

zain

الطريق

إلى المستقبل

تقرير

الاستدامة - 2019

تواصل مجموعة زين في عامها التاسع على التوالي إصدار تقريرها السنوي حول الاستدامة، لتؤكد التزامها بتقديم تقارير شفافة ومتعمقة حول التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية لعملياتها.

يصف التقرير الموحد للعام 2019 استراتيجية الاستدامة، والأداء المرتبط بها، والإنجازات ذات الصلة التي حققتها المجموعة وشركاتها العاملة خلال السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2019، ولضمان الدقة والكفاية، قدمت شركة Deloitte تقرير تأكيد محدود ومستقل حول تقرير الاستدامة للعام 2019، وهو التأكيد المدرج تفاصيله في سياق "تقرير التأكيد المستقل" في الصفحة رقم 274.

يعتمد بشكل رسمي كل من الرئيس التنفيذي للعمليات، والرئيس التنفيذي للشؤون المالية، والرئيس الاستدامة، ورؤساء الإدارات في مجموعة زين هذا الإصدار، ومراجعة واعتماد تقرير الاستدامة.

يرتكز التقرير السنوي للاستدامة في محتواه على أساس الأهمية النسبية لكل من زين وأطرافها ذات المصلحة، فضلاً عن سياق العمليات الذي تعمل ضمنه، وإلى جانب ذلك، فإن حرص زين المستمر على مشاركة تأثيراتها الاجتماعية والاقتصادية والبيئية مع أصحاب المصلحة ومع الجمهور بشكل أوسع هو أمر يوضح مدى التزامها إزاء تحسين الرفاه العام للمجتمعات التي تعمل فيها.

يتناول التقرير كل الأسواق التي تعمل فيها زين، وتشمل: البحرين، العراق، الأردن، الكويت، السعودية، السودان، وجنوب السودان، كما يغطي التقرير أيضاً لبنان، التي تتولى فيها مجموعة زين إدارة "شركة تاتش" (Touch) لصالح الحكومة اللبنانية، وفي المغرب، تمتلك زين حصة نسبتها 15.5% من الأسهم في شركة INWI وذلك من خلال شركة مساهمة، إلا أنه وحيث أن زين لا تدير عمليات شركة INWI، فإن هذه الشركة ليست جزءاً من النطاق الذي يغطيه هذا التقرير.

نبذة عن التقرير

تستخدم زين معايير ومبادئ المساءلة المعروفة اختصاراً بـ(AA1000AP)، إلى جانب المعايير التوجيهية الخاصة بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وتبعاً لذلك تطبق الشركة خيار "InAccordance" (بالتوافق) الجوهري، كما أن المحتوى الوارد في التقرير متوافق أيضاً مع إطار عمل المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة (UNGP) بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، وهو الإطار الذي كان قد تم إطلاقه في العام 2015.

وحيث أن هذا هو تقرير المجموعة التاسع حول الاستدامة، فإن بعض المعلومات التي اعتُبرت مهمة وسبق ذكرها في تقارير سابقة تم إعادة ذكرها هنا، في حين أن المعلومات التي تُعتبر مكررة، أو غير ضرورية، أو واردة في وثائق متاحة للجميع - قد يتم حذفها هنا لضمان سلاسة ووضوح التقرير، ويصف التقرير أيضاً حالات أُجريت فيها تغييرات تنظيمية خلال الفترة السنوية.

نرحب بأية تعليقات، وأية تعقيبات أو مقترحات فيما يتعلق بمحتويات هذا التقرير، وعلى هذا الأساس

يرجى منكم التواصل معنا من خلال صفحتنا على مواقع: "فيسبوك" و"تويتر" و"لنكد إن" @Zain، أو انستغرام @ZainGroup أو عن طريق البريد الإلكتروني (CS@zain.com).

وقد تمحورت الرسالة المرسومة في سياق تقرير الاستدامة للعام 2019 حول توضيح كيف أن الحلول التي تفوقها التحركات العملية هي حقاً التي تستطيع أن تدفع جهود التغيير إلى الأمام، فالإسهام في التنمية الاجتماعية والاقتصادية للدول التي نعمل فيها، وتحسين أدائنا البيئي، وتطوير موظفينا هي أمور تؤدي في النهاية إلى مؤسسة أكثر نجاحاً وربحية.

إن أعمالنا الرامية إلى تعزيز رفاهية مجتمعاتنا وازدهارها تتم في جميع عملياتنا التشغيلية من خلال الاستفادة من أنشطتنا التجارية الجوهرية لتحقيق هذا الهدف.

مقدمة

يقدم تقريرنا حول الاستدامة للعام 2019 نظرة عامة على المقاصد الاستراتيجية والمستقبلية للشركة بشأن القضايا المتعلقة بتأثيراتها الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، ويصور هذا التقرير كيف تعالج زين وتتعامل مع القضايا المتعلقة بالاستدامة لتحقيق التغيير بشكل فعال عندما يتعلق الأمر بالمجتمعات التي تعمل فيها.

يعكس هذا التقرير وجهة نظر أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، وذلك للتأكد من أننا نساهم في علاج القضايا والآثار من خلال نشر تقارير شفافة ودقيقة، ومن ثم، تظل إدارتنا التنفيذية عازمة على أن تسبق توقعات المساهمين والموظفين والجمهور الأوسع نطاقاً في ما يتعلق بتعزيز أجندتنا الخاصة بالاستدامة.

والشركة متفانية في التزامها إزاء خلق "مستقبل رقمي" يبرز قدراتها الكامنة نحو تحقيق نمو مستدام، ففي عالمنا، توفر التطورات الرقمية والتكنولوجية فرصاً لا نهاية لها ليس فقط لمعالجة التأثيرات السلبية، ولكن أيضاً لخلق تأثيرات إيجابية.

نحن من خلال الرقمنة ومجموعة خدماتنا الواسعة التنوع ومدى وصولنا نهدف إلى إطلاق العنان للاحتتمالات التي توفرها أهداف التنمية المستدامة (SDGs)، وإن نشر الوعي ومعالجة الأهداف بفعالية من خلال خدماتنا يضمن أن جهودنا تتم بطريقة متسقة وفعالة.

خلق
قيمة
مشتركة



تشجيع
الابتكار
الاجتماعي



تمكين
الشباب

الشمولية
وعدم التخلي
عن أحد



معالجة التغير
المناخي



تحقيق أهداف
التنمية المستدامة

تقوم مشاركاتنا وتفاعلاتنا الاجتماعية والاقتصادية والبيئية على ست ركائز رئيسية تقوم فيها الشركة بقياس تقدمها وأهدافها، والركائز الست المحددة في استراتيجية زين للاستدامة هي: خلق قيمة مشتركة، تشجيع الابتكار الاجتماعي، التصدي للتغير المناخي، الشمولية، عدم التخلي عن أحد، تلبية أهداف التنمية المستدامة، وتمكين الشباب. ومن خلال تحديد هذه الركائز، تتشارك الشركة في رؤية واضحة وجماعية يتم تنفيذها في جميع الدول التي نعمل فيها.

نعترف بجهودنا التي تندرج تحت معايير المجالات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG)، أدرجت "فوتسي راسل" مجموعة زين ضمن مؤشرها FTSE4Good الرائد عالمياً في المجالات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، حيث يعد هذا المؤشر أداة رئيسية لمساعدة المستثمرين على تحديد الشركات التي تفي بمعايير الاستدامة المعترف بها عالمياً، واختيار زين يجعلها أول شركة اتصالات في الكويت تنضم لهذا المؤشر.



FTSE4Good

A person in a blue jacket and dark pants stands on a small, rocky peak of a mountain. The person is looking out over a vast landscape that includes a city, a road, and the ocean under a cloudy sky. The scene is captured from a high angle, looking down from the peak.

ملتزمون بأهداف التنمية المستدامة



تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي عامل تمكين لجميع أهداف التنمية المستدامة. فيما يلي قائمة بالمبادرات والبرامج والأنشطة التي اتخذتها الشركة لتحقيق الأهداف:



تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعزز التنمية وتقلص الفقر لأن لها دور كعامل مساعد في الحد من الفقر عن طريق تسهيل نشر المعلومات والتعليم والصحة والكفاءة.

- صندوق زين للإغاثة (الأردن)
- كفالة يتيم (العراق)
- "تكية أم علي" (الأردن)
- "حملة الخير" (الأردن)
- "صندوق زين الخير" (الأردن)
- مؤسسة الأميرة تغريد (الأردن)
- حملة "كسوة العيد" الرمضانية (الأردن)
- توصيل "الماجلة الرمضانية" (الكويت)
- الشراكة مع "جمعية العون المباشر" (الكويت)
- الشراكة مع جمعية الهلال الأحمر الكويتي (الكويت)
- حملة جمعية الشيخ عبدالله النوري الخيرية (الكويت)
- الشراكة مع جمعية "إخاء" لرعاية الأيتام (العربية السعودية)
- احتفالية عيد الأضحى (السودان)

■ موائد الرحمن (الأردن)

■ "تكية أم علي" (الأردن)



3 الصحة الجيدة



- الملتقى الخليجي لجمعيات التصلب المتعدد (البحرين)
- العيادة المتنقلة للأطفال (الأردن)
- مؤسسة الحسين للسرطان (الأردن)
- الشراكة مع الجمعية الكويتية لرعاية الأطفال (الكويت)
- حملة "ريجيمي" (الكويت)
- زيارة إلى مستشفى زين (الكويت)
- شهر التوعية بسرطان الأطفال (لبنان)
- يوم الصحة العالمي (السعودية)



- برنامج زين لتمكين الشباب (البحرين)
- "ساعة البرمجة" (العراق)
- "العودة إلى المدارس" (العراق، الأردن)
- مسابقة حلول إنترنت الأشياء (العراق)
- البرمجة للأطفال (العراق)
- برنامج الزمالة في القيادة وريادة الأعمال بقيادة معهد الأمم المتحدة للتدريب والبحث (العراق)
- برنامج "تألق شابين" (الأردن)
- تجهيز مدارس بسبورات تفاعلية (الأردن)
- صندوق "الأمان" لمستقبل الأيتام (الأردن)
- صندوق خط "أبجد" (الأردن)
- مختبرات زين للاتصالات في جامعة الحسين التقنية (الأردن)
- مبادرة "أنا أتعلّم" (الأردن)
- صندوق زين للتعليم الجامعي (الأردن)
- تطبيق "زديني" (الكويت)
- فعالية Codivity (الكويت)
- مخيم "كوود" التدريبي (الكويت)
- برنامج المدرسة الليلية (لبنان)
- التعاون مع أكاديمية علوم البيانات في المملكة العربية السعودية (السعودية)
- التدريب الصيفي (العربية السعودية)
- دورة صيفية للأيتام (السودان)
- مسابقة المدارس الثانوية واليوم العالمي للمعلمين (جنوب السودان)

5 المساواة بين الجنسين



- تمكين المرأة (المجموعة)
- قمة ePAY: "التنوع في مكان العمل" (البحرين)
- النساء الصانعات للتكنولوجيا (العراق)
- دعم مؤسسة "نهر الأردن" (الأردن)
- "بنات كونيكنت" (الأردن)
- مؤتمر "المرأة في مجال علم البيانات" (الكويت)
- "نساء على الخطوط الأمامية" (لبنان)

- مراقبة جودة الموارد المائية (الأردن)
- حملة "تخيّل" (الكويت)

6 ماء نظيف وصرف صحي



8 وظائف جديدة ونمو اقتصادي



- منصة "شباب زين" (المجموعة)
- خدمة "زين كاش" (العراق والأردن)
- مجموعة مطوري غوغل - النجف (العراق)
- مسابقة حلول إنترنت الأشياء (العراق)
- مركز زين للتدريب على صيانة الأجهزة الخلوية (الأردن)
- "دار أبو عبد الله" (الأردن)
- "مركز زين للإبداع" - ZINC (الأردن والكويت)
- مخترعون ورواد أعمال ومستهلكون (الكويت)
- "برنامج تحدي الابتكار" التابع لمؤسسة الكويت للتقدم العلمي (الكويت)
- حاضنة الأعمال "إرادة" (الكويت)
- 500 شركة ناشئة (الكويت)
- "زين فكرة عظيمة" 5 (الكويت)
- النسخة الثانية عشر من مسابقة منتدى MIT لأفضل الشركات الناشئة في العالم العربي (لبنان)
- "برنامج تاتش للابتكار" (لبنان)
- الشراكة مع ArabNet (لبنان)
- متدربو COOP (السعودية)

7 طاقة متجددة



9 الابتكار والبنية التحتية



”هاكاثون الابتكار العراقي“ (العراق)

محطات المعرفة الأردنية (الأردن)

- ورشة عمل حول أهمية لغة الإشارة (البحرين)
- دورات تدريبية في صيانة الأجهزة النقالة للصم والبكم واللاجئين (الأردن)
- ”مركز الأمل الجديد“ لرعاية ذوي الإعاقة (الأردن)
- سماع بلا حدود (الأردن)
- الهيئة الهاشمية للمصابين العسكريين (الأردن)
- ”Mindrockets“: أفاتار زين الأردن ثلاثي الأبعاد، وتطبيق ”رمز“ لترجمة لغة الإشارة (الأردن)
- الشراكة مع مفوضية شؤون اللاجئين التابعة للأمم المتحدة (الكويت)
- البرنامج الرمضاني (السودان)

10 الحد من عدم المساواة



11 مدن ومجتمعات مستدامة



الشراكة مع - NXN مزود تقنيات المدن الذكية

محطة المعرفة (الأردن)

التعافي من الكوارث في أعقاب الفيضانات (السودان)

بناء طرق (جنوب السودان)

12 الاستهلاك المسؤول



توعية الطلاب حول النفايات (البحرين)

مبادرة إعادة تدوير الورق (الأردن)

إعادة تدوير قناني المياه البلاستيكية (الكويت)

13 العمل من أجل المناخ



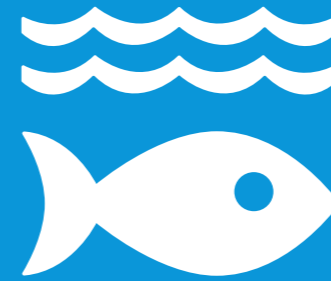
الالتزام بخفض الانبعاثات الكربونية
المجموعة العربية لحماية الطبيعة (الأردن)
يوم الأرض (الكويت)

15 الحياة على الأرض



غابة زين (الأردن)

14 الحياة تحت الماء



16 السلام والعدل



تلبية المقصد رقم 16.2 المتعلق بإساءة معاملة الأطفال
يوم اليتيم العراقي (العراق)
قرية SOS (الأردن)
"أنقذوا الأطفال" (الأردن)
خط 110 الساخن (الأردن)
مؤسسة الأميرة عالية (الأردن)
فعالية التوعية بسلامة الطفل (الكويت)

- شراكة زين مع مفوضية شؤون اللاجئين وشركة فيسبوك
- الشراكة الدولية مع خطوط مساعدة الطفل
- العضوية في "ميثاق الاتصالات الإنساني" الذي أطلقه ويرعاه إتحاد GSMA
- الشراكة مع مبادرة "Mobile 4 Development" التي أطلقها ويرعاها اتحاد GSMA
- ورشة عمل حول أهداف التنمية المستدامة وريادة الأعمال (العراق)

17 الشراكات لتحقيق الأهداف



معالم رئيسية عامة خلال العام 2019



تأثيرنا الاقتصادي

قمنا بتوسيع نطاق خدماتنا المالية الرقمية إلى السعودية تحت اسم "تمام"، وهي منصة مشفرة للقروض متناهية الصغر توفر قروضاً مالية محدودة وتخدم الشرائح السكانية الأكثر ضعفاً في المملكة.

145,719

خلقنا 145,719 فرصة عمل جديدة على مستوى سلسلة القيم الخاصة بعملياتنا التشغيلية.



واصلت زين تعزيز إجراءات سلسلة الموردين الخاصة بها من خلال إدماج سلسلة خطوات بهدف ضمان سلسلة توريد تتحلى بمزيد من روح المسؤولية، ومن بين الخطوات المتخذة في هذه العملية: استبيان تقييم الموردين، التوقيع على مدونة سلوكيات الموردين، المواءمة مع أفضل الممارسات العالمية من خلال إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية، والقيام بزيارتين للدقيق سنوياً لموردين ممن تم اختيارهم على أساس معايير اجتماعية وبيئية.

خلال العام



فكرة
ابتكارية

700

موظفونا
أطلقنا برنامج "WEABLE" لتشجيع التنوع والاشتمال في مكان العمل، لتستوعب الشركة أصحاب الاحتياجات الخاصة بحلول العام 2022.

واصلنا تطوير منصة Zainiac الإلكترونية الداخلية من أجل تشجيع روح ريادة الأعمال داخل المؤسسة، وقد تلقت Zainiac 700 فكرة ابتكارية حتى الآن.

نظمنا عددا من المنتديات شاركت فيها جميع الشركات التابعة من أجل مزيد من إشراك ومواءمة الاستراتيجيات والأهداف الخاصة بإداراتها المختلفة، واشتملت فعاليات تلك المنتديات على: الجوانب التنظيمية، واجهات برمجة التطبيقات (API)، إدارة مخاطر المشروعات، معاملات ما بين الشركات (B2B)، الجوانب القانونية، المشتريات، والتكنولوجيا.

معالم
رئيسية

2019

عملاؤنا ومنتجاتنا

واصلنا التوسع على صعيد المعاملات بين الشركات (B2B)، حيث قامت الشركة بإدخال تعديلات خدماتها في مجال الـ B2B لتشمل خدمات إنترنت الأشياء، كما وسعت نطاق وصولها عن طريق ضم شرائح المكاتب الصغيرة والمنزلية (SoHo) والمشروعات الصغيرة والمتوسطة.

أطلقنا تطبيق "Zain Kids" الذي يوفر ألعابا تعليمية يمكن لأولياء الأمور أن يتحكموا فيها، حيث أن لديهم إمكانية الوصول إلى التحكم في حدود الوقت والمحتوى وإحصائيات استخدام الأطفال.



سَمَح توسيع نطاق برنامج واجهة برمجة التطبيق (API) للمجموعة من خلال تضمينها أسواق إضافية في البحرين والعراق للشركة بتوسيع نطاقها لتشمل قطاعات أكبر.

مجتمعاتنا

مارسنا التزامنا الثابت بحماية الأطفال من خلال نشر تقرير بعنوان "سلامة الأطفال على الإنترنت: تقليص خطر العنف والإيذاء والاستغلال على الإنترنت" ضمن مجموعة عمل لجنة النطاق العريض (البرودباند): سلامة الأطفال على الإنترنت.



واصلنا تطوير الرعاية التلطيفية في الكويت ولبنان من خلال شراكتنا مع جمعية "سند"، بالنسبة للكويت، فإن الشراكة التي بين جمعية "سند" وممثلي الرعاية الصحية المحليين جرى تطويرها لتعمل على سياسات في مجال الرعاية التلطيفية، وفي لبنان، واصلت جمعية "سند" العمل على جمع المعلومات وإجراء الأبحاث العلمية حول الرعاية التلطيفية.

