راسخون في غاياتنا لبناء مستقبل مستدام

تقرير الاستدامة 2025

المحتويات

نبذة عن التقرير	3
نظرة عامة على المجموعة	5
رسالة مجلس الإدارة	7
رسالة نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي	9
رسالة الرئيس التنفيذي للاستدامة	11
أبرز الأحداث 2025	13
جوائز	17
استراتيجية الشركة	19
الحوكمة المؤسسية	23
إدارة المخاطر	32
حقوق الإنسان	43
تقييم الأهمية النسبية	48
السياق التنظيمي	60
إشراك أصحاب المصلحة	68
المنتجات والخدمات	73
شبكاتنا	82
الناس والغاية	84
أجندة الاستدامة	95
فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD)	120
استشراف المستقبل	129
ملحق	132
تقرير التأكيد المستقل	141
قائمة جهات الاتصال	145

01 نبذة عن التقرير

يقدم تقرير الاستدامة للعام 2025 الصادر من مجموعة زين نظرة شاملة على أنشطة وأداء الشركة في مجال الاستدامة، مسلطا الضوء على تأثيرها الفعلي والمحتمل في المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمية، كما يستعرض التقرير الكيفية التي تُسهم من خلالها زين في خلق القيمة أو الحفاظ عليها أو تآكلها على المدى القصير والمتوسط والطويل عبر رؤوس المال الستة: رأس المال المالي، رأس المال المُصنّع، رأس المال الطبيعي، رأس المال البشري، رأس المال الفكري، ورأس المال الاجتماعي وعلاقات الشركاء، ضمن إطار التفكير المتكامل الذي أطلقه المجلس الدولي للتقارير المتكاملة (IIRC).

نطاق التقرير والإطار الزمني:

تتخذ مجموعة زين من دولة الكويت مقرا رئيسيا لها، وتمارس عملياتها في الأسواق التالية: الكويت، البحرين، العراق، الأردن، السعودية، السودان، وجنوب السودان، وتشمل الشركات التابعة الرئيسة TASC Towers، ZainTECH، و زين – عمانتل (ZOI)، جميعها تتخذ من الإمارات العربية المتحدة مقرا لها، وفي المغرب، تمتلك زين حصة قدرها 15.5% من خلال مشروع مشترك في شركة INWI وهي غير مدرجة ضمن هذا التقرير.

تماشياً مع التقرير السنوي والبيانات المالية لـ زين، يتم مراجعة وتقييم واعتماد التقرير من قِبل نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة، والرئيس التنفيذي للاستدامة، والرئيس التنفيذي لقطاع الشؤون المالية، وأعضاء الإدارة التنفيذية الآخرين قبل النشر.

يصدر التقرير سنوياً ويغطي الفترة من 1 يناير 2025 إلى 31 ديسمبر 2025.

التأكيد المستقل:

يخضع تقرير الاستدامة للعام 2025 لعملية تأكيد مستقل من قِبل شركة إرنست ويونغ (العيبان والعصيمي وشركاهم)، بنوعي التأكيد المعقول والمحدود. وقد شمل نطاق التأكيد المعقول في العام الماضي الانبعاثات من النطاقين 1 و2، بينما توسّع نطاق العام الحالي ليشمل أيضًا الانبعاثات من النطاق 3. يمكن الاطلاع على تفاصيل مؤشرات التأكيد المعقول في الصفحة 142، بينما يرد تقرير التأكيد المحدود في الصفحة 144.

موائمة الأطر والمعايير:

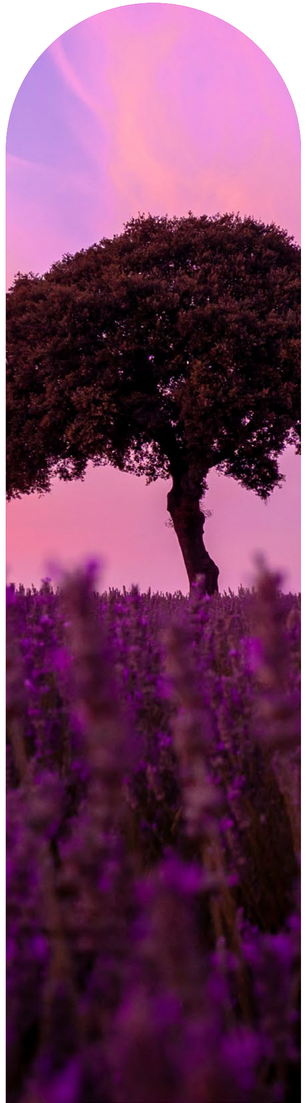
تم إعداد تقرير الاستدامة لمجموعة زين بما يتماشى مع الأطر التالية والإفضاح:

- تم إعداد تقرير الاستدامة لمجموعة زين بما يتماشى مع الأطر التالية والإفضاح:
- مبادئ المساءلة (2018) AA1000AP
- معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)
- معايير مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) مع تطبيق معيار الاستدامة لقطاع الاتصالات.
- فريق العمل المعني بالإفصاح المالي المتعلق بالمناخ (TCFD)
- المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة لإطار تقارير الأعمال وحقوق الإنسان (UNGP)
- دليل الإفصاح عن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الصادر عن بورصة الكويت
- مؤشرات الحوكمة البيئية والاجتماعية لـ GSMA الخاصة بقطاع الاتصالات المتنقلة
- مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)

تتوافق رؤية زين للوصول إلى الحياد الصفري لانبعاثات الكربون مع مبادرة الأهداف المستندة إلى العلوم (SBTi)، حيث تم اعتماد والتصديق على التزامات زين وأهدافها، وتعتمد منهجية حساب انبعاثات الشركة على المعيار المحاسبي والإفصاحي لبروتوكول غازات الدفيئة، كما توائم زين عوامل الانبعاث الخاصة بها مع معايير الوكالة الدولية للطاقة (IEA) لضمان الاتساق عبر جميع عملياتها في مختلف الأسواق.وبينما تمتد المساهمات المحددة وطنياً (NDCs) في أسواق زين حتى العام 2050 أو 2060 أو ما بعد ذلك، فإن مواءمة زين مع إطار صافي الانبعاثات الصفرية لمبادرة SBTi، الذي يتطلب تحقيق صافي انبعاث صفري بحلول العام 2050، يضمن الاتساق مع جميع الالتزامات على مستوى الأسواق.

تتضمن هذه النسخة من التقرير بعض المعلومات الجوهرية الواردة في تقارير الاستدامة السابقة، حيث تمت إعادة طرحها لأغراض سياقية، كما تم حذف المعلومات المكررة أو المتاحة للعامة بهدف تحسين سلاسة التقرير وتجنب التكرار، ويعالج التقرير أيضا التغيرات التنظيمية التي حدثت خلال فترة التغطية.

أُعد هذا التقرير أيضا بما يتوافق مع الإطار الدولي للتقارير المتكاملة، مما يُجسد مبادئ التفكير المتكامل، ويوضح كيفية خلق زين للقيمة أو الحفاظ عليها أو تآكلها عبر رؤوس المال الستة، مسلطا الضوء على تفاعل الموارد المالية وغير المالية عبر عمليات الشركة وسلسلة القيمة.



رؤوس المال الستة المشار إليها في التقرير تشمل:

- **رأس المال المالي:** الموارد المالية المتاحة للشركة لاستخدامها في العمليات والاستثمارات.
- **رأس المال المُصنّع:** الأصول المادية والبنية التحتية التكنولوجية الداعمة لتقديم الخدمات والابتكار.
- **رأس المال الفكري:** الأصول المعرفية مثل الأنظمة والعمليات وقدرات الابتكار والخبرة المؤسسية.
- **رأس المال البشري:** كفاءات وخبرات ورفاه وتطور موظفي زين.
- **رأس المال الاجتماعي وعلاقات الشركاء:** علاقات أصحاب المصلحة، ثقة المجتمع، الشراكات، والأثر المجتمعي.
- **رأس المال الطبيعي:** الموارد الطبيعية والنظم البيئية التي تعتمد عليها زين وتؤثر فيها.

نشر هذا التقرير في تاريخ 30 مارس 2026.

ترحّب مجموعة زين بأي آراء أو ملاحظات أو مقترحات تتعلق بمحتوى التقرير وأداء الشركة في مجال الاستدامة.

يمكن التواصل معنا عبر القنوات التالية:

البريد الإلكتروني: group.sustainability@zain.com

(ملاحظة: تم تحديث البريد الإلكتروني الرسمي من CS@zain.com إلى group.sustainability@zain.com لزيادة وضوح التقسيم المؤسسي والتواصل المرتبط به).

02 نظرة عامة على المجموعة

تعمل زين في 8 دول في أسواق الشرق الأوسط وأفريقيا، وتخدم ما يقارب 50.9 مليون عميل، مقدمةً تقنيات مبتكرة، وسلسلة واسعة من الحلول للمشاريع والشركات، ومحفظة متنوعة للخدمات الرقمية، وذلك بفضل قوة عاملة موهوبة تتجاوز 8,254 موظفاً، تعرف العلامة التجارية زين باسم شركة الاتصالات المتنقلة، وقد تأسست بموجب مرسوم أميري في العام 1983. حالياً، تمتلك مجموعة عُمان للاتصالات الحصة الأكبر في الشركة، بنسبة ملكية غير مباشرة تبلغ 21.9%. تليها الهيئة العامة للاستثمار، التي تمتلك حصة مباشرة بنسبة 15.9%. كما تمتلك المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية حصة غير مباشرة بنسبة 6.0%، في حين تمتلك شركة الشرق القابضة حصة غير مباشرة بنسبة 5.05%.

الجدول أدناه يوضح تفصيلاً لنسب ملكية زين في أسواقها التشغيلية عبر منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا:

%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. زِد - 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 بي. في (IHS).

تمتلك بيال 100% من الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة – "JMTS " و 99.1% من شركة المؤاخاة للخدمات اللوجستية و الاتصالات ("مدى الأردن").
تمتلك الخاتم 100% من حصص ملكية أثير.
وتمتلك زين تك 100% من بايوس وإس تي إس وادفولكس (31 ديسمبر 2024 : 65% من ادفولكس).
إن الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة وزين البحرين وزين السودان وزين جنوب السودان وشركة أثير وزين السعودية يقومون بتشغيل شبكة الهواتف المتنقلة في الأردن والبحرين والسودان وجنوب السودان والعراق والسعودية على التوالي.
تقدم مدى الأردن خدمات تقنية واي ماكس في الأردن.
وتقدم زين تك خدمات استشارات الشبكات والحلول السحابية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.
تزاول زين فنتشرز أنشطة الشركات القابضة.
وتزاول زين فينتك أنشطة الشركات القابضة.
تقدم شركة آي اتش اس وشركة تاسك خدمات البنية التحتية لألبراج.

قيم زين:

تعكس قيم الشركة ثقافتها، وتساهم في تحقيق غايتها المتمثلة في "حياة أفضل، وصلات مستدامة"، كما توفر إطاراً لكيفية تفاعل زين مع العالم:

1. القلب:

عيش الحياة بعزم وبشجاعة، وإلهام الآخرين ولمس عواطفهم.

2. التألق:

احتلال موقع الريادة من خلال الرؤية المستقبلية الثاقبة والخيال، مع إضفاء المتعة والجمال والرفاهية على الحياة.

3. الانتماء:

أن نجمع الكل حول روح الإنتساب إلى مجتمع واحد، بما يتجاوز كل الحدود والحواجز الثقافية والإقليمية.

حقائق وأرقام (نهاية عام 2025):

عدد العملاء النشطين
50.9
مليون

الإيرادات المجمعة
7.44
مليارات دولار

صافي الأرباح
777
مليون دولار

المساهمة في التنمية الاجتماعية
3.04
مليون دولار

انخفاض بنسبة
%11.37
في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون منذ العام 2020

03 رسالة مجلس الإدارة

شهد العام 2025 نموا متوازنا عبر كافة القطاعات والعمليات التشغيلية، حيث نجحت المجموعة في تحقيق إنجازات استثنائية على مستوى جهود خلق قيمة مستدامة، إذ حدد مجلس الإدارة مسارا استراتيجيا يعتمد على التميز التنظيمي، مدعوماً بتطبيق أعلى معايير الحوكمة، وفي إطار تعزيز ممارسات الحوكمة السليمة، ركزت المجموعة على تعزيز الالتزام المؤسسي، حيث تقوم إدارة الالتزام منذ تأسيسها في العام 2024 بدعم البيئة التشغيلية، والتأكد أنها أكثر انضباطا وشفافية.

خلال العام 2025، شرعت إدارة الالتزام في وضع نُظم تفصيلية وقوائم تحقق مرتبطة بالسياسات المعتمدة من قبل مجلس الإدارة، إلى جانب البدء بتقييم مستويات الالتزام، وتطبيق الإجراءات ذات الصلة تحت إشراف المجلس، عكس هذا الاهتمام المتزايد التزام مجلس الإدارة الراسخ بتعزيز الحوكمة ورفع مستوى النزاهة والشفافية.

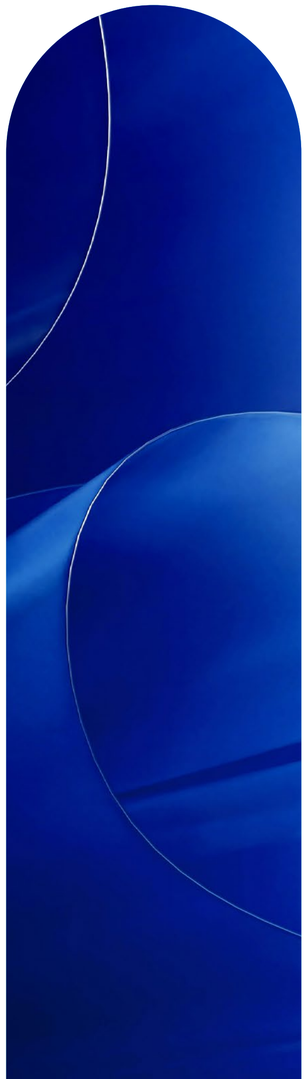
على صعيد التصنيفات العالمية، حققت "زين" إنجازا مهما تمثل في تعزيز مكانتها ضمن أبرز مؤشرات التقييم العالمية، فقد حصلت الشركة على تصنيف A ضمن مؤشر MSCI العالمي، كما شهد تصنيفها لدى ستاندرد آند بورز (S&P) تحسنا جوهريا أوصلها إلى أعلى مستوى إقليمي، أما في مؤشر FTSE4Good فقد تجاوزت الشركة متوسط الأداء العام في القطاع، مؤكدة مكانتها المتقدمة في مشهد الاستدامة العالمي.

تعكس هذه التصنيفات التزام مجلس الإدارة بممارسات المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) المتقدمة، وجهود إدارتي الحوكمة المؤسسية والاستدامة، اللتان تسعيان جاهدتين لترسيخ موقع المجموعة الريادي في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ختاما... يتقدم مجلس الإدارة بخالص الامتنان وعظيم التقدير إلى سمو امير بلاد الكويت الشيخ مشعل الأحمد الجابر الصباح، وإلى حكومات الدول التي نزاول أعمالنا فيها، على دعمهم المتواصل لمسيرة الشركة وجهودها في تمكين مفهوم الاتصال الهادف الذي يقود نحو تحول شامل أكثر عدالة واستدامة.

مجلس الإدارة

04 رسالة نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي



استمرت التحديات الجيوسياسية والاقتصادية خلال العام 2025 في تشكيل ملامح بيئتنا التشغيلية... لكن مرونة زين التشغيلية المدعومة بروح الابتكار والتركيز على اقتناص الفرص، حوّلت هذه التحديات إلى محركات نمو قوية، حيث سجلت عمليات المجموعة عبر مختلف أسواقها - لا سيما في الكويت، السعودية، السودان، والعراق - تطورات تشغيلية بارزة، إلى جانب القطاعات التشغيلية الجديدة التي أطلقتها الشركة في السنوات الأخيرة.

في الكويت... نجحت شركة زين الكويت في دفع عجلة الابتكار عبر إطلاق خدمات 5G-Advanced، وتعزيز استراتيجيات تحقيق قيمة من البيانات، وتمكين قطاع المشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال منصة متقدمة لتحليل البيانات وتوجيه استخدامها بكفاءة، كما شهد قطاع الB2B نموا ملحوظا مدعوما بفوز عقود مؤسسية كبرى.

وفي السعودية، فقد حافظت عمليات الشركة على زخم استراتيجيتها التوسعية مدفوعا بالطلب المتزايد على الحلول الموجهة للأفراد والشركات والمبنية على استثماراتها في شبكة 5G-Advanced، كما توسعت الشركة في خدمات التأمين الرقمي، والصحة الرقمية، وعززت منصتها الرقمية الشاملة "ياقوت " التي شهدت نموا في قاعدة العملاء والإيرادات.

شهدت عمليات زين السودان مرحلة إعادة انطلاق حقيقية إثر استثمارات ضخمة لإعادة تأهيل الشبكة، وعلى الرغم من الصراع الداخلي وما ترتب عليه من نزوح موظفي الشركة، فإن عزيمتهم لعبت دورا رئيسيا في إعادة المواقع للخدمة، وتوسيع التغطية، وتحقيق نمو بارز في إيرادات البيانات والخدمات الرقمية وقطاع المشاريع... وغيرها من المؤشرات الرئيسية.

وفي العراق... شهدت العمليات تحولا جذريا عقب تغيير في هيكلة الإدارة، ما أدى إلى تعزيز قدرة الشركة في رسم نهج أكثر تركيزاً على الأعمال وتوحيد الرؤية وتحديد الأولويات للتوسع في الشبكة، وإطلاق المنتجات المناسبة للسوق، الأمر الذي انعكس على تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق عوائد أعلى.

على صعيد التكنولوجيا المالية، واصلت زين خلق قيمة مضافة من خلال توسع عملياتها في هذا المجال الحيوي، حيث كان العام 2025 استثنائياً على مستوى نمو الإيرادات، فقد أجرت المجموعة خلال هه الفترة إعادة تسمية العلامة التجارية Bookeey في الكويت إلى علامة Bede، وواصلت " Bede البحرين" تحقيق نتائج قوية في التمويل الاستهلاكي المصغر، بينما حققت زين كاش العراق نموا ملموسا في المدفوعات الإلكترونية، وأطلقت زين كاش الأردن خدمة Apple Pay كأول محفظة متنقلة في المملكة، أما في المملكة السعودية، فاستمرت منصة تمام للتمويل الاستهلاكي المصغر في مسار نموها التصاعدي، لتصبح اليوم مساهما بارزا في أرباح عمليات المجموعة داخل المملكة.

ودخلت المجموعة صناعة التأمين الرقمي بقوة خلال العام الأخير، بعد أن أطلقت منتجاتها التأمينية الرقمية تحت العلامة الجديدة Zain Insure، لتقدم حلولا للتأمين على المركبات والأجهزة الذكية، وتستعد المجموعة لإطلاق هذه المنتات في أسواق أخرى.

تطورت عمليات ذراع رأس المال الجريء للمجموعة زين فنتشرز لتصبح مساهما فاعلاً، حيث ركزت خلال هذه الفترة على عدد من الاستثمارات الاستراتيجية في مجالات الذكاء الاصطناعي، التكنولوجيا المالية، بالإضافة إلى البحث عن فرص في في مجالات الطاقة النظيفة والابتكار والروبوتات، وقد ساهمت الاستثمارات التي نفذتها زين فنتشرز مساهمة جوهرية في تعزيز المؤشرات الرئيسية.

وفي مجال الابتكارات التكنولوجية، شهد برنامج Zain Great Idea في العام 2025 توسعا إقليميا أتاح للمشاركين فرصا أكبر لدخول بيئة الابتكار، وبناء مسارات واعدة للنمو ضمن منظومة ريادة الأعمال، إذ شهد البرنامج في نسخته الأخيرة توسعا إقليميا، ونجح في توفير فرص نمو حقيقية داخل منظومة ريادة الأعمال.

واصلت شركة زين - عمانتل الدولية (ZOI) دعم نمو قطاع الجملة والربط البحري في أسواق المنطقة، حيث تعمل حاليا على تطوير استراتيجية لبناء مراكز بيانات جديدة لربط المنطقة بشبكة موحدة، بينما أرست ZainTECH الحدود والآليات التشغيلية في قطاع الشركات والمؤسسات في الكويت والأردن، مع وضع أطر تشغيلية للتكامل مع إدارات المشاريع والأعمال الـ B2B، لتعزيز التعاون الفعال وخلق قيمة تشغيلية كبيرة، على أن يتم تطبيق هذا النهج في عمليات العراق والسعودية.

ومن خلال شراكة TASC Towers نستعد في المجموعة لتأسيس أكبر كيان لأبراج الاتصالات في أسواق الشرق الأوسط وأفريقيا، وهي خطوة استراتيجية ستساعد في تخفيض البصمة الكربونية، وقد خضعت الشركة – ككيان مستقل – لإعادة هيكلة إدارية تهدف إلى رفعها إلى آفاق جديدة، من خلال تقديم خدمات بنية تحتية مشتركة لعدة مشغلي شبكات متنقلة، مع خطة لتوحيد محفظة أبراج زين في الكويت خلال العام الجاري.

وضعت إدارة التكنولوجيا بالمجموعة خرائط طريق متكاملة تتعلق باستراتيجيات الذكاء الاصطناعي، وإدارة البيانات، وتقنية المعلومات والاتصالات، كما تم إطلاق Digital Factory في الكويت والسعودية والعراق، مع اعتماد نموذج قابل للتطبيق في بقية الأسواق، ويعد البرنامج نواة لمنصة تطوير التطبيقات الرقمية، وأساسا لمركز تميز مستقبلي في مجال الذكاء الاصطناعي.

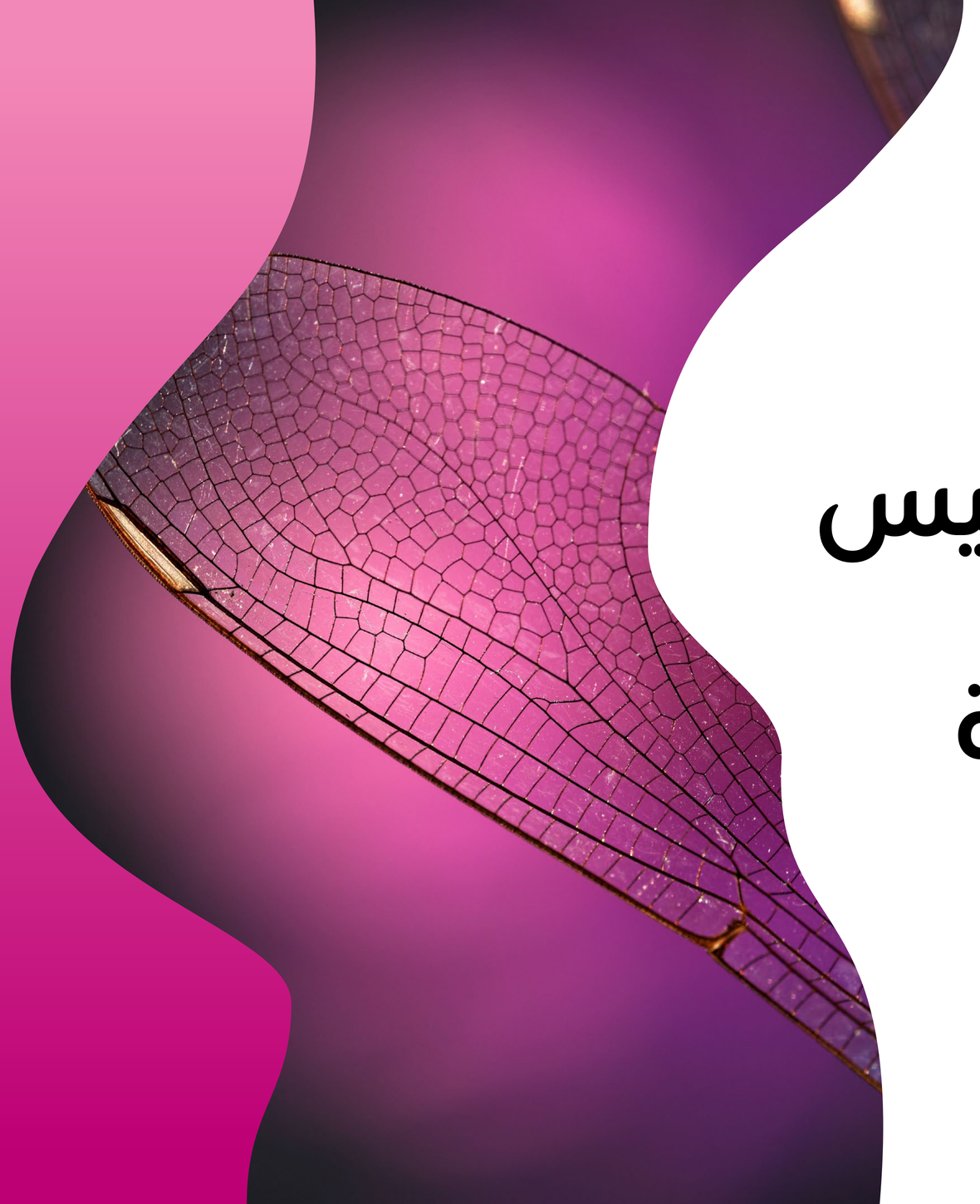
وفي مجالات التصدب لتغير المناخ... نفذت المجموعة مواقع Smart Sites التي توفّق بين حلول الطاقة وتقنيات الراديو لتقليل استهلاك الطاقة، كما بدأت الشركة تطبيق مواقع Green Sites القائمة على الطاقة الشمسية صغيرة السعة، حيث اكتمل نشرها في جنوب السودان، وجارٍ اختبار نماذج أولية في السعودية والعراق.

بالنسبة لـ زين... تظل التكنولوجيا أداة لخلق قيمة دائم، وفي العام الأخير رسّخت الشركة غايتها "تواصل دائم - حياة أجمل"، وترتبط هذه الغاية ارتباطا وثيقا بطموح المجموعة في خلق قيمة للأعمال والمجتمع والبيئة، وهو ما يتجسد في استراتيجية 4WARD – التقدم بغاية، والتي ترتكز على 4 محاور رئيسية و12 مسرعا، لضمان أن يشارك كل قطاع وظيفي في تحويل الاستراتيجية إلى واقع.

ولتعزيز التزامنا بخلق القيمة.. تم إعداد تقرير الاستدامة للعام 2025 باستخدام إطار التفكير المتكامل (ITF)، الذي يبرز الترابط بين القرارات التجارية ومجالات رأس المال الستة التي تعتمد عليها المجموعة، ومن خلال هذا التقرير، تعكس زين التزامها بتعميم نهج متكامل لإدارة الأعمال يدعم خلق قيمة حقيقية وشاملة.

ختاما... نرفع أسمى آيات الشكر والتقدير إلى سمو أمير البلاد الشيخ مشعل الأحمد الجابر الصباح، وإلى حكومات البلدان التي نعمل فيها على دعمهم المتواصل لجهودنا.

بدر ناصر الخرافي
نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة



05 رسالة الرئيس التنفيذي للاستدامة

في ظل تعقيدات المشهد التشغيلي في أسواق المنطقة... مثل العام 2025 فترة استثنائية من النمو وإعادة تشكيل توجهات الأعمال، حيث استمرت المجموعة في ترسيخ استراتيجيةAWARD4 - التقدم بغاية عبر سلسلة القيمة وكافة العمليات، والتأكد من تحقيق الغاية المؤسسية "تواصل دائم – حياة أجمل"، وهو الهدف الذي يدفع بفرق العمل نحو التميز القائم على نهج محوره الإنسان.

كان العام 2025 محطة مهمة للغاية لإدارة الاستدامة... حيث كان العام الأخير في تنفيذ استراتيجية الاستدامة الخمسية، التي وفرت مسارا لمعالجة التأثيرات والاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، ورفع جودة حياة المجتمعات التي تخدمها زين، مع التأكيد على دور الاتصال بوصفه أحد أهم محركات التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

تسعى مجموعة زين لأن يكون الاتصال الهادف قوة دافعة نحو التغيير التنظيمي، لفتح آفاق جديدة تُسهم في تحقيق تنمية شاملة للجميع، وفي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا - التي تتسم بارتفاع نسبة الشباب، البطالة، وتصاعد التوترات الجيوسياسية - تتضاعف التحديات التي قد تُعرقل مسار التنمية، لهذا، تلتزم المجموعة بنهج دقيق لخلق القيمة، يوازن بين الطموح ومتطلبات الواقع.

إن التطورات الواضحة في أجندة الاستدامة... جاءت مدفوعة بالتغييرات الناتجة عن اتجاه زين الاستراتيجي وجهود العمل المشتركة، التي يبذلها كل موظف داخل المجموعة بدافع الرغبة في الإسهام، والتفوق، وتحقيق أثر يرسخ التغيير المستدام.

ومع اختتام استراتيجية الاستدامة الممتدة لـ 5 سنوات، والمبنية على أربعة محاور رئيسية — التغير المناخي، التشغيل المسؤول، الاشتمال، وتمكين الشباب - يسعدنا أن نرى الأثر الحقيقي الذي حققته زين خلال هذه الفترة.

على مدى خمس سنوات، شملت الإنجازات والالتزامات إنشاء لجنة عمل المناخ لترسيخ الحوكمة اللازمة؛ الانضمام إلى مبادئ GSMA لدفع الاشتمال الرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة؛ شراكة جماعية لثلاث سنوات مع يونيسيف؛ وترسيخ برنامج "المرأة في التكنولوجيا".

تمت معالجة حماية الأطفال عبر الإنترنت بإطلاق حملة "وحوش الإنترنت" الناجحة للتوعية بالسلامة، واعتماد MO-CRIA ليونيسيف لدمج آليات الحماية في الأعمال، كما وسعت المجموعة آليات حظر مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال، كما وضعت المجموعة أهدافا واضحة لخفض الانبعاثات الكربونية، مع قياسها ومتابعتها بشكل مستمر.

وفي إطار الالتزام بمواجهة التغير المناخي، أصبحت زين عضوا في الميثاق العالمي للأمم المتحدة، وأكملت التزاماتها بالانضمام لمبادرة الأهداف العلمية SBTi، كما أطلقت بيان سياسة إدارة النفايات وأطر الامتثال المرتبطة به.

ولتعزيز الشفافية والمساءلة، توسعت الشركة في عمليات الضمان الخارجي لتشمل مستويي الضمان المعتمدين: المحدود والمعقول، كما اعتمدت منصة مركزية لإدارة بيانات المعايير الاجتماعية والبيئية والحوكمة ESG، تقوم بأتمتة جمع البيانات لأكثر من 200 مؤشر لضمان الدقة والاتساق في تقارير الأداء.

ومع انتهاء فترة الاستراتيجية الحالية، يجري العمل على إعادة تعريف مؤشرات الأداء الرئيسة للسنوات الخمس المقبلة، بما يعزز نهج المجموعة في المعايير الاجتماعية والبيئة والحوكمة ESG، ويعمق القيمة المضافة عبر مقاربة شمولية واسعة.

يحدد هذا التقرير معالم المرحلة المقبلة، من خلال اعتماد مبادئ التفكير المتكامل التي تمكن المجموعة من اتخاذ قرارات أكثر اشتمالا، وقياس القيمة التي تولدها أعمال "زين" على المدى القصير والمتوسط والطويل، وفي العام 2026، ستركز زين على ترسيخ نهج خلق القيمة، وضمان الوفاء بوعدها المتجدد: خلق عالم رائع.

جينيفر سليمان

06 أبرز الأحداث 2025

المنتجات والخدمات:

في العام 2025، قدمت زين Zain Esports 47 بطولة ونشاطاً، مما جذب ما مجموعه 80,227 مسجلا ومشاركا عبر عملياتها في الكويت، البحرين، الأردن، والعراق، ومنذ تأسيسها في اعام 2021، جذبت زين Zain Esports حوالي 150,227 مشاركا وحققت ما يربو على 340 مليون ظهور على وسائل التواصل الاجتماعي على مستوى المنطقة.

أطلقت زين (Zain Great Idea (ZGI أول نسخة إقليمية لها في العام 2025، وتوسعت من الكويت إلى 5 أسواق في المنطقة، وجذبت ما يربو على 600 متقدم، تم اختيار 13 شركة ناشئة من بينهم لمعسكرات تدريبية مكثفة مع زين تيك، زين فينتشرز، وخبراء عالميين.

في العام 2025، واصلت زين عمانتل الدولية (ZOI) تعزيز عروضها للمشغلين الإقليميين، والشركات الكبرى، ومراكز البيانات، ومزودي الخدمات السحابية، وشركات الاتصالات الدولية، حيث تخدم أكثر من 50 مليون مشترك عبر ثمانية أسواق مع دعم بعض من أكثر متطلبات الاتصال العالمية تطلبا.

الناس والغاية:

استمر برنامج UNITY - برنامج التحول الداخلي لـ زين الذي يهدف إلى دمج "الغاية وتجربة العملاء" في الحمض النووي للشركة - في التطور في العام 2025، متماشيا مع استراتيجية "4WARD – التقدم بغاية"، تمثل هذه المبادرة رحلة زين نحو أن تصبح مؤسسة هادفة تركز على الإنسان، وهي مبنية على ثلاثة ركائز مترابطة: الغاية، الموظفين، والعملاء.

في العام 2025، شهدت زين علامة فارقة في رحلتها نحو مجالات الاشتمال، عندما أطلقت مبادرة WE ABLE 2030، لترسي بذلك اتجاها جريئا جديدا لدمج ذوي الإعاقة عبر كافة العمليات.

تم تطوير مهارات 8,254 موظفا من خلال برامج التدريب والإرشاد، بهدف تعزيز جهود الشركة في التحول الرقمي.

أجندة الاستدامة:

قامت زين في العام 2025، بنقل جميع مؤشرات الأداء الرئيسية للاستدامة إلى منصة مراقبة بيانات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) السحابية، حيث قامت بموائمة ما يربو على 200 مؤشر أداء رئيسي عبر الوظائف، ودمج الأقسام، وتنفيذ تدريب منظم، وضوابط حوكمة، ومسار مراجعة وموافقة متعدد المستويات لضمان الدقة والاتساق والتقارير الجاهزة للتدقيق.

بدأت زين عملية جمع بيانات شاملة عبر جميع العمليات لقياس أنواع النفايات المختلفة الناتجة داخل الشركة، وهو ما شكل الخطوة الأولى نحو وضع خط أساس للنفايات على مستوى المجموعة، والذي سيكون أساسا لوضع أهداف قابلة للقياس للتقليل من النفايات والتخلص منها.

حتى الآن، وصلت زين إلى ما مجموعه 218,233 فرداً مسناً من خلال مبادراتها التي تمتد عبر ورش عمل حول خصوصية البيانات والثقافة الرقمية.

الكويت

الإيرادات السنوية (مليون دولار أمريكي)	1,260
العملاء (مليون)	2.6
الموظفون بدوام كامل	1,663
إجمالي رأس المال (مليون دولار أمريكي)	274

- واصلت زين الكويت شراكتها - الممتدة عبر 27 عاما - مع فريق الغوص الكويتي لحماية النظم البيئية البحرية، حيث جمعت 127,000 طنا من النفايات البحرية، بالإضافة إلى مراقبة صحة النظم البيئية البحرية بالشراكة مع جامعة كوينزلاند.
- في العام 2025، وسعت زين الكويت برنامجها الرئيسي للمرأة والتكنولوجيا بشكل كبير من 7 مشاركات إلى550 مشاركة بموجب مذكرة تفاهم مع كلية بوكسهيل، وجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا، وجامعة الكويت وهذا العام، شمل البرنامج أيضا 6 مشاركات من ذوي الإعاقة، مع تدريب ركز على إدارة الوصول، الأمن السيبراني، الخدمات السحابية، البيانات، والذكاء الاصطناعي.
- تماشيا مع مبادئ الخصوصية والأمان التي يوصي بها اتحاد الـ GSMA، عززت زين الكويت التزامها بالمسؤولية الرقمية من خلال تقديم جلسات توعية مجانية بخصوصية البيانات لـ 94 مشاركاً، مما عزز الشمول الرقمي لموظفي الدعم الخارجيين.

البحرين

الإيرادات السنوية (مليون دولار أمريكي)	219
الموظفون بدوام كامل	246
إجمالي رأس المال (مليون دولار أمريكي)	36

- منذ العام 2024، قامت زين البحرين بإعادة تدوير النفايات الورقية والحد منها بمعدل 40 طناً.
- شارك ما يربو على +366 شاباً من خلال ورش العمل للمهارات الخضراء وفرص الإرشاد والتوجيه بالشراكة مع مركز المنامة الذي أنشأه المنتدى الاقتصادي العالمي.

العراق

الإيرادات السنوية (مليون دولار أمريكي)	1,292
العملاء (مليون)	20.9
الموظفون بدوام كامل	1,577
إجمالي رأس المال (مليون دولار أمريكي)	555

- واصلت زين العراق تنفيذ برنامج المرأة في التكنولوجيا، متجاوزة هدفها البالغ 200 مشارك بتسجيل 318 امرأة، بعد إقبال هائل من عدد الطلبات بلغ 1000 إمرأة، وقد غطى البرنامج المهارات الرقمية الرئيسية بما في ذلك تطوير مواقع الويب، أساسيات الشبكات، تحليل البيانات، الأمن السيبراني، وتطوير تطبيقات الجوال.
- على مدار العام، تم إجراء سبع جلسات توعية بخصوصية البيانات بمواضيع شملت انتهاكات البيانات وحماية المعلومات الشخصية، ووصلت إلى 370 مشاركا من فئات مهمشة.
- أطلقت زين العراق، بالتعاون مع MOLSA و Computiq، برنامج CS50 من جامعة هارفارد المتخصص في البرمجة بلغة بايثون، حيث الهدف كان تمكين 20 شخصاً من ذوي الإعاقة، وتوفير تدريبات على : بايثون وHTML وCSS وFlask لبناء المهارات الرقمية وتوسيع فرص العمل في مجال التقنية.

الأردن

الإيرادات السنوية (مليون دولار أمريكي)	595
العملاء (مليون)	4.2
الموظفون بدوام كامل	1,317
إجمالي رأس المال (مليون دولار أمريكي)	88

- على مدى السنوات الخمس الماضية، واصلت زين الأردن تعزيز اعتماد شريحة eSIM، حيث أوقفت تدريجيا استخدام شرائح SIM الفعلية وقللت النفايات البلاستيكية بما يزيد على 400 كيلوغرام.
- واصلت الشركة برنامج مركز الصيانة المتنقلة، حيث عززت الشركة هذه المبادرة بتمديد مدة التدريب من ثلاثة إلى ستة أشهر وقدمت وحدات متخصصة في صيانة أجهزة الألعاب، لتصل إلى 140 شخصا في العام 2025.
- تم إطلاق شراكة مع الخطوط الجوية الملكية الأردنية في العام 2025، حيث قدمت أجهزة لوحية عبر سبعة مكاتب في المطارات لدعم الركاب ذوي الإعاقات السمعية.

السعودية

الإيرادات السنوية (مليون دولار أمريكي)	2,927
العملاء (مليون)	8.1
الموظفون بدوام كامل	1,593
إجمالي رأس المال (مليون دولار أمريكي)	357

- واصلت زين السعودية تقديم حزمة الأشخاص ذوي الإعاقة، حيث وصلت إلى 840 مشتركا في العام 2025.
- في إطار جهودها لتعزيز التدوير، تعاونت زين السعودية مع هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية لإطلاق مبادرة لإعادة تدوير النفايات الإلكترونية تحت اسم "إعادة تدوير جهازك"، لتصل إلى 140,000 شخص من خلال حملات وسائل التواصل الاجتماعي.

السودان

الإيرادات السنوية (مليون دولار أمريكي)	661
العملاء (مليون)	12.3
الموظفون بدوام كامل	822
إجمالي رأس المال (مليون دولار أمريكي)	98

- واصلت زين السودان مبادرتها التدريبية المهنية المميزة التي تهدف إلى تزويد الشباب السوداني بمهارات عملية وذات صلة بالسوق في مجالات مثل الطاقة الشمسية، والإلكترونيات، وتصنيع الأغذية، وقد وصل البرنامج الذي استمر لمدة شهرين إلى 715 متدربا في العام 2025، ليصل إجمالي عدد المستفيدين منه إلى 1,965 منذ تأسيسه.
- بالشراكة مع خدمة الطوارئ المناخية في درجة، أصدرت زين السودان 11 تنبيهاً نصياً جماعياً عبر المناطق الساخنة، وصلت إلى أكثر من 7.6 مليون شخص مع رسائل إنذار مبكرة حرجة حول مخاطر الفيضانات الشديدة.
- أطلقت زين السودان برنامج العودة إلى المدرسة لدعم التعليم الأساسي في 6 ولايات متأثرة بالصراع، مما ساعد أكثر من 5,000 طالب على العودة إلى المدارس في بيئة أكثر أماناً، وقدمت المبادرة 1,090 مقعداً مدرسياً، و3,004 زي رسمي، ومواد تعليمية أساسية مثل قرطاسية و800 مجموعة هندسية.

جنوب السودان

الموظفون بدوام كامل	191

- أطلقت زين جنوب السودان مبادرة رعاية صحية في مقاطعة تويك من خلال إنشاء عيادة مدعومة من زين في مدينة ونروك، حيث وفرت الشركة معدات طبية أساسية وأدوية وتحسين الوصول إلى الخدمات الصحية الأساسية لاستهداف 10,000 فرد معرض للخطر، عززت هذه المبادرة أنظمة الصحة المحلية، وقللت من السفر لمسافات طويلة للحصول على الرعاية، كما عززت رفاهية المجتمع من خلال الفحوصات، والتطعيمات، والدعم الطبي المستمر.
- هذا العام، أعادت زين جنوب السودان تأسيس شراكتها مع مبادرة ويتاكر للسلام والتنمية (WPDI) وأطلقت البرامج التالية:
  - تمكين النساء والشباب من خلال مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
  - تطوير المهارات الخضراء
  - زيادة جاهزية الشباب للعمل

زين تك

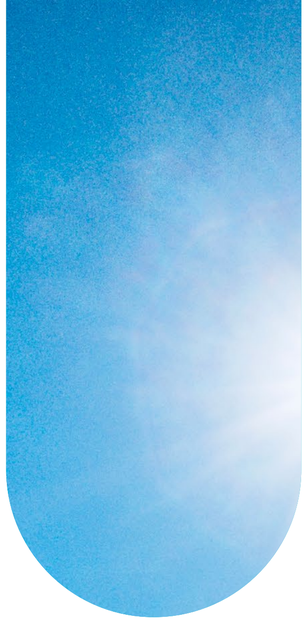
الإيرادات السنوية (مليون دولار أمريكي)	183
الموظفون بدوام كامل	633

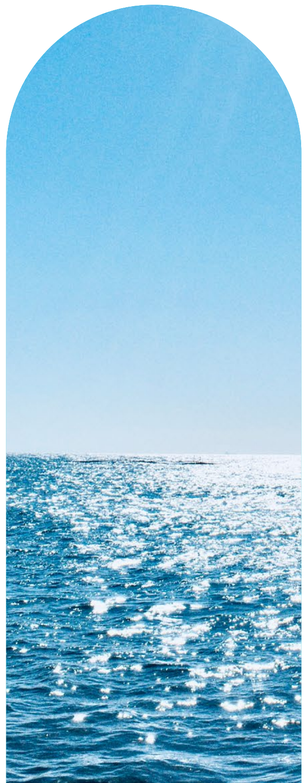
- سجلت زين تك زيادة بنسبة 16% على أساس سنوي في إجمالي قيمة العقود (TCV).
- نمت عمليات ترخيص وتقديم خدمات مايكروسوفت بنسبة 83% مقارنة بالعام السابق.
- ارتفعت الإيرادات الإجمالية بنسبة 50%، مع تحسن هوامش الربح بنسبة 31% وزيادة الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاستهلاكات (EBITDA) بنسبة 53% على أساس سنوي.

زين عمانتل الدولية (ZOI)

الإيرادات السنوية (مليون دولار أمريكي)	401

- في العام 2025، وسعت ZOI تعاونها مع شركات الاتصالات الإقليمية والعالمية، وكبار الشركات فائقة النمو، ومزودي الخدمات السحابية، حيث عززت هذه الشراكات الحضور الدولي لشركة زين - عمانتل وجعلتها شريكاً مفضلاً للجملة للخطوط عالية السعة بين آسيا والشرق الأوسط وأوروبا وأفريقيا.
- واصلت ZOI الحفاظ على دورها المؤثر ضمن الاتحاد الواحد، مما عزز التزام المنطقة بمكافحة حركة المكالمات الصوتية الدولية غير القانونية وغير المرغوب فيها، ومن خلال تحسين التنسيق وتبادل المعلومات، عززت ZOI الثقة الإقليمية والمرونة في أمن الاتصالات خلال العام 2025





07 جوائز

مجموعة زين

جائزة "أفضل حوكمة مؤسسية في الكويت 2025" من وورلد فاينانس، للمرة الخامسة على التوالي

جامعة IDEU فازت بالميدالية الفضية في فئة "التطوير المهني" عن العام 2025، وهي تقدم برنامج الماجستير عبر الإنترنت بالتعاون مع جامعة IE

زين جاءت في المركز الأول في قطاع الاتصالات الإقليمي ضمن قائمة فوربس "أفضل أصحاب العمل في العالم"

زين الكويت

زين تفوز بخمس جوائز عالمية من Ookla Speedtest

زين الأردن

فازت الشركة بجائزة التميّز التكنولوجي في الشرق الأوسط عن العام 2025 عن مركزها الإقليمي "The Bunker" وهو مركز للبيانات والتعافي من الكوارث

زين البحرين

zain

فازت زين البحرين بجائزة أفضل تجربة عملاء متصلين من شركتي IST Networks وGenesys خلال فعاليات مؤتمر LEAP 2025 في الرياض

تكرمت الشركة من قبل لجنة وزراء العمل بدول مجلس التعاون الخليجي كشركة رائدة في توفير فرص عمل للمواطنين وتوطين الوظائف، وحققت نسبة بحرنة (توظيف بحرينيين) بلغت 93.33% في العام 2025

زين السعودية

فاز برنامج الشركة "ياقوت " بجائزتين رقميتين في حفل "جوائز الشرق الأوسط وشمال أفريقيا الرقمية 2025" (MENA Digital Awards 2025) عن فئتي التكنولوجيا والاتصالات و التسويق بالأداء

ترقت الشركة في تصنيف مؤشر "مورجان ستانلي كابيتال إنترناشيونال" للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (MSCI ESG Index) إلى مستوى (AA)

meira
middle east investor relations association

فازت بالمركز الثالث في أفضل تقرير ESG واستدامة في جوائز MEIRA

فازت الشركة بجائزة المسؤولية الاجتماعية للشركات (الفئة الذهبية) للمرة الثانية على التوالي من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

ZainTech:

فازت الشركة بجائزة "أفضل مزود حلول رقمية" في جوائز الابتكار التقني 2025

فازت الشركة بجائزة "أفضل شريك سحابي أداءً في المنطقة" من Veeam في جوائز ProPartner

حصلت الشركة على شهادة CSA STAR، وهي اعتراف عالمي بأمن عملياتها السحابية، وتعزيز ثقة العملاء التي تتوافق مع المعايير الدولية عبر تقييم مستقل لممارسات أمن السحابة الإقليمي

زين - عمانتل الدولية:

حصدت الشركة أربع جوائز دولية تقديرا لدورها الرئيسي كمركز للربط في قطاع الاتصالات بالجملة على المستويين الإقليمي والعالمي من المجتمع العالمي للناقلين

08 استراتيجية الشركة

4WARD - التقدم بغاية: تسريع تطور زين إلى تكتل تكنولوجي مدفوع بغاية

انطلاقا من الركائز التي أرستها استراتيجية 4SIGHT (في السنوات 2019 - 2024)، تواصل المجموعة تسريع خطوات تحولها عبر استراتيجية جديدة تحمل عنوان "4WARD -التقدم بغاية"، هذه الاستراتيجية تمثل مرحلة متقدمة تهدف إلى إطلاق كامل إمكانات زين كتكتل تكنولوجي يتمحور حول العميل، ويستشرف المستقبل بغاية واضحة.

ترتكز هذه الاستراتيجية على الزخم الكبير والإنجازات التحويلية التي حققتها زين في السنوات الخمس الأخيرة، حيث رسخت مكانتها كلاعب رقمي، وتمكينها من إعادة ابتكار خدماتها، إلى جانب التوسع في قطاعات أعمال جديدة تشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الخدمات الرقمية، التكنولوجيا المالية، الترفيه الرقمي، البنية التحتية الرقمية، حلول الاتصالات الدولية، وغيرها من مجالات النمو الواعدة.

بفضل هذا النهج، تواصل زين مواكبة التحولات المتسارعة التي تعيد تشكيل المشهد الرقمي العالمي، مستجيبة لها برؤية ترتكز على التطوير المستمر والتنفيذ العملي، هذه الرؤية تضمن قدرة الشركة على التكيف مع أحدث التقنيات، وتلبية احتياجات العملاء المتغيرة، ومواكبة تحولات القطاع بأسلوب مدروس وهادف.

إن جوهر هذا التحول يكمن في التزام زين بالتقدم المدفوع بغاية، بما يضمن أن يسهم نموها في خلق قيمة طويلة الأجل للعملاء والمجتمعات والبيئة، يتجسد هذا الإيمان العميق في غاية زين التي تلخص رسالتها: (تواصل دائم – حياة أجمل)

تسريع تحول زين

تستند استراتيجية "4WARD" إلى رؤية واضحة لدفع زين نحو عصر جديد كشركة رائدة في مجال التكنولوجيا على مستوى المنطقة، وهي استراتيجية مدفوعة بغاية، تضع في صميمها العلاقة الوطيدة التي تربط الشركة بعملائها والمجتمعات التي تخدمها، تؤكد هذه الاستراتيجية التزام زين بالابتكار الرقمي، مدعومة بالقوة الجماعية لكوادرها وقدراتها، مع التركيز على التنسيق السلس للموارد وتدفقات القيمة عبر جميع العمليات والشراكات ضمن منظومة زين الأوسع.

تتطور استراتيجية زين من خلال 4 محاور، جميعها مصمم لدفع عمليات المجموعة نحو خلق قيمة مضافة، وإطلاق العنان للإمكانات الكاملة للمجموعة، وذلك في بيئة معقدة ومترابطة تضم شركات الاتصالات، الشركات التابعة التقنية، والمشاريع الرقمية، وتعتمد هذه المحاور الأربعة على 12 مُسرعاً لدفع عجلة تقدم الأعمال.

القوة 1: إسعاد العملاء: تجاوز توقعات العملاء من خلال وضعهم في قلب كل ما تفعله زين

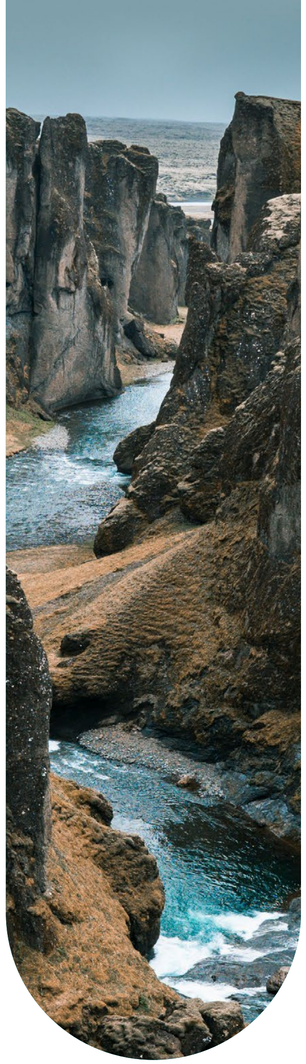
تلتزم زين بتجاوز التوقعات وتقديم تجارب سلسة عبر قطاعات المستهلك والمؤسسات والحكومة. يتم دفع هذه القوة بواسطة المسرعات الثلاثة التالية:

أ. تجربة واحدة ممتعة: نهج موحد يركز على العميل أولا لتعزيز الرضا والولاء.
ب. شريك الأعمال المفضل: تعزيز دور زين كممكن موثوق للتحول الرقمي للشركات والحكومات.
ت. الاتصال الثابت والمتنقل المتفوق: تقديم الجيل القادم من الشبكات الثابتة والمتنقلة لتلبية متطلبات العملاء المتغيرة.

القوة 2: زين الرقمية: رفع القدرات الرقمية والابتكار لدفع عمليات التوسع والنمو

تستفيد زين من الحلول الرقمية والتقنيات الناشئة لتعزيز القدرات وتوفير مصادر دخل جديدة، وذلك عبر:

أ. تطوير الأنشطة المالية الرقمية (Fintech) : توسيع التكنولوجيا المالية لتصبح قوة إقليمية، وتوسيع محفظتها لتشمل خدمات البنوك والتأمين.
ب. الذكاء الاصطناعي والابتكار الرقمي: إنشاء نظام بيئي رقمي مدفوع بالذكاء الاصطناعي يفتح نماذج أعمال جديدة ويعزز الكفاءة.
ت. تعزيز البنية التحتية الرقمية: التوسع في مراكز البيانات الإقليمية، لتعزيز وجود زين في دعم المشاريع والأعمال والشركات والمؤسسات الحكومية.



القوة 3: الغاية والتأثير: دفع النمو بالمسؤولية

في زين، يسترشد نجاح الأعمال بالهدف ويتماشى مع تأثير ملموس — وهو ضمان أن الابتكار مدفوع بالالتزام بالاستدامة والاشتمال وخلق القيمة على المدى الطويل، وذلك عبر:

أ. الغاية: دمج القيم الأساسية لـ زين في كل جانب من جوانب العمل، وتعزيز منظومة النمو المستدام.
ب. الاشتمال والتنوع والإنصاف: تعزيز الفرص العادلة وتنمية قوة عاملة متنوعة ومستقبلية، ترسيخ مبادئ الاشتمال والتنوع والإنصاف، تطوير المصفوفة القيادية، وتحسين ثقافة مكان العمل، لضمان شعور جميع الموظفين بالتمثيل والدعم والتمكين للمساهمة بشكل فعال. (يرجى زيارة قسم الأشخاص والهدف لدينا لمعرفة المزيد عن مبادرات الاشتمال والتنوع والإنصاف الخاصة بـ زين).
ت. الاستدامة: توفير اتصال هادف يؤدي إلى تغيير منهجي من خلال مبادرات تخلق قيمة عبر أولويات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، يشمل ذلك إدارة تأثيرات تغير المناخ، وتعزيز خصوصية البيانات وعمليات حقوق الإنسان، وعمليات سلسلة التوريد المسؤولة، وتوسيع الجهود في الشمول الرقمي وتأثير المجتمع، تواصل المجموعة أيضا تعزيز المعايير الاجتماعية والبيئية والحوكمة (الـ ESG) والشفافية بما يتماشى مع المعايير العالمية.

القوة 4: النمو التعاوني: تمكين الأشخاص والشراكات

تقوم زين بتمكين موظفيها وتعزيز التعاون بين الصناعات لتعزيز عمليات التآزر عبر عملياتها، يتم تغذية هذه القوة بواسطة المسرعات الثلاثة :

أ. الناس: بناء قوة عاملة عالية الأداء ومتفاعلة تزدهر على التعاون والشمولية.
ب. تعزيز التعاون: كسر الحواجز لدفع الكفاءة وتمكين تبادل المعرفة بسلاسة بين كيانات زين ووحدات أعمالها.
ت. الشراكات: توسيع التعاون الاستراتيجي لدفع النمو وفتح فرص سوقية جديدة.

استراتيجية متكاملة تنبض بروح المشاركة والتفكير المتكامل

انطلقت استراتيجية 4WARD من داخل شركة زين، حيث تم بناؤها من الأساس إلى القمة من خلال مشاركة نشطة ومتكررة مع موظفي زين في جميع مستويات الشركة، بدءا من الإدارة التنفيذية وصولا إلى ممثلين يغطون مجموعة واسعة من الوظائف والتخصصات، كما تم إثراء الاستراتيجية بآراء خارجية من عدد من الخبراء المتخصصين، إضافة إلى أبحاث السوق وتوقعات المستثمرين، وتعكس هذه الآلية الديناميكية في بناء الاستراتيجية التوافق المتكامل بين كافة التخصصات، والمشاركة الفاعلة لأصحاب المصلحة في صياغة رؤية موحدة.

في جوهرها، تتبنى 4WARD مبدأ التفكير المتكامل على النحو التالي:

- تستمد توجهها من الغاية، مجسدة شعار "التقدّم بغاية".
- أصحاب المصلحة هم محور الاستراتيجية ويتم التعامل معهم بشكل صريح (عملاء الأفراد B2C، عملاء الشركات B2B، الشركاء، وموظفو زين).
- يُعد الأثر الإيجابي على المجتمع جزءاً أساسياً من الاستراتيجية إلى جانب نمو الأعمال، حيث تُدمج أهداف الاستدامة والحوكمة والبيئة (ESG) ضمن إطار 4WARD، ولا تُعامل كأجندة منفصلة.
- تنفذ ركيزة تحليلات الذكاء الاصطناعي في استراتيجية 4WARD مفهوم التفكير المتكامل من خلال دمج البيانات.
- يمثل التعاون بين مختلف مجموعات الأعمال في زين حجر الزاوية في مبادرة 4WARD، إذ تُعتبر ثقافة التعاون عنصرا محوريا في منظومة الشركة، سواء بين موظفيها وكياناتها الداخلية، أو خارج نطاق زين من خلال بناء تحالفات استراتيجية مُولدة للقيمة.
- تُولد استراتيجية 4WARD القيمة عبر رؤوس المال الستة:

رأس المال المالي:
إيرادات مستدامة وتنويع من خلال قطاعات رقمية جديدة.

رأس المال البشري:
تمكين الأفراد من خلال تطوير المهارات، والاشتمال، وتطوير القيادة.

رأس المال الفكري:
الاستفادة من البيانات، الذكاء الاصطناعي، وقدرات الابتكار.

رأس المال الاجتماعي والشركاء:
بناء الثقة مع العملاء والمجتمعات والشركاء.

رأس المال المُصنّع:
توسيع البنية التحتية الرقمية والشبكية.

رأس المال الطبيعي:
تقليل الانبعاثات وتعزيز كفاءة الطاقة.

خلال تطوير ومراجعة الاستراتيجية، تم أخذ الفرص والمخاطر المحتملة بعين الاعتبار وتشمل أبرز فرص النمو تعزيز القدرات الرقمية وتوحيد تجربة العملاء ودمج الممارسات القائمة على الغاية بما يساهم في فتح مصادر إيرادات جديدة، وتعزيز ثقة العملاء وترسيخ مكانة الشركة كشركة تكنولوجية رائدة.

وفي المقابل.. ترتبط هذه الفرص بعدد من المخاطر المحتملة، بما في ذلك تهديدات الأمن السيبراني وتحديات التنفيذ المرتبطة بالتحول الرقمي والضغوط التنظيمية إضافةً إلى تعقيد مواءمة الأفراد والأنظمة والشراكات عبر مختلف الأسواق.

فيما يلي جدول يوضح تأثير كل مُسرع تحت عنوان 4WARD – التقدم بغاية على رؤوس المال الستة:

الموضوع الأساسي

خصوصية العملاء وأمن البيانات، خدمة العملاء، التحول الرقمي، الشمول الرقمي، ممارسات إلبيع ووضع العلامات على المنتجات، أخلاقيات الأعمال والحوكمة، السلوك التنافسي

الموضوع الفرعي

إسعاد العملاء

الأثر على رؤوس المال الستة ضمن منظومة التفكير المتكامل

يعزز التركيز على رضا العملاء رأس المال الاجتماعي والشركاء من خلال بناء الثقة، ويعزز رأس المال البشري من خلال مهارات الخدمة الأفضل، ويعزز رأس المال المصنع والفكري من خلال تحسين الشبكات والقنوات الرقمية. النقطة السلبية الرئيسية هي زيادة الإنفاق قصير الأجل، مما يؤثر على رأس المال المالي، بينما يتأثر رأس المال الطبيعي بشكل طفيف فقط.

الموضوع الأساسي

خصوصية العملاء وأمن البيانات، إدارة البيئة القانونية والتنظيمية، الأداء الاقتصادي، إدارة سلسلة التوريد، خدمة العملاء، أخلاقيات الأعمال والحوكمة، السلوك التنافسي

الموضوع الفرعي

زين الرقمية

الأثر على رؤوس المال الستة ضمن منظومة التفكير المتكامل

يزيد النمو الرقمي من رأس المال الفكري والمُصنع والمالي من خلال منصات وإيرادات جديدة، ويقوي رأس المال الاجتماعي ورأس المال الاجتماعي والشراكات من خلال تحسين الخدمات الرقمية، ويرفع رأس المال البشري من خلال المهارات المتقدمة، مع تأثير مباشر ضئيل على رأس المال الطبيعي.

الموضوع الأساسي

الاشتمال، التنوع والإنصاف، حقوق الإنسان، العمل الخيري والمشاركة المجتمعية، الاستهلاك والإنتاج المسؤول، إدارة النفايات، التنوع البيولوجي وتأثيرات الطبيعة، تغير المناخ، الامتثال الاجتماعي والاقتصادي، أخلاقيات الأعمال والحوكمة، مرونة نموذج الأعمال، حقوق الأطفال، ممارسات العمل، صحة وسلامة الموظفين، إدارة سلسلة التوريد، رأس المال الطبيعي، المخاطر المادية والاجتماعية والسياسية المادية والاجتماعية للعمال، إدارة القوى العاملة

الموضوع الفرعي

الغاية والتأثير

الأثر على رؤوس المال الستة ضمن منظومة التفكير المتكامل

يعزز العمل المدفوع بغاية رأس المال الاجتماعي ورأس المال العلاقي من خلال بناء الثقة، ويعزز رأس المال البشري من خلال بيئة عمل شاملة وعادلة، ويدعم رأس المال الطبيعي من خلال ممارسات بيئية أقوى. كما تنمي رأس المال الفكري من خلال دمج التفكير في معايير الـ ESG في اتخاذ القرار وتحسن رأس المال المُصنع من خلال عمليات أكثر مسؤولية، بينما قد يواجه رأس المال المالي ضغوطاً قصيرة الأجل بسبب الاستثمار في مبادرات الاستدامة والاشتمال.

- رأس المال الاجتماعي والشركاء
- رأس المال البشري
- رأس المال الطبيعي
- رأس المال الفكري
- رأس المال المصنع
- رأس المال المالي

الموضوع الأساسي

الاشتمال، التنوع والإنصاف، إدارة القوى العاملة، ممارسات العمل، صحة وسلامة الموظفين، حقوق الإنسان، إدارة سلسلة التوريد، أخلاقيات الأعمال والحوكمة، السلوك التنافسي، العمل الخيري والمشاركة المجتمعية، الامتثال الاجتماعي والاقتصادي، مرونة نموذج الأعمال، المخاطر المادية والاجتماعية السياسية

الموضوع الفرعي

النمو التعاوني

الأثر على رؤوس المال الستة ضمن منظومة التفكير المتكامل

يعزز النمو التعاوني رأس المال البشري من خلال مهارات وتفاعل أقوى، ويعزز رأس المال الاجتماعي والشركاء من خلال تحسين الشراكات وثقة أصحاب المصلحة، ويدعم رأس المال الفكري من خلال المعرفة المشتركة. كما يحسن رأس المال المُصنع من خلال عمليات أكثر كفاءة، مع تأثير معتدل على رأس المال المالي بسبب الاستثمار في الأشخاص والشراكات وتأثير مباشر محدود على رأس المال الطبيعي.

- رأس المال البشري
- رأس المال الاجتماعي والشركاء
- رأس المال الفكري
- رأس المال المصنع
- رأس المال المالي
- رأس المال الطبيعي

09 الحوكمة المؤسسية

الحوكمة المؤسسية

تم تصميم هيكل الحوكمة في مجموعة زين ليتماشى مع القوانين المحلية وأفضل الممارسات الدولية، بما يضمن بقاء الشركة مرنة ومسؤولة ومستدامة في كافة عملياتها.

تشكيل مجلس الإدارة:

يتألف المجلس من عشرة أعضاء، تسعة منهم غير تنفيذيين بمن فيهم الرئيس، فيما يتمتع اثنان منهم بالاستقلالية. ويخدم أعضاء المجلس لفترة ثلاث سنوات قابلة للتمديد وفقاً للمتطلبات القانونية، مع حفاظهم على أدوار ومسؤوليات خارجية متنوعة تكمل خبراتهم وتخصصاتهم، حيث يتم تقديم عرض شامل لهذه الالتزامات في التقرير السنوي للشركة.

ورغم التزام زين بقيم الاشتمال والتنوع، فإن المجلس الحالي يتألف في الوقت الراهن من أعضاء من الرجال فقط، وتستهدف سياسة التنوع في مجلس الإدارة لدى الشركة ترسيخ ثقافة تقوم على الاشتمال وتشجع تمثيل مختلف الخلفيات.

يتمتع أعضاء المجلس بمجموعة واسعة من الكفاءات المرتبطة بتأثيرات أعمال الشركة، ويُظهرون تنوعا ثريا في المهارات والخبرات التي تتماشى مع مبادئ البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) الحديثة، مما يسهم في خلق قيمة مستدامة. يتمتع الأعضاء بخلفيات راسخة في مجالات الاستثمار والإدارة المالية، وخبرة عالية في توزيع المحافظ واستراتيجيات التمويل، خصوصا في صناديق الثروة السيادية والأسهم الخاصة. كما تضيف الخبرات الموجودة في المجلس قيمة كبيرة بحكم مناصب بعض الأعضاء السابقة في شركات اتصالات كبرى، مما يعزز فهمهم للعمليات التشغيلية والتحول التجاري، ويساعد في مواءمة المبادرات الاستراتيجية مع أهداف معايير ESG.

إلى جانب ذلك، يتمتع الأعضاء بخبرة قوية في حوكمة الشركات والامتثال، مما يمكّن المجلس من التعامل مع البيئات التنظيمية المعقدة مع تعزيز الشفافية والمساءلة، وهما من ركائز خلق القيمة في الأسواق الحالية. كما يمتلك الأعضاء خبرة واسعة في إدارة المشاريع، بما يضمن دمج أهداف الاستدامة في مراحل تنفيذها. وتمنحهم درايتهم العميقة بالأسواق المحلية والدولية، خصوصًا في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، منظورًا أوسع حول تنويع الاقتصاد واستكشاف فرص الاستثمار المتوافقة مع مبادئ ESG.

تُعزّز مؤهلات الأعضاء الأكاديمية العالية، بما فيها درجات متقدمة في إدارة الأعمال والمالية، من قدرة المجلس على اتخاذ قرارات مستنيرة تركز على النمو المسؤول، كما تمنحهم خبراتهم المتنوعة في قطاعات مثل البنوك والسياحة والتكنولوجيا رؤية شمولية تساعد في الموازنة بين الربحية والمسؤولية الاجتماعية، بما يضمن أن توجه الشركة الاستراتيجي يحقق الأهداف المالية ويسهم في الوقت نفسه في خدمة المجتمع والبيئة.

هذا المزيج من الخبرات يهيئ المجلس لقيادة الشركة بفعالية نحو نمو مستدام وممارسات تجارية مسؤولة، تعكس التزام زين بخلق قيمة طويلة الأمد لجميع أصحاب المصلحة.

وتولي زين أهمية كبيرة للشفافية وتشجع مشاركة المساهمين في اجتماعات جمعيتها العامة السنوية، التي تُتخذ فيها قرارات مهمة مثل تعيين أعضاء مجلس الإدارة. وتُفتح المشاركة أمام جميع المساهمين دون رسوم، بما يضمن تمثيلاً شاملاً لأصحاب المصلحة.

تم تصميم هيكل الحوكمة في مجموعة زين لضمان فعالية اتخاذ القرار والإشراف على تأثيرات الشركة في الاقتصاد والبيئة والمجتمع. وفيما يلي وصف للجان الرئيسية التابعة لها:

لجان مجلس الإدارة:

لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة
تتكوّن لجنة التدقيق من خمسة أعضاء، ويجب أن يكون من بينهم عضو مستقل واحد على الأقل. وفقا للقوانين والأنظمة المعمول بها في دولة الكويت، لا يجوز لرئيس مجلس الإدارة أو أي من الأعضاء التنفيذيين أن يكونوا ضمن عضوية هذه اللجنة.

لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة
تتكوّن هذه اللجنة من خمسة أعضاء، ووفقا للتشريعات المحلية، لا يشارك رئيس مجلس الإدارة في عضويتها.

لجنة الترشيحات والمكافآت التابعة لمجلس الإدارة
تتألف هذه اللجنة من خمسة أعضاء، من بينهم عضو مستقل واحد، ويرأسها أحد الأعضاء غير التنفيذيين في مجلس الإدارة، وتشرف على شؤون الترشيحات والمكافآت.

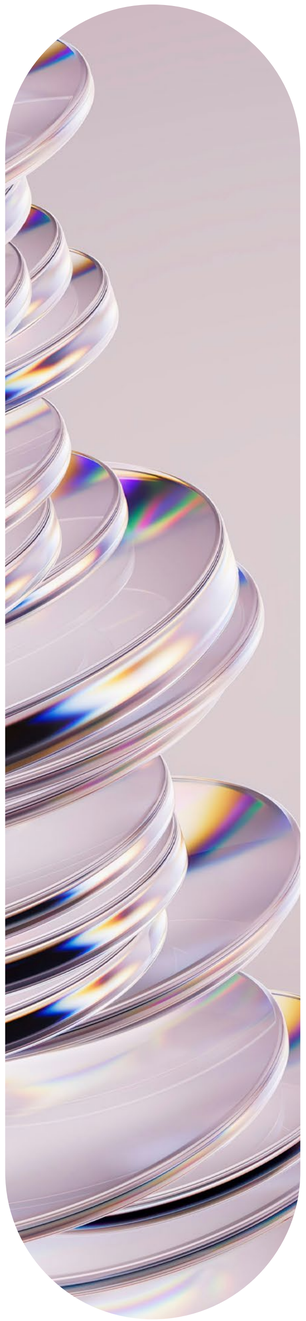
عمليات الترشيح والاختيار لمجلس الإدارة ولجانه

تتبع عمليات الترشيح والاختيار لأعضاء مجلس إدارة مجموعة زين ولجانه منهجا منظما وفقا لعدة مراحل محددة:

لجنة الترشيحات والمكافآت
تتولى هذه اللجنة مسؤولية الإشراف على عملية الترشيح، ويتم ترشيح المرشحين لعضوية مجلس الإدارة استنادا إلى المعايير القانونية والتنظيمية، بالإضافة إلى إطار الحوكمة المؤسسية الخاص بـ زين.

عملية الاختيار
تقوم اللجنة بتقييم المرشحين بناءً على مؤهلاتهم وخبراتهم ومدى توافقهم مع الأهداف الاستراتيجية لـ زين، وبعد الانتهاء من عملية المراجعة والتدقيق، يتم عرض القائمة النهائية للمرشحين على المساهمين خلال الاجتماع العام السنوي للتصويت.

تصويت المساهمين
يصوّت المساهمون على الاختيار النهائي لأعضاء مجلس الإدارة، وتعتمد زين نظام التصويت السري لضمان الشفافية والعدالة في العملية.



تشكيل لجان مجلس الإدارة

إن تشكيل اللجان ضمن هيكل مجلس الإدارة لا يقتصر على الامتثال لمبادئ الحوكمة، بل يهدف أيضا إلى تعزيز كفاءة المجلس في تحقيق خلق القيمة المستدامة.

ويسمح إنشاء لجان متخصصة بتركيز الجهود على المجالات الاستراتيجية الرئيسية، ما يضمن اتخاذ قرارات فعّالة تركز على الاستدامة طويلة المدى، ويسهم هذا النهج في تعزيز الإشراف الدقيق والمساءلة، بما يضمن حماية مصالح أصحاب المصلحة، ودعم المبادرات التي تساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القيمة.

تتيح اللجان أيضا دراسة القضايا المتخصصة بطريقة منهجية ومتكاملة، مما يدعم إطار حوكمة متين يرعى الابتكار وإدارة المخاطر والنمو المستدام، ويُسهم هذا التوجه المتكامل مع مبادئ خلق القيمة في تمكين الشركة من التعامل بمرونة مع تعقيدات بيئة الأعمال المعاصرة، وتعزيز الثقة والتفاعل الإيجابي مع أصحاب المصلحة.

المعايير المستخدمة في ترشيح واختيار أعضاء مجلس الإدارة

تأخذ زين في الاعتبار آراء أصحاب المصلحة من خلال ملاحظاتهم المقدَّمة أثناء الجمعية العامة السنوية، بما يضمن توافق المرشحين مع مصالحهم وتطلعاتهم.

ويحدّد النظام الأساسي لـ زين المتطلبات والأسس التي يتم بموجبها انتخاب أعضاء مجلس الإدارة، وتقوم الجمعية العامة بانتخاب الأعضاء عبر اقتراع سري، وتستمر عضوية المجلس لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد، شريطة أن يشكّل الأعضاء المستقلون 20% أو أكثر من إجمالي تشكيل المجلس، حيث يقدم الأعضاء المستقلون رقابة موضوعية تضمن حماية مصالح المساهمين.

يتضمن النظام الأساسي أيضا تفاصيل إضافية مثل شروط استقلالية الأعضاء وحالات فقدان العضوية، ومسؤوليات المجلس، والمتطلبات الخاصة باختيار رئيس المجلس، وكذلك التعليمات المتعلقة باجتماعات المجلس وحضور الأعضاء، ويستند هذا النظام إلى القوانين واللوائح والإرشادات ذات الصلة، وهو متاح على الموقع الرسمي لمجموعة زين.

ينتخب مجلس الإدارة رئيسا ونائبا للرئيس عبر اقتراع سري، كما يُعيِّن الرئيس التنفيذي من بين أعضاء مجلس الإدارة أو من خارجهم.

تُولي زين أهمية كبيرة لسياسة التنوع التي تشجع على تعدد وجهات النظر ضمن المجلس، وتشمل هذه السياسة التنوع بين الجنسين، وتمثيل الفئات الاجتماعية المختلفة، وتنوّع الخلفيات المهنية، بما يعزّز من توازن عملية اتخاذ القرار.

يجري اختيار المرشحين بناءً على معارفهم وخبراتهم في المجالات ذات الصلة بتأثيرات أعمال زين، مثل الإدارة المالية، الاتصالات، الامتثال التنظيمي، والاستدامة.

رئيس مجلس إدارة زين

لا يشغل رئيس مجلس إدارة زين أي منصب تنفيذي داخل الشركة، ويأتي هذا الفصل بين الأدوار بما يتماشى مع المتطلبات التنظيمية وأفضل ممارسات الحوكمة، مما يضمن أن يتمكن رئيس المجلس من تقديم إشراف مستقل على إدارة الشركة.

دور ومسؤوليات المجلس

يلعب مجلس إدارة مجموعة زين دورا محوريا في صياغة وإقرار مهمة الشركة ورؤيتها وقيمها، ويتم تضمين هذه العناصر ضمن خططها الاستراتيجية التي تعتبر التنمية المستدامة جزءا أساسيا منها، وتتولى الإدارة التنفيذية مسؤولية تحويل استراتيجيات المجلس إلى أهداف تشغيلية وتنفيذ السياسات المرتبطة بتأثيرات الشركة على الاقتصاد والبيئة والمجتمع.

يشرف مجلس إدارة زين بنشاط على المبادرات المتعلقة بالعمل المناخي وحقوق الإنسان والأهداف البيئية الأشمل، ويركز على تبني المعايير العالمية المعترف بها في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، ومن خلال التقييمات المنتظمة، يضمن المجلس التوافق مع الأهداف طويلة الأمد لـ زين ويدعم الابتكار المستدام، وتشمل هذه العملية تقييم تأثيرهم في الإشراف على الأهداف الاستراتيجية ومجالات الـ ESG، بما يساعد زين على إدارة مخاطر المناخ وتطوير الابتكار في التقنيات المستدامة وإضافة قيمة طويلة الأجل لأصحاب المصلحة.

يقود مجلس إدارة زين مبادرات تهدف إلى تعزيز حقوق الأطفال والسلامة الرقمية، مع التركيز على بيئات إلكترونية آمنة وإتاحة الوصول المسؤول للأطفال، إذ يدمج هذا التوجه بين حماية الطفل والتزام زين الأوسع بالممارسات الأخلاقية والابتكار الرقمي المستدام.

يحرص المجلس على دمج مبادئ الاستدامة في استراتيجيات الأعمال لدفع عجلة خلق القيمة على المدى الطويل، وتشمل هذه المبادئ الحد من الأثر البيئي، والحوكمة الأخلاقية، والمساهمة في دعم المجتمع، وتعمل الإدارة التنفيذية عن كثب مع المجلس لتحديث هذه الأطر عند الحاجة، بما يضمن التوافق مع كل من اللوائح المحلية والمعايير العالمية في مجال الـESG مثل (MSCI، FTSE، وS&P).

يراجع المجلس بانتظام فعالية عمليات الشركة في تحديد وإدارة تأثيراتها، وتتم هذه المراجعة عادةً بشكل ربع سنوي، ويهدف المجلس من خلالها تقييم مدى توافق سياسات الشركة مع المتطلبات التنظيمية وأهدافها الاستراتيجية.

يضمن إطار الحوكمة هذا أن تظل زين مسؤولة أمام أصحاب المصلحة فيها، وتحقق نموا مستداما، وتواصل تحسين معاييرها التشغيلية والإدارية.

تفويض المسؤوليات المتعلقة بإدارة تأثيرات الشركة على الاقتصاد والبيئة والمجتمع

تعيين الإدارة التنيفيذية

يعين مجلس إدارة زين مجموعة من التنفيذيين المحددين لإدارة تأثيرات الشركة، وتشمل هذه الأدوار:

- **الرئيس التنفيذي للاستدامة :** يتولى تطوير استراتيجية استدامة الشركة، ويشرف على الخطط الرامية إلى تقليل التأثيرات البيئية، وتحقيق صافي الانبعاثات الصفري، وضمان توافق الشركة مع المعايير العالمية للاستدامة، ويتعاون مع المجلس وأصحاب المصلحة والتنفيذيين الآخرين لصياغة وتنفيذ أجندة زين للاستدامة.
- **الرئيس التنفيذي للغاية والموارد البشرية:** يدير رأس المال البشري للشركة مع التركيز على مجالات مثل الرفاه والثقافة التنظيمية، بما يتماشى مع مهمة الشركة وقيمها العامة.
- **الرئيس التنفيذي للشؤون المؤسسية و الاتصالات:** يضمن الالتزام بلوائح الحوكمة المؤسسية ومتطلبات الشفافية، بما في ذلك الإفصاح عن أداء الشركة الاجتماعي والاقتصادي والبيئي.

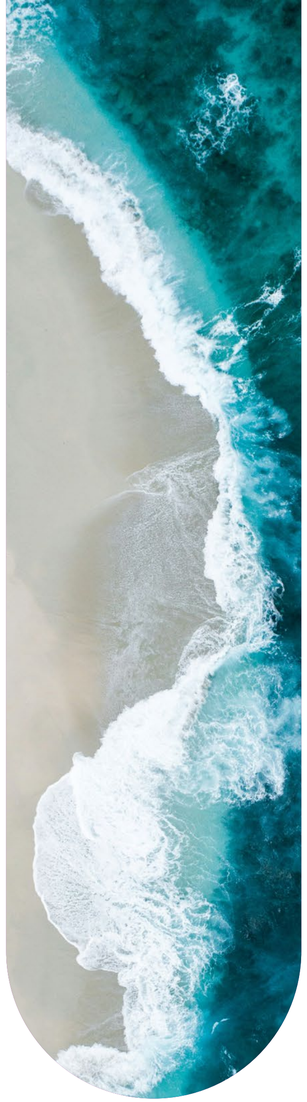
تفويض المهام إلى الموظفين الآخرين

يقوم التنفيذيون بدورهم بتفويض بعض المسؤوليات إلى عدد من الموظفين عبر المستويات التشغيلية المختلفة، وقد تم منح مسؤولية معينة لموظفين محددين ضمن إدارات الاستدامة والحوكمة المؤسسية والعمليات، لضمان تنفيذ المبادرات والامتثال لسياسات الشركة المتعلقة بتأثيراتها الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. يعمل هؤلاء الموظفون بشكل وثيق مع الإدارة التنفيذية لتنفيذ مبادرات الاستدامة ومتابعة التقدم المحرز فيها.

