية والشباب في دول مجلس التعاون الخليجي.

زين الأردن



حصلت زين الأردن على جائزة أفضل ابتكار في خدمات الألياف الضوئية للمنازل (FTTH) في الأسواق الناشئة ضمن جوائز Lead التي تنظمها SEMNA.



حصلت زين الأردن على جائزة أفضل ابتكار في خدمات الألياف الضوئية للمنازل (FTTH) في الأسواق الناشئة ضمن جوائز Lead التي تنظمها SEMNA.



جلالة الملك عبد الله الثاني يمنح وسام اليوبيل الفضي لشركة زين الأردن.

زين السعودية



زين السعودية ومشروع FWA2 بالتعاون مع هواوي يحصدان جائزة GTI لتطوير السوق 2024 خلال MWC Barcelona 2024.



زين السعودية تحصد اعترافاً دولياً جديداً بجائزتي "التميز في التنوع والشمول" و"التميز في المسؤولية الاجتماعية".



زين السعودية تحصد جائزة غازي القصيبي لأفضل بيئة عمل للنساء.



5G زين السعودية تُرسخ ريادتها في المتقدم والتحول الرقمي بحصدها جائزتين في قمة Telecom Review Leaders 2024.



زين السعودية تحصد جائزة المسؤولية الاجتماعية من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية السعودية.

ZainTECH



زين تك ZainTECH تحصل على تصنيف Microsoft Azure Expert Managed Service Provider (MSP) المعتمد من مايكروسوفت.



زين تك ZainTECH تحصد جائزتين في جوائز الابتكار من 2024 Fast Company Middle East.



زين عُمانتل الدولية (ZOI) تتألق في جوائز Carrier Community 2024 بفوزها بجائزتي "أفضل مشغل كابلات بحرية" و"أفضل محترف شاب".

ZOI

استراتيجية الشركة



من 4SIGHT إلى 4WARD تسريع تطور الشركة إلى أكبر تكتل تكنولوجي في المنطقة

تلتزم زين التزامًا راسخًا بتحقيق نمو مربح ومستدام مع توفير قيمة لجميع أصحاب المصلحة. ولتحقيق ذلك، يقوم مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بتنفيذ استراتيجيات استشرافية لتسريع تطور النظم البيئية الرقمية عبر عملياتها.

2019:

أطلقت زين استراتيجيتها المؤسسية 4SIGHT في عام 2019، ونجحت على مدار السنوات الخمس الماضية في تحقيق هدفها المتمثل في تحويل الشركة إلى مزود متنوع للخدمات الرقمية لعملائها من الأفراد والحكومات والشركات. استندت استراتيجية 4SIGHT إلى توجيهين استراتيجيين رئيسيين: تطور قطاع الاتصالات والقطاعات النموذجية، وكلاهما مدعوم بأربعة ركائز أساسية.

2025:

في ديسمبر 2024، قدمت قيادة الشركة استراتيجية 4WARD الجديدة، التي تهدف إلى تسريع تحولها إلى مجموعة تكنولوجية مدفوعة بغاية.

تطور الاتصالات

1. التحول الرقمي

صممت زين إطاراً شاملاً لمبادرات التحول الرقمي يضع العملاء في قلب كل ما تقوم به من أعمال، وقد ركز هذا الإطار على تطوير منتجات ذات صلة تلبي احتياجات العملاء، والاستثمار في التكنولوجيا لدعم الابتكارات، والتأكد من ضمان وجود الأشخاص المناسبين لتحقيق هذه الرؤية.

قامت زين بتنفيذ استراتيجية لتحقيق وعدها للعملاء بتعزيز فعالية الاتصال، وضمان التوافق والمشاركة عبر جميع نقاط الاتصال، وحيث تلعب البيانات دوراً حيوياً في تحقيق هذا الهدف، فقد سمح ذلك بالحصول على رؤى أعمق حول العملاء، ومن ثم اتخاذ قرارات مستنيرة تعزز تجربة الاتصال.

من خلال هذا الإطار، استهدفت المجموعة تجاوز توقعات العملاء، وبناء نظام بيئي رقمي ديناميكي يدعم رؤيتها للنمو والريادة في الفضاء الرقمي.

في العام 2024، واصلت مجموعة زين دفع عجلة التحول الرقمي عبر عملياتها، وتحسين قدراتها الرقمية باستمرار، وتبني التقنيات الحديثة، وأيضاً تحسين العمليات لتقديم قيمة معززة، مما دعم رؤيتها لنظام بيئي رقمي متكامل يلبي الاحتياجات المتطورة لجميع أصحاب المصلحة، حيث تؤمن زين بأن البيانات هي الممكن الأساسي للذكاء الاصطناعي، لذلك فهي تركز على تبني نهج قائم على البيانات يتضمن ذلك الاعتراف بالبيانات كأصل رئيسي، وتبني أفضل ممارسات إدارة البيانات لتعزيز قيمتها، وتعزيز ثقافة محو الأمية البيانات والقدرة التحليلية في جميع العمليات.

2. قطاع الأعمال والمؤسسات الحكومية

تكرس زين جهودها للتعاون مع المؤسسات والحكومات لتقديم خدمات الاتصالات الأساسية والحلول المتطورة التي تغذي نمو الأعمال، ومن خلال التعاون الوثيق مع ZainTECH، مزود الحلول الرقمية للمجموعة، تقوم فرق العمل في قطاع المشاريع والأعمال B2B بتصميم وتنفيذ حلول مصممة خصيصاً للقطاعين العام والخاص، يساهم هذا التعاون في تطوير آليات الأسواق وتمكين بيع الخدمات المتقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، مما يميز زين في الأسواق الإقليمية، بالإضافة إلى ذلك، تدعم زين الشركات الصغيرة من خلال توفير الموارد والخدمات التي تحتاجها لتحقيق النمو والنجاح.

3. الاتصال الثابت

تلتزم زين بدفع عجلة التحول الرقمي للمجتمعات من خلال تقديم اتصال عريض النطاق عالي الجودة وأمن، الذي يُعد محفزاً لتعزيز الوصول إلى المعلومات والتعليم والنمو الاقتصادي، عبر توفير اتصال ثابت وموثوق للعملاء الأفراد والمؤسسات، سواء من خلال شبكات الألياف أو عبر شراكات استراتيجية مع مزودي خدمات آخرين، حيث تضمن زين استفادة المناطق المحرومة من الإنترنت عالي السرعة. يهدف هذا النهج إلى تحقيق آثار إيجابية مثل تحسين النتائج التعليمية، وتعزيز الشمول الرقمي، وزيادة الفرص الاقتصادية، وذلك باستخدام تقنيات مثل 5G و 4G و FTTH للنهوض بالمجتمعات عبر الأسواق.

4. تحسين المحفظة

واصلت مجموعة زين نهجها المنضبط في عمليات الدمج والاستحواذ (M&A)، إذ أنهت شركة ZainTECH بنجاح عملية الاستحواذ على شركة STS Arabia في العام 2024، وتتيح هذه الخطوة الاستراتيجية للشركة توسيع نطاق خدماتها المقدمة للمؤسسات والهيئات الحكومية، والوصول إلى أفضل المواهب، وتعزيز الابتكار، وتحسين موقعها التنافسي في جميع أنحاء المنطقة.

بالإضافة إلى ذلك، أبرمت المجموعة اتفاقية تاريخية مع شركتي TASC ومجموعة Ooredoo لدمج ما يصل إلى 30,000 برج في قطر، الكويت، الأردن، العراق، الجزائر، وتونس، وهي خطوة محورية نحو إنشاء أكبر شبكة برج في المنطقة، سيوفر نموذج التشغيل لهذه الشركة بنية تحتية خاملة كخدمة، مما يدعم الحد من البصمة الكربونية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ويعزز هذا المشروع المشترك الجديد رؤية زين المتمثلة في إنشاء شركة اتصالات ذكية على مستوى منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مع التركيز على التطور إلى شركة اتصالات ذكية وإنشاء محفظة تركز على القيمة من خلال توليد قيمة كبيرة وكفاءة رأسمالية من شأنها تمكين المستقبل الرقمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.



قطاعات النمو

1. تكنولوجيا المعلومات

تقدم شركة ZainTECH مزود الحلول الرقمية لمجموعة زين، خدمات شاملة مدعومة بالذكاء الاصطناعي لتسريع نمو المؤسسات من خلال تحقيق عائدات من البيانات والأصول الرقمية بطريقة مستدامة، تتمتع ZainTECH بميزة تنافسية تتمثل في عمق واتساع عملياتها وحلولها، التي تمتد الآن إلى 8 أسواق في الشرق الأوسط وإفريقيا، وتغطي كامل نطاق خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما في ذلك الحوسبة السحابية، الأمن السيبراني، البيانات الضخمة، إنترنت الأشياء، الذكاء الاصطناعي، المدن الذكية، البنية التحتية الحديثة، الطائرات بدون طيار، الروبوتات، والتقنيات الناشئة، كل ذلك من خلال متجر واحد.

في مارس 2024، أعلنت ZainTECH خلال مشاركتها في معرض LEAP عن افتتاح مكاتبها في الرياض، مما عزز وجودها في المملكة، يدعم هذا التوسع رؤية المملكة 2030 ويبرز التزام مجموعة زين بالاستثمار في التكنولوجيا والمواهب المحلية.

في أكتوبر 2024، شاركت ZainTECH في معرض جيتكس غلوبال، حيث عرضت حلولها الذكية للشركات وركزت على الاستدامة، وخلال هذه المشاركة وقعت الشركة عدة اتفاقيات تكنولوجية مهمة، لتؤكد بذلك التزامها بالابتكار والاستدامة، حيث لفت جناح الشركة، الذي شيد من مواد معاد تدويرها، انتباه الزوار، وأظهر اهتمام الشركة بالممارسات المستدامة.

2. البنية التحتية الرقمية

حققت شراكة زين مع شركة TASC نجاحا جديدا بعد توقيع اتفاقية مع مجموعة أوريدو لدمج ما يصل إلى 30,000 برج اتصال، حيث ستصبح شركة الأبراج الجديدة الأكبر في المنطقة.

ستعمل هذه الشركة المشتركة كمنصة يمكن لمشغلين إضافيين الانضمام إليها، مما يتيح للشركاء تحقيق وفورات كبيرة من خلال الاستفادة من اقتصاديات الحجم على مستوى المنطقة، ودمج المحافظ المتداخلة، والاستثمار في بنية تحتية حديثة.

لقد أثرت أنشطة TASC بالفعل على العمليات من حيث الكفاءة والاستدامة، واستنادا إلى أنشطتها التجريبية في العام 2023، التي أسفرت عن نتائج إيجابية كبيرة، استثمرت TASC في ترقية نظام توليد الطاقة، حيث قامت بنشر حلول أكثر كفاءة وصديقة للبيئة، بما في ذلك حلول الطاقة المستدامة مثل الطاقة الشمسية، كما استثمرت في ترقية البطاريات التقليدية من نوع الرصاص الحمضي إلى بطاريات أكثر كفاءة من نوع الليثيوم أيون، واعتمدت حلا هجينا يعتمد على الليثيوم أيون، مما يُتوقع أن يقلل بشكل كبير من استهلاك الديزل وانبعثات ثاني أكسيد الكربون .

وحققت TASC نجاحا في جذب عملاء جدد وتقديم خدمات مشاركة المواقع لمشغلين آخرين، مما يؤدي إلى تقليل انبعثات الكربون، وفي السنوات القليلة المقبلة، ستواصل TASC الاستثمار بشكل كبير في مبادرات تحديث الشبكات.

3. زين للتكنولوجيا المالية

في العام 2024، وسعت زين نطاق أنشطتها في مجال التكنولوجيا المالية من خلال توسيع مجموعة خدماتها المالية الرقمية، مما ساهم في تطوير النظام البيئي الرقمي في المنطقة، ومن خلال الاستفادة من المنتجات والخدمات المبتكرة التي طورتها شركة FOO - وهي شركة تابعة متخصصة في حلول التكنولوجيا المالية لمجموعة زين - تواصل زين تعزيز الابتكار في هذا المجال، حيث يتم تحقيق ذلك من خلال خدمات "تمام" في السعودية، و"زين كاش" في العراق والأردن، و "Bede" في البحرين، مع التخطيط لإطلاق خدمات "Bede" في الكويت والسودان في العام 2025.

تركز زين على الشمول المالي كجزء أساسي من أنشطتها في التكنولوجيا المالية، حيث تهدف إلى تقديم الخدمات المالية للجميع، خصوصا الفئات غير المتعاملة مع البنوك أو التي لديها تعامل محدود معها.

في السعودية: تُعد "تمام" منصة سريعة النمو للتمويل الاستهلاكي المصغر، حيث تقدم منصة رقمية متكاملة لتقديم تمويل المراجعة خلال دقائق، وقد توسعت خدماتها لتشمل الأقساط الرقمية مع تجار كبار ومستقلين، والتمويل المدمج عبر شراكات تجارية (مثل سامسونج)، وقروض ميسرة للموظفين الكبار بدون الحاجة إلى موافقة إدارية.

في العراق: تستمر منصة "زين كاش" في ريادة السوق، حيث تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية لسكان البلاد، حيث يُقدر أن هناك 81% من السكان لا يتعاملون مع المصارف، وحقق إطلاق التحويلات الدولية بالتعاون مع ويسترن يونيون نجاحا كبيرا، وتم تحسين الأمان باستخدام تقنية التحقق من الوجه ثلاثية الأبعاد، كما أطلقت الشركة تجربة بطاقات الائتمان الافتراضية التي تتيح التسوق عبر الإنترنت دون الحاجة إلى حساب مصرفي.

في الأردن: تسيطر منصة "زين كاش" على أكثر من 40% من المدفوعات الرقمية في السوق، وقد حُسن التطبيق الجديد تجربة العملاء عبر ميزات مثل استرداد النقود وخدمات رقمية أخرى، وتوسعت أيضا أعمال بطاقات الائتمان لتلبية فجوة كبيرة في السوق، مع التركيز على دعم الشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

في البحرين: تم إطلاق منصة "Bede" بنجاح مع التركيز على التمويل الاستهلاكي المصغر، وعلى الرغم من حداثة الخدمة، يركز الفريق على تحسين تجربة العملاء وبناء قاعدة قروض تدريجيا، وتقديم خدمات جديدة بما يتماشى مع لوائح مصرف البحرين المركزي.

في الكويت: تقدم Bookeey خدمات الدفع الأساسية، حيث تمر المنصة حاليا بعملية تحول رقمي كبيرة، ونتوقع إعادة إطلاق الأعمال تحت الاسم التجاري الجديد Bede في الربع الأول من العام 2025.

في السودان: وبعد استعادة الشبكة، يتم مراجعة عروض التكنولوجيا المالية جنبا إلى جنب مع شريك تقني جديد وهيكلية منصة جديدة، حيث تم إعداد خطط واستراتيجيات جديدة للدخول إلى السوق من أجل إطلاق Bede Sudan في النصف الأول من العام 2025، ذلك رهناً بالصراع الجاري في البلاد.

قطاعات النمو



Dizlee: مركز رقمي واحد

تحتل "ديزلي" مركز الخدمات الرقمية لشركة زين مكانة رائدة في مجال الابتكار والمركزية في صناعة الاتصالات، وبفضل تأثيرها الواسع النطاق عبر الشركات العاملة في زين ومبادراتها الرائدة، نجحت "ديزلي" في إحداث تحول في كيفية تقديم الخدمات الرقمية، وإنشاء نواة مبسطة وموحدة لجميع عمليات زين في جميع أنحاء المنطقة، بما في ذلك عمانتل، مما يمهّد الطريق لمستقبل يتمحور حول الكفاءة الرقمية وإمكانية الوصول والحلول المصممة خصيصاً للشركات من جميع الأحجام، وكمنصة ديناميكية لمواجهة برمجة التطبيقات ونظام بيئي لتحقيق الدخل الرقمي، تقدم DIZLEE حلولاً مبتكرة للترفيه والألعاب، وفواتير المشغل المباشرة، والمراسلة، والمصادقة الرقمية.

من خلال الكشف عن واجهات برمجة التطبيقات الخاصة بها من خلال منصة "ديزلي"، تزيل زين حاجزاً كبيراً أمام تطوير شراكات رقمية مربحة من جميع أنحاء العالم، مما يعزز طرح خدمات الترفيه والألعاب الجذابة لعملائنا، وتتيح منصة واجهة التطبيقات لعملاء زين التواصل مع خدمات متنوعة مثل الترفيه والتعليم والشبكات الاجتماعية والصحة.

تسمح المركزية بالإدارة السلسة لأكثر من 213 خدمة مباشرة من 44 شريكاً، بدءاً من الإعلان الرقمي إلى أسواق واجهة البرمجيات الموسعة، ومنذ إطلاقها في منتصف العام 2018، تمت معالجة أكثر من 240 مليون معاملة عبر المنصة، مما حقق إيرادات إجمالية بلغت 372 مليون دولار، وهذا يسلط الضوء على دورها كركيزة أساسية في استراتيجية زين الرقمية.

في الربع الثاني من العام 2024، أطلقت Dizlee أول سوق لمواجهة برمجة التطبيقات في المنطقة، مما أنشأ مركزاً رائداً للتحول الرقمي عبر مختلف الصناعات، يتم التركيز في البداية على حلول منصة الاتصالات كخدمة (CPaaS)، وتوفير خدمات مخصصة لقطاعات مثل التسليم والتكنولوجيا المالية والتأمين، بما في ذلك ميزات مثل إخفاء الأرقام وتسجيل المكالمات ومشاركة الموقع، وتتميز منصة واجهة برمجة التطبيقات من Dizlee بقدرتها على التكيف ونهجها

الذي يركز على العملاء، كما سمح للمؤسسات بدمج الخدمات الرقمية التي تتوافق بسلاسة مع احتياجات الأعمال المتطورة، بالإضافة إلى الحلول التي تركز على الصناعة، وحيث تلتزم Dizlee بالشمولية فإنها تقدم ميزات إمكانية الوصول مثل التنقل الداخلي للمستخدمين ضعاف البصر، هذه المجالات تمثل نظاماً بيئياً متنامياً من الشراكات التي تقود الابتكار والقيمة في جميع أنحاء المنطقة، مما يضع Dizlee كقوة رائدة للتعاون والتقدم الرقمي.

في العام 2024، تمت إضافة الخدمات التالية إلى منصة Dizlee:

- **Pikaboo**: تجربة ترفيهية جديدة ومثيرة للأطفال و للعائلات
- **AI Avatar**: (منشئ الصور الرمزية بالذكاء الاصطناعي) يسمح للمستخدم بتغيير هويته المرئية بفضل منشئ الصور الرمزية الذكاء الاصطناعي للتطبيقات.
- **Diva**: مساعد افتراضي رقمي تفاعلي في الدردشة يدعمه أخصائي رعاية صحية، والذي يقدم أدلة حول اللياقة البدنية والعافية.

يمكن العثور على مزيد من التفاصيل حول خدمات Dizlee في قسم "المنتجات والخدمات" في [الصفحة 68](#).

ZAIN ESPORTS

زين للرياضات الإلكترونية

على مدار العام، واصلت زين للرياضات الإلكترونية تركيزها على قطاع الشباب، واستكشاف فرص جديدة لخدمات النطاق العريض المختلفة، واستضافت زين للرياضات الإلكترونية العديد من البطولات وأنشطة المشاركة، وأظهرت التزامها تجاه مجتمع الألعاب، حيث وفرت منصة لرعاية مواهب الألعاب الإلكترونية على المستوى الإقليمي، وشمل ذلك اختيار المعلقين الناطقين باللغة العربية والترويج لفرق الرياضات الإلكترونية المحلية، بهدف تعزيز مكانتها على مستوى العالم.

- دخلت زين للرياضات الإلكترونية في شراكة مع Riot Games لتنظيم فعاليات إطلاق MENA League of Legends Server of في 15 موقعا في 8 دول في منطقة الشرق الأوسط على مدار يومين، وشاركت زين للرياضات الإلكترونية في خمس منها في الكويت، السعودية، البحرين، الأردن، والعراق، وقد تابع هذه الفعاليات أكثر من 2 مليون من عشاق الألعاب والرياضات الإلكترونية من خلال قنوات زين للرياضات الإلكترونية، مع أكثر من 20 مؤثراً شاركوا في الفعاليات.

- استأنفت زين إي سبورتس نشاطاتها للعام 2024 بتنظيم فعالية افتتاحية للعبة FC24 في الكويت.
- استحوذت زين إي سبورتس على شركة ديوانين جيمز الكويتية لإطلاق سلسلة من البطولات عبر شركاتها التشغيلية.

41

عدد البطولات الكبرى

67.9

ألف عدد المشاركين

70.3

مليون عدد التفاعلات على وسائل التواصل الاجتماعي

207.1

ألف عدد المتابعين عبر منصات التواصل الاجتماعي

818.3

ألف نسبة المشاهدة عبر القنوات

4WARD - التقدم بغاية



4WARD هي الاستراتيجية المؤسسية الجديدة المستدامة التي تعتمدها زين لمدة خمس سنوات، والتي تركز على الاستمرارية، والتسريع، والتعاون، والابتكار الرقمي. تم تصميمها لتعزيز خلق القيمة من خلال تسريع تحول الشركة من مشغل يعتمد أساسًا على الهاتف المحمول إلى كيان تكنولوجي مدفوع بالهدف. تهدف زين إلى تحقيق أقصى إمكاناتها كمجموعة تكنولوجية إقليمية رائدة تتمحور حول العميل، ومؤهلة لمواجهة تحديات المستقبل، ولها تأثير كبير.

تتكون استراتيجية 4WARD الجديدة - التقدم بغاية - من أربعة قوى رئيسية، كل منها يحتوي على ثلاثة معززات (أي 12 معززًا رئيسيًا) ستساهم في تعزيز تقدم زين من كونها مشغلًا للاتصالات إلى كيان تكنولوجي، لتلبية الطلب المتزايد على خدمات استهلاكية وتجارية متميزة وديناميكية:

1. إرضاء العملاء:

تجاوز توقعات العملاء من خلال وضعهم في قلب كل ما تفعله زين، ويتم تحقيق ذلك من خلال تقديم تجارب اتصال ثابتة ومتنقلة متميزة للمستهلكين والشركات والمجتمعات والحكومات، مما يعزز مكانة زين كمزود مفضل للجميع.

3. الغاية والتأثير:

ضمان توافق أفعال زين مع تأثيرات ومعنى حقيقي من خلال مبادرات الاستدامة، والشمولية، والتنوع، والمساواة، وغيرها من المبادرات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) التي تؤدي إلى التغيير المنهجي.

2. زين الرقمية:

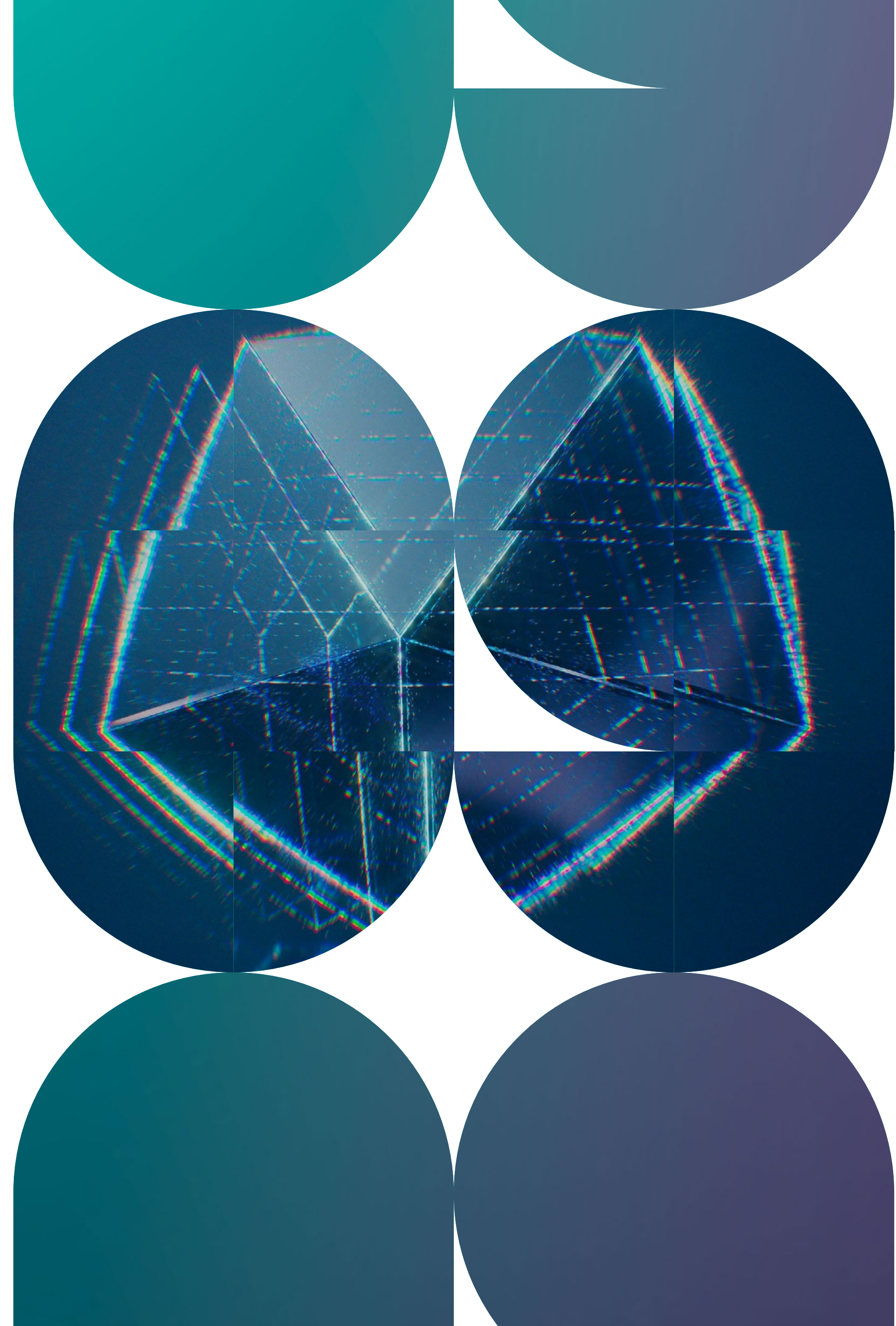
رفع القدرات الرقمية والابتكار لدفع التوسع والنمو من خلال تطوير الأنشطة المالية الرقمية (Fintech)؛ الذكاء الاصطناعي (AI) والتقنيات الناشئة؛ وتعزيز البنية التحتية الرقمية بشكل أكبر.

4. النمو التعاوني:

تمكين القوى العاملة الموهوبة وتعزيز ثقافة التعاون والشراكات لفتح الفرص والتأزر عبر النظام البيئي لشركة زين.



حوكمة الشركات



تم تصميم هيكل الحوكمة في مجموعة زين ليتوافق مع القوانين المحلية وأفضل الممارسات الدولية، مما يضمن أن الشركة تظل سريعة الاستجابة وخاضعة للمساءلة وقادرة على الاستمرار في جميع عملياتها.

تشكيل المجلس:

يتألف المجلس من 10 أعضاء، 9 غير تنفيذيين بمن فيهم الرئيس، واثنان مستقلين.

تبلغ مدة العضوية في مجلس الإدارة ثلاث سنوات، مع إمكانية التمديد بما يتماشى مع المتطلبات القانونية، ولدى كل عضو التزامات ومهام مختلفة تتماشى مع خبراته العملية... تم توضيح تفاصيل الالتزامات الأخرى لكل عضو في التقرير السنوي للشركة.

على الرغم من أن زين ملتزمة بالاشتغال والتنوع والإنصاف، إلا أن مجلس الإدارة يتألف في الوقت الحالي من أعضاء ذكور فقط، وبينما تهدف سياسة التنوع في مجلس الإدارة للشركة إلى تعزيز ثقافة الاشتغال، من خلال تشجيع التمثيل الفعال لمختلف الخلفيات. يجلب أعضاء مجلس الإدارة تنوعاً غنياً في المهارات والكفاءات التي تتماشى مع المبادئ المعاصرة للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)، مما يؤدي إلى خلق قيمة مستدامة. ويتمتع أعضاء مجلس الإدارة بخلفيات واسعة في مجال الاستثمار والإدارة المالية، ويتمتع أعضاء المجلس بمهارات في إدارة المحافظ والتخطيط المالي، خصوصاً داخل صناديق الثروة السيادية والأسهم الخاصة، وتعزز خبرتهم في مجال الاتصالات، المستمدة من أدوار مهمة في شركات كبرى، فهمهم لعمليات الشبكة وتحول الأعمال، مما يسمح لهم بموائمة المبادرات الاستراتيجية مع أهداف ESG، بالإضافة إلى ذلك، فإن التمثيل القوي في حوكمة الشركات والامتثال يجهز المجلس للتنقل في المشهد التنظيمي المعقد مع تعزيز الشفافية والمساءلة، وهي جوانب رئيسية لخلق القيمة في الأسواق .

يمتلك الأعضاء أيضاً خبرة كبيرة في إدارة المشاريع، مما يضمن أن تكون تأثيرات الاستدامة جزءاً لا يتجزأ من تنفيذ هذه المشاريع، وتوفر معرفتهم العميقة بالأسواق المحلية والدولية خصوصاً في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، رؤى استراتيجية حول التنويع الاقتصادي وفرص الاستثمار التي تلتزم بمبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

تدعم شهادات الاعتماد الأكاديمية القوية لمجلس الإدارة، بما في ذلك الشهادات المتقدمة في إدارة الأعمال والتمويل، عملية صنع القرار المستنيرة التي تعطي الأولوية للنمو المسؤول، وأخيراً، من خلال الخبرة في مختلف القطاعات مثل البنوك والسياحة والتكنولوجيا، يجلب أعضاء مجلس الإدارة منظوراً متعدد الأوجه للمناقشات حول كيفية تحقيق التوازن بين الربحية والمسؤولية الاجتماعية، مما يضمن أن التوجه الاستراتيجي للشركة لا يفي بالأهداف المالية فحسب، بل يساهم أيضاً بشكل إيجابي في المجتمع والبيئة.

يضع هذا المزيج من الخبرات مجلس الإدارة في وضع يسمح له بإدارة الشركة وتوجيهها بشكل فعال نحو النمو المستدام وممارسات الأعمال المسؤولة، مما يعكس الالتزام بخلق قيمة طويلة الأجل لجميع أصحاب المصلحة.

تؤكد زين على الشفافية وتشجع المساهمين على المشاركة في اجتماعاتها العمومية السنوية، حيث يتم اتخاذ قرارات مهمة، بما في ذلك تعيين أعضاء مجلس الإدارة، وجميع المساهمين توجه الدعوة للمشاركة، مما يضمن التمثيل الشامل لمصالح أصحاب المصلحة.

تم تصميم هيكل الحوكمة في مجموعة زين لضمان اتخاذ القرارات والإشراف الفعال على تأثيرات الشركة على الاقتصاد والبيئة والأفراد، فيما يلي وصف لجان المجلس الرئيسية:

لجان مجلس الإدارة:

1. لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة

تتألف لجنة التدقيق من خمسة أعضاء، واحد منهم على الأقل مستقل، لا يسمح لرئيس مجلس الإدارة أو أي عضو تنفيذي بأن يكونوا أعضاء في هذه اللجنة، وفقاً للقوانين واللوائح الكويتية.

2. لجنة مخاطر مجلس الإدارة

تتكون هذه اللجنة من خمسة أعضاء، ووفقاً للقوانين المحلية، لا يسمح لرئيس مجلس الإدارة في هذه اللجنة بعضوية هذه اللجنة.

3. لجنة الترشيحات والمكافآت

بمجلس الإدارة

تتألف هذه اللجنة من خمسة أعضاء، من بينهم عضو مستقل واحد، ويرأسها عضو غير تنفيذي في مجلس الإدارة وتشرف على الترشيحات والمكافآت.

عمليات الترشيح والاختيار لمجلس الإدارة ولجانه

تتبع عمليات الترشيح والاختيار لمجلس إدارة مجموعة زين ولجانها نهجاً منظماً:

1. لجنة الترشيحات والمكافآت

هذه اللجنة مسؤولة عن الإشراف على عملية الترشيح، يتم الترشيح للمجلس بناء على المعايير القانونية والتنظيمية، بالإضافة إلى إطار حوكمة الشركات في زين.

2. عملية الاختيار

تقوم اللجنة بتقييم المرشحين بناء على مؤهلاتهم وخبراتهم ومواءمتهم مع أهداف زين الاستراتيجية، بعد المراجعة، يتم تقديم القائمة النهائية للمرشحين للمساهمين خلال اجتماع الجمعية العمومية السنوي للتصويت.

3. تصويت المساهمين

في عملية تصويت المساهمين على الاختيار النهائي لأعضاء مجلس الإدارة، تستخدم زين نظام الاقتراع السري لضمان الشفافية والعدالة.

تشكيل لجان مجلس الإدارة:

يتماشى تشكيل اللجان في هيكل مجلس الإدارة مع إرشادات الحوكمة، حيث يعزز أيضاً الفعالية الشاملة لمجلس الإدارة في تحقيق القيمة، ومن خلال إنشاء لجان متخصصة، يمكن لمجالس الإدارة التركيز على المجالات الاستراتيجية الرئيسية، وضمان اتخاذ القرارات بكفاءة ومع التركيز الواضح على الاستدامة على المدى الطويل، ويعزز هذا النهج الرقابة والمساءلة الشاملة، مما يسمح للشركة بحماية مصالح أصحاب المصلحة مع تعزيز المبادرات التي تدفع القيمة وتعزز أداء الشركة.

تتيح اللجان فحصاً أكثر تنظيماً لقضايا محددة، بالتالي تسهيل إطار الحوكمة الذي يدعم الابتكار وإدارة المخاطر والنمو المستدام، وبضمن هذا التوافق مع مبادئ خلق القيمة أن الشركة يمكنها مسيرة التعقيدات في بيئة الأعمال الديناميكية مع تعزيز الثقة والمشاركة مع أصحاب المصلحة.

المعايير المستخدمة لترشيح واختيار أعضاء مجلس الإدارة

يتم النظر في وجهات نظر أصحاب المصلحة من خلال التعليقات خلال اجتماع الجمعية العمومية، والتأكد من توافق المرشحين مع مصالح أصحاب المصلحة وتوقعاتهم، ويحدد النظام الأساسي لشركة زين (AOA) المتطلبات والأساس الذي يتم بناء عليه انتخاب أعضاء مجلس الإدارة، وتنتخب الجمعية العمومية أعضاء المجلس بالاقتراع السري، وتبلغ مدة عضوية أعضاء مجلس الإدارة ثلاث سنوات قابلة للتجديد، بشرط أن يشكل الأعضاء المستقلين 20% أو أكثر من تشكيل المجلس، ويوفر الأعضاء المستقلين إشرافاً غير متحيز ويعملون على حماية مصالح المساهمين.

يتضمن النظام الأساسي مزيداً من التفاصيل،، مثل شروط استقلال الأعضاء وفقدان العضوية، ومسؤوليات مجلس الإدارة، والمتطلبات الإضافية لاختيار الرئيس، والتعليمات المتعلقة باجتماعات مجلس الإدارة وحضورها، وتستند جميع البنود في النظام الأساسي إلى القوانين واللوائح والإرشادات ذات الصلة، الوثيقة متاحة على الموقع الرسمي لشركة زين، وينتخب مجلس الإدارة رئيساً ونائباً للرئيس بالاقتراع السري، كما يعين الرئيس التنفيذي من بين أعضاء مجلس الإدارة أو غيرهم.

تؤكد سياسة التنوع في زين على أهمية وجود مجموعة واسعة من وجهات النظر، يشمل ذلك التنوع بين الجنسين تمثيل المجموعات الاجتماعية والخلفيات المهنية المتنوعة لضمان اتخاذ قرارات متوازنة.

يتم اختيار المرشحين بناء على معرفتهم وخبراتهم في المجالات التي تتماشى مع تأثيرات أعمال زين، مثل الإدارة المالية والاتصالات والامتثال التنظيمي والاستدامة.

رئيس مجلس إدارة زين

رئيس مجلس إدارة زين ليس مسؤولاً تنفيذياً في الشركة، ويتماشى هذا الفصل من الأدوار مع المتطلبات التنظيمية وممارسات الحوكمة،، وهذا يضمن أن رئيس مجلس الإدارة يمكنه توفير إشراف مستقل على إدارة الشركة.

دور مجلس الإدارة ومسؤولياته

يلعب مجلس إدارة مجموعة زين دوراً رئيسياً في تشكيل واعتماد رسالة الشركة ورؤيتها وقيمتها، التي تشكل جزءاً لا يتجزأ من خططها الاستراتيجية، التي تشمل التنمية المستدامة كعنصر حاسم، وتضطلع الإدارة التنفيذية بالمسؤولية عن ترجمة استراتيجيات مجلس الإدارة إلى أهداف تشغيلية، وتنفيذ السياسات المتعلقة بتأثيرات الشركة على الاقتصاد والبيئة والمجتمع.

يشرف مجلس إدارة زين بنشاط على المبادرات المتعلقة بالعمل المناخي وحقوق الإنسان والأهداف البيئية الأوسع نطاقاً، ويشمل تركيزهم اعتماد معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ESG المعترف بها عالمياً، ومن خلال التقييمات المنتظمة، يضمن مجلس الإدارة التوافق مع أهداف زين طويلة الأجل ويدعم الابتكار المستدام، تشمل هذه العملية تقييم تأثيرها على الرقابة على الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والأهداف الاستراتيجية، ومساعدة زين على إدارة مخاطر المناخ، والابتكار في مجال التكنولوجيا المستدامة، وإضافة قيمة طويلة الأجل لأصحاب المصلحة.

يقود مجلس إدارة زين المبادرات التي تعزز حقوق الطفل والسلامة الرقمية، مع التركيز على البيئات الآمنة عبر الإنترنت والوصول المسؤول للمستخدمين الصغار، ويعمل المجلس على دمج مبادرات حماية الطفل مع التزام زين الأوسع بالممارسات الأخلاقية والابتكار الرقمي المستدام.

يضمن مجلس الإدارة أن تكون مبادئ الاستدامة في نسيج استراتيجيات الأعمال، مما يؤدي إلى خلق القيمة على المدى الطويل، وتشمل هذه المبادئ الحد من التأثير البيئي والحوكمة الأخلاقية والمساعدة المجتمعية، وتعمل الإدارة التنفيذية عن كثب مع مجلس الإدارة لتحديث هذه الأطر حسب الحاجة، مما يضمن التوافق مع كل من اللوائح المحلية ومعايير الـ ESG العالمية (على سبيل المثال مؤشرات MSCI و FTSE و S&P).

يقوم مجلس الإدارة بمراجعة عمليات الشركة لتحديد وإدارة التأثيرات، وعادة ما تتم هذه المراجعة كل ثلاثة

أشهر، حيث يكون الغرض من مجلس الإدارة هو تقييم مدى توافق سياسات الشركة مع المتطلبات التنظيمية والأهداف الاستراتيجية.

يضمن إطار الحوكمة هذا بقاء زين مسؤولة أمام أصحاب المصلحة، ودفع النمو المستدام، وتحسين معاييرها التشغيلية والحوكمة باستمرار.

تفويض المسؤولية عن إدارة تأثيرات الشركة على الاقتصاد والبيئة والأفراد

تعيين الرؤساء التنفيذيين

يعين مجلس إدارة زين الرؤساء التنفيذيين لإدارة تأثيرات الشركة، وتشمل هذه الأدوار:

- الرئيس التنفيذي للاستدامة (CSO): مسؤول عن تطوير استراتيجية الاستدامة للشركة، ويشرف على استراتيجيات الحد من الآثار البيئية، وتحقيق صافي انبعاثات صفري، وضمان توافق الشركة مع معايير الاستدامة العالمية، ولا يقتصر دوره على العمل منفردا، بل يمتد ليشمل التعاون الوثيق مع مجلس الإدارة وأصحاب المصلحة المتنوعين والمديرين التنفيذيين الآخرين، ومن خلال هذا التعاون الاستراتيجي، يساهم في تشكيل وتنفيذ أجندة الاستدامة الطموحة لشركة زين.

- الرئيس التنفيذي للاشتغال والتنوع والإنصاف: يركز على تعزيز مبادرات الاشتغال والتنوع والإنصاف في القوى العاملة.

- الرئيس التنفيذي للموارد البشرية والغاية المؤسسية: يدير رأس المال البشري للشركة مع التركيز على موضوعات مثل الرفاهية والثقافة التنظيمية، بما يتماشى مع مهمة الشركة وقيمها الشاملة.

- الرئيس التنفيذي للشؤون المؤسسية والاتصالات: يضمن الامتثال للوائح حوكمة الشركات والشفافية، بما في ذلك التواصل بشأن الأداء الاجتماعي والاقتصادي والبيئي للشركة.

التفويض للموظفين الآخرين

يفوض المديرون التنفيذيون المسؤوليات لمختلف الموظفين عبر المستويات التشغيلية، يتم تكليف موظفين محددين في إدارات الاستدامة وحوكمة الشركات والعمليات بمسؤولية ضمان تنفيذ المبادرات والامتثال لسياسات الشركة فيما يتعلق بآثارها

الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، ويعملون عن كثب مع الإدارة التنفيذية لتنفيذ مبادرات الاستدامة ومراقبة التقدم.

عملية الإبلاغ و إدارة التأثيرات التنظيمية

تقدم الإدارة التنفيذية تقريراً إلى مجلس الإدارة حول التقدم المحرز نحو أهدافها الاستراتيجية وكيفية إدارة الشركة لتأثيراتها، وتشمل هذه العملية إعداد مراجعات الأداء الفصلية ونشر تقرير الاستدامة السنوي الموحد وتقرير الحوكمة السنوي والتقرير السنوي الشامل للشركة، وتشمل هذه التقارير السنوية جميع الآثار الاجتماعية والاقتصادية والبيئية والمتعلقة بحقوق الإنسان، وتقديمها الإدارة إلى المجلس لاستعراضها والموافقة عليها نهائياً.

تعكس جهود إعداد التقارير هذه التزام مجلس الإدارة وإشرافه على استراتيجيات ونتائج الاستدامة في زين، كما أنه يعمل على تمكين المدراء التنفيذيين والموظفين من إدارة تحديات الاستدامة ومعالجتها بكفاءة.

عملية الحوكمة وإعداد التقارير أ. مسؤولية المجلس

مجلس الإدارة مسؤول عن مراجعة واعتماد المعلومات المبلغ عنها، بما في ذلك الموضوعات الجوهرية للشركة، وتتضمن عملية مراجعة المعلومات والموافقة عليها بشكل عام الخطوات التالية:

- فترات إعداد التقارير: تقدم الإدارة التنفيذية تقارير شاملة إلى مجلس الإدارة على فترات منتظمة، مثل ربع سنوية أو نصف سنوية أو سنوية، وهذا يضمن أن مجلس الإدارة يتلقى التحديثات في الوقت المناسب ويمكنه مراقبة أداء الشركة بشكل فعال.
- التقارير التفصيلية: تغطي التقارير المقدمة إلى مجلس الإدارة مؤشرات الأداء الرئيسية، وتحديثات التقدم المحرز حول مؤشرات الأداء الرئيسية للاستدامة، والمبادرات المتخذة، والتحديات التي تواجهها، وخطط العمل المستقبلية، هذه التقارير مفصلة وتتضمن بيانات نوعية وكمية ومقاييس ذات صلة ومعايير حسب الحاجة.
- الفهم الشامل: تقدم التقارير رؤية شاملة لأداء الاستدامة للشركة وتأثيراتها على الاقتصاد والبيئة والأفراد، ويتضمن ذلك رؤى حول البيئة التنظيمية والاتجاهات الناشئة والمخاطر والفرص.

- عملية المراجعة: يجري مجلس الإدارة تقييمات للبيانات المبلغ عنها، ويتضمن ذلك تقييم موثوقة المعلومات مع الأهداف الاستراتيجية للشركة والتزامات أصحاب المصلحة ومعايير الصناعة.

- اللجان المتخصصة ومدققي الحسابات: غالباً ما تتضمن عملية المراجعة لجاناً متخصصة ومدققين مستقلين وأصحاب مصلحة داخليين لضمان إطار حوكمة قوي، وتسهل هذه الكيانات المناقشات والتحليلات والتوصيات التفصيلية.

- الموافقة النهائية: تشير الموافقة النهائية من مجلس الإدارة على المعلومات المبلغ عنها إلى التزام الشركة بالشفافية والمساءلة، مما يعزز الثقة بين المساهمين وأصحاب المصلحة ومجتمع الأعمال الأوسع.

تضارب المصالح

نفذت زين إطاراً قوياً للحوكمة مصمماً لدعم الشفافية والمساءلة، ومن الأمور المركزية في هذا الإطار سياسة تضارب المصالح التي تضمن إدارة التعارضات المحتملة بين المصالح الشخصية ومصالح الشركة بشكل فعال، ويتعين على مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية الإفصاح عن أي تضارب فعلي أو محتمل في المصالح بما يتماشى مع هذه السياسة، التي تتماشى مع المتطلبات القانونية المحلية وأفضل الممارسات العالمية.

تشمل العمليات الرئيسية لمنع النزاعات والتخفيف من حدتها ما يلي:

- متطلبات الإفصاح:** يجب على أعضاء مجلس الإدارة الإفصاح عن أي مصالح شخصية تتعلق بأعمال الشركة أو عقودها لضمان الشفافية.
- قيود التصويت: إذا كان لعضو مجلس الإدارة مصلحة شخصية في قرار ما، يحظر عليه المشاركة في التصويت ذي الصلة، وتخفف هذه الممارسة من مخاطر اتخاذ القرارات المتحيزة.
- مراجعة الخبراء المستقلين:** بالنسبة للمعاملات التي تبلغ قيمتها 10% أو أكثر من إجمالي أصول الشركة، يتم تعيين خبير مستقل لتقديم تقرير إلى الجمعية العمومية، ويضمن هذا الإجراء تقييماً موضوعياً قبل الموافقة على مثل هذه المعاملات.
- التحقيقات الشاملة:** يحقق مجلس الإدارة في جميع تضارب المصالح المبلغ عنها، ويقيم مدى التضارب والنوايا الكامنة وراء التعارض، وعندما يتعلق الأمر بأحد أعضاء مجلس الإدارة، يتم إعفاؤه من المناقشات لمنع التأثير غير المبرر.
- التدابير التأديبية:** في الحالات التي يتم فيها تأكيد النزاعات، يحتفظ مجلس الإدارة بسلطة فرض الإجراءات التأديبية، بما في ذلك التعليق المحتمل أو إنهاء الخدمة.

تعد سياسة تضارب المصالح مكوناً حيوياً في استراتيجية زين لخلق القيمة، مما يضمن أن هيكل الحوكمة يعزز الاستدامة على المدى الطويل من خلال موثمة ممارسات الأعمال مع مصالح أصحاب المصلحة، وتعد الشفافية والمساءلة وإشراك أصحاب

المصلحة من المبادئ الرئيسية للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات التي تتمسك بها زين من خلال إطار الحوكمة الخاص بها، لضمان الامتثال لهذه المعايير، تم توزيع مواد تدريبية توعوية حول تضارب المصالح على جميع الموظفين عبر مختلف عملياتنا. يهدف هذا التدريب إلى تعزيز الالتزام بهذه المبادئ الأخلاقية، وتزويد الموظفين بالمعرفة اللازمة لتحديد ومعالجة أي حالات تضارب محتملة. ولا يخفف هذا الموقف الاستباقي من المخاطر فحسب، بل يعزز أيضاً الثقة مع المساهمين والموظفين والمجتمع الأوسع، ويدعم جهود الشركة لخلق القيمة بطريقة تنافسية ومسؤولة.

ب. الإفصاح عن تضارب المصالح لأصحاب المصلحة

تلتزم زين بالشفافية الكاملة فيما يتعلق بتضارب المصالح، والإفصاح عن هذه الأمور لجميع أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك المساهمين والمديرين والموظفين والهيئات التنظيمية، ويحدد إطار حوكمة الشركة المجالات الرئيسية التالية للإفصاح:

- العضوية المشتركة بين مجالس الإدارة: تطلب زين من أعضاء مجلس الإدارة الإفصاح عن أي عضويات في مجالس إدارة المنظمات الأخرى، خاصة عندما تكون هذه العضويات تمثل تضارباً في المصالح، ويتم تسجيل هذه الإفصاحات ومناقشتها في اجتماعات مجلس الإدارة لمنع أي تأثير.

- المساهمة المشتركة مع الموردين وأصحاب المصلحة: إذا كان أحد أعضاء مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية يمتلك أسهماً في كيان أو صاحب مصلحة آخر، فيجب الإفصاح عن هذه المصالح بما يتماشى مع سياسة تضارب المصالح، ويقوم مجلس الإدارة بتقييم هذه الإفصاحات لضمان الحياد في قرارات العمل.

- وجود مساهمين بحصة سيطرة: تتم مراقبة أي معاملات أو ترتيبات تنطوي على مساهمين مسيطرين بعناية، حيث يتم إنشاء تقارير مستقلة عن المعاملات التي تتجاوز 10% من إجمالي أصول الشركة، مع تقديم النتائج إلى مجلس الإدارة وفي

النهاية إلى الجمعية العمومية العادية، وهذا يضمن عدم ممارسة المساهمين المسيطرين على عمليات الشركة.

ث. سياسة معاملات الأطراف ذات العلاقة: تضمن هذه السياسة الإفصاح عن جميع المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة، بما في ذلك العلاقات والمعاملات والأرصدة المستحقة، لمجلس الإدارة وأصحاب المصلحة، وتخضع هذه الإفصاحات أيضاً لمراجعة المدققين، مما يضيف مستوى آخر من التدقيق لحماية مصالح أصحاب المصلحة.

إبلاغ مجلس الإدارة بالمخاوف الحاسمة

طورت زين سياسة شاملة للإبلاغ عن المخالفات التي تعمل كآلية رئيسية لإيصال المخاوف الحرجة إلى مجلس الإدارة، وتمكن هذه السياسة الموظفين وأصحاب المصلحة من الإبلاغ عن أي حالات سوء سلوك أو سلوك غير أخلاقي أو انتهاكات للمسؤوليات البيئية أو الاجتماعية، ويتم التعامل مع التقارير المقدمة من خلال هذه المنصة السرية والأمنة بمنتهى الجدية ويتم تصعيدها بسرعة إلى مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية عندما تعتبر حرجية.

يتم توصيل المخاوف الحرجة من خلال عملية منظمة تشمل:

- **قنوات الإبلاغ السرية:** توفر زين قنوات آمنة ومجهولة المصدر للموظفين وأصحاب المصلحة للإبلاغ عن المخاوف، التي تشمل القضايا المتعلقة بالحوكمة والأخلاقيات وانتهاكات مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.
- **التصعيد المباشر:** بمجرد استلام التقرير، تضمن الآليات الداخلية تصعيد الأمور الخطيرة على الفور إلى مجلس الإدارة لمراجعتها واتخاذ إجراء فوري.
- **تحديثات منتظمة:** تزود الإدارة التنفيذية أيضاً مجلس الإدارة بتحديثات دورية حول حالة المخاوف المبلغ عنها، مما يضمن إبلاغ مجلس الإدارة بطبيعة ومدى الإجراءات التصحيحية المتعلقة بهذه القضايا.

تعزز هذه العملية هيكل الحوكمة في زين من خلال تضمين الشفافية والمساءلة في عمليات صنع القرار، ومن خلال معالجة المخاوف الحرجة بكفاءة، لا تخفف زين من المخاطر المحتملة فحسب، بل تعزز أيضاً خلق القيمة، كشركة ملتزمة بالممارسات الأخلاقية والاستدامة طويلة الأجل وثقة أصحاب المصلحة.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، لم يبلغ المجلس بأي أمور بالغة الأهمية.

مجلس الإدارة والتنمية المستدامة

تركز زين بشدة على تطوير المعرفة والمهارات والخبرات التي يتمتع بها مجلس إدارتها في مجال التنمية المستدامة، ولتحقيق ذلك، تقوم الشركة باستمرار بتحديث البرامج التدريبية لأعضاء مجلس الإدارة لتشمل مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ذات الصلة، والمبادئ التوجيهية الخاصة بالصناعة، والمتطلبات التنظيمية الناشئة، و تزود هذه التدريبات مجلس الإدارة بالمعرفة اللازمة لمواجهة تحديات الاستدامة بشكل استباقي ومواءمة عمليات الشركة مع أهدافها الأوسع المتمثلة في النمو المسؤول وخلق القيمة.

تقييم مجلس الإدارة

يجري مجلس الإدارة عملية تقييم ذاتي سنوياً لتقييم أدائه في الإشراف على تأثيرات الشركة على الاقتصاد والبيئة والأفراد، ويقيم هذا التقييم الشامل فعالية المجلس في عدة مجالات رئيسية:

• **الحوكمة والامتثال:** ضمان الالتزام بمبادئ حوكمة الشركات والمعايير الأخلاقية.

• **التوجيه الاستراتيجي واتخاذ القرار:** تقييم دور مجلس الإدارة في تحديد الأهداف الاستراتيجية ودمج الاستدامة في استراتيجيات الأعمال.

• **إدارة المخاطر:** مراجعة فعالية مجلس الإدارة في تحديد المخاطر المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والتخفيف من حدتها.

• **مشاركة أصحاب المصلحة:** قياس تواصل مجلس الإدارة ومشاركته مع المساهمين والموظفين وأصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين.

• **الرقابة المالية:** ضمان استدامة الصحة المالية للشركة من خلال الرقابة المالية المسؤولة.

من خلال هذا التقييم، يقوم مجلس الإدارة بتقييم موائمه مع مهمة زين ورؤيتها، لا سيما فيما يتعلق بخلق قيمة مستدامة طويلة الأجل.

أ. استقلالية وتواتر التقييمات

يتم إجراء تقييمات مجلس الإدارة سنوياً لضمان مراجعة منتظمة ومنهجية لأداء مجلس الإدارة في الإشراف على تأثيرات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات للشركة، في حين أن التقييمات ليست مستقلة، إلا أنها شاملة وتتضمن أفضل الممارسات، بما في ذلك المعايير التي استخدمتها برايس ووترهاوس كوبرز في السنوات السابقة، كما يقوم المجلس بإدراج تعديلات لتعكس الاتجاهات التنظيمية الحديثة ومتطلبات الاستدامة، مما يجعل العملية قوية ومتوافقة مع معايير الحوكمة المتطورة.

ب. الإجراءات المتخذة استجابة للتقييمات

استناداً إلى نتائج التقييمات الذاتية، يتخذ مجلس الإدارة العديد من الإجراءات الرئيسية لتعزيز ممارسات الحوكمة الخاصة به:

1. **تحديث خطط التدريب:** استجابة للثغرات المحددة، يقوم مجلس الإدارة بتحسين برامجه التدريبية لضمان أن يكون الأعضاء على اطلاع بأحدث اتجاهات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات واللوائح وأفضل الممارسات.

2. **تعزيز تشكيل مجلس الإدارة:** التغييرات في تشكيل مجلس الإدارة، عند الضرورة، بما في ذلك إضافة عضو مستقل يتمتع بخلفية قوية في حوكمة الشركات وإدارة المخاطر والتمويل، ولديه خبرة واسعة في الاستشارات للهيئات الرقابية والإشراف على المؤسسات المصرفية، وتشمل خبراته رئاسة لجان المخاطر والاستثمار، والمساهمة في تطوير سياسات الحوكمة، والمشاركة في المبادرات الحكومية الرئيسية التي تهدف إلى تحسين الأداء والاستدامة.

3. **التحسينات التنظيمية:** يتم إجراء تعديلات على الممارسات التنظيمية، لا سيما فيما يتعلق بإدارة المخاطر والحوكمة وإشراك أصحاب المصلحة، لتتماشى مع ممارسات الأعمال المستدامة وأهداف الشركة طويلة الأجل.

مكافحة الفساد

يلعب مجلس الإدارة دوراً محورياً في إنشاء إطار رقابة قوي يدمج مجموعة شاملة من المعايير والعمليات والهياكل، مما يضمن ضوابط داخلية فعالة في جميع أنحاء المؤسسة، ويشرف على تنفيذ نظام شامل لمكافحة الفساد، ويراقب عن كثب أداء الإدارة التنفيذية في تنفيذ السياسة، ومن الأولويات الرئيسية للمجلس ترسيخ الوعي بسياسة مكافحة الفساد ضمن ثقافة الشركة، مع التأكيد على أهميتها الحاسمة، ومن الجدير بالذكر أنه في العام 2024، لم تتكبد زين أي تكاليف متعلقة بغرامات أو عقوبات الفساد، مما يعكس قوة ممارسات الحوكمة لديها.

بالإضافة إلى ذلك، يحافظ مجلس الإدارة على اتصال مفتوح وشفاف مع المساهمين وأصحاب المصلحة، مما يضمن الإفصاح الدقيق في الوقت المناسب عن المعلومات الأساسية، ويتماشى هذا النهج مع أعلى معايير الصناعة، مما يعزز الدقة والتماسك والمصداقية، ويلتزم كل من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بمعالجة الآثار الاجتماعية للشركة وخلق قيمة مستدامة لمجتمعاتها بطريقة شاملة وتقدمية.

تم إبلاغ جميع أصحاب المصلحة المعنيين بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في زين، بما في ذلك أعضاء مجلس الإدارة والموظفين وشركاء الأعمال والموردين، في جميع الأسواق التشغيلية للشركة، هذه السياسة متاحة أيضاً للجمهور على موقع الشركة، مما يضمن سهولة الوصول لجميع أصحاب المصلحة للتعرف على المعايير الأخلاقية للشركة.

تم تزويد أعضاء مجلس الإدارة والموظفين وغيرهم من أصحاب المصلحة بالتدريب على سياسة مكافحة الفساد من خلال رسائل البريد الإلكتروني ومواد الفيديو، المتوفرة على الموقع الإلكتروني للشركة، لضمان المسائلة، وتم تنفيذ اليات تتبع للتحقق من أن جميع أصحاب المصلحة قد تلقوا المعلومات وراجعوها، وسيستمر رصد ذلك طوال العام 2025.

في العام 2024،، عقد مجلس الإدارة 11 اجتماعاً، ويتم عقد الاجتماعات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية لشركة زين بشكل دوري أو حسب الضرورة، حيث يفوض مجلس الإدارة الإدارات التنفيذية في مجموعة واسعة

من القضايا الحساسة، التي تشمل الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، بالإضافة إلى المسائل المتعلقة بحقوق الإنسان، بما يتماشى مع المسؤوليات المحددة لكل مسؤول تنفيذي، وتلتزم زين بمواءمة استراتيجيتها التجارية مع استراتيجية الاستدامة المؤسسية، التي تركز على تقديم "اتصال هادف" يدفع التغيير المنهجي.

يجتمع مجلس الإدارة مع فرق التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر والشؤون المالية كل ثلاثة أشهر على الأقل، وفقاً لما تنص عليه القوانين واللوائح، ويتلقى تحديثات منتظمة حول الأداء والاستراتيجية، بالإضافة إلى ذلك، يحتفظ مجلس الإدارة بالسلطة التقديرية لدعوة أي عضو من أعضاء الإدارة التنفيذية للمشاركة في هذه الاجتماعات حسب الحاجة.

سياسات مكافحة الفساد: يتلقى جميع الموظفين في الشركة، وفي كل سوق تشغيلية، اتصالات حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد عبر البريد الإلكتروني ومواد الفيديو التي يمكن الوصول إليها من خلال الموقع الإلكتروني للشركة، وأنشئت الشركة آليات تتبع لرصد المشاركة، وقد أبلغت زين هذه السياسات إلى جميع شركائها التجاريين، بما في ذلك الموردين والمقاولين، في جميع أسواقها لضمان التوافق مع المعايير الأخلاقية.

حوادث الفساد: لم يتم إبلاغ زين عن حوادث فساد مؤكدة خلال العام 2024، ولم يتم فصل أو تأديب أي موظف بسبب أنشطة متعلقة بالفساد، ولم يتم إنهاء أو عدم تجديد أي عقود مع شركاء الأعمال بسبب انتهاكات الفساد، ولم تكن هناك أي قضايا قانونية عامة مرفوعة ضد الشركة أو موظفيها فيما يتعلق بالفساد خلال فترة التقرير.

سياسات المكافآت لأعضاء مجلس الإدارة والتنفيذية

أ. نظرة عامة على سياسة المكافآت:

تضمن سياسة المكافآت في زين التوازن بين الأجور الثابتة والمتغيرة لأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، وتعتمد الأجور الثابتة على المسؤوليات والمسارات الوظيفية المحددة للأفراد، مما يعكس قيمتها للشركة، من ناحية أخرى، ترتبط الأجور المتغيرة بتحقيق أهداف محددة مسبقاً، مالية وغير مالية، لتحفيز ومكافأة الإدارة التنفيذية بناء على الأداء الفردي وأداء الشركة.

أ. المكافآت الترحيبية أو مدفوعات حوافز التوظيف:

يتم تقديم المكافآت الترحيبية أو حوافز التوظيف حسب الحاجة، خاصة عند استقطاب المواهب من الدرجة الأولى، ويتماشى هذه الحوافز مع الأهداف الاستراتيجية للشركة وظروف السوق التنافسية.

ب. مكافآت إنهاء الخدمة:

يتم تضمين مكافآت إنهاء الخدمة كجزء من الاتفاقيات التعاقدية المعتمدة، بما يتوافق مع القوانين المعمول بها، قد تتكون هذه من تعويضات نهاية الخدمة على النحو المنصوص عليه في سياسات الموارد البشرية والاتفاقيات التعاقدية الخاصة ب زين.

ت. مزايا التقاعد:

تشمل مزايا التقاعد تعويضات نهاية الخدمة والمزايا الأخرى وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها، مما يضمن بقاء هذه المزايا تنافسية ومتوافقة مع سياسات الموارد البشرية في زين.

مكافآت مجلس الإدارة

يجب ألا يتجاوز إجمالي مكافأة مجلس الإدارة 10% من صافي أرباح الشركة، ويتم احتسابها بعد احتساب الاستهلاك والاحتياطيات وتوزيع الأرباح على المساهمين، التي لا تقل عن 5% من رأس مال الشركة، أو نسبة أعلى كما هو موضح في النظام الأساسي.

تخضع مكافآت مجلس الإدارة للموافقة خلال اجتماع الجمعية العمومية السنوي للمساهمين، بناء على توصيات لجنة الترشيحات والمكافآت التابعة لمجلس الإدارة ومجلس الإدارة نفسه.

يأخذ نظام مكافآت الإدارة التنفيذية في الاعتبار البيئة التشغيلية ونتائج الأداء وقدرة الشركة على تحمل المخاطر، وتشمل المكونات الرئيسية لهذا النظام ما يلي:

مكافأة ثابتة

يتم تحديد الأجر الثابت من خلال مستوى المسؤوليات الموكلة والمسار الوظيفي المحدد لكل عضو تنفيذي، ويتم إنشاء مؤشر مكافآت لكل وظيفة، مما يعكس قيمتها للشركة، يتم مراجعة هذا المؤشر سنوياً من قبل لجنة الترشيحات والمكافآت التابعة لمجلس الإدارة، بالتعاون مع الإدارات ذات الصلة مثل الموارد البشرية، لإعادة تقييم حزمة المكافآت الإجمالية وظروف السوق وأداء الأقسام المختلفة، وتشمل المكافآت الثابتة الرواتب والبدلات والمزايا وتعويضات نهاية الخدمة، التي تمنح جميعها وفقاً لهيكل الرواتب والدرجات المعتمدة، والقوانين واللوائح المعمول بها، ودليل الاتفاقيات التعاقدية الصادر عن الموارد البشرية.

الأجر المتغير

تعتمد الأجور المتغيرة على تحقيق أهداف محددة مسبقاً وهي مصممة لتحفيز ومكافأة أعضاء الإدارة التنفيذية، ويتم تخصيص المكافآت المتغيرة بناء على كل من الأداء الفردي والأداء العام للشركة، في زين، تتكون المكافآت المتغيرة من عنصرين: الأجر السنوي المتغير الممنوح للموظفين على أساس سنوي، والمكافآت المتغيرة متعددة السنوات، التي

تمنح على مدى سنوات متعددة للتأكيد على تركيز مجلس الإدارة على الأهداف قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل، وتشمل الأهداف السنوية كلا من المؤشرات المالية، التي تمثل الأهداف المالية للشركة وإداراتها، والمؤشرات غير المالية، التي تعكس الأهداف التشغيلية التي تتحقق من خلال أنشطة ومبادرات محددة، مثل إطلاق المنتجات أو الاستثمارات الاستراتيجية.