2019

معالم
رئيسية

خلال العام

أصبحنا عضواً في "مشروع الإفصاح عن الانبعاثات الكربونية" الذي يوفر إطار عمل وإرشادات حول إعداد تقارير الاستدامة من أجل معالجة الأمور ذات الصلة بالتغير المناخي.

قمنا بتركيب 849 محطة بث قاعدية (BTS/Power) خارجية، و91 ملجأ صغير على مستوى عملياتنا التشغيلية من أجل تخفيض انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون.

849



خلال العام



نشرت الشركة 31 محطة للطاقة الشمسية والطاقة الهجينة

31



2019

معالم
رئيسية

الإيرادات
خلال السنة
(بالمليون دولار
أمريكي)

167

عدد موظفي
الدوام الكامل

188



عدد العملاء
(بالألف)

722

البحرين

تعهدت الشركة بأن توفر لـ 1000 فتاة
الفرصة ليتعلمن البرمجة الكمبيوترية،
وتعزيز مهاراتهن في المجالات ذات
الصلة بالعلوم والتكنولوجيا والهندسة
والرياضيات (STEM).

عقدت الشركة 50 جلسة توعية حول
النفائيات الإلكترونية على مستوى المدارس
في البحرين.



النفقات الرأسمالية
(بالمليون دولار أمريكي)

53

معالم حول الدول

النفقات الرأسمالية
(بالمليون دولار أمريكي) **133**

عدد موظفي
الدوام الكامل **1,213**

15,000

قدمت الشركة الدعم إلى 15,000 تلميذ في إطار حملة "العودة إلى المدارس" من خلال تزويدهم بمكاتب مدرسية، وسبورات ذكية للغرف الدراسية، وطابعات.



نظمت الشركة لـ 1,000 شاب تتراوح أعمارهم بين 18 و24 عام ورشة عمل ريادة الأعمال من خلال شراكة مع "قادة من أجل التغيير" التي ترشد الشباب العراقيين حول كيفية بدء مشروع تجاري يسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

معالم حول الدول

الإيرادات
خلال السنة
(بالمليون دولار
أمريكي) **1,078**

عدد العملاء
(بالألف) **15,658**



وفرت الشركة التدريب لـ 3000 موظف في مجال "الأمن الرقمي"، واشتملت موضوعات التدريب على: الجرائم المالية على الإنترنت، تحليل البيانات الشخصية، واستكشاف الأدوات التي توفر حماية أكبر على الإنترنت.

العراق

النفقات الرأسمالية
(بالمليون دولار أمريكي)

51

عدد موظفي
الدوام الكامل

1,249

18,270

تلقت الشركة 18,270 مكالمة هاتفية من خلال خط المساعدة 110 المخصص للأسر والأطفال، والذي يوفر لضحايا الإساءة والإيذاء دعماً نفسياً واستشارات وإحالات.



من خلال مركز زين للتدريب على صيانة الأجهزة النقالة، استطاعت الشركة تدريب 1,000 طالب، و22 شخص من فئة الصم والبكم، و4 لاجئين.

الإيرادات
خلال السنة
(بالمليون دولار
أمريكي)

496

عدد العملاء
(بالألف)

3,589



قدمت الشركة إلى 200,000 طفل ممن يعيشون في مناطق ريفية ونائية خدمات طبية ورعاية صحية للأسنان من خلال عيادات زين المتنقلة في الأردن، وهي العيادات التي واصلت العمل على مدار السنوات الـ 18 الماضية.

معالم حول الدول

الأردن

النفقات الرأسمالية
(بالمليون دولار أمريكي)

512

عدد موظفي
الدوام الكامل

1,823

قدمت الشركة التدريب إلى
9 طلاب على مدار 8 أسابيع في
مجال علوم البرمجة والبيانات.

موظف انضموا لبرنامج زين
السعودية التطوعي 700



معالم حول الدول

الإيرادات
خلال السنة
(بالمليون دولار
أمريكي)

2,240

عدد العملاء
(بالألف)

7,596



السعودية

النفقات الرأسمالية
(بالمليون دولار أمريكي)

210

عدد موظفي
الدوام الكامل

1,441



500

منذ تأسيسها في العام 2010، قدمت الشركة الدعم إلى أكثر من 500 مشروع ناشئ في مجال التكنولوجيا، وذلك من خلال برنامجها "زين فكرة عظيمة" (ZGI) الذي يقام بمعدل مرة كل عامين.

من خلال شراكتها مع مؤسسة لويك (LOYAC)، قدمت شركة زين الكويت التدريب إلى 65 طالب في مجال قيادة الأعمال الاجتماعية.

معالم حول الدول

الإيرادات
خلال السنة
(بالمليون دولار
أمريكي)

1,098

عدد العملاء
(بالألف)

2,777



35,000

خلال شهر رمضان، قدمت شركة زين الكويت 35,000 وجبة إفطار رمضان.

الكويت

لبنان

عدد العملاء
(بالألف) **2,293**



19

قدمت شركة "تاتش" الدعم والمساندة إلى 19 مشروع ناشئ من خلال "برنامج تاتش للابتكار".

عدد موظفي
الدوام الكامل **741**



22

وفرت لـ 22 طفل تبلغ أعمارهم 10 سنوات فأكثر التدريب في مجال الروبوتات في إطار برنامج "ورشة عمل الروبوتكس".

نظمت الشركة مسابقة "منتدى MIT لأفضل الشركات الناشئة في العالم العربي"، وذلك من خلال شراكة مع البنك الدولي والمؤسسة العامة لتشجيع الاستثمارات في لبنان، وشارك في تلك المسابقة 400 مشروع ناشئ من أنحاء المنطقة.

معالم حول الدول

النفقات الرأسمالية
(بالمليون دولار أمريكي)

51

عدد موظفي
الدوام الكامل

867



2,648

خلال شهر رمضان ساعدت الشركة
2,648 شخص من أصحاب الاحتياجات
الخاصة واللاجئين من خلال تزويدهم
بوجبات إفطار صائم.

نظمت الشركة دورات صيفية لـ 200 طفل
يتيم، وشملت ألعاب رياضية وتدريبات
على السباحة.

السودان
معالم حول الدول

الإيرادات
خلال السنة
(بالمليون دولار
أمريكي)

304

عدد العملاء
(بالألف)

15,870



6,000

قدمت الشركة المساعدة إلى 6,000 أسرة
نضرت من الأمطار الغزيرة والسيول، وذلك
بتزويدهم بتجهيزات كالخيام والبطانيات.

جمهورية

النفقات الرأسمالية
(بالمليون دولار أمريكي) **8**

عدد موظفي
الدوام الكامل **86**

8,000

بالتعاون من وزارة الثقافة والشباب والرياضة،
نظمت الشركة "اليوم الوطني للوحدة"
وشارك 8,000 شخص في ذلك الحدث.



السودان
معالم حول الدول

الإيرادات
خلال السنة
(بالمليون دولار
أمريكي) **54**

عدد العملاء
(بالآلاف) **991**



21,000

أهلت الشركة طريقاً رئيسياً في جنوب
السودان بعد أن تضرر من الأمطار
الغزيرة والسيول، واستفاد منه حوالي
21,000 شخص.

جنوب

جوائز



خلال العام، نالت زين مجموعة متنوعة من الجوائز والتكريمات على مستوى عملياتها التشغيلية.

القائمة التالية تسلط الضوء على مختارات من تلك التكريمات.

مجموعة زين

جائزة "أفضل مبادرة للتنوع بين الجنسين في مكان العمل لشركة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا"

مجموعة زين، جوائز مجلة Entrepreneur

فازت مجموعة زين بجائزة أفضل مبادرة للتنوع بين الجنسين في مكان العمل في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا خلال العام 2019، وذلك عن برنامجها لتمكين النساء (WE) على مستوى المجموعة.

وإذ تم تكريمها من جانب نسخة الشرق الأوسط من مجلة Entrepreneur خلال حفلها السنوي لتوزيع جوائز «إنجازات المرأة» الذي أقيم في دبي، فإن برنامج تمكين النساء (WE) الذي تنفذه زين على مستوى المجموعة يروج مبادرة كانت قد أطلقت في الكويت في نوفمبر 2017.

زين العراق

جائزة أفضل رئيس تنفيذي في قطاع الاتصالات في منطقة الشرق الأوسط - علي الزاهد، الرئيس التنفيذي لشركة زين العراق

مجلة CEO Middle East

تم اختيار علي الزاهد، الرئيس التنفيذي لشركة زين العراق، لنيل جائزة أفضل رئيس تنفيذي في منطقة الشرق الأوسط في مجال قطاع الاتصالات خلال العام 2019 من جانب مجلة "CEO Middle East" التي تتخذ من دبي مقراً لها.

تم منح هذه الجائزة خلال المؤتمر السنوي للمجلة الذي عقد في دبي بتاريخ 23 سبتمبر 2019، وهي جائزة تكرم وتكافئ الصفات القيادية القائمة على أساس النزاهة والشغف والشجاعة والإبداع والرؤية كعلامات مميزة تقود النجاح الحقيقي.

مجموعة زين

أفضل مشغل اتصالات وأفضل
علامة تجارية - مجموعة زين

جوائز تيليكوم وورد الشرق الأوسط

مُنحت زين جائزة أفضل مشغل اتصالات وأفضل علامة تجارية خلال العام 2019 في حفل توزيع جوائز جوائز تيليكوم وورد الشرق الأوسط المرموقة، وهو الحفل الذي أقيم في دبي. ويمثل هذا التكريم السنة السادسة على التوالي التي فازت فيها زين بجائزة أفضل علامة تجارية، بعد أن سبق تكريمها بلقب أفضل مشغل اتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في مناسبات مختلفة.

واستندت هذه الجائزة إلى عوامل عديدة مرتبطة بالابتكار الرقمي، وبرامج استدامة الشركات، وحملات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

تاتش لبنان

جائزة "منتج العام" فئة الاتصالات
شركة تاتش لبنان

بتاريخ 27 مارس، فازت شركة "تاتش لبنان" بجائزة «منتج العام» في نسختها للعام 2019 ضمن فئة الاتصالات، وذلك عن كل من "باقة الطلاب" Student Plan، وتطبيق تاتش Mobile App، وباقات الأعمال (Business Bundles).

مسابقة "منتج العام" هي مسابقة يتم التصويت عليها من قبل المستهلكين، تم خلالها تقديم أكثر من 100 من المنتجات والخدمات الاستهلاكية عبر فئات متعددة في العام 2019. وأحرزت "باقة الطلاب" أعلى نسبة تصويت على مستوى فئة الاتصالات، وتشتمل هذه المبادرة على قيام شركة "تاتش" بتطوير طروحات قيمة رقمية تزود الشباب بأدوات تلبي احتياجاتهم للعالم الرقمي.

مجموعة زين جائزة أفضل ابتكار لخدمات الاتصالات - مجموعة زين جوائز مؤتمر الجيل الخامس في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (5G MENA)

تم تكريم مجموعة زين وشركة EXFO Inc، وهي شركة تختبر الأدوات وضمان الخدمة لشبكات الاتصالات المتنقلة، بتلك الجائزة التي يمنحها مؤتمر الجيل الخامس في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (5G MENA) تكريماً لأفضل ابتكار في مجال خدمات الاتصالات. تم تقديم الجائزة خلال حفل توزيع جوائز (5G MENA)، وهو أكبر حدث في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للتركيز على تطوير وتسويق شبكات الجيل الخامس، وقد كرمت هذه الجائزة كل من مجموعة زين وشركة EXFO Inc لاستخدامهما القدرات التكنولوجية الحالية وتطوير قدرات جديدة من أجل تقديم منتجات وخدمات مبتكرة للعملاء.

مجموعة زين جائزة «أفضل مشغل شامل للاتصالات في منطقة الشرق الأوسط

- مجموعة زين، مجلة CommsMEA

مُنحت مجموعة لقب "أفضل مشغل شامل للاتصالات" خلال العام 2019 من جانب مجلة CommsMEA، وذلك تكريماً لتحقيقها نتائج تشغيلية ومالية رائعة على الرغم من سلسلة متنوعة من التحديات والتطورات في مجال صناعة الاتصالات.

وجاء تركيز المجموعة على رفع مستوى تجربة العملاء مع الاستمرار في السعي إلى تحقيق الكفاءات من حيث التكلفة قد شهد نجاح استثماراتها في مجال الابتكار وجعل نهجها نحو التحول الرقمي يثمر نتائج جديدة بالثناء لجميع أصحاب المصلحة.

زين السعودية

جائزة "أفضل مشغل اتصالات في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا"

شركة زين السعودية، مجلة CommsMEA

تم تكريم شركة زين السعودية بجائزة "أفضل مشغل اتصالات في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا" خلال العام 2019 من جانب مجلة CommsMEA، وجاء ذلك التكريم للشركة تقديراً للابتكار الواضح في تقديم حلول خدمات النطاق العريض المتنقل الشاملة، ولتمحورها حول عملائها، وكفاءتها التشغيلية من بين عوامل أخرى، بما في ذلك التزامها بلعب دور رئيسي في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المملكة.

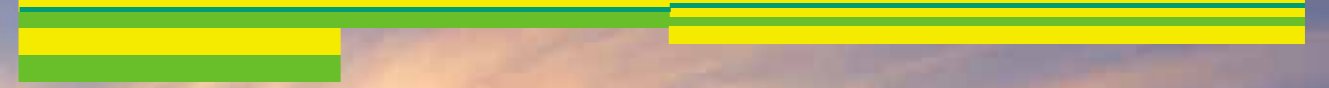
زين السعودية

أفضل نشر لشبكة البنية التحتية الخاصة بالجيل الخامس

مجلة CommsMEA

قمة تيليكوم ريفيو لقادة قطاع الإتصالات المنعقدة بتاريخ 10 ديسمبر، حصلت زين السعودية على لقب أفضل نشر لشبكة البنية التحتية الخاصة بالجيل الخامس خلال قمة تيليكوم ريفيو لقادة قطاع الإتصالات. ويُجسد هذا التمييز التزام شركة زين السعودية بتمكين وتوفير الفرص من خلال نشر البنية التحتية الأكثر تقدماً التي تتماشى مع التحول الرقمي في البلاد. كما أكملت الشركة المرحلة الأولى من شبكة الجيل الخامس التي تُغطّي 27 مدينة في كافة أنحاء المملكة العربية السعودية من خلال 2600 برج.

تقرير مجلس الإدارة



تقرير مجلس الإدارة

إن مجلس الإدارة ثابت على قناعته وإيمانه بأن النمو والتطوير هما نتيجة العمل الجماعي الذي توجهه استراتيجية طموحة نحو المستقبل، وبالنسبة لمجموعة زين فإن تبني أحدث اتجاه استراتيجي - الذي يُمكن من خلاله تحقيق التغيير المطلوب بشدة - هو خطوة إيجابية لعملياتنا ولمجتمعنا.

على مدار العام 2019، شهدنا نمواً عضوياً ملموساً على مستوى أعمالنا، حيث نجحنا في تحقيق أهدافنا لهذه المرحلة، فالنمو الذي تحقق هو تجسيد لمدى تقدم وتطور عملياتنا نحو أن نصبح لاعباً رقمياً رئيسياً في أسواق المنطقة.

من خلال التزامنا المستمر بالتعاطي مع "أهداف التنمية المستدامة" (SDGs) التي تتبناها الأمم المتحدة، بذلت المجموعة جهوداً أكبر على صعيد معالجة سلسلة التوريد الخاصة بها من خلال مراجعة "مدونة سلوك الموردين"، وذلك بهدف ضمان إنسجامها مع أفضل الممارسات العالمية، وإن مراجعة هذه المدونة تعطي مثالا يدل على التزام الشركة بحقوق الإنسان وبمبادئ العمالة.

بالإضافة إلى إدارة ومراجعة سلسلة التوريد، حددنا أيضاً المخاطر ذات الصلة بالتغير المناخي وبعمالة الأطفال، إذ أننا ندرك أن هناك حاجة إلى التركيز على هذا المجال، وذلك لأن عدد من شركاتنا التابعة محاطة بعدم استقرار جيوسياسي أدى إلى إحداث نزوح جماعي للسكان، وللأسف فإن أطفالاً أصبحوا أكثر ضعفاً وأكثر عرضة للأذى والاستغلال.

باعتبارنا مؤسسة تركز على مجموعة قوية من الأخلاقيات، فإننا نأخذ على عاتقنا أن نعمل على ضمان أن جميع أصحاب المصلحة لدينا لا يتعرضون لأي ضرر أو أذى، وأن يتمكنوا بالتمتع بحياة ذات مغزى. نود أن نتقدم بخالص امتناننا إلى صاحب السمو أمير دولة الكويت الشيخ صباح الأحمد الجابر الصباح؛ وإلى صاحب السمو ولي العهد الشيخ نواف الأحمد الجابر الصباح؛ وإلى سمو رئيس مجلس الوزراء الشيخ صباح خالد الحمد الصباح؛ وإلى أعضاء حكومات الدول التي نعمل فيها، وذلك على دعمهم القيم الذي كان محورياً في استمرار نجاح شركتنا.

مجلس الإدارة



طلال بن سعيد المعمرى
عضو مجلس الإدارة



بدر ناصر الخرافي
نائب رئيس مجلس الإدارة
والرئيس التنفيذي للمجموعة



أحمد طاحوس
رئيس مجلس الإدارة



مارتيال أنطوان
مارسيل كاراني
عضو مجلس الإدارة



سعود بن أحمد بن
عبدالكريم النهاري
عضو مجلس الإدارة



مهدي بن محمد
جواد العبدواني
عضو مجلس الإدارة




يوسف خالد العبدالرزاق
عضو مجلس الإدارة



عبد الرحمن محمد
ابراهيم العصفور
عضو مجلس الإدارة (المستقل)



نيجيل كيفن جوفيت -
عضو مجلس الإدارة



رسالة نائب
رئيس مجلس الإدارة
والرئيس التنفيذي
لمجموعة زين





والرئيس التنفيذي - مجموعة زين (رسالة نائب رئيس مجلس الإدارة)

إلى أصحاب المصلحة، ومن خلال استراتيجيتنا الرقمية، فإن مفهوم "الاتصال الهادف" بات السمة الغالبة التي تسود بيئة العمل في الشركة. كما أن التطورات المتلاحقة في صناعة الاتصالات استدعتنا أن نغير أيضا الثقافة السائدة داخل الشركة من أجل تغيير مسارات خطط العمل، فالفرص التجارية والاجتماعية التي أفرزتها تطورات تكنولوجيا الاتصالات في العديد من المجالات ازادت بشكل كبير مؤخرا، حيث أننا نشهد حالياً نموا متسارعا في التكنولوجيا المالية، وفي وسط هذا المشهد قمنا بتوسيع نطاق عملياتنا في السعودية بإطلاق منصة تحت اسم "Tamam"، وهي منصة للقروض متناهية الصغر توفر قروضا مالية محدودة وتخدم الشرائح السكانية الأكثر ضعفاً في المملكة، كما أننا نحرز تقدماً استثنائياً لمحفظة "زين كاش" في العراق والأردن، ونرى آفاقاً جديدة تتبلور في السوق الكويتية، وعددا من أسواقنا في المنطقة، كل هذا سيتيح لفئات المحرومين من الخدمات المصرفية القدرة على إجراء معاملات مالية بشكل أفضل وأمن.