عملية الإبلاغ ودوريتها في إدارة التأثيرات المؤسسية

تقوم الإدارة التنفيذية برفع تقارير إلى مجلس الإدارة حول التقدم المحرز نحو الأهداف الاستراتيجية للشركة وكيفية إدارتها لتأثيراتها، وتشمل هذه العملية إعداد مراجعات أداء ربع سنوية ونشر التقرير السنوي الموحد للاستدامة، والتقرير السنوي للحوكمة، والتقرير السنوي الشامل للشركة. وتضم هذه التقارير كافة التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان، ويتم تقديمها من قبل الإدارة إلى المجلس للمراجعة والموافقة النهائية.

تعكس جهود الإبلاغ هذه التزام مجلس الإدارة وإشرافه على استراتيجيات واستدامة زين ونتائجها، كما تمكّن التنفيذيين والموظفين من إدارة تحديات الاستدامة ومعالجتها بفعالية.



عمليات الحوكمة والإبلاغ

أ. مسؤولية المجلس

يتحمل مجلس الإدارة مسؤولية مراجعة المعلومات المبلَّغ عنها والموافقة عليها، بما في ذلك الموضوعات الجوهرية للشركة، وتشمل عملية المراجعة والمصادقة على المعلومات عادةً الخطوات التالية:

1. فترات الإبلاغ: تقدم الإدارة التنفيذية تقارير شاملة إلى مجلس الإدارة على فترات منتظمة مثل ربع سنوية أو نصف سنوية أو سنوية، لضمان تلقي المجلس لتحديثات آنية تمكنه من متابعة أداء الشركة بفعالية.
2. التقارير التفصيلية: تتناول التقارير المقدَّمة إلى المجلس مؤشرات الأداء الرئيسية، التقدم في مؤشرات الاستدامة، المبادرات المنفذة، التحديات التي تمت مواجهتها، وخطط العمل المستقبلية، وتكون هذه التقارير مفصلة وتضم بيانات نوعية وكمية ومقاييس ومؤشرات مقارنة عند الحاجة.
3. فهم شامل: توفر التقارير رؤية متكاملة لأداء الشركة في مجال الاستدامة وتأثيراتها على الاقتصاد والبيئة والمجتمع، وتشمل أيضا رؤى حول البيئة التنظيمية والاتجاهات الناشئة والمخاطر والفرص.
4. عملية المراجعة: يجري المجلس تقييماً للبيانات المبلَّغ عنها من خلال تقييم مدى توافق المعلومات مع الأهداف الاستراتيجية للشركة والتزاماتها تجاه أصحاب المصلحة والمعايير الصناعية.
5. اللجان المتخصصة والمراجعين: غالبا ما تتضمن عملية المراجعة مشاركة لجان متخصصة، ومراجعين مستقلين، وأصحاب مصلحة داخليين، لضمان وجود إطار حوكمة قوي، وتساعد هذه الجهات في إجراء مناقشات تفصيلية وتحليلات وتقديم التوصيات.
6. الموافقة النهائية: تمثل موافقة المجلس النهائية على المعلومات المبلَّغ عنها تأكيدا لالتزام الشركة بالشفافية والمساءلة، وتعزز الثقة والمصداقية لدى المساهمين وأصحاب المصلحة والمجتمع التجاري الأوسع.

تعارض المصالح

تبنت زين إطار حوكمة متينا بهدف تعزيز الشفافية والمساءلة، ويشكل جوهر هذا الإطار سياسة تعارض المصالح التي تضمن إدارة أي تضارب محتمل بين المصالح الشخصية ومصالح الشركة بفعالية، ويتعين على مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية الإفصاح عن أي تعارض فعلي أو محتمل في المصالح، وذلك بما يتماشى مع هذه السياسة التي تتوافق مع المتطلبات القانونية المحلية وأفضل الممارسات العالمية.

تشمل العمليات الأساسية للوقاية من تضارب المصالح ومعالجته ما يلي:

- متطلبات الإفصاح: يجب على أعضاء المجلس الإفصاح عن أي مصالح شخصية مرتبطة بأعمال الشركة أو عقودها لضمان الشفافية.
- قيود التصويت: في حال وجود مصلحة شخصية لأحد أعضاء المجلس في أي قرار، يُمنع من المشاركة في التصويت المتعلق به، للحد من احتمالية اتخاذ قرارات متحيزة.
- مراجعة من خبراء مستقلين: بالنسبة للمعاملات التي تبلغ قيمتها 10% أو أكثر من إجمالي أصول الشركة، يتم تعيين خبير مستقل لتقديم تقرير إلى الجمعية العامة قبل اعتماد هذه المعاملات، لضمان التقييم الموضوعي.
- تحقيقات شاملة: يجري المجلس تحقيقا في جميع حالات تعارض المصالح المبلغ عنها لتقييم مدى التعارض ونواياه، وفي حال كان أحد أعضاء المجلس معنيا، يتم استبعاده من المناقشات لتفادي أي تأثير غير مناسب.
- إجراءات تأديبية: في حال تأكد وجود تعارض في المصالح، يحتفظ المجلس بحق اتخاذ إجراءات تأديبية، بما في ذلك الإيقاف أو إنهاء الخدمة.

تُعد سياسة تعارض المصالح عنصرا أساسيا في استراتيجية زين لخلق القيمة، إذ تضمن أن الهيكل الحوكمي يعزز الاستدامة طويلة الأمد من خلال مواءمة الممارسات التجارية مع مصالح أصحاب المصلحة، كما تمثل الشفافية والمساءلة والمشاركة الفعالة مع أصحاب المصلحة ركائز أساسية في منظومة الحوكمة التي تتبناها زين، ويسهم هذا النهج الاستباقي في تقليل المخاطر وتعزيز الثقة مع المساهمين والموظفين والمجتمع، مما يدعم جهود الشركة في خلق القيمة ضمن بيئة تنافسية ومسؤولة.

ب. إفصاح تعارض المصالح لأصحاب المصلحة

تلتزم زين بالشفافية التامة فيما يتعلق بتعارض المصالح، حيث تفصح عن هذه المسائل لجميع أصحاب المصلحة ذوي الصلة، بما في ذلك المساهمون وأعضاء مجلس الإدارة والموظفون والجهات التنظيمية، وتحدد إطار الحوكمة للشركة المجالات الرئيسية التالية للإفصاح:

العضوية المتبادلة في مجالس الإدارة:

تطلب زين من أعضاء مجلس الإدارة الإفصاح عن أي عضويات في مجالس إدارة شركات أخرى، خاصة في الحالات التي قد ينشأ فيها تعارض مصالح، وتُسجل هذه الإفصاحات وتُناقش في اجتماعات مجلس الإدارة لمنع أي تأثير.

الحيازة المتبادلة للأسهم مع الموردين وأصحاب المصلحة:

إذا كان أحد أعضاء مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية يحوز أسهما في مورد أو أحد أصحاب المصلحة الآخرين، فيجب الإفصاح عن هذه المصالح بما يتماشى مع سياسة تعارض المصالح، ويقوم المجلس بتقييم هذه الإفصاحات لضمان موضوعية القرارات التجارية.

وجود مساهمين متحكمين:

تقارير مستقلة للمعاملات التي تتجاوز 10% من إجمالي أصول الشركة، وتُقدم النتائج إلى مجلس الإدارة وفي نهاية المطاف إلى الجمعية العامة للمساهمين، لضمان عدم ممارسة المساهمين أصحاب السيطرة على عمليات الشركة.

سياسة معاملات الأطراف ذات الصلة:

تضمن السياسة الإفصاح عن جميع معاملات الأطراف ذات الصلة، بما في ذلك العلاقات والمعاملات والرصيد المستحق، إلى مجلس الإدارة وأصحاب المصلحة، وتخضع هذه الإفصاحات أيضا لمراجعة المراجعين، مما يضيف طبقة إضافية من التدقيق لحماية مصالح أصحاب المصلحة.

توصيل المخاوف الحرجة إلى مجلس الإدارة

طورت زين سياسة إبلاغ الخروقات الشاملة التي تُعد آلية رئيسية لتوصيل المخاوف الحرجة إلى مجلس الإدارة، وتمكّن هذه السياسة الموظفين وأصحاب المصلحة من الإبلاغ عن أي حالات من السوء سلوك أو السلوك غير الأخلاقي أو الانتهاكات المتعلقة بالمسؤوليات البيئية أو الاجتماعية، وتُعامل التقارير المقدمة عبر هذه المنصة السرية والآمنة بأقصى درجات الجدية، وتُرفع بسرعة إلى مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية عند اعتبارها حرجة.

تتم توصيل المخاوف الحرجة من خلال عملية منظمة تشمل:

قنوات الإبلاغ السرية:
توفر زين قنوات آمنة ومجهولة للموظفين وأصحاب المصلحة للإبلاغ عن المخاوف، التي تشمل قضايا تتعلق بالحوكمة والأخلاقيات وانتهاكات مبادئ الESG.

التصعيد المباشر:
بمجرد تلقي التقرير، تضمن الآليات الداخلية تصعيد المسائل الخطيرة فورا إلى مجلس الإدارة للمراجعة والإجراء الفوري.

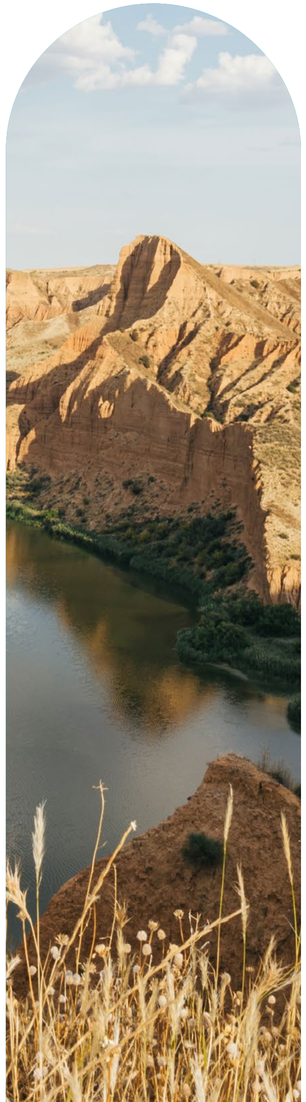
تحديثات منتظمة:
تقدم الإدارة التنفيذية أيضا تحديثات دورية إلى مجلس الإدارة حول حالة المخاوف المبلغ عنها، مما يضمن إبلاغ المجلس بطبيعة ومدى وإجراءات التصحيح المتعلقة بهذه القضايا.

تعزز هذه العملية هيكل الحوكمة في زين من خلال دمج الشفافية والمساءلة في عمليات اتخاذ القرار، وبواسطة معالجة المخاوف الحرجة بكفاءة، لا تقلل زين من المخاطر المحتملة فحسب، بل تعزز أيضا من خلق قيمتها كشركة ملتزمة بالممارسات الأخلاقية والاستدامة طويلة الأمد وثقة أصحاب المصلحة.

خلال فترة الإبلاغ، لم يتم توصيل أي مخاوف حرجة إلى مجلس الإدارة.

مجلس الإدارة والتنمية المستدامة

تضع زين تركيزا قويا على تطوير معرفة ومهارات وخبرة مجلس إدارتها في مجال التنمية المستدامة، ولتحقيق ذلك، تحدّث الشركة باستمرار برامج التدريب لأعضاء مجلس الإدارة لتشمل مبادئ الـ ESG ذات الصلة، والإرشادات الخاصة بالصناعة، والمتطلبات التنظيمية الناشئةK وتزوّد هذه الوحدات التدريبية مجلس الإدارة بالمعرفة اللازمة لمعالجة تحديات الاستدامة بشكل استباقي ومواءمة عمليات الشركة مع أهدافها الأوسع في النمو المسؤول وخلق القيمة.



تقييم مجلس الإدارة

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

- **الحوكمة والامتثال:** ضمان الالتزام بمبادئ الحوكمة المؤسسية والمعايير الأخلاقية.
- **الاتجاه الاستراتيجي واتخاذ القرار:** تقييم دور المجلس في وضع الأهداف الاستراتيجية ودمج الاستدامة في استراتيجيات الأعمال.
- **إدارة المخاطر:** مراجعة فعالية المجلس في تحديد وتخفيف المخاطر المتعلقة بالESG.
- **مشاركة أصحاب المصلحة:** قياس تواصل المجلس وتفاعله مع المساهمين والموظفين وغيرهم من أصحاب المصلحة الرئيسيين.
- **الإشراف المالي:** ضمان استدامة المتانة المالية للشركة من خلال الإشراف المالي المسؤول.

من خلال هذا التقييم، يقيّم المجلس مدى توافقه مع مهمة ورؤية زين، خاصة فيما يتعلق بخلق قيمة مستدامة طويلة الأمد.

استقلالية ودورية التقييمات

تجرى تقييمات مجلس الإدارة سنويا لضمان مراجعة منتظمة ومنهجية لأداء المجلس في الإشراف على تأثيرات الشركة في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، وعلى الرغم من أن التقييمات ليست مستقلة، فإنها شاملة وتتضمن أفضل الممارسات، بما في ذلك المعايير التي استخدمتها PwC في السنوات السابقة، كما يشمل المجلس تعديلات لتعكس الاتجاهات التنظيمية الحديثة ومتطلبات الاستدامة، مما يجعل العملية قوية ومتوافقة مع معايير الحوكمة المتطورة.

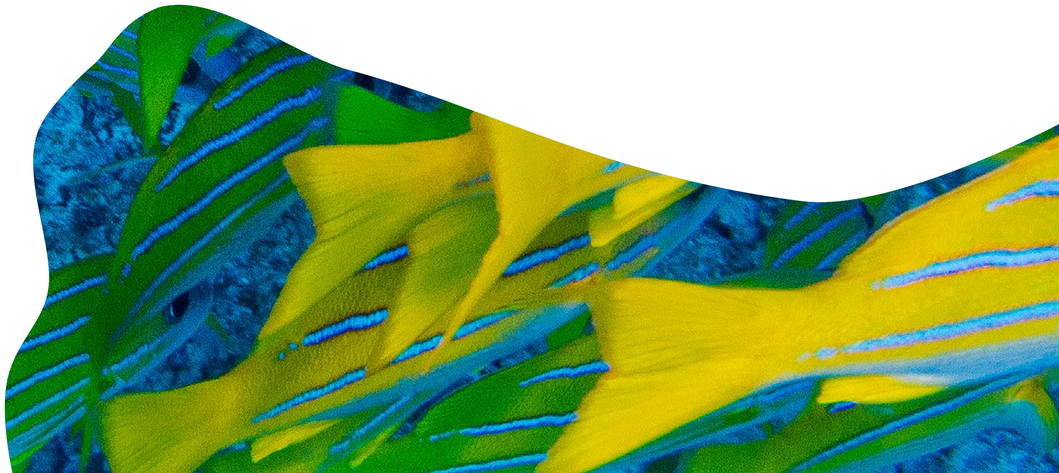
الإجراءات المتخذة استجابة للتقييمات

بناءً على نتائج التقييم الذاتي، يتخذ المجلس عدة إجراءات رئيسية لتعزيز ممارسات الحوكمة لديه:

تحديث خطط التدريب:
استجابة للفجوات المحددة، يُحدّث المجلس برامج تدريبه لضمان بقاء الأعضاء على اطلاع بأحدث اتجاهات الـ ESG واللوائح وأفضل الممارسات.

تعزيز تكوين المجلس:
يتم إجراء تغييرات في تكوين المجلس عند الحاجة، بما في ذلك إضافة عضو مستقل يتمتع بخلفية قوية في الحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر والمالية، مع خبرة واسعة في تقديم استشارات للجهات التنظيمية والإشراف على مؤسسات مصرفية، وتشمل خبرته رئاسة لجان المخاطر والاستثمار، والمساهمة في تطوير سياسات الحوكمة، والمشاركة في مبادرات رئيسية تهدف إلى تحسين الأداء والاستدامة.

تحسينات تنظيمية:
تُجرى تعديلات على الممارسات التنظيمية، خاصة في مجالات إدارة المخاطر والحوكمة ومشاركة أصحاب المصلحة، لتتوافق مع الممارسات التجارية المستدامة وأهداف الشركة طويلة الأمد.



سياسات المكافآت لأعضاء المجلس والإدارة التنفيذية

نظرة عامة على سياسة التعويضات:
تضمن سياسة المكافآت في زين التوازن بين المكافآت الثابتة والمتغيرة لأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، تُحدَّد المكافآت الثابتة بناءً على المسؤوليات ومسارات المهن الخاصة بالأفراد، مما يعكس قيمتهم للشركة، أما المكافآت المتغيرة فتُربط بتحقيق أهداف محددة مسبقا، مالية وغير مالية، لتحفيز ومكافأة الإدارة التنفيذية بناءً على الأداء الفردي وأداء الشركة.

مكافآت التوقيع أو حوافز التوظيف:
تُقدَّم مكافآت التوقيع أو حوافز التوظيف عند الحاجة، خاصة عند جذب المواهب الرفيعة المستوى، وتتوافق هذه الحوافز مع الأهداف الاستراتيجية للشركة وظروف السوق التنافسية.

مدفوعات الإنهاء:
تُدرَج مدفوعات الإنهاء ضمن الاتفاقيات التعاقدية المعتمدة، وتتوافق مع القوانين ذات الصلة، وقد تشمل تعويضات نهاية الخدمة كما هو منصوص عليه في سياسات الموارد البشرية لـ زين والاتفاقيات التعاقدية.

مزايا التقاعد:
تشمل مزايا التقاعد تعويضات نهاية الخدمة، وغيرها من المزايا وفقا للقوانين واللوائح ذات الصلة، مما يضمن بقاء هذه الحزم تنافسية ومتوافقة مع سياسات الموارد البشرية في زين.

مكافآت مجلس الإدارة
لا يتجاوز إجمالي مكافآت مجلس الإدارة 10% من أرباح الشركة الصافية، والتي تُحسَب بعد خصم الاستهلاكات والاحتياطيات وتوزيعات الأرباح للمساهمين، التي لا تقل عن 5% من رأس مال الشركة، أو نسبة أعلى كما هو منصوص عليه في النظام الأساسي.

تخضع مكافآت المجلس للموافقة خلال الجمعية العامة السنوية للمساهمين، بناءً على توصيات لجنة الترشيح و المكافآت في مجلس الإدارة، ومجلس الإدارة نفسه.

يأخذ نظام مكافآت الإدارة التنفيذية في الاعتبار البيئة التشغيلية ونتائج الأداء وتحمل الشركة للمخاطر. وتشمل المكونات الرئيسية لهذا النظام:

المكافآت الثابتة
تُحدَّد المكافآت الثابتة بناءً على مستوى المسؤوليات المُكلَّف بها ومسار المهنة الخاص بكل عضو تنفيذي، ويُحدد مؤشر مكافآت لكل منصب بما يعكس قيمته للشركة، ويُراجع هذا المؤشر سنويا من قبل لجنة الترشيح و المكافآت في مجلس الإدارة، بالتعاون مع الإدارات ذات الصلة مثل الموارد البشرية، لإعادة تقييم المكافأة الإجمالية وظروف السوق والأداء، وتشمل المكافآت الثابتة الرواتب والاستحقاقات والمزايا ومكافآت نهاية الخدمة، وكلها تُمنح وفقا لهيكل الرواتب والدرجات المعتمد والقوانين واللوائح ذات الصلة ودليل الاتفاقيات التعاقدية الصادر عن الموارد البشرية.

المكافآت المتغيرة
عتمد المكافآت المتغيرة على تحقيق أهداف محددة مسبقا، وهي مصممة لتحفيز ومكافأة أعضاء الإدارة التنفيذية، وتُوزّع المكافآت المتغيرة بناءً على الأداء الفردي وأداء الشركة الإجمالي، وعند زين، يتكون التعويض المتغير من عنصرين: المكافآت المتغيرة السنوية التي تُمنح للموظفين على أساس سنوي، والمكافآت المتغيرة متعددة السنوات التي تُمنح على مدى سنوات متعددة للتأكيد على تركيز المجلس على الأهداف قصيرة وقصيرة وطويلة الأمد، وتشمل الأهداف السنوية مؤشرات مالية تمثل الأهداف المالية للشركة وإداراتها، ومؤشرات غير مالية تعكس الأهداف التشغيلية التي تحققت من خلال أنشطة ومبادرات محددة، مثل إطلاق المنتجات أو الاستثمارات الاستراتيجية.

الإشراف المستقل:
تشرف لجنة الترشيح والمكافآت في مجلس الإدارة على تصميم وتنفيذ سياسات المكافآت، وتعمل بشكل مستقل، مما يضمن توافق المكافآت مع أفضل ممارسات الحوكمة الرشيدة ومصالح المساهمين والمتطلبات التنظيمية، وتراجع اللجنة سياسة المكافآت وتحدّثها سنويا لتعكس التغييرات في السوق والأداء الداخلي.

إبلاغ أصوات أصحاب المصلحة:
تجرى التصويتات على سياسات ومقترحات التعويضات خلال الجمعية العامة للمساهمين، حيث يتم دعوة المساهمين للتصويت على توصيات لجنة الترشيح و المكافآت، وتُفْصَح نتائج هذا التصويت بشفافية كجزء من التزام زين بالحوكمة الرشيدة والمساءلة.

مكافحة الفساد

يلعب المجلس دورا محوريا في إقامة إطار رقابي متين يدمج مجموعة شاملة من المعايير والعمليات والهياكل، مما يضمن ضوابط داخلية فعالة في جميع أنحاء المنظمة، ويشرف على تنفيذ نظام شامل لمكافحة الفساد، مع مراقبة وثيقة لأداء الإدارة التنفيذية في تنفيذ السياسة، وتُعدّ من الأولويات الرئيسية للمجلس ترسيخ الوعي بسياسة مكافحة الفساد داخل الثقافة المؤسسية، مع التأكيد على أهميتها الحرجة، ومن الجدير بالذكر أن زين لم تتحمّل أية تكاليف في العام 2025 متعلقة بغرامات أو عقوبات الفساد، مما يعكس قوة ممارسات الحوكمة لديها.

بالإضافة إلى ذلك، يحافظ المجلس على تواصل مفتوح وشفاف مع المساهمين وأصحاب المصلحة، مما يضمن الإفصاح في الوقت المناسب وبدقة عن المعلومات الأساسية، ويتماشى هذا النهج مع أعلى معايير الصناعة، مما يعزز الدقة والتماسك والمصداقية، كما يلتزم كل من المجلس والإدارة التنفيذية بمعالجة التأثيرات الاجتماعية للشركة وخلق قيمة مستدامة لمجتمعاتها بطريقة شاملة وتقدمية.

تم إبلاغ جميع أصحاب المصلحة ذوي الصلة، بما في ذلك أعضاء مجلس الإدارة والموظفون وشركاء الأعمال والموردون، بسياسات وإجراءات زين لمكافحة الفساد عبر جميع أسواق عملياتها، كما تتوفر السياسة على موقع الشركة الإلكتروني للاطلاع العام، مما يضمن سهولة الوصول لجميع أصحاب المصلحة للتعرف على معايير الشركة الأخلاقية.

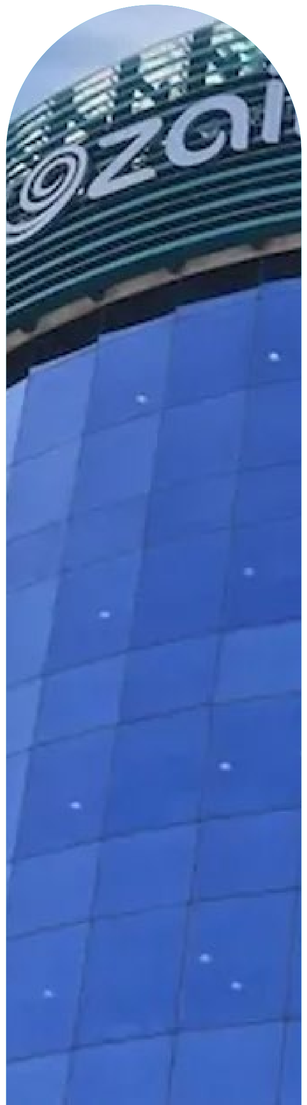
تلقى أعضاء مجلس الإدارة والموظفون وغيرهم من أصحاب المصلحة تدريبا على سياسة مكافحة الفساد من خلال الاتصالات البريدية الإلكترونية والمواد المرئية المتوفرة على موقع الشركة، ولضمان المساءلة، تم تنفيذ آليات تتبع للتحقق من استلام ومراجعة جميع أصحاب المصلحة للمعلومات، وسيتم متابعة ذلك طوال العام 2025.

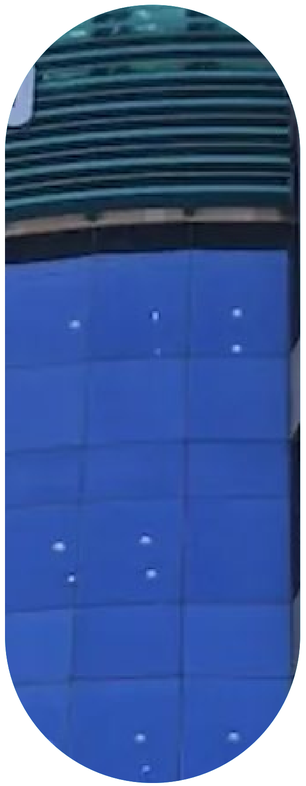
في العام 2025، عقد المجلس 6 اجتماعا إجماليا، وتتم الاجتماعات بين المجلس والإدارة التنفيذية بشكل دوري أو عند الحاجة، ويُفوّض المجلس السلطة المتعلقة بالأمور الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وحقوق الإنسان إلى فريق الإدارة التنفيذية، بما يتماشى مع مسؤوليات كل مسؤول تنفيذي، تلتزم زين بمواءمة استراتيجيتها التجارية مع استراتيجيتها للاستدامة المؤسسية، التي تركز على تقديم "اتصال هادف".

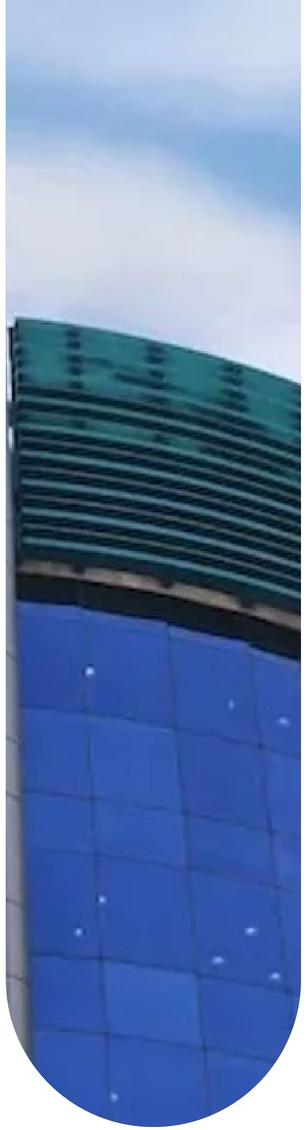
يجتمع المجلس مع فرق التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر والمالية مرة واحدة على الأقل كل ثلاثة أشهر، كما يُلزم به القانون واللوائح، ويتلقى تحديثات منتظمة حول الأداء والاستراتيجية، كما يحتفظ المجلس بحق استدعاء أي عضو من الإدارة التنفيذية للمشاركة في هذه الاجتماعات عند الحاجة.

إبلاغ سياسات مكافحة الفساد: تلقى جميع موظفي الشركة عبر كل أسواق التشغيل إبلاغا حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد عبر البريد الإلكتروني والمواد المرئية المتاحة عبر موقع الشركة، وتم إقامة آليات تتبع لمراقبة التفاعل، كما أبلغت زين هذه السياسات إلى جميع شركاء الأعمال، بما في ذلك الموردين والمقاولين، عبر أسواقها لضمان التوافق مع المعايير الأخلاقية.

حوادث الفساد: أفادت زين بعدم وجود أي حوادث مؤكدة للفساد خلال العام 2025، لم يتم فصل أي موظفين أو تأديبهم بسبب أنشطة متعلقة بالفساد، لم يتم إنهاء أي عقود مع شركاء الأعمال أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات الفساد، ولم تُرفع أي قضايا قانونية علنية ضد الشركة أو موظفيها المتعلقة بالفساد خلال فترة الإبلاغ.







يُبرز الجدول التالي الموضوعات الرئيسية المرتبطة بحوكمة الشركات وتأثيرها
عبر رؤوس الأموال الستة ضمن إطار التفكير المتكامل:

الموضوع الأساسي
أخلاقيات الأعمال والحوكمة

الفئة الفرعية
إشراك أصحاب المصلحة

المخاطر

ضعف التفاعل أو عدم اتساق التواصل مع الجهات التنظيمية والمساهمين والموظفين والشركاء والمجتمع قد يؤدي إلى انخفاض الثقة وزيادة المخاطر على السمعة، ويُضعف مواءمة التوقعات مع أصحاب المصلحة.

الفرص

يسهم الإشراك المنهجي في تعزيز الشفافية والاستجابة، ويدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية، ويعزز خلق القيمة طويلة الأجل من خلال علاقات أقوى ومصداقية أعلى.

الأثر على رؤوس الأموال الستة في إطار التفكير المتكامل

- **رأس المال المالي:** حماية قيمة المساهمين وتقليل الخسائر المحتملة.
- **رأس المال المُصنَّع:** دعم العمليات القوية من خلال الإشراف الفعّال.
- **رأس المال البشري:** تعزيز الثقافة المؤسسية وثقة الموظفين.
- **رأس المال الفكري:** تحسين عمليات اتخاذ القرار والتعلم المؤسسي.
- **رأس المال الاجتماعي ورأس مال العلاقات:** بناء الثقة مع الجهات التنظيمية والعملاء والشركاء والمجتمع.

الموضوع الأساسي
أخلاقيات الأعمال والحوكمة

الفئة الفرعية
مكافحة الفساد

المخاطر

قد يؤدي الفساد أو سوء السلوك إلى مخالفات قانونية وتنظيمية وخسائر مالية وأضرار كبيرة بالسمعة.

الفرص

تسهم الضوابط القوية وآليات الامتثال والإبلاغ في منع سوء السلوك وتعزيز الامتثال، بما يعزز المصداقية لدى الجهات التنظيمية وأصحاب المصلحة.

الأثر على رؤوس الأموال الستة في إطار التفكير المتكامل

- **رأس المال المالي:** الحد من حالات عدم الامتثال وتقليل الخسائر.
- **رأس المال البشري:** تعزيز الثقافة الأخلاقية وبيئة العمل الآمنة.
- **رأس المال الفكري:** تعزيز الضوابط الداخلية وأطر الحوكمة.
- **رأس المال الاجتماعي ورأس مال العلاقات:** تعزيز الثقة والمصداقية مع المجتمع والجهات التنظيمية.

الموضوع الأساسي
أخلاقيات الأعمال والحوكمة

الفئة الفرعية
تضارب المصالح

المخاطر

قد يؤدي عدم الإفصاح عن تضارب المصالح أو سوء إدارته إلى قرارات متحيزة على مستوى الإدارة ومجلس الإدارة، مما يؤثر على النزاهة ويقوض العدالة في المعاملات.

الفرص

تعزز الإفصاحات الإلزامية، وإجراءات الرقابة الداخلية، والمراجعات المستقلة للمعاملات الجوهرية، والتحقيقات المنظمة من الموضوعية والشفافية والثقة في القرارات الرئيسية.

الأثر على رؤوس الأموال الستة في إطار التفكير المتكامل

- **رأس المال المالي:** حماية قيمة المساهمين وضمان تخصيص الموارد بشكل فعّال.
- **رأس المال المُصنّع:** دعم قرارات الاستثمار القائمة على الجدارة لتطوير الشبكات والعمليات.
- **رأس المال الطبيعي:** الحد من القرارات التي قد تؤثر سلبًا على أهداف الاستدامة أو الموارد الطبيعية.
- **رأس المال البشري:** تعزيز المساءلة وثقة الموظفين ومصداقية القيادة.
- **رأس المال الفكري:** تعزيز عمليات الحوكمة وهياكل اتخاذ القرار.
- **رأس المال الاجتماعي ورأس مال العلاقات:** تعزيز الثقة مع الجهات التنظيمية والعملاء والشركاء والمجتمع

الموضوع الأساسي
أخلاقيات الأعمال والحوكمة

الفئة الفرعية
إيصال القضايا الجوهرية إلى مجلس الإدارة

المخاطر

قد يؤدي عدم توفر قنوات تصعيد آمنة إلى تأخير اكتشاف سوء السلوك أو مخالفات الحوكمة أو انتهاكات معايير ESG، مما يزيد من التعرض للمخاطر المالية والتنظيمية والتشغيلية والبيئية والاجتماعية.

الفرص

تسهم قنوات الإبلاغ الآمنة والسرية، ومسارات التصعيد الفورية، والإشراف المستمر من مجلس الإدارة في التخفيف المبكر من المخاطر والتحسين المستمر، وتحويل التحديات إلى فرص لتعزيز الأخلاقيات والثقة.

الأثر على رؤوس الأموال الستة في إطار التفكير المتكامل

- **رأس المال المالي:** الحماية من الخسائر والأضرار بالسمعة.
- **رأس المال المُصنّع:** ضمان استمرارية وموثوقية الخدمات والبنية التحتية الحيوية.
- **رأس المال الطبيعي:** المساعدة في تحديد المخاطر البيئية مبكرًا وإدارة الموارد بشكل مسؤول
- **رأس المال البشري:** تعزيز بيئة عمل آمنة ودعم تطوير الموظفين
- **رأس المال الفكري:** تعزيز نضج الحوكمة والأنظمة الداخلية من خلال التعلم والتحسين.
- **رأس المال الاجتماعي ورأس مال العلاقات:** بناء الثقة مع الموظفين والجهات التنظيمية والشركاء والمجتمع.

10 إدارة المخاطر

يستمر تزايد التعقيد في المشهد الأمني مع تطور التكنولوجيا بوتيرة غير مسبوقة، وإدراكاً منها لذلك، تظل زين ثابتة في تعزيز قدرتها على توقع التهديدات الناشئة والاستجابة لها، مثل برامج الفدية، التصيد الاحتيالي، والهجمات من نوع الثغرات غير المعروفة مسبقا (Zero-day exploits)، تم تصميم إطار إدارة المخاطر في زين ليكون استباقيا وقابلا للتكيف، لضمان إدارة المخاطر بفعالية في بيئة متغيرة باستمرار.

في صميم هذا الإطار تأتي إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) لتلعب دورا محوريا في تحديد وتقييم وترتيب أولويات المخاطر عبر جميع العمليات من خلال الحفاظ على نهج مستقبلي، تدعم إدارة المخاطر المؤسسية ERM اتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة، وتساعد في حماية مرونة الشركة، حيث تضمن التقييمات المستمرة، بما في ذلك المراجعة السنوية لضوابط أمن المعلومات، وتطور الدفاعات بما يتماشى مع التهديدات الجديدة والناشئة.

يتم الإشراف على وظيفة إدارة الموارد المبكرة من قبل لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة (BRC). تقوم اللجنة بمراجعة إطار إدارة المخاطر وإقراره سنويا كما تقوم بمتابعة الاتجاهات الرئيسية للمخاطر بشكل ربع سنوي. يتم تعزيز هذه العملية من خلال التعاون الوثيق مع التدقيق الداخلي، والامتثال المؤسسي، وحوكمة الشركات، وإدارة مخاطر المجموعة، لضمان بقاء الرقابة على المخاطر قوية وشاملة.

وفي نفس السياق، تتماشى أنشطة إدارة المخاطر في زين مع استراتيجية الاستدامة المؤسسية، حيث يقوم فريق إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) ب تقييم المخاطر الاجتماعية والاقتصادية والبيئية من خلال البحوث المستمرة والتفاعل مع أصحاب المصلحة، بما يدمج اعتبارات الاستدامة في منظور المخاطر الأوسع لدى زين، ومنذ العام 2019، تم التركيز بشكل خاص على فهم الأثر الجوهري لتغير المناخ — من خلال تحديد المخاطر والفرص على حد سواء، بما يمكّن من التخطيط المبكر للتخفيف عبر أسواق زين.

ومن خلال هذا النهج المتكامل والمتطور، تواصل زين تعزيز قدرتها على التعامل مع حالات عدم اليقين والحفاظ على مرونتها في بيئة مخاطر تتسم بقدر متزايد من الديناميكية.

يتم شرح المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ بشكل مفصل في تقرير فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TFCD) في الصفحة 120.

المشاركة العالمية من منظور المخاطر

تؤكد المشاركة الفعالة لـ زين في مؤسسات الاتصالات العالمية التزامها بالتعاون المسؤول مع صناعة الاتصالات والتحسن المستمر في إدارة المخاطر ومعايير الاتصال، بصفتها عضوا في كل من اتحاد GSMA والاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)، تشارك زين في مبادرات دولية تدفع الابتكار، وتعزز قابلية التشغيل البيني، وتعزز أمن ومرونة شبكات الاتصالات.

من خلال عضويتها في GSMA، تشارك زين في الحوار العالمي في مجال الاتصالات مثل المؤتمر العالمي للهواتف، حيث يساعد التعاون مع نظراء الصناعة في تعزيز الأولويات المشتركة بما في ذلك التجوال، والاتصال، والأمن السيبراني، تمكننا هذه التفاعلات من البقاء متوافقين مع الاتجاهات الناشئة في الصناعة وأفضل الممارسات التي تدعم إدارة المخاطر التشغيلية والاستراتيجية.

تساهم زين داخل الاتحاد الدولي للاتصالات في مبادرات تركز على تطوير المعايير الدولية، وإدارة موارد الطيف الخلوي العالمي،

وتوسيع الوصول إلى تقنيات المعلومات والاتصالات (ICTs)، خاصة في المناطق المحرومة، تعكس هذه المشاركة التزام زين الأوسع بدعم نظام بيئي رقمي آمن وشامل ومستدام عبر أسواقها.

إطار إدارة المخاطر

تماشيا مع إطار إدارة المخاطر المعتمد لدينا، تواصل زين الحفاظ على نهج ثابت ومنضبط لتقييم وإدارة المخاطر عبر جميع العمليات. وكما في السنوات السابقة، أثبتت هذه المنهجية فعاليتها في ضمان تحليل الأحداث المتعلقة بالأمن بشكل منهجي وبطريقة تدعم الحوكمة السليمة واتخاذ القرار المستنير.

يتم تقييم كل حدث أمني باستخدام عملية تقييم مخاطر موحدة تطبق مصفوفة احتمالية التأثير عبر عمليات زين، يأخذ التقييم في الاعتبار مجموعة شاملة من عوامل التأثير المحتملة بما في ذلك الجوانب المالية، السمعة، السوق، العملاء، الموظفين، والأبعاد المتعلقة بالمناخ لتقديم رؤية متوازنة ومستقبلية لتعرض زين للمخاطر.

يتم تحديد مستويات المخاطر الكامنة والباقية من خلال تقييم الحالات قبل وبعد التخفيف، يُمَكن هذا النهج المنظم الشركة من الحفاظ على رؤية فعالية ضوابطها ومراقبة التغيرات في ملف المخاطر العام لديها، لضمان الاستمرارية والشفافية والمساءلة في إدارة مخاطر المؤسسات.

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

الشكل 2: إطار إدارة المخاطر في زين (التوافق مع إطار لجنة المنظمات الراعية)

مبدأ الاحتراز

تطبق زين مبدأ الاحتراز في جميع أنحاء عملياتها، بدءا من تصميم المنتجات وتقديم الخدمات إلى تنفيذ تقنيات الأمن الداخلي من خلال دمج الاعتبارات البيئية في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرار، تظل زين واعية بالتأثيرات المحتملة للتقدم التكنولوجي السريع، مع مراقبة المخاطر الرئيسية عن كثب من قبل مجلس الإدارة ولجنة المخاطر في المجلس (BRC) ولجنة العمل المناخي.

تماشيا مع أهدافها في الاستدامة، تعطي زين الأولوية لتطوير ونشر المنتجات والخدمات منخفضة الكربون التي تلبي احتياجات العملاء ودعم المسؤولية البيئية، وتعد العوامل المتعلقة بالمناخ مثل كفاءة الطاقة، وتبديد الحرارة، والتفكيك في نهاية العمر الافتراضي للإصلاح أو إعادة الاستخدام جزءا أساسيا من إطار سياسة إدارة النفايات، كما يتم تضمينها في قائمة التحقق الخاصة بتصميم المنتجات والخدمات لضمان أن تكون الاستدامة جزءًا لا يتجزأ من الابتكار.

يعزز التعاون مع الموردين هذا النهج بشكل أكبر، حيث تعمل فرق تصميم المنتجات والمشتريات في زين بشكل وثيق مع الشركاء لتشجيع إنشاء حلول ذات بصمة بيئية أقل، وفي حالة تقنيات الأمن الداخلي، تشمل معايير اختيار الموردين معايير الاستدامة مثل استهلاك الطاقة، وإدارة الحرارة، مما يضمن إسهام الأداء البيئي في التقييم العام واتخاذ القرار النهائي.

حماية البيانات والخصوصية

واصلت مجموعة زين تعزيز نضج حوكمة البيانات من خلال إنشاء "مكتب بيانات" المجموعة، معززة التزامها بإدارة بيانات مسؤولة وآمنة ومبتكرة عبر جميع الأسواق، تحيث تولى "مكتب البيانات" الملكية الكاملة لإطاري إدارة البيانات والخصوصية على مستوى المجموعة، بما يضمن نهجا موحدا ومستقبليا يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية، كما اعتمد مجلس الإدارة تحسينات رئيسية على سياسات الخصوصية الخاصة بالمجموعة، مما عزز من حماية البيانات الشخصية وضمان الامتثال الكامل عبر جميع عمليات زين.

نهج الإدارة لحماية البيانات الشخصية

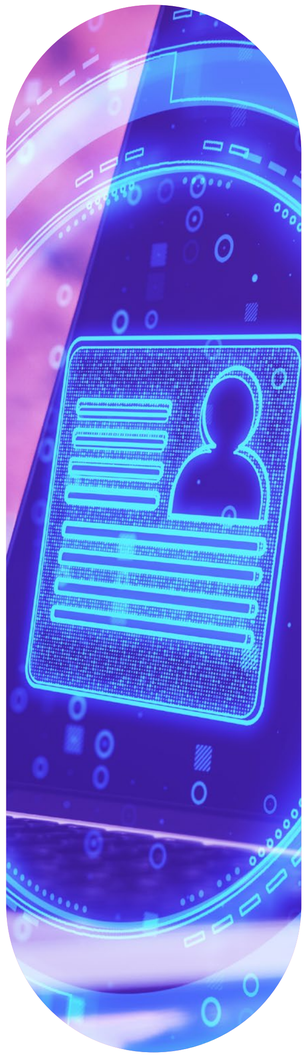
يعمل إطار عمل خصوصية بيانات مجموعة زين كنموذج حوكمة موحد وملزم للمجموعة لإدارة البيانات الشخصية والحساسة عبر الشركات الفرعي والشركات التابعة والشركات التشغيلية، حيث يحدد هذا الإطار مبادئ واضحة وضوابط إلزامية لكيفية جمع البيانات واستخدامها وتخزينها ومشاركتها ونقلها والاحتفاظ بها والتخلص منها طوال دورة حياتها، يجمع الإطار المتطلبات القانونية، والمعايير الدولية، وممارسات الحوكمة الداخلية في مرجع واحد ينطبق على جميع وظائف الأعمال والتقنيات والأطراف الثالثة.

تم بناء الإطار حول اثني عشر مجالا رئيسيا، حيث يترجم التزامات الخصوصية للمجموعة إلى متطلبات قابلة للتنفيذ والقياس والتدقيق، ويقسم كل مجال إلى مجالات فرعية وضوابط تنفيذية ومخرجات أدلة، مما يتيح تنفيذاً متسقا والامتثال قابلا للتحقق عبر المجموعة، وكجزء من هذا الطرح، تقوم العمليات التشغيلية والشركات التابعة بتعيين مسؤولي حماية بيانات مؤهلين، واعتماد السياسة المحدثة، ودمج ضوابطها ضمن أنظمتها وعملياتها. تعزز هذه التوافقية على مستوى المجموعة حوكمة الخصوصية وتوحيد ممارسات الحماية في جميع عمليات زين.

من خلال هذا الإطار، تدمج زين الخصوصية في الحوكمة المؤسسية، وتصميم الأنظمة، والعمليات التشغيلية، لضمان تطبيق المبادرات الرقمية والتكنولوجية بما في ذلك التحليلات والذكاء الاصطناعي والخدمات السحابية مبدأ الخصوصية من خلال التصميم، ويضع هذا حماية البيانات باعتبارها مطلبا تنظيميا وركيزة استراتيجية لبناء الثقة والابتكار والتحول الرقمي المستدام.

تعمل زين ضمن بيئة تنظيمية سريعة التطور في الكويت ودول مجلس التعاون الخليجي والولايات القضائية العالمية، ففي الكويت، تستمر الجهود الوطنية لتعزيز متطلبات الخصوصية والأمن السيبراني من خلال توجيهات المركز الوطني للأمن السيبراني وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، أما على مستوى مجلس التعاون الخليجي، فقد سنت دول مثل السعودية والإمارات وقطر والبحرين وعُمان قوانين شاملة لحماية البيانات والأمن السيبراني، وعلى الصعيد الدولي، تواصل لوائح مثل اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) في الاتحاد الأوروبي، وقانون حماية البيانات في المملكة المتحدة، والمعايير القطاعية الخاصة تشكيل التوقعات المتعلقة بالمساءلة ونقل البيانات عبر الحدود وحقوق أصحاب البيانات.

وللحفاظ على المرونة في هذه البيئة الديناميكية، يدمج إطار خصوصية البيانات للمجموعة المراقبة التنظيمية المستمرة، ومواءمة الامتثال، والتحسين الدوري، ويساعد هذا النهج الاستباقي على التخفيف من المخاطر القانونية والسمعة، ويعزز التزام زين بالحفاظ على أفضل الممارسات العالمية وتقديم خدمات رقمية آمنة وشفافة ومسؤولة.



المخطط الاستراتيجي لسياسة خصوصية البيانات لمجموعة زين

سياسة خصوصية البيانات الموحدة لـ زين هي بيان رسمي للمجموعة بالالتزام بحماية البيانات الشخصية لجميع الأفراد الذين يتفاعلون مع خدماتها في الشرق الأوسط وأفريقيا، وتحدد السياسة المبادئ والقواعد القانونية وهياكل الحوكمة والمتطلبات التشغيلية التي تنطبق على جمع ومعالجة وتخزين ومشاركة ونقل والاحتفاظ وحذف البيانات الشخصية عبر جميع عمليات زين والشركات التابعة والقنوات الرقمية.

ركائز السياسة الأساسية

إطار الامتثال

إطار موحد للامتثال لقوانين حماية البيانات الوطنية في الكويت والمملكة العربية السعودية والأردن والبحرين والعراق والسودان وجنوب السودان والإمارات العربية المتحدة

فئات البيانات

تعريفات واضحة لفئات البيانات الشخصية والحساسة، وأسس المعالجة القانونية، ومتطلبات الموافقة، والقواعد الخاصة ببيانات الأطفال

نموذج الحوكمة

حوكمة داخلية شاملة بقيادة مسؤولي حماية البيانات على مستوى المجموعة والكيان للإشراف على الامتثال وإدارة المخاطر

تحدد السياسة إطارا موحدا للامتثال للقوانين الوطنية لحماية البيانات في جميع أسواق زين، بما في ذلك الكويت والسعودية والأردن والبحرين والعراق والسودان وجنوب السودان والإمارات، يضمن هذا الإطار أن تعالج زين البيانات الشخصية بشكل قانوني وعادل وشفاف، وأن يتم إعلام المشاركين بحقوقهم وطرق استخدام معلوماتهم.

بنية سياسة خصوصية البيانات

المبادئ

- المعالجة القانونية
- عدالة وشفافية
- تحديد الغرض
- تقليل البيانات

حقوق أصحاب البيانات

- الوصول والتصحيح
- المحو والاعتراض
- سحب الموافقة
- قابلية نقل البيانات

الضمانات الأمنية

- الضوابط التقنية
- التدابير التنظيمية
- تقييد الوصول
- معايير التشفير

هيكل مسؤول حماية البيانات

- مسؤول حماية البيانات على مستوى المجموعة
- مسؤولو حماية البيانات على مستوى الكيان
- الإشراف على الامتثال
- تقييم المخاطر

الاحتفاظ والحذف

- فترات الاحتفاظ المحددة
- بروتوكولات الحذف الآمن
- إدارة دورة الحياة
- سجلات التدقيق

الإبلاغ عن الاختراق

- الجداول الزمنية الإلزامية
- الإبلاغ إلى الجهات التنظيمية
- إخطار الأفراد
- توثيق الحادث

توضح السياسة الأسس القانونية التي تتم بموجبها معالجة البيانات الشخصية، وتشرح الظروف التي تتطلب الموافقة،كما توفر قواعد واضحة لمعالجة بيانات الأطفال، وتشرح الأغراض المشروعة التي تستخدم زين معلومات العملاء والموظفين من أجلها، كما تشرح متى وكيف قد تشارك زين البيانات أو تنقل البيانات إلى أطراف ثالثة أو عبر الحدود.

الجمع — جمع قانوني وشفاف

المعالجة — استخدام محدود - الغرض

التخزين — الاحتفاظ الأمن

المشاركة — النقل المتحكم به

تُمنح الجهات المعنية بالبيانات حقوقاً مفصلة، تشمل الوصول إلى البيانات وتصحيحها ومسحها والاعتراض عليها وسحب الموافقة، كما تحدد السياسة إجراءات زين للإبلاغ عن خروقات البيانات، بما في ذلك الجداول الزمنية الإلزامية للإبلاغ عن الحوادث إلى الجهات التنظيمية والأفراد المتضررين.

بشكل عام، تُعدّ هذه السياسة بمثابة دليل قواعد ملزمة للمجموعة فيما يتعلق بالتعامل الأخلاقي والشفاف والمتوافق مع القوانين واللوائح المتعلقة بالبيانات. وهي تضمن إدارة مخاطر الخصوصية، والوفاء بالالتزامات التنظيمية، والحفاظ على الثقة في جميع العمليات والخدمات والولايات القضائية التي تعمل فيها زين.

نتائج السياسة

ضمان الثقة والامتثال والإدارة الأخلاقية للبيانات

الامتثال التنظيمي

الالتزام الكامل بقوانين حماية البيانات الوطنية في جميع الأسواق

الحفاظ على الثقة

بناء ثقة العملاء والحفاظ عليها من خلال الشفافية

إدارة المخاطر

التحديد الاستباقي لمخاطر الخصوصية والتخفيف من حدتها

تقييم انكشاف البيانات ونقاط الضعف

خلال العام الحالي، واصلت زين جهودها لتعزيز قدراتها على تحديد وتقييم وإدارة مخاطر انكشاف البيانات الشخصية في جميع عملياتها، وبفضل الجهود المنسقة بين مكتب بيانات زين، وقسم الأمن السيبراني للمجموعة، ووظائف البيانات والخصوصية في الشركات التابعة، تم تحديد نقاط الضعف مبكرا ومعالجتها بشكل أكثر اتساقا، ولم تُسجّل أي حوادث جسيمة أو اختراقات بيانات مؤكدة خلال فترة التقرير، وتمثل نقاط الضعف المحددة ظروفا خطرة وليست أي فقدان أو إساءة استخدام أو إفصاحا غير مصرح به للبيانات الشخصية.

تواجه شركات الاتصالات عالميا مخاطر مماثلة نتيجة لحجم بيانات العملاء الهائل المنتشر عبر أنظمة معقدة، حيث تتعايش المنصات القديمة مع البيئات الرقمية الحديثة، وتؤدي هذه الظروف إلى تباين في ضوابط الوصول، وتفاوت في التشفير، ومعالجة البيانات يدويا، ونمو سريع في واجهات برمجة التطبيقات (APIs) وعمليات التكامل مع جهات خارجية، مما يستدعي رقابة أكثر صرامة، وقد أولت مجموعة زين هذه المخاطر أولوية قصوى ضمن تحولها الشامل في مجال الخصوصية وحوكمة البيانات، حيث أدخلت إطارا موحدا لخصوصية البيانات وسياسات معيارية لتقليل التباينات عبر جميع شركات التشغيل، وتعزيز حوكمة الوصول، وتحسين ممارسات الاحتفاظ والتخلص، وتوضيح المسؤولية عن حماية البيانات، وتشديد الرقابة على المورّدين والمعالِجين والأنظمة عالية التعرض.

يجوز لشركة زين معالجة معلومات العملاء لأغراض ثانوية محددة بوضوح، بما يتماشى مع تعريف مجلس معايير المحاسبة للاستدامة (SASB) للاستخدام الثانوي، ومتوافق مع قوانين حماية البيانات في جميع الولايات القضائية التي تعمل بها زين. وتشير الأغراض الثانوية إلى الاستخدام المشروع والمتناسب لمعلومات العملاء بما يتجاوز تقديم خدمات الاتصالات الأساسية. وتشمل هذه الأغراض تحسين جودة الخدمة، وتطوير المنتجات والشبكات، ومنع الاحتيال، وتحسين تجربة العملاء، والأنشطة التحليلية التي تدعم الكفاءة التشغيلية والتخطيط الاستراتيجي.

يجري حاليا تطبيق إطار عمل حماية بيانات المجموعة الجديد وسياسات الخصوصية المتوافقة معه في جميع شركاتها التابعة، ومع تقدم هذا العمل، ستقدم هذه الوثائق هيكلا موحدا لتقييد الغرض من استخدام البيانات، وتقليلها إلى الحد الأدنى، وتعزيز الشفافية، وستكون بمثابة المرجع الأساسي لإدارة عمليات المعالجة الثانوية، وبمجرد اكتمال تطبيق الإطار والسياسات، سيُنشئ الإطار والسياسات نهجا أكثر اتساقا وخضوعا للمساءلة عبر المجموعة، وسيتيح اعتمادها لـ زين إظهار تحسينات أوضح في دورة التقرير القادمة، مدعومة بمؤشرات قابلة للقياس وممارسات متوافقة عبر جميع الأسواق.

تُطبّق زين حاليا مبدأ جمع واستخدام الحد الأدنى من المعلومات اللازمة لتحسين الخدمات، والتحليلات، وتطوير المنتجات، وتستخدم تقنيات إخفاء الهوية أو الأسماء المستعارة كلما أمكن ذلك للحد من مخاطر إعادة تحديد الهوية. ومع بدء تشغيل هذا الإطار بالكامل، ستتم مراقبة الالتزام بهذه المتطلبات بطريقة أكثر تنظيما وقابلية للمقارنة بين جميع الشركات التابعة، مما يُمكّن المجموعة من التحقق من التقدم المُحرز وتحديد المجالات التي تتطلب مزيدًا من التحسين.

تستمر المعالجة الثانوية المتعلقة بالتحليلات أو الأبحاث أو تطوير الخدمات الجديدة في بيئات خاضعة للرقابة، وتتبع هذه البيئات ضوابط حماية مثل قيود الوصول، والتشفير، والتسجيل الشامل، والرقابة من قبل مكتب بيانات زين ومسؤولي حماية البيانات المعينين في الكيانات، ومع ترسيخ الإطار الجديد والسياسات الموحدة، ستعكس التقييمات المستقبلية حوكمة أقوى للخصوصية، وتنفيذا أكثر اتساقا عبر الأسواق، وأدلة أوضح على التحسن في الإدارة المسؤولة لمعلومات العملاء.

أمن البيانات

تلتزم زين التزاماً راسخاً بتعزيز أمن عملياتها من خلال التبني المستمر للتقنيات المتقدمة وتحسين وضعها الأمني العام، وكجزء من هذا الجهد المتواصل، تُجرى تقييمات دورية لتحديد نقاط الضعف المحتملة والتحقق من فعالية الضوابط الحالية، لضمان صمود دفاعاتها في وجه التهديدات المتطورة.

نهج الإدارة لتحديد ومعالجة مخاطر أمن البيانات

تواصل زين تبني نهج استباقي وشامل لإدارة مخاطر أمن البيانات استجابةً لتطورات المشهد الأمني، وانطلاقاً من سياسات وإجراءات أمنية راسخة، تُجري زين تقييمات دورية للمخاطر وتُطبق ضوابط قوية لحماية البيانات لضمان سرية المعلومات وسلامتها وتوافرها في جميع عملياتها.

نظراً لحساسية البيانات المخزنة والمعالجة، تُجرى تقييمات دورية لتحديد نقاط الضعف والمخاطر الناشئة وأساليب الهجوم المتطورة، وفي كل عام، يتوسع نطاق هذه التقييمات ليشمل التقنيات والعمليات والمجالات التشغيلية الجديدة، مما يضمن تغطية شاملة للبيئة الرقمية المتطورة لشركة زين، ويضمن هذا التقييم المستمر تحديث دفاعات زين باستمرار ومواءمتها مع أفضل الممارسات في هذا المجال.

تعتمد زين استراتيجية دفاعية متعددة الطبقات مصممة لإنشاء طبقات حماية متعددة ضد الوصول غير المصرح به واختراقات البيانات المحتملة، ويشمل ذلك مزيجاً من ضوابط الأمان الوقائية والكاشفة والاستجابة السريعة التي تحمي أصول المعلومات في جميع العمليات، كما تُعزز آليات المراقبة المستمرة والاستجابة للحوادث الجاهزية وتضمن اتخاذ إجراءات سريعة في حال وقوع أي حادث أمني.

فيما يلي مثال لإطار عمل تمت الإشارة إليه في استراتيجية زين للمرونة السيبرانية.

تحديد	حماية	كشف	استجابة	استعادة
تحديد نواقل التهديد، والأصول، والبيانات، والجهات الفاعلة	تطبيق ضوابط تقنية (مثل الحلول المتخصصة)	بنية تحتية للمراقبة	خطط الاستجابة للحوادث وإدارتها	القدرة على استعادة الوضع الطبيعي في أقرب وقت ممكن
التحقق المتقاطع مع دراسات تقييم المخاطر	تعزيز أمن الأنظمة والأجهزة	التحليلات واكتشاف التهديدات بشكل استباقي		بروتوكولات إدارة الأزمات
	آليات التحكم في الوصول	الاشتراكات في مصادر خارجية		

فيما يلي بعض المبادرات التي اتخذتها زين في عملياتها المختلفة.

- تقييمات الثغرات
- اختبار الاختراق
- تقييم أمن إشارات الاتصالات
- التوعية الأمنية المنتظمة حول المواضيع ذات الصلة
- التعامل مع الحوادث والاختراقات وإبلاغ السلطات المعنية
- شهادة نظام إدارة أمن المعلومات ISO 27001
- حلول أمنية جديدة تم تنفيذها والتحسينات على الحلول الحالية

إدارة المخاطر النظامية الناتجة عن اضطرابات التكنولوجيا

تتطلب الخدمات الحيوية توفرا غير منقطع، إذ إن أي توقف غير مقبول قد يؤدي إلى عواقب فورية وخطيرة. تقوم زين بمراقبة أنظمتها الرئيسية بشكل نشط للكشف عن أي انقطاعات ومعالجتها على الفور.

زين البحرين

النظام	التوفر
الأساسي	%100
الشحن	%100
الموقع الإلكتروني	%100

زين العراق

النظام	التوفر
الأساسي	%100
الشحن	%100
الموقع الإلكتروني	%100

زين الأردن

النظام	التوفر
الأساسي	%99.67
الشحن	%100
الموقع الإلكتروني	%99.63

زين الكويت

النظام	التوفر
الأساسي	%100
الشحن	%100
الموقع الإلكتروني	%100

زين السعودية

النظام	التوفر
الأساسي	%100
الشحن	%100
الموقع الإلكتروني	%100

زين السودان

النظام	التوفر
الأساسي	%100
الشحن	%100
الموقع الإلكتروني	%100

زين جنوب السودان

النظام	التوفر
الأساسي	%100
الشحن	%100
الموقع الإلكتروني	%100

مجموعة زين

النظام	التوفر
تخطيط موارد المؤسسات	%100
أوراكل هايبريون	%100
موقع مجموعة زين	%100

وصف الأنظمة لضمان استمرارية الخدمة دون انقطاع أثناء انقطاع الخدمة

النظام الأساسي - يشمل نظام PS الأساسي ونظام CS الأساسي (المذكورين سابقا في تقارير زين للاستدامة).

نظام CS الأساسي: مُبدّل الدوائر، يُعنى بالمكالمات الصوتية ويحتوي على وظائف مثل مركز تحويل الهاتف المحمول (MSC) وبوابة MSC (GMSC).

نظام PS الأساسي: مُبدّل الحزم، يُعنى بجلسات البيانات ويحتوي على وظائف مثل عقدة دعم خدمة GPRS (SGSN)، وعقدة دعم بوابة GPRS (GGSN)، وخادم أسماء النطاقات (DNS)، وخادم بروتوكول تكوين المضيف الديناميكي (DHCP)، وبوابة شحن الحزم، وغيرها.

الشحن - نظام يُمكّن العملاء من إعادة شحن حساباتهم والاطلاع على معلومات الرصيد. يُستخدم من قِبل عملاء الدفع المسبق والدفع الآجل.

تدريب مخاطر الأمن

منذ إطلاق برنامج زين للتوعية بالأمن السيبراني "توقف. فكر. تصرف" في العام 2020، واصل البرنامج تعزيز قدرة الموظفين على التعرف على التهديدات الأمنية المحتملة ومنعها والتصدي لها، حيث يزود البرنامج جميع موظفي زين بالمعرفة اللازمة لتحديد محاولات التصيد الاحتيالي، وتطبيق الممارسات الرقمية الآمنة، وفهم دورهم المحوري في حماية أصول معلومات الشركة.

يتم تعزيز الوعي عبر قنوات مشاركة متنوعة، تشمل حملات البريد الإلكتروني، وتنبيهات الرسائل النصية القصيرة، وجلسات التدريب الحضورية والافتراضية، وبرامج تعريف الموظفين الجدد، وورش عمل التوعية التي تُعقد في مختلف أقسام الشركة. ومن خلال دمج الوعي بالأمن السيبراني في ثقافة الشركة، تعزز زين الشعور المشترك بالمسؤولية والمساءلة، مما يقلل من المخاطر ويعزز الوضع الأمني العام للشركة.

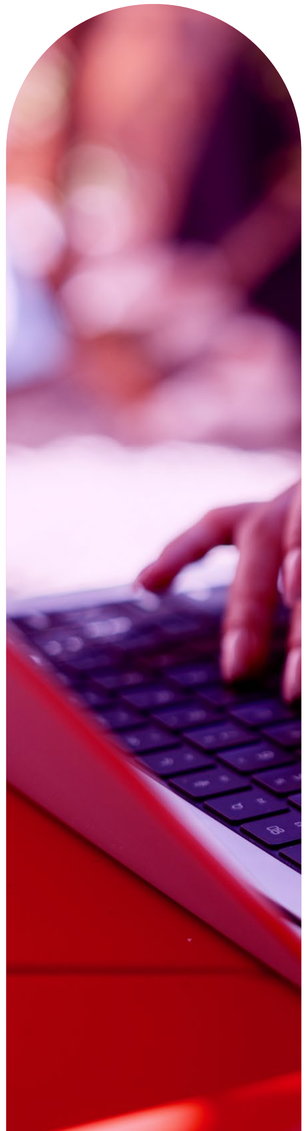
موضوعات أمن المعلومات التي تم تناولها في العام 2025

- رسائل التصيد الإلكتروني
- الأمن المادي
- أفضل ممارسات وسائل التواصل الاجتماعي
- الممارسات الآمنة للعمل عن بعد
- أفضل ممارسات أمن البريد الإلكتروني
- تهديد برامج الفدية

تحديثات التوعية لعام 2024	الكويت	السعودية	البحرين	العراق	الأردن	السودان	جنوب السودان
إجمالي الموظفين	1,638	1,792	578	1,903	1,284	793	155
إجمالي عدد الموظفين الذين تلقوا محتوى التوعية	1,638	1,792	578	1,903	1,284	793	155
إجمالي عدد القنوات المستخدمة	5	3	4	2	4	2	5
القنوات المستخدمة	ورشة عمل التعريف عبر البريد الإلكتروني	ورش العمل، حملة التوعية، رسائل بريد إلكتروني، رسائل نصية	منصة التعلم رسائل البريد الإلكتروني، ورش العمل، جلسة حضورية التعلم الرقمي	رسائل إلكترونية على إنستغرام	البريد الإلكتروني وسائل التواصل الاجتماعي الشاشات الرقمية ورش العمل التطبيق العملي لأساليب الألعاب	النشرة البريدية للشركات وسائل التواصل الاجتماعي	رسائل بريد إلكتروني ورش عمل

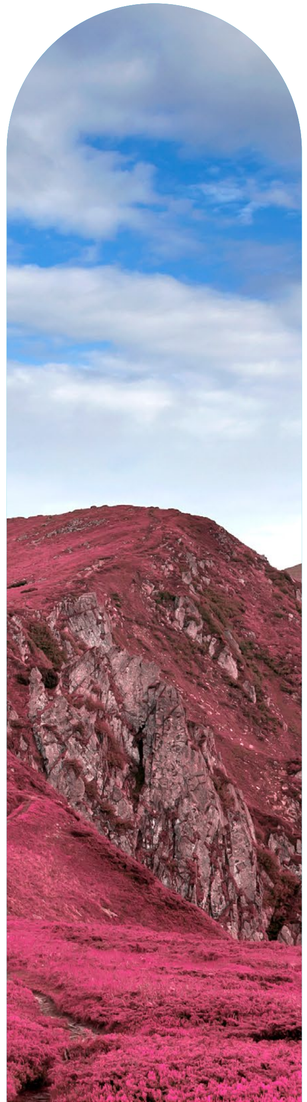
تتكون القائمة التالية من دورات تدريبية في الأمن السيبراني التي يجريها موظفو إدارة المخاطر المؤسسية عبر عمليات زين.

- SEC401: SANS أساسيات الأمان – الشبكة، نقطة النهاية، والسحابة
- فك ترميز MITRE D3FEND لبناء استراتيجية للمرونة السيبرانية
- +COMPTIA Security
- تدريب شبكة XDR
- اختبار ودفاع ديفكون الأمني
- إدارة الأزمات الوطنية للأمن السيبراني



المبادرات مع أصحاب المصلحة الخارجيين

المبادرة	تاريخ التبني	الشركات المشغلة في النطاق	طبيعة المبادرة (إلزامية/طوعية)	مجموعة أصحاب المصلحة المشاركين
نظام إدارة أمن المعلومات ISO 2700	10-يناير-24	زين البحرين	إلزامية	هيئة تنظيم الاتصالات
	22-نوفمبر-23	زين العراق	طوعية	AQC
	02-فبراير-2024	زين الكويت	طوعية	DNV-GL
	21-يونيو-23	زين الأردن	طوعية	SGS
	30-أغسطس-23	زين السعودية	طوعية	إنترتك
نظام إدارة استمرارية الأعمال ISO 22301	29-يناير-23	زين الكويت	طوعية	DNV-GL
	13-يناير-2025	زين العراق	طوعية	AQC
	01-أبريل-24	زين الأردن	طوعية	SGS
	30-أغسطس-23	زين السعودية	طوعية	إنترتك
نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015	29-يوليو-2024	زين البحرين	طوعية	DNV-GL
	03-فبراير-2024	زين الكويت	طوعية	DNV
نظام إدارة البيئة ISO 14001:2015	03-فبراير-2024	زين الكويت	طوعية	DNV
نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات ISO 20000-1	31-يناير-23	زين الكويت	طوعية	DNV



مخاطر الاستدامة التي تؤثر على إدارة المخاطر

المخاطر المادية: زيادة تكاليف الطاقة بسبب التبريد الإضافي الناتج عن ارتفاع درجات الحرارة

تقوم كل وحدة من وحدات زين بمراقبة أنماط استهلاك الوقود والكهرباء وتقديم تقارير ربع سنوية إلى المجموعة، ويتم تحليل أنماط استهلاك الوقود والكهرباء لتقييم التغيرات.

في حال تجاوزت الزيادة في استهلاك الطاقة 10% مقارنة بالربع السابق، يتعين على الشركات المعنية تقديم تفاصيل ومبررات لهذه التغييرات، وقد استندنا في ذلك إلى نماذج مشروع مقارنة النماذج المناخية المترابطة، المرحلة السادسة (CMIP6)، الواردة في التقرير التقييمي السادس للهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ (AR6).

سيتجاوز الاحترار العالمي 1.5 درجة مئوية مقارنة بالفترة 1900-1850 في ظل سيناريوهات انبعاثات غازات الدفيئة المتوسطة والعالية والعالية جدا التي تناولها هذا التقرير (SSP3-7.0، SSP2-4.5، وSSP5-8.5 على التوالي).

في إطار تحليل السيناريوهات المستقبلية، اعتمدت زين مجموعة من المسارات العالمية المعروفة باسم SSP Scenarios، والتي تمثل توجهات مختلفة للتنمية والاستدامة. وقد شمل التحليل ثلاثة سيناريوهات رئيسية: الأول SSP1 – 1.9: طريق الاستدامة الذي يركز على التحول نحو اقتصاد منخفض الكربون، والثاني SSP2 – 4.5: الطريق الوسطي الذي يعكس مسارًا معتدلًا يجمع بين النمو الاقتصادي والاعتبارات البيئية، والثالث SSP5 – 8.5: تطوير الوقود الأحفوري الذي يفترض استمرار الاعتماد المكثف على مصادر الطاقة التقليدية.

في تحليلنا، قمنا باختيار سيناريوهات المسارات الاجتماعية والاقتصادية المشتركة (SSP) التالية:

SSP1-2.6 لعام 2039:
الكويت (1.012)، المملكة العربية السعودية (1)، البحرين (0.971)، العراق (1.113)، الأردن (1.086)، السودان (0.863)، وجنوب السودان (0.702).

SSP5-8.5 لعامي 2039 و2059:
الكويت (1.222، 2.492)، المملكة العربية السعودية (1.18، 2.453)، البحرين (1.158، 2.244)، العراق (1.302، 2.538)، الأردن (1.258، 2.362)، السودان (0.923، 2.047)، وجنوب السودان (0.688، 1.643).

SSP2-4.5 لعامي 2039 و2050:
الكويت (1.018، 1.813)، المملكة العربية السعودية (1.035، 1.8)، البحرين (0.979، 1.688)، العراق (1.11، 1.854)، الأردن (1.082، 1.731)، السودان (0.858، 1.496)، وجنوب السودان (0.628، 1.268).

تغطي هذه الأطر الزمنية الفترة المرتبطة بخطة زين للوصول إلى صافي الانبعاثات الصفري بحلول العام 2050، غير أن التحليل امتد إلى ما بعد هذا التاريخ بهدف توفير رؤية أعمق حول التأثيرات المحتملة على أعمال الشركة على المدى الطويل.

مخاطر التحول: ستؤدي الزيادات في تعرفة الطاقة إلى ارتفاع تكاليف الطاقة لتشغيل مواقع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات الخاصة بنا

خلال عملية تقييم المخاطر المناخية المتعلقة بالمواقع الأساسية والمكاتب والمحطات، تبين أن هناك احتمالًا لزيادة النفقات التشغيلية نتيجة ارتفاع تعرفة الوقود وتكاليف وحدات الطاقة الكهربائية في مناطق عملياتنا.

بلغ إجمالي استهلاك الطاقة لدى زين في عام 2025 نحو 128.4 مليون لتر و1,240.39 جيجاواط ساعة عبر سبع عمليات تشغيلية. وبلغت التكلفة الإجمالية للطاقة في عام 2025 حوالي 195.3 مليون دولار أمريكي، مقارنةً بعام 2024 التي بلغت 155.26 مليون دولار أمريكي. كما بلغت التكاليف الإجمالية للطاقة، بما في ذلك الديزل، في عام 2025 نحو 195.34 مليون دولار أمريكي.

وفي إطار عملية التخطيط طويلة الأجل لزين، الممتدة على مدى 14 عامًا، تُقدّر الشركة أن ترتفع تكاليف تشغيل الطاقة بأكثر من 60% لتصل إلى 314.57 مليون دولار أمريكي بحلول عام 2039.

كما بلغت التكاليف الإجمالية للطاقة، بما في ذلك الديزل، في عام 2025 نحو 149.07 مليون دولار أمريكي. ووفقًا لعملية التخطيط طويلة الأجل ذاتها، من المتوقع أن ترتفع تكاليف تشغيل الطاقة بأكثر من 60% لتصل إلى حوالي 249 مليون دولار أمريكي بحلول عام 2039.

الفرص

يُعد توفر إمدادات كهرباء موثوقة وشاملة أمرًا أساسيًا لتحقيق النمو الاقتصادي والحد من الفقر. وعلى الرغم من أن توجه حكومة جنوب السودان نحو تحديث شبكة الكهرباء وتوسيع نطاق التغطية وربط المزيد من المناطق بالشبكة، بالإضافة إلى إدخال قدرات توليد جديدة، يُعد أمرًا إيجابيًا، إلا أن استمرار التحديات السياسية وغياب الاستقرار قد يؤدي إلى بقاء الوضع الحالي الصعب لإمدادات الكهرباء لفترة طويلة في المستقبل المنظور.

قامت زين بتطبيق مجموعة من حلول الطاقة الخضراء، بما في ذلك أنظمة البطاريات الهجينة، وتركيب الطاقة الشمسية، وتحديث المعدات الخارجية، وربط مواقع المحطات بالشبكة الكهربائية، بالإضافة إلى ترتيبات مشاركة المواقع مع مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الآخرين. ويرتكز النهج الاستراتيجي لزين على تحويل المخاطر المادية ومخاطر التحول إلى فرص، من خلال اعتماد حلول تسهم في خفض التكاليف التشغيلية مع ضمان ألا تتجاوز فترات الاسترداد ست سنوات.

وقد أدى نشر 140 خزانة خارجية تتميز بكفاءة طاقة أعلى بكثير مقارنةً بالملاجئ التقليدية للاتصالات إلى تحقيق وفورات تشغيلية بلغت 1.21 مليون دولار أمريكي. وأسفرت هذه المبادرات مجتمعة عن خفض قدره 806 طن متري من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، مع توقع استمرار تحقيق المزيد من التخفيضات خلال السنوات الخمس المقبلة على الأقل، بما يتماشى مع العمر التشغيلي للمعدات المركبة.

ورغم أن هذه الفرص تمتد عبر عمليات زين بشكل عام، إلا أن العراق والسودان وجنوب السودان يُعدّون المستفيدين الرئيسيين، نظرًا لمحدودية توفر الشبكة الكهربائية وارتفاع تكلفة الديزل نتيجة انخفاض قيمة العملات المحلية.

كما تمتد هذه الفرصة إلى عمليات زين الأوسع، إلا أنه تم تسليط الضوء على العراق والسودان وجنوب السودان باعتبارها الأسواق الأكثر استفادة، بسبب تحديات توفر الكهرباء وارتفاع تكلفة الديزل في ظل تراجع قيمة العملات المحلية.

وللتخفيف من الزيادة في استهلاك الطاقة المرتبطة بارتفاع متطلبات التبريد، نفذت زين مجموعة من المبادرات ضمن ركيزتها الاستراتيجية الخاصة بالكفاءة التشغيلية. وفي عام 2025، شملت هذه المبادرات ما يلي:

- إنشاء 41 موقعًا لمشاركة البنية التحتية بتكلفة 184,900 دولار أمريكي
- نشر 140 موقعًا خارجيًا في البحرين بتكلفة 1,531,188 دولار أمريكي
- تركيب 81 نظام تبريد قائم على العواكس في الكويت بتكلفة 115,830 دولار أمريكي
- نشر مولدات ديزل صغيرة الحجم في الكويت بتكلفة 61,201 دولار أمريكي
- تركيب 218 حلًا هجينًا (ديزل/بطاريات) في العراق والمملكة العربية السعودية بتكلفة 3,775,000 دولار أمريكي
- تركيب 433 حلًا إضافيًا هجينًا (ديزل/بطاريات) في البحرين والعراق والمملكة العربية السعودية من خلال شركاء الأبراج (TowerCo)
- تنفيذ 158 حلًا هجينًا بالطاقة الشمسية في العراق والمملكة العربية السعودية وجنوب السودان بتكلفة 2,725,000 دولار أمريكي
- ربط 330 موقعًا بالشبكة الكهربائية في جميع العمليات باستثناء العراق، بتكلفة 710,812 دولار أمريكي.

خلق القيمة من منظور تغير المناخ وإدارة المخاطر

لممارسات زين في إدارة المخاطر تأثيرها الإيجابي وتخلق قيمة في المجالات المذكورة أدناه:

الأعمال: فترة طويلة المدى (+5 سنوات)

تُعزز تقييمات أمن المعلومات، وسياسات إدارة المخاطر الصارمة، وحلول الأمان القوية، عمليات زين التجارية من خلال حماية البيانات الحيوية، وضمان الامتثال، وتقليل الاضطرابات، حيث تُرسخ هذه الإجراءات الاستباقية الثقة مع أصحاب المصلحة، وتحمي الملكية الفكرية، وتدعم سلاسة العمليات، مما يُعزز استمرارية الأعمال ونموها، إضافةً إلى ذلك، فمن خلال منع الاختراقات وتخفيف المخاطر الناجمة عن الجهات المُهدِّدة، تتجنب زين الحوادث المكلفة، والعقوبات القانونية، وفترات التوقف، مُحققةً بذلك ترشيدًا للتكاليف عبر تقليل الخسائر المالية وتخصيص الموارد بكفاءة، وهذا تأثير طويل الأمد، إذ ستستمر التهديدات الأمنية في الظهور والتطور، مما يعني أن وضع زين الأمني سيستمر في النضج.

المجتمع: فترة طويل المدى (+5 سنوات)

تُساهم ممارسات إدارة المخاطر في زين في خلق قيمة مجتمعية من خلال تعزيز بيئة رقمية أكثر أمانا عبر تقييمات شاملة لأمن المعلومات، وسياسات واضحة، وإجراءات فعّالة، ولا تقتصر هذه الجهود على حماية بيانات الشركة فحسب، بل تُسهم أيضا في حماية معلومات العملاء، وتعزيز الثقة والموثوقية، ومن خلال برامج وجلسات التوعية الأمنية، تُزوّد زين موظفيها وأصحاب المصلحة بالمعرفة اللازمة للتخفيف من المخاطر، والحدّ من تأثير التهديدات الإلكترونية خارج نطاق الشركة، ويُساعد هذا النهج الاستباقي في بناء مجتمع أكثر أمانا، ويُشجع على السلوك الرقمي المسؤول، ويدعم قدرة المجتمع على مواجهة الجرائم الإلكترونية.

البيئة: تتخذ ممارسات إدارة المخاطر في زين نهجاً قصير المدى ومتوسط المدى وطويل المدى

فترة قصيرة المدى – (1-3 سنوات)

نحلل المخاطر التشغيلية الناجمة عن تغير المناخ التي يجب معالجتها لتحسين خدماتنا والحفاظ على قدرتنا التنافسية في أسواقنا، حيث يبلغ العمر الافتراضي لبعض أصولنا، مثل مولدات الديزل المستخدمة في المواقع غير المتصلة بالشبكة، حوالي ثلاث سنوات، لذا، نعتبر ثلاث سنوات فترة معقولة لتقييم تأثير المخاطر المادية على هذه الأصول، ومن منظور مالي واستراتيجي، ينصب تركيزنا على المدى القريب على تطوير وتحقيق توقعات الإيرادات، وأهداف التكاليف، وأهداف الربحية، استنادًا إلى محافظ أعمالنا الحالية في قطاعي المستهلكين والشركات.

فترة متوسطة المدى – (3-5 سنوات)

يتماشى أفقنا الزمني متوسط المدى مع عملية تخطيط أعمالنا التي تعتمد أفقا زمنيا مدته خمس سنوات للمخاطر التشغيلية الناجمة عن تغير المناخ، وتتوافق هذه الفترة أيضا مع العمر الافتراضي لأصول أخرى، مثل بطاريات الشحن العميق، المستخدمة للتخفيف من العوامل المرتبطة ببعض المخاطر المادية والانتقالية، ويتم تحديث خطة أعمالنا الخمسية سنويا، مع مراقبة التقدم المحرز فيها مقارنةً بالعام السابق، ويتم تحديث الخطة بالبيانات الفعلية للسنة الأولى والتوقعات المعدلة لأربع سنوات، ثم تُضاف سنة إضافية لاحقًا.

فترة طويلة المدى – (+5 سنوات)

نقوم بوضع عملية التخطيط المالي طويل الأجل لأعمالنا على مدى 5 و15 عاما بما يتماشى مع أهدافنا المتعلقة بمبادرات تغير المناخ، ويشمل هذا الإطار الزمني جمع جزء كبير من أصول الشركة، مثل أنظمة التبريد، أنظمة الطاقة المستمرة، أنظمة الراديو، وغيرها من المعدات العاملة في أقسام النقل والشبكات الأساسية، ويتم تقييم تأثير المخاطر المادية على هذه الأصول والتخفيف من حدتها لضمان استمرار الشركة في المنافسة في أسواقها، ومن منظور استراتيجي، تتضمن خطة أعمالنا الاستراتيجية الأفق الزمني الطويل، وتركز على توقع التدفقات النقدية وإمكانات الإيرادات من المبادرات التي نحددها كجزء من استراتيجية مؤسستنا.