الرقابة المستقلة:

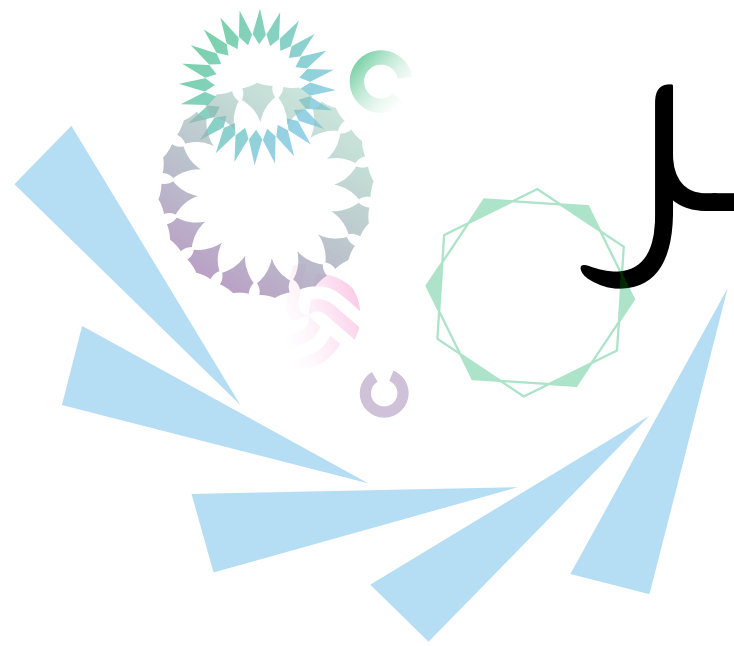
تشرف لجنة الترشيحات والمكافآت التابعة لمجلس الإدارة (BNRC) على تصميم وتنفيذ سياسات المكافآت في شركة زين، وتعمل اللجنة بشكل مستقل، مما يضمن توافق المكافآت مع أفضل ممارسات الحوكمة الرشيدة ومصالح المساهمين والمتطلبات التنظيمية، وتقوم لجنة الترشيحات والمكافآت سنوياً بمراجعة وتحديث سياسة المكافآت لتعكس التغيرات في السوق والأداء الداخلي.

الإبلاغ عن أصوات أصحاب المصلحة:

يتم إجراء التصويت على سياسات ومقترحات المكافآت خلال اجتماع الجمعية العمومية العادية، حيث تتم دعوة المساهمين للتصويت على التوصيات المقدمة من لجنة الترشيحات والمكافآت التابعة لمجلس الإدارة، ويتم الكشف عن نتائج هذا التصويت بشفافية كجزء من التزام زين بالحوكمة الرشيدة والمساءلة.



إدارة المخاطر



مع تزايد تعقيد مشهد التهديدات الأمنية، الذي يتميز بالتقدم التكنولوجي السريع، تدرك زين الحاجة إلى البقاء مرنة وبقظة، حيث تتطلب التهديدات الناشئة مثل برامج الفدية والتصيد الاحتيالي والثغرات الأمنية الجديدة نهجا ديناميكيا لإدارة المخاطر، ولتغلب على هذه التحديات، تستخدم زين إطار عمل قوي وفعال ومرن لإدارة المخاطر قادر على معالجة المخاطر الحالية والمستقبلية.

تلعب إدارة المخاطر (ERM) دورا حاسما في هذا الإطار من خلال تحديد وتقييم وترتيب أولويات المخاطر وإدارتها بشكل استباقي، إذ يُمكن هذا النهج الشركة من اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة مع البقاء في المقدمة أمام التهديدات المتطورة، ومن الأمثلة الرئيسية على ذلك التقييم السنوي المنتظم لضوابط أمن المعلومات لضمان استمرار فعاليتها في مواجهة المشهد الأمني سريع التطور، حيث يعزز هذا التكيف المستمر قدرة زين على حماية عملياتها والحفاظ على المرونة في بيئة متقلبة بشكل متزايد.

تقدم إدارة المخاطر تقاريرها مباشرة إلى لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة (BRC)، التي تشرف على الالتزام بسياسات وإجراءات إدارة المخاطر وفعالية إطار إدارة المخاطر، وتقوم لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة بمراجعة واعتماد الإطار على أساس سنوي، كما تتم مراجعة اتجاهات المخاطر على أساس ربع سنوي، وتساعد الوظائف الأخرى مثل إدارات التدقيق الداخلي وحوكمة الشركات، ولجان مجلس الإدارة التابعة لها، إلى جانب إدارة المخاطر للمجموعة، لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة في عملية الإشراف.

تتوافق إدارة المخاطر في زين بشكل وثيق مع استراتيجية الاستدامة المؤسسية، حيث تقوم بتقييم الآثار الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان للشركة من منظور المخاطر من خلال البحث الاستباقي والمشاركة الموسعة مع أصحاب المصلحة، ومنذ العام 2019، كانت الاعتبارات الرئيسية هي المخاطر والفرص المرتبطة بتغير المناخ وتأثيره المادي، مما يتيح التخطيط المبكر لاستراتيجيات التخفيف عبر عمليات زين.

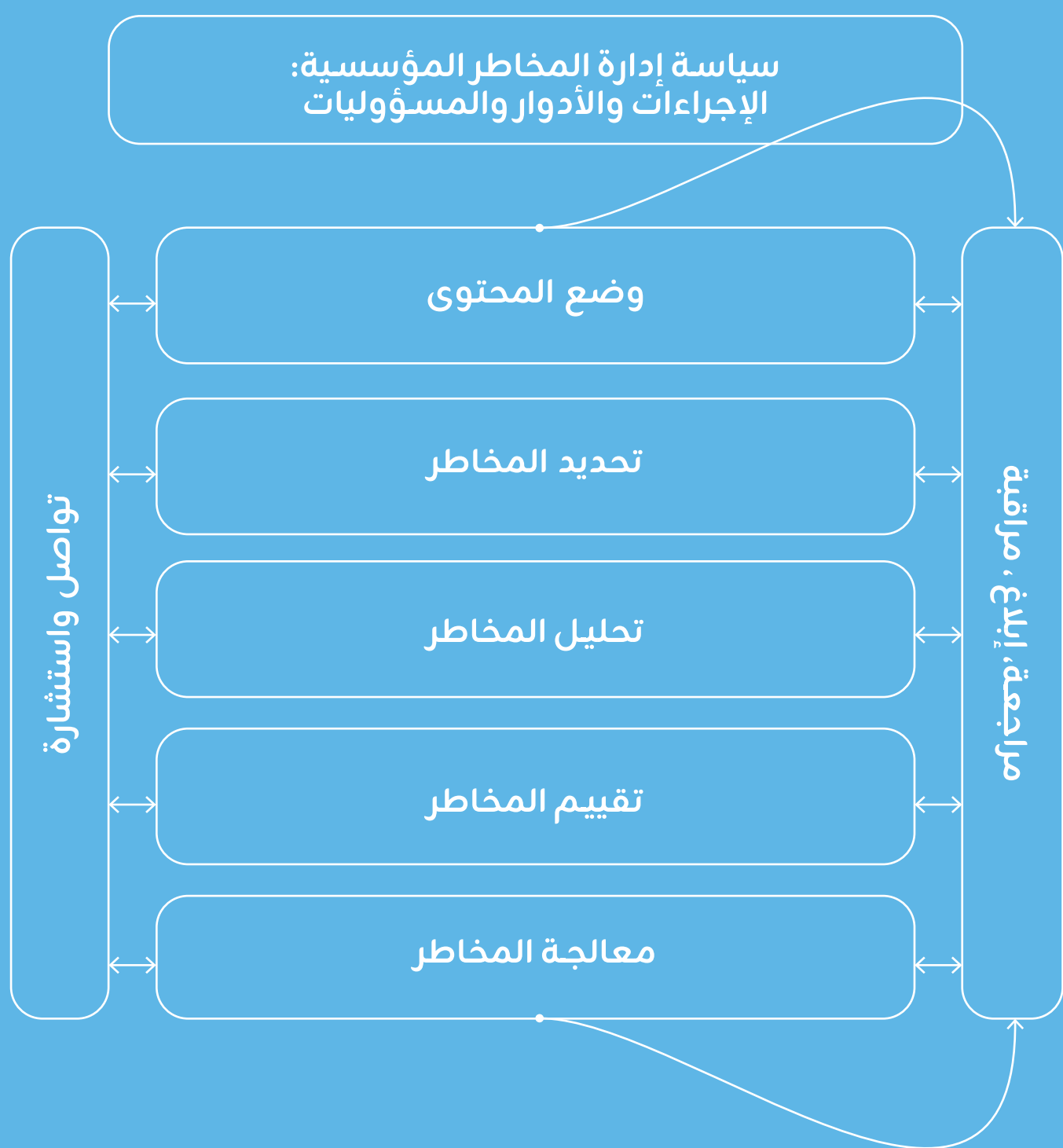
تم شرح المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ بعمق في هذه الصفحة من القسم الخاص بفريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TFCD).

العضويات الدولية من منظور المخاطر

بصفتها عضواً في كل من رابطة "جي إس إم إيه" والاتحاد الدولي للاتصالات، تشارك زين بنشاط في المبادرات العالمية لتعزيز الابتكار وتعزيز الاتصال، ومن خلال عضويتها في رابطة "جي إس إم إيه"، تشارك زين في فعاليات رئيسية مثل المؤتمر العالمي للهواتف، وتتعاون زين مع نظرائها في الصناعة، وتتبادل الرؤى حول مواضيع مثل التجوال والاتصال البيئي والأمن.

تساهم زين من خلال دورها داخل الاتحاد الدولي للاتصالات، في الجهود العالمية المبذولة لتسهيل خدمات الاتصالات الدولية من خلال دعم تطوير المعايير التقنية، وإدارة الطيف الخلوي العالمي، والمبادرات الرامية إلى تحسين الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمجتمعات المحرومة في جميع مناطق العالم.

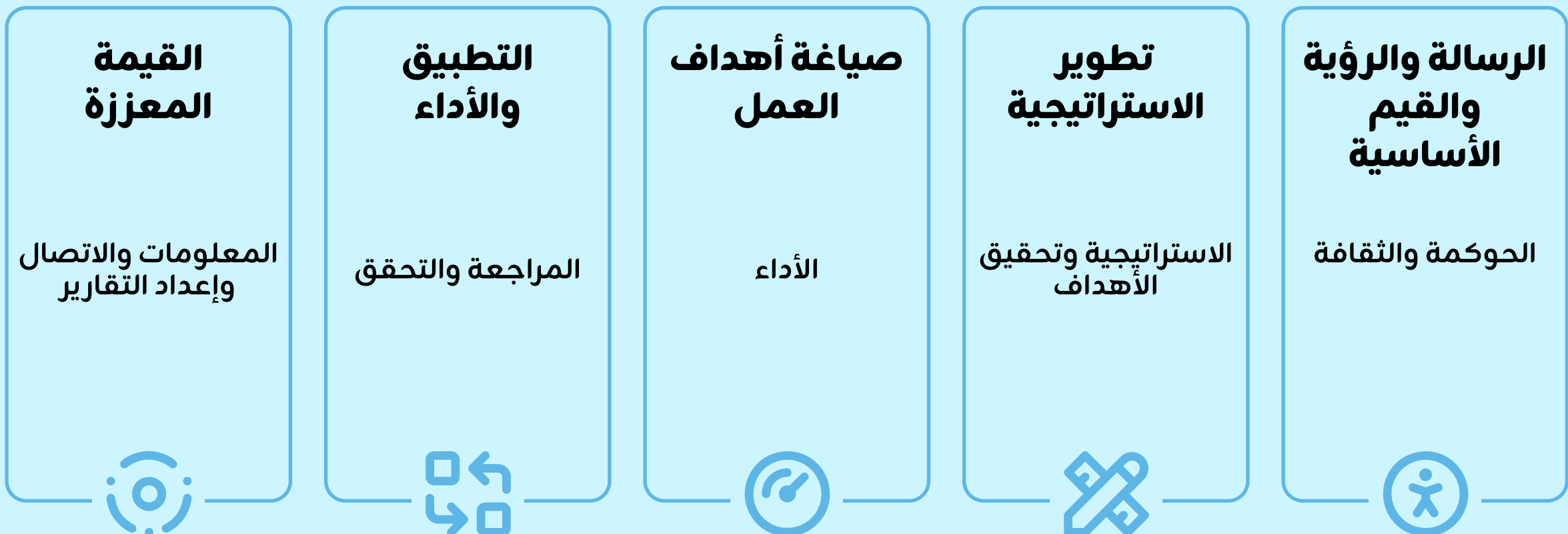
إطار إدارة المخاطر



الشكل 1: إطار عمل زين لإدارة المخاطر (التوافق مع ISO 31000)

يتم تحليل جميع الأحداث الأمنية التي تؤثر على زين بناء على تصنيف المخاطر، إذ يتم تحديد تصنيف المخاطر من خلال مصفوفة احتمالية التأثير عبر عمليات زين، وتشمل العوامل المختلفة التي يتم تقييمها لتحديد التأثير: المالية والسمعة وتغير المناخ والأسواق والعملاء والموظفين وغيرها، وبأخذ التصنيف أيضا في الاعتبار حالة المخاطر قبل وبعد تخفيفها، ويوفر معلومات عن حالة المخاطر المتأصلة والمتبقية في الشركة.

الشكل 2: إطار عمل إدارة المخاطر في زين (متوافق مع إطار عمل لجنة المنظمات الراعية COSO)



المبدأ الاحترازي

عندما تقوم زين بتصميم منتجاتها أو تقديم خدماتها أو حتى تطبيق تقنيات الأمن الداخلية، فإنها تتبع مبادئ احترازية من خلال مراعاة جميع المتطلبات البيئية ذات الصلة، فعلى سبيل المثال يتم مراقبة المخاطر الرئيسية المتعلقة بالتقدم التكنولوجي السريع من قبل لجنة اعتماد مرونة الأعمال ولجنة العمل المناخي ومجلس الإدارة.

تعطي أعمال زين الأولوية لتطوير وتقديم المنتجات والخدمات منخفضة الكربون لتلبية احتياجات العملاء، وتضمن زين مراعاة العوامل المتعلقة بالمناخ عند اختيار حلول أمنية محددة للتنفيذ داخليا، بما في ذلك استهلاك الطاقة، وتفكيك المنتج في نهاية صلاحيته الافتراضية للإصلاح أو إعادة الاستخدام، وهي جزء لا يتجزأ من قائمة مراجعة تصميم المنتج والخدمات.

تتعاون فرق تصميم المنتجات والمشتريات في الشركة مع سلسلة من الموردين لتطوير منتجات ذات بصمات بيئية أقل، وتتضمن قائمة المراجعة المستخدمة كجزء من عملية التصميم اعتبارات متعلقة بالمناخ مثل استخدام الطاقة وتفكيك المنتج في نهاية صلاحيته الافتراضية للإصلاح أو إعادة الاستخدام، وبالنسبة للحلول الأمنية المنفذة داخليا، وتأخذ عملية اختيار المورد في الاعتبار قيم استهلاك الطاقة عن التقييم النهائي.

حماية البيانات والخصوصية

تعتبر زين خصوصية البيانات عنصراً حيوياً لمنع تسرب البيانات، وللاعتدال للقوانين واللوائح المعمول بها، تلتزم الشركة بحماية "معلومات التعريف الشخصية" التي التي يأتونها عليها عملاؤها وموظفوها وموؤدوها وأصحاب المصلحة الآخرون، بما في ذلك العمليات المتعلقة بجمع هذه المعلومات واستخدامها والاحتفاظ بها وتأمينها.

في العام 2023، قدمت زين سياسة جديدة لحماية البيانات والخصوصية لدعم أعلى معايير حماية البيانات والخصوصية لجميع أصحاب المصلحة، تضمن هذه السياسة، التي وافق عليها مجلس الإدارة، امتثال زين لقوانين ولوائح حماية البيانات والخصوصية ذات الصلة، وتحدد السياسة المحدثة المبادئ والتوجيهات الخاصة بجمع البيانات الشخصية واستخدامها وتخزينها، بالإضافة إلى حقوق الأفراد في الوصول إلى بياناتهم والتحكم فيها.

تكرس زين جهودها لحماية واحترام خصوصية جميع أصحاب البيانات الذين يتعاملون مع الشركة، والحفاظ على الأمن والشفافية، ويتم تضمين مبادئ حماية البيانات والخصوصية في عملياتنا على مستوى المجموعة لمنع إساءة الاستخدام التي يمكن أن تضر بمصالح أصحاب المصلحة أو بسمعة الشركة.

يمكن العثور على السياسة أدناه: [انقر هنا](#)

السياسات والممارسات المتعلقة بجمع واستخدام والاحتفاظ بمعلومات العملاء ومعلومات التعريف الشخصية لكل شركة مشغلة تابعة لزين:

زين البحرين

يرجى الرجوع إلى الرابط أدناه لمزيد من التفاصيل:

<https://www.bh.zain.com/en/copyright/privacy-policy>

زين العراق

لا تستخدم زين العراق أي بيانات عملاء تم الحصول عليها من الموقع الإلكتروني لأغراض الإعلان القائم على السلوك.

زين الأردن

تم تقديم قانون جديد لحماية البيانات في الأردن، حيث لا تزال زين بصدد تقييم مخاطر بيانات معلومات التعريف الشخصية ووضع السياسات والإجراءات التصحيحية وفقا لذلك.

زين الكويت

تنطبق لائحة حماية خصوصية البيانات الخاصة بالهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات على كل من القطاعين العام والخاص الذي يقوم بجمع ومعالجة وتخزين معلومات تحديد الهوية الشخصية، وعينت زين مسؤولاً عن خصوصية البيانات للإشراف على الضوابط الفنية والتنظيمية المناسبة للامتثال للوائح.

تنطبق لائحة حماية خصوصية البيانات الخاصة بالهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات على كل من

القطاعين العام والخاص الذي يقوم بجمع ومعالجة وتخزين معلومات التعريف الشخصية.

زين السعودية

لدى زين سياسة خصوصية بيانات تم وضعها واعتمادها من قبل الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (الهيئة التنظيمية).

زين السودان

تضمن زين حماية معلومات العملاء ومعلومات تحديد الهوية الشخصية من خلال سياسات مثل مدونة قواعد السلوك وإرشادات عملية خدمة العملاء.

زين جنوب السودان

لا يوجد لدى زين جنوب السودان سياسة خصوصية مطورة بهذا الخصوص، مع ذلك، يتم تعزيز الضوابط الأمنية على أساس سنوي لتحسين مستوى نضجها.

معلومات العميل للأغراض الثانوية

وفقا لتعريف مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) للغرض الثانوي، تقوم عمليات زين بمعالجة بيانات تصميم المنتجات لتعزيز جودة الخدمات المقدمة للعملاء، مع ذلك، لا يتم نقل معلومات العميل واستخدام البيانات أو مشاركتها مع أطراف ثالثة ما لم تطلب ذلك سلطات إنفاذ القانون، وفي هذه الحالة يتم ذلك عن طريق أمر قضائي.

اعتبارا من العام 2024، لم تكن هناك تقارير أو شكاوى من أطراف ثالثة أو هيئات تنظيمية، أو تحديد تسريبات أو فقدان بيانات العملاء.

أمن البيانات

تلتزم زين بتعزيز أمن عملياتها من خلال التنفيذ المستمر لتقنيات أمنية جديدة، وتحسين وضعها الأمني العام، وكجزء من هذا الجهد، تجري الشركة تقييمات متعددة لتحديد نقاط الضعف وضمان الحفاظ على قوة دفاعاتها.

نهج الإدارة لتحديد مخاطر أمن البيانات ومعالجتها

لمعالجة التهديدات الأمنية المتطورة،، تتبنى زين نهجا استباقيا من خلال تقييمات المخاطر وتنفيذ ضوابط أمن البيانات القوية بالإضافة إلى السياسات والإجراءات الأمنية الحالية، وبينما تقوم زين بتخزين المعلومات السرية ومعالجتها، يتم إجراء تقييمات منتظمة لتحديد نقاط الضعف والمخاطر الناشئة ونواقل الهجوم المتطورة، مما يضمن بقاء دفاعاتها محدثة.

من خلال نشر عناصر تحكم أمان متعددة الطبقات مثل جدران الحماية والتشفير وأنظمة الكشف عن التسلل وإدارة الوصول، تقوم زين بإنشاء حواجز متعددة ضد الوصول غير المصرح به، وتعمل أدوات المراقبة وخطط الاستجابة للحوادث على تعزيز أمن الشركة من خلال تمكين الكشف المبكر والاستعداد للانتهاكات المحتملة.

فيما يلي توضيح لإطار العمل المشار إليه في استراتيجية زين للمرونة السيبرانية.

فيما يلي بعض المبادرات التي اتخذتها زين عبر عملياتها:

- تقييمات الثغرات الأمنية
- اختبار الاختراق
- تقييم أمن إشارات الاتصالات
- التوعية الأمنية المنتظمة حول المواضيع ذات الصلة
- التعامل مع الحوادث والخروقات وإخطار السلطات ذات الصلة
- شهادة نظام إدارة أمن المعلومات ISO 27001
- حلول أمنية جديدة تم تنفيذها

إدارة المخاطر النظامية الناجمة عن اضطرابات التكنولوجيا

تتطلب الخدمات الحرجة للمهام توافرا دون انقطاع، لأن أي تعطل غير مقبول ويمكن أن يؤدي إلى عواقب فورية ووخيمة، وتراقب زين أنظمتها الرئيسية بنشاط لاكتشاف أي انقطاعات ومعالجتها.

وصف الأنظمة لتقديم الخدمة دون عوائق أثناء انقطاع الخدمة

Core: يشمل PS Core و CS Core (المذكورة سابقا في تقارير الاستدامة السابقة من زين).

CS Core: مفتاح الدائرة، يتعامل مع المكالمات الصوتية ويحتوي على وظائف مثل مركز التحويل المتنقل (MSC) وبوابة مركز التحويل المتنقل MSC (GMSC).

PS Core: محول الحزمة، والتعامل مع جلسات البيانات واحتواء الوظائف مثل عقدة دعم (GPRS (SGSN، وعقدة دعم بوابة (GPRS (GGSN، وخادم اسم المجال (DNS)، وخادم بروتوكول تكوين المضيف الديناميكي (DHCP)، وبوابة شحن الحزم، وما إلى ذلك.

الشحن: نظام للعملاء لإعادة شحن حساباتهم بالرصيد والحفاظ على معلومات الرصيد، (عملاء الدفع المسبق والآجل).

مجموعة زين

نظام	توافر
تخطيط موارد المؤسسات	99.99%
أوراكل هايبريون	100%
موقع مجموعة زين	100%

زين العراق

نظام	توافر
الكور	100%
الشحن	100%
الموقع الإلكتروني	100%

زين الكويت

نظام	توافر
الكور	100%
الشحن	100%
الموقع الإلكتروني	100%

زين جنوب السودان

نظام	توافر
الكور	100%
الشحن	99.99%
الموقع الإلكتروني	100%

زين البحرين

نظام	توافر
الكور	99.85%
الشحن	100%
الموقع الإلكتروني	98.74%

زين الأردن

نظام	توافر
الكور	99.99%
الشحن	100%
الموقع الإلكتروني	99.72%

زين السعودية

نظام	توافر
الكور	100%
الشحن	99.82%
الموقع الإلكتروني	98.72%

زين السودان

نظام	توافر
الكور	86.53%
الشحن	99.80%
الموقع الإلكتروني	63.52%



التعافي



الحماية



الكشف



الاستجابة



التعريف

التدريب على المخاطر الأمنية

منذ عام 2020،، قام برنامج زين PAUSE.THINK.ACT للأمن السيبراني بتزويد منتسبي زين Zainers بالمعرفة والمهارات اللازمة للتعرف على التهديدات المحتملة والاستجابة لها، ومن خلال هذا البرنامج، يتعلم الموظفون تحديد محاولات التصيد الاحتيالي واتباع الممارسات الآمنة وفهم دورهم في حماية الشركة.

يتم استخدام قنوات مختلفة من قبل العمليات مثل الرسائل الإخبارية عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة والتدريب الشخصي وعبر الإنترنت والاجتماعات التعريفية وورش العمل، ومن خلال تعزيز ثقافة اليقظة والمساءلة، يصبح أمن المعلومات مسؤولية مشتركة، مما يقلل من المخاطر ويعزز الوضع الأمني العام لشركة زين.

موضوعات أمن المعلومات التي تم تناولها في العام 2024

- استمرارية الأعمال
- التعامل مع الحوادث
- علامات التصيد الاحتيالي
- تصفح الإنترنت الآمن
- التصيد عبر الرسائل النصية القصيرة والتصيد الصوتي
- الأخطاء
- التنزيلات الضارة
- علامات الخطر في مجال الهندسة الاجتماعية
- أمان الأجهزة النقالة

2024 تحديثات التوعية

تحديثات التوعية للعام 2024	الكويت	البحرين	العراق	الأردن	السعودية	السودان	جنوب السودان
مجموع الموظفين	1,752	223	916	1,236	1,792	766	155
إجمالي عدد الموظفين الذين تلقوا المحتوى التوعوي	1,752	223	916	1,236	1,792	766	155
إجمالي عدد القنوات المستخدمة	4	4	2	4	3	2	5
القنوات المستخدمة	البريد الإلكتروني المؤسسي، النشرة الإخبارية الرسائل النصية القصيرة برنامج التوجيه برنامج التقييم	منصة التعلم يقود المدرب جلسات تعلم لنكد إن التعلم الرقمي	التدريب الشخصي التدريب عبر الإنترنت	البريد الإلكتروني للشركة نظام انستجرام، للتعلم الداخلي، الرسوم البيانية محاكاة التصيد الاحتيالي	ورش عمل حملة توعوية البريد الالكتروني	النشرة الإخبارية للشركة عبر البريد الإلكتروني جلسات Microsoft Teams	النشرة الإخبارية للبريد الإلكتروني للشركة WhatsApp الرسائل القصيرة اجتماعات Microsoft Teams

مبادرات مع الجهات الخارجية

المبادرة	تاريخ التبنى	الشركات العاملة في النطاق	طبيعة المبادرة (ملزمة / طوعية)	مجموعة من أصحاب المصلحة المعنيين
نظام إدارة أمن المعلومات ISO 27001	10-يناير-24	زين البحرين	ملزمة	هيئة تنظيم الاتصالات
	22-نوفمبر-23	زين العراق	طوعية	AQC
	29-يناير-23	زين الكويت	طوعية	DNV-GL
	21-يونيو-23	زين الأردن	طوعية	SGS
	30-أغسطس-23	زين السعودية	طوعية	Intertek
نظام إدارة استمرارية الأعمال ISO 22301	29-يناير-23	زين الكويت	طوعية	DNV-GL
	01-أبريل-24	زين الأردن	طوعية	SGS
	30-أغسطس-23	زين السعودية	طوعية	Intertek
	15-يناير-24	زين البحرين	طوعية	DNV-GL
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015	31-يناير-23	زين الكويت	طوعية	DNV

تتكون القائمة التالية من الدورات التدريبية في مجال الأمن السيبراني التي يجريها موظفو إدارة المخاطر المؤسسية في جميع عمليات زين.

- محترف أمن السحابة المعتمد من Fortinet
- العمليات الأمنية المتخصصة في الحلول المعتمدة من Fortinet
- أسس الأمن السيبراني: الحوكمة والمخاطر والامتثال (GRC)
- أسس أمن تكنولوجيا المعلومات: أمن الشبكات
- معالجة الاختراقات الأمنية والأدلة الرقمية الجنائية
- العمليات الأمنية وإدارتها

مخاطر الاستدامة التي تؤثر على إدارة المخاطر

المخاطر المادية: زيادة تكاليف الطاقة بسبب التبريد الإضافي الناجم عن ارتفاع درجة الحرارة. يتم مراقبة كل عملية من عمليات زين نمط استهلاك الوقود والكهرباء وتقدم تقاريرها إلى المجموعة على أساس ربع سنوي، يتم تحليل أنماط استهلاك الوقود والكهرباء لتقييم الاختلافات.

في حالة زيادة استهلاك الطاقة بأكثر من 10% على أساس ربع سنوي، يتعين على الشركات المعنية تقديم تفاصيل ومبررات لمثل هذه التغييرات، تم الرجوع إلى مشروع المقارنة المتبادلة للنماذج المقترنة، نماذج المرحلة 6 (CMIP6) المدرجة في تقرير التقييم السادس للفريق الحكومي الدولي المعني بتغير المناخ (AR6).

سيتم تجاوز الاحترار العالمي البالغ 1.5 درجة مئوية مقارنة بالفترة 1900-1850 خلال القرن الحادي والعشرين في ظل سيناريوهات انبعاثات غازات الاحتباس الحراري المتوسطة والعالية والمرترفعة جدا التي تم اعتبارها فيها في هذا التقرير (SSP2-4.5 و SSP3-7.0 و SSP5-8.5 على التوالي).

لتحليلنا، اخترنا سيناريوهات الـ SSP التالية: 1.9 - SSP1: طريق الاستدامة، 4.5 - SSP2: منتصف الطريق، SSP5 8.5 - تطوير الوقود الأحفوري، لقد أخذنا التقديرات التالية لكل شركة: 2039 SSP1 1.9 و 2050: الكويت (0.38، 0.43)، السعودية (0.27، 0.40)، البحرين (0.38، 0.38)، العراق (0.25، 0.26)، الأردن (0.16، 0.17)، السودان (0.14، 0.18) وجنوب السودان (0.22، 0.33). SSP5 8.5 و 2039 و 2050: الكويت (1.06، 2.33)، السعودية (1.1، 2.41)، البحرين (0.99، 2.15)، العراق (1.18، 2.52)، الأردن (1.06، 2.3)، السودان (0.9، 2.03)، جنوب السودان (0.68، 1.59). 2039 SSP2 4.5 و 2050: الكويت (0.98، 1.76)، السعودية (1.02، 1.79)، البحرين (0.86، 1.55)، العراق (1.1، 1.86)، الأردن (1.02، 1.71)، السودان (0.86، 1.54)، جنوب السودان (0.65، 1.26).

الأطر الزمنية المذكورة هي تلك التي تغطي الجدول الزمني لصافي الصفر، لكن تحليلنا تجاوز العام 2050 لتوفير فهم لمدى تأثير أعمالنا على المدى الطويل.

مخاطر الانتقال: ستؤدي الزيادات في تعرفه الطاقة إلى زيادة تكاليف الطاقة لتشغيل مواقع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الخاصة بنا

أثناء تقييم المخاطر المتعلقة بالمناخ لموقعنا الأساسي ومكاتبنا ومرافق المحطات الأساسية، حددنا أنه قد تكون هناك زيادة في النفقات التشغيلية بسبب ارتفاع تعريفة الوقود ووحدات الطاقة الشبكية في مناطق عملياتنا.

ترتبط أكبر تكاليف التشغيل لدينا بالطاقة لتلبية متطلبات التبريد لأنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لدينا التي تتطلب درجات حرارة تبلغ حوالي 23 درجة مئوية للحصول على الأداء الأمثل، وهو أقل بكثير من درجات الحرارة المحيطة في عملياتنا، بلغ إجمالي استهلاكنا للطاقة في العام 2024 129.77 ميجاوات ساعة و 1066.42 مليون لتر من الديزل عبر سبع عمليات، تقدر التكلفة الإجمالية للطاقة للعام 2024 بناء على العمليات الفعلية لمدة تسعة أشهر المنتهية في سبتمبر 2024 والمقدرة للسنة التقويمية بمبلغ 155.26 مليون دولار.

الفرص

إن توفر إمداد شبكة كهربائية موثوقة وشاملة أمر ضروري للنمو الاقتصادي والتخفيف من حدة الفقر.. وفي حين أن رغبة حكومة جنوب السودان في تحديث وتوسيع التغطية على الشبكة وإدخال قدرة توليد إضافية جديدة بالثاء، حتى يحين الوقت الذي توجد فيه بيئة سياسية مستقرة، من المرجح أن تستمر الحالة الصعبة الحالية لإمدادات المرافق الرئيسية في البلاد في المستقبل المنظور.

لمواجهة التحديات المرتبطة في الطاقة... قامت زين جنوب السودان بنشر حلول الطاقة الخضراء مثل حلول البطاريات الهجينة، وأنظمة الطاقة الشمسية، والمعدات الخارجية، وربطت مواقع المحطات الأساسية بالشبكة، وأجرت عمليات نشر لمشاركة الموقع مع شركات اتصالات متعددة، وتتمثل الاستراتيجية التي تتبعها زين في تحويل المخاطر المادية والانتقالية المحددة إلى فرص من خلال الاستجابة بطريقة تساعد على تقليل تكاليف التشغيل بفترات استرداد لا تتجاوز ست سنوات، وأدى تنفيذ الحلول الموفرة للطاقة إلى

خفض نفقات الأعمال بمقدار 1.8 مليون دولار في العام 2023.

وستستمر فوائده هذه المبادرات لمدة خمس سنوات أخرى على الأقل (خلال عمر المعدات التي تم نشرها)، كما ساعدت مبادرات زين على تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 11,106.85 طن متري في عام 2023.

تشير الفرص أيضا إلى عمليات زين الأوسع نطاقا.. فقد سلطنا الضوء على شركات زين في العراق والسودان وجنوب السودان حيث تمثل هذه الشركات المستفيدين الرئيسيين من هذه الفرص بسبب توفر الشبكة وتكلفة الديزل في مواجهة انخفاض قيمة العملات المحلية.

يأتي التأثير المالي المحتمل من تطبيق حلول موفرة للطاقة على مواقع الاتصالات الخاصة بنا، يتكون التأثير المالي من عنصرين: توفير في النفقات التشغيلية بقيمة 1.8 مليون دولار في العام 2023، وتوفير تقديري في النفقات الرأسمالية بمقدار 3.6 ملايين دولار، مما يجعل إجمالي التوفير الأدنى 5.4 ملايين دولار في عام واحد، من المتوقع أن يصل التوفير في النفقات التشغيلية إلى 2,250,430 دولار سنويا بدءا من العام 2025 نظرا لبعض المبادرات التي تم تنفيذها في وقت متأخر خلال سنة التقرير، وهذا يوفر حدا أقصى للتوفير السنوي في النفقات الرأسمالية والتشغيلية يبلغ 5,834,897 دولار من حيث التوفير السنوي المقدر في النفقات الرأسمالية والتشغيلية.

إدارة المخاطر: خلق القيمة من منظور تغير المناخ

ممارسات إدارة المخاطر في زين لها تأثير إيجابي وتخلق قيمة في المجالات المذكورة أدناه:

الأعمال: طويلة الأجل (+5 سنوات)

تعمل تقييمات أمن المعلومات وسياسات إدارة المخاطر الصارمة والحلول الأمنية القوية على تعزيز عمليات زين التجارية من خلال حماية البيانات الهامة وضمان الامتثال وتقليل الاضطرابات، وتعمل

هذه التدابير الاستباقية على بناء الثقة مع أصحاب المصلحة وحماية الملكية الفكرية ودعم العمليات السلسة، مما يؤدي إلى استمرارية الأعمال ونموها، بالإضافة إلى ذلك، ومن خلال منع الانتهاكات والتخفيف من المخاطر من الجهات الفاعلة في التهديد، تتجنب زين الحوادث المكلفة والعقوبات القانونية ووقت التوقف عن العمل، وتحقيق تحسين التكلفة من خلال تقليل الخسائر المالية وتخصيص الموارد بكفاءة، وهذا تأثير طويل المدى حيث ستستمر التهديدات الأمنية في الوجود والتطور، مما يعني أن الوضع الأمني لشركة زين سيستمر في النضج.

المجتمع: طويلة الأجل (+5 سنوات)

تخلق ممارسات إدارة المخاطر في زين قيمة مجتمعية من خلال تعزيز بيئة رقمية أكثر أمانا من خلال تقييمات شاملة لأمن المعلومات وسياسات محددة جيدا وإجراءات قوية، ولا تحمي هذه الجهود بيانات الشركة فحسب، بل تساهم أيضا في حماية معلومات العملاء وتعزيز الثقة والموثوقية، ومن خلال برامج وجلسات التوعية الأمنية، تعمل زين على تمكين الموظفين وأصحاب المصلحة بالمعرفة اللازمة للتخفيف من المخاطر، وتقليل تأثير التهديدات السيبرانية خارج المؤسسة، ويساعد هذا النهج الاستباقي في بناء مجتمع أكثر أمانا، وتشجيع السلوك الرقمي المسؤول ودعم المرونة المجتمعية الشاملة ضد الجرائم الإلكترونية.

البيئة: تتخذ ممارسات إدارة المخاطر في زين نهجا قصير الأجل ومتوسط وطويل الأجل.

قصيرة الأجل - (1-3 سنوات)

نقوم بتحليل المخاطر التشغيلية الناشئة عن أحداث تغير المناخ التي تحتاج إلى معالجة لتعزيز خدماتنا للحفاظ على قدرتنا التنافسية في أسواقنا، فالعمر الافتراضي لبعض أصولنا مثل مولدات الديزل المستخدمة في المواقع خارج الشبكة هو حوالي ثلاث سنوات، ومن ثم، فإننا نعتبر ثلاث سنوات فترة معقولة لتقييم تأثير المخاطر المادية على هذه الأصول، ومن منظور مالي واستراتيجي، يركز أفقنا على

المدى القصير على تطوير وتحقيق توقعات الإيرادات وأهداف التكلفة وأهداف الربحية بناء على محافظ الأعمال الحالية للمستهلكين والشركات.

متوسطة الأجل - (3-5 سنوات)

يتماشى أفقنا الزمني على المدى المتوسط مع عملية تخطيط أعمالنا التي تستخدم أفق خمس سنوات للمخاطر التشغيلية الناشئة عن أحداث تغير المناخ، وتتماشى هذه الفترة أيضا مع عمر الأصول الأخرى ذات الدورة العميقة، التي تستخدم للتخفيف من العوامل المرتبطة ببعض المخاطر المادية والانتقالية، ويتم تحديث خطة عملنا الخمسية سنويا، مع مراقبة تقدم الخطة من العام السابق، ويتم تحديث خطة العمل بالأرقام الفعلية للسنة الأولى والتوقعات المنقحة لأربع سنوات، ثم تضاف سنة إضافية.

طويلة الأجل - (+5 سنوات)

تتم عملية التخطيط المالي لأعمالنا على المدى الطويل على مدى 5 سنوات و15 سنة لتتماشى مع أهدافنا لمبادرات تغير المناخ، وهذا هو الإطار الزمني الذي يشمل جزءا كبيرا من أصول الشركة مثل أنظمة التبريد، وأنظمة الطاقة المستمرة، وأنظمة الراديو، والمعدات النشطة الأخرى في أقسام الإرسال والشبكة الأساسية، ويتم تقييم تأثير المخاطر المادية على مثل هذه الأصول والتخفيف منها لضمان بقاء الشركة قادرة على المنافسة في أسواق عملياتها، ومن منظور استراتيجي، تتضمن خطة أعمالنا الاستراتيجية الأفق طويل المدى وتركز على توقع التدفقات النقدية وإمكانات الإيرادات من المبادرات التي نحددها كجزء من استراتيجية مؤسستنا.



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:

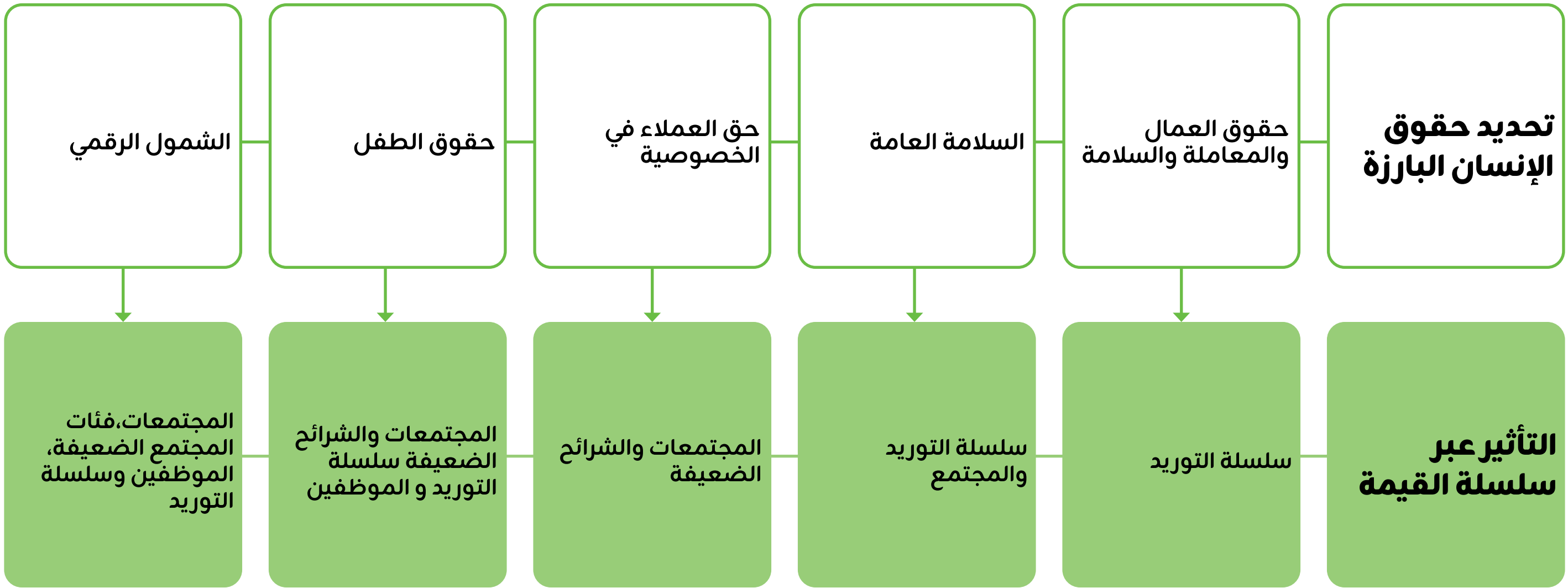
- بيان سياسة حقوق الإنسان
- سياسة استدامة الشركات (CS)
- مدونة قواعد السلوك
- مدونة قواعد السلوك للموردين
- سياسة تغير المناخ
- سياسة حماية البيانات والخصوصية

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

العمليات و الإجراءات

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 عمانتل الدولية (ZOI) وغيرها من الشركات الخاضعة لسيطرة إدارة زين.

بناءً 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)، بناءً على كل ذلك تم تحديد مواضيع حقوق الإنسان التالية على أنها الأبرز بالنسبة لشركة زين:



تحديد مواضيع حقوق الإنسان البارزة من خلال المشاركة

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، وتمارين قياس الأداء، ومحلي الصناعة، ومؤشرات ESG.

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 تفاعلاً واسعاً 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 وضمان تطبيقها فحسب، بل تعطي الأولوية لتثقيف أصحاب المصلحة الذين قد يتأثرون، بما في ذلك موظفيها وموردوها والجمهور وأصحاب المصلحة الآخرون 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 الموردين، 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 لليونسف، 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. حالئاً، 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.

1. حقوق العمال

إشراك أصحاب المصلحة

السياسات والقيم التالية متاحة للجميع على موقع الشركة:

- [مدونة قواعد السلوك](#)
- [مدونة قواعد السلوك للموردین](#)
- [بيان سياسة حقوق الإنسان](#)
- [الحياة في زين](#)
- [معايير التسويق المسؤول](#)

لدى الشركة أيضا سياستها الداخلية التي يتم إيصالها وإتاحتها لجميع الموظفين:

تخضع جميع سياسات زين للمراجعة حسب الاقتضاء، لضمان التوافق مع الاحتياجات والتوقعات المتطورة للأعمال وأصحاب المصلحة، فضلاً عن أفضل الممارسات الناشئة.

التأثير على السياسات

توفر زين قنوات مختلفة للموظفين للإبلاغ عن الانتهاكات المحتملة لحقوقهم العمالية أو سوء المعاملة، مما يضمن توصيل التحديثات المتعلقة بالسياسات والإجراءات داخلياً، تراقب الشركة بشكل نشط حوادث التمييز وتنفيذ الإجراءات التصحيحية حسب الحاجة في جميع عملياتها، من المتوقع أيضاً أن يقوم الموظفون والموردون وشركاء الأعمال والمقاولون بالإبلاغ عن الحوادث عبر قناة زين للإبلاغ عن المخالفات عبر الرابط whistleblowing@zain.com.

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.

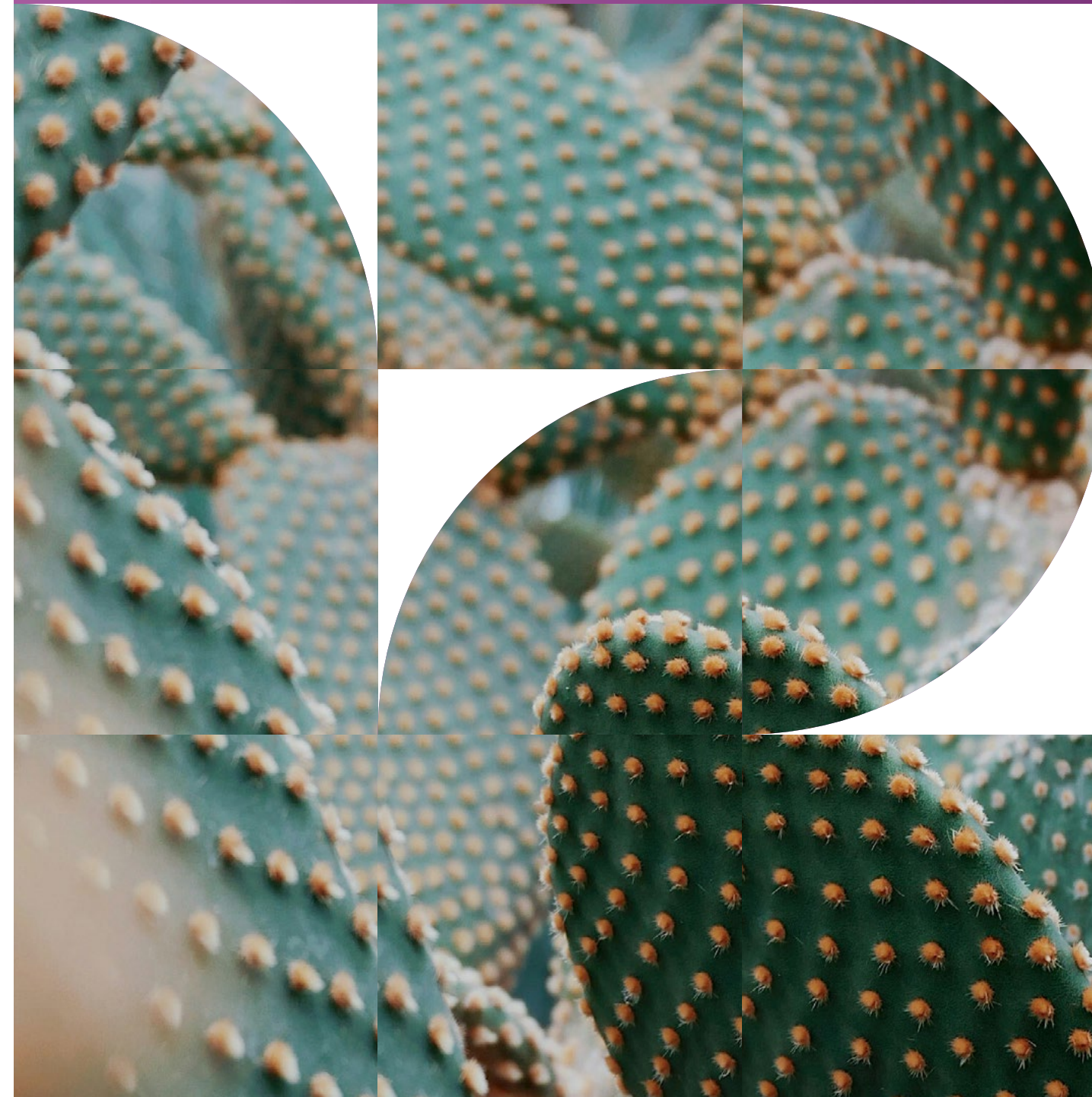
في تصنيفات المقارنة المعيارية، حصلت زين على 8.4/10 إجمالياً، مقابل متوسط قطاعي بلغ 5.6/10 ومتوسط إقليمي بلغ 2.8/10 فقط. وبلغ متوسط جميع الشركات المشمولة بالتقييم المعيارى 4.3/10. وتبرز هذه القيادة المتواصلة التزام زين وتوافقها الاستراتيجي مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان وحقوق الطفل، مع تحقيق قيمة مستدامة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



تقييم الأهمية



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،

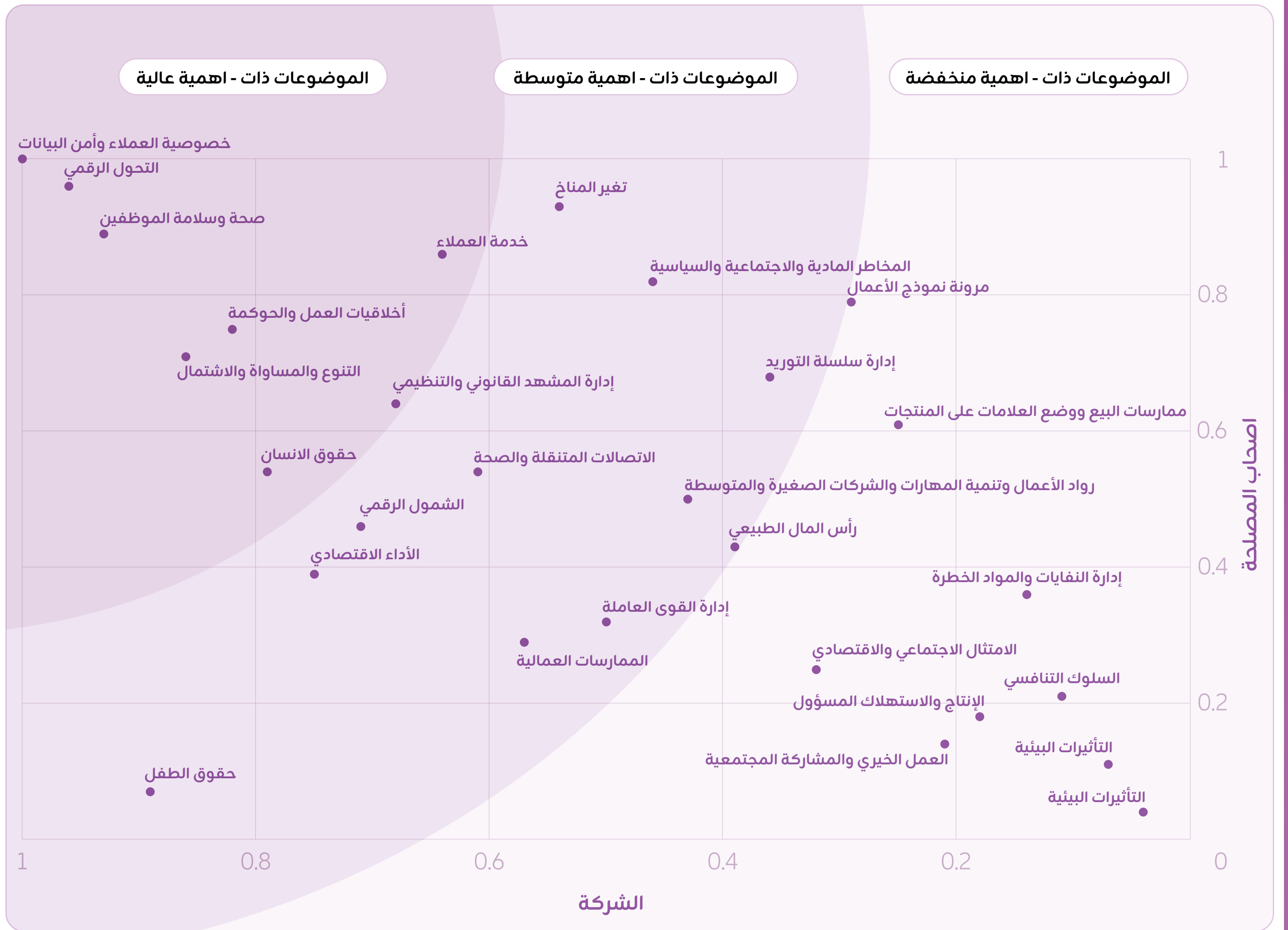
الحدث التقني السنوي الذي أسسته وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة، بالتعاون مع الاتحاد السعودي للأمن السيبراني والبرمجة والدرونز، وشركة تحالف.

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

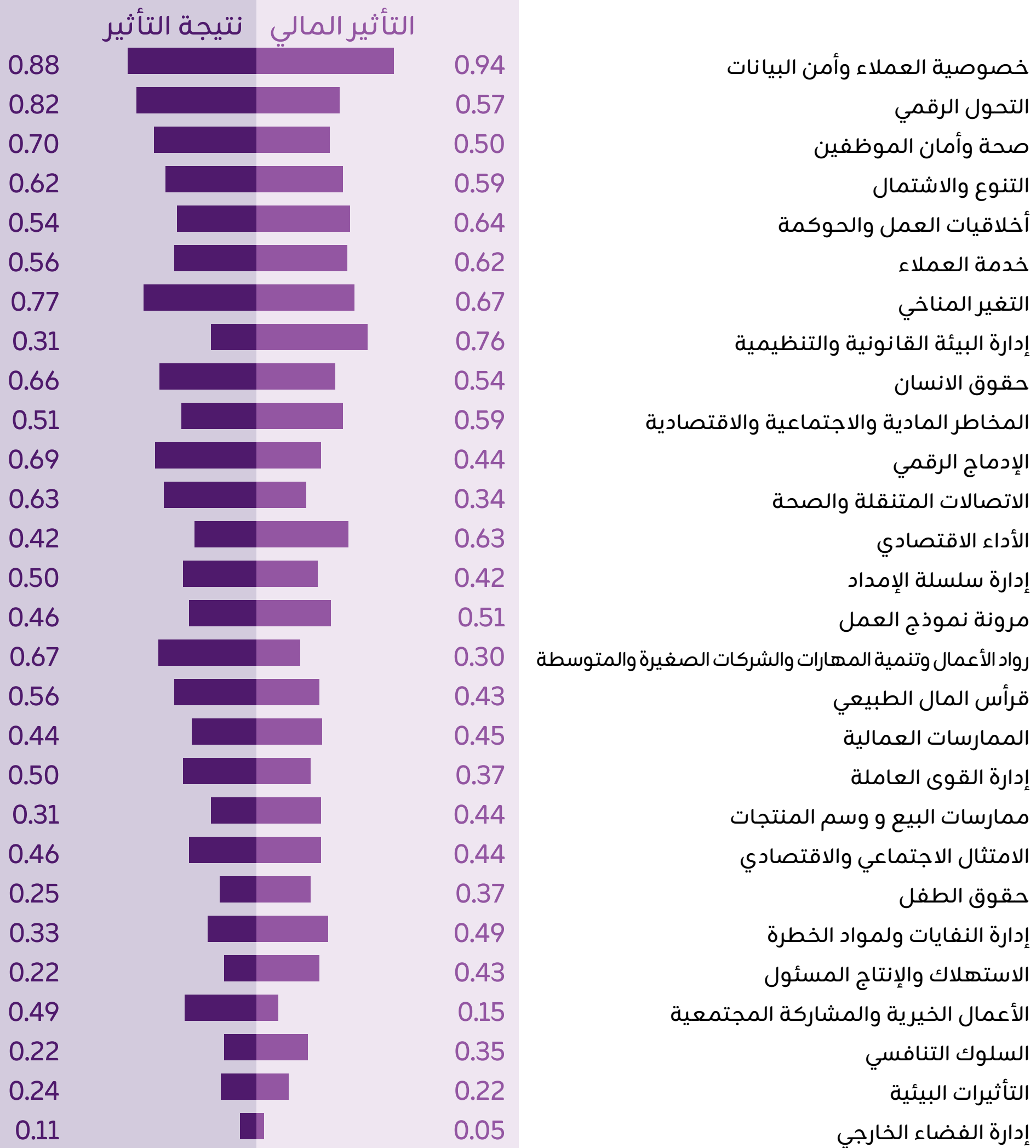
مواضيع جوهرية

الترتيب 2024	الترتيب 2023
خصوصية العملاء وأمن البيانات	1
التحول الرقمي	2
تغير المناخ	3
صحة وسلامة الموظفين	4
خدمة العملاء	5
المخاطر المادية والاجتماعية والسياسية	6
مرونة نموذج الأعمال	7
التنوع والاشتمال	8
أخلاقيات العمل والحوكمة	9
إدارة سلسلة التوريد	10
إدارة البيئة القانونية والتنظيمية	11
ممارسات البيع ووضع العلامات على المنتجات	12
حقوق الانسان	14
الاتصالات المتنقلة والصحة	14
رواد الأعمال وتنمية المهارات والشركات الصغيرة والمتوسطة	15
الشمول الرقمي	16
رأس المال الطبيعي	17
الأداء الاقتصادي	18
إدارة النفايات	19
إدارة القوى العاملة	20
ممارسات العمل	21
الامتثال الاجتماعي والاقتصادي	22
السلوك التنافسي	23
الاستهلاك والإنتاج المسؤولين	24
العمل الخيري والمشاركة المجتمعية	25
التأثيرات البيئية	26
حقوق الطفل	27
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 والمنتجة، 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: السلام والعدالة والمؤسسات القوية
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 للجسمهـور.	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 في البر الهدف 15: الحياة في البر (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 للنظم الإيكولوجية الأرضية، وإدارة الغابات على نحو مستدام، ومكافحة التصحر، ووقف تدهور الأراضي وعكس مساره، ووقف 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 أمنة وشفافة 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، ويشكل 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.



السياق التنظيمي

زين البحرين

التحديات

منح/مزاد الطيف في نطاقات 700 ميجاهرتز و1400 ميجاهرتز و2300 ميجاهرتز و2500 ميجاهرتز و3800 ميجاهرتز للاتصالات المتنقلة الدولية

مصادرة الألياف الضوئية – الاستعداد للتفاوض مع شبكة البحرين (BNET) بشأن نقل الألياف الضوئية

التحقق من الوجه (مقارنةً بالصورة الموجودة على بطاقة الهوية)

استجابة زين

• منحت هيئة تنظيم الاتصالات نطاق تردد يبلغ 840 ميجاهرتز، والذي قامت شركات تشغيل شبكات الهاتف المحمول بنشره لتقديم خدمات 2G/4G/5G (حيث تم إيقاف خدمات 3G). لا يوجد حاليًا حاجة ملحة للمزيد من الطيف الترددي في السوق. حتى الآن، ضغطت شركات تشغيل الشبكات لتأجيل منح الطيف، أو في حال قررت الحكومة المضي قدمًا في منح الطيف، أن يتم ذلك من خلال التخصيص المُدار. لا يزال الموقف النهائي للحكومة وهيئة تنظيم الاتصالات قيد الانتظار.

• بعد قرار هيئة تنظيم الاتصالات غير المواتي بشأن منتج “حق استخدام الشبكة” الذي تقدمه BNET وبدء إجراءات التحكيم اللاحقة، تمكنت زين من التوصل إلى اتفاق تسوية مع هيئة تنظيم الاتصالات، والحصول على قرار لاحق منها، وتأمين التزام BNET بمنتج بديل. منذ ذلك الحين، وقّعت زين اتفاقية نقل الأصول لنقل شبكتها للألياف البصرية إلى BNET وفقًا للتشريعات.

• أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات وثيقة مواصفات تسمح باستخدام تقنية التعرف على الوجه في تسجيل شرائح الاتصال، وأصبح التسجيل باستخدام تقنية التعرف على الوجه إلزاميًا لغير المقيمين في البحرين في أغسطس 2024، وقد تأكدت شركة زين البحرين من الامتثال لهذا الالتزام.

زين العراق

التحديات

الحصول على طيف تردد 2600 ميجاهرتز: تمتلك العراق اليوم أقل طيف ترددي ممنوح لخدمات الاتصالات المتنقلة الدولية. فقد منحت العراق 304 ميجاهرتز فقط لهذه الخدمات (في نطاق FDD وTDD)، مقارنة بأكثر من 840 – 2545 ميجاهرتز من الطيف المتاح في الدول المجاورة. يؤثر توفر النطاق الترددي المحدود بشكل مباشر على سرعة البيانات وجودة الخدمة. هناك حاجة ملحة لمنح طيف إضافي في نطاق 2600 ميجاهرتز لتخفيف الازدحام.

التداخل في نطاق 900 ميجاهرتز/2100 ميجاهرتز: أبلغت شركة زين عن حدوث تداخل أثناء عملية تحويل نطاق 900 ميجاهرتز (إعادة تخصيص الترددات. تتضمن هذه العملية تحويل نطاق 900 ميجاهرتز إلى تردد مختلف، مما قد يتسبب أحيانًا في تداخل مؤقت مع الخدمات الأخرى العاملة على ترددات قريبة).

الامتثال التنظيمي للمجموعة: يعد الامتثال جانبًا مهمًا في أي مؤسسة، بغض النظر عن مجال عملها، حيث يضمن أن المؤسسة يمكنها تجنب العقوبات أو الضرر الذي قد يلحق بسمعتها.

استجابة زين

• على مدار العام، شاركت زين في مناقشات نشطة مع مجلس مفوضي هيئة تنظيم الاتصالات والإدارة التنفيذية للهيئة، موضحة الأسباب وراء الحاجة إلى طيف ترددي إضافي. كما شاركت رابطة GSMA، وهي جهة صناعية تمثل أكثر من 1200 جهة في منظومة الاتصالات المتنقلة، في سلسلة من ورش العمل مع الهيئة، والتي ترافقت مع تقارير وأوراق مناصرة توضح الفوائد الجوهرية لمنح طيف ترددي إضافي وتستعرض منهجيات تسعير الطيف. ونتيجة لذلك، اتخذت الهيئة قرارًا إيجابيًا بحجز 40 ميجاهرتز في النطاق 2600 ميجاهرتز لكل مشغل. ومن المتوقع اتخاذ خطوات لاحقة بشأن تسعير الطيف.

• شركة موبايل سيستم إنترناشونال هي مزود عالمي لحلول الاتصالات المتنقلة، وقد تم التعاقد معها لمدة شهر واحد.

• يتضمن التعاقد تقديم الدعم لشركتي زين وأوريدو.

• يتم تقديم الدعم لحملة قياس تستمر لمدة 4 أشهر، ويتم إجراؤها في خمس مدن.

• الهدف هو تحديد مصادر التداخل وضمان الامتثال لتخصيص الترددات الطيفية حيث إنه أمر بالغ الأهمية لتحقيق نظام بيئي رقمي مستدام ومزدهر. سيضمن ذلك استخدام هذا المورد القيّم بكفاءة وإنصاف ومسؤولية، مما يعود بالنفع على الأجيال الحالية والمستقبلية.

• بدأت مرحلة التحقق في مايو 2024 لضمان: < الحفاظ على عالم الامتثال التنظيمي. < إعداد لتقارير الإدارية. < تقييم الجاهزية لمعيار الأيزو ISO 37301.

• يتعاون فريق برنامج الامتثال التنظيمي للمجموعة مع جميع الأقسام في زين العراق لتقديم دليل على الامتثال لجميع اللوائح.