على غرار التطور الحاصل في مجالات التكنولوجيا المالية، فإننا نرى أيضاً العديد من الفرص في مجال الصحة الإلكترونية، منصة "واجهة برمجة التطبيقات"، قطاع المشاريع والأعمال (B2B)، والمعاملات بين الشركات والعملاء (B2C)،...، وحاليا نقوم بتطوير شريحة الـ B2B من خلال "مركز زين لاستضافة البيانات" بتوفير خدمات سحابية وحلول سيبرانية. لا شك أن المبادرات التي نقوم بها على منصاتنا الرقمية تساعدنا في تسريع التغييرات المنهجية المطلوبة لتحقيق أهدافنا الاستراتيجية، فهي تجسد المعنى الحقيقي لمصطلح "اتصالات هادفة"، فقد جاء إطلاقنا لشبكة الجيل الخامس في الكويت والسعودية ليبرز جهودنا في هذا التوجه الاستراتيجي.

إن التزامنا بالمساواة بين الجنسين وتحقيق الشمولية في أعمالنا، مستمر على نفس الوتيرة، فقد أطلقنا مؤخرا مبادرة (WE ABLE)، وهي تهدف إلى تعزيز جهودنا في دمج أصحاب الاحتياجات الخاصة، وضمهم إلى جميع أوجه سياسات وثقافة منظومة العمل بحلول العام 2022، حيث أصبحت من الكيانات الموقعة على ميثاق الشبكة العالمية للأعمال والإعاقة.

وإذ تتخذ زين خطوات هامة لمواجهة التغيير المناخي وخفض الانبعاثات الكربونية، فإنها أحرزت تقدما في تخفيض استهلاكها من الطاقة، وتقليص تأثيرها البيئي، حيث تتبع الشركة أفضل الممارسات العالمية من خلال التزامها بالمبادئ التوجيهية الواردة في خطتها المؤسسية الخاصة بالإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP)، وهي الخطة التي طورتها من أجل تقليص تأثيراتها البيئية وحماية سلامة مجتمعاتها.

وبينما تشهد منطقتنا تغييرات حادة، فإن أجندة الاستدامة الخاصة بنا ستواصل تطورها لكي تبقى أعمالنا تمثل قيمة حقيقية لأصحاب المصلحة.

بدر ناصر الخرافي

نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي

على مدار العام...، دأبت زين على العمل بثبات في تطوير منظومة تكنولوجيا الاتصالات...، وذلك انطلاقاً من رؤية تركز على التطوير الشمولي المعني بجهود النمو الاجتماعي والاقتصادي، ومنذ بداياتنا المبكرة في هذا النهج الاستراتيجي، لم ندرك فقط التزامنا بالروابط العميقة التي تجمعنا مع مجتمعاتنا التي نعمل فيها، بل حرصنا على تأكيد التزاماتنا الراسخة بالعقد الاجتماعي الشامل.

وبينما نواصل النضوج والتطور في مسيرتنا، فإن قوة التزامنا بعقدنا الاجتماعي أصبحت تشكل جانباً ملموساً بالنسبة لنا، والآن وأكثر من أي وقت مضى، أصبحت الحاجة إلى إحداث تغيير منهجي ضرورة ملحة لدفع خطط التنمية في المنطقة.

إن الظروف المحيطة بعملياتنا التشغيلية تشهد تحديات هائلة، وهو ما تطلب منا سرعة التحرك لمواجهة هذه التحديات بالشكل الذي يحافظ على استمرارية خطط النمو المستهدفة، ولذلك، قمنا مؤخراً بإعادة النظر في استراتيجيتنا بهدف التركيز على جوانب جوهرية محددة تجلب مزيداً من القيمة

رسالة الرئيس التنفيذي للاستدامة





رسالة الرئيس التنفيذي للاستدامة

كما أنه من المشجع أن نشهد التحول الحاصل حالياً نتيجة للتقدم الذي أحرزته قطاعات أعمالنا، فمن خلال التدفقات المتنوعة التي قيد التطوير، أصبحت الشرائح المجتمعية المهمشة الآن قادرة على إجراء معاملات مالية في كل من العراق والأردن مع إطلاقنا لخدمة "زين كاش".

كما أن إطلاق خدمة "تمام" في السعودية يوفر قروضاً متناهية الصغر للشرائح السكانية المحرومة من الخدمات المصرفية، وفي مجال منفصل، تقدم الشركة خدمات التأمين الصغيرة خدماتها للشرائح المجتمعية المحرومة في العراق.

تستمر مبادرات التعلم الإلكتروني في التطور مع إطلاق Zain Kids، وهي منصة رقمية تتيح للأطفال في كل من السعودية والعراق والكويت مقاطع فيديو وألعاب تعليمية مع أدوات تسمح للوالدين بالتحكم في المحتوى، وحتى الآن، تشمل منصة التعلم الإلكتروني خمس خدمات تمتد عبر شركائنا في هذه الأسواق. وعلى مدار العام، قررنا اتخاذ إجراءات متضافرة بشأن سلامة الأطفال على الإنترنت، زين تعتبر هذا الموضوع ذو أهمية كبيرة حيث أنه يتحتم علينا أخلاقياً، حيث دخلنا في شراكة مع مؤسسة Childhood USA لرئاسة مجموعة عمل في لجنة النطاق العريض (البرودباند) من أجل التنمية المستدامة التابعة لتحالف الاتحاد الدولي للاتصالات/اليونسكو (ITU/UNESCO)، وقد صدر تقريراً عن هذا الجهد يحوي مجموعة من التوصيات العملية التي توفر نهجاً شمولياً من أجل حماية الأطفال في العالم الرقمي. بالإضافة إلى ذلك، صاغت مجموعة العمل إعلاناً لبثه على مستوى العالم، ليكون أداة للدعوة اللازمة من أجل تشجيع التغيير.

وبينما نتحرك قدماً إلى الأمام، سنواصل توسيع نطاق جهودنا في مجالات الاستدامة، وذلك لأننا ندرك الفوائد العديدة التي يجلبها هذا النهج الاستراتيجي لجميع أصحاب المصلحة لدينا.

جينيفر سليمان
الرئيس التنفيذي للاستدامة
لمجموعة زين

في أي حقبة زمنية تتسم بالتغيُّر السريع والاضطرابات، يُشكّل امتلاك رؤية واضحة جانباً أساسياً من استراتيجية الاستدامة، ففي كثير من الأحيان، تضع بيئتنا المحيطة إطاراً لأعمالنا الفردية والجماعية التي يمكن أن تشكل دافعاً لأولئك الذين يعتنقون الفرص التي تنبثق من التطورات التي تقع حولنا، ونحن في زين ننظر إلى أمواج الاضطرابات التي تحدث بأنها فرصة للتطور بطريقة إيجابية.

لقد أدى جزء من التقدم الذي حققناه إلى إنشاء مبادرات مهمة مثل تمكين المرأة داخل مؤسستنا، فضلاً عن مسار مبادرة WE ABLE التي أطلقناها حديثاً للتركيز داخلياً وخارجياً على أصحاب الاحتياجات الخاصة، فكان ذلك الدافع هو من قاد زين إلى القيام بدور أكثر نشاطاً وتحولية على صعيد العمل المناخي.

في العام 2019، أصبحت زين عضواً في "فريق العمل المعني بتغير المناخ" التابع لاتحاد GSMA، وذلك بهدف أن تلعب الشركة دوراً أكثر فاعلية في معالجة تأثيرات بصمتها البيئية، وأدت هذه الخطوة إلى تقديم البيانات الخاصة بحجم استهلاك الشركة من الطاقة، وحجم انبعاثاتها من غاز ثاني أكسيد الكربون من خلال "مشروع الإفصاح عن الكربون"؛ وهو الأمر الذي يجسد خطوة قوية في سياق مكافحة التغير المناخي.

على صعيد الأعمال، فإن النمو القوي لمنصة "واجهة برمجة التطبيقات" (API) هو نمو مشجع، ويتمثل الطموح الاجتماعي في أن نفتح بعض أصولنا أمام مطوري التطبيقات الصاعدين على المستويين الإقليمي والدولي بهدف خلق فرص جديدة لرواد الأعمال الشباب ليقوموا شراكات مع زين، وهذا سيسمح لشركتنا بأن تطرح خدماتها على عملائها بشكل أفضل، وبالتالي توسيع نطاق الانتشار بما يخلق قيمة مشتركة لكل من الشركة ورواد الأعمال في نهاية المطاف.



لمحة عن الشركة

خلال هذا العام (2019)، قدمت زين خدمات صوتية وخدمات بيانات متنقلة إلى 49.5 مليون عميل نشط، وتتوزع منتجاتها وخدماتها في معظمها بين خدمات أساسية وأخرى غير أساسية، وتشمل بعض منتجاتها وخدماتها الباقات لاحقة الدفع والباقات مسبقة الدفع، الخدمات السحابية، أجهزة الهواتف، الخدمات الترفيهية،

وخدمات B2B، تطبيقات الأجهزة النقالة، وغيرها، وبسبب طبيعة الأعمال، فإن كمية المنتجات والخدمات غير مذكورة هنا؛ لكن يمكن العثور على عدد عملاء الدفع المسبق في قسم "شبكة" ضمن هذا التقرير.

يمتد نطاق وجودنا التجاري عبر ثماني دول، حيث أن لنا عمليات تشغيلية تابعة في كل من: البحرين، العراق، الأردن، الكويت، السودان، السعودية، وجنوب السودان، وفي لبنان، تتولى مجموعة زين إدارة شركة "تاتش" بالنيابة عن الحكومة اللبنانية.

يوجد المقر الرئيسي لمجموعة زين في الكويت، وهي مدرجة في بورصة الكويت كشركة عامة التداول بدون أي قيود على الأسهم إذ أن رأس مال الشركة معومّ تعويماً حراً بنسبة 100%، وأكبر مساهم هو الهيئة الكويتية العامة للاستثمار، التي تمتلك حصة أسهم تبلغ نسبتها 24.22%، وتمتلك مجموعة زين حصة 37.05% في شركة زين السعودية (رسمياً "شركة الاتصالات المتنقلة السعودية")، والتي يتم تداول أسهمها في البورصة السعودية باعتبارها شركة مساهمة سعودية، والمعلومات ذات الصلة حول صافي المبيعات والرسوم الإجمالية متاحة ضمن النتائج المالية الموحدة، وفي العام 2019

لم تطرأ أي تغييرات رئيسية على مواقع العمليات كما لم تتم أي افتتاحات أو إغلاقات أو توسعات.

مجموعة زين هي عضو فعال في اتحاد GSMA الذي يمثل مصالح صناعة الاتصالات على مستوى العالم، وتواصل زين أخذ الإرشادات التوجيهية من اتحاد GSMA في الموضوعات المتعلقة بالاستدامة والأمور التنظيمية وغيرها من الموضوعات، وتتعاون زين وتشارك في مبادرات متعددة صاغها اتحاد GSMA، ومن بينها "ميثاق الاتصال الإنساني" وتحالف Mobile Alliance المناهض للمحتوى المسيء جنسياً للأطفال.

وتواصل زين التزامها بمواءمة أنشطة أعمالها مع "أهداف التنمية المستدامة" التي تتبناها الأمم المتحدة، وذلك انطلاقاً من أن الشركة تدرك أن معالجة بعض مقاصد تلك الأهداف سيسهم ليس فقط في تحسين رفاهية المجتمعات، ولكنه يمكن أيضاً أن يوفر سلسلة واسعة من الفرص.

تأسست مجموعة زين - "شركة الاتصالات المتنقلة" (ام تي سي) سابقاً - في العام 1983 بموجب مرسوم أميري في الكويت، وكانت "ام تي سي" أول شركة اتصالات متنقلة تم إطلاقها على مستوى منطقة الشرق الأوسط، وفي العام 2007 تم تغيير تسمية شركة "ام تي سي"، ليصبح "زين"، وهو الاسم الذي أصبح العلامة التجارية للمجموعة.

تنظر الشركة إلى العلامة التجارية "زين" باعتبارها أحد أهم أصولها كما أن وعدها بخلق "عالم جميل" يجسد الشغف الذي تحمل زين إزاء تجربة العملاء والكفاءة التشغيلية وتنمية المجتمعات وحماية البيئة. منذ بداياتها الأولى، تمتعت مجموعة زين بنمو وابتكار مستمرين، حيث وصلت في تواجدها الجغرافي 23 دولة في أرجاء الشرق الأوسط وأفريقيا، وفي العام 2010 - وفي خطوة استراتيجية هدفت إلى إعادة التركيز على المنطقة الأساسية للشركة - باعت مجموعة زين 15 من عملياتها التابعة في أفريقيا إلى مجموعة بهارتي إيرتل مقابل 10.7 مليار دولار أمريكي.

في العام 2011، وكنتيجة لتقسيم السودان إلى دولتين، أنجزت مجموعة زين بنجاح عملية فصل شبكتي الدولتين، وأصبحت شركة زين جنوب السودان شركة عاملة مستقلة رسمياً في يناير من العام 2012.

لمحة عن الشركة

15,000 تلميذ

تم تقديم الدعم إليهم في مناطق جنوب غرب العراق
تحت مظلة برنامج "العودة إلى المدارس"

31

تركيب حلول بطاريات هجينة وشمسية في السودان وجنوب السودان

أكثر من 6,000 أسرة

تلقت معونات ودعم بعد أن تأثرت مناطقهم بالأمطار الغزيرة
والسيول في السودان

الجيل الخامس 5G

شبكات تم إطلاقها في الكويت والسعودية

19 شركة ناشئة

دعمها تحت مظلة "برنامج تاتش للابتكار"

أكثر من 21,400 شخص

استفادوا من بناء الطرق في جنوب السودان

200,000 طفل

في مناطق نائية وريفية تم تزويدهم بخدمات صحية في الأردن
عبر عيادة زين المتنقلة للأطفال

49.5 مليون

عميل نشط

5.5 مليار دولار أمريكي

إيرادات موحدة

358

تقليص في الانبعاثات الكربونية

715 مليون دولار أمريكي

صافي الدخل

600 بئر مياه

تم حفرها في النيجر بتبرعات جمعتها زين

1.5 طن

نفايات إلكترونية جمعتها زين البحرين وأعيد تدويرها واستخدامها

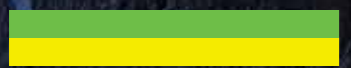
أكثر من 724,000 لاجئ

تم تزويدهم بإمكانية الوصول إلى باتصالات نطاق عريض عالية السرعة من

خلال الشراكة بين زين وفيسبوك ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

لمحة عن الشركة

استراتیجیتنا



رحلة زين في التحول الرقمي

خطت زين خطوات واثقة في العام 2019 اتجاه تحقيق أهدافها الاستراتيجية للنمو الرقمي، وقد انعكس ذلك بشكل إيجابي على الأداء المالي، وعلى قائمة المشاريع والمبادرات المبتكرة التي أنجزتها خلال هذه الفترة. باعتبارها مزود اتصالات رائد على المستوى الدولي والإقليمي، تسعى زين جاهدة إلى منح عملائها خدمات اتصالات ذات جدوى إلى جانب قائمة واسعة من الخيارات التي توفر فرصا للنمو والازدهار لمجتمعاتها، وفي الواقع، كانت زين من أوائل المشغلين في المنطقة الذين تبنوا رؤية التحول إلى مشغل الاتصالات الرقمي للأفراد والشركات.

ابتكرت زين استراتيجية رقمية، وهي استراتيجية لها تأثير اجتماعي واقتصادي إيجابي، حيث تتمحور حول تطوير الأعمال الأساسية للمجموعة من أجل زيادة القيمة والاستثمار بشكل انتقائي في قطاعات نمو تتجاوز خدمات الاتصالات التقليدية، وهذا النهج الجريئ يتيح بدوره تنويع مصادر الإيرادات، والتأثير بشكل إيجابي على التنمية الاقتصادية والاجتماعية في أسواق المنطقة.

تطور صناعة الاتصالات

بصفتها لاعب رئيسي راسخ في قطاع الاتصالات، فإن زين مستمرة في الإسهام في تحسين مقترح القيمة لديها، وإلى جانب الطريقة التي تدير بها عمليات الاتصالات والأصول، التزمت زين في السنوات الأخيرة بالاستثمار في شبكتها مستهدفة توفير قدرات اتصال أفضل وأحدث لعملائها.

ومن أجل الحفاظ على عمليات صناعة الاتصالات الأساسية، فإن الشركة كانت وما زالت مستمرة في تنفيذ مبادرات عدة تهدف إلى تعزيز عروض خدماتها، وتندرج هذه البرامج تحت الركائز الاستراتيجية التالية:

رقمنة العمليات

منذ اللحظة التي بدأت فيها زين رحلتها نحو التحوّل الرقمي لعمليات الاتصالات الأساسية، نجحت في تحقيق سلسلة من الإنجازات المهمة في سبيل تمييز تجربة العملاء وزيادة المرونة والكفاءة وإتاحة الفرصة لاستخدام الموارد بشكل أفضل.

ويمكن تلخيص رحلة التحوّل الرقمي التي تخوضها زين تحت المحاور الرئيسية التالية:

- **الرقمي أولاً:** تواصل الشركات التابعة لمجموعة زين العمل على تحسين تجربة العملاء وتسهيل رحلة التحوّل الرقمي من خلال استحداث وطرح قنوات رقمية جديدة توفر تجربة رقمية شخصية حقيقية، مع تحكم كامل في الشراء والاستخدام والتفاعل، والأمثلة على القنوات الرقمية تشمل: شبكة الويب، التطبيقات، chatbot، شبكات التواصل الاجتماعي، والفروع الذكية.

إن رحلة الرقمنة على مستوى البصمة الجغرافية لمجموعة زين تختلف مع اختلاف مستويات نضوج السوق جنباً إلى جنب مع مستوى انتشار الإنترنت و/أو الهواتف الذكية في كل نطاق جغرافي، وسيكون التركيز الاستراتيجي خلال العام 2020 على تصميم وتنفيذ استراتيجيات لرقمنة العمليات الإجرائية والأنظمة المشغلة.