يوضح الجدول التالي مخاطر وفرص الشركة فيما يتعلق برؤوس الأموال الستة ضمن إطار التفكير المتكامل، ويقدم رؤى حول كيفية تأثير هذه الموضوعات على الأعمال بشكل شمولي.

الموضوع الرئيسي

مرونة نموذج الأعمال والمخاطر المادية والاجتماعية والسياسية

الموضوع الفرعي

إدارة المخاطر

المخاطر

عدم القدرة على توقع التهديدات الناشئة، والضوابط المجزأة، والاضطرابات التشغيلية، وحوكمة المخاطر غير المتسقة.

الفرصة

يعزز تعزيز إدارة المخاطر على مستوى المؤسسة من الصمود، ويدعم اتخاذ قرارات مستنيرة، ويضمن الاستمرارية عبر العمليات.

الأثر على رؤوس المال الستة ضمن منظومة التفكير المتكامل

يعزز تحسين إدارة المخاطر من رأس المال الفكري والإنساني والاجتماعي، وذلك من خلال تحسين الاستعداد واتخاذ القرار وثقة أصحاب المصلحة، إلا أنه يتطلب استثمارات مقدمة تضع ضغطا قصير الأجل على رأس المال المالي.

- رأس المال الفكري
- رأس المال البشري
- رأس المال الاجتماعي والعلاقات
- رأس المال المالي

الموضوع الأساسي

خصوصية العملاء وأمن البيانات

الموضوع الفرعي

حماية البيانات والخصوصية

المخاطر

تعرض البيانات من الأنظمة القديمة، ضوابط وصول غير متسقة، عدم الامتثال لقوانين الخصوصية، وضعف في التعامل مع البيانات.

الفرصة

يرفع إطار عمل خصوصية البيانات الموحد للمجموعات من مستوى الثقة والشفافية والامتثال التنظيمي عبر جميع الأسواق.

الأثر على رؤوس المال الستة ضمن منظومة التفكير المتكامل

تزيد الحوكمة الفعالة لخصوصية البيانات من رأس المال الاجتماعي وعلاقات الشراكة من خلال بناء الثقة وتعزيز رأس المال البشري والفكري من خلال الممارسات الأفضل، والمساءلة. مع ذلك، تأتي هذه التحسينات مع تكاليف إضافية للامتثال وترقية النظام تؤثر على رأس المال المالي.

- رأس المال الاجتماعي والعلاقات
- رأس المال البشري
- رأس المال الفكري
- رأس المال المالي

الموضوع الأساسي

خصوصية العملاء وأمن البيانات

الموضوع الفرعي

أمن البيانات

المخاطر

الهجمات الإلكترونية، برامج الفدية، ثغرات في واجهات برمجة التطبيقات (API)، ضعف المراقبة، ومخاطر من أنظمة أطراف أخرى.

الفرصة

المراقبة المستمرة والضوابط السيبرانية الأقوى تعزز الوضع الأمني.

الأثر على رؤوس المال الستة ضمن منظومة التفكير المتكامل

تعزز إجراءات الأمن السيبراني القوية رأس المال الفكري والصناعي من خلال تعزيز مرونة النظام والقدرة التقنية، كما تعزز رأس المال الاجتماعي من خلال زيادة ثقة العملاء. ومع ذلك، فإن الاستثمارات المطلوبة في التكنولوجيا والتدريب تقلل من رأس المال المالي على المدى القصير.

- رأس المال الفكري
- رأس المال الاجتماعي والعلاقات
- رأس المال المُصنّع
- رأس المال المالي

الموضوع الأساسي

رأس المال الطبيعي، تغير المناخ، والتنوع البيولوجي وتأثيرات الطبيعة

الموضوع الفرعي

المخاطر المرتبطة بالمناخ

المخاطر

المخاطر الفيزيائية (الحرارة، العواصف)، ارتفاع الطلب على التبريد، عدم استقرار الشبكة، تقلبات أسعار الوقود، وزيادة التشغيل.

الفرصة

تقلل الأنظمة الموفرة للطاقة، وحلول الطاقة الشمسية/البطاريات، وترقيات الشبكة، ومشاركة الموقع من النفقات التشغيلية والانبعاثات على المدى الطويل.

الأثر على رؤوس المال الستة ضمن منظومة التفكير المتكامل

تعزز الإجراءات المتخذة لتقليل المخاطر المتعلقة بالمناخ رأس المال الطبيعي والصناعي من خلال تحسين كفاءة الطاقة ومرونة البنية التحتية، كما تعزز رأس المال الفكري من خلال تحسين تخطيط سيناريوهات المناخ. ومع ذلك، تتطلب هذه المبادرات نفقات رأس مال أولية تؤثر على الأداء المالي.

- رأس المال البشري
- رأس المال الفكري
- رأس المال المُصنّع
- رأس المال المالي

11 حقوق الإنسان

يُعدّ النفاذ إلى حقوق الإنسان أمرا أساسيا لنمو وتطور أي مجتمع، وضمان شمولية هذه الحقوق يتطلب عمليات عناية واجبة شاملة، حيث تؤمن مجموعة زين بأهمية تعزيز حقوق الإنسان من خلال منتجاتها وخدماتها المختلفة.

وانطلاقًا من التزام الشركة بلعب دور فاعل في تحسين ممارسات حقوق الإنسان بطريقة منصفة، فقد حددت جملة من الأسس الواجب إرساؤها، وتشمل ما يلي:

1. سياسات لحقوق الإنسان تُوجه وتوضح دور ومسؤوليات الشركة والإجراءات المتخذة لتعزيز حقوق الإنسان في أسواق عملها.
2. عملية عناية واجبة شاملة لتحديد أبرز جوانب حقوق الإنسان ذات الأهمية.
3. آلية تفاعل فعالة مع أصحاب المصلحة لتعزيز الالتزام بالمعايير.
4. تطوير العمليات استنادا إلى آراء الفئات المتأثرة لضمان خلق قيمة مشتركة.

الإطار الموضح أدناه يبين كيفية إدارة مجموعة زين لحقوق الإنسان عبر أسواقها التشغيلية:

- الحوكمة والسياسات
- منهجية العمل
- تحديد مواضيع حقوق الإنسان الجوهرية من خلال التفاعل
- التقارير والأثر

الحوكمة والسياسات

تضمن السياسات التالية الامتثال السليم وتوضّح موقف الشركة من قضايا حقوق الإنسان، وتنطبق على جميع أصحاب المصلحة:

- بيان سياسة حقوق الإنسان
- سياسة الاستدامة المؤسسية
- مدونة قواعد السلوك
- مدونة قواعد سلوك الموردين
- سياسة تغير المناخ
- سياسة حماية البيانات والخصوصية

تتوفر جميع السياسات على موقع زين الإلكتروني باللغتين الإنجليزية و العربية

بناءً على عملية تفاعل شاملة مع أصحاب المصلحة، قامت زين بمراجعة سياسة حماية البيانات والخصوصية لضمان التوافق التام مع أفضل الممارسات العالمية، مع تخصيص إدارة بيانات مركزية على مستوى المجموعة.

تعمل الشركة حاليا على تحديث سياسة الاستدامة المؤسسية ومدونة سلوك الموردين لتتوافق مع إستراتيجيتها الجديدة للاستدامة لما بعد عام 2025.

منهجية العمل

تُطبق عمليات العناية الواجبة في مجال حقوق الإنسان على عمليات زين في: الكويت، البحرين، العراق، الأردن، السعودية، السودان، وجنوب السودان، بالإضافة إلى شركات: ZainTECH و ZOI، والشركات الخاضعة لسيطرة المجموع.

بناءً على تقييم بيئة العمل والتفاعل مع أصحاب المصلحة، وتحليل فجوات المجتمع والاتجاهات القطاعية ومؤشرات الأهداف الأممية للتنمية المستدامة، تم تحديد المواضيع التالية كأبرز قضايا حقوق الإنسان الجوهرية للمجموعة:

موضوع حقوق الإنسان الجوهري	الأثر عبر سلسلة القيمة
حقوق العمال، المعاملة والسلامة	سلسلة التوريد
السلامة العامة	سلسلة التوريد والمجتمع
حق العملاء في الخصوصية	المجتمع والفئات الضعيفة
حقوق الطفل	المجتمع والفئات الضعيفة
الإدماج الرقمي	المجتمع، الفئات الضعيفة، الموظفون، وسلسلة التوريد
حرية تكوين الجمعيات	الموظفون وسلسلة التوريد

تحديد المواضيع الأساسية من خلال التواصل

الخطوات المعتمدة لتحديد قضايا حقوق الإنسان الأساسية في زين:

1. إجراء تقييم أثر حقوق الإنسان.
   إشراك أصحاب المصلحة ضمن عملية تقييم الأهمية النسبية (المادية) واستخدام قنوات التواصل المختلفة.

   الاستفادة من جمعيات القطاع والدراسات المعيارية ومؤشرات ESG.

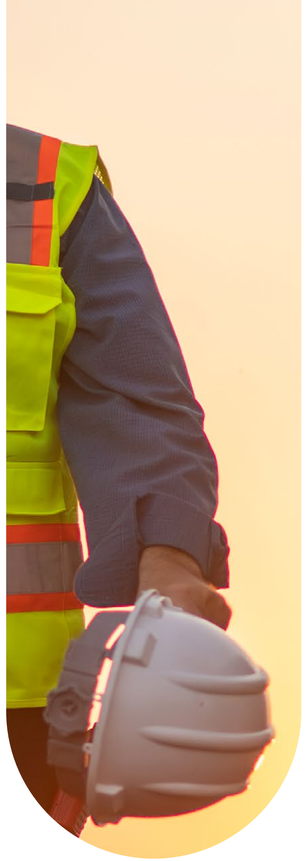
2. إشراف إداري وتنفيذي رفيع المستوى لضمان دمج قضايا حقوق الإنسان في عملية اتخاذ القرار

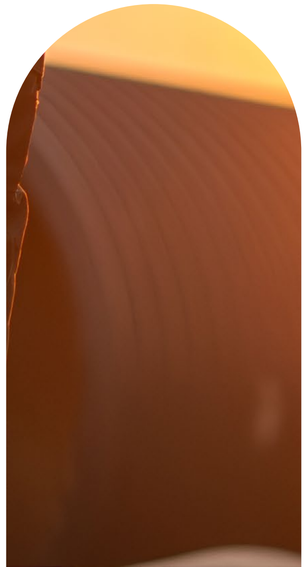
3. حملات توعوية عامة عبر قنوات
   التواصل الاجتماعي لشركة زين، تشمل مواضيع مثل حقوق الطفل والخصوصية الرقمية وإدماج الفئات الضعيفة (مثل ذوي الإعاقة).

4. تعليم وتدريب أصحاب المصلحة
   تم إطلاق هذه المبادرة في عام 2023، وأسهمت في توسيع عدد الموردين الذين اطلعوا على فيديوهات زين المتعلقة بحقوق الإنسان، والمتاحة للجمهور على الموقع الإلكتروني لمجموعة زين. واستنادًا إلى هذا الأساس، أطلقت زين في عام 2025 فيديو توعويًا على مستوى المجموعة حول حقوق الإنسان لجميع الموظفين، بهدف تعزيز فهم التزاماتها في مجال حقوق الإنسان، وترسيخ معايير السلوك المتوقعة، وضمان الاتساق في الالتزام بسياساتها وأفضل الممارسات الدولية عبر كافة عملياتها.

5. تعزيز قنوات الشكاوى والتظلم
   عبر السياسات الرئيسة مثل بيان حقوق الإنسان ومدونات السلوك وخطة الإدارة البيئية والاجتماعية.

6. المعايير المسؤولة للتسويق
   تمت مراقبة تطبيقها دون تسجيل أي حالات عدم امتثال خلال العام.





الأثر والتقارير

استمرت زين في تطوير إدارة سلسلة التوريد من خلال ضمان توافق الموردين مع معاييرها والاستجابة لملاحظات أصحاب المصلحة، لم تُسجل أي انتهاكات لحقوق الإنسان بناءً على استبيانات التقييم الذاتي والمراجعات الميدانية.

أضافت الشركة لهذا العام موضوعين جديدين إلى جدولها: حرية تكوين الجمعيات والالتزام بالممارسات العالمية الرائدة.

حقوق العمال

تفاعل أصحاب المصلحة

تضع زين سياسات واضحة لحماية حقوق العاملين ومنها:

- مدونة قواعد السلوك
- مدونة سلوك الموردين
- بيان سياسة حقوق الإنسان
- الحياة في زين
- معيار التسويق المسؤول والاتصال
- سياسة الموارد البشرية (داخليا فقط)

تحافظ الشركة على دعم الصحة النفسية لموظفيها عبر شراكتها مع مركز الكويت للاستشارات لتقديم جلسات نفسية مجانية.

أثر السياسات

توفر زين قنوات متعدّدة للإبلاغ عن أي انتهاكات، وتراقب باستمرار حالات التميز وتتخذ الإجراءات التصحيحية. يمكن لموظفيها وشركائها التواصل عبر البريد whistleblowing@zain.com

السلامة العامة

تفاعل أصحاب المصلحة

تضمن زين أن جميع عملياتها، بما في ذلك تركيب محطات الاتصالات (الأبراج)، تلتزم بإرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP) وتتوافق مع المتطلبات التنظيمية ذات الصلة. وقد صُممت هذه الإرشادات للحد من الآثار البيئية المحتملة، وحماية المجتمعات المحيطة، وتعزيز رأس المال الاجتماعي وعلاقات أصحاب المصلحة، ومعالجة أي تأثيرات سلبية محتملة ناتجة عن أنشطة الشركة.

وتشمل عمليات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية تقييم المخاطر البيئية والاجتماعية، وإخطار المجتمعات المحلية مسبقًا قبل تنفيذ أعمال التركيب أو الصيانة، وتطبيق سياسات لمعالجة شكاوى المجتمع. كما تقوم زين بإجراء اختبارات دورية للمعدات لضمان الامتثال لمعايير اللجنة الدولية للحماية من الإشعاع غير المؤين (ICNIRP) المتعلقة بالتعرض المهني والعام للمجالات الكهربائية والمغناطيسية، وهو ما قد يؤثر سلبًا على رأس المال المالي على المدى القصير.

إلا أن هذه المبادرات تهدف إلى ضمان السلامة العامة من خلال تقييد الوصول ووضع لافتات واضحة في مناطق انتشار الإشعاع من الهوائيات التي تتجاوز الحدود المسموح بها لعامة الجمهور وفق معايير ICNIRP.

أثر السياسات

تلتزم زين بتطبيق إرشادات الحقول الكهرومغناطيسية (EMF) بما يحقق أهدافها في الحياد الكربوني وحماية التنوع الحيوي.

حقوق العملاء في الخصوصية

تفاعل أصحاب المصلحة

أطلقت زين في العام 2024 مكتب زين للبيانات على مستوى المجموعة ضمن استراتيجيتها WARD4، حيث تم تنفيذ ورش عمل متخصصة حول الذكاء الاصطناعي وحماية البيانات.

كما تم تحديث سياسة حماية الخصوصية لتعزيز الحوكمة وإضافة تدابير تأديبية واضحة للمخالفات.

أثر السياسات

اطلع على سياسة حماية البيانات عبر هذا الرابط.

للاستفسار: ZainDataProtectionandPrivacy@zain.com

الإدماج الرقمي

تفاعل أصحاب المصلحة

تقود إدارة الاشتمال والتنوّع والإنصاف (IDE) مبادرات مثل:

WE لتمكين المرأة، WE ABLE لتمكين ذوي الإعاقة، ZY لتمكين الشباب، BE WELL لرفاهية الموظفين، REACH الإرشاد والتوجيه المهني.

تركّز مبادرات الشركة على تضييق الفجوة الرقمية للفئات المهمّشة مثل النساء وكبار السن وذوي الإعاقة.

- سياسة التنوع والإنصاف والاندماج في زين
- سياسة الاستدامة المؤسسية

أثر السياسات

تناقش إنجازات هذه المبادرات في قسم الناس والغاية من التقرير، وتُحدّث ربع سنويًا عبر موقع مجموعة زين.

حقوق الطفل

تفاعل أصحاب المصلحة

تحمي زين حقوق الطفل والسلامة الرقمية من خلال بيان سياسة حقوق الإنسان وسياسة الخصوصية ومعيار التسويق المسؤول.

تركّز الاستراتيجية المؤسسية على سلامة الأطفال على الإنترنت والمهارات الرقمية وتوظيف الشباب.

كما استمرت زين بعضويتها في تحالف GSMA لمكافحة استغلال الأطفال الرقمي

أثر السياسات

يُعرض التقدّم المحقّق في هذا المجال ضمن قسم أجندة الاستدامة الصفحة 116.

حرية تكوين الجمعيات

تفاعل أصحاب المصلحة

تحترم زين حق الموظفين في حرية تكوين الجمعيات والمفاوضة الجماعية وفق القوانين الوطنية، مما يعزّز رأس المال البشري والاجتماعي.

أثر السياسات

تنص مدونة سلوك الموردين صراحة على حق العاملين لدى الأطراف الثالثة في الانضمام إلى الكيانات النقابية والمطالبة بحقوقهم دون عوائق.

يوضّح الجدول أدناه أبرز القضايا الأسياسة لحقوق الإنسان لدى مجموعة زين عبر رؤوس المال الستة، مبينا كيف يتم دمج مبادئ حقوق الإنسان في مختلف جوانب أعمال الشركة وسلسلة القيمة الخاصة بها:

الموضوع المادي
ممارسات العمل

الفئة الفرعية
حقوق العمل، المعاملة والسلامة

المخاطر
ظروف عمل سيئة أو حوادث سلامة قد تؤدي إلى مسؤوليات قانونية، ارتفاع رسوم التأمين، وتضرر السمعة.

الفرص
تطبيق ممارسات صارمة لضمان سلامة العمال، مما يؤثر على معدلات الاحتفاظ، الغياب، والإنتاجية.

الأثر على رؤوس الأموال الستة للتفكير المتكامل
الممارسات القوية في مجال العمل تخلق قيمة من خلال تعزيز رأس المال البشري والاجتماعي عبر تحسين الرفاهية. ومع ذلك، قد تنطوي على مقايضات قصيرة الأجل في رأس المال المالي مثل ارتفاع تكاليف الامتثال وخسائر إنتاجية مؤقتة.

الموضوع المادي
الاتصالات المتنقلة والصحة

الفئة الفرعية
السلامة العامة

المخاطر
تأثير سوء إدارة مخاوف الإشعاع الكهرومغناطيسي أو حوادث مواقع الأبراج على القضايا التنظيمية والقانونية.

الفرص
التواصل الشفاف حول تأثير الأبراج والمواقع على الإشعاع الكهرومغناطيسي يعزز ثقة المجتمع.

الأثر على رؤوس الأموال الستة للتفكير المتكامل
الإدارة الشفافة لسلامة الأبراج ومخاوف الإشعاع الكهرومغناطيسي تعزز رأس المال الاجتماعي والعلاقات من خلال بناء ثقة الجمهور وتقليل المخاطر التنظيمية. هذا النهج قد يتطلب موارد مالية وتشغيلية إضافية للرصد والامتثال.

الموضوع المادي
خصوصية العملاء وأمن البيانات

الفئة الفرعية
حق العملاء في الخصوصية

المخاطر
خروقات البيانات أو إساءة استخدام البيانات الشخصية قد تؤدي إلى غرامات، فقدان العملاء، فقدان الثقة، أو تضرر السمعة.

الفرص
تدابير قوية للأمن السيبراني تحمي البيانات الحساسة، تمنع الخروقات والخسائر المالية، تضمن الامتثال التنظيمي، وتؤسس الثقة مع العملاء وأصحاب المصلحة.

الأثر على رؤوس الأموال الستة للتفكير المتكامل
ممارسات قوية في خصوصية البيانات والأمن السيبراني تعزز رأس المال الاجتماعي والعلاقات من خلال تقوية ثقة العملاء وحماية السمعة، كما تحمي رأس المال المالي عبر الامتثال التنظيمي. الحفاظ على ذلك يؤثر سلباً على رأس المال المالي (قصير الأجل) لأنه يتطلب استثمارات مستمرة في الأنظمة والتدريب.

الموضوع المادي
حقوق الطفل

الفئة الفرعية
حقوق الطفل

المخاطر
ضعف الضمانات يعرض الأطفال لمخاطر مثل الاستغلال، المحتوى الضار، التنمر الإلكتروني، وانتهاكات الخصوصية.

الفرص
ضمان استفادة الأطفال من الوصول إلى الفضاء الرقمي بشكل منتج، مما يوفر منفذاً لمجالات أخرى مثل التعليم.

الأثر على رؤوس الأموال الستة للتفكير المتكامل
حماية حقوق الأطفال عبر الإنترنت تعزز رأس المال الاجتماعي والعلاقات من خلال بناء الثقة وتمكين الوصول العادل إلى التعليم والفرص الرقمية. ومع ذلك، قد يتطلب ذلك رأس مال مالي وفكري إضافي لتنفيذ تدابير السلامة، أنظمة المراقبة، وبرامج التوعية.

الموضوع المادي
الشمول الرقمي

الفئة الفرعية
الشمول الرقمي

المخاطر
محدودية الوصول للفئات المهمشة تعيق القدرة على تحقيق التحول الرقمي بشكل شامل.

الفرص
اتباع نهج شامل في التحول الرقمي يمكن أن يوفر الوصول إلى أسواق جديدة ويعزز الابتكار.

الأثر على رؤوس الأموال الستة للتفكير المتكامل
تعزيز الشمول الرقمي يقوي رأس المال الاجتماعي والعلاقات من خلال تعزيز العدالة، ويوسع رأس المال المالي والفكري عبر الوصول إلى أسواق جديدة. تحقيق هذا الشمول قد يؤثر مؤقتاً على رأس المال المالي بسبب تكاليف البنية التحتية وبناء القدرات

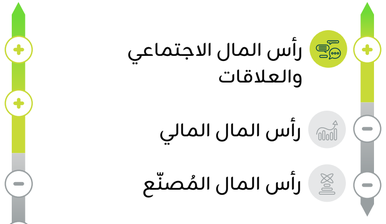
الموضوع المادي
حقوق الإنسان

الفئة الفرعية
الالتزام بالممارسات الدولية المثلى

المخاطر
فجوات في العناية الواجبة بمخاطر حقوق الإنسان في العمليات أو سلاسل التوريد قد تؤدي إلى مخاطر قانونية وسمعة سيئة.

الفرص
الالتزام بالممارسات الفضلى يضمن استمرار الشركة في التطور وتحسين نهجها تجاه حقوق الإنسان، مما يقلل الانتهاكات.

الأثر على رؤوس الأموال الستة للتفكير المتكامل
الالتزام بحقوق الإنسان يعزز رأس المال الاجتماعي والعلاقات من خلال تعزيز الثقة والسمعة. تطوير هذه المعايير قد يتطلب التزامات مالية وتشغيلية إضافية للعناية الواجبة، الرصد، والمعالجة.



الموضوع المادي
حقوق الإنسان

الفئة الفرعية
حرية تكوين الجمعيات

المخاطر
تقييد حقوق الموظفين في المفاوضة الجماعية قد يؤثر على معدلات الاحتفاظ والإنتاجية.

الفرص
احترام حرية تكوين الجمعيات يعزز التعاون، الامتثال، وثقافة صحية.

الأثر على رؤوس الأموال الستة للتفكير المتكامل
احترام حرية تكوين الجمعيات يعزز رأس المال البشري والاجتماعي من خلال تعزيز ثقافة مكان عمل منتجة وإيجابية. في الوقت نفسه، قد يتطلب مرونة تشغيلية وجهود مشاركة تزيد من تكاليف الاتصالات قصيرة الأجل.

12 تقييم الأهمية النسبية

في العام 2025، واصلت زين تنفيذ تقييمها السنوي للأهمية النسبية بهدف تحديد أولويات موضوعات الاستدامة والمخاطر والفرص الأكثر أهمية للشركة ولأصحاب المصلحة، ويضمن هذا النهج بقاء زين أكثر تركيزا على القضايا الأكثر قيمة لأصحاب المصلحة، كما يوجه العمل الاستراتيجي عبر مختلف قطاعات الأعمال، وخلال العام الأخير، تفاعلت زين مع مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين لفهم توقعاتهم بشكل أفضل والاستجابة للاحتياجات الناشئة.

واستمراراً للتحسينات التي تم إدخالها في العام 2024، واصلت زين في العام الماضي تطبيق إطار الأهمية المزدوجة (Double Materiality Framework)، الذي يتيح للشركة تقييم الجوانب المزدوجة للاستدامة: من جهة، كيفية تأثير قضايا الاستدامة على الأداء المالي (الأهمية المالية)، ومن جهة أخرى، كيفية تأثير عمليات زين على المجتمع والبيئة (أهمية الأثر)، ومن خلال هذا المنظور المزدوج، يسهم التقييم في تعزيز إدارة المخاطر، ودعم اتخاذ قرارات مبنية على المعرفة، وتوفير رؤية شاملة حول كيفية قيام زين بخلق القيمة والحفاظ عليها أو التأثير عليها سلباً عند الاقتضاء.

فهم سياق زين

تواصل زين مراجعة وتحديد أولوياتها في مجال الاستدامة من خلال تقييم مستمر لعملياتها، وعلاقاتها التجارية، والمشهد المتطور لقضايا الاستدامة، وتوقعات أصحاب المصلحة، ويضمن هذا النهج الشامل قدرة الشركة على رصد التأثيرات المالية وغير المالية عبر مختلف عملياتها ومناطق تواجدها.

ومن خلال دمج الأهداف الاستراتيجية (4WARD - التقدم بغاية) مع تركيزها القطاعي وواقعها الديموغرافي، تطور زين فهماً أوضح لتأثيرها على مستوى المجموعة ومجالات خلق القيمة ضمن أعمالها.

- **العلاقات التجارية:** تحافظ زين على شراكات تتوافق مع توجهها الاستراتيجي وقيمها، وعلى امتداد سلسلة القيمة، تولي الشركة اهتماما بالغا بالتواصل مع الموردين للتخفيف من المخاطر، وتعزيز المرونة، وضمان استمرارية الأعمال.
- **سياق الاستدامة:** نظرا لعملها في منطقة متنوعة، تواجه زين العديد من التحديات الملحة في مجال الاستدامة، بما في ذلك بطالة الشباب، عدم المساواة بين الجنسين، المخاطر المتعلقة بالمناخ، قضايا حقوق الإنسان، فقدان التنوع البيولوجي، محدودية التقدم التنظيمي في مجال أمن البيانات وسيادتها، الثغرات في حماية حقوق الطفل، عدم الاستقرار الاجتماعي والسياسي، عدم تطابق المهارات، والتحدي المستمر المتمثل في الاحتفاظ بالكفاءات المحلية.
- **مجموعات أصحاب المصلحة:** يظل التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة أمرا بالغ الأهمية لفهم توقعاتهم ومخاوفهم، والقيمة التي تقدمها زين من منظور اجتماعي، واقتصادي، وبيئي وحقوقي، ويتيح هذا التواصل للشركة تحسين أولوياتها وضمان تلبية مبادراتها لاحتياجات أصحاب المصلحة.

التغييرات في العام 2025

في العام 2025، راجعت زين تعريفات مواضيع تقييم الأهمية النسبية لضمان مزيد من الوضوح والاتساق على مستوى المجموعة، تم تحديث جميع تعريفات موضوعات الاستبيان لتوفير شروحات واضحة، مما يسهل على جميع المستخدمين فهمها وتفسيرها بدقة، بالإضافة إلى ذلك، تم تغيير عنوان "التأثيرات البيئية" إلى "تأثيرات الطبيعة والتنوع البيولوجي" لتعزيز الوضوح، وعكس نطاق مجالات تركيز زين البيئية بشكل أفضل، والتوافق مع أطر الاستدامة العالمية.

وسّعت زين نطاق تقييم الأهمية النسبية من خلال توسيع نطاق المشاركة ليشمل الموظفين في جميع أنحاء المجموعة، مما يضمن منظورا أكثر تمثيلا وشمولية، في السابق، كان التقييم يُجرى بشكل أساسي لموظفي مجموعة زين؛ وقد أتاح هذا النهج المُحدّث مدخلات أكثر تنوعا من الموظفين في جميع أسواقها، مما عزز دقة النتائج وشموليتها.

1. تحديد القيمة الفعلية والمحتملة التي تم إنشاؤها

في العام 2025، واصلت زين استخدام Datamaran، وهي منصة تحليل برمجية تجري تقييمها للأهمية النسبية من خلال رصد المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة الحالية والناشئة، يشمل التحليل الآلي المقارنة المعيارية مع الشركات النظيرة، وتقييم لوائح الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الأوسع نطاقا، والأخبار الإلكترونية، ومصادر الإعلام، إلى جانب جمع المعلومات من استطلاعات رأي أصحاب المصلحة.

تستفيد زين من تحليلات منصة Datamaran وتُدمج قائمة المواضيع الجوهرية لقطاع الاتصالات لضمان مراعاة المخاطر الناشئة في تقييم الشركة للأهمية النسبية، تخضع التعديلات لموافقة رئيس إدارة الاستدامة في زين.

تم تجميع قائمة مختصرة تضم 28 موضوعا استنادا إلى التقارير السابقة والاتجاهات المستقبلية، وشملت ما يلي:

- قائمة Datamaran لقطاع الاتصالات في مجال التعلم الآلي
- بيئة الأعمال الكلية
- المقارنة المعيارية مع أبرز الشركات في القطاع والمنطقة
- المدخلات التي تم جمعها من اجتماعات مراجعة العمليات، واجتماعات خطط الأعمال، ومن القيادة والإدارة التنفيذية
- اهتمامات الاستدامة التي أثارها أصحاب المصلحة
- العوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية

تعتمد زين في تقريرها السنوي للاستدامة على نتائج تقييم الأهمية النسبية لفهم القضايا المهمة للشركة وأصحاب المصلحة فيها بشكل أعمق.

2. تقييم أهمية خلق القيمة

شمولية أصحاب المصلحة

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

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

يشمل أصحاب المصلحة المشاركون في هذه العملية الموظفين والمساهمين والمستثمرين والموردين، وكذلك أولئك المتأثرين بشكل غير مباشر بأنشطة الشركة مثل المجتمعات المحلية والمجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والسكان في مواطن الاضطرابات.

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

داخليون	خارجيون		
مجلس الإدارة الإدارة التنفيذية الموظفون	الجهات التنظيمية المساهمون الموردون	شركاء الأعمال المؤسسات المالية الجمهور العام	العملاء وسائل الإعلام المنظمات غير الحكومية

إضافة إلى أنشطة التواصل التي جرت في إطار تقييم الأهمية النسبية، تنفذ زين بصورة منتظمة أنشطة أخرى لإشراك أصحاب المصلحة على مدار العام، وتساعد هذه التفاعلات المستمرة الشركة على فهم توقعات أصحاب المصلحة بشكل أدق والاستجابة لها بصورة أكثر فاعلية، وتشمل أنشطة التواصل الرئيسية ما يلي:

1. أنشطة التواصل عبر قنوات الاستدامة المؤسسية (CS) على وسائل التواصل الاجتماعي:

واصلت زين التواصل مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين عبر قنواتها على وسائل التواصل الاجتماعي بهدف ترسيخ ثقافة أقوى في مجال الاستدامة، وتشجع الشركة جمهورها على مشاركة آرائهم من خلال الاستبيانات، والاستطلاعات، والأسئلة المضمّنة في نصوص المنشورات، وشملت الموضوعات المطروحة خلال العام قضايا تغيّر المناخ، التنوع البيولوجي، إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة، حقوق الطفل، دعم كبار السن في المجتمع، خصوصية البيانات، إلى جانب قضايا الاشتمال والتنوع والإنصاف.

2. المنتديات الداخلية:

توفر زين منتديات على مستوى المجموعة وشركاتها التشغيلية بهدف مواءمة الأولويات، وتبادل أفضل الممارسات، ومناقشة القضايا المرتبطة بالاستدامة في كل مجال من مجالات الأعمال، وفي العام 2025، عُقدت عدة منتديات متخصصة على مستوى الوظائف، شملت مجالات المخاطر، الشؤون القانونية، التقنية، المشتريات، الشؤون التنظيمية، والاستدامة المؤسسية.

3. إشراك أصحاب المصلحة عبر الوظائف المؤسسية المختلفة:

خلال العام، تواصلت وحدات زين المختلفة بشكل منتظم مع أصحاب المصلحة من خلال اجتماعات المحللين والمستثمرين والمساهمين، والتنسيق المستمر مع الجهات التنظيمية، والحوار مع الشركاء، وقنوات ملاحظات العملاء، وغير ذلك من أنشطة التواصل ذات الصلة بكل وظيفة ضمن نطاق عملها.

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

الموضوعات الجوهرية	الترتيب في العام 2025	الترتيب في العام 2024
خصوصية العملاء وأمن البيانات	1	1
التحول الرقمي	2	2
أخلاقيات الأعمال والحوكمة	3	5
حقوق الإنسان	4	9
مرونة نموذج العمل	5	15
صحة وسلامة الموظفين	6	3
الاشتمال والتنوع والإنصاف	7	4
خدمة العملاء	8	6
إدارة سلسلة التوريد	9	14
رأس المال الطبيعي	10	17
ممارسات البيع وتسمية المنتجات	11	20
الشمول الرقمي	12	11
تغير المناخ	13	7
إدارة البيئة القانونية والتنظيمية	14	8
إدارة القوى العاملة	15	19
الأداء الاقتصادي	16	13
إدارة النفايات	17	23
رواد الأعمال وتطوير الشركات الصغيرة والمتوسطة	18	16
الاستهلاك المسئول والإنتاج	19	24
المخاطر الجسدية والاجتماعية والسياسية	20	10
السلوك التنافسي	21	26
الامتثال الاجتماعي والاقتصادي	22	21
حقوق الأطفال	23	22
ممارسات العمل	24	18
العمل الخيري والممارسات المجتمعية	25	25
الاتصالات المتنقلة والصحة	26	12
التنويع البيولوجي وتأثيرات الطبيعة	27	27
إدارة الفضاء الخارجي	28	25

في ظل الاستجابة للتطورات المتسارعة في المشهد الرقمي والتنظيمي والجيوسياسي، حافظت العديد من المواضيع الرئيسية على ثباتها عاما بعد عام، إلا أن التغيرات في اتجاهات الصناعة ومصالح أصحاب المصلحة والتحديات العالمية أدت إلى تحولات ملحوظة.

يوضح ما يلي التغييرات الرئيسية التي أثرت على أهم خمسة موضوعات:

1. خصوصية العملاء وأمن البيانات

تظل خصوصية العملاء وأمن البيانات الموضوع الأكثر أولوية لدى زين، ويؤكد هذا الترتيب على أهمية حماية بيانات العملاء المستمرة في منطقة تشهد رقمنة متسارعة، حيث يتزايد الاعتماد على المنصات الرقمية، ويتوقع أصحاب المصلحة من زين تبني أفضل ممارسات الأمن وتطبيق نهج عدم التسامح مع أي خرق للبيانات.

2. التحول الرقمي

يبقى التحول الرقمي محورياً في استراتيجية زين طويلة الأمد وتوقعات أصحاب المصلحة، ويتماشى هذا الترتيب مع المرتبة السابقة، مما يعكس توجه الشركة نحو شبكات أكثر ذكاءً، وخدمات مدعومة بالذكاء الاصطناعي، وتجارب عملاء محسنة، مما يعزز الاتجاه الاستراتيجي المُحدد في إطار استراتيجية 4WARD.

3. أخلاقيات الأعمال والحوكمة

ارتقى موضوع أخلاقيات الأعمال والحوكمة إلى المراكز الثلاثة الأولى في العام 2025، مدفوعا بتركيز أصحاب المصلحة المتزايد على الشفافية والمساءلة واتخاذ القرارات المسؤولة، وساهمت التطورات التنظيمية العالمية، بما في ذلك توقعات الامتثال الأقوى ومعايير مكافحة الفساد ومتطلبات الحوكمة بموجب إفصاحات الاستدامة في معايير التقارير المالية الدولية (IFRS)، في رفع هذا الموضوع.

4. حقوق الإنسان

شهدت حقوق الإنسان أحد أبرز التحسينات في الترتيب، حيث ارتفعت من المركز التاسع إلى الرابع، مما يعكس التركيز المتزايد لدى أصحاب المصلحة على ممارسات التوظيف المسؤولة، وحماية العمال المهاجرين، والمساواة بين الجنسين، والحقوق الرقمية، والوصول الشامل إلى الخدمات.

5. مرونة نموذج الأعمال

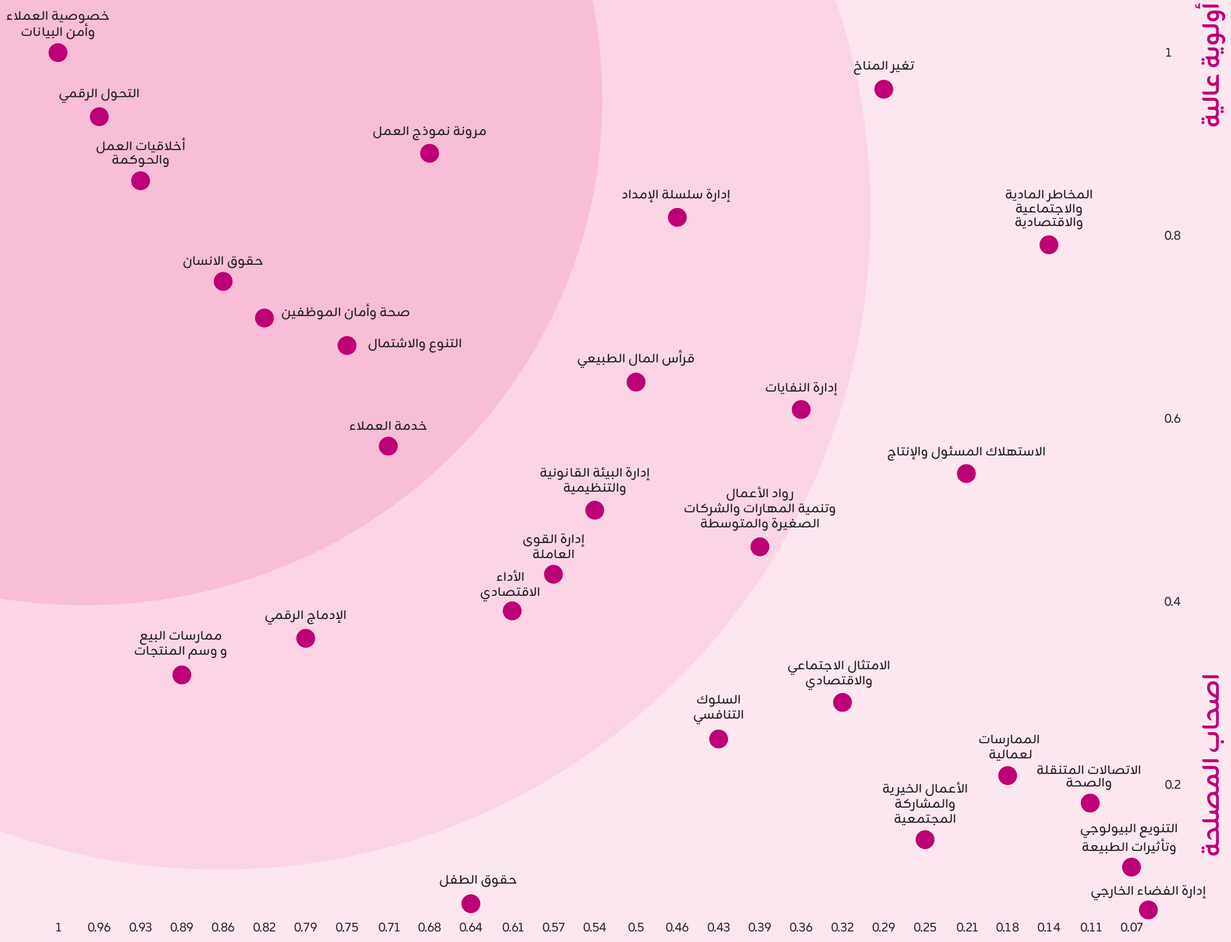
يُعدّ صعود مرونة نموذج الأعمال من المركز الـ 15 إلى المراكز الخمسة الأولى تحولا هاما في تقييم هذا العام، ويعكس هذا تزايد حالات عدم اليقين على الصعيدين الإقليمي والعالمي، بدءا من المخاطر الجيوسياسية وصولا إلى تأثيرات تغير المناخ واضطرابات سلاسل التوريد، يولي أصحاب المصلحة اهتماماً متزايداً لقدرة شركة زين على توقع الصدمات، وضمان استمرارية الخدمات، وبناء المرونة في عملياتها، وبنيتها التحتية التكنولوجية، وسلسلة التوريد الخاصة بها.

مصفوفة الأهمية النسبية لزين

موضوع	تأثير المالي	نتيجة التأثير
خصوصية العملاء وأمن البيانات	0.97	0.94
إدارة البيئة القانونية والتنظيمية	0.78	0.48
تغير المناخ	0.75	0.80
المخاطر الجسدية والاجتماعية والسياسية	0.69	0.54
أخلاقيات الأعمال والحوكمة	0.60	0.66
مرونة نموذج العمل	0.59	0.62
إدارة النفايات	0.59	0.43
التحول الرقمي	0.58	0.85
الاشتمال والتنوع والإنصاف	0.57	0.66
ممارسات البيع وتسمية المنتجات	0.56	0.38
حقوق الإنسان	0.55	0.79
إدارة سلسلة التوريد	0.54	0.53
خدمة العملاء	0.53	0.53
السلوك التنافسي	0.51	0.41
الاستهلاك المسئول والإنتاج	0.51	0.37
الامتثال الاجتماعي والاقتصادي	0.51	0.57
رأس المال الطبيعي	0.51	0.60
صحة وسلامة الموظفين	0.47	0.58
الأداء الاقتصادي	0.44	0.47
إدارة القوى العاملة	0.36	0.49
ممارسات العمل	0.34	0.23
الشمول الرقمي	0.34	0.65
حقوق الأطفال	0.30	0.25
التنويع البيولوجي وتأثيرات الطبيعة	0.19	0.23
رواد الأعمال وتطوير الشركات الصغيرة والمتوسطة	0.18	0.58
الاتصالات المتنقلة والصحة	0.17	0.33
العمل الخيري والممارسات المجتمعية	0.12	0.36
إدارة الفضاء الخارجي	0.04	0.13

مصفوفة ألأهمية النسبية من زين

- قضايا ذات أولوية عالية
- قضايا ذات أولوية متوسطة
- قضايا ذات أولوية منخفضة



الإفصاحات عن الموضوعات الجوهرية

تُجري الشركة تقييما مستمرا لآليات خلق القيمة في جميع أنشطتها، وتعالجها لتحديد آثارها على الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وحقوق الإنسان، الأمر الذي يمكن زين من دمج كيفية خلق القيمة أو الحفاظ عليها أو تقويضها ضمن أولوياتها في عملية صنع القرار.

المواضيع الجوهرية

خصوصية العملاء وأمن البيانات

التعريفات

كيف تحمي زين بيانات العملاء ومعلومات الشركة من سوء الاستخدام أو التسريبات أو الهجمات الإلكترونية. يشمل ذلك الحفاظ على أمان الأنظمة واحترام خصوصية العملاء في جميع الأوقات.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

تعزيز بروتوكولات خصوصية البيانات في زين بما يتماشى مع أفضل الممارسات والامتثال للقوانين والأنظمة المحلية، يحسن ممارسات إدارة البيانات في الشركة ويخلق بنى تحتية رقمية قوية. يساعد هذا النهج في حماية أصحاب المصلحة من قضايا مثل الرسوم غير المصرح بها على الحسابات، وانتهاكات الخصوصية، وسرقة الهوية.

عالية

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

تخلق زين قيمة من خلال تعزيز الضمانات الرقمية التي تحمي أصحاب المصلحة من اختراقات البيانات والمخاطر السيبرانية.

الهدف 16: من أهداف التنمية المستدامة: السلام والعدالة والمؤسسات القوية (تعزيز بناء مؤسسات فعالة ومساءلة وشفافة)

المواضيع الجوهرية

التحول الرقمي

التعريفات

استخدام زين للتقنيات المتقدمة والابتكارات الرقمية لتحسين طريقة اداء الأعمال وتعزيز تجربة العملاء وأصحاب المصلحة الآخرين.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

يؤثر التحول الرقمي بشكل عميق على مجموعة متنوعة من الصناعات الأخرى، وتسعى استراتيجية زين 4WARD إلى تطوير النظام الرقمي من خلال الاستفادة من خدماته الأساسية مثل التجوال والجملة. بالإضافة إلى ذلك، تركز الاستراتيجية على التوسع إلى قطاعات أخرى من خلال ذراعها للتحول الرقمي والاستثمار، مع معالجة مجالات مثل التكنولوجيا المالية، والمشاريع، وواجهات برمجة التطبيقات (APIs)، والرياضات الإلكترونية.

عالية

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

تخلق شركة زين قيمة من خلال تعزيز حقوق الإنسان في جميع عملياتها، في حين أن المخاطر مثل مشاكل العمالة في سلسلة التوريد قد تؤدي إلى تآكل القيمة إذا لم يتم التخفيف منها بشكل كامل.

الهدف 9: من أهداف التنمية المستدامة: الصناعة والابتكار والبنية التحتية (بناء بنية تحتية مرنة، وتعزيز التصنيع الشامل والمستدام، ودعم الابتكار التكنولوجي)

المواضيع الجوهرية

أخلاقيات الأعمال والحوكمة

التعريفات

كيف تعمل زين بمسؤولية وأخلاقية من خلال اتباع القوانين والأنظمة والسياسات الداخلية. يشمل ذلك تعزيز العدالة والشفافية والمساءلة مع إدارة المخاطر المتعلقة بالأخلاقيات، ومكافحة الفساد، وممارسات الأعمال العادلة، والامتثال التنظيمي.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

تعطي الشركة الأولوية لنزاهتها وأخلاقياتها مع جميع الأطراف المعنية لتعزيز الثقة. من خلال تنمية علاقاتها المتنوعة، يمكن لزين معالجة مخاوف أصحاب المصلحة بفعالية ودقة. نموذج الحوكمة الراسخ يمكن الإدارة من مراقبة وإدارة قيمة الشركة. ضمان السلامة عبر الإنترنت أمر ضروري في هذا السياق، لأنه يحمي بيانات العملاء ويحافظ على الثقة والشفافية.

عالية

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

تخلق زين القيمة وتحافظ عليها من خلال الحفاظ على ممارسات أعمال أخلاقية وشفافة ومتوافقة تحافظ على ثقة أصحاب المصلحة.

الهدف 16: من أهداف التنمية المستدامة: السلام والعدالة والمؤسسات القوية (تعزيز المجتمعات السلمية والشاملة من أجل التنمية المستدامة، وتوفير الوصول إلى العدالة للجميع، وبناء مؤسسات فعالة ومسؤولة)

المواضيع الجوهرية

حقوق الإنسان

التعريفات

التزام زين باحترام وحماية حقوق الإنسان عبر عملياتها. يشمل ذلك الحفاظ على المعايير الدولية مثل الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، والاتفاقيات الأساسية لمنظمة العمل الدولية، والمبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال وحقوق الإنسان، وتعزيز حرية التعبير، واتخاذ إجراءات فورية عند تحديد أي ضرر أو انتهاكات محتملة.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

ازدادت العبودية الحديثة، بما في ذلك العمل القسري، مع كون العمال المهاجرين الأكثر عرضة للخطر. تعزيز وتطبيق القوانين واللوائح والتفتيش أمر بالغ الأهمية لمواجهة العبودية الحديثة. تعمل زين عبر ثمانية أسواق وتدير موردين متنوعين، وتسعى إلى توسيع تأثيرها والحفاظ على الممارسات والقيم الاجتماعية والبيئية عبر سلسلة التوريد.

عالية

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

تخلق زين قيمة من خلال تعزيز حقوق الإنسان عبر عملياتها، بينما قد تؤدي مخاطر مثل قضايا عمال سلسلة التوريد إلى تآكل القيمة إذا لم يتم التخفيف منها بالكامل.

الهدف 8: العمل اللائق والنمو الاقتصادي (تعزيز النمو الاقتصادي المستدام والشامل، والعمالة الكاملة، والمنتجة، وتوفير العمل اللائق للجميع)

المواضيع الجوهرية

مرونة نموذج الأعمال

التعريفات

كيف تخطط شركة زين وتتكيف مع المخاطر الاجتماعية والبيئية والاقتصادية للحفاظ على قوتها ونموها وخلق قيمة طويلة الأجل لكل من المساهمين والمجتمع.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

تظل زين ملتزمة بدمج استمرارية الأعمال في سياساتها وممارساتها وعملياتها لإدارة المخاطر. تؤكد الظروف الخارجية مثل الكوارث الطبيعية والإنسانية وعدم الاستقرار الجيوسياسي على الحاجة إلى دمج آليات الصمود بشكل منهجي في عمليات الشركة. يبرز هذا جهود الشركة في ضمان تحقيق أفضل خلق قيمة على المدى الطويل مع النظر في تغير الاتجاهات الديموغرافية العالمية.

عالية

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

يتم الحفاظ على القيمة من خلال التخطيط القوي للاستمرارية الذي يساعد الشركة على تحمل الصدمات الخارجية والاضطرابات طويلة الأمد.

الهدف 9: من أهداف التنمية المستدامة: الصناعة والابتكار والبنية التحتية (بناء بنية تحتية مرنة، وتعزيز التصنيع الشامل والمستدام، ودعم الابتكار التكنولوجي)

المواضيع الجوهرية

صحة وسلامة الموظفين

التعريفات

كيف تضمن زين بيئة عمل آمنة وصحية لجميع الموظفين. يشمل ذلك قواعد السلامة، والتدريب، وظروف العمل، والدعم للصحة الجسدية والنفسية.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

قد يؤدي إهمال الحفاظ على بيئة عمل آمنة وصحية إلى وفيات وإصابات بالغة وأمراض، مما يؤثر سلبا على جودة حياة الموظفين، بالتالي على إنتاجية الشركة وسمعتها. تلتزم زين التزاما راسخا بحماية صحة وسلامة موظفيها، وتولي اهتماما بالغا بصحتهم البدنية والنفسية من خلال تقييم المخاطر وإدارة الحوادث المرتبطة بالعمل. تشمل مبادراتها تسهيل العمل عن بُعد، وتقديم باقات تأمين شاملة، وتنفيذ برامج متنوعة ضمن مبادرة "كن بخير" للرفاهية، التي تُبرز أهمية الصحة النفسية، لا سيما خلال النزاعات الإقليمية والاضطرابات الاجتماعية والسياسية.

عالية

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

إعداد الإجراءات الاستباقية لضمان الصحة الجسدية والعقلية قيمة من خلال تعزيز إنتاجية وسلامة القوى العاملة.

الهدف 3: الصحة الجيدة والرفاهية (ضمان حياة صحية وتعزيز الرفاه للجميع في جميع الأعمار)

المواضيع الجوهرية

الاشتمال والتنوع والإنصاف

التعريفات

كيف تدعم زين بيئة عمل متنوعة وشاملة يعامل فيها الجميع بإنصاف. يشمل ذلك ضمان تكافؤ الفرص لجميع الموظفين، بغض النظر عن الجنس، أو الخلفية، أو العمر، أو الإعاقة.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

تعزز زين بنشاط الاشتمال والتنوع والإنصاف (IDE) لتعزيز العدالة الاجتماعية، ودفع النمو الاقتصادي، وجذب مجموعة أوسع من المواهب الكامنة. من خلال تطوير كفاءات بيئة العمل المستقلة، ورعاية مهارات الموظفين، وضمان التعويض العادل والمتساوي، وتنفيذ مبادرات استراتيجية على مستوى المجموعة، وزيادة الوعي، تنشر زين ثقافة أكثر تنوعا واشتمالا.

عالية

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

خلق القيمة من خلال بناء ثقافة متنوعة وعادلة وشاملة تجذب المواهب وتدعم الابتكار.

الهدف 10: من أهداف التنمية المستدامة: تقليل عدم المساواة (الحد من أوجه عدم المساواة داخل البلدان وفيما بينها)

المواضيع الجوهرية

خدمة العملاء

التعريفات

كيف تضمن زين معاملة العملاء بعدل واحترام، مع مواكبة احتياجات العملاء المتغيرة. يشمل ذلك بذل الجهد لتحسين الرضا، وبناء الولاء، وحماية سمعة زين من خلال خدمة صادقة وشفافة.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

يُسهم تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة وشاملة في تعزيز ودعم احتياجات عملاء زين. كما أن ضمان حصول عملاء زين على اتصال موثوق يقلل من فجوات المعلومات، ويعزز النشاط الاقتصادي، ويرفع من كفاءة العمليات. وتراقب الشركة أيضا مؤشر صافي نقاط الترويج (NPS) وتحافظ على قنوات اتصال مفتوحة في جميع عملياتها لتلبية متطلبات العملاء بفعالية.

عالية

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

توفير تجارب العملاء عالية الجودة والموثوقة قيمة من خلال تعزيز الرضا والولاء وسمعة العلامة التجارية.

الهدف 8: العمل اللائق والنمو الاقتصادي (تعزيز النمو الاقتصادي المستدام والشامل)

المواضيع الجوهرية

إدارة سلسلة التوريد

التعريفات

كيف تعمل زين مع الموردين لضمان التزامهم بمعايير البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG). يشمل ذلك تتبع أداء الموردين، وإدارة المخاطر مثل التأخيرات أو النقص، والحفاظ على تواصل واضح ومسؤول عبر سلسلة التوريد.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

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 العمال، وعمالة الأطفال، والفساد، وقضايا الصحة، والسلامة. تكرس زين جهودها لتعزيز وتوسيع آلياتها وعملياتها عبر جميع الأسواق لمعالجة قضايا حقوق الإنسان وحماية التنوع البيولوجي عبر سلسلة القيمة بأكملها. بالإضافة إلى ذلك، تضمن زين أيضا أنها تأخذ في الاعتبار كيفية إدارة سلسلة التوريد للمواد/النفايات، ووجود سياسات أخلاقية، وكيف يتوافق موردوها مع سياسات وقيم الشركة.

متوسطة

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

يولد تعزيز الرقابة على الموردين والتوافق مع معايير البيئة والمجتمع والحوكمة ESG يولد قيمة عبر سلسلة القيمة، ومع ذلك فإن الفجوات في ممارسات الموردين، مثل مخاطر العمل أو البيئة أو الحوكمة، يمكن أن تقوض القيمة عند عدم السيطرة عليها بشكل كاف.

الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤول (ضمان أنماط استهلاك وإنتاج مستدامة)

الهدف 8: العمل اللائق والنمو الاقتصادي (تعزيز النمو الاقتصادي المستدام والشامل)

المواضيع الجوهرية

رأس المال الطبيعي

التعريفات

كيف تُولي زين أهمية للطبيعة، بما في ذلك النظم البيئية والتنوع البيولوجي والموارد الطبيعية. ويعكس ذلك اعتماد الشركة على البيئة ومساهمتها في حمايتها لدعم الاستدامة طويلة الأجل.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

يمكن أن تؤثر أنشطة بناء وتشغيل البنية التحتية المتعلقة بالاتصالات على الطبيعة والتنوع البيولوجي وسلسلة التوريد من خلال الإخلال بالموائل المحلية، وربما التأثير على الحياة البرية. وللتخفيف من هذه الآثار، وضعت زين استراتيجيات وإجراءات موضحة في إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية للشركة، وذلك لتقليل الإخلال البيئي وتعزيز حماية التنوع البيولوجي، مثل اختيار المواقع ومبادرات استعادة الموائل.

متوسطة

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

الحفاظ على القيمة من خلال تقليل الاضطرابات البيئية وحماية التنوع البيولوجي من خلال الإدارة البيئية المسؤولة.

الهدف 15: الحياة في البر (حماية النظم الإيكولوجية البرية وترميمها، وإدارة الغابات على نحو مستدام، ومكافحة التصحر، ووقف تدهور الأراضي وعكس مساره، ووقف فقدان التنوع البيولوجي)

المواضيع الجوهرية

ممارسات البيع وتسمية المنتجات

التعريفات

كيف تضمن زين أن تكون جميع معلومات المنتجات والخدمات واضحة ودقيقة وشفافة لجميع العملاء بغض النظر عن الخلفية أو العمر، حتى يتمكنوا من اتخاذ قرارات مستنيرة.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

المنتجات والخدمات التي تبيعها زين تحمل جميع الشهادات والتصنيفات والمعلومات اللازمة وفقا للمتطلبات التنظيمية وتتوافق مع أفضل الممارسات. تضمن معايير التسويق المسؤول للشركة أيضا شفافية التواصل، والإعلانات الأخلاقية، والاحتضان للتسويق الشامل، وموافقة الوالدين والوصي والرقابة، والاستخدام المسؤول للقنوات الرقمية، والشراكات والتعاون المدفوعان بالهدف.

متوسطة

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

من شأن التواصل الواضح والمسؤول أن يخلق قيمة من خلال ضمان معرفة العملاء وحمايتهم.

الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولان (ضمان أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة)

المواضيع الجوهرية

الشمول الرقمي

التعريفات

التزام زين بضمان وصول جميع الأفراد والمجتمعات إلى منتجاتها وخدماتها بعدل ودون تمييز. يشمل ذلك جعل الخدمات ميسورة التكلفة، ومتاحة، ومصممة لتلبية احتياجات الجميع، خاصة الفئات المحرومة والضعيفة.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

معالجة الفجوة الرقمية وضمان الشمولية يجلب مجموعة من المزايا الاجتماعية والاقتصادية. تقوم الشركة بالتحقيق في احتياجات المجتمعات المهمشة وخلق فرص تعالج مخاوفهم. تركز زين على تلبية احتياجات مجموعات مثل الأطفال والشباب، والنساء، وكبار السن، والأفراد ذوي الإعاقة، مع تحديد أهداف محددة من خلال تقديم منتجات وخدمات شاملة. بالإضافة إلى ذلك، تؤسس الشركة أيضا برامج تعالج الحواجز الرقمية التي تواجه الفئات الضعيفة.

متوسطة

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

خلق القيمة من خلال توسيع الخدمات الرقمية المتاحة التي تدعم المجتمعات المحرومة والضعيفة.

الهدف 9: من أهداف التنمية المستدامة: الصناعة والابتكار والبنية التحتية (بناء بنية تحتية مرنة، وتعزيز التصنيع الشامل والمستدام، وتعزيز الابتكار التكنولوجي)

المواضيع الجوهرية

تغير المناخ

التعريفات

كيف تدير زين المخاطر والفرص المتعلقة بتغير المناخ، بما في ذلك تقليل انبعاثات غازات الدفيئة (GHG) من عملياتها وسلسلة القيمة. يشمل ذلك إجراءات للحد من مساهمة زين في الاحتباس الحراري، ومعالجة المخاطر الفيزيائية المرتبطة بالطقس القاسي، والتكيف مع أخطار التحول الناتجة عن القوانين واللوائح واتجاهات السوق نحو اقتصاد منخفض الكربون.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

تظل الشركة ملتزمة بإدارة انبعاثاتها طوال عملياتها بما يتماشى مع أفضل الممارسات ومتطلبات المعايير الدولية. يحفز تغير المناخ زين على التكيف وإدارة مخاطرها مع تنفيذ حلول خضراء نشطة لمساعدة القطاعات الأخرى في جهودها. تتجاوز زين الطموحات البحتة، بل تركز على اتخاذ خطوات قابلة للتنفيذ، مستفيدة من نفوذها للدعوة إلى إصلاحات السياسات، وتقديم حلول موفرة للطاقة، وزيادة الوعي لمكافحة تغير المناخ.

متوسطة

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

تخلق زين قيمة من خلال جهود تقليل الانبعاثات، وتحافظ على القيمة من خلال التكيف مع المناخ، وتواجه احتمال التآكل عندما تظهر مخاطر التحول أو المناخ المادي.

الهدف 13: من التنمية المستدامة: العمل المناخي (اتخاذ إجراءات عاجلة لمكافحة تغير المناخ وآثاره)acts

المواضيع الجوهرية

إدارة البيئة القانونية والتنظيمية

التعريفات

كيف تضمن زين التوافق مع المتطلبات القانونية والتنظيمية من خلال الامتثال الاستباقي، والتواصل الشفاف مع الجهات التنظيمية، والممارسات المسؤولة في الشركات. يشمل ذلك الحفاظ على أنظمة امتثال فعالة، وتعزيز العلاقات الحكومية البناءة، والحفاظ على التخطيط الضريبي الأخلاقي لدعم الثقة والاستقرار والنزاهة التشغيلية طويلة الأمد.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

ضمان الامتثال للقوانين الوطنية والدولية، مثل حماية البيانات ورخص وأنظمة الطيف، مع التكيف مع التغيرات في التشريعات. كما يتطلب ذلك مشاركة استباقية مع الهيئات التنظيمية وأصحاب المصلحة لمعالجة القضايا المحتملة والتأثير على إصلاح السياسات في مواضيع مختلفة بما في ذلك تغير المناخ وحقوق الأطفال.

متوسطة

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

خلق القيمة من خلال الامتثال الاستباقي، لكنها قد تتآكل بسبب التحولات التنظيمية أو مخاطر عدم الامتثال.

الهدف 16: من أهداف التنمية المستدامة: السلام والعدالة والمؤسسات القوية (تعزيز سيادة القانون على المستويين الوطني والدولي وضمان الوصول المتساوي إلى العدالة للجميع)

المواضيع الجوهرية

إدارة القوى العاملة

التعريفات

كيف تجذب زين موظفيها وتدعمهم وتطورهم للبقاء منتجين والتكيف مع التغيرات الحادثة في الشركة.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

في ظل وجود حوالي 8,254 موظفًا في ثمانية أسواق وعبر جميع الشركات التابعة، تؤثر زين على قوتها العاملة من خلال سياساتها وممارساتها وجهود التوظيف واستراتيجيات إشراك الموظفين والاحتفاظ بهم ومبادرات تطوير المهارات.

متوسطة

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

خلق القيمة من خلال الاستثمار في تطوير الموظفين والاحتفاظ بهم والمشاركة عبر جميع الأسواق.

الهدف 8: من أهداف التنمية المستدامة: العمل اللائق والنمو الاقتصادي (تعزيز النمو الاقتصادي المستدام والشامل، والإنتاجية، وتوفير فرص عمل لائقة للجميع)

المواضيع الجوهرية

الأداء الاقتصادي

التعريفات

كيف تشارك زين نتائجها المالية واستراتيجيتها التجارية بشكل علني من خلال التقارير المنتظمة والاجتماعات والتحديثات. يساعد ذلك في بناء الثقة مع المستثمرين وأصحاب المصلحة من خلال إظهار الشفافية والمساءلة في أداء الشركة.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

من خلال تحقيق أهدافها وغاياتها الاقتصادية، تولد الشركة الثروة وتوزعها لأصحاب المصلحة. تمكن هذه القيمة الاقتصادية زين من تسليط الضوء على فرص الاستثمار الحيوية في مجالات مثل البنية التحتية والأصول والقوى العاملة.

متوسطة

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

تخلق النتائج المالية القوية قيمة للمساهمين وتمكن من إعادة الاستثمار في البنية التحتية والأولويات الاجتماعية.

الهدف 8: من أهداف التنمية المستدامة: العمل اللائق والنمو الاقتصادي (تعزيز النمو الاقتصادي المستدام والشامل)

المواضيع الجوهرية

إدارة النفايات

التعريفات

كيف تدير زين النفايات الناتجة عن عملياتها، بما في ذلك المواد الخطرة وغير الخطرة. يشمل ذلك تقليل وإعادة استخدام وإعادة تدوير النفايات والتخلص منها بأمان لحماية صحة الإنسان والبيئة.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

تتبع الشركة نهجا استباقيا في إدارة النفايات في جميع بنيتها التحتية التشغيلية، وإطار الامتثال لإدارة النفايات، وكذلك وفقا للأنظمة وأفضل الممارسات الدولية.

متوسطة

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

تخلق القيمة من خلال التعامل المسؤول مع النفايات الذي يقلل من التأثيرات البيئية والمخاطر التشغيلية.

الهدف 8: من أهداف التنمية المستدامة: العمل اللائق والنمو الاقتصادي (تعزيز النمو الاقتصادي المستدام والشامل)

المواضيع الجوهرية

الاستهلاك المسؤول والإنتاج

التعريفات

كيف تعزز زين أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة عبر عملياتها وسلسلة القيمة. يشمل ذلك تحسين استخدام الموارد، وتقليل النفايات، وتشجيع ممارسات الاقتصاد الدائري التي تساهم في حماية البيئة، وكفاءة العمليات، وتقليل التكاليف، والاستدامة على المدى الطويل.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

تضمن زين اتباعها إرشادات محددة ضمن خطة الإدارة البيئية والاجتماعية لتعزيز الاستهلاك والإنتاج المستدامين. يشير هذا إلى الإجراءات التي تم وضعها لضمان سلامة المنتج وجودة الخدمة للجمهور.

منخفضة

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

قد تتآكل القيمة إذا زادت كفاءة الموارد غير الفعالة أو توليد النفايات، أو الممارسات غير الدائرية من المخاطر البيئية والتشغيلية.

الهدف 12: من أهداف التنمية المستدامة: الاستهلاك والإنتاج المسؤولان (ضمان أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة)

المواضيع الجوهرية

المخاطر المادية والاجتماعية السياسية

التعريفات

كيف تتعامل زين مع المخاطر الناتجة عن الأحداث البيئية، والتحولات المجتمعية، والتطورات الجيوسياسية التي قد تعطل العمليات أو رفاهية أصحاب المصلحة. يشمل ذلك معالجة الكوارث الطبيعية، وعدم الاستقرار السياسي، والاتجاهات الاجتماعية المتطورة لضمان استمرارية الأعمال، وحماية المجتمعات، ودعم الصمود طويل الأمد.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

تضمن الشركة وجود إدارة مخاطر مناسبة وقوية لمعالجة أي تغييرات تحدث على الأعمال أو المجتمع بسبب أي حدث خارجي يشمل صراعات جيوسياسية أو كوارث طبيعية.

منخفضة

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

خلق القيمة من خلال أنظمة إدارة المخاطر القوية التي تحمي العمليات والمجتمعات من الاضطرابات الجيوسياسية أو البيئية.

الهدف 16: من أهداف التنمية المستدامة: السلام والعدالة والمؤسسات القوية (تعزيز السلام، والعدالة، والمؤسسات القوية، من خلال بناء مجتمعات شاملة للجميع، وإتاحة الوصول إلى العدالة، وتوفير مؤسسات فعالة وخاضعة للمساءلة)

المواضيع الجوهرية
السلوك التنافسي

التعريفات

كيف تضمن زين المنافسة العادلة في السوق، وتتجنب الممارسات المناهضة للمنافسة، وتحمي حقوق الملكية الفكرية.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

هناك عوامل مختلفة تلعب دورا في الحفاظ على أسواق صحية، مثل تعزيز المنافسة العادلة، وحماية الملكية الفكرية وعدم انتهاكها، وضمان الوصول المتساوي إلى فرص السوق. يعتمد هذا الجانب أيضا على السياسات الحكومية ولوائح التجارة العادلة الدولية.

منخفضة

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

يعزز الحفاظ على المنافسة العادلة من نزاهة زين في السوق، رغم أن المخاطر قد تظهر عندما تتحدى الضغوط التنافسية ممارسات السوق العادلة.

الهدف 8: من أهداف التنمية المستدامة: العمل اللائق والنمو الاقتصادي (تعزيز النمو الاقتصادي المستدام والشامل، والإنتاجية، وتوفير فرص عمل لائقة للجميع)

المواضيع الجوهرية
الامتثال الاجتماعي والاقتصادي

التعريفات

كيف تحافظ زين على بقائها متوافقة مع اللوائح البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) والمعايير العالمية. يشمل ذلك التقييمات المنتظمة، والإبلاغ الشفاف، وسياسة الكشف عن المخالفات لمعالجة والإبلاغ عن أي سلوك غير أخلاقي لا يتوافق مع معايير زين.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

يساعد ضمان الامتثال لجميع القوانين واللوائح الاجتماعية والاقتصادية في حماية المجتمعات التي تعمل فيها الشركة. كما تضمن الشركة تدقيق تقاريرها غير المالية من قبل جهة خارجية لضمان أعلى مستوى من الدقة في الإفصاحات المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة ESG.

منخفضة

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

يعزز الالتزام القوي بلوائح البيئة والمجتمع والحوكمة ESG والتدقيق الشفاف من مستوى الثقة ويقوي مصداقية الشركة في الحوكمة.

الهدف 16: من أهداف التنمية المستدامة: السلام والعدل والمؤسسات القوية (تعزيز السلام، والعدالة، والمؤسسات القوية، من خلال بناء مجتمعات شاملة للجميع، وإتاحة الوصول إلى العدالة، وتوفير مؤسسات فعالة وخاضعة للمساءلة)

المواضيع الجوهرية
حقوق الأطفال

التعريفات

كيف تحمي زين وتعزز حقوق الأطفال من خلال منع الأذى أو الإساءة أو الاستغلال في المساحات الرقمية والمادية. يشمل ذلك دعم رفاهية الأطفال، وحماية بياناتهم الشخصية، وضمان استخدام أكثر أمانا لخدمات وتقنيات الإنترنت، مع تعزيز نموهم الصحي في العالم الحقيقي.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

تظل سلامة الأطفال على الإنترنت مصدر قلق بالغ الأهمية، مع مخاطر تشمل الإدمان على الإنترنت، والتعرض للمواد الضارة، والتنمر الإلكتروني، والعديد من عمليات الاحتيال والتهديدات عبر الإنترنت. تعالج زين هذه القضايا من خلال رفع الوعي والتعاون مع أصحاب المصلحة لتعزيز تدابير حماية الطفل، مثل خطوط المساعدة للأطفال. من خلال مراقبة استخدام الإنترنت، تهدف الشركة إلى التخفيف من الآثار السلبية للاتصال مع تمكين الأطفال من الاستفادة من التعليم الإلكتروني والخدمات التعليمية الأخرى.

منخفضة

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

تعزز حماية سلامة الأطفال الرقمية من القيمة الاجتماعية، بينما قد يقوض التعرض للمخاطر الإلكترونية ثقة أصحاب المصلحة إذا لم يتم التعامل معها بالكامل.

الهدف 16: من أهداف التنمية المستدامة: السلام والعدل والمؤسسات القوية (تعزيز السلام، والعدالة، والمؤسسات القوية، من خلال بناء مجتمعات شاملة للجميع، وإتاحة الوصول إلى العدالة، وتوفير مؤسسات فعالة وخاضعة للمساءلة)

المواضيع الجوهرية
ممارسات العمل

التعريفات

كيف تتبع زين معايير وقوانين العمل العادلة عبر عملياتها وسلسلة القيمة. يشمل ذلك الأجر العادل، وظروف العمل الآمنة، واحترام حقوق الموظفين.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

الالتزام بقوانين العمل المحلية والدولية له تداعيات اقتصادية كبيرة. من خلال اتباع هذه الممارسات، يمكن للشركة تشكيل معايير التوظيف ليس فقط داخل إطار القوى العاملة لديها، بل أيضا عبر سلسلة التوريد الخاصة بها، مما يقلل من خطر الإساءة أو التمييز. تؤثر زين بشكل إيجابي على هذه المنطقة من خلال حماية حقوق موظفيها وعمالها وأولئك ضمن سلسلة الإمداد الخاصة بها. كما تضمن الشركة بشكل استباقي اتباعها لأفضل الممارسات من خلال حوافز الموظفين، وخطط المزايا، وحقوق التفاوض الجماعي.

منخفضة

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

الحفاظ على المعاملة العادلة، وظروف العمل الآمنة، وحقوق الموظفين يعزز استقرار القوى العاملة ويعزز السلوك التجاري المسؤول.

الهدف 8: العمل اللائق والنمو الاقتصادي (تعزيز النمو الاقتصادي المستدام والشامل، والتوظيف الكامل والإنتاجية، وتوفير فرص عمل لائقة للجميع)

المواضيع الجوهرية
العمل الخيري والمشاركة المجتمعية

التعريفات

كيف تساهم زين في رفاهية المجتمعات من خلال الدعم المالي، والتطوع، والخدمات العينية. يشمل ذلك تقديم المساعدة أثناء الطوارئ، ودعم جهود التعافي، والتواصل مع الفئات الضعيفة والسكان الأصليين لتعزيز الشمولية والمرونة والقيمة المشتركة عبر مناطق عملياتها.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

ساهمت زين منذ تأسيسها في جهود خيرية متنوعة في أسواقها التشغيلية. تقدم الشركة الدعم إما من خلال التمويل أو الجهود التطوعية أو المنتجات والخدمات العينية، خاصة في الاستجابة للأزمات.

منخفضة

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

تعمل المساهمة في رفاهية المجتمع، خاصة أثناء الأزمات، على دعم الصمود الاجتماعي وتعميق ارتباط زين بالمجتمعات التي تخدمها.

الهدف 17: من أهداف التنمية المستدامة: الشراكات من أجل الأهداف (تعزيز وسائل التنفيذ وتنشيط الشراكة العالمية من أجل التنمية المستدامة)

المواضيع الجوهرية

الاتصالات المتنقلة والصحة

التعريفات

كيف تعالج زين مخاوف الصحة العامة المتعلقة بالتكنولوجيا المتنقلة، بما في ذلك التعرض للحقول الكهرومغناطيسية (EMF)، وتدعم مواجهة المخاطر الصحية الأوسع كمواجهة الأمراض المعدية والأوبئة والأمراض غير المعدية.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

بين اتحاد GSMA أن التعرض لإشارات خلوية منخفضة المستوى من الاتصالات المتنقلة غير مرتبط بالمخاطر الصحية. تلتزم زين بالإرشادات الرسمية وتحافظ على السياسات والممارسات المنصوص عليها في خطة الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP) لحماية المجتمعات من الحقول الكهرومغناطيسية (EMF). بالإضافة إلى ذلك، تدرج اعتبارات الصحة العامة في التقييم لمعالجة جميع جوانب الصحة المتعلقة بهذه القضية.

منخفضة

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

على الرغم من توافقها مع إرشادات السلامة الدولية للمجالات الكهرومغناطيسية، إلا أن مخاوف الجمهور بشأن الإشعاع المتنقل يمكن أن تضعف تصور أصحاب المصلحة إذا لم يتم إدارتها بعناية.

الهدف 3: الصحة الجيدة والرفاهية (ضمان حياة صحية وتعزيز الرفاه للجميع في جميع الأعمار)

المواضيع الجوهرية

التنوع البيولوجي وتأثيرات الطبيعة

التعريفات

كيف تحمي زين التنوع البيولوجي والنظم البيئية الطبيعية من خلال معالجة تأثير المواد الضارة، وتأثير الإفراط في استخدام الموارد، وتوليد النفايات عبر عملياتها. يعكس ذلك التزام الشركة بحماية الأراضي والغابات والتوازن البيئي، مع الاعتراف بأن البيئة الطبيعية الصحية ضرورية للاستدامة طويلة الأمد وخلق القيمة المشتركة.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

عبر الأنشطة التشغيلية لـ زين، تراقب الشركة وتتابع تأثير كافة تلك الأنشطة على الموارد الطبيعية، بما في ذلك الانبعاثات غير غازات الدفيئة، واستخدام الأراضي أثناء بناء المحطات الأساسية، والتلوث.

منخفضة

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

قد يؤدي تطوير البنية التحتية إلى إرهاق النظم البيئية الطبيعية دون قصد، مما يقلل القيمة البيئية عندما تكون تدابير التخفيف غير كافية.

الهدف 15: من أهداف التنمية المستدامة: الحياة في البر (السعى إلى حماية النظم الإيكولوجية البرية وترميمها وتعزيز استخدامها المستدام، وإدارة الغابات، ومكافحة التصحر، ووقف تدهور الأراضي وعكس مساره، ووقف فقدان التنوع البيولوجي)

المواضيع الجوهرية

إدارة الفضاء الخارجي

التعريفات

كيف تدعم زين الاستخدام الآمن والمسؤول للفضاء الخارجي من خلال المساعدة في إدارة حركة الأقمار الصناعية، وتقليل الحطام الفضائي، ومنع التصادمات. يضمن هذا موثوقية اتصالات الأقمار الصناعية ويعكس التزام زين بتقليل المخاطر مع ازدياد أهمية الفضاء للاتصال والعمليات العالمية.

نظرة عامة على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وحقوق الإنسان

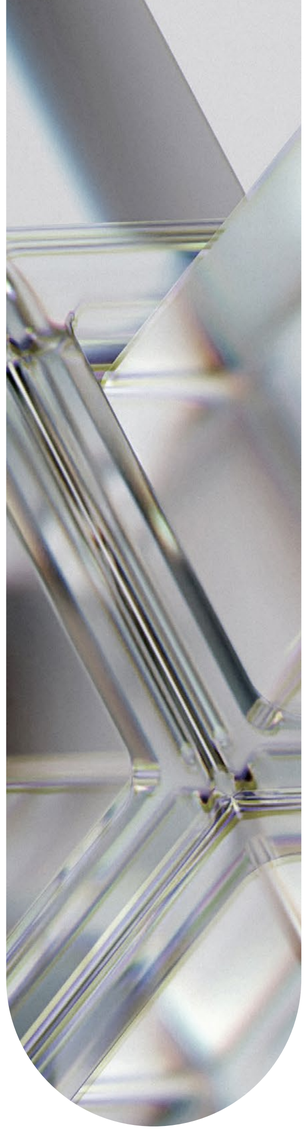
مع استمرار تطور تكنولوجيا الاتصالات، أصبحت شبكات الأقمار الصناعية ضرورية لتوسيع الاتصال، خاصة في المناطق النائية والمحرومة. بينما تفكر زين في النمو المستقبلي والابتكار في مجال الاتصال، فإن معالجة إدارة الفضاء الخارجي تتماشى مع رؤية أوسع للاتصال الهادف.

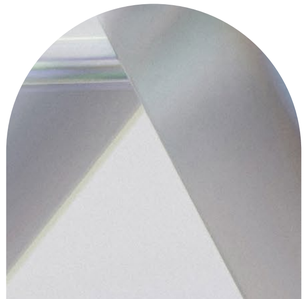
منخفضة

هل تم خلق القيمة، أو تآكلها أو الحفاظ عليها؟

مع توسع استخدام الأقمار الصناعية، يمكن أن تقلل تحديات مثل الحطام الفضائي والازدحام المداري من الموثوقية التشغيلية والقيمة البيئية.

الهدف 16: من أهداف التنمية المستدامة: السلام والعدالة والمؤسسات القوية (تعزيز بناء مؤسسات فعالة ومسؤولة وشفافة)





الموضوعات الخمسة الأكثر أهمية لزين وتأثيرها على خلق القيمة

1. خصوصية العملاء وأمن البيانات

تُعد حماية وسرية المعلومات الشخصية المعرفة التي يشاركها العملاء والموظفون والموردون والشركاء وأصحاب المصلحة الآخرون مع زين أولوية قصوى للشركة، تلتزم زين باحترام الخصوصية الفردية وضمان التعامل مع جميع البيانات الشخصية بشكل آمن وشفاف ومتوافق تماماً مع القوانين ذات الصلة، تحدد سياسة الخصوصية الخاصة بالشركة المعايير والعمليات التي تحكم جمع ومعالجة وتخزين والإفصاح عن المعلومات الشخصية بما يتماشى مع التشريعات المعمول بها.

على مدار العام، نفذت زين مجموعة من الإجراءات ليس فقط للوفاء بالمتطلبات القانونية والتنظيمية، بل أيضاًلاعتماد أفضل الممارسات بشكل استباقي لحماية بيانات أصحاب المصلحة وتعزيز الحوكمة العامة للخصوصية.

تأثيرات على خلق القيمة:

- ممارسات قوية في خصوصية البيانات تعزز ثقة وولاء أصحاب المصلحة، مما يساهم في تحسين الاحتفاظ بهم.
- الامتثال للوائح الخصوصية وحماية البيانات يقلل من مخاطر الاختراقات والعقوبات والتحديات القانونية.
- الحفاظ على معايير صارمة لأمن البيانات يعزز موقع زين التنافسي ويميزها داخل الصناعة.

2. التحول الرقمي

تدرك زين الدور الحاسم للتحول الرقمي في دفع الابتكار والنمو عبر عملياتها والصناعة الأوسع، حيث تواصل الشركة توسيع حلولها التقنية مع تعزيز أطر حوكمة البيانات، بما في ذلك الاستخدام المسؤول لمعلومات العملاء لأغراض ثانوية محددة بوضوح مثل تحسين الخدمات، منع الاحتيال، والتحليلات.