زين الأردن

التحديات

تحديات زين الخاصة برسوم البنية التحتية للألياف الضوئية للمنازل

هيئة تنظيم الاتصالات توافق على الحياد التقني لشركة زين مما يمكنها من التوسع في شبكة الجيل الخامس

الامتثال التنظيمي للمجموعة:

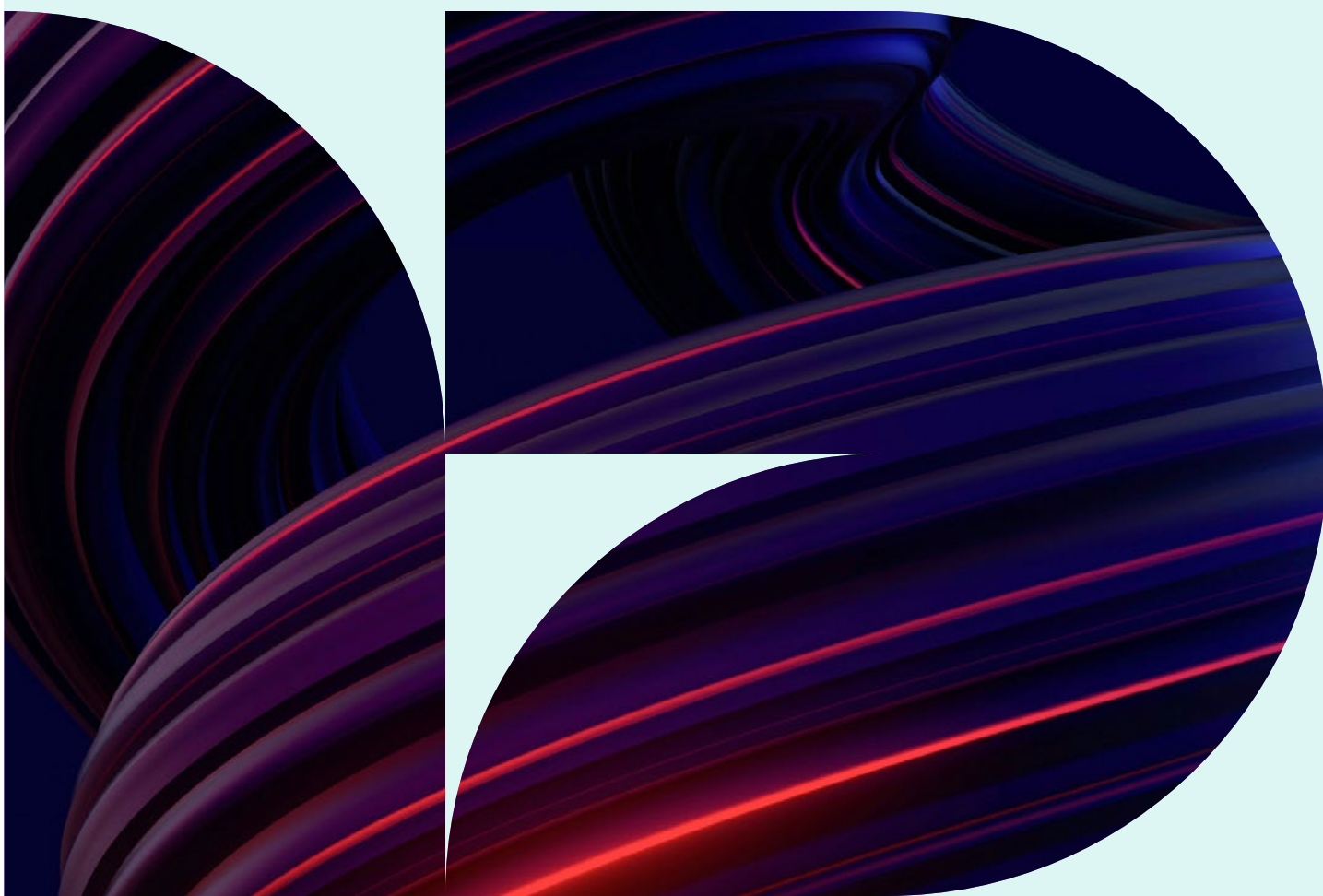
يعد الامتثال جانباً مهماً من جوانب أي مؤسسة، بغض النظر عن الصناعة لأنه يضمن أن المؤسسة يمكنها تجنب العقوبات أو الإضرار بالسمعة.

استجابة زين

- فرضت وزارة الإدارة المحلية رسوما على البنية التحتية للألياف الضوئية المنزلية، بما في ذلك الحفر والأعمدة والخزائن والخطوط النشطة.
- اتخذت زين إجراءات قانونية ضد هذه اللوائح الجديدة، ورفعت دعوى أمام المحكمة.
- تعتقد زين أن الرسوم غير عادلة أو ضارة بالتوسع في خدمات النطاق العريض للألياف الضوئية المنزلية.

- منحت هيئة تنظيم الاتصالات زين تصريح بتطبيق الحياد التكنولوجي عبر ترددتها:
 - يتيح هذا تشغيل خدمات الجيل الخامس على نطاقات ترددية متنوعة.
 - القرار يسهل تغطية أوسع للجيل الخامس وقدرات شبكة محسنة لزين.
 - يمثل خطوة مهمة في تعزيز نشر شبكات الجيل الخامس في المنطقة.

- اتخذت زين خطوات لإدخال برنامج الامتثال التنظيمي في العام 2024 في الأردن لضمان الامتثال للقوانين واللوائح والأدوات الأخرى الصادرة عن السلطة التنظيمية الوطنية.



زين الكويت

التحديات

منح الطيف الترددي في نطاق 2300/2600 ميجاهرتز

وقف تشغيل تقنية الجيل الثالث

لائحة تنظيم أبراج والمواقع

قواعد تنظيم أبراج الاتصالات

مشروع تطوير الشبكة الثابتة
المشروع الذي تقوده هيئة مشروعات الشراكة الكويتية يهدف إلى إنشاء شراكة بين القطاعين العام والخاص لتصميم وتمويل وبناء وتشغيل وصيانة ونقل شبكة الألياف الضوئية عالية السرعة على مستوى الكويت.

الامتثال التنظيمي للمجموعة:
يعد الامتثال جانباً مهماً في أنشطة أي مؤسسة، بغض النظر عن مجال الصناعة، حيث يضمن أن المؤسسة يمكنها تجنب العقوبات أو الضرر الذي قد يلحق بسمعتها.

استجابة زين

- منحت الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات نطاقات 2300/2600 ميجاهرتز لمشغلي شبكات الهاتف النقال الثلاث وفقاً لعملية التخصيص المعتادة، ومع ذلك، تم منح زين الكويت 100 ميجاهرتز في النطاق العلوي من 2.6 جيجاهرتز.
- سيساعد الطيف الترددي الجديد في تحسين جودة خدمات الجيل الخامس (5G).
- دفعت زين الكويت رسوم الاستحواذ البالغة 2 مليون دينار، وتم تحديد الرسوم السنوية بمبلغ واحد مليون دينار.

- التوقعات كانت تشير إلى إيقاف خدمة الجيل الثالث بحلول الربع الرابع من العام 2024 (الموعد النهائي لإيقاف خدمات الجيل الثالث هو يونيو 2025)، وإيقاف خدمة الجيل الثاني بحلول العام 2027، تم تقديم البيانات المطلوبة عن مستخدمي هواتف الجيل الثاني والثالث إلى الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، أمثالاً لقرار الهيئة بشأن عملية إيقاف خدمات الجيل الثالث
- نظراً لأن الجيل الثالث يتطلب طاقة أكبر مقارنة بالجيل الثاني والرابع، تُبذل جهود لتحسين الشبكة، وتقليل استهلاك الطاقة، والحد من الأثر البيئي للبنية التحتية للجيل الثالث، على الرغم من أن خدمات الجيل الثاني والرابع لا تزال لها آثار بيئية، إلا أن التطورات التكنولوجية وتحسينات الشبكة جعلتها أكثر كفاءة في استهلاك الطاقة مقارنة بالجيل الثالث.

- زيادة رسوم الإيجار من قبل الحكومة على المساحات تؤثر سلباً على العمليات.
- استمرار الضغط والتواصل مع وزارة المالية والبلدية.

- تتطلب اللوائح الحالية من مشغلي شبكات الهاتف النقال عدم وجود أبراج اتصالات على بعد 20 متراً من أي مبنى سكني، بما في ذلك المدارس وأماكن العبادة.
- هذا يعمل على إعاقة نشر الشبكة وزيادة النفقات التشغيلية والرأسمالية المتعلقة بالامتثال للوائح الجديدة.
- طلبت الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA) من مشغلي شبكات الهاتف المنقال تشكيل فريق عمل لاستكشاف حلول بديلة لمسافة الـ 20 متراً.

- أعلنت هيئة مشروعات الشراكة الكويتية عن قائمة مختصرة تضم أربعة مقدمي عطاءات مؤهلين للمشروع:
 - 1. اتصالات + مؤسسة الخليج للاستثمار
 - 2. بتلكو
 - 3. تيليكوم إيطاليا موبايل + الغانم
 - 4. بروكفيلد لإدارة الأصول

- بدأت مرحلة الاستدامة في مايو 2024 لضمان:
 - الحفاظ على منظومة الامتثال التنظيمي
 - إعداد التقارير الإدارية
 - تقييم الجاهزية لمعيار ISO 37301

- يتواصل فريق برنامج الامتثال التنظيمي للمجموعة مع جميع الأقسام داخل زين الكويت لتقديم أدلة الامتثال لجميع اللوائح.
- في الربع الثالث من العام 2023، بدأت بوابة برنامج الامتثال التنظيمي العمل في الكويت.

زين السعودية

التحديات

مزداد الطيف الترددي في النطاقات 600 و700 و3800-4000 ميجاهرتز
مزداد الطيف لمنح نطاق الطيف الأقل من 1 جيجاهرتز ونطاق C الموسع للمشغلين.

صندوق الخدمة الشاملة

اتفاقية الوصول المفتوح

استجابة زين

- مناقشات جارية مع هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية (CST) بخصوص تكلفة تنفيذ التزامات المزاد. من المتوقع أن يتم المزاد خلال الربع الثالث أو الربع الرابع من العام 2024.
- تعتبر المملكة السعودية الوصول إلى خدمات الهاتف الصوتي والإنترنت أمرا أساسيا في استراتيجيتها التنموية، وللوصول إلى هذا الهدف، أنشأت سياسة الخدمة الشاملة وحق الوصول الشامل وأسست صندوق الخدمة الشاملة. يتولى الصندوق مسؤولية تمويل المشاريع التي توفر هذه الخدمات للمناطق غير المخدمة.
- برزت زين كأفضل مقدم عطاءات في خمسة من المشاريع المطروحة، مؤمنة غالبية العقود. والهدف الرئيسي لهذه المشاريع هو توسيع نطاق الاتصال الفائق في المناطق الريفية، محققة سرعات تصل إلى 20 ميجابت في الثانية. سيعمل هذا التوسع على تحسين الوصول إلى الإنترنت والاتصال بشكل كبير في المناطق التي لا يتواجد فيها الخدمة.
- أعلنت الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات دخول اتفاقية الوصول المفتوح حيز التنفيذ بين جميع شركات الاتصالات في المملكة. تهدف هذه الاتفاقية إلى توسيع خيارات المشتركين، حيث سيتمكنون من اختيار مزود خدمة النطاق العريض بشكل مستقل عن ملكية البنية التحتية للألياف، مما سيؤدي إلى زيادة اشتراكات النطاق العريض وتحسين جودة الخدمة.
- تهدف المبادرة إلى الاستفادة من البنية التحتية للألياف الضوئية القائمة في المملكة وتشجيع المزيد من الاستثمارات لتوسيع خيارات المشتركين. كما تهدف إلى رفع التعاون بين الشركات وتعزيز المنافسة لتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- يقوم المزودون حاليا ببيع باقات 300 ميجابت في الثانية بسعر الباقات الأساسية 100-200 ميجابت بناءً على طلب الهيئة..

زين السودان

التحديات

عقوبة استخدام الطيف الترددي 700 ميجاهرتز
خصص جهاز تنظيم الاتصالات والبريد 20 ميجاهرتز في النطاق الترددي 700 ميجاهرتز للتجربة فقط في عام 2023.

مزداد 700 ميجاهرتز

محطة الهبوط:
الموافقة النهائية وتوقيع الاتفاقية في انتظار
المسح البيئي والموافقات الثانوية الأخرى (المحليات وسلطات الطاقة).

رسوم وصلات الميكروويف ورسوم خدمة الطيف الترددي

قرار رسوم الطوابع الطلابية

الخدمات السحابية للحصول ومركز الاتصال

الامتثال التنظيمي للمجموعة:
يعد الامتثال جانباً مهماً من أنشطة أي مؤسسة، بغض النظر عن الصناعة لأنه يضمن للمؤسسة تجنب العقوبات أو الإضرار بالسمعة.

استجابة زين

- نجحت زين في الضغط لتخفيض العقوبة من 3 ملايين دولار إلى 1.13 مليون دولار.
- تواصل الشركة الضغط بشكل فعال للإلغاء التام للعقوبة المفروضة على نطاق 700 ميجاهرتز مع جهاز تنظيم الاتصالات والبريد (TPRA).

- أعاد جهاز تنظيم الاتصالات والبريد (TPRA) تفعيل عملية المزاد.
- تم نشر استشارة عامة لاستقبال آراء وتعليقات مشغلي الشبكات المتنقلة.

- تأخير في محطة الهبوط في السودان والكونسورتيوم (الموافقات من السلطات المحلية وسلطات الكهرباء).
- سيؤثر التأخير سلبا على المساهمة الإيجابية في زيادة الإيرادات وخفض التكاليف.

- قبل جهاز تنظيم الاتصالات والبريد (TPRA) طلب زين بتخفيض وصلات الميكروويف.
- نجحت زين في توفير ما يقارب 200 ألف دولار.
- تواصل الضغط مع جهاز تنظيم الاتصالات والبريد لتخفيض رسوم خدمات الطيف الترددي.

- ارتفعت الرسوم من 0.25% إلى 1% من إيرادات زين، مما أثر على ربحية الشركة.

- بعد الإغلاق، تحولت زين إلى نظام سحابي من مجموعة زين.
- تمت عملية التنفيذ بنجاح وحظيت بمواقفة جهاز تنظيم الاتصالات والبريد.

- تم استئناف خطة تنفيذ RCP التي تأخرت بسبب الصراع في السودان في يناير 2024.
- التدريب وورش العمل الجارية.
- كتيبات تعليمات الامتثال جارية.

زين جنوب السودان

التحديات

تنفيذ آلية التعديل التلقائي لتعرفة سعر الصرف:
وصلت شبكة زين إلى طاقتها القصوى. وقدمت الهيئة الوطنية للاتصالات (NCA) للشركة فرصة الحصول على طيف 800 ميجاهرتز.

استجابة زين

طوال عام 2024، شاركت زين ومشغلو شبكات الهواتف المتنقلة الآخرون في جنوب السودان في حوار مع بنك جنوب السودان، والهيئة الوطنية للاتصالات، ووزارة الاتصالات والخدمات البريدية بشأن التحديات الحرجة الناشئة عن الفروقات في السعر المنظم من قبل الهيئة الوطنية للاتصالات الذي يحكم تعريفات المشغلين، وسعر البنك المركزي، وسعر البنوك التجارية. تشمل التحديات والمخاطر الحرجة المرتبطة بعدم التوازن في أسعار الصرف ارتفاع تكاليف التشغيل، خاصةً فيما يتعلق بالوقود والبنية التحتية للشبكة، وخسائر الإيرادات، وتقيد الاستثمار في مبادرات الاتصال والتحول الرقمي.

من خلال الجهود النشطة، تمكن مشغلو شبكات الهواتف المتنقلة من:

1. الحصول على موافقة الهيئة الوطنية للاتصالات لتعديل سعر الصرف المنظم بنسبة تجاوزت 377% بين يناير وديسمبر 2024، مما أدى إلى تقليص الفجوة بين الأسعار.
2. تأمين اتفاق توافقي بين البنك المركزي والهيئة الوطنية للاتصالات، تم توثيقه في مذكرة تفاهم، والتي ستؤدي إلى تنفيذ آلية تعديل تلقائية لسعر الصرف الخاص بالهيئة الوطنية للاتصالات، مما يسمح له بتتبع سعر البنك المركزي كل 50 يومًا.

- يتم اعتبار حركة التجوال التي تتجاوز 30 يوما كحركة تجوال دولية وليست حركة تجوال ضمن منطقة الشبكة الواحدة.
- لا يزال نظام الفوترة غير قادر على التحديث لتلبية طلبات اللائحة التنظيمية.
- في أكتوبر 2023، تم تقديم استبيان لجميع مشغلي الشبكات المتنقلة للحصول على ملاحظاتهم بشأن تنفيذ منطقة الشبكة الواحدة.
- قدمت زين ملاحظاتها ولا تزال في انتظار رد الهيئة الوطنية للاتصالات.

- ستسعى شركة زين للحصول على تعليقات الهيئة الوطنية للاتصالات بخصوص تعديل التعريفات في العام 2023 للتوافق مع سعر الصرف الحالي المحدد من قبل البنك المركزي.
- تم تأجيل المناقشات بسبب التفاوض مع الهيئة الوطنية للاتصالات حول الحصول على نطاق 800 ميجاهرتز.

- تعاونت المجموعة وزين جنوب السودان في المرحلة الأولى من برنامج الامتثال التنظيمي (RCP) وتم إنجاز المرحلة بنجاح قبل الموعد النهائي في يونيو 2024.

التجوال الدولي:

طلبت الهيئة الوطنية للاتصالات (NCA) ردود مشغلي الشبكات المتنقلة من خلال استبيان

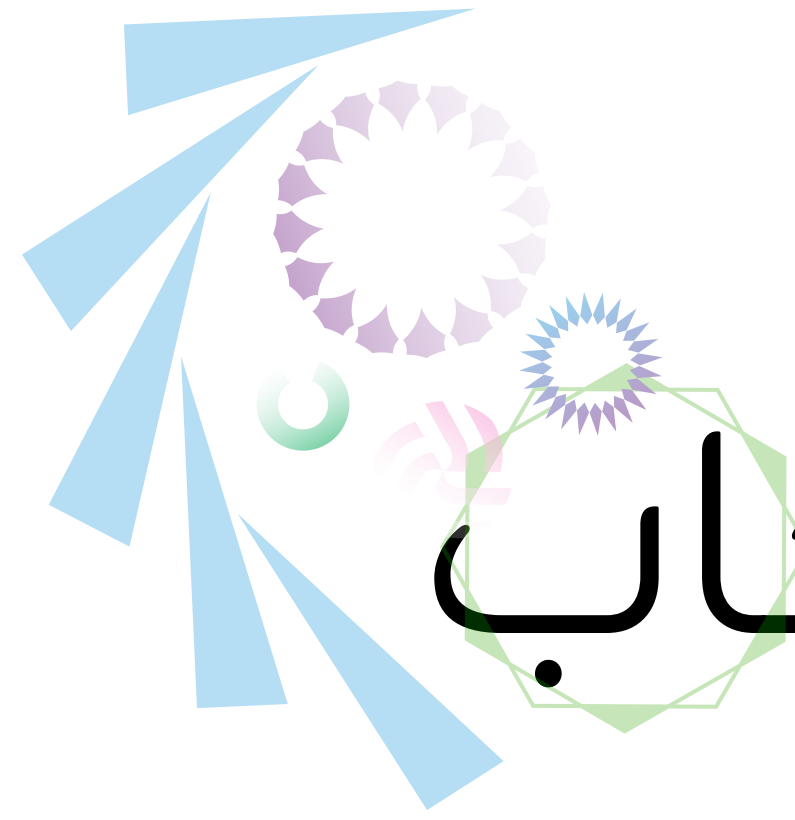
تعديل تعريفات الهيئة الوطنية للاتصالات:

سعر صرف الهيئة الوطنية للاتصالات هو 618.75 جنيه جنوب سوداني مقابل 1 دولار، بينما سعر الصرف السوقي الحالي هو 1050 جنيه جنوب سوداني مقابل 1 دولار.

الامتثال التنظيمي للمجموعة:

إكمال المرحلة الأولى من برنامج الامتثال التنظيمي (RCP) لمجموعة زين وزين جنوب السودان





إشراك أصحاب المصلحة



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
	خدمة ميسورة التكلفة	تنويع واستكشاف منتجات وخدمات إضافية في مجال أعمالنا	بشكل يومي
		إطلاق منتجات وخدمات مصممة خصيصاً لتغطية قطاعات القيمة المختلفة التي تلبي احتياجات الاتصال للعملاء لكل من الصوت والبيانات	بشكل يومي
	خدمة يمكن الوصول إليها	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
		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 والمعاقين 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
		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
		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
خدمة عملاء عالية الجودة		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	توفير فهم عادل وشفاف لاستراتيجية الشركة وأعمالها للمستثمرين الحاليين والمحتملين	الحفاظ على الربحية	أسبوعي	تكرار المشاركة
			زيادة قاعدة العملاء	أسبوعي	
			الحفاظ على قيمة المساهمين	أسبوعي	
			الحفاظ على وصول الإدارة والتميز	أسبوعي	
			الإفصاح عن السوق	حسب الضرورة	استجابتنا
			تقديم التحديثات من خلال بوابة علاقات المستثمرين وتطبيق علاقات المستثمرين (متوفر في Google Play Store و iOS)	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	
			إجراء مكالمات جماعية حول الأرباح، تدوين نص هذه المكالمات	ربع سنوي	
الموظفون: 7,970 موظفون بدوام كامل	التميز الإداري	الأمن الوظيفي والرضا	العروض التقديمية الفصلية	ربع سنوي	تكرار المشاركة
			البيانات المالية للشركة	ربع سنوي	
			استضافة اجتماع الجمعية العمومية السنوي	سنويا	
			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	
			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	
			ضمان الأمن الوظيفي	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.	استجابتنا
			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"	
			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
		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
	راتب تنافسي	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	بصفة مستمرة
		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	ربع سنوي
		إجراء تقييم للاشتغال لمراقبة مستويات الدمج في مكان العمل والحفاظ عليها، وتعزيز بيئة شاملة لجميع الموظفين	نصف سنوي
		برنامج WE DISRUPT .. وهو برنامج يقدمه مدربون معتمدون داخليون يتناولون كفاءات الموظفين في مجال الدمج وفهم السلوكيات التي تعيق التقدم على مستوى المجموعة	ربع سنوي
الوصول إلى المؤتمرات الدولية وفرص التواصل	تمكين الموظفين من المشاركة في المؤتمرات والمعارض والمننديات	يتم تشجيع الموظفين على تطوير مهاراتهم وتعزيزها بشكل مستمر	

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)	توفير تغطية تأمينية لجميع الموظفين	استمرار
الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية: المناطق القريبة من المحطات الأساسية ووسائل الإعلام والمجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية ومجموعات المناصرة والأطفال والجمعيات الخيرية والجمعيات والمدارس والجامعات والمؤسسات الطبية.	الحد الأدنى من التلوث البصري والضوضائي	تزويد الموظفين بالأدوات والموارد لليقظة الذهنية والرفاهية العقلية	وصول غير محدود إلى تطبيق Tuhoon على مدار العام
		توفير جلسات علاجية سرية للموظفين بالتعاون مع مركز الكويت للاستشارات	كل موظف في المجموعة مؤهل لعدد غير محدود من الجلسات دون أي تكلفة، في السودان، تم تمديد هذا العرض ليشمل أبناء موظفي زين
		تقديم ورش عمل حول الصحة النفسية في مكان العمل	ربع سنوي
	الالتزام بمعايير الصحة والسلامة	المسعفون الأوليون للصحة العقلية (MHFAs): مجتمع داخلي من موظفي زين معتمد لتقديم الدعم والتوجيه لتحديات الصحة النفسية	بصفة مستمرة
		نشر مولدات الديزل فائقة الصمت في المناطق الحضرية	بصفة مستمرة
		تثبيت حلول صديقة للبيئة للمحطات الرئيسية، عند الحاجة	بصفة مستمرة
		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	بصفة مستمرة	
	الامتثال لنطاقات تردد المحطات لهيئة تنظيم الاتصالات ووزارة الصحة	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 توعوية 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
شركاء الأعمال: الموردون والمقاولون والموزعون	تقديم شروط مواتية	المشاركة في الفعاليات والمنتديات المجتمعية ذات الصلة	بصفة منتظمة
		تشجيع المناقشات مع الإدارات ذات الصلة من خلال الإدارة العليا	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	حسب الضرورة
		ضمان الاتفاقيات التعاقدية الشفافة والعادلة بأعلى مستوى من الشفافية والإنصاف	بصفة مستمرة
تقديم المدفوعات في الوقت المناسب	الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة	إجراء تقييمات دورية	بشكل يومي
		الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة وتوضيح شروط العقد والاتفاقيات بوضوح لضمان اتفاق الأطراف على طريقة وتاريخ الدفع	أساس ربع سنوي وحسب كل عقد
		المشاركة في مناقشات مفتوحة وتعاونية مع شركاء الأعمال للتفاوض على العقود التي تلبى الأهداف المشتركة	حسب الضرورة
		ضمان الاتفاقيات التعاقدية الشفافة والعادلة بأعلى مستوى من الشفافية والإنصاف	بصفة مستمرة
الحفاظ على فرص التفاعل والمشاركة المتكررة مع زين	المشاركة في المنتديات المجتمعية ذات الصلة	المشاركة في المنتديات المجتمعية ذات الصلة	بصفة منتظمة
		تشجيع المناقشات مع الإدارات ذات الصلة من خلال الإدارة العليا	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	حسب الضرورة
		ضمان الاتفاقيات التعاقدية الشفافة والعادلة بأعلى مستوى من الشفافية والإنصاف	بصفة مستمرة

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	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	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 GSMA 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





المنتجات والخدمات



في العام 2024، أتيحت لشركة زين العديد من الفرص لاستكشاف كيفية تعزيز القيمة عبر سلسلة القيمة الخاصة بها، حرصت الشركة عند إطلاق المنتجات والخدمات على مراعاة الجوانب قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل للأعمال والمجتمع والبيئة، من خلال هذا النهج، واصلت زين تبني مقاربة شاملة تأخذ في الاعتبار رؤية متكاملة للقيمة التي تقدمها لأصحاب المصلحة، بما في ذلك العملاء والموظفين والموردين والمجتمع بشكل عام.

السياق العام:

تقدم التركيبة السكانية الفريدة في الأسواق المختلفة التي تعمل فيها زين تحديات وفرصاً لأنشطتها التجارية، ويتيح المشهد التنافسي في هذه الصناعة فرصة لإعطاء الأولوية لتمييز العلامة التجارية للمجموعة عبر أسواقها من خلال إطلاق منتجات وخدمات شاملة تلبي احتياجات شرائح مختلفة مثل الأشخاص ذوي الإعاقة، المستهلكين المهتمين بالبيئة، كبار السن، والشباب، على سبيل المثال، قدمت زين السعودية باقات مميزة مثل "شباب"، "فليكس"، و"الزائر"، التي تهدف إلى تعزيز التفاعل مع مجتمعات مستهدفة مثل الشباب، العمال ذوي الياقات الزرقاء، المغتربين، وزوار الحج.

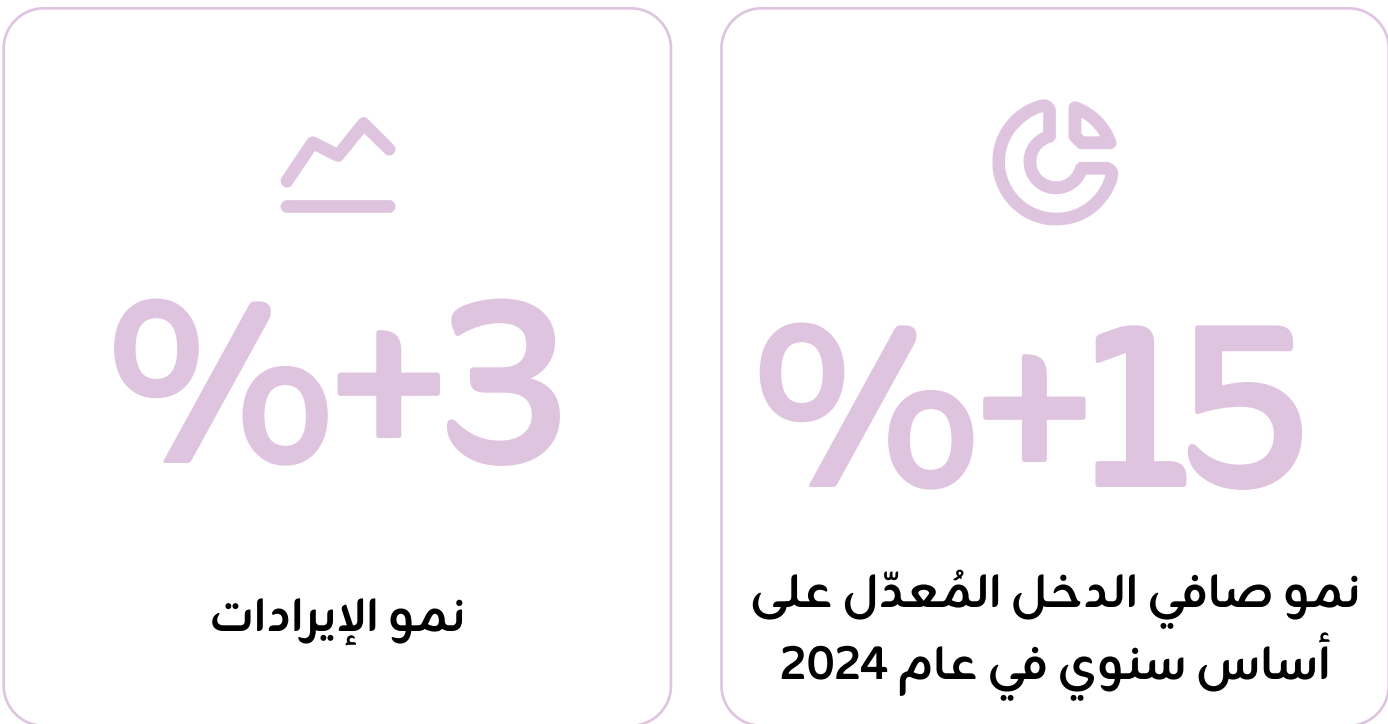
مع ذلك... فإن هذا النهج المخصص لا يخلو من التحديات، ومن التحديات الرئيسية التي تواجه عمليات زين هو التطور السريع في السياق التنظيمي، لمعالجة ذلك، تضمن الشركة باستمرار مواكبتها والامتثال لأي لوائح جديدة يتم إدخالها إلى السوق، وفي أسواق مثل السودان وجنوب السودان، يتمثل أحد التحديات في قلب العملة المحلية وعدم الاستقرار الاقتصادي إلى جانب الصراع الجيوسياسي، وفي العراق، تواجه الشركة صعوبة في ضمان زيادة نقاط الاتصال الرقمية بشكل مستمر لتلبية احتياجات العملاء بسبب المساحة الجغرافية الكبيرة وتوزيع السكان المتناثر، وبالنسبة في الكويت، فتواجه زين تحدي تعزيز المنتجات والخدمات المستدامة ذات التأثير البيئي المنخفض، التي غالباً ما تأتي بتكلفة أعلى، لذلك، يعد توعية المستهلكين بفوائد هذه المنتجات على المدى الطويل أمراً مهماً لمعالجة هذا العائق، وفي هذا السياق، تسلط الفقرات التالية الضوء على المنتجات والخدمات التجارية الرئيسية لشركة زين:

- الأداء الاقتصادي
- سلسلة القيمة ل زين
- الخدمات الأساسية
- الخدمات غير الأساسية
- التسويق والإعلان والاتصالات
- الشركات التابعة ل زين

الأداء الاقتصادي:

في العام 2024، حققت زين نتائج مالية قوية، حيث نمت الإيرادات بنسبة 3%.

الأداء المالي: القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة والموزعة



2024	
مليون دينار كويتي	مليون دولار أمريكي
الأيرادات	1,972
تكلفة المبيعات	(649)
تكاليف التشغيل	(634)
صافي الربح	208
الأرباح المحتجزة	517
توزيعات الأرباح	(161)
توزيعات الأرباح المدفوعة للمصالح غير المسيطرة	(24)
تكاليف الموظفين	175
تكاليف التمويل المدفوعة	(107)
(سداد) / عائدات القروض البنكية (صافي)	108
مدفوعات ضريبة الدخل	(13)
المبالغ المدفوعة لمؤسسة الكويت للتقدم العلمي	(2)
دعم العمالة الوطنية والزكاة	(12)

أوصى مجلس الإدارة بتوزيع أرباح نقدية بقيمة 25 فلساً للسهم عن النصف الثاني من عام 2024، وذلك بعد موافقة الجمعية العامة السنوية. وتأتي هذه الأرباح بعد توزيع نصف سنوي سابق بقيمة 10 فلس للسهم تم توزيعه في عام 2024، بذلك تبلغ نسبة الأرباح الموزعة 35 فلس لكل سهم عن العام.

سلسلة القيمة في زين:

تغطي سلسلة القيمة لدى زين مجالات متنوعة، كل منها يعد حيويًا في دعم أنشطة الشركة الأساسية وتلبية احتياجات العملاء، تتكون سلسلة القيمة لدى زين بشكل رئيسي من موردي الشبكات والمعدات، البحث والتطوير للمنتجات، منتجي الأجهزة والبرمجيات، مزودي الخدمات السحابية، تكامل الأنظمة، وشبكات التوزيع، تحدد الشركة القيمة التي تولدها من خلال سلسلة القيمة الخاصة بها من منظور الأعمال والمجتمع والبيئة كما هو موضح أدناه:

1. موردو الشبكات والمعدات:

يعد هؤلاء الموردون ضروريين للحفاظ على البنية التحتية لشبكة زين وتوسيعها، فهم يوفرّون التكنولوجيا اللازمة لخدمات الشبكة الموثوقة وعالية الجودة، مما يؤثر بشكل مباشر على قدرة زين على تقديم منتجات عالية الجودة لعملائها.

2. البحث وتطوير المنتجات:

تقود عمليات البحث والتطوير للمنتجات مبادرات الابتكار، مما يؤدي إلى إنشاء تقنيات وخدمات جديدة يمكنها تحسين جودة الحياة، في سلسلة القيمة لدى زين، ويلعب البحث والتطوير دوراً حاسماً في تطوير أدوات اتصالات مبتكرة وخدمات رقمية، تعمل هذه التطورات على تحسين الاتصال وإمكانية الوصول لمجتمعات متنوعة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، بما يتماشى مع التزام زين بتمكين التحول الرقمي الشامل والمستدام.

3. منتجو الأجهزة والبرمجيات:

يركز عدد متزايد من منتجي الأجهزة والبرمجيات بشكل متزايد على الممارسات المستدامة، مثل المكونات الموفرة للطاقة وتقليل النفايات الإلكترونية، ويساعد تبني هذه الممارسات زين على تقليل بصمتها الكربونية المرتبطة بإنتاج التكنولوجيا واستخدامها.

4. مزودو الخدمات السحابية:

يمكّن مزودو الخدمات السحابية زين من تقديم حلول قابلة للتوسع لعملائها، مما يسهل تخزين البيانات وإدارتها ومعالجتها بكفاءة، وقد دعم هذا مرونة الأعمال وسمح لـ زين بالتكيف مع متطلبات السوق والتطورات التكنولوجية.

5. تكامل النظام:

تعمل شركات تكامل الأنظمة على تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال ضمان عمل أنظمة التكنولوجيا المختلفة معاً، ويقلل هذا التكامل من التكاليف ويحسن الأداء العام، مما يساهم في تقديم الخدمات والابتكار بشكل أكثر فعالية.

6. شبكات التوزيع:

تضمن قنوات التوزيع الفعالة وصول المنتجات والخدمات إلى العملاء بكفاءة، بما في ذلك المجتمعات المهمشة أو النائية، وهذا بدوره يزيد من الوصول إلى الخدمات الأساسية ويساعد على سد الفجوات الرقمية.

الخدمات الأساسية:

يتناول هذا القسم القنوات المختلفة التي تقدم من خلالها زين منتجاتها وخدماتها للعملاء، بالإضافة إلى فرص العمل التي تولدها هذه القنوات، مما يبرز تأثير الشركة على رأس المال الاجتماعي، كما يعرض أمثلة على الخدمات الأساسية التي تم تطويرها خصيصاً لتلبية احتياجات المجتمعات المستهدفة.

قنوات توزيع زين

من خلال قنوات التوزيع الخاصة بها، وفرت زين 113,967 وظيفة ساعدت في تعزيز النشاط الاقتصادي في أسواقها في العام 2024.

الأثر الاقتصادي لشركة زين من خلال سلسلة القيمة الخاصة بها - سلسلة التوريد 2024

البحرين	العراق	الأردن	الكويت	السعودية	السودان	جنوب السودان
3,400	14,597	2,209	3,610	1,664	31,147	37,139
5	1	4	7	2,883	47	14
9	78	48	53	200	48	0
8	26	27	12	40	2	12
المتاجر الرئيسية والمملوكة لشركة زين						

الأثر الاقتصادي لشركة زين من خلال سلسلة القيمة الخاصة بها - سلسلة التوريد 2023

البحرين	العراق	الأردن	الكويت	السعودية	السودان	جنوب السودان
3,000	14,597	2,991	3,707	1,400	31,855	22,000
6	1	5	10	2,000	44	13
0	78	53	98	224	20	0
17	26	27 مملوك 1, مستاجر 26	14	33	2	12
المتاجر الرئيسية والمملوكة لشركة زين						

الوظائف المقدمة في 2024

البحرين 5,053

العراق 1,325

الأردن 4,820

الكويت 5,710

السعودية 2,750

السودان 32,309

جنوب السودان 62,000



معالجة الشرائح الضعيفة

دعم المجتمعات في السودان خلال الأوضاع الراهنة

بين يناير ويونيو 2024، نجحت زين السودان في إعادة إطلاق محفظة منتجاتها، بما في ذلك جميع قطاعات التسويق المستهدفة، على الرغم من التحديات العديدة التي يفرضها إغلاق الشبكة وقيود نظام شحن التعافي من الكوارث، وشملت الإنجازات الرئيسية خلال هذه الفترة ما يلي:

- تقديم قائمة USSD موحدة جديدة بميزات ديناميكية مصممة خصيصاً للشرائح المستهدفة المختلفة، مما عزز تجربة العملاء عبر مختلف الفئات.
- إطلاق محفظة جديدة لباقات الصوت، تقدم مجموعة متنوعة من الخيارات بصلاحيات وموارد مختلفة، مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات شرائح السوق المختلفة بما في ذلك العملاء العاديين والشباب وذوي متوسط العائد المرتفع لكل مستخدم.
- استعادة باقات الإنترنت على الهاتف النقال وبطاقات البيانات، إلى جانب إطلاق باقات أسبوعية جديدة تستهدف تفضيلات العملاء المحددة.
- إعادة إطلاق محفظة "تكتيك" - عروض زين السودان المميزة بأسعار تنافسية للبيانات لكل وحدة، مصممة خصيصاً لتلبية الطلب المتزايد على اتصال البيانات في وضع السوق الحالي، اعتباراً من يونيو 2024، بلغ عدد مشترك "تكتيك" 804,326 مشتركاً.

- إطلاق عرض الحج، يتضمن باقة تجوال خاصة للعملاء المسافرين.
- استعادة محفظة الخدمات الدولية والتجوال، مما يضمن توفير الخدمات الأساسية للعملاء.

خط بسمة+

تم تجديد خط بسمة من زين الأردن الآن إلى خط بسمة +، وهي باقة هاتف نقال مصممة خصيصاً للعملاء الصم والبكم، تم تطوير الخط المجدد بناء على جلسات مجموعات التركيز التي أجريت مع الجمهور المستهدف، وبناء على الملاحظات، قامت زين الأردن بمضاعفة البيانات المتوفرة ضمن الباقة إلى 25 جيجابايت، و3,000 دقيقة من مكالمات الفيديو، و20,000 دقيقة على خطوط زين، و3,000 دقيقة اتصال محلي على الشبكات الأخرى، و3,000 رسالة نصية محلية وتقييم صفر للاتصال بخط الطوارئ 114.

بالإضافة إلى ذلك، أطلقت زين الأردن خلال العام خط الطوارئ 114، الذي يوفر ميزة منصة الفيديو لرقم الطوارئ في المملكة لتمكين الأشخاص من مجتمع الصم من الإبلاغ عن حالات الطوارئ عبر أي شبكة هاتف نقال، هذا التطبيق هو استمرار لتطوير مشروع خط الطوارئ لمجتمع الصم (114)، في إطار مسار عمل متخصص يركز على تطوير أدوات لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة للوصول إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حالياً، تم الاشتراك في باقة رقم خط بسمة 290 مشتركاً، وتعمل زين الأردن على ترحيل المشتركين من الإصدار الأقدم لإصدار خط بسمة +.

Kaspersky Safe Kids (لأمن الأطفال)

تواصل زين الكويت تقديم تطبيق Kaspersky Safe Kids لأمن الأطفال، وهو تطبيق شامل للرقابة الأبوية للمساعدة في حماية الأطفال عبر الإنترنت، تشمل ميزات هذا التطبيق ما يلي:

- تتبع وتنبيهات GPS: القدرة على العثور على الطفل على الخريطة، والتسييج الجغرافي لمنطقة آمنة للبقاء فيها، وتلقي تنبيه في حالة مغادرة الطفل لتلك المنطقة.
- البحث الآمن في YouTube: القدرة على عرض سجل بحث الطفل على YouTube وتقييد المحتوى غير اللائق
- فلاتر مواقع الويب: القدرة على حظر محتوى البالغين وتخصيص قائمة بالمواقع والتطبيقات التي لا يمكن للطفل زيارتها إلا بإذن من الشخص البالغ.
- وقت الشاشة واستخدام التطبيق: إدارة وقت الشاشة للطفل يومياً، لكل جهاز بما يتماشى مع الجدول الزمني والقواعد.

تم إطلاق البرنامج في العام الماضي، وهناك ما مجموعه 16 عملية تنشيط يومياً حتى الآن و 501 اشتراكاً نشطاً.

المنتجات والخدمات غير الأساسية

لزيادة تنوع منتجات الشركة وخدماتها، واصلت زين إنشاء خطوط أعمال مختلفة قابلة للتطوير وقابلة للتطبيق عبر الأسواق.

1. الشمول المالي

تقدم شركة زين للتكنولوجيا المالية، ذراع الخدمات المالية لمجموعة زين، خدماتها في جميع أنحاء الشرق الأوسط وأفريقيا، بما في ذلك زين كاش في الأردن والعراق، وتماز في السعودية، و"بيدي" في البحرين، وقريباً في الكويت والسودان، تقدم خدمات زين للتكنولوجيا المالية مجموعة غنية من المنتجات والخدمات المبتكرة المتعلقة بالمدفوعات والتحويلات وبطاقات الائتمان والتمويل الاستهلاكي المصغر، وتتخصص شركة FOO مزود حلول البرمجيات كخدمة (SaaS) للأعمال، في تمكين الشركات بعروض التكنولوجيا المالية المبنية بالكامل داخل زين، التي تعمل على تحسين القدرات الرقمية للعملاء عبر مختلف الصناعات وتمكنهم من تقديم تجربة مستخدم لا مثيل لها، المنتجات والخدمات التالية متوفرة حالياً في أسواق زين :

- خدمات الدفع
- بطاقة الائتمان
- البطاقة الافتراضية
- خدمات الصراف الآلي
- التحويلات الدولية
- التحصيل النقدي
- بطاقات الشركات
- إدارة النفقات والبدلات
- القسائم الرقمية
- التمويل الصغير
- خدمة اشترى الآن وادفع لاحقاً BNPL
- صرف الرواتب

2. Zain Esports

خلال 2024، أجرت زين 50 Zain Esports بطولة ونشاطاً عبر عمليات زين في الكويت والسعودية والبحرين والأردن والعراق، ومنذ إطلاقها لأول مرة في العام 2021، اجتذبت زين للرياضات الإلكترونية ما يقرب من 70,000 مشارك وحصلت على أكثر من 160 مليون تفاعل على وسائل التواصل الاجتماعي على مستوى المنطقة، ولدى زين للرياضات الإلكترونية حالياً 210,000 متابع على وسائل التواصل الاجتماعي وخلال العام 2024 شاهد أكثر من 820,000 متابع بطولات زين للرياضات الإلكترونية التي تم بثها مباشرة على منصات Twitch و YouTube.

استثمرت زين بكثافة في ترقيات الشبكة في السنوات

الأخيرة، حيث تعد الألعاب واحدة من أهم حالات الاستخدام التجاري لتقنيات ال 5G والألياف البصرية (FTTH)، حيث تمكنت زين من تحديد هذه الفرصة في وقت مبكر، حيث عملت على تنمية مجتمع الألعاب الإلكترونية في جميع أنحاء الشرق الأوسط بشكل عام، وداخل أسواق عملياتها بشكل خاص.

أدى الاستثمار في الشبكة وتعزيز الموارد إلى تطوير نظام بيئي نابض بالحياة للألعاب الإلكترونية عبر الأسواق الإقليمية، حيث تقود زين مجالات الرياضات الإلكترونية وتشارك في العديد من أنشطة الألعاب التي تتمحور حول عناوين الرياضات الإلكترونية الرئيسية، وهي Call of g Counter Strike g Fortnite و Duty g PUBG Mobile و League of Legends و FC 24 و FIFA سابقاً) و Valorant، إلخ.

- **على المستوى الإقليمي:** خلال العام 2024، تعاونت Zain Esports مع شركة Riot Games في أكثر من 15 موقعاً عبر ثمان دول لإطلاق خوادم League of Legend MENA التي شهدت مشاركة أكثر من 5,000 لاعباً، وحققت أكثر من 45 مليون مشاهدة.
- **الكويت:** نظمت زين Zain Esports العديد من بطولات كرة القدم الواقعية في الكويت خلال عام 2024، حيث تنافس مئات اللاعبين في 62 مباراة تم لعبها.
- **السعودية:** واصل الذراع المحلي PLAYHERA لشركة Zain Esports، دعم بيئة نظام الألعاب السعودي.
- **البحرين:** تعاونت Zain Esports مع الجامعات لإطلاق دوري زين الجامعي داخل المملكة، حيث شارك أكثر من 300 لاعب واعد في مختلف البطولات وورش العمل التي أقيمت في مختبر Zain Esports الذي تم إنشاؤه حديثاً داخل مكاتب المقر الرئيسي ل زين.
- **الأردن:** شاركت زين في قمة الألعاب والرياضات الإلكترونية الأردنية الأولى، كما كانت الراعي الرئيسي للاتحاد الأردني للرياضات الإلكترونية - ودخلت في تعاون مع العديد من البطولات على مدار العام، حيث تقيم Zain Esports في الأردن فعاليات منتظمة في موقعها الجديد المتطور Dome بالشراكة مع gamerg.gg، وهي شركة أردنية متخصصة في تنظيم بطولات الرياضات الإلكترونية.
- **العراق:** شاركت Zain Esports في كأس العالم للرياضات الإلكترونية 2024 Tekken 8 الذي أقيم في الرياض بالمملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى ذلك، كانت Zain Esports في العراق شريكاً استراتيجياً لمعرض العراق الدولي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث دعمت بطولات الرياضات الإلكترونية الشهيرة الخاصة به.



التسويق والإعلان والاتصالات

معيار التسويق والاتصالات المسؤول

تماشيا مع التزام مجموعة زين بالتسويق والاتصالات بطريقة أخلاقية وشفافة، تم إطلاق معيار التسويق والاتصالات المسؤولة في 6 مارس 2024، حيث تم تطوير هذا المعيار بعد إجراء تقييم مرجعي داخلي باستخدام أداة التقييم الذاتي لتأثير حقوق الطفل لمشغلي الهاتف النقال (MO-CRIA) من اليونيسف (MO-CRIA)، حيث قامت الشركة بتقييم الممارسات التجارية لجميع شركاتها العاملة فيما يتعلق بحقوق الطفل.

يعكس معيار التسويق والاتصالات المسؤول التزام زين بالحفاظ على أعلى مستويات المسؤولية والشفافية والأخلاقيات في أنشطتها التسويقية والتواصلية، ويضمن هذا المعيار أن ممارسات زين لا تستغل الفئات المهمشة أو الضعيفة وتعزز الاشتمال والتنوع، وتشمل المبادئ الرئيسية الموضحة في المعيار ما يلي:

1. **التواصل الشفاف:**
تتعهد زين بتقديم معلومات واضحة ودقيقة وسهلة الفهم في اتصالاتها التسويقية، مع التركيز بشكل خاص على تسويق المنتجات والخدمات للأطفال بمسؤولية، ويشمل ذلك التمييز بين المحتوى الترويجي وغير الترويجي وتجنب المبالغة أو المعلومات المضللة.

2. **الإعلان الأخلاقي:**
تلتزم زين بالقوانين واللوائح والمعايير الصناعية، مثل MO-CRIA من اليونيسف، لضمان أن المواد التسويقية للمنتجات والخدمات الموجهة للأطفال مناسبة لجميع الفئات العمرية، بالإضافة إلى ذلك، تتجنب زين استغلال ضعف الأطفال أو استخدام تقنيات خادعة أو تلاعبية.

3. **التسويق الشامل:**
تعزز المواد والحملات التسويقية ل زين التنوع والاشتمال، وتتحدى الصور النمطية وتتفادى الممارسات التمييزية، كما تلتزم زين بعدم التعاون مع المنظمات التي تشارك في أعمال تمييزية.

4. **موافقة الوالدين أو الأوصياء:**
تحصل زين على موافقة الوالدين عند جمع المعلومات الشخصية من الأطفال، وتوفير تعليمات واضحة لإدارة مشاركة الطفل في الأنشطة التسويقية، وتضمن أن الحملات التي تشمل الأطفال تتوافق مع القوانين المحلية وتعطي الأولوية لسلامتهم.

5. **الاستخدام المسؤول للقنوات الرقمية:**
تعطي زين الأولوية لسلامة الأطفال في المحتوى والمنصات الرقمية للتسويق، وتلتزم بلوائح الخصوصية الخاصة بالبيانات، وتشجع الاستخدام المتوازن للتكنولوجيا بين الأطفال.

6. **الشراكات الهادفة:**
تسعى زين إلى إقامة شراكات مع منظمات وأفراد يشاركونها الالتزام بالتسويق المسؤول، وتجري العناية الواجبة لضمان توافق الشركاء مع معاييرها المتعلقة بالشفافية والأخلاقيات والمساواة.

يغطي نطاق المعيار أقسام الاتصالات التجارية/التسويقية والاتصالات المؤسسية والعلامات التجارية في زين، ويمتد ليشمل جميع عمليات زين وشركاتها التابعة ومورديها والأطراف الثالثة المشاركة في إنشاء محتوى يحمل العلامة التجارية ل زين، ويتم تنفيذ المعيار في جميع أنحاء المجموعة مع إقرار الموردين وموآتمتهم مع المعيار، بالإضافة إلى ذلك، يحتاج جميع الموظفين الجدد إلى الالتزام بالمعيار لضمان التنفيذ السلي، يرجى العثور على رابط بيان سياسة معيار التسويق والاتصالات المسؤول [هنا](#).

الشركات التابعة لشركة زين

ZainTECH

من خلال التركيز على التحديات الحقيقية التي تواجه الأعمال، يعمل فريق (ZainTECH) المكون من خبراء متخصصين في الصناعة مع العملاء لتصميم وبناء أفضل الحلول الرقمية المصممة خصيصاً لمؤسساتهم، مع وجود مراكز إقليمية للخبرة في ثمان دول في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ومنصات سحابية محلية، وأصول رقمية، تقدم ZainTECH خدماتها بمخاطر أقل واستثمارات رأسمالية مبدئية منخفضة.

يتألف نهج ZainTECH في الاستدامة فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات من محورين : حلول محددة للاستدامة، وتضمين مخرجات الاستدامة في كل ما تقوم به من خلال وحدات الأعمال المختلفة.

منصة الاستدامة من ZainTECH

تتيح منصة الاستدامة من ZainTECH للمؤسسات مراقبة استخدام الطاقة وجودة الهواء وأداء المباني في الوقت الفعلي، وتعمل التنبؤات المستندة إلى الذكاء الاصطناعي والنماذج ثلاثية الأبعاد التفاعلية على تبسيط عملية اتخاذ القرار وتقليل التكاليف وتعزيز المسؤولية البيئية لتحسين النتائج التشغيلية والشاغلة.

وحدة الأعمال السحابية

تمكّن حلولنا الرقمية الاستدامة عبر جميع خدمات ZainTECH من خلال الاستفادة من التحليلات المتقدمة، وإنترنت الأشياء، والأتمتة، بهدف تحسين كفاءة استخدام الموارد، وتقليل الأثر البيئي، وخفض استهلاك الطاقة والانبعاثات بشكل استباقي.

وحدة البيانات والأعمال الاصطناعي

الاستدامة القائمة على البيانات - تمكين اتخاذ قرارات خضراء أكثر ذكاء: تمكن المؤسسات من الاستفادة من بياناتها لاتخاذ قرارات أكثر استنارة واستدامة مع إدارة التكاليف المتصاعدة للتعامل مع مجموعات البيانات الكبيرة والمتنامية بكفاءة، بالتالي دعم أهداف التنمية المستدامة ESG الخاصة بها من خلال تحسين استخدام الموارد وتقليل التأثير البيئي وتحسين الحوكمة.

وحدة أعمال الأمن السيرياني

الأمن السيرياني والاستدامة - حماية البيانات والبيئة: تمكين المؤسسات من تقليل بصمتها الكربونية، مع الحفاظ على الحماية التنظيمية والمرونة أو حتى تحسينها من خلال تخطيط الضوابط الأمنية وفقاً للمخاطر والانبعاثات، والتركيز على الموضوعات ذات الإمكانيات العالية لتقليل الانبعاثات، لكن مع تأثير ضئيل أو معدوم على مستوى المخاطر.

وحدة أعمال الطائرات بدون طيار والروبوتات

إجراء عمليات تفتيش آمنة وغير تدخلية لتقليل وقت التوقف التشغيلي، مع ضمان تحسينات دقيقة في جمع البيانات وضياقتها. لن يكون هناك حاجة إلى المعدات الثقيلة لخفض الانبعاثات والحفاظ على البيئة المحيطة.

الإنجازات الرئيسية منذ تأسيس ZainTECH في أكتوبر 2021:

- مارس 2022 - الإعلان عن إطلاق خدمات سحابية مدارة عالمية المستوى وحلول الأمن السيرياني للمؤسسات والمؤسسات الحكومية مع زين للأعمال في الكويت أكتوبر 2022 - الاستحواذ على BIOS الشرق الأوسط، المزود الرائد للخدمات السحابية المدارة.
- مايو 2023 - الاستحواذ على Adfolks، وهي شركة هندسية سحابية مقرها الإمارات، وهي توفر مجموعة شاملة من خدمات التحول السحابي، وقد تأسست Adfolks في العام 2016 وهي معترف بها لخبرتها في البنية التحتية الحديثة وتحديث التطبيقات والأمان والبيانات والتعلم الآلي والأتمتة.
- أكتوبر 2023 - اتفاقية الاستحواذ على شركة التقنية المتخصصة (STS Arabia)، أكبر شركة حلول التحول الرقمي في الأردن، التي لها حضور بارز في السعودية والإمارات والبحرين و العراق.
- ديسمبر 2023 - الانتهاء من مركز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطور (ICT) وتوسيع عملياتها في مدينة دبي للإنترنت.
- يناير 2024 - استكمال عملية الاستحواذ على STS Arabia
- فبراير 2024: اكتمال الاستحواذ على شركة سيتروس للاستشارات - شريك المستوى المتقدم في أمازون ويب سيرفيسز (AWS) لتعزيز مركز التميز في أمازون ويب سيرفيسز التابع لشركة زين تك.

الأنشطة طوال العام 2024:

- الإطلاق الرسمي لشركة ZainTECH في البحرين والسعودية، بهدف مساعدة التحول الرقمي للمؤسسات والجهات الحكومية.
- دخلت في شراكة استراتيجية مع SAIMOS، وهي شركة رائدة مقرها أوروبا تستخدم معالجات الكمبيوتر Intel لتحليل لقطات الفيديو بكفاءة وإدارة بيانات الموقع الجغرافي لتقديم حل متقدم لتحليلات الفيديو كخدمة (VAaaS).
- ظهرت لأول مرة في معرض ومؤتمر LEAP، أحد أكبر المعارض والمؤتمرات التكنولوجية في المنطقة في السعودية.
- أبرمت اتفاقية شراكة مع GitLab، المزود الشامل الرائد مفتوح المصدر الذي يدمج الأمان في عمليات تطوير البرمجيات والعمليات الخاصة بها، ويعمل هذا التعاون على الاستفادة من القدرات الهندسية المتقدمة للشركة لنشر خدماتها في السعودية.
- حصلت على مكانة مزود خدمة مُدارة خبير في مايكروسوفت أزور (MSP)، التي تُمنح للمؤسسات التي تُظهر قدرات استثنائية في تقديم حلول شاملة ومتكاملة على منصة سحابة أزور.
- أبرمت اتفاقية شراء أسهم (SPA) مع ريدينغتون، وهي مزود دولي لحلول التكنولوجيا، للاستحواذ على ذراع خدمات الاستشارات والتحول التابع للبائع، سيتروس للاستشارات، وهي شريك استشاري متقدم في أمازون ويب سيرفيسز (AWS) مع وجود تشغيلي قوي في جميع أنحاء منطقة الخليج.
- تعاونت مع HYAS Infosec لنشر حل Protect عالي التقييم الخاص بـ HYAS في جميع أنحاء الشرق الأوسط، مما يعزز الأمن والحماية ضد البرامج الضارة والهجمات.
- وقعت اتفاقية شراكة استراتيجية مع Vercara لتقديم حلول الأمن السحابية المتقدمة الخاصة بـ Vercara، التي تحمي الوجود الإلكتروني للشركات من مجموعة من التهديدات الإلكترونية.
- أعلنت عن بدء عملياتها في العراق من خلال توقيع مذكرة تفاهم (MoU) مع هورايزون.
- من خلال شراكتها مع DATANUUM، تعزز زين تك مشاركة بيانات العملاء والاحتفاظ بها عبر الشرق الأوسط، مع التركيز على خصوصية البيانات والمشاركة الشخصية والحلول القابلة للتوسع لقطاعات التجزئة والرعاية الصحية.

• بالتعاون مع Urbi، تستعد زين تك لإحداث ثورة في الابتكار الجغرافي المكاني وتقنيات المباني الذكية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، حيث تستهدف تحسينات في الاستدامة والنقل والعقارات باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وبلوكتشين وإنترنت الأشياء.

• من خلال التعاون مع HTC VIVE لجلب أجهزة XR الرائدة في الصناعة ومنصة VIVERSE إلى منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا، موسعة التعاون والإنتاجية في مجال الأعمال من خلال حلول XR.

• حصلت على تصنيف الشركة المؤهلة SPIRE™ من UL Solutions لتصبح أول شركة تكنولوجيا معلومات واتصالات في المنطقة تعزز ريادتها في قطاع المباني الذكية، ويعزز هذا الاعتماد القدرة على تقديم حلول المباني الذكية المعتمدة.

• بالشراكة مع FICO و Lean Technologies، أطلقت تمام وزين تك نموذج تقييم اتئماني مدعوم بالذكاء الاصطناعي لتعزيز الشمول المالي والحلول المالية القائمة على البيانات في السعودية.

• تسرع اعتماد الحوسبة السحابية مع Nutanix لدفع التحول الرقمي عبر المنطقة من خلال تمكين المؤسسات والجهات الحكومية من تحديث بنيتها التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

• تعاون جديد مع هواوي يمكّن زين تك من تعزيز الخدمات الرقمية عبر منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مع التركيز على حلول الجيل الخامس والحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي والأمن السيبراني والمدن الذكية.

• تدمج تقنية التوأَم الرقمي في حلول المؤسسات لتحسين العمليات ودفع النمو عبر الصناعات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من خلال نسخ افتراضية للأصول والأنظمة المادية، بالشراكة مع Tencent Cloud.

• تسريع تحديث تكنولوجيا المعلومات واعتماد الحوسبة السحابية عبر منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بالتعاون مع Red Hat، مما يمكّن المؤسسات من تلبية متطلبات السوق المتطورة بحلول تكنولوجيا معلومات مرنة وقابلة للتوسع.

• تعمل أوراكل وزين تك معًا لدفع الحوسبة السحابية والأمن السيبراني والابتكار الرقمي في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.



Dizlee – منصة API لمجموعة زين

شركة Dizlee مزود منصة واجهة برمجة التطبيقات (API) التابعة لـ زين – وهي مسؤولة عن تشغيل النظام البيئي الرقمي مع تقديم مجموعة جذابة من خدمات المحتوى والألعاب، الفوترة المباشرة، الرسائل، وخدمات المصادقة الرقمية، إلى جانب حلول أخرى، على منصة واحدة.

تهدف Dizlee إلى توحيد عروض الخدمات الرقمية في أسواق زين كمنصة شاملة، وتتميز بواحدة من أكبر قواعد العملاء المميزين في المنطقة، مما يتيح فرص نمو لمزودي المحتوى الرقمي، وتلتزم Dizlee بتبسيط احتياجات الشركاء المتعلقة بالعلاقات التعاقدية والتسويات المالية.

في الربع الثاني من العام 2024، أطلقت Dizlee بشكل تجريبي أول سوق لواجهات برمجة التطبيقات (API Marketplace) في المنطقة، وهي مبادرة جريئة تضعها في طليعة التحول الرقمي، حيث يعمل سوق واجهات برمجة التطبيقات كمركز للشراكات عبر صناعات متعددة، مع تركيز أولي على حلول منصة الاتصالات كخدمة (CPaaS)، وتستهدف هذه الخدمات شركات التوصيل وشركات التكنولوجيا المالية ومزودي التأمين، وتقدم ميزات مثل إخفاء الأرقام، تسجيل المكالمات، ومشاركة المواقع—وكلها مصممة لتلبية الاحتياجات المحددة للمؤسسات.

وما يميز سوق واجهات برمجة التطبيقات الخاص بـ Dizlee القدرة على تقديم حلول مخصصة للصناعات المختلفة مع الحفاظ على نهج يركز على العميل ويتمتع بالمرونة، حيث تتيح هذه القدرة التكميلية للمؤسسات دمج الخدمات الرقمية بسرعة، مما يسهل عليها تلبية متطلبات العملاء المتطورة باستمرار.

7

الدول
المتصلة

53

مليون مستخدم
متصل

372

مليون دولار
أمريكي إجمالي
الإيرادات

44

الشركاء

300

مليون معاملة
ناجحة

الخدمة	عدد المشتركين في العام 2023	عدد المشتركين في العام 2024*	الأسواق المتاحة	المجتمع المستهدف
زين كيدز	1.28 مليون	0.56 مليون	العراق الكويت السعودية الأردن وعمان	أطفال
Busuu	0.45 مليون	0.17 مليون	العراق الكويت	مجتمع ذوي الدخل المنخفض
XR Academy	0.041 مليون	0.73 مليون	السعودية العراق وعمان	الأطفال والشباب
Pikaboo	0.20 مليون	0.20 مليون	السعودية، والكويت	الأطفال والشباب
AI Avatar	0.10 مليون	0.10 مليون	الكويت	الشباب
Diva	2.7 مليون	2.7 مليون	العراق	الشباب

شهدت أكاديمية XR زيادة كبيرة في عام 2024 نتيجة لانضمام أسواق جديدة



زين عمانتل الدولية (ZOI)

تمثل زين عمانتل الدولية (ZOI) محطة هامة في التعاون الإقليمي، وتهدف إلى تعزيز الاتصال العالمي وتقوية البنية الرقمية على مستوى العالم. وتعد هذه الشراكة مشروعاً مشتركاً بين زين وعمانتل، المزود الرائد لخدمات الاتصالات المتكاملة في سلطنة عمان والمزود الإقليمي البارز في خدمات الجملة.

تقوم هذه الشراكة بإحداث تحول في قطاع خدمات الاتصالات بالجملة من خلال الاستفادة من البنية التحتية والإمكانات المدمجة لكل من زين وعمانتل لتقديم خدمات شاملة للعملاء العالميين. وتغطي ZOI جميع احتياجات الاتصالات لمشغلي الشبكات العالميين، ومراكز البيانات، ومزودي الحوسبة السحابية والمحتوى، وتخدم أكثر من 50 مليون مشترك في ثمان دول.