- **التحسين والتبسيط:** كجزء من جهود التحوّل الرقمي التي تبذلها زين، تخطو الشركات التابعة لها خطوات جادة نحو التبسيط والتحسين، ويشتمل هذا على تبسيط التعرّف التي تمس العملاء ومحفظة المنتجات، والتحوّل من المبيعات التي تحتاج مساعدة بشرية إلى المبيعات التي لا تحتاج إلى مساعدة، وطرح قنوات رعاية تسمح بالتواصل الأمثل، كما تقوم شركات زين بنشر أدوات رقمية للاستخدام الداخلي، وهي الأدوات التي تؤتمت العمليات الداخلية بشكل يساهم في تبسيط العمليات المشغلة، وتحسين أداء الشبكة وأداء البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

- **التحليلات والذكاء الاصطناعي (AI):** تعكف زين على بناء منظومة بيئية تهدف إلى التوسع على صعيد محور "إدارة قيمة العملاء" (CVM) الذي يجري نشره حالياً في جميع عمليات الشركة، حيث يتم استخدام بيانات العملاء لتنفيذ تحليلات CVM استباقية وتنبؤية تسمح للمجموعة بفهم احتياجات العملاء بشكل أفضل، وبالتالي استهدافهم بعروض آنية ذات صلة، وهذا يساهم بدوره في تقليص انكماش قاعدة العملاء وتعزيز تجربة العملاء، علاوة على ذلك فإن استخدام قنوات رقمية لتوصيل عروض آنية وموجهة إلى العملاء هو أمر يؤدي إلى زيادة معدل امتصاص "إدارة قيمة العملاء" بشكل كبير، كما يساهم في تحسين كفاءة جهود التسويق.

تقنية الإتصال واسعة النطاق

تؤمن مجموعة زين بأنّ توسيع تغطية النطاق العريض السريع والفعال يُعدّ حجر الزاوية في التنمية الاجتماعية والاقتصادية لمجتمعاتها. وتتفهم الشركة أهمية توفير أفضل اتّصال واسع النطاق للعملاء لتلبية احتياجاتهم كأفراد وشركات. وبناءً على ذلك، اختارت المنظمة استراتيجية استثمار في تقديم أحدث تقنيات الجيل الخامس إلى العملاء في الكويت والمملكة العربية السعودية حيث قامت مجموعة زين بنشر أول شبكة جيل خامس في المملكة وأكبر شبكة جيل خامس في المنطقة. ففي الأردن، تعمل شركة زين بدون كلل على توسيع نطاق تغطية تقنية الألياف البصرية (FTTH) الخاصة بها من أجل المساهمة في التغطية الوطنية لتغطية النطاق العريض السريع والفعال للأسر والشركات عبر البلاد.

نمو قطاع المؤسسات والحكومة

يُعدّ أحد مجالات التركيز الإستراتيجية الرئيسية لشركة زين هو الأهمية الزائدة والمستمرة باعتبارها مزود الإتصال الشامل ومزود الحلول لصالح الحكومة والمؤسسات عبر شرائح أسواقها المختلفة. في عام 2019، طوّرت مجموعة زين ما يُسمّى بعلامة "زين للأعمال" التجارية والتي يُعتبر مصدرها ارتفاع الأسهم والأساسات القوية "علامة زين التجارية" حيث أنّها جاذبة للعملاء والعملاء الحكوميين وتلتقط جوهر اقتراح القيمة التي تستهدفهم. بالإضافة إلى تزويد هذه القطاعات بأحدث التقنيات وأفضل اتصال إذ عقدت مجموعة زين شراكة مع الحكومات والشركات من خلال استغلال أحدث حلول تكنولوجيا المعلومات والخدمات السحابية التي تساعد العملاء على تحقيق أهدافهم. كما تركّز مجموعة زين دائماً على تعزيز الطيف الواسع للقدرات والخدمات التي تقدّمها. على مدار العام الماضي وفي الأسواق المعنيّة، قامت شركة زين بإثراء أجنحة الخدمات التي تقود إلى زيادة الفعالية وتقليص حجم الاستهلاك غير ضروري للموارد وزيادة فعالية المساهمة في التنمية الاقتصادية في المنطقة. بعض الأمثلة على خدمات وحلول الأعمال التي قدّمتها عمليات زين تشمل: خدمة المراقبة بالفيديو (VSaaS) في الكويت وإدارة الأسطول ومراقبة المركبات الذكية في البحرين. في شهر سبتمبر من عام 2019، أطلقت شركة زين الأردن "ذا بانكر"، وهي شركة تجارية عسكرية مركز بيانات مجهّز بأعلى معايير الأمن والتكرار. تُعتبر المنشأة الحديثة مؤسسة فريدة من نوعها تعيد تحديد معنى التعافي من الكوارث وعروض استمرارية الأعمال.

- **تنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة:** كجزء من التزام مجموعة زين بإحداث تأثير مستدام على تنمية المنطقة الاجتماعية والاقتصادية، تصوّب مجموعة زين تركيزاً خاصاً على دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة. كما تقدّم مجموعة زين إلى قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة مجموعة مختارة من الباقات ذات الصلة من منتجات وخدمات الاتصالات الأساسية التي توفر لهم الإتصال الأساسي مع عملائها والراحة لإدارة عملياتهم اليومية. أيضاً، تقدّم لهم زين أيضاً العديد من الخدمات المستندة إلى مجموعة النظراء والتي تمنح هذه الشركات الوصول إلى أحدث الأدوات لتحقيق النمو والنجاح. لقد نهبت مجموعة زين الكويت إلى أبعد من ذلك بهدف تلبية هذه القطاعات من خلال تطوير تطبيق محدّد خاصّ بالشركات الصغيرة والمتوسطة تقوم بدورها برقمنة التجربة من العميل وصولاً إلى إدارة العقود والجوانب الأخرى التي تحكم التفاعل بين مجموعة زين وعملائها من الشركات الصغيرة والمتوسطة في الكويت.

التنوع في محاور النمو:

بدأت مجموعة زين رحلتها نحو تنويع فرص النمو التي تمتد إلى ما بعد مجال أعمال الاتصالات الأساسية، وذلك لكي تلبي طموحها نحو تحقيق نمو مستدام ومستمر ومتلائم مع التزام الشركة ببناء مستقبل المنطقة الرقمي، وقد تم اختيار القطاعات الرأسية ذات الأهمية لمجموعة زين على أساس المعايير التالية:

الابتكار

- حددت زين نماذج أعمال رقمية جديدة تُظهر علامات النجاح على مستوى عالمي، ولكن لم يتم جلبها حتى الآن على المستوى الإقليمي.
- تسعى زين جاهدة إلى أن تصبح أول سوق تقوم بإعادة تشكيل الصناعة الإقليمية وإنشاء ميزة تنافسية مستدامة.

التصاعد التدريجي

- تبحث زين عن الفرص التي يمكن أن تتواجد الواحدة منها كجوهر مستقل بذاته.
- تفضيل نماذج الأعمال التي يمكن زيادتها إقليمياً، على مستوى نطاق التواجد الجغرافي وخارجه.

المنظومة البيئية

- تسعى زين إلى تحقيق التكامل بين نماذج الأعمال التي تختارها من أجل دفع عجلة النمو.
- تحرص زين على ضمان أن جميع أجزاء منظومة بيئتها تتوافق مع وتدعم "أهداف التنمية المستدامة" (SDGs) التي ترعاها الأمم المتحدة.

أهداف التنمية المستدامة

تعزير القدرات

بتهدف زين إلى الاستفادة من قدراتها التفاضلية الحالية للحصول على ميزة تنافسية وتسريع النمو لديها.

ويمكن تلخيص محاور النمو الرأسية الجديدة التي بدأت زين في متابعتها على النحو التالي:

البنية التحتية للاتصالات

تسعى زين باستمرار إلى الحصول على فرص استثمارية جديدة لترسيخ نفسها كمشغل رئيسي في مجالات البنية التحتية، مستفيدة في ذلك من بنيتها التحتية المنتشرة في أسواق الشرق الأوسط وأفريقيا، وبفضل هذا التواجد الجغرافي الشاسع فإنها تسعى إلى أن تلعب دوراً رئيسياً في توحيد البنية التحتية للاتصالات، وتوسيع نطاق تغطية الخدمات، ومواصلة تطوير وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، حيث يُسهم فصل إدارة الشبكات عن الأعمال اللوجستية للأبراج في خلق قيمة كبيرة لأصحاب المصلحة كما أنه يسمح بالتركيز الضروري على تقديم الخدمات وتحسين تجربة العملاء.

تكنولوجيا الاتصالات والخدمات الرقمية

من خلال التركيز على شريحتي خدمات B2B الخاصة بالشركات، وخدمات B2C الخاصة بالمستهلكين، تهدف زين إلى بناء منصة مركزية للخدمات الرقمية الاحترافية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتخدم شركاتها التابعة، وكيانات الأعمال الأخرى على مستوى انتشار عملياتها التشغيلية وأبعد من ذلك، وستوفر هذه المنصة خدمات سحابية، الأمن سيبراني، إنترنت الأشياء (IoT)، وخدمات البيانات الضخمة والتحليلات، فضلاً عن طيف أوسع من التقنيات الجديدة التي تغطي المجالات ذات الصلة بحلول الذكاء الاصطناعي (AI) و"سلسلة الكتل" (Blockchain) والطائرات بدون طيار، وغيرها...

تعتمد زين على شركتها التابعة "NXN" كمزود رائد لاستشارات المدن الذكية والخدمات الرقمية، وتواصل "NXN" الدخول في شراكات مع حكومات وشركات من أجل تسريع التحوّل الرقمي للمدن والمناطق والمشروعات التجارية فضلاً عن تزويدها بالخدمات مسبقاً التصميم ومُصممة حسب الطلب.

استثمارات المخاطر

يلعب مشغلو شبكات الاتصالات المتنقلة دوراً مهماً في تطوير منظومة البيئة الرقمية وبيئة الشركات الناشئة، ولذلك يتحتم على شركات الاتصالات أن تبتكر لتبقى على صلة مستمرة بهذه التحولات، فاستكشاف فرص جديدة هو أمر فائق الأهمية لازدهار الأعمال، وقد خطت زين خطوة استباقية نحو تبني سلسلة واسعة من المبادرات، حيث دخلت في استثمارات مع شركاء رؤوس أموال المخاطر، ممن يشاركونها رؤيتها، وهي خطوة ستوفر لها خيارات واسعة من الفرص لتنويع وتوسيع نطاق وصولها في منظومة بيئة الأعمال، وتشمل تلك الاستثمارات حتى الآن صناديق رؤس أموال المخاطر مثل: MEVP و Earlybird و Colle Capital و WAMDA، وهي الاستثمارات التي أثبتت جميعها نجاحاً فائقاً استناداً إلى التقييمات والتخارجات الأخيرة.

علاوة على ذلك، شاركت زين بنشاط في استثمارات مباشرة في شركات ناشئة في قطاعات متعددة بهدف الحصول على تدفقات نقدية جديدة، مع التركيز على توفير عروض مرنة لقاعدة عملاء زين الضخمة بما يضيف قيمة حقيقية للشركات الناشئة.

واجهة برمجة التطبيقات (API)

في العام 2019 وسعت زين نطاق منصة "واجهة برمجة التطبيقات" (API) الخاصة بالمجموعة لتقدم للعملاء محتوى إقليمي وعالمي من الطراز الأول، وقد وفرت شركات زين الرقمية في مجال واجهة برمجة التطبيقات خدمات "الفوترة المباشرة عبر مشغل الاتصالات المتنقلة" (DOB)، كما اجتذبت مزودي محتوى عالميين إلى أسواق زين مثل: "أبل"، "غوغل"، Centili, EROS, Digital Virgo, OSN, DOCOMO Digital.

هذه المنصة المتطورة تسمح للشركة بترقية شراكاتها للازدهار في المشهد الرقمي، حيث توفر لشركاء زين القدرة على استخدام منصة واحدة تتيح للعملاء الوصول إلى خدمات متنقلة متعددة، وتستفيد شركات زين في الكويت، البحرين، العراق، الأردن، والسعودية من تدفقات إيرادات جديدة في قطاع الخدمات السحابية، ومن خلال هذه المنصة استطاعت الشركة ترقية عدد من الخدمات المتنوعة لتواكب تفضيلات ومتطلبات مختلف العملاء ما بين الألعاب والمحتوى والترفيه والتعليم.

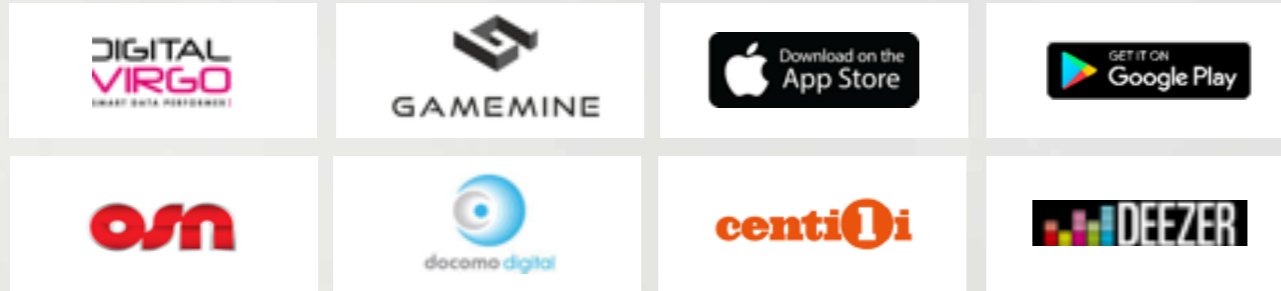
33.9 مليون

عملاء متصلون: هي واحدة من أضخم المصادر التي تتيحها منصة برمجية واحدة على مستوى منطقة الشرق الأوسط.



تم إطلاقها في منتصف العام 2018 لخلق مركز عالمي للخدمات الرقمية في منطقة الشرق الأوسط.

تُضاف خدمات جديدة باستمرار



6 دول انضمت فعلياً إلى هذه الواجهة

2018 | 3 دول

2019 | 6 دول

2020 | 10 دول

PLANNED

تهدف الخطة إلى التوسع في المنطقة على قطاعات متعددة.

رهان للمستقبل: الهوية

نخطط من أجل أن نصبح مصدراً موثقاً للهوية الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.



رهان للمستقبل: تحقيق دخل من وراء البيانات

* نخطط من أجل أن نصبح مصدراً للبيانات غير الخاصة لدعم الشكاوى التنظيمية وشكاوى الخصوصية من جانب أكثر من 50 مليون عميل في منطقة الشرق الأوسط.



19 مليون

تم معالجة عدد هائل من المعاملات
عدد المعاملات التي تمت معالجتها من الإطلاق

رهان للمستقبل: الإعلان

28%

من مجمل الإنفاق الإعلاني في منطقة الشرق
الأوسط وشمال أفريقيا سيصبح رقمياً بحلول العام
2022*، ونخطط لكي نصبح طرفاً رئيسياً
في هذا المجال



التكنولوجيا المالية

تواصل زين الاستثمار استراتيجياً في مجال الخدمات المالية المتنقلة بعد نجاح خدمة "زين كاش" في الأردن والعراق، وهي الخدمة التي تركز على فئات كبيرة من السكان المحرومين من الخدمات البنكية في مختلف الأسواق، حيث تمكنت "زين كاش" من معالجة نقص خطير وتوفير الاندماج المالي في كل من الأردن والعراق من خلال منصة بسيطة ومرنة تتيح للعملاء والشركات إجراء المعاملات بسلاسة، حيث كان لافتاً خلال العام 2019 أن "زين كاش" في العراق أطلقت منصة "EyePay Cash" الثورية التي تتيح للاجئين إمكانية استلام المساعدات المالية عن طريق تحديد الهوية بقزحية العين، من خلال التكامل مع تقنية "IRIS Guard".

خلال العام، تمكنت الشركة من إطلاق أول منصة رقمية بالكامل للإقراض المصغر في المنطقة - وهي منصة "Tamam" - من خلال دعم مؤسسة النقد العربي السعودي، معززة بالتالي مكانة زين في عالم الخدمات المالية المتنقلة، وتوفير أداة فريدة من نوعها في السوق السعودية، وقد حذت خدمة "زين كاش" في الأردن والعراق حذو منصة "Tamam" وهما حالياً بصدد إضافة حل للإقراض المصغر في منصتيهما، وفي الكويت، وقعت زين اتفاقية مع بنك بوبيان لإطلاق أول منصة مالية رقمية بدعم من بنك الكويت المركزي، وتتعاون زين مع شركة "FOO" الكيان الإقليمي الرائد في مجال التكنولوجيا المالية، حيث توفر طيفاً كاملاً من الحلول الرقمية الابتكارية الشاملة.

الصحة الإلكترونية

في مجال الصحة الإلكترونية، تسعى المجموعة إلى تعزيز تجربة شاملة لخدمات الصحة الإلكترونية في الأسواق التي تعمل فيها، وكجزء من هوية زين الجديدة الساعية إلى أن تكون مزود خدمات رقمي شامل، وسعت زين من نطاق وصولها إلى قطاع الرعاية الصحية مع التركيز على إحداث تحول في رحلة رعاية المرضى من خلال تنفيذ سلسلة من مبادرات "التحول الرقمي" في ذلك القطاع.

إن البنية التحتية والقدرات التكنولوجية التي تملكها المجموعة وقاعدة عملائها الكبيرة، سيمنح مقدمي الرعاية الصحية من الحصول على أداة سريعة وموثوقة لتحسين تجربة العملاء، وتخفيض الفاتورة الإجمالية.

زين درون

شركة "زين درون"، التي تم إطلاقها في العام 2018، تركز على تقديم الحلول التي تعمل من خلال الطائرات بدون طيار، وفي العام 2019، وسعت "زين درون" نطاقها ليشمل الكويت والسعودية فضلاً عن مجموعة متنوعة من الحلول والخدمات المبتكرة، وبعد أن بدأت بمهام الفحص على أبراج الاتصالات، تمكنت الشركة من تنويع تجربتها وخبرتها لتشمل قطاعات مثل قطاع النفط والغاز والبناء والشحن، والهدف من ذلك هو إنشاء منصة متكاملة لإدارة أصول المؤسسات والحكومات.

تواصل "زين درون" نشر الوعي وثقافة السوق حول حجم فوائد استخدام حلول الطائرات بدون طيار، لا سيما في مجال رقمنة الأصول والكفاءة التشغيلية ودقة البيانات وخفض التكاليف أثناء استخدام التحليلات المتقدمة التي تساعد الحكومات والشركات على حد سواء.

علاوة على ذلك، ومن أجل تعزيز رؤيتها والمساعدة في توفير حلول متكاملة لعملائها، شكّلت "زين درون" تحالفات ووقعت اتفاقيات مع شركاء عالميين، ففي العام 2019 تم توقيع مذكرة تفاهم مع شركة "بيكر هيوز" التي هي واحدة من أكبر شركات خدمات حقول النفط في العالم، وواصلت "زين درون" المشاركة في العديد من المعارض والمؤتمرات في المنطقة، كما أنها منتظمة في تقديم المنتجات والخدمات التي تتماشى مع المتطلبات التنظيمية.

تواصل "زين درون" العمل من أجل تطوير قدرتها على تحقيق وتعزيز رضا العملاء، ومن أجل أن تصبح مزود خدمات طائرات بدون طيار معترف بها عالمياً، حصلت الشركة حديثاً على شهادة الأيزو 9001:2015، وهي الشهادة التي تسهم في أهداف التنمية المستدامة التالية: الهدف 1 و9 و12 و14.