تُوجِّه هذه الأنشطة الآن من خلال إطار خصوصية البيانات الجديد للمجموعة، الذي يدمج مبدأ تحديد الغرض، تقليل البيانات، وضمانات قوية، كما تعمل زين على تطوير قدراتها الرقمية من خلال أدوات داخلية جديدة قائمة على البيانات والذكاء الاصطناعي لدعم الكفاءة التشغيلية وتعزيز اتخاذ القرار، مع ضمان توافق هذه التقنيات مع معايير الخصوصية وإدارة البيانات المعززة.

تأثيرات على خلق القيمة:

- يسمح التحول الرقمي لـ زين بأتمتة العمليات واستخدام تحليلات البيانات لتعزيز الكفاءة والإنتاجية.
- يمكّن الشركة من استكشاف وبناء مصادر إيرادات ونماذج أعمال جديدة تتجاوز عروضها التقليدية.
- ومع ذلك، فإن زيادة الرقمنة تزيد من التعرض لمخاطر الأمن السيبراني واحتمال حدوث اختراقات للبيانات، التي يجب التخفيف منها عبر ضوابط قوية وحوكمة فعالة.

3. أخلاقيات الأعمال والحوكمة

يُعد ضمان العدالة والشفافية والمساءلة والامتثال للقوانين واللوائح والسياسات الداخلية محورا أساسيا في كيفية إدارة زين لأعمالها، يتطلب تعزيز الأداء الأخلاقي من زين الحفاظ على هياكل حوكمة قوية، وتطبيق سياسات مكافحة الفساد، والانخراط بشكل مفتوح مع أصحاب المصلحة لتحديد ومنع وإدارة المخاطر المتعلقة بالأخلاقيات والممارسات التجارية العادلة والالتزامات التنظيمية.

تركز زين على ترسيخ آليات حوكمة قوية، ومدونات سلوك واضحة، وأطر امتثال صارمة عبر عملياتها، يشمل ذلك تنفيذ ضوابط مكافحة الفساد، وضمان عمليات اتخاذ قرار شفافة، ومراقبة الالتزام بالمتطلبات التنظيمية، وتعزيز السلوك الأخلاقي عبر القوى العاملة وسلسلة التوريد.

تأثيرات على خلق القيمة:

- الممارسات التجارية الشفافة والأخلاقية تعزز الثقة لدى العملاء والجهات التنظيمية والمستثمرين والشركاء.
- تدابير الحوكمة القوية ومكافحة الفساد تقلل من التعرض للعقوبات والغرامات والأضرار السمعة.
- السياسات الواضحة وعمليات الحوكمة تضمن الاتساق والمساءلة والإدارة الفعالة للمخاطر عبر الأسواق.
- السلوك الأخلاقي عبر سلسلة القيمة يحسن استمرارية الأعمال، يدعم ثقة المستثمرين، ويعزز المرونة الاستراتيجية طويلة الأمد.

رأس المال المالي: ممارسات قوية في خصوصية البيانات تقلل من مخاطر الغرامات والاختراقات والتكاليف القانونية.

رأس المال الاجتماعي والعلاقات: أي حادثة تتعلق بالخصوصية يمكن أن تضر بشكل كبير بثقة العملاء وأصحاب المصلحة.

رأس المال الفكري: قدرات محسّنة من خلال الذكاء الاصطناعي والأتمتة وأنظمة متقدمة لحوكمة البيانات.

رأس المال المالي: استثمارات أولية مرتفعة مطلوبة للبنية التحتية الرقمية وحلول الذكاء الاصطناعي والتحديث.

رأس المال الاجتماعي والعلاقات: السلوك الأخلاقي القوي والامتثال يعزز الثقة مع الجهات التنظيمية والمستثمرين والشركاء.

رأس المال المالي: عدم الامتثال يعرض لمخاطر العقوبات والمسؤولية القانونية وتكاليف السمعة.

4. حقوق الإنسان

تلتزم زين بدعم وحماية حقوق الإنسان عبر جميع شركاتها التشغيلية، والشركات التابعة لها، والكيانات تحت سيطرتها الإدارية، وشركاء سلسلة القيمة. يُعد ضمان احترام الكرامة الإنسانية والسلامة والعدالة وعدم التمييز محوراً أساسياً في كيفية عمل الشركة، يتطلب تعزيز الأداء في مجال حقوق الإنسان من زين الحفاظ على سياسات واضحة، ممارسات عمل مسؤولة، وانخراط شفاف مع أصحاب المصلحة لتحديد ومنع ومعالجة المخاطر المتعلقة بممارسات العمل وتحديات المجتمع والسلوك الأخلاقي.

تضمن الشركة دمج آليات العناية الواجبة بحقوق الإنسان، ومعايير شاملة للصحة والسلامة، وممارسات عمل مسؤولة في جميع عملياتها، يشمل ذلك حماية الموظفين والمقاولين في مواقع الشبكة والمكاتب من خلال تنفيذ خطة الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP)، وضمان المعاملة العادلة ضمن سلسلة القيمة، ومعالجة المخاطر المحتملة عبر تقييمات الموردين والتدقيقات، وتعزيز المساواة والرفاهية وظروف العمل الآمنة.

تأثيرات على خلق القيمة:

- ظروف عمل آمنة وعادلة ومحترمة تخلق بيئة عمل إيجابية، مما يحسن الدافعية والأداء والاحتفاظ بالموظفين المهرة.
- معايير قوية للصحة والسلامة وحقوق الإنسان تقلل من إصابات العمل والتعرض القانوني وتكاليف التعويض أو الرعاية الصحية المرتبطة بها.
- إظهار احترام ثابت لحقوق الإنسان يعزز مصداقية زين لدى الجهات التنظيمية والموظفين والمستثمرين والمجتمعات.
- ممارسات العمل المسؤولة ومشاركة الموردين تحسن الجودة التشغيلية العامة، تقلل من الاضطرابات، وتساهم في خلق قيمة مستقرة طويلة الأمد.

5. مرونة نموذج الأعمال

تعطي الشركة الأولوية للعمليات المسؤولة مع ضمان بقاء نموذج أعمالها مرناً في مواجهة التحولات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية وحقوق الإنسان عبر جميع شركاتها التشغيلية، والشركات التابعة لها، والكيانات تحت سيطرتها الإدارية، وشركاء سلسلة القيمة، يتطلب تعزيز المرونة من الشركة الحفاظ على أنظمة حوكمة قوية، الالتزام بالنزاهة، وتعزيز العلاقات الشفافة مع أصحاب المصلحة للتنبؤ بالمخاطر الناشئة والاستعداد لها والاستجابة لها بفعالية.

يركز نهج زين على ترسيخ ممارسات إدارة المخاطر، وضمانات رقمية وتشغيلية، وعمليات مشاركة أصحاب المصلحة عبر أسواقها لضمان استمرارية الأعمال. يشمل ذلك الحفاظ على هياكل حوكمة قوية، وضمان السلامة الإلكترونية والبيانات، والاستفادة من ضوابط داخلية موثوقة تدعم النمو طويل الأمد للشركة، ومن خلال بناء الثقة عبر منظومتها، تعزز الشركة قدرتها على التكيف وتقديم القيمة رغم الشكوك الإقليمية والعالمية.

تأثيرات على خلق القيمة:

- الحوكمة القوية وإدارة المخاطر الاستباقية تقلل من الاضطرابات التشغيلية لدعم النمو طويل الأمد.
- العمليات الشفافة والممارسات المسؤولة للبيانات تعزز الثقة لدى المستثمرين والعملاء والجهات التنظيمية والموردين والشركاء.
- الالتزام المستمر بالممارسات التجارية المسؤولة يقلل من احتمالية خروقات الامتثال والعقوبات أو الأضرار السمعة.
- نموذج أعمال مرن يعزز قدرة زين على مواجهة الصدمات الخارجية، مما يضمن تقديم الخدمات بشكل مستمر ورضا أصحاب المصلحة.

رأس المال البشري: بيئات عمل آمنة وعادلة ومحترمة تعزز رفاهية الموظفين وإنتاجيتهم واحتفاظهم.

رأس المال المالي: ضمان معايير قوية للعمل والصحة والسلامة يزيد من التكاليف التشغيلية.

رأس المال الصناعي: أنظمة وضوابط وضمانات تشغيلية معززة تحسن الموثوقية والاستمرارية.

رأس المال المالي: الاستثمارات المطلوبة لهياكل التخفيف من المخاطر وحماية البيانات ومبادرات المرونة.

13 السياق التنظيمي

زين الكويت

المبادرات

الطيف الترددي والتنظيم التقني

استجابة زين

في العام 2025، حصلت زين الكويت على طيف ترددي إضافي. قامت هيئة تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA) بمنح نطاق 2300/2600 ميغاهرتز إلى مشغلي شبكات الهاتف المتنقل الثلاثة وفقا لإجراءات التخصيص المعتمدة، وقد مُنحت زين الكويت نطاقا إضافيا قدره 100 ميغاهرتز في الجزء العلوي من نطاق 2.6 غيغاهرتز. سيسهم هذا الطيف الجديد في تحسين جودة خدمة الجيل الخامس (5G QoS).

دفعت زين الكويت رسوم استحواذ أولية قدرها 2 مليون دينار كويتي، كما تم تحديد الرسوم السنوية المتكررة للاستخدام بمبلغ 1 مليون دينار كويتي.

وعلاوة على ذلك، قامت زين الكويت بإيقاف تشغيل شبكة الجيل الثالث (3G). ويستند هذا القرار إلى أن الجيل الثالث يستهلك طاقة أكبر مقارنة بتقنيات الجيلين الثاني والرابع. وقد ركزت الجهود على تحسين أداء الشبكة وتقليل استهلاك الطاقة والحد من الأثر البيئي للبنية التحتية للجيل الثالث.

ورغم أن الجيلين الثاني والرابع ما زالا يسببان تأثيرات بيئية، فإن التطورات التقنية وجهود تحسين الشبكة جعلتهما أكثر كفاءة في استهلاك الطاقة من 3G.

وباستخدام إطار التقارير المتكاملة، يُتوقّع أن تكون الآثار كما يلي:

رأس المال المالي: ⊕ سيسهم منح الطيف في خلق قيمة إضافية لـ زين. وعلى الرغم من أن عملية الاستحواذ تتطلب نفقات رأسمالية وتشغيلية (CAPEX وOPEX)، فإن نشر الطيف الجديد عبر البنية التحتية للشبكة سيساعد زين الكويت على زيادة الإيرادات.

رأس المال الصناعي: ⊕ إن إدخال نطاقات إضافية من الطيف الترددي سيستدعي نشر مزيد من البُنى التحتية لشبكة الراديو.

رأس المال الطبيعي: ⊕ إن إيقاف تشغيل شبكة الجيل الثالث (3G) أسهم في تقليل الأثر البيئي.

المبادرات

البنية التحتية أعمال الجملة في الاتصالات

استجابة زين

خلال العامين الماضيين، اتخذت الحكومة خطوات لزيادة رسوم الإيجار المفروضة على مشغلي شبكات الهاتف المتنقل مقابل استئجار مواقع أبراج الاتصالات بصورة كبيرة. وقد أثّر هذا الإجراء سلبا على عمليات زين الكويت.

وعلاوة على ذلك، تشترط لوائح بلدية الكويت الحالية أن لا تُقام أبراج الاتصالات ضمن مسافة 20 مترا من المباني السكنية، بما في ذلك المدارس ودور العبادة. ومن المتوقع أن يُعيق هذا التنظيم عملية نشر الشبكات الجديدة ويؤدي إلى زيادة التكاليف التشغيلية والرأسمالية OPEX و CAPEX المرتبطة بالامتثال للضوابط الجديدة. وقد طلبت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA) من مشغلي الشبكات المتنقلة تشكيل فريق عمل لدراسة بدائل تنظيمية وتقنية مناسبة لمسافة الـ20 مترا.

مشروع تطوير الشبكة الثابتة: تسعى وزارة المواصلات، من خلال هيئة مشروعات الشراكة بين القطاعين العام والخاص في الكويت (KAPP)، إلى تنفيذ شراكة بين القطاعين العام والخاص (PPP) لتصميم وتمويل وبناء وتشغيل وصيانة ونقل شبكة الألياف الضوئية عالية السرعة على مستوى الدولة. وعلى الرغم من أن العملية استغرقت ما يقارب عامين، فقد قامت الوزارة باختيار شركة بتلكو كمشغل للمشروع. ومن المتوقع أن تحتاج شركات الاتصالات المتنقلة (MNOs) إلى التنسيق مع بتلكو وهيئة تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA) للتفاوض بشأن العروض المرجعية والترتيبات التعاقدية التي تتيح لها الوصول إلى البنية التحتية المطورة ضمن هذا المشروع والاستفادة منها.

رأس المال المالي: ⊖ زيادة رسوم الإيجار والالتزام بإزالة بعض المواقع للامتثال للوائح البلدية ستؤثر سلبًا على الأداء المالي للشركة.

رأس المال الصناعي: ⊖ القيود المفروضة على مواقع الأبراج وإزالة مواقع قائمة ستؤدي إلى اضطراب في استمرارية الشبكة وتحدّ من كفاءة نشر البنية التحتية، مما يضعف قوة وانتشار الشبكة المتنقلة.

المبادرات

الامتثال التنظيمي ISO 37301

استجابة زين

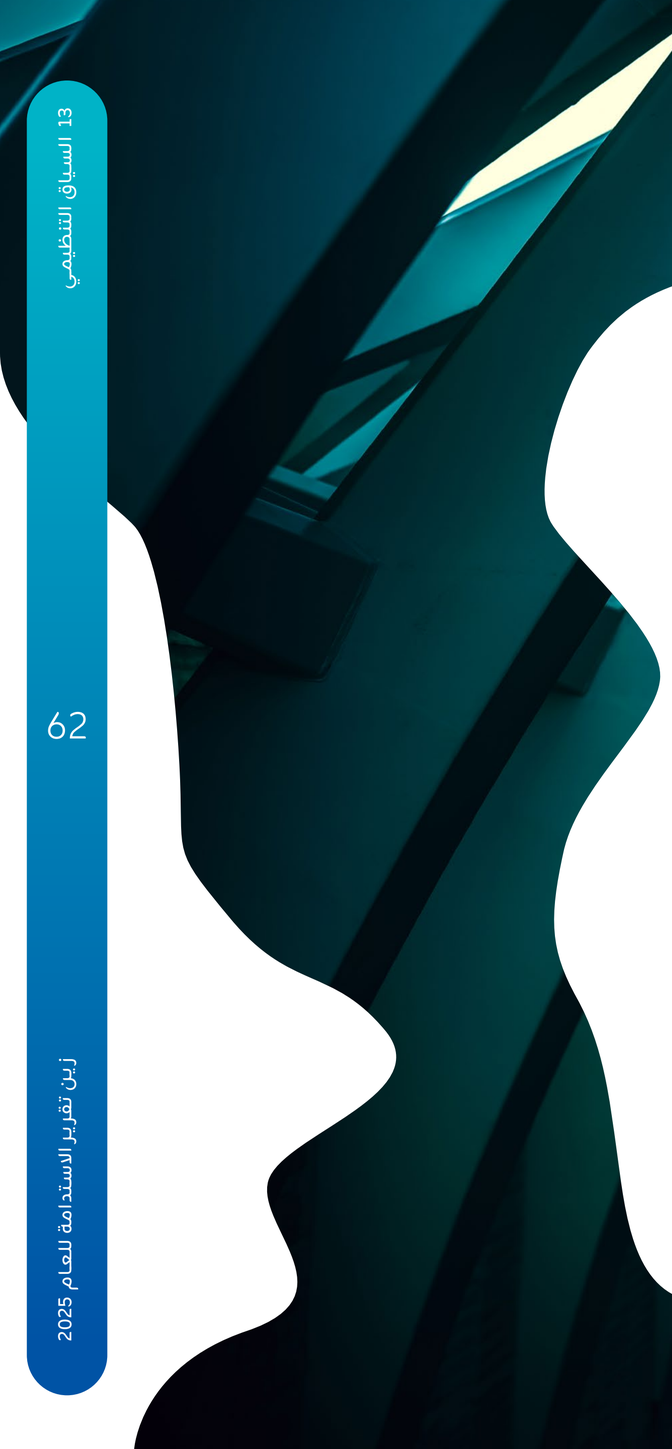
كانت زين الكويت من أوائل مشغلي شبكات الهاتف المتنقل في المنطقة الذين حصلوا على شهادة ISO 37301، مما يمثل محطة إنجاز أساسية.

تُعد هذه الشهادة، التي تندرج ضمن نطاق إدارة الامتثال التنظيمي في قطاع الاتصالات، دليلاً واضحاً على التزام زين الراسخ بالامتثال التنظيمي وترسيخ ثقافة النزاهة على جميع مستويات المنظمة.

وباستخدام إطار التقارير المتكاملة، سيكون لشهادة ISO 37301 الآثار التالية:

رأس المال البشري: ⊕ يتطلب الحفاظ على شهادة ISO تطبيق برنامج تدريبي صارم في مجال الامتثال، مما يضمن أن يكون جميع موظفي زين مدرّبين تدريباً كاملاً على متطلبات الامتثال التنظيمي، وهو ما يعود بالنفع المباشر على أداء المنظمة وكفاءتها التشغيلية.

رأس المال الفكري: ⊕ يستلزم إثبات الامتثال للقوانين والأنظمة والقرارات الوزارية أن تقوم الشركة بجمع وإنشاء قاعدة بيانات شاملة تضم جميع الأدوات التشريعية والتنظيمية ذات الصلة، مع ضمان أن الموظفين المعنيين بالامتثال التنظيمي على دراية تامة بجميع الأحكام ذات العلاقة. سيسهم ذلك في بناء رأسمال فكري كبير داخل المنظمة.



زين البحرين

التحديات

منح/مزاد الطيف الترددي في نطاقات 700 ميغاهرتز، 2300 ميغاهرتز، 2500 ميغاهرتز، و3800 ميغاهرتز لخدمات الاتصالات المتنقلة الدولية (IMT)

استجابة زين

أعلنت هيئة تنظيم الاتصالات عن خطط لمنح الترددات ضمن النطاقات المحددة أعلاه. ورغم أن الغاية الأساسية من منح الطيف عادة هي زيادة سعة الشبكة وتحسين جودة الخدمة، إلا أن لذلك تبعات مالية وتشغيلية ملحوظة على مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة، إذ يُطلب منهم تأمين وتخصيص سيولة مالية ليس فقط لتمويل عملية الاستحواذ على الطيف الترددي، ولكن أيضا لشراء معدات الراديو النشطة، وتعزيز قدرات النقل الخلفي (Backhaul)، وتغطية الارتفاع في النفقات التشغيلية الناتجة عن إدخال أطياف إضافية.

ومن المهم الإشارة إلى أن إضافة أطياف جديدة لا تعني بالضرورة تحقيق إيرادات إضافية، مما قد يؤدي إلى تراجع في هوامش الربحية. كما أن استخدام آلية المزادات لتخصيص الترددات — رغم أنها تُعد الأكثر كفاءة من الناحية النظرية — قد ينتج عنه تزايد غير مقصود في قيمة العطاءات مع سعي الشركات إلى الفوز بكتل طيفية أكبر، ما يؤدي إلى زيادة التدفق النقدي الخارج وآثار سلبية محتملة على الربحية. وفي مثل هذه الحالة، قد يجد المشغلون أنفسهم مضطرين إلى تحميل المستهلكين جزءاً من الزيادة في التكاليف. وبناءً على ذلك:

- يواصل مشغلو شبكات الاتصالات المتنقلة، ومن ضمنهم زين، الدعوة إلى تأجيل الجدول الزمني لمنح الطيف إلى ما بعد العام 2026 (وربما لاحقا)، وذلك لمواءمة الاستثمارات الشبكية مع دورات الاستثمار ونضوج الأجهزة.
- كما يواصل المشغلون الدعوة إلى نهج مُدار في توزيع النطاقات الحرجة، بما يضمن استمرارية الخدمات وتحقيق يقين استثماري أكبر.

وبالاستناد إلى إطار التقارير المتكاملة، ستكون لتخصيص/مزاد الطيف الترددي الآثار التالية:

رأس المال الفكري: سيعمل المشغلون على تطوير أفكار وتقنيات مبتكرة لتعظيم الاستفادة من النطاقات الجديدة، بما يهيئ المملكة لإطلاق تقنيات الجيل السادس (6G).

رأس المال المالي: يتعين على المشغلين تأمين سيولة لتمويل الاستحواذ على الطيف، ونشر البنية التحتية، وإدارة النفقات التشغيلية.

رأس المال الصناعي: سيتوجب على المشغلين توسيع نطاق البنية التحتية للشبكات لدعم الاستخدام الإضافي للطيف

التحديات

الامتثال التنظيمي – ISO 37301

استجابة زين

الأولى من نوعها في المملكة: زين البحرين تحصل على شهادة ISO 37301 في إدارة الامتثال

حصلت شركة زين البحرين على شهادة ISO 37301:2021، وهي معيار دولي معترف به لنظم إدارة الامتثال (CMS). وتُعد زين البحرين أول مشغل اتصالات في المملكة، والثاني ضمن مجموعة زين (بعد زين الكويت) الذي يحقق هذا الإنجاز البارز. ويُجسّد هذا الاعتماد في نطاق إدارة الامتثال التنظيمي في قطاع الاتصالات التزام الشركة الراسخ بالامتثال التنظيمي وترسيخ ثقافة النزاهة على جميع مستويات المنظمة.

- يواصل مشغلو شبكات الاتصالات المتنقلة، ومن ضمنهم زين، الدعوة إلى تأجيل الجدول الزمني لمنح الطيف إلى ما بعد العام 2026 (وربما لاحقا)، وذلك لمواءمة الاستثمارات الشبكية مع دورات الاستثمار ونضوج الأجهزة.
- كما يواصل المشغلون الدعوة إلى نهج مُدار في توزيع النطاقات الحرجة، بما يضمن استمرارية الخدمات وتحقيق يقين استثماري أكبر.

وباستخدام إطار التقارير المتكاملة، سيكون لشهادة ISO 37301 الآثار التالية:

رأس المال البشري: يتطلّب الحفاظ على شهادة ISO تطبيق برنامج تدريبي صارم في مجال الامتثال، ما يعني أن موظفي زين سيكونون مدرَّبين تدريبا شاملاً على المتطلبات التنظيمية، الأمر الذي يعود بالنفع المباشر على أداء المنظمة وكفاءتها.

رأس المال الفكري: يتطلب إثبات الامتثال للقوانين والأنظمة والقرارات الوزارية أن تقوم الشركة بجمع وإنشاء قاعدة بيانات شاملة بجميع التشريعات والأدوات التنظيمية ذات الصلة، مع ضمان إلمام الموظفين المعنيين بالامتثال بكل الأحكام والمواد التنظيمية ذات العلاقة. وهذا من شأنه أن يعزز الرصيد المعرفي والفكري داخل المنظمة.

أس المال الاجتماعي والشركاء: يؤدي هذا الإنجاز إلى تعزيز الثقة مع الجهات التنظيمية والحكومية وأصحاب المصلحة الخارجيين، بفضل نضج نظام الامتثال المثبت والمعتمد دوليا.

زين العراق

المبادرات

الطيف الترددي والتنظيم التقني

استجابة زين

قامت زين العراق باتخاذ المبادرات التالية فيما يتعلق بالطيف الترددي:

- نطاق 2.6 غيغاهرتز: حصلت زين العراق على ترددات في نطاق 2.6 غيغاهرتز (بقدرة 75 ميغاهرتز في أربع محافظات و40 ميغاهرتز في المحافظات الأخرى) بهدف زيادة سعة الشبكة.
- التداخل في نطاقات 900 ميغاهرتز / 2100 ميغاهرتز: اتخذت زين خطوات استباقية للمساعدة في تحديد مصادر ومواقع التداخل ضمن نطاقات 900 و1800 و2100 ميغاهرتز. وتم التعاقد مع شركة المتخصصة لإجراء قياسات ميدانية شاملة في خمس محافظات عراقية، وذلك بهدف تحديد مصادر التداخل وضمان الالتزام بخطط تخصيص الترددات، نظراً لأهميتها في تحقيق منظومة رقمية مستدامة ومزدهرة. وتمت إحالة البيانات التي جُمعت إلى هيئة الإعلام والاتصالات العراقية (CMC) لاتخاذ الإجراءات المناسبة ضد مصادر التشويش أو التداخل الأخرى.

وباستخدام إطار التقارير المتكاملة، سيكون للمبادرات الخاصة بالطيف الترددي الآثار التالية:

رأس المال المالي: رغم أن الاستحواذ على أطياف جديدة يستلزم استثماراً مسبقاً كبيراً، إلا أن زيادة سعة الشبكة تتيح لـ زين العراق تقديم خدمات بيانات عالية القيمة، والتقليل من الازدحام الشبكي، ودعم نمو الإيرادات المستدام على المدى الطويل.

رأس المال الصناعي: إن تفعيل نطاقات طيف إضافية يتطلب توسعة وتحسين بنية النفاذ الراديوية، مما يعزز أصول شبكة زين العراق ويحسن جودة وكفاءة تقديم الخدمات.

رأس المال الفكري: لقد أسفرت دراسات التداخل وجهود تحسين استخدام الطيف عن اكتساب معرفة تقنية وبيانات قيمة، مما يعزز الخبرة الهندسية لدى زين العراق ويدعم تخطيط الطيف والتعاون التنظيمي على المدى الطويل.

المبادرات

برنامج الامتثال التنظيمي الجماعي (RCP)

استجابة زين

قامت زين العراق بتطبيق برنامج الامتثال التنظيمي للمجموعة (RCP)، الذي يهدف إلى تقليل التعرض للعقوبات القانونية ومخاطر السمعة، مع ضمان اتساق العمليات التشغيلية مع المعايير والأنظمة التنظيمية المعمول بها. كما تخطط زين العراق للوصول إلى جاهزية الحصول على شهادة ISO 37301 خلال العام 2026.

وباستخدام إطار التقارير المتكاملة، سيكون لتطبيق برنامج RCP الآثار التالية:

رأس المال البشري: سيسهم برنامج RCP بشكل كبير في تعزيز قدرات موظفي زين العراق، من خلال تنمية مهارات ومعارف الامتثال التنظيمي الناتجة عن تطبيق البرنامج.

رأس المال الفكري: إن إثبات الامتثال للقوانين والأنظمة والقرارات الوزارية يتطلب من الشركة جمع وإنشاء قاعدة بيانات شاملة تشمل جميع الأدوات التشريعية والتنظيمية ذات الصلة، وضمان إلمام الموظفين المسؤولين عن الامتثال التنظيمي بكافة الأحكام ذات العلاقة. وسيُسهم ذلك في بناء رصيد معرفي وفكري كبير داخل المنظمة.

زين الأردن

التحديات

5G

استجابة زين

نشر الشبكة – تنفيذ المرحلة الثالثة

بدأت زين تنفيذ المرحلة الثالثة من خطتها الوطنية لتوسيع الشبكة، التي تهدف إلى توسيع نطاق التغطية في المناطق الحضرية الرئيسية والمناطق الصناعية والتجارية بحلول 1 فبراير 2026.

أهداف تغطية السكان:

- التغطية الحالية: 4,114,940 فردا (35.7%)
- التغطية المستهدفة: 50% من السكان بحلول فبراير 2027

وباستخدام إطار التقارير المتكاملة، يُتوقّع أن تكون الآثار كما يلي:

رأس المال الاجتماعي والشركاء: إن تحسين الاتصال الشبكي يعزز دعم المجتمعات والأعمال والخدمات العامة في المناطق الصناعية والتجارية.

رأس المال البشري: يتطلب تنفيذ المرحلة الثالثة فرقا متخصصة وبرامج تطوير مهارات وتوزيع القوى العاملة لدعم التوسّع المستمر على مستوى الدولة.

رأس المال المالي: / على الرغم من أن توسيع نطاق التغطية يعزز إمكانات الإيرادات طويلة الأجل، إلا أنه يتطلب التزاما كبيرا بالنفقات الرأسمالية (CAPEX) في المدى القريب.

المبادرات

الامتثال التنظيمي

استجابة زين

زين مع استمرار تطوير قدرات زين الأردن في مجال الامتثال التنظيمي

تم تنفيذ عدد من المبادرات الرئيسية ضمن برنامج الامتثال التنظيمي للمجموعة في مختلف قطاعات الشركة. وقد أسهمت هذه الإجراءات في تعزيز مستوى نضج الحوكمة لدى زين الأردن وترسيخ التزامها ببيئة امتثال قوية وشفافة ومستدامة.تضمّن تنفيذ برنامج RCP في الأردن ما يلي:

- تطبيق البرنامج على مستوى المؤسسة بالكامل.
- إعادة تقييم نطاق الامتثال.
- إرساء نظام تقارير شهرية وتقارير على مستوى مجلس الإدارة.
- تنفيذ أداة جديدة لإدارة الامتثال التنظيمي (قيد التنفيذ).
- جدولة تقييم جاهزية الحصول على شهادة ISO 37301 لبدء التنفيذ في العام 2026.

وباستخدام إطار التقارير المتكاملة، يُتوقّع أن تكون الآثار كما يلي:

رأس المال البشري: إن تنفيذ برنامج RCP والنشاطات المرتبطة بتقييم جاهزية الحصول على شهادة ISO 37301 سيتطلب تنفيذ برامج تدريب منظّمة في مجال الامتثال على مستوى الشركة، الأمر الذي سيُسهم في رفع كفاءة الموظفين وتعزيز وعيهم ومساءلتهم في الجوانب التنظيمية.

رأس المال الفكري: إن إعادة تقييم نطاق الامتثال إلى جانب تطبيق أدوات امتثال جديدة سيؤدي إلى تعزيز قاعدة المعرفة الداخلية لزين الأردن، وتحسين جودة التوثيق المؤسسي، وترسيخ فهم أعمق للالتزامات التنظيمية ضمن إطار العمل المؤسسي

زين السعودية

التحديات

الطيف الترددي والتنظيم التقني

استجابة زين

يُعد نطاق الطيف الترددي 600 ميغاهرتز عنصرًا رئيسيًا في استراتيجية الطيف الترددي لشركة زين السعودية، حيث حصلت الشركة على 30 ميغاهرتز ضمن هذا النطاق. وتُعد التزامات النشر المرتبطة به قيد التنفيذ حاليًا، مع استمرار التنسيق مع Communications, Space & Technology Commission (هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية) لدعم الجداول الزمنية للتنفيذ وضمان التوافق مع المتطلبات التنظيمية.

ومن المتوقع أن يلعب هذا النطاق دورًا محوريًا في تعزيز تغطية الشبكة، لا سيما في المناطق الريفية والمناطق غير المخدومة بشكل كافٍ، إلى جانب دعم تحسينات طويلة الأمد في السعة وجودة الخدمات. وفي الوقت ذاته، يطرح تنفيذ المشروع اعتبارات تشغيلية ومالية مرتبطة بالتزامات نشر الشبكة وتوسعة البنية التحتية.

وبالاستناد إلى إطار التقارير المتكاملة، من المتوقع تحقيق الآثار التالية:

رأس المال الصناعي: يساهم إدخال نطاق 600 ميغاهرتز في تعزيز البنية التحتية للشبكة من خلال تحسين نطاق التغطية وتمكين نشر أكثر كفاءة، لا سيما في المناطق منخفضة الكثافة السكانية.

رأس المال الفكري: تعزز عملية النشر والتواصل المستمر مع (هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية) خبرات زين في استخدام الطيف الترددي منخفض النطاق، وتخطيط عمليات النشر، والامتثال للمتطلبات التنظيمية المتطورة.

رأس المال البشري: يتطلب تنفيذ التزامات الطيف الترددي رفع مهارات الفرق الفنية والتشغيلية في مجالات مثل تخطيط الشبكات اللاسلكية، وتحسين كفاءة النشر، وإدارة أداء الشبكة.

رأس المال الاجتماعي والشركاء: يعزز التنسيق المستمر مع (هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية) بشأن التزامات النشر علاقة زين مع الجهة التنظيمية، ويُظهر توافقها مع أهداف الاتصال الوطنية والشمول الرقمي.

التحديات

البنية التحتية و أعمال الجملة

استجابة زين

1. أنظمة الكابلات البحرية – مشروعا Blue Ramang PEACE

تمت مراجعة واعتماد الاتفاقيات التجارية والفنية الخاصة بمشروعي الكابلين البحريين Blue Ramang PEACE رسميا من قبل هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية. وبالتوازي مع ذلك، قدمت زين مقترحا لنقل موقع محطة الإنزال المحددة من ضبا إلى نيوم. ويجري حاليا تقييم هذا المقترح بشكل مشترك ومنسق مع الهيئة لضمان التوافق الفني والتنظيمي والاستراتيجي الكامل مع إطار الاتصال الوطني وبوابات الربط الدولية.

وباستخدام إطار التقارير المتكاملة، يُتوقع أن تكون الآثار كما يلي:

رأس المال الصناعي: يعزز المشاركة في مشروعات الكابلات البحرية من البنية التحتية الدولية لزين، ويُحسّن الاعتمادية وتنوع المسارات ويقوي مرونة منظومة الاتصال الإقليمية في الكويت والمنطقة.

رأس المال الفكري: إن عمليات التفاوض والموافقة والتقييم الفني تُعمّق الخبرة المؤسسية لـ ين في مجالات تصميم الكابلات البحرية وتشغيل محطات الإنزال وإدارة بوابات الربط الدولية، ما يُسهم في بناء قدرات داخلية طويلة الأمد.

رأس المال الاجتماعي والعلاقاتي : يرسخ التنسيق الوثيق مع هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية ومواءمة المشروع مع إستراتيجية البوابات الوطنية مكانة زين كشريك استراتيجي موثوق في تطوير البنية التحتية الرقمية الوطنية.

رأس المال الطبيعي: / قد تتسبب عمليات تركيب وصيانة الكابلات البحرية في اضطراب محدود في قاع البحر وتأثير بيئي محلي ومؤقت بالقرب من الشواطئ، إلا أن هذه الآثار يتم التقليل منها عبر الالتزام بالمعايير البيئية البحرية وأفضل ممارسات التخطيط، مما يجعل الأثر الإجمالي ضئيلًا وغير جوهري.

استجابة زين

2. صندوق الخدمة الشاملة

شاركت زين بفاعلية في عشرة مشاريع إضافية طرحتها وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات في أغسطس 2025. وتهدف هذه المبادرات إلى توسيع نطاق الاتصال عريض النطاق في المناطق الريفية والمحرومة مع استهداف سرعات لا تقل عن 20 ميغابت في الثانية، بما يعزز الإدماج الرقمي ويدعم أهداف التنمية الوطنية.

وباستخدام إطار التقارير المتكاملة، يُتوقع أن تكون الآثار كما يلي:

رأس المال الصناعي: يعمل نشر بنية الاتصالات عريضة النطاق في المناطق الريفية والنائية على توسيع نطاق تغطية شبكة زين، مما يعزز توافر الخدمات على المستوى الوطني ويزيد من سعة الشبكة الإجمالية.

رأس المال البشري: تتطلب مشاريع صندوق الخدمة الشاملة تنفيذ عمليات ميدانية وتخطيطا هندسيا وإدارة تشغيلية، مما يُسهم في تطوير مهارات فرق زين التقنية وإدارة المشاريع.

رأس المال الاجتماعي والشركاء: تسهم هذه المشاركة في تعزيز دور زين كممكن رئيسي للإدماج الرقمي، وتوطيد شراكاتها مع وزارة الاتصالات وجهات حكومية أخرى.

رأس المال الفكري: إن تعقيد مشاريع التوسعة في المناطق الريفية يعزز المعرفة المؤسسية لدى زين فيما يتعلق بنماذج النشر المراعية للبيئات الجغرافية المختلفة، والحلول الهندسية الفعّالة من حيث التكلفة، وخطط تحسين الاتصال في المناطق النائية.

المبادرات

الامتثال التنظيمي

استجابة زين

في العام 2025، أطلقت زين السعودية رسميا برنامج الامتثال التنظيمي (RCP) يأتي هذا الإطلاق في إطار التزام الشركة بتعزيز الحوكمة والالتزام التنظيمي وترسيخ ثقافة الامتثال المؤسسي الشامل. ويهدف البرنامج إلى إنشاء إطار امتثال موحّد ومنهجي يضمن توافق جميع المجالات التشغيلية مع المتطلبات التنظيمية الوطنية وأفضل الممارسات الدولية.

وباستخدام إطار التقارير المتكاملة، فإن تطبيق برنامج RCP في زين السعودية سيكون له الآثار التالية:

رأس المال البشري: سيخضع الموظفون إلى تدريب متخصص حول الالتزامات التنظيمية وعمليات الامتثال، مما يعزز الوعي والجاهزية والقدرات على مستوى المؤسسة.
يسهم البرنامج في تعزيز مفهوم ملكية الامتثال والمساءلة الفردية داخل وحدات الأعمال المختلفة.

رأس المال الفكري: إن تطوير سجل الامتثال التنظيمي وأدلة التعليمات التشغيلية يعزز الأصول المعرفية الداخلية من خلال رسم خريطة لجميع اللوائح المطبقة وتوثيق الاستجابات التشغيلية ضمنها.
وتُسهم عملية التوثيق في بناء ذاكرة مؤسسية قوية وتعزيز قدرات زين السعودية في المجال التنظيمي والتحليلي.

زين السودان

التحديات

البنية التحتية و أعمال الجملة في الاتصالات

استجابة زين

تواصل زين السودان تطوير مسارات الألياف الضوئية الوطنية التي تهدف إلى ربط البنية التحتية للنقل الداخلي بمحطة الإنزال الساحلية، بما يتيح مستقبلاً إنزال أنظمة الكابلات البحرية الدولية. ويُسهم هذا البرنامج بشكل كبير في تعزيز موقع السودان في مجال الاتصال الدولي، ويدعم دوره كمركز إقليمي لعبور البيانات.

ومع ذلك، يواجه مشروع كابل أفريقيا ون البحري (Africa One)، والذي يُعد عنصرًا أساسيًا في هذه الاستراتيجية الأوسع للاتصال، تأخيرات في التنفيذ. وقد تؤثر هذه التأخيرات على الجدول الزمني المتوقع لدمج مسارات الألياف الوطنية مع البنية التحتية للكابلات الإقليمية والدولية. إلا أنه منذ العام الماضي، تم إحراز تقدم، حيث يخضع اتفاق محطة الإنزال حاليًا للمراجعة تمهيدًا لتوقيعه من قبل هيئة تنظيم الاتصالات والبريد (TRPA). وتواصل زين السودان التنسيق بشكل وثيق مع الجهات المعنية للتخفيف من التأثيرات المحتملة على خطط الاتصال الوطنية والإقليمية.

وبالاستناد إلى إطار التقارير المتكاملة، من المتوقع تحقيق الآثار التالية:

رأس المال المالي: / محتمل • يتطلب تطوير مسارات الألياف الضوئية الوطنية استثمارات كبيرة في البنية التحتية للنقل طويل المدى، وترقية شبكات الربط الخلفي، والأعمال المدنية، مما ينعكس سلبًا على رأس المال المالي في المراحل الأولى. ومع ذلك، ستُسهم هذه الاستثمارات في تعزيز القيمة طويلة الأجل للاتصال، وزيادة السعة لعملاء الشركات والجملة، وتحسين الموقع التنافسي لنمو البيانات مستقبلًا، وتحقيق عوائد على الاستثمار. وقد تؤدي التأخيرات في مشروع كابل أفريقيا ون البحري إلى تأجيل هذه العوائد، مما قد يؤثر على التخطيط المالي لزين السودان فيما يتعلق بإيرادات البوابات الدولية وفرص خدمات العبور.

رأس المال الفكري: تعزز أنشطة التخطيط والتصميم والهندسة المرتبطة بتوسعة الألياف الضوئية الوطنية الخبرات الفنية الداخلية لزين السودان في مجالات بنية شبكات النقل، وتصميم البوابات الدولية، وتخطيط الربط عبر الحدود. كما يساهم التنسيق المستمر مع مختلف الجهات ضمن منظومة القطاع في تعزيز المعرفة المؤسسية المتعلقة بإدارة مشاريع البنية التحتية للاتصالات متعددة الأطراف.

رأس المال البشري: يعزز تنفيذ مسارات الألياف الضوئية الجديدة والمشاركة في مشاريع الاتصال الدولية قدرات فرق زين السودان في مجالات الهندسة والتنظيم وإدارة المشاريع. كما تتطلب التأخيرات في مشروع أفريقيا ون جهودًا إضافية في حل المشكلات، وتخطيط السيناريوهات، والتنسيق مع أصحاب المصلحة، مما يساهم في تعزيز خبرات رأس المال البشري.

التحديات

الطيف الترددي والتنظيم التقني

استجابة زين

حصلت زين السودان على تخصيص قدره 2×10 ميغاهرتز ضمن نطاق 700 ميغاهرتز بشكل مؤقت لمدة ثلاث سنوات، وذلك اعتبارًا من 1 يناير 2026 وحتى 31 ديسمبر 2028.

ويمثل هذا التخصيص خطوة مهمة في تعزيز قدرات شبكة زين السودان، لا سيما في تحسين التغطية وجودة الخدمات. ومع ذلك، فإن الطبيعة المؤقتة لهذا التخصيص تفرض اعتبارات تخطيطية تتعلق بتحسين كفاءة الاستثمارات واستراتيجية الطيف الترددي على المدى الطويل.

وبالاستناد إلى إطار التقارير المتكاملة، من المتوقع تحقيق الآثار التالية:

رأس المال البشري: سيتطلب تخصيص نطاق 700 ميغاهرتز من فرق زين السودان الفنية والتنظيمية وفرق الشبكات تعميق خبراتها في استخدام الطيف منخفض النطاق، وتخطيط التغطية على مستوى الدولة، وممارسات التحسين. ومن شأن تعزيز هذه الكفاءات أن يرفع القدرات المؤسسية، ويحسن الجاهزية التشغيلية، ويدعم التطور المهني طويل الأجل للكوادر الهندسية والتنظيمية.

رأس المال الفكري: يُحدّث إتمام مرحلة التشاور إطاراً وطنياً أكثر وضوحاً وتنظيماً لإدارة الطيف. بالنسبة لـ زين السودان، فإن هذه العملية تُثري المعرفة التنظيمية، تمكّن من تخطيط الطيف بدقة أكبر على المدى الطويل، وتعزّز المعرفة الداخلية المتعلقة بنمذجة الانتشار، استراتيجيات نشر الاتصال عريض النطاق الوطني، واقتصاديات تغطية المناطق الريفية. وستُعزّز هذه المكتسبات التخطيط الاستراتيجي لزين والخبرة التنظيمية المتخصصة.

رأس المال المالي: / إن الوصول إلى نطاق 700 ميغاهرتز—بفضل خصائصه الفائقة في الانتشار—سيُحقّق كفاءات تكلفة كبيرة في نشر التغطية الريفية والمناطق الواسعة، مما يقلّل من كثافة المواقع ويخفّض النفقات الرأسمالية والتشغيلية على المدى الطويل CAPEX وOPEX. ومع ذلك، فإن رسوم الاستحواذ على الطيف والاستثمارات المرافقة في تحديث شبكة النفاذ الراديوي (RAN) قد تُدخل التزامات مالية قصيرة الأجل تستلزم ميزانية مدروسة وتخطيط استثماري تدريجي.

رأس المال الصناعي: إن إدخال نطاق 700 ميغاهرتز سيُحسّن بشكل جوهري بنية شبكة زين السودان من خلال تمكين اختراق أفضل داخل المباني، توسيع نطاق التغطية، وتقديم اتصال عريض النطاق أكثر مرونة. وسيُعزّز ذلك قدرة المشغل على دعم الخدمات الرقمية الناشئة وتحسين الأداء الإجمالي لبنية الاتصالات الوطنية.

رأس المال الاجتماعي والشركاء : يُعزّز إتمام التشاور بشفافية من قبل الهيئة ثقة أصحاب المصلحة في إطار حوكمة الطيف في السودان. أما بالنسبة لزين السودان، فإن مشاركتها الاستباقية وتُوظّد علاقاتها المؤسسية مع الجهة التنظيمية وتُوقّع الشركة كمشغّل تقني موثوق وملتزم بالسياسات يدعم أولويات التنمية الوطنية.

التحديات

الامتثال التنظيمي:

استجابة زين

في العام 2025، بدأت زين السودان تنفيذ برنامج الامتثال التنظيمي. وفي إطار التنفيذ التدريجي للبرنامج، يجري حاليا العمل على تطوير سجل الامتثال التنظيمي والأدلة التعليماتية المرافقة، والتي ستشكل معا الأدوات الحاكمة الأساسية لضمان الالتزام التنظيمي المنهجي على مستوى المنظمة بأكملها. وهي مصمّمة البرنامج لتعزيز الرقابة على الامتثال، وتقوية الضوابط الداخلية، وترسيخ ثقافة امتثال منظّمة داخل زين السودان.

وباستخدام إطار التقارير المتكاملة، سيكون لإطلاق برنامج الامتثال التنظيمي في زين السودان الآثار التالية:

رأس المال البشري: سيستلزم تطبيق برنامج الامتثال التنظيمي دورات دريب منظّمة لبناء كفاءة الموظفين في مجال الامتثال التنظيمي. وسيُعزّز ذلك قدرات موظفي زين السودان، دمما يضمن تجهيزهم بشكل كامل لفهم وتنفيذ ومراقبة متطلبات الامتثال.

رأس المال الفكري: كجزء من تنفيذ برنامج الامتثال التنظيمي، تعمل زين السودان على تطوير سجل امتثال تنظيمي شامل وأدلة تعليماتية. ستُسهم هذه العملية في إنشاء وتنظيم وترسيخ المعرفة التنظيمية الحرجة، مما يعزّز الخبرة الداخلية للشركة ويُحسّن حوكمة الامتثال على المدى الطويل.

زين جنوب السودان

التحديات

الطيف الترددي والتنظيم التقني

استجابة زين

منحت الهيئة الوطنية للاتصالات شركة زين جنوب السودان موافقتها التنظيمية لنشر خدمات الاتصالات بتقنية LTE على نطاق 900 ميغاهرتز، ما يمثل عاملاً محورياً لتعزيز التغطية في المناطق الريفية والمناطق المحرومة من الخدمات. وبالرغم من أن أطياف الترددات المنخفضة الخاصة بشبكات LTE تُسهم عادة في توسيع نطاق التغطية وتحسين كفاءة الشبكة، فإن إدخال هذا النطاق يستلزم من مشغلي شبكات الهاتف النقال تخصيص استثمارات رأسمالية لتحديث مكونات الراديو وتوسيع شبكات النقل، إضافة إلى التزامات تشغيلية إضافية لضمان الوفاء بمتطلبات التغطية الموسعة.
وخلال العام 2025، أجرت زين تقييماً شاملاً لفرص ترددات إضافية، التي ستشكل محوراً لمناقشات مرتقبة مع الهيئة ضمن الإطار الأوسع لعملية تجديد الترخيص. ويهدف هذا التفاعل الاستباقي إلى ضمان أفضل تخطيط طويل الأمد للطيف الترددي، وتعزيز القدرات الشبكية المستقبلية، ودعم أهداف الشمول الرقمي الوطنية. ومع ذلك، فإن الحصول على موارد ترددية إضافية قد يفرض ضغوطاً مالية وتشغيلية إضافية إذا تجاوزت متطلبات النشر الفعلي معدلات نمو الطلب أو الإمكانات التجارية المتاحة.

واستناداً إلى إطار التقارير المتكاملة، يُتوقع أن تترتب التأثيرات التالية:

رأس المال البشري: يتطلب نشر خدمات LTE بتردد 900 ميغاهرتز تعزيز القدرات التقنية في مجالات هندسة الراديو، وتخطيط شبكات النقل، وتحسين التغطية في المناطق الريفية. ويستلزم ذلك رفع كفاءة فرق العمل في زين جنوب السودان، لا سيما فرق الشبكات والعلاقات التنظيمية، من خلال برامج تدريبية متخصصة في استخدام الترددات المنخفضة، وإدارة متطلبات التغطية، وتخطيط الطيف طويل الأجل. وعلى الرغم من أن ذلك يعزز الخبرات المؤسسية، فإنه يزيد كذلك من ضغوط العمل المرتبطة بالتزامات تشغيلية موسعة ومتطلبات أداء أكثر صرامة.

رأس المال الفكري: تسهم عملية إدخال نطاق 900 LTE بالتوازي مع تقييم فرص الترددات الجديدة في توسيع قاعدة المعرفة الداخلية لزين فيما يتعلق بإدارة الطيف، ونمذجة انتشار الموجات منخفضة التردد، والتنبؤ طويل الأجل بالقدرات الشبكية. كما أن التعاون مع الهيئة الوطنية للاتصالات ضمن عملية تجديد الترخيص يعزز الذكاء التنظيمي لدى زين وفهمها المؤسسي لمنظومة تخطيط الترددات المتطورة. ويعكس هذا المخزون المعرفي المتنامي قوة رأس المال الفكري للشركة من خلال دعم صنع القرار المستند إلى الأدلة وترسيخ قدرات الشركة في وضع استراتيجيات طيف ترددي مستقبلية.

التحديات

البنية التحتية والعمل المناخي

استجابة زين

قامت الإدارة التنظيمية للمجموعة، وبالتنسيق الوثيق مع شركة زين جنوب السودان، بتطوير نموذج شامل لتقاسم مواقع البنية التحتية مع اتفاقية قياسية موحدة، لتكون بمثابة الإطار المرجعي الموحد لجميع المفاوضات مع مشغلي الاتصالات المرخصين الآخرين. ويُتيح هذا الإطار الموحد توحيد الشروط الفنية والتجارية والتشغيلية المنظمة لعمليات المشاركة في البنية التحتية السلبية، بهدف تعزيز الكفاءة على مستوى القطاع، وتقليص تكاليف النشر والصيانة، وتسريع وتيرة توسعة الشبكات، ودعم الاستخدام المستدام للموارد الوطنية في مجال الاتصالات. كما يضمن هذا الإطار أن تظل مبادرات مشاركة البنية التحتية لدى زين متوافقة تماماً مع المتطلبات التنظيمية للهيئة الوطنية للاتصالات، ومع الاستراتيجية الوطنية الأشمل لتطوير الاتصال وتحسين ربط المجتمعات.

وفي إطار تنفيذ هذا النموذج، أبرمت شركة زين جنوب السودان اتفاقية مع شركة GillesTech، وهي الجهة المُعتمدة رسمياً من قبل الهيئة الوطنية للاتصالات لإدارة وتنسيق واعتماد ترتيبات مشاركة المواقع الخاصة بأصول الأبراج المملوكة لشركتي Sudani وGemtel. وتمثل هذه الشراكة خطوة مهمة نحو توحيد العمليات على مستوى القطاع، من خلال تعزيز التنسيق بين المشغلين، وتحقيق أفضل استخدام لأصول الأبراج القائمة، وترسيخ أسس توسعة أكثر استدامة وكفاءة للشبكات من حيث التكلفة والموارد. ومن المتوقع أيضاً أن تساهم هذه الشراكة الجديدة في تبسيط المفاوضات المستقبلية، وتقليل الاستثمارات المكررة في البنية التحتية، وتحسين جودة الخدمة والتغطية، خاصة في المناطق التي شكّلت بها محدودية البنية التحتية السلبية عائقاً أمام النمو الشبكي في السابق.

وبالاستناد إلى إطار التقارير المتكاملة، يُتوقع أن تُسفر المبادرة عن التأثيرات التالية:

رأس المال البشري: يتطلب تطبيق نموذج موحد لمشاركة المواقع تعزيز مهارات الفرق الفنية والتجارية والتنظيمية في مجالات إدارة عمليات المشاركة في البنية التحتية، وإدارة العقود، والتنسيق بين المشغلين. كما أن التعاون مع GillesTech والهيئة الوطنية للاتصالات يستلزم تعزيز الانسجام الداخلي ورفع جاهزية الكوادر في الامتثال التنظيمي والتخطيط التشغيلي وإدارة التفاوض، وهو ما يسهم في تقوية المعرفة المؤسسية، وتطوير قدرات الموظفين، ورفع كفاءة الأداء التنظيمي العام.

رأس المال الفكري: إن تطوير نموذج وطني موحد لمشاركة المواقع واتفاقية معيارية شاملة يُولّد قيمة معرفية كبيرة لزين، إذ يُرسّخ الأطر والإجراءات التشغيلية، ويوحّد المبادئ التجارية والفنية، ويُنشئ مرجعية تنظيمية قابلة لإعادة الاستخدام في جميع مفاوضات المشغلين الآخرين مستقبلاً. ويُسهم التعاون مع GillesTech في تعزيز فهم زين لآليات حوكمة المشاركة في البنية التحتية وفق أفضل الممارسات، ودعم نهج التكامل الصناعي المنسق مما يخلق قيمة استراتيجية طويلة الأمد للشركة.

رأس المال المالي: يؤدي استخدام البنية التحتية السلبية المشتركة إلى خفض النفقات الرأسمالية (CAPEX) المرتبطة بتشييد الأبراج الجديدة، وتقليل النفقات التشغيلية (OPEX) المتعلقة باقتناء المواقع، والطاقة، والأمن، والصيانة. كما تُسهم ترتيبات المشاركة الموحدة في تقليل الازدواجية الاستثمارية بين المشغلين وتحسين القدرة على التنبؤ بالتكاليف. ورغم أن متطلبات التنسيق الإضافية قد تُضيف عبئاً إدارياً محدوداً، فإن مكاسب الكفاءة المالية طويلة الأجل تفوق هذه التكاليف بكثير.

رأس المال الصناعي (المُصنّع): يُسهم تقاسم الأبراج في تعزيز الاستفادة القصوى من الأصول الوطنية القائمة في قطاع الاتصالات، ويُقلّل الحاجة إلى بناء أبراج جديدة، ما ينعكس إيجاباً على جودة الشبكة واستقرار التغطية واستمرارية الخدمة، خصوصاً في المناطق التي كانت محدودية البنية التحتية فيها تعيق التوسع التشغيلي. ويُعزز هذا النموذج سلامة البنية التحتية الوطنية ويدعم خطط التوسع المستقبلية القابلة للنمو بشكل مستدام.

رأس المال الطبيعي: يساهم النموذج في الحد من تشييد الأبراج المكررة، مما يؤدي إلى خفض الأثر البيئي المترتب على استخدام الأراضي والطاقة والمواد. كما يُقلّل من الانبعاثات الناتجة عن مولدات الديزل وأنظمة الطاقة الاحتياطية، ما يعزز إسهام زين في تحقيق أهداف الاستدامة البيئية الوطنية والمؤسسية.

التحديات

صندوق الخدمة الشاملة (USF)

استجابة زين

تم نقل صلاحيات "صندوق الخدمة الشاملة وإتاحة الوصول" (USAF) إلى الهيئة الوطنية للاتصالات، في خطوة تُعد تطوراً محورياً نحو تعزيز الاتساق المؤسسي وتحسين الحوكمة القطاعية. وتواصل شركة زين جنوب السودان تفاعلها النشط مع الهيئة لتقديم رؤى ومقترحات مستندة إلى أفضل الممارسات العالمية، ومن أبرزها النموذج المغربي الناجح، من أجل دعم تطوير إطار وطني أكثر كفاءة وشفافية للخدمة الشاملة. ويُنظر إلى هذا التحول بوصفه تطوراً إيجابياً لقطاع الاتصالات، إذ إن الوضع السابق — حين كان الصندوق خاضعاً لإشراف الوزارة — أدى إلى ضعف التنسيق مع مشغلي شبكات الهاتف المتنقل، وحدّ من التكامل التشغيلي. أما في ظل إشراف الهيئة الوطنية للاتصالات، فمن المتوقع أن يستفيد الصندوق من حوكمة محسّنة ومشاركة أوسع لأصحاب المصلحة وتخصيص أكثر كفاءة للموارد، بما يُسهم في توسيع نطاق الاتصال في المناطق الريفية والمحرومة من الخدمات في جميع أنحاء جنوب السودان.

وبالاستناد إلى إطار التقارير المتكاملة، من المتوقع أن تشمل التأثيرات ما يلي:

رأس المال الاجتماعي وعلاقات الشركاء: إن نقل تبعية صندوق الخدمة الشاملة إلى الهيئة الوطنية للاتصالات يعزز التعاون المؤسسي ويُرسخ تفاعلاً منظماً وشفافاً مع مشغلي الاتصالات. كما أن مساهمة زين النشطة في نقل وتكييف أفضل الممارسات الدولية تُثري التعاون القطاعي وتُقوّي العلاقات مع الجهات التنظيمية وأصحاب المصلحة، الأمر الذي يدعم تطوراً أكثر شمولاً وعدالة في مجال الاتصال الوطني.

رأس المال الصناعي (المُصنّع): + من المتوقع أن يسهم الإطار الوطني الجديد الأكثر ترابطاً لخدمات الاتصال الشامل في تسريع نشر خدمات النطاق العريض في المناطق الريفية، وتوسيع نطاق البنية التحتية، ودعم نشر الشبكات بشكل أكثر استدامة في المناطق النائية، مما يُعزّز بصمة الاتصال الوطنية لجمهورية جنوب السودان.

رأس المال الفكري: إن مساهمة زين في تبادل النماذج المرجعية العالمية مثل نموذج صندوق الخدمة الشاملة المغربي تُنمّي المعرفة التنظيمية الداخلية وتعزز الخبرة المؤسسية في استراتيجيات الشمول الرقمي والخدمة الشاملة، ما يُعزّز قدرة الشركة على المواكبة الفاعلة لإصلاحات القطاع المستقبلية والتأثير الإيجابي فيه.

التحديات

الامتثال التنظيمي:

استجابة زين

تم تطبيق برنامج الامتثال التنظيمي (RCP) في شركة زين جنوب السودان، بما يمثل خطوة نوعية في تعزيز قدرات الحوكمة والامتثال المؤسسي للشركة. وكجزء من هذه المبادرة، تم إعادة تقييم إطار الامتثال المؤسسي بشكل شامل، كما تم إرساء آليات تقارير دورية شهرية وعلى مستوى مجلس الإدارة، في حين يجري حالياً إطلاق أداة رقمية جديدة لإدارة الامتثال التنظيمي. إضافة إلى ذلك، من المقرر البدء في تقييم الجاهزية لمعيار ISO 37301 خلال العام 2026، بما يعكس التزام الشركة بمواءمة ممارساتها مع معايير إدارة الامتثال الدولية.

واستناداً إلى إطار التقارير المتكاملة، يُتوقع أن يُسفر تطبيق برنامج RCP عن التأثيرات التالية:

رأس المال البشري: سيستدعي التطبيق الكامل لإطار برنامج الامتثال التنظيمي تنفيذ برامج تدريب وتوعية مستمرة على مستوى جميع إدارات الشركة، مما يؤدي إلى رفع كفاءة الموظفين، وتعزيز المعرفة التنظيمية، وترسيخ ثقافة المساءلة المؤسسية.

رأس المال الفكري: تسهم إعادة تقييم منظومة الامتثال، وتطوير آليات تقارير منظمة، وإدخال أداة رقمية مؤتمتة في إثراء قاعدة المعرفة المؤسسية المتعلقة بالامتثال التنظيمي، بما يعزز فهم الشركة لالتزاماتها القانونية والتنظيمية ويُعزز تبنيها لأفضل الممارسات في مجال الحوكمة والامتثال.

14 إشراك أصحاب المصلحة

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

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

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

العملاء

الأولويات

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

أسلوب التواصل

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

التكرار

- تواصل مستمر مع متابعة الأداء بشكل ربع سنوي

الاستجابة

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

المساهمون والمستثمرون

الأولويات

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

أسلوب التواصل

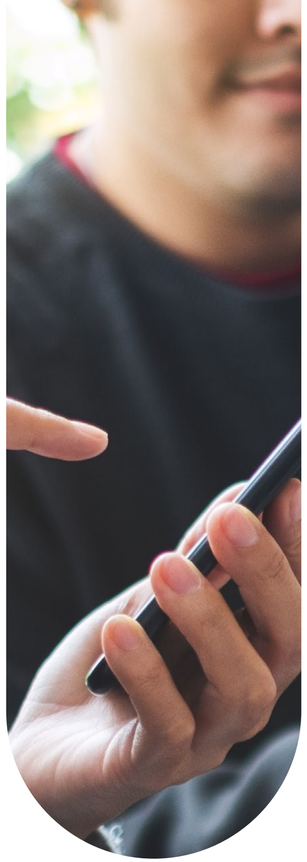
- التقارير، الاجتماعات، المواقع الإلكترونية، الاستبيانات، مكالمات المحللين

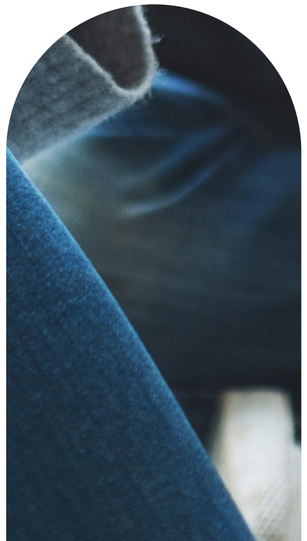
التكرار

- تواصل مستمر مع تقارير ربع سنوية

الاستجابة

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





الموظفون

الأولويات

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

أسلوب التواصل

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

التكرار

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

الاستجابة

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

الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية

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

الأولويات

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

أسلوب التواصل

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

التكرار

- تواصل مستمر مع مراجعات ربع سنوية وسنوية لمبادرات الاستدامة

الاستجابة

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

الشركاء التجاريون

الأولويات

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

أسلوب التواصل

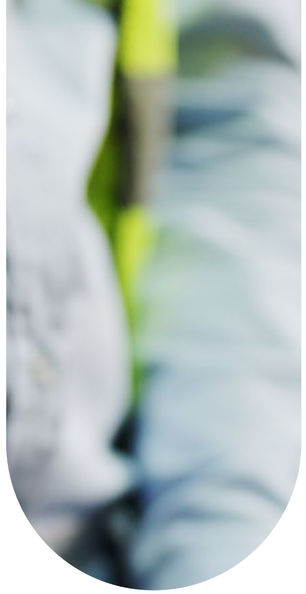
- اجتماعات منتظمة، منتديات، تقييمات الموردين، جلسات تدريبية، منصات رقمية

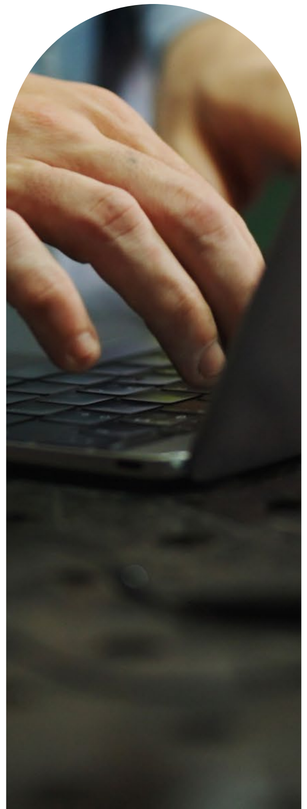
التكرار

- تواصل مستمر مع تقييمات وتقارير ربع سنوية وسنوية

الاستجابة

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





الحكومة والجهات التنظيمية والجمعيات الصناعية

الأولويات

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

أسلوب التواصل

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

التكرار

- تواصل مستمر مع تقارير ربع سنوية وسنوية

الاستجابة

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

الموضوع الأساسي

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

الفئة الفرعية

العملاء

المخاطر

خروقات البيانات، ضعف جودة الخدمة، تراجع الثقة واكتساب العملاء

الفرص

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

الأثر على رؤوس الأموال الستة

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

الموضوع الأساسي

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

الفئة الفرعية

المساهمون والمستثمرون

المخاطر

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

الفرص

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

الأثر على رؤوس الأموال الستة

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

الموضوع الأساسي

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

الفئة الفرعية

الموظفون

المخاطر

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

الفرص

بناء قوة عاملة محفزة، متنوعة، شاملة وجاهزة للمستقبل

الأثر على رؤوس الأموال الستة

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

الموضوع الأساسي

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

الفئة الفرعية

الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية

المخاطر

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

الفرص

تعزيز الترخيص الاجتماعي للعمل، أثر إيجابي على المجتمع والبيئة

الأثر على رؤوس الأموال الستة

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

- رأس المال الطبيعي
- رأس المال الاجتماعي والعلاقات
- رأس المال المالي
- رأس المال المُصنّع
- رأس المال الطبيعي
- اجتماعي وعلاقات
- رأس المال المالي

الموضوع الأساسي

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

الفئة الفرعية

الشركاء التجاريون

المخاطر

اضطرابات سلسلة التوريد، انتهاكات حقوق الإنسان والطفل، تسرب البيانات

الفرص

بناء سلسلة قيمة مرنة ومسؤولة

الأثر على رؤوس الأموال الستة

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

- رأس المال المُصنّع
- رأس المال الاجتماعي والعلاقات
- رأس المال الطبيعي
- رأس المال المالي
- رأس المال الفكري
- رأس المال المُصنّع
- اجتماعي وعلاقات
- رأس المال المالي
- رأس المال الفكري

الموضوع الأساسي

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

الفئة الفرعية

الحكومة، الجهات التنظيمية، والجمعيات الصناعية

المخاطر

الغرامات، مخاطر الترخيص، اضطرابات الخدمة

الفرص

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

الأثر على رؤوس الأموال الستة

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

- رأس المال المالي
- رأس المال المُصنّع
- رأس المال الاجتماعي والعلاقات
- رأس المال الفكري
- رأس المال المالي
- رأس المال المُصنّع
- رأس المال الاجتماعي والعلاقات

15 المنتجات والخدمات

يسلط هذا القسم الضوء على كيفية تجسيد زين لاستراتيجياتها (4WARD – التقدم بغاية) والاستدامة الخاصة بها من خلال توسيع وتطوير عروض منتجاتها وخدماتها. ويوضح القيمة الاقتصادية المتولدة عبر أسواق تشغيل زين، ويُبرز كيفية تصميم العروض لتلبية الاحتياجات والتحديات المميزة داخل كل سوق. وعلى مدار العام، واصلت زين دمج اعتبارات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) عبر أنشطتها التجارية لتعزيز القدرة الشاملة على الصمود.

يغطي هذا القسم المجالات التالية:

- سلسلة القيمة لدى زين
- الخدمات الأساسية
- الخدمات غير الأساسية
- الشركات التابعة لزين

الأداء المالي

حققت زين أداءً ماليًا قويًا في عام 2025، حيث سجلت إيرادات مجمعة بلغت 2.3 مليار دينار كويتي (7.44 مليارات دولار أمريكي)، بزيادة قدرها 14% على أساس سنوي.

الأداء المالي: القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة والموزعة

	2025	
	مليون د.ك.	مليون دولار أمريكي
الأرباح	2,283	7,443
تكلفة المبيعات	(798)	(2,603)
تكاليف التشغيل	(705)	(2,297)
صافي الربح	239	777
الأرباح المحتجزة	-	-
الأرباح المدفوعة	(258,888)	(844,108)
الأرباح الموزعة للمصالح غير المسيطرة	(44,914)	(146,443)
تكاليف الموظفين	189	616
تكاليف التمويل المدفوعة	(104,434)	(340,509)
(سداد) / عائدات قروض البنوك (صافي)	368,819	1,202,540
مدفوعات ضريبة الدخل	(13,567)	(44,235)
مؤسسة الكويت للتقدم العلمي مدفوعة	(2,152)	(7,017)
ضريبة دعم العمالة الوطنية والزكاة مدفوعة	(7,434)	(24,239)

تم توزيع إجمالي الأرباح النقدية السنوية المقررة بواقع 35 فلسًا للسهم قبل الموعد المحدد، وذلك على دفعتين: 10 فلوس للسهم في سبتمبر 2025 و25 فلسًا للسهم في نوفمبر 2025.

الأثر الاقتصادي من خلال سلسلة القيمة

تتكون سلسلة القيمة لدى زين من عدة جوانب مترابطة، يساهم كل منها في عمليات الشركة الأساسية وقدرتها على تقديم الخدمات للعملاء بكفاءة، وتقوم الشركة بتقييم أثر سلسلة القيمة من منظور اجتماعي واقتصادي وبيئي ومن منظور حقوق الإنسان، وتشمل المكونات الرئيسية موردي الشبكات والمعدات، البحث وتطوير المنتجات، مصنعي الأجهزة والبرمجيات، مزودي خدمات الحوسبة السحابية، متكاملي الأنظمة، وشركاء التوزيع.

يوضح القسم أدناه القنوات المختلفة التي تقدم زين من خلالها منتجاتها وخدماتها، إلى جانب فرص العمل التي يتم توليدها عبر هذه القنوات. كما يبرز أمثلة على الخدمات الأساسية المطورة لتلبية احتياجات مجتمعات محددة.

قنوات التوزيع لدى زين

خلال هذا العام، ومن خلال قنوات التوزيع الخاصة بها، أسهمت زين في توليد عدد 127,681 من الوظائف التي ساعدت في تعزيز النشاط الاقتصادي عبر أسواقها.

سلسلة القيمة لدى زين في العام 2025

الفئة	الكويت	البحرين	العراق	الأردن	السعودية	السودان	جنوب السودان
المنافذ	3,188	3,150	14,150	1,984	2,062	45,622	25,916
الموزعون	6	7	1	4	2,748	41	13
متاجر الامتياز	44	5	72	43	201	83	0
المتاجر الرئيسية والمملوكة لزين	15	8	27	27	33	3	12

سلسلة القيمة لدى زين في العام 2025

الفئة	الكويت	البحرين	العراق	الأردن	السعودية	السودان	جنوب السودان
الوظائف المقدمة في العام 2025	5,109	4,382	1,944	4,338	2,408	46,000	63,500

مسارات النمو

واصلت زين إنشاء خطوط أعمال مختلفة قابلة للتوسع والتطبيق عبر الأسواق لتعزيز تنويع عروض المنتجات والخدمات.

1. الشمول المالي

تعد شركة "Zain FinTech" الذراع المتخصص بالخدمات المالية في مجموعة زين، حيث تقدم خدماتها عبر مناطق الشرق الأوسط وأفريقيا، بما يشمل "زين كاش" في الأردن والعراق، و"تمام" في السعودية، و"بيدي" في البحرين والكويت والسودان، وتقدم خدمات زين المالية مجموعة واسعة ومطلوبة من المنتجات والخدمات المبتكرة المتعلقة بالمدفوعات، والتحويلات المالية، والبطاقات الائتمانية، والتمويل متناهي الصغر، ضمن منظومة زين وخارجها. تقدم "فو" مزود الحلول البرمجية للشركات ضمن نموذج الخدمة السحابية، خدمات تمكن المؤسسات من الحصول على حلول مالية رقمية مبنية بالكامل داخل الشركة، مما يعزز قدراتها الرقمية عبر مختلف الصناعات ويمكّنها من توفير تجربة مستخدم متميزة.

المنتجات والخدمات المتاحة ضمن عروض زين للخدمات المالية تشمل:

- خدمات الدفع
- البطاقة الائتمانية
- البطاقة الافتراضية
- خدمات الصراف الآلي
- التحويلات الدولية
- تحصيل النقد
- بطاقات الشركات
- إدارة المصاريف والبدلات
- القسائم الرقمية
- التمويل الاستهلاكي المصغر / الأقساط الرقمية
- تحويل الرواتب

زين كاش الأردن

تم تأسيس "زين كاش" لمعالجة الاعتماد الكبير على النقد في الأردن وانخفاض مستويات الشمول المالي الرسمي، خصوصا بين غير المتعاملين مع البنوك في المناطق الريفية، التجار الصغار، العاملين المستقلين، والعاملين بنظام المهام، فجملة من التحديات مثل ضعف الوصول للخدمات المالية، وقلة الثقافة الرقمية، وانخفاض الثقة بالدفع الرقمي شكلت عوائق رئيسية أمام الاستخدام.

استجابة لذلك، تم تصميم "زين كاش" كمنصة مالية رقمية آمنة وشاملة ومتمحورة حول المستخدم، تهدف إلى إيصال الخدمات المالية الرسمية لجميع فئات المجتمع، وساعدت قرارات استراتيجية - منها الشراكة مع "ماستركارد"، والاستثمار في بنية تحتية تتوافق مع متطلبات البنك المركزي، والتوسع في شبكات الوكلاء والتجار على مستوى المملكة، وتنفيذ حملات توعية واسعة - على تطوير "زين كاش" لمنظومة مالية رقمية متكاملة.

اعتمدت الشركة نهج نمو طويل الأمد قائم على المنظومة، متقبّلة الضغوط المالية قصيرة الأجل لبناء الثقة بالسوق، وترسيخ الثقة الرقمية، وتطوير البنية التحتية القابلة للتوسع، ووجهت استثمارات كبيرة نحو تخفيض الرسوم، وتثقيف العملاء، وبرامج الثقافة الرقمية، وتدريب الوكلاء، وأمن الأنظمة والامتثال، وأسهمت هذه الجهود في تحقيق نمو قوي مزدوج الرقم في أعداد المستخدمين النشطين، وحجم المعاملات، واحتفاظ العملاء.

ومن خلال خدماتها المالية الرقمية، تمكنت رائدات الأعمال من توسيع مشاريعهن المنزلية، واستطاع الشباب والعاملون المستقلون تلقي المدفوعات الفورية والآمنة، كما تمكن آلاف الوكلاء من الوصول إلى فرص دخل مستدامة على مستوى المملكة، إلى جانب تقديم المساعدات النقدية الإنسانية بشفافية بالشراكة مع الجهات الحكومية والمنظمات غير الحكومية.

زين كاش العراق

دخلت "زين كاش" السوق العراقي في وقت كان فيه البلاد تواجه تحديات كبيرة في الشمول المالي، حيث كان ما يقارب 90% من السكان غير متعاملين مع البنوك، مع اعتماد كبير على الاقتصاد النقدي، وأدت التحديات مثل ضعف الثقة بالأنظمة الرقمية، وقلة الثقافة الرقمية، وغياب بنية تحتية موثوقة للدفع إلى خلق عوائق هيكلية للأفراد والأعمال الصغيرة والفئات غير المخدومة.

لمعالجة هذه الفجوات، قامت "زين كاش" ببناء منظومة مالية رقمية متكاملة من الصفر، مستثمرة بشكل كبير في شبكة وطنية تضم أكثر من 10,000 وكيل، إضافة إلى إطلاق منصة آمنة بمستوى أمني مطابق للمعايير المصرفية، وإنشاء شراكات مع منظمات إنسانية وبنوك وشركات كبرى.

واستدعت الاستراتيجية طويلة الأمد استثمارات مالية كبيرة في مرحلة مبكرة، خصوصاً في تطوير الوكلاء، وتثقيف العملاء، وحملات التوعية العامة، وعلى الرغم من الضغط المالي قصير المدى، إلا أن هذه الجهود كانت ضرورية لتحقيق الاستخدام واسع النطاق وضمان الريادة طويلة الأمد، وتحول الوكلاء المدربون إلى سفراء رئيسيين للخدمة، يدعمون المستخدمين، ويعززون الثقة بالدفع الرقمي، ويسهمون في تمكين المعاملات على نطاق واسع، كما ساعدت مبادرات التثقيف والتوعية في تغيير النظرة العامة، لتشكل الأساس لنمو قوي في قطاع الخدمات المالية الرقمية لدى زين العراق.

ومن خلال كونها نقطة الوصول المالية الرسمية الأولى لملايين العراقيين، عززت المنصة الشمول الرقمي، وريادة الأعمال، وتوليد الدخل، وساهمت شبكة الوكلاء في تمكين آلاف أصحاب المشاريع الصغيرة من تحقيق دخل مستقر، بينما أسهمت الشراكات مع منظمات مثل منظمة الأغذية والزراعة التابعة للأمم المتحدة (الفاو) في تحديث تقديم المساعدات الإنسانية عبر تحويلات رقمية آمنة وشفافة، كما حصلت النساء والشباب على وصول أكثر أمانا للخدمات المالية الشخصية، والتجارة الإلكترونية، وفرص العمل في الاقتصاد الرقمي الحر.

	زين كاش الأردن	زين كاش العراق
عدد الخدمات المقدمة	683,863	1,614,188
الصفقات التي تمت	81,060,932	33,177,522
نسبة السكان غير المتعاملين مع البنوك	%50-40	%81

2. Zain Esports

في العام 2025، قدمت زين إي سبورتس 64 بطولة وحدثا رياضيا، مما جذب ما مجموعه 84,487 مسجلا ومشاركا عبر عملياتها في الكويت، البحرين، الأردن، والعراق، ومنذ تأسيسها في العام 2021، جذبت زين إي سبورتس 234,714 مشاركا وحققت ما يربو على +550 مليون مشاهدة على وسائل التواصل الاجتماعي إقليمياً.

وباعتبارها واحدة من أهم استخدامات الأعمال للجيل الخامس والألياف إلى المنزل (FTTH)، كانت الألعاب الإلكترونية فرصة فطنت لها زين مبكرا، مما دفع الشركة إلى تنمية مجتمع الألعاب بنشاط في جميع أنحاء الشرق الأوسط وأسواقها، الأمر الذي يسمح لـ زين بالاستمرار في وضع نفسها خارج مجرد خدماتها الأساسية للاتصالات، وتوسيع دورها ضمن المنظومة الرقمية للمنطقة.

تركزت أنشطة زين إي سبورتس المتعددة على عناوين الرياضات الإلكترونية الرئيسية، وهي : Fortnite, Counter Strike, Call of Duty, PUBG Mobile, League of Legends, FC 25 (previously FIFA), Valorant, وغيرها.

تواصل وحدة الأعمال تعزيز علاقتها مع الشباب عبر توسيع نطاقها من خلال شراكات فعالة مع الجامعات المحلية في جميع أنحاء الأردن، وتخلق زين إي سبورتس، من خلال التعاون مع المؤسسات الأكاديمية، فرصا للطلاب لاستكشاف عالم الألعاب التنافسية، والترفيه الرقمي، وإدارة الرياضات الإلكترونية.

تهدف هذه الشراكات إلى تعزيز جيل جديد من اللاعبين والمبدعين والمحترفين في الصناعة من خلال دمج الرياضات الإلكترونية في حياة الحرم الجامعي من خلال البطولات وورش العمل والمبادرات التعليمية، هذا النهج لا يرعى المواهب الشابة فحسب، بل يجسر أيضا الفجوة بين التعليم وصناعة الرياضات الإلكترونية المتنامية، مما يمكن الطلاب من تحويل شغفهم بالألعاب إلى مهارات واقعية وفرص مهنية، ومن خلال هذه الجهود، تؤكد زين إي سبورتس على دورها كرائدة في دفع الابتكار الرقمي ومشاركة الشباب في الشرق الأوسط.

على مستوى المجموعة: نظمت زين إيسبورتس سبع بطولات كبرى، وجذبت أكثر من +530 مشارك وأكثر من 3 مليون مشاهدة للبث.

الكويت: شاركت زين في Comfest 2025 الذي عرض تطبيق Duwaween Games، وهو تطبيق ألعاب يضم خمس ألعاب بطاقات محلية ضمن النظام البيئي.

البحرين:

- خضع مختبر زين للرياضات الإلكترونية لتجديد شامل وإعادة تسمية ليعكس بيئة أكثر حداثة وانسيابية واحترافية. يضم المرفق الآن أكثر من 50 مقعدا للمشاهدين، و12 جهاز كمبيوتر عالي الأداء، وأجهزة PS5.
- دخلت زين في شراكة مع اتحاد البحرين للرياضات الإلكترونية لتشغيل التصفيات الوطنية للرياضات الإلكترونية لدوري مجلس التعاون الخليجي، وكأس العالم لكرة القدم (فيفا إي وورلد)، ودورة الألعاب الآسيوية الثالثة للشباب، مستهدفة الأعمار من 15 إلى 18 عاماً مع ثلاث ألقاب مثل دوري الصواريخ، وكرة القدم الإلكترونية، وستريت فايتر 6.
- قامت برعاية حدثين خارجيين ناجحين وأماكن إقامة، بما في ذلك كومفيست ويوم البحرين الرياضي، التي شهدت البناء الكامل وتشغيل أماكن الرياضات الإلكترونية المشتركة التي جذبت مئات الزوار والمشاركين.

الأردن:

- جددت زين الاتفاقية المبرمة مع الاتحاد الأردني للرياضات الإلكترونية لاستضافة العديد من البطولات والفعاليات داخل المقر الحديث في زين الأردن، ذا دوم.
- وقعت زين عقد شراكة مع GamerG، وهي منصة رياضات إلكترونية تضم أكثر من 30,000 لاعب على المنصة.
- بالشراكة مع جامعة الأردن، افتتحت زين الأردن قاعة ألعاب في الحرم الجامعي لترويج وتعزيز الألعاب لجيل جديد من الطلاب. سيقدم زين الأردن للرياضات الإلكترونية دورات في تصميم الألعاب ويوفر مساحة مخصصة للمحاضرات وورش العمل حول تطوير الألعاب والرياضات الإلكترونية، بالإضافة إلى السماح للطلاب بحجز المركز للأنشطة ذات الصلة.