المنتجات والخدمات:

- البنية التحتية: الكابلات البحرية والبرية ومراكز البيانات
- الاتصال والسعة: وصلات عالمية موثوقة بزمان تأخير منخفض
- الإنترنت: الوصول إلى بوابات الإنترنت العالمية وربط المحتوى
- الاتصال الدولي: المكالمات والرسائل والخدمات المضافة
- التجوال العالمي: تغطية سلسلة في أكثر من 200 دولة

أبرز محطات عام 2024:

- عضوية One Consortium: كانت ZOI أول شركة اتصالات من منطقتنا تنضم إلى One Consortium، وهو منتدى عالمي يهدف إلى الحد من حركة الصوت الدولية غير القانونية وغير المرغوب فيها، مما يعزز الأمن والثقة في قطاع الاتصالات.
- دمج ASN: أدى الدمج السلس لأرقام الأنظمة المستقلة (ASN) بين زين وعمانتل إلى تحسين كفاءة التوجيه، مما ضمن تقديم خدمات عالية الجودة عبر شبكة ZOI الواسعة. ونتيجة لذلك، حصلت ZOI على أعلى تصنيف ASN في المنطقة.
- برنامج سفراء ZOI: يهدف هذا البرنامج إلى تمكين الموظفين ليكونوا سفراء للعلامة التجارية، مما ساهم في تعزيز الهوية المؤسسية وزيادة التفاعل مع القطاع. كما يعكس البرنامج استثمار ZOI في رأس المال البشري، الذي يُعد أثمن أصولها.

الجوائز:

حازت ZOI على عدد من الجوائز الدولية المرموقة، من بينها:

- › أفضل حل للبلوك تشين/الأمن – جوائز Global Connectivity من Capacity Media في لندن
- › أفضل مشغل كابلات بحرية – جوائز Carrier Community Global في برلين
- › أفضل محترف شاب لهذا العام: رهام الفارسي، مديرة التسويق والاتصال – جوائز Carrier Community Global في برلين



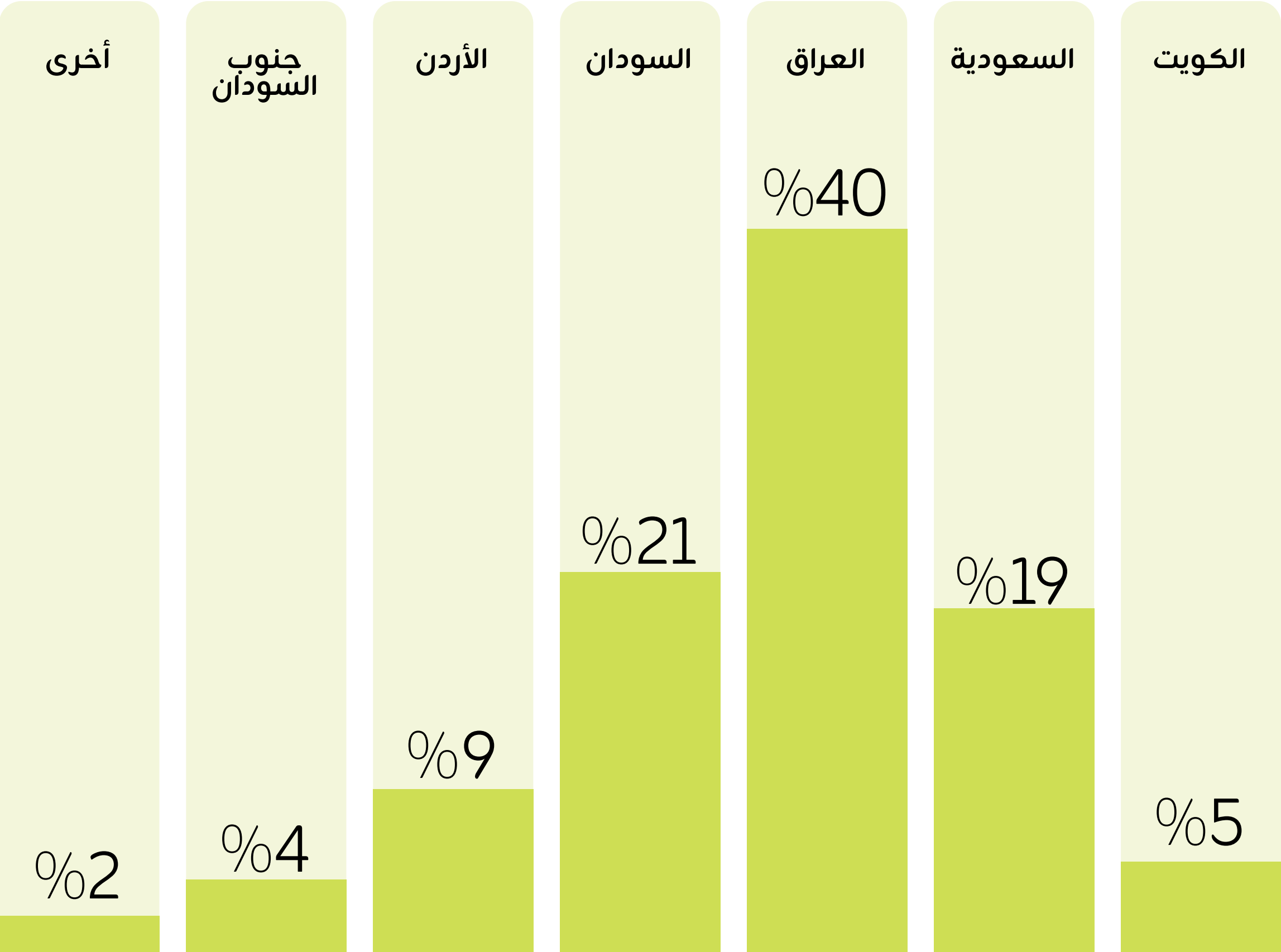
شبكاتنا



وصل إجمالي قاعدة عملاء مجموعة زين إلى 49 مليون عميل بحلول نهاية ديسمبر 2024. وانخفضت القاعدة الإجمالية للعملاء بنسبة 3% مقارنة بعام 2023، مع تحقيق نمو في كل من العراق والمملكة العربية السعودية والأردن وجنوب السودان، مما عوّض جزئيًا التراجع الحاد في السودان، والذي يُعزى بشكل كبير إلى الحرب والاضطرابات الاجتماعية وأزمة النزوح في البلاد.

لا تزال قاعدة عملاء المجموعة تتركز في الأسواق ذات الكثافة السكانية الأكبر والإمكانات العالية للنمو والاستحواذ، وهي على الترتيب: العراق (19.7 مليون)، السودان (10.1 مليون)، والمملكة العربية السعودية (9.3 مليون).

مساهمة شركاتنا



الملكية (%)	العملاء النشطين (بآلاف) 31 ديسمبر 2024	العملاء النشطين (بآلاف) 31 ديسمبر 2023	التغيير من عام إلى آخر
الكويت	19%	2,626	2,706
السعودية	5%	9,288	8,892
العراق	40%	19,697	17,920
السودان	21%	10,122	14,178
الأردن	9%	4,152	3,964
جنوب السودان	4%	1,921	1,744
أخرى	2%	1,204	2,706
المجموع	100%	49,010	50,566



الناس والغاية



المعالم الرئيسية

تم إطلاق مبادرة ZYxGreenSkills لتعزيز تنمية المهارات الخضراء بين الشباب، وهي ضرورية لتعزيز الممارسات المستدامة ومواجهة التحديات البيئية، بعد ذلك، تم تقديم العديد من الندوات وورش العمل التوعوية عبر عمليات زين الثمانية في العام 2024 لشرح التحديات التي يفرضها تغير المناخ وتشجيع الحلول المبتكرة.

التحق 1,750 من موظفي زين بجامعة الاشتمال والتنوع والإنصاف (IDEU)، وهي جامعة تسمح بالتحصيل العلمي عبر الإنترنت، تأسست في العام 2023 بالتعاون مع جامعة IE في إسبانيا. حصل ما مجموعه 7,650 على شهادات حتى الآن، كان مجموع عدد ساعات التدريب أكثر من 118,600 للمسجلين في برنامج جامعة الاشتمال والتنوع والإنصاف IDEU.

قدمت الشركة سياسة الابتكار الخاصة بها، التي تهدف إلى تنمية ثقافة تعزز الإبداع والحل الابتكاري للمشكلات. وتتماشى هذه المبادرة بشكل وثيق مع رؤية زين في أن تصبح المزود الرائد للابتكار، وتمكين عملائنا من تبني نمط حياة رقمي.

لتعزيز الغاية في ثقافة عمل الشركة، قررت زين دمج الغاية مع مهام الرئيس التنفيذي للموارد البشرية ليصبح رسمياً الرئيس التنفيذي للموارد البشرية والغاية المؤسسية، حيث تستهدف زين توجيه وإلهام ودفع التركيز البشري والابتكار في جميع أنحاء العمل.

أطلقت زين برنامجاً للتحويل الثقافي على مستوى الشركة يسمى UNITY، الذي يدمج الهدف والتركيز على العملاء في الحمض النووي للشركة، من خلال إعطاء الأولوية لنهج يركز على الإنسان وتعزيز التعاون، ويعمل البرنامج كأداة مصممة لتشمل استراتيجية تجربة العملاء المعتمدة على الغرض من زين.

في العام 2023، شهدت منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا معدل بطالة بين الشباب بلغ 24.4%، أي ما يقرب من ضعف المتوسط العالمي، مما يسلط الضوء على التحديات الكبيرة التي يواجهها الشباب في الحصول على وظائف لائقة، بالإضافة إلى ذلك، سجلت المنطقة أدنى نسبة توظيف للشباب إلى السكان في العالم بنسبة 18.5%، مما يشير إلى أن أقل من واحد من كل خمسة شباب في سن العمل لديه عمل، مما يؤكد الحاجة الملحة لمسارات التوظيف المستدامة وتنمية المهارات، لا سيما مع استمرار التحول الرقمي في إعادة تشكيل الاقتصادات الإقليمية، ولمواجهة التحدي السياقي وتوفير قيمة مستدامة، يعد التزام زين بتمكين الشباب ومعالجة عدم تطابق المهارات في القوى العاملة المتطورة أمراً أساسياً لاستراتيجية المواهب الخاصة بها، ومن خلال تقديم برامج تدريبية وموارد للتطوير الوظيفي مصممة خصيصاً لسياق منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، تعمل زين على بناء قوة عاملة مجهزة للتنقل في النظام البيئي الرقمي سريع التطور في المنطقة.

للحفاظ على قدرتها التنافسية في صناعة الاتصالات التي تتأثر بشكل متزايد بالابتكار الرقمي، تعمل زين على تحسين نهجها في إدارة القوى العاملة، يشمل ذلك زيادة التركيز على إعادة إكساب المهارات وصقل المهارات لسد أي فجوات بين متطلبات التحول الرقمي ومجموعات المهارات الحالية للموظفين، على الصعيد العالمي، ستطلب 75% من الوظائف مهارات رقمية متقدمة بحلول العام 2030، وتلتزم زين بإعداد فرقها وفقاً لذلك، من خلال المشاركة الاستباقية ومبادرات بناء المهارات، تهدف زين إلى ضمان استمرار موظفيها في التوافق مع تطور الصناعة والتقنيات الناشئة مع الاحتفاظ بأفضل المواهب في سوق شديد التنافسية.

تعد استمرارية التعليم أمراً ضرورياً وبشكل متزايد للقوى العاملة التنافسية والمتحمسة في الصناعات سريعة التطور في عالم اليوم، تدمج زين تطوير المواهب في استراتيجياتها، وتعطي الأولوية لرفاهية الموظفين والتعلم للحفاظ على مرونة القوى العاملة، ويتم تسليط الضوء على هذا الالتزام في زيادة الالتحاق بجامعة زين للاشتمال والتنوع والإنصاف (IDEU) في العام 2024، مما يمكن الموظفين بالمعرفة والمهارات اللازمة للنمو المستمر، ومن خلال التدريب المركز والممارسات الشاملة والتعلم المستمر، تعزز زين مكان عمل يمكن للجميع فيه الازدهار والمساهمة في نجاح الشركة بشكل عام.



الموظف المتضرر

في العام 2024... بينما ظلت القوى العاملة الإجمالية في زين مستقرة، أثر الصراع المستمر في السودان بشكل كبير على الموظفين بدوام جزئي والمؤقتين، ولا تزال الشركة ملتزمة بدعم المتضررين من هذه الأزمة، وإعطاء الأولوية لسلامتهم ورفاهيتهم من خلال تقديم خدمات الصحة النفسية المجانية والمراقبة الفعالة للوضع في المنطقة.

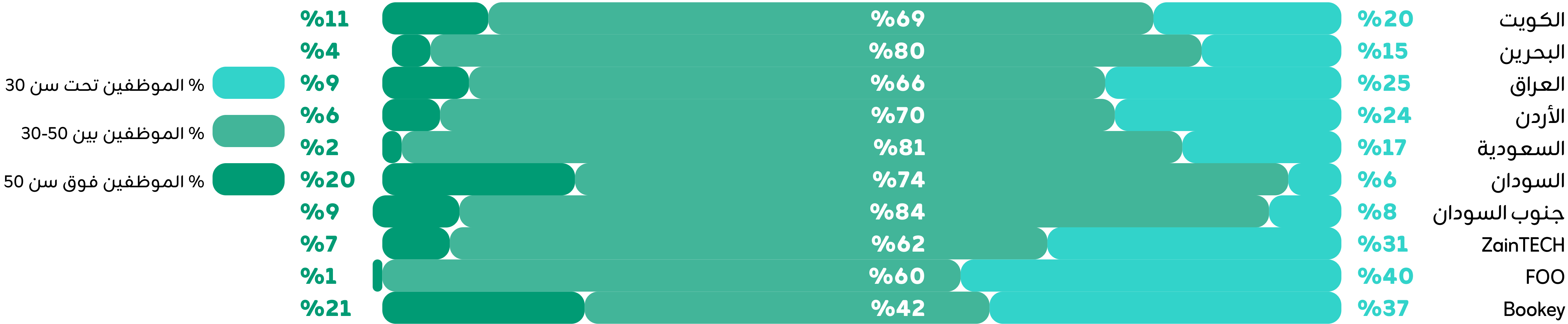
لأغراض الشفافية والدقة في
هذا التقرير، تم تضمين عمليات
شركات: ZOI و Bookey و ZainTECH
و FOO ككيانات منفصلة..

إدراج جدول معلومات الموظف العامة

- يشمل الموظفون بدوام كامل فقط.
- نسبة الموظفين الجدد - الإناث تم الاحتساب بتقسيم عدد الموظفين الجدد الإناث على عدد الموظفين بدوام كامل
- نسبة تبديل الموظفين - الذكور تُحسب بقسمة تبديل الموظفين - الذكور على إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل.
- الموظفون ذوو الإعاقة هم الأشخاص الذين لديهم إعاقات جسدية، أو عقلية أو ذهنية أو حسية طويلة الأمد، والتي قد تعيق، عند التفاعل مع مختلف الحواجز، مشاركتهم الكاملة والفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.
- نسبة تبديل الموظفين - الإناث تُحسب بقسمة دوران الموظفات على إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل.
- معدل العودة إلى العمل يُعرّف بأنه الموظفون العائدون إلى العمل بعد إجازة الأمومة أو الأبوة الخاصة بهم.

المجموع	بوكي	فو (FOO)	Zain TECH	جنوب السودان	السودان	السعودية	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	
7,970	19	183	646	160	768	1,744	1,602	1,329	1,289	230	عدد الموظفين بدوام كامل
2,283	4	4	15	0	0	0	5	462	1,582	211	عدد الموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي
10,253	23	187	661	160	768	1,744	1,607	1,791	2,871	441	عدد الموظفين المتعاقدين (كل انواع التقاعد)
5,918	10	147	493	126	407	1,403	1,325	933	919	155	عدد الذكور (بدوام كامل)
2,052	9	36	153	34	361	341	277	396	370	75	عدد الإناث (بدوام كامل)
%74	%53	%80	%76	%79	%53	%80	%83	%70	%71	%67	نسبة الذكور بدوام كامل
%26	%47	%20	%24	%21	%47	%20	%17	%30	%29	%33	نسبة الإناث بدوام كامل
641	4	10	121	11	4	100	183	47	147	14	عدد الموظفين الجدد - الذكور
%9	%21	%5	%19	%7	%1	%6	%11	%4	%11	%6	نسبة الموظفين الجدد - الذكور
263	1	1	49	8	8	60	44	20	55	17	عدد الموظفين الجدد - الإناث
%4	%5	%1	%8	%5	%1	%3	%3	%2	%4	%7	نسبة الموظفين الجدد - الإناث
904	5	11	170	19	12	160	227	67	202	31	مجموع الموظفين الجدد
%13	%26	%6	%26	%12	%2	%9	%14	%5	%16	%13	نسبة مجموع الموظفين الجدد
%0.6	%0.0	%0.0	%0.6	%1.0	%1.0	%2.0	%0.3	%0.5	%0.2	%0.0	نسبة الموظفين ذوو الإعاقة
934	2	17	164	5	33	121	365	83	135	9	تبديل الموظفين - ذكور
%10	%11	%9	%25	%3	%4	%7	%23	%6	%10	%3	نسبة تبديل الموظفين - ذكور
300	0	1	47	0	18	56	73	45	57	3	تبديل الموظفين - إناث
%3	%0	%1	%7	%0	%2	%3	%5	%3	%4	%1	نسبة تبديل الموظفين - إناث
1,234	2	18	211	5	51	177	438	128	192	12	مجموع تبديل الموظفين
%93	%100	%100	%83	%100	%75	%71	%100	%100	%100	%100	معدل الإستبقاء بعد إجازة أمومة
%96	غير متاح	%100	%100	%100	%63	%99	%100	%100	%100	%100	معدل الإستبقاء بعد إجازة الأبوة
%96	غير متاح	%100	%67	%100	%100	%100	% 94	%100	%100	%100	معدل الإستبقاء بعد العمل في زين بعد عام واحد من العودة من إجازة الأبوة
% 100	غير متاح	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	معدل الإستبقاء بعد العمل في زين بعد عام واحد من العودة من إجازة الأمومة

جدول هيكّل أعمار الموظفين



تحقيق النتائج من خلال المشاركة

لتعزيز الغاية في ثقافة عمل المؤسسة، قررت زين دمج الغاية في مهام عمل الرئيس التنفيذي للموارد البشرية ليصبح رسمياً الرئيس التنفيذي للموارد البشرية والغاية المؤسسية (CPHRO)، ويتمثل دوره في دمج غاية الشركة وهدف الموظف للتوجيه والإلهام ودفع التركيز البشري والابتكار في ثقافة العمل، وبصفتها مؤسسة تتطلع إلى مستقبل يركز على خلق قيمة وتأثير ذي مغزى للجميع، تعمل زين بشكل استباقي على ترسيخ أعمالها واستدامتها وأجندة المؤسسة الدولية للتنمية المتكاملة، مما يثري إحساس الشركة بتحقيق غايتها المؤسسية.

بعد استطلاع زين لمشاركة الموظفين على مستوى المجموعة للعام 2022، تم تحليل النتائج ونقلها عبر إدارة الموارد البشرية في العام 2023، واستناداً إلى تعليقات الموظفين، قامت الشركة بتطوير إطار عمل للمكافآت والتقدير على مستوى المجموعة في العام 2024، وهو مصمم ليعكس قيم الموظفين، وتعزيز المشاركة، وترسيخ ثقافة التقدير في جميع أنحاء المؤسسة..

الابتكار الداخلي

تكرس منصة الابتكار الداخلي ZANIAC، وهي منصة داخلية تم إطلاقها في العام 2017، لإطلاق العنان لإمكانات موظفي زين من خلال تعزيز الابتكار ودعم احتضان وتطوير أفكار الأعمال، وتواصل المنصة لعب دور رئيسي في دفع الابتكار الداخلي من خلال مجموعة من البرامج المنظمة وجلسات المتحدثين والمسابقات المصممة لتعزيز المفاهيم المبتكرة والنهوض بها.

على مدار العام، نظمت منصة ZANIAC العديد من الأنشطة التي تهدف إلى تشجيع الموظفين على تقديم الأفكار التي تعالج التحديات التنظيمية وتساهم في الابتكار الداخلي.

استمرت منصة ZANIAC عبر الإنترنت في العمل كمساحة ديناميكية حيث يقدم الموظفون الأفكار ويتعاونون مع أقرانهم ويشاركون في سياقات وفعاليات، كل ذلك يهدف إلى تعزيز وتبسيط عمليات الابتكار الداخلي في زين.

- تم تأسيس فريق للمطورين في منصة ZAINIAC من قبل إدارة الاشتمال والتنوع والإنصاف لتشكيل مجموعة نشطة ومبتكرة من الموظفين من خلفيات متنوعة لتقييم وتوجيه وتطوير تنفيذ الأفكار المقدمة على منصة ZAINIAC، تضم المنصة 52 عضواً نشطاً حيث يكون لكل عملية من عمليات زين لجنتها الخاصة لتقييم الأفكار المقدمة وفقاً للمعايير المتعلقة بالابتكار والتفكير والعمليات والحفاظ على الطبيعة.
- حملة Nature & Me: كجزء من حملتها المستمرة اعتباراً من العام 2023، أطلق فريق ZAINIAC العديد من المبادرات في إطار حملة Nature & Me، التي تتناول تغير المناخ وترسيخ عقلية مستدامة.

مسابقة إعادة التدوير: كجزء من التزام زين البحرين المستمر بمعالجة تغير المناخ، أطلقت الشركة مسابقة لإعادة التدوير لزيادة الوعي وتقليل استخدام البلاستيك الذي يستخدم لمرة واحدة في مكاتبها. تم وضع صناديق إعادة التدوير بشكل استراتيجي في كل طابق،

الربع 1	الربع 2	الربع 3	الربع 4
المستخدمون النشطون على منصة ZAINIAC	الهدف: 600 مستخدماً الفعلي: 1,310 مستخدماً	الهدف: 1000 مستخدماً الفعلي: 936 مستخدماً	الهدف: 500 مستخدماً الفعلي: 532 مستخدماً
الأفكار المقدمة	الهدف: 80 فكرة الفعلي: 113 فكرة	الهدف: 100 فكرة الفعلي: 136 فكرة	الهدف: 220 فكرة الفعلي: 204 فكرة
أفكار قيد التنفيذ	الهدف: 5 فكرة الفعلي: 16 فكرة	الهدف: 5 فكرة الفعلي: 13 فكرة	الهدف: 5 فكرة الفعلي: 26 فكرة

وتم إقامة مسابقة لمدة أسبوعين مصممة لتشجيع مشاركة الموظفين، حققت هذه المبادرة نجاحاً ملحوظاً، حيث تم جمع 308 كيلوغرامات من البلاستيك بالشراكة مع The Global Community Shapers - Budaiya Hub.

مبادرة No Plastic, Fantastic : أطلقت زين الأردن مبادرة "No Plastic, Fantastic" لدعم استراتيجية الاستدامة لشركة زين للحد من استهلاك البلاستيك، تخلصت الشركة من أدوات المائدة البلاستيكية في كافيتريائها والأكواب في المقاهي، متخذة خطوة مهمة نحو تقليل النفايات البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد.

مكافآت زين الخضراء: في سبتمبر 2024، أطلقت زين خدمة استبدال لتحفيز الممارسات الصديقة للبيئة، إذ يمكن للعملاء استبدال الأجهزة القديمة بالمكافآت، مثل الخصومات والدقائق المجانية على الخطط الجديدة، استعداداً لإطلاق البرنامج، تم تدريب موظفي الفروع للتأكد من أن لديهم الجهوزية لتوجيه العملاء خلال عملية الاستبدال وشرح مزايا البرنامج. واعتباراً من الآن، تم تداول 17 جهاز كجزء من المبادرة.

FINDING INNOVATION from within

Zain generates ideas from the minds of its employees with its ZAINIAC program.

Here are three recent examples:

Zain Empower

Post the successful launch of the MAX Internet plans, Zain Kuwait introduces the "MAX" activation assistance feature, offering personalized help in activating entertainment platforms, thereby enhancing customer service and streamlining the activation process.

Hybrid E-Shop

Zain Jordan implemented interactive screens in stores to promote Zain's E-Shop, boosting sales and enhancing customer engagement by allowing direct orders with convenient home delivery. This initiative, led by Luai AlZiq, aims to boost sales and customer satisfaction.

No Plastic, Fantastic!

Zain Jordan transitioned from plastic to biodegradable wooden cutlery, aligning with its environmental goals and potentially reducing costs while enhancing brand reputation and employee engagement. This initiative was led by Luma AlRuwaidean and will be scaled across other operations.

ZAINIAC



التدريب والتطوير

لا تزال زين ملتزمة بتعزيز مهارات الموظفين من خلال مبادرات شاملة لتطوير وإعادة المهارات، بما يتماشى تماما مع استراتيجية الشركة، إذ يضع هذا الالتزام الأساس لتركيز زين على تطوير مهارات الموظفين، مع الاعتراف بأن القوى العاملة القادرة أمر حيوي لتعزيز الابتكار وتبني ممارسات مستدامة في جميع أنحاء الشركة.

على سبيل المثال... خلال الأوقات الصعبة لجائحة كوفيد-19 في العام 2020، أطلقت زين الكويت مبادرة Coursera لدعم التعلم والتطوير المستمر للموظفين، وفرت هذه المبادرة - وهي منصة عالمية رائدة للتعلم عبر الإنترنت - الوصول إلى أكثر من 5,000 دورة تدريبية في مجالات متنوعة، بما في ذلك المجالات التقنية والتجارية والموارد البشرية والتسويق، هذه المنصة المصممة لاستيعاب الموظفين تم توفيرها على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، مما أتاح للمستخدمين حفظ إنجازاتهم التعليمية واستكشاف مواضيع جديدة.

ولتعزيز تجربة التعلم... أدخلت زين الكويت أكاديميات تجمع بين التدريب الداخلي وبرامج التعلم الإلكتروني، وقد حققت هذه المبادرة بالفعل مشاركة ملحوظة، حيث أكمل 105 من الموظفين 193 دورة تدريبية بحلول نهاية العام 2024، مما عكس التزام الشركة بتعزيز النمو والقدرة على التكيف بين القوى العاملة لديها.

ولتعزيز رسالتها وأهدافها ومواصلة التزامها بتعزيز القدرات الداخلية للنهوض بالنمو الشخصي والوظيفي... أنشأت زين جامعة الاشتمال والتنوع والإنصاف IDEU بالتعاون مع جامعة IE في إسبانيا، تتيح هذه الشراكة الفرصة لتشمل 2,000 موظفا من الموهوبين للمشاركة في برنامج التحول الرقمي الشامل عبر الإنترنت الذي يوفر أيضا فرصة الحصول على درجة الماجستير.

خلال العام الأخير، بدأ 1,750 من المشاركين رحلة التحول الرقمي بمعدلات نجاح عالية، مما عزز تأثير المبادرة ونجاحها، حتى الآن، بلغ متوسط معدل النجاح في هذه المبادرة 92% وهناك أكثر من 800

تم تقديم الطلبات عبر منصة ZAINIAC، مما أدى إلى تقديم 85 اقتراحاً، تم اختيار خمسة منها للإرشاد والصقل، وتلقى المرشحين إرشادات شخصية لتعزيز عروضهم التقديمية، التي تم تقييمها من قبل لجنة الاستثمار في منصة ZAINIAC،، تحصل الفكرة الفائزة على تمويل، إلى جانب إجازة إضافية مدفوعة الأجر للتركيز على إطلاق الشركة الناشئة، وهو إجراء يؤكد التزام مجموعة زين برعاية المواهب الريادية وتوسيع محفظتها من خلال المبادرات المبتكرة.

كن رئيسا تنفيذيا

الربع 1	الربع 2	الربع 3	الربع 4
الهدف: 30 فكرة الفعلي: 31 فكرة	الهدف: 30 أفكار الفعلي: 56 أفكار	تم التوقف عن جمع الأفكار في الربع الثاني من العام.	تم التوقف عن جمع الأفكار في الربع الثاني من العام.
القائمة المختصرة	تم إجراء التقييم في الربع الثاني من العام. الفعلي: 5 أفكار	الهدف: 1 أفكار الفعلي: 2 أفكار	الهدف: 1 أفكار الفعلي: 1 أفكار



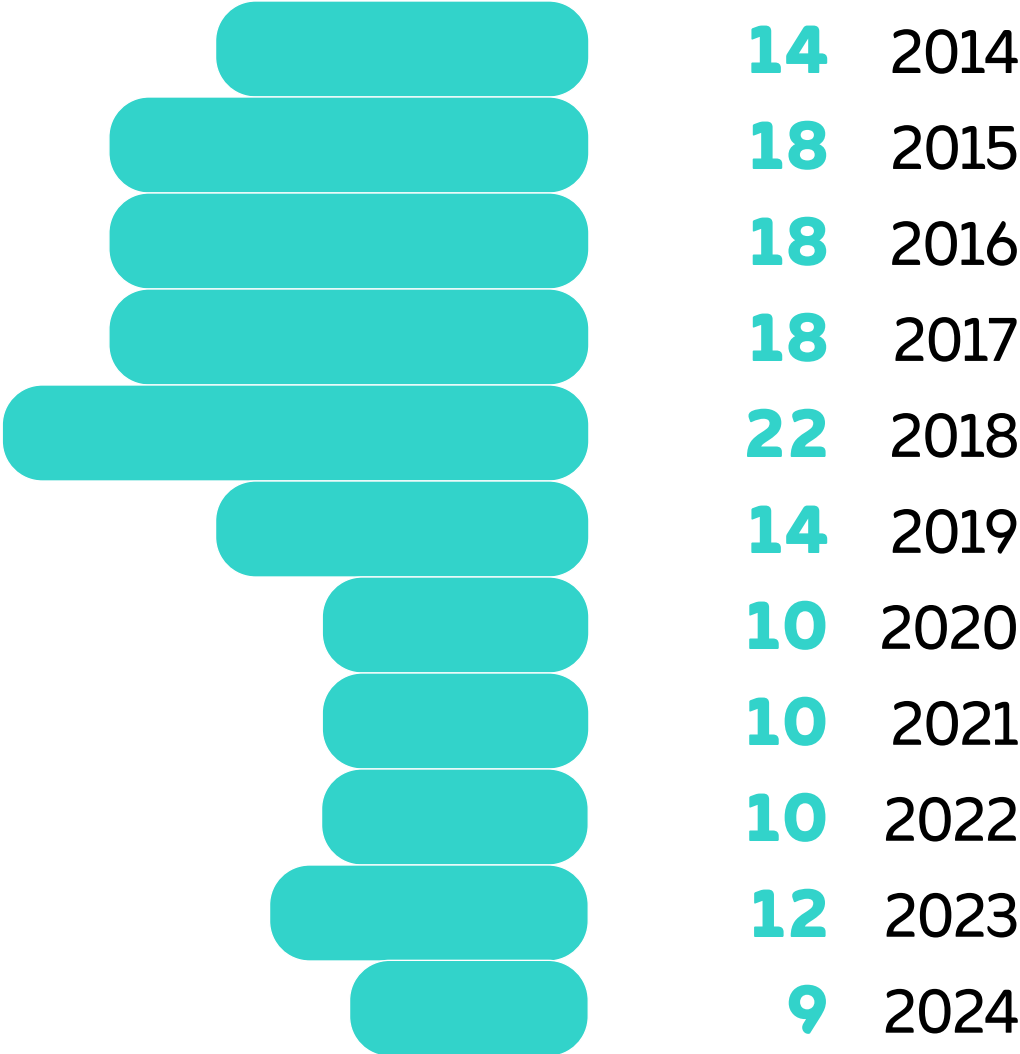
الإستراتيجية.. حقبة جديدة

بالتعاون مع إدارة الشؤون الاستراتيجية في المجموعة، أطلقت ZAINIAC حملة "Strategy" للعام 2024، وقدمت الحملة برنامج مكافآت معزز، وإطار عمل قوي لتقييم وتقدير الأفكار المقدمة بشكل فعال، وأبرزت سياسة الابتكار على مستوى المجموعة، وهي مصممة لتعزيز ثقافة الابتكار وتبسيط عملية التفكير والتنفيذ.

تركز المرحلة الأولى من الحملة على إطلاق العنان لإمكانات زين الاستراتيجية من خلال الذكاء الاصطناعي الهادف، واستراتيجيات B2B / B2C المتطورة... واجه المبتكرون تحديا للاستفادة من الذكاء الاصطناعي كأداة لتعزيز تمكين المستخدم والكفاءة التشغيلية، إلى جانب تطوير استراتيجيات B2B و B2C قابلة للتكيف تتوقع التطورات التكنولوجية واحتياجات المستهلكين المتطورة، مع تطور تفضيلات المستهلكين مع التحول الرقمي السريع... هناك طلب متزايد على التفاعلات السلسة وخصوصية البيانات المحسنة وممارسات الأعمال المستدامة، خلال هذه المرحلة، تم تقديم 165 فكرة، منها 20 قيد التطوير النشط حاليا.

من بين إنجازات هذه الحملات أداة الذكاء الاصطناعي اللغوية الشاملة، وهي حل داخلي طوره فريق تحليلات البيانات الذكاء الاصطناعي في زين الأردن... تعزز هذه الأداة التواصل الشامل من خلال تحديد ومعالجة اللغة المتحيزة أو الإقصائية في الاتصالات والسياسات والوثائق على مستوى الشركة، مما يعزز التزام زين بالاشتمال والتنوع.

ركزت المرحلة الثانية من حملات المجموعة على تعزيز ريادة الأعمال الداخلية من خلال إطلاق مبادرة "كن رئيسا تنفيذيا"، التي تمكن الموظفين من تحويل أفكارهم الرائدة إلى مشاريع ناجحة. تهدف الحملة إلى تشجيع الابتكار وزيادة الأعمال ضمن القوى العاملة، ودعت الموظفين إلى تقديم أفكار تجارية مع إمكانية أن تصبح تلك الأفكار المشروع المتميز التالي لشركة زين.





فريق ZY Counsel

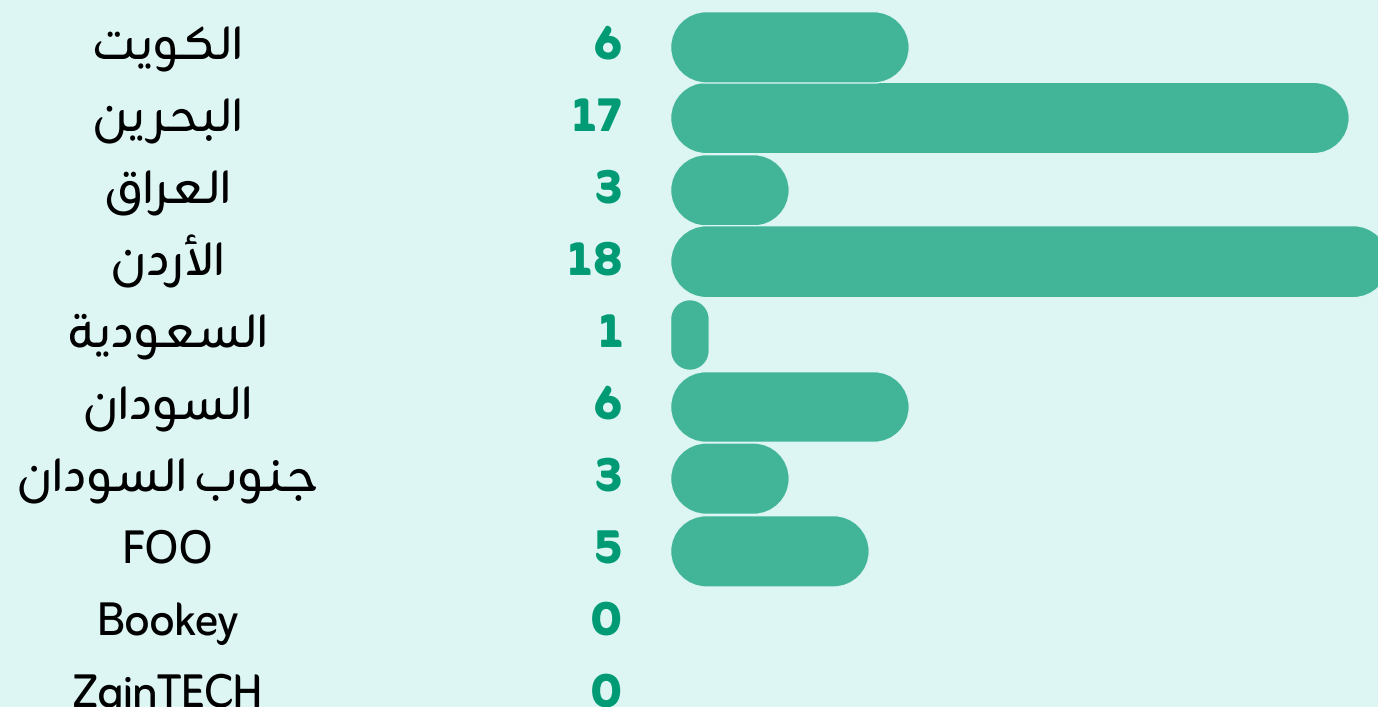
ZY Counsel هي مبادرة رئيسية تابعة لبرنامج الشباب ZY، تتألف من موظفين شباب واعدین من زين، حيث تهدف إلى تطوير تفكيرهم الاستراتيجي ومهاراتهم المبتكرة في حل المشكلات، يعمل فريق ZY Counsel كمجموعة استشارية، ويقدم رؤى لمواجهة التحديات التشغيلية التي أثّرت للشركات التشغيلية المعنية.

هذا العام، خضع مجلس الشباب لتدريبات في التفكير التصميمي، والقيادة التطبيقية، وإدارة المشاريع بأسلوب أجايل، مما زوّد أعضائه بالمهارات اللازمة للمساهمة بشكل أكثر فاعلية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية لشركة زين. وفي عام 2024، تم إطلاق برنامج التدريب الخاص بمجلس شباب زين، وشارك فيه 35 شابًا وشابة من مختلف عمليات زين، باستثناء جنوب السودان.

متوسط ساعات التدريب لكل موظف - إناث



متوسط ساعات التدريب لكل موظف - ذكور



- زار المشاركون في البرنامج شركة إريكسون في السويد (Imagine Studio) على مدار يومين، حيث استكشفوا الجيل التالي من تقنية الجيل الخامس واكتسبوا رؤى حول الدور المحوري الذي سيلعبه الذكاء الاصطناعي في تحويل الشبكات، كما سلّطت الزيارة الضوء على أهداف إريكسون للاستدامة ورؤيتها الاستراتيجية لمستقبل متصل ومستدام.

- ZY Learn: برنامج تدريبي ديناميكي وتفاعلي صممه الشباب للشباب، مع التركيز على المهارات الشخصية والتقنية، وتعالج هذه المبادرة فجوات المهارات وتعمل على إعداد الموظفين الشباب ليصبحوا قادة المستقبل.

برنامج جيل Z

يصادف العام 2024 النسخة التاسعة من برنامج جيل Z، حيث تم اختيار ستة من خريجي الجامعات للمشاركة في برنامج تطوير مكثف لمدة عام مصمم لتعزيز مهاراتهم القيادية وريادة الأعمال الداخلية والابتكار، تم تقسيم البرنامج إلى أربع محاور رئيسية: مهارات التحدث، الابتكار الاستراتيجي، المهارات الخضراء، والعالم الرقمي.

تشمل النقاط الرئيسية لبرنامج هذا العام ما يلي:

- تناوب الخريجين الستة عبر إدارات مختلفة بناء على تفضيلاتهم، بما في ذلك استدامة الشركة واستراتيجية المجموعة والتمويل والتكنولوجيا.
- تحدي قطع مسافة 125 كم على مدى أربعة أيام في التضاريس الجبلية في المملكة المتحدة كجزء من تحدي الصلابة العقلية، مع جمع الأموال لأهل غزة.
- أكمل المشاركون ثلاث دورات في جامعة IE: التركيز على العملاء والتسويق والابتكار وريادة الأعمال.
- كما أمضوا أسبوعين مع مختبرات الابتكار في شركة عمانتل، لاستكشاف ثقافة الابتكار في الشركة من خلال أنشطة مثل تصفية الأفكار وإعداد تحديات الهاكاثون، وطرح ست أفكار مبتكرة لتبسيط عمليات شركة عمانتل.

مبادرة (ZY).. للشباب

تهدف مبادرة الشباب ZY إلى رعاية الموظفين الشباب في زين، مع التركيز على تطويرهم المهني من خلال تعزيز مهاراتهم وتوفير الموارد اللازمة لمساعدتهم على الوصول إلى إمكاناتهم الكاملة في مكان العمل، حيث قدمت هذه المبادرة العديد من البرامج على مر السنين، بما في ذلك:

- برنامج (جيل Z): تقوم هذه المبادرة بإعداد الخريجين الجدد سنوياً، حيث يتلقى الخريجون التدريب والتطوير من خلال برامج التناوب، ويعملون في مشاريع استراتيجية، ويحظى المتميزون برعاية ماجستير إدارة الأعمال في جامعة LBS في المملكة المتحدة، وقد تم اختيار أحد خريجي هذه المبادرة في قائمة فوربس 30 تحت الـ 30 عاماً، وهو يوسف المسيليم، الذي يشغل الآن منصب الرئيس التنفيذي لمنصة تمام، إحدى شركات (زين للتكنولوجيا المالية) في السعودية.
- ZY Counsel: هي مبادرة تمثل مجموعة مختارة من المواهب الشابة الواعدة المعروفة بتفكيرها الاستراتيجي وقدراتها المبتكرة على حل المشكلات، ويعملون كفريق استشاري لإدارة التغيير، ويعالج هذا الفريق التحديات التشغيلية الكبيرة.
- ZY Mavericks: مبادرة تمثل الأفراد الشباب ذوي المهارات العالية الذين يحصلون على شهادات حصرية لتدريب أقرانهم من خلال برنامج ZY Learn، وهم يقدمون الدعم عبر مشاريع مختلفة داخل الشركة.



خلق ثقافة متنوعة وشاملة

مبادرة WE ABLE

كجزء من التزام زين المستمر بالإدماج، تعمل مبادرة WE ABLE على تمكين الموظفين ذوي الإعاقة (PWDs) من خلال خلق بيئة تدعم نموهم وظهورهم وإمكاناتهم القيادية.. في العام 2024، أطلقت زين استراتيجية محدثة وشاملة لإدماج الإعاقة في إطار مبادرة WE ABLE، تهدف إلى تعزيز بيئة أكثر شمولاً وسهولة وإنصافاً للموظفين ذوي الإعاقة، وتعتبر مجموعة "The Masters"، وهي مجموعة موارد للموظفين تتألف من موظفين ذوي إعاقة، الذين يتمتعون بالقدرة على حشد الدفاع عن احتياجاتهم وتشكيل تجاربهم وتولي أدوار قيادية في زين.

يركز فريق The Masters على تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من قيادة المحادثات حول الإدماج مع التأثير على القرارات الرئيسية في الشركة، ومن خلال أنشطة هذا الفريق، تعمل الشركة على تعزيز إمكانية الوصول، والتعلم والقيادة والرؤية.

استراتيجية WE ABLE الجديدة مدفوعة بأربعة مجالات تأثير رئيسية:

1. استراتيجية إدماج الإعاقة التي تم إطلاقها ونشرها بشكل مشترك... والتي تعكس مدخلات مجتمع الأشخاص ذوي الإعاقة في زين.
2. ضمان تضمين إمكانية الوصول في عمليات صنع القرار في زين بحيث تكون المنتجات والخدمات والتجارب شاملة حسب التصميم.
3. بناء مجتمع داعم حيث يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة تبادل الخبرات وتطوير المهارات وتولي الأدوار القيادية.
4. بذل الجهد لإيصال صوت ذوي الإعاقة، وزيادة ظهورهم داخل الشركة، والاحتفاء بمساهماتهم.

الأنشطة والأهداف الرئيسية:

- إجراء استطلاعات منتظمة لقياس رضا الموظفين وإعلام مجالات التحسين.
- تقديم التدريب على أفضل ممارسات إمكانية الوصول لجميع الموظفين.
- التدقيق المنتظم للمنتجات والخدمات لتلبية معايير إمكانية الوصول وتتبع الحوادث ذات الصلة.
- إطلاق برامج إرشادية وورش عمل تركز على القيادة والتطوير الوظيفي للأشخاص ذوي الإعاقة.
- إنشاء قنوات اتصال للسماح للأشخاص ذوي الإعاقة بالتعبير عن مخاوفهم والمساهمة بأفكارهم، مع مبادرات للاعتراف علناً بمساهماتهم.

رؤية زين طويلة المدى هي إنشاء بيئة شاملة ومتاحة بالكامل للأشخاص ذوي الإعاقة (PwDs) بحلول عام 2030. ويستند هذا الهدف إلى ستة أهداف رئيسية:

1. تحقيق زيادة بنسبة 2% في عدد الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يتم توظيفهم ضمن القوى العاملة في زين.
2. تحقيق الامتثال بنسبة 90% على مستوى المجموعة لمعايير اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (CRPD) في جميع المرافق القائمة، وذلك بالاستناد إلى معايير منظمة العمل الدولية (ILO) وال CRPD لإمكانية الوصول المادي.
3. تحقيق الامتثال الكامل للنفاذ الرقمي وفقاً للمعايير العالمية لإمكانية الوصول.
4. زيادة معدل ترقية الموظفين ذوي الإعاقة بنسبة لا تقل عن 50% بحلول عام 2030، بما يضمن لهم فرصاً حقيقية للنمو والتطور المهني في جميع عمليات زين.
5. ضمان التزام جميع العمليات بالحصص الوطنية المحددة أو تجاوزها، وفقاً لكل بلد تعمل فيه زين.

6. تطوير قاعدة بيانات شاملة قائمة على أسس علمية لدعم الإدماج الفعال للأشخاص ذوي الإعاقة، واستخدام هذه البيانات لتوجيه الخطط والاستراتيجيات المستقبلية.



من خلال هذه الاستراتيجية الجديدة، تسعى مبادرة WE ABLE إلى بناء بيئة شاملة يتم فيها تمكين كل فرد من تحقيق إمكاناته، ويتم فيها الاعتراف بمساهمات الأشخاص ذوي الإعاقة والاحتفاء بها بشكل كامل.

الشراكات بالتعاون مع WE ABLE:

BeMyEyes

في العام 2024... دخلت زين في شراكة مع تطبيق BeMyEyes، وهو تطبيق عالمي يربط المكفوفين أو ضعاف البصر بالمتطوعين المبصرين من خلال مكالمات الفيديو الحية، ويساعد المتطوعين المستخدمين في المهام اليومية، حيث يقدم المشاركون دعماً مرئياً مثل قراءة الملصقات، التنقل في البيئات، والمزيد، مما يعزز قدراً أكبر من الاستقلالية لمن يعانون من إعاقات بصرية، ومن خلال هذه الشراكة، تعد زين أول شريك تطوعي طويل الأمد في الشرق الأوسط، إذ يدعم هذا التعاون التزام زين بإمكانية الوصول والاشتمال، مما يوفر للموظفين فرصاً لإحداث تأثيرات مباشرة.

ستستضيف زين ما يصل إلى 16 فعالية تطوعية تنظمها BeMyEyes مما يسمح لما يصل إلى 100 موظف بالمشاركة في كل حدث، حيث الهدف مساعدة الأفراد الذين يعانون من العمى أو ضعف البصر من خلال منصة BeMyEyes. بالإضافة إلى ذلك... ستقوم مدونة ترويجية بتعريف موظف زين المصاب بالعمى، وستسلط حملة اتصالات الضوء على مشاركة زين عبر قنوات BeMyEyes الإعلامية.

PurpleSpace

في العام 2024... دخلت مبادرة WE ABLE في شراكة مع PurpleSpace، مركز التطوير المهني الوحيد في العالم لقادة الشبكات ومجموعات الموارد والحلفاء في جميع القطاعات والمهن، تم تصميم الشراكة بين WE ABLE و PurpleSpace لإثراء تجربة مجموعة موارد الموظفين في زين، والمعروفة باسم "The Masters"، من خلال تقديم جلسات تدريب شهرية ومناقشات مائدة مستديرة.

توفر هذه الجلسات فرصاً لا تقدر بثمن للتواصل مع النظراء الدوليين، ومشاركة الأفكار، وتعلم أفضل الممارسات، من خلال هذا التعاون، تهدف WE ABLE إلى تعزيز رحلة مبادرة "The Masters" ومجموعة موارد الموظفين، وتعزيز النمو والاشتمال والتعلم المشترك عبر مجتمع زين.



BE WELL

بعد تجديد إطلاقها في العام 2023، ركزت مبادرة BE WELL على تعزيز الصحة النفسية والرفاهية من خلال ركائزها:

- الصحة النفسية
- الحركة
- اليقظة الذهنية

توفر مبادرة BE WELL لموظفي زين طرقاً مختلفة لتعزيز بيئة عمل واعية ومنتجة مثل جلسات الاستشارة والعلاج المجانية، واستضافة ورش عمل الرفاهية، وتوفير الوصول إلى برامج الصحة النفسية.

في العام 2024، وسعت زين البرنامج من خلال تقديم ما يلي لموظفيها:

- توسيع تغطية التأمين الصحي للموظفين في ست من عملياتها لتشمل مجموعة شاملة من خدمات علم النفس والطب النفسي، ومن خلال توفير الوصول إلى خدمات الصحة النفسية، تهدف زين إلى تزويد الموظفين بالموارد الأساسية لإدارة التوتر والقلق وتحديات الصحة العقلية الأخرى، وتعزيز بيئة عمل داعمة للصحة النفسية.

- حافظت الشركة على تعاونها مع مركز الكويت للاستشارات، حيث قدمت جلسات علاجية غير محدودة، مع 740 جلسة تم عقدها في العام 2024، لتصل إلى 304 مشاركاً، يشمل ذلك الجلسات التي يتم عقدها لأبناء موظفي زين السودان، وبصفتها منشأة نفسية رائدة في المنطقة لأكثر من 10 سنوات، يقدم مجلس الكويت للاستشارات مجموعة واسعة من الخدمات، بما في ذلك التشخيص النفسي والتقييمات الشاملة والعلاج والتدريب المتخصص، واستحوذ موظفو زين السودان وأطفالهم على أكبر عدد من الجلسات، مما يسلط الضوء على تفاني زين في دعم موظفيها وعائلات موظفي زين السودان خلال الحرب المستمرة.

- في إطار برنامج BE WELL، توفر زين إمكانية الوصول إلى تطبيق TUHOON، أول تطبيق عربي

للمساعدة الذاتية في المنطقة، حيث اشترك 701 موظفاً في زين في العام 2024، بالإضافة إلى ذلك، قدم البرنامج ندوات ربع سنوية عبر الإنترنت حول مواضيع مختلفة بما في ذلك: "ذكاء القلب: تنمية السعادة والسلام الجماعي"، التي اجتذبت 80 مشاركاً، وبرامج أخرى تعالج الإرهاق، حيث كان هناك 246 مشاركاً في هذه البرامج؛ وبرامج أخرى لتعزيز بناء المرونة التي جذبت 163 مشاركاً عبر عمليات زين.

- شارك 291 موظفاً في اليوم العالمي للصحة النفسية 2024، الذي ركز على إعادة الاتصال بالطبيعة.

- احتفلت زين باليوم العالمي للصحة النفسية من خلال منح جميع الموظفين يوم عطلة في 10 أكتوبر تقديراً لأهمية الصحة النفسية.

- استضافت الشركات العاملة في زين العديد من الفعاليات المتعلقة بالصحة للموظفين مع التركيز على أهمية الصحة البدنية لتعزيز نهج شامل للرفاهية بما في ذلك: المشي الذي استقطب 234 مشاركاً على مستوى المجموعة، وتحدي خطوات رمضان الذي ضم 895 مشاركاً على مستوى المجموعة، وجلسات التأمل، للتعامل مع الصعوبات في مكان العمل، وأخيراً ورش عمل حول آثار الصحة البدنية والصحة العقلية.

- يمكن أن تنشأ تحديات الصحة النفسية، بما في ذلك التوتر والقلق والإرهاق والاكتئاب، دون سابق إنذار وتؤثر بشكل كبير على رفاهية الموظفين وإنتاجيتهم، وتعد معالجة هذه المخاوف أمراً بالغ الأهمية حيث تهدف زين إلى الحفاظ على قوة عاملة صحية ومشاركة، مما يساهم بشكل مباشر في وجود مؤسسة قوية، ولمعالجة هذه المخاوف وتقديم الدعم في الوقت المناسب، نفذت زين برنامج شهادة الإسعافات الأولية للصحة العقلية (MHFA) بالشراكة مع عيادة Lighthouse Training Clinic في دبي، وفي العام 2024، تم اعتماد 23 موظفاً على أنهم مسعفين، مما يضمن توفر موظفين مدربين داخل الفرق لتقديم المساعدة والتوجيه الفوري للزملاء المحتاجين، تعكس هذه المبادرة التزام زين المستمر وطويل الأمد بتعزيز بيئة عمل داعمة وصحية عقلياً.





WHAT IS NOVA?

NOVA IS A 2-YEAR PROGRAM CRAFTED TO HELP WOMEN IN TECH UNLOCK THEIR POTENTIAL AND ADVANCE THEIR CAREERS. INSPIRED BY THE BRILLIANCE OF A STAR SHINING BRIGHTEST, NOVA IS YOUR OPPORTUNITY TO SHINE!

WHAT NOVA OFFERS

- COACHING RETREAT SET YOUR CAREER GOALS WITH EXPERT GUIDANCE.
- UPSKILLING MODULES 10 SELF-PACED COURSES TO GROW YOUR SKILLS.
- PERSONALIZED COACHING TAILORED SESSIONS FOR TOP PARTICIPANTS.
- POWERFUL NETWORK CONNECT WITH 200 WOMEN FROM 8 OPCOS.

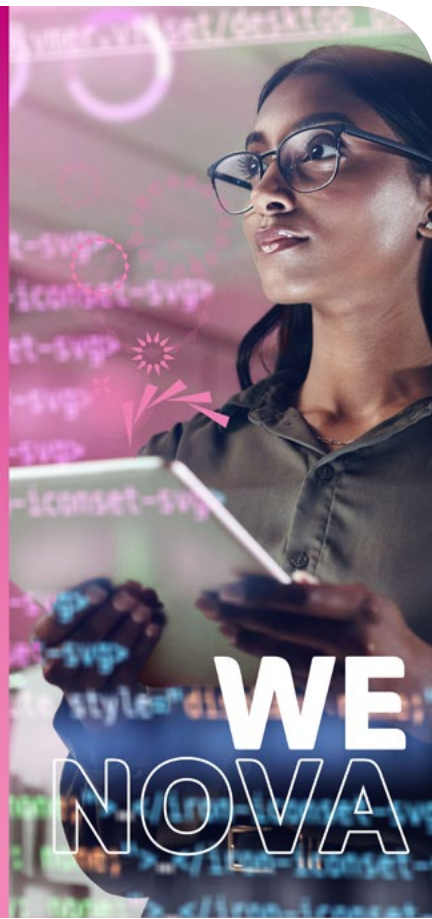
WHY JOIN?

GAIN ESSENTIAL SKILLS, CONNECT WITH A SUPPORTIVE COMMUNITY, AND DRIVE CHANGE IN TECH!

CALL TO ACTION

READY TO SHINE? LEARN MORE AND APPLY THROUGH THE LINK IN OUR BIO. LET'S LIGHT UP THE FUTURE TOGETHER!

WE NOVA



من النساء في زين لديهن أدوار مرتبطة بالصناعة التقنية، ستحدد نتائج هذه المبادرة استراتيجية وتمتد لنحو عامين، وهي مصممة لمعالجة الإدماج وتغيير العقلية وتطوير القيادة.

فيما يلي التقدم الحالي لوضع زين في هدفها "لخمس سنوات" المتمثل في تولي المرأة للمناصب القيادية:

أهداف تمكين المرأة 2030

الهدف 2030	الوضع الحالي	
40:60	30:70	على مستوى المجموعة
30:70	18:82	الإدارة الوسطى
30:70	14:86	مستوى القيادة

- إنجازات مبادرة WE: أفضل مكان عمل للنساء - 2024: تصدرت مجموعة زين قائمة أفضل بيئات العمل للنساء في الشرق الأوسط عن العام 2024، التي أصدرتها مؤسسة Fast Company، يعتبر هذا التكريم أكثر من مجرد جائزة لأنه يؤكد التزام زين الثابت تجاه مجالات الاشتغال والتنوع والاشتمال في جميع جوانب الأعمال، وقد كرمت النسخة الافتتاحية الشركة، إذ تصنف زين أنها من المؤسسات التي تقود مجالات التنوع والإنصاف والاشتمال في أسواق المنطقة التي تعمل على تمكين المرأة من خلال خلق بيئة شاملة.

WE.. تمكين المرأة

تأسست مبادرة زين لتمكين المرأة WE في العام 2017 بهدف رئيسي واحد يتعين تحقيقه بحلول نهاية العام 2030: زيادة القيادات النسائية إلى 30%، تمثل النساء حالياً 18% في الإدارة العامة و 14% في الإدارة العليا، وعلى مر السنوات الأخيرة.. حققت الشركة إنجازات بارزة بزيادة تمثيل الإناث على المستوى الإداري C بنسبة 100%، وأيضاً القيام بمراجعة سياسات الأمومة والأبوة.

تنقسم المبادرة إلى مجالات مختلفة تشمل:

- WE STEM: مجموعة داخلية من الخبراء الذين يعملون على دعم المسابقات والإرشاد وبرامج التطوير المتعلقة بالتكنولوجيا.
- احتفالاً باليوم العالمي للمرأة، أقيم هاكاثون تمكين المرأة WE Hackathon في مكاتب زين الأردن في مارس 2024، حيث تم تمثيل 24 من الموظفين الموهوبات في عمليات زين وعمانتل بهدف الاستفادة من الذكاء الاصطناعي وتطوير حلول مبتكرة تعزز استراتيجية IDE ضمن المستقبل المتطور لمكان العمل، وركزت الأفكار المقدمة على تقليل التحيز في ترتيب المناصب وتبسيط عمليات التوظيف لتمكين القوى العاملة.
- WE Disrupt: تحويل العقلية من خلال التدريب على الاشتغال والتنوع والإنصاف الذي يتعامل مع القيادة الشاملة والكفاءات الشاملة والعلاقات الدقيقة والتحيزات.
- تلقى 23% من موظفي زين تدريباً، تهدف زين إلى الوصول إلى 50% من الموظفين لتلقي التدريب بحلول نهاية عام 2025.
- NOVA: تضع هذه المبادرة خطة استراتيجية مكرسة لسد الفجوات بين الجنسين والمهارات لدى النساء في مجال التكنولوجيا، أولاً، تم إجراء مسح مفصل ومجموعات تركيز تستهدف النساء في مجال التكنولوجيا لتصميم خطة شاملة لمعالجة مجالات التركيز، وأظهرت النتائج أن 19% فقط



YOU'VE UNLOCKED NOVA!

Elevate your career.

WE

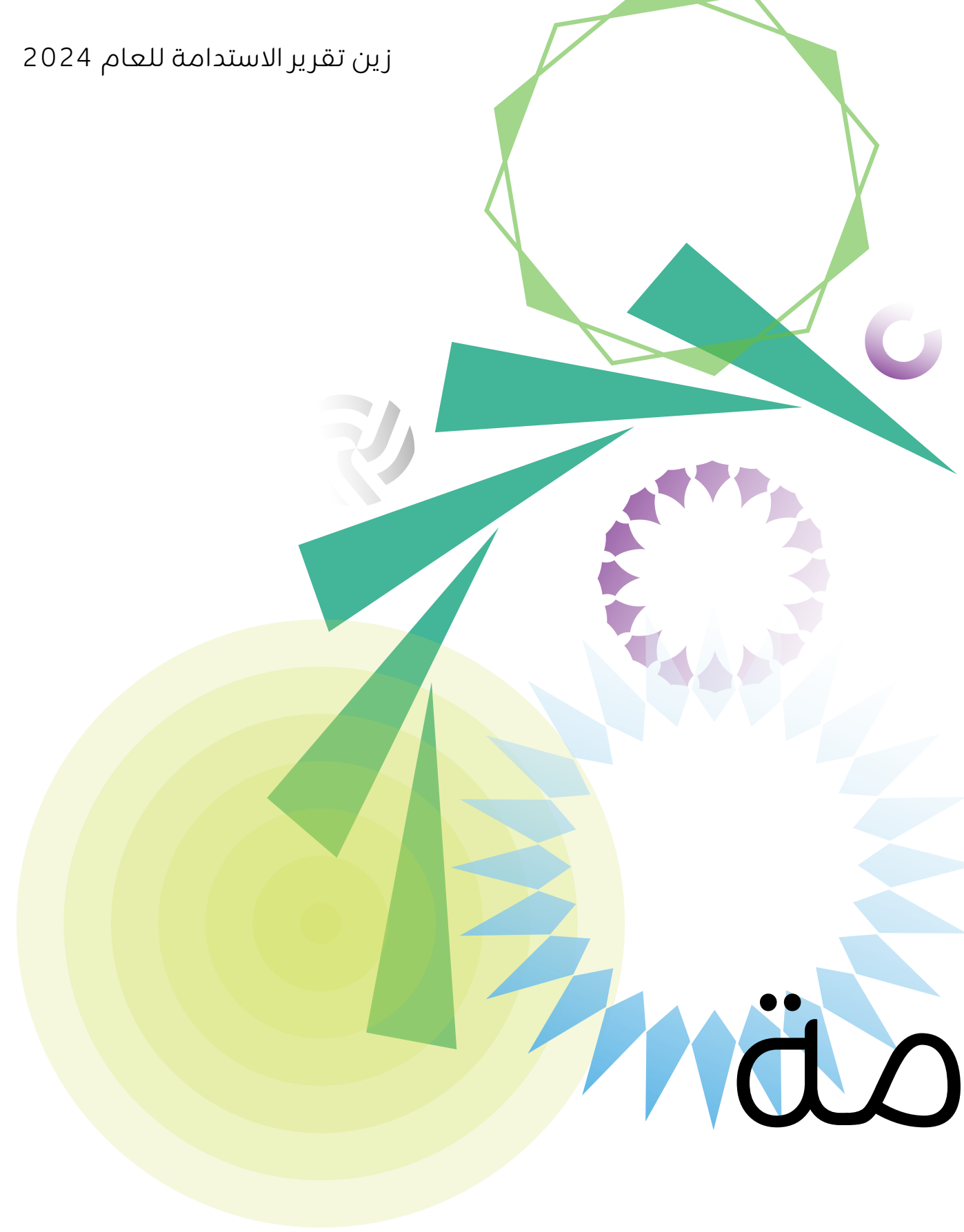
Scan the QR code to learn more and apply.

فجوة الأجور بين الجنسين

تواصل زين قياس نسب مكافآتها عبر أسواقها لضمان تتبع وإدارة أي فجوات عبر المستويات المختلفة في عملياتها التشغيلية.

متوسط نسبة الأجور بين الإناث والذكور حسب فئة الموظف

البحرين	العراق	الأردن	الكويت	السعودية	السودان	جنوب السودان	زين تك	فو	بوكي
مستوى الموظف 1 (الإدارة التنفيذية)	79%	120%	181%	79%	67%	791%	89%	غير متاح	غير متاح
مستوى الموظف 2 (الإدارة العليا)	86%	78%	72%	98%	73%	230%	108%	92%	194%
مستوى الموظف 3 (الإدارة المتوسطة)	85%	89%	94%	108%	87%	185%	90%	92%	غير متاح
مستوى الموظف 4 (قادة الفريق)	غير متاح	111%	105%	غير متاح	87%	72%	غير متاح	غير متاح	غير متاح
مستوى الموظف 5 (المهنيين)	100%	95%	93%	116%	89%	73%	58%	89%	101%
مستوى الموظف 6 (أعضاء الفريق)	غير متاح	87%	100%	غير متاح	91%	غير متاح	91%	غير متاح	38%



أجندة الاستدامة



السياق التشغيلي لشركة زين:

يؤثر السياق التشغيلي لشركة زين على قدرة الشركة في خلق قيمة مستدامة لنفسها وللمجتمع والبيئة، ولضمان النمو، من الضروري الاستفادة من الترابط الذي توفره منتجات وخدمات زين، حيث أن هناك ارتباطاً مباشراً بالتنمية والازدهار عبر المجتمعات التي تعمل فيها زين، وعلى مدار 40 عاماً من عملياتها، عالجت زين بشكل استباقي تحديات السوق وأوجه العجز المجتمعي، وصممت نهجها الاستراتيجي وفقاً لحركيات أسواقها الفريدة، ويضمن هذا النهج الإنساني استمرار نموها وابتكارها لتظل مستدامة وتزدهر في عالم دائم التغير.