تقدم "زين درون" حلولاً وخدمات متعددة على مستوى صناعاتها الجوهرية، وهي الحلول التي تُظهر نجاحها على مدار رحلتها المستمرة، وتشمل هذه الخدمات:

- النفط والغاز (معاينة مشاعل الأبراج والخزانات، مراقبة خطوط الأنابيب، حلول مكافحة الطائرات بدون طيار، إلخ)
- المرافق (عمليات معاينة كابلات خطوط الكهرباء العلوية)
- البناء (BIM)
- البنية التحتية (عمليات معاينة الأصول)
- الأمن (المراقبة)
- العقارات (المتابعة بتقنية ثلاثية الأبعاد)
- البنية التحتية للاتصالات (معاينة الأبراج)
- الزراعة (مراقبة حالة المحاصيل)

إجمالاً، تُسهّل هذه الخدمة جمع البيانات المصورة المتعلقة بتحسين العمل، وتقييم تلك البيانات المصورة من أجل تحديد مدى الامتثال للتصاميم الأصلية، وأداء جرد آلي، إلى جانب تقليل الحوادث والأخطاء البشرية.



حوكمة الشركات



مجلس الإدارة مسؤول أمام المساهمين وأصحاب المصلحة عن القرارات والإجراءات التي تتخذها الشركة، وتستند هذه المسؤولية إلى السلطة الممنوحة من جانب غالبية المساهمين لمجلس الإدارة فيما يتعلق بتحديد قيم الشركة ورسالتها ورؤيتها، ووضع الاستراتيجية، وتفويض المهام إلى الإدارة التنفيذية، ويقوم مجلس الإدارة بتحقيق مفهوم حوكمة الشركات من خلال التأكد من أن الإدارة تعمل بما يحقق مصلحة المساهمين بما يتوافق مع مدونة السلوك الخاصة بالشركة.

ويقوم مجلس الإدارة بمراجعة واعتماد خطط أعمال الشركة والسياسات المهمة والمستوى الأصلي للمخاطر في هذه الخطط، وذلك بالتنسيق مع لجنة المخاطر التابعة للمجلس، علاوة على ذلك، فإن مجلس الإدارة مسؤول عن اعتماد السياسات والمواثيق الداخلية، وضمان الشفافية، والفصل بين السلطات والمسؤوليات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، ومن ثم، فإن أعضاء مجلس الإدارة يعتمدون السلطات المفوضة للإدارة التنفيذية ويضعون السياسات التي تنظم العلاقة مع أصحاب المصلحة، وكل عضو من أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية مكرس لتحقيق غرض معين، ويعمل على تحقيق هدف جماعي، وعلى هذا النحو يتم دمج أداء استدامة الشركة والمخاطر ذات الصلة - والتي تشمل تأثيراتها الاجتماعية والاقتصادية والبيئية - ضمن الأهداف.

ومجلس الإدارة حاسم وسريع الاستجابة للمتطلبات المتغيرة الخاصة بأصحاب المصلحة المختلفين، حيث يقدم أعضاء المجلس الإشراف والدعم إلى الإدارة من أجل تحقيق القيمة الاستراتيجية طويلة الأجل، ويسهم إطار الحوكمة الفعال في تمكين جميع أصحاب المصلحة من فهم وتخطيط وتنفيذ الاستراتيجيات بشكل أفضل استجابة للتحديات والمخاطر الناشئة عن التغييرات في القوانين والسوق والعوامل المالية والبيئية والتشغيلية.

يتم تنفيذ أعمال الشركة من جانب الإدارة التنفيذية برئاسة الرئيس التنفيذي تحت إشراف مجلس الإدارة، ويتم الحصول على معلومات دقيقة من الرقابات الداخلية القوية لضمان اتخاذ قرارات إدارية أفضل، وتمتد مسؤولية مجلس الإدارة إلى اعتماد سياسات المؤسسة وإرشاداتها التوجيهية ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، الاستراتيجية، الأهداف، الغرض، القيم، والتأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وفقاً لما صاغه الرئيس التنفيذي للشركة والإدارة التنفيذية.

تسعى شركة الاتصالات المتنقلة ش. م. ك. ع. (زين) إلى تقديم أفضل الخدمات وتحقيق مستويات ممتازة من عملياتها وإفصاحاتها من أجل خلق قيمة مستدامة على المدى الطويل، ونحن ملتزمون بزيادة القيمة للمساهمين إلى أقصى حد من خلال الالتزام بأفضل ممارسات حوكمة الشركات في جميع العمليات.

تواصل زين التأكد من الامتثال لجميع القوانين واللوائح المعمول بها الصادرة عن الهيئات الرسمية في الكويت بما في ذلك وزارة التجارة والصناعة، بورصة الكويت، هيئة أسواق المال، الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، وزارة المالية، والهيئة العامة لمكافحة الفساد (نزاهة)، هيئة حماية المنافسة، والكيانات التنظيمية الأخرى.

حوكمة الشركات

تشكيل مجلس الإدارة

الإسم	التصنيف	عضوية اللجان	الخبرة العملية
السيد / أحمد طاحوس الطاحوس (رئيس مجلس الإدارة)	غير تنفيذي		34 عاما من الخبرة في القطاعين المصرفي والاستثماري في الأسواق العالمية والكويتية
السيد / بدر ناصر الخرافي (نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة)	تنفيذي	*لجنة المخاطر *لجنة التعيينات والمكافآت	خبرات في القطاع الصناعي والمصرفي، الاستثمار وقطاع الأعمال، المؤسسات غير الربحية، قطاع الاتصالات والهندسة الميكانيكية
السيد / طلال سعيد المعمري	غير تنفيذي	*لجنة المخاطر *لجنة التعيينات والمكافآت	خبرة مالية في قطاع الاتصالات
السيد / مهدي محمد جواد عبدواني	غير تنفيذي	*لجنة التعيينات والمكافآت (رئيس)	29 سنة خبرة في مجالات الاتصالات، التخطيط الاقتصادي، البنوك، إدارة الشركات، التمويل، الطاقة، الصناعة، وفي قطاعي السياحة والنقل البحري
السيد / سعود أحمد عبد الكريم النهاري	غير تنفيذي	*لجنة المخاطر (رئيس)	اخرات في القطاعات الاقتصادية والتجارية، والتأمين وإدارة الموانئ وحوكمة الشركات
السيد / مارتيا أنطوان مارسيل كاراتي	غير تنفيذي	*لجنة التدقيق (رئيس)	30 عاما من الخبرة المالية في قطاع الاتصالات في الشرق الأوسط وأوروبا
السيد / نايجل كيفن جوفيت	غير تنفيذي	*لجنة التدقيق	20 عاما من الخبرات في مجالات الاستثمار، التمويل، الاتصالات، الاستراتيجيات، الاستحواذ، وزميل جمعية المحاسبين القانونيين
الأستاذ / عبدالرحمن محمد إبراهيم العصفور	مستقل	*لجنة التدقيق *لجنة التعيينات والمكافآت	خبرة فنية في تطبيق حلول تكنولوجيا المعلومات والتدقيق والتمويل
السيد / يوسف خالد العبدرازق	غير تنفيذي	*لجنة التدقيق	خبرة في مجالات التدقيق والاستثمار في قطاع الاحتياطي العام وصناديق الاستثمار

هناك مزيد من المعلومات حول مجلس إدارة زين وإدارتها التنفيذية على موقع زين الرسمي:

<https://www.zain.com/en/about-us/our-management/>

يشتمل إطار عمل حوكمة الشركات موثيق تحدد مسؤوليات مجلس الإدارة وأعضائه ولجانه، كما يقوم مجلس الإدارة أيضا بتقييم أداء هذه اللجان وأعضائها، ويتعين على اللجان أن ترفع تقاريرها حول النتائج والقرارات بشفافية مطلقة إلى مجلس الإدارة.

تعمل لجان مجلس إدارة زين على ضمان أن يتم إيصال جميع المخاوف والأخبار والمعلومات في الوقت المناسب إلى الهيئات التنظيمية، وإلى المساهمين بما يتوافق مع لوائح الإفصاح والمبادئ التوجيهية ذات الصلة بالشفافية التي تحددها وزارة التجارة والصناعة، وهيئة أسواق المال وبورصة الكويت. وتشمل لجان مجلس إدارة زين ما يلي:

- لجنة التدقيق
- لجنة المخاطر
- لجنة التعيينات والمكافآت

وتحافظ جميع لجان مجلس الإدارة على التواصل مع الرئيس التنفيذي، والرئيس التنفيذي للشؤون المالية، والمسؤولين التنفيذيين في الإدارات ذات الصلة داخل المجموعة.

بالنظر إلى التزامات المديرين الفرعيين والمسؤولية المحتملة للشركة الأم (زين)، فإن أطر الحوكمة الفرعية هي أداة مهمة في تسهيل إدارة المخاطر وضمان الامتثال للالتزامات القانونية والأخلاقية المعمول بها.

يتم الترشيح والاختيار لعضوية مجلس الإدارة مرة كل ثلاث سنوات، وقد كان آخرها في مارس 2017 وفقاً لنظام الشركة الأساسي، وتتم عملية ترشيح واختيار أعضاء مجلس الإدارة بما يتوافق مع ميثاق لجنة الترشيحات والمكافآت المعتمد ومع قواعد اختيار الأعضاء على النحو المنصوص عليه في النظام الأساسي وعقد تأسيس الشركة وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها.

يتألف مجلس الإدارة من تسعة أعضاء، من بينهم اثنين يتم تعيينهما من جانب الهيئة العامة للاستثمار (الذراع الاستثماري لحكومة الكويت وأكبر مساهم في زين)، ويمثل أعضاء مجلس الإدارة مجموعات مساهمين آخرين (شركات وأفراد)، ويحافظ أعضاء مجلس الإدارة على استقلاليتهم وعدم حيابة أي حقوق ملكية كبيرة في الشركة، ورئيس مجلس الإدارة هو موظف غير تنفيذي، وهذا وفقاً للوائح والقانون التجاري الخاص بهيئة أسواق المال، ونائب رئيس مجلس الإدارة هو عضو تنفيذي حيث أنه تم تعيينه من جانب مجلس الإدارة في منصب الرئيس التنفيذي للمجموعة، وقد تم انتخاب مجلس الإدارة لمدة ثلاث سنوات خلال اجتماع الجمعية العمومية للمساهمين للعام 2017، والمعلومات بشأن تشكيل مجلس الإدارة متاحة أدناه.

وقد قامت الشركة بتفصيل مسؤوليات مجلس الإدارة بما في ذلك الأعضاء المستقلين والتنفيذيين وغير التنفيذيين، بالإضافة إلى ذلك، تم تحديد مسؤوليات وواجبات لجان مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.

تتمثل المسؤولية الرئيسية لمجلس الإدارة في توفير حوكمة فعالة على شؤون الشركة لصالح مساهميها، وتحقيق التوازن بين مصالح عملائها وموظفيها ومورديها والمجتمعات المحلية.

مجلس الإدارة هو صانع القرار الرئيسي في مجالات الاستراتيجية والسياسة والتخطيط والتمويل والتدقيق والحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر والرقابة الداخلية، ويهدف مجلس الإدارة إلى ضمان المعاملة العادلة لجميع المساهمين، وفقاً للمتطلبات التنظيمية.

بالإضافة إلى ذلك، يعمل مجلس الإدارة على ضمان وجود إجراءات شفافة لتنظيم العلاقة مع المساهمين، وفي سياق أداء دوره الإشرافي، فإن مجلس الإدارة مخوّل للتحقيق في أي مسألة يتم عرضها عليه مع إمكانية الوصول الكامل إلى جميع الدفاتر والسجلات والمرافق والعاملين في الشركة، كما أن لديه القدرة على الاحتفاظ بمستشار خارجي أو مراجعي حسابات أو مكتب استشاري.

جميع أعضاء مجلس الإدارة حالياً هم من الذكور الذين تتراوح أعمارهم بين 36 إلى 62 عاماً، ويشمل مزيج من الجنسيات: الكويت وسلطنة عمان والمملكة المتحدة وفرنسا، وتغطي خبراتهم مجموعة واسعة من الصناعات بما في ذلك الخدمات المالية والاستثمار والعقارات والاتصالات والخدمات المصرفية والأعمال التجارية غير الربحية بالإضافة إلى صناعات أخرى.

ويستوفي العضو المستقل جميع الأحكام الواردة في لوائح حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة أسواق المال، وبالإضافة إلى ذلك يتمتع العضو المستقل بالخبرة الفنية والكفاءات ذات الصلة التي تتوافق مع أنشطة الشركة.

يتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة كل ثلاث سنوات لمدة قابلة للتجديد من خلال اقتراع سري، ولكل مساهم، بغض النظر عن عدد الأسهم التي يحتفظ بها في ذلك التوقيت، الحق في حضور اجتماعات الجمعية العامة، ويكون له عدد من الأصوات مساوٍ لعدد الأصوات المخصصة لفئة الأسهم تلك.

يمتد هيكل الحوكمة في زين إلى جميع الإدارات بدءاً من أقسام الرقابة التي تشكل خطوط الدفاع الثلاثة في الشركة: أقسام الرقابة في زين (حوكمة الشركات، والمخاطر، والتدقيق الداخلي) ترفع تقاريرها مباشرة إلى مجلس الإدارة من أجل ضمان الامتثال للوائح هيئة أسواق المال المتعلقة باستقلالية أقسام الرقابة.

ويتم النظر إلى مؤهلات أعضاء مجلس الإدارة استناداً إلى النظام الأساسي لمجموعة زين، ولوائح حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة أسواق المال وغيرها من اللوائح المعمول بها، ويمتلك أعضاء المجلس المعرفة والمهارات اللازمة لتوفير القيادة من خلال تحديد الرؤية والمبادئ والقيم والخطة الاستراتيجية، والإشراف على الإدارة لضمان تعظيم ثروة المساهمين.

تغطي خبرة الأعضاء أنشطة الشركة والأسواق وإدارة شؤون الأعمال، ويكرس جميع الأعضاء ما يكفي من الوقت والجهد للوفاء بمسؤولياتهم، بما في ذلك مراجعة التقارير المطلوبة، وتقييم الأداء ذي الصلة، وحضور الاجتماعات.

يختار مجلس الإدارة أعضاء الإدارة التنفيذية بناءً على الكفاءات والقدرات التي تضمن أن تكون استراتيجية الشركة متسقة مع الأداء المتوقع لزيادة قيمة أصحاب المصلحة، ويعقد مجلس الإدارة اجتماعات دورية مع الإدارة التنفيذية لمناقشة العمليات والعقبات والفرص، وتبعاً لذلك، يتم تعيين معايير الأداء للإدارة التنفيذية بما يتوافق مع أهداف واستراتيجية الشركة.

يتولى مجلس الإدارة مسؤولية الإشراف وتقديم المشورة وتوجيه الإدارة التنفيذية من أجل ضمان خدمة مصالح الشركة ومساهمتها، وتحمل الإدارة التنفيذية مسؤولياتها على النحو المفوض إليها من جانب مجلس الإدارة وفقاً للقوانين واللوائح الصادرة عن هيئة أسواق المال وعن السلطات التنظيمية ذات الصلة.

تتولى الإدارة التنفيذية قيادة أعمال الشركة وعملياتها من خلال إدارة الأنشطة والعمليات لضمان تحقيق أقصى قدر من الأرباح وخفض التكاليف وفقاً لاستراتيجية الشركة وأهدافها.

وفي إطار اعتماده لمواثيق لجانته المختلفة، يدرك مجلس الإدارة الدور الهام الذي يجب أن تلعبه الإدارة، وقد أعطى ذلك للجان المختلفة السلطة الكافية لإشراك الإدارة في اجتماعاتها ومناقشتها إلى المدى الذي يشعر أعضاء اللجنة عنده أن هذا سيكون مفيداً لعملية صنع القرار.

لتسهيل الدور الرقابي والإشرافي لمجلس الإدارة، يتعين على الإدارة التنفيذية تزويد مجلس الإدارة واللجان المعنية بتقارير أداء دورية خلال فترة معينة في ضوء مؤشرات الأداء الرئيسية التي وضعتها مجلس الإدارة.

ويقر مجلس الإدارة المبادئ والقواعد التي تكون الإدارة التنفيذية مسؤولة عن تنفيذها، ويعمل كل مسؤول تنفيذي على ضمان أن سياساته وإجراءاته تتبع أخلاقيات ومبادئ الشركة وتلتزم بسياسات الإدارة وإجراءاتها.

عقد ما مجموعه 6 اجتماعات مجلس إدارة خلال العام 2019، ويتم عقد اجتماعات بين الإدارة التنفيذية لشركة زين ومجلس إدارتها سواء على أساس دوري أو وفقاً لما تقتضيه الحاجة، ويتم تفويض السلطات من جانب مجلس الإدارة فيما يتعلق بالقضايا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المتعلقة إلى أعضاء الإدارة التنفيذية للمؤسسة بناءً على المسؤوليات المحددة سلفاً لكل مسؤول تنفيذي رفيع.

تحرص الشركة على مواءمة قيم أعمالها واستراتيجيتها مع الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية مع تضمين ممارسات الأعمال المسؤولة والأخلاقية في كل نشاط تقوم به الشركة.

وتتم إدارة أعمال الشركة من جانب موظفيها وإدارتها التنفيذية، بقيادة الرئيس التنفيذي، مع إشراف من جانب مجلس الإدارة، ويقوم مجلس الإدارة، بالتنسيق مع لجنة الترشيحات والمكافآت التابعة له، بتعيين الرئيس التنفيذي ويتعاون معه/معها، ومع تلك اللجنة لتعيين الأعضاء الآخرين في الإدارة التنفيذية، والذين يتم تفويضهم لإدارة أعمال الشركة.

يتمد دور الإدارة إلى العمل على ضمان التنفيذ الصحيح لإطار حوكمة الشركات المعتمد الخاص بالشركة، وتعمل الإدارة التنفيذية على ضمان وجود أنظمة للرقابة الداخلية وإدارة المخاطر، كما تراقب مدى كفاية وفعالية هذه الأنظمة، وضمان الامتثال لرغبة الشركة في المخاطرة المعتمدة من جانب مجلس الإدارة .

تندرج قضايا الاستدامة، بما في ذلك التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية لشركة زين، تحت مسؤولية الرئيس التنفيذي للاستدامة، وهي تقوم بصياغة وتطوير استراتيجية الاستدامة والقياسات ومؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بالشركة، والتنسيق مع أصحاب المصلحة المعنيين للتواصل معهم بشأن القضايا الرئيسية داخلياً وخارجياً حسبما تقتضي الحاجة. يتم رفع تقارير حول التأثيرات والقضايا الأخرى المتعلقة بهذه الموضوعات إلى كل من الإدارة التنفيذية و مجلس الإدارة من جانب الرئيس التنفيذي للاستدامة من خلال مجموعة متنوعة من الأدوات التي تتضمن تقارير دورية مثل مراجعات الأداء ربع السنوية وتقرير الاستدامة الذي يتم نشره سنوياً.