العراق:

- حصلت زين إيسبورتس على ترخيص رسمي من يوبيسوفت لاستضافة بطولة Six Siege.
- ضمن شراكة رسمية للرياضات الإلكترونية مع HONOR J Kraftong PUBG MOBILE، بما في ذلك الحصول على الترخيص الرسمي لأكبر بطولة PUBG MOBILE في العراق – PMNC Iraq Fall 2025، ضمن إطار هذه الشراكة تمت رعاية زين العراق لبطولة PMNC Iraq 2025، التي كانت الفائز بها كممثل العراق في دوري PUBG MOBILE Super League (PMSL).
- وسعت زين إي سبورتس شبكة شركائها الرسميين، بما في ذلك Alg DHL، Moonline Travel & Tourismg Karada Storeg Nomoor، مما عزز حضورها في قطاعات متعددة.
- قامت زين برعاية ممثلي العراق الوحيدين في كأس العالم للرياضات الإلكترونية 2025 في الرياض لفريق FC25، مما عزز دورها كقوة دافعة في نمو مجتمع الرياضات الإلكترونية العراقي والاعتراف به دوليا.

3. دزلي – منصة واجهات برمجة التطبيقات لمجموعة زين

50.9 مليون
مستخدم متصل

7
دول متصلة

58
شريكاً

مبيعات تزيد عن 487 مليون دولار

أكثر من 289 خدمة نشطة

ديزلي هي منصة تحقيق الدخل الرقمي المعتمدة على واجهات برمجة التطبيقات (API) التابعة لمجموعة زين، وقد تم تطويرها لتمكين وتوسيع نطاق مجموعة واسعة من الخدمات الرقمية عبر شركاتها التشغيلية من خلال منظومة موحدة ومتكاملة. وتقدم المنصة محفظة شاملة تشمل خدمات المحتوى الرقمي والألعاب، وخدمات الفوترة المباشرة عبر المشغل (DCB)، وحلول المراسلة، والمصادقة الرقمية، وواجهات برمجة الشبكات، وغيرها من الخدمات ذات القيمة المضافة. ومن خلال توحيد هذه الإمكانات، توفر ديزلي إطارًا سلسًا وموحدًا لتقديم التجارب الرقمية عبر مختلف الأسواق.

تم إطلاق ديزلي في عام 2018 بهدف توحيد تقديم الخدمات الرقمية عبر بصمة زين التشغيلية، مع فتح آفاق جديدة لتوليد الإيرادات من قاعدة عملائها الواسعة والمتميزة. ومع مرور الوقت، تطورت المنصة لتصبح منظومة متكاملة تجمع بين المشغلين والشركاء ومزودي الخدمات، مما يتيح تسريع طرح الخدمات في الأسواق وضمان نشرها بشكل متسق وعلى نطاق واسع. وقد أسهم هذا التطور في ترسيخ مكانة ديزلي كمحرك رئيسي للابتكار الرقمي داخل المجموعة.

في عام 2025، حققت ديزلي أداءً تشغيليًا وماليًا قويًا، مدعومًا بالنمو المستمر في أعمال الفوترة المباشرة عبر المشغل (DCB). حيث دعمت المنصة 289 خدمة نشطة بالتعاون مع 58 شريكًا، مما يعكس تزايد اعتماد السوق وثقة الشركاء. وبشكل عام، سجلت ديزلي نموًا في الإيرادات بنسبة 51% على أساس سنوي، مما يعزز فعالية استراتيجيتها التشغيلية ويؤسس لقاعدة قوية للتوسع المستقبلي والمبادرات الاستراتيجية.

وخلال الفترة ذاتها، أحرزت ديزلي تقدمًا ملحوظًا في تنويع مصادر إيراداتها وتعزيز استدامتها على المدى الطويل، من خلال إدخال نماذج أعمال جديدة، بما في ذلك رسوم المنصة، إلى جانب إطلاق خدمات تحقيق الدخل من واجهات برمجة الشبكات وخدمات الإعلان الرقمي. كما وسّعت المنصة عروضها ضمن نموذج منصة الاتصالات كخدمة (CPaaS)، مع تنفيذ ناجح في الكويت وإمكانات واضحة للتوسع في أسواق زين الأخرى.

وبالتعاون مع شركة Aduna وعدد من الشركاء، واصلت ديزلي تطوير الجوانب التجارية لواجهات برمجة الشبكات، بما في ذلك التبني المبكر لواجهات CAMARA مثل تبديل شريحة الاتصال (SIM Swap)، ومطابقة بيانات العميل (KYC Match)، والمصادقة على رقم المشترك، والتحقق من الرقم. وتسهم هذه المبادرات مجتمعة في ترسيخ مكانة ديزلي كمحرك رئيسي للنمو الرقمي ضمن مجموعة زين، ودعم تحقيق نمو مستدام وقابل للتوسع في الإيرادات عبر مختلف أسواقها.

الخدمة	عدد المشتركين 2025	عدد المشتركين بالمليون 2025	الأسواق المتاحة	المجتمع المستهدف
Zain Kids	3,70,000	0.37	العراق، الكويت، السعودية، الأردن	الأطفال
Busuu	10,000	0.01	العراق، الكويت	المجتمع منخفض الدخل
Pikaboo	1,00,000	0.1	السعودية، الكويت	الأطفال والشباب
AI Avatar	30,000	0.03	الكويت	الشباب
Diva	29,50,000	2.95	العراق	الشباب
Shofha+	3,70,000	0.37	السودان، السعودية، الكويت، البحرين، الأردن	الشباب
Drapp	50,000	0.05	الكويت، السعودية	الشباب، البالغون
Blacknut	50,000	0.05	الكويت	الشباب، اللاعبون
Playono	14,000	0.01	الكويت	الشباب

4. زين فينتشرز

تقود زين فينتشرز محفظة استثمارات زين، بهدف تنويع نطاق الشركة والاستفادة من فرص الاستثمار المستقبلية، وسعت الشركة علاقتها مع صناديق رأس المال الاستثماري الإقليمية والدولية واستمرت في تنويع محفظتها من خلال الاستثمارات المباشرة، مما أتاح لهم الوصول إلى الامتداد الجغرافي الواسع لزين وقاعدة عملائها الواسعة.

حتى الآن، استثمرت زين فينتشرز 156 مليون دولار بعائد أكبر بـ 1.8 مرة.

تشمل الاستثمارات الرئيسية في محفظة زين فينتشرز:

الاستثمارات غير المباشرة

- **Valor :** صندوق فالور تديره شركة فالور للاستثمار، وهي شركة متخصصة في دعم النمو التشغيلي وتركز على الشركات ذات النمو المرتفع عبر مختلف الصناعات ومراحل التطور.
- **Unbound :** شركة استثمارية مقرها لندن، تعمل على بناء شركات طويلة الأمد بالشراكة مع رواد الأعمال، متجاوزة دورها كممول لتكون جهة تشغيل وبناء للشركات، مع تركيز على الإسهام العميق وصناعة القيمة على المدى الطويل.
- **BECO Capital III :** صندوق استثماري في المراحل المبكرة تديره شركة بيكو كابيتال من مقره في دبي، ويركز على الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا.
- **Colle Capital I :** صندوق استثماري أسسته سيدات، ويستهدف الشركات التقنية في مراحل البذرة والمراحل المبكرة في قطاعات مثل التقنيات المالية، وإنترنت الأشياء، والرعاية الصحية. ويستثمر في الشركات ذات التركيز على الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة.
- **Wamda MENA Venture I** لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: يستثمر في شركات التكنولوجيا في مراحل النمو عبر المنطقة، في مجالات ذات اهتمام لـ زين مثل تقنيات التأمين.
- **MEVF II:** صندوق يركز على التقنيات في مراحلها المبكرة في مجالات الإعلام الجديد، والتجارة الإلكترونية، والبرمجيات المؤسسية كخدمة، ويمثل تآزرا مع خطط زين في الصحة الرقمية وتقنيات التأمين.
- **MEVF III:** صندوق للمراحل المتقدمة يركز على شركات التقنية في المراحل ما بعد الاستثمار الثاني في المنطقة وتركيا.
- **Kadmos :** شركة استثمار مقرها لندن متخصصة في التقنيات العميقة والتقنيات المؤثرة في أوروبا، وتدعم الشركات منذ مراحلها المبكرة.

الاستثمارات المباشرة

- **xAI :** شركة ذكاء اصطناعي أسسها إيلون ماسك عام 2023، معروفة بخادمها الآلي "غروك"، وتركز على بناء ذكاء اصطناعي يبحث عن الحقيقة ويفهم الكون، ومتكامل مع منصة ماسك الاجتماعية.
- **Cohere :** شركة تقنية متعددة الجنسيات مقرها كندا، متخصصة في الذكاء الاصطناعي للشركات، وتركز على النماذج اللغوية الضخمة، وتوفر نماذج متعددة اللغات للبحث الدلالي والتصنيف وتحليل الانطباعات.
- **Groq :** شركة متخصصة في أشباه الموصلات تبني شرائح فائقة السرعة ومنخفضة الكمون تعتمد على معمارية خاصة لتسريع تطبيقات الذكاء الاصطناعي والحوسبة عالية الأداء.
- **Articul8 :** توفر منصة برمجية متكاملة وآمنة للذكاء الاصطناعي التوليدي للشركات، وتبقي بيانات العملاء وعمليات التدريب والاستدلال داخل نطاق الأمان المؤسسي.
- **Revolut :** شركة تقنية مالية مقرها المملكة المتحدة تأسست في العام 2015، وتقدم خدمات مصرفية تشمل الحسابات بالعملات المحلية والأجنبية، وبطاقات الخصم، وتحويل العملات دون رسوم، وتداول الأسهم والعملات الرقمية والمدفوعات بين الأفراد. وتضيف هذه الاستثمارات قيمة كبيرة لجهود زين في قطاع الخدمات المالية.

مبادرات أخرى

Zain Great Idea

- يعد برنامج " Zain Great Idea" المسرّع الريادي الرئيسي للمجموعة لدعم الشركات التقنية الناشئة في مراحلها المبكرة عبر التوجيه والتدريب، وفي العام 2025 أطلق البرنامج نسخته الإقليمية الأولى، متوسعاً من الكويت إلى البحرين والعراق والأردن و السعودية والإمارات، بدعم من زين للاستثمار وزين فينتشرز.
- اجتذبت الدعوة الإقليمية أكثر من 600 متقدم، تم اختيار 13 شركة ناشئة ذات إمكانات عالية للانضمام إلى دفعة هذا العام المؤهلة للمشاركة في وادي السيليكون، وشارك رواد الأعمال في مخيمات تدريبية مكثفة وجلسات توجيه في أسواق زين، وتفاعلوا مع زين للتقنية وزين للاستثمار وخبراء عالميين ومحليين.
- غطت المناهج تطوير المنتجات، واستراتيجيات دخول السوق، والمالية، والعمليات، والاستعداد للاستثمار. كما حددت زين للاستثمار شركات للتطوير المشترك، ورشحت أخرى لدورة الاستثمار للعام 2026، ومن خلال توسيع البرنامج خارج الكويت لأول مرة في تاريخه الممتد لأكثر من 15 عاما، تعمل زين على تعزيز الابتكار الإقليمي وصياغة منظومة أكثر تنافسية لريادة الأعمال التقنية عبر المنطقة.

Zainiac

- منصة الابتكار الداخلي لدى مجموعة زين التي تتيح للموظفين تقديم الأفكار الجديدة ومشاركتها والتعاون حولها، بهدف تعزيز ثقافة ريادة الأعمال الداخلية والإبداع، وتقدم المنصة الإرشاد وورش العمل والتمويل لتحويل الأفكار المختارة إلى مبادرات تجارية حقيقية، وقد قامت مؤخراً بالاستثمار في شركات ناشئة أسسها موظفون. وتتوافق الأفكار المقدمة مع مواضيع التحول الرقمي، بما يشمل مبادرات الخدمات المالية الرقمية والذكاء الاصطناعي، بما يتماشى مع استراتيجية الشركة "التقدم بغاية".

ZainTECH .5

في العام 2025، سرّعت ZainTECH تحولها لتصبح جهة رائدة موحدة إقليمياً في خدمات تقنية المعلومات والاتصالات، عبر استراتيجية تحول متكاملة واضحة، ويربط نموذج التشغيل الموحد الآن بين الحوسبة السحابية والأمن السيبراني والبيانات والخدمات الرقمية والطائرات بدون طيار والروبوتات ضمن منصة واحدة تتيح تسليماً أقوى، وخبرة تقنية أعمق، وخدمة متسقة عبر ثمانية أسواق.

وتعزز هذه البنية قدرة الشركة على تحقيق نمو مستدام، إلى جانب دعم الأجندات الرقمية الوطنية في مجالات تبني الحوسبة السحابية، وتعزيز الأمن السيبراني، وتفعيل الذكاء الاصطناعي، والتحول الصناعي الرقمي.

نهج ZainTECH في الاستدامة يرتكز على مبدأين:

1. تطوير حلول تعزز الكفاءة البيئية والمرونة التشغيلية لدى العملاء
2. دمج اعتبارات الاستدامة في جميع وحدات الأعمال ضمن إطار التمكين الرقمي المسؤول.

تمكّن حلول ZainTECH، بما يشمل التحديث السحابي، والتحليلات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي، ومراقبة الطاقة وجودة الهواء، والتدريب التفاعلي، والفحوصات غير التدميرية، المؤسسات من مراقبة أدائها في الوقت الفعلي واعتماد عمليات أكثر كفاءة، مما يدعم خفض الانبعاثات وتقليل الهدر وتحسين السلامة والاستخدام الذكي للموارد.

وحدة أعمال الحوسبة السحابية: انتقال آمن ومستدام وفعال إلى السحابة

في العام 2025، واصلت ZainTECH دعم الانتقال من البيئات التقليدية كثيفة الطاقة إلى بنى تحتية سحابية أكثر استدامة، وشملت أبرز الإنجازات:

- نمو بنسبة 73% في القيمة التعاقدية للحوسبة السحابية عبر المنصات العالمية
- توسع البنية المستدامة عبر مركز التميّز السحابي
- دمج شركة "سيتروس للاستشارات" لتعزيز قدرات إدارة التكاليف والهندسة السحابية

هذه التطورات تساعد المؤسسات على خفض استهلاك الطاقة وتقليل الهدر في الأجهزة وبناء بيئات قابلة للتوسع وآمنة وكفؤة.

مركز البيانات والرقمنة والذكاء الاصطناعي: تمكين الاستدامة القائمة على البيانات

في العام 2025، قامت ZainTECH بتوحيد قدرات البيانات والرقمنة والطائرات المسيّرة ضمن مركز موحد للبيانات والذكاء الاصطناعي، معززاً دمج التعلم الآلي، والتحليلات، والأتمتة، والرؤية الحاسوبية.

أبرز الإنجازات:

- تفعيل تحليلات التجزئة كأحد أبرز المنتجات
- تنظيم أربعة عروض إقليمية للذكاء الاصطناعي بالتعاون مع شركة مايكروسوفت
- تنفيذ أحد أوائل حلول "أوبن إيه آي" المؤسسية مع مجموعة روشن
- تطوير منصات بيانات ولوحات رقمية تدعم عمليات أكثر كفاءة وأقل أثرا

الطائرات بدون طيار والروبوتات

من خلال مركز البيانات والذكاء الاصطناعي، نشرت زين للتقنية برامج فحص باستخدام الطائرات بدون طيار في قطاعات البناء والمرافق والبنى التحتية، مما يقلل من وقت التوقف ويحد من الحاجة للمعدات الثقيلة ويقلل من الاضطرابات البيئية. وتدعم هذه الحلول بيئات أكثر أماناً، وانبعاثات أقل، وصحة طويلة الأمد للأصول.

وحدة أعمال الأمن السيبراني: قدرة سيبرانية مع كفاءة في الموارد

أطلقت ZainTECH منظومة أمنية جديدة تعتمد على الذكاء الاصطناعي، توفر كشفا محسنا للتهديدات، وأتمتة، وحماية، مع خفض البصمة التشغيلية للأدوات الأمنية التقليدية. كما حصلت وحدة الأمن السيبراني على عدة شهادات ووسعت نطاق الامتثال، مما عزز العمليات الرقمية الآمنة والمسؤولة عبر جميع الأسواق.

الحوكمة والامتثال والنزاهة التشغيلية

في العام 2025، عززت ZainTECH نضج الحوكمة لديها من خلال اعتماد ومواءمة مجموعة من السياسات المتعلقة بالاستدامة المؤسسية تشمل:

- سياسة تغير المناخ
- سياسة إدارة النفايات
- سياسة حقوق الإنسان
- مدونة الموردين
- سياسة مكافحة الفساد
- سياسة حماية البيانات والخصوصية
- سياسة الصحة والسلامة
- مدونة الموردين
- إطار الحوكمة المؤسسية
- سياسة إدارة المياه

أحرزت الشركة تقدما في تنفيذ إطار إدارة النفايات الخاص بمجموعة زين، من خلال إجراء تقييمات أساسية، والتواصل مع شركاء المرافق، والاستعداد لمتطلبات الامتثال للعام 2026.

الشهادات والإنجازات التنظيمية (2025)

الشهادة / التنظيم	النوع	الحالة	النطاق	تاريخ الإنجاز	ملاحظات
ISO 22301:2019 – BCMS	ISO	اكتمل	الإمارات والكويت	الربع الثاني 2025	شهادة BCMS الجديدة
CSA ستار CCM الإصدار 4.0.1	معيار الصناعة	اكتمل	الإمارات، الأردن، والسعودية	الربع الثاني 2025	توسيع النطاق ليشمل ZainTECH ومركز الحوسبة السحابية
ISO 27001:2022 – ISMS	ISO	اكتملت	على مستوى المجموعة	الربع الثالث 2025	تدقيق المراقبة
سياسة أمان CSP في DESC	وطنية	اكتملت	الإمارات العربية المتحدة	الربع الثالث 2025	اعتماد مزودي الخدمات السحابية
ISO 27017:2015 – أمن السحابة	ISO	اكتملت	على مستوى المجموعة	الربع الثالث 2025	تدقيق المراقبة
ISO 27018:2019 – خصوصية السحابة	ISO	اكتملت	على مستوى المجموعة	الربع الثالث 2025	تدقيق المراقبة
الإطار التنظيمي لCST	وطني	اكتمل	السعودية	الربع الثالث 2025	تم تحقيق مستوى امتثال عالي
SOC 2 النوع الثاني	معيار الصناعة	اكتمل	السعودية	الربع الرابع 2025	التغطية: الأمان، التوفر، الخصوصية
ISO 14001:2015 – EMS	ISO	اكتملت	الكويت	الربع الرابع 2025	شهادة إدارة البيئة الجديدة

الإنجازات الاستراتيجية الرئيسية في العام 2025

الأداء التجاري والمالي

- نمو بنسبة 16% على أساس سنوي في المبيعات (القيمة التعاقدية)
- نمو في القيمة التعاقدية للحوسبة السحابية العامة بنسبة 73% على أساس سنوي
- تراخيص وخدمات مايكروسوفت بنمو 83% على أساس سنوي
- الإيرادات + 50%، والهامش + 31% والأرباح التشغيلية قبل الفوائد والضرائب والاستهلاكات + 53% على أساس سنوي

الشراكات والقيادة الإقليمية

- تم اختيارها كواحد من عشرة شركاء مراكز بيانات AWS في السعودية
- معترف بها كشريك رائد في AWS في منظومة الشركات الناشئة الرقمية
- تم إطلاق Azure ExpressRoute على Microsoft Marketplace
- أطلق ljaba، روبوت الدردشة المؤسسي للذكاء الاصطناعي من ZainTECH على موقع Marketplace
- برامج سحابة وذكاء اصطناعي عالية التأثير عبر BFSI، وقطاعات التجزئة، والتصنيع، والقطاع الحكومي

عرضت ZainTECH ابتكاراتها وقدراتها الرقمية في اثنتين من أكبر منصات التكنولوجيا في المنطقة:

- **معرض GITEX GLOBAL 2025** – عرض ما تتمتع به من مرونة رقمية، إمكانات الذكاء الاصطناعي، تحديث السحابة، وقدرات مؤسسية شاملة من البداية إلى النهاية.
- **LEAP 2025** – عرض برامج الأمن السيبراني، والطائرات بدون طيار، والجاهزية للذكاء الاصطناعي، وبرامج التحول الرقمي واسعة النطاق

عززت هذه الفعاليات مكانة الشركة كشريك رائد في التحول الرقمي في المنطقة.

جوائز الصناعة

- "مبتكر التكنولوجيا للعام" في جوائز INC Best in Business
- أفضل مزود حلول رقمية في جوائز الابتكار التقني للعام 2025
- "أفضل شركاء الخدمات السحابية أداءً للعام" من Veeam

المنتج والابتكار والتميز التشغيلي

- إنشاء مركز للمنتجات لتوحيد استراتيجية المنتج وإدارة دورة حياته.
- دمج مركز التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي، ودمج الحوسبة السحابية والأمن السيبراني في وحدة تشغيلية موحدة.
- إتمام تحسين الحوسبة السحابية الخاصة (الكويت والأردن).
- توسيع نطاق ZainTECH مصر، والحصول على تصاريح دائرة السياحة والتخطيط بدبي.
- تطوير أطر إدارة المخاطر المؤسسية، استمرارية الأعمال، الحوكمة والمخاطر والامتثال، والحوكمة لدعم شهادات الأيزو.
- إطلاق برنامج مُحسن لمكافحة الفساد يضم أكثر من 15 سياسة.

الأشخاص وتطوير القدرات

- تدريب شامل على مستوى الشركة في مجالات الحوسبة السحابية، البيانات، الذكاء الاصطناعي، والأمن السيبراني
- توسيع مركز الشركة في مصر بانضمام 15 موظفا، ونقل 17 وظيفة في مركز عمليات الشبكة في السعودية
- إطلاق برنامج "جيل ZT " للخريجين
- دعم تطوير المواهب من خلال برامج NOVA وSUCCEED وMavericksg وIDEU

نظرة مستقبلية على العام 2026

استنادا إلى الأسس التي أرستها في العام 2025، ستعزز الشركة من تركيزها على التمكين الرقمي المسؤول وتكامل الاستدامة في جميع أنحاء الشركة، في العام 2026، ستسرع الشركة من تنفيذ أطر الذكاء الاصطناعي المسؤولة، وهي مبادرات بدأت في العام 2025، مع توسيع قدرات الذكاء الاصطناعي-أمن العمليات لتعزيز مرونة العملاء السيبرانية في جميع أنحاء المنطقة.

6. زين عمانتل الدولية (ZOI)

تواصل "زين عمانتل الدولية" تعزيز مكانتها كأحد أبرز مزودي خدمات الجملة الإقليميين، موسعة دورها في دعم الاتصال العالمي وتمكين بنية تحتية رقمية عالية السعة وأكثر أمناً عبر منطقة الشرق الأوسط وخارجها، وتظل الشراكة بين زين وعمانتل محركا رئيسيا للتعاون الإقليمي، مستندة إلى أصول الشبكات لدى الشركتين، وقدرات الكوابل البحرية والبرية، والامتداد العالمي المشترك.

وفي العام 2025، واصلت "زين عمانتل الدولية" تطوير عروضها لمزودي الخدمات الإقليميين، ومزودي السعات العالية، ومراكز البيانات، ومقدمي الحوسبة السحابية، وشركات الاتصالات الدولية - حيث تخدم أكثر من 50 مليون مشترك عبر ثمانية أسواق، وتلبي بعضا من أكثر متطلبات الاتصال العالمي تعقيدا.

ومن الجدير بالذكر أن "زين عمانتل الدولية" كانت الشبكة الأعلى تصنيفاً في المنطقة، ومن بين أفضل 100 شبكة على مستوى العالم من أصل 70 ألف شبكة نشطة.

المنتجات والخدمات:

- البنية التحتية: كوابل بحرية وبرية، مراكز بيانات بمعايير شركات الاتصالات
- الاتصال والسعات: روابط عالمية عالية الاعتمادية ومنخفضة الكمون
- الإنترنت: بوابات إنترنت عالمية وإتاحة للمحتوى
- حلول شركات الاتصالات: الصوت الدولي، الرسائل، والخدمات المتنقلة
- التجوال الدولي: تغطية سلسة في أكثر من مئتي دولة

الإنجازات الرئيسية:

عضوية تحالف دولي – استمرار الريادة الإقليمية
حافظت "زين عمانتل الدولية" على دورها المؤثر داخل تحالف دولي، مؤكدة التزام المنطقة بمكافحة حركة الصوت الدولية غير القانونية وغير المرغوبة، ومن خلال تحسين التنسيق وتبادل المعلومات، عززت الشركة الثقة الإقليمية والقدرة على الصمود في أمن الاتصالات خلال العام 2025.

تعزيز منظومة الأرقام الذاتية – أداء شبكي متفوق
عقب دمج الرقمين الذاتيّين لشبكتي زين وعمانتل العام 2025، شهد العام مواصلة تحسين كفاءة التوجيه الهندسي لحركة البيانات. ونجحت "زين عمانتل الدولية" في رفع مستوى الاستقرار عبر نطاق شبكتها، مع الحفاظ على موقعها ضمن الشبكات الأعلى تصنيفاً في المنطقة من حيث الأداء والموثوقية.

برنامج سفراء "زين عمانتل الدولية" – توسع في التفاعل الداخلي
استنادا إلى نجاح الإطلاق الأول للبرنامج، واصل برنامج السفراء توسعه الداخلي عبر العمليات في 2025، وعززت المبادرة اتساق الهوية المؤسسية، ورفعت مستوى تبادل المعرفة بين الموظفين، وعززت التفاعل مع أصحاب المصلحة في القطاع. كما استمرت المبادرة كعامل مؤثر في الثقافة المؤسسية، مؤكدة استثمار الشركة في رأس المال البشري.

الانتشار الدولي في خدمات الجملة – تعزيز الشراكات
في العام 2025، وسعت "زين عمانتل الدولية" تعاونها مع شركات الاتصالات الإقليمية والعالمية، ومزودي السعات العالية، ومقدمي الحوسبة السحابية، وأسهمت هذه الشراكات في تعزيز الامتداد الدولي للشركة وترسيخ مكانتها كشريك مفضل لمسارات السعات العالية بين آسيا والشرق الأوسط وأوروبا وأفريقيا.

يوضح الجدول أدناه كيفية تأثير مختلف مجالات النمو لدى زين على رؤوس الأموال ضمن إطار التفكير المتكامل.

الموضوع الأساسي
الأداء الاقتصادي والشمول الرقمي

الفئة الفرعية
التكنولوجيا المالية (Zain Cash، Bede، Tamam، FOO)

المخاطر
- المخاطر التنظيمية ومخاطر الامتثال عبر أسواق متعددة
- مخاطر الأمن السيبراني والاحتيال وخصوصية البيانات
- ضغوط قصيرة الأجل على العوائد المالية نتيجة الرسوم المدعومة وتكاليف تثقيف العملاء
- انخفاض مستويات الثقافة الرقمية وحواجز الثقة لدى الفئات غير المشمولة مصرفيًا

الفرص
- توسيع نطاق الشمول المالي للفئات غير المشمولة مصرفيًا والمحرومة من الخدمات
- خلق مصادر إيرادات رقمية قابلة للتوسع تتجاوز خدمات الاتصالات الأساسية
- تعزيز الشراكات ضمن المنظومة (البنوك، المنظمات غير الحكومية، وشبكات الدفع العالمية)

الأثر على رؤوس الأموال ضمن إطار التفكير المتكامل:
تسهم التكنولوجيا المالية في تعزيز رأس المال المالي من خلال تنويع مصادر الإيرادات الرقمية، مدعومة بتوسيع رأس المال المُصنَّع عبر البنية التحتية للوكلاء والمنصات. كما يسهم تطوير المهارات الرقمية والمالية في تعزيز رأس المال البشري، وبناء رأس المال الاجتماعي ورأس مال العلاقات من خلال تعزيز الشمول والثقة، مما يؤدي إلى توسيع نطاق الوصول وتحفيز المشاركة الاقتصادية الأوسع، من خلال دعم الأنشطة الاقتصادية

الموضوع الأساسي
مرونة نموذج الأعمال وحقوق الأطفال

الفئة الفرعية
Zain Esports

المخاطر
- مخاطر السلامة الرقمية المرتبطة بفئة الشباب
- الاعتماد على التراخيص وناشري الألعاب

الفرص
- تحقيق الدخل من البنية التحتية لشبكات الجيل الخامس (5G) والألياف الضوئية (FTTH) من خلال تطبيقات الألعاب
- تعزيز تفاعل فئة الشباب وترسيخ الولاء للعلامة التجارية
- تنمية مواهب الرياضات الإلكترونية وتطوير المهارات الرقمية والمسارات المهنية

الأثر على رؤوس الأموال ضمن إطار التفكير المتكامل:
تُدعم مبادرات الرياضات الإلكترونية والألعاب من خلال الاستثمارات في رأس المال المُصنَّع، بما يشمل مختبرات الرياضات الإلكترونية، والمرافق، والمنصات الرقمية. كما تسهم الفعاليات والشراكات ومنظومات المحتوى في تعزيز رأس المال الفكري، في حين يعزز تطوير مهارات الشباب في مجالات الألعاب، وصناعة المحتوى، وإدارة الرياضات الإلكترونية من رأس المال البشري. وتسهم هذه المبادرات كذلك في بناء رأس المال الاجتماعي ورأس مال العلاقات، من خلال تعميق الروابط مع الجامعات واتحادات الرياضات الإلكترونية وفئات الشباب عبر مختلف أسواق زين.

الموضوع الأساسي
الأداء الاقتصادي وخصوصية العملاء وأمن البيانات

الفئة الفرعية
Dizlee (منصة CPaaSg API)

المخاطر
- مخاطر حماية البيانات والخصوصية والامتثال التنظيمي
- مخاطر موثوقية المنصة واستمرارية الخدمة
- الاعتماد على شركاء المحتوى من الأطراف الثالثة

الفرص
- تحقيق دخل رقمي قابل للتوسع عبر الأسواق والمشغلين
- تبسيط تكامل الشركاء وتسريع وقت طرح الخدمات في السوق

الأثر على رؤوس الأموال ضمن إطار التفكير المتكامل:
تُسهم المنصات الرقمية في تحقيق إيرادات عالية الهامش وقابلة للتوسع من خلال بنية تحتية موحدة وواجهات برمجة التطبيقات وأنظمة الفوترة، مما يعزز رأس المال المالي. كما تدعم هذه القدرات تنمية رأس المال الفكري من خلال تحليلات البيانات، إلى جانب تعزيز رأس المال الاجتماعي ورأس مال العلاقات عبر تحسين منظومة الشركاء وتجربة العملاء.

الموضوع الأساسي
الأداء الاقتصادي والمشاريع الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال

الفئة الفرعية
Zain Ventures (رأس المال الجريء والمسرّعات)

المخاطر
- مخاطر الاستثمار والتقييم في الشركات الناشئة والتقنيات المتقدمة
- المفاضلة في تخصيص رأس المال مقارنةً بالاستثمارات في الأنشطة الأساسية

الفرص
- الوصول إلى تقنيات عالية النمو ونماذج أعمال مستقبلية
- تحقيق تكامل ضمن المنظومة عبر التكنولوجيا المالية، والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، والخدمات الرقمية
- تنمية منظومة الشركات الناشئة على المستوى الإقليمي من خلال المسرّعات

الأثر على رؤوس الأموال ضمن إطار التفكير المتكامل:
تسهم محفظة الاستثمارات في دعم النمو المالي طويل الأجل والابتكار من خلال تعزيز التعرض للتقنيات الناشئة، مما يعزز رأس المال المالي. كما تسهم في تطوير رأس المال الفكري والبشري من خلال تعزيز التعلم الريادي، إلى جانب دعم رأس المال الاجتماعي ورأس مال العلاقات عبر تمكين نمو المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتعزيز منظومات الابتكار.

- رأس المال المالي
- رأس المال المُصنّع
- رأس المال الفكري
- رأس المال البشري
- رأس المال الاجتماعي والعلاقات

- رأس المال المالي
- رأس المال الفكري
- رأس المال الاجتماعي والعلاقات

- رأس المال المالي
- رأس المال الفكري
- رأس المال البشري
- رأس المال الاجتماعي والعلاقات

الموضوع الأساسي
الأداء الاقتصادي وخدمة العملاء

الفئة الفرعية
Zain Insure

المخاطر
- مخاطر الامتثال التنظيمي والتراخيص عبر الأسواق
- مخاطر ثقة العملاء، وإدارة المطالبات، وأمن البيانات

الفرص
- تقديم خدمات تأمين رقمية متكاملة وسلسة
- تعزيز فرص البيع المتقاطع لخدمات التأمين ضمن منظومة زين
- التوسع خارج قطاع الاتصالات نحو خدمات التأمين الرقمية (InsurTech)

الأثر على رؤوس الأموال ضمن إطار التفكير المتكامل:
تسهم خدمات التأمين الرقمية في خلق مصادر إيرادات جديدة من خلال منصة رقمية متكاملة، مما يعزز رأس المال المالي. كما تعزز رأس المال الفكري من خلال أتمتة عمليات المطالبات وتحليل البيانات، إلى جانب دعم رأس المال الاجتماعي ورأس مال العلاقات من خلال تعزيز الشفافية والثقة وثقة العملاء، وتوسيع نطاق الوصول والخيارات عبر الأنظمة الرقمية والاقتصادية.

- رأس المال المالي
- رأس المال الفكري
- رأس المال الاجتماعي والعلاقات

الموضوع الأساسي
مرونة نموذج الأعمال وخصوصية العملاء وأمن البيانات

الفئة الفرعية
ZainTECH

المخاطر
- التسارع في التغيرات والتطورات التكنولوجية
- مخاطر الأمن السيبراني وحوكمة البيانات
- مخاطر التنفيذ وقابلية التوسع عبر أسواق متعددة

الفرص
- التحول السحابي المستدام بما يسهم في تقليل كثافة الطاقة والنفايات الإلكترونية
- حلول الذكاء الاصطناعي والبيانات والطائرات بدون طيار لتعزيز الكفاءة
- الريادة الإقليمية في تمكين التحول الرقمي المسؤول

الأثر على رؤوس الأموال ضمن إطار التفكير المتكامل:
تسهم حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة في تعزيز رأس المال المالي من خلال تحقيق إيرادات وهوامش قوية، مدعومة باستثمارات في رأس المال المُصنَّع تشمل الحوسبة السحابية، والأمن السيبراني، والبيانات، ومنصات الطائرات بدون طيار. كما تعزز القدرات المتقدمة في الذكاء الاصطناعي والتحليلات والحوسبة السحابية رأس المال الفكري. وتدعم البنية التحتية الرقمية المحسّنة والموفرة للطاقة رأس المال الطبيعي من خلال خفض كثافة استهلاك الطاقة وتقليل الانبعاثات.

- رأس المال المالي
- رأس المال المُصنّع
- رأس المال الطبيعي
- رأس المال الفكري

الموضوع الأساسي
مرونة نموذج الأعمال

الفئة الفرعية
(ZOI) أعمال الجملة في الاتصالات العالميه

المخاطر
- المخاطر الجيوسياسية والتنظيمية العابرة للحدود
- مخاطر مرونة البنية التحتية وأمن الشبكات
- التعرض لديناميكيات حركة المرور العالمية وتسعير خدمات الجملة

الفرص
- تعزيز الموقع الاستراتيجي في مجال الاتصال العالمي
- الطلب طويل الأجل من مزودي الخدمات فائقي النطاق، ومراكز البيانات، وشركات الاتصالات
- الريادة الإقليمية في الشبكات الآمنة وعالية السعة

الأثر على رؤوس الأموال ضمن إطار التفكير المتكامل:
تسهم حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة في تعزيز رأس المال المالي من خلال تحقيق إيرادات وهوامش قوية، مدعومة باستثمارات في رأس المال المُصنَّع تشمل الحوسبة السحابية، والأمن السيبراني، والبيانات، ومنصات الطائرات بدون طيار. كما تعزز القدرات المتقدمة في الذكاء الاصطناعي والتحليلات والحوسبة السحابية رأس المال الفكري. وتدعم البنية التحتية الرقمية المحسّنة والموفرة للطاقة رأس المال الطبيعي من خلال خفض كثافة استهلاك الطاقة وتقليل الانبعاثات.

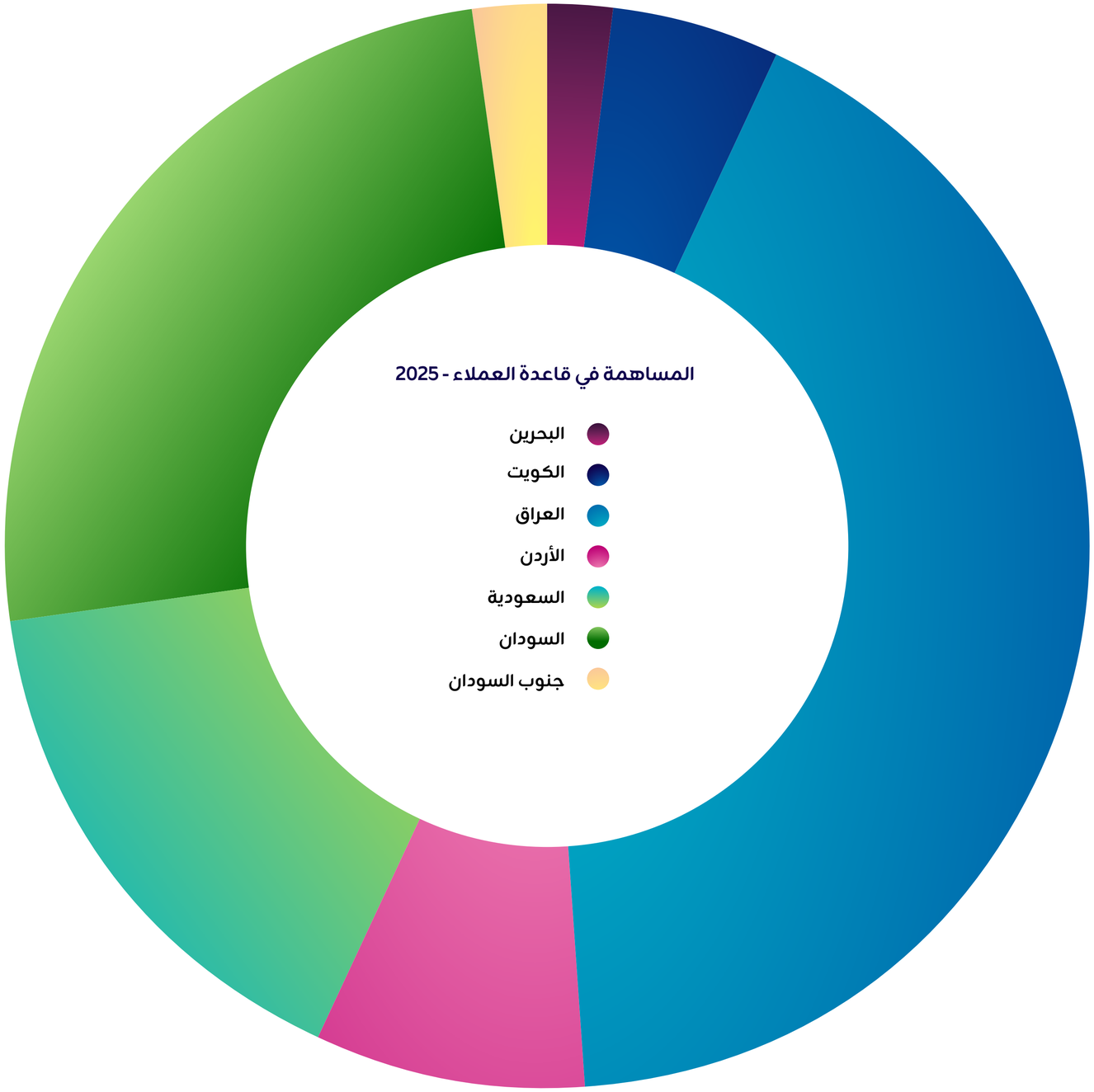
- رأس المال المالي
- رأس المال المُصنّع
- رأس المال الاجتماعي والعلاقات

16 شبكاتنا

بلغت قاعدة عملاء مجموعة زين 50.9 مليون عميل، وذلك كما في نهاية ديسمبر 2025، وارتفعت قاعدة العملاء بنسبة 4% مقارنة مع العام 2024، مع نمو في أعداد العملاء في السودان, العراق و الأردن.

تظل الأسواق ذات الكثافة السكانية الأعلى، والتي تمتلك المزيد من فرص النمو تمتلك الحصص المؤثرة في قاعدة عملاء المجموعة - وهي **السودان, العراق و الأردن**، حسب ترتيب المساهمة.

	الملكية (%)	العملاء النشطون (مليون) 31 ديسمبر 2025	العملاء النشطون (مليون) 31 ديسمبر 2024	التغير
الكويت	%5	2.6	2.6	%0
العراق	%42	20.9	19.7	%6
الأردن	%8	4.2	4	%5
السعودية	%16	8.1	9.3	%13-
السودان	%25	12.3	10.1	%22



مساهمة العمليات	%
البحرين	%2
الكويت	%5
العراق	%42
الاردن	%8
السعودية	%16
السودان	%25
جنوب السودان	%2
المجموع	%100

17 الناس والغاية

تواصل منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا مواجهة فجوة متسعة بين إمكانات الشباب ونتائج سوق العمل. إذ يبلغ معدل بطالة الشباب 24.4%، أي ما يقارب ضعف المتوسط العالمي البالغ 13.0%، مما يعزز الحاجة الملحة إلى حلول طويلة الأجل وقابلة للتوسع تربط الشباب بفرص العمل اللائق.

وبالتوازي مع ذلك، تعيد التحولات الرقمية تشكيل مفهوم القابلية للتوظيف. فمع توقع أصحاب العمل عالميًا أن تتغير 44% من المهارات الأساسية للوظائف خلال السنوات الخمس المقبلة، أصبحت المؤسسات مطالبة بإعادة النظر في تطوير المواهب باعتباره أولوية استراتيجية للأعمال، وليس مجرد وظيفة داعمة.

وتتمثل غاية زين في بناء قوى عاملة جاهزة للمستقبل من خلال تعزيز القابلية للتوظيف، وتسريع تنمية المهارات، ومواءمة قدرات الكفاءات مع التقنيات الناشئة. ومن خلال مبادرات موجهة لتطوير القوى العاملة، وتعزيز التنقل الوظيفي، وتوفير فرص نمو شاملة، تسعى زين إلى خلق قيمة مستدامة لموظفيها، ودعم المرونة الاقتصادية في الأسواق التي تعمل فيها.

تفاصيل الموظفين:

في العام 2025، ورغم أن القوى العاملة في زين بقيت مستقرة بشكل عام، إلا أن النزاع المستمر في السودان أثر بشكل كبير على الموظفين بدوام جزئي والموظفين المؤقتين، تظل زين ملتزمة بدعم المتأثرين بهذه الأزمة، مع إعطاء الأولوية لسلامتهم ورفاههم من خلال توفير خدمات مجانية للصحة النفسية والمتابعة النشطة لتطورات الوضع.

ولضمان الشفافية الكاملة ودقة التقارير، تم تقديم ZainTECH و Bookey و ZOI وFOO ككيانات منفصلة داخل هذا التقرير.

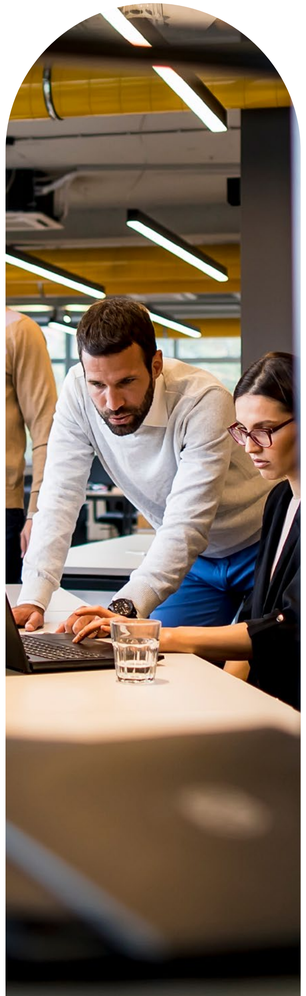
جدول توزيع الموظفين

	الكويت	البحرين	العراق	الأردن	السعودية	السودان	جنوب السودان	ZainTECH	فو (FOO)	Bede	المجموع
الموظفون بدوام كامل	1,663	246	1,577	1,317	1,593	822	191	633	195	17	8,254
الموظفون بدوام جزئي ومؤقت	1	209	1,374	478	0	0	154	34	8	4	2,108
الموظفون (جميع أنواع العقود)	1,664	455	2,951	1,795	1,593	822	0	667	203	21	10,362
الموظفون الذكور بدوام كامل	1,367	164	1,134	921	1,223	426	148	483	148	9	6,023
الموظفات بدوام كامل	296	82	443	396	370	396	43	150	47	8	2,231
نسبة الموظفين الذكور بدوام كامل	%82	%67	%72	%70	%77	%52	%77	%76	%76	%53	%73
نسبة الموظفات بدوام كامل	%18	%33	%28	%30	%23	%48	%23	%24	%24	%47	%27
الموظفون الجدد - موظفون ذكور	267	24	304	91	79	43	23	145	30	1	1,007
الموظفون الجدد نسبة - الذكور	%16	%10	%19	%7	%5	%5	%12	%23	%15	%6	%12
الموظفات الجدد - الموظفات الإناث	63	9	116	34	52	55	9	29	13	0	380
الموظفات الجدد % - إناث	%4	%4	%7	%3	%3	%7	%5	%5	%7	%0	%5
إجمالي الموظفين الجدد	330	33	420	125	131	98	32	174	43	1	1,387
إجمالي نسبة الموظفين الجدد	%20	%13	%27	%9	%8	%12	%17	%27	%22	%6	%17
الموظفون ذوو الإعاقة	5	1	18	6	26	9	2	3	0	0	70
% الموظفون ذوو الإعاقة	%0.30	%0.41	%1.14	%0.46	%1.63	%1.09	%1.05	%0.47	%0	%0	%0.85
معدل دوران الموظفين - الذكور	124	15	103	60	133	25	5	91	24	1	581
معدل دوران الموظفين - نسبة الذكور	%7.5	%6	%7	%5	%8	%3	%3	%14	%12	%6	%7
معدل دوران الموظفين - الإناث	37	2	45	36	45	20	0	23	3	1	212
معدل دوران الموظفين - نسبة الإناث %	%2.2	%0.8	%2.9	%2.7	%2.8	%2.4	%0	%3.6	%1.5	%5.9	%2.6
إجمالي معدل دوران الموظفين غير الطوعي	161	17	148	96	178	45	5	114	27	2	793
معدل دوران الموظفين غير الطوعي - الذكور	100	0	2	10	83	2	2	24	5	1	229
% معدل دوران الموظفين غير الطوعي - الذكور	%6	%0	%0.1	%0.8	%5.2	%0.2	%1	%3.8	%2.6	%5.9	%2.8
معدل دوران الموظفين غير الطوعي - الإناث	9	0	0	2	11	2	0	7	0	0	31
% معدل دوران الموظفين غير الطوعي - الإناث	%0.5	%0	%0	%0.2	%0.7	%0.2	%0	%1.1	%0	%0	%0.4
إجمالي الدوران	109	0	2	12	94	4	2	31	5	1	260
معدل العودة إلى العمل بعد إجازة الوالدية - الإناث	%100	%100	%100	%89.8	%67	%92	%100	%88.9	%100	%100	%94
معدل العودة إلى العمل بعد إجازة الوالدية - الذكور	%100	%100	%100	%98.73	%99.22	%100	%100	%100	%100	%100	%90
معدل الاحتفاظ بعد العمل في زين بعد عام واحد من العودة من إجازة الوالدية - الإناث	%100	%100	%97	%100	%92	%92	%100	%100	%100	%100	%88
معدل الاحتفاظ بعد العمل في زين بعد عام من العودة من إجازة الوالدية - الذكور	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	غير متاح	%81

- الموظفون بعقود بكافة أنواعها - لا يشمل ذلك الموظفين المتعاقدين من جهات خارجية
- نسبة التعيينات الجديدة - تُحسب نسبة التعيينات الجديدة للإناث بقسمة عدد الموظفات الجدد على إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل
- نسبة دوران الموظفين - تُحسب نسبة دوران الموظفين الذكور بقسمة عدد الموظفين الذكور على إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل
- الموظفون ذوو الإعاقة هم الأشخاص الذين يعانون من إعاقة جسدية أو عقلية أو فكرية أو حسية طويلة الأمد، والتي قد تعيق، عند تفاعلها مع عوائق مختلفة، مشاركتهم الكاملة والفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين
- نسبة دوران الموظفات - تُحسب نسبة دوران الموظفات بقسمة عدد الموظفات الإناث على إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل
- معدل العودة إلى العمل هو معدل عودة الموظفين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة أو الأبوة

جدول هيكل أعمار الموظفين

	نسبة الموظفين تحت سن 30	نسبة الموظفين بين 30-50	نسبة الموظفين فوق سن 50
الكويت	%19	%73	%8
البحرين	%16	%81	%3
العراق	%30	%64	%5
الاردن	%21	%72	%8
السعودية	%14	%83	%3
السودان	%22	%73	%22
جنوب السودان	%8	%71	%8
ZainTECH	%30	%64	%7
FOO	%37	%63	%1
BEDE	%24	%53	%24



التدريب والتطوير

متوسط ساعات التدريب لكل موظف سنة بعد سنة

2014	14
2015	18
2016	18
2017	18
2018	22
2019	14
2020	10
2021	10
2022	10
2023	12
2024	9
2025	15

متوسط ساعات التدريب

متوسط ساعات التدريب لكل موظف - الذكور		متوسط ساعات التدريب لكل موظفة - الإناث
19	الكويت	27
15	البحرين	19
5	العراق	10
21	الأردن	31
3	السعودية	4
47	السودان	45
3	جنوب السودان	4
3	BEDE	3
5	FOO	3

* تقدم زين تك برامج التدريب من خلال شراكات مع أطراف ثالثة؛ ومع ذلك، تم استبعادها نظرًا لوجود قيود في مراقبة وتتبع أنشطة التدريب.

.

دعم المواهب المحلية

في العام 2025، بلغ متوسط نسبة الموظفين المحليين في المناصب الإدارية العليا 51%عبر جميع الأسواق، يعكس هذا التقدم استثمار زين المستمر في رأس المال البشري والاجتماعي من خلال توطين المناصب القيادية، وتعزيز توجه الشركة نحو خلق القيمة عبر رؤوس الأموال الستة، توضح الجداول أدناه النسب السنوية للمناصب الإدارية العليا التي يشغلها موظفون محليون في كل عملية تشغيل.

دعم رأس المال البشري المحلي: نسبة الموظفين المحليين في المناصب الإدارية العليا

السنة	الكويت	البحرين	العراق	الأردن	السعودية	السودان	جنوب السودان	ZainTECH	FOO	BEDE
2016	%79	%100	%57	%9	%33	%100	%82			
2017	%81	%86	%40	%9	%51	%93	%88			
2018	%81	%90	%66	%100	%60	%95	%60			
2019	%42	%90	%66	%100	%63	%95	%93			
2020	%43	%82	%56	%100	%61	%96	%92			
2021	%40	%82	%54	%100	%61	%97	%80			
2022	%42	%82	%59	%100	%77	%96	%50			
2023	%46	%76	%52	%96	%58	%97	%67			
2024	%39	%74	%44	%96	%60	%97	%45	%26	%57	%0
2025	%41	%71	%60	%96	%62	%97	%29	%24	%50	%0

يوضح الجدول أدناه نسبة إجمالي الموظفين المحليين في كلٍ من أسواقنا التشغيلية

العمليات	نسبة الموظفين المحليين
الكويت	%36
البحرين	%87
العراق	%95
الأردن	%99
السعودية	%82
السودان	%100
جنوب السودان	%95
BEDE	%0
FOO	%65
ZainTECH	%53

برنامج UNITY

تم إطلاق برنامج التحول الثقافي الشامل لـ زين (UNITY) في العام 2024، واستمر في التطور في العام 2025، متماشيا مع استراتيجية (4WARD) الجديدة، من خلال ترسيخ الغاية والتركيز على العميل، يمثل هذا البرنامج رحلة زين نحو أن تصبح شركة موجهة بغاية ومحورها الإنسان، مبنية على ثلاثة ركائز مترابطة: الغاية، الموظفون، والعملاء، ومن خلال هذه الركائز، يعزز البرنامج العقلية المرتكزة على الإنسان، ويقوي التعاون بين الفرق، ويدعم استراتيجية تجربة العملاء الموجهة بالغاية في زين، يعمل البرنامج على توحيد التجارب، وربط الغاية الفردية بالأهداف المؤسسية، وضمان انعكاس قيم الشركة في طريقة عمل الناس وقيادتهم وتفاعلهم مع العملاء عبر جميع الأسواق.

أبرز نتائج البرنامج حسب العمليات التشغيلية:

زين الكويت

- تحسين أسس تجربة العملاء من خلال استكمال استبيانات رحلة العميل لقطاع الأعمال وللقنوات، وتنظيم ورشة عمل منتصف العام الخاصة بالقنوات.
- تنفيذ خطة المشاركة "سعادة الموظفين بما في ذلك بطولة (مخمخ) بين عمليات التشغيل، بمشاركة أكثر من 200 موظف.
- مواصلة تعزيز تجربة الموظفين وزيادة الوعي بالبرنامج في كافة أنحاء المجموعة.

زين العراق

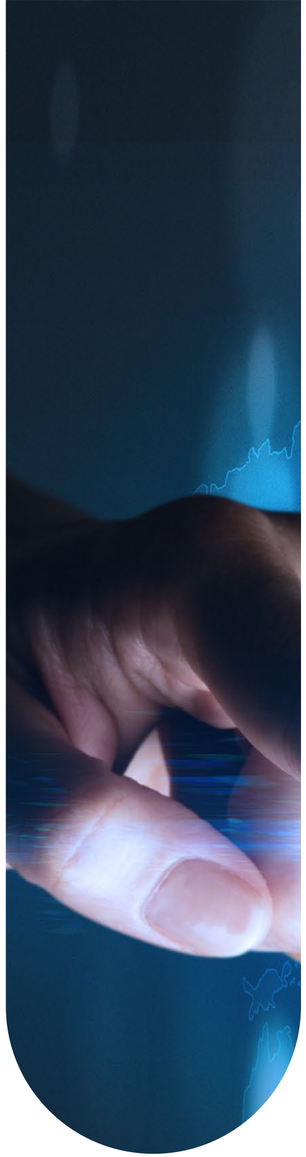
- تعزيز تحسينات الخدمة من خلال مبادرات فريق القنوات، وخصوصا في معالجة الشكاوى وتحسين تجربة المتاجر.
- أدت مبادرات التدريب إلى زيادة بنسبة 5% في معدل الرضا عن الخدمة، وارتفاع بنسبة 21% في تقييمات الموظفين، مما عزز الأداء والتركيز على العميل.
- مواصلة تعزيز المشاركة المرتبطة بالبرنامج عبر جميع الفرق الداخلية.

زين البحرين

- تمكين نمو الموظفين ومواءمة جهودهم من خلال (UNITY Learning Path)، حيث التحق به 61 موظفا.
- استكمال مبادرة (Tiny Habits) لتغيير السلوك، بمشاركة أكثر من 140 مشاركا نشطا.
- إطلاق رحلتين أساسيتين للعميل تركزان على شراء الأجهزة عبر متجر الشركة الإلكتروني وتجديد خطوط الدفع المسبق، مع تفعيل فرق الرحلة وبدء تنفيذها.

زين الأردن

- التقدم في أعمال تجربة العملاء عبر تحديث خرائط القنوات والتحضير لرحلة "تفعيل خدمة الألياف المنزلية".
- تحديد "رحلة الموظف"، مع التركيز على مسارات الترقية نحو المناصب الإدارية.
- إطلاق فرق عبر عدة إدارات، مع بدء قياس التأثير وتنفيذ مبادرات القياس والتقييم المبكرة من العملاء.



التدريب والتطوير

جامعة الاشتمال والتنوع والإنصاف IDEU

تواصل زين تعزيز قدرات الموظفين من خلال مبادرات شاملة لرفع المهارات وإعادة التأهيل المهني، بما يتماشى مع استراتيجية الشركة، يعكس هذا الالتزام المستمر تركيز زين على تطوير قوة عاملة ماهرة تدعم الابتكار وتتبنى الممارسات المستدامة عبر المنظمة.

وباعتبارها شركة تتمحور حول الإنسان، تواصل زين الاستثمار في تطوير القدرات الداخلية لتعزيز النمو الشخصي والمهني، دعماًلرسالتها الأوسع وأهدافها الاستراتيجية، وبالشراكة مع جامعة (IE) في إسبانيا، أنشأت زين في العام 2023 جامعة الابتكار الرقمي IDEU لتقديم برنامج شامل للتحول الرقمي عبر الإنترنت، يتيح لأكثر من +2000 موظفا فرصة تعزيز مهاراتهم الرقمية ومتابعة درجة الماجستير.

في عام 2025، بدأ 974 موظفًا رحلتهم في التحول الرقمي، محققين نتائج مرتفعة باستمرار تعكس نجاح البرنامج. حتى الآن، حقق المشاركون متوسط معدل نجاح بلغ 96.1%، وحصلوا على أكثر من 3,900 شهادة، وأكملوا 60,300 ساعة تدريب، ومن المتوقع أن تتخرج الدفعة الأولى بحلول نهاية عام 2026 بعد استكمال دراساتهم لدرجة الماجستير.

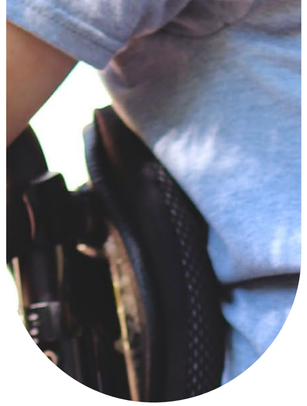
معالجة الفجوة بين الجنسين

قامت زين برصد نسب الأجور عبر جميع أسواقها بهدف تحديد ومعالجة أي فروقات بين مختلف المستويات التنظيمية.

- **100%** – يشير إلى تكافؤ الأجور، حيث يتقاضى الموظفون والموظفات نفس المتوسط ضمن ذلك المستوى.
- **أكثر من 100%** – يشير إلى أن الموظفات يتقاضين في المتوسط أجورًا أعلى من نظرائهن الذكور (على سبيل المثال، 120% تعني أن النساء يتقاضين 20% أكثر من الرجال في نفس الفئة).
- **أقل من 100%** – يشير إلى أن الموظفات يتقاضين في المتوسط أجورًا أقل من نظرائهن الذكور (على سبيل المثال، 80% تعني أن النساء يتقاضين 20% أقل من الرجال).
- **غير متاح (N/A)** – يشير إلى عدم توفر بيانات كافية أو قابلة للمقارنة، غالبًا بسبب غياب تمثيل أحد الجنسين ضمن ذلك المستوى الوظيفي.

متوسط نسبة الأجور للإناث إلى الذكور حسب فئة الموظفين

الموظف	الكويت	البحرين	العراق	الأردن	السعودية	السودان	جنوب السودان	ZainTECH	FOO	BEDE
مستوى الموظف 1 (الإدارة التنفيذية)	%79	%94	%105	%131	%86	%93	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح
مستوى الموظف 2 (الإدارة العليا)	%97	%87	%84	%101	%83	%90	%101	%98	%85	%194
مستوى الموظف 3 (الإدارة الوسطى)	%113	%84	%86	%90	%93	%96	غير متاح	%34	%84	غير متاح
مستوى الموظف 4 (قادة الفرق)	غير متاح	غير متاح	%107	%101	%91	%100	%108	غير متاح	غير متاح	غير متاح
مستوى الموظف 5 (محترفون)	%115	%103	%89	%97	%90	%88	غير متاح	%75	%83	%99
مستوى الموظف 6 (أعضاء الفريق)	غير متاح	غير متاح	%92	%92	%92	غير متاح	%97	غير متاح	غير متاح	%38



أُطلقت مبادرة تمكين المرأة (WE)

من زين في عام 2017، واضعةً هدفًا واضحًا لعام 2030 يتمثل في رفع نسبة تمثيل النساء في المناصب القيادية إلى 30%. حاليًا، تمثل النساء 29% من إجمالي القوى العاملة، مع 23% في الإدارة الوسطى و16% في المناصب القيادية. وخلال العام الماضي، يعكس ذلك تقدمًا إيجابيًا، حيث ارتفعت نسبة الإدارة الوسطى بمقدار 5% وزادت نسبة التمثيل القيادي بمقدار 2%.

في العام 2025، واصلت زين تطوير برامجها لتمكين المرأة، مستندة إلى نجاح السنوات السابقة لتعزيز قدرات القيادة، وتعزيز التنقل المهني، ومعالجة فجوات التمثيل عبر جميع مستويات الشركة.

NOVA

استجابة للنقص المستمر في تمثيل النساء في الأقسام التقنية، تم توسيع نوفا في العام 2025 كمبادرة تدخل مخصصة تهدف إلى تزويد النساء بالأدوات والثقة للنجاح في بيئات تعتمد على التكنولوجيا، بدأ البرنامج برحلة استرجاعية لمدة يومين ركزت على الوعي الذاتي، والمرونة، والتعاون، باستخدام إطار VIA لقوة الشخصية لتعزيز التطوير الشخصي والمهني، بعدها شارك المشاركون في جلسات حول العقلية الخارجية والأداء التي طبقت دراسات حالة عملية وواقعية لتعزيز مهارات القيادة وحل المشكلات، حقق البرنامج نتائج تفاعل قوية، حيث بلغ إجمالي نسبة رضا 94% و 93% في اكتساب المعرفة والتطبيق.

في العام 2025، وبناء على الرؤى التي جمعتها النساء في الأقسام التقنية، واصلت NOVA التقدم بشكل عام مع تراجع للتركيز على ثلاثة مجالات: تحويل العقلية، بناء المجتمع الداعم، والتدريب، حتى الآن، أكملت 148 مشاركة المبادرة وجلسة واحدة لتطوير العقلية، و10 جلسات أداء مستمرة تركز على دراسات حالة واقعية وتحديات القيادة العملية.

برنامج WE SUCCEED

أعادت زين إطلاق برنامج WE SUCCEED لتمكين النساء في الإدارة المتوسطة من خلال تطوير منظم للمسار وتدريب القيادة، استهدفت نسخة 2025 إشراك 50 مشاركة وصممت لفتح فرص توسيع الأدوار وتعزيز الجاهزية للمناصب القيادية المستقبلية، ركز البرنامج على بناء نهج العقلية الخارجية، تليه تطوير المهارات التقنية والسلوكية من خلال جلسات القيادة الخارجية والتقييمات.

شملت مجالات التركيز الرئيسية القيادة وإدارة الأفراد، والتفكير النقدي، والتواصل، وحل المشكلات، والحكم التجاري. تشمل الوحدات التقنية التي يغطيها برنامج إدارة التغيير، إدارة المشاريع والمخاطر، تحسين العمليات، واتخاذ القرار القائم على البيانات.

خلال العام، واصل برنامج WE SUCCEED تعزيز خط الإدارة المتوسطة والقيادة من خلال تسجيل 50 امرأة تم ترشيحهن من قبل رؤسائهن التنفيذيين، ركزت المرحلة الأولى من البرنامج على تحويل العقلية، حيث قدم للمشاركات منهجية العقلية الخارجية قبل الانتقال إلى تدريب القيادة الخارجية.

بحلول نهاية الربع، كان 96% من المشاركات قد أكملن جميع الجلسات، مما أدى إلى تطوير 50 ملفا شخصيا فرديا للقيادة ستقمن بريادة خطط النمو والإرشاد المستمرة.

من خلال هذه المبادرات، واصلت WE SUCCEED دعم هدف زين للعام 2030 بزيادة تمثيل النساء في المستوى القيادي إلى 30% عبر جميع العمليات.

مبادرة Be Well

توفر مبادرة Be Well لموظفي زين عدة طرق لتعزيز بيئة عمل صحية ومتوازنة، بما في ذلك جلسات استشارية وعلاجية مجانية، وورش عمل للرفاهية، والوصول إلى برامج عافية متنوعة تهدف إلى تعزيز اليقظة الذهنية والإنتاجية، عززت زين التزامها برفاهية الموظفين من خلال برنامج BE WELL، مؤكدة على نهج أكثر شمولية وتضمينا للصحة النفسية والعاطفية. عقدت ورشة عمل لمدة يومين مع لجنة زين وعمانتل للرفاهية للمشاركة في وضع الاتجاه المستقبلي لمشروع BE WELL 2030.

ركزت الجلسة على مراجعة نتائج تقييم One Mind، وتحديد التحديات الرئيسية، وتشكيل رؤية لاستراتيجية رفاهية أكثر تخصيصا تعكس الاحتياجات المتنوعة لقوة عمل زين، اختتمت الورشة بتطوير ركائز أساسية توجه إطار عمل BE WELL 2030، التي تشمل الصحة النفسية، الحركة، اليقظة الذهنية، والكفاءة الذهنية.

الشراكات والمبادرات المستمرة لـ BE WELL:

1. مركز الكويت للاستشارات (KCC): واصلت زين شراكتها مع مركز الكويت للاستشارات، حيث قدمت جلسات علاجية سرية وغير محدودة للموظفين، على مدار العام، تم عقد أكثر من 944 جلسة، لدعم 141 موظف في جميع أنحاء الشركة، تم إجراء أكثر من 2,513 جلسة بشكل عام منذ 2021، وفرت هذه الجلسات مساحة آمنة للأفراد لطلب التوجيه والحفاظ على الصحة النفسية خلال الأوقات الصعبة، بالإضافة إلى ذلك، استضافت جلسة جماعية بعنوان "إدارة التوتر وعدم اليقين" بمشاركة خبيرة من مركز الكويت للاستشارات، حيث زودت 72 حاضرا بأدوات عملية لتجاوز التوتر وبناء الصمود وسط التحديات الإقليمية والعالمية.
2. جمعية الشرق الأوسط لعلم النفس (MEPA): بصفتها الراعي البلاتيني للمؤتمر والمعرض السنوي الثامن لجمعية الشرق الأوسط لعلم النفس، الذي عقد تحت رعاية معالي الدكتور أحمد العوضي، وزير الصحة، أكدت زين مجدداً دورها في تعزيز الوعي والحوار حول الصحة النفسية في جميع أنحاء المنطقة.
3. مبادرة رفاهية الشباب BE WELL 2030: تم إطلاق هذه المبادرة باستطلاع شامل لرفاهية الشباب، مصمم لتحديد الاحتياجات الأساسية للموظفين، شارك في الاستطلاع 791 موظفا شابا من شركة زين، حيث سلطوا الضوء على القلق، التفكير المفرط، الضغوط المالية، والإرهاق الذهني كأكثر التحديات شيوعا، الجدير بالذكر أن 39% فقط من المشاركين أفادوا بأنهم يشعرون بالراحة عند مناقشة الرفاهية في العمل، مما يؤكد الحاجة إلى بيئة أكثر انفتاحا ودعما، واستجابة لذلك، نظمت زين جلسة لرفاهية الشباب، بقيادة الأخصائية النفسية ريناد حداد، التي قدمت أدوات عملية لإدارة التوتر والوعي العاطفي، وحضرها 342 موظفا.
4. المسعفون الأوليون للصحة النفسية MHFA: إدراكا منها للضغوط المتزايدة التي قد يواجهها الموظفون داخل وخارج مكان العمل، واصلت زين الاستثمار في خلق بيئة داعمة ومتعاطفة من خلال برنامجها للمسعفين الأوليين للصحة النفسية، يزود البرنامج موظفين مختارين بالمعرفة والأدوات اللازمة للتعرف على علامات الضيق النفسي، والاستماع بتعاطف، وتقديم دعم آمن وسري، وبحلول العام 2025، درّبت زين 24 مسعفا أوليا للصحة النفسية في مختلف عملياتها.

يعمل هؤلاء الأفراد كنقاط اتصال متاحة، ويساعدون في توجيه الزملاء نحو الموارد المتاحة والمساعدة المهنية عند الحاجة، يعكس التطوير المستمر لشبكة المسعفين الأوليين للصحة النفسية التزام زين بالرفاهية والتعاطف، وتعزيز ثقافة عمل يشعر فيها الموظفون بأن أصواتهم مسموعة، وأنهم مفهومون، وأنهم مدعومون.

مبادرة WeABLE

كجزء من التزام زين المستمر بالاشتمال، استمرت مبادرة WE ABLE في العام 2025 لتمكين الموظفين ذوي الإعاقة من خلال تعزيز بيئات تعزز إمكانات النمو والظهور والقيادة، استنادا إلى التقدم الذي تحقق في العام 2024، تطورت المبادرة لدمج إمكانية الوصول والشمول بشكل أكبر ضمن ثقافة عمليات الشركة، لضمان حصول كل موظف على فرصة للازدهار.

في العام 2025، شهدت زين علامة فارقة مهمة في رحلتها نحو الاشتمال بإطلاق رؤية WE ABLE 2030، مما وضع اتجاها جريئا جديدا لدمج ذوي الإعاقة في جميع عمليات المجموعة، وتماشيا مع استراتيجية 4WARD، تقدم الرؤية إطار عمل رائد لحوكمة الذكاء الاصطناعي العالمي الشامل لذوي الإعاقة، لضمان تمكين وتمثيل الأشخاص ذوي الإعاقة في المشهد الرقمي للذكاء الاصطناعي المتطور.

ترتكز رؤية WE ABLE 2030 على خمسة ركائز استراتيجية: حوكمة الذكاء الاصطناعي الشاملة للأشخاص ذوي الإعاقة على مستوى العالم، التوظيف الشامل، الاحتفاظ بالموظفين، المنتجات والخدمات المبتكرة المصممة للجميع، التقدير العالمي وسرد التجارب القصصية، وتطوير القيادة للأشخاص ذوي الإعاقة، تعزز هذه الالتزامات مجتمعة تفاني زين في خلق بيئة عمل ومجتمع يتسمان بالإنصاف وسهولة الوصول والشمول للجميع.

Be My Eyes

في العام 2024، كانت زين أول شركة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا تتعاون مع تطبيق Be My Eyes، وهو تطبيق عالمي يربط ويجلب دعم الوصول للأشخاص المكفوفين أو ذوي الإعاقات البصرية من خلال متطوعين حول العالم عبر الفيديو المباشر والذكاء الاصطناعي، خلال هذه الشراكة، يتطوع موظفو زين في 8 أسواق خلال فعاليات تطوعية مخصصة لتقديم المساعدة الفورية في المهام اليومية، على مدار العام، تم تنظيم 10 فعاليات تطوعية، أسفرت عن 1,873 مكالمة دعم ناجحة، مع معدل رضا المتصلين بلغ 97.97%، ومعدل رضا المتطوعين بلغ 99.8%.

جلسات آداب التعامل مع ذوي الإعاقة

تم تقديم جلسة حول آداب التعامل مع ذوي الإعاقة في مجموعة زين وزين الكويت من قبل موظفين من ذوي الإعاقة، بمشاركة 47 مشاركًا، مما ساهم في تعزيز فهم أعمق للتفاعلات الشاملة في بيئة العمل.

وفي زين البحرين، تم تقديم جلسة توعوية حول إمكانية الوصول لـ 15 مشاركًا خلال المخيم الصيفي لزين، إلى جانب عقد جلستين حول آداب التعامل مع ذوي الإعاقة في الربعين الأول والثالث، وترشيح مروة القطان لبرنامج Future Maker لمدة عام الذي تقدمه PurpleSpace، لدعم تطوير القيادات من الأشخاص ذوي الإعاقة، ضمن 50 مشاركًا من ذوي الإعاقة حول العالم، بالإضافة إلى استكمال مشروع المبنى المهيأ لإمكانية الوصول من خلال توفير لوحات إرشادية وأعمال فنية شاملة في الطابق المخصص والمدخل الرئيسي.

وفي زين العراق، تم عقد 3 جلسات حول آداب التعامل مع ذوي الإعاقة بمشاركة أكثر من 60 موظفًا، إلى جانب جلسة توعوية بلغة الإشارة حضرها 22 مشاركًا لتعزيز سهولة التواصل، كما تم ترشيح Gangawar Smail لبرنامج Future Maker لمدة عام الذي تقدمه PurpleSpace لدعم تطوير القيادات من الأشخاص ذوي الإعاقة، ضمن 50 مشاركًا من ذوي الإعاقة حول العالم.

أما في زين الأردن، فقد تم تنفيذ 12 جلسة توعوية حول آداب التعامل مع ذوي الإعاقة بمشاركة أكثر من 250 موظفًا، بالإضافة إلى تطبيق رحلة التظليل الوظيفي GROW المكونة من أربع مراحل لستة مشاركين، والتي وفرت فرصًا منظمة للاطلاع العملي، وتطوير المهارات، والتعلم التطبيقي، والتوجيه لدعم النمو المهني.

التوعية ببرنامج WE ABLE

بدأ فريق المشتريات في مجموعة زين رحلته في مجال إمكانية الوصول للموردين من خلال الشراكة مع منتدى الأعمال للإعاقة (Business Disability Forum)، للتفاعل مع أكثر من 600 جهة ضمن شبكة المشتريات.

تم استخدام حملة السرد القصصي "People, First" (المكونة من 11 فيديو) من قبل PurpleSpace كمصدر تعلم عالمي من خلال دراسة حالة، كما تم تسليط الضوء عليها من قبل منظمة العمل الدولية (ILO).

كما أطلقت منصة Be My Eyes دراسة حالة حول برنامج WE ABLE الخاص بزين، باعتباره الأول من نوعه في المنطقة، مما يمهد الطريق نحو عالم أكثر شمولًا وإمكانية وصول.

وأطلقت زين العراق دليل خدماتها عبر تطبيق Be My Eyes، لتصبح أول شركة اتصالات في المنطقة تدمج خدمة العملاء مع وكيل ذكي مدعوم بالذكاء الاصطناعي لخدمة العملاء من المكفوفين أو ضعاف البصر، بما يضمن وصولًا عادلًا إلى منتجاتها وخدماتها.

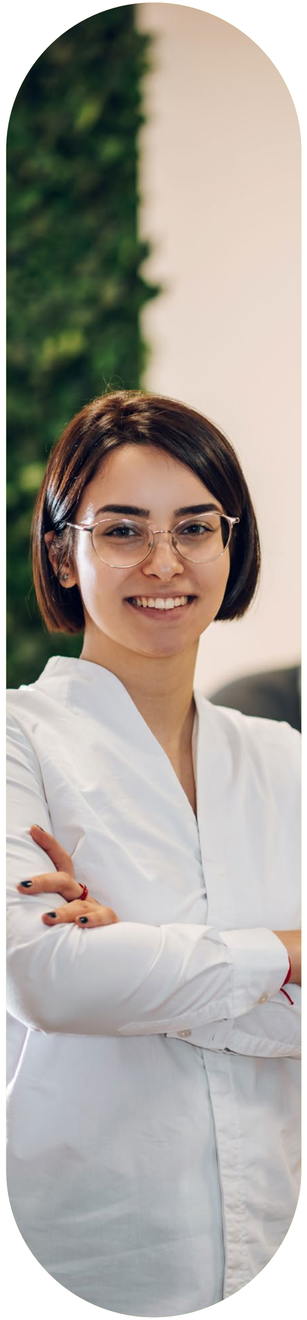
وفي زين الأردن، تم إطلاق إطار العمل لإمكانية الوصول المادي للمباني في الأردن بالتعاون مع الحكومة الأردنية.

كما حصلت زين تك (ZainTECH) على شهادة مواءمة (Mawaama) من الحكومة السعودية تقديرًا لإمكانية الوصول المادي في مبناها في المملكة العربية السعودية.

Zain Youth (ZY)

يُكرس برنامج "زين للشباب" لتمكين الموظفين الشباب في زين من خلال الاستثمار في نموهم المهني، وتزويدهم بالمهارات والموارد اللازمة لتحقيق كامل إمكاناتهم في بيئة العمل، وعلى مر السنين، أطلق البرنامج العديد من المبادرات والبرامج المصممة لتعزيز تنمية الشباب وترسيخ ثقافة التعلّم المستمر والتقدم، ومنها:

- **برنامج جيل Z:** مبادرة سنوية تستقطب خريجي الكويت الجدد، حيث يتلقون التدريب والتطوير من خلال برامج تناوبية، ويعملون على مشاريع استراتيجية، وتقدم زين للمتفوقين منهم فرصة الحصول على ماجستير إدارة الأعمال من كلية لندن للأعمال في المملكة المتحدة، برعاية الشركة.
- **شباب زين:** مجموعة متميزة من المهنيين الشباب ذوي الإمكانات العالية، المعروفين برؤيتهم الاستراتيجية ومهاراتهم المبتكرة في حل المشكلات، يعمل المجلس كهيئة استشارية لإدارة التغيير، ويتناول التحديات التشغيلية الرئيسية، ويساهم في صنع القرارات الاستراتيجية على مستوى الشركة. يمكنكم الاطلاع على المزيد من المعلومات أدناه.
- **رواد شباب زين:** مجموعة من المهنيين الشباب ذوي المهارات العالية، يحصلون على شهادات متخصصة لتدريب وتوجيه زملائهم من خلال برنامج زين للتعلم، ويلعبون دورا فاعلا في دعم والمساهمة في مجموعة واسعة من المشاريع في جميع أنحاء الشركة.
- **برنامج شباب زين للتعلم:** برنامج تدريبي تفاعلي يقوده الشباب، ويركز على تطوير المهارات الشخصية والتقنية، صُممت هذه المبادرة من قبل موظفين شباب لزملائهم، وتهدف إلى سد فجوات المهارات وتزويد المشاركين بالقدرات اللازمة ليصبحوا قادة المستقبل في الشركة.



برنامج جيل Z

يمثل العام 2025 الدورة العاشرة من برنامج جيل Z، حيث تم اختيار 6 خريجين جامعيين للمشاركة في برنامج مكثف لمدة عام يهدف إلى مواءمتهم وإعدادهم لدعم استراتيجية زين التي أطلقتها مؤخرا بعنوان 4WARD "التقدم بغاية"، التي تركز على الاستمرارية والتسريع والتعاون والابتكار الرقمي، أتاح البرنامج هذا العام للخريجين فرصة للعمل مع مصنع زين الكويت الرقمي، حيث غطوا واجهة المستخدم وتجربة المستخدم، التطوير، إدارة المنتجات، وإدارة المشاريع.

تشمل أبرز إنجازات برنامج هذا العام:

تطور جيل Z :

2016
زينرز 2.0
ركز البرنامج، في العام 2016 على التناوب في أقسام مختلفة في مجموعة زين مع التركيز على إجراء أبحاث في قطاعات رقمية متنوعة

2017
ركز برنامج جيل Z
ركز برنامج جيل Z، في العام 2017على تأسيس الأعمال، واكتساب مهارات ريادة الأعمال، ودراسة الاتجاهات الابتكارية في السوق

2018
ركز برنامج جيل Z
في العام 2018 على تعزيز المهارات الرقمية مثل البرمجة وإدارة المشاريع المرنة بالإضافة إلى التركيز على النمو الذاتي والتطوير

2019
ركز برنامج جيل Z
كان يهدف إلى تعزيز الثقافة المؤسسية والعمل الجماعي عند إدارة المشاريع هو مناط التركيز الرئيسي لهذه النسخة

2020
جيل Z
جيل Z، في العام 2020 تضمن 3 مواضيع: ثقافة الشركات، أنماط القيادة، والاتجاهات المستقبلية

2021
ركز CODE 7
في العام2021 على تطويرالمهارات الرقمية لمحللي البيانات المستقبليين. تناولت هذه الدورة مواضيع شملت البيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي، والابتكار المستدام

2022
ZTwenty Two
كان موجها نحو تنمية رواد الأعمال الداخليين والمبتكرين والمفكرين الجدد الذين يمتلكون بالفعل عقلية قادرة على دعم الأهداف الاستراتيجية لزين

2023
جيل Z
في العام 2023 ركز على تنمية عقلية ريادية تدعم استراتيجية زين 4WARD

2024
جيل Z
في العام 2024 ركز على تعزيز مهارات القيادة والتدريب من أجل مسيرات مهنية ناجحة طويلة في الشركات

2025
ركز جيل Z
في العام 2025 على إعداد الخريجين لتعزيز مصنع زين الرقمي في الكويت، من أجل دفع الابتكار وتسريع تطوير الحلول الرقمية التي تركز على العميل

برنامج ZY Mavericks

مجموعة من المهنيين الشباب ذوي المهارات العالية الذين يحصلون على شهادات تخصصية لتدريب وإرشاد زملائهم من خلال برنامج ZY Learn. ويلعبون دورًا فاعلًا في دعم والمساهمة في مجموعة واسعة من المشاريع عبر مختلف أنحاء المؤسسة.