تمثل منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مشهداً معقداً من التحديات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، بما في ذلك النمو السكاني السريع، والتغيرات المناخية، والتحول الجيوسياسية التي يمكن أن تؤدي إلى آثار غير مباشرة تؤثر على البلدان المجاورة، ويؤدي تصاعد الصراع إلى صعوبات اقتصادية واتساع فجوات عدم المساواة القائمة، مما يزيد من زعزعة استقرار المنطقة، وتعمل زين ضمن هذا السياق الديناميكي، وتلبي الاحتياجات الإقليمية من خلال استراتيجيات مصممة خصيصاً لتعزيز النمو والتنمية الاقتصادية والمساءلة البيئية، ومن خلال مواءمة أنشطتها مع أهداف واتجاهات الاستدامة المحلية والعالمية، تدمج زين الاستدامة في عملياتها الأساسية لتحقيق قيمة طويلة الأجل.

وفقاً لتقرير المخاطر العالمية لعام 2024 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي، تعتبر المعلومات المضللة والمعلومات المغلوطة بمثابة مخاطر رئيسية، تليها الظواهر الطبيعية المتطرفة والاستقطاب المجتمعي، ولمكافحة المعلومات المضللة، تعمل الحكومات على زيادة سن اللوائح، بما في ذلك المطالبة بتصنيف واضح للمحتوى الذي تم إنشاؤه بواسطة الذكاء الاصطناعي، وبصفتها شركة رائدة في هذه الصناعة، تتابع زين بشكل استباقي تطورات السياسات والتغييرات التنظيمية ومواءمتها للتوافق مع البيئة سريعة التغير.

تشكل بطالة الشباب تحدياً خطيراً آخر يواجه المنطقة، حيث يبلغ معدلها حالياً 22.2% للرجال و 42% للنساء، حيث تساهم عدة عوامل في هذا الاتجاه، بما في ذلك الأمية المالية والقانونية، والعوائق التي تحول دون دخول النساء والأشخاص ذوي الإعاقة إلى سوق العمل، ويتمتع الشباب بالقدرة على لعب دور أساسي في تعزيز التنمية المستدامة في جميع أنحاء المنطقة، الأمر الذي يستدعي زيادة التركيز على إعادة صياغة المهارات وتحسين مستواها، وبناء القدرة على الصمود لضمان استعداد الشباب لمواجهة متطلبات سوق العمل.

يسلط البنك الدولي الضوء على أهم تهديدات تغير المناخ في المنطقة التي تنطوي على:

- الاعتماد الكبير على الوقود الأحفوري والاستخدام المحدود للطاقة المتجددة

- الأثر الشديد لتغير المناخ على الأمن المائي والغذائي
- استنفاد الموارد الطبيعية المؤدي بالضرورة إلى النزوح
- المدن ذات الكثافة الحضرية العالية، التي تزيد من الضغط على مدى توافر الموارد
- هناك حقيقة أن منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا أصغر متلقي للتمويل الدولي بشأن المناخ
- تولي هذه التحديات أهمية كبيرة لنهج متعدد القطاعات في التصدي لآثار تغير المناخ بشكل كلي، وينبغي للحكومات أن تقود المسيرة من خلال تنفيذ السياسات واللوائح، بالإضافة إلى وضع آليات الحوافز المالية، ويمكن أن يكون لالتزام القطاع الخاص ومواءمته مع طموحات صافي الانبعاث الكربوني وضمان إزالة الكربون من العمليات تأثيرات عميقة عبر سلسلة القيمة، ويمكن للمساهمات من المؤسسات البحثية والتعليمية من خلال النتائج العلمية أن توجه تطوير تشريعات وأطر تغير المناخ، بينما يدعو المجتمع المدني إلى العمل المناخي من خلال زيادة الوعي العام والمشاركة في المبادرات المحلية، وتشكل هذه الجهود معاً نهجاً شاملاً لمكافحة الآثار الشديدة لتغير المناخ.

في ظل هذا السياق الديناميكي، لعبت زين الأردن دوراً فاعلاً في التصدي للأزمة الإنسانية في غزة، مما يعكس التزام زين برعاية المجتمع وتعزيز صموده في أوقات الحاجة. وفي إطار أجندتها للاستدامة، دعمت زين الأردن المبادرات التالية:

- تبرعت بـ 90 جهازاً من أجهزة العلاج بالضغط السلبي (NPWT)، تم تسليمها بالتعاون مع الخدمات الطبية الملكية إلى المستشفيات الميدانية الأردنية العاملة في غزة.
- قدمت زين الأردن تبرعاً نقدياً بقيمة 100,000 دينار أردني، بالإضافة إلى 17,700 دينار أردني تم التبرع بها من قبل موظفي زين.
- أطلقت حملة لجمع التبرعات مكّنت عملاء زين من جميع الباقات من التبرع عبر خطوطهم. وقد جمعت هذه الحملة 9,024 ديناراً أردنياً، تم استخدامها لتقديم مساعدات إنسانية

- عاجلة، وشراء مستلزمات طبية، وتوفير الغذاء للمستشفيات الفلسطينية في غزة، بالتعاون مع الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية.
- قدّمت 1,000 دقيقة اتصال مجانية لجميع عملاء زين الأردن من أصحاب الخطوط المدفوعة مسبقاً واللاحقة للاتصال بشبكة جوال في فلسطين. وخلال فترة العرض، زاد عدد المكالمات بمقدار 2 مليون مكالمة، ليصل إجمالي المكالمات إلى غزة خلال العرض إلى 5 ملايين مكالمة.
- غيّرت اسم شبكة زين رمزياً إلى "GAZA"، كما تم الإعلان عنه في بيان الشركة، تعبيراً عن الفخر والتضامن.
- أتاح التبرعات عبر "زين كاش" بالتعاون مع الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية، مما سمح للمستخدمين بالتبرع عبر تطبيق زين كاش. ومن خلال حملة "غزة: معاً ندعمها"، وصلت التبرعات إلى 500,000 دينار أردني لدعم جهود الإغاثة وإعادة الإعمار في غزة.
- قدّمت تبرعاً بقيمة 10,000 دينار أردني بالتعاون مع الجمعية الكويتية لمساعدة الطلبة لدعم الطلاب من غزة ومخيمات اللاجئين المسجلين في مختلف الجامعات الأردنية.
- تبرعت بمبلغ 25,000 دينار أردني عبر "زين كاش" لتجهيز طرود غذائية للعائلات في غزة ضمن حملة تكية أم علي.
- حملة الشتاء لعام 2024، التي دعمتها زين وموظفوها، جمعت ما مجموعه 1,227 بطانية و 1,301 سترة للاجئين في غزة.

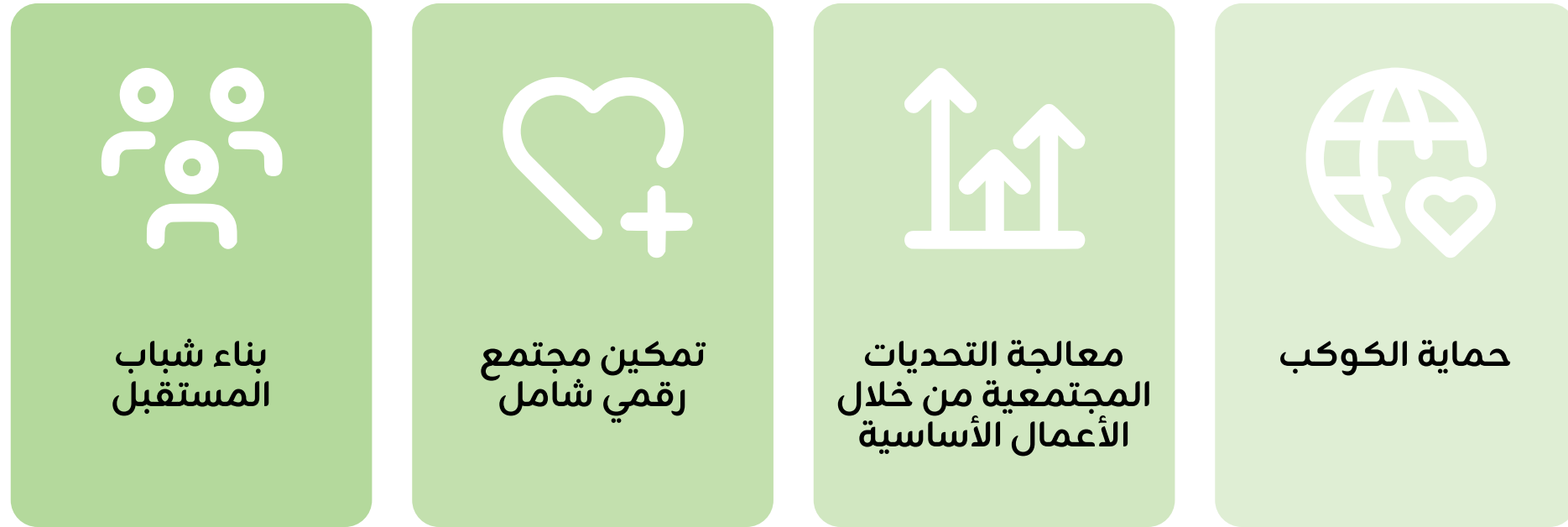
أجندة الاستدامة

مع دخول زين عامها الخامس في تنفيذ استراتيجيتها للاستدامة المؤسسية (CS)، واصلت الشركة التركيز على تحقيق الأهداف المدرجة في أجندتها للاستدامة. في عام 2024، أولت زين اهتمامًا متزايدًا لتقييم كيفية مساهمة أنشطتها في خلق القيمة، أو الحفاظ عليها، أو تقليلها عبر وظائفها المختلفة. ويعكس ذلك التزام الشركة المستمر بدمج الهدف في جميع قراراتها التجارية، مع الأخذ بعين الاعتبار تأثير أنشطتها من منظور قصير، ومتوسط، وطويل الأجل.

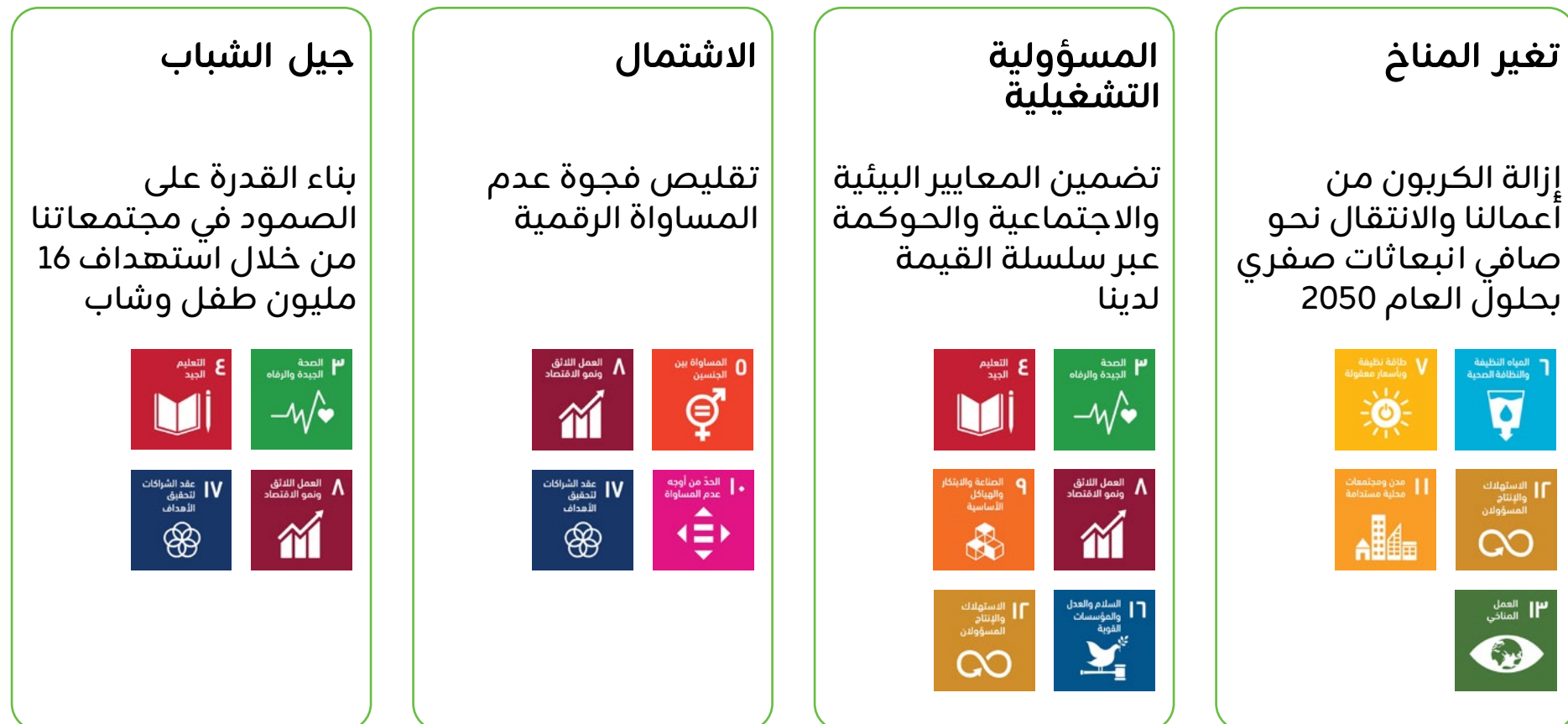
الرسالة

توفير اتصال هادف يؤدي إلى تغيير منهجي عادل لتمكين مجتمعات زين.

الرؤية



الركائز الأساسية



التغير المناخي

لقد تنامي الوعي بالتحديات التي يفرضها تغير المناخ في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (MENA) بشكل كبير في السنوات الأخيرة، إن الآثار المدمرة لتغير المناخ، التي تتراوح بين ارتفاع درجات الحرارة والظواهر الجوية المتطرفة إلى تدهور الموارد المائية وتآكل الأراضي الساحلية، قد فرضت نفسها إلحاح على كل من المواطنين والهيئات الحاكمة، ففي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، تتطلب معالجة تغير المناخ مراعاة نقاط الضعف المجتمعية وتحديات الحوكمة، التي تنطوي على نهج شامل يدمج إدارة الموارد وتعزيز البنية التحتية والشفافية والتعاون.

حققت استراتيجية الاستدامة المؤسسية (CS) الخمسية، التي أطلقت زين في العام 2020، تقدما كبيرا في العام الأخير، فقد مثل هذا العام خطوة محورية في رحلة الشركة نحو إنشاء قيمة مستدامة طويلة الأجل لجميع أصحاب المصلحة من خلال تسريع وتيرة أجندة العمل المناخي، إذ قامت زين بالتحقق رسميا من أهداف صافي الانبعاثات الصفري الخاصة بها من خلال مبادرة الأهداف القائمة على العلم (SBTi)، مما عكس التزامها ببناء اقتصاد صافي الانبعاثات الصفري.

إن تغاني زين في الإبلاغ عن أدائها البيئي بشفافية للمشروع العالمي للإفصاح عن الكربون CDP يضمن الوفاء بمعايير المساءلة والتحسين المستمر، وكجزء من الانتقال نحو صافي الانبعاثات الصفري، تم توسيع نطاق الاستثمارات في مصادر الطاقة المتجددة عبر عمليات الشركة إلى جانب تنفيذ برامج كفاءة الطاقة عبر المرافق، وإجراء تقييمات لمخاطر المياه لتحديد أولويات الأمن المائي.

تؤكد هذه الجهود التزام زين الراسخ بدمج العمل المناخي في استراتيجيتها لخدمات الإنسان، مما يمهد الطريق لمستقبل مرن ومنخفض الكربون مع معالجة التحديات البيئية الملحة التي تواجه منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

التحول في الشبكات واستهلاك الطاقة

المنظور الاستراتيجي والتواصل

إدارة النفايات والاقتصاد الدائري

1. التحول في الشبكات واستهلاك الطاقة

تطبق زين المبادئ التوجيهية لبروتوكول الغازات الدفيئة (GHG) لحصر انبعاثاتها، يتم تحديد مسار خفض الانبعاثات بناء على توصيات مبادرة الأهداف القائمة على العلم SBTi:

- أن تكون تخفيضات الانبعاثات ذات قيمة مطلقة
- ألا يقل التخفيض عن 4.2% سنويا
- تحديد 10 سنوات للهدف على المدى القريب، وهدف طويل الأجل لصافي الانبعاثات الصفري بحلول العام 2050
- أن يتم النظر في جميع الغازات في الحصر ذات الصلة مثل CO_2 و CH_4 و N_2O و HFCs
- أن يكون نشر الطاقة المتجددة ضمن استراتيجية التخفيف الرئيسية
- أن يتم استخدام حلول احتجاز الكربون وتخزينه كمكمل لدعم الحد من الانبعاثات المتبقية

الحدود التنظيمية:

يتم إدراج جميع الشركات التابعة لزين في النطاق التنظيمي لحصر انبعاثاتها، وعبر بصمتها، تعتبر انبعاثات الأبراج الناتجة عن استهلاك الطاقة للمعدات النشطة للشركة، سواء من خلال كيان TASC Tower الذي تملكه بأغلبية أو من خلال كياناتها التشغيلية الفردية، ضمن مسؤولية زين، بالتالي يتم تضمينها في النطاق.

خط الأساس للانبعاثات:

كان خط الأساس الأولي لشركة زين المستخدم لتحديد أهداف الانبعاثات هو العام 2022، لكن تمت مراجعته إلى العام 2020 بناءً على نتيجة موافقة مبادرة الأهداف القائمة على العلم (SBTi)، وهو ما يتماشى أيضا مع مسار إزالة الكربون لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تخفيضات الانبعاثات:

يتم تقدير التخفيضات في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بناء على نوع وكمية الحلول الموفرة للطاقة المخطط نشرها في كل كيان، حيث تتأثر هذه التخفيضات بتوسعات الشبكة وإضافة مواقع جديدة، ويتحقق صافي الانبعاثات الصفري عند التوازن بين تخفيضات الانبعاثات من خلال الحلول الموفرة للطاقة، وبين الانبعاثات الناتجة عن توسيع الشبكة.

حسابات الأهداف:

تتم مقارنة صافي تخفيضات الانبعاثات لجميع الكيانات بانبعاثات خط الأساس لاشتقاق هدف انبعاثات ثاني أكسيد الكربون للشركة.

هدف زين:

تمت الموافقة رسميا على أهداف انبعاثات زين من قبل مبادرة الأهداف القائمة على العلم (SBTi) وتمت صياغتها على النحو التالي:

- **الهدف العام لتحقيق صافي الانبعاثات الصفري:** تلتزم زين بالوصول إلى صافي انبعاثات غازات الدفيئة عبر سلسلة القيمة بحلول العام 2050.
- **الأهداف قصيرة الأجل:** تلتزم زين بخفض انبعاثات غازات الدفيئة المطلقة في النطاقين 1 و 2 بنسبة 42% بحلول العام 2030 مقارنة بسنة الأساس 2020.
- **الهدف طويل الأجل:** تلتزم زين بخفض انبعاثات غازات الدفيئة المطلقة في النطاق 1 و 2 بنسبة 90% بحلول العام 2050 من سنة الأساس 2020.
- تلتزم زين بخفض انبعاثات غازات الدفيئة المطلقة من النطاق 3 بنسبة 90% خلال نفس الإطار الزمني.

2020 – 2050 أهداف انبعاثات ثاني أكسيد الكربون للنطاقين 1 و2

نوع الأهداف	النطاقات / الأهداف	2020	2030	2050
مطلق / 1.5 درجة مئوية	انبعاثات النطاق 1 (CO ₂ e +)	401,370.94	232,795.14	52,178.22
	انبعاثات النطاق 2 (CO ₂ e +)	730,328.98	423,590.81	94,942.77
	النطاق 1 + انبعاثات النطاق 2 (CO ₂ e +)	1,131,699.92	656,385.96	113,169.99
	أهداف التخفيض	42.0%	90.0%	

العراق

أجرت زين العراق تحسينات طفيفة على شبكة الكهرباء الخاصة بها، لمعالجة التحديات التي تفرضها البنية التحتية المتقادمة والصيانة غير الكافية، التي أدت تاريخياً إلى انقطاعات متكررة، الجدير بالذكر أن زين العراق وبالتنسيق مع TASC Towers، قامت بنشر 622 من حلول الطاقة الشمسية والهجينة، مما أدى إلى انخفاض ملحوظ بنسبة 29.4% في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون عن سنة الأساس 2020.

الأردن

في العام 2024، واصلت زين الأردن الاستفادة من جهودها لإزالة الكربون من الشبكة التي تمت في العام 2023، حيث تم الحصول على أكثر من 86% من استهلاكها للكهرباء من مصادر الطاقة المتجددة، كجزء من اتفاقية التخصيص الأخضر مع الحكومة، علاوة على ذلك، تواصل زين الأردن، بالتنسيق مع TASC Towers، تحسين ميزات الطاقة لتقنياتها المتنقلة لتحسين استخدام الطاقة عبر شبكاتها 2G و 3G و 4G و 5G.

خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون (2020-2024)

النطاقات	سنة الأساس (2020)	سنة الإبلاغ (2024)	التخفيض حتى الآن	% تقدم SBT على المدى القريب
انبعاثات النطاق 1 (CO ₂ e +)	401,370.94	330,115.86	17.8%	42.3%
انبعاثات النطاق 2 (CO ₂ e +)	730,328.98	662,079.80	9.50%	22.2%
النطاقان 1 و 2 الانبعاثات (CO ₂ e +)	1,131,699.92	992,195.66	12.33%	29.3%

الكويت

حققت زين الكويت، بالتنسيق مع IHS Towers انخفاضا ملحوظا في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل محطة أساسية بنسبة 32.5%، يُعزى هذا الإنجاز إلى جهود استراتيجية للتخفيف من آثار تغير المناخ مثل نشر حلول تبريد تعتمد على العاكس، وتركيب 151 من حلول طاقة التيار المستمر الفعالة، وتركيب ألواح شمسية في المقر الرئيسي للشركة.

تعمل زين الكويت في بيئة تشغيلية تعتبر من بين الأعلى حرارة على مستوى العالم، وتواجه احتمال زيادة كبيرة في استهلاك الطاقة إذا استمرت درجات الحرارة في الارتفاع، مما سيؤدي إلى زيادة انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، مع ذلك، تلتزم الشركة بالتواصل مع الجهات المعنية لبدء المناقشات والدعوة إلى الإصلاحات الضرورية مع الحكومة لتسريع نشر حلول الطاقة المتجددة على نطاق واسع واستكشاف الفرص المتاحة للاستفادة من التحول إلى مصادر الطاقة المتجددة في المستقبل القريب.

في نهاية العام 2024، استحوذت زين على النسبة المتبقية البالغة 70% من شركة IHS Kuwait Limited، وهي شركة أبراج مستقلة مرخصة تمتلك 1,675 موقعا وتدير حوالي 700 موقع إضافي في الكويت، بذلك، أصبحت زين تمتلك الآن 100% من IHS الكويت.

السعودية

واجهت زين السعودية عدة تحديات في سعيها لتنفيذ خططها للتخفيف من آثار تغير المناخ، حيث يشكل الاعتماد على الطاقة المولدة من الشبكة، التي يتم إنتاجها في الغالب من مصادر تقليدية مثل الوقود والغاز، تحدياً أمام التحول إلى اقتصاد صافي الانبعاثات الصفري، وقد اتخذت زين قرارا استراتيجيا بنقل 80% من البنية التحتية الخاملة لمواقعها إلى شركة LATIS، وهي شركة متخصصة في إدارة البنية التحتية للأبراج (TowerCo)، وقد استكشفت زين السعودية معها نشر حلول طاقة متجددة تتماشى مع أهداف خفض الانبعاثات.

عملت زين مع شركة LATIS لتجربة حلول الطاقة الخضراء مثل الأنظمة الهجينة التي تعمل بالبطاريات والطاقة الشمسية، حيث تم تنفيذ نظامين هجينين للبطاريات بنجاح، وتم تسليم 44 وحدة أخرى لنشرها خلال الربع الأول من العام 2025، وتخطط شركة LATIS لنشر 75 وحدة أخرى من الأنظمة الهجينة للبطاريات في العام 2025، مما يجعل الخطة الإجمالية 119 نظاما هجيناً للبطاريات سيتم نشرها في العام 2025، وتخطط زين لاستبدال الملاجئ بخزائن خارجية موفرة للطاقة في المواقع التي لم يتم نقلها إلى شركة LATIS لخفض الانبعاثات، بالإضافة إلى ذلك، ساهمت درجات الحرارة في الصيف المتصاعدة في المملكة في زيادة استهلاك الطاقة وما يترتب عليها من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، مما يزيد من الحاجة إلى حلول مستدامة، حيث تعد معالجة هذه التحديات أمرا محوريا في توجيه زين نحو مستقبل أكثر اخضراراً وكفاءة.

السودان

في أعقاب الأحداث الراهنة الصعبة في السودان (العام 2023)، تواجه شبكة الكهرباء تحديات كبيرة ناجمة عن تضرر البنية التحتية، وتعتمد البلاد في الغالب على الغاز الطبيعي والنفط ومولدات الديزل لتوليد الطاقة، وقد واجهت زين تحديات في المنطقة الغربية من السودان، كونها واحدة من أكثر المناطق تضررا، حيث تم تركيب أكثر من 161 حلا هجينا لبطاريات DG، وملحقات البطاريات الاحتياطية، كان هذا مهما ليس فقط لموثوقية الشبكة، حيث دعم أيضا في تحسين استهلاك الطاقة عبر المواقع.

جنوب السودان

استمر جنوب السودان في التعرض لفيضانات مدمرة وأمطار غزيرة خلال العام 2024، مما أثر على 43 موقعا متنقلا، ونظرا لعدم استقرار الشبكة في البلاد، تعتمد زين على مولدات الديزل لمحطاتها الأساسية، مع ذلك، تم بذل جهود هائلة للتخفيف من تغير المناخ، بما في ذلك نقل 14 موقعا من الشبكة إلى الحلول الهجينة للبطاريات، وتحويل 39 موقعا من DG و DG الهجين خارج الشبكة إلى حلول الطاقة الشمسية، ونشر 28 حلا خارجيا وتركيب 27 حلا هجينا لبطارية DG مما أدى إلى انخفاض في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة 8.4%.

خلال العام 2024، واصلت زين تركيب حلول موفرة للطاقة في أسواقها التشغيلية :

تحسينات على كفاءة الطاقة وتحسين الموقع (الوحدات)

الشركات	مولدات أصغر حجما	حل خارجي (BTS / Power)	حلول تبريد مجانية	الاتصال بالشبكة	الترقية إلى حل طاقة تيار مستمر أكثر كفاءة
البحرين		159		4	
العراق			18		
الكويت	17	2	2	7	151
السعودية				161	
السودان				20	
جنوب السودان		28			
المجموع	17	189	20	192	151

قيادة الكفاءة التشغيلية: مواقعنا (برنامج مشاركة الأبراج)

الدولة	زين تشارك مواقع الآخرين	آخرون يشاركون مواقع زين
البحرين	55	
السعودية		16
جنوب السودان	14	

تركيبات الحلول الهجينة

الشركة	حل DG-Battery الهجين	حل الطاقة الشمسية الهجين
البحرين	1	
العراق	546	116
الكويت		8
السعودية	2	
السودان	25	
جنوب السودان	27	39
المجموع	601	163
	764	

الإنفاق المتعلق بمبادرات الحد من ثاني أكسيد الكربون - 2024

المبادرات	إجمالي التكلفة المباشرة (بالدولار)	إجمالي التكلفة غير المباشرة (بالدولار)
زين تشارك مواقع الآخرين	0	417,765
حل خارجي (BTS / Power)	869,496	869,496
حل DG-Battery الهجين	2,210,000	0
مولدات أصغر حجما	0	61,201
حل الطاقة الشمسية الهجين	4,197,400	0
اتصال الشبكة	923,622	0
نظام تبريد مجاني	36,000	0
المجموع	8,236,518	1,348,463

انبعاثات ثاني أكسيد الكربون - النطاق 1 و 2 / التشغيل (المواقع / مراكز البيانات / المقر الرئيسي)

الوحدات	الوصف	البحرين	العراق	الأردن	الكويت	السعودية	السودان	جنوب السودان	المجموع
النطاق 1 - الوقود	لتر	961,391	40,001,869	219,034	12,166,485	52,855,309	9,025,149	3,288,336	118,517,573
النطاق 2 - الكهرباء	كيلووات	45,968,704	187,959,187	135,368,063	182,182,355	620,620,179	14,615,211	3,015,452	1,189,729,152
النطاق 1 - الوقود	CO ₂ e كجم	2,576,528	107,205,010	566,580	32,606,180	141,652,228	24,187,399	8,812,740	317,606,666
النطاق 1 - المبردات	CO ₂ e كجم	387,108	5,515,438	844,791	2,662,906	2,314,046	784,902	0	12,509,191
انبعاثات النطاق 1	كجم CO ₂	2,963,636	112,720,448	1,411,371	35,269,086	143,966,274	24,972,301	8,812,740	330,115,856
انبعاثات النطاق 2	كجم CO ₂	32,118,333	124,616,941	7,481,561	111,969,275	378,888,620	4,467,870	2,537,202	662,079,802
إجمالي انبعاثات النطاق 1 و 2	كجم CO ₂	35,081,969	237,337,389	8,892,932	147,238,361	522,854,894	29,440,171	11,349,942	992,195,658
الانخفاض / الزيادة المطلقة في الانبعاثات للعام 2022 [العام 2022 مقابل العام 2024]		%-5.70	%-29.40	%-85.80	%24.20	%-2.10	%-63.40	%50.70	%-12.33

يستند الإبلاغ عن بيانات استهلاك الوقود (النطاق 1) والكهرباء (النطاق 2) إلى مزيج من الاستهلاك الفعلي ومنهجية تقديرية

منهجية جمع بيانات استهلاك الطاقة

الوحدات	الوصف	البحرين	العراق	الأردن	الكويت	السعودية	السودان	جنوب السودان
النطاق 1 - الوقود	لتر	فعلي	افتراضي	فعلي	فعلي	افتراضي	فعلي	فعلي
النطاق 2 - الكهرباء	كيلووات	افتراضي	فعلي	فعلي	افتراضي	فعلي	فعلي و افتراضي	فعلي

استهلاك الطاقة وانبعاثات ثاني أكسيد الكربون

الوصف	الوحدات	المجموع
النطاق 1 - الوقود	لتر	118,517,573
النطاق 2 - الكهرباء	كيلووات	1,073,510,208
النطاق 1 - الوقود	CO ₂ e كجم	317,606,666
النطاق 1 - المبردات	CO ₂ e كجم	12,509,191
انبعاثات النطاق 1	CO ₂ e كجم	330,115,856
انبعاثات النطاق 2	CO ₂ e كجم	662,079,802
إجمالي انبعاثات النطاق 1 و 2	CO ₂ e كجم	992,195,658
الانخفاض / الزيادة المطلقة في الانبعاثات للسنة الأساسية 2020 [عام 2020 مقابل عام 2024]	%	-12.33%

ملاحظات:

- للتحويل من لتر من الوقود إلى كيلوواط ساعة اعتبرنا أن 1 لتر = 3 كيلو واط بالساعة على أساس أن 1 لتر ينتج 10 كيلو واط بالساعة بكفاءة مولد ديزل بنسبة 30% على النحو الموصى به من قبل "جي إس إم إيه"
- عادة ما تؤدي الحلول الهجينة لبطاريات DG إلى توفير ما يقرب من 50% من استهلاك الوقود
- يعتمد تقدير كيلوواط ساعة للنظام الشمسي على البيانات المقدمة من زين الأردن وفقا لحل مراقبة وإدارة الموقع، يتم إنتاج 750 كيلو واط ساعة لكل موقع في المتوسط

انبعاثات النطاق 3:

اسم الفئة	إجمالي CO ₂ e †
الفئة 1: السلع والخدمات المشتراة	119,836
الفئة 2: السلع الرأسمالية	129,517
الفئة 3: الأنشطة المتصلة بالوقود والطاقة (غير مدرجة في النطاق 1 أو النطاق 2)	135,647
الفئة 4: النقل والتوزيع في المنبع	1,142
الفئة 5: النفايات المتولدة في العمليات	11,956
الفئة 6: السفر للعمل	1,030
الفئة 7: تنقل الموظفين	10,410
الفئة 8: الأصول المؤجرة في المنبع	102
الفئة 9: النقل والتوزيع في المصب	9,151
الفئة 10: تجهيز المنتجات المباعة	-
الفئة 11: استخدام المنتجات المباعة	17,175
الفئة 12: معالجة المنتجات المباعة في نهاية العمر الافتراضي	1,554
الفئة 13: الأصول المؤجرة في المصب	35,167
الفئة 14: الامتيازات	-
الفئة 15: الاستثمارات	28,530
إجمالي انبعاثات النطاق 3	501,218
التغير السنوي (2023-2024)	0.93%

استثناءات النطاق 3:

- **الفئة 10: معالجة المنتجات المباعة.** تشمل هذه الفئة الانبعاثات الناتجة عن المنتجات التي تحتاج إلى مزيد من المعالجة. معظم منتجات زين لا تحتاج إلى مزيد من المعالجة، بالتالي يتم تقييم هذه الفئة على أنها غير ذات صلة بأعمالنا.
- **الفئة 14: الامتيازات.** تشمل هذه الفئة الانبعاثات الناتجة عن تشغيل شركة اتصالات للامتيازات غير المدرجة في النطاقين 1 أو 2. الامتياز هو عمل تجاري يعمل بموجب ترخيص لبيع أو توزيع سلع أو خدمات شركة أخرى داخل موقع معين. تعتبر انبعاثات دورة الحياة المرتبطة بتصنيع أو بناء الامتيازات اختيارية من قبل بروتوكول غازات الدفيئة [GHGP-2]. هذه الفئة ليست عادة فئة انبعاثات كبيرة لمشغلي الاتصالات.

2. النهج الاستراتيجي والاتصالات

التوعية بتغير المناخ

تلتزم زين بمعالجة تغير المناخ ومساعدة عملائها على بناء عقلية مستدامة، لتحقيق ذلك، حددت الشركة هدفا للوصول إلى 40% من عملائها بشأن المسائل المتعلقة بتغير المناخ بحلول العام 2025/ يتماشى هذا الالتزام مع خطة الاستدامة الشاملة ويتبع مبادئ المشروع العالمي للكشف عن الكربون CDP.

أطلقت زين حملات ومبادرات مختلفة في أسواقها المختلفة لإثارة المحادثات حول تغير المناخ وتحفيز العمل، لتقييم فعالية هذه الجهود، تجري الشركة استطلاعات رأي مع العملاء قبل وبعد مشاركتهم.

على مستوى المجموعة

خلال العام 2024، أطلقت زين مقطع فيديو مثيرا للتفكير بعنوان "ما بين الماضي و المستقبل" لزيادة الوعي حول تغير المناخ وعواقب النفايات البلاستيكية المفرطة والاستهلاكات المرتبط بها، يروي الفيديو قصة فتاة صغيرة تتذكر ذكريات طفولتها عن بحيرة نقية، جنباً إلى جنب مع التدهور البيئي الذي تشهده على أنه مستقبليها في العام 2050، تؤكد هذه الرواية المقنعة الحاجة الملحة للعمل الجماعي لمكافحة تغير المناخ والحد من النفايات البلاستيكية، مما يضمن مستقبلا مستداما للأجيال القادمة، و تعكس الحملة التزام الشركة بالاستفادة من رواية القصص المؤثرة لإلهام المسؤولية البيئية وإحداث تغيير هادف.

الكويت

في العام 2024، واصلت زين الكويت نجاح حملتها المؤثرة "بدلها بالزين"، التي أطلقتها في العام 2023، صُممت هذه المبادرة على وسائل التواصل الاجتماعي لزيادة الوعي حول القضية المتنامية المتمثلة في الإفراط في توليد النفايات في الكويت، وقد ركزت الحملة على تثقيف الجمهور حول كيفية تبني ممارسات أكثر صداقة للبيئة لتقليل بصمتهم البيئية وتخفيف مساهمتهم في تغير المناخ، شملت موضوعات تغير المناخ الرئيسية التي تمت معالجتها الحد من النفايات وتقليل انبعاثات غازات الدفيئة، ومع التأكيد على أهمية الحياة المستدامة، شجعت الحملة الأفراد على اختيار العناصر القابلة لإعادة الاستخدام بدلاً من البدائل التي تستخدم لمرة واحدة، وقد حظيت هذه الخطوة باهتمام كبير، ووصلت إلى جمهور قدره 18,300 على إنستغرام.

الأردن

يعد الأردن أحد أكثر مناطق العالم ندرة في المياه، حيث تبلغ موارد المياه المتجددة أقل من 100 متر مكعب للفرد سنويا - وهو أقل بكثير من عتبة ندرة المياه العالمية البالغة 1,000 متر مكعب (البنك الدولي، 2021)، وإدراكا لهذا التحدي الحرج، عززت زين الأردن في العام 2024 التزامها بجهود الاستدامة الوطنية من خلال دعم مبادرة الجمعية العلمية الملكية لمراقبة جودة المياه عن بعد، وكجزء من هذه المبادرة، تم توفير خطوط نقل البيانات وخدمات IP ثابت حقيقي" إلى 13 محطة ذات موقع استراتيجي عبر مصادر المياه السطحية الحيوية في جميع أنحاء المملكة.

تقوم محطات المراقبة هذه، المجهزة بأجهزة آلية متقدمة، بجمع عينات المياه باستمرار للتحليل الفيزيائي والكيميائي، ويتم إرسال النتائج في الوقت الفعلي كل ساعة - عبر شبكة زين - إلى قاعدة بيانات مركزية، ويتيح نقل البيانات السلس هذا المراقبة الفعالة في الوقت الفعلي، مما يسهل اتخاذ القرارات في الوقت المناسب من قبل أصحاب المصلحة من الوزارات والمؤسسات ذات الصلة.

يعزز الدعم التكنولوجي الذي تقدمه زين سرعة وسهولة وموثوقية مراقبة جودة المياه، مما يساهم في تمكين الإدارة المستدامة لأحد أهم موارد الأردن.

البحرين

في العام 2024، أطلقت زين البحرين حملة مؤثرة خلال شهر رمضان المبارك، بعنوان "بأفعالنا ننمو" وهي تهدف إلى زيادة الوعي حول الحد من البصمة الكربونية، تألفت الحملة من أربعة مقاطع فيديو إعلامية، يتناول كل منها جانبا محددًا من جوانب الاستدامة في ظل تغير المناخ:

1. تشجيع التنقل الصديق للبيئة من خلال المشي وركوب الدراجات ومشاركة السيارات.
2. مشاركة النصائح العملية لإدارة المياه للعيش المستدام في المنزل.
3. تسليط الضوء على أهمية تقليل هدر الطعام وتأثيره على البيئة.
4. تعزيز فوائد دعم المنتجات البحرينية المحلية وتعزيز الدعم المجتمعي.

نجحت الحملة في جذب جمهور واسع، ووصلت إلى عدد كبير من المستخدمين بلغ 47,138 على إنستغرام، مما عزز التزام زين البحرين بالمسؤولية البيئية والوعي العام.

العراق

في العام 2024، عقدت زين العراق شراكة مع "Hala Startup" لزراعة 850 شجرة أكاسيا محلية في بغداد، حيث تم زراعة 600 شجرة في مركز المدينة و250 شجرة في حديقة عامة، تهدف هذه المبادرة إلى تعزيز المساحات الخضراء، وتقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، وتعزيز الوعي المناخي، وتعزيز عقلية الاستدامة بين المجتمعات المحلية.

السودان

خلال العام 2024، أطلقت زين السودان مبادرات شبكات الصرف الصحي في جميع أنحاء البلاد لمعالجة تراكم النفايات والتدهور البيئي في المناطق الآمنة التي لجأ إليها العديد من السودانيين النازحين بسبب الحرب.

حملة شبكات الصرف الصحي البيئي في بورتسودان، ولاية البحر الأحمر - يناير 2024

شارك ما يقرب من 500 متطوعا، بمن فيهم موظفون من زين وشركة هواتف، في تنظيف أحياء كبيرة متعددة والسوق الرئيسي والطرق، وشارك في هذه الحملة غير الحكومية كل من : "بيئتي" والمجلس الأعلى للبيئة وهيئة النظافة بولاية البحر الأحمر ومركز البحر الأحمر للأنشطة البيئية وطلاب من كلية الموارد الطبيعية بجامعة البحر الأحمر وأفراد آخرين انضموا طوعا.

ولاية النيل الأبيض - مدينة الدويم - يوليو 2024

هدفت الحملة في ولاية النيل الأبيض إلى تحسين الظروف داخل مراكز النزوح، وقد ركزت الحملة على 20 موقعا للإيواء في منطقة الدويم، وعملت تحت شعار "الوقاية - الصحة - السلامة"، تم تنفيذه بالتعاون مع مبادرة الدويم التطوعية، وشارك 130 متطوعا من الجمعيات الشبابية والمنظمات والكيانات الحكومية، نجحت المبادرة في الوصول إلى ما يقرب من 3000 شخص.



ZYxGreenSkills (مبادرة تمكين زين للشباب بالمهارات الخضراء)

كجزء من تمكين زين للشباب بالمهارات الخضراء الأساسية اللازمة لمعالجة آثار التغير المناخي، أعادت زين إطلاق حملة ZYxGreenSkills في العام 2024، بعد إطلاقها التوعوي الأولي في العام 2023.

قادت عملية إعادة الإطلاق استطلاعات عدة أجريت على مستوى عمليات زين، وعلى مستوى مجموعات تركيز أخرى لتقييم فهم الشباب للمهارات الخضراء وجمع التعليقات حول تطوير البرنامج، وقد قدمت هذه الاستطلاعات ومجموعات التركيز، التي تضمنت ردودا من 1,348 من الشباب، توجيهات حاسمة لتحسين المبادرة لتلبية احتياجات واهتمامات المشاركين الشباب بشكل أفضل.

استجابةً للتعليقات، نظمت عمليات زين ورش عمل وجلسات توعية بالتعاون مع الشركات المحلية التي تركز على الاستدامة والمؤثرين، وأكدت هذه الفعاليات على الأهمية المتزايدة للمهارات الخضراء وأظهرت كيف أن كل وظيفة لديها القدرة على أن تصبح وظيفة خضراء، مما يزيد من تعزيز رسالة الاستدامة والابتكار والمسؤولية البيئية.

في هذا السياق، فإن إمكانات التدوير مهمة أيضا، لأنها تسلط الضوء على الحاجة إلى إنشاء أنظمة ذات حلقة مغلقة تعمل على تحسين استخدام الموارد وتقليل النفايات وتعزيز اقتصاد متجدد، ومن خلال هذه الجهود، تواصل زين تزويد الشباب بالمهارات اللازمة لإحداث تغييرات إيجابية في المجتمعات والعالم، وتعكس هذه المبادرة أيضا التزام زين بتعزيز قادة واعين بالبيئة سيلعبون دورا محوريا في بناء مجتمع مرن ومسؤول بيئيًا.



البحرين

118 رداً على استطلاعات الرأي

تم عقد جلسة تفاعلية بعنوان "إزالة الغموض عن المهارات الخضراء" بالتعاون مع مركز البديع التابع حضره لمجتمع جلوبال شيبرز في برج زين البحرين، بحضور 45 مشاركاً.

الكويت

201 رداً على استطلاعات الرأي

استضافت زين الكويت بنجاح جلسة شاملة حول أهمية المهارات الخضراء، بقيادة المهندسة ياسمين الكندري، المؤسس المشارك لشركة رائدة في مجال استشارات المباني الخضراء والاستدامة في الكويت، وركزت الجلسة على الموضوعات الرئيسية، بما في ذلك أهمية الاستدامة، ووضع السوق التنافسي من خلال مهارات الاستدامة، والأثر الاستراتيجي للاستدامة في تشكيل المستقبل، وتناولت الجلسة، التي حضرها أكثر من 10 مشاركاً، مبادرات السياسة العامة والمشاريع الخضراء ذات الصلة بالكويت، وقدمت رؤى محلية لجهود الاستدامة، وسلطت المهندسة الكندري الضوء على الأهداف الاستراتيجية للبلاد لتنويع اقتصادها وتعزيز مستقبل مستدام، مؤكدة على الحاجة إلى مواثمة المهارات الخضراء مع الأجنداث الوطنية والبرامج التدريبية.

العراق

443 رداً على استطلاعات الرأي

أجرت زين 12 جلسة توعية حول المهارات الخضراء في بغداد والبصرة وأربيل، وحضر الجلسات ما مجموعه 311 شاباً، من بينهم 194 موظفاً داخلياً و117 مشاركاً خارجياً، بالإضافة إلى ذلك، أدت جلسة تفاعلية مع وزارة البيئة ووزارة الزراعة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي وصناع بغداد إلى زيادة الوعي بأهمية المهارات الخضراء في مكافحة تغير المناخ، وأعقب ذلك جلسة داخلية سلطت الضوء على أهمية دمج الاستدامة في مهامنا اليومية بالإضافة إلى تأثير المهارات الخضراء في معالجة تغير المناخ، نجحت الجلسة في إشراك 10 موظفين، مما عزز بشكل كبير وعيهم والتزامهم بالممارسات المستدامة.

الأردن

280 رداً على استطلاعات الرأي

كجزء من مبادرة "زين للمهارات" التي أطلقتها الشركة عُقدت جلسة توعية شاملة حول الموضوعات المهمة المتعلقة بتغير المناخ، حضرها 37 موظفاً من موظفي زين دون سن 27 عاماً، حيث بدأت الجلسة بعرض تقديمي متعمق حول التزام زين بالعمل المناخي من خلال استراتيجية استدامة الشركات الخاصة بها، مع التركيز على أهداف الشركة لتحقيق الحياد المناخي والتأثير البيئي لانبعاثات ثاني أكسيد الكربون، كما تم إطلاع المشاركين على انتقال زين إلى الطاقة الخضراء، وتبسيط الضوء على الاستثمارات الجارية في حلول الطاقة المتجددة للحد من بصمتها الكربونية.

بالإضافة إلى ذلك، استكشفت الجلسة مبادئ الاقتصاد الدائري، مع التأكيد على الاستخدام المستدام للموارد وتقليل النفايات. اختتمت الجلسة بالتأكيد على الأهمية الحيوية للتنوع البيولوجي في الحفاظ على التوازن البيئي ودعم التنمية المستدامة، وقد قدم متحدثون خبراء من زين والمنظمات الشريكة رؤى قيمة، إذ ناقش الخبراء في مجالات الحفاظ على الطبيعة حسام الزعبي، كيفية الحفاظ على النظم البيئية الطبيعية؛ واستكشفت أخصائية الاقتصاد الدائري، المهندسة حنين أبو حمرة، استراتيجيات كفاءة الموارد؛ واستعرضت مستشارة التدريب المهني، دانا الغرايبة، أهمية المهارات الخضراء في القوى العاملة المتطورة؛ وراجع مدير العمل المناخي، المهندس أحمد إسماعيل، جهود زين في مجال العمل المناخي، تم تنظيم هذا الحدث بالشراكة مع وزارة البيئة والجمعية الملكية لحماية الطبيعة (RSCN)، مما عزز نهج زين التعاوني لتعزيز الاستدامة في الأردن.

السعودية

97 رداً على استطلاعات الرأي

لم تعقد "زين السعودية" أي جلسات في العام 2024 وتخطط لإطلاق أنشطتها في العام 2025.

السودان

20 رداً على استطلاعات الرأي

بسبب الوضع غير المستقر في السودان، لم يتمكن الفريق من المضي قدماً في المبادرة.

جنوب السودان

189 رداً على استطلاعات الرأي

لم تحقق زين جنوب السودان النتائج المرجوة من استطلاع ZYxGreenSkills في العام 2024، نتيجة لذلك، يقوم الفريق بإعادة هيكلة الاستراتيجية لتتماشى بشكل أفضل مع أهداف البرنامج وضمان النجاح في المستقبل.



إدارة المياه

يواجه كل موقع من مواقع زين التشغيلية تحديات فريدة تتعلق بالظروف المناخية وندرة المياه، وإدراكا لذلك، قررت زين أن تحديد أهداف مخصصة لكل عملية من شأنه أن يحقق نتائج أكثر فعالية، يضمن هذا النهج أن تكون الأهداف ذات صلة بالظروف البيئية المحددة لكل موقع مع تعزيز جدواها، مما يؤدي في النهاية إلى نتائج أكثر تأثيرا وكفاءة.

تستند هذه الاستراتيجية إلى الخطة الشاملة لإدارة المياه التي تم تنفيذها في العام 2023، التي تهدف إلى معالجة استهلاك المياه ضمن عمليات زين وتحسين كفاءة المياه بشكل عام.

خلال هذه الفترة، أجرت الشركة قياسات وتقييمات مفصلة عبر عملياتها لوضع معايير دقيقة، حيث تم إجراء هذا التحليل على أساس أن الكويت والبحرين والأردن والسعودية مصنفة على أنها مناطق مائية شديدة الإجهاد، حيث يتجاوز الطلب على المياه بشكل كبير العرض المتاح.

استند هذا التصنيف إلى مؤشرات الإجهاد المائي العالمية المعترف بها، مثل مؤشر الإجهاد المائي الصادر عن معهد الموارد العالمية، الذي يقيم نسبة الطلب على المياه إلى العرض، في المقابل، يعتبر العراق والسودان وجنوب السودان مناطق معتدلة أو أقل ضغطا، حيث يكون توافر المياه أقل أهمية ولكنه لا يزال يتطلب إدارة دقيقة لضمان الاستخدام المناسب.

نظرا لانخفاض كثافة المياه في عمليات زين، التي تشمل بشكل أساسي الأنشطة المكتبية في مواقع مثل الكويت والبحرين والأردن والسعودية، جنبا إلى جنب مع الظروف المناخية في هذه المناطق الجافة وقيود البنية التحتية الحالية، فإن إعادة تدوير المياه وتجميع مياه الأمطار ليست حولا عملية أو فعالة من حيث التكلفة، وبدلا من ذلك، واصلت زين مراقبة تدابير الحفاظ على المياه، بما في ذلك تركيب تركيبات فعالة (مثل الصنابير الذكية وأنظمة التدفق المنخفض)، والإصلاح الفوري للتسربات التي تم تركيبها في السنوات السابقة بالإضافة إلى تنفيذ سياسات لضمان النجاح الفعال في تقليل الاستهلاك الكلي للمياه.

مكن هذا النهج زين من وضع أهداف مخصصة وواقعية لكفاءة المياه لكل موقع تشغيلي، بما في ذلك أهداف محددة زمنيا لتقليل استهلاك المياه في المناطق التي تعاني من الإجهاد المائي.

تعمل مجموعة زين على مواثمة تقارير إدارة المياه الخاصة بها مع مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)، مما يدل على التزامها بالاستدامة والإدارة المسؤولة للموارد.



United Nations
Global Compact

يسلط الجدول أدناه الضوء على إجمالي استهلاك المياه في العام 2024 في كل عملية من عمليات زين:

الكويت	البحرين	العراق	الأردن	السعودية	السودان	جنوب السودان
15,683	11,946	13,986	5,503	10,580	غير متاح	3,220
إجمالي استهلاك المياه بالمتري المكعب في العام 2024						
40,299	19,637	76,361	21,500	59,635	غير متاح	8,000
المساحة الإجمالية للمقر التشغيلي (م ²)						
إجمالي الاستهلاك في عام 2024 (م ³)	(ملاحظة: يشمل هذا الرقم النهائي ست عمليات من عمليات زين مقارنة بالعام 2023 حيث تم النظر في خمس أسواق فقط من أسواق زين التشغيلية، مما أدى إلى استهلاك إجمالي بلغ 64,733 سوقا)					
60,918						
نسبة التخفيض على أساس سنوي (%)	5.89%					
التخفيض السنوي (م ³)	3,815					

يوضح الجدول التالي التقدم الذي لوحظ في كل عملية في العام 2024 الخاص بإدارة المياه:

الدولة

أداء إدارة المياه للعام 2024

الكويت

- في العام 2024، واصلت زين الكويت جهودها لخفض استهلاك المياه مقارنة بمستويات العام 2023. كان هذا التقدم مدفوعا بالمبادرات التي تم تنفيذها في العام 2023، بما في ذلك:
- تركيب صنابير مياه ذكية في باقي مباني المقر الرئيسي قطاع HQ3 ومواقف السيارات.
- وضع إرشادات واضحة حول تكرار وطرق غسل الساحات الخارجية والممرات الداخلية للسيارات.
- لتعزيز كفاءة استخدام المياه بشكل أكبر، تخطط الشركة لاتخاذ تدابير إضافية في العام 2025، مثل:
- تركيب صنمامات التدفق في مباني المقر الرئيسي قطاعات HQ1 و HQ2.
- التأكد من إصلاح جميع تسربات المياه في غضون 24 ساعة من اكتشافها.

البحرين

لم تطبق زين البحرين أي إجراءات جديدة في العام 2024.

العراق

- منذ العام 2022، نفذت زين العراق العديد من إجراءات الحد من المياه التي تهدف إلى تحسين الكفاءة والحفاظ على الموارد المائية.
- وشملت المبادرات الرئيسية ما يلي:
- استبدال المولدات القديمة: تم استبدال المولدات القديمة التي تتطلب كميات كبيرة من المياه للتبريد بنماذج أكثر كفاءة.
- إصلاح واستبدال وحدات التكييف التالفة: تم تحديث وحدات التكييف التالفة في المقر الرئيسي (14,400 متر مربع) لضمان التبريد الفعال خلال فصل الصيف مع تقليل استهلاك المياه.
- ساهمت هذه الإجراءات في توفير المياه بشكل قابل للقياس، كما يتضح من الاختلافات في استهلاك المياه بين 2022 و 2023 و 2024.

الأردن

نفذت زين الأردن بنجاح تدابير كفاءة استخدام المياه من خلال تقليل تدفق المياه وسعة أنظمة تدفق المراض بنسبة 25%، مما أدى إلى خفض الاستهلاك من ستة لترات لكل تدفق إلى 4.5 لترات، أدت هذه المبادرة إلى انخفاض إجمالي استهلاك المياه بنسبة 7% تقريبا.

السعودية

لم تنفذ "زين السعودية" أي إجراءات في العام 2024 واستمرت في مراقبة استهلاك المياه عن كثب على مدار العام.

السودان

بسبب الصراع المستمر وعدم الاستقرار في البلاد، لم يكن هناك استهلاك للمياه من مقر زين في السودان.

جنوب السودان

يتيح هذا النظام قياسا دقيقا وفي الوقت الفعلي لاستهلاك المياه، مما يضمن مراقبة وإدارة الموارد بشكل أفضل. يمثل التثبيت خطوة محورية إلى الأمام، حيث يعالج عدم القدرة السابقة على حساب استخدام المياه بدقة في السنوات السابقة ووضع خط أساس دقيق لقياسات العام 2024.

التنوع البيولوجي

يعد الحفاظ على التنوع البيولوجي والحفاظ على الطبيعة جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية زين للعمل المناخي لأنها تلعب دوراً حاسماً في الحفاظ على التوازن الذي يدعم الحياة على الأرض، ففي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، يواجه التنوع البيولوجي تحديات كبيرة بسبب التوسع الحضري السريع وتدهور الموائل وتغير المناخ، وإدراكاً لهذه المخاطر الملحة، تظل زين ثابتة في التزامها بالحفاظ على التنوع البيولوجي والحفاظ على الطبيعة من خلال تضمين هذه الأولويات كعناصر أساسية في ركيزة التغير المناخي ودمج اعتبارات التنوع البيولوجي في بيان سياسة تغير المناخ في زين.

تماشياً مع أفضل الممارسات العالمية فيما يتعلق بمتطلبات التنوع البيولوجي، قامت زين بدمج اعتبارات التنوع البيولوجي في عملية صنع القرار التشغيلي والاستراتيجي، وكجزء من جهودها، أدخلت الشركة موضوعات وأسئلة التنوع البيولوجي في عملية إدارة سلسلة التوريد الخاصة بها، حيث يضمن هذا المطلب الجديد أن يقوم موردينا بتقييم التأثيرات المحتملة التي قد تحدثها عملياتهم على التنوع البيولوجي وإمكانية تتبع المواد التي يستخدمونها، ومن خلال تعزيز المزيد من الشفافية والمسائلة في جميع أنحاء سلسلة القيمة في زين، تقرر الشركة بأن سلسلة التوريد قد تكون واحدة من أكبر المخاطر على التنوع البيولوجي.

تعد خطة زين للإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP) جزءاً لا يتجزأ من تقييم موقع الشركة واختيارها وتشغيلها وصيانتها قبل نشر أي شبكات، تجري زين تقييمات بيئية شاملة لتقييم التأثيرات المحتملة على المعايير الاجتماعية والبيئية، بما في ذلك التنوع البيولوجي، وتضمن هذه العملية تحديد جميع الموائل الطبيعية وتقييمها للمخاطر المحتملة، وفي الحالات التي تقع فيها المواقع المقترحة داخل مناطق محمية قانوناً، تتعامل زين مع رعاية المنطقة والمديرين والمجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة الآخرين لتنفيذ برامج حفظ إضافية تهدف إلى تعزيز هذه النظم البيئية والحفاظ عليها.

من الجوانب الرئيسية الأخرى لخطة زين للإدارة البيئية والاجتماعية الامتثال الصارم للقوانين واللوائح المحلية المتعلقة بالحفاظ على التنوع البيولوجي، حيث تضمن زين أن جميع عملياتها تتماشى مع المتطلبات القانونية التي تفرضها السلطات التنظيمية المحلية، مما يؤكد التزامها بالإشراف البيئي المسؤول، ولا يقلل هذا الالتزام من المخاطر البيئية فحسب، بل يظهر أيضاً التزام زين بالممارسات المستدامة التي تتماشى مع أهداف التنوع البيولوجي العالمية.

بالإضافة إلى ذلك، وكجزء من تدابير مراقبة الجودة، تقوم الشركة بتضمين متطلبات التنوع البيولوجي في نماذج اختيار الموقع وإجراءات الصيانة لضمان الحد الأدنى من المخاطر على التنوع البيولوجي في إجراءات اختيار الأبراج وصيانتها على أساس مستمر، واعتباراً من العام 2024، لم تثر أي مخاطر فيما يتعلق بالتنوع البيولوجي.

تقر زين بالآثار المحتملة لعمليات الكابلات تحت سطح البحر على النظم البيئية البحرية، فمن خلال شركتها التابعة زين عمانتل الدولية (ZOI)، تعمل عن كثب مع شركائها وشبكتها لضمان الالتزام بالتزامات التنوع البيولوجي أثناء تخطيط وتركيب وصيانة الكابلات تحت سطح البحر، حيث يضمن الشركاء الامتثال للقوانين واللوائح الدولية لحماية التنوع البيولوجي من خلال دمج ممارسات الإدارة البيئية القوية في عملية تقييم الأثر البيئي (EIA) لمشاريع مد الكابلات البحرية، ويتم إبلاغ متطلبات الامتثال إلى فرق المشروع ورصدها طوال عملية التثبيت لضمان التوافق مع أهداف حماية التنوع البيولوجي.

تضمن زين عمانتل الدولية ZOI لشركائها إجراء تقييمات تقييم الأثر البيئي الشاملة وفقاً للمعايير التنظيمية والدولية، وتحديد الموائل البحرية الحساسة والقريبة من الشاطئ، والتخفيف من المخاطر على التنوع البيولوجي، وتقليل الآثار البيئية، وتشمل التدابير المحددة تجنب الموائل الحرجة، وتكييف الجداول الزمنية لمنع الاضطرابات خلال مواسم التكاثر، وتقليل التلوث الضوضائي تحت الماء، بالإضافة إلى ذلك، تضمن زين عمانتل الدولية ZOI حفاظ أصحاب المصلحة على علاقات مع السلطات البيئية والأطراف ذات الصلة لدعم بروتوكولات حماية التنوع البيولوجي

البحري ودفع أفضل الممارسات عبر العمليات.

تعزز الشراكات الاستراتيجية مبادرات زين للتنوع البيولوجي، ومن خلال العمل مع المنظمات المحلية والدولية والمؤسسات البحثية والخبراء البيئيين، بالإضافة إلى كونها جزءاً من مجموعات العمل على مستوى الصناعة (مجموعة مشروع التنوع البيولوجي التابعة لاتحاد "جي إس إم إيه")، تقوم زين بتطوير وتنفيذ استراتيجيات مبتكرة للحفاظ، و

مكن هذا التعاون الشركة من استعادة النظم البيئية وحماية الأنواع المهددة بالانقراض وتعزيز الاستخدام المستدام للموارد. يضمن الانخراط مع المجتمعات المحلية أيضاً نهجاً أكثر شمولية للحفاظ على التنوع البيولوجي.

تكرس زين جهودها لتنفيذ المبادرات المستهدفة التي تتناول الحفاظ على التنوع البيولوجي، واستعادة الطبيعة عبر مناطقها التشغيلية، وفيما يلي بعض الأمثلة:

أشجار المانجروف في البحرين

دعماً لالتزام البحرين بتحقيق الحياد الكربوني بحلول عام 2060، دخلت زين في شراكة مع وزارة شؤون البلديات والزراعة، والمبادرة الوطنية للتنمية الزراعية (NIAD) لاستعادة النظم البيئية الحيوية لأشجار المانجروف في المملكة، دعمت زين زراعة 2,000 شتلة من أشجار المانغروف، حيث تلعب أشجار المانغروف، التي تعتبر واحدة من أكثر ممتصات الكربون الطبيعية فعالية، دوراً حيوياً في عزل الكربون وحماية السواحل ودعم التنوع البيولوجي البحري الغني، يساهم هذا المشروع بشكل مباشر في التزام البحرين بالمناخ والتنوع البيولوجي من خلال تعزيز عزل الكربون وحماية المناطق الساحلية ودعم التنوع البيولوجي البحري داخل المملكة.

فريق الكويت للغوص

واصلت زين الكويت شراكتها طويلة الأمد مع فريق الكويت للغوص للعام السادس والعشرين، مما يعزز دورها في الحفاظ على التنوع البيولوجي البحري في الكويت، وخلال العام 2024 دَعَمَ هذا التعاون مراقبة صحة الشعاب المرجانية ومبادرات إزالة النفايات البحرية، مما ساهم في جهود الاستعادة البيئية الحاسمة، وكجزء من هذه المبادرات، ساهمت CoralWatch، وهي منظمة غير ربحية في جامعة كوينزلاند، التي تشرك الغواصين على مستوى العالم لمراقبة الشعاب المرجانية على مستوى العالم وتبادل البيانات للبحث العلمي، في مراقبة صحة الشعاب المرجانية، ويلعب فريق الغوص الكويتي، بصفته سفيراً إقليمياً، دوراً حيوياً في هذا الجهد العالمي، مما يساعد على تعزيز الحفاظ على الشعاب المرجانية في المنطقة.

خلال العام 2024، حقق فريق الغوص نتائج مهمة في إزالة النفايات البحرية، حيث جمع 72,200 كيلوغرام من النفايات في الربع الثاني و 52,000 كيلوغرام في الربع الثالث، كان الانخفاض بنسبة 28% في الربع الثالث بسبب عملية كبيرة بشكل غير عادي في الربع الثاني، التي تضمنت إزالة قارب غارق ساهم بشكل كبير في النفايات التي تم جمعها خلال تلك الفترة.

من خلال دمج إزالة النفايات مع مراقبة صحة الشعاب المرجانية، يسلط هذا التعاون الضوء على نهج شامل لالتزام زين الكامل بالحفاظ على التنوع البيولوجي والحفاظ على الطبيعة.



3. إدارة النفايات

في العام 2023، طورت مجموعة زين سياسة إدارة النفايات بهدف القضاء على جميع أشكال النفايات، بما في ذلك النفايات الإلكترونية والنفايات البلاستيكية ونفايات الخشب والورق، بحلول العام 2030، وتنطبق السياسة على جميع عمليات زين والشركات التابعة والكيانات التي تسيطر عليها زين، يتماشى هذا الاتجاه مع إطار الامتثال لتغير المناخ، الذي وافق عليه مجلس إدارة زين، لضمان التنفيذ الصحيح والمنهجي لمبادرات إدارة النفايات، وتعكس هذه المواءمة التزام زين بالانتقال إلى اقتصاد خال من الانبعاثات بحلول العام 2050 ومعالجة تأثير سلسلة القيمة بأكملها على النظم البيئية، بما في ذلك المجتمعات والبيئة والتنوع البيولوجي.