تتولى لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة المراجعة والموافقة على ما يلي تمهيدا لاعتماده من جانب مجلس الإدارة:

- سياسات المخاطر والمعايير ذات الصلة، والمنهجيات المستخدمة في إدارة المخاطر في الشركة
- استراتيجية مخاطر شاملة وكافية، والشركات العاملة التي تشمل المخاطر الاستراتيجية والسوقية والتشغيلية والاجتماعية والاقتصادية والبيئية.
- سجل المخاطر
- ميثاق لجنة المخاطر التابع لمجلس إدارة الشركة

تقدم لجنة المخاطر المشورة إلى مجلس الإدارة حول استراتيجية المخاطر الخاصة بالشركة ومدى الرغبة في المخاطرة ومراقبة الإدارة التنفيذية في تطبيق هذه الاستراتيجية، كما تراجع اللجنة على أساس سنوي إطار مخاطر الشركة واستراتيجية المخاطر وإطار السيطرة على المخاطر.

ويتمد دور اللجنة أيضاً إلى مساعدة مجلس الإدارة في وضع وتقييم حدود المخاطر المقبولة في الشركة والتأكد من عدم تجاوز مستويات قدرة الشركة على تحمُّل المخاطر، ويتم الإبلاغ عن أي انتهاكات إلى مجلس الإدارة .

تتولى اللجنة سنوياً مراجعة وإقرار إطار العمل العام لإدارة مخاطر الشركة، ومراجعة هيكل إدارة المخاطر، وأدوارها ومسؤولياتها ومنهجياتها قبل موافقة مجلس الإدارة.

من المهم التأكد من توافر منظومات معلومات إدارية كافية وفعالة للإبلاغ عن المخاطر واتخاذ القرارات بما يتوافق مع نطاق أنشطة الشركة وطبيعتها، وتقوم لجنة المخاطر بمراجعة إجراءات مخاطر الامتثال المطبقة، وذلك بهدف توقع وإدارة تأثير التغيير التنظيمي بفاعلية على عمليات الشركة.

بالإضافة إلى ذلك، فإن اللجنة تعمل على ضمان وجود خطوط واضحة للسلطة والمسئولة عن إدارة المخاطر ورصدها والإبلاغ عنها على النحو الذي يتم تنفيذه داخلياً ووفقاً لما تقتضيه القوانين واللوائح المعمول بها.

تحدد سياسة المكافآت الخاصة بالشركة الأساس لمكافآت أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية ومواءمتها مع القوانين واللوائح المحلية بالإضافة إلى الأداء طويل الأجل للشركة وتحملها للمخاطر. وتعكس هذه السياسة أهداف الشركة وتأخذ في الاعتبار سلامة عملياتها، ومركزها المالي، وتعتبر زين أن نظام المكافآت هو عنصر أساسي في خلق القيمة، وبالتالي فإن لديها نظام مكافآت متقدم يستند إلى تبادل القيمة لمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وللشركة بما يتماشى مع مصالح المساهمين.

مجلس الإدارة مسؤول مسؤولية كاملة عن تعزيز الحوكمة الفعالة والممارسات السليمة لنظام المكافآت الخاص بالشركة، كما أن المجلس مسؤول - ومن خلال لجنة التعيينات والمكافآت - عن صياغة وتحديث سياسة المكافآت بما يتوافق مع استراتيجية الشركة الخاصة بالمخاطر.

ولجنة التعيينات والمكافآت مسؤولة عن مراقبة تنفيذ نظام المكافآت والتأكد من عدم وجود انحرافات كبيرة عن سياسة ونظام المكافآت، كما أن اللجنة مسؤولة أيضا عن مراجعة السياسة على أساس سنوي وعند الضرورة، مع مراعاة مدى الامتثال للقوانين والإرشادات الصادرة عن الهيئات التنظيمية ذات الصلة مثل هيئة أسواق رأس المال وغيرها، وتقديم اللجنة التعديلات المقترحة على السياسة إلى مجلس الإدارة للموافقة عليها.

يتم وضع الاستراتيجية العامة للشركة والموافقة عليها من جانب مجلس الإدارة، وتُترجم إلى مؤشرات أداء رئيسية (KPIs)، ومؤشرات الأداء الرئيسية يتم توحيقها وإبلاغها لضمان مواءمة أنشطة الإدارة مع الاستراتيجية المطبقة، وتقوم مؤشرات الأداء الرئيسية على أساس الاستراتيجية الكلية للشركة، ويتم الموافقة عليها من جانب مجلس الإدارة، وتتولى الإدارة التنفيذية تطبيق هذه الاستراتيجية ورفع تقارير حول التطبيق إلى مجلس الإدارة على أساس منتظم.

يتم تحديد إجمالي المكافأة السنوية لكل عضو في مجلس الإدارة واعتماده سنويا خلال اجتماع الجمعية العمومية السنوي، وفقاً لتوصيات لجنة التعيينات والمكافآت، وبوافق عليه مجلس الإدارة، وتشمل المكافأة عضوية مجلس الإدارة، وعضوية اللجان، ومكافأة الأداء.

ينبغي ألا يتجاوز إجمالي مكافأة عضو مجلس الإدارة 10% من صافي أرباح الشركة (بعد الاهلاكات والاحتياطات وتوزيع أرباح نقدية على المساهمين بما لا يقل عن 5% من رأس مال الشركة أو أي نسبة مئوية أعلى، كما هو منصوص عليه في النظام الأساسي للشركة)، وتأخذ مكافآت الإدارة التنفيذية في الاعتبار البيئة التي تعمل فيها تلك الإدارة والنتائج التي تحققها، وتشمل المكافأة المكونات الرئيسية التالية:

يقوم مجلس الإدارة بإجراء تقييم سنوي لأدائه، وهو التقييم الذي يتناول تكوينه وهيكله وعملياته ومدى كفاءته في الوفاء بمسؤولياته، وبما أن مجلس الإدارة يحدد المناخ العام للسلوك المهني والأخلاقي داخل المؤسسة، فمن الضروري إجراء تقييم منتظم للحوكمة ولأداء مجلس الإدارة، هذه العملية تساعد مجلس الإدارة على فهم وتقييم كيف يمكن لهياكل الحوكمة أن تضيف إلى الشركة مزيداً من القيمة.

والغرض من تقييم مجلس الإدارة هو ضمان وجود مجلس إدارة يعمل بشكل جيد، ويمكنه المساعدة في بناء اتصالات مع أصحاب المصلحة، واتخاذ قرارات أفضل من خلال فهم المعلومات ذات الصلة ببيئة الأعمال التي تعمل فيها الشركة.

يسعى مجلس الإدارة إلى تحديد فرص أعمال تجارية جديدة وتحديد الفجوات في الخبرة، وذلك من أجل تحسين استراتيجية الشركة التجارية وقدرتها على الابتكار، ويتابع مجلس الإدارة عملية تقييم من طرف ثالث، وهي عملية توفر توصيات مستقلة وغير متحيزة من أجل مساعدة المجلس في أخذ أدواره ومسؤولياته إلى المستوى التالي، وقد عينت الشركة مؤسسة "برايس ووترهاوس كوبرز" (PWC) لإجراء هذه المراجعة المحايدة لتقييم مجلس الإدارة.

التثقيف المستمر هو جزء مهم من الحوكمة الرشيدة، ويتم تزويد الأعضاء الجدد في مجلس الإدارة بالمعلومات الأساسية بما في ذلك الأمور المالية، كيفية إعداد التقارير، المخاطر والتدقيق، الموارد البشرية، التسويق، الأمور القانونية، الشؤون المتعلقة بحوكمة الشركات، بالإضافة إلى ذلك، يحضر جميع الأعضاء دورات تدريبية على مدار العام لمعالجة أي مخاوف تتعلق بالخبرة والأداء في ضوء نتائج التقييم السنوي لمجلس الإدارة.

تلتزم الشركة بضمان ممارسة جميع المساهمين لحقوقهم بصورة عادلة، وبالإضافة إلى ذلك تلتزم الشركة بحماية أصول المساهمين من أي سوء استخدام من جانب الإدارة التنفيذية للشركة أو من جانب مجلس الإدارة أو المساهمين الرئيسيين.

وتُعامل الشركة جميع المساهمين من نفس الفئة على قدم المساواة ودون أي تمييز، وذلك بما يتماشى مع مصالح الشركة، ووفقاً للقوانين واللوائح، ولدى زين سياسات وإجراءات محددة للتعامل مع السلوكيات غير الأخلاقية أو غير القانونية، ويتم ترجمة ذلك في سياسات الإبلاغ عن المخالفات، التداول الداخلي، مدونة السلوك، تضارب المصالح، وحماية حقوق أصحاب المصلحة والمساهمين.

ويضمن إطار حوكمة الشركات في زين تنفيذ أنظمة ضبط ورقابة لمنع تضارب المصالح والسلوك غير السليم، وقد قامت الشركة بصياغة سياسة تضارب المصالح الخاصة بها، والتي تنص على المبادئ التوجيهية لتحديد أو الإبلاغ عن أو الكشف عن أو منع حالات تضارب المصالح المحتملة.

وكل عضو في مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية عليه مسؤولية الإفصاح لمجلس الإدارة عن أي حالات قد تؤدي إلى تعارض بين مصالحه ومصالح الشركة، ويتعين على مجلس الإدارة مراقبة ومعالجة حالات تضارب المصالح التي أبلغ عنها أعضاء مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية أو موظفي الشركة، والتأكد من أن هذه الحالات قد تم التعامل معها بطريقة مناسبة وفي الوقت المناسب مع الموافقات اللازمة وفقاً للمتطلبات التنظيمية ذات الصلة.

ويتعين على مجلس الإدارة أيضاً مراجعة جميع المعاملات المقترحة مع الأطراف ذات الصلة، وذلك لضمان عدم وجود أي تعارض نتيجة لهذه المعاملة، ولا يجوز لأي عضو في مجلس الإدارة حضور أو المشاركة في أي مناقشة أو اتخاذ أي قرار أو الإدلاء بتصويت يتضمن موضوعاً أو معاملة أو معاملة مقترحة حيثما كان هناك تضارب محتمل في المصالح.

تغطي سياسة زين الخاصة بالإبلاغ عن المخالفات آلية الإبلاغ عن أي سوء سلوك داخليا والتحقيق في الأنشطة المشبوهة، تستهدف هذه السياسة تشجيع وتمكين الموظفين من التعبير عن أي مخاوف، وذلك من خلال توفير آلية إبلاغ وتحقيق موضوعية وسرية ومستقلة لكي يتسنى اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.

السياسات والإجراءات الخاصة بالموظفين والمتعلقة بالتعامل مع السلوكيات غير الأخلاقية أو غير القانونية تتم مشاركتها مع جميع أعضاء المؤسسة، وهي متاحة في "دليل سياسة الموارد البشرية" الذي يمكن لجميع الموظفين الوصول إليه داخليا، وإدارة "حوكمة الشركات والامتثال" مسؤولة عن مراقبة تنفيذ إطار حوكمة الشركات المحدد لضمان جودة هذا التنفيذ.

وتقوم الإدارة بتسهيل تقييم مراجعة إطار عمل حوكمة الشركات للتحقق من الامتثال الكامل للإطار المحدد وللقوانين واللوائح ذات الصلة، ويتم تسليط الضوء على نتائج التقييم وإبلاغ مجلس الإدارة بها بشكل دوري.

شهد العام 2019 متطلب تنظيمي بدأ تطبيقه حديثاً من جانب هيئة أسواق المال بشأن تقييم العقارات التي تملكها زين، وتولت إدارة حوكمة الشركات والامتثال التعامل مع الاتصالات مع كل من هيئة أسواق المال ومجلس الإدارة والإدارات المعنية، و تم التواصل مع هيئة أسواق المال من خلال المكالمات الهاتفية ورسائل البريد الإلكتروني والرسائل والاجتماعات من أجل ضمان الامتثال الكامل والفهم الواضح للمتطلبات التنظيمية، وكانت النتيجة أن أصدرت الهيئة أسواق المال قرار مخالفة ضد زين، سُرّحت هيئة أسواق المال استئناف الشركة ومنذ ذلك الحين التزمت مجموعة زين بالشروط المنصوص عليها في القوانين والأنظمة المُطبّقة. وقدمت الشركة أيضاً الأوراق المطلوبة إلى هيئة أسواق المال على هذا الأساس.

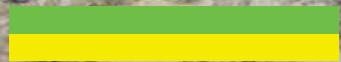
تلتزم الشركة بتقديم إفصاحات دقيقة وشفافة حول جميع المعلومات ذات الأهمية النسبية، وفي الوقت نفسه ضمان الإنصاف والمساواة في الوصول إلى هذه المعلومات، ويراقب مجلس الإدارة عملية الإفصاح والتواصل مع أصحاب المصلحة داخل الشركة وخارجها، ويعمل على ضمان أن تكون جميع الإفصاحات عادلة وشاملة وشفافة وواضحة ودقيقة وفي التوقيتات المناسبة، مع التأكد من أنها تعكس طبيعة ومدى المخاطر الكامنة في أنشطة الشركة التجارية.

إدارة حوكمة الشركات والامتثال مسؤولة عن ضمان إجراء إفصاحات الشركة في التوقيتات المناسبة بما يتماشى مع المتطلبات التنظيمية، كما أن تلك الإدارة تنسق مع الشركات التابعة للتأكد من أن الإفصاحات المتعلقة بتلك الشركات تتم أيضاً في التوقيتات المناسبة ودون تأخير.

وتولى تلك الإدارة أيضاً التعامل مع المراسلات بين الشركة والسلطات التنظيمية المعنية (أي: هيئة أسواق المال، بورصة الكويت، ووزارة التجارة والصناعة)، وفي العام 2019، لم يتم الإبلاغ عن أي انتهاكات ضد زين فيما يتعلق بممارسات الإفصاح والشفافية.

تلتزم الشركة بحماية حقوق مساهميها (وجميع أصحاب المصلحة الآخرين) بطريقة تضمن المصلحة المُثلى لكل من أصحاب المصلحة والشركة، وتضمن سياسة حماية حقوق المساهمين وسياسة حماية أصحاب المصلحة احترام الشركة لحقوق المساهمين وجميع أصحاب المصلحة على النحو المنصوص عليه في القوانين واللوائح ذات الصلة، وأصحاب المصلحة في الشركة كما هو وارد في السياسات الداخلية هم: المساهمون، الجهات التنظيمية، العملاء، الموظفون، الباعة، المجتمع، والأطراف النظيرة (الشركاء، والمنافسين، إلخ).

إدارة مخاطر



تؤمن الشركة بأنه من أجل تحقيق أهدافها وغاياتها الاستراتيجية طويلة الأمد، فإنه يتعين عليها أن تتبنى إطار عمل إدارة مخاطر متماسك وذو صلة وسلس

فهذا النهج يضمن أن إطار العمل المتبنى تتم مراجعته وتعديله باستمرار من أجل مواكباته مع أفضل الممارسات العالمية التي تشمل الإرشادات التوجيهية الخاصة بكل من COSO و ISO 31000، ومرونة إطار العمل تضمن أن الشركة تستجيب للمشهد دائم التغيير الذي نعمل فيه.

وترفع شعبة "إدارة مخاطر الشركات" تقاريرها مباشرة إلى "لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة" (BRC)، وهذا يجسد أهمية الاستدامة طويلة الأمد لأعمالنا، وعلى أساس سنوي، تقوم "لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة" بمراجعة واعتماد التغييرات التي تطرأ على إطار العمل.

علاوة على ذلك، فإن أي تغييرات في توجُّهات المخاطر تخضع للمراجعة بشكل ربع سنوي، وإلى جانب ذلك، يتم إجراء تقييم شامل للمخاطر مرة كل سنة، ويغطي جميع عمليات زين التشغيلية.

بالإضافة إلى ذلك، تشرف لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة على الامتثال لسياسات وإجراءات إدارة المخاطر، وتقوم بمراجعة مدى كفاية وكفاءة إطار العمل في ضوء المخاطر التي تواجهها المجموعة، والمخاطر التي حددتها زين تستند إلى نهج متعدد الأبعاد تقوم الشركة من خلاله بتقييم تأثيراتها الاجتماعية والاقتصادية والبيئية من منظور المخاطر.

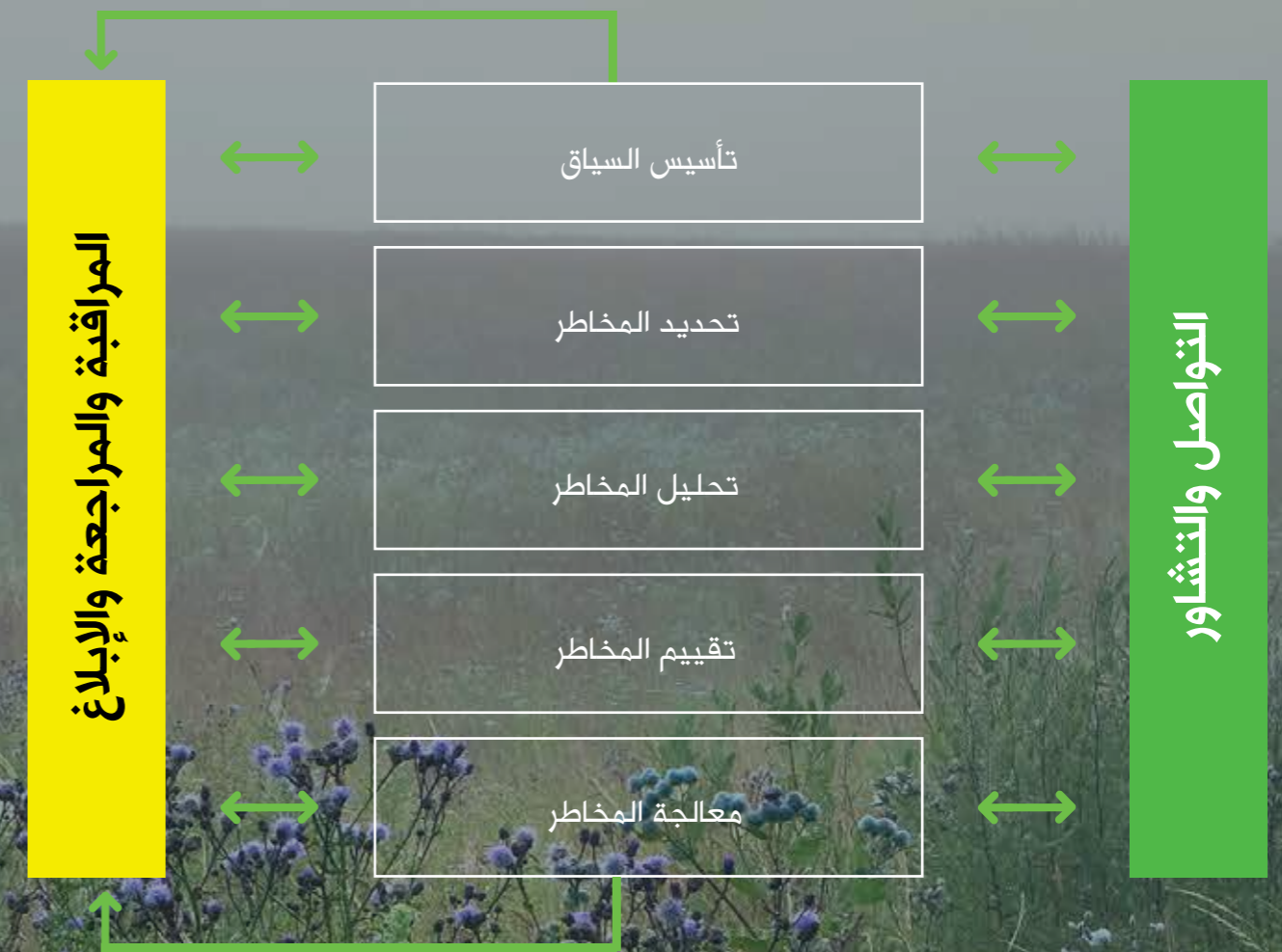
في العام 2019 خطت زين خطوة استباقية نحو ضمان وجود مزيد من التآزر بين كل من استراتيجية الاستدامة وإدارة المخاطر، حيث تعكف الشركة بشكل محدد على استكشاف المخاطر والفرص ذات الصلة بالتغيير المناخي، والمخاطر المتعلقة بحقوق الأطفال بما في ذلك سلامة الأطفال على الإنترنت وعمالة الأطفال.