في عام 2025، قدم برنامج ZY Mavericks عدد 163 شهادة، وشارك فيه 58 من أعضاء Mavericks، مع إكمال ما مجموعه 909 ساعات تعلم. كما أطلق البرنامج مسارات تعلم جديدة، بما في ذلك تحليل البيانات لاتخاذ القرار، والأمن السيبراني، وتطوير البرمجيات الشامل (Full-Stack)، وتصميم قواعد البيانات و SQL، بالإضافة إلى الذكاء الاصطناعي المتقدم والبيانات الضخمة، مع التركيز على بناء المهارات التقنية والمهارات الشخصية.

برنامج ZY Learn

برنامج تدريبي تفاعلي يقوده الشباب، يركز على تطوير المهارات الشخصية والتقنية بدعم من فريق Mavericks. تهدف المبادرة إلى سد فجوات المهارات وتمكين المشاركين من اكتساب القدرات اللازمة ليصبحوا قادة المستقبل داخل المؤسسة.

في عام 2025، قدم برنامج ZY Learn عدد 19 جلسة تدريبية، استفاد منها 208 مشاركين، وشملت مجموعة واسعة من المواضيع مثل البيانات والذكاء الاصطناعي، والتواصل، وتجربة المستخدم والتصميم، وسلاسل الإمداد، والموارد البشرية والقيادة، والتسويق الرقمي، والحوسبة السحابية.

ZY Counsel

مبادرة رائدة تحت ركيزة ZY، تجمع بين الموظفين الشباب الموهوبين من جميع أنحاء زين لتعزيز قدراتهم في التفكير الاستراتيجي وحل المشكلات، يعمل المجلس كهيئة استشارية، يقدم رؤى وتوصيات مبتكرة لمعالجة التحديات التشغيلية الرئيسية التي تواجه كل رئيس تنفيذي لكل شركة مشغلة.

في عام 2025، تم تنفيذ 3 جلسات ماستر كلاس مع استشارات قيادية، وتقديم 5 عروض نهائية للرؤساء التنفيذيين، كما توجد 4 مبادرات قيد التنفيذ حاليًا، و3 مبادرات في مرحلة العصف الذهني.

يمكنكم العثور على مزيد من المعلومات المتعلقة بالاشتمال والتنوع والإنصاف (IDE) على موقع مجموعة زين في الصفحة التالية:
https://zain.com/ar/inclusion

لتوضيح خلق القيمة المدفوع بالعنصر البشري، يبيّن الجدول أدناه كيفية مواءمة مجالات تركيزنا المتعلقة بالموظفين مع رؤوس الأموال في إطار التقارير المتكاملة.

لتوضيح خلق القيمة المدفوع بالعنصر البشري، يبيّن الجدول أدناه كيفية مواءمة مجالات تركيزنا المتعلقة بالموظفين مع رؤوس الأموال في إطار التقارير المتكاملة.

الموضوع الأساسي
إدارة القوى العاملة

الفئة الفرعية
التدريب والتطوير

المخاطر
قد يؤدي محدودية الوصول أو عدم مواءمة مهارات الموظفين مع احتياجات الأعمال المستقبلية إلى انخفاض مرونة المؤسسة.

الفرص
تعزز برامج تطوير المهارات وخطط التطوير القدرات الداخلية، وتدفع الابتكار، وتعزز قدرة الشركة على التكيف مع التغيرات في السوق.

الأثر على رؤوس الأموال الستة في إطار التفكير المتكامل
يسهم الاستثمار في تطوير المسار المهني في تعزيز رأس المال البشري من خلال رفع مستوى الكفاءات، ورأس المال الفكري عبر خلق المعرفة والابتكار. وعلى المدى القصير، قد يؤدي ذلك إلى انخفاض رأس المال المالي نتيجة تكاليف التدريب، إلا أنه يعزز في المقابل رأس المال الاجتماعي ورأس مال العلاقات من خلال زيادة التفاعل والولاء.

- رأس المال البشري
- رأس المال الفكري
- رأس المال الاجتماعي والعلاقات
- رأس المال المالي

الموضوع الأساسي
إدارة القوى العاملة

الفئة الفرعية
تنمية المواهب المحلية

المخاطر
مكن أن يؤدي محدودية الاستثمار في قدرات القوى العاملة المحلية إلى فجوات في المهارات، وارتفاع معدلات دوران الموظفين، وانخفاض الاستدامة طويلة الأجل للعمليات، لا سيما في الأسواق التي تطبق سياسات التوطين.

الفرص
ساهم تطوير برامج تعزز المواهب المحلية في زيادة مرونة المنظمة، وخفض تكاليف التوظيف على المدى الطويل، وتعزيز التوافق مع الأجندات التنموية الوطنية ومتطلبات التوطين.

الأثر على رؤوس الأموال الستة في إطار التفكير المتكامل
يساهم التركيز على تنمية المواهب المحلية في تعزيز رأس المال البشري من خلال رفع مستوى المهارات. كما يتعزز رأس المال الاجتماعي ورأس مال العلاقات من خلال بناء الثقة والمصداقية مع الجهات التنظيمية والمجتمعات. ومع ذلك، قد يؤثر ذلك مبدئيًا على رأس المال المالي نتيجة لارتفاع الاستثمارات في التدريب.

- رأس المال البشري
- رأس المال الاجتماعي والعلاقات
- رأس المال المالي

الموضوع الأساسي
الاشتمال والتنوع والإنصاف

الفئة الفرعية
معالجة الفجوة بين الجنسين

المخاطر
يمكن أن يؤدي عدم تكافؤ فرص الوصول إلى التدريب والقيادة إلى تفاقم الفجوات بين الجنسين، والحد من إمكانات الابتكار، والإضرار بسمعة الشركة فيما يتعلق بالشمولية والعدالة.

الفرص
يسهم تنفيذ برامج مستهدفة لتمكين المرأة من خلال الإرشاد، والتدريب القيادي، وتكافؤ فرص التطوير في تعزيز تنوع القوى العاملة، والإبداع، وجودة اتخاذ القرار.

الأثر على رؤوس الأموال الستة في إطار التفكير المتكامل
يسهم تعزيز التوازن بين الجنسين في تقوية رأس المال البشري من خلال زيادة المشاركة وتحسين الأداء، كما يعزز رأس المال الاجتماعي ورأس مال العلاقات من خلال بناء ثقة أصحاب المصلحة. ومع ذلك، قد يتطلب تحقيق نتائج عادلة استثمارات أولية في رأس المال المالي والوقت لإعادة هيكلة الأنظمة والعمليات.

- رأس المال البشري
- رأس المال الاجتماعي والعلاقات
- رأس المال المالي

الموضوع الأساسي
صحة وسلامة الموظفين

الفئة الفرعية
الصحة النفسية والرفاهية

المخاطر
قد يؤدي إهمال الصحة النفسية للموظفين إلى الإرهاق الوظيفي، وزيادة الغياب، وانخفاض الإنتاجية، وارتفاع معدلات دوران الموظفين. كما قد يعرض الشركة لمخاطر تتعلق بسمعتها أو لمخاطر قانونية نتيجة عدم كفاية أنظمة الدعم في بيئة العمل.

الفرص
يسهم دمج مبادرات الصحة النفسية والرفاهية في تعزيز ثقافة داعمة تزيد من التفاعل والروح المعنوية والاستبقاء على المدى الطويل، مما ينعكس إيجابًا على الأداء المؤسسي.

الأثر على رؤوس الأموال الستة في إطار التفكير المتكامل
يسهم إعطاء الأولوية للصحة النفسية في تعزيز رأس المال البشري من خلال تحسين الرفاهية والمرونة، كما يعزز رأس المال الاجتماعي ورأس مال العلاقات عبر ترسيخ بيئة عمل داعمة ومتعاطفة. ومع ذلك، قد يؤثر ذلك مبدئيًا على رأس المال المالي نتيجة تكاليف تنفيذ برامج الدعم.

- رأس المال البشري
- رأس المال الاجتماعي والعلاقات
- رأس المال المالي

18 أجندة الاستدامة

إنجاز خمس سنوات

مع انتهاء استراتيجية الاستدامة المؤسسية الخاصة بمجموعة زين للأعوام 2020-2025، فقد مثل العام 2025 نقطة تحول جوهرية لإعادة تقييم ما تم تحقيقه وتحديد المسار المستقبلي، وانطلاقاً من رسالتها الهادفة إلى توفير اتصال هادف، ورؤيتها الرامية إلى إحداث تغيير منهجي قائم على الإنصاف، تعتزم زين إعادة صياغة استراتيجية الاستدامة الخاصة بها لتستوعب الدروس المستفادة، وتراعي تطور السياق التشغيلي، وتغلق الفجوات القائمة، وتواجه تحديات أسواقها المختلفة، مع ضمان مواءمتها مع التوجهات التي ترسمها الاستراتيجية المؤسسية الجديدة "4WARD - التقدم بغاية ".

وتستعرض الفقرة التالية أبرز الإنجازات والتحديات والنتائج التي تحققت ضمن كل ركيزة من ركائز الاستراتيجية خلال السنوات الخمس الماضية، بما يضمن أن الجهود المستقبلية ستستمر في خلق قيمة طويلة المدى للأعمال والمجتمعات والبيئة.

الرسالة

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

الرؤية

- حماية الكوكب
- معالجة التحديات المجتمعية من خلال الأعمال الأساسية
- تمكين مجتمع رقمي شامل
- بناء جيل المستقبل

الركائز الاستراتيجية

تغير المناخ

إزالة الكربون من أعمالنا والتحول نحو صافي انبعاثات صفرية بحلول عام 2050

العمل بمسؤولية

دمج مبادئ الاستدامة والحوكمة البيئية والاجتماعية (ESG) عبر سلسلة القيمة

الاشتمال

تقيص فجوة عدم المساواة الرقعية

جيل الشباب

بناء القدرة على الصعود في جميع أنحاء مجتمعاتنا من خلال استهداف 16 مليون طفل وساب

خلال السنوات الخمس الماضية...

2020
- إطلاق استراتيجية الاستدامة 2020-2025
- تأسيس لجنة العمل المناخي
- التوقيع على مبدأ GSMA لتحسين الشمول الرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة
- إطلاق شراكة جماعية لمدة ثلاث سنوات مع اليونيسف
- إطلاق برنامج المرأة في التكنولوجيا على مستوى عمليات المجموعة
- إضافة إطار عمل SASB إلى تقرير الاستدامة

2021
- إطلاق حملة "وحوش الإنترنت" للتوعية بالسلامة على الإنترنت للأطفال
- نشر مدونة سلوك الموردين
- تطوير بيان سياسة حقوق الإنسان
- بدأت زين بقياس استهلاك المياه عبر عملياتها

2022
- أصبحت زين عضوا في الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
- حددت زين أهدافها لتقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون من 2022 إلى 2027 بما في ذلك مؤشرات الأداء المالية ذات الصلة
- الالتزام بمبادرة الأهداف القائمة على العلم (SBTi)
- أطلقت زين شراكة لمدة ثلاث سنوات مع خط المساعدة الدولي للطفل

2023
- تنفيذ واسع النطاق لآليات حجب مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال عبر 6 مشغلين
- نشر سياسة إدارة النفايات
- إطلاق تقرير قيادة الفكر وحقوق الإنسان

2024
- أول شركة في المنطقة تجري تقييما معقولا لانبعاثات النطاق 1 و2 وتواصل إجراء تقييم محدود على المؤشرات المتبقية
- إطلاق إطار عمل الامتثال لإدارة النفايات
- إجراء جلسات توعية حول مبادئ التفكير المتكامل
- إطلاق بيان معايير وسياسات التسويق والاتصالات المسؤولة

2025
- دمج منصة إدارة بيانات ESG لمركزية وأتمتة جمع البيانات لأكثر من 200 مؤشر
- نشر الجوانب الانتقالية التي تدمج مبادئ التفكير المدمج في تقرير زين للاستدامة
- نشر خطة زين للتحول المناخي

تغير المناخ

تعمل زين عبر أسواق متنوعة في الشرق الأوسط وأفريقيا، وهي أسواق باتت أكثر عرضة لتأثيرات تغير المناخ، بما في ذلك ارتفاع درجات الحرارة، وموجات الحر المطوّلة، وشح المياه، والفيضانات الشديدة، وعدم استقرار البنية التحتية للطاقة.

تضع هذه الظروف ضغطا إضافيا على أداء الشبكة، واستهلاك الطاقة، واستمرارية الأعمال، خصوصا في الأسواق التي تعتمد بشكل كبير على الوقود الأحفوري وتواجه وصولا محدودا إلى الشبكة الكهربائية ومصادر الطاقة المتجددة، كما يساهم النمو السريع في استخدام البيانات، وتوسّع الشبكات، ونشر التقنيات كثيفة الاستهلاك للطاقة مثل الجيل الخامس ومراكز البيانات، في زيادة الأثر البيئي للشركة. ويتطلب التعامل مع هذه التحديات تحقيق توازن بين نمو الاتصال وخفض الانبعاثات الكربونية، ومعالجة كل من المخاطر المادية ومخاطر التحول، وضمان دمج الاعتبارات المناخية داخل استراتيجية العمل والحوكمة وعمليات إدارة المخاطر.

2020
- خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة 10% لكل تيرابايت من حركة البيانات، مما يعكس تحسنا في كفاءة استخدام الطاقة عبر عمليات الشبكة.
- نشر أكثر من 1,000 محطة اتصالات تعمل بالطاقة الشمسية في الأردن والسودان وجنوب السودان، مما خفّض الاعتماد على مولدات الديزل.
- تحقيق وفورات في الطاقة بنسبة 14% في مراكز البيانات ومواقع الشبكات من خلال مبادرات التحديث والتحسين.

2021
- الترقية إلى تصنيف A- من CDP في فئة تغير المناخ، مما جعل زين أعلى مشغل اتصالات تصنيفاً في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.
- تحديد هدف قصير المدى لخفض الانبعاثات المطلقة من النطاقين 1 و2 بنسبة 42% بين عامي 2020 و2030، بما يتماشى مع مسارات مبادرة الأهداف المستندة إلى العلم SBTi.

2022
- إطلاق إطار الامتثال لتغير المناخ على مستوى المجموعة، المُعتمد من مجلس الإدارة، الذي يحدد المسؤوليات والإجراءات اللازمة لتحقيق صافي صفر انبعاثات بحلول العام 2050.
- تركيب أنظمة هجينة تعمل بالطاقة الشمسية في أكثر من 400 موقع شبكات في الأردن والسودان والعراق، مما خفّض الاعتماد على مولدات الديزل وقلّل الانبعاثات السنوية بأكثر من 3,000 طن من ثاني أكسيد الكربون.
- تنفيذ 57 مبادرة لكفاءة الطاقة، بما في ذلك نشر محطات اتصالات هجينة وشمسية، مما أدى إلى خفض ملموس في استهلاك الوقود والانبعاثات التشغيلية.

2023
- نشر 338 حلا من حلول الطاقة الهجينة في مواقع الشبكات عبر المجموعة، مما قلل الاعتماد على التوليد القائم على الديزل فقط.
- تحويل 55 موقعاً في جنوب السودان من أنظمة هجينة تعمل بالديزل والبطاريات إلى أنظمة تعتمد على الطاقة الشمسية، مما عزّز استخدام الطاقة النظيفة في منطقة ذات بصمة عالية التأثير.
- الالتزام بمواءمة جهودها مع مبادرة الأهداف المستندة إلى العلم SBTi، مما عزز خارطة الطريق نحو تحقيق صافي صفر انبعاثات بحلول 2050 وتقليص الانبعاثات إلى النصف بحلول 2030.

2024
- نشر 242 حلا بعمل بالطاقة الشمسية و96 نظام بطاريات هجينة؛ وربط 123 موقعا بالشبكة الكهربائية؛ والاستثمار بأكثر من 4 ملايين دولار في هذه المبادرات، مما ساعد على خفض الانبعاثات والتكاليف التشغيلية.
- خفض استهلاك وقود الديزل بنسبة تقارب 7.5% مقارنة بالعام السابق عبر العمليات، مما قلل من تكاليف الوقود وانبعاثات ثاني أكسيد الكربون.
- تحقيق وفورات في المصروفات التشغيلية تقارب 11.4 مليون دولار للعام 2024 من خلال التحول إلى حلول عالية الكفاءة ومنخفضة الانبعاثات في أسواق رئيسية مثل العراق والسودان وجنوب السودان.

العمل بمسؤولية

يمثل العمل عبر 8 أسواق متنوعة، تختلف في أطرها التنظيمية ومستويات نضج الموردين والمعايير الحوكمية فيها، تحدياً مستمراً للحفاظ على عمليات تجارية مسؤولة وأخلاقية، ويتعين على الشركة تحقيق التوازن بين النمو الرقمي السريع والحاجة إلى ضمان التطبيق المتسق لمبادئ البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) عبر سلسلة القيمة، لا سيما في إدارة سلسلة التوريد. كما تسلط محدودية أطر الرقابة الإقليمية، وتطور متطلبات الامتثال، وارتفاع مخاطر الأمن السيبراني وحماية البيانات الضوء على أهمية الحوكمة القوية والشفافية والنزاهة.

يتطلب الحفاظ على ثقة أصحاب المصلحة تعزيز التواصل المستمر مع الموردين، وبناء القدرات، والتنسيق الوثيق بين فرق المجموعة والأسواق المحلية لترسيخ مبادئ السلوك الأخلاقي، وضمان التوريد المسؤول، والمواءمة مع المعايير الدولية للاستدامة.

2020

- إطلاق استبيان التقييم الذاتي للموردين لـ 349 مورداً عبر عمليات المجموعة والأسواق المحلية، وتحقيق 156 استجابة مكتملة، تمت مراجعتها وتدقيقها من قبل فريق الاستدامة المؤسسية لتقييم الأداء الاجتماعي والبيئي.

2021

- تقديم تدريب على الأخلاقيات ومكافحة الفساد لأكثر من 6,000 موظف، مع مشاركة كاملة من الإدارة العليا والوظائف المعرضة للمخاطر مثل المشتريات والمبيعات.
- دمج بنود حقوق الإنسان والعمالة والبيئة في 100% من عقود الموردين الجديدة، مما يعزز إطار الحوكمة والمسؤولية لدى الموردين عبر الأسواق.

2022

- الوصول إلى 504 موردين في جميع الأسواق من خلال استبيان التقييم الذاتي، مما عزز القدرة على متابعة ممارسات الموردين وتحديد فرص التحسين في معايير البيئة والعمالة والحوكمة.
- إجراء تدقيقات ميدانية لـ 14 موردا عالي المخاطر للتحقق من ظروف العمل والتدابير الصحية والسلامة المهنية والامتثال لحقوق الإنسان كجزء من عملية العناية الواجبة المحسّنة.
- تقديم تدريب للموردين شمل 134 موردا من خلال أول فيديو رقمي لمدونة قواعد السلوك وحقوق الإنسان، مما وسع جهود التوعية وبناء القدرات حول التوريد المسؤول والممارسات الأخلاقية.

2023

- إطلاق الفيديو التدريبي الثاني للموردين حول حقوق الإنسان والممارسات العمالية الأخلاقية، الذي وصل إلى 182 موردا، بزيادة 45% مقارنة بالعام 2022.
- تعزيز الوعي بحماية البيانات من خلال برامج تدريبية موجهة عبر العمليات- على سبيل المثال، في السعودية، أكمل 3,093 مشاركاً (من الشركات التابعة والموردين والشركاء) جلسة التوعية بالأمن السيبراني.

2024

- تحقيق نسبة امتثال تبلغ 100% لتدريب مدونة قواعد السلوك عبر جميع العمليات، مما عزز السلوك الأخلاقي والمسؤولية.
- تعزيز حوكمة حماية البيانات والأمن السيبراني، بما في ذلك تحديث السياسات وإجراءات الاستجابة للحوادث وبرامج التوعية للموظفين عبر ثمانية أسواق.
- توسيع تقييمات الاستدامة الخاصة بالموردين لتشمل 78% من الموردين النشطين، مع تقييم أدائهم في معايير البيئة والعمالة وحقوق الإنسان لضمان التوريد المسؤول وتعزيز مرونة سلسلة القيمة.

الاشتمال

لا تزال الفجوة الرقمية تؤثر على الفئات الأكثر عرضة في أسواق المنطقة، بما في ذلك النساء والشباب والأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والمجتمعات المحرومة، ورغم التقدم في توسيع الاتصال، ما تزال هناك حواجز كبيرة مثل تكاليف القدرة على تحمل الأسعار، انخفاض مستوى الثقافة الرقمية، محدودية المعايير المتعلقة بالإتاحة، صعوبة الوصول إلى الاتصال، والسياقات الثقافية والتنظيمية المتباينة عبر الأسواق.

يتطلب ضمان المشاركة العادلة في الاقتصاد الرقمي من زين دمج مبادئ الشمول في منتجاتها وخدماتها وثقافة مكان العمل من خلال الاستثمار المستمر، والاستراتيجيات الموحدة، والتعاون مع الأطراف المحلية، تواصل المجموعة التركيز على دمج الإتاحة والمساواة بين الجنسين والتنوع عبر عملياتها وقواها العاملة وبرامجها المجتمعية لضمان عدم ترك أحد خلف الركب.

2020

- إطلاق مبادرة "WE ABLE" لشمول ذوي الإعاقة عبر عمليات زين، مما وضع الأساس لتوظيف موظفين بدوام كامل من الأشخاص ذوي الإعاقة وتطبيق ممارسات مكان عمل ميسّرة.
- دمج مقاييس وأهداف الاشتمال في استراتيجية الاستدامة المؤسسية، مع تحديد خطوط أساس لجهود المساواة بين الجنسين والإدماج الرقمي عبر الأسواق.

2021

- إطلاق مبادرة "المرأة في التكنولوجيا – سد الفجوة بين الجنسين في مجالات STEM وإصدار تقرير لدعم مشاركة المرأة في المجالات التقنية أعدّته نساء متخصصات في STEM من خلال استبيانات ومجموعات تركيز مع الجمهور المستهدف.
- تعزيز شمول ذوي الإعاقة عبر العمليات من خلال الانضمام إلى مبادرة #PurpleLight-Up العالمية، وتحسين الإتاحة عبر مبادرات مثل الفروع الميسّرة في البحرين، وبطاقات الخدمة ذات الأولوية في العراق، وتدريب أكثر من 130 موظفا على لغة الإشارة في عدة أسواق.

2022

- تحويل معظم المواد التسويقية والاتصالية في الأسواق التشغيلية لتصبح شاملة لذوي الإعاقة، بهدف تحقيق الامتثال الكامل بحلول 2023 (بما في ذلك النصوص البديلة، الترجمات النصية، والوسائط الميسرة).
- إطلاق منتجات وخدمات شاملة، بما في ذلك مركز الاتصال المرئي بلغة الإشارة "تواصل" للأشخاص الصم وضعاف السمع في البحرين، الذي يربط الآن 27 مركزا صحيا وسجل أكثر من 500 مكالمة، ودرب 318 موظفا على لغة الإشارة والتوعية وخدمة العملاء الشاملة في العام 2022.
- توسيع برنامج "المرأة في التكنولوجيا" مستهدفا طالبات STEM الإناث (الهدف كان 100 متدربة لكل سوق).

2023

- تدريب 88 موظفا على لغة الإشارة ضمن برنامج "WE ABLE" لتعزيز التواصل مع العملاء والزملاء من ذوي الإعاقة السمعية.
- توظيف 70 شخصا من ذوي الإعاقة عبر العمليات وتحقيق 100% من تدريب التوظيف الشامل لموظفي الموارد البشرية لدعم التوظيف العادل وإتاحة بيئات العمل.

2024

- الوصول إلى 550 مشاركا من كبار السن من خلال برنامج تدريب مهارات رقمية مخصص (372 ساعة تطوع) في السعودية، ضمن الهدف الرامي إلى الوصول إلى 260,000 من كبار السن بحلول 2025.
- إطلاق الدورة الرابعة من برنامج "المرأة في التكنولوجيا "، وتدريب 485 امرأة في الكويت، البحرين، العراق، الأردن، والسعودية.
- تدريب 161 طالبة جامعية في العراق على التوعية بخصوصية البيانات والسلامة الرقمية، ضمن هدف ركيزة الاشتمال الخاص بحماية البيانات للفئات المهمشة.

جيل الشباب

تعمل زين في الشرق الأوسط وأفريقيا، حيث يواجه الشباب تحديات كبيرة مستمرة مثل ارتفاع معدلات البطالة، ومحدودية الوصول إلى التعليم الجيد، وضعف الثقافة الرقمية، وعدم المساواة في القدرة على الوصول إلى الاتصال والفرص، وتدرك المجموعة أن تمكين الشباب أمر أساسي لتقدم المنطقة، وهي ملتزمة بتزويدهم بالمهارات المستقبلية اللازمة، مع ضمان رفاههم وسلامتهم عبر الإنترنت.

تعالج زين عبر أسواقها المختلفة مخاطر العصر الرقمي، بما في ذلك التعرض للمحتوى الضار والتنمر الإلكتروني والمعلومات المضللة، مع السعي لخلق بيئات رقمية آمنة وشاملة ومتاحة للجميع، وتبقى القدرة على تحقيق هذه النتائج تحدياً نتيجة الظروف الاجتماعية والاقتصادية المتنوعة، واختلاف الأنظمة التعليمية، والتباينات الثقافية والتنظيمية عبر مناطق عملياتها، ولتجاوز هذه العقبات، تركز زين على التعاون متعدد الأطراف، والمبادرات التعليمية المحلية، وبرامج المهارات الرقمية وقابلية التوظيف القابلة للتوسع، بما يمكن الشباب من المشاركة الفاعلة في الاقتصاد الرقمي وبناء مستقبل مرن.

2020

أطلقت زين بنجاح مبادرة "مختبر زين للشباب (ZY Lab)"وهو مركز للابتكار شارك من خلاله 2,150 شابا في 5 أسواق في مسابقات المهارات الرقمية وبرامج التوجيه.

عقدت زين شراكات مع مؤسسات تعليمية لتقديم 320 ساعة من تدريب البرمجة والثقافة الرقمية إلى 1,040 طالبا في المرحلة الثانوية، دعماً لفرص التوظيف المستقبلية.

طورت زين حملة للتوعية بالسلامة الرقمية وصلت إلى 1.3 مليون مشاهدة على قنوات التواصل الاجتماعي، وشملت وحدات تفاعلية حول الاستخدام الرقمي المسؤول.

2021

إطلاق مبادرة "زين للشباب " كإطار مؤسسي على مستوى المجموعة لتمكين الشباب، بما يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، ويركز على التعليم وقابلية التوظيف والشمول الرقمي.

التعاون مع اليونيسف وجهات حماية الطفل للترويج للرفاه الرقمي والسلامة عبر الإنترنت من خلال حملات توعية حول التنمر الإلكتروني، وتوازن وقت الشاشة، والسلوك الرقمي المسؤول.

تقديم ورش عمل للمهارات الرقمية وريادة الأعمال وصلت إلى أكثر من 11,000 شاب في أسواق زين، مما أتاح للمشاركين اكتساب مهارات البرمجة والابتكار وقابلية التوظيف لتعزيز جاهزيتهم المهنية.

2022

تركيب آليات حجب لمواد استغلال الأطفال جنسيا عبر الإنترنت عبر شبكاتها من خلال شراكات لمعالجة سلامة الأطفال عبر الإنترنت ضمن ركيزة "جيل الشباب".

تنفيذ حملة التوعية "وحوش الإنترنت"، التي حققت 7.2 ملايين مشاهدة عبر قنوات الاتصال التابعة لزين على مستوى المجموعة.

من خلال شراكات دعم التعليم في السودان، قامت زين بإعادة تأهيل وتجديد مدرسة في شمال أم درمان لخدمة نحو 500 طالب سنويا، وقدمت 200 زي مدرسي، و195 مقعدا دراسيا للطلاب.

2023

تعزيز آليات حماية الطفل من خلال شراكتها مع خط مساعدة الطفل، وتوسيع نطاق الوصول إلى خطوط المساعدة، وبناء القدرات عبر العمليات لضمان تقديم الدعم في الوقت المناسب للأطفال المحتاجين.

توسيع برامج المهارات الرقمية وقابلية التوظيف في الأردن والعراق، وتدريب أكثر من 400 شاب من خلال مبادرات مثل برنامج تدريب صيانة الأجهزة النقالة في الأردن وأكاديمية زين للشباب في العراق، وقد صُممت كلا المبادرتين لتزويد الشباب بمهارات تقنية وريادية تعزز فرص توظيفهم.

2024

إطلاق حملة توعية إقليمية حول قضاء الأوقات على الشاشات، حققت أكثر من 43.9 مليون مشاهدة، وأفاد 82% من المشاركين بتحسن فهمهم للاستخدام الرقمي المسؤول.

الشراكة مع وزارة التعليم في السعودية لتدريب 700 معلم، والوصول إلى أكثر من 28,000 شاب عبر جلسات البرمجة والمهارات الرقمية.

تدريب 1,256 شابا سودانيا من خلال برنامج مهني يركز على المهارات التقنية والرقمية، بهدف تعزيز قابلية التوظيف والمرونة بين الشباب في المناطق المتأثرة بالنزاع.

قبل تقديم نظرة عامة على كل ركيزة من ركائز استراتيجية الاستدامة، يعرض الجدول التالي لمحة عن أبرز المخاطر والفرص المرتبطة بكل ركيزة من ركائز الاستدامة، إضافةً إلى تأثيراتها عبر مختلف رؤوس الأموال ضمن إطار التقارير المتكاملة.

الموضوع الرئيسي

تغيّر المناخ، التنوع البيولوجي وأثر النشاط البشري على الطبيعة، رأس المال الطبيعي، إدارة النفايات

الموضوع الفرعي

تغير المناخ

المخاطر

مخاطر مادية على الشبكة والبنية التحتية من الحرارة الشديدة والفيضانات وشح المياه؛ ارتفاع تكاليف التشغيل الناتج عن تقلبات أسعار الطاقة؛ مخاطر تنظيمية وامتثال مرتبطة بالسياسات المناخية المتطورة.

الفرصة

التوسع في استخدام الطاقة المتجددة، والشبكات الموفرة للطاقة، والمنتجات الخضراء، وحلول العملاء؛ وتعزيز مرونة البنية التحتية.

التأثير على رؤوس الأموال

يعزز العمل المناخي رأس المال الطبيعي والفكري والاجتماعي من خلال تقليل التأثيرات البيئية، ودفع الابتكار في مجال كفاءة الطاقة والحلول المتجددة، وتعزيز مرونة المجتمع وثقة أصحاب المصلحة. مع ذلك، يتطلب التحول استثمارات كبيرة مسبقة في البنية التحتية والتقنيات النظيفة، مما يخلق ضغوطا قصيرة الأجل على رأس المال المالي.

الموضوع الرئيسي

إدارة سلسلة التوريد، الامتثال الاجتماعي والاقتصادي، خصوصية العملاء وأمن البيانات

الموضوع الفرعي

العمل بمسؤولية

المخاطر

عدم التزام الموردين بمعايير العمل والبيئة والأخلاقيات؛ التعرض لانتهاكات حقوق الإنسان؛ المخاطر المتعلقة بالسمعة والتنظيم؛ انقطاعات في الإمدادات بسبب ضعف أداء ESG.

الفرصة

تعزيز تدقيقات الموردين ودمج ESG؛ تعزيز الشفافية وقابلية التتبع؛ بناء سلاسل توريد مرنة ومسؤولة؛ تحسين الوصول إلى المشتريات والتمويل المستدامة.

التأثير على رؤوس الأموال

تعزز ممارسات سلسلة التوريد المسؤولة رأس المال الاجتماعي والعلاقي، ورأس المال البشري والمصنع من خلال تحسين معايير العمل، وثقة الموردين، والموثوقية التشغيلية. مع ذلك، قد تؤدي متطلبات الامتثال المحسنة والتدقيقات إلى زيادة التكاليف التشغيلية والمشتريات قصيرة الأجل، مما يضع ضغطا على رأس المال المالي.

الموضوع الرئيسي

الشمول الرقمي والاشتمال، التنوع والإنصاف، حقوق الأطفال

الموضوع الفرعي

الشمول

المخاطر

الفجوة الرقمية التي تستبعد الفئات الضعيفة؛ عدم المساواة في الوصول إلى الخدمات والتوظيف؛ مخاطر السمعة المرتبطة بالتمييز؛ المخاطر التنظيمية المتعلقة بمعايير الوصول والاشتمال.

الفرصة

توسيع الخدمات الرقمية الشاملة؛ تمكين النساء والأشخاص ذوي الإعاقة والمجتمعات المحرومة؛ تعزيز تنوع القوى العاملة؛ تعزيز الثقة بالعلامة التجارية والوصول إلى السوق.

التأثير على رؤوس الأموال

يعزز الوصول الرقمي الشامل والممارسات العادلة رأس المال البشري والاجتماعي ورأس مال العلاقات من خلال توسيع المشاركة، وتطوير المهارات، وثقة أصحاب المصلحة. مع ذلك، فإن الاستثمارات في إمكانية الوصول، وبرامج الاشتمال، وتكيف الأنظمة تخلق ضغوطا مالية قصيرة الأجل.

الموضوع الرئيسي

الشمول الرقمي وريواد الأعمال وتطوير الشركات الصغيرة والمتوسطة

الموضوع الفرعي

جيل الشباب

المخاطر

بطالة الشباب، وعدم تطابق المهارات، وقلة الوصول إلى الأدوات الرقمية؛ تقليل خط المواهب طويل الأمد؛ عدم الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي يؤثر على نمو السوق.

الفرصة

تطوير مهارات رقمية وريادية جاهزة للمستقبل؛ دعم الشركات الناشئة والشركات الصغيرة والمتوسطة؛ ودفع الابتكار وخلق الوظائف ونمو الاقتصاد الرقمي؛ بناء خطوط عمل مستقبلية للعملاء والمواهب.

التأثير على رؤوس الأموال

يعزز تمكين الشباب والشركات الصغيرة والمتوسطة من رأس المال الفكري والإنساني والاجتماعي والعلاقات من خلال بناء المهارات، والقدرة على الابتكار، والمشاركة الاقتصادية. مع ذلك، فإن تمويل البرامج واستثمارات بناء القدرات يخلقان ضغطا قصير الأجل على رأس المال المالي.

تغير المناخ

اشتدت التحديات الناجمة عن تغير المناخ في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا خلال السنوات الأخيرة، مع استمرار ارتفاع درجات الحرارة، وزيادة موجات الطقس القاسية، وشح المياه، وتدهور النظم البيئية، وهو ما يؤثر على المجتمعات والاقتصادات، ويتطلب التصدي لهذه التأثيرات في المنطقة نهجا يدمج بين إدارة الموارد، والبنية التحتية القادرة على التكيف، والحوكمة القوية، والتعاون متعدد الأطراف، خصوصا في سياق يبقى الضعف المناخي فيه عند أعلى مستوياته التاريخية.

في العام 2025، واصلت زين تعزيز أجندة العمل المناخي ضمن استراتيجية الاستدامة المؤسسية، مستندة إلى الزخم المحقق خلال دورة السنوات الخمس الماضية، واستمرت الشركة في التقدم نحو أهداف صافي الانبعاثات الصفري المعتمدة من مبادرة الأهداف المستندة إلى العلم (SBTi)، من خلال توسيع حلول الطاقة المتجددة، وتنفيذ المزيد من تدابير كفاءة الطاقة عبر المنشآت، وتعميق تقييمات مخاطر المياه لتعزيز أمن المياه عبر عملياتها.

وواصلت جهود دمج اعتبارات الطبيعة والتنوع الحيوي في التخطيط وتطوير المشاريع، إلى جانب تحسين ممارسات إدارة المياه والنفايات في جميع الأسواق، ومن التطورات المهمة في العام 2025 إطلاق خطة التحول المناخي لـ زين، التي تحدد خارطة طريق عملية ومتدرجة لتحقيق صافي الصفر بما يتماشى مع المعايير العالمية والواقع التشغيلي.

وبما أن الشفافية عنصر محوري في تقارير زين، حافظت الشركة على الإفصاح السنوي لـ CDP، وزادت نطاق الإبلاغ عن انبعاثات ثاني أكسيد الكربون من خلال تطبيق مستوى "ضمان معقول" لانبعاثات النطاق 1، والنطاق 2، والنطاق 3، مما يعكس التزامها ببيانات مناخية عالية الجودة وموثوقة وقابلة للمساءلة، لتصبح الأولى في المنطقة في تحقيق ذلك.

التحول في استهلاك الطاقة والشبكة

النهج الاستراتيجي والاتصالات

إدارة النفايات والاقتصاد الدائري

حول الشبكات واستهلاك الطاقة

1. تحول الشبكات واستهلاك الطاقة

تلتزم الشركة ببروتوكول غازات الدفيئة في تطوير وإدارة جرد انبعاثاتها، بما يضمن الاتساق مع معايير المحاسبة والإبلاغ المعترف بها عالميا، وقد وضعت المجموعة مسار خفض الانبعاثات بما يتماشى مع توصيات مبادرة الأهداف المستندة إلى العلم (SBTi)، ما يوفر إطارا علميا لوضع أهداف إزالة الكربون ودعم التحول نحو مستقبل منخفض الكربون، ويعزز هذا النهج التزام زين بالشفافية والمساءلة والتميز التشغيلي المتوافق مع المناخ عبر جميع شركاتها التشغيلية، ويتم الإبلاغ عن خفض الانبعاثات بالقيم المطلقة:

- يتطلب الأمر خفضاً سنويا للانبعاثات بنسبة لا تقل عن 4.2%.
- فترة عشر سنوات لتحقيق الهدف قصير المدى المتمثل في خفض انبعاثات النطاقين 1 و2 بنسبة 42% بحلول العام 2030، وهدف طويل المدى وصافي صفري بحلول العام 2050.
- يشمل جرد الانبعاثات جميع الغازات الدفيئة ذات الصلة، بما في ذلك CO_2 وCH_4 وN_2O وHFCs
- تتمثل الاستراتيجية الأساسية للتخفيف في نشر حلول الطاقة المتجددة، باعتبارها محركا رئيسيا لخفض الانبعاثات التشغيلية وتعزيز أهداف إزالة الكربون على المدى الطويل.
- سيتم استخدام حلول احتجاز الكربون وتخزينه كإجراء تكميلي لمعالجة الانبعاثات المتبقية التي لا يمكن التخلص منها من خلال استراتيجيات الخفض التقليدية.

الحدود

تشمل مجموعة زين جميع الشركات التشغيلية والشركات التابعة والشركات الواقعة تحت السيطرة الإدارية ضمن حدود المنظمة المتعلقة بجرد انبعاثات غازات الدفيئة، مما يضمن الإبلاغ الشامل والمتسق عبر المجموعة بأكملها، وضمن هذه الحدود، يتم احتساب الانبعاثات المرتبطة بعمليات الأبراج - تحديدا تلك الناتجة عن استهلاك الطاقة لمعدات الشبكة النشطة-بشكل كامل، وينطبق ذلك سواء تمت إدارة البنية التحتية عبر كيان الأبراج "تاسك تاور" المملوك بالأغلبية لـ زين أو من خلال الشركات التشغيلية، بذلك، تُعتبر جميع الانبعاثات المرتبطة بالأبراج جزءا من مسؤولية مجموعة زين، ويتم تضمينها ضمن حدود الانبعاثات الموحدة وفقاً لمعايير الإبلاغ المعتمدة.

خط الأساس للانبعاثات

اعتمدت مجموعة زين في البداية العام 2022 كسنة خط أساس لوضع أهداف خفض الانبعاثات، مع ذلك، وبعد اعتماد مبادرة الأهداف المستندة إلى العلم (SBTi) لأهداف المجموعة، تم تعديل الخط الأساس إلى العام 2020 ليتماشى مع إرشادات SBTi ومسار إزالة الكربون الخاص بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويضمن هذا التعديل اتساق المنهجية ويعزز النزاهة العلمية لمسار الخفض الخاص بزين.

خفض الانبعاثات

يتم حساب خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون استنادا إلى نوع وحجم حلول كفاءة الطاقة المخطط نشرها في كل كيان تشغيلي، تأخذ هذه التقديرات في الاعتبار التأثير المتوقع لنمو الشبكات، بما في ذلك إنشاء مواقع جديدة وتوسعة البنية التحتية القائمة، ومن ثم، يتم تحديد صافي خفض الانبعاثات من خلال موازنة التخفيف الناتج عن مبادرات الكفاءة مع الانبعاثات الإضافية الناتجة عن أنشطة توسعة الشبكات.

حساب الأهداف

يتم مقارنة صافي خفض الانبعاثات المجمع عبر جميع الكيانات التشغيلية مع خط الأساس المعتمد لتحديد هدف خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.

هدف زين

تمت المصادقة رسميا على أهداف خفض الانبعاثات لمجموعة زين من قبل مبادرة الأهداف المستندة إلى العلم (SBTi)، وتم تحديدها كما يلي:

- **الهدف العام لصافي صفر:** تلتزم زين بالوصول إلى صافي صفر انبعاثات غازات دفيئة عبر سلسلة القيمة بحلول العام 2050.
- **الأهداف قصيرة المدى:** تلتزم زين بخفض الانبعاثات المطلقة للنطاقين 1 و2 بنسبة 42% بحلول العام 2030 مقارنة بسنة الأساس 2020.
- **الهدف طويل المدى:** تلتزم زين بخفض الانبعاثات المطلقة للنطاقين 1 و2 بنسبة 90% بحلول العام 2050 مقارنة بسنة الأساس 2020.
- تلتزم زين بخفض الانبعاثات المطلقة للنطاق 3 بنسبة 90% ضمن الإطار الزمني نفسه.

أهداف انبعاثات ثاني أكسيد الكربون للنطاق 1 و2 من 2020 إلى 2050:

الهدف	النطاقات / الأهداف	2020	2030	2050
الهدف / 1.5°C	انبعاثات النطاق 1 ($t CO_2e$)	401,370.94	232,795.14	52,178.22
	انبعاثات النطاق 2 ($t CO_2e$)	730,328.98	423,590.81	94,942.77
	النطاق 1 + انبعاثات النطاق 2 ($t CO_2e$)	1,131,699.92	656,385.96	113,169.99
	أهداف التخفيض		%42.0	%90.0

تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون (2020-2025)

النطاقات	سنة الأساس (2020)	سنة التقرير (2025)	مقدار التخفيض حتى الآن	نسبة تقدم SBT على المدى القريب
انبعاثات النطاق 1 (tCO_2e)	401,370.94	358,605.16	52,823.78	%30.56
انبعاثات النطاق 2 (tCO_2e)	730,328.98	683,974.678	80,943.30	%25.19
انبعاثات النطاق 1 و2 (tCO_2e)	1,131,699.92	1,042,579.84	133,764.28	%27

البحرين

حققت زين البحرين انخفاضًا ملحوظًا في الانبعاثات، متجاوزةً هدفها السنوي لخفض الانبعاثات بنسبة 21.85%، مما يعكس كفاءة عالية في تنفيذ المبادرات التشغيلية الرئيسية. وقد تحقق هذا الأداء بشكل رئيسي من خلال مشاركة 36 موقعًا مع مشغلي شبكات الهاتف المتنقل الآخرين، إلى جانب الربط الناجح لـ 15 موقعًا بالشبكة الوطنية، مما ساهم في تعزيز كفاءة استهلاك الطاقة وتقليل الاعتماد على مصادر الطاقة الأعلى انبعاثًا.

وعلاوةً على ذلك، واصلت زين البحرين جهودها في تحسين كفاءة الشبكة من خلال تحويل 140 موقعًا داخليًا إلى مواقع خارجية، مما أسفر عن خفض إضافي سنوي في الانبعاثات بنسبة 6.84%. وقد ساهمت هذه المبادرة في تقليل استهلاك الطاقة، لا سيما من خلال خفض متطلبات التبريد، إلى جانب تعزيز الكفاءة التشغيلية العامة للشبكة.

العراق

تجاوزت زين العراق هدفها السنوي لخفض الانبعاثات لعام 2025 بنسبة 23.47%، مما يعكس قوة في التنفيذ التشغيلي ونهجًا مستهدفًا لمعالجة التحديات الهيكلية في الشبكة. وقد ارتكز هذا الأداء على تدخلات استراتيجية لمعالجة قضايا قائمة منذ فترة طويلة تتعلق بتقادم البنية التحتية وممارسات الصيانة غير المثلى، والتي أسهمت تاريخيًا في ارتفاع مستويات الانبعاثات وعدم كفاءة الخدمات.

وبالتعاون مع شركة TASC Towers، قامت زين العراق بتنفيذ 590 حلًا هجينًا للبطاريات، إلى جانب نشر 144 نظامًا هجينًا يجمع بين الطاقة الشمسية والديزل. وقد أسهمت هذه المبادرات في تعزيز كفاءة استهلاك الطاقة بشكل كبير، وتقليل الاعتماد على مولدات الديزل، وتحسين موثوقية الشبكة. وبشكل إجمالي، أسفرت هذه الإجراءات عن خفض بنسبة 30.05% في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، مما يعزز مكانة زين العراق كأحد الجهات الرائدة في التقدم نحو تحقيق أهداف إزالة الكربون.

الأردن

في عام 2025، واصلت زين الأردن تحقيق فوائد مبادرات إزالة الكربون من الشبكة الكهربائية التي تم تنفيذها في عام 2023، حيث تم توفير أكثر من 86.38% من استهلاكها للكهرباء من مصادر الطاقة المتجددة بموجب اتفاقية التخصيص الطاقة المتجددة مع الحكومة المحلية. وقد أسهم هذا التحول بشكل ملموس في تعزيز ملف الانبعاثات للشركة وتقليل اعتمادها على مصادر الطاقة التقليدية.

وبالتوازي، وبالتعاون مع شركة TASC Towers، واصلت زين الأردن تعزيز جهود تحسين كفاءة الطاقة عبر شبكاتها من الجيل الثاني والثالث والرابع والخامس (2G 3Gو 4Gو 5G).

الكويت

في عام 2025، قامت زين الكويت، بالتعاون مع شركة IHS Towers، بتنفيذ مجموعة من المبادرات الاستراتيجية الهادفة إلى الحد من الانبعاثات وتعزيز كفاءة استهلاك الطاقة بنجاح. وشملت هذه المبادرات نقل 11 موقعًا إلى الشبكة الكهربائية التجارية، وتركيب 121 نظام طاقة تيار مستمر عالي الكفاءة، ونشر 88 وحدة تكييف تعتمد على العاكس (Inverter)، بالإضافة إلى تطبيق 70 نظام بطاريات متطورة. وقد أسهمت هذه الإجراءات مجتمعة في تعزيز مرونة الشبكة، وخفض استهلاك الطاقة، ودعم أهداف زين الكويت طويلة الأجل في مجال الاستدامة.

إلا أن زين الكويت لم تحقق هدفها المتمثل في الحفاظ على نسبة زيادة في الانبعاثات عند 17.72%، وذلك نتيجة نشر طبقة جديدة ضمن البنية التحتية لشبكة الجيل الخامس (5G). علاوةً على ذلك، تعمل زين الكويت في أحد أكثر المناخات حرارةً على مستوى العالم، مما يعرضها لمخاطر ارتفاع كبير في استهلاك الطاقة وانبعاثات ثاني أكسيد الكربون في حال استمرار ارتفاع درجات الحرارة.

وعلى الرغم من هذه التحديات، تواصل الشركة التزامها الراسخ بالتفاعل الاستباقي مع أصحاب المصلحة الرئيسيين. حيث تبادر زين الكويت إلى إطلاق حوارات فعّالة والدعوة إلى إصلاحات تنظيمية بالتعاون مع الجهات الحكومية المحلية، بهدف تسريع نشر حلول الطاقة المتجددة على نطاق واسع. وبالتوازي، تستكشف الشركة فرصًا استراتيجية لتعزيز جاهزيتها والاستفادة من التحول الوطني نحو الطاقة المتجددة مستقبلًا.

السعودية

حافظت زين السعودية على مستويات انبعاثاتها رغم مواجهتها لعدد من التحديات في التقدم بخططها للحد من آثار تغير المناخ، ويُعزى ذلك بشكل رئيسي إلى اعتمادها على الكهرباء المرتبطة بالشبكة، والتي يتم توليدها في الغالب من مصادر الوقود التقليدي والغاز. ويُشكّل هذا الاعتماد عائقًا رئيسيًا أمام تحقيق التحول نحو الحياد الصفري.

وبالتعاون مع شركة Latis، نفذت زين السعودية عددًا من المبادرات المستهدفة، شملت نقل 262 موقعًا إلى شبكة الكهرباء التجارية، ونشر 244 حلًا هجينًا للبطاريات، إضافةً إلى تطبيق 6 أنظمة هجينة تعتمد على الطاقة الشمسية. أما بالنسبة للمواقع التي لم يتم تحويلها ضمن نموذج Latis، فتواصل زين السعودية تنفيذ خطط لاستبدال الهياكل الحالية بخزائن خارجية موفرة للطاقة، بما يسهم في تحسين كفاءة استهلاك الطاقة وخفض كثافة الانبعاثات.

علاوةً على ذلك، أسهمت الارتفاعات المتزايدة في درجات الحرارة خلال فصل الصيف في المملكة في زيادة الطلب على الطاقة وما يرتبط بها من ارتفاع في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، مما يعزز الحاجة إلى حلول طاقة أكثر استدامة ومرونة. ويُعد التعامل مع هذه التحديات الهيكلية والبيئية أمرًا حاسمًا في تمكين زين السعودية من التحول نحو نموذج تشغيلي أكثر كفاءة، ومسؤول مناخيًا، وجاهز للمستقبل.

السودان

في عام 2025، وفي ظل استمرار النزاع في السودان، استمرت شبكة الكهرباء الوطنية في مواجهة اضطرابات حادة نتيجة الأضرار الواسعة التي لحقت بالبنية التحتية واستمرار عدم استقرار الخدمة. كما ظل إمداد الطاقة في البلاد يعتمد بشكل كبير على الغاز الطبيعي والنفط وتوليد الديزل، مما زاد من تحديات موثوقية الطاقة. وقد واجهت زين السودان تحديات تشغيلية كبيرة، لا سيما في المنطقة الغربية التي كانت من بين الأكثر تضررًا. ونتيجة لهذه العوامل مجتمعة، لم تتمكن زين السودان من تحقيق أهداف خفض الانبعاثات.

واستجابةً لذلك، وتعزيزًا لاستقرار الطاقة والمرونة التشغيلية، نفذت زين السودان مجموعة من الإجراءات التخفيفية المستهدفة، شملت ربط 23 موقعًا بالشبكة الكهربائية التجارية ونشر نظام واحد هجين يجمع بين الطاقة الشمسية والديزل. وقد كانت هذه المبادرات محورية في تحسين موثوقية الطاقة وتعزيز كفاءة استهلاكها عبر شبكة الهاتف المتنقل، رغم بيئة التشغيل شديدة التحدي.

جنوب السودان

واصلت زين جنوب السودان مواجهة تحديات مناخية كبيرة خلال عام 2025، حيث أثرت الفيضانات الشديدة وهطول الأمطار الغزيرة لفترات مطولة على أجزاء واسعة من البنية التحتية للشبكة. وعلى الرغم من هذه الظروف الصعبة، اتخذت الشركة إجراءات مستهدفة للحد من الآثار البيئية وتعزيز مرونة الطاقة.

وشملت هذه الجهود تحويل 19 موقعًا إلى الشبكة الكهربائية التجارية، إلى جانب نشر 7 أنظمة طاقة شمسية عبر مواقع تعتمد على أنظمة هجينة مع مولدات الديزل. وقد أسهمت هذه المبادرات مجتمعة في تعزيز موثوقية الشبكة، وتحسين كفاءة استهلاك الطاقة، ودعم تشغيل أكثر استدامة ومرونة عبر الشبكة.

وخلال عام 2025، حققت زين نسبة 87% من هدفها التراكمي منذ بداية العام (-11% مقابل هدف يبلغ -13.07%)، مما يعكس تقدمًا مستمرًا في نشر الحلول الموفرة للطاقة عبر شركاتها التشغيلية. ويؤكد هذا الأداء التزام المجموعة المستمر بتعزيز المرونة التشغيلية، وتحسين التكاليف، وخفض الانبعاثات.

وشملت هذه الجهود مجموعة من المبادرات المصممة وفق خصوصية كل سوق، بما في ذلك نشر أنظمة الطاقة الهجينة، وتوسيع نطاق الربط بالشبكة الكهربائية، وتعزيز تقنيات البطاريات، ودمج حلول الطاقة المتجددة. وأسهمت هذه الإجراءات مجتمعة في تعزيز استقرار الشبكة، وتقليل الاعتماد على توليد الطاقة بالديزل، وتحقيق تقدم ملموس نحو أهداف زين طويلة الأجل في مجال الاستدامة وخفض الانبعاثات.

تركيبات الحلول الهجينة

الشركة	حل هجين (مولد ديزل / بطارية)	الحل الهجين الشمسي
البحرين	2	0
العراق	404	144
الكويت	1	0
السعودية	244	6
السودان	0	1
جنوب السودان	0	7
المجموع	809	

الإنفاق المتعلق بمبادرات خفض ثاني أكسيد الكربون – 2025

المبادرات	إجمالي التكلفة المباشرة (دولار أمريكي)	التكلفة غير المباشرة الكلية (دولار أمريكي)
آخرون يشاركون مواقع زين	0	162,280
حل خارجي (BTS/Power)	634,349	634,349
ملاجئ صغيرة (≥ 2.5م × 2.5 متر)	0	0
حل هجين (مولد ديزل/بطارية) -DG Battery	2,210,000	0
مولدات أصغر حجما	0	61,201
الحل الهجين الشمسي	3,775,000	0
الاتصال بالشبكة	1,309,274	0
نظام التبريد الحر	0	0
المجموع	7,928,623	857,831

تحسينات كفاءة الطاقة وتحسين المواقع (وحدات)

الشركة	مولدات أصغر حجما	حل خارجي (BTS/Power)	حلول التبريد المجانية	الاتصال بالشبكة	الترقية إلى حل أكثر كفاءة لطاقة التيار المستمر
البحرين	0	140	0	15	0
العراق	0	0	0	0	0
الكويت	10	0	81	11	121
السعودية	0	0	0	262	0
السودان	0	0	0	23	0
جنوب السودان	0	0	0	19	0
المجموع	10	140	81	330	121

انبعاثات ثاني أكسيد الكربون – النطاق 1 و2 / التشغيل (المواقع/ مراكز البيانات/المقر الرئيسي)

الوصف	الوحدات	البحرين	العراق	الأردن	السعودية	الكويت	السودان	جنوب السودان
النطاق 1 - الوقود	الروابط طويلة الأمد	645,834	44,070,480	212,903	45,886,799	12,512,142	21,801,329	3,307,688
النطاق 2 - الكهرباء	KWh	45,490,920	169,812,523	146,537,364	671,591,855	185,346,440	18,062,392	3,550,594
انبعاثات النطاق 1	كجم ثاني أكسيد الكربون	2,580.144	122,450.7980	1,339.454	125,295.386	37,983.338	60,091.436	8,864.604
انبعاثات النطاق 2	كجم ثاني أكسيد الكربون	31,784.506	112,585.703	7,174.577	410,006.827	113,913.922	5,521.673	2,987.470
إجمالي الانبعاثات في النطاق 1 و2	كجم ثاني أكسيد الكربون	34,364.650	235,036.501	8,514.031	535,302.214	151,897.260	65,613.109	11,852.074
انخفاض/زيادة السنة الأساسية [عام 2020 مقابل 2025]				%11.37				

تعزيز الكفاءة التشغيلية: مواقعنا (برنامج مشاركة الأبراج)

الدول العاملة	زين تشارك مواقع الآخرين	آخرون يشاركون مواقع زين
البحرين	36	0
الكويت	5	0

استهلاك الطاقة وانبعاثات ثاني أكسيد الكربون

الوصف	الوحدات	المجموع
النطاق 1 - الوقود	الليتر	128,437,175
النطاق 2 - الكهرباء	KWh	1,240,392,088
النطاق 1 - الوقود	ثاني أكسيد الكربون KG	344,195.088
النطاق 1 - مبردات	ثاني أكسيد الكربون KG	14,409.660
انبعاثات النطاق 1	كجم ثاني أكسيد الكربون	358,605.160
انبعاثات النطاق 2	كجم ثاني أكسيد الكربون	683,974.678
إجمالي الانبعاثات في النطاق 1 و2	كجم ثاني أكسيد الكربون	1,042,579.838
انخفاض مطلق/زيادة في الانبعاثات في السنة الأساسية 2020 [سنة 2020 مقابل 2024]	%	%11.37

الملاحظات:

- للتحويل من لترات الوقود إلى كيلواط-ساعة، تم احتساب أن 1 لتر = 3 كيلواط-ساعة، بناءً على أن 1 لتر ينتج 10 كيلواط-ساعة مع كفاءة مولدات الديزل البالغة 30% كما توصي به GSMA.
- تؤدي الحلول الهجينة عادةً إلى توفير يقارب 50% في استهلاك الوقود.
- تم تقدير الكيلواط-ساعة الناتجة عن النظام الشمسي بناءً على البيانات المقدّمة من زين الأردن وفقا لحلول مراقبة وإدارة المواقع، حيث ينتج الموقع الواحد في المتوسط 750 كيلواط-ساعة.

انبعاثات النطاق 3

اسم الفئة	إجمالي tCO_2e
الفئة 1: السلع والخدمات المشتراة	129,765.35
الفئة 2: السلع الرأسمالية	121,439.17
الفئة 3: الأنشطة المتعلقة بالوقود والطاقة (غير مشمولة في النطاق 1 أو النطاق 2)	131,336.39
الفئة 4: النقل والتوزيع في العمليات الأساسية	556.76
الفئة 5: النفايات الناتجة أثناء العمليات	11,083.59
الفئة 6: السفر لغرض العمل	1,182.20
الفئة 7: تنقل الموظفين	11,390.58
الفئة 8: الأصول المؤجرة في العمليات الأساسية	87.98
الفئة 9: النقل والتوزيع في العمليات المساندة	11,122.75
الفئة 10: معالجة المنتجات المباعة	0.00
الفئة 11: استخدام المنتجات المباعة	16,803.95
الفئة 12: معالجة نهاية عمر المنتجات المباعة	10,012.17
الفئة 13: الأصول المؤجرة في المراحل النهائية	11,435.13
الفئة 14: الامتيازات	0.00
الفئة 15: الاستثمارات	24,187.67
انبعاثات النطاق الثالث الإجمالي	480,403.68
التغيير على مدى السنين (2023-2024)	-20,814.32 (-4.15%)

2. النهج الاستراتيجي والاتصالات

التوعية بتغير المناخ

تلتزم الشركة بمكافحة تغير المناخ واستخدام قنواتها لنشر الوعي حول ما يمكن لعملائنا القيام به للتعامل معه، لتحقيق ذلك، وضعت زين هدفا يتمثل في الوصول إلى 40% من عملائها بشأن موضوع تغير المناخ بحلول العام 2025، ويتماشى هذا الالتزام مع الخطة العامة للاستدامة ويتبع مبادئ CDP.

تواصل زين إطلاق مجموعة متنوعة من الحملات والمبادرات عبر أسواقها المختلفة لوضع تغير المناخ في صدارة الاهتمام، وقيادة الحوار المرتبط به، وإلهام أصحاب المصلحة لاتخاذ إجراءات، ولمتابعة مدى فعالية هذه الحملات، تقوم الشركة باستطلاع آراء العملاء قبل وبعد مشاركتهم فيها.

على مستوى المجموعة

أطلقت الشركة هذا العام حملة لرفع الوعي بالتنوع البيولوجي، ركزت هذه الحملة على أهمية التنوع البيولوجي وكيف أنه عنصر أساسي في استقرار النظم البيئية، وأنظمة الغذاء، والقدرة على التكيف مع المناخ، كما تناولت التحديات الإقليمية الناتجة عن فقدان التنوع البيولوجي، بما في ذلك شح المياه، وتدهور التربة، والتصحر.

ومن خلال محتوى تعليمي واضح، وسرد قصصي إقليمي، ورسائل مُصممة محليا، أبرزت الحملة كيف يؤدي فقدان الأنواع والموائل إلى إضعاف الأمن الغذائي، وزيادة ضعف الإجراءات المناخية، وتقليل القدرة الطبيعية على التكيف في جميع أسواق زين، كما قدمت الحملة للجمهور إجراءات عملية يمكن اتخاذها لدعم جهود الحفظ، واستعادة النظم البيئية المحلية، وحماية الموارد الطبيعية التي تعتمد عليها المجتمعات.

في عام 2025، وصلت زين إلى أكثر من 22 مليون شخص من خلال حملات التوعية المناخية والبيئية، التي تناولت قضايا رئيسية تشمل الاستجابة للطوارئ المناخية، والحد من النفايات البلاستيكية، وحماية التنوع البيولوجي، وتعزيز الاستهلاك المستدام عبر مختلف أسواقها. ويعرض الجدول أدناه ملخصًا لهذه الحملات خلال السنوات الخمس الماضية عبر عمليات زين.

يعرض الجدول أدناه ملخصاً بجميع الحملات التي نُفذت خلال السنوات الخمس الماضية عبر عمليات زين:

الشركات	الملخص	التأثير
على مستوى المجموعة	دفعت زين بأجندتها البيئية الإقليمية من خلال التوعية بتغير المناخ، وتقليل النفايات، وحماية التنوع البيولوجي، ومبادرات سرد القصص المؤثرة، مما جذب ملايين الأشخاص عبر عملياتها.	تدريب مجلس الإدارة على المناخ والتنوع البيولوجي (2022) حملة "ظلال الماضي" تم إطلاقها (2024) تم إطلاق حملة التنوع البيولوجي ووصلت إلى 410,035 شخص (2025) الهدف: إشراك 40% من العملاء بحلول العام 2025
البحرين	الإسهام في التقدم الوطني في إدارة النفايات الإلكترونية والتشجير من خلال شراكات استراتيجية وتقنيات تنظيف مبتكرة.	الوصول إلى 92,000 شخص (2022) زراعة 370 شجرة ضمن مبادرة "فوريفر غرين" (2022) جمع 13.6 طن من النفايات الإلكترونية – 100% تدوير (2023) إزالة 5.8 أطنان من نفايات الشاطئ عبر الروبوت الشمسي "بيبوت" (2023) الوصول إلى 47,138 شخصاً عبر حملة "بدّلنا منمو" (2024) الوصول إلى 100,200 شخص عبر 7 حملة (2025)
العراق	ركزت زين العراق على الوعي البيئي وتعويض الكربون، حيث أشركت ملايين الأشخاص من خلال حملات وطنية وزراعة أشجار واسعة النطاق.	الوصول إلى 10 ملايين شخص (2022) الوصول عبر وسائل التواصل الاجتماعي: 1.64 مليون (2022) زراعة 2,000 نخلة (2022) حملات بيئية وصلت إلى 1.1 مليون شخص (يوم البيئة العالمي 2023) زراعة 850 شجرة أكاسيا مع شركة "هدلة" الناشئة (2024) الوصول إلى 11.88 ملايين شخصاً عبر 4 حملة
الأردن	عززت الاستدامة الوطنية من خلال الابتكار، والتثقيف المناخي، وتقنيات مراقبة المياه في الوقت الفعلي.	الوصول إلى 3.9 ملايين شخص (2022) 2,184 مشاركا في الاستطلاع (2022) تم إطلاق أول هاكاثون للمناخ (2022)، تم الوصول إلى 10.3ملايين شخص من خلال الحملات (2023) تم تركيب 13 محطة مراقبة مياه في الوقت الفعلي (2024) الوصول إلى 742,301 شخص عبر 4 حملة (2025)
الكويت	واصلت حملة "بدّلها بالزين" لدفع التغيير السلوكي في تقليل النفايات والاستهلاك المستدام	التوعية بالنفيات البحرية مع فريق الغوص الكويتي (2022) • وصلت الحملة إلى 50,893 شخص في (2023) • وصلت الحملة إلى 18,300 شخص في (2024)
السعودية	عززت جهود إعادة التشجير والتوعية بالمناخ، تماشيا مع رؤية السعودية 2030 والمبادرة الوطنية الخضراء.	2.23 مليون شخص تم الوصول إليهم في (2022) تم زراعة 12,000 شجرة مع جرين هورايزن (2022) تم تركيب شواحن السيارات الكهربائية في حديقة الأعمال بغرناطة لخدمة 5,000 مستخدم (2022) تم الوصول إلى 365,800 شخصا عبر 2 حملة (2025)
السودان	آخر تقدم تحقق في 2022: مركز إنقاذ الحيوانات في السودان	زراعة 500 شتلة وتقديم نظام مياه بسعة 5,000 لتر (2022) 500 متطوع في حملة تنظيف بورتسودان (2024) 130 متطوعاً وصلوا إلى 3,000 شخص في ولاية النيل الأبيض (2024) تم الوصول إلى 9 مليون شخص من خلال 11 رسالة نصية جماعية بالتعاون مع DARAJA، لتقديم رسائل إنذار مبكر هامة بشأن الأحوال الجوية القاسية (2025)
جنوب السودان	ركزت على التوعية العامة عبر الرسائل النصية والحملات الاجتماعية لإشراك المجتمعات في حماية البيئة ومعالجة النفايات البلاستيكية.	1.4 مليون مستلم للرسائل النصية القصيرة في اليوم العالمي للبيئة (2022) 5,620 شخصا شاركوا عبر الحملات الاجتماعية (2023)

ZYxGreenSkills

في العام 2025، عززت زين مبادرة ZY x Green Skills من خلال تقوية نموذج التنفيذ وتحسين المحتوى استنادا إلى النتائج التي وردت من الاستبيان الذي أجرته المجموعة في العام 2024، وخلال العام، استكشفت زين فرص التعاون مع شركاء محتملين لدعم البرنامج وتوسيع نطاقه عبر الأسواق، وكجزء من هذه العملية، تم إجراء تقييم شامل لضمان أن أي شراكة محتملة تستوفي معايير الجودة والأثر والاتساق الاستراتيجي المطلوبة.

أدت هذه الفترة من التقييم إلى اتخاذ قرار استراتيجي يعطي الأولوية لتحسين البرنامج على تنفيذه، مما أتاح لـ زين إعادة النظر في هيكلية برنامج ZY x Green Skills وإعادة مواءمة مسارات التعلم مع الكفاءات التي حددها الشباب باعتبارها الأكثر أهمية.

يُعطي المحتوى المحسّن تركيزا أكبر على المهارات الخضراء التي أظهر المشاركون سابقا مستوى أقل من المعرفة بها، مع الاستمرار في تعزيز الموضوعات التي شهدت تفاعلا عاليا، مثل الاستدامة والابتكار والمسؤولية البيئية.

وتماشيا مع ملاحظات العام الماضي، واصلت عمليات زين تنفيذ ورش العمل وجلسات التوعية بالتعاون مع الشركات المحلية ذات التركيز على الاستدامة والمؤثرين، وقد أبرزت هذه المشاركات الأهمية المتزايدة للمهارات الخضراء، وبينت كيف يمكن لكل دور أن يتطور ليصبح "وظيفة خضراء"، كما واصل البرنامج التأكيد على مفاهيم مثل الاقتصاد الدائري وكفاءة الموارد وإنشاء أنظمة حلقات مغلقة تقلل الهدر وتدعم اقتصادا تجديديا.

مع هذا الأساس المعزز والاتجاه الأوضح، أصبح ZY x Green Skills جاهزاً للتنفيذ الأوسع العام المقبل عبر نهج أكثر استهدافاً وقابلاً للتوسع ومدفوعاً بالتأثير في عمليات زين، مجهزاً الشباب بمهارات تساهم في مجتمعات أكثر استدامة ومرونة.

الكويت

80 استجابة للاستبيان

في 2025، سلمت زين الكويت جلسة ZY x Green Skills حول كفاءة الموارد مخصصة للسياق المحلي، إلى جانب جلسة بقيادة خبير خارجي حول الابتكار الأخضر في بيئات المكاتب. استجابت الجلسات لنتائج الاستطلاع الداعية لـ80 شخص.

الأردن

143 استجابة للاستبيان

واصلت زين الأردن تعزيز الوعي المناخي والبيئي وتنمية المهارات الخضراء من خلال مبادرات داخلية وخارجية مستهدفة. فعلى الصعيد الداخلي، تم تنفيذ جلستين توعويتين لنحو 23 موظفًا، تناولتا موضوعات رئيسية تشمل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون وإدارة البصمة الكربونية، بقيادة مدير تغير المناخ في زين الأردن، إلى جانب جلسة حول التنوع البيولوجي والحياة البحرية بالتعاون مع ProjectSea.

وعلى الصعيد الخارجي، تفاعلت زين الأردن مع نحو 120 طالبًا من جامعة اليرموك من خلال جلسة تفاعلية ركزت على مبادئ الاقتصاد الدائري وممارسات إدارة النفايات، مقدمةً رؤى تطبيقية حول الاستخدام المستدام للموارد والاستهلاك المسؤول.

التنوع البيولوجي

تدرك زين الارتباط الجوهري بين المناخ السليم والنظم البيئية الصحية وبين الاتصال الرقمي، لا سيما وأن عملياتها تمتد إلى بعض أكثر المناطق شحاً بالمياه وتعرضاً للضغوط البيئية في العالم. وتظل حماية التنوع البيولوجي وصون الطبيعة عنصرين أساسيين في استراتيجية العمل المناخي لـ زين، مما يعكس التزام الشركة بالحفاظ على التوازن البيئي ودعم ازدهار التنوع البيولوجي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، حيث يشكل التحضر السريع وتدهور المواطن الطبيعية وتغير المناخ تهديدات خطيرة.

واستنادا إلى المعايير العالمية الناشئة المتعلقة بالطبيعة والتنوع البيولوجي، تواصل زين دمج اعتبارات الطبيعة ضمن حوكمة المناخ والتخطيط التشغيلي، يشمل ذلك دمج التنوع البيولوجي ضمن سياسة تغير المناخ، وسياسة إدارة النفايات، والمعيار البيئي، وخطة التحول المناخي، وبيان سياسة إدارة المياه، بالإضافة إلى تعزيز العناية البيئية الواجبة من خلال إدراج أسئلة متعلقة بالتنوع البيولوجي ضمن إجراءات إدارة سلسلة التوريد، بما يعزز الشفافية والمساءلة عبر سلسلة القيمة.

وكجزء من بناء القدرات الداخلية، أجرت زين تدريباً على التوعية بالطبيعة والتنوع البيولوجي، وتواصل رفع الوعي من خلال الاتصالات الداخلية والحملات البيئية والأنشطة التفاعلية التي تشجع على التعامل المسؤول مع النظم البيئية الطبيعية.

ولتأمين النظم البيئية البرية، تطبق زين خطط الإدارة البيئية والاجتماعية الشاملة عبر مراحل تقييم المواقع واختيارها وتشغيلها وصيانتها، وتنطبق هذه الخطة على جميع الموردين المسؤولين عن بناء بنية زين التحتية، وقبل نشر أي بنية تحتية للشبكة، تُجرى تقييمات بيئية مفصلة لتحديد الآثار المحتملة على المواطن الطبيعية والمجتمعات المحيطة، كما تتطلب المواقع القريبة من أو داخل مناطق محمية قانونيا تواصلا أعمق مع السلطات المحلية والقائمين على المنطقة وأصحاب المصلحة لضمان تنفيذ تدابير الحماية اللازمة.

يتم أيضا دمج متطلبات التنوع البيولوجي ضمن نماذج اختيار المواقع وإجراءات البناء وبروتوكولات الصيانة الدورية لتقليل المخاطر البيئية طوال دورة حياة البنية التحتية. وفي لعام 2025، لم يتم الإبلاغ عن أي مخاطر أو خروقات تتعلق بالتنوع البيولوجي ضمن عمليات زين.

تواصل زين إدراك التفاعل المحتمل بين أنظمة الكابلات البحرية والتنوع البيولوجي البحري، ومن خلال شركة زين عُمانتل الدولية (ZOI)، تعمل الشركة بشكل وثيق مع اتحادات الكابلات البحرية لضمان توافق جميع عمليات التخطيط والتركيب والصيانة مع المعايير الدولية لحماية التنوع البيولوجي البحري، وتُجرى تقييمات الأثر البيئي لتحديد المواطن البحرية والحساسة القريبة من الشاطئ، والتخفيف من المخاطر ومنع الاضطراب البيئي، عبر تجنب المواطن الحرجة، وتعديل جداول التركيب لحماية مواسم التكاثر، وتقليل الضوضاء تحت الماء.

تُحافظ ZOI على تفاعل نشط مع السلطات البيئية وأصحاب المصلحة لضمان الرقابة المستمرة والمواءمة مع أهداف حماية التنوع البيولوجي، وفي العام 2025، لم يتم تسجيل أي حوادث أو حالات عدم امتثال تتعلق بالتنوع البيولوجي عبر عمليات الكابلات البحرية التابعة لشركة ZOI.

بالإضافة إلى ذلك، واصلت زين الكويت تعاونها المستمر منذ 27 عاما مع فريق الغوص الكويتي لحماية النظم البيئية البحرية، وشملت الأنشطة مراقبة الشعاب المرجانية وإزالة النفايات البحرية على نطاق واسع، وقد تم دعم مراقبة صحة الشعاب بالتعاون مع CoralWatch، وهو برنامج عالمي للعلوم المجتمعية تديره جامعة كوينزلاند. وخلال عام 2025، تمت إزالة 127,000 كيلوغرام من النفايات البحرية.

3. إدارة النفايات

في العام 2023، قدمت مجموعة زين سياسة إدارة النفايات الشاملة التي تهدف إلى القضاء على جميع أشكال النفايات، بما في ذلك النفايات الإلكترونية والبلاستيكية والخشبية والورقية، بحلول العام 2030، وتنطبق هذه السياسة على جميع عمليات زين والشركات التابعة والكيانات الخاضعة لسيطرتها الإدارية، ويتماشى هذا التوجه مع إطار الامتثال لتغير المناخ المعتمد من مجلس الإدارة، بما يضمن تنفيذ مبادرات الحد من النفايات بطريقة منهجية ومتسقة، ويدعم هذا النهج التوجه الأوسع لـ زين نحو تحقيق صافي صفر انبعاثات بحلول العام 2050 وتقليل التأثيرات عبر سلسلة القيمة على المجتمعات والنظم البيئية والتنوع البيولوجي.

في العام الماضي، أطلقت زين إطارا للامتثال لإدارة النفايات معتمدا من مجلس الإدارة، يوضح كيفية تنفيذ السياسة من خلال دمج أفضل ممارسات إدارة النفايات ضمن تصميم وبناء وتشغيل البنية التحتية، ويستند هذا الإطار إلى ضوابط داخلية قوية وإجراءات تفصيلية ومؤشرات KPI واضحة لضمان الرقابة الفعالة والتنفيذ عبر جميع العمليات.

وفي العام 2025، بدأت زين عملية شاملة لجمع البيانات عبر جميع عملياتها لقياس أنواع النفايات المختلفة التي تولدها الشركة، وتمثل هذه الخطوة المرحلة الأولى نحو وضع خط أساس للنفايات على مستوى المجموعة، والذي سيشكل أساساً لتحديد أهداف قابلة للقياس للحد من النفايات والقضاء عليها.

ومن خلال تحديد تدفقات النفايات وتحديد مصادرها الرئيسية عبر المرافق والأنشطة التشغيلية، تهدف زين إلى تعزيز الرؤية وتحسين التتبع وضمان المساءلة في أداء إدارة النفايات، وسيُستخدم خط الأساس لتوجيه تطوير الأهداف والمبادرات المستقبلية بما يتماشى مع هدف الشركة للقضاء على جميع أشكال النفايات بحلول العام 2030.

وبناءً على هذا الأساس، أطلقت الشركة عدة مبادرات لإدارة وتقليل أنواع مختلفة من النفايات عبر عملياتها، مما يعزز التزامها بالاقتصاد الدائري والحفاظ على النظم البيئية، ومن خلال الشراكات والابتكار، تواصل الشركة تحقيق تقدم ملموس نحو أهدافها لإزالة النفايات بحلول 2030.

2025
تطبيق إطار العمل على مستوى المجموعة مع دمج آليات الضبط المعرفة داخلياً بوضوح في متابعة ومراقبة النفايات

2024
وضع إطار عمل الالتزام لإدارة النفايات مع تحديد واضح للأدوار وإقرارها من قبل مجلس الإدارة

2023
وضع سياسة إدارة النفايات

مبادرات تقليل النفايات عبر عمليات زين

زين الكويت - مذكرة تفاهم مع (TadwiRe)

واصلت زين الكويت تقدم أجندتها الاستدامية من خلال مجموعة من مبادرات إدارة النفايات، مدعومة بشراكتها المستمرة مع TadwiRe، أول منشأة إعادة تدوير من نوعها في الكويت.

إلى جانب نظام جمع النفايات الإلكترونية المُثبت، أدخلت الشركة تدفقا جديدا لجمع نفايات المعادن لتعزيز ممارسات التخلص المسؤول أكثر وتوسيع مساهمتها في إدارة الموارد الدورية، تعكس هذه الجهود التزام زين الكويت بتقليل التأثير البيئي وتحسين فصل النفايات عبر عملياتها.

الحد من النفايات البلاستيكية (PET):	الحد من النفايات الورقية /OCC	جمع النفايات المعدنية (فئة جديدة):	النفايات الإلكترونية:
المجموع: 1,142 كجم	تم جمع: 13,164 كيلوغرام	المجموع: 125 KG	26 كيلوغرام

زين البحرين

الحد من النفايات البلاستيكية:

من خلال حملة مخصصة لإدارة النفايات البلاستيكية، تمكنت زين البحرين من إعادة تدوير 331 كيلوجراماً من البلاستيك منذ بدء المبادرة. وقد بدأت المبادرة كفكرة ضمن منصة "ZAINIAC" عبر مسابقة لإعادة تدوير البلاستيك، ثم تطورت إلى برنامج منظم تقوده إدارة الاستدامة المؤسسية، مدعوماً بوجود 14 حاوية مخصصة لجمع البلاستيك في مختلف مرافق الشركة.

وبعد امتلائها، تُنقل الحاويات إلى الطابق السفلي، حيث يقوم شريك معتمد لإعادة التدوير بوزن المواد ومعالجتها لضمان التخلص المسؤول منها ودعم ممارسات الاقتصاد الدائري.

حملة الحد من استهلاك الورق:

ضمن استراتيجية زين البحرين للقضاء على النفايات في مقرها الرئيسي، أطلقت الشركة مبادرة للحد من استخدام الورق بهدف تقليل الاستهلاك وتحسين الكفاءة التشغيلية من خلال عملية مهيكلة من أربع مراحل.

وفي عام 2025، واصلت زين البحرين تطوير هذا البرنامج، مما يعزز التزامها بالتحول الرقمي وتطبيق ممارسات الحد من الورق على نطاق أوسع عبر عملياتها.

وتجمع حملة الحد من الورق أصحاب المصلحة من مختلف الإدارات، وفريقي الشؤون القانونية وإدارة المخاطر، وشريكاً خارجياً لإعادة التدوير لتصريف النفايات الورقية المتراكمة بشكل مسؤول، مع ضمان تدقيق وإعادة تدوير جميع الأوراق التي يتم التخلص منها.