اعتباراً من العام 2024، أنشأت زين إطار عمل للامتثال لإدارة النفايات تمت الموافقة عليه من قبل مجلس الإدارة خلال العام، يدمج إطار العمل أفضل ممارسات إدارة النفايات في تصميم وتنفيذ وتشغيل البنية التحتية لشركة زين، كما يتضمن ضوابط داخلية قوية وإجراءات مفصلة ومؤشرات أداء رئيسية محددة بوضوح لضمان المراقبة الفعالة وتقييم وتنفيذ مبادرات إدارة النفايات في جميع العمليات.

بناءً على سياسة إدارة النفايات وإطار الامتثال، أطلقت زين العديد من المبادرات الاستراتيجية لمعالجة مختلف أشكال النفايات في جميع عملياتها، تعكس هذه المبادرات تفاني الشركة في دمج الاستدامة في كل جانب من جوانب سلسلة القيمة الخاصة بها، وتعزيز الاقتصاد الدائري، والمساهمة في الحفاظ على النظم البيئية، ومن خلال التعاون مع الشركاء الرئيسيين والاستفادة من الحلول المبتكرة، تركز زين تقدماً ملموساً نحو تحقيق أهدافها للتخلص من النفايات للعام 2030.

مذكرة تفاهم مع إرتقاء

في العام 2024، دخلت "زين السعودية" في شراكة مع "ارتقاء"، وهي منظمة غير ربحية تركز على إعادة تدوير وتجديد أجهزة الكمبيوتر المستعملة، لإطلاق المرحلة الثانية من حملتها لإدارة النفايات الإلكترونية، تهدف هذه المبادرة إلى تعزيز الاستثمار في إدارة النفايات الإلكترونية مع تعزيز الممارسات المستدامة، وكجزء من هذا التعاون تم إعادة تدوير 3,000 جهاز إلكتروني، ودمج الاقتصاد الدائري في مبانيها.

مذكرة تفاهم مع تدوير

عززت زين الكويت التزامها بالاستدامة من خلال العديد من مبادرات إدارة النفايات، بما في ذلك شراكتها المستمرة مع منشأة إعادة التدوير المحلية "تدوير" أول منشأة إعادة تدوير من نوعها في الكويت، وكجزء من هذا التعاون، تعمل الشركة على تركيب صناديق النفايات الإلكترونية داخلياً لإطلاق جهودها في جمع النفايات الإلكترونية.

الإنجازات الرئيسية:

- الحد من نفايات (PET) البلاستيكية:
 - خلال الربع الثاني Q2 تم جمع: 529.5 كجم
 - خلال الربع الثالث Q3 تم جمع: 557 كجم، بزيادة قدرها 5% عن Q2
- الحد من النفايات الورقية:
 - خلال الربع الثاني Q2 تم جمع: 9,076 كجم
 - خلال الربع الثالث Q3 تم جمع: 11,870 كجم، بزيادة قدرها 31% عن الربع الثاني
- إدارة النفايات الإلكترونية:
 - صناديق التخلص من النفايات الإلكترونية الموضوعة في المبنى 2 للمقر الرئيسي HQ2
 - إصدار فيديو توعوي داخلي حول إدارة المخلفات الإلكترونية
 - « جمع 107 كجم من النفايات الإلكترونية في الربع الثالث
- فئات النفايات الأخرى:
 - تم جمع 326 كجم من النفايات الخشبية

مبادرة الحد من الورق- زين البحرين

كجزء من استراتيجية زين البحرين للحد من جميع النفايات في مبنى مقرها الرئيسي، أطلقت الشركة مبادرة للحد من الورق تهدف إلى تقليل النفايات الورقية وتحسين الكفاءة التشغيلية، بعد عملية منظمة من أربع مراحل:

إعلام الأقسام

الإعلام بأهداف المبادرة وعملياتها لضمان استيعابها والاقتناع بفحواها في المقر الرئيسي ل زين البحرين.

جمع الأوراق

نجحت حملة جمع مستهدفة في جمع 92% من الأوراق من جميع الطوابق النشطة في مبنى المقر الرئيسي، والتخلص من المستندات غير الضرورية.

التدقيق

تم فحص الأوراق المجموعة بعناية لتحديد المستندات التي تتطلب حفظاً قانونياً، مع فصل المواد غير المطلوبة للتخلص منها أو إعادة تدويرها.

إعادة التدوير والإبلاغ

اعتباراً من ديسمبر، لا تزال 7% من عملية إعادة التدوير جارية، مع التركيز في المقام الأول على إعادة تدوير المواد التي تم تدقيقها. ويتم إرسال هذه المواد إلى Nidukki، وهي شركة تقدم خدمات إدارة النفايات والتنظيف وإعادة التدوير، التي تتلقى منها زين تقارير شهرية مفصلة لتتبع التقدم المحرز وضمان الامتثال لممارسات الاستدامة.

تخطط زين البحرين لمواصلة جهودها في تخفيض الأوراق، وتهدف إلى وضع اللمسات الأخيرة على المبادرة في العام 2025.

العمل بمسؤولية

العمل بمسؤولية.. من الركائز الرئيسية في استراتيجية الشركة، حيث تستهدف زين تضمين الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) عبر سلسلة القيمة، في إطار هذه الركيزة، تلتزم زين بـ:

1. الإفصاح القوي والشفافية عند الإبلاغ عن كيفية خلق زين للقيمة في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.
2. إدارة سلسلة التوريد المسؤولة بحزم لضمان قيام الشركة بتضمين الممارسات والمعايير الأخلاقية وتقليل المخاطر عبر سلسلة القيمة الخاصة بها.
3. الالتزام بخصوصية البيانات لحماية أصحاب المصلحة، بما في ذلك الشرائح الضعيفة مثل كبار السن والنساء والشباب والعمال المهاجرين.

من خلال التركيز على هذه المجالات، تركز الشركة على بناء الثقة وتوليد القيمة والريادة في أخلاقيات العمل والشفافية، مما يضمن عمل عملياتنا بما يتجاوز المعايير التنظيمية المطلوبة.

الإفصاح والإبلاغ

في العام 2024 ،، استثمرت زين في الحلول السحابية لمراقبة بيانات الاستدامة لمساعدة الشركة على تتبع مقاييس الـ ESG وإدارتها والإبلاغ عنها بشكل فعال، ومن خلال هذه الحلول يُمكن للشركة تبسيط جمع وتحليل المعلومات المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بشكل فعال، وتقديم ملاحظات قابلة للتنفيذ لتلبية المتطلبات التنظيمية بشكل أسرع وأكثر كفاءة.

تواصل زين مراقبة التقدم المحرز في الأهداف المحددة في استراتيجية الاستدامة الخاصة بها من خلال خطط أعمالها والمراجعات التشغيلية المصاحبة، وهذا العام،، خصصت الشركة دليلاً لجميع العمليات حول كيفية الإبلاغ عن الأهداف المحددة في استراتيجيتها وفقاً لأفضل الممارسات. بالإضافة إلى ذلك، وضعت زين أيضاً معايير تقييم تتضمن مكونات خلق القيمة لأي مبادرة في مجالات الاستدامة التي تشارك فيها، تضمن هذه المعايير استيفاء معايير محددة لإعداد التقارير ومؤشرات الأداء الرئيسية المعلنة بين زين وشركائها وسهولة تتبعها.

لمزيد من الالتزام بالشفافية ونشر بيانات موثوقة، خضعت انبعاثات الشركة من النطاق 1 والنطاق 2 لضمانات معقولة، مما يضمن الدقة في التقارير البيئية للشركة، يمكن الاطلاع على [الصفحة 129](#) من التقرير.

سلسلة التوريد المسؤولة

الهدف للعام 2024

يتعين على 50% من الموردين الفاعلين الرد على استبيان التقييم الذاتي الخاص بالموردين ومشاهدة الفيديو التدريبي للموردين، كما يجب على الموردين الحاليين التوافق مع السياسات المعتمدة

استجابة زين

نفذت زين استراتيجية شاملة لإدارة سلسلة التوريد لفحص ومعالجة مخاطر الاستدامة وضمان امتثال الموردين لمعايير البيئة والمجتمع والحوكمة/سلسلة التوريد،، يهدف هذا النهج إلى تعزيز الممارسات المستدامة عبر سلسلة القيمة وتقليل المخاطر المتعلقة بالسمعة، كما تؤكد الشركة على أهمية تطوير سلسلة التوريد المحلية بهدف المساهمة في الاقتصاد المحلي وتعزيز مرونة الموردين، ويظهر تتبع وقياس مساهمة زين للموردين المحليين في كل سوق على أساس سنوي التزام الشركة باستقرار سلسلة التوريد.

تم تصميم عمليات إدارة سلسلة التوريد الخاصة بالشركة لفحص الموردين بدقة للتأكد من توافقهم مع قيمنا ومعاييرنا، ويشمل ذلك تقييمات شاملة تقييم الشركاء المحتملين وفقاً لمعايير مختلفة، مثل الممارسات الأخلاقية والتزامات الاستدامة والامتثال للمتطلبات التنظيمية، ومن خلال تنفيذ إطار عمل منظم لإدارة سلسلة التوريد المسؤولة، تهدف زين إلى الشراكة مع الموردين الذين يظهرون التزاماً بممارسات الأعمال المسؤولة ويساهمون بشكل إيجابي في أهداف الاستدامة للشركة، ولا يحمي هذا النهج الاستباقي عمليات الشركة فحسب، بل يعزز أيضاً تفانيها في تعزيز سلسلة التوريد التي تعكس قيمها المؤسسية.

للعام الرابع على التوالي،، عقدت زين منتداهها السنوي لإدارة سلسلة التوريد، حيث دعت فرق المشتريات والاستدامة من كافة عملياتها، وشهد المنتدى حضور 40 مشاركاً، وقد تضمن جدول أعمال المنتدى ضمان التزام الموردين بسياسات زين، مثل مدونة قواعد سلوك الموردين وبيان سياسة حقوق الإنسان؛ واستبيان التقييم الذاتي للموردين؛ وتدريب الموردين على المواضيع المتعلقة بالاستدامة، والتدقيق الميداني، وتحليل سلسلة التوريد المحلية والأجنبية.

في هذا العام،، قامت زين بتحديث استبيان التقييم الذاتي الخاص بها ليشمل جوانب حول صافي الانبعاثات الصفري والتنوع البيولوجي وإمكانية التتبع، وتهدف الشركة إلى التأكد من تقييمها لمورديها بشأن طموحات صافي الانبعاثات الصفري وتأثيرها على التنوع البيولوجي، بالإضافة إلى النظر في جوانب مثل السياسات العمل، والامتثال للوائح والقوانين المتعلقة بالطبيعة، بالإضافة إلى أي شهادات أو أطر متعلقة بالتنوع البيولوجي، ويقم جانب إمكانية التتبع ما إذا كان لدى الشركة نظام لتتبع منشأ وحركة مواد المنتج وتحديد أي مناطق أو موردين يواجهون فيها تحديات في هذه العملية.



تشمل الموضوعات التي يتم تناولها في استبيان التقييم الذاتي للموردين:

ملف تعريف القوى العاملة بما في ذلك توزيع الجنس والأشخاص ذوي الإعاقة.

البيئة، التي تشمل الصحة والسلامة، التدريب، استهلاك الطاقة، التعبئة، إدارة النفايات، استخدام المواد الخام، أهداف صافي الانبعاث الصفري المضافة حديثاً، التنوع البيولوجي، وإمكانية التتبع.

الجانب الاجتماعي، الذي ينطوي على العمل وحقوق و الأطفال، عمالة الأطفال، التعويض، والتمييز.

يقيم الأمن كيفية تعاقد المورد مع شركة أخرى لأغراض أمنية في الحالات التي تكون فيها هذه الخدمة مطلوبة.

تشمل الحوكمة مشاركة أصحاب المصلحة والمساءلة وآليات التظلم والإفصاح وإعداد التقارير.

يقوم أمن المعلومات بتقييم أنظمة إدارة أمن المعلومات المعمول بها وحوكمتها.

استخدام ومصادر المعادن المرتبطة بالنزاعات.

عملية إدارة سلسلة التوريد في زين

الالتزام بمدونة قواعد سلوك الموردين الخاصة ب زين، وبيانات سياسة حقوق الإنسان

إكمال فيديو التدريب الخاص ب زين المتاح على الموقع الإلكتروني وملء نموذج التغذية الراجعة

إكمال استبيان التقييم الذاتي الخاص ب زين

إكمال التدقيق الميداني للموردين ذوي المخاطر العالية

- مدونة قواعد سلوك الموردين وبيانات سياسة حقوق الإنسان: هذه الوثائق متوفرة باللغتين العربية والإنجليزية على موقع مجموعة زين.
- تدريب الموردين: ردا على التعليقات الواردة في استطلاع زين للعام 2023، الذي أكد أن الموردين قد شاهدوا مقاطع الفيديو التدريبية وحددوا مجالات الاهتمام، اعترفت الشركة باهتمام الموردين بمكافحة الفساد. في العام 2024، أصدرت زين الفيديو التدريبي الثالث الخاص بها، مع التركيز على مبادئ مكافحة الفساد في الشركة، يتناول هذا الفيديو موضوعات رئيسية مثل سلوك العمل والهدايا والضيافة والعلاقات مع الأطراف الخارجية وأهمية السجلات المالية الدقيقة. هذا العام، قامت زين بتدريب 185 موردين بنجاح على مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين، وحقوق الإنسان، ومكافحة الفساد.
- استبيان التقييم الذاتي للموردين: تستخدم زين استبيان التقييم الذاتي لقياس التزام الموردين بسياساتها الأخلاقية والاستدامة. وقد تم تأسيس سير عمل منظم لضمان وجود ضوابط للجودة للتحقق من دقة ردود الموردين.
- التدقيق المادي: تجري زين عمليات تدقيق مادية على أساس سنوي، مما يزيد من هدفها على أساس سنوي كطبقة إضافية للتخفيف من المخاطر.. تقوم عمليات التدقيق هذه بتقييم الامتثال لمدونة قواعد سلوك الموردين الخاصة ب زين، مع التركيز على المجالات المهمة مثل ممارسات العمل والأثر البيئي ومعايير الصحة والسلامة.. وخلال عمليات التدقيق هذه، تتعاون زين بشكل وثيق مع الموردين لتحديد الثغرات وتقديم توصيات للتحسين، بهدف تعزيز الممارسات المسؤولة عبر سلسلة التوريد الخاصة بها، ويتم توثيق أي مشكلات تتعلق بعدم الامتثال يتم تحديدها، ويتم جدولة تقييمات المتابعة لضمان تنفيذ الإجراءات التصحيحية بشكل فعال.

استكمال استبيان التقييم الذاتي للموردين لكل عملية

العمليات	عدد الموردين المستهدفين	النسبة المئوية المحققة	عدد الموردين الذين تم إكمالهم
البحرين	50% من الموردين النشطين في العام 2024	31%	31
العراق		59%	79
الأردن		50%	170
الكويت		55%	186
السعودية		19%	114
السودان*		2%	4
جنوب السودان		10%	20
المجموع/ المتوسط			604

تقدم استبيان التقييم الذاتي للموردين



* في العام 2024، يتضمن عدد الردود الواردة من المجموعة والموردين عبر العمليات

- واصلت زين تنفيذ نموذج الملاحظة الخاص بها الذي صممته في العام 2023 عند إجراء كل تدقيق ميداني، حيث يضمن هذا النموذج أن تقوم زين بالإبلاغ عن المخاطر المحددة نتيجة للتدقيقات الميدانية. يصنف نموذج الملاحظات شدة الملاحظة المثارة، وإذا اعتُبرت عالية المخاطر وتشكل انتهاكًا لمدونة قواعد سلوك الموردين، يخضع المورد لعملية إنهاء التعاقد، وعلى مدار العام، لم يتم إنهاء التعاقد مع أي مورد بناءً على نتائج التدقيق الميدان.

استكمال التدقيق المادي للمورد لكل عملية

العمليات	الهدف من عدد الموردين	مكتمل (نعم / لا)	عدد الملاحظات التي رفعها	إذا أثّرت الملاحظة، فما هي الفئة التي تندرج تحتها: حقوق العمال، حقوق الإنسان، المتعلقة بالمناخ
البحرين	10	10	لم يتم تسجيل أي ملاحظات	غير متاح
العراق	10	10	11 من البنود ذات الأهمية المتوسطة	الصحة والسلامة، وحقوق العمال
الأردن	10	10	من البنود ذات الأهمية المنخفضة، و26 بندًا ذات أهمية عالية	الصحة والسلامة، السياسات والإجراءات، وأمن الشركة
الكويت	10	10	من البنود ذات الأهمية المنخفضة، و4 بندًا ذات أهمية عالية	الصحة والسلامة، السياسات والإجراءات، وحقوق العمال
السعودية	10	8	تشمل 22 بند ذات الأهمية المنخفضة، والمتوسطة، و من ذات الأهمية العالية	الصحة والسلامة، وحقوق العمال
السودان*	10	غير متاح	غير متاح	غير متاح
جنوب السودان	10	11	واصلت زين جنوب السودان تقييم ملاحظات الموردين، وستبدأ في توثيق النتائج المستخلصة في عام 2025.	

* بسبب عدم الاستقرار السياسي، لم تتمكن زين السودان من إجراء عمليات التدقيق الميداني

الإنفاق على المشتريات

تواصل زين مراقبة إنفاقها على الموردين المحليين مقابل الأجانب بشكل سنوي. وبالمقارنة مع عام 2023، زادت زين من إنفاقها على الموردين المحليين في الأسواق التالية: الأردن، المملكة العربية السعودية، وجنوب السودان.

2024 الإنفاق على المشتريات لكل عملية

العمليات	الإنفاق على الموردين المحليين %	الإنفاق على الموردين الأجانب %
البحرين	49%	51%
العراق	40%	60%
الأردن	68%	32%
الكويت	49%	51%
السعودية	96%	4%
السودان*	90%	10%
جنوب السودان	95%	5%
مجموع	73%	27%

يوضح الرسم البياني أدناه إنفاق مجموعة زين على المشتريات للموردين المحليين مقابل الموردين الأجانب للعام 2024 مقارنة بالعام 2023.

الإنفاق على المشتريات – على أساس سنوي:

متوسط نسبة الإنفاق على الموردين المحليين



متوسط نسبة الإنفاق على الموردين الأجانب



خصوصية البيانات

الهدف للعام 2024

تثقيف المجتمعات المهمشة من خلال إنشاء برنامج تدريبي لخصوصية البيانات وحمايتها بحلول عام 2025

استجابة زين

على مدار العام، أنهت كل عملية من عمليات زين خطتها بشأن برامج خصوصية البيانات وحددت الشريحة المستهدفة، لم تتمكن زين السودان من وضع اللمسات الأخيرة على خطتها بسبب الاضطرابات المستمرة.

البحرين

الشريحة المستهدفة

- مجتمع كبار السن

التقدم في العام 2024

تم عقد جلسة حول الأمن السيبراني لـ 15 مشاركا من كبار السن في جمعية الحكمة للمتقاعدين في البحرين. وكان الهدف من الجلسة هو تثقيف هذا المجتمع حول كيفية حماية معلوماتهم المصرفية عبر الإنترنت، وكيفية التحقق من العائلة والأصدقاء عبر الإنترنت، وتجنب التعرض للصيد، وكيفية تحديد أي احتيال محتمل أو فعلي.

العراق

الشريحة المستهدفة

- طلاب

التقدم في العام 2024

في العام 2024، استضافت زين العراق ثلاث جلسات لتعزيز الوعي بخصوصية البيانات لطالبات الجامعات. تم الوصول إلى ما مجموعه 161 طالبا.

عقدت الجلسات بالشراكة مع جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بمشاركة طالبات في المدارس الثانوية.

شملت الموضوعات: كيفية حماية معلوماتهم عبر الإنترنت، تجنب تسريب البيانات الشخصية، المخاطر الأمنية المحتملة. في نهاية كل حدث، استضافت الشركة منتديات أسئلة وأجوبة لتقييم تأثير جلسات التوعية. من خلال هذا البرنامج، تستهدف الشركة زيادة الوعي بأهمية الإبلاغ عن أي شكل من أشكال الابتزاز الذي قد يواجهها الطلاب عبر الإنترنت.

الكويت

الشريحة المستهدفة

- العمالة الوافدة البسيطة

التقدم في العام 2024

بما أن خدمات التنظيف والنظافة في زين الكويت يتم تقديمها من قبل موظفين تابعين لجهات خارجية، فقد قامت الشركة بتقديم أول جلسة توعية حول خصوصية البيانات لهذه الفئة المستهدفة، بهدف تطوير مهاراتهم ومشاركة المعرفة معهم. وقد شملت الجلسة مواضيع خصوصية البيانات، الأمن المادي، وأمن المعلومات.

جنوب السودان

الشريحة المستهدفة

- الأشخاص المُهْمَّشون والنازحون داخليًا (IDPs)، والمناطق النائية التي يتواجد فيها اللاجئين

التقدم في العام 2024

في عام 2024، وقَّعت زين جنوب السودان مذكرة تفاهم مع مبادرة ويتاكر للسلام والتنمية (WPDI) بهدف بناء قدرات المجتمعات المحلية وتعزيز الحفاظ على البيئة من خلال أنشطة معيشية ذكية وتطوير المهارات.

ومن بين مجالات التركيز الرئيسية لهذه الشراكة في عام 2025، سيكون موضوع خصوصية بيانات العملاء، حيث سيتم تنفيذ جلسات توعية حول خصوصية البيانات للمجتمعات المُهمَّشة في كل من جوبا، بودي، نيمولي، ماريدي وبامبيو.



الاشتغال

تستهدف استراتيجية الاستدامة المؤسسية للشركة سد الفجوة الرقمية بين فئات المجتمع الضعيفة مثل كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة والنساء والأطفال... حيث تدرك زين قيمة الخدمات الأساسية التي تقدمها في تغيير حياة الناس ومساهمتها في التنمية البشرية والاجتماعية، ومن خلال الاتصال، يمكن للأفراد الوصول إلى مجموعة واسعة من فرص بناء القدرات، مما يتيح تطوير المهارات وتعزيز المساهمة الفاعلة في الأسواق التي تعمل فيها زين، مع ذلك، فمن المهم ضمان دفع المبادرات الاشتغال إلى التواجهة فيما يتعلق بأي شكل من أشكال التنمية، حيث يرسخ ذلك القبول المجتمعي لعمليات الشركة وروابطها مع مجتمعاتها.

على الرغم من التقدم في مجال خدمات الاتصال، لا تزال هناك تفاوتات كبيرة في الوصول إلى الأجهزة والمعدات والإنترنت والمهارات الرقمية، حتى في البلدان التي تكون فيها غالبية السكان متصلة بالإنترنت، وفقاً للاتحاد العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA)، تشمل الحدود الرئيسية للوصول إلى الاتصال المتنقل والفضاء الإلكتروني ما يلي:

مجتمع كبار السن

الأشخاص ذوو الإعاقة

المرأة في التكنولوجيا



القدرة على تحمل التكاليف



المعرفة والمهارات الرقمية



المحتوى والخدمات ذات الصلة



السلامة والأمن



إمكانية الوصول

ولمعالجة هذه الحواجز، وضعت زين أهدافاً محددة ومؤشرات أداء رئيسية في أسواقها تزود كل عملية بالتوجيه اللازم والتوجيه الاستراتيجي، مع توفير المرونة اللازمة لمواجهة مثل هذه التحديات بطريقة تتناسب مع سياق عملياتها.

وتركز زين في إطار ركيزة الإدماج على القطاعات التالية:



مجتمع كبار السن

الهدف لعام 2024

الوصول لـ 260,000 من كبار السن في جميع أنحاء زين بحلول العام 2025 من خلال المنتجات والخدمات والحملات التسويقية والميزات.

بحلول العام 2025،، تهدف زين إلى تقديم خدمات مخصصة لعدد 260,000 من كبار السن من خلال المنتجات والخدمات والحملات التسويقية المصممة خصيصا لهم، ففي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، يواجه كبار السن تحديات مثل محدودية الوصول إلى الموارد الرقمية، العزلة الاجتماعية، والضعف المالي، مما يعيق نوعية حياتهم، وأدت محدودية الوصول إلى القنوات الرقمية إلى صعوبة قيام بعض كبار السن بإكمال الأنشطة اليومية مثل:

- الحصول على الرعاية الصحية والاجتماعية
- الحصول على المعلومات عبر الهاتف من خلال جهاز آخر
- تنفيذ الأنشطة الإدارية
- إجراء المعاملات المصرفية
- إجراء عمليات شراء عبر الإنترنت

هذه التحديات يمكن أن تؤدي إلى عزلة أكبر، مما يحد من وصول هذه الفئة إلى تحسين رفاهيتهم. وفقًا لتقرير مورغان ستانلي "الأمن السيبراني لكبار السن: دليل للأحباء"، فإن كبار السن يتبنون الخدمات الرقمية بنشاط. ومع ذلك، فإن نقص المعرفة بخدمات الأمان التقنية يجعلهم عرضة للهجوم من قبل المجرمين الإلكترونيين.

هذا العام،، واصلت زين تقدمها في البحث عن احتياجات وتحديات مجتمع كبار السن وسعت لتقديم خدمات تلبية متطلباتهم، حيث قامت الشركة بإطلاق سلسلة من الأنشطة والحملات التي تهدف إلى الوصول إلى هذه الفئة الديموغرافية، ومن خلال

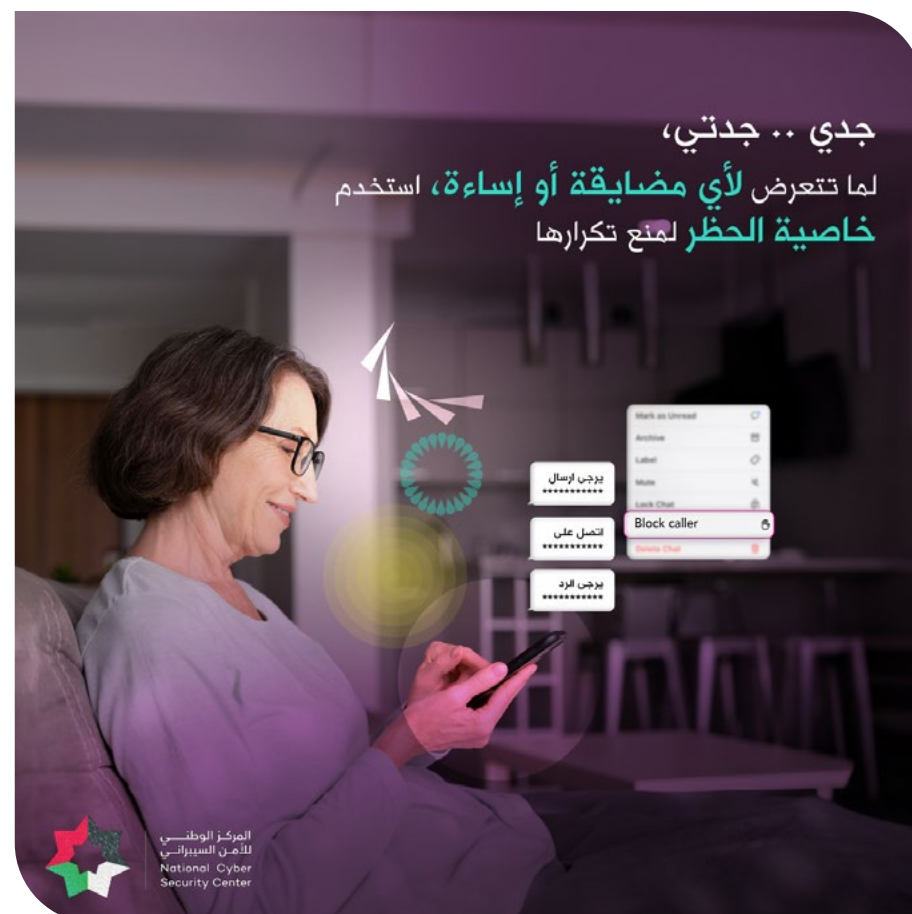
توفير الوصول إلى الأدوات الرقمية وإمكانية الوصول والتعليم، تمكن الشركة كبار السن من التنقل في الفضاء الرقمي بشكل أكثر أمانًا، مما يساعدهم على البقاء على اتصال ويوفر لهم إمكانية الوصول إلى الخدمات الأساسية... من هذه المبادرات:

- أطلقت زين الأردن حملة ديناميكية على وسائل التواصل الاجتماعي حول السلامة السيبرانية بالشراكة مع المركز الوطني للأمن السيبراني، مع التركيز على تمكين مجتمع كبار السن (+65 عاما) من حماية أنفسهم عبر الإنترنت. قدمت هذه المبادرة نصائح سهلة الفهم لمساعدة كبار السن على تجنب القرصنة والتهديدات عبر الإنترنت. وفي استطلاع تم إطلاقه بعد الحملة، أفاد 62% من المشاركين أنهم وجدوا النصائح مفيدة وسهلة الوصول.
- استضافت زين العراق "بازار البركة" ... وهي مبادرة أظهرت التزام الشركة تجاه المجتمع والتراث الثقافي للعراق، حيث شارك في البازار 11 من كبار السن المهرة. زار موظفو زين تسعة من كبار السن في مواقع عملهم في البصرة، تكريما لحرفيتهم التقليدية. وفرت هذه الأنشطة منصة قيمة لكبار السن من ذوي الدخل المحدود لعرض الحرف اليدوية الخاصة بهم، وتعزيز المشاركة بين الأجيال والحفاظ على التراث.

- بالتعاون مع "جمعية كبار" عقدت شركة زين السعودية دورة تدريبية شاملة لكبار السن، شملت 372 ساعة تطوعية استفاد منها 550 مشاركا. تضمنت هذه المبادرة دورات تدريبية مصممة خصيصا لكبار السن، حيث تهدف إلى مساعدتهم على إتقان التطبيقات والبرامج الرقمية الأساسية. تم تصميم هذه الدورات لتحسين جودة حياتهم من خلال تزويدهم بالمهارات الرقمية اللازمة لمساعدتهم على إنجاز مهامهم اليومية بسهولة أكبر. شملت هذه المهارات الوصول إلى البريد الإلكتروني، وإدارة الوقت الرقمية، وأمان البيانات الإلكترونية. شارك موظفو زين بنشاط في البرنامج، مقدمين التوجيه والدعم طوال جلسات التدريب.

- احتفلت مجموعة زين باليوم العالمي لكبار السن من خلال إطلاق حملة على وسائل التواصل

الاجتماعي مخصصة للقضايا المتعلقة بكبار السن عبر منصاتها المختلفة للتواصل الاجتماعي في أسواق عملياتها. ستستمر الحملة في عام 2025 وسيتم إعادة توجيهها وفقًا للاستجابات التي تم تلقيها من متابعي زين على وسائل التواصل الاجتماعي.



العمليات

نعم أو لا

باقة البيانات للأشخاص لذوي الإحتياجات الخاصة

بالتعاون مع مراكز الرعاية الصحية الأولية وجمعية الصم البحرينية، أكدت زين البحرين التزامها تجاه، مركز الاتصال الصحي الرائد المصمم خصيصا لمجتمع الصم في المملكة. تلي هذه المبادرة التي تم إطلاقها في العام 2022، احتياجات الرعاية الصحية للصم وضعاف السمع، مما يتيح التشخيص الطبي الدقيق والتواصل الفعال مع مقدمي الرعاية الصحية. تعمل شركة "تواصل" من خلال رقم واتساب مخصص(973 37239239+)، يربط المستخدمين برابط فيديو يسهل خدمات الترجمة الفورية في الوقت الفعلي، ويعمل هؤلاء المترجمون الفوريون كوسطاء، مما يضمن التواصل السلس بين الأشخاص ذوي الإعاقة وجهات الاتصال المقصودة. تمتد الخدمة إلى 27 مركزاً صحياً في جميع أنحاء المملكة، وتوفر الدعم الأساسي الذي يسد الفجوة بين ذوي الإعاقات السمعية والمتخصصين في الرعاية الصحية. حتى الآن، سجلت المبادرة 739 مكالمات فيديو، مما يعكس تأثيرها في تعزيز إمكانية الوصول والشمولية داخل نظام الرعاية الصحية. في العام 2024، وسعت مبادرة "تواصل" نطاقها من خلال الشراكة مع الإدارة العامة للمرور، مما مكن الأفراد الصم والبكم من الرد على الاستفسارات المتعلقة بالأمور المرورية. يوضح هذا التمديد التزام زين البحرين بإزالة حواجز الاتصال وتعزيز المساواة في الوصول إلى الخدمات الأساسية.

نظراً لنقص البيانات والإحصاءات على مستوى البلاد، لم تطلق زين العراق أي حزم مخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة، وللتعامل مع هذا التحدي، قدمت زين العراق خدمات دعم أخرى لهذا المجتمع، وساعدتهم في الوصول إلى منتجات وخدمات الشركة الرقمية، هذا العام، قدمت زين العراق الدعم للطلاب ذوي الإحتياجات الخاصة البصرية لـ 79 شخص من خلال تقديم حزمة بيانات شهرية بسعة 100 جيجابايت. تم تصميم هذه المبادرة لتسهيل وصولهم إلى المواد التعليمية على YouTube، ومساعدتهم في التحضير للنهائيات المدرسية.

في العام 2024، أعيد تفعيل خط بسملة للصم والبكم من زين الأردن، ودمج عملية جديدة في مراكز الاتصال لخدمة الأفراد بشكل أكثر كفاءة وإفادة. تم تحديث خط بسملة+ بعد عقد اجتماع مع مجموعة مركزة ضمت نحو 20 شخصا من الصم، والتقوا مع الفرق التجارية وفريق الاستدامة لفصل تفاصيل الباقة ومزاياها. وقد بلغ عدد المشتركين في هذه الباقة حوالي 300 مشترك في العام نفسه.

بعد إطلاق باقة الأشخاص الموجهة لذوي الإحتياجات الخاصة في العام 2022، أطلقت زين الكويت مبادرة شاملة في العام 2024 لتعزيز هذه الباقة، بهدف تلبية احتياجات المستخدمين بشكل أفضل وجذب المزيد من العملاء. تضمنت هذه المبادرة تنظيم ورشة عمل بعنوان "التكنولوجيا للجميع"، حضرها 15 شخصاً من ذوي الإعاقات. استرشدت ورشة العمل بمجموعة أدوات التدريب على مهارات الإنترنت عبر الهاتف النقال التابعة لاتحاد "جي إس إم إيه"، وأعقبها استبيان مفصل بعد ورشة العمل. أشارت نتائج الاستطلاع إلى الاهتمام بجلسة متابعة محتملة تركز على إصلاح واستبدال الأجهزة النقالة للأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة. تستكشف زين الكويت حالياً التعاون مع موزع خدمات الهات النقال، حيث يمكن للمشاركين إصلاح أجهزتهم، وستعمل زين الكويت على دمج هذه المبادرة في خططها للعام 2025 للأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة.

خلال حملة "السبت الأرجواني"، التي أطلقتها على وسائل التواصل الاجتماعي بالتعاون مع هيئة الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة، تمكنت "زين السعودية" من تسليط الضوء على خصم مدى الحياة بنسبة 50% على باقات الصوت المختارة للدفع الآجل. أدت هذه المبادرة إلى زيادة ملحوظة بنسبة 600% في الاشتراك. لمزيد من المعلومات حول الباقات، يرجى زيارة موقع زين السعودية.

في العام 2024، كان الفريق التجاري نشطا في تطوير حزمة شاملة مصممة خصيصا للأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة.

الأشخاص ذوي الإعاقة

الهدف لعام 2024

إطلاق باقات وحزم بيانات أساسية في العام 2024 للأشخاص ذوي الإعاقة

استنادا إلى تقرير نشرته شركة برايس ووترهاوس كوبرز بعنوان "حالة الشمول الرقمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا"، يمكن تصنيف حوالي 15% من سكان المنطقة على أنهم من ذوي الإعاقة، ومع تحول العالم نحو اقتصادات رقمية بالكامل، فإنه من الضروري ضمان عدم ترك هذه الشرائح خلف الركب، وفي هذا الإطار يقدم الاتحاد العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA) لمشغلي الهواتف النقالة إطارا يهدف إلى توفير أساس لزيادة الشمول الرقمي بين الأشخاص ذوي الإعاقة.

1. فهم السياق وجمع البيانات اللازمة
2. إدراج إدماج الإعاقة في السياسات ذات الصلة
3. العمل بشكل متعدد الوظائف مع الكيانات الأخرى باستخدام نهج أصحاب المصلحة المتعددين
4. معالجة العوائق

بناء على الإطار المذكور أعلاه، تضمن زين أنها تقيم بشكل شامل تحديات واحتياجات هذا القطاع وتعالج كل نقطة... إن استهداف هذه الشريحة يولد قيمة للشركة من خلال تلبية المتطلبات التنظيمية كما هو الحال في الكويت والسعودية، حيث يجب علينا التأكد من أننا نقدم حزمة / خدمة أساسية، كما أن توفير التقنيات المساعدة يعزز الابتكار في خدمة هذا المجتمع.

يسلط الجدول أدناه الضوء على التقدم الذي أحرزه كل سوق في تقديم الخدمات الأساسية لمجتمع المعاقين.

جنوب السودان

قيد التنفيذ



لم توقفهم



عبر الترجمة الفورية المتوفرة من خلال الأجهزة اللوحية



وقلب ينبض بالحياة



الهدف لعام 2024

تضمين مبادئ اتحاد "GSMA" لدفع
الإدماج الرقمي للأشخاص لذوي الإعاقة
بحلول العام 2025

منذ العام 2020... وقعت زين على مبادئ اتحاد "جي إس إم إيه" لدفع الإدماج الرقمي للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وتدرك زين أهمية الشمول الرقمي إذ تلتزم بدمجها في جميع أنحاء سلسلة القيمة الخاصة بها. وبصفتها من الموقعين على المبادئ، قامت زين بما يلي:

1. احتضان إدماج الإعاقة على كل مستوى من مستويات الشركة
2. فهم كيفية الوصول إلى الأشخاص ذوي الإعاقة وخدمتهم بشكل أفضل.
3. تقديم منتجات وخدمات شاملة تلبي المتطلبات المتنوعة للأشخاص ذوي الإعاقة.

تتناول زين تلك المبادئ من خلال اتخاذ الإجراءات التالية:

المبدأ 1: احتضان ذوي الإعاقة على كل مستوى
من مستويات الشركة

الإجراءات المتخذة: أطلقت الشركة مبادرة داخلية لإدماج الاحتياجات الخاصة، WE ABLE، تم إطلاقها في العام 2019. يهدف البرنامج إلى تضمين الممارسات الشاملة للإعاقة في الشركة بحلول العام 2025. يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات عن المبادرة في [الصفحة الـ 77](#).

المبدأ 2: فهم كيفية الوصول إلى الأشخاص ذوي الإعاقة وخدمتهم بشكل أفضل.

الإجراءات المتخذة: في إطار مبادرة WE ABLE، أطلقت زين حملة على وسائل التواصل الاجتماعي على مستوى المجموعة "Be My Eyes".

كان الهدف من الحملة هو إشراك الجمهور في التجارب اليومية لشخص كفيف، وزادت الحملة من

الوعي، وأحدثت في نهاية المطاف تغييرات ذات مغزى في السلوك والعمليات التي تؤثر على ضعاف البصر. من خلال توفير منظور شخصي للتحديات في التنقل في عالم مصمم للمبصرين، هدفت الحملة إلى تحدي المفاهيم المسبقة وتشجيع الممارسات الأكثر شمولية عبر مختلف القطاعات.

يمكن العثور على مزيد من التفاصيل حول هذه الحملة في [الصفحة 77](#).

المبدأ 3: تقديم منتجات وخدمات شاملة تلبي
المتطلبات المتنوعة للأشخاص ذوي الإعاقة

الإجراءات المتخذة: نظراً لأن زين تعمل في 8 أسواق متميزة، لكل منها تحدياتها ومتطلباتها الخاصة لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة، فقد طورت كل عملية باقة مصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات الفريدة لسوقها.

تشمل هذه الباقات مجموعة من المبادرات، مثل إطلاق حملات على وسائل التواصل الاجتماعي مع ترجمة متكاملة بلغة الإشارة، وتوفير خدمات الترجمة الفورية عند الطلب في منافذ زين عبر الأجهزة اللوحية، وتوفير مركز اتصال فيديو مخصص. من خلال خدمة مكالمات الفيديو، يمكن للعملاء بدء الاتصال عبر الواتساب، والتواصل مع مترجم فوري يسهل التواصل بين عميل الأشخاص ذوي الإعاقة والطرف المعني.

لمزيد من المعلومات حول باقات الأشخاص ذوي الإعاقة الخاصة المتاحة لعملاء زين، يرجى الرجوع إلى [الصفحة 98](#).

المرأة في التكنولوجيا

الهدف لعام 2024

إرشاد 150 طالبة جامعية يدرسن
في مجالات العلوم والتكنولوجيا
والهندسة والرياضيات (STEM) في كل
سوق تعمل فيه الشركة

استجابة لتحديات الفجوة الكبيرة في أسواق الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، حيث يسعى عدد أقل من النساء إلى مهن في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات، أطلقت زين برنامج المرأة في التكنولوجيا (WiT) في العام 2020، تم التحقق من هذه التحديات من خلال دراسة أجرتها اليونسكو، التي تؤكد أن النساء يمثلن 40% فقط من القوى العاملة في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مما يؤكد الحاجة إلى المزيد من البرامج مثل WiT لتشجيع مشاركة المرأة في العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات.

يسلط التقرير السنوي للفجوة بين الجنسين للعام 2024، الذي نشره المنتدى الاقتصادي العالمي، الضوء على الإحصاءات الرئيسية التي تعرض أهمية برامج مثل برنامج المرأة في التكنولوجيا WiT في مواجهة التحديات التي تواجهها النساء اللواتي يهدفن إلى ممارسة وظائف متعلقة بالعلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات.

- على الصعيد العالمي، لا تزال المرأة ممثلة تمثيلاً محدوداً في أدوار العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات، حيث تشكل 28.2% فقط من القوى العاملة في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات مقارنة بـ 47.3% في القطاعات غير المرتبطة بالعلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات.
- يواصل الرجال والنساء عرض مهارات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات بشكل غير متناسب، وتبلغ نسبة النساء اللواتي يتمتعن بمهارات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات حالياً 27.1%.
- يتم تمثيل المرأة بشكل مفرط في المهن غير المتعلقة بالعلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات في جميع الصناعات. يخلق هذا تراجعاً كبيراً فيما يتعلق بالتحويلات التكنولوجية والقوى

العاملة، حيث تستمر المرأة في شغل الوظائف ذات النمو المنخفض والأجور المنخفضة التي من المحتمل أن تتأثر سلباً على المدى القصير.

واستناداً إلى التقرير، فإن نسبة خريجي العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات متاحة فقط لـ

3 من أصل 8 أسواق لـ زين. هذا يسلط الضوء على حاجة عمليات زين لإبراز أهمية هذا التحدي واستخدام تأثيرها لجمع المزيد من الأفكار لضمان دعم التمثيل المناسب في العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات.

البلد	نسبة خريجات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات من الإناث	نسبة خريجي العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات من الذكور
البحرين	41%	59%
العراق	غير متوفر	غير متوفر
الأردن	غير متوفر	غير متوفر
الكويت	غير متوفر	غير متوفر
السعودية	37%	63%
السودان	غير متوفر	غير متوفر
جنوب السودان	غير متوفر	غير متوفر
الإمارات العربية المتحدة	41%	59%





المرأة في التكنولوجيا (WiT):

الهدف الأساسي للبرنامج هو تعريف الخريجين الجدد بالعديد من فرص العمل المتعلقة بالعلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات. لتحقيق ذلك، يجمع البرنامج بين المشاركات والموجهات في زين، مما يوفر إرشادات ودعماً لا يقدر بثمن.

تواصل زين العمل على توسيع برنامج المرأة في التكنولوجيا عبر عملياتها، مما يدل على التزام قوي بالمساهمة في تمكين المرأة في قطاع التكنولوجيا وتعزيز مجتمع داعم.

في العام 2024، أطلقت الشركة بنجاح الجولة الرابعة من البرنامج، حيث قامت بتدريب 485 من المشاركين عبر عملياتها في الكويت والبحرين والعراق والأردن والسعودية. ومع استمرار تطور البرنامج، صممت كل عملية من عمليات زين جدولها الزمني وهيكلها لاستيعاب العدد المتزايد من المتدربات.

من خلال هذه الجهود، تلعب زين دوراً محورياً في تعزيز المساواة بين الجنسين في صناعة التكنولوجيا، وإلهام الجيل القادم من القيادات النسائية في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات.



الشركة	السياق	الانجازات
البحرين	في عام 2024، واصلت زين البحرين السعي لعقد شراكات مع الجهات المعنية الرئيسية لتعزيز فرص الإرشاد والتوجيه، وإشراك طلاب تخصصات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات (STEM).	2022: - 2023: - 2024: -
العراق	من بين 400 تسجيل، تم اختيار 160 متقدمة للمشاركة في برنامج المرأة في التكنولوجيا. على مدار ثلاثة أشهر، خضعت المشاركات لتوجيه مكثف غطى ما يقرب من 40 موضوعاً تقنياً، إلى جانب جلسات حول المهارات الشخصية لتعزيز استعدادهم لسوق العمل. حتى الآن، أدى البرنامج بنجاح إلى توظيف أكثر من 40 امرأة. كما استضافت زين العراق هذا العام معرضاً للتوظيف للمشاركات في تكنولوجيا المعلومات، يضم شركات زين التابعة وشركات التكنولوجيا الرائدة، مما يوفر فرص عمل مباشرة. نتيجة لذلك، حصلت 10 امرأة على وظائف من خلال المعرض.	2022: 115 2023: 136 2024: 160
الأردن	أكملت زين الأردن بنجاح برنامج "المرأة في التكنولوجيا"، الذي استفادت منه 154 امرأة. تم تنفيذ البرنامج على مرحلتين لتحقيق هدف العام 2024. في المرحلة الأولى، شاركت 92 متدربة، واكتسبن رؤى ومهارات قيمة من خلال سلسلة من الجلسات المنظمة. واستضافت المرحلة الثانية 62 متدربة إضافية، وتضمنت ست جلسات إعلامية تغطي موضوعات مثل التحول الرقمي والتدريب المهني وكتابة السيرة الذاتية وتنمية المهارات الشخصية. كشفت استطلاعات ما بعد الحدث، التي تم تقديمها بتنسيق مختلط لضمان إمكانية الوصول لجميع المشاركين، عن تفضيل جلسات المجموعة الأصغر لزيادة المشاركة مع المعلمين.	2022: 100 2023: 122 2024: 154
الكويت	اختتمت زين الكويت بنجاح الشق التجريبي لبرنامج "المرأة في التكنولوجيا" WiT بسبعة مشاركين تخرجن هذا العام، تضمن البرنامج جلسات إرشادية حول موضوعات رئيسية مثل تحليل البيانات والقيادة والعمل الجماعي ومواجهة تحديات مكان العمل. تعد هذه التجربة بمثابة أساس لتوسيع نطاق البرنامج ليشمل جمهوراً أكبر في العام 2025، بُغية تحقيق الهدف التراكمي لشركة زين الكويت خلال العامين الماضيين. حددت استطلاعات ما بعد الحدث للبرنامج حداً أدنى لمعدل الرضا يبلغ 81.9% بين المشاركات، مما يسلط الضوء على نجاح البرنامج. تلقت الجلسات حول بناء الشبكات والمهارات القيادية إشادة متكررة لتأثيرها الهادف على الحياة اليومية للمشاركات.	2022: - 2023: - 2024: 7
السعودية	تعاونت هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا وزين في برنامج "المرأة في التكنولوجيا" للسنة الثالثة. بدأ البرنامج في ديسمبر 2024 وتم تصميمه لثلاثين امرأة.	2022: 100 2023: 150 2024: 150
السودان	أطلقت زين السودان برنامج "المرأة في التكنولوجيا" في ديسمبر عبر الإنترنت، للتكيف مع الأوضاع الحالية التي يشهدها السودان. ستمتد المبادرة إلى يناير 2025 وتهدف إلى تمكين المرأة من خلال تزويدها بمهارات متقدمة في البرمجة والذكاء الاصطناعي والابتكار. سيتبع البرنامج نموذجاً هجيناً، يجمع بين الجلسات المسجلة مسبقاً والجلسات التفاعلية الحية لزيادة إمكانية الوصول والمشاركة للمشاركات.	2022: 69 2023: - 2024: 14
جنوب السودان	يخطط الفريق لإطلاق برنامج "المرأة في التكنولوجيا" بالتعاون مع مبادرة السلام للممثل العالمي Forrest Whitaker.	2022: - 2023: - 2024: -

ريادة الأعمال للنساء

تعاونت زين مع هيئة الأمم المتحدة للمرأة في إطار البرنامج المشترك بين الأمم المتحدة للمرأة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، "تسريع تنفيذ الهدف الخامس للتنمية المستدامة في دولة الكويت: المرحلة الثانية (2024-2027)"، لدعم رائدات الأعمال الكويتيات في تعزيز قدراتهن التجارية.

يركز هذا التعاون على تمكين النساء اللواتي تتراوح أعمارهن بين 18-45 عاماً، مستهدفاً مالكات الأعمال المرخصة ومشغلات المشاريع غير الرسمية، ومن خلال مسح شامل، جمعت المبادرة رؤى مباشرة من المشاركات لتحديد استراتيجيات بناء القدرات الأكثر فعالية، ولعبت زين دوراً محورياً في زيادة الوعي حول المبادرة وتسهيل توزيع المسح، الذي حصل على 31 استجابة، الهدف هو تعزيز مساهمات رائدات الأعمال في الاقتصاد الوطني والتنمية المستدامة من خلال تقديم دعم مخصص يساعد أعمالهن على الازدهار.



جيل الشباب

في إطار المشهد الديناميكي المتطور لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، تعتبر حماية حقوق الأطفال وضمان سلامتهم أمرا بالغ الأهمية، خصوصا مع التطورات الرقمية السريعة والبيئات الجيوسياسية غير المستقرة... ومع نمو إمكانية الوصول إلى الإنترنت، تزداد الحاجة إلى حماية الأطفال والشباب من المخاطر مثل الإساءة والتنمر عبر الإنترنت والاستمالة والتعرض للمحتوى الضار مثل مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال، ويؤكد الانتشار الواسع النطاق للمواد الضارة على الإنترنت الحاجة الملحة إلى أطر تنظيمية قوية وتدابير استباقية لحماية الأطفال في الفضاء الرقمي.

تدرك زين دورها الرئيسي في العالم الرقمي وتلتزم بالتعاون مع أصحاب المصلحة لتنفيذ سياسات صارمة ومبادرات تعليمية لضمان السلامة عبر الإنترنت للجميع... ومن خلال تعزيز محو الأمية الرقمية والسلوك المسؤول عبر الإنترنت، تهدف زين إلى تمكين مقدمي الرعاية والشباب على حد سواء، وخلق بيئة أكثر أمانا عبر الإنترنت تدعم حقوق الأطفال ورفاههم.

تتطلب معالجة بطالة الشباب استراتيجية شاملة تدمج التعليم وتنمية المهارات لتوفير فرص عمل مستدامة... ومع ارتفاع معدل البطالة بين الشباب في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا حاليا إلى 27%، تصبح الحاجة الملحة لهذه الجهود، ومن خلال تعزيز حقوق الأطفال والأمان عبر الإنترنت، وتعزيز محو الأمية الرقمية، ومعالجة بطالة الشباب، تظهر زين عزمها على معالجة حقوق الطفل كموضوع مادي رئيسي، وضمان نظام بيئي أكثر اشتمالا وأمانا للنمو المستدام.

بصفتها مدافعة عن حقوق الطفل وتماشيا مع هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 16.2، الذي يهدف إلى إنهاء جميع صور العنف ضد الأطفال بحلول العام 2030، أطلقت زين حملة قوية استجابة للعنف العالمي المتزايد الذي يؤثر على الأطفال بشكل غير متناسب، وجاءت هذه المبادرة عقب الأزمات والصراعات المتصاعدة في جميع أنحاء العالم، حيث يتحمل الأطفال وطأة المصاعب الشديدة والعنف، مما يؤثر على صحتهم الجسدية والعقلية.

جاءت هذه الحملة التي تحمل عنوان #EveryChildHasRights، لتسليط الضوء على التهديدات الخطيرة التي يواجهها الأطفال في المناطق المتأثرة بالنزاعات والمطالبة بحمايتهم، تضمنت الحملة مقطع فيديو يؤكد على الحاجة الملحة لحماية حقوق الطفل، وإشراك الجماهير في حوار هادف ومؤثر، تهدف زين من خلال هذه الحملة إنشاء دعوة عالمية للعمل وتعزيز فهم أعمق للقضايا الملحة المطروحة، وفي العام 2024، نجحت الحملة في الحصول على أكثر من 16.5 مليون ظهور عبر بصة التواصل على زين على شبكات التواصل الاجتماعي، مما أدى إلى تضخيم رسالتها وزيادة الوعي حول هذه القضية.

سلامة الطفل على الإنترنت

محو الأمية الرقمية

البطالة بين الشباب

السلامة عبر الإنترنت:

نتفهم في زين... أهمية تحقيق التوازن بين فوائد الرقمنة، مع إدراك المخاطر المحتملة، لا سيما فيما يتعلق بالأطفال، وتشارك الشركة بنشاط مع أصحاب المصلحة الرئيسيين، بما في ذلك الأطفال والآباء ومقدمي الرعاية والحكومات ومنظمات حماية الطفل لمعالجة هذه المشكلة بشكل شامل. تهدف زين إلى زيادة الوعي حول السلوك المسؤول عبر الإنترنت من خلال الحملات التثقيفية والتعاون مع الجهات المحلية.

حملة للشاشات وقتها

في العام 2024، أطلقت زين حملة للشاشات وقتها على مرحلتين لمعالجة المخاطر والتحديات المتزايدة المرتبطة بقضاء أوقات مفرطة على شاشات الهواتف، لذا... وبما يتماشى مع التزامنا بالاستدامة والسلامة الرقمية وعبر الإنترنت ركزت المرحلة الأولى من الحملة على الأطفال، وسلطت الضوء على كيف أن الإفراط في استخدام الشاشات يعزلهم عن تجارب الطفولة التقليدية مثل اللعب والتفاعلات الاجتماعية. تحولت المرحلة الثانية من الحملة الأضواء إلى الآباء، وتناول كيف يمكن لعاداتهم الرقمية أن تؤثر على أسلوب حياة وتواصل الأسرة الواحدة، والروابط العاطفية، والرفاهية العامة لأطفالهم. وصلت الحملة إلى 43.9 مليون ظهور عبر قنوات زين على شبكات التواصل الاجتماعي.

شجعت هذه الحملة على استخدام الشاشات بشكل صحي، وزادت الوعي حول الآثار الأوسع للسلوك عبر الإنترنت، مثل المخاطر المحتملة على الصحة العقلية والجسدية للأطفال في العصر الرقمي.

لتقييم فعالية الحملة، تم إجراء استبيان قبل وبعد الحملة، مما كشف عن تحول كبير في الوعي والنوايا السلوكية لدى المشاركين:

- 82% من المشاهدين أفادوا بأنهم سيضعون حدودًا لاستخدام الشاشات عند قضاء الوقت مع أطفالهم بعد مشاهدة الحملة.
- 80% أعربوا عن نيتهم تقليل استخدامهم الإجمالي للشاشات.
- 100% من المشاركين أكدوا أن الحملة ساعدتهم على زيادة الوعي حول كيفية إدارة وقتهم أمام الشاشات.

المرحلة الأولى



المرحلة الثانية



الهدف

الشراكة مع خطوط مساعدة الطفل والخطوط الساخنة عبر الأسواق ودعمها.

استجابة زين

تعمل زين على تطوير مذكرة التفاهم التي تبلغ مدتها ثلاث سنوات مع خط مساعدة الطفل الدولي لدعم خطوط مساعدة الأطفال عبر بصمتها التشغيلية، وتركز الشراكة على تعبئة وتسهيل ودعم خطوط مساعدة الطفل في أسواق زين، وفي عامها الثاني، تعاونت زين وخط مساعدة الطفل الدولي CHI بنجاح لتعزيز فعالية خطوط المساعدة.

كجزء من هذا الالتزام المستمر، أُلقت زين الكلمة الافتتاحية في المشاورة الإقليمية لخطوط مساعدة الأطفال في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في العام 2024، حيث سلطت الضوء على الدور الحاسم لهذه الخدمات في توفير الدعم والحماية للأطفال والشباب في جميع أنحاء المنطقة.

ولعبت زين دوراً حاسماً في المساهمة في دعم تقرير أصوات الأطفال والشباب حول العالم، مما ساعد على إيصال أصوات الشباب على مستوى العالمين وتؤكد هذه المساهمة على مناصرة زين لحقوق الطفل وضمان أن تكون وجهات نظرهم محورية عند الحديث حول حماية الطفل ورفاهيته.

زين البحرين

رقم خط المساعدة: 998

مدى تقدم خط المساعدة

وقعت زين البحرين مذكرة تفاهم مع مكتب خط المساعدة في البحرين، التابع لوزارة الشؤون الاجتماعية، لتوضيح المبادرات الاستراتيجية للشركة لخلق قيمة مشتركة لكلا المؤسستين.

زين العراق

رقم خط المساعدة: 497

مدى تقدم خط المساعدة

واصلت الشركة العمل مع خط المساعدة المحلي التابع للشرطة الاجتماعية وخطط لمواصلة الاستثمار في برامج خط المساعدة. مع ذلك، فإن المبادرة معلقة حالياً في انتظار مزيد من التوجيه من الحكومة.

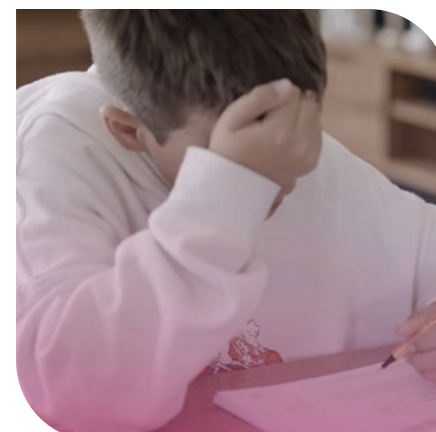
زين الأردن

خط المساعدة: 110

مدى تقدم خط المساعدة

واصلت الشركة شراكتها المتجددة لمدة خمس سنوات مع مؤسسة نهر الأردن.

كجزء من هذا التعاون، بادرت زين الأردن بإجراء تدريب الإجهاد الأول. بالإضافة إلى ذلك، عقدت جلسة تدريبية أخرى حول العلاج السلوكي المعرفي على مدار أربعة أيام، بإجمالي 50 ساعة من التدريب، كما شاركت الشركة في العديد من حملات التوعية على خط المساعدة، التي حصلت على إجمالي مرات ظهور 15.9 ألف عبر قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بها.



زين الكويت

رقم خط المساعدة: 147

مدى تقدم خط المساعدة

أطلقت زين الكويت هذا العام شراكة مع البرنامج الوطني الكويتي لحماية الطفل، وكجزء من هذا التعاون، أطلقت زين العديد من حملات التوعية المستمرة التي تركز على حماية حقوق الطفل. اتفق الطرفان على العديد من مؤشرات الأداء الرئيسية التي ستدعمها زين، بما في ذلك تنظيم الجولات الترويجية للمدارس، وتحسين جودة الخدمة.

شهد خط المساعدة تحسينات كبيرة بعد الشراكة، حيث ارتفعت جودة الخدمة من 50% إلى 83% بين شهري مايو ويونيو، وزادت المكالمات التي تم الرد عليها بنسبة 13% بعد إطلاق الحملة.

بناء على هذا التقدم، أدى مقطع فيديو توعوي تم الترويج له في أغسطس على تطبيق انسغرام وفي المستشفيات إلى زيادة بنسبة 25% في المكالمات بحلول سبتمبر، مما يسلط الضوء على مدى نجاح الحملة.

لمعرفة المزيد عن مكتب خط المساعدة في الكويت، يرجى مشاهدة الفيديو الذي أنتجته زين بالتعاون مع برنامج الكويت الوطني لحماية الطفل هنا.

زين السعودية

رقم خط المساعدة: 116111

مدى تقدم خط المساعدة

في العام 2024، قامت زين السعودية بزيادة الوعي بخط المساعدة واستضافت العديد من الفعاليات مع الأطفال لغرس أهمية السلامة الرقمية والسلوك المسؤول عبر الإنترنت.

تهدف هذه الجهود إلى إنشاء مجتمع أكثر أماناً ومعرفة، وبعد استضافة العديد من الأحداث في الأماكن العامة، وزعت الشركة أكثر من 1,100 هدية للأطفال، مما كرس من فكرة خط المساعدة.



زين السودان

رقم خط المساعدة: --

مدى تقدم خط المساعدة

لسوء الحظ، تم تدمير مكاتب خط المساعدة في السودان، مما دفع الشركة إلى اتخاذ تدابير استباقية لضمان حقوق الطفل. بدأت زين السودان في الاتصال بوكالات إغاثة مختلفة لإعادة إنشاء خط مساعدة في منطقة مختلفة واستئناف البرنامج.

زين جنوب السودان

لا تتوفر خطوط مساعدة الأطفال في جنوب السودان، مع ذلك، واصلت زين معالجة الاتصالات الاستراتيجية لمناقشة إنشائه مع الأطراف ذات الصلة في العام 2024.

محو الأمية الرقمية

الهدف

تزويد 471,000 طفل وشاب بمهارات محو الأمية الرقمية بحلول العام 2025

في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، أدى الاتصال الرقمي الواسع النطاق إلى تحويل الوصول إلى المعلومات وفرص التنمية، مع ذلك، سلط هذا التقدم الضوء أيضا على التفاوتات الكبيرة في محو الأمية الرقمية والملاحة عبر الإنترنت، في حين أن المزيد من الأشخاص متصلين بالإنترنت أكثر من أي وقت مضى، لا يزال الكثيرون يواجهون تحديات في الوصول إلى الموارد الرقمية واستخدامها بشكل فعال.

تعيق أوجه عدم المساواة في محو الأمية الرقمية قدرة الأفراد على الاستفادة الكاملة من الإنترنت، مما يساهم في عدم المساواة الاجتماعية والاقتصادية على نطاق أوسع. وتعد معالجة هذه الفجوات أمرا بالغ الأهمية لضمان أن يتمكن جميع الأفراد من التنقل في العالم الرقمي بثقة والوصول إلى الفرص.

زين الأردن: B12

تعمل زين الأردن، بالتعاون مع اليونيسف، على تطوير منصة B12 التعليمية منذ 2021، حيث استفاد منها 24,000 طالب من خلال تعزيز الوصول إلى التعليم الجيد، ومن خلال دعم كل من التعلم داخل الفصل والتعلم عن بعد، تقدم منصة B12 التعليمية نظاما متقدما لإدارة التعلم لتمكين المدارس من التكيف مع الاحتياجات التعليمية الحديثة، وتتماشى هذه المبادرة المستمرة مع التزام زين بتعزيز التحول الرقمي، وتوسيع نطاق الوصول إلى الإنترنت، وترسيخ مكانتها كشركة رائدة في قطاع التعليم، مع دفع عجلة التطوير المجتمعي.

زين السعودية: الشراكة بين منصة "أعاب" منصة التعليم الإلكتروني العربية و"مدرسة كود فنلندا"

منذ العام 2022، دخلت زين السعودية في شراكة مع منصة "أعاب" منصة التعليم الإلكتروني العربية و"مدرسة كود فنلندا" من خلال مذكرة تفاهم لتعزيز التعليم الرقمي ومحو الأمية، تهدف هذه الشراكة العالمية المحلية إلى تمكين جهود التعليم الرقمي وتوطيئها.

دربت المبادرة 700 معلما، مما أنتج أكثر من 28,000 شاب من المستفيدين، ومن خلال التركيز على مهارات البرمجة، يقدم البرنامج شهادات للمعلمين الذين يكملون الدورة ويعزز مهارات البرمجة بين الشباب، مما يعزز جيلا ماهرًا رقميًا جاهزا لمواجهة التحديات المستقبلية.

الهدف

تثبيت آليات حظر مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال داخل شبكاتنا في جميع الأسواق

استجابة زين

واصلت زين اتخاذ خطوات كبيرة في تثبيت آليات الحجب التي تمنع CSAM من خلال مشروع Arachnid ومؤسسة مراقبة الإنترنت عبر عملياتها، وكجزء من الالتزام المستمر بالسلامة عبر الإنترنت، تظل زين يقظة في تبني التقنيات التي تعزز اكتشاف CSAM والوقاية منه، مما يساهم في بيئة رقمية أكثر أمانا للجميع.