من وجهة نظر تنظيمية، تتفاعل الشركة مع أصحاب المصلحة وتجري دراسات وبحوث شاملة للتأكد من أنها ترصد وتخفف المخاطر التي قد يكون لها أكبر تأثير مادي على زين، وجنبا إلى جنب مع إدارة مخاطر المجموعة، فإنه يتم مساعدة لجنة مخاطر التابعة لمجلس الإدارة في دورها الإشرافي من جانب أقسام التأكيد الخاصة بالشركة، مثل: إدارة التدقيق الداخلي ولجنة مجلس الإدارة الخاصة بها، وإدارات حوكمة الشركات ولجنة مجلس الإدارة الخاصة بكل منها.

إطار عمل إدارة المخاطر

لقد تم تقييم إطار عمل إدارة مخاطر شركة زين طبقاً لمعايير وتوجيهات إدارة المخاطر العالمية الرائدة المتاحة، مثل: معايير ISO 31000 وتوجيهات لجنة منظمة الرعاية (COSO).

سياسة إدارة المخاطر المؤسسية: إجراءات وأدوار ومسؤوليات



إطار 1: عمل إدارة مخاطر مجموعة زين (متوافق مع ISO 31000)

تواصل مجموعة زين استخدام مصفوفة "التأثير المحتمل" لتحديد تصنيف مخاطر الأحداث التي تواجه الشركة على مستوى عملياتها التشغيلية، ويتم تقييم التأثيرات من خلال معايير متعددة تشمل جوانب الاعتبارات المالية والسمعة والتغير المناخي والأسواق والعملاء والموظفين وغير ذلك، ويأخذ التصنيف أيضاً في الاعتبار الحالة المخففة "القبليّة" و "البعدية" للمخاطر، وبالتالي توفير معلومات حول كل من حالة المخاطر الكامنة والمتبقية الخاصة بالمجموعة.



الحوكمة والثقافة | الإستراتيجية وتحديد الأهداف | الأداء | المراجعة وإعادة النظر | الإعلام والتواصل، وإعداد التقارير

شكل رقم 2: إطار عمل إدارة مخاطر شركة زين (متوافق مع معايير COSO)

يحدد الجدول التالي بعض المخاطر الرئيسية في المجموعة وكيف يتم تخفيفها من خلال خيارات متنوعة:

الوصف	التأثير	الاستجابة
الوضع الجيوسياسي والاقتصادي الكلي	تعمل زين في أسواق متعددة، وتتغير وفقا لمؤشرات الاقتصاد الكلي التي تؤثر على العمليات التشغيلية بشكل هائل.	يواصل مشغلو تطبيقات ال-OTT التأثير على إيرادات مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة دون أن يكونوا مضطرين إلي الامتثال للآثار التنظيمية.
حروب الأسعار والمنافسة غير المنطقية	يؤدي انخفاض القدرة الإنفاقية لدى العملاء إلى انخفاض الإيرادات، وهذا يؤثر بدوره على تنفيذ الاستراتيجية، وضعف العملات يؤثر على ربحية عمليات زين وعلى قيمة أصولها، وتؤدي التحديات الجيوسياسية إلى تقليل الوصول إلى رأس المال والتكنولوجيا.	تعمل زين في أسواق متعددة، وتتغير وفقا لمؤشرات الاقتصاد الكلي التي تؤثر على العمليات التشغيلية بشكل هائل.
مخاطر الأمن السيبراني	مع التطور السريع للتكنولوجيا، يزداد تطور التهديدات السيبرانية بما يحتاج إلى مراقبة مستمرة.	يؤدي انخفاض القدرة الإنفاقية لدى العملاء إلى انخفاض الإيرادات، وهذا يؤثر بدوره على تنفيذ الاستراتيجية، وضعف العملات يؤثر على ربحية عمليات زين وعلى قيمة أصولها، وتؤدي التحديات الجيوسياسية إلى تقليل الوصول إلى رأس المال والتكنولوجيا.
تطبيقات ال-OTT	التأثير على الإيرادات والربحية ومقاييس تجربة العملاء.	تحويل أعمالنا من نموذج اتصالات خالص إلى مزود أسلوب حياة رقمي من خلال خلق منتجات وخدمات مبتكرة، وإعادة صياغة نماذج أعمالنا
مخاطر الأمن السيبراني	مع التطور السريع للتكنولوجيا، يزداد تطور التهديدات السيبرانية بما يحتاج إلى مراقبة مستمرة.	يؤدي انخفاض القدرة الإنفاقية لدى العملاء إلى انخفاض الإيرادات، وهذا يؤثر بدوره على تنفيذ الاستراتيجية، وضعف العملات يؤثر على ربحية عمليات زين وعلى قيمة أصولها، وتؤدي التحديات الجيوسياسية إلى تقليل الوصول إلى رأس المال والتكنولوجيا.
تطبيقات ال-OTT	التأثير على الإيرادات والربحية ومقاييس تجربة العملاء.	تحويل أعمالنا من نموذج اتصالات خالص إلى مزود أسلوب حياة رقمي من خلال خلق منتجات وخدمات مبتكرة، وإعادة صياغة نماذج أعمالنا

جدول رقم 1: المخاطر الرئيسية بالنسبة لمجموعة زين

الوصف	التأثير	الاستجابة
التغييرات التنظيمية وإدارة أصحاب المصالح الخارجيين	مع تطور أعمالنا وتحولها إلى النمط الرقمي، تجلب الآثار التنظيمية تحديات جديدة	المشاركة مع الهيئات التنظيمية للسوق وأصحاب المصلحة الآخرين، والانخراط في قضايا السوق، مع التركيز بشكل واضح على المنفعة المشتركة.
مخاطر الأمن السيبراني	مع التطور السريع للتكنولوجيا، يزداد تطور التهديدات السيبرانية بما يحتاج إلى مراقبة مستمرة.	يؤدي انخفاض القدرة الإنفاقية لدى العملاء إلى انخفاض الإيرادات، وهذا يؤثر بدوره على تنفيذ الاستراتيجية، وضعف العملات يؤثر على ربحية عمليات زين وعلى قيمة أصولها، وتؤدي التحديات الجيوسياسية إلى تقليل الوصول إلى رأس المال والتكنولوجيا.
تطبيقات ال-OTT	التأثير على الإيرادات والربحية ومقاييس تجربة العملاء.	تحويل أعمالنا من نموذج اتصالات خالص إلى مزود أسلوب حياة رقمي من خلال خلق منتجات وخدمات مبتكرة، وإعادة صياغة نماذج أعمالنا
مخاطر الأمن السيبراني	مع التطور السريع للتكنولوجيا، يزداد تطور التهديدات السيبرانية بما يحتاج إلى مراقبة مستمرة.	يؤدي انخفاض القدرة الإنفاقية لدى العملاء إلى انخفاض الإيرادات، وهذا يؤثر بدوره على تنفيذ الاستراتيجية، وضعف العملات يؤثر على ربحية عمليات زين وعلى قيمة أصولها، وتؤدي التحديات الجيوسياسية إلى تقليل الوصول إلى رأس المال والتكنولوجيا.
تطبيقات ال-OTT	التأثير على الإيرادات والربحية ومقاييس تجربة العملاء.	تحويل أعمالنا من نموذج اتصالات خالص إلى مزود أسلوب حياة رقمي من خلال خلق منتجات وخدمات مبتكرة، وإعادة صياغة نماذج أعمالنا

جدول رقم 1: المخاطر الرئيسية بالنسبة لمجموعة زين

وفيما يتعلق بمسألة خصوصية وإدارة البيانات، فإن زين تثمن قيمة خصوصية معلومات التعريف الشخصية (PII) الموكلة إلى عملياتها من جانب العملاء والموظفين والموردين.

نحن نلتزم بجمع البيانات الشخصية لمعلومات التعريف الشخصية واستخدامها واستبقائها وعدم الإفصاح عنها بطريقة آمنة امتثالاً للمتطلبات التنظيمية والقانونية المعمول بها لمعالجة معلومات التعريف الشخصية.

قامت شركاتنا التابعة بإنشاء ضوابط تقنية وإجرائية لتنفيذ المبادئ على النحو المبين في "سياسة خصوصية البيانات" الخاصة بنا، وتنظر زين إلى قانون "تنظيم حماية البيانات العامة" (GDPR) الذي أصدره الاتحاد الأوروبي قبل فترة باعتباره فرصة لمواصلة تعزيز مسؤولياتها إزاء البيانات ومراقبتها.

مجموعة زين هي إحدى الكيانات الموقعة على "ميثاق التواصل الإنساني"، وكانت الجمعية الدولية لشبكات الهاتف النقال (GSMA) قد أطلقت ميثاقاً للتواصل الإنساني من أجل دعم مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة في تحسين الاستعداد والمرونة بين تلك الشبكات.

يتألف ذلك الميثاق من مجموعة من المبادئ الأساسية المشتركة التي تم اعتمادها من جانب أعضائه، ويهدف إلى تحسين الوصول إلى الاتصالات والمعلومات لأولئك المتضررين بالأزمات، حيثما كان ذلك ممكناً، وتقديم المساعدات مع الحكومات والمنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع الإنساني الدولية.

ويتوافق الميثاق مع هدف التنمية المستدامة رقم 9: "الصناعة والابتكار والبنية التحتية"، حيث أنه يضمن الوصول إلى الاتصالات في أوقات الكوارث الطبيعية وغيرها من الحالات الإنسانية الطارئة كأزمات اللاجئين.



كجزء من ضمان أن زين تحدد وتدير المخاطر في مراحلها المبكرة جداً، تتعاون الشركة باستمرار مع أصحاب المصلحة الرئيسيين لتكون قادرة على رصد ومراقبة احتياجاتهم ومخاوفهم ومعالجتها بشكل مباشر، فيما يلي قائمة بالكيفية التي تتفاعل بها "إدارة المخاطر" في زين مع أهم أربعة أصحاب مصلحة لديها:

- **الموظفون** : خلال هذا العام عمل فريق إدارة المخاطر على تجميع وتصنيف معلومات وأبحاث والتنسيق مع أصحاب مصلحة آخرين من أجل إطلاق حملة توعية أمنية مدتها عام، وهي الحملة التي سيتم إطلاقها خلال العام 2020.
- **الحكومات والجهات التنظيمية** : يتم التفاعل مع الحكومات من خلال فريق حوكمة الشركات.
- **المساهمون** : يرفع فريق "إدارة مخاطر المجموعة" تقارير إلى لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة على أساس ربع سنوي.
- **الإدارة التنفيذية**: يتواصل فريق "إدارة مخاطر المجموعة" وفرق إدارة مخاطر الشركات التابعة بشكل مستمر مع الإدارة من أجل رصد المخاطر والتصدي لها وتخفيفها على نحو متوافق مع تعليمات مجلس الإدارة.

إدارة استمرارية الأعمال

تلتزم مجموعة زين بضمان استمرارية أعمالها في حالة وقوع حادث أو كارثة قد تتسبب في خلل كبير، ولتحقيق ذلك قامت إدارة مخاطر الشركة خلال العام 2019 بإجراء مراجعات حول مدى مرونة خدمات متنوعة داخل عملياتها التشغيلية.

علاوة على ذلك، شرعت "إدارة مخاطر المجموعة" جنباً إلى جنب مع نظيراتها في الشركات التابعة في إجراء اختبارات تحت السيطرة وممارسة خطط استمرارية الأعمال الخاصة بالمجموعة من أجل تقييم مدى قوة وموثوقية خططها.

البيئة والصحة والسلامة

تواصل زين التأكيد على التزامها بضمان حماية وسلامة جميع موظفيها، ومن هذا المنطلق، حددت زين إرشادات توجيهية للإخلاء في الحالات الطارئة من أجل تحقيق الحماية القصوى وضمان بيئة عمل آمنة لجميع الموظفين.

وفقاً لتلك الإرشادات التوجيهية، يتم تعيين مساعدين في كل طابق من أجل دعم وتوجيه الموظفين عند مخارج الطوارئ، وتقديم المساعدة، وتسهيل عملية إخلاء آمنة، وفي الوقت المناسب من المبنى، وتقوم الشركات العاملة التابعة لمجموعة زين بإجراء تمارين إخلاء بشكل سنوي من أجل تعزيز ضوابط الاستجابة خلال حالات الطوارئ.

منتدى تآزر المخاطر

بعد الانعقاد الناجح للنسخة الأولى على الإطلاق من مؤتمر "منتدى تآزر المخاطر" في العام 2018، نظم فريق مخاطر المجموعة النسخة الثانية من تلك الفعالية في أكتوبر 2019، وافتتح أعمال المؤتمر الذي استمر ليومين رئيس لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة والرئيس التنفيذي لشؤون المخاطر، وشارك مسؤولو مخاطر احترافيون من الشركات العاملة بأفضل ممارساتهم في مجالات مخاطر الشركات واستمرارية الأعمال وإدارة الأمن السيبراني، وتم استعراض اتجاهات جديدة في مجالي الأمن السيبراني وإدارة المخاطر من أجل ضمان مواءمة جميع العمليات وتعزيز إمكانيات التآزر وتأسيس إتجاه استراتيجي واضح لإدارة المخاطر.

استجابة زين للمخاطر البيئية

بصفتها جزء من المبادرة التي يقودها اتحاد GSMA التي تهدف إلى تأسيس خارطة طريق عمل مناخي لصناعة الاتصالات، قررت زين أن تفتح عن تأثيراتها المناخية واستهلاكها للطاقة وانبعاثاتها من غازات الدفيئة، وذلك من خلال "مشروع الإفصاح المناخي" (CDP) المعترف به عالمياً. من هذا المنطلق بدأت زين في رصد ومراقبة المخاطر والفرص ذات الصلة بالمناخ، وذلك كجزء من إطار عمل تقييم المخاطر، ومن خلال اعتناق هذا النهج بشكل رسمي، تتمكن الشركة من تقييم وقياس تأثير التغير المناخي على عملياتها التشغيلية، وهذا يبين التزام الشركة بضمن أنها تخفف أو تقلص تأثير أي مخاطر ذات صلة بالمناخ من خلال معالجة تأثيراتها السلبية على البيئة.

معالم رئيسية على طريق إدارة المخاطر

- تنفيذ عملية محسنة لإعداد تقارير إدارة مخاطر المؤسسة بين المجموعة والعمليات.
- بدء تمرين معياري لنضوج برنامج الأمن السيبراني على مستوى المجموعة لتفعيل استراتيجية الأمن السيبراني للشركة 2019-2021.
- يتضمن النطاق مراجعة كاملة النطاق لبيئات أمن الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات عبر عمليات زين.

شهادات الـ ISO

- حققت شركة زين الكويت شهادة نظام إدارة استمرارية الأعمال ISO 22301 التي تحدد متطلبات لتخطيط وتأسيس وتنفيذ وتشغيل ومراقبة ومراجعة وصيانة ومواصلة تحسين منظومة إدارة موثقة للحماية، وتقليل احتمالات حدوث، والاستعداد والاستجابة والتعافي من الحوادث المعيقة عند وقوعها.
- إصلاح منظومة إدارة شهادات إدارة أمن المعلومات لمعيار ISO 27001 القائمة فعلياً على مستوى جميع الشركات التابعة.

تقييم مخاطر الفساد

تقوم إدارة التدقيق الداخلي في مجموعة زين بإجراء مراجعات داخلية استناداً إلى منهجية المخاطر ومدخلات الإدارة بما يتماشى مع الإرشادات المنصوص عليها من جانب معهد المدققين الداخليين (IAA)، وذلك من أجل تقييم مخاطر الفساد والضوابط المطبقة لمنع تلك المخاطر. ارتكازاً على العمل المُنجز خلال العام 2018، قمنا بتغطية معظم عملياتنا في المجالات الرئيسية، حيث كانت هناك احتمالية كبيرة لحدوث فساد، واستناداً إلى المعلومات التي تمت مراجعتها، لم يتم رصد أي حالات فساد خلال التقييمات على مدار تلك الفترة.

التصدي للتحديات الرئيسية لحقوق الإنسان



تتبنى المجموعة نهجاً شاملاً ونظامياً في التعامل مع حقوق الإنسان، وذلك من خلال ضمان أن سياسات وإجراءات حقوق الإنسان الخاصة بها قابلة للاعتماد والتطبيق على مستوى نطاق انتشار زين.

فإن تضمين مثل هذه الممارسات في أعمالنا وعبر سلسلة القيمة الخاصة بنا يتيح لنا الاستفادة من مدى انتشارها من أجل التصدي للتأثيرات على حقوق الإنسان في نطاق مجال عملياتنا.

خلال العام 2019، أدت التوترات الاجتماعية والاقتصادية المتزايدة في المنطقة إلى صراعات باتت تشكل تحديات لاستقرار الاقتصاد الكلي، ومن بين أمثلة عدم الاستقرار الجيوسياسي: التغيير في نظام الحكم والأزمة السياسية في السودان، وموجات الاحتجاجات في كل من العراق ولبنان، وتشكل مثل هذه الأحداث تحديات خطيرة، حيث أنه يمكن أن يتصاعد انتهاك حقوق الإنسان خلال أوقات الاضطرابات، مما يجعل أفراد الفئات السكانية الأكثر ضعفاً وحرماناً معرضين للخطر.

بالنسبة لمجموعة زين، فإن منح الأولوية لحماية حقوق الإنسان داخل وفي نطاق العمل خلال هذا الوقت هو أمر في غاية الأهمية، فخلال مثل هذه الظروف، يكون بذل جهد تعاوني من خلال سلسلة القيمة الخاصة بنا إزاء حقوق الإنسان أمراً بالغ الأهمية من أجل إحداث تغييرات منتظمة وطويلة الأمد في المجتمعات التي نعمل فيها.