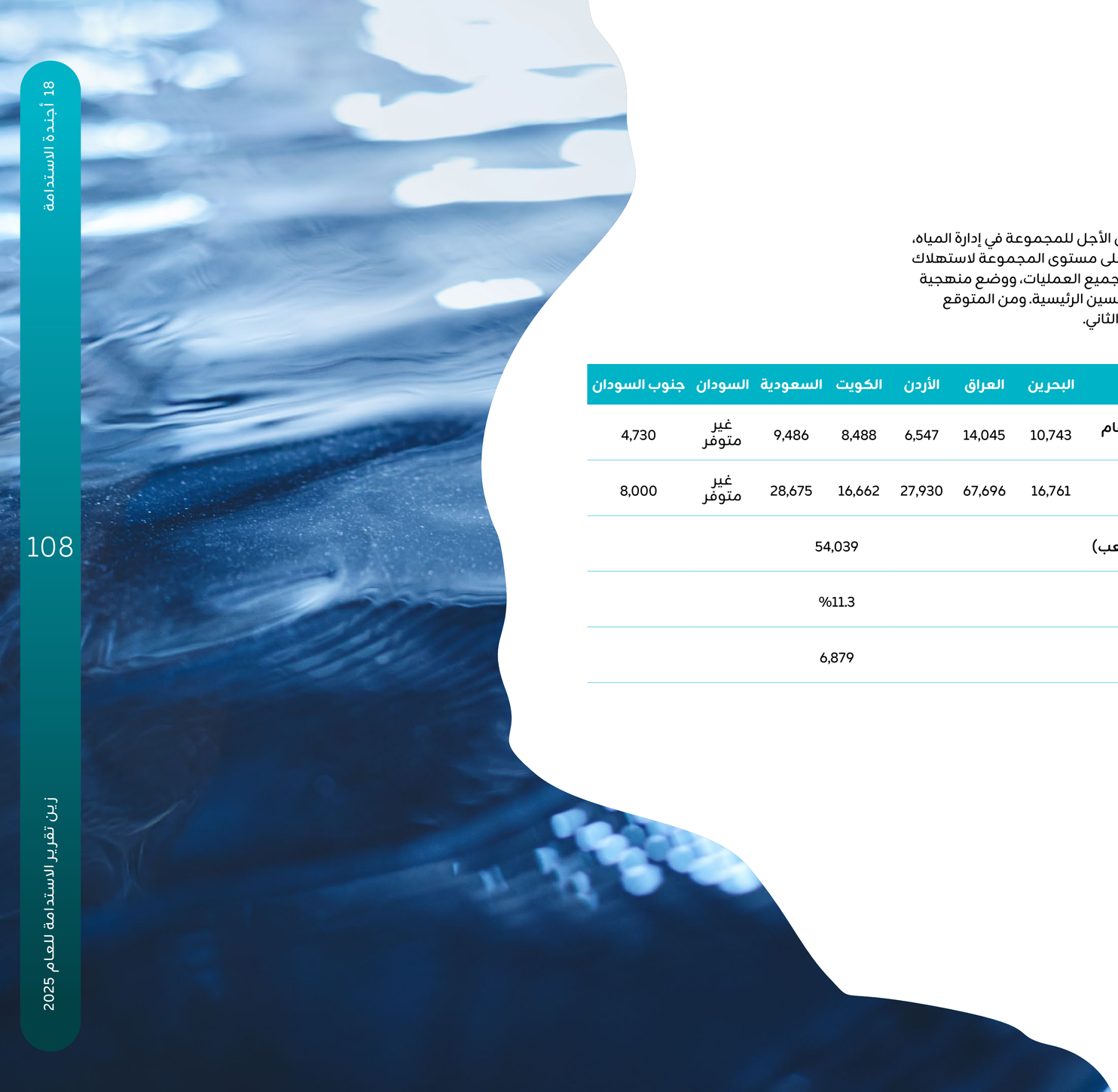
ومنذ بدء البرنامج، تم جمع أكثر من 38,000 كيلوجرام من الورق، من بينها 100 كجم خلال عام 2025.

مبادرة الأجهزة المجددة – زين الأردن

تواصل زين الأردن تعزيز جهودها في إدارة النفايات ودعم الاقتصاد الدائري من خلال مبادرة الأجهزة المجددة، التي تركز على إطالة العمر التشغيلي لأجهزة الإنترنت المنزلي والحد من النفايات الإلكترونية عبر عملياتها.

ويتبع البرنامج عملية متكاملة تبدأ من جمع الأجهزة المرتجعة من المتاجر، ونقلها إلى المستودع المركزي، وإخضاعها للفحص الفني وإعادة التأهيل، ثم إعادة توزيعها للبيع أو للاستبدال.

وحتى الآن، نجحت المبادرة في تجديد 6,670 جهازاً، مما يعكس أثرا بيئيا وتشغيليا وماليا قويا، ويدعم التزام زين الأردن بإدارة النفايات بشكل مسؤول واعتماد ممارسات تجارية مستدامة.



إدارة المياه:

تواصل جميع أسواق زين التشغيلية مواجهة تحديات مناخية ومائية متباينة. وفي عام 2025، عززت زين جهودها في إدارة المياه من خلال اعتماد ونشر بيان سياسة إدارة المياه، الذي أقرّه مجلس إدارة مجموعة زين. وتُرسّخ هذه السياسة التزام الشركة بالاستخدام المسؤول للمياه عبر مرافقها وبنيتها التحتية وسلسلة القيمة، كما تأخذ في الاعتبار المخاطر الإقليمية الأوسع المرتبطة بندرة المياه، بما في ذلك النزوح وانعدام الأمن الغذائي واحتمالات النزاع. وقد تبع ذلك تطوير خطة شاملة لإدارة المياه لتوجيه التنفيذ عبر جميع العمليات.

وتخضع حوكمة القضايا المتعلقة بالمياه لإشراف لجنة العمل المناخي، التي تضم أعضاء من الإدارة التنفيذية وترفع تقاريرها مباشرة إلى مجلس الإدارة. وتتولى اللجنة مسؤولية تحديد الأهداف الاستراتيجية ومؤشرات الأداء الرئيسية، ووضع خطوط الأساس لاستهلاك المياه على مستوى العمليات وسلسلة القيمة، وتحديد المخاطر والفرص على المدى القصير والمتوسط والطويل، إضافةً إلى ضمان خضوع جميع نهج إدارة المياه لمراجعة واعتماد مناسبين على مستوى مجلس الإدارة. ويسهم هذا النهج المنهجي والمصمم وفقًا لخصوصية العمليات في تمكين زين من تطوير أهداف واقعية ومحددة المواقع لكفاءة استخدام المياه، بما في ذلك أهداف زمنية للأسواق التي تعاني من إجهاد مائي شديد.

وخلال فترة التقرير، أجرت زين تقييمات تفصيلية لوضع خطوط أساس دقيقة لاستهلاك المياه عبر أسواقها. ولا تزال الكويت والبحرين والعراق والأردن والمملكة العربية السعودية وعُمان والإمارات العربية المتحدة تُصنّف ضمن المناطق ذات الإجهاد المائي المرتفع جدًا وفقًا لمؤشرات عالمية مثل مؤشر الإجهاد المائي الصادر عن معهد الموارد العالمية، حيث يتجاوز الطلب الإجمالي الإمدادات المتاحة. في المقابل، تُصنّف السودان وجنوب السودان ضمن فئات الإجهاد المتوسط أو الأقل، مما يتطلب تدابير ترشيد مستمرة ولكن مرنة لضمان الاستخدام المسؤول للمياه.

ونظرًا لانخفاض كثافة استهلاك المياه في عمليات زين، التي تتركز بشكل رئيسي في الأنشطة المكتبية، فإن تطبيق حلول واسعة النطاق مثل إعادة التدوير وتجميع مياه الأمطار يظل غير عملي في الأسواق الجافة بسبب الظروف المناخية وقيود البنية التحتية. وبدلًا من ذلك، واصلت زين تعزيز إجراءات الترشيد التي تم اعتمادها في السنوات السابقة، بما في ذلك الاستخدام المستمر وصيانة الحلول المطبقة عبر العمليات، مثل الصنابير الذكية، وتحسين أنظمة تدفق المياه في دورات المياه، وتطبيق إرشادات تشغيلية لتنظيم استخدام المياه.

كما تواصل زين مواءمة جهودها في مجال إدارة المياه مع التوجيهات الدولية الصادرة عن اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة التصحر، والمجلس العالمي للمياه، والتحالف الدولي لتعزيز القدرة على مواجهة الجفاف، وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، والمنظمة العالمية للأرصاد الجوية، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة.

ولتعزيز الحوكمة والمساءلة والنهج طويل الأجل للمجموعة في إدارة المياه، بدأت الشركة في إعداد خط أساس موحد على مستوى المجموعة لاستهلاك المياه، بهدف قياس الاستهلاك بدقة عبر جميع العمليات، ووضع منهجية موحدة لجمع البيانات، وتحديد مجالات التحسين الرئيسية. ومن المتوقع استكمال هذا الخط الأساسي بنهاية الربع الثاني.

	البحرين	العراق	الأردن	الكويت	السعودية	السودان	جنوب السودان
إجمالي استهلاك المياه بالمتر المربع في عام 2025	10,743	14,045	6,547	8,488	9,486	غير متوفر	4,730
إجمالي مساحة المقر التشغيلي (m^2)	16,761	67,696	27,930	16,662	28,675	غير متوفر	8,000
إجمالي الاستهلاك في عام 2025 (متر مكعب)	54,039						
التخفيضات السنوية (%)	%11.3						
التخفيضات بالمتر المكعب مقارنة بالعام الماضي ٢٠٢٥-٢٠٢٧ (m^3)	6,879						

العمل بمسؤولية

هذا الركن الاستراتيجي مخصص لدمج مبادئ البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) في جميع أنحاء سلسلة القيمة، وهو يعتمد على ثلاث أولويات أساسية:

1. ضمان الكشف القوي والشفافية في التقرير عن كيفية تقديم قيمة في مجال ESG
2. الالتزام بإدارة سلسلة التوريد المسؤولة بصرامة لزرع الممارسات الأخلاقية، وفرض المعايير، وتخفيف المخاطر عبر سلسلة القيمة.
3. الحفاظ على التزام قوي بحماية خصوصية البيانات للحفاظ على جميع أصحاب المصلحة - خاصة الفئات الضعيفة مثل كبار السن، والنساء، والشباب، وعمال المهاجرين.

من خلال هذه الجهود، تهدف المجموعة إلى تعزيز الثقة، وخلق قيمة، ووضع معيار في السلوك التجاري الأخلاقي، والشفافية، والعمل خارج الامتثال التنظيمي.

الإفصاح والتقرير

تراقب زين تقدم الأهداف المحددة في استراتيجيتها للاستدامة من خلال خطط أعمالها، ومراجعاتها التشغيلية، والاجتماعات الربع سنوية، وآليات أخرى للتفاعل مع أصحاب المصلحة.

في العام 2025، قامت زين بنقل مؤشرات الأداء الرئيسية للاستدامة إلى حل سحابي لمراقبة بيانات الاستدامة، للمساعدة على تتبع وإدارة وتقرير المقاييس ESG بفعالية، ولضمان التكامل السليم وتعزيز جودة معايير ESG، نفذت زين الإجراءات التالية:

- توحيد وإنهاء أكثر من 200 مؤشر أداء رئيسي عبر جميع الوظائف ذات الصلة لضمان الالتزام الكامل بالمعايير المعترف بها.
- تقديم جلسات تدريبية مستهدفة (عبر الإنترنت وغير متصلة) لبناء القدرة الداخلية والتوافق.
- تحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين وتحديد تسلسلات الموافقة لإنشاء بروتوكولات مراقبة الجودة المنظمة.
- إدراج جميع الأقسام والشركات التابعة ذات الصلة لضمان التطبيق المتسق عبر المجموعة.
- تنفيذ عملية حوكمة بيانات خاضعة للرقابة، حيث يقدم مقدمو البيانات البيانات، ويراجع الموافقون عليها ويوقعون عليها، ويتم تتبع أي تعليقات أو تعديلات بالكامل للحفاظ على الجاهزية للتدقيق.
- إنشاء تدفق مراجعة طبقي، حيث يتم التحقق من البيانات على المستوى التشغيلي، ثم من قبل الوظيفة المسؤولة في المجموعة، وأخيرا تخضع لمراجعة وموافقة شاملة من قبل استدامة المجموعة لضمان الدقة والتوافق.

هذا العام، عززت زين التزامها بالشفافية أيضا من خلال توسيع الضمان المعقول لانبعاثات النطاق 3، بالإضافة إلى الاستمرار في ضمان انبعاثات النطاق 1 والنطاق 2. يتوفر خطاب الضمان على صفحة 109 من هذا التقرير.

سلسلة التوريد المسؤولة

الهدف للعام 2025

ضمان إكمال جميع الموردين النشطين استبيان التقييم الذاتي، ومشاهدة فيديو التدريب للموردين، والتوافق مع سياسات زين، وإجراء تدقيق ميداني للموردين النشطين الرئيسيين الجوهريين.

استجابة زين

تبنت زين استراتيجية إدارة سلسلة التوريد لتحديد وتخفيف مخاطر الاستدامة، مع ضمان امتثال جميع الموردين لمعاييرها في مجال الـ ESG وسلسلة التوريد، يعزز هذا النهج ممارسات مسؤولة عبر سلسلة القيمة ويساعد في تقليل المخاطر وحقوق الإنسان، بالإضافة إلى ذلك، تعطي الشركة الأولوية لتعزيز سلسلة توريدها المحلية لدعم النمو الاقتصادي وبناء مرونة الموردين، من خلال تتبع وتقييم تفاعلها المستمر مع الموردين المحليين في كل سوق، أظهرت زين التزامها المستمر بصيانة سلسلة توريد مستقرة ومستدامة.

يُقيم إطار إدارة سلسلة التوريد لدى زين الموردين بصرامة لضمان التوافق مع قيمها ومعاييرها، من خلال تقييمات شاملة تغطي الأخلاقيات والاستدامة والامتثال، تتعاون الشركة مع موردين ملتزمين بممارسات مسؤولة، يعزز هذا النهج الاستباقي حماية العمليات ويُبرز التزام زين بسلسلة توريد مستدامة مدفوعة بالقيمة.

واصلت زين عقد منتدى إدارة سلسلة التوريد السنوي للسنة الخامسة على التوالي، حيث تجمع فرق الشراء والاستدامة من كل عملية لمناقشة الدروس المستفادة والتحديات التي واجهوها في العام السابق، ركز المنتدى على الاستماع مباشرة إلى الفرق الميدانية لفهم تفاعلاتها مع الموردين بشكل أفضل، وتبسيط العمليات، وتعزيز دقة معلومات وتقييمات الموردين.

شارك أكثر من 32 شخصا في المنتدى، حيث ركزت المناقشات على دروس العام 2024 المستفادة، وتوثيق عمليات سلسلة التوريد، تحديد الموردين النشطين، الالتزام بالسياسات، استبيانات التقييم الذاتي للموردين، التدقيقات الميدانية، تدريب الموردين، إطار الامتثال لإدارة النفايات، ومنصة أتمتة البيانات.

هذا العام، حسنت زين نهج إدارة سلسلة التوريد بناءً على التعليقات المستلمة خلال المنتدى، تم تقصير استبيان التقييم الذاتي للموردين لجعله أكثر كفاءة مع الحفاظ على نفس المعايير، مما أدى إلى معدل استجابة أعلى/ كما تم توضيح نموذج الملاحظات وجعله أكثر صرامة، مع اشتراط توقيع جميع المشاركين حتى في حال عدم وجود ملاحظات، تم تطوير وثيقة عملية سلسلة التوريد الشاملة لتكون دليل مرجعي لأعضاء الفريق الحاليين والجدد، مما يضمن التوافق والاستمرارية، بالإضافة إلى ذلك، انتقلت فرق الشراء إلى منصة سحابية لإدخال مؤشرات الأداء الرئيسية للاستدامة، مما يحسن إمكانية الوصول إلى البيانات والأتمتة.

تم توزيع برنامج تدريب الموردين، الذي كان مركزيا على مستوى المجموعة سابقا، إلى كل عملية، مما يمكن الفرق المحلية من الإشراف على المشاركة والمتابعة المباشرة مع الموردين الذين لم يكملوا التدريب، مما يبسط العملية بشكل كبير ويحسن المساءلة.

المواضيع التي تناولها استبيان التقييم الذاتي للموردين :

- بيانات القوى العاملة: تشمل التركيبة السكانية للموظفين، بما في ذلك تمثيل الجنسين وإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة.
- البيئة: تشمل ممارسات الصحة والسلامة، تدريب الموظفين، استخدام الطاقة، التغليف، وإدارة النفايات والمواد الخام، بالإضافة إلى العناصر المُدمجة حديثًا مثل أهداف الحياد الكربوني، والتنوع البيولوجي، وإمكانية التتبع.
- الجوانب الاجتماعية: تقييم الالتزام بمعايير العمل وحقوق الإنسان، بما في ذلك سياسات عمالة الأطفال، والتعويض العادل، وعدم التمييز.
- الأمن: مراجعة كيفية إدارة الموردين لعقود الأمن الخارجية عند الحاجة إلى هذه الخدمات.
- الحوكمة: تقييم مشاركة أصحاب المصلحة، المساءلة، آليات التظلم، الشفافية، وممارسات إعداد التقارير.
- أمن المعلومات: فحص الأنظمة وهياكل الحوكمة القائمة لحماية البيانات وضمان أمن المعلومات.
- المعادن المتنازع عليها: تقييم مصادر واستخدام المعادن المتنازع عليها في عمليات الموردين.

عملية إدارة سلسلة التوريد في زين

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

شاهد الفيديو التدريبي الكامل لـ زين المتوفر على الموقع الإلكتروني، ثم أكمل نموذج التقييم.

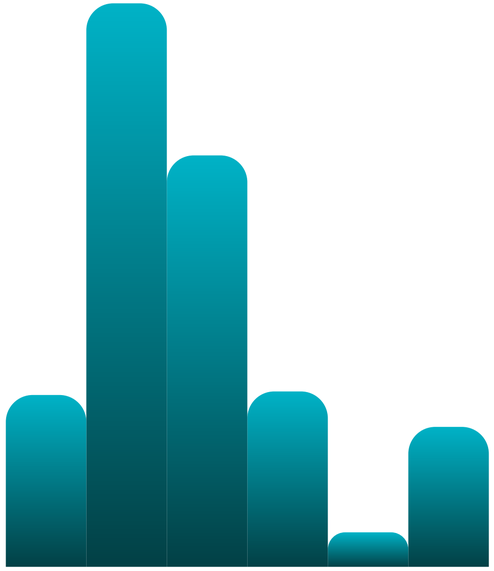
أكمل استبيان التقييم الذاتي الخاص بـ زين

تدقيق مادي شامل للموردين ذوي المخاطر العالية

- مدونة قواعد سلوك الموردين وبيانات سياسة حقوق الإنسان: لا تزال هذه الوثائق متاحة باللغتين العربية والإنجليزية على موقع مجموعة زين الإلكتروني.
- تدريب الموردين: استنادا إلى نجاح السنوات السابقة، نقلت زين تقديم تدريب الموردين من وظيفة مركزية في المجموعة إلى كل فرع من فروعها، مما مكّن الفرق المحلية من إدارة المشاركة والمتابعة بشكل مباشر، وبناءً على مواضيع تقييم الأهمية النسبية للشركة، تعمل زين على تطوير وحدة التدريب الرابعة، التي ستركز على خصوصية البيانات.
- استبيان التقييم الذاتي للموردين في العام 2025: قامت زين بتبسيط استبيان التقييم الذاتي للموردين لجعله أكثر كفاءة مع الحفاظ على معاييرها.
- عمليات التدقيق الميداني: واصلت زين إجراء عمليات التدقيق الميداني، حيث تم تطبيق عملية تحقق أكثر صرامة، تلزم جميع الفرق بالتوقيع على نموذج الملاحظة حتى في حالة عدم وجود أي نتائج، لضمان المساءلة الكاملة.

الشركة	عدد الموردين المستهدفين	النسبة المئوية المحققة	عدد الموردين المستكملين
البحرين	100% من الموردين النشطين في العام 2025	%59	71
العراق		%91	50
الأردن		%84	307
الكويت		%58	110
السعودية		%51	95
السودان*		%10	21
جنوب السودان		%6	6
النسبه/الاجمالي			660

تطور استبيان التقييم الذاتي للموردين



2020	2021	2022	2023	2024	2025
150	37	188	441	604	660

* تأثرت أرقام السودان بسبب النزاع.

** في العام *2021*، اعتمدت زين نهجا تدريجيا يركز على موردي البحرين والمجموعة لتحسين عملية التقييم الذاتي، مما أدى إلى رؤى أعمق لكن معدل استجابة إجمالي أقل.

الشركة	الهدف من عدد الموردين	مكتمل (نعم / لا)	عدد الملاحظات التي رفعها	إذا تم رفع الملاحظة، فما هي الفئة التي تندرج تحتها: حقوق العمل، حقوق الإنسان، المناخ
البحرين	10	10	لم يتم تسجيل أي مالحظات	غير متوفر
العراق	10	10	لم يتم تسجيل أي مالحظات	غير متوفر
الأردن	10	11	8 من البنود ذات االهمية المتوسطة	الصحة والسالمة, تقييم المخاطر
الكويت	10	10	لم يتم تسجيل أي مالحظات	غير متوفر
السعودية	10	12	4 من البنود ذات االهمية المتوسطة	الصحة والسالمة, خطة استمرارية الأعمال
السودان*	10	لا	غير متوفر	غير متوفر
جنوب السودان	10	لا	غير متوفر	غير متوفر

*بسبب عدم الاستقرار السياسي، لم تتمكن زين السودان من إجراء تدقيقات ميدانية ومادية

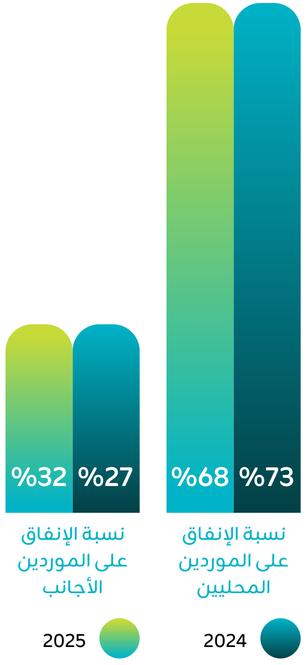
الإنفاق على المشتريات

واصلت زين تتبع إنفاقها السنوي على الموردين المحليين مقابل الأجانب لتقييم مساهمتها في الاقتصادات المحلية في العام 2025، وعند المقارنة بالعام 2024، خفضت الشركة من إنفاقها مع الموردين المحليين عبر الأسواق التالية: العراق، الأردن، وجنوب السودان ،مما يعكس التزامها المستمر بتعزيز سلاسل التوريد المحلية وتعزيز مرونة الموردين.

إنفاق المشتريات في العام 2025 لكل شركة

الشركة	% الإنفاق على الموردين المحليين	% الإنفاق على الموردين الأجانب
البحرين	%51	%49
العراق	%36	%64
الأردن	%63	%37
الكويت	%54	%46
السعودية	%96	%4
السودان*	%90	%10
جنوب السودان	%86	%14
الإجمالي	%68	%32

يوضح الرسم البياني أدناه إنفاق مجموعة زين على المشتريات للموردين المحليين مقابل الأجانب للعام 2025 مقارنة بالعام 2024.



خصوصية البيانات

الهدف

تثقيف المجتمعات المهمشة من خلال إنشاء برنامج تدريبي لحماية خصوصية البيانات بحلول العام 2025.

استجابة زين

على مدار العام، قامت كل عمليات زين بوضع خطة لبرامج خصوصية البيانات وحددت الشريحة المستهدفة، لم تتمكن زين السودان من إنهاء خطتها بسبب الاضطرابات المستمرة في البلاد.

الشركة

زين البحرين

الشريحة المستهدفة

مجتمع كبار السن

التقدم في 2025

استضافت زين البحرين، بالتعاون مع ذراعها في مجال التكنولوجيا المالية Bede، جلسة للثقافة المالية لأعضاء جمعية الحكمة للمتقاعدين. قدمت الجلسة للمشاركين مفهوم القروض الصغيرة وأرشدتهم في إدارة الشؤون المالية الشخصية عبر المنصات الرقمية. حضر الجلسة 80 متقاعد، حيث هدفت إلى تعزيز فهمهم للممارسات المالية الرقمية الآمنة وتعزيز الشمول المالي بين كبار السن.

الشركة

زين العراق

الشريحة المستهدفة

الطلاب

التقدم في 2025

في العام 2025، استضافت زين العراق سلسلة من جلسات التوعية بخصوصية البيانات تستهدف طلاب الجامعات، وبلغ عدد المشاركين 335 مشاركا.

تضمنت المواضيع:

- كيفية حماية المعلومات الشخصية عبر الإنترنت
- فهم لوائح حماية البيانات
- المخاطر المرتبطة بتسريبات البيانات
- خطوات عملية لتأمين وجودهم الرقمي والحفاظ على السرية

الشركة

زين الأردن

الشريحة المستهدفة

شباب اللاجئين

التقدم في 2025

في العام 2025، واصلت زين الأردن شراكتها مع مركز الأعمال من خلال مبادرة T-Talk في مخيم جرش (غزة) للاجئين، مما يمكّن شباب اللاجئين من خلال التبادل الرقمي والثقافي. باستخدام إنترنت زين عالي السرعة، شارك المشاركون في حوارات افتراضية مباشرة مع طلاب جامعات في الولايات المتحدة وكندا وأوروبا، مما عزز إجادة اللغة الإنجليزية، ومهارات الأمية الرقمية مثل المشاركة الرقمية المسؤولة، والتواصل الرقمي، والفهم عبر الثقافات. نفذ البرنامج 300 جلسة تفاعلية، تدريب 27 شاباً (23 إناث، 4 ذكور)، ووصولا إلى 4,222 مستفيداً من سكان المخيم البالغ عددهم 33,679 نسمة. دعم إنترنت زين مكّن التعلم عبر الإنترنت المستمر الذي قوّى أمية المشاركين الرقمية وعزز قابليتهم للتوظيف.

الشركة

الكويت

الشريحة المستهدفة

العمالة المغتربة الهامشية

التقدم في 2025

في عام 2025، وسّعت زين الكويت برنامجها للتوعية بخصوصية البيانات من خلال ثلاث دورات تدريبية، اثنتان منها لموظفي الأمن وواحدة لموظفي النظافة والضيافة، وذلك لتعزيز الشمول الرقمي بين موظفي الأطراف الثالثة. تضمنت الدورات مواد مترجمة، ومحتوى متخصصاً، ومعلومات محلية حول الأمن السيبراني، وحصل المشاركون على شهادات. بلغ عدد المشاركين 94 مشاركاً، وأفاد 94% منهم بزيادة ثقتهم في حماية بياناتهم، بينما أبدى 85% منهم اهتماماً بالمشاركة في دورات مستقبلية.

الاشتمال

ضمن ركيزة الشمول في استراتيجية الاستدامة المؤسسية، تلتزم زين بسد الفجوة الرقمية بين الفئات الضعيفة مثل كبار السن، والأشخاص ذوي الإعاقة، والنساء، والأطفال، ففي منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، لا يزال الشمول الرقمي يواجه تحديات مرتبطة بعدم المساواة في الوصول إلى الاتصال، والحواجز المتعلقة بالتكلفة، وضعف الثقافة الرقمية، إضافة إلى الفجوة بين الجنسين في تبني التكنولوجيا، حيث تكون النساء والفئات المهمشة ممثّلة بشكل ناقص في الاقتصاد الرقمي.

تعترف زين بدور خدماتها الحاسم في تعزيز المشاركة العادلة في الاقتصاد الرقمي، تركز المجموعة على توسيع إمكانية الوصول إلى الشبكة، وتحسين الأمية الرقمية، وتقليل عوائق القدرة على تحمل التكاليف، خاصة للفئات غير المستكفى خدمتها، من خلال تضمين الشمول في برامجها وتقديم خدماتها، تهدف زين إلى بناء القدرات الرقمية عبر أسواقها.

ضمن ركيزة الاشتمال، تركز زين على الفئات التالية:

مجتمع كبار السن

أصحاب الاحتياجات الخاصة

المرأة في التكنولوجيا

مجتمع كبار السن

الهدف:

الوصول الى 260,000 شخص كبير السن عبر نطاق زين بحلول 2025 من خلال منتجات وخدمات وأعمال تسويقية ومزايا مخصصة.

يشهد عدد سكان كبار السن عبر منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا نموا سريعا، حيث من المتوقع أن يتجاوز في بعض الدول 30% من سكانها البالغين 60 عاما فأكثر بحلول 2050، مما يبرز الحاجة إلى تعزيز إمكانية الوصول الرقمي والأمية والأمان للبالغين الأكبر سنا، يواجه العديد من أفراد مجتمع كبار السن تحديات مستمرة مثل الوصول المحدود إلى التكنولوجيا، وقلة الثقة في استخدام الأدوات الرقمية، والضعف أمام الاحتيال عبر الإنترنت والمعلومات المضللة، مما يقيد قدرتهم على الاستفادة الكاملة من الخدمات الرقمية والحفاظ على الروابط الاجتماعية.

وفقاً لتقرير مورغان ستانلي "الأمن السيبراني لكبار السن: دليل للأحباء"، بينما يزداد تفاعل كبار السن مع المنصات عبر الإنترنت، فإن الوعي المحدود بممارسات الأمن السيبراني يتركهم عرضة للتهديدات الرقمية.

اعترافا بهذه التحديات، تواصل زين التركيز على الشمول الرقمي لكبار السن، مقدمة الأدوات والتدريب والتوعية اللازمة لمساعدتهم على التنقل في العالم الرقمي بأمان وثقة، ومنذ العام 2022، أطلقت أربع من عمليات زين مبادرات تهدف إلى تمكين كبار السن من خلال الأمية الرقمية والأمان عبر الإنترنت والجلسات المجتمعية المحلية المخصصة.

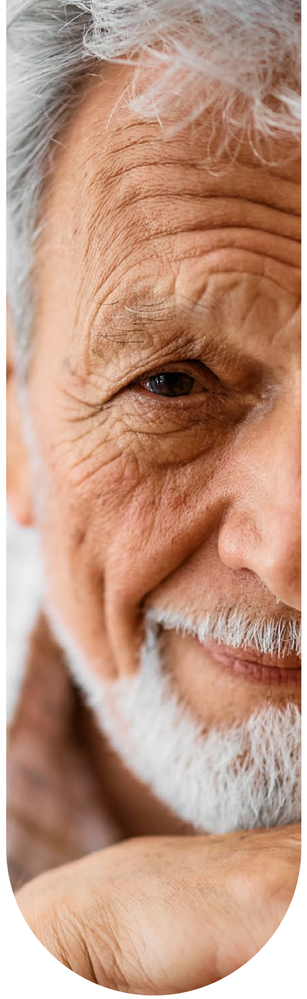
حتى الآن، وصلت زين إلى إجمالي 218,233 فردا كبيرا في السن من خلال مبادراتها:

2025 **الوصول إلى 625 مسناً**

2024 **الوصول إلى 107,863 مسنا**

2023 **الوصول إلى 110,370 مسنا**

المتبقي للهدف: 41,767 مسنا يجب الوصول إليهم لتحقيق هدف الخمس سنوات البالغ 260,000



فيما يلي نلقي الضوء على المبادرات التي تم تنفيذها على مدار العام:

زين البحرين: في العام 2025، وسعت بيدي Bede، الذراع المالي لشركة زين البحرين، نطاق التواصل مع كبار السن من خلال شراكة مع جمعية الحكمة، مكن التعاون من التواصل المباشر مع المتقاعدين وعزز إمكانية الوصول إلى الخدمات، شارك ما مجموعه 80 من كبار السن، مما ساعد في تعزيز الشمول الرقمي والمالي من خلال تحسين سهولة وسلامة استخدام الخدمات الأساسية.

زين العراق: استضافت زين العراق 30 شخصا من كبار السن في مقرها، وذلك في جلسة عملية حول تطبيقات الهواتف النقالة ووسائل التواصل الاجتماعي لمساعدتهم على البقاء على اتصال مع عائلاتهم، شملت الزيارة أيضا 42 طفلا يتيما وانتهت بغداء جماعي شجع على التفاعل المجتمعي الإيجابي عبر الأجيال، بالتوازي، واعترافا باليوم العالمي للتوعية بشأن إساءة معاملة كبار السن، أطلقت زين العراق حملة على وسائل التواصل الاجتماعي لتسليط الضوء على التحديات التي يواجهها كبار السن، وصلت الحملة إلى أكثر من 1.3 مليون مستخدم، مما رفع الوعي العام وعزز فهم احتياجاتهم.

زين الكويت: في العام 2025، نظمت زين الكويت جلسات توعية بالأمن السيبراني لـ 15 مشاركا، جميعهم من أولياء أمور موظفي زين، كجزء من مبادرة أطقتها الشركة، كما تضمن الحدث محاضرة مخصصة للصحة والعافية قدمها خبير طبي، مما قدم للمشاركين رؤى قيمة لدعم صحتهم العامة.

زين جنوب السودان: قدم البرنامج تدريبا عملياً في الثقافة الرقمية لـ 140 مشاركا مسنا (60 امرأة و80 رجلا) في القرى النائية، شمل الوظائف الأساسية للهواتف النقالة، واستخدام الإنترنت، وتطبيقات التكنولوجيا المالية لمساعدتهم على البقاء على اتصال والوصول إلى الخدمات الأساسية، ولتحسين الوصول الرقمي، تم شراء 120 بطاريات شحن تعمل بالطاقة الشمسية للتوزيع، كما زاد هذا التفاعل من الوعي بمنتجات وخدمات زين، مما ساهم في ولاء أقوى للعملاء وزيادة المبيعات خلال أنشطة التواصل المجتمعي.

بالإضافة إلى ذلك، تم تسجيل 500 شخص مسن (300 امرأة و200 رجل) للتوزيع القادم لحلول الطاقة الشمسية التي تهدف إلى معالجة انقطاعات الكهرباء في مخيمات حماية المدنيين والقرى النائية، ستعزز هذه المبادرة قدرتهم على شحن الأجهزة النقالة والوصول إلى الخدمات الرقمية الأساسية.

الأشخاص ذوو الإعاقات

الهدف:

إطلاق حزم البيانات الأساسية والباقات في العام 2023 للأشخاص ذوي الإعاقة

استنادا إلى تقرير نشرته شركة برايس ووترهاوس كوبرز بعنوان "حالة الإدماج الرقمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا"، يُشكل ذوو الإعاقة حوالي 15% من سكان المنطقة، ومع استمرار العالم في التحول نحو اقتصادات رقمية بالكامل، من الضروري ضمان عدم تخلف هذه الفئات عن الركب، يقدم اتحاد الـ GSMA لمشغلي شبكات الهاتف النقال إطار عمل يهدف إلى توفير أساس لزيادة الإدماج الرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك من خلال:

1. فهم السياق وجمع البيانات اللازمة
2. دمج إدماج ذوي الإعاقة في السياسات ذات الصلة
3. العمل بشكل تكاملي مع جهات أخرى باستخدام نهج متعدد الأطراف
4. معالجة العوائق

وبناءً على إطار العمل المذكور أعلاه، تضمن شركة زين تقييمها الشامل لتحديات واحتياجات هذه الفئة، ومعالجة كل نقطة على حدة، إن استهداف هذه الفئة الديموغرافية بطريقة فعّالة يُحقق قيمة مضافة للشركة من خلال تلبية المتطلبات التنظيمية، كما هو الحال في الكويت والسعودية، حيث يجب على الشركة ضمان توفير باقة/خدمة أساسية لهذه الفئة، كما يُعزز توفير التقنيات المساعدة من الأساليب المبتكرة لتقديم المنتجات والخدمات إلى سوق غير مستغلة.

يوضح الجدول أدناه مدى تقدم كل سوق في تقديم الخدمات الأساسية لذوي الإعاقة:

الشركة
زين البحرين
الحزم نعم أو لا
نعم
خدمات البيانات لذوي الإعاقة
بالشراكة مع الرعاية الصحية الأولية وجمعية الصم البحرينية، حافظت زين البحرين على التزامها بمبادرة نتواصل، مركز الاتصال المرئي الصحي الرائد المصمم خصيصاً لفئة الصم في البحرين. وقد أُطلقت هذه المبادرة في العام 2023 لتلبية الاحتياجات الصحية الفريدة للأشخاص الصم وضعاف السمع، بما يضمن حصولهم على تشخيصات طبية دقيقة وعلاج مناسب من مقدمي الرعاية الصحية. يربط مركز الاتصال المرئي 27 مركزا صحيا في مختلف أنحاء المملكة، موفراً دعماً حيوياً للاتصال يسهم في ردم الفجوة بين الكوادر الصحية والمرضى من ذوي الإعاقة السمعية.

الشركة
زين العراق
الحزم نعم أو لا
لا
خدمات البيانات لذوي الإعاقة
نظرا لغياب البيانات والإحصاءات على مستوى البلاد، لم تطلق زين العراق أي باقات مخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة، ولتجاوز هذا التحدي، قدمت الشركة خدمات أخرى لدعم هذه الفئة في الوصول إلى منتجاتها وخدماتها الرقمية، وخلال هذا العام، قدمت زين العراق الدعم لـ 94 طالباً من ذوي الإعاقة البصرية عبر توفير باقة بيانات شهرية سعتها 10 GB لهم، بهدف تسهيل وصولهم إلى المحاضرات التعليمية على يوتيوب وزوم، ومساعدتهم في التحضير لامتحاناتهم المدرسية.

بالإضافة إلى ذلك، أكمل 36 مشاركا برنامج Harvard CS50p، حيث اكتسبوا مهارات أساسية في Python و HTML وCSS وFlask وقد تم تقديم البرنامج بالشراكة مع Computiq وبالتعاون مع وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، بهدف تزويد الأشخاص ذوي الإعاقة بمؤهلات رقمية معترف بها تعزز فرص توظيفهم في قطاع التكنولوجيا.

الشركة
الأردن
الحزم نعم أو لا
نعم
خدمات البيانات لذوي الإعاقة
في العام 2025، واصلت زين الأردن تقديم خط Basma+، موفرة لـ 317 من العملاء ذوي الإعاقة السمعية إمكانية الوصول إلى خدمات اتصال مخفضة ودعم مخصص للعملاء، مما يساعد على تقليل حواجز الاتصال أمام الفئات الضعيفة.

لتعزيز الشمولية بشكل أكبر، تم عقد شراكة مع الخطوط الجوية الملكية الأردنية لتوفير أجهزة لوحية عبر سبعة مكاتب في المطار، بهدف دعم المسافرين من ذوي الإعاقة السمعية.

الشركة
السعودية
الحزم نعم أو لا
نعم
خدمات البيانات لذوي الإعاقة
تواصل زين السعودية الترويج لباقتها الأساسية لذوي الإعاقة، Lifetime، التي تقدم خصما بنسبة 50%، بلغ عدد المشتركين 840 في العام 2025.

الشركة
السودان
الحزم نعم أو لا
لا
خدمات البيانات لذوي الإعاقة
لم تُطلق زين السودان أي باقات مخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة، وقد وسعت الشركة مبادرتها لدمجهم من خلال إنشاء قاعدة بيانات موثقة تضم أكثر من 23,000 رقم هاتف مسجل، جُمعت عبر نقابات ذوي الإعاقة، والاستمارات الإلكترونية، وتسجيلات المتاجر، ودعم واتساب، وقد مكنت قاعدة البيانات من التواصل الموجّه وتقديم عروض مُخصصة، بما في ذلك 100 وحدة مكالمات مجانية مُقدمة لجميع المسجلين في اليوم العالمي للغة الإشارة، وعززت الشراكات مع نقابات ذوي الإعاقة ثقة المجتمع وحسّنت إمكانية الوصول من خلال موظفين مُدرّبين وقنوات تسجيل مُكيفة.

الهدف:

دمج "مبادئ دفع الشمول الرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة" الصادرة عن GSMA بحلول العام 2025

منذ العام 2020، تواصل زين كونها جهة موقعة على مبادئ GSMA الخاصة بدفع الشمول الرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة، وتدرك زين أهمية الشمول الرقمي وتلتزم بدمجه عبر سلسلة القيمة الخاصة بها. وبصفتها جهة موقعة على المبادئ، تلتزم زين بما يلي:

1. تبنّي الشمول في مجال الإعاقة على جميع مستويات المنظمة
2. فهم كيفية الوصول إلى الأشخاص ذوي الإعاقة وخدمتهم بشكل أفضل
3. تقديم منتجات وخدمات شاملة تلبي الاحتياجات المتنوعة للأشخاص ذوي الإعاقة

تعالج زين هذه المبادئ من خلال الإجراءات التالية:

المبدأ

المبدأ 1: تبني شمول ذوي الإعاقة على جميع مستويات الشركة

الإجراءات المتخذة

أطلقت الشركة مبادرة داخلية لدمج ذوي الإعاقة، تحمل اسم WE ABLE في العام 2019، ويهدف البرنامج إلى ترسيخ ممارسات دمج ذوي الإعاقة في الشركة بحلول العام 2025. يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات حول المبادرة في الصفحة 92.

المبدأ

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

الإجراءات المتخذة

تحت مظلة مبادرة WE ABLE، واصلت الشركة الحملة التي أطلقتها على وسائل التواصل الاجتماعي على مستوى المجموعة بعنوان"Be My Eyes"

كان الهدف من الحملة تعريف الجمهور بالتجارب اليومية لشخص كفيف، باعتباره أحد شرائح الأشخاص ذوي الإعاقة المستهدفة لدى زين.

ساهمت الحملة في رفع مستوى الوعي، وأحدثت في نهاية المطاف تغييرات جوهرية في السلوكيات والإجراءات التي تؤثر على الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، ومن خلال تقديم منظور شخصي حول التحديات والنجاحات التي يواجهها الأفراد في عالم مصمم للمبصرين، سعت الحملة إلى دحض المفاهيم المسبقة وتشجيع ممارسات أكثر شمولاً في مختلف القطاعات.

للاطلاع على مزيد من التفاصيل حول هذه الحملة، يُرجى مراجعة الصفحة 92.

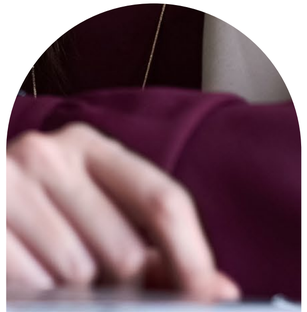
المبدأ

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

الإجراءات المتخذة

نظرا لأن الشركة تعمل في ثمانية أسواق متميزة، لكل منها تحدياتها ومتطلباتها الخاصة المتعلقة بالأشخاص ذوي الإعاقة، فقد طورت كل عملية باقة خدمات مصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المحددة لسوقها.

للمزيد من المعلومات حول باقات الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة التي توفرها زين لعملائها، يُرجى مراجعة الصفحة 113.



المرأة في التكنولوجيا

هدف العام 2025:

توجيه 200 طالبة جامعية يدرسن تخصصات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات في كل واحدة من العمليات التشغيلية.

أسست زين برنامج المرأة في التكنولوجيا في العام 2020 لمعالجة النقص المستمر في تمثيل النساء في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات (STEM) في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، تواصل اليونسكو التأكيد على أن النساء يشكلن فقط 40% من القوى العاملة في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات في المنطقة، مما يؤكد الحاجة إلى برامج مستدامة وقابلة للتوسع توفر الإرشاد والتعرض والدعم للنساء لدخول مسارات STEM والنجاح فيها.

يشير تقرير الفجوة العالمية بين الجنسين للعام 2025 إلى أن هذه النسبة تبلغ حاليًا 68.8%، ما يعكس تقدما طفيفا فقط (0.3+ نقطة مئوية) مقارنة بالعام 2024، يُبرز التقرير تحسنا في الأداء في مجالي التمكين السياسي والمشاركة الاقتصادية وتكافؤ الفرص، إلا أن فوارق كبيرة لا تزال قائمة في سوق العمل العالمي، بما في ذلك مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات.

يُقدم التقرير نسب خريجي العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات لثلاثة أسواق فقط من أسواق زين التسعة التي تعمل بها، مما يُسلط الضوء على الحاجة إلى تحسين شفافية البيانات، وسيُسهم تعزيز الرؤى في جميع الأسواق العاملة في دعم التدخلات الأكثر استهدافا وضمان فعالية تنفيذ البرامج.

نسب الجنسين بين خريجي العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات في أسواق زين

الشركة	نسبة الخريجات في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات	نسبة الخريجين في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات
زين الكويت	غير متوفر	غير متوفر
البحرين	%41	%59
العراق	غير متوفر	غير متوفر
الأردن	غير متوفر	غير متوفر
عُمان	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

في العام 2025، واصلت زين توسيع وتعزيز برنامجها الرائد في هذه المبادرة، حيث لا يزال الهدف الأساسي للبرنامج هو تعريف الخريجات الجدد بمسارات مهنية متنوعة متعلقة بمجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات من خلال ربط المشاركين بمرشدين ذوي خبرة في جميع عمليات زين، مما يوفر إرشادا عمليا، وعرضا، وتطويرا مهنيا.

اتخذت زين هذا العام، خطوات هادفة نحو ترسيخ الشمولية بشكل أعمق في البرنامج من خلال تجربة دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في مسارات مختارة من البرنامج، تهدف هذه المبادرة التجريبية إلى ضمان حصول المواهب الناشئة من ذوي الإعاقات على فرص متساوية في قطاع التقنية، مع اختبار وتحسين هياكل الدعم والإرشاد المخصصة التي يتم اختبارها.

ولفهم أفضل لكيفية تطور البرنامج بشكل أكبر، أجرت زين أيضا تقييما شاملا لمنصاتها الرقمية، محددة فرصا لتعزيز سهولة الوصول والاستفادة من حضور الشركة على الإنترنت لتوسيع نطاق البرنامج وتحسين تجربة المتدربين والمرشدين على حد سواء.

خلال العام 2025، وضعت الشركة أهداف مشاركة أعلى في جميع العمليات في الكويت، البحرين، العراق، الأردن، والسعودية، ونتيجة لذلك، شهدت المرحلة الخامسة من البرنامج زيادة في عدد التسجيلات، حيث قامت كل شركة في المجموعة بتخصيص جدول التنفيذ لاستيعاب العدد المتزايد من المتدربات مع الحفاظ على المعايير العالية للبرنامج فيما يتعلق بالتقديم والتأثير.

الشركة
الكويت
السياق
في العام 2025، وسعت زين الكويت نطاق برنامج "المرأة في التكنولوجيا" بشكل ملحوظ، حيث أكملت 108 مشاركات البرنامج، من بينهن ست نساء من ذوات الإعاقة. وقد أُضيف هذا العنصر الشمولي لتعزيز تكافؤ الفرص وضمان تلبية البرنامج لاحتياجات النساء المتنوعة. ومن خلال مذكرات التفاهم مع مؤسسات مثل كلية بوكس هيل، وجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا، وجامعة الكويت، من المتوقع أن يزداد عدد المشاركات بحلول نهاية العام مع دمج البرنامج في المناهج الأكاديمية.

ركز برنامج 2025 على مجالات التحول الرقمي الرئيسية، بما في ذلك إدارة الوصول، والأمن السيبراني، والحوسبة السحابية، والبيانات، والذكاء الاصطناعي، وقدّمه موظفو زين ذوو الخبرة في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات، بدعم من برنامج إرشادي منظم. وتشير النتائج الأولية إلى أثر قوي، حيث حققت خمس مشاركات تقدما ملحوظا في مسيرتهن المهنية، وانتقلن إلى الدراسات التقنية، وحصلن على ترقيات داخلية.

الإنجاز منذ 2022
- 2022: -
- 2023: -
- 2024: 7
- 2025: 550

الشركة
البحرين
السياق
في العام 2025، تعاونت زين البحرين مع حملة Women in Technology و Youth Arabia Connect مع مجموعة من الشابات من الجامعات لاستكشاف الفرص في قطاع التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي من خلال جلسة تعليمية تفاعلي. ركزت المبادرة على الشمولية والابتكار والمهارات الجاهزة للمستقبل، حيث شارك المشاركون في أنشطة تفاعلية وحصلوا على 40 شهادات مشاركة تماشيا مع مجموعات مطوري جوجل (GDG)، المعترف بتعلمهم ونموهم في مجال التقنية.

الإنجاز منذ 2022
- 2022: -
- 2023: -
- 2024: -
- 2025: -

الشركة
العراق
السياق
في العام 2025، قدمت زين العراق نسخة موسعة من برنامج المرأة في التكنولوجيا لتصل إلى 318 مشاركة في بغداد والبصرة وأربيل. شاركت المشاركات في 171 جلسة تم تقديمها عبر تسعة مسارات متخصصة تغطي تطوير الويب، وأساسيات الشبكات، وتحليل البيانات، والأمن السيبراني، وتطوير تطبيقات الجوال.
تم تقديم البرنامج بالشراكة مع منظمات تقنية وتدريبية محلية رائدة، مما يضمن جودة تقنية قوية وتعلم يسهل الوصول إليه.
عزز النموذج الموسع قدرة البرنامج على التوسع على مستوى البلاد وجعل زين العراق مساهما رئيسيا في تطوير المهارات الرقمية للنساء.

الإنجاز منذ 2022
- 2022: 115
- 2023: 136
- 2024: 160
- 2025: 318

الشركة
الأردن
السياق
نجحت زين الأردن في تعزيز كفاءة برنامج Women in Tech، حيث تم تنفيذ البرنامج على مرحلتين متميزتين لتحقيق هدف عام 2024. ففي المرحلة الأولى، شاركت المنتسبات واكتسبن معارف ومهارات قيّمة من خلال سلسلة من الجلسات المنظمة. وتلتها المرحلة الثانية، التي استوعبت عددًا إضافيًا من المنتسبات، وتضمنت ست جلسات تثقيفية.

الإنجاز منذ 2022
- 2022: 100
- 2023: 122
- 2024: 154
- 2025: 200

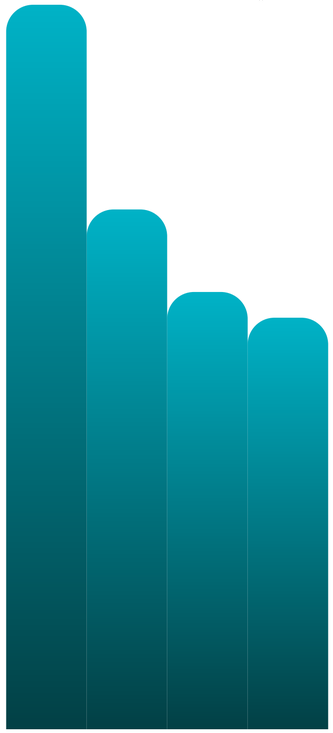
الشركة
السعودية
السياق
تعاونت هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية مع زين في برنامج المرأة في التكنولوجيا للسنة الثالثة على التوالي. وقد انطلق البرنامج في ديسمبر 2024 وتم تصميمه ليستهدف 150 إمرأة.

الإنجاز منذ 2022
- 2022: 100
- 2023: 150
- 2024: 150

الشركة
السودان
السياق
واصلت زين السودان العمل في برنامج المرأة في التكنولوجيا بصيغة مختلفة حيث قامت بإطلاقه عبر الإنترنت، متكيفة مع الوضع الحالي على الأرض. تهدف المبادرة إلى تمكين النساء من خلال تزويدهن بمهارات متقدمة في البرمجة، والذكاء الاصطناعي، والابتكار. اتبع البرنامج نموذجا هجينا، حيث جمع بين الجلسات المسجلة مسبقا وجلسات تفاعلية مباشرة لتعظيم الوصول والمشاركة للمشاركين.

الإنجاز منذ 2022
- 2022: 100
- 2023: 150
- 2024: 150
- 2025: 55

المرأة في التكنولوجيا 2022 - 2025



1,123 2025
485 2024
408 2023
384 2022

زين جنوب السودان ومبادرة ويتكر للسلام والتنمية

من خلال شراكتها مع مبادرة ويتكر للسلام والتنمية (WPDI)، عززت زين جنوب السودان جهودها في دعم السلام والقدرة على الصمود والتنمية الاجتماعية الاقتصادية في المجتمعات المتأثرة بالنزاعات، وقد تلقّت ما مجموعه 629 إمرأة من مختلف المناطق والفئات العمرية تدريباً على تطبيقات الحاسوب، بما في ذلك Microsoft Word و Excel و PowerPoint واستخدام الإنترنت، وذلك من خلال برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المقدمة من زين في مراكز التعلم المجتمعية في جوبا، ويهدف هذا التدريب إلى تعزيز المهارات الرقمية ودعم النساء في توسيع فرصهن في الأعمال وسبل كسب العيش.

عدد المتدربات على مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المركز	أنثى
توريت	207
جوبا	158
يامبيو	234
مريدي	12
نمولي	18
المجموع	**629**

جيل الشباب

تدرك زين الأهمية المتزايدة لإدماج الشباب في تشكيل المسار الاجتماعي والاقتصادي للمنطقة، خصوصا في ظل استمرار منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا في مواجهة بعض من أعلى معدلات بطالة الشباب عالمياً، إلى جانب اتساع فجوات المهارات الرقمية، ومع كون المنطقة إحدى أكثر مناطق العالم شبابا وأسرعها نموا، فإن هذه التحديات تتقاطع بشكل كبير مع التحول السريع نحو الاقتصادات الرقمية، حيث تعتمد المشاركة الفاعلة بشكل متزايد على الاتصال، والثقافة الرقمية، والاستخدام الآمن للبيئات الرقمية.

ومع اعتماد الشباب بشكل متزايد على المنصات الرقمية للتعلم، ومسارات التوظيف، والتفاعل الاجتماعي، أصبحت جودة هذه البيئات الرقمية وسلامتها وسهولة الوصول إليها عوامل مركزية في تعزيز رفاههم، ويشكل الحفاظ على حقوق الأطفال - وخصوصا حقهم في الحماية والمشاركة والحصول على المعلومات - جزءا أساسيا من نهج زين في دعم الشباب، وقد تم الاعتراف بهذا الالتزام مرة أخرى في العام 2025، حيث حصدت زين المركز الأول إقليمياً في تصنيف املنتدى العالمي للطفل للعام الثالث على التوالي، مع حصولها على 8.5/10 ونيلها الدرجة الكاملة في فئة الحوكمة والتعاون.

واستنادا إلى التطورات العالمية في تمكين الشباب والحقوق الرقمية وحماية الطفل، واصلت زين تضمين الاعتبارات المتعلقة بالشباب والأطفال ضمن استراتيجيتها الأشمل للاستدامة، وشمل ذلك تعزيز الاستخدام المسؤول للإنترنت، وتقوية ضوابط حماية البيانات، وضمان توفير بيئات رقمية آمنة وموثوقة وداعمة لنمو المستخدمين اليافعين، كما تواصل زين التركيز على تعزيز الثقافة الرقمية، وتوسيع الوصول العادل للتكنولوجيا، وتمكين الشباب من تطوير المهارات اللازمة للمشاركة الفاعلة في اقتصاد المستقبل الرقمي.

إن تداخل قضايا بطالة الشباب، والاستعداد الرقمي، والسلامة عبر الإنترنت، وحقوق الطفل يبرز الحاجة إلى نهج شامل يوسع الفرص مع حماية الرفاه. ومن خلال أولوياتها الاستراتيجية والتزاماتها تجاه الاستدامة، تظل زين ملتزمة بتمكين الشباب في مختلف أنحاء المنطقة ليكونوا مساهمين نشطين ومرنين في التحول الرقمي والتنمية المستدامة طويلة المدى.

حقوق الطفل

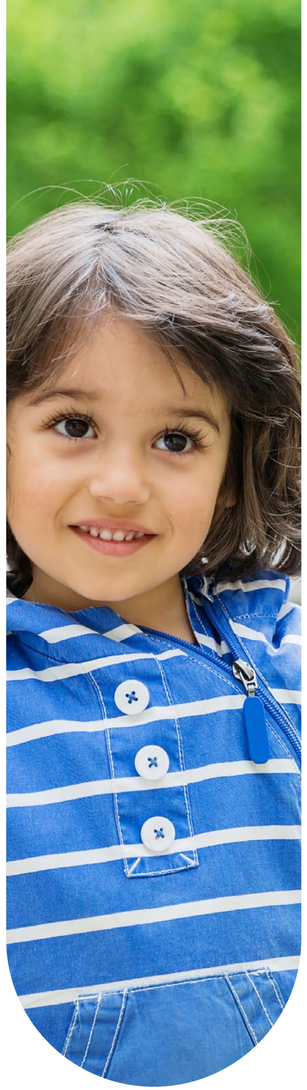
تلتزم زين بحماية حقوق الطفل عبر ممارساتها التجارية وعملياتها وسلسلة القيمة الخاصة بها ونظامها الرقمي، ويستند هذا الالتزام إلى المعايير الدولية ويدعمه إطار حوكمة متين، كما يتمتع مجلس إدارة زين بإشراف مباشر لضمان تعزيز حقوق الأطفال وسلامتهم الرقمية، عبر التأكيد على بيئات رقمية آمنة، والوصول المسؤول للمستخدمين اليافعين، مع ضمان دمج حماية الطفل ضمن التزام الشركة الأوسع بالممارسات الأخلاقية والابتكار الرقمي المستدام. ومع استمرار المنصات الرقمية في لعب دور محوري في كيفية تعلم الشباب وتواصلهم وحصولهم على الفرص، واصلت زين تعزيز جهودها لضمان سلامتهم وخصوصيتهم ورفاههم.

تلتزم زين بإجراءات صارمة ضد عمالة الأطفال عبر عملياتها وسلسلة التوريد الخاصة بها. كما تحظر الشركة تشغيل أي شخص دون سن العمل القانوني، وفقا لاتفاقية الحد الأدنى لسن العمل الصادرة عن منظمة العمل الدولية والتشريعات الوطنية ذات الصلة، وفي العام 2025، لم يتم الإبلاغ عن أي حالة لعمالة الأطفال ضمن سلسلة القيمة الخاصة بزين. ويستند تحديد هذه الحالات إلى إجراءات العناية الواجبة الصارمة، بما في ذلك استبيانات تقييم الموردين، وعمليات التدقيق الميدانية التي تتضمن فحوصات مخصصة للتحقق من العمر.

يتم تطبيق هذه الضوابط ضمن إدارة سلسلة التوريد المسؤولة ومتطلبات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية لضمان أن الأنشطة التشغيلية - مثل بناء الأبراج، تجهيز المواقع، خدمات الحقل، نشر المحطات - تُنفّذ دون تعريض الأطفال لأي ضرر.

ولتعزيز المساءلة، توفر زين آليات ميسرة لتقديم الشكاوى والإبلاغ للموظفين والموردين وأصحاب المصلحة الخارجيين، ويمكن إثارة المخاوف المتعلقة بحقوق الإنسان وحقوق الطفل عبر مديري الخط، أو الموارد البشرية، أو مكتب الالتزام، أو من خلال سياسة المبلغين عن المخالفات، وتضمن هذه القنوات معالجة أي قضايا محتملة بشفافية وبما يتوافق مع إجراءات التحقيق والمعالجة المعتمدة.

وتعتمد زين سياسات عمل تقدمية داعمة للعائلات، إدراكا لأهمية تنمية الطفولة المبكرة ودعم الوالدين. وتشمل هذه السياسات أربعة أشهر إجازة أمومة مع ترتيبات عمل مرنة حتى يبلغ الطفل أربعة أشهر، وخيار فترة ارتباط بالطفل عن بُعد لمدة شهرين، إضافة إلى خمسة أيام إجازة أبوة مدفوعة الأجر، وتعزز هذه السياسات التزام زين الأوسع تجاه الأطفال والعائلات.



تظل حماية الأطفال في البيئة الرقمية محورا أساسيا في نهج زين، وتعيد سياسة حماية البيانات لدى الشركة التأكيد على موقفها بعدم معالجة البيانات الشخصية للأطفال دون السن القانوني إلا عند الحصول على موافقة يمكن التحقق منها من الوصي، كما عززت زين ضوابط الخصوصية، ودمجت اعتبارات الحقوق الرقمية، وروّجت للاستخدام الآمن للإنترنت بين المستخدمين اليافعين عبر شبكتها.

وتكمل هذه الإجراءات التزام زين بالمعايير الأخلاقية في التسويق والاتصال. واستناداً إلى معيار التسويق والاتصال المسؤول وبما يتماشى مع أطر دولية مثل UNICEF's MO CRIA، تضمن الشركة أن جميع المحتويات مناسبة للعمر ودقيقة وشاملة وخالية من الرسائل الضارة أو المضللة، كما يتم الحصول على موافقة الوالدين أو الأوصياء عند الحاجة، لضمان حماية قوية لبيانات القاصرين وخصوصيتهم.

وفي دعمها للأنظمة المجتمعية الخاصة بحماية الطفل، حافظت زين على شراكة متعددة السنوات مع خط مساعدة الطفل، ومن خلال هذا التعاون، تساهم الشركة في تعزيز خطوط مساعدة الطفل الوطنية، وتوسيع الوصول إلى خدمات دعم موثوقة وسرية للأطفال والشباب ضمن أسواقها، وتكمل هذه الشراكة الضمانات الداخلية لدى زين عبر تعزيز آليات الحماية الخارجية وزيادة الوعي بالمخاطر الرقمية ورفاه الطفل.

تعكس هذه الجهود مجتمعة نهج زين الشامل والمتكامل لحماية حقوق الطفل، والذي يشمل الحوكمة ونزاهة سلسلة التوريد والسلامة الرقمية والاتصال الأخلاقي والسياسات الداخلية القوية والشراكات المجتمعية، ومن خلال دمج هذه المبادئ عبر عملياتها، واصلت زين الحفاظ على أعلى معايير المسؤولية تجاه الأطفال والشباب ضمن نطاق عملها.

سلامة الطفل عبر الإنترنت

الشراكة مع خطوط مساعدة الطفل والخطوط الساخنة عبر الأسواق ودعمها:

تواصل زين تنفيذ مذكرة التفاهم (MoU) مع Child Helpline International (CHI)، بما يدعم خطوط مساعدة الطفل عبر مختلف عملياتها. وفي عامها الثالث، ركزت هذه الشراكة على تقديم الدعم من خلال تفعيل وتيسير خدمات خطوط مساعدة الطفل، إلى جانب تنظيم حملات توعوية ميدانية.

زين الكويت:

برنامج الكويت الوطني لحماية الطفل (KNCPP) – 147

في عام 2025، واصلت زين الكويت جهودها في دعم واستدامة خط مساعدة الطفل 147، بالشراكة مع برنامج الكويت الوطني لحماية الطفل (KNCPP)، من خلال تنفيذ مبادرات وحملات توعوية مستهدفة، شملت إنتاج فيديو توعوي تفاعلي يهدف إلى تعزيز الوعي وترسيخ ثقة المجتمع بخدمات حماية الطفل.

كما تم تنظيم جولات توعوية مدرسية، بمشاركة أكثر من 50 مختصًا من مرشدين ومعلمين ومهنيين تربويين من أكثر من 6 مدارس، بما أسهم في تعزيز الوصول إلى خدمات دعم الطفل وتوسيع نطاقها.

وبصفتها الراعي الرئيسي، واصلت زين دورها المحوري في دعم التوعية بخدمات الخط على مدار العام، إلى جانب تنفيذ مبادرات إضافية لتعزيز خدمات حماية الطفل، من خلال حملات توعوية وأنشطة تفاعلية ركزت على تعزيز الممارسات الرقمية الآمنة، وتقديم الإرشاد الأسري، ورفع مستوى الوعي بالخدمة بشكل عام.

وخلال العام، تعامل الخط مع ما مجموعه 5,212 اتصالًا، مما يعكس استمرار اعتماد المجتمع على هذه الخدمة. كما سجل الخط 1,835 اتصالًا، محققًا نموًا سنويًا بنسبة 64%، وزيادة بنسبة 34% مقارنة بالربع الثالث، وذلك نتيجة للجهود المتواصلة التي تقودها زين بالتعاون مع مختلف الجهات المعنية.

زين الأردن:

مؤسسة نهر الأردن – 110

في عام 2025، وسّعت زين الأردن جهودها التوعوية على مستوى المملكة لتعزيز الوعي بخط مساعدة الطفل وتشجيع الوصول إلى خدمات الدعم. وأطلقت الشركة حملة توعوية عبر الرسائل النصية استهدفت 100,000 شخص، كما وظّفت قنوات الإعلام التقليدي، بما في ذلك المقابلات الإذاعية والتلفزيونية، للوصول إلى شريحة أوسع من المجتمع.

كما نفذت زين الأردن حملة عبر وسائل التواصل الاجتماعي تضمنت أربعة مقاطع فيديو قصيرة سلطت الضوء على الخدمات الرئيسية التي يقدمها خط المساعدة 110 بالتعاون مع (CHI)، بهدف تعزيز الظهور والتفاعل ورفع مستوى الوعي بالخدمات المتاحة، حيث حققت أكثر من 127,000 مشاهدة.

ونتيجة لهذه الجهود المتكاملة، سجل خط المساعدة زيادة ملحوظة في مستوى الاستخدام، حيث بلغ إجمالي عدد المكالمات 886 مكالمة في عام 2025، مقارنة بـ 552 مكالمة في عام 2024، ما يمثل نموًا سنويًا بنسبة 60%.

كما ارتفع عدد المكالمات بعد حملة الرسائل النصية من 3,496 إلى 5,049، مما يعكس ارتفاع مستوى الوعي وسهولة الوصول إلى الخدمة.

زين السعودية:

برنامج الأمان الأسري الوطني – 11611

في عام 2025، واصلت زين السعودية دعم خدمات حماية الطفل من خلال تعزيز الوعي بالأمان الرقمي وحقوق الأطفال عبر مبادرات رقمية وميدانية. وأسفرت حملات وسائل التواصل الاجتماعي عن تحقيق 65,194 انطباعًا، كما تم تنفيذ أنشطة ميدانية لخط المساعدة استهدفت 443 طفلًا من خلال 10 جلسات توعوية تناولت قضايا مثل التنمر وحقوق الأطفال

الثقافة الرقمية

الهدف

تجهيز 471,000 طفل وشاب بمهارات القراءة والكتابة الرقمية بحلول العام 2025

في العام 2025، استمر التحول الرقمي في جميع أنحاء المنطقة بالتوسع بوتيرة متسارعة، مما يفتح آفاقا جديدة للتعلم والمشاركة الاقتصادية والاندماج الاجتماعي، ومع ذلك، ورغم هذا النمو، لا تزال هناك فجوات كبيرة في المعرفة الرقمية، لا سيما بين الشباب والفئات الأكثر ضعفا، ومع تزايد الاعتماد على المنصات الرقمية في التعليم والعمل والأنشطة اليومية، تتزايد المخاطر الإلكترونية، لذا، أصبح سد هذه الفجوات أكثر أهمية من أي وقت مضى، لضمان مشاركة جميع الأفراد بثقة في النظام الرقمي، وحماية أنفسهم عبر الإنترنت، والاستفادة من الفرص الرقمية الناشئة.

زين الكويت:

واصلت زين الكويت دعمها لتمكين الشباب رقمًا من خلال برنامجي " Academy X " و Kuwait Codes، وهما برنامجان رائدان يُنفذان بالشراكة مع CODED، يُعرّف برنامج " Kuwait Codes" طلاب المرحلة الثانوية على البرمجة والتقنيات الناشئة عبر مسارات تقنية متخصصة، بينما تُركز " Academy X "، وهي مبادرة غير ربحية، على تزويد الشابات بالمهارات الأساسية في مجالات الرقمية والتصميم وريادة الأعمال، شارك المتدربون في كلا البرنامجين في تجارب تعليمية عملية حول مواضيع مثل الأمن السيبراني، ولغة بايثون مع الذكاء الاصطناعي، وتطوير تطبيقات الهاتف النقال والويب، وتصميم المنتجات، وابتكار الأعمال، وقد أسهمت هذه المبادرات مجتمعة في بناء جيل قوي من المواهب الرقمية، تُوّج بتخريج 1288 طالبا في العام 2025، مما يُعزز التزام زين ببناء قدرات شباب الكويت وتأهيلهم للمستقبل.

زين العراق:

في العام 2025، عززت زين العراق الإدماج الرقمي للشباب وسلامتهم على الإنترنت من خلال سلسلة من المبادرات المؤثرة، وسجلت الشركة 99,750 مستخدما جديدا نشطا على منصة زين كيدز خلال الربع الأول وحده، مما وسع بشكل ملحوظ نطاق الوصول إلى محتوى محو الأمية الرقمية للأطفال والعائلات، بالتوازي مع ذلك، دعمت الشركة جاهزية القوى العاملة المستقبلية من خلال تمكين 200 شاب من التقديم لدورات سيسكو في المهارات الرقمية عبر منصة رقمي، مما عزز التزام زين العراق بتمكين الشباب بالكفاءات الرقمية الأساسية، كما نظمت زين العراق جلسات توعية ربع سنوية حول التنمر والتنمر الإلكتروني لطلاب المدارس الابتدائية في البصرة وبغداد، وهدفت هذه الجلسات إلى تثقيف الطلاب حول كيفية التعرف على السلوكيات الضارة، وتعزيز التواصل المحترم، وتشجيع الممارسات الآمنة على الإنترنت.

الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع	المجموع
230 طالبا	80 طالبا	100 طالب	260 طالبا	670 طالبا

زين جنوب السودان:

بالشراكة مع مبادرة ويتكر للسلام والتنمية، ساهمت زين جنوب السودان في تعزيز الشمول الرقمي من خلال دعم الشباب على نطاق واسع في بناء قدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عبر خمس ولايات، تم تدريب ما مجموعه 1,725 مشاركا (629 امرأة و1,096 رجلا) على التطبيقات الأساسية للحاسوب بما في ذلك مايكروسوفت وورد، إكسل، باوربوينت، وتصفح الإنترنت من خلال مراكز التعلم المجتمعية في جوبا، توريت، يامبيو، مريدي، ونمول.

في إطار شراكة زين جنوب السودان مع مبادرة ويتاكر للسلام والتنمية (WPDI)، تم تنفيذ سلسلة من التدريبات حول الخصوصية الرقمية والأمن السيبراني لطلبة المدارس في مركز التعلم المجتمعي التابع للمبادرة في جوبا. وهدفت هذه المبادرة إلى تعزيز الوعي بأهمية الممارسات الرقمية الآمنة لدى الأطفال، وتزويدهم بالمعرفة والمهارات اللازمة للتنقل الآمن في البيئة الرقمية.

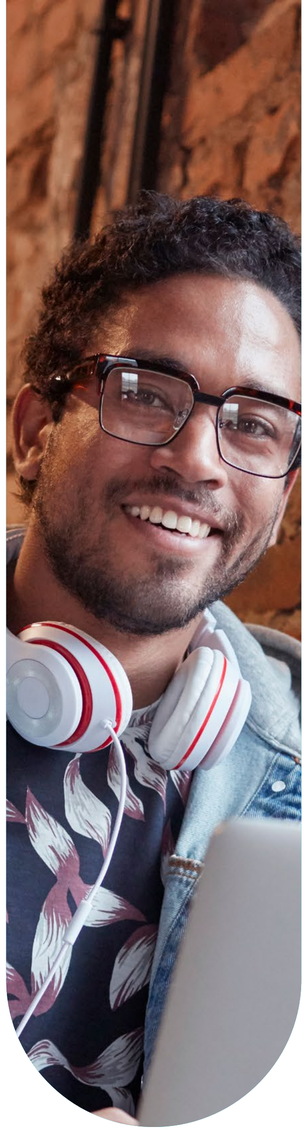
وشملت الجلسات موضوعات رئيسية، من بينها التصيد الاحتيالي والهندسة الاجتماعية، وحماية كلمات المرور وآليات التحقق، ومخاطر شبكات الواي فاي العامة، والسلامة على وسائل التواصل الاجتماعي، والنظافة السيبرانية، والاستخدام المسؤول للإنترنت. ومن خلال هذه المبادرة، تم تدريب ما مجموعه 487 طفلًا، مما أسهم في تعزيز وعيهم بالخصوصية الرقمية وتعزيز السلوكيات الرقمية الآمنة.

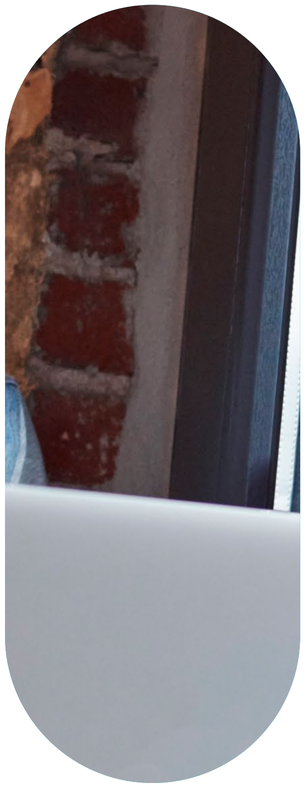
برامج العودة إلى المدرسة:

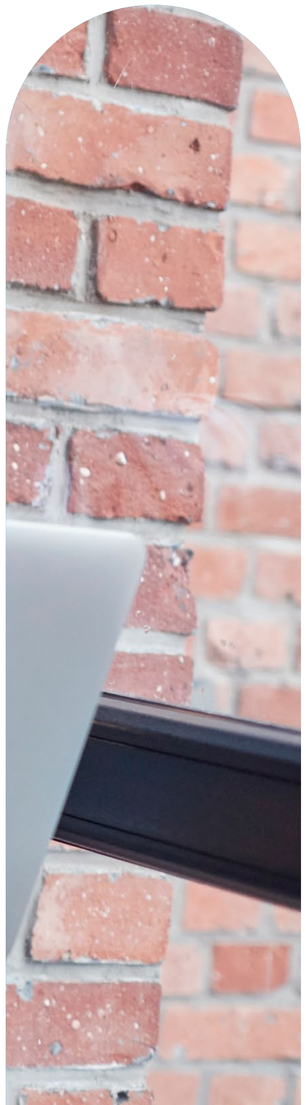
زين السودان: استجابة لتدمير المدارس، أطلقت زين السودان مبادرتها الرائدة "العودة إلى المدارس"، مُقدّمة الدعم في التعليم الأساسي في 6 مناطق متضررة من النزاع: الخرطوم، سنار، الجزيرة، النيل الأبيض، القضارف، وشمال كردفان، وفر المشروع 1090 مقعدا مدرسيا و3004 أطقم من الزي المدرسي واللوازم الدراسية، مُقدّما الدعم لأكثر من 5000 طالب (2610 فتيات- 2390 فتى).

زين العراق: ضمن حملة "العودة إلى المدارس"، استضافت زين العراق معرضا للقرطاسية لمدة خمسة أيام في مقرها الرئيسي، مُشجعة الموظفين على شراء الحقائب والقرطاسية للأطفال الأيتام، ومن خلال هذه الجهود، تم توزيع 550 حقيبة ظهر وأطقم قرطاسية على الطلاب في بغداد، أربيل، البصرة، الأنبار، والسماوة، لدعم عودتهم إلى المدارس باللوازم الأساسية.

زين جنوب السودان: قامت زين جنوب السودان بتعزيز تعليم الفتيات من خلال حملة واسعة النطاق للعودة إلى المدارس تم تنفيذها في ولايات الاستوائية الوسطى والشرقية والغربية تحت شعار "علّم فتاة، مكّن أمة"، وصلت الحملة إلى 3711 فردا من أفراد المجتمع من خلال 25 جلسة توعية في المدارس والقرى، وتناولت قضايا الزواج المبكر، والنظافة الصحية أثناء الدورة الشهرية، والفقر، والتسرب المدرسي، مع الترويج للقيمة طويلة الأجل لتعليم الفتيات.







بطالة الشباب

الأهداف

1. الوصول إلى الشباب العاطلين عن العمل من خلال التدريب، وتطوير المهارات، وورش العمل، وفرص الإرشاد

2. دعم منظومة الشركات الناشئة والمساعدة في خلق مسارات للتوظيف.

تُعد بطالة الشباب واحدة من أكثر التحديات الاجتماعية الاقتصادية إلحاحا في المنطقة، لا سيما في ظل استمرار عدم الاستقرار والصراعات وتغير متطلبات السوق، مما يؤثر على وصول الشباب إلى الفرص، ومع استمرار المنطقة في تسجيل ب أعلى معدلات بطالة الشباب عالميا، تدرك زين الحاجة إلى استراتيجيات متكاملة تعزز التعليم، والمهارات الرقمية والتقنية، والاستعداد الوظيفي، حيث معالجة بطالة الشباب لا تستجيب فقط للمخاوف الاقتصادية العاجلة، بل تعزز أيضاً القدرة الاجتماعية طويلة الأمد على الصمود، بما يضمن تمكين الشباب من المشاركة في المساهمة في النمو الاقتصادي المستدام.

زين الكويت: تطوير مهارات الشباب

واصلت زين الكويت توسيع تمكين الشباب من خلال برامجها التنموية الرائدة، حيث قدمت النسخة السادسة من برنامج زين الصيفي تدريبا عمليا في مكان العمل وتطويرا مهنيا، محققة قيمة تجارية قابلة للقياس من خلال 1,711 معاملة بيع بإجمالي 16,966دينار كويتي، إضافة إلى زيادة بنسبة 132% في عدد الطلبات، كما قدمت النسخة العاشرة من برنامج KON، المنفذ بالشراكة مع كلية بابسون، إرشادا لـ 45 مراهقا على مدى خمسة أسابيع من ورش ريادة الأعمال والتوجيه والعروض النهائية للأعمال، بالإضافة لذلك، دعمت النسخة العشرون من "إنجاز" ما مجموعه 200 طالب ضمن برامج الريادة، والاستعداد للعمل، والثقافة المالية، مما عزز جاهزيتهم المهنية ومهارات القيادة للجيل القادم.

زين السودان: التدريب المهني

وسط عدم الاستقرار المستمر وارتفاع بطالة الشباب، قدمت زين السودان برنامجها للتدريب المهني الذي يهدف إلى تزويد الشباب السوداني بمهارات عملية مرتبطة باحتياجات السوق، ونُفذ البرنامج بالتعاون مع شركاء محليين، وقدم تدريبا عمليا في مجالات مثل صيانة الأجهزة، والإلكترونيات الأساسية، وغيرها من الكفاءات التقنية المتماشية مع متطلبات سوق العمل.

وفي العام 2025، أولت المبادرة مزيدا من التركيز على الصمود وسبل العيش المستدامة، مما مكّن المشاركين من اكتساب الثقة والقدرات اللازمة لدخول سوق العمل، وحتى الآن، دعم البرنامج أكثر من 715 شاباً في كل من مصر والسودان، مجهزا إياهم بالمهارات المطلوبة للحصول على فرص عمل هادفة، وقدم البرنامج مهارات عملية مدفوعة بالسوق في مجالات مثل الطاقة الشمسية، والإلكترونيات، والخياطة، وتصنيع الأغذية، والنجارة، وتراوحت مدة التدريب بين 10 أيام وما يقارب شهرين، مع تركيز قوي على تمكين النساء والشمول الاقتصادي.

زين الأردن: التدريب المهني لصيانة الأجهزة النقالة

منذ إطلاقه في العام 2008، قدم برنامج زين لتدريب صيانة الأجهزة النقالة وأجهزة الألعاب تدريبا مهنيا معتمدا يزود الشباب بمهارات عملية في صيانة الهواتف النقالة، وإصلاح أجهزة الألعاب، وتركيب شبكات، ويعمل البرنامج عبر سبعة مراكز في ست محافظات، بما في ذلك مركز يخدم اللاجئين الفلسطينيين عبر شراكة مع الأونروا، مما مكن المشاركين من دخول سوق العمل أو تأسيس مشاريعهم الخاصة، وفي العام 2025، تم تعزيز المبادرة من خلال تمديد مدة التدريب من ثلاثة أشهر إلى ستة أشهر، وإدخال وحدات متخصصة في صيانة أجهزة الألعاب، والحصول على اعتماد رسمي من هيئة تنمية المهارات ومؤسسة التدريب المهني.

زين جنوب السودان: تمكين الشباب

في إطار الجهود المستمرة لتعزيز قابلية توظيف الشباب، أطلقت زين جنوب السودان برنامجها لتمكين الشباب ضمن الشراكة الشاملة مع مبادرة ويتكر للسلام والتنمية، يُعد البرنامج مبادرة شاملة للسِير الذاتية وتطوير المسار المهني، حيث وصل إلى 487 شابا في مختلف أنحاء جنوب السودان، من بينهم 190 Yمرأة و297 رجلا.

في منطقة الاستوائية الشرقية، اكتسب 71 شابا مهارات التواصل، وكتابة السِيَر الذاتية ورسائل الغلاف، وتم تعريفهم بمنصات التوظيف عبر الإنترنت، حيث أعد 24 منهم سِيرا ذاتية احترافية، ووصل 23 إلى منصات التوظيف الرقمية لأول مرة، وفي منطقة الاستوائية الوسطى، حصل 116 مشاركا على تدريب في كتابة السِيَر الذاتية ورسائل الغلاف، والاستعداد للمقابلات، وتوجيه مهني، مع تقريرهم بزيادة ثقتهم عند دخول سوق العمل، وفي منطقة الاستوائية الغربية، عزز 300 شاب قدراتهم في كتابة السير الذاتية، والاستعداد للمقابلات، وإنشاء حسابات البريد الإلكتروني، وبشكل جماعي، حسنت المبادرة الوصول إلى الفرص وعززت جاهزية سوق العمل عبر الولايات الثلاث.

19 فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD)

رحلة زين في العمل المناخي

يتناول القسم التالي استجابة شركة زين لتوصيات فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD)، وذلك بما يتماشى مع الإرشادات الخاصة بهذا الإطار.