زين البحرين

تم بالفعل تثبيت آلية حظر CSAM واسعة النطاق وفقا لمتطلبات هيئة تنظيم الاتصالات

زين العراق

تم إطلاقها في الربع الرابع من العام 2023

زين الأردن

تم إطلاقها في الربع الرابع من العام 2022

زين الكويت

تم إطلاقها الربع الثالث من العام 2021

زين السعودية

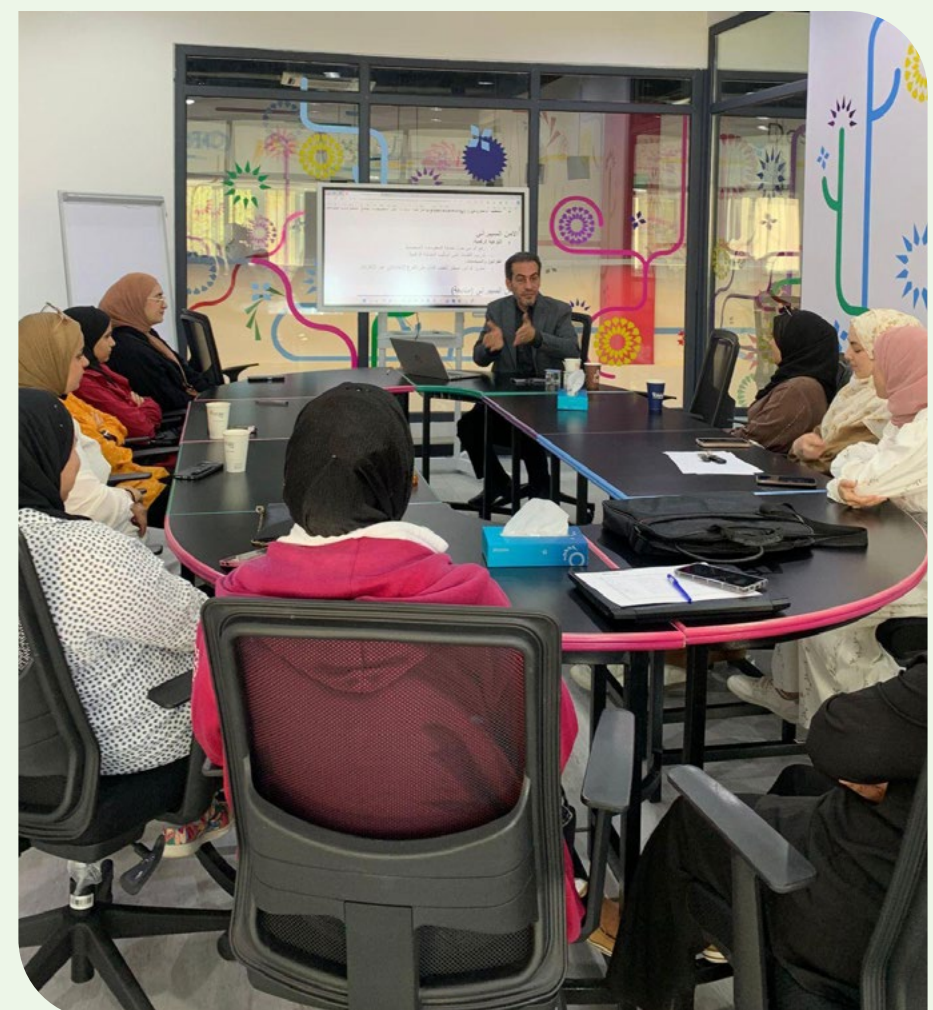
تم إطلاقها في الربع الثاني من العام 2023

زين السودان

طوال فترة النزاع، حافظت زين على عملياتها مع مؤسسة مراقبة الإنترنت

زين جنوب السودان

بدء عملية التثبيت مع أصحاب المصلحة المعنيين



بطالة الشباب

الهدف

الوصول إلى الشباب العاطلين عن العمل من خلال التدريب وتطوير المهارات وعقد ورش العمل وفرص الإرشاد

تعزيز مجتمع الشركات الناشئة والحصول على الوظائف التي تم إنشاؤها

في عالم اليوم...، حيث يهدد عدم الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والصراعات الجيوسياسية أمننا، أصبحت معالجة بطالة الشباب وتعزيز خلق فرص العمل أكثر أهمية من أي وقت مضى، ومع تقدير معدل البطالة بين الشباب في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بأنه الأعلى في العالم، يؤكد هذا التحدي على الحاجة الملحة إلى استراتيجيات شاملة تدمج التعليم وتنمية المهارات وفرص العمل، لا تعالج معالجة بطالة الشباب المخاوف الاقتصادية المباشرة فحسب، بل تعزز أيضا الاستقرار والنمو على المدى الطويل، مما يضمن أن الجيل القادم يمكنه المساهمة بنشاط في مجتمع أكثر مرونة وتماسكاً والاستفادة منه.

زين السودان: التدريب المهني

استجابة لارتفاع بطالة الشباب والنزوح بسبب عدم الاستقرار السياسي في السودان، أطلقت زين السودان برنامجا للتدريب المهني يهدف إلى تمكين الأفراد السودانيين بالمهارات العملية لتعزيز قابليتهم للتوظيف، وتؤكد هذه المبادرة، التي تم تنفيذها بالتعاون مع شركاء خارجيين، التزامنا بخلق سبل عيش مستدامة وتعزيز المرونة الاقتصادية.

يتم تقديم البرنامج شخصيا بالكامل... مما يوفر تدريباً عملياً مصمماً ليتماشى مع احتياجات السوق، تشمل المجالات الرئيسية للتدريب إصلاح الهواتف المتنقلة واستكشاف أخطاء الأجهزة الإلكترونية وإصلاحها والمهارات التقنية الأخرى التي تلبى متطلبات سوق العمل بشكل مباشر، وتضمن هذه الجلسات العملية أن يصبح المشاركون مجهزون للانضمام القوى العاملة بثقة وكفاءة، ومنذ بدايته، نجح البرنامج في تدريب 1,256 فردا في مصر والسودان، وتزويد المشاركين بالكفاءات اللازمة لتأمين فرص عمل هادفة.

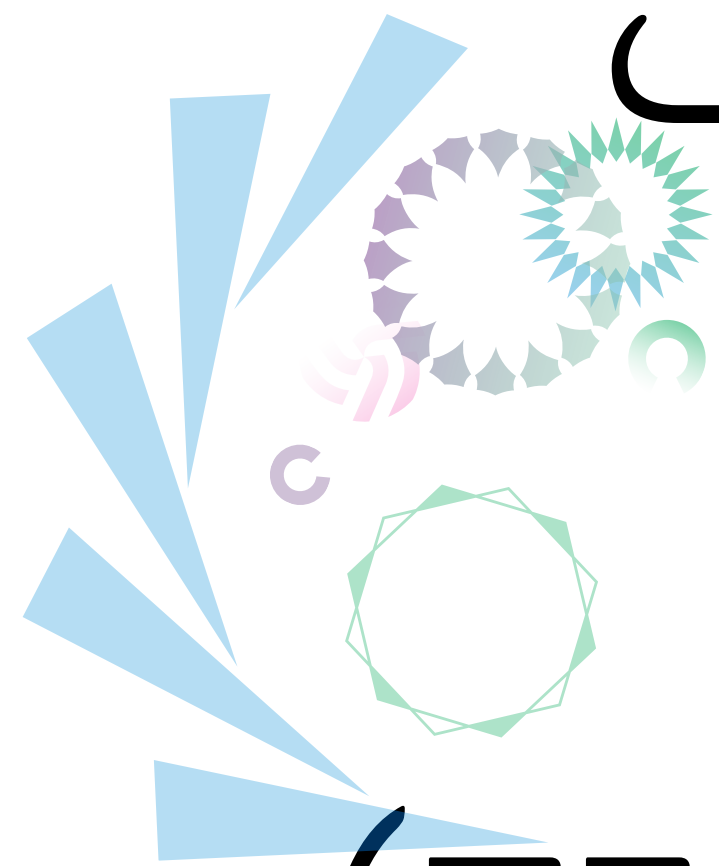


زين العراق: مهارتك MaharaTech

تعد مكافحة بطالة الشباب من مبادرات التركيز الرئيسية لشركة زين، في العام 2024، أطلقت زين العراق مسابقة MaharaTech لتطوير المهارات الفنية للشباب وإعدادهم للتوظيف المستقبلي، وعلى مدى ثلاثة أشهر، اكتسب 30 طالبا من خمس جامعات خبرة في أتمتة البيانات والاتصالات الرقمية وأبحاث التسويق خلال تصميم حلول تقنية لمواجهة تحديات قطاع التعليم، كما تعزز هذه المبادرة ريادة الأعمال، وتمكين المشاركين من بناء حياتهم المهنية والمساهمة في مجتمعاتهم.



فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TFCD)



رحلة زين للعمل المناخي

يتناول القسم التالي استجابة زين لفريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD) بما يتماشى مع الإرشادات المتعلقة بالإطار. ويمثل هذا القسم ردا مفصلا على نهج زين تجاه توصيات TCFD.

تقرير الاستدامة الأول	إكمال الدورة المستهدفة الخمسية الأولى	محاذاة عوامل انبعاث ثاني أكسيد الكربون لمعايير IEA وضع أهداف جديدة لخفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لمدة خمس سنوات	تحديث خطة الإدارة البيئية والاجتماعية لشركة زين لتشمل توصيات مؤسسة التمويل الدولية	أصبحت الشركة عضوا في فريق العمل المعني بالعمل المناخي التابع لـ GSMA تم الكشف عنها للمشروع العالمي CDP
2012	2016	2017	2018	2019
تم الكشف عنها للمشروع العالمي CDP- إنشاء لجنة العمل المناخي (CAC)	خطة لإدخال تسعير الكربون الداخلي (ICP) خطط للالتزام بـ SBTi نشر سياسة زين الخاصة بتغير المناخ	تم تطوير إطار الامتثال لتغير المناخ (الذي وافق عليه مجلس الإدارة) خطاب التزام رسمي تمت الموافقة عليه من قبل SBTi وتم استلام خطاب القبول في 6 يناير 2023 وضع أهداف جديدة لانبعاثات ثاني أكسيد الكربون لمدة خمس سنوات	وافق مجلس الإدارة على سياسة إدارة النفايات تقديم الأهداف المستندة إلى العلم إلى مجلس الإدارة للموافقة عليه التعاون المشترك لمركز الابتكار المستدام ضمن تحالف شركات الاتصالات في دول مجلس التعاون الخليجي	وافق مجلس الإدارة على إطار الامتثال لإدارة النفايات تم التحقق من أهداف زين المستندة إلى العلوم واعتمادها من قبل مبادرة الأهداف المستندة إلى العلوم (SBTi)
2020	2021	2022	2023	2024

الحوكمة

أ. وصف إشراف مجلس الإدارة على المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ

يتولى نائب رئيس مجلس إدارة مجموعة زين، وهو أيضا الرئيس التنفيذي للمجموعة، مسؤولية تحديد الاتجاه الاستراتيجي للشركة، كما أنه مسؤول عن تنفيذ استراتيجية الشركة، التي تشمل خطط التكيف والتخفيف المتعلقة بتغير المناخ، وتجري زين مراجعة سنوية ل خطة أعمالها الخمسية لمواثمة الاستثمارات المستقبلية مع توجهاتها الاستراتيجية التي حددها مجلس الإدارة.

ويتم توحيد خطط الأعمال الخمسية المنقحة والميزانيات السنوية وتقديمها إلى المجلس للموافقة عليها في نهاية كل عام، حيث تتضمن هذه الخطط والميزانيات متطلبات النفقات الرأسمالية لتنفيذ مبادرات توفير الطاقة التي من شأنها أن تساعد في تحقيق أهداف انبعاثات الشركة، ويشرف الرئيس التنفيذي خلال هذه العملية، على تطوير خطة زين للتحويل المناخي ويقوم بإصدار التوجيهات.

كجزء من عملية الحوكمة، يقوم مجلس إدارة زين بمراجعة واعتماد خطط العمل والميزانيات التي يقدمها الرئيس التنفيذي للمجموعة سنوياً، التي تصبح مرجعاً لتنفيذ استراتيجية الشركة، ويراقب مجلس الإدارة، من خلال الرئيس التنفيذي للمجموعة، تنفيذ جميع المبادرات بما في ذلك تلك المتعلقة بخطط التخفيف من آثار تغير المناخ والتكيف، وقد أسند الرئيس التنفيذي للمجموعة مسؤولية إدارة الشؤون المتعلقة بالمناخ إلى الرئيس التنفيذي للاستدامة للمجموعة، ورؤساء شؤون التكنولوجيا في المجموعة، الذين يشاركون في رئاسة لجنة العمل المناخي (CAC)، المعنية بتحقيق ضمان التنفيذ الصحيح لمبادرات التكيف والتخفيف من تغير المناخ، ويرفع الرئيس التنفيذي للاستدامة والرئيس التنفيذي لشؤون التكنولوجيا تقاريرهما مباشرة إلى نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة الذي يراجع بدوره أداء زين المتعلق بالمناخ ويقدم التوجيه إلى لجنة العمل المناخي من خلال رؤسائها

المشاركين لاتخاذ إجراءات وقائية وتصحيحية عند الحاجة لضمان تحقيق الشركة لأهدافها.

إن لجنة العمل المناخي CAC هي لجنة متعددة الوظائف يتم تعيينها بعد عملية تشاور داخلية، بهدف تزويد مجلس الإدارة بالإشراف على المسائل المتعلقة بالمناخ، وتقوم اللجنة من خلال الرئيس التنفيذي للاستدامة والرئيس التنفيذي للتكنولوجيا بتقديم التوصيات إلى مجلس الإدارة حول كيفية إدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ، ويقوم مجلس الإدارة بمراجعة توصيات لجنة العمل المناخي CAC والموافقة عليها، وتعكس اللجنة هذه الموافقات في استراتيجية الشركة لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ.

تجتمع لجنة العمل المناخي CAC كل ثلاثة أشهر لمناقشة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ التي يتم إبلاغ مجلس الإدارة بها على الفور من خلال الرئيس التنفيذي للمجموعة، الذي يقدم التوصيات والتوجيهات، ويتم إعداد التقارير المقدمة إلى مجلس الإدارة من قبل لجنة العمل المناخي CAC خلال اجتماعات مجلس الإدارة الفصلية المنتظمة، حيث تتم مناقشة جميع قضايا الإدارة أيضا، ويتم اتخاذ قرارات مجلس الإدارة بشأن القضايا المتعلقة بالمناخ المبلغ عنها بشكل متكرر حسب الحاجة، مع تركيز المراجعات الفصلية على ضمان تلبية الشركة لمؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بالمناخ (KPIs) من حيث مستويات غازات الدفيئة (غازات الاحتباس الحراري) (GHG)، استهلاك الوقود والكهرباء، إدارة النفايات، والوعي العام بتغير المناخ.

ومن خلال مراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية هذه على أساس ربع سنوي، يمكن لمجلس الإدارة تقييم أداء الشركة وتقديره ودعمه فيما يتعلق بالقضايا المتعلقة بتغير المناخ، بالإضافة إلى ذلك، فإن لدى مجلس الإدارة وجهة نظر أوضح بشأن التقدم الذي تحرزه الشركة في هذا الصدد.

تزود زين فريق إدارتها بالحوافز لمساهماتها في المساعدة على تحقيق التزاماتها البيئية وأهدافها الانتقالية على النحو المحدد في إطار الامتثال لتغير المناخ المعتمد من قبل مجلس الإدارة، ويحدد هذا الإطار المسار الاستراتيجي لتحقيق صافي الانبعاثات

الصفري بحلول العام 2050، ويتم توزيع الأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسية في الإطار على أعضاء الفريق على مستوى المجموعة ومستوى العمليات التابعة، ويتم أيضا تحديد أهداف واضحة للعمل المناخي لجميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك الرؤساء التنفيذيين للشركات / الشركات التابعة، وأعضاء لجنة العمل المناخي والموظفين المسؤولين عن دعم الأهداف المناخية، وتجري الشركة تقييما سنويا للأداء العام لفريق إدارتها، بما في ذلك جهود التخفيف من تغير المناخ والتكيف، ويحدد هذا التقييم المكافآت المالية بناء على التقدم المحرز نحو تحقيق الأهداف المحددة مسبقا.

ب. وصف دور الإدارة في تقييم وإدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ

يحدد مجلس الإدارة من خلال الرئيس التنفيذي للمجموعة، الاتجاه الذي يشكل استراتيجية الشركة لمعالجة تغير المناخ، وجميع قضايا الإدارة بما في ذلك الأمور المتعلقة بالمناخ مثل حالة أهداف الشركة بشأن خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، والمخاطر المرتبطة بزيادة درجة الحرارة المحيطة، والتغيرات المحتملة في نمط هطول الأمطار، بالإضافة إلى الانتقال إلى التقنيات الجديدة بسبب تغير المناخ، ويختص بمسؤولية هذه القضايا وأكثر الرئيس التنفيذي للمجموعة، الذي يفوض العمليات اليومية والتحكم في القضايا المتعلقة بالمناخ إلى لجنة العمل المناخي CAC التي يرأسها كلاً من الرئيس التنفيذي للاستدامة والرئيس التنفيذي للتكنولوجيا.

فيما يلي ملخص لأدوار ومسؤوليات كل وظيفة إدارية رئيسية داخل لجنة العمل المناخي CAC:

أ. الرئيس التنفيذي للشؤون المالية (CFO): يدير الميزانيات السنوية المتعلقة بالقضايا البيئية، ويراجع حالات عمل المبادرات المتعلقة بالمناخ، ويوافق على ميزانيات المشاريع المرتبطة بها، ويدير متطلبات رأس المال ويراجع القرارات المتعلقة بالاستثمارات في التكنولوجيا الجديدة مثل استخدام الطاقة المتجددة ونشر الحلول الموفرة للطاقة.

ب. الرئيس التنفيذي لشؤون التكنولوجيا (CTO): يشرف على اختبار واختبار وتنفيذ التقنيات الجديدة داخل الشركة، وتعد مساهمته هي المفتاح لضمان إدارة الالمخاطر الانتقالية، مثل نشر الحلول الموفرة للطاقة، بشكل صحيح، وهو مسؤول عن تحسين كفاءة الطاقة واستخدامها، كما أنه يقيس استخدام الطاقة، ويبلغ عنها، مقارنة بالأهداف، ويحدد أيضا مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالانبعاثات ويراقب تنفيذ حلول الانبعاثات المنخفضة، ويشارك في رئاسة لجنة العمل المناخي CAC مع الرئيس التنفيذي للاستدامة، ويوفر كل منهما إشرافا لمجلس الإدارة في القضايا المتعلقة بالمناخ، والتأكد من أن توصيات مجلس الإدارة تؤخذ في الاعتبار ضمن استراتيجية الشركة لمعالجة القضايا المتعلقة بالمناخ.

ث. الرئيس التنفيذي للاستدامة (CSO): يتميز الرئيس التنفيذي للاستدامة بمكانة مركزية فيما يتعلق بأجندة زين المناخية، إذ يقود بشكل استراتيجي طموح الشركة إلى صافي الانبعاث الصفري من خلال ضمان معالجة جميع انبعاثات سلسلة القيمة بشكل صحيح، وأيضا من خلال إطار يمتد من حدود الانبعاثات إلى النطاقات، والجدول الزمني، والمشاركة مع الموردين والسلطات المحلية. ويتحمل المسؤولية اليومية عن تنفيذ جميع القضايا المتعلقة بالمناخ داخل الشركة والإبلاغ عنها، ويقدم الإرشادات والتوصيات لاستراتيجية تغير المناخ والاستدامة، ويراقب مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالمناخ (الانبعاثات، وأهداف الطاقة المتجددة، والوعي المناخي والمشاركة)، والحوافز المتعلقة بالمناخ، ويرأس الرئيس التنفيذي للاستدامة لجنة الاستشارات المناخية بالاشتراك مع الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا، ويوفر كل منهما إشرافا لمجلس الإدارة فيما يتعلق بالقضايا المتعلقة بالمناخ ويضمن مراعاة توصيات مجلس الإدارة في استراتيجية الشركة لمعالجة القضايا المتعلقة بالمناخ.

ث. الرئيس التنفيذي للمخاطر (CRO): يدمج الرئيس التنفيذي للمخاطر الفرص والمخاطر المتعلقة بالمناخ على مستوى عمليات المجموعة، وذلك في إطار عملية تحديد وإدارة المخاطر والفرص لضمان إدارة المخاطر والفرص بشكل صحيح.

- يحدد المخاطر والفرص المتعلقة بتغير المناخ وقياسها، ويجري تحليل السيناريوهات، ويعد خطط التخفيف من مخاطر تغير المناخ المحددة، ويراقب تلك المخاطر، ويضمن الاستجابة المناسبة كلما تحققت المخاطر.
- يصنف المخاطر على أساس سنوي لتحديد أولوياتها وتقديم توصيات للتخفيف والتكيف.
- يقدم تقريرا ربع سنويا عن حالة جميع المخاطر المحددة، بما في ذلك المخاطر المتعلقة بتغير المناخ إلى لجنة مراجعة المخاطر.
- يراجع المخاطر ويحدد أولويات التخفيف والتكيف عند الحاجة.
- تشكل هذه الأولويات جزءا من التوصيات التي يقدمها مجلس الإدارة إلى لجنة العلم المناخي من خلال نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة.



الاستراتيجية

تعكس المعلومات الواردة أدناه الأرقام والتحليلات عن العام 2024.

أ. وصف المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ التي حددتها الشركة على المدى القصير والمتوسط والطويل.

من (سنوات)	إلى (سنوات)	التعليق
1	قصير الأجل	3
يتماشى الأفق الزمني قصير الأجل مع عملية تخطيط أعمال الشركة، حيث تأخذ خطة العمل قصيرة الأجل في الاعتبار هذه الفترة للمخاطر التشغيلية الناشئة عن أحداث تغير المناخ التي يجب معالجتها لتعزيز الخدمات لتظل قادرة على المنافسة في جميع الأسواق، ويبلغ العمر العادي لبعض أصولنا مثل مولدات الديزل المستخدمة في مواقع خارج الشبكة حوالي ثلاث سنوات، بالتالي، فإننا نعتبر ثلاث سنوات فترة معقولة لتقييم تأثير المخاطر المادية على هذه الأصول، ومن منظور مالي واستراتيجي، تركز رؤية زين على المدى القصير على تطوير وتحقيق توقعات الإيرادات وأهداف التكلفة وأهداف الربحية.		
3	متوسط الأجل	5
يتماشى الأفق الزمني متوسط الأجل مع عملية تخطيط الأعمال التي تستخدم فترة أفق مدتها خمس سنوات للمخاطر التشغيلية الناشئة عن أحداث تغير المناخ، وتتماشى هذه الفترة أيضا مع عمر الأصول الأخرى مثل بطاريات الدورة العميقة، التي تستخدم للتخفيف من المخاطر المرتبطة ببعض المخاطر المادية والانتقالية، ويتم إعداد خطة عمل زين الخمسية كل عام مع مراقبة التقدم المحرز في تنفيذ الخطة الخمسية للعام السابق، ويتم تحديث خطة العمل بالأرقام الفعلية للسنة الأولى والتوقعات المنقحة لأربع سنوات، ثم تضاف سنة إضافية		
5	طويل الأجل	15
تم وضع عملية التخطيط المالي طويل الأجل للأعمال على مدى 15-5 عاما، لتتماشى مع أهداف زين لمبادرات تغير المناخ، ويتم جمع جزء كبير من أصول الشركة، بما في ذلك أنظمة التبريد وأنظمة طاقة التيار المستمر وأنظمة الراديو وغيرها من المعدات النشطة، خلال هذا الإطار الزمني المحدد، ويتم تقييم تأثير المخاطر المادية على هذه الأصول والتخفيف من حدتها لضمان بقاء الشركة قادرة على المنافسة في أسواق عملياتها، ومن منظور استراتيجي، تنطوي خطة العمل على الأفق طويل الأجل وتركز على التنبؤ بالتدفقات النقدية والإيرادات المحتملة من المبادرات التي تحددها زين كجزء من استراتيجيتها.		

المخاطر المحددة كمدخلات في استراتيجيات تخطيط السيناريوهات

المخاطر الانتقالية: زيادة تعرفة الطاقة

وخلال تقييم المخاطر المتعلقة بالمناخ بالنسبة للموقع الرئيسي والمكاتب ومرافق المحطات الأساسية، حددت زين أنه قد تكون هناك زيادة في النفقات التشغيلية بسبب ارتفاع تعرفة الوقود ووحدات الطاقة الشبكية في مناطق العمليات.

ترتبط أكبر تكاليف التشغيل بالطاقة لتلبية متطلبات التبريد لأنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي تتطلب درجات حرارة تبلغ حوالي 23 درجة مئوية للحصول على الأداء الأمثل، وهو أقل بكثير من درجات الحرارة المحيطة في أسواق زين التشغيلية، وبلغ إجمالي استهلاك الطاقة في العام 2024، 1,189.7 جيجاوات ساعة و 118.5 مليون لتر من الديزل عبر الوحدات العاملة في زين.

بلغ إجمالي تكلفة الطاقة لعام 2024 (حسب السنة الميلادية) 175.74 مليون دولار أمريكي.

بالنسبة لسيناريو 2039 - SSP2، قدرنا أن تكاليف تشغيل الطاقة يمكن أن تزيد بأكثر من 61% لتصل إلى 239.87 مليون دولار، وتأخذ الأرقام المقدرة في الاعتبار الزيادات الأساسية في الطاقة لكل وحدة في الشبكة ووقود الديزل وفقاً لمؤشرات الاقتصاد الكلي بسبب التضخم والتخفيض التدريجي للدعم.

ترجع الزيادة في التكاليف في المقام الأول إلى:

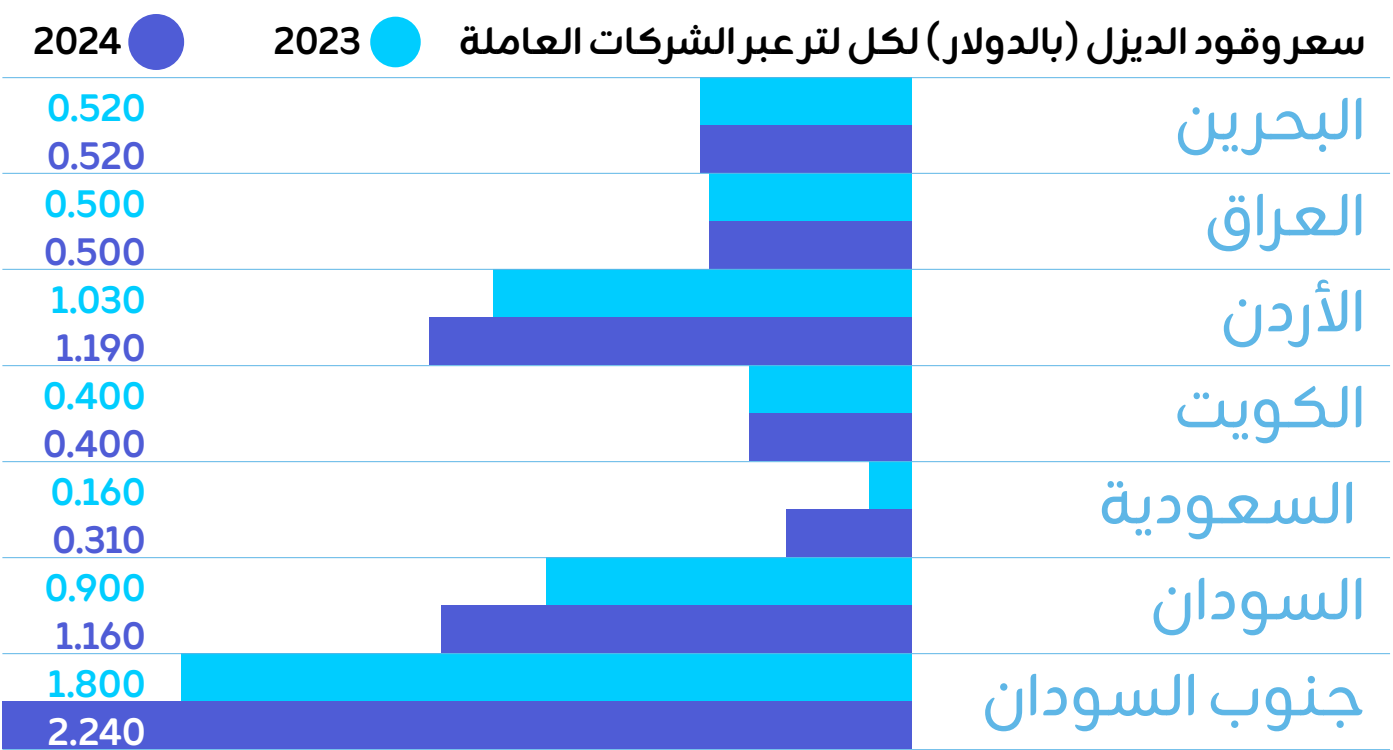
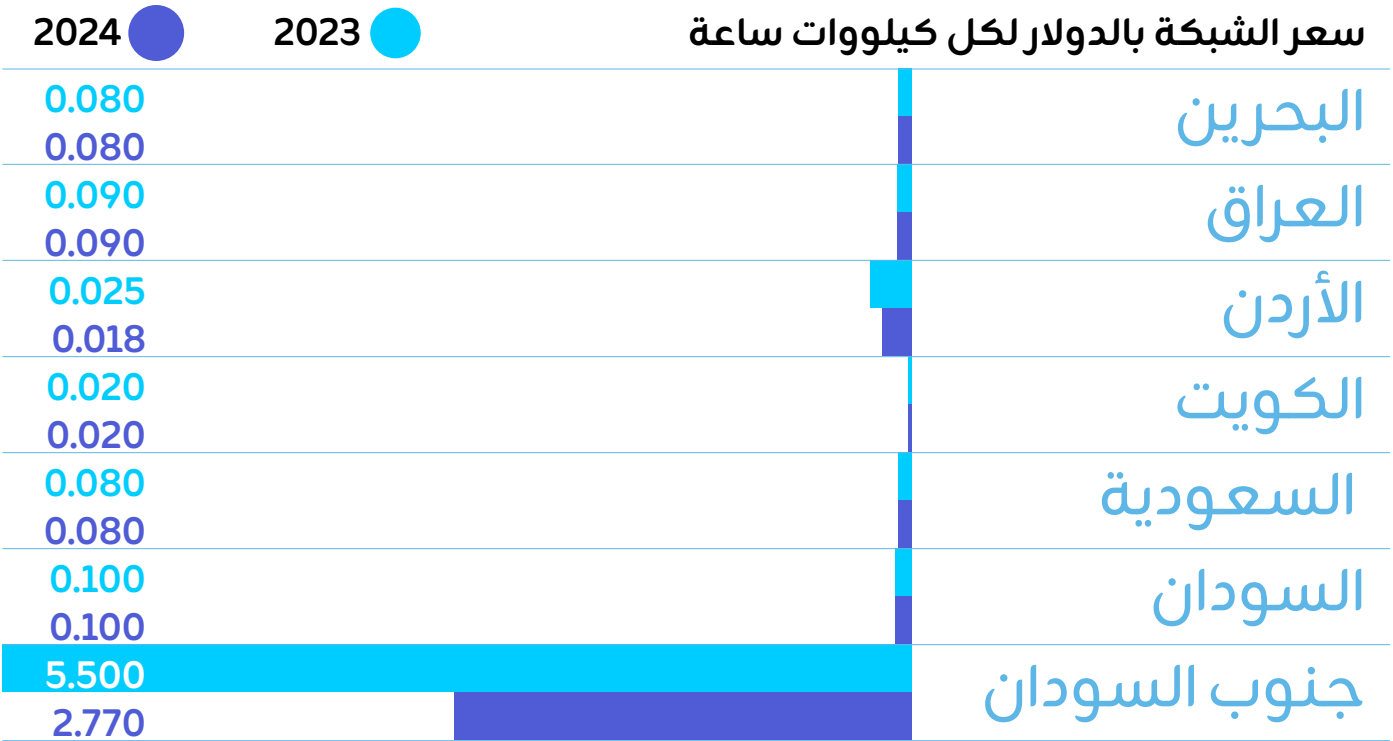
- ارتفاع تعرفة الطاقة بسبب التضخم
- ارتفاع متوسط درجات الحرارة

نحن نقدر الزيادة في التعرفة لكل لتر من الديزل والكيلوواط ساعة من طاقة الشبكة وفقاً لمعدلات التضخم في كل من الكيانات التشغيلية لشركة زين بسبب اختلاف ملامح الاقتصاد الكلي.

المخاطر المادية: ارتفاع متوسط درجة الحرارة

في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (MENA)، نشهد طقساً حاراً ترتفع فيه درجة الحرارة بشدة، مما أدى إلى زيادة استهلاك الطاقة في العام 2024، ووفقاً لدراسات متعددة، بما في ذلك توقعات مجموعة البنك الدولي، ستستمر منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في مواجهة درجات حرارة مرتفعة بشكل متزايد لفترات أطول في ظل السيناريوهات الحالية (SSP2 4.5 - يعني العمل كالمعتاد).

على سبيل المثال، في العام 2023 بلغت تكلفة مواقع التبريد ومراكز البيانات ومباني المكاتب في المملكة العربية السعودية 27.1 مليون دولار، التي ارتفعت بنسبة 10.97% إلى 30.1 مليون دولار في العام 2024 بسبب زيادة أسعار الديزل.



تحديد الفرص

عوائد الاستثمار في التكنولوجيا منخفضة الانبعاثات

لاحظت زين أنها يمكن أن تحقق وفورات في استهلاك الطاقة من خلال تقليل الاعتماد على الوقود الأحفوري، مما سيؤدي إلى خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون وخفض النفقات التشغيلية، وكان الدافع وراء هذه المبادرة هو عدم انتظام توافر وتسعير الديزل في أسواق زين، وخصوصا في السودان وجنوب السودان.

لذا، فإن توفر إمداد شبكة كهربائية موثوقة وشاملة بات أمرا ضروريا للنمو الاقتصادي وتخفيف حدة الفقر.

وفي حين أن حكومة جنوب السودان لديها رغبة في تحديث وتوسيع تغطية الشبكة وإدخال قدرة توليد إضافية، فإن ذلك بمثابة رغبة جديرة بالثناء، وحتى يحين الوقت لترسيخ المزيد من الاستقرار في البلاد، فإنه من المرجح أن تستمر الحالة الصعبة الحالية لإمدادات المرافق الرئيسية في المستقبل المنظور.

لمواجهة التحديات المرتبطة بالطاقة... قامت زين بنشر حلول الطاقة الخضراء مثل حلول البطاريات الهجينة، وأنظمة الطاقة الشمسية، والمعدات الخارجية، وربطت مواقع المحطات الأساسية بالشبكة، وأجرت عمليات نشر لمشاركة الموقع مع شركات اتصالات متعددة، وتتمثل الاستراتيجية التي تتبعها زين في تحويل المخاطر المادية والانتقالية المحددة إلى فرص من خلال الاستجابة بطريقة تساعد على تقليل تكاليف التشغيل بفترات استرداد لا تتجاوز ست سنوات، وأدى تنفيذ الحلول الموفرة للطاقة إلى انخفاض النفقات التشغيلية بقيمة 11.4 مليون دولار في العام 2024، وستستمر فوائد هذه المبادرات لمدة خمس سنوات أخرى على الأقل (خلال عمر المعدات التي تم نشرها).

كما ساعدت مبادرات زين على تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 28,247 طن متري في العام 2024، وتشير الفرصة إلى عمليات زين الأوسع نطاقا، وقد سلطنا الضوء على شركات زين في العراق والسودان وجنوب السودان حيث تمثل هذه الشركات المستفيدين الرئيسيين من هذه الفرصة بسبب توفر الشبكة وتكلفة الديزل بسبب انخفاض قيمة العملات المحلية.

ب. وصف تأثير المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على أعمال الشركة واستراتيجيتها وتخطيطها المالي.

سيعتمد نجاح إدارة المخاطر على فعالية الإطار الإداري الذي يوفر الأسس والترتيبات التي سيتم ترسيخها في جميع أنحاء الشركة على جميع المستويات، ويعمل إطار إدارة المخاطر على مستويات مختلفة وفي سياقات محددة، ويكفل الإطار الإبلاغ عن المعلومات على نحو كاف واستخدامها كأساس لصنع القرار والمساءلة على جميع المستويات التنظيمية ذات الصلة.

يقوم فريق إدارة المخاطر المؤسسية للمجموعة بتطوير خطة سنوية للمخاطر لتشمل جميع شركات زين لغرض جدولة عمليات تقييم المخاطر الدورية، وأثناء التقييم لشركة تصنيع معينة، تحدد قيادة الأقسام التجارية والشركات والتكنولوجيا موقفها من المخاطر، بما في ذلك مخاطر تغير المناخ، التي قد تؤثر على الأعمال، وتتم مراجعة شدة المخاطر لضمان المواثمة والقبول.

وفقا لمنهجية إدارة المخاطر... تحتوي مصفوفة تأثير تقييم المخاطر في زين على مقياس من خمس نقاط يعتمد على المؤشرات المالية، وهي : الإيرادات، حجم النفقات الرأسمالية، وهامش الأرباح التشغيلية قبل خصم الفوائد والضرائب والاستهلاكات، و أعلى تصنيف تأثير هو "المتطرف"، الذي سيكون قابلا للتطبيق على حدث يتجاوز فيه تأثيره المالي العتبات الأكثر أهمية، وبالنسبة للتأثير المالي الجوهري، حددنا عتبات لتحديد ما إذا كان من المحتمل أن يؤثر الخطر بشكل كبير على الشركة ويحتاج إلى الإبلاغ عنه.

تعرف سياسة إدارة المخاطر في شركة زين المخاطر المقبولة بدرجة التعرض التي تكون الشركة مستعدة لقبولها بقدر ما تسمح بخلق القيمة وتحقيق التوازن الصحيح بين النمو والأداء والمخاطر، ويتم أخذ هذا الحد في الاعتبار عند مراجعة الاستراتيجية لضمان أننا نعمل ضمن الرغبة في المخاطرة المحددة.

فيما يلي عتبات الأثر المالي الجوهري أو المرتفع وفقا لمصفوفة المخاطر الخاصة ب زين:

- كلما كان هناك خطر ينتج عنه تأثير على إجمالي الإيرادات يزيد عن 4% من الإيرادات السنوية للشركة العاملة.
- عندما يتجاوز حجم النفقات الرأسمالية المخطط لها للسنة المالية 10%(حيث تكون كثافة النفقات الرأسمالية هي النسبة بين النفقات الرأسمالية إلى الإيرادات).
- عندما يتجاوز تأثير حدث المخاطرة هامش الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاستهلاكات للشركات العاملة بأكثر من 3%.

ج. وصف مرونة استراتيجية الشركة، مع مراعاة السيناريوهات المختلفة المتعلقة بالمناخ، بما في ذلك سيناريو 2 درجة مئوية أو أقل.

المعايير والافتراضات والخيارات التحليلية

السيناريو المرتبط بالمناخ

سيناريو الانتقال IEA 450

تغطية تحليل السيناريو

على مستوى الشركة

محاذاة درجات الحرارة: قامت الشركة بدراسة التغيّرات في تكاليف الطاقة ضمن أحد سيناريوهات وكالة الطاقة الدولية، وهو سيناريو IEA 450، والذي يتماشى مع إبقاء ارتفاع درجات الحرارة عند أو أقل من 2 درجة مئوية مقارنة بمستويات ما قبل الصناعة. وبحسب المعايير والافتراضات والأساليب التحليلية، فإن الزيادات في تعرفّة الطاقة ستؤدي إلى ارتفاع في تكاليف الطاقة لتشغيل مواقع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. وأثناء تقييم المخاطر المتعلقة بالمناخ لمواقع مراكز البيانات والمكاتب ومحطات القاعدة، حدّدت شركة زين أن هناك احتمالا لزيادة في النفقات التشغيلية نتيجة ارتفاع التعرّف على الوقود ووحدات الكهرباء في مناطق التشغيل.

تُعتبر أسعار الطاقة مدعومة في العمليات القائمة في الدول الغنية بالنفط مثل الكويت والسعودية والبحرين. وتشكل تكاليف الطاقة النسبة الأكبر من التكاليف التشغيلية لتلبية متطلبات التبريد لأنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والتي تحتاج إلى درجات حرارة ثابتة عند 22 درجة مئوية، وهي أقل بكثير من درجات الحرارة المتوسطة في هذه الأسواق.

بلغ إجمالي استهلاك الطاقة لشركة زين في عام 2024 حوالي 118.5 مليون لتر و1,189.7 جيجاواط/ساعة، وبلغت التكلفة الإجمالية للطاقة خلال العام الميلادي 175.74 مليون دولار أمريكي، بانخفاض قدره 7% عن عام 2023. كما انخفض استهلاك الديزل في عام 2024، حيث بلغ 119 مليون لتر مقارنة بـ128.2 مليون لتر في عام 2023، بانخفاض سنوي نسبته 7.5% وبلغت التكلفة الإجمالية للطاقة بما في ذلك الديزل في عام 2024 مبلغ 175.74 مليون دولار أمريكي.

ومن خلال عملية التخطيط طويلة المدى لمدة 15 سنة، نقدّر أن التكاليف التشغيلية للطاقة قد ترتفع بأكثر من 60% لتصل إلى 281 مليون دولار. وتعتمد هذه التقديرات على استهلاك عام 2024، وتأخذ بعين الاعتبار الزيادة المتوقعة في تعرفّة الكهرباء والديزل استناداً إلى مؤشرات الاقتصاد الكلي الناتجة عن التضخم والتقليص التدريجي للدعم الحكومي.

وترجع الزيادة في التكاليف بشكل أساسي إلى متغيرين رئيسيين:

1. ارتفاع تعرفّة الطاقة نتيجة التضخم وإلغاء الدعم في بعض الدول.
2. ارتفاع متوسط درجات الحرارة.

اختارت شركة زين سيناريو SSP 5 8.5 لتقدير النتائج المحتملة في حال عدم اتخاذ الحكومات في دول التشغيل إجراءات جادة للحد من انبعاثات الغازات الدفيئة. وقد تم احتساب القيمة الحالية الصافية باستخدام معدل خصم قدره 4%، حيث تم الوصول إلى مبلغ 87.3 مليون دولار، والذي بالمقارنة مع أرباح ما قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء (EBITDA) لعام 2023 يُصنف ضمن الفئة العالية، نظراً لتأثير مالي يعادل 3.3% من أرباح EBITDA لعام 2023.

السيناريو المرتبط بالمناخ		تغطية تحليل السيناريو	المعايير والافتراضات والخيارات التحليلية
سيناريوهات المناخ المادي SSP 8.5	على مستوى الشركة	يفترض سيناريو العمل المعتاد (SSP 2 4.5) زيادات في درجات الحرارة بمقدار 0.92 درجة مئوية بحلول العام 2039 و 1.6 درجة مئوية بحلول العام 2059 مقارنة بمستوى ما قبل الصناعة.	المعايير والافتراضات والأساليب التحليلية: تعتمد زين على توقعات مجموعة البنك الدولي، التي تستخدم بيانات من نماذج CMIP6 المدرجة في الهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ - AR5 كمرجع لمساعدة مشروع حالات تغير المناخ للشركة بأكملها. تم النظر في آفاق فترات زمنية: 2020 - 2039 و 2040 - 2059، وهي نظرة الافتراضية اقترحتها مجموعة البنك الدولي باستخدام نماذج CMi6 لتوقعات تغير المناخ.
			ضمن هذه الآفاق، وبالنظر إلى التقدم الخطي، تم اشتقاق تحليل لتغير المناخ لمدة 15 عاما من 2020 - 2035 (الأفق الزمني الرئيسي) ليتماشى مع الجدول الزمني طويل الأجل لإدارة المخاطر المؤسسية ودورة حياة أصولها، وتستكشف الشركة المخاطر المادية والانتقالية لمحطات زين الأساسية ومراكز البيانات ومباني المكاتب.
			وفقا ل SSP 8.5 Ensemble، سيكون هناك متوسط زيادة في درجة الحرارة قدره 0.99 درجة مئوية بحلول العام 2039 و 2.19 درجة مئوية بحلول العام 2059.
			وكشف تقييم نقاط الضعف في عمليات زين أن بعض أصول الشركة في الشركات السبع ستستهلك المزيد من الطاقة للحفاظ على نفس المستوى من درجة الحرارة بسبب العلاقة الطردية بين درجات الحرارة الخارجية واستهلاك الطاقة.
			لتقليل استهلاك الطاقة بسبب زيادة متطلبات التبريد، تم تطوير مجموعة من المبادرات في إطار إحدى الركائز الاستراتيجية وهي "الفعالية التشغيلية"، وساعدت هذه المبادرات في تقليل 4,889 طن من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون في العام 2024.
سيناريوهات المناخ المادي SSP 1.9	على مستوى الشركة	ضبط درجة الحرارة: تطمح الشركة إلى الوصول إلى صافي الانبعاث الصفري بحلول العام 2050، لفهم تأثير مثل هذه الخطوة على الأعمال، سعت زين إلى الكشف عن التكاليف المرتبطة بها، حيث اعتمد هذا التحليل على مسار RCP 1.9 الذي يحد من ارتفاع متوسط درجة الحرارة إلى 1.5 درجة مئوية مقارنة بعصر ما قبل الصناعة.	للمعايير والافتراضات والأساليب التحليلية: المعايير التي تم أخذها في الاعتبار في هذا التحليل هي عدد المواقع واستهلاك الطاقة لكل موقع وحصة الطاقة المتجددة.
			يعتمد استهلاك الطاقة المتوقع على عدد المواقع في العام 2050، مقابل مجموعة من المبادرات التي تتراوح من نشر حلول البطاريات الهجينة والخزائن الخارجية وحلول الطاقة الشمسية، وعلى الرغم من أنه من المرجح أن يزداد استهلاك الطاقة، إلا أن حقيقة أن حصة الطاقة الشمسية تزداد بمعدل أسرع تساعد في التنبؤ بتخفيضات كبيرة في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.
			من المفترض أن يتم نشر محطات الطاقة الشمسية في عمليات في البحرين والسودان وجنوب السودان والكويت والأردن حتى تتمكن الشركة من تحقيق خفض بنسبة 90-80% من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بحلول العام 2050، وسيتم تعويض 20-10% المتبقية من الانبعاثات من خلال الاستثمارات في مستودعات الكربون وتنفيذ حلول احتجاز الكربون.

إدارة المخاطر

أ. وصف عمليات الشركة لتحديد

وتقييم المخاطر المتعلقة بالمناخ؟

تدرك الشركة أن تغير المناخ يشكل العديد من المخاطر المادية والانتقالية على أعمالها.

تتكون عملية تقييم المخاطر من أربع خطوات: تحديد المخاطر وتحليلها وتقييمها ومعالجتها: يشمل نطاق عمليات تقييم المخاطر جميع الأشخاص والعمليات والتكنولوجيا داخل مجموعة زين والبلدان العاملة فيها.

تحديد المخاطر: يقوم أصحاب المخاطر وفريق إدارة المخاطر بمراجعة المخاطر الخاصة بالقسم وتحديد أي مشكلات ناشئة جوهرية لبيئة التشغيل.

تحليل المخاطر: بالنسبة للمخاطر المحددة، يعتمد تأثير حدث المخاطر على احتمالية حدوثها وشدة تأثير أحداث المخاطر المحددة.

تقييم المخاطر: بالنسبة للمخاطر المحددة، يقوم فريق الإدارة بتعيين أصحاب المخاطر الذين يقومون بإجراء تحليل مفصل للسبب الجذري للمخاطر الخاصة بهم ويتخذون خطوات قابلة للتنفيذ.

معالجة المخاطر: يتم الاتفاق على خطط التخفيف بين مدير المخاطر وأصحاب المخاطر، ويعرض مدير المخاطر في الشركات العاملة حالة الخطط الحالية والمقترحة لموافقة الرئيس التنفيذي للشركة التابعة، بمجرد الموافقة على خطط التخفيف من قبل الرؤساء التنفيذيين المعنيين، يشارك مدير المخاطر سجل المخاطر مع فريق إدارة المخاطر في المجموعة.

تعتبر مخاطر تغير المناخ في عالم المخاطر في زين كما هو محدد في سياسة إدارة المخاطر الخاصة ب زين ويتم تضمينها في تقييم وتقييم المخاطر الخاص بالشركة، وتراقب عملية مخاطر تغير المناخ المخاطر المادية والمخاطر الانتقالية.

تحديد وتقييم المخاطر والفرص

تتبع عملية تحديد مخاطر وفرص المناخ نهجاً تصاعدياً من خلال تقديم المشورة للشركات التشغيلية بناءً على تحليل البيانات التاريخية والمتوقعة المتعلقة بالمخاطر والفرص المادية والانتقالية.

يتم إجراء تدريبات تقييم المخاطر سنوياً، حيث يحدد فريق إدارة المخاطر في المجموعة المخاطر عبر أطر زمنية قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل. المخاطر الناشئة عن تأثير تغير المناخ على العمليات والعوامل الاقتصادية الكلية هي بعض المخاطر طويلة الأجل في سجل الشركة.

يتم تقدير المخاطر كمياً بناءً على الاحتمالية والتأثير وفقاً لمعايير إدارة المخاطر للإيرادات والأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاستهلاكات والمقاييس الأخرى.

ب. وصف عمليات الشركة لإدارة

المخاطر المتعلقة بالمناخ.

لإدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ، تتم مراقبة مصادر الطاقة عن كثب، يتم تحليل أنماط استهلاك الوقود والكهرباء لتقييم الاختلافات، وفي حالة زيادة استهلاك الطاقة بأكثر من 10% على أساس ربع سنوي، يتعين على الشركات المعنية تقديم تفاصيل ومبررات لهذه التغييرات.

تم الرجوع إلى مشروع المقارنة المتبادلة للنماذج المقترنة، نماذج المرحلة 6 (CMIP6) المدرجة في تقرير التقييم السادس لفريق الحكومي الدولي المعني بتغير المناخ (AR6).

سيتم تجاوز الاحترار العالمي البالغ 1.5 درجة مئوية مقارنة بالفترة 1900-1850 خلال القرن الحادي والعشرين في ظل سيناريوهات انبعاثات غازات الاحتباس الحراري المتوسطة والعالية والمرتفعة جدا التي تم اعتبارها فيها في هذا التقرير (SSP2-4.5 و SSP3-7.0 و SSP5-8.5، على التوالي).

لتحليلنا، اخترنا سيناريوهات ال SSP التالية: 1.9 - SSP1: طريق الاستدامة، 4.5 - SSP2: منتصف الطريق، SSP5 - SSP5: تطوير الوقود الأحفوري

تم أخذ التقديرات التالية لكل شركة تشغيل:

SSP1 1.9 لعامي 2039 و2050: الكويت (0.25, 0.25)، المملكة العربية السعودية (0.27, 0.27)، البحرين (0.38, 0.38)، العراق (0.25, 0.25)، الأردن (0.16, 0.16)، السودان (0.14, 0.14)، وجنوب السودان (0.22, 0.22).

SSP5 8.5 لعامي 2039 و2050: الكويت (1.06, 2.33)، المملكة العربية السعودية (1.1, 2.41)، البحرين (0.99, 2.15)، العراق (1.18, 2.52)، الأردن (1.06, 2.3)، السودان (0.9, 2.03)، وجنوب السودان (0.68, 1.59).

SSP2 4.5 لعامي 2039 و2050: الكويت (0.98, 1.76)، المملكة العربية السعودية (1.02, 1.79)، البحرين (0.86, 1.55)، العراق (1.1, 1.86)، الأردن (1.02, 1.71)، السودان (0.86, 1.54)، وجنوب السودان (0.65, 1.26).

الأطر الزمنية المذكورة هي تلك التي تغطي الجدول الزمني لصافي الصفر، لكن تحليلنا تجاوز العام 2050 لتوفير فهم لمدى تأثير أعمالنا على المدى الطويل.

بمعرفة إجمالي متطلبات طاقة التبريد للعام السابق، يمكن لشركة زين تقدير إجمالي الزيادات في استهلاك الطاقة التي قد تنجم عن تأثير هذا الخطر المادي، وعند تعيينها وفقاً لمعايير المخاطر الخاصة بـ زين، فإن هذه الزيادة تعد معتدلة لأنها تمثل حوالي 1.96% من الأرباح السنوية قبل خصم الفوائد والضرائب والاستهلاكات.

يقال إن الخطر تبرز في كافة العمليات التشغيلية في أسواق المجموعة، حيث أن بيانات استهلاك الطاقة الأساسية هي من مجموع العمليات.

تقليل استهلاك الطاقة بسبب زيادة متطلبات التبريد، تم تطوير مجموعة من المبادرات تحت إحدى الركائز الاستراتيجية لشركة زين وهي الفعالية التشغيلية في عام 2024، قامت زين بنشر ما مجموعه 189 خزانة خارجية في كل من البحرين والكويت وجنوب السودان بتكلفة بلغت 1.7 مليون دولار أمريكي. وقد أسهمت هذه المبادرات في تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 28,610 أطنان مترية في عام 2024، ومن المتوقع أن تستمر هذه التخفيضات في الانبعاثات لمدة لا تقل عن خمس سنوات إضافية.

ج. وصف كيفية دمج عمليات تحديد المخاطر المتعلقة بالمناخ وتقييمها وإدارتها في إدارة المخاطر الشاملة للمؤسسة.

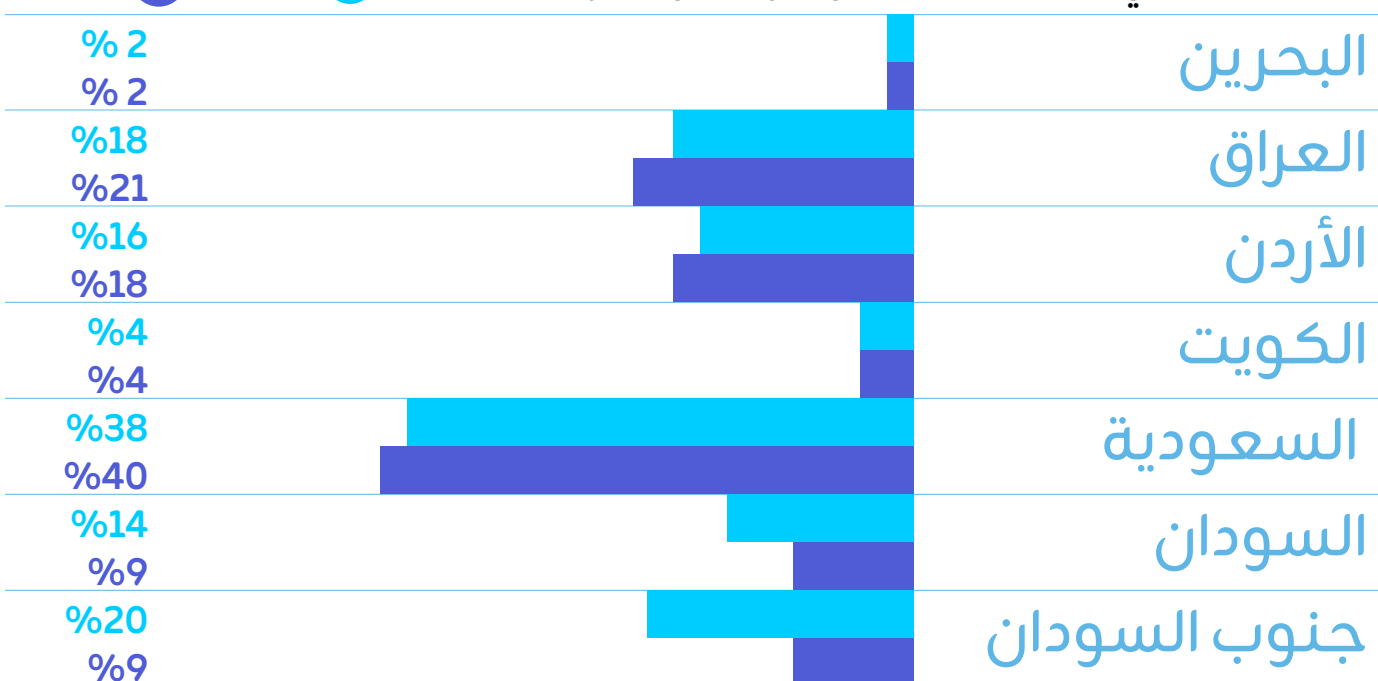
تقدم زين دراسة حالة لمخاطر تغير المناخ وتأثيرها واستراتيجيات التخفيف.

الخطر 1: مخاطر الانتقال: ستؤدي الزيادات في تعرفه الطاقة إلى زيادة تكاليف الطاقة لتشغيل مواقع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات الخاصة بـ زين.

خلال تقييم المخاطر المتعلقة بالمناخ لمواقع زين الرئيسية والمكاتب ومرافق المحطات الأساسية، تم تحديد أنه قد تكون هناك زيادة في النفقات التشغيلية بسبب ارتفاع تعرفه الوقود ووحدات الطاقة الشبكية في مناطق عمليات زين.

أكبر تكاليف التشغيل تتعلق بالطاقة، وذلك لتلبية متطلبات التبريد لأنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الخاصة بشركة زين، والتي تحتاج إلى درجات حرارة تبلغ حوالي 23 درجة مئوية لتحقيق الأداء الأمثل، وهي درجة حرارة أقل بكثير من درجات الحرارة المحيطة في أسواق تشغيل زين. بلغ إجمالي استهلاك الطاقة في عام 2024 حوالي 118.5 مليون لتر من وقود الديزل و1,189.7 جيجاواط ساعة من الكهرباء عبر كيانات زين التشغيلية. أما إجمالي تكلفة الطاقة لعام 2024 فقد بلغت 175.742 مليون دولار أمريكي.

المساهمات في تكلفة الطاقة لكل شركة من الشركات العاملة



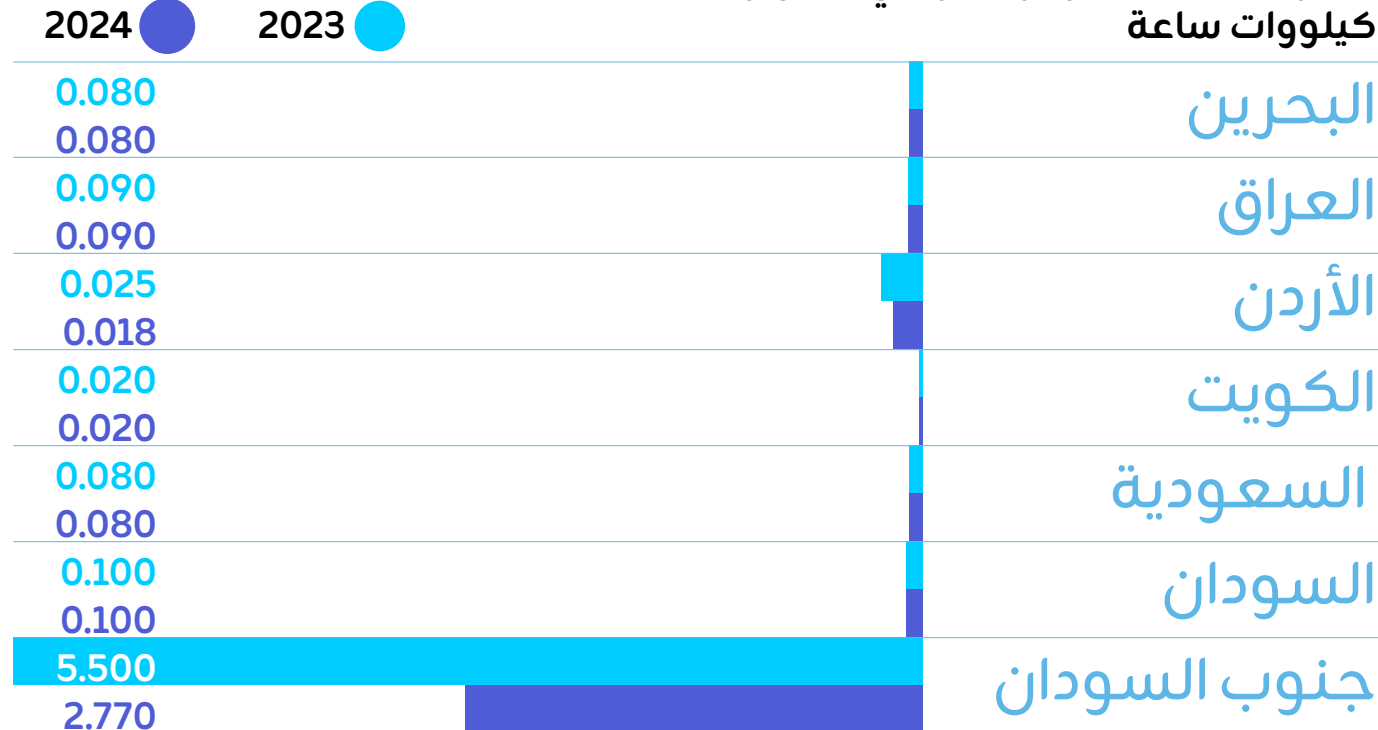
بالنسبة لسيناريو SSP2 - 4.5، تشير التقديرات إلى أن تكاليف تشغيل الطاقة يمكن أن تزيد بأكثر من 61% لتصل إلى 239.87 مليون دولار، وتأخذ الأرقام المقدرة في الاعتبار الزيادات الأساسية في الطاقة لكل وحدة في الشبكة ووقود الديزل وفقاً لمؤشرات الاقتصاد الكلي بسبب التضخم والتخفيض التدريجي للدعم.

ترجع الزيادة في التكاليف في المقام الأول إلى:

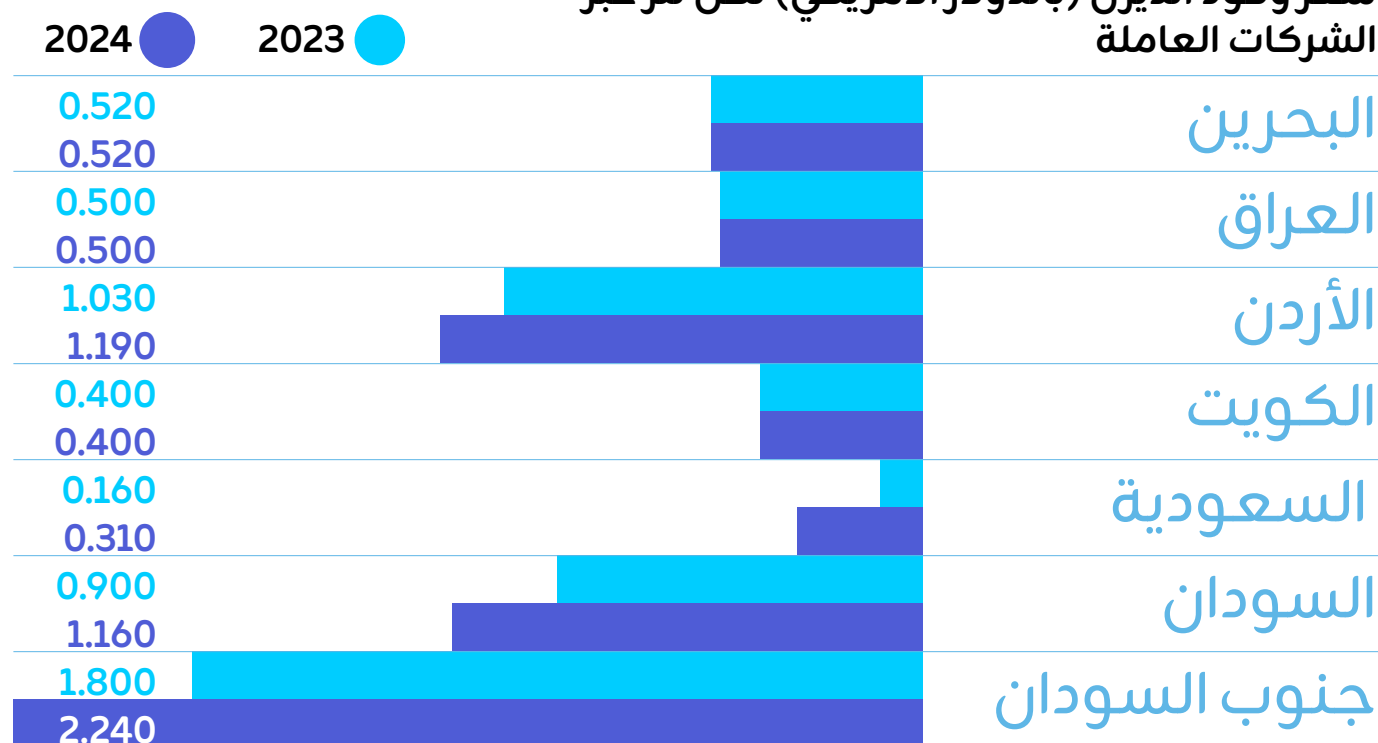
- ارتفاع تعريفات الطاقة بسبب التضخم
- ارتفاع متوسط درجات الحرارة

تقدر زين الزيادة في التعرفة الجمركية لكل لتر من الديزل ولكل كيلوواط ساعة من طاقة الشبكة وفقاً لمعدلات التضخم في كل من كياناتها التشغيلية بسبب اختلاف ملامح الاقتصاد الكلي.

سعر الشبكة (بالدولار الأمريكي) لكل وحدة كيلووات ساعة



سعر وقود الديزل (بالدولار الأمريكي) لكل لتر عبر الشركات العاملة



التخفيف

تنص إرشادات زين لنشر الشبكة على أن مشاركة بنيتها التحتية السلبية مع المشغلين الآخرين هي المسار الأول للعمل قبل استكشاف الخيارات الأخرى، وبشكل عام، تؤدي مشاركة الموقع إلى توفير استهلاك الطاقة بسبب الاستخدام الأمثل لأنظمة الطاقة، وفي الوقت نفسه، في بلدان مثل السودان وجنوب السودان حيث تعمل معظم محطات زين الأساسية على مولدات الديزل بسبب عدم استقرار الشبكة، فإن القدرة على تقليل استهلاك الوقود سيكون لها ميزة مزدوجة تتمثل في تقليل تكلفة الطاقة وتقليل الانبعاثات، واستناداً إلى تعرفه الكهرباء وأسعار الوقود في العام الماضي، وتحليل البيانات الخاصة بشركات زين، قدرنا أنه إذا استمرت هذه الاتجاهات، فإن تكلفة تشغيل محطات زين الأساسية ستتضاعف بحلول العام 2035، على سبيل المثال، يتم تشغيل معظم المواقع في السودان وجنوب السودان بواسطة مولدات الديزل، هذا يعني أنه إذا زادت تكلفة الوقود، فستزيد تكلفة الطاقة أيضاً، وللتخفيف، نشرت الشركة حلول الطاقة الشمسية 39 وحلول الطاقة الهجينة للبطارية 52 في العام 2024، يمثل هذا انخفاضاً بنسبة 60% تقريباً في استهلاك الوقود على مدى خمس سنوات من العام 2024.

للتخفيف من المخاطر المرتبطة بتكاليف الطاقة الإضافية، طورت زين مجموعة من المبادرات التي تتراوح من مشاركة البنية التحتية إلى نشر حلول الطاقة الخضراء، واستخدام مولدات الديزل الأصغر حجماً.

المقاييس والأهداف

أ. الإفصاح عن المقاييس التي تستخدمها المنظمة لتقييم المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ بما يتماشى مع استراتيجيتها وعملية إدارة المخاطر.

تعكس المعلومات الواردة أدناه الأرقام والتحليلات للعامين 2023 و2024.

تشمل المقاييس التي تستخدمها زين الانبعاثات واستهلاك الطاقة وتوزيع رأس المال.

المقاييس	الدأء	
	2023	2024
الطاقة		
استهلاك وقود الديزل (لتر)	انخفاض استهلاك وقود الديزل بنسبة 6% على أساس سنوي في جميع العمليات	انخفض استهلاك وقود الديزل بنسبة 7.5% على أساس سنوي في جميع العمليات.
استهلاك شبكة الكهرباء (كيلوواط ساعة)	ارتفع إجمالي استهلاك الكهرباء بنسبة 3% في جميع العمليات	ارتفع إجمالي استهلاك الكهرباء بنسبة 2.8% في جميع العمليات
متوسط سعر الوقود للتر	البحرين - 0.52 العراق - 0.5 الأردن - 1.03 الكويت - 0.4 السعودية - 0.16 السودان - 0.9 جنوب السودان - 1.8	البحرين - 0.52 العراق - 0.5 الأردن - 1.03 الكويت - 0.4 السعودية - 0.16 السودان - 0.9 جنوب السودان - 1.8
متوسط سعر وحدة الشبكة	البحرين - 0.077 العراق - 0.09 الأردن - 0.25 الكويت - 0.016 السعودية - 0.08 السودان - 0.1 جنوب السودان - 5.5	البحرين - 0.077 العراق - 0.09 الأردن - 0.18 الكويت - 0.016 السعودية - 0.08 السودان - 0.1 جنوب السودان - 2.77
توزيع رأس المال		
الاستثمار في التخفيف من حدة المناخ	42 موقعاً لمشاركة البنية التحتية مقابل 178,000 دولار، ونشر 206 خزانة خارجية مقابل 4.9 ملايين دولار، ونشر 13 مولداً صغيراً للديزل، وتنفيذ 242 حلاً للطاقة الشمسية و 96 حلاً للبطاريات الهجينة، بالإضافة إلى ربط 123 موقعاً بالطاقة التجارية مقابل 4.01 ملايين دولار.	85 موقعاً لمشاركة البنية التحتية بتكلفة 417,765 دولار، نشر 189 موقعاً خارجياً بتكلفة 1.74 مليون دولار، تركيب 614 حلاً هجيناً من نوع DG-Battery، و 17 مولداً صغير الحجم، و 20 نظام تبريد مجاني، بتكلفة إجمالية قدرها 501,218 دولار أمريكي.
	• تنفيذ 163 حلاً هجينة للطاقة الشمسية مقابل 4.19 مليون دولار.	• 192 موقعاً بالشبكة وتركيب 13 نظام تبريد مجاني مقابل 923,622 دولار.

ب. الإفصاح عن انبعاثات غازات الدفيئة للنطاق 1 والنطاق 2، وإذا كان مناسباً، النطاق 3 والمخاطر المرتبطة بها.

تلخص الجداول التالية انبعاثات غازات الدفيئة والمخاطر المرتبطة بها للربع الثالث من العام 2023 عبر مجموعة زين.

نطاق الانبعاثات	الوحدة	المجموع
انبعاثات النطاق 1	طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون tCO ₂ e	330,115,856
انبعاثات النطاق 2	طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون tCO ₂ e	662,079,802
إجمالي الانبعاثات في النطاق 1 و 2	طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون tCO ₂ e	992,195,658
إجمالي انبعاثات النطاق 3	طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون tCO ₂ e	502,137

مخاطر الانبعاثات:

النطاق	المخاطر ذات الصلة	ملخص
انبعاثات النطاق 1	زيادة استهلاك الديزل.	قد يؤدي التوافر المتقطع للشبكة عبر العمليات بسبب الأحداث الطبيعية أو التي من صنع الإنسان إلى زيادة استهلاك الديزل كمصدر احتياطي للطاقة.
انبعاثات النطاق 2	زيادة استهلاك طاقة الشبكة.	مع إطلاق شبكة 5G عبر العمليات وزيادة تغطية مواقع 4G، قد تكون هناك زيادة بسبب الطلب على الوقود للمواقع الجديدة.
انبعاثات النطاق 3	زيادة استخدام كل من الوقود والشبكة غير المنزوعة الكربون.	مع إطلاق شبكة 5G عبر العمليات وزيادة تغطية مواقع 4G، فإن مصدر الطاقة الأساسي هو طاقة الشبكة، مما قد يؤدي إلى مزيد من الزيادة في الاستهلاك والانبعاثات المتزايدة.
إجمالي انبعاثات النطاق 3	زيادة استخدام كل من الوقود والشبكة غير المنزوعة الكربون.	يمكن أن تؤدي الزيادات في استخدام الطاقة القائمة على الوقود الأحفوري أو مصادر الطاقة غير الخالية من الكربون من قبل موردي وشركاء سلسلة القيمة لدينا إلى زيادة الانبعاثات الأولية والنهائية على حد سواء.

ج. وصف الأهداف التي تستخدمها الشركة لإدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ والأداء مقابل الأهداف.

التفاصيل	الهدف	المبادرات
تعزيز حصة الطاقة المتجددة مصدر الطاقة	زيادة بنسبة 2.5% سنويا.	مزيج مصادر الطاقة الحالي بين الوقود الأحفوري والمصادر المتجددة هو 90.94% و 9.06% نعتزم زيادة هذا المزيج بنسبة 2.5% سنويا لتقليل انبعاثات النطاقين 1 و 2.
انبعاثات النطاق 2	4.2% خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون سنويا.	مع إطلاق شبكة 5G عبر العمليات ومع إضافة شبكة 4G لتعزيز التغطية الخلوية، سيشهد مصدر الطاقة الأساسي لطاقة الشبكة طلبا إضافيا، وقد يؤدي ذلك إلى مزيد من الزيادة في الاستهلاك والانبعاثات المتزايدة.
المحاكاة الافتراضية للشبكة الأساسية	75% في النواة.	تتطلب معدات الشبكة الأساسية مثل CS Core و PS Core (2G و 3G و 4G) و IMS ل VoLTE طاقة 24 * 7. يستلزم الانتقال من تصميم النظام المعدني المكشوف القديم إلى النواة الافتراضية فوائدها تقليل استهلاك الطاقة بنسبة 40% تقريبا حيث تترجم مساحة المعدات الأصغر إلى انخفاض التبريد واستهلاك الطاقة.
الرقمنة	2.5% سنويا.	يبلغ المزيج الحالي لعمليات إعادة الشحن المدفوعة مسبقا والمدفوعات المفوترة بين القنوات عبر الإنترنت والقنوات التقليدية حوالي 35:65. نريد تعزيز القطاع عبر الإنترنت لأن هذا سيستلزم خفض تكاليف تشغيل الفروع بسبب التوفير في تكاليف الطاقة في فروع الإضاءة وتكييف الهواء.



استشراف المستقبل



يتناول تقرير الاستدامة للعام 2024، الذي يحمل عنوان "الانتقال.. والتحول الشامل" موقف وجهود مجموعة زين في خلق قيمة لأصحاب المصلحة برؤية أكثر شمولية، إذ مثل العام الأخير فترة انتقالية لعملياتها، حيث بدأت الشركة في تحويل مجالات عديدة من أعمالها لتواكب السياق والاتجاهات وردود فعل أصحاب المصلحة، وحتى تظل زين مستجيبة لمختلف الضغوط والتحديات السوقية، وتكون قادرة على المضي قدما والازدهار، فقد زادت من كفاءتها، إذ أتاحت إمكانية الوصول إلى تقنيات جديدة، حتى تؤكد على دورها البارز في توليد قيمة مستدامة لمجتمعات المنطقة.

على مدار العام... أكدت زين مجددا على استراتيجيتها، وعلى منهجها في مبادرات الاستدامة المؤسسية، التي سيتم تطويرها بشكل كبير في العام 2025، وبناءً على الإنجازات الملموسة، واصلت الشركة دمج الاستدامة في جميع جوانب الأعمال، واضعة أهداف خلق القيمة ومبادئ التفكير المتكامل في صميم عمليات صنع القرار.

ويضمن هذا الاتجاه جهود زين في تبني نهجاً شاملاً، وتجنب إغفال أي نقاط في هذا النهج، إذ تحرص الشركة على التأكد من أن كافة القرارات تأخذ في عين الاعتبار المفاضلات المرتبطة بها، كما دمجت الشركة خطة أعمالها ومراجعتها التشغيلية وأدوات تتبع الاستدامة في عملياتها الموحدة، مع التأكد من أنها تأخذ في الاعتبار الجوانب القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل لمبادراتها في جميع المجالات.

تدرك الشركة أن قادتها الكبار يؤدون دوراً في إرشاد الإدارات والفرق لمواصلة دمج الاستدامة كأولوية قامت زين في عام 2024 بإجراء العناية الواجبة بشأن ربط مؤشرات الأداء الرئيسية للاستدامة (KPIs) بالحوافز السنوية للإدارة التنفيذية العليا في مجموعة زين، مما يعكس نهج الشركة المنظم والتعاوني في معالجة أهدافها الاستراتيجية في مجال الاستدامة.

يسلط الجدول أدناه الضوء على خطط زين للاستدامة للعام 2025:

هدف استدامة الشركات

وضع أهداف استراتيجية لمعالجة تغير المناخ، والحد من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري، والحفاظ على الطبيعة والتنوع البيولوجي من خلال معالجة المخاطر، وفتح فرص جديدة في السوق، وتحسين كفاءة الموارد.

التعليقات

- الاستمرار في التوافق عبر جميع وظائف المجموعة وعملياتها والشركات التابعة لها لضمان التبنّي الكامل لأهداف خفض الانبعاثات المعتمدة من مبادرة الهدف القائم على العلم (SBTi).
- ضمان المزيد من الالتزام من الموردين بشأن صافي التوافق الصفري.
- تتبع التقدم المحرز في تنفيذ إطار الامتثال لإدارة النفايات عبر العمليات والشركات التابعة وسلسلة التوريد.
- رصد القيمة الناشئة عن جميع المبادرات المتعلقة بالتنوع البيولوجي عبر كل عملية سوقية وسلسلة إمداد.
- التعاون مع أصحاب المصلحة بما في ذلك المنظمين بشأن إصلاح السياسات للوائح والسياسات المتعلقة بالمناخ.

سد الفجوات الموجودة في أسواقنا التشغيلية، مع التركيز على الشرائح المهمشة

- تنفيذ خطط عمل بناء على عمليات تدقيق إمكانية الوصول التي أجريت لفروع زين ونقاط اتصال العملاء الأخرى مثل قنوات التواصل الاجتماعي.
- تتبع ومراقبة وتقييم تنفيذ معايير التسويق والاتصالات المسؤولة الخاصة بـ زين.
- الانخراط مع مجتمع المسنين لتطوير الخدمات والحملات الحالية الموجهة نحوهم.
- الاستمرار في توسيع نطاق برنامج المرأة في التكنولوجيا للوصول إلى الأهداف المحددة في استراتيجية الاستدامة المؤسسية وإجراء تقييمات للبرنامج على مدى السنوات الخمس الماضية.

ضمان سلسلة توريد مسؤولة عبر ممارسات زين التجارية.

- الاستفادة من قنوات المشاركة مع الموردين لتضمين التعليقات حول برامج التدريب المستقبلية المتعلقة بمختلف موضوعات الاستدامة.
- تطوير آلية أئمة لتقييم الموردين حول مخاطر الاستدامة لاستبيان التقييم الذاتي والتدقيق المادي.
- تطوير الوعي والمواطنة المتعلقة بالمناخ للموردين من خلال التدريب.

الالتزام بحماية وتمكين 16 مليون شاب وشابة في جميع مناطق تواجد زين، وتمكينهم من تحقيق إمكاناتهم الكاملة.

- التقييم المستمر للتحديات والثغرات والفرص المتعلقة بحقوق الطفل في جميع العمليات التجارية.
- مواصلة تقدم وتحقيق مؤشرات الأداء الرئيسة المنصوص عليها في مذكرات التفاهم مع خطوط مساعدة الطفل الوطنية.
- العمل على تحقيق الالتزامات المنصوص عليها في تحالف GSMA للجوال لمكافحة الاستغلال الجنسي الرقمي للأطفال.
- الاستمرار في دفع الدعوة لحقوق الطفل عبر سلسلة القيمة الخاصة بـ زين.
- تعزيز الشراكات مع المنظمات غير الحكومية المحلية والدولية لتطوير وتنفيذ برامج مجتمعية تركز على حماية وتمكين الأطفال في المناطق المهمشة.
- تنفيذ برنامج ZYxGreenSkills في جميع الأسواق العاملة لتعزيز مهارات الشباب لمعالجة تغير المناخ.

هدف استدامة الشركات

التعليقات

بناء رأس المال البشري داخل المنظمة

- الاستمرار في توسيع نطاق التدريب في مجال حقوق الإنسان والمعايير الأخلاقية لتشمل جميع الموظفين بدوام كامل وبدوام جزئي والمتعاقدين.
- العمل على تحقيق المساواة بين الجنسين في تدريب الموظفين.
- إعطاء الأولوية مستقبلاً لقاعدة القوى العاملة التي تركز على تدريب الموظفين في المجالات التالية: التحليلات، التمكين الرقمي، الابتكار والإبداع، القيادة، وتجربة العملاء.

توسيع وتحسين استراتيجية زين لإشراك أصحاب المصلحة في جميع الوظائف.

- لا تزال الشركة ملتزمة بتعزيز ممارسات إشراك أصحاب المصلحة من خلال التواصل المفتوح والفعال والمنتظم مع أصحاب المصلحة الرئيسيين، لمزيد من المعلومات حول مشاركة أصحاب المصلحة في زين، يرجى الرجوع إلى قسم "إشراك أصحاب المصلحة" في [الصفحة 55](#).

الاستمرار في تحسين سياسات وممارسات الحوكمة للحفاظ على الامتثال للوائح هيئة أسواق المال الكويتية.

- تلتزم زين بلوائح هيئة أسواق المال في الكويت فيما يتعلق بالشفافية والحوكمة وتعمل بنشاط على تعزيز أمثالها بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية.

الاستمرار في تحسين سياسات وممارسات إدارة المخاطر في الشركة.

- تعمل وظائف إدارة المخاطر والتدقيق الداخلي في زين بشكل وثيق مع لجان المخاطر والتدقيق في مجلس الإدارة لتعزيز قدرة الشركة على تحديد ومعالجة المخاطر ونتائج التدقيق الداخلي بشكل فعال.

بسط وتوسيع أجندة الابتكار في المنظمة.

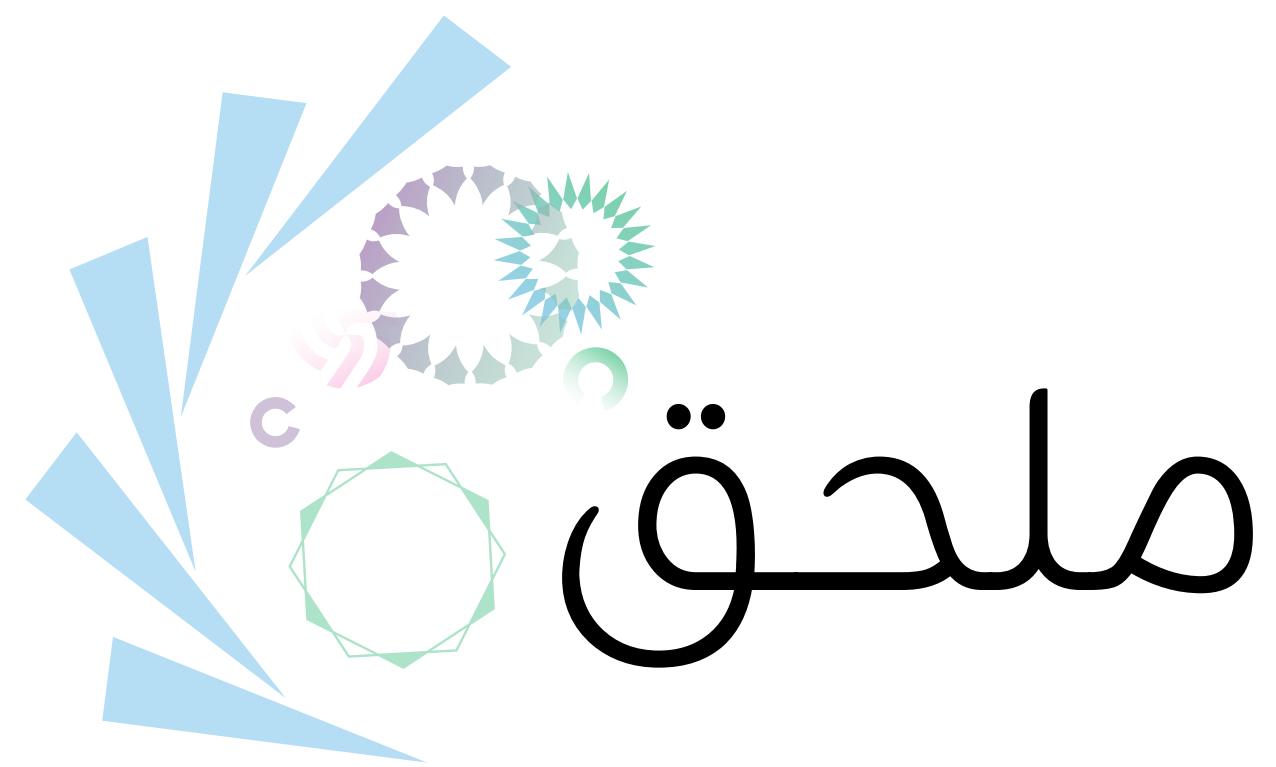
- الاستمرار في تطوير أجندة الابتكار من خلال الشركات التابعة مثل Dizlee (منصة API) و ZainTECH و Zain Esports و كيانات Zain Fintech وغيرها.
- المساهمة في الابتكار الوطني من خلال إنشاء مراكز الابتكار ZINC في الكويت والعراق والأردن.
- تهدف إلى زيادة تعزيز النظام البيئي لريادة الأعمال داخل الشركة من خلال برنامج ZAINIAC.

الاستمرار في اتخاذ خطوات لمعالجة وتحسين التفاوت بين الجنسين والإعاقة وتشجيع المزيد من الشمولية داخل الشركة.

- ريادة جدول أعمال الاشتمال والتنوع والإنصاف (IDE) في جميع المجالات، لتعزيز الأهداف المحددة في مجالات تركيز IDE: « WE - معالجة الفجوات بين الجنسين داخل الشركة « WEABLE - دعم الأشخاص ذوي الإعاقة في مكان العمل « ZAINIAC - الابتكار الداخلي « BEWELL - تعزيز الصحة النفسية والرفاهية « ZY - تمكين موظفي زين الشباب من خلال تطوير المهارات، بما في ذلك ZYxGreenSkills « IDEU - جامعة الاشتمال والتنوع والإنصاف

وإذ نتطلع إلى تلقي أفكاركم وتعليقاتكم على هذا التقرير، يرجى إرسال التعليقات و / أو الأسئلة على:

group.sustainability@zain.com





مؤشرات ESG للشفرة المحمولة

مؤشرات ESG لرموز الاتصالات المتنقلة	التعريف	الفترة الزمنية (السنة التقويمية)
GSMA-ENV-01	الإفصاح عمّا إذا كانت الشركة قد حددت أو التزمت بتحديد أهداف لخفض انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG) تتماشى مع أهداف اتفاقية باريس — والتي تهدف إلى الحد من ارتفاع درجة حرارة الأرض إلى أقل بكثير من 2 درجة مئوية فوق مستويات ما قبل الصناعة، وبذل الجهود لحصر الاحترار عند 1.5 درجة مئوية — والسعي لتحقيق صافي انبعاثات صفري قبل عام 2050.	تمت الموافقة رسميًا على الأهداف التي وضعتها مجموعة زين من قبل مبادرة الأهداف القائمة على العلم (SBTi). وقد تم تفعيل ذلك رسميًا بعد إصدار خطاب التزام أولي تمت الموافقة عليه من قبل SBTi، واستلام خطاب القبول بتاريخ 17 أكتوبر 2024.
GSMA-ENV-02	انبعاثات النطاق 1 و 2	992,196 طن مكافئ CO ₂
	نسبة التغير في النطاق 1 و 2	-1.52%
	انبعاثات النطاق 3	501,218 طن مكافئ CO ₂
	نسبة التغير في النطاق 3	0.93%
GSMA-ENV-03	استهلاك الطاقة الكلي	1.699 مليون ميغاواط/ساعة
	استهلاك طاقة شبكة الاتصالات	1.699 مليون ميغاواط/ساعة
	الطاقة من مصادر متجددة	9.06%
	الطاقة من الوقود الأحفوري	70.02%
	الطاقة من الديزل	20.92%
GSMA-ENV-04	معدات الشبكة المُعاد استخدامها	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 82
GSMA-ENV-05	إجمالي النفايات	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 82
GSMA-ENV-06	نسبة التدوير	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 82

رمز المؤشر (GSMA)	التعريف	الفترة الزمنية (السنة التقويمية)
GSMA-INC-03	برامج التدريب على المهارات الرقمية	يجب أن يركّز على تأسيس أو تحسين مهارة واحدة على الأقل من المهارات الرقمية الأساسية أو المتوسطة أو المتقدمة المحددة في دليل مهارات الاتحاد الدولي للاتصالات
GSMA-INT-01	انتهاكات الخصوصية خلال 2024	إجمالي عدد خروقات البيانات المحددة خلال فترة التقرير
	نسبة الخروقات التي شملت بيانات شخصية	لا شيء
	عدد العملاء المتأثرين بالخروقات	لا شيء
	عدد الحالات التي نتج عنها إجراء تنظيمي	لا شيء
GSMA-INT-02	سياسة الخصوصية	سياسة تغطي حماية الحقوق الرقمية للعملاء
GSMA-INT-03	سياسة أمان الإنترنت	سياسة تغطي سلامة الأطفال والفئات الضعيفة الأخرى على الإنترنت
GSMA-SUP-01	ميثاق سلوك الموردين	إدارة السلع والخدمات بطريقة تقلل أو تلغي التأثيرات البيئية والاجتماعية
GSMA-SUP-02	عناصر سياسة الشراء المستدام	نغطي: • حقوق الإنسان، • ممارسات العمل، • البيئة، التشغيل العادل، • والمشاركة المجتمعية.ندرب الموردين على مواضيع الاستدامة.
	نسبة الموردين الذين تم فحصهم	من إجمالي 2,213 مورد نشط
	نسبة التقييم الميداني	تدقيق فعلي بنسبة 3%، واستبيان تقييم ذاتي بنسبة 27% (604 موردين)

SASB - لمقاييس قطاع الاتصالات



الموضوع	رمز SASB	SASB المعيار / المقاييس	القسم	التعليقات	ضمان خارجي
	TC-TL-000.A	مشتركون الاتصالات اللاسلكية		42,689	
	TC-TL-000.C	مشتركو النطاق العريض		6,321	
	TC-TL-000.D	شبكة المرور		33.43 بيتابايت	
البصمة البيئية للعمليات	TC-TL-130a.1	اجمالي الطاقة المستهلكة		6,117,226.52 جيجا جول	نعم
		نسبة شبكة الكهرباء		70.02%	
		نسبة الطاقة المتجددة		9.06%	
خصوصية البيانات	TC-TL-220a.1	وصف السياسات والممارسات المتعلقة بالأعلان السلوكي وخصوصية العميل	إدارة المخاطر		نعم
	TC-TL-220a.2	عدد العملاء الذين تستخدم معلوماتهم لأغراض ثانوية	إدارة المخاطر		نعم
	TC-TL-220a.3	اجمالي مبلغ الخسائر المالية نتيجة الاجراءات القانونية المرتبطة بخصوصية العميل		تعتبر هذه المعلومات سرية، حيث أن زين لا تفصح عن هذا المؤشر	
	TC-TL-220a.4	1. عدد طلبات انفاذ القانون للحصول على معلومات العميل		تعتبر هذه المعلومات سرية، حيث أن زين لا تفصح عن هذا المؤشر	
		2. عدد العملاء الذين تم طلب معلوماتهم			
		3. النسبة الناتجة عن الافصاح			
خصوصية البيانات	TC-TL-230a.1	1. عدد خروقات البيانات	إدارة المخاطر		نعم
		2. النسبة المئوية لمعلومات التعريف الشخصية (PII)	إدارة المخاطر		
		3. عدد العملاء المتضررين	إدارة المخاطر		
	TC-TL-230a.2	وصف نهج لتحديد مخاطر أمن البيانات ومعالجتها، بما في ذلك استخدام معايير الأمن السيبراني للجهات الخارجية	إدارة المخاطر		نعم

الموضوع	رمز SASB	SASB المعيار / المقاييس	القسم	التعليقات	ضمان خارجي
إدارة نهاية عمر المنتج	TC-TL-440a.1	1. المواد المسترجعة من خلال برامج الاستعادة، النسبة المئوية للمواد المسترجعة التي كانت، (2) ميعاد استخدامها، (3) ميعاد تدويرها و (4) مقابل	اجندة الاستدامة		
إدارة المخاطر النظامية من الاضطرابات التكنولوجية	TC-TL-550a.1	1. نظام متوسط تكرار الانقطاع		لم تبْلغ شركة زين بعد عن هذا المقياس	
		2. متوسط مدة توقف العميل			
	TC-TL-550a.2	مناقشة الأنظمة لتقديم خدمة بدون عوائق أثناء الانقطاع الخدمة	إدارة المخاطر		
السلوك التنافسي والانترنت المفتوح	TC-TL-520a.1	اجمالي مبلغ الخسائر المالية نتيجة الاجراءات القانونية المرتبطة بأنظمة السلوك المناهض للمنافسة		تُعتبر هذه المعلومات سرية، ولذلك لا تقوم زين بالإفصاح عن هذا المؤشر.	
	TC-TL-520a.2	متوسط سرعة التنزيل الفعلية المستمرة البالغة		لم تبْلغ شركة زين بعد عن هذا المقياس	
		1. المحتوى المملوك والمرتبط تجارية			
		2. غير مرتبطة			
	TC-TL-520a.3	وصف المخاطر والفرص المرتبطة بحياد الشبكة، قران الانترنت المدفوع، التصنيف الصفري والممارسات ذات الصلة		لم تبْلغ شركة زين بعد عن هذا المقياس	

الإفصاح القياسي (في التقرير)



التفاصيل التنظيمية	القسم	تعليقات	ضمان خارجي
2-1 التفاصيل التنظيمية	نبذة عن التقرير نظرة عامة على المجموعة		نعم
2-2 الكيانات المدرجة في تقارير الاستدامة الخاصة بالمنظمة	نبذة عن التقرير		نعم
2-3 فترة الإبلاغ ووتيرته ونقطة الاتصال	نبذة عن التقرير		نعم
2-4 إعادة صياغة المعلومات	لا توجد معلومات مهمة تمت إعادة صياغتها في تقرير عام 2024		نعم
2-5 ضمان خارجي	نبذة عن التقرير تقرير التأكيد الصادر عن مراجع الحسابات المستقل		نعم
2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	نبذة عن التقرير منتجاتنا وخدماتنا		نعم
2-7 الموظفون	الناس و الغرض		نعم
2-8 عمال غير الموظفين	الناس و الغرض		نعم
2-9 هيكل الحوكمة وتكوينها	حوكمة الشركات		نعم
2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	حوكمة الشركات		نعم
2-11 رئيس أعلى هيئة حوكمة	حوكمة الشركات		نعم
2-12 دور أعلى قائد في هيئة الحوكمة في مراقبة إدارة التأثيرات	حوكمة الشركات		نعم
2-13 تفويض المسؤولية لإدارة التأثيرات	حوكمة الشركات		نعم
2-14 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	حوكمة الشركات		نعم
2-15 تضارب المصالح	حوكمة الشركات		نعم
2-16 التواصل فيما يخص المخاوف المهمة	حوكمة الشركات		نعم
2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	حوكمة الشركات		نعم
2-18 تقييمات أداء أعلى هيئة حوكمة	حوكمة الشركات		نعم
2-19 سياسات الأجور	حوكمة الشركات		نعم
2-20 عملية تحديد الأجر	حوكمة الشركات		نعم
2-21 نسبة التعويض الإجمالي السنوي	حوكمة الشركات		نعم
2-22 بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة	رسالة مجلس الإدارة رسالة نائب رئيس مجلس الإدارة و الرئيس التنفيذي رسالة الرئيس التنفيذي للاستدامة		نعم

التفاصيل التنظيمية	القسم	تعليقات	ضمان خارجي
2-23 التزامات السياسة	حوكمة الشركات حقوق الإنسان		نعم
2-24 تضمين التزامات السياسة	حوكمة الشركات حقوق الإنسان		نعم
2-25 عمليات معالجة التأثيرات السلبية	حقوق الإنسان		نعم
2-26 آليات طلب المشورة في إثارة المخاوف	حوكمة الشركات حقوق الإنسان		نعم
2-27 الالتزام بالقوانين والأنظمة	وفقًا للأنظمة الصادرة عن هيئة أسواق المال (CMA) في الكويت، تشمل المعلومات الجوهرية أي حدث أو صفقة أو تغيير كبير يؤثر على الوضع المالي للشركة أو عملياتها أو أداء سهمها. يتوجب علي زين الإفصاح عن المعاملات الرئيسية (مثل الاستحواذات، المشاريع المشتركة، العقود)، والتغيرات المالية والتشغيلية (كالمنتجات الجديدة، الدعاوى القضائية، الآثار التنظيمية، الغرامات، وتحديثات الحوكمة المؤسسية مثل تغييرات في الإدارة أو مجلس الإدارة). وتشمل الإفصاحات أيضًا نتائج الاجتماعات، البيانات المالية، تعليق التداول، والمعاملات مع الأطراف ذات العلاقة التي تتجاوز 5% من الأصول. كما يجب الإبلاغ عن الأحداث الاستثنائية مثل الإغلاقات أو التعويضات.		نعم
2-28 عضوية الجمعيات	نظرة عامة على الشركة إدارة المخاطر		نعم
2-29 نهج مشاركة أصحاب المصلحة	مشاركة أصحاب المصلحة		نعم
2-30 اتفاقات المفاوضة الجماعية	زين السودان: بدوام كامل 100% FOO: موظفو بدوام كامل 24% موظفو بدوام جزئي 25% زين العراق: موظفو بدوام كامل 5% موظفو بدوام جزئي 1%		نعم

التفاصيل التنظيمية	القسم	تعليقات	ضمان خارجي
3-1 عملية لتحديد الموضوعات الأهمية	تقييم الأهمية		نعم
3-2 قائمة الموضوعات ذات الأهمية	تقييم الأهمية		نعم
3-3 إدارة الموضوعات ذات الأهمية	تقييم الأهمية		نعم

التفاصيل التنظيمية		القسم	تعليقات	ضمان خارجي
الإفصاحات الخاصة بالموضوع				
GRI 418 - خصوصية العملاء				
418-1	إجمالي عدد الشكاوى المدعومة فيما يتعلق بانتهاكات خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	إدارة المخاطر		نعم
GRI 416 - صحة العملاء وسلامتهم				
416-1	تقييم تأثيرات الصحة والسلامة للمنتجات و الخدمات		وفقًا لمعايير الصناعة، تضمن الشركة أنّ جميع منتجاتها وخدماتها تتوافق مع أفضل ممارسات الصحة والسلامة عندما يتعلّق الأمر بمعدات الشبكات. وعندما يتعلّق الأمر بإطلاق منتجات وخدمات جديدة في السوق، تلتزم الشركة بمعايير الصحة والسلامة التي تُحدّدها الهيئات التنظيمية المحليّة. وعلاوةً على ذلك، تُغطّي الشركة كافة تأثيرات الصحة والسلامة على منتجاتها وخدماتها في خطة الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP) التي تتضمّن تعرّض العمّاة للمجالات الكهرومغناطيسية والامتثال للهيئة الدولية للحماية من الإشعاعات غير المؤيّنة (ICNIRP).	نعم
416-2	حوادث عدم الامتثال المتعلقة بتأثيرات الصحة والسلامة لمنتجات وخدمات الشركة		لم يتم تسجيل أي حوادث تتعلق بالصحة والسلامة ناتجة عن منتجات وخدمات زين.	نعم
GRI 405 - التنوع وتكافؤ الفرص				
405-1	التنوع في هيئات الحوكمة، وتفصيل الموظفين	حوكمة الشركات الناس والغاية		نعم
405-2	نسبة المرتبات الأساسية والأجور الأساسية للموظفات الإناث مقارنة بالموظفين الذكور، حسب فئات التوظيف، ومواقع التشغيل المهمة	الناس والغاية		نعم
GRI 205 - مكافحة الفساد				
205-1	العمليات التشغيلية التي تم تقييمها لتحديد المخاطر المتعلقة بالفساد		يتم تقييم 100% من عمليات زين فيما يتعلق بمخاطر الحتيال وانتهاكات قواعد السلوك التي تشمل مخاطر مكافحة الفساد	
205-2	التواصل والتدريب على سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	حوكمة الشركات	من خلال عملية الإعداد، تنقل الشركة سياساتها وإجراءاتها لمكافحة الفساد إلى جميع المنضمين الجدد. عالوة على ذلك فإنه يضمن أن هذه السياسات والإجراءات في متناول الجميع من خلال البوابة الداخلية للشركة.	نعم
205-3	حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة		لم يكن هناك أي حوادث	نعم
GRI 202 - التواجد في السوق				
202-1	نسب أجر مستوى الدخول القياسي حسب الجنس مقارنة بالحد الأدنى للأجور المحلية		هذا المؤشر غير ذي صلة بالصناعة التي نعمل فيها، حيث لا يتم جمع هذه البيانات لهذا الإجراء. تتم مراجعة جداول رواتب الشركة على أسس منتظمة وتلتزم بإرشادات قانون العمل في كل بلد عامل.	
202-2	نسبة مسؤولي الإدارة العليا الذين تم توظيفهم من المجتمع المحلي في مواقع تشغيلية مهمة.	الناس والغاية		
GRI 413 - المجتمعات المحلية				
413-1	العمليات التشغيلية المنفذة مع مشاركة المجتمع المحلي، وتقييم الأثر وبرامج التنمية		تشمل جميع عملياتنا التشغيلية مشاركة من جانب المجتمع المحلي وبرامج تطويرية.	نعم
413-2	العمليات ذات التأثيرات السلبية الفعلية والمحتملة على المجتمعات المحلية	أجندة الاستدامة	تتماشى الشركة مع إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP). تم تطوير إرشادات ESMP لتقليل الآثار البيئية الضارة المحتملة لشركة زين، وحماية سلامة المجتمعات المحيطة بها ومعالجة الآثار السلبية لأنشطة أعمال الشركة. تشمل العمليات الواردة في إرشادات ESMP مراجعة المخاطر البيئية والاجتماعية، وإخطار المجتمعات المحلية قبل الشروع في أي أعمال تركيب أو صيانة وإصدار السياسات التي تعالج التظلمات من أعضاء المجتمع المحلي. يتم اختبار معدات زين بانتظام للتأكد من الحفاظ على الامتثال مع اللجنة الدولية للحماية من الإشعاع غير المؤين (ICNIRP) للتعرض المهني للجمهور للمجالات الكهربائية والمغناطيسية، ولضمان حماية الجمهور وإعلامهم بمناطق المجالات الكهرومغناطيسية من خلال الوصول المقيد واللافتات المناسبة لمناطق انتشار الهوائي التي تتجاوز المستوى العام الأقصى للجنة الدولية للحماية من الإشعاع غير المؤين (ICNIRP).	نعم

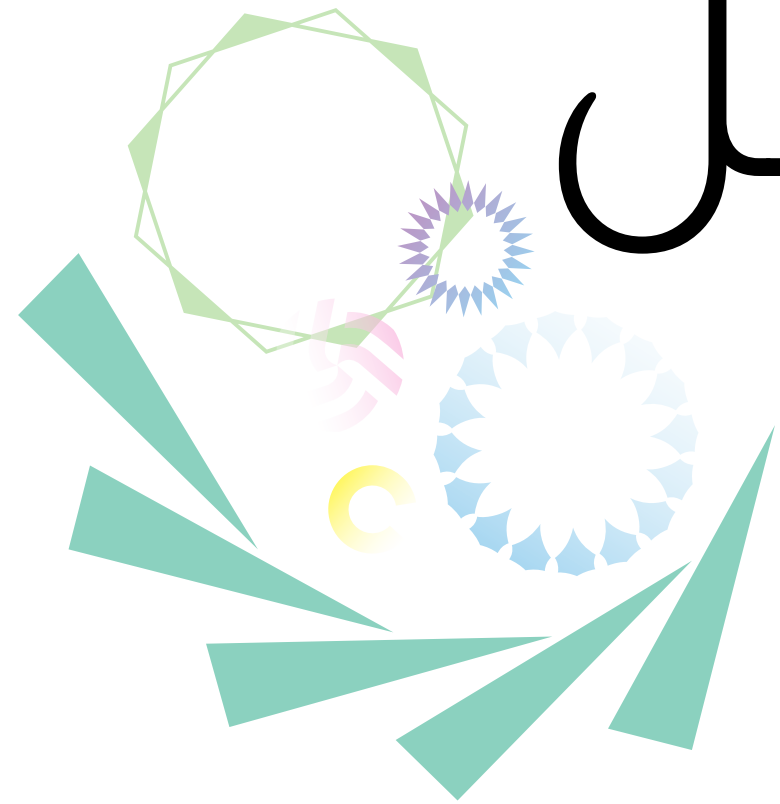
التفاصيل التنظيمية	القسم	تعليقات	ضمان خارجي
GRI 204 - ممارسات الشراء			
204-1	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	منتجاتنا و خدماتنا	نعم
GRI 201 - الأداء الاقتصادي			
201-1	القيمة الاقتصادية المباشرة المُتولّدة والموزّعة	منتجاتنا و خدماتنا	نعم
201-2	الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى الناتجة عن تغير المناخ	أجندة الاستدامة أجندة الاستدامة تقرير التأكيد الصادر عن مراجع الحسابات المستقل	نعم
GRI 305 - انبعاثات الغازات			
305-1	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	أجندة الاستدامة	نعم (تأكيد معقول)
305-2	نبعاثات غازات الاحتباس الحراري غير مباشرة (النطاق 2)	أجندة الاستدامة	نعم (تأكيد معقول)
305-3	نبعاثات غازات الاحتباس الحراري اخرى غير مباشرة (النطاق 3)	أجندة الاستدامة	نعم
GRI 406 - عدم التمييز			
406-1	حالات التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	تم الإبلاغ عن 0 حالة في عام 2024.	نعم
GRI 401 - التوظيف			
401-1	جمالي عدد ومعدالت تعيين الموظفين الجدد، ومعدل دوران الموظفين	الناس والغاية	نعم
401-2	المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي ال يتم تقديمها للموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي	وُجدت في القوائم المالية لشركة زين في الصفحة 30 و 32 من ملف الPDF.	
401-3	اجازة امومة	الناس والغاية	نعم
GRI 308 - تقييم المورد البيئي			
308-1	نسبة التوريدات والمستلزمات الجديدة التي تم فحصها باستخدام المعايير البيئية	منتجاتنا و خدماتنا	نعم
308-2	آثار البيئية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	منتجاتنا و خدماتنا	نعم
GRI 203 - التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة			
203-1	استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	منتجاتنا و خدماتنا أجندة الاستدامة	نعم
203-2	التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة الكبيرة	منتجاتنا و خدماتنا أجندة الاستدامة	نعم
GRI 414 - تقييم الموردين فيما يتعلق بممارسات العمل			
414-1	للموردين الجدد الذين تم فحصهم باستخدام ممارسات العمل	منتجاتنا و خدماتنا	نعم
414-2	تأثيرات السلبية الكبيرة الفعلية والمحتملة على ممارسات العمل في سياق سلسلة التوريد	منتجاتنا و خدماتنا	نعم

توصيات TCFD

توصيات	ضمان خارجي	
الحوكمة	أ. وصف إشراف مجلس الإدارة على المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ.	نعم
	ب. وصف دور الإدارة في تقييم وإدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ	نعم
الاستراتيجية	أ. وصف المخاطر المتعلقة بالمناخ والفرص التي حددتها المنظمة على المدى القصير والمتوسط والطويل.	نعم
	ب. وصف تأثير المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على أعمال المؤسسة واستراتيجيتها وتخطيطها المالي.	نعم
	ج. وصف مرونة استراتيجية المنظمة، مع الأخذ في الاعتبار السيناريوهات المختلفة المتعلقة بالمناخ، بما في ذلك 2 درجة مئوية أو سيناريو أقل.	نعم
إدارة المخاطر	أ. وصف عمليات المنظمة لتحديد وتقييم المخاطر المتعلقة بالمناخ. المخاطر الشاملة للمؤسسة.	نعم
	ب. وصف عمليات المنظمة لإدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ.	نعم
	ج. وصف كيفية دمج عمليات تحديد وتقييم وإدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ في إدارة	نعم
لمقاييس والأهداف	أ. الكشف عن المقاييس التي تستخدمها المنظمة لتقييم المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ بما يتماشى مع استراتيجيتها وعملية إدارة المخاطر.	نعم
	ب. الإفصاح عن النطاق 1 والنطاق 2، انبعاثات غازات الاحتباس الحراري (GHG) النطاق 3 والمخاطر ذات الصلة. المتعلقة بالمناخ والبدء مقابل الأهداف.	نعم
	ج. وصف الأهداف التي تستخدمها المنظمة لإدارة المخاطر والفرص	نعم



تقرير التأكيد المستقل





تقرير التأكيد الصادر عن مراجع الحسابات المستقل

السادة مجلس إدارة شركة الاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع المحترمين.

نطاق العمل

لقد تم التعاقد معنا من قبل شركة الاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع ("مجموعة زين") لتنفيذ ارتباط تأكيد محدود كما تم تعريفه طبقاً للمعايير الدولية لارتباطات التأكيد، الذي يشار إليه فيما بعد بالارتباط، بهدف إعداد تقرير عن المجالات الجوهرية / مقاييس الأداء (كما هو موضح أدناه، ("الموضوع محل الارتباط") في تقرير الاستدامة لعام 2024 لمجموعة زين ("التقرير") للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2024

وباستثناء ما ورد في الفقرة السابقة، التي تحدد نطاق ارتباطنا، لم ننفذ إجراءات تأكيد بشأن المعلومات المتبقية الواردة في التقرير، وبالتالي، فإننا لا نعرب عن استنتاج بشأن هذه المعلومات.

يغطي ارتباط التأكيد المحدود الإفصاحات التي تم الإبلاغ عنها كلياً أو جزئياً من قبل مجموعة زين في التقرير وفقاً لمعايير الاستدامة للمبادرة العالمية لإعداد التقارير 2021، ومحاسبة استدامة خدمات الاتصالات لمجلس معايير محاسبة الاستدامة وتوصيات فرقة العمل المعنية بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ يونيو 2017. ويقتصر ارتباط التأكيد على المؤشرات المحددة في الجدول أدناه :

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	- المنظمة وممارساتها الخاصة بتقديم التقارير: 1-2، 2-2، 3-2، 4-2، 5-2 - الأنشطة والعمال: 2-6، 7-2، 8-2 - الحوكمة: 2-9، 10-2، 11-2، 12-2، 13-2، 14-2، 15-2، 16-2، 17-2، 18-2، 19-2، 20-2 - الاستراتيجية والسياسات والممارسات: 2-22، 2-23، 2-24، 2-25، 2-26، 2-27، 2-28 - إشراك أصحاب المصلحة: 2-29، 2-30 - الإفصاحات الخاصة بالموضوعات الجوهرية: 1-3، 2-3، 3-3 - الأداء الاقتصادي: 2-201 - التواجد في السوق: 2-202 - الآثار الاقتصادية غير المباشرة: 1-203، 2-203 - ممارسات الشراء: 1-204 - مكافحة الفساد: 1-205، 2-205، 3-205 - الطاقة: 1-302 [انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري الأخرى غير - الانبعاثات: 305 - التقييم البيئي للمورد: 1-308، 2-308 - التوظيف: 1-401، 3-401 - التنوع وتكافؤ الفرص: 1-405، 2-405 - المجتمعات المحلية: 1-413، 2-413 - تقييم المورد لممارسات العمل: 1-414، 2-414 - صحة وسلامة العملاء: 1-416، 2-416 - خصوصية العميل: 1-418
معايير محاسبة استدامة خدمات الاتصالات لمجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)	- البصمة البيئية للعمليات: TC-TL-130a.1 - خصوصية البيانات: TC-TL-220a.1، TC-TL-220a.2 - أمن البيانات: TC-TL-230a.1، TC-TL-230a.2
فرقة العمل المعنية بالإقرارات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD)	- الحوكمة - دور المجلس الإشرافي والإداري في تقييم وإدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ - الاستراتيجية - تحديد المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ وتأثيرها على المنظمة إلى جانب تحليل السيناريوهات المتعلقة بالمناخ - إدارة المخاطر - تنظيم عملية تحديد المخاطر المتعلقة بالمناخ وتقييمها وإدارتها وإدماجها في الإدارة العامة للمخاطر التابعة للمنظم ة - المقاييس والأهداف - تشمل المقاييس النطاق 3

يستثني النطاق الأحداث المستقبلية أو إمكانية تحقيق أهداف مجموعة زين وغاياتها وتوقعاتها. لم نقم بالتدقيق أو مراجعة أو إجراء فحص لأي من القوائم المالية لمجموعة زين أو أي معلومات مالية أخرى .

المعايير التي تطبيقها مجموعة زين

عند إعداد الموضوع محل الارتباط، طبقت مجموعة زين كل من معايير إعداد تقارير الاستدامة طبقاً للمبادرة العالمية لإعداد التقارير، ومعايير محاسبة استدامة خدمات الاتصالات لمجلس معايير محاسبة الاستدامة وتوصيات فرقة العمل المعنية بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ يونيو 2017 (يشار إليها مجتمعة ب "المعايير").

نطاق مسؤوليات مجموعة زين

إن إدارة مجموعة زين هي المسؤولة عن اختيار المعايير وعرض الموضوع محل الارتباط وفقاً لهذه المعايير من كافة النواحي الجوهرية. وتتضمن هذه المسؤولية وضع ضوابط داخلية والحفاظ عليها والاحتفاظ بسجلات كافية ووضع تقديرات ذات صلة بإعداد الموضوع محل الارتباط بحيث يكون خال ياً من أي تحريف جوهرى سواء كان ناتج عن غش أو خطأ.

نطاق مسؤوليات إرنست ويونغ

تتمثل مسؤوليتنا في تقديم استنتاج بشأن الموضوع محل الارتباط، وذلك بناءً على الأدلة التي حصلنا عليها.

لقد نفذنا الإرتباط وفقاً للمعيار الدولي لارتباطات التأكيد 3000 (المُنقح) "ارتباطات التأكيد الأخرى بخلاف عمليات مراجعة أو فحص المعلومات المالية التاريخية"، بالإضافة للشروط المرجعية لهذا الارتباط كما هو متفق عليه مع مجموعة زين بتاريخ 26 أغسطس 2024. ويتطلب هذا المعيار تخطيط وتنفيذ هذا الارتباط للوصول إلى استنتاج حول ما إذا كان الموضوع محل الارتباط يتطلب أي تعديلات جوهرية لضمان توافقه مع المعايير المطبقة، وإعداد تقرير بذلك، وتعتمد طبيعة وتوقيت ونطاق الإجراءات المُختارة على تقديرنا المهني، بما في ذلك تقييم مخاطر التحريف الجوهرى، سواء كان ذلك ناتج عن غش أو خطأ.

نرى أن الأدلة التي تم الحصول عليها كافية وملائمة لتوفير أساس لاستنتاجات التأكيد المحدود الخاصة بنا.

استقلاليتنا ومراقبة الجودة

لقد التزمنا بالاستقلالية والوفاء بالمتطلبات الأخرى لقواعد سلوك وأداب المهنة للمحاسبين المهنيين الصادرة عن مجلس معايير قواعد وسلوك آداب المهنة الدولي للمحاسبين، ولدينا الكفاءات والخبرات المطلوبة لتنفيذ ارتباط التأكيد .

كما تطبّق إرنست ويونغ المعيار الدولي لرقابة الجودة (1):رقابة الجودة للشركات التي تنفذ ارتباطات مراجعة وفحص للقوائم المالية وارتباطات التأكيد الأخرى وارتباطات الخدمات ذات العلاقة مما يتطل ب منا تصميم وتنفيذ وتشغيل نظام لإدارة الجودة بما في ذلك السياسات والإجراءات المتعلقة بالالتزام بالمتطلبات الأخلاقية والمعايير المهنية والمتطلبات النظامية والتنظيمية المعمول بها .

ملخ ص الإجراءات المنفذة

تختلف الإجراءات المطبقة في ارتباط التأكيد المحدود في طبيعتها وتوقيتها وأقل في نطاقها عن تلك المطبقة في ارتباط التأكيد المعقول .

ونتيجة لذلك، فإن مستوى التأكيد الذي يتم الحصول عليه في ارتباط التأكيد المحدود أقل بكثير من التأكيد الذي قد يتم الحصول عليه لو تم تنفيذ ارتباط تأكيد معقول. وقد تم تصميم إجراءاتنا للحصول على مستوى محدود من التأكيد يمكن على أساسه إسناد استنتاجنا ولا توفر هذه الاجراءات جميع الأدلة اللازمة للحصول على مستوى معقول من التأكيد.

على الرغم من أننا أخذنا في الاعتبار فعالية الضوابط الداخلية للإدارة عند تحديد طبيعة الإجراءات ونطاقها، إلا أن ارتباط التأكيد لدينا لم يكن مصمما لتقديم التأكيد على الضوابط الداخلية. ولم تتضمن إجراءاتنا التحقق من تجميع البيانات أو احتسابها في نظم تقنية المعلومات .

يشتمل ارتباط التأكيد المحدود على إجراء استفسارات، وبالأخص تجاه الأشخاص المسؤولين عن إعداد الموضوع محل الارتباط والمعلومات ذات الصلة، وتطبيق الإجراءات التحليلية وغيرها من الإجراءات الملائمة.

تمثلت إجراءاتنا فيما يلي:

- أ. إجراء مقابلات مع الموظفين في قسم الاستدامة المؤسسية للمجموعة، وفريق الشبكات، وفريق المشتريات، وفريق الموارد البشرية، وفريق الشؤون القانونية وإدارة المخاطر لمعرفة الأعمال التجارية وعملية إعداد التقارير .
- ب. إجراء مقابلات مع الموظفين الأساسيين لفهم عملية جمع المعلومات المتعلقة بالموضوع محل الارتباط وتصنيفها والإفصاح عنها خلال فترة إعداد التقرير .
- ج. التحقق من المستندات والاتصالات الداخلية التي تتلقاها قسم م الاستدامة المؤسسية للمجموعة للتحقق من دقة المعلومات المفصح عنها.
- د. مراجعة معايير الحساب للتأكد من تطبيقها بشكل صحيح وف قًا للمنهجيات المحددة في المعايير .
- هـ. القيام بإجراءات الفحص التحليلي على الموضوع محل الارتباط وطرح استفسارات من الموظفين المعنيين.
- و. اختبار معلومات المصدر الأساسية، على أساس العينة، للتحقق من دقة البيانات.
- ز. اختبار الإفصاح وعرض الموضوع محل الارتباط في التقرير طبقاً للمعايير.

كما نفذنا إجراءات أخرى مماثلة رأينا أنها لازمة في هذه الظروف.

الاستننا

استنادًا إلى إجراءاتنا والأدلة التي حصلنا عليها، لم نرصد أي تعديلات جوهرية يجب إجراؤها على الموضوع محل الارتباط اعتباراً من 31 ديسمبر 2024 وللفترة الممتدة بين 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2024 ، ليكون متوافقًا مع المعايير.

عن إرنست ويونغ (العيان والعصيمي وشركاهم)

توقيع بدر العبد الجادر

25 مارس 2025
الكويت



تقرير التأكيد الصادر عن مراجع الحسابات المستقل بشأن قائمة غازات الاحتباس الحراري (النطاق 1 والنطاق 2)

السادة مجلس إدارة شركة الاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع المحترمين.

نطاق العمل

لقد قمنا بتنفيذ ارتباط تأكيد معقول لقائمة الاحتباس الحراري المرفقة لشركة الاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع. ("مجموعة زين") اعتبارًا من 25 مارس 2025 للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2024 ، والذي يتضمن جرد انبعاثات النطاق 1 والنطاق 2 ("الموضوع محل الارتباط"). الوارد في تقرير الاستدامة لمجموعة زين لعام 2024 ("التقرير"). ويقتصر تأكيدنا على المؤشرات المحددة في الجدول أدناه:

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	- الانبعاثات: 1-305 (النطاق 1) - الانبعاثات: 2-305 (النطاق 2)
---	---

وباستثناء ما ورد في الفقرة السابقة، التي تحدد نطاق ارتباطنا، لم ننفذ إجراءات تأكيد بشأن المعلومات المتبقية الواردة في التقرير، وبالتالي، فإننا لا نبدي رأيًا حول هذه المعلومات.

المعايير التي تطبيقها مجموعة زين

عند إعداد الموضوع محل الارتباط طبقت مجموعة زين معايير إعداد تقارير الاستدامة طبقا للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI 305-1 و GRI 305-2) ومعيار المحاسبة وإعداد التقارير المؤسسية لبروتوكول غازات الاحتباس الحراري (GHG) ("المعايير").

نطاق مسؤوليات مجموعة زين

إن إدارة مجموعة زين هي المسؤولة عن اختيار المعايير وعرض الموضوع محل الارتباط وفقاً لهذه المعايير من كافة النواحي الجوهرية. وتتضمن هذه المسؤولية وضع ضوابط داخلية والحفاظ عليها والاحتفاظ بسجلات كافية ووضع تقديرات ذات صلة بإعداد قائمة الغازات المسببة للاحتباس الحراري بحيث تكون خالية من أي تحريف جوهرى سواء كان ناتج عن غش أو خطأ.

نطاق مسؤوليات إرنست ويونغ

تتمثل مسؤوليتنا في تقديم استنتاج بشأن الموضوع محل الارتباط، وذلك بناءً على الأدلة التي حصلنا عليها.

لقد نفذنا الارتباط وفقاً للمعيار الدولي لارتباطات التأكيد (3410): ارتباطات التأكيد الخاصة بقوائم غازات الاحتباس الحراري، بالإضافة إلى الشروط المرجعية لهذا الارتباط كما هو متفق عليه مع مجموعة زين بتاريخ 26 أغسطس 2024. وتتطلب هذه المعايير تخطيط وتنفيذ هذا الارتباط للوصول إلى تأكيد معقول حول ما إذا كان الموضوع محل الارتباط قد تم عرضه وفقاً للمعايير من كافة النواحي الجوهرية، وإعداد تقرير بذلك. وتعتمد طبيعة وتوقيت ونطاق الإجراءات المُختارة على تقديرنا المهني، بما في ذلك تقييم مخاطر التحريف الجوهري، سواء كان ذلك ناتج عن غش أو خطأ.

نرى أن الأدلة التي حصلنا عليها كافية وملائمة لتوفير أساس لإبداء رأيًا.

استقلاليتنا ومراقبة الجودة

لقد التزمنا بالاستقلالية والوفاء بالمتطلبات الأخرى لقواعد سلوك وآداب المهنة للمحاسبين المهنيين الصادرة عن مجلس معايير قواعد وسلوك آداب المهنة الدولي للمحاسبين، ولدينا الكفاءات والخبرات المطلوبة لتنفيذ ارتباط التأكيد.

كما تطبّق إرنست ويونغ المعيار الدولي لرقابة الجودة (1): رقابة الجودة للشركات التي تنفذ ارتباطات مراجعة وفحص للقوائم المالية وارتباطات التأكيد الأخرى وارتباطات الخدمات ذات العلاقة والذي يتطلب منا تصميم وتنفيذ وتشغيل نظام لإدارة الجودة بما في ذلك سياسات وإجراءات موثقة فيما يتعلق بالالتزام بالمتطلبات الأخلاقية والمعايير المهنية والمتطلبات النظامية والتنظيمية المعمول بها.

ملخ ص الإجراءات المنفذة

يتضمن ارتباط التأكيد المعقول وفقاً للمعيار الدولي 3410 تنفيذ إجراءات للحصول على أدلة حول القياس الكمي للانبعاثات والمعلومات ذات الصلة في قائمة الغازات المسببة للاحتباس الحراري. كما يتضمن التزام التأكيد المعقول ما يلي:

- مراعاة الضوابط الداخلية ذات الصلة بقيام مجموعة زين بإعداد قائمة الغازات المسببة للاحتباس الحراري.

- تقييم مدى ملاءمة استخدام مجموعة زين للمعايير في الظروف الحالية.
- تقييم مدى ملاءمة أساليب القياس الكمي وسياسات إعداد التقارير المستخدمة، ومدى معقولية التقديرات التي وضعتها مجموعة زين.
- تقييم العرض الشامل لقائمة الغازات المسببة للاحتباس الحراري.

كما نفذنا إجراءات أخرى مماثلة رأينا أنها لازمة في هذه الظروف .

تخضع عملية القياس الكمي لغازات الاحتباس الحراري لعدم اليقين العلمي، والذي ينتج بسبب عدم اكتمال المعرفة العلمية حول قياس غازات الاحتباس الحراري. وعلاوة على ذلك، تخضع إجراءات غازات الاحتباس الحراري لعدم التأكد من التقدير (أو القياس) الناتج عن عمليات القياس والحساب المستخدمة لتقدير الانبعاثات في حدود المعرفة العلمية الحالية ..

تمثلت إجراءاتنا فيما يلي:

- إجراء مقابلات مع الموظفين في قسم الاستدامة المؤسسية للمجموعة وفريق الشبكات لمعرفة الأعمال التجارية وعملية إعداد التقارير.
- إجراء مقابلات مع الموظفين الأساسيين لفهم عملية جمع المعلومات المتعلقة بالموضوع محل الارتباط وتصنيفها والإفصاح عنها خلال فترة إعداد التقرير.
- التحقق من المستندات والاتصالات الداخلية التي يتلقاها قسم الاستدامة المؤسسية للمجموعة للتحقق من دقة المعلومات المفصح عنها.
- مراجعة معايير الحساب للتأكد من تطبيقها بشكل صحيح وف قًا للمنهجيات المحددة في المعايير.
- القيام بإجراءات الفحص التحليلي على الموضوع محل الارتباط وطرح استفسارات من الموظفين المعنيين.
- اختبار معلومات المصدر الأساسية للتحقق من دقة البيانات .
- اختبار الإفصاح وعرض الموضوع محل الارتباط في التقرير طبقاً للمعايير.

الاستنتاج

في رأينا، يتم عرض جرد انبعاثات النطاق 1 والنطاق 2 اعتبارًا من 31 ديسمبر 2024 ، والفترة الممتدة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2024، من كافة النواحي الجوهرية، وفقاً للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI 305-1 و GRI 305-2)

عن إرنست ويونغ (العيان والعصيمي وشركاهم)



توقيع بدر العبد الجادر
25 مارس 2025
الكويت



قائمة جهات الاتصال

مجموعة زين	زين الكويت	زين البحرين	زين العراق	زين الأردن	زين السعودية	زين السودان	زين جنوب السودان	ZainTECH	زين وعمانتل (ZOI)
المكتب الرئيسي، ص ب 22244، الصفة 13083، مدينة الكويت، الكويت الهاتف: +96524644444 فاكس: +96524641111 www.zain.com	ص ب 22244 13083 الصفاة، مدينة الكويت، الكويت الهاتف: +96524644444 فاكس: +96524641111 www.kw.zain.com	برج زين، مبنى رقم 401 طريق رقم 2806 منطقة السيف 428 ص ب: - 266 مملكة البحرين الهاتف: +97336031000 فاكس: +97317581117 www.bh.zain.com	بناية رقم 47 شارع رقم 14، حي رقم 605 المتنبي، المنصور بغداد، العراق الهاتف: +96415410840 فاكس: +96415418611 www.iq.zain.com	ص ب 940821، عمان 11194، الأردن الهاتف: +962797900900 فاكس: +962798510609 www.jo.zain.com	مجمع غرناطة للأعمال، مبنى رقم A3 2594، حي الشهداء، مخرج رقم 8 ص ب 295814 الرياض 13241 المملكة العربية السعودية الهاتف: +966592444444 www.sa.zain.com	المُقرن، بناية أكوليد شارع الغابة، ص ب 13588 الخرطوم، السودان الهاتف: +249912398100	Munderi Road Haya Jabal, Gudele Juba, CE Republic of South Sudan +211912399211	مدينة دبي للإنترنت مبنى 11 - مكتب 201 ص ب 50007 الإمارات العربية المتحدة الهاتف: +971 (04) 360 1622 www.zaintech.com	زين عمانتل انترناشيونال منطقة حرة - ذ.م.م (ZOI) مبنى 11، الطابق الأول، 109-110 مدينة دبي للإنترنت الإمارات العربية المتحدة