2012

التقرير الأول للاستدامة

2016

اكتملت الدورة المستهدفة الأولى التي استمرت خمس سنوات

2017

تمت مواءمة عوامل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون مع معايير وكالة الطاقة الدولية.

تحديد أهداف جديدة لخفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لمدة خمس سنوات

2018

تم تحديث خطة زين للإدارة البيئية والاجتماعية لتشمل توصيات مؤسسة التمويل الدولية.

2019

انضمت إلى فريق عمل العمل المناخي التابع لـ GSMA

تم الإفصاح عنه لـ CDP - خاص

2020

الإفصاح ضمن مبادرة الإفصاح الكربوني CDP بشكل علني

إنشاء لجنة العمل المناخي

2021

حققت الشركة تصنيفًا ممتازًا (الريادة) من خلال برنامج CDP

تخطط الشركة لتطبيق تسعير الكربون الداخلي

تخطط الشركة للالتزام بمبادرة الأهداف القائمة على العلم SBTi

نشرت الشركة سياسة زين بشأن تغير المناخ

2022

وضع إطار عمل الامتثال لتغير المناخ (وافق عليه مجلس الإدارة)

خطاب التزام رسمي معتمد من مبادرة الأهداف القائمة على العلم، وتم استلام

خطاب قبول في 6 يناير 2023 تحديد أهداف جديدة

لانبعاثات ثاني أكسيد الكربون لمدة خمس سنوات

2023

وافق مجلس الإدارة على سياسة إدارة النفايات.

تقديم أهداف قائمة على أسس علمية إلى مجلس الإدارة للموافقة عليها.

إنشاء مركز ابتكار الاستدامة بشكل مشترك في إطار تحالف شركات الاتصالات بدول مجلس التعاون الخليجي.

2024

وافق مجلس الإدارة على إطار عمل الامتثال لإدارة النفايات

وقد حظيت أهداف زين القائمة على أسس علمية بموافقة مبادرة الأهداف القائمة على العلم SBTi

2025

تم إطلاق خطة التحول المناخي

واستمر العمل بالنطاقين 1 و2 من الضمان المعقول، وأضيف النطاق 3 هذا العام

الحوكمة

أ. وصف الإشراف الذي يمارسه مجلس الإدارة على المخاطر والفرص المرتبطة بتغير المناخ

يقوم نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي لمجموعة زين مسؤولية بوضع التوجه الاستراتيجي للشركة، كما يقود تنفيذ هذه الاستراتيجية التي تشمل خطط التكيّف مع تغيّر المناخ وخطط التخفيف من آثاره.

تُجري زين مراجعة سنوية لخطة أعمالها الممتدة لخمسة أعوام بهدف مواءمة الاستثمارات المستقبلية مع التوجه الاستراتيجي الذي يضعه مجلس الإدارة، يتم دمج خطط الأعمال الخمسية المُحدّثة والميزانيات السنوية وتقديمها إلى مجلس الإدارة لاعتمادها في نهاية كل عام. وتشمل هذه الخطط والميزانيات المتطلبات الرأسمالية اللازمة لتنفيذ المبادرات الموفرة للطاقة، التي تسهم في تحقيق أهداف الشركة المتعلقة بخفض الانبعاثات، وخلال هذه العملية يشرف نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة ويوجه تطوير خطة الانتقال المناخي لشركة زين.

وفي إطار منظومة الحوكمة، يقوم مجلس الإدارة بمراجعة واعتماد خطط الأعمال والميزانيات التي يقدمها الرئيس التنفيذي للمجموعة سنويا، التي تشكّل المرجعية لتنفيذ استراتيجية الشركة، ومن خلال الرئيس التنفيذي، يتابع المجلس عملية تنفيذ جميع المبادرات، بما في ذلك تلك المتصلة بالتخفيف من تغيّر المناخ والتكيّف معه.

وقد فوض الرئيس التنفيذي مسؤولية إدارة المسائل اليومية المتعلقة بالمناخ إلى كل من الرئيس التنفيذي للاستدام، والرئيس التنفيذي للتكنولوجيا، اللذين يترأسان بشكل مشترك لجنة العمل المناخي، ويتولّيان ضمان التنفيذ السليم للمبادرات المعتمدة الخاصة بالتخفيف من آثار التغير المناخي والتكيّف معه، ويرفع كل من الـ CSO والـ CTO تقاريرهما مباشرة إلى نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة، الذي يقوم بدوره بمراجعة أداء زين في مجال المناخ وتوجيه اللجنة لاتخاذ الإجراءات الوقائية أو التصحيحية عند الحاجة لضمان تحقيق الشركة لأهدافها.

وتُعد لجنة العمل المناخي لجنة مشتركة متعددة الوظائف، جرى تشكيلها بعد عملية تشاور داخلية، بهدف توفير إشراف لمجلس الإدارة على القضايا المتعلقة بالمناخ، ومن خلال هذه الأدوار، تقدم اللجنة توصيات إلى مجلس الإدارة بشأن كيفية إدارة مخاطر وفرص المناخ، ويقوم المجلس بمراجعة واعتماد توصيات اللجنة، ويتم عكس هذه الموافقات في استراتيجية الشركة الخاصة بتحديد وتقييم وإدارة المخاطر والفرص المناخية.

تجتمع اللجنة بشكل ربع سنوي لمناقشة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ، التي يجري رفعها مباشرة إلى مجلس الإدارة عبر الرئيس التنفيذي للمجموعة، الذي يقدم بدوره التوصيات والتوجيهات اللازمة، ويجري عرض تقارير اللجنة على مجلس الإدارة خلال الاجتماعات الدورية ربع السنوية، حيث تتم مناقشة جميع القضايا الإدارية، ويتم اتخاذ القرارات الخاصة بقضايا المناخ كلما دعت الحاجة، مع التركيز خلال المراجعات الربع سنوية على ضمان تحقيق الشركة لمؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بالمناخ، بما في ذلك مستويات انبعاثات غازات الدفيئة، واستهلاك الوقود والكهرباء، وإدارة النفايات، وتعزيز الوعي العام بشأن تغير المناخ، ومن خلال المتابعة الربع سنوية لتلك المؤشرات، يصبح لدى المجلس القدرة على تقييم ودعم أداء الشركة فيما يتعلق بقضايا المناخ، فضلًا عن تعزيز رؤيته حول التقدم المُحرز.

وتقدّم زين حوافز لفريقها الإداري مساهمةً في تحقيق التزاماتها البيئية وأهدافها الانتقالية، وذلك استنادا إلى إطار الامتثال المتعلق بتغير المناخ والمعتمد من مجلس الإدارة، الذي يُحدد المسار الاستراتيجي لتحقيق صافي الانبعاثات الصفري بحلول العام 2050. وتُعمّم الأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسية الواردة في هذا الإطار على فرق العمل سواء على مستوى المجموعة أو العمليات/الشركات التابعة، ويتم تحديد أهداف واضحة مرتبطة بالعمل المناخي لجميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك الرؤساء التنفيذيون للشركات التابعة وأعضاء لجنة العمل المناخي والموظفون المسؤولون عن دعم الأهداف المناخية، كما تُجري الشركة تقييما سنويّ لأداء فريق الإدارة، بما في ذلك جهود التخفيف من تغير المناخ والتكيّف معه، ويُبنى على هذا التقييم تحديد المكافآت المالية وفق مستوى التقدم المحقق نحو الأهداف المحددة مسبقًا.

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

يقوم مجلس الإدارة، من خلال الرئيس التنفيذي للمجموعة، بتحديد الاتجاه العام الذي يُشكّل استراتيجية الشركة في التعامل مع تغيّر المناخ، وتشمل جميع مسائل الإدارة، بما في ذلك تلك المتعلقة بالمناخ مثل حالة تحقيق أهداف خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، والمخاطر المرتبطة بارتفاع درجات الحرارة، والتغيرات المحتملة، وكذلك التحول نحو التقنيات الجديدة نتيجةً لتغير المناخ، وتأتي هذه المسؤوليات تحت نطاق الرئيس التنفيذي للمجموعة، الذي يفوّض العمليات اليومية والتحكم في المسائل المتعلقة بالمناخ إلى لجنة العمل المناخي.

فيما يلي ملخص للأدوار والمسؤوليات لكل وظيفة إدارية رئيسية ضمن لجنة العمل المناخي:

1. الرئيس التنفيذي لقطاع الشؤون المالية
   - إدارة الميزانيات السنوية المتعلقة بالقضايا البيئية.
   - مراجعة دراسات الجدوى للمبادرات المناخية واعتماد ميزانيات المشاريع ذات الصلة.
   - إدارة المتطلبات الرأسمالية ومراجعة قرارات الاستثمار في التقنيات الجديدة مثل الطاقة المتجددة والحلول الموفرة للطاقة.
2. الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا
   - الإشراف على اختيار واختبار وتنفيذ التقنيات الجديدة في الشركة.
   - إدارة مخاطر وفرص الانتقال مثل نشر الحلول الموفرة للطاقة.
   - مسؤولية تحسين كفاءة الطاقة وقياس استخدامها والإبلاغ عنها مقابل الأهداف المحددة.
   - تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالانبعاثات ومتابعة تنفيذ الحلول منخفضة الانبعاثات.
   - رئاسة مشتركة للجنة العمل المناخي، وتقديم الإشراف اللازم لمجلس الإدارة بشأن قضايا المناخ.
3. الرئيس التنفيذي للاستدامة
   - قيادة الطموح الاستراتيجي للشركة نحو تحقيق صافي انبعاثات صفري.
   - ضمان التعامل السليم مع جميع انبعاثات سلسلة القيمة من خلال إطار يشمل حدود الانبعاثات، النطاقات، الجداول الزمنية، والتعاون مع المورّدين والجهات المحلية.
   - الإشراف على التنفيذ والتقارير اليومية المتعلقة بجميع مسائل المناخ داخل الشركة.
   - تقديم التوجيهات الخاصة باستراتيجية المناخ والاستدامة، ومتابعة مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالمناخ (الانبعاثات، الطاقة المتجددة، الوعي المناخي، المشاركة).
   - رئاسة مشتركة للجنة العمل المناخي، وتقديم الإشراف اللازم لمجلس الإدارة.
4. الرئيس التنفيذي للمخاطر
   - دمج المخاطر والفرص المناخية ضمن آلية تحديد وإدارة المخاطر والفرص على مستوى المجموعة.
   - تحديد وتقييم مخاطر وفرص تغير المناخ وإجراء تحليل السيناريوهات.
   - إعداد خطط التخفيف ومراقبة المخاطر وضمان الاستجابة المناسبة عند حدوثها.
   - ترتيب المخاطر سنويًا لتحديد أولويات التخفيف والتكيّف.
   - رفع تقارير ربع سنوية عن حالة المخاطر، بما فيها المتعلقة بالمناخ، إلى لجنة المراجعة والمخاطر.
   - تقوم اللجنة بمراجعة تلك المخاطر وتحديد الأولويات عند الحاجة.
   - تُدرج هذه الأولويات ضمن التوصيات التي يرفعها مجلس الإدارة إلى لجنة العمل المناخي من خلال نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي.

الاستراتيجية

تعكس المعلومات المرفقة أدناه الأرقام والتحليلات للعام 2025.

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

على المدى القصير

من 1 إلى 3 سنوات

تعليق: يتماشى الأفق الزمني قصير المدى مع عملية تخطيط الأعمال في الشركة. تأخذ خطة الأعمال قصيرة الأمد في الاعتبار هذه الفترة للمخاطر التشغيلية الناتجة عن أحداث تغير المناخ التي يجب معالجتها لتعزيز الخدمات للحفاظ على المنافسة في جميع الأسواق. العمر الطبيعي لبعض أصولنا مثل مولدات الديزل المستخدمة في المواقع خارج الشبكة هو حوالي ثلاث سنوات، ولهذا نعتبر ثلاث سنوات فترة معقولة لتقييم تأثير المخاطر المادية على هذه الأصول. من منظور مالي واستراتيجي، يركز أفق زين قصير المدى على تطوير وتحقيق توقعات الإيرادات، وأهداف التكاليف، وأهداف الربحية.

على المدى القصير

من 3 إلى 5 سنوات

تعليق: الأفق الزمني متوسط المدى متوافق مع عملية تخطيط الأعمال متوسطة المدى التي تستخدم فترة أفق خمس سنوات للمخاطر التشغيلية الناتجة عن أحداث تغير المناخ. تتماشى هذه الفترة أيضا مع عمر الأصول الأخرى مثل بطاريات التدوير العميق، التي تستخدم لتقليل المخاطر المرتبطة ببعض المخاطر الفيزيائية والانتقالية. يتم إعداد خطة عمل زين مع مراقبة تقدم تنفيذ خطة السنة السابقة. يتم تحديث خطة العمل بأرقام فعلية للسنة الأولى والتوقعات المعدلة لأربع سنوات، ثم تضاف سنة تزايدية

على المدى الطويل

من 3 إلى 15 سنوات

تعليق: يتم تصميم عملية التخطيط المالي للأعمال طويلة المدى لأكثر من 5 إلى 15 سنة لتتوافق مع أهداف زين في مبادرات تغير المناخ. يتم جمع جزء كبير من أصول الشركة، بما في ذلك أنظمة التبريد، وأنظمة الطاقة المستمرة، وأنظمة الاتصالات المتنقلة، وغيرها من المعدات النشطة في أقسام الإرسال والأقسام الرئيسية، خلال هذه الفترة الزمنية المحددة. يتم تقييم تأثير المخاطر المادية على هذه الأصول وتخفيفه لضمان بقاء الشركة قادرة على المنافسة في أسواق عملياتها. من منظور استراتيجي، تتضمن خطة العمل الأفق طويل المدى وتركز على توقع التدفقات النقدية وإمكانات الإيرادات من المبادرات التي تحددها زين كجزء من استراتيجية الشركة.

المخاطر المحددة كمدخل لخطط الاستراتيجيات ضمن سيناريوهات التخطيط

مخاطر التحول: ارتفاع تعرفة الطاقة

خلال تقييم المخاطر المرتبطة بالمناخ لمراكز البيانات، ومواقع الشبكات الأساسية، والمكاتب، ومرافق المحطات القاعدية، حدّدت زين احتمال حدوث زيادة في النفقات التشغيلية نتيجة لارتفاع تعرفة الوقود وأسعار وحدات الكهرباء من الشبكة في مناطق عملياتها.

تُعد تكاليف الطاقة من أكبر بنود التشغيل، لا سيما تلك المرتبطة بمتطلبات التبريد لأنظمة الاتصالات وتقنية المعلومات، والتي تتطلب درجات حرارة تقارب 23 درجة مئوية لتحقيق الأداء الأمثل، وهي أقل بكثير من درجات الحرارة المحيطة في أسواق زين.

بلغ إجمالي استهلاك الطاقة في عام 2025 نحو 1240.39 جيجاواط ساعة، بالإضافة إلى 128.4 مليون لتر من الديزل عبر شركات زين التشغيلية.

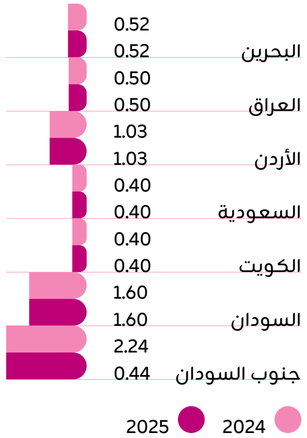
وبالنسبة لسيناريو المسار الاجتماعي والاقتصادي المشترك الثاني (SSP2 – 4.5) لعام 2039، يُقدّر أن ترتفع تكاليف تشغيل الطاقة بنسبة تقارب 61% لتصل إلى 314.57 مليون دولار أمريكي. وتعكس هذه التقديرات الزيادات المتوقعة في تكلفة وحدة الكهرباء من الشبكة وسعر وقود الديزل، استنادًا إلى المؤشرات الاقتصادية الكلية، بما في ذلك التضخم والتخفيض التدريجي للدعم.

ويرجع هذا الارتفاع في التكاليف بشكل رئيسي إلى:

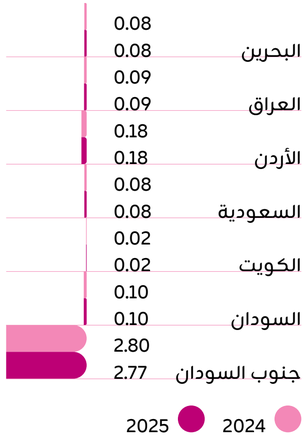
1. ارتفاع تعرفة الطاقة نتيجة التضخم
2. ارتفاع متوسط درجات الحرارة

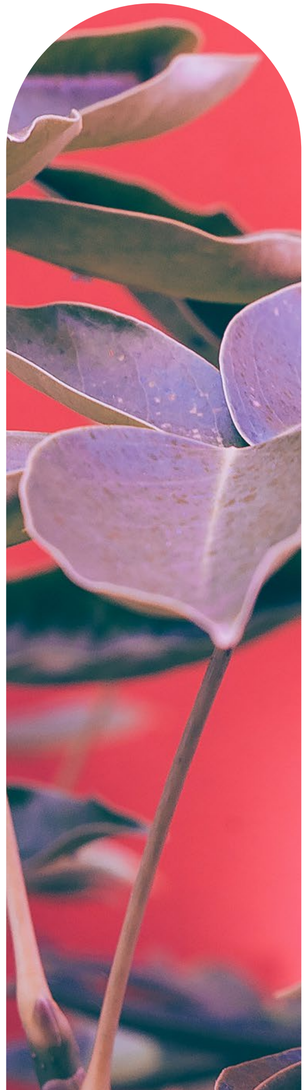
وتُقدّر زين الزيادة في تعرفة كل من لتر الديزل وكل كيلوواط ساعة من الكهرباء وفقًا لمعدلات التضخم في كل سوق من أسواقها التشغيلية، نظرًا لاختلاف الخصائص الاقتصادية الكلية بين هذه الأسواق.

سعر وقود الديزل (بالدولار الأمريكي) للتر الواحد عبر شركات التشغيل



سعر الشبكة (بالدولار الأمريكي) لكل كيلوواط ساعة





المخاطر الفيزيائية: ارتفاع متوسط درجة الحرارة

تشهد منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا درجات حرارة شديدة الارتفاع، مما أدى إلى زيادة استهلاك الطاقة في العام 2025، وفقا لدراسات متعددة، بما في ذلك توقعات مجموعة البنك الدولي (WBG)، ستستمر المنطقة في مواجهة درجات حرارة مرتفعة بشكل متزايد لفترات أطول في ظل السيناريوهات الحالية (SSP2 4.5 - تعني الأعمال كالمعتاد).

الفرص التي تم تحديدها

عوائد الاستثمار في تكنولوجيا الانبعاثات المنخفضة

لاحظت زين أنها يمكن أن تحقق وفورات في استهلاك الطاقة من خلال تقليل الاعتماد على الوقود الأحفوري، الذي يؤدي إلى انبعاثات ثاني أكسيد الكربون وتقليل المواد التشغيلية. كان الدافع وراء هذه المبادرة هو مدى التوافر والأسعار غير المنتظمة للديزل في أسواق زين، خاصة في السودان وجنوب السودان.

يعد توفر شبكة شاملة موثوقة أمر أساسي للنمو الاقتصادي والتخفيف من الفقر.

بينما تعد رغبة حكومة جنوب السودان في تحديث وتوسيع التغطية على الشبكة وإدخال قدرة توليد إضافية أمرا جديرا بالثناء، إلا أنه لحين تتحقق بيئة سياسية مستقرة وخالية من النزاعات في البلاد، فإن من المرجح أن تستمر الحالة الصعبة الحالية لإمدادات المرافق الرئيسية في البلاد في المستقبل المنظور.

لمواجهة التحديات المستمرة في مجال الطاقة، نفذت زين مجموعة من حلول الطاقة الخضراء، بما في ذلك أنظمة هجينة بين البطاريات، وتركيبات الطاقة الشمسية، وتحديث المعدات الخارجية، وتوصيلات الشبكة لمواقع المحطات، وترتيبات مشاركة المواقع مع مشغلي شبكات الجوال الآخرين. يركز النهج الاستراتيجي لـ زين على تحويل المخاطر المادية والانتقالية المحددة إلى فرص من خلال تبني حلول تقلل من تكاليف التشغيل مع ضمان عدم تجاوز فترات الاسترداد لست سنوات.

أدى نشر التقنيات الموفرة للطاقة إلى تقليل النفقات التشغيلية بمقدار 5.5 مليون دولار في العام 2025، مع توقع استمرار الفوائد لمدة لا تقل عن خمس سنوات إضافية، بما يتوافق مع العمر التشغيلي للمعدات المثبتة، ساهمت هذه المبادرات أيضا في تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون CO_2 بمقدار 14,123 طن متري في العام 2025، بينما تمتد الفرصة عبر عمليات زين الأقدم، تمثل العراق والسودان وجنوب السودان المستفيدين الرئيسيين بسبب قيود توفر الشبكة وارتفاع تكلفة الديزل بسبب خفض قيمة العملة المحلية.

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

يعتمد نجاح إدارة المخاطر على فعالية إطار الإدارة الذي يوفر الأسس والترتيبات التي سترسخه في جميع أنحاء المنظمة على جميع المستويات. يعمل إطار إدارة المخاطر على مستويات مختلفة وضمن سياقات محددة للشركة. يضمن الإطار الإبلاغ عن المعلومات بشكل كاف واستخدامها كأساس لاتخاذ القرار والمساءلة على جميع المستويات التنظيمية ذات الصلة.

يطور فريق إدارة المخاطر المؤسسية في المجموعة خطة سنوية للمخاطر لتشمل جميع عمليات زين لغرض جدولة التدريب الدوري على تقييم المخاطر. خلال تقييم عملية معينة، تحدد قيادة الأقسام التجارية والشركات، والتقنية، موقفهم من المخاطر، بما في ذلك مخاطر تغير المناخ، التي قد تؤثر على أعمالهم، يتم مراجعة شدة المخاطر لضمان التوافق والقبول.

وفقا لمنهجية إدارة المخاطر، فإن مصفوفة تأثير تقييم المخاطر في زين تحتوي على مقياس من خمس نقاط يعتمد على المؤشرات المالية، وهي الإيرادات، وكثافة المخاطر الرئيسية، وهوامش EBITDA، أعلى درجة للتأثير هو "شديد"، التي تنطبق على حدث عندما يتجاوز تأثيره المالي أعلى الحدود المحددة، ولتحديد التأثير المالي الجوهري، حددت الشركة الحدود التي تحدد ما إذا كان للمخاطر القدرة على التأثير بشكل كبير على الشركة وبالتالي يجب الإبلاغ عنه.

وتحدد سياسة إدارة المخاطر المؤسسية لدى زين المخاطر المقبولة بأنها مستوى التعرض الذي تكون الشركة مستعدة لقبوله طالما يسمح لها بتحقيق القيمة وخلق التوازن الصحيح بين النمو والأداء والمخاطر، ويُؤخذ هذا الحد بعين الاعتبار عند مراجعة الاستراتيجية لضمان أن عملياتنا تتم ضمن مستوى الشهية للمخاطر المعتمد.

فيما يلي الحدود الخاصة للتأثير المالي الكبير أو الجوهري وفقا لمصفوفة المخاطر الخاصة بـ زين:

- في حال وجود مخاطر تؤدي إلى تأثير على إجمالي الإيرادات يتجاوز 4% من الإيرادات السنوية للعملية.
- عندما تتجاوز كثافة النفقات الرأسمالية المخطط لها للسنة المالية نسبة 10% (حيث تُحتسب كثافة النفقات الرأسمالية كنسبة بين النفقات الرأسمالية إلى الإيرادات).
- عندما يتجاوز تأثير حدث المخاطر هوامش الأرباح التشغيلية (EBITDA) للعملية بنسبة تزيد عن 3%.

ب. وصف مدى مرونة استراتيجية الشركة، مع الأخذ في الاعتبار السيناريوهات المختلفة المتعلقة بالمناخ، بما في ذلك سيناريو بدرجة حرارة 2°C أو أقل.

السيناريو المتعلق بالمناخ
سيناريو الانتقال IEA 450

نطاق تحليل السيناريو
على مستوى الشركة

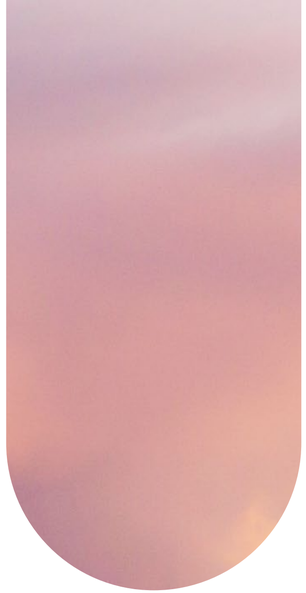
المعلمات والافتراضات والخيارات التحليلية:

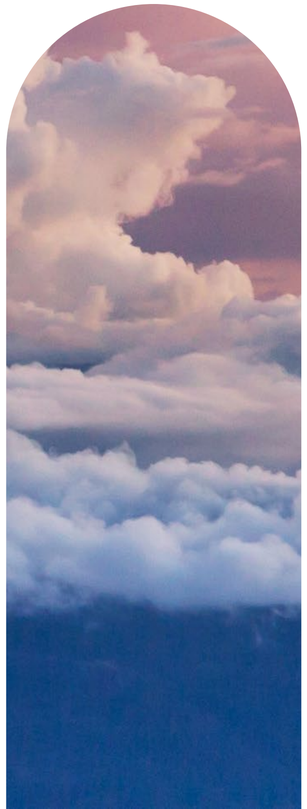
مواءمة درجة الحرارة:
قامت الشركة بدراسة التغيرات في تكاليف الطاقة ضمن أحد سيناريوهات وكالة الطاقة الدولية (IEA)، وهو سيناريو IEA 450، والذي يتماشى مع الحد من ارتفاع درجات الحرارة إلى 2 درجة مئوية أو أقل مقارنة بمستويات ما قبل الثورة الصناعية.

تشير التحليلات إلى أن الزيادات في تعرفة الطاقة ستؤدي إلى ارتفاع تكاليف الطاقة اللازمة لتشغيل مواقع الاتصالات وتقنية المعلومات. وخلال تقييم المخاطر المرتبطة بالمناخ لمواقع مراكز البيانات والمكاتب والمحطات القاعدية، حدّدت زين احتمال حدوث زيادة في النفقات التشغيلية نتيجة ارتفاع تعرفة الوقود وأسعار الكهرباء من الشبكة في مناطق عملياتها.

وتستفيد أسعار الطاقة في الأسواق الغنية بالنفط مثل الكويت والمملكة العربية السعودية ومملكة البحرين من الدعم الحكومي. وتُعد تكاليف الطاقة من أكبر بنود التشغيل، لا سيما المرتبطة بمتطلبات التبريد لأنظمة الاتصالات وتقنية المعلومات، والتي تتطلب درجات حرارة تقارب 22 درجة مئوية لتحقيق الأداء الأمثل، وهي أقل بكثير من متوسط درجات الحرارة المحيطة في هذه الأسواق.

بلغ إجمالي استهلاك الطاقة لدى زين في عام 2025 نحو 1240.39 جيجاواط ساعة و128.4 مليون لتر من الديزل عبر سبع شركات تشغيلية. وبلغ إجمالي تكلفة الطاقة في عام 2025 نحو 195.3 مليون دولار أمريكي، مقارنة بـ 155.26 مليون دولار أمريكي في عام 2024.





وبلغت التكلفة الإجمالية للطاقة، بما في ذلك الديزل، في عام 2025 نحو 195.34 مليون دولار أمريكي. ومع اعتماد زين على خطة طويلة الأجل تمتد لـ 14 عامًا، تشير التقديرات إلى أن تكاليف تشغيل الطاقة قد ترتفع بأكثر من 60% لتصل إلى 314.57 مليون دولار أمريكي بحلول عام 2039.

وتأخذ هذه التقديرات في الاعتبار الزيادات المتوقعة في تكلفة وحدة الكهرباء من الشبكة وسعر وقود الديزل، استنادًا إلى المؤشرات الاقتصادية الكلية، بما في ذلك التضخم والتخفيض التدريجي للدعم.

ويُعزى هذا الارتفاع في التكاليف بشكل رئيسي إلى متغيرين أساسيين:

1. ارتفاع تعرفة الطاقة نتيجة التضخم وتقليص الدعم في بعض الأسواق
2. ارتفاع متوسط درجات الحرارة.

السيناريو المتعلق بالمناخ

سيناريوهات المناخ المادي SSP 5 8.5

نطاق تحليل السيناريو

على مستوى الشركة

المعلمات والافتراضات والخيارات التحليلية:

يفترض سيناريو العمل كالمعتاد (SSP2 – 4.5) ارتفاع درجات الحرارة بمقدار 0.92 درجة مئوية بحلول عام 2039، و1.6 درجة مئوية بحلول عام 2059 مقارنة بمستويات ما قبل الثورة الصناعية.

تعتمد زين على توقعات مجموعة البنك الدولي (WBG)، والتي تستند إلى بيانات نماذج CMIP6 الواردة ضمن تقارير الهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ (IPCC – AR5)، كمرجعية للمساعدة في استشراف سيناريوهات تغير المناخ على مستوى الشركة. وقد تم اعتماد أفقين زمنيين للتحليل: 2020–2039 و2040–2059، وهما الأفقان الافتراضيان المقترحان من قبل مجموعة البنك الدولي باستخدام نماذج CMIP6 لتوقعات تغير المناخ.

وفي إطار هذين الأفقين، ومع افتراض مسار تطور خطي، تم اشتقاق تحليل لتغير المناخ يمتد على 15 عامًا (2020–2035) كأفق زمني رئيسي، وذلك لمواءمته مع الإطار الزمني طويل الأجل لإدارة المخاطر المؤسسية لدى زين، وكذلك مع دورة حياة أصولها. وتشمل الدراسة كلاً من المخاطر المادية ومخاطر التحول التي قد تؤثر على محطات الاتصالات، ومراكز البيانات، والمباني المكتبية التابعة للشركة.

ووفقًا لسيناريو SSP8.5 (Ensemble)، من المتوقع أن يبلغ متوسط ارتفاع درجات الحرارة نحو 0.99 درجة مئوية بحلول عام 2039، و2.19 درجة مئوية بحلول عام 2059.

وأظهر تقييم قابلية التأثر لعمليات زين أن بعض أصول الشركة عبر أسواقها التشغيلية السبع ستتطلب استهلاكًا أعلى للطاقة للحفاظ على نفس مستويات درجات الحرارة، نظرًا لوجود علاقة طردية بين درجات الحرارة الخارجية واستهلاك الطاقة.

وللحد من استهلاك الطاقة الناتج عن زيادة متطلبات التبريد، تم تطوير مجموعة من المبادرات ضمن أحد الركائز الاستراتيجية للشركة، وهي "الكفاءة التشغيلية". وقد أسهمت هذه المبادرات في خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 806 طن متري خلال عام 2025.

السيناريو المتعلق بالمناخ

سيناريوهات المناخ الفيزيائي SSP 1 2.6

نطاق تحليل السيناريو

على مستوى الشركة

المعلمات والافتراضات والخيارات التحليلية:

مواءمة مع سيناريوهات درجات الحرارة:
تتمثل طموحات الشركة في تحقيق الحياد الصفري بحلول عام 2050. ومن أجل فهم أثر هذا التوجه على الأعمال، سعت زين إلى تحليل التكاليف المرتبطة به. ويستند هذا التحليل إلى مسار SSP1 – 2.6، الذي يهدف إلى الحد من ارتفاع متوسط درجات الحرارة إلى 1.5 درجة مئوية مقارنة بمستويات ما قبل الثورة الصناعية.

المعلمات والافتراضات والمنهجيات التحليلية:
تشمل المعلمات المعتمدة في هذا التحليل عدد المواقع، واستهلاك الطاقة لكل موقع، ونسبة الاعتماد على مصادر الطاقة المتجددة.

ويستند تقدير استهلاك الطاقة المستقبلي إلى عدد المواقع المتوقع بحلول عام 2050، إلى جانب مجموعة من المبادرات التي تشمل نشر أنظمة البطاريات الهجينة، والخزائن الخارجية، وحلول الطاقة الشمسية. وعلى الرغم من أن استهلاك الطاقة مرشح للارتفاع، إلا أن الزيادة المتسارعة في حصة الطاقة المعتمدة على المصادر الشمسية تسهم في تحقيق انخفاضات كبيرة في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.

ويُفترض نشر محطات الطاقة الشمسية في عمليات الشركة في كل من البحرين، والسودان، وجنوب السودان، والكويت، والأردن، بما يمكّن الشركة من تحقيق خفض يتراوح بين 80% و 90% في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بحلول عام 2050. أما النسبة المتبقية، والتي تتراوح بين 10% و20% من الانبعاثات، فسيتم تعويضها من خلال الاستثمار في مصارف الكربون وتطبيق حلول احتجاز الكربون.

إدارة المخاطر

أ. وصف عمليات الشركة لتحديد وتقييم المخاطر المرتبطة بالمناخ؟

تدرك الشركة أن تغير المناخ يشكل عدة مخاطر مادية ومتعلقة بتحولات أعمالها.

تتكون عملية تقييم المخاطر من أربع خطوات: تحديد المخاطر، التحليل، التقييم، والعلاج، يشمل نطاق عمليات تقييم المخاطر جميع الأشخاص والعمليات والتقنيات داخل مجموعة زين ودولها التشغيلية.

تحديد المخاطر: يقوم أصحاب المخاطر وفريق إدارة المخاطر بمراجعة المخاطر الخاصة بالقسم وتحديد أي قضايا ناشئة ذات أهمية في بيئة العمليات.

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 بتحليل مفصل للأسباب الجذرية لمخاطرهم ويتخذون خطوات قابلة للتنفيذ.

معالجة المخاطر: يتم الاتفاق على خطط التخفيف بين مدير المخاطر وأصحاب المخاطر، يقدم مديرو مخاطر العمليات حالة الخطط الحالية والمقترح للموافقة إلى المدير التنفيذي للعمليات. بمجرد الموافقة على خطط التخفيف من قبل الرؤساء التنفيذيين المعنيين، يشارك مديرو المخاطر سجل المخاطر مع فريق إدارة المخاطر في المجموعة.

تُؤخذ مخاطر تغير المناخ في الاعتبار ضمن نطاق المخاطر لدى شركة زين، على نحو ما هو مُحدد في سياسة إدارة المخاطر الخاصة بها، وتُدرج ضمن تقييم المخاطر الذي تُجريه الشركة، وتُراقب عملية تقييم مخاطر تغير المناخ كلاً من المخاطر المادية ومخاطر التحول.

تحديد وتقييم المخاطر والفرص

تتبع عملية تحديد المخاطر والفرص المناخية نهجا من الأسفل إلى الأعلى من خلال تقديم المشورة للعمليات بناء على تحليل البيانات التاريخية والمتوقعة المتعلقة بالمخاطر والفرص المادية والانتقالية.

تجرى تدريبات تقييم المخاطر سنويا، حيث يحدد فريق إدارة المخاطر الجماعي المخاطر عبر أطر زمنية قصيرة ومتوسطة وطويلة الأمد. المخاطر الناشئة من تأثير تغير المناخ على العمليات، والعوامل الاقتصادية الكلية هي من المخاطر طويلة الأمد في سجل الشركة.

يتم قياس المخاطر بناء على الاحتمالية والتأثير وفقا لمعايير إدارة المخاطر للإيرادات، و الـ EBITDA، ومقاييس أخرى.

ب. وصف عمليات الشركة لإدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ.

لإدارة المخاطر المرتبطة بالمناخ، يتم مراقبة مصادر الطاقة عن كثب، يتم تحليل أنماط استهلاك الوقود والكهرباء لتقييم الاختلافات. في حال زاد استهلاك الطاقة بأكثر من 10% ربعيا من ربع إلى ربع، يطلب من العمليات المعنية تقديم تفاصيل وتبريرات لهذه التغييرات.

تم الإشارة إلى نماذج مشروع المقارنة بين النماذج المترابطة، المرحلة السادسة (CMIP6) المدرجة في تقرير التقييم السادس للهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ (AR6)، سيتم تجاوز الاحتباس الحراري بمقدار 1.5 درجة مئوية مقارنة بالفترة من 1850 إلى 1900 في القرن الحادي والعشرين وفقا لسيناريوهات انبعاثات غازات الدفيئة المتوسطة والعالية والعالية جدا التي تم النظر فيها في هذا التقرير (SSP3-7.0، SSP2-4.5 وSSP5-8.5 على التوالي). للتحليل، اختارت زين السيناريوهات التالية لدعم الوقود الأحفوري: 1.9 – SSP1: طريق الاستدامة، 4.5 – SSP2: منتصف الطريق، 8.5 – SSP5: تطوير الوقود الأحفوري.

تم أخذ التقديرات التالية لكل عملية:

سيناريو 2.6 – SSP1 لعام 2039: الكويت (1.012)، المملكة العربية السعودية (1.000)، البحرين (0.971)، العراق (1.113)، الأردن (1.086)، السودان (0.863)، وجنوب السودان (0.702).

سيناريو 8.5 – SSP5 لعامي 2039 و2059: الكويت (1.222، 2.492)، المملكة العربية السعودية (1.18، 2.453)، البحرين (1.158، 2.244)، العراق (1.302، 2.538)، الأردن (1.258، 2.362)، السودان (0.923، 2.047)، وجنوب السودان (0.688، 1.643).

سيناريو 4.5 – SSP2 لعامي 2039 و2050: الكويت (1.018، 1.813)، المملكة العربية السعودية (1.035، 1.800)، البحرين (0.979، 1.688)، العراق (1.110، 1.854)، الأردن (1.082، 1.731)، السودان (0.858، 1.496)، وجنوب السودان (0.628، 1.268).

تشمل الأطر الزمنية جدول زين الزمني لصافي الصفر، لكن التحليل تجاوز عام 2050 ليقدم فهما لمدى تأثير العمل على المدى الطويل.

وبمعرفة إجمالي متطلبات طاقة التبريد للسنة السابقة، يمكن لـ زين تقدير إجمالي الزيادات في استهلاك الطاقة التي قد تنتج عن تأثير ذلك الخطر الفيزيائي. عند ربطها بمعايير المخاطر الخاصة بزين، تعتبر هذه النسبة معتدلة لأنها تمثل حوالي 1.96% من الـ EBITDA السنوية.

وتظهر المخاطر في جميع الدول السبع المشغلة، حيث أن بيانات استهلاك الطاقة الأساسية هي مجموع العمليات.

للحد من الزيادة في استهلاك الطاقة المرتبطة بارتفاع متطلبات التبريد، قامت زين بتنفيذ مجموعة من المبادرات ضمن ركيزتها الاستراتيجية المتمثلة في الكفاءة التشغيلية. وفي عام 2025، قامت زين بنشر ما مجموعه 140 خزانة خارجية عبر أسواقها التشغيلية، حيث تم تركيبها بالكامل في مملكة البحرين بتكلفة بلغت 1,531,188 دولارًا أمريكيًا.

وعلى الرغم من أن هذه الخزائن الخارجية لا تُلغي الحاجة إلى أنظمة التبريد النشطة، إلا أنها تسهم بشكل كبير في تقليل الاعتماد على الأنظمة كثيفة الاستهلاك للطاقة. وقد أدى نشر هذه الخزائن، التي تتمتع بكفاءة طاقة أعلى بشكل ملحوظ مقارنة بملاجئ الاتصالات التقليدية، إلى تحقيق وفورات تشغيلية (Opex) بلغت 1.21 مليون دولار أمريكي.

وبشكل إجمالي، أسهمت هذه المبادرات في خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 806 طن متري، مع توقع استمرار تحقيق تخفيضات إضافية في الانبعاثات لمدة لا تقل عن خمس سنوات، بما يتماشى مع العمر التشغيلي للمعدات المركبة.

ت. وصف كيف يتم دمج عمليات تحديد وتقييم وإدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ في إدارة المخاطر الشاملة للشركة.

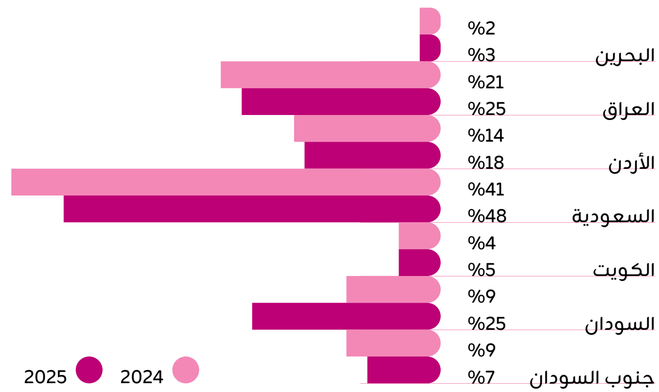
تقدم زين دراسة حالة حول خطر تغير المناخ، وتأثيره، واستراتيجيات التخفيف منه.

الخطر 1: المخاطر الانتقالية: ستؤدي زيادة تعرفة الطاقة إلى زيادة تكاليف الطاقة المطلوبة لتشغيل مواقع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات في زين.

خلال تقييم المخاطر المتعلقة بالمناخ على الموقع الأساسي لـ زين ومكاتبها ومرافق محطات القاعدة، تم التعرف على احتمال زيادة في العمليات التشغيلية بسبب ارتفاع أسعار الوقود ووحدات الطاقة الشبكية في مناطق عمليات زين.

ترتبط أكبر تكاليف التشغيل بالطاقة المطلوبة لتلبية متطلبات التبريد لأنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في زين التي تتطلب درجات حرارة تقارب 23 درجة مئوية لتحقيق الأداء الأمثل، وهو أقل بكثير من درجات الحرارة المحيطة في أسواق زين، بلغ إجمالي استهلاك الطاقة في عام 2025 نحو 128.4 مليون لتر من الديزل و 1240.39 جيجاواط ساعة من الكهرباء من الشبكة عبر شركات زين التشغيلية.

مساهمة تكلفة الطاقة لكل شركة تشغيل



بالنسبة لسيناريو SSP2 – 4.5 للعام 2039، يُقدَّر أن التكاليف التشغيلية للطاقة قد ترتفع بأكثر من 61% لتصل إلى 314.57 مليون دولار أمريكي. وتأخذ الأرقام التقديرية في الحسبان الارتفاع في سعر وحدة الكهرباء من الشبكة والديزل، وذلك وفقًا للمؤشرات الاقتصادية الكلية الناتجة عن التضخم والانخفاض التدريجي في الدعم.

يعود ارتفاع التكاليف بشكل أساسي إلى:

1. ارتفاع تعريفات الطاقة بسبب التضخم
2. ارتفاع متوسط درجات الحرارة

تقدر زين زيادة الرسوم الجمركية لكل لتر من الديزل ولكل كيلوواط ساعة من طاقة الشبكة حسب معدلات التضخم في كل عمليات من عمليات الشركة بسبب اختلاف الجوانب الاقتصادية الكلية.

التخفيف

تنص إرشادات نشر الشبكة لدى زين على إعطاء الأولوية لمشاركة البنية التحتية السلبية مع المشغلين الآخرين كخيار أول قبل النظر في البدائل الأخرى. ويسهم تقاسم المواقع بشكل عام في خفض استهلاك الطاقة من خلال الاستخدام الأمثل لأنظمة الطاقة.

ويُعد هذا النهج ذا أهمية خاصة في دول مثل السودان وجنوب السودان، حيث تعتمد معظم محطات زين القاعدية على مولدات الديزل نتيجة محدودية استقرار الشبكة الكهربائية. وفي هذه الأسواق، يؤدي خفض استهلاك الوقود إلى تحقيق فائدة مزدوجة تتمثل في تقليل تكاليف الطاقة وخفض الانبعاثات.

واستنادًا إلى التعرفات التاريخية للكهرباء، واتجاهات أسعار الوقود، وتحليل البيانات التشغيلية عبر شركات زين، تشير التقديرات إلى أنه في حال استمرار الأنماط الحالية، قد تتضاعف تكاليف تشغيل المحطات القاعدية بحلول عام 2035. فعلى سبيل المثال، في السودان وجنوب السودان، حيث تعتمد غالبية المواقع على مولدات الديزل، فإن أي زيادة في أسعار الوقود تنعكس مباشرة على ارتفاع تكاليف الطاقة.

وللتخفيف من هذه المخاطر، قامت زين في عام 2025 بنشر 158 حلًا للطاقة الشمسية و651 نظام طاقة هجين قائم على البطاريات. ومن المتوقع أن تسهم هذه الحلول في خفض استهلاك الوقود بنسبة تتراوح بين 40% و80% لحلول الطاقة الشمسية، وبين 25% و45% لأنظمة الطاقة الهجينة، وذلك على مدى خمس سنوات بدءًا من عام 2025.

وللتعامل مع المخاطر المرتبطة بزيادة تكاليف الطاقة، طورت زين مجموعة من المبادرات التي تشمل مشاركة البنية التحتية، ونشر حلول الطاقة الخضراء، واستخدام مولدات ديزل ذات أحجام أصغر وأكثر كفاءة.

المؤشرات والأهداف

تعكس المعلومات الواردة أدناه الأرقام والتحليلات لسنوات 2024 و 2025.

أ. الإفصاح عن المؤشرات المستخدمة من قبل الشركة لتقييم المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ بما يتماشى مع استراتيجيتها وعملية إدارة المخاطر.

تشمل المؤشرات المستخدمة من قبل زين الانبعاثات، واستهلاك الطاقة، وتوظيف رأس المال.

الأداء	المؤشرات	
	2024	2025
الطاقة		
استهلاك وقود الديزل (اللتر)	انخفض استهلاك وقود الديزل بنسبة 11% على أساس سنوي عبر جميع العمليات مقارنة بعام 2023.	إرتفع استهلاك وقود الديزل بنسبة 7.6% على أساس سنوي عبر جميع العمليات مقارنة بعام 2024.
استهلاك الشبكة (KWh)	ارتفع إجمالي استهلاك الكهرباء بنسبة 2% عبر جميع العمليات مقارنة بعام 2023.	ارتفع إجمالي استهلاك الكهرباء بنسبة 4.4% عبر جميع العمليات مقارنة بعام 2024.
متوسط سعر الوقود لكل لتر	البحرين - 0.52 العراق - 0.5 الأردن - 1.19 السعودية - 0.31 الكويت - 0.4 السودان - 1.6 جنوب السودان - 2.24	البحرين - 0.52 العراق - 0.5 الأردن - 1.03 السعودية - 0.31 الكويت - 0.4 السودان - 1.6 جنوب السودان - 2.8
متوسط سعر وحدة الشبكة	البحرين - 0.077 العراق - 0.09 الأردن - 0.18 السعودية - 0.08 الكويت - 0.016 السودان - 0.1 جنوب السودان - 2.77	البحرين - 0.077 العراق - 0.09 الأردن - 0.18 السعودية - 0.08 الكويت - 0.016 السودان - 0.1 جنوب السودان - 0.44
توظيف رأس المال		
الاستثمار في التخفيف من آثار المناخ	نفقات مشاركة المواقع: • 41 موقعًا ضمن ترتيبات مشاركة البنية التحتية نفقات تحسين المواقع: • نشر 140 خزانة خارجية • تركيب أنظمة تبريد معتمدة على العواكس (Inverter-Based) في 81 موقعًا نفقات كفاءة الطاقة: • نشر 10 مولدات ديزل أصغر حجمًا • تنفيذ 158 حلًا للطاقة الشمسية • نشر 651 نظام بطاريات هجينة • ربط 330 موقعًا بشبكة الكهرباء التجارية وقد أسهمت جميع هذه المبادرات في تسجيل إنفاق رأسمالي (Capex) بلغ 9,103,931 دولارًا أمريكيًا.	• مشاركة 41 موقعًا للبنية التحتية بتكلفة 184,900 دولار • تحويل 140 موقعًا إلى مواقع خارجية بتكلفة 1,531,188 دولار • تركيب 81 نظام تبريد يعتمد على تقنية العاكس (Inverter) بتكلفة 115,830 دولار • تركيب مولدات ديزل صغيرة الحجم بتكلفة 61,201 دولار • تركيب 218 حلًا هجينًا لمولدات الديزل (DG) بتكلفة 3,775,000 دولار • تركيب 433 حلًا إضافيًا هجينًا (ديزل-بطارية) بالتعاون مع شركاء الأبراج (TowerCo) • تركيب 10 مولدات صغيرة الحجم بتكلفة 61,201 دولار • تنفيذ 158 حلًا هجينًا للطاقة الشمسية بتكلفة 2,725,000 دولار • ربط 330 موقعًا بالشبكة الكهربائية بتكلفة 710,812 دولار

أ - الإفصاح عن انبعاثات الغازات الدفيئة للنطاق 1 والنطاق 2، وإذا كان مناسبا، النطاق 3، والمخاطر المرتبطة بها

تلخص الجداول التالية انبعاثات الغازات الدفيئة والمخاطر المرتبطة بها من عام 2023 عبر مجموعة زين.

انبعاثات غازات الدفيئة

نطاق الانبعاث	الوحدة	المجموع
انبعاثات النطاق 1	tCO_2e	358,605.16
انبعاثات النطاق 2	tCO_2e	683,974.68
إجمالي الانبعاثات ضمن النطاق 1 و2	tCO_2e	1,042,579,838
إجمالي الانبعاثات ضمن النطاق 3	tCO_2e	480,403.68

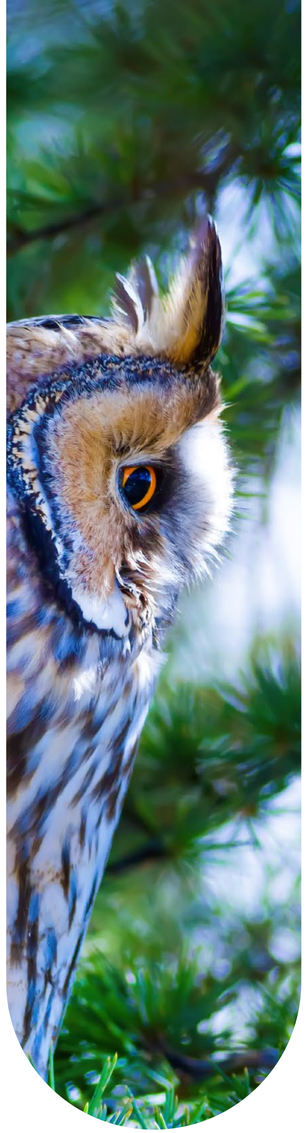
مخاطر الانبعاثات

النطاق	المخاطر ذات الصلة	الملخص
انبعاثات النطاق 1	زيادة استهلاك الديزل.	إن التوفر المتقطع للطاقة الكهربائية من الشبكة في بعض العمليات — سواء كان ناتجا عن اضطرابات طبيعية أو أحداث بشرية — قد يستلزم الاعتماد المتزايد على مولدات الديزل كمصدر احتياطي للطاقة. بالإضافة إلى ذلك، من المتوقع أن يؤدي نشر شبكات الجيل الخامس والتوسع المستمر في تغطية الجيل الرابع إلى زيادة متطلبات الطاقة، خصوصًا في المواقع الجديدة، مما قد يسهم بشكل أكبر في زيادة استهلاك الوقود.
انبعاثات النطاق 2	زيادة في استهلاك طاقة الشبكة	من المتوقع أن يؤدي نشر شبكات الجيل الخامس واستمرار توسع تغطية الجيل الرابع إلى زيادة متطلبات الطاقة، خاصة للمواقع الجديدة، مما قد يساهم في زيادة استهلاك الوقود.
إجمالي الانبعاثات ضمن النطاق 3	زيادة في كلٍّ من استهلاك الوقود واستخدام الشبكة غير منخفضة الكربون.	قد تؤدي زيادة استخدام الطاقة القائمة على الوقود الأحفوري أو مصادر الطاقة غير منزوعة الكربون من قبل موردينا وشركائنا في سلسلة القيمة إلى زيادة الانبعاثات في العمليات الداخلية والخارجية.

ب. وصف الأهداف التي تستخدمها الشركة لإدارة المخاطر والفرص والأداء المرتبط بالمناخ مقابل الأهداف.

المبادرات	الهدف	السرد
تعزيز حصة الطاقة المتجددة مصدر الطاقة	زيادة سنوية بنسبة 2.5%.	مزيج مصادر الطاقة الحالي بين الوقود الأحفوري والمصادر المتجددة هو 91.2% و8.8%. نعتزم زيادة هذا المزيج بنسبة 2.5% سنويا لتقليل انبعاثات النطاق 1 و2.
انبعاثات النطاق 2	انخفاض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة 4.2% سنويا.	من المتوقع أن يؤدي انتشار شبكات الجيل الخامس واستمرار توسع تغطية الجيل الرابع إلى زيادة متطلبات الطاقة، خاصة للمواقع الجديدة، مما قد يساهم في زيادة استهلاك الوقود.
تحويل الشبكة الأساسية إلى شبكة افتراضية	75% في النواة.	تحتاج معدات الشبكة الأساسية مثل CS Core و PS Core (للجيلين الثاني والثالث والرابع) و IMS الخاصة بخدمة VoLTE إلى توفر الطاقة على مدار 24/7. إن الانتقال من تصميم الأنظمة التقليدية المبنية على الأجهزة (bare metal) إلى النواة الافتراضية (virtualized core) يحقق فوائد تتمثل في تقليل استهلاك الطاقة بنسبة تقارب 40%، إذ إن الحجم الأصغر للمعدات ينعكس في انخفاض متطلبات التبريد واستهلاك الطاقة.
الرقمنة	2.5% سنويا.	تبلغ نسبة عمليات إعادة شحن الرصيد المدفوع مسبقًا والمدفوعات المدفوعة لاحقًا بين القنوات الإلكترونية والتقليدية حوالي 35:65. ونسعى إلى تعزيز قطاع الخدمات الإلكترونية لما لذلك من أثر إيجابي على خفض تكاليف تشغيل الفروع نتيجةً لتوفير الطاقة اللازمة للإضاءة والتكييف.

20 استشراف المستقبل



تقرير الاستدامة لشركة زين 2025 بعنوان " راسخون في غايتنا لبناء مستقبل مستدام " يعرض التقرير أثر الشركة في خلق أو الحفاظ أو تآكل القيمة عبر رؤوس الأموال الستة للتفكير المتكامل: المالي، المُصنّع، الطبيعي، البشري، الفكري، والاجتماعي، ويعكس انتقال الشركة نحو نهج شامل للاستدامة، مدعوماً باستراتيجيتها الجديدة 4WARD - التقدم بغاية، الممتدة لخمس سنوات، تطوراً طبيعياً لاستراتيجيتها السابقة، مع إدخال طموحات جديدة متماشية مع مبادئها الأساسية.

بعد إطلاق الاستراتيجية الجديدة في نهاية العام 2024، ومراجعة استراتيجية الاستدامة المؤسسية في نهاية العام 2025، أجرت الشركة تحليلا معمقا لأهدافها في مجال الاستدامة لإعادة تعريف أولوياتها الاستراتيجية للسنوات الخمس المقبلة، ويهدف المخطط الجديد إلى ضمان التزام الشركة برؤيتها ورسالتها في إحداث تغيير منهجي، ومعالجة الفجوات المجتمعية، والتركيز على خلق القيمة الناتجة عن أنشطة أعمالها.

الجدول أدناه يوضح خطط الاستدامة المستقبلية لشركة زين للعام 2026:

الهدف المؤسسي للاستدامة

تحويل الشركة لتكون قادرة على تحقيق طموح صافي الانبعاثات الصفري من خلال خفض انبعاثات غازات الدفيئة، الحفاظ على الطبيعة والتنوع البيولوجي، وتحسين كفاءة الموارد بما في ذلك إدارة المياه والنفايات.

التعليقات

- مواصلة تعزيز المواءمة عبر جميع وظائف المجموعة والشركات التابعة لضمان التنفيذ الكامل لأهداف خفض الانبعاثات المعتمدة من SBTi، مما يقوي رأس المال الطبيعي والمالي عبر الكفاءة التشغيلية.
- متابعة التقدم في تنفيذ إطار الامتثال لإدارة النفايات عبر العمليات والشركات التابعة وسلسلة التوريد.
- تقييم القيمة المضافة من مبادرات التنوع البيولوجي ودمج الحلول التقنية لتعزيز رأس المال الطبيعي والفكري.
- تعزيز التواصل مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك الجهات التنظيمية، لدعم إصلاح السياسات من خلال جهود الضغط المتعلقة بالتشريعات والمعايير المناخية.
- ضمان التزامات أعمق من الموردين نحو التوافق مع أهداف صافي الانبعاثات.

الأثر على رؤوس الأموال

الانتقال إلى صافي الانبعاثات الصفري يعزز رأس المال الطبيعي من خلال تقليل الانبعاثات واستخدام الموارد الطبيعية، ويبني رأس المال الفكري والاجتماعي والعلاقات عبر الابتكار والكفاءة التشغيلية والامتثال التنظيمي. مع ذلك، فإن إزالة الكربون وتحديث البنية التحتية يتطلبان استثمارات أولية، مما يخلق ضغطاً قصير الأجل على رأس المال المالي.

الهدف المؤسسي للاستدامة

سد الفجوات الرقمية في أسواق تشغيل زين، مع التركيز على الفئات المهمشة مثل الأشخاص ذوي الإعاقة، النساء والشباب، وكبار السن.

التعليقات

- تقييم إمكانية الوصول عبر جميع نقاط تواصل العملاء وإنشاء قاعدة بيانات شاملة لجمع ملاحظات المستخدمين لدعم تحسين العمليات وتعزيز رأس المال الفكري والاجتماعي والعلاقات.
- الحفاظ على التواصل مع كبار السن لتعزيز الثقافة الرقمية وتقوية تدابير خصوصية البيانات المصممة خصيصاً لهم.
- توسيع برنامج "النساء في التكنولوجيا" لتحقيق الأهداف، بالتعاون مع فريق الشمول والتنوع والإنصاف لدمج النساء ذوات الإعاقة وإضافة مكون للشمول المالي في البرنامج.

الأثر على رؤوس الأموال

توسيع الوصول الرقمي الشامل يعزز رأس المال البشري والاجتماعي والعلاقات من خلال زيادة المهارات والمشاركة في الفضاء الرقمي، بينما تسهم التقييمات القائمة على البيانات في تعزيز رأس المال الفكري. الاستثمارات في إمكانية الوصول وتكييف الأنظمة تؤدي إلى ضغوط مالية قصيرة الأجل.

الهدف المؤسسي للاستدامة

ضمان سلسلة توريد مسؤولة وأخلاقية عبر عمليات زين.

التعليقات

- استخدام قنوات التواصل مع الموردين لجمع الملاحظات حول برامج التدريب المستقبلية المتعلقة بالاستدامة.
- بناء آليات مؤتمتة لتقييم مخاطر الاستدامة لدى الموردين، تشمل الاستبيانات الذاتية، التدقيقات الميدانية، ومواءمة السياسات.
- تعزيز وعي الموردين بالأمن السيبراني وحماية البيانات، مما يحمي رأس المال الفكري والاجتماعي والعلاقات.

الأثر على رؤوس الأموال

الممارسات المسؤولة في سلسلة التوريد تعزز رأس المال الاجتماعي والعلاقات والبشري من خلال تحسين الشفافية ومعايير العمل وحماية البيانات. كما تحمي رأس المال المالي على المدى الطويل عبر تقليل التعرض للغرامات التنظيمية ومخاطر الامتثال والسمعة.

الهدف المؤسسي للاستدامة

بناء القدرة على الصمود للشباب في المجتمعات التي تعمل بها زين لتمكينهم من الازدهار والنمو.

التعليقات

- تقييم مستمر للتحديات والفجوات والفرص المتعلقة بحقوق الأطفال عبر جميع العمليات التجارية.
- تعزيز الجهود للوفاء بالالتزامات ضمن تحالف GSMA لمكافحة الاستغلال الجنسي للأطفال عبر الإنترنت، مما يحمي رأس المال الاجتماعي والعلاقات ويقلل المخاطر المالية التنظيمية والسمعة.
- مواصلة تعزيز الدعوة لحقوق الأطفال عبر سلسلة قيمة زين.
- إطلاق برنامج ZYxGreenSkills عبر الأسواق التشغيلية لتزويد الشباب بالمهارات اللازمة لمواجهة تغير المناخ.
- المساهمة في تطوير رواد الأعمال وقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمهارات اللازمة للنمو المستدام وخلق فرص عمل جديدة تعزز رأس المال المالي والفكري والاجتماعي والعلاقات.

الأثر على رؤوس الأموال

تمكين الشباب وقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يعزز رأس المال البشري والفكري والاجتماعي والعلاقات من خلال تطوير المهارات والابتكار وبناء ثقة المجتمع. تنفيذ البرامج والاستثمارات في بناء القدرات يخلق ضغطاً مالياً قصير الأجل مع دعم خلق القيمة طويلة الأجل.

الهدف المؤسسي للاستدامة

توسيع وتحسين استراتيجية إشراك أصحاب المصلحة عبر جميع الوظائف.

التعليقات

- تظل الشركة ملتزمة بتعزيز ممارسات إشراك أصحاب المصلحة من خلال حوار مفتوح ومنظم ومستمر مع أصحاب المصلحة الرئيسيين. ويستند ذلك إلى نتائج تقييم الأهمية المزدوجة والاتجاهات الناشئة في الاستدامة. لمزيد من التفاصيل حول نهج زين في إشراك أصحاب المصلحة، يرجى الرجوع إلى قسم "إشراك أصحاب المصلحة" في الصفحة 68.

الأثر على رؤوس الأموال

تعزيز إشراك أصحاب المصلحة يقوي رأس المال الاجتماعي والعلاقات والفكري من خلال تحسين الثقة والشفافية.

نتطلع إلى تلقي آرائكم وملاحظاتكم حول هذا التقرير، يرجى إرسال التعليقات أو الأسئلة على group.sustainability@zain.com

21 ملحق

مؤشرات ESG للشفرة المحمولة

الفترة الزمنية (2025)		
مؤشرات ESG لرموز الاتصالات المتنقلة	التعريف	الفترة الزمنية (السنة التقويمية) 2025
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	1,042,579.84
	نسبة التغير يف النطاق 1 و 2	-11.37%
	انبعاثات النطاق 3	472,577.01
	نسبة التغير يف النطاق 3	-4.15%
GSMA-ENV-03	استهالك الطاقة الكلي	1.669 مليون ميغاواط/ساعة
	استهالك طاقة شبكة الاتصالات	1.669 مليون ميغاواط/ساعة
	الطاقة من مصادر متجددة	10.26%
	الطاقة من الوقود ألحفوري	66.65%
	الطاقة من الديزل	23.09%

الفترة الزمنية (2025)		
مؤشرات ESG لرموز الاتصالات المتنقلة	التعريف	الفترة الزمنية (السنة التقويمية) 2025
GSMA-ENV-04	نسبة المعدات الشبكية التي تم إصالحها أو إعادة استخدامها، حسب الوحدات	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 101
	نسبة المعدات الشبكية التي تم إصالحها أو إعادة استخدامها، حسب سعر الشراء	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 101
	سبة الهواتف المحمولة ومعدات العمالء المنزلية التي تم إصالحها أو إعادة استخدامها، حسب الوحدات	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 101
	نسبة الهواتف المحمولة ومعدات العمالء المنزلية التي تم إصالحها أو إعادة استخدامها، حسب سعر الشراء	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 101
GSMA-ENV-05	إجمالي النفايات المنتجة (أطنان)	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 101
	نفايات الشبكة (أطنان)	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 101
	نفايات الأجهزة اليدوية والمعدات العملية الأخرى (أطنان)	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 101
	جميع النفايات الأخرى (أطنان)	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 101
GSMA-ENV-06	نسبة النفايات من الشبكة المعاد تدويرها، حسب الوحدات	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 101
	نسبة النفايات من الأجهزة اليدوية ومعدات العميل المعاد تدويرها	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 101
	نسبة جميع النفايات الأخرى المعاد تدويرها	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 101
GSMA-INC-03	برامج التدريب على المهارات الرقمي	يرجى الرجوع إلى اجندة الاستدامة، الصفحة 116
GSMA-INT-01	انتهاكات الخصوصية خالل 2025	في عام 2025، لم يتم تسجيل أي حالات تتعلق بانتهاكات خصوصية العملاء أو تسرب البيانات أو السرقة أو الفقدان.

الفترة الزمنية (2025)		
مؤشرات ESG لرموز الاتصالات المتنقلة	التعريف	الفترة الزمنية (السنة التقويمية) 2025
GSMA-INT-02	سياسة الخصوصية	سياسة الخصوصية متاحة عبر الرابط.
	نسبة الخروقات التي شملت بيانات شخصية	0، لم تحدث أي حوادث خلال فترة إعداد التقرير
	عدد العملاء المتأثرين بالخروقات	0، لم تحدث أي حوادث خلال فترة إعداد التقرير
	عدد الحالات التي نتج عنها إجراء تنظيمي	0، لم تحدث أي حوادث خلال فترة إعداد التقرير
GSMA-INT-03	سياسة أمان الإنترنت	سياسة الخصوصية متاحة عبر الرابط.
GSMA-SUP-01	ميثاق سلوك الموردين	مدونة سلوك الموردين متاحة عبر الرابط.
	عناصر سياسة الشراء المستدام	نغطي: • حقوق الإنسان • ممارسات العمل • البيئة • التشغيل العادل • والمشاركة المجتمعية.ندرب الموردين على مواضيع الاستدامة."
GSMA-SUP-02	نسبة الموردين الذين تم فحصهم	من إجمالي 905 مورد نشط
	نسبة التقييم الميداني	4% التدقيقات الميدانية (53 تدقيقًا ميدانيًا عبر عمليات زين)، و 51% استبيانات التقييم الذاتي (660 موردًا في المجموع)

SASB - لمقاييس قطاع التصالت

الموضوع	رمز SASB	SASB المعيار / المقاييس	القسم	التعليقات	ضمان خارجي
	TC-TL-000.A	مشتركون الاتصالات اللاسلكية		45,140	
	TC0301-B	مشتركو الخطوط الثابتة			
	TC-TL-000.C	مشتركو النطاق العريض		5,719	
	TC-TL-000.D	شبكة المرور		44.478 بيتابايت	
		سعة عرض نطاق الشبكة، النسبة المؤجرة			
البصمة البيئية للعمليات	TC-TL-130a.1	اجمالي الطاقة المستهلكة		6,006,786 جيجا جول	نعم
		نسبة شبكة الكهرباء		%66.6	
		نسبة الطاقة المتجددة		%10.25	
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	نعم
	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	نعم
		2. عدد العملاء الذين تم طلب معلوماتهم			نعم
		3. النسبة الناتجة عن الافصاح			نعم
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) مقالب	أجندة الستدامة		نعم
إدارة المخاطر النظامية من الاضطرابات التكنولوجية	TC-TL-550a.1	1. نظام متوسط تكرار الانقطاع		لم تبلّغ شركة زين بعد عن هذا المقياس	نعم
		2. متوسط مدة توقف العميل			
	TC-TL-550a.2	مناقشة الأنظمة لتقديم خدمة بدون عوائق أثناء الانقطاع الخدمة	إدارة المخاطر		نعم
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.	نعم
	TC-TL-520a.2	متوسط سرعة التنزيل الفعلية المستمرة البالغة		لم تبلّغ 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 تبلّغ 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 2025	نعم
2-5	ضمان خارجي	نبذة عن التقرير تقرير التأكيد المستقل		نعم
2-6	الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	نبذة عن التقرير منتجاتنا و خدماتنا		نعم
2-7	الموظفون	الناس والغاية		نعم
2-8	عمال غير الموظفين	الناس والغاية		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

التفاصيل التنظيمية		القسم	تعليقات	ضمان خارجي
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
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 على 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. من خلال الالتزام بهذه المبادئ، نضمن أن تقييماتنا تعطي الأولوية للشفافية ونزاهة السوق والامتثال التنظيمي. يتم الإفصاح فقط عن المعلومات الجوهرية ضمن المعايير المحددة لتجنب اضطرابات السوق وضمان حصول أصحاب المصلحة على تحديثات ذات صلة وأهمية.	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		Bede: موظفو بدوام كامل 6% زين العراق: موظفو بدوام كامل 5% موظفو بدوام جزئي 3 % زين السودان: موظفو بدوام كامل 100% زين الأردن: موظفو بدوام كامل 100%	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

الإفصاحات الخاصة بالموضوع				
الرقم	التفاصيل التنظيمية	القسم	تعليقات	ضمان خارجي
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 العامّة 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 االحتيال وانتهاكات قواعد السلوك التي تشمل مخاطر مكافحة الفساد.	نعم
205-2	التواصل والتدريب على سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	حوكمة الشركات	من خالل عملية االعداد، تنقل الشركة سياساتها وإجراءاتها لمكافحة الفساد إلى جميع المنضمين الجدد. عالوة على ذلك فإنه يضمن أن هذه السياسات واإلجراءات في متناول الجميع من خالل البوابة الداخلية للشركة.	نعم
205-3	حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة		لم يكن هناك أي حوادث في عام 2025.	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.	نعم
202-2	نسبة مسؤولي الإدارة العليا الذين تم توظيفهم من المجتمع المحلي في مواقع تشغيلية مهمة.	الناس والغاية		نعم
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

الإفصاحات الخاصة بالموضوع				
الرقم	التفاصيل التنظيمية	القسم	تعليقات	ضمان خارجي
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
GRI 204 - ممارسات الشراء				
204-1	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	منتجاتنا و خدماتنا		نعم
GRI 201 - أألداء االقتصادي				
201-1	القيمة الاقتصادية المباشرة المُتولَّدة والموزَّعة	منتجاتنا و خدماتنا		نعم
201-2	الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى الناتجة عن تغير المناخ	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
305-2	نبعاثات غازات االحتباس الحراري غير مباشرة (النطاق 2)	أجندة الاستدامة		نعم
305-3	نبعاثات غازات االحتباس 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 2025.	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 31 من ملف الPDF.	نعم
401-3	اجازة امومة	الناس والغاية		Yes
GRI 308 - تقييم المورد البيئي				
308-1	نسبة التوريدات والمستلزمات الجديدة التي تم فحصها باستخدام المعايير البيئية	منتجاتنا و خدماتنا		نعم
308-2	آالثار البيئية السلبية في سلسلة التوريد واإلجراءات المتخذة	منتجاتنا و خدماتنا	لم يتم تحديد أي آثار بيئية سلبية من خالل سلسلة توريد زين في عام 2025.	نعم

الإفصاحات الخاصة بالموضوع				
الرقم	التفاصيل التنظيمية	القسم	تعليقات	ضمان خارجي
GRI 203 - التأثيرات االقتصادية غير المباشرة				
203-1	استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	منتجاتنا و خدماتنا أجندة االستدامة		نعم
203-2	التأثيرات االقتصادية غير المباشرة الكبيرة	منتجاتنا و خدماتنا أجندة االستدامة	لم يتم تحديد أي آثار بيئية سلبية من خالل سلسلة توريد زين في عام 2025.	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	لم يتم تحديد أي آثار بيئية سلبية من خالل سلسلة تور يد ز ين في عام 2025.	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
االستراتيجية	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
	ت. 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
	ت. وصف كيفية دمج عمليات تحديد وتقييم وإدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ في إدارة	نعم
لمقاييس واألهداف	أ. الكشف عن المقاييس التي تستخدمها المنظمة لتقييم المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ بما يتماشى مع استراتيجيتها وعملية إدارة المخاطر.	نعم
	ب. اإلفصاح عن النطاق 1 والنطاق 2، انبعاثات غازات االحتباس الحراري (GHG) النطاق 3 والمخاطر ذات الصلة. المتعلقة بالمناخ واألداء مقابل االهداف.	نعم
	ت. وصف االهداف التي تستخدمها المنظمة إلدارة المخاطر والفرص	نعم

22 تقرير التأكيد المستقل

تقرير التأكيد الصادرعن 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 5202 لمجموعة زين ("التقرير") للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 5202.

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 الافصاحات 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 يونيو2017. ويقتصر ارتباط التأكيد على المؤشرات المحددة في الجدول أدناه::

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	● المنظمة وممارساتها الخاصة بتقديم التقارير: 2-1، 2-2، 2-3، 2-4، 2-5 ● الأنشطة والعمال: 2-6، 2-7، 2-8 ● الحوكمة: 2-9، 2-10، 2-11، 2-12، 2-13، 2-14، 2-15، 2-16، 2-17، 2-18، 2-19، 2-20 ● الاستراتيجية والسياسات والممارسات: 2- 22، 2- 23، 2-24، 2-2، 2-26، 2-27، 2-28 ● إشراك أصحاب المصلحة: 2-29، 2-30 ● الإفصاحات الخاصة بالموضوعات الجوهرية: 3-1، 3-2، 3-3 ● الأداء الاقتصادي: 201-2 ● التواجد في السوق: 202-2 ● الآثار الا قتصادية غير المباشرة: 203-1، 203-2 ● ممارسات الشراء: 204-1 ● مكافحة الفساد: 205-، 205-2، 205-3 ● الطاقة: 302-1 ● الانبعاثات: 305-3 [انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري الأخرى غير المباشرة (النطاق 3)] ● التقييم البيئي للمورد: 308-1، 308-2 ● التوظيف: 401-1، 401-3 ● التنوع وتكافؤ الفرص: 405-1، 405-2 ● المجتمعات المحلية: 413-1، 413-2 ● تقييم المورد لممارسات العمل: 414-1، 414-2 ● صحة وسلامة العملاء: 416-1، 416-2 ● خصوصية العميل: 418-1
مجلس معايير محاسبة الاستدامة	● 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 بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ	● 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 للمنظمة ● المقاييس والأهداف - تتضمن المؤشرات استهلاك الطاقة والانبعاثات

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، ومعيار محاسبة استدامة خدمات الاتصالات لمجلس معايير محاسبة الاستدامة وتوصيات فرقة العمل المعنية بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ يونيو 2017 (يشار إليها مجتمعة بـ "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 خاليًا من أي تحريف جوهري 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 وفقًا 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 15 سبتمبر5202. 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 الجوهري، 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 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 مما يتطلب منا تصميم وتنفيذ وتشغيل نظام لإدارة الجودة بما في ذلك السياسات والإجراءات المتعلقة بالالتزام بالمتطلبات الأخلاقية والمعايير المهنية والمتطلبات النظامية والتنظيمية المعمول بها.

ملخص 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.

(ت) التحقق من المستندات والاتصالات الداخلية التي تتلقاها قسم الاستدامة المؤسسية للمجموعة للتحقق من دقة المعلومات المفصح عنها.

(ث) مراجعة معايير الحساب للتأكد من تطبيقها بشكل صحيح وفقًا للمنهجيات المحددة في المعايير.

(ج) القيام بإجراءات الفحص التحليلي على الموضوع محل الارتباط وطرح استفسارات من الموظفين المعنيين.

(ح) اختبار معلومات المصدر الأساسية، على أساس العينة، للتحقق من دقة البيانات.

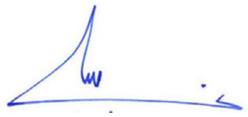
(خ) اختبار الإفصاح وعرض الموضوع محل الارتباط في التقرير طبقاً للمعايير.

كما نفذنا إجراءات أخرى مماثلة رأينا أنها لازمة في هذه الظروف.

الاستنتاج

استنادًا إلى إجراءاتنا والأدلة التي حصلنا عليها، لم نرصد أي تعديلات جوهرية يجب إجراؤها على الموضوع محل الارتباط اعتباراً من 31 ديسمبر 2025 وللفترة الممتدة بين 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2025، ليكون متوافقًا مع المعايير.

عن إرنست ويونغ (العيبان والعصيمي وشركاهم)



توقيع بدر العبد الجادر
20 أبريل 2026
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 للسنة المنتهية في 31 ديسمبر2025، والذي يتضمن جرد انبعاثات النطاق 1، النطاق 2 والنطاق 3("الموضوع محل الارتباط")، الوارد في تقرير الاستدامة لمجموعة زين لعام 5202 ("التقرير"). ويقتصر تأكيدنا على المؤشرات المحددة في الجدول أدناه:

المبادرة العالمية لإعداد التقارير(GRI)	● الانبعاثات: 1-305 (النطاق 1) ● الانبعاثات: 2-305 (النطاق 2) ● الانبعاثات: 3-305 (النطاق 3)

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 طبقاً للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-1,) 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 جوهري سواء كان ناتج عن غش أو خطأ.

نطاق مسؤوليات إرنست ويونغ

تتمثل مسؤوليتنا في إبداء رأي بشأن عرض موضوع المهمة استنادًا إلى الأدلة التي حصلنا عليها. وقد قمنا بتنفيذ هذه المهمة وفقًا للمعيار الدولي لمهام التأكيد ISAE 3410 „مهام التأكيد المتعلقة ببيانات غازات الاحتباس الحراري" (ISAE 3410)، الصادر عن مجلس المعايير الدولية للتدقيق والتأكيد. ويتطلب هذا المعيار أن نقوم بتخطيط وتنفيذ هذه المهمة للحصول على تأكيد معقول بشأن ما إذا كان بيان غازات الاحتباس الحراري خاليًا من التحريفات الجوهرية. وتعتمد طبيعة وتوقيت ونطاق الإجراءات المختارة على حكمنا المهني، بما في ذلك تقييم مخاطر وجود تحريف جوهري، سواء كان ناتجًا عن غش أو خطأ.

ونرى أن الأدلة التي حصلنا عليها كافية وملائمة لتوفير أساس معقول لإبداء رأينا.

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.

ملخص الإجراءات المنفذة

يتضمن ارتباط التأكيد المعقول وفقًا 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.

لقد قمنا بالتحقق من بيانات مستوى النشاط فقط للفئتين الأولى والثانية من انبعاثات النطاق الثالث.

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.

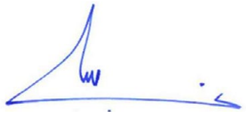
تمثلت إجراءاتنا فيما يلي:

(أ) إجراء مقابلات مع الموظفين في قسم الاستدامة المؤسسية للمجموعة وفريق الشبكات 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.
(ت) التحقق من المستندات والاتصالات الداخلية التي يتلقاها قسم الاستدامة المؤسسية للمجموعة للتحقق من دقة المعلومات المفصح عنها.
(ث) مراجعة معايير الحساب للتأكد من تطبيقها بشكل صحيح وفقًا للمنهجيات المحددة في المعايير.
(ج) القيام بإجراءات الفحص التحليلي على الموضوع محل الارتباط وطرح استفسارات من الموظفين المعنيين.
(ح) اختبار معلومات المصدر الأساسية للتحقق من دقة البيانات.
(خ) اختبار الإفصاح وعرض الموضوع محل الارتباط في التقرير طبقًا للمعايير.

الاستنتاج

في رأينا، يتم عرض جرد انبعاثات النطاق 1، النطاق 2 والنطاق 3اعتبارًا من 31 ديسمبر 2025، وللفترة الممتدة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2025، من كافة النواحي الجوهرية، وفقًا للمبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 305-2، GRI 305-1 و.GRI 305-3

عن إرنست ويونغ (العيبان والعصيمي وشركاهم)



توقيع بدر العبد الجادر
20 أبريل 2026
الكويت

قائمة جهات الاتصال

مجموعة زين
المكتب الرئيسي,
ص ب 22244،
الصفاة 13083،
مدينة الكويت، الكويت
الهاتف: 96524644444+
فاكس: 96524641111+
www.zain.com

زين الكويت
ص ب 22244
13083 الصفاة،
مدينة الكويت، الكويت
الهاتف: 96524644444+
فاكس: 96524641111+
www.kw.zain.com

زين البحرين
برج زين، مبنى رقم 401
طريق رقم 2806
منطقة السيف 428
ص ب: - 266
مملكة البحرين
الهاتف: 97336031000+
فاكس: 97317581117+
www.bh.zain.com

ZAIN IRAQ
بناية رقم 47 شارع رقم 14،
حي رقم 605
المتنبي، المنصور
بغداد، العراق
الهاتف: 96415410840+
فاكس: 96415418611+
www.iq.zain.com

زين الأردن
King Abdullah the second street,
421#Building
ص ب 940821،
عمان، الأردن

زين السعودية
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

زين السودان
المُقرن، بناية أكوليد
شارع الغابة،
ص ب 13588
الخرطوم، السودان
Tel: 249 912398100+

زين جنوب السودان
Munderi Road
Haya Jabal, Gudele
Juba, C.E
Republic of South Sudan
الهاتف: 211912399221+

ZAINTECH
مدينة دبي للإنترنت
مبنى 11 – مكتب 201
ص ب 50007
الإمارات العربية المتحدة
الهاتف: 971(04)360 1622+
www.zaintech.com

زين وعمانتل (ZOI)
زين عمانتل انترناشيونال منطقة
حرة - ذ.م.م (ZOI)
مبنى 11، الطابق الأول، 109-110
مدينة دبي للإنترنت
الإمارات العربية المتحدة