زين تواصل انسجامها مع "المبادئ التوجيهية حول الأعمال وحقوق الإنسان"

تُقر المجموعة بالتزامها ومسؤوليتها عن ضمان إدراج حقوق الإنسان في جميع أنشطتها، لأن ذلك مهم من أجل الاستدامة الشاملة لعملياتها، ومن أجل القدرة على تعزيز التنمية المستدامة، وعلى هذا النحو، تواصل زين انسجامها مع إطار عمل المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة (UNGP) بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان. ويُظهر التزام زين بتلك المبادئ موقفها القوي إزاء الحفاظ على أعلى معايير حقوق الإنسان داخل وعبر أسواقنا، حيث أن ذلك الأمر وثيق الصلة بالمناطق المتأثرة بالصراع وعدم الاستقرار.

موقف زين إزاء حقوق الإنسان

تدرك المجموعة مسؤوليتها عن الامتثال لمبادئ حقوق الإنسان الدولية من خلال الالتزامات التي تتعهد بها في سياق سياسة الاستدامة المؤسسية الخاصة بها، وفي دليل سياسة الموارد البشرية، وفي قواعد سلوك الموظفين، وفي قواعد سلوك الموردين.

كما تدرك زين أنها تستطيع من خلال مجال عملياتها أن تنشئ عمليات داخل وعبر أعمالها لتعزيز مسيرة السلوكيات الإيجابية، وبالتالي، فإن التركيز على قضايا حقوق الإنسان التي تؤثر على الموظفين وعلى سلسلة القيمة في المجموعة، وعلى المجتمعات التي تعمل فيها زين يتجسد في نسيج عملياتها.

الالتزام بمبادئ حقوق الإنسان عبر سلسلة التوريد الخاصة بالمجموعة يتم التعبير عنه بوضوح من خلال قواعد سلوك الموردين الخاصة بمجموعة زين، وهي القواعد التي يتم مساءلة الموردين الحاليين عنها.

خلال العام 2019، أجرت زين تعديلات كبيرة على "مدونة قواعد سلوك الموردين" من أجل ضمان توافقها المطلق مع قيم زين وتمثيلها للكيفية التي تدير بها الشركة أنشطتها التجارية وسلسلة قيمها، وتشتمل آلية إضافية على "نموذج تسجيل الموردين" الخاص بمجموعة زين، وهو النموذج الذي يتم من خلاله فحص الموردين الجدد المحتملين عن طريق الكشف عن سجلاتهم في مجال حقوق الإنسان.

ومن خلال تنفيذ إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP)، تحمي المجموعة سلامة الجمهور من تأثيرات أنشطتها التجارية.

التصدي للتحديات الرئيسية لحقوق الإنسان

أبرز قضايا حقوق الإنسان

تواصل زين إدماج ممارسات حقوق الإنسان في أنشطة عملياتها التجارية وسلسلة التوريد الخاصة بها، ومن خلال القيام بذلك، نهدف إلى تحقيق الامتثال المناسب لأفضل الممارسات الدولية فيما يتعلق بحقوق الإنسان عبر سلسلة قيمنا بأكملها، وذلك بما يضمن اشتغال الفئات الأكثر ضعفاً.

لقد حددنا قضايا حقوق الإنسان الأكثر صلة في المقام الأول من خلال تفاعلات عالية المستوى داخل المجموعة، وتحديدًا بين الرئيس التنفيذي للمجموعة – والرئيس التنفيذي للعمليات، والرئيس التنفيذي لشؤون الاستدامة، وكبار المسؤولين التنفيذيين، بما في ذلك مجلس الإدارة، والرئيس التنفيذي للشؤون المالية، والرئيس التنفيذي لشؤون المخاطر.

خلال هذا العام، أجرت المجموعة عملاً شاملاً ودؤوباً حول مشاركة أصحاب المصلحة، وذلك للتأكد من أنه يعكس ويأخذ جميع أصحاب المصلحة في الاعتبار، وعلاوة على ذلك، حرصت زين على ضمان أنها قد ناقشت حقوق الإنسان على نطاق واسع من خلال حملات وسائل التواصل الاجتماعي التي تسلط الضوء على ذلك الموضوع، والمشاركة مع المساهمين والمستثمرين الرئيسيين، والتواصل مع المجتمعات المحلية بشأن اختيار المواقع، ودراسات تقييم الأثر حول حقوق الإنسان، التي تم إعدادها كجزء من عملية العناية الواجبة عند استثمارات الشركات، والمشروعات المشتركة، وعمليات الدمج والاستحواذ.

من خلال مثل هذه المشاركة - التي تتضمن سياق مجتمعاتنا، وتقييم الآثار السلبية للاتصال بالنطاق العريض (البرودباند)، وأهداف التنمية المستدامة (SDG) - حددت زين أهم قضايا حقوق الإنسان الخاصة بها كما يلي:

1. حقوق العمال، والمعاملة والسلامة
2. السلامة العامة
3. حق العملاء في الخصوصية
4. سلامة الطفل على الإنترنت

يمتد نطاق زين الخاص بحقوق الإنسان ليشمل جميع مناطق عملياتها التشغيلية، التي تشمل: البحرين، العراق، الأردن، الكويت، لبنان، السعودية، السودان وجنوب السودان، وبالإضافة إلى ذلك، تحرص زين على ضمان أن مورديها المحليين والدوليين يشاركون أيضاً التزام زين بالممارسات التجارية المسؤولة التي تشمل حقوق الإنسان.

يتم الحفاظ على معايير حقوق الإنسان من جانب موردي زين وشركائها من خلال الالتزام بمدونة قواعد سلوك موردي زين، ومن خلال عملية فرز تتم قبل تسجيل الموردين الجدد، وفي العام 2017، بدأت زين في تطبيق التقييم الذاتي للموردين، وهو التقييم الذي يتطرق إلى حقوق الإنسان من بين مواضيع أخرى ذات صلة عن طريق إجراء تقييمات من خلال زيارات لموقع موردي المواد، وقد استمر هذا التقييم في عامي 2018 و2019، إلى جانب ذلك، وفي الأمور المتعلقة بالتوسع الجغرافي أو الدخول في تدفقات إيرادات جديدة من خلال الاستحواذ على تراخيص أو أعمال تجارية قائمة، تولي زين اهتماماً بتقييمات تأثير حقوق الإنسان بما في ذلك المساواة بين الجنسين والشمولية بالإضافة إلى ممارسات العمل العادلة والمتساوية في الفرص (عمالة الأطفال، العمالة القسرية، إلخ).

يغطي هذا التقرير جميع قضايا حقوق الإنسان الأكثر صلة التي تهتم بها زين، التي وقعت خلال العام، وخلال هذه الفترة لم تكن هناك انتهاكات لحقوق الإنسان تم ارتكابها في نطاق الأعمال.

سياسات محددة حول حقوق الإنسان لدى زين

يتم تشاؤك السياسات المتعلقة بالتصدي لقضايا حقوق الإنسان كما أنها متاحة بسهولة لجميع أصحاب المصلحة المعنيين ويمكن لجميع الموظفين الوصول إليها، وتتم صياغة مثل هذه السياسات المحددة ضمن "سياسة الموارد البشرية"، و"مدونة قواعد سلوك الموردين"، و"سياسة الاستدامة المؤسسية"، وإرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP).

وعندما يتعلق الأمر بعملائنا، فإن سياسة زين لحماية خصوصية بيانات عملائها مبيّنة في "مبادئ GSMA لخصوصية الأجهزة النقلة"، وهي المبادئ التي شاركت زين في صياغتها وتلتزم بها، وبالنسبة لموقف زين بشأن عدم الإفصاح عن معلومات العميل وحماية سرية وخصوصية جميع المعلومات الشخصية، فإنه متاح للجمهور على موقع الشركة الإلكتروني (<http://www.zain.com/en/privacy-policy/>).

أبرز قضايا حقوق الإنسان لدى مجموعة زين	مشاركة أصحاب المصلحة في قضايا حقوق الإنسان	التأثير على سياسات زين
حقوق العمالة	مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمجموعة متاحة للجمهور العام على المواقع الإلكترونية، ويتم نشر سياسة الموارد البشرية الخاصة بالشركة ومشاركتها مع جميع الموظفين، كما أن زين تحتفظ أيضا بقنوات تواصل مفتوحة ومنتديات يتم عقدها بشكل دوري على مستوى المجموعة، لتمكين الموظفين من التعبير عن وجهات نظرهم بشأن سياسات وإجراءات الشركة. وفي ضوء ذلك، تبقى «سياسة الموارد البشرية» وثيقة مرنة تستجيب لأولويات الموظفين ويتم تعديلها وفقا لذلك. وخلال العام 2019، تم إدخال تعديلات على «مدونة سلوك الموردين»، وهي التعديلات التي صيغت بما ينسجم مع أفضل ممارسات الصناعة المعمول بها، وذلك فيما يتعلق بالعمالة القسرية وعمالة الأطفال.	توفر زين لموظفيها قنوات متعددة للإبلاغ عن أي انتهاكات لحقوقهم العمالية أو إساءة معاملة. وبالإضافة إلى ذلك، فإن أي توسع جغرافي لمجموعة زين أو دخول في تدفقات إيرادات جديدة يسبقه تقييمات لتأثيرات حقوق الإنسان التي تمس عمليات صنع القرار في الشركة والإجراءات التي قد تنتج عنها.
السلامة العامة	تحرص زين على ضمان أن أنشطتها، مثل إنشاء محطات البث الثابتة، تتم وفقا لإرشادات «خطة الإدارة البيئية والاجتماعية» (ESMP)، وأن تنفيذها يتم من خلال الامتثال لتعليمات الهيئات التنظيمية ذات الصلة.	تحافظ زين على السياسات المحددة ضمن إرشادات «خطة الإدارة البيئية والاجتماعية» (ESMP) والتي تحمي من التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية (EMF) والإشعاعات وغيرها من التعرضات الضارة المحتملة.
حقوق العملاء في الخصوصية	يتم نشر سياسة حماية زين لبيانات عملائها الشخصية من خلال إصدارات تتضمن «تقرير الاستدامة» السنوي وتحديدا في القسم الذي عنوانه «منتجاتنا وخدماتنا»، وكذلك من خلال مواقع الشركة على الإنترنت.	تواصل زين التزامها بمبادئ خصوصية الأجهزة النقالة التي وضعها اتحاد GSMA، كما أنها تلتزم بحماية معلومات عملائها الشخصية. وتطبق المجموعة جميع التدابير الحساسة لتفادي تسرب و/أو سرقة و/أو فقدان البيانات. وتهدف زين أيضا إلى الاستجابة لمثل تلك المشكلات بأقصى درجات الحذر والعناية. وتمتثل زين لجميع القوانين واللوائح المتعلقة بحماية خصوصية العملاء وبياناتهم، كما أنها تتخذ خطوات في سبيل التوافق مع توثيقات ISO ذات الصلة بهذه المسألة.

أبرز قضايا حقوق الإنسان لدى مجموعة زين	مشاركة أصحاب المصلحة في قضايا حقوق الإنسان	التأثير على سياسات زين
سلامة الطفل عبر شبكة الإنترنت	يظهر التزام شركة زين الصارم لحماية الأطفال واضحا من خلال المشاركة الوقائية في المبادرات التي تركز على حماية الأطفال والتعاون مع أصحاب المصلحة الرئيسيين مثل مؤسسة الطفولة العالمية في الولايات المتحدة الأمريكية وخطوط مساعدة الطفل الدولية وأصحاب المصلحة ذات الصلة. بالإضافة إلى ذلك، أكدت شركة زين أنها أبلغت موقفها بشأن معالجة الهدف 16,2 مع مورديها من خلال إدراجه في مدونة قواعد سلوك الموردين العام 2019. علاوة على ذلك، وبالتعاون مع اللجنة المعنية بتقنية النطاق العريض للتنمية المستدامة، نشرت الشركة تقريرا جماعيا عن سلامة الأطفال عبر الإنترنت والذي يسلط الضوء على المخاطر والأضرار التي يواجهها الأطفال ويقدم توصيات عملية لمعالجة الإساءة والإستغلال التي يواجهها الأطفال عبر الإنترنت. كما تم إعداد التقرير تحت قيادة الرئيس والمدير التنفيذي لشركة (CHILDHOOD USA) والرئيس التنفيذي للعمليات في مجموعة زين الذي شارك في رئاسة فريق العمل، وفي إطار فريق العمل هذا، أطلقت الشركة أيضا الإعلان العالمي لسلامة الأطفال على الإنترنت، الذي يهدف إلى تأكيد التزام فريق العمل الثابت بحماية وتعليم الأطفال حول كيفية تصفح التقنيات الرقمية وحماية خصوصية الأطفال وأمانهم وسلامتهم عبر الإنترنت.	وتحافظ شركة زين على التزامها بالتحالف مع الاتحاد العالمي للاتصالات الـ GSMA إزاءها الجانب، وفي العام 2019، حسنت شركة زين من قواعد سلوك الموردين الخاصة بها لتشمل سياسات أكثر صرامة وتحديدا عندما يتعلق الأمر بعمل الأطفال وحمايتهم.

لضمان استمرار فعالية سياسات زين الخاصة بحماية حقوق الإنسان، تواصل المجموعة التفاعل بشكل متكرر مع الموظفين والموردين والجمهور وأصحاب المصلحة الآخرين الذين قد يتأثرون بهذه السياسات، والموظفون على سبيل المثال، لديهم العديد من القنوات الداخلية التي يمكنهم من خلالها التعبير عن تظلماتهم المتعلقة بالعمل.

في الحالات التي يتعرض فيها أشخاص للأذى بسبب تصرفات الشركة، فإن لدى زين سبل فعالة منصوص عليها في «سياسة الموارد البشرية»، وفي «مدونة قواعد سلوك الموردين»، وفي «إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية» (ESMP)، ويوضح كل مستند من تلك المستندات القنوات للأشخاص المتأثرين لإيصال تظلماتهم إلى المجموعة.



تقديم الأهمية

إن الهدف من وراء هذا التقرير هو تقديم معلومات شفافة تعكس التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية لعمليات الشركة وفي الوقت نفسه إبراز قيم زين كشركة تتحلى بروح المسؤولية. ومن أجل ضمان موثوقية زين لأهدافها الاستراتيجية مع المشهد المتطور، تقوم الشركة بإجراء تقييم جوهري متعمق وشامل بمعدل مرة كل خمس سنوات، وتستخدم الشركة تقييمها للأهمية النسبية لمواءمة تقاريرها مع احتياجات واهتمامات أصحاب المصلحة.

تحديد الأهمية المادية:

تستند موضوعات التقرير ومحتواه إلى تقييم للأهمية النسبية لكل من زين وأصحاب المصلحة، وعلى هذا الأساس، يتم تحديد مصفوفة أهمية نسبية تقييم احتياجات الحاضر دون المساس بمصالح الأجيال المقبلة، ويأخذ قياس التأثيرات في الاعتبار العوامل الداخلية والخارجية التي تشمل مهمة زين، استراتيجيتها التنافسية، المخاوف التي يعبر عنها أصحاب المصلحة بشكل مباشر، التوقعات الاجتماعية، سلسلة التوريد، والمخاطر البيئية، وفي ضوء ذلك، أنشأت الشركة العديد من المنهجيات التي يتم من خلالها تقييم حجم تأثيراتها.

تم إجراء عملية تحديد القضايا ذات الأهمية بالنسبة إلى زين من خلال تحديد موضوعات الاستدامة العامة بناءً على المحصلة النهائية الثلاثية ذات الصلة بالصناعة، وبالسياق الذي تعمل فيه زين، وبعد ذلك قامت الشركة بإنشاء قائمة مختصرة تألفت من 34 موضوعاً استناداً إلى تقارير سابقة واتجاهات مقبلة، وهي:

- بيئة الأعمال الكلية
- المقارنة المعيارية مع اللاعبين البارزين الآخرين في الصناعة وفي المنطقة
- المدخلات التي تم جمعها من اجتماعات المراجعة التشغيلية، واجتماعات خطة العمل، ومن قيادتها وإدارتها التنفيذية
- اهتمامات الاستدامة التي أبدتها أصحاب المصلحة

إجراءات عملية تقييم الأهمية النسبية لمجموعة زين خلال العام 2019

أجرينا مسوحات استقصائية نوعية مع أصحاب مصلحة داخليين وخارجيين

استخدمنا الآراء والملاحظات التي أبدتها أصحاب المصلحة من أجل تصنيف موضوعات الاستدامة التي تم تحديدها على أساس تأثيراتها على الأعمال وعلى أصحاب المصلحة

منحنا أولوية لصياغة خريطة أهمية نسبية تقوم على أساس المدخلات التي تلقيناها من جميع أصحاب المصلحة

قمنا بتجميع وتحليل المدخلات التي تلقيناها وصغنا الأهمية النسبية للشركة

تقييم الأهمية

اشتمال أصحاب المصلحة

تُعرّف زين أصحاب المصلحة في ضوء التعريف التالي الوارد في سياق المبادرة العالمية لإعداد التقارير: "أصحاب المصلحة هم الكيانات أو الأفراد الذين يُتوقع لهم بصورة معقولة أن يتأثروا تأثيراً كبيراً بأنشطة المنظمة المقدمة للتقرير أو منتجاتها أو خدماتها؛ أو الكيانات أو الأفراد المتوقع بصورة معقولة أن تؤثر إجراءاتهم على قدرة المنظمة على تنفيذ استراتيجياتها أو تحقيق أهدافها".

يتراوح أصحاب المصلحة المشمولون في سياق هذا التقرير بين أولئك الذين يستثمرون بشكل مباشر في المجموعة (كالموظفين والمساهمين والموردين)، وأولئك الذين يتأثرون بعمليات الشركة بما في ذلك مجتمعات الشركة المحلية والمجتمع المدني.

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

- الإدارة التنفيذية وأعضاء الإدارة العليا
- الموظفون
- الكيانات التنظيمية
- الموردون
- شركاء الأعمال
- المؤسسات المالية
- المساهمون
- الجمهور العام
- العملاء
- التحليل الصناعي
- مؤسسات تحليل علاقات المستثمرين

وعلاوة على ما سبق آنفاً، تنفذ زين أنشطة لإشراك أصحاب المصلحة على مدار العام، وهي الأنشطة التي تمكّن المؤسسة من تلبية احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة، وتشتمل الأنشطة ذات الصلة بإشراك أصحاب المصلحة على ما يلي:

1. التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي للتوعية بالاستدامة المؤسسية: تعمل حملات التوعية بالاستدامة المؤسسية عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي على إشراك الجمهور العام وموظفي زين من أجل تسليط الضوء على مواضيع الاستدامة الرئيسية الأكثر صلة وأهمية لكل مجموعة من مجموعات أصحاب المصلحة، علاوة على ذلك، تشجع زين جمهور متابعيها على تقديم آرائهم وملاحظاتهم بشأن القضايا التي يتم تسليط الضوء عليها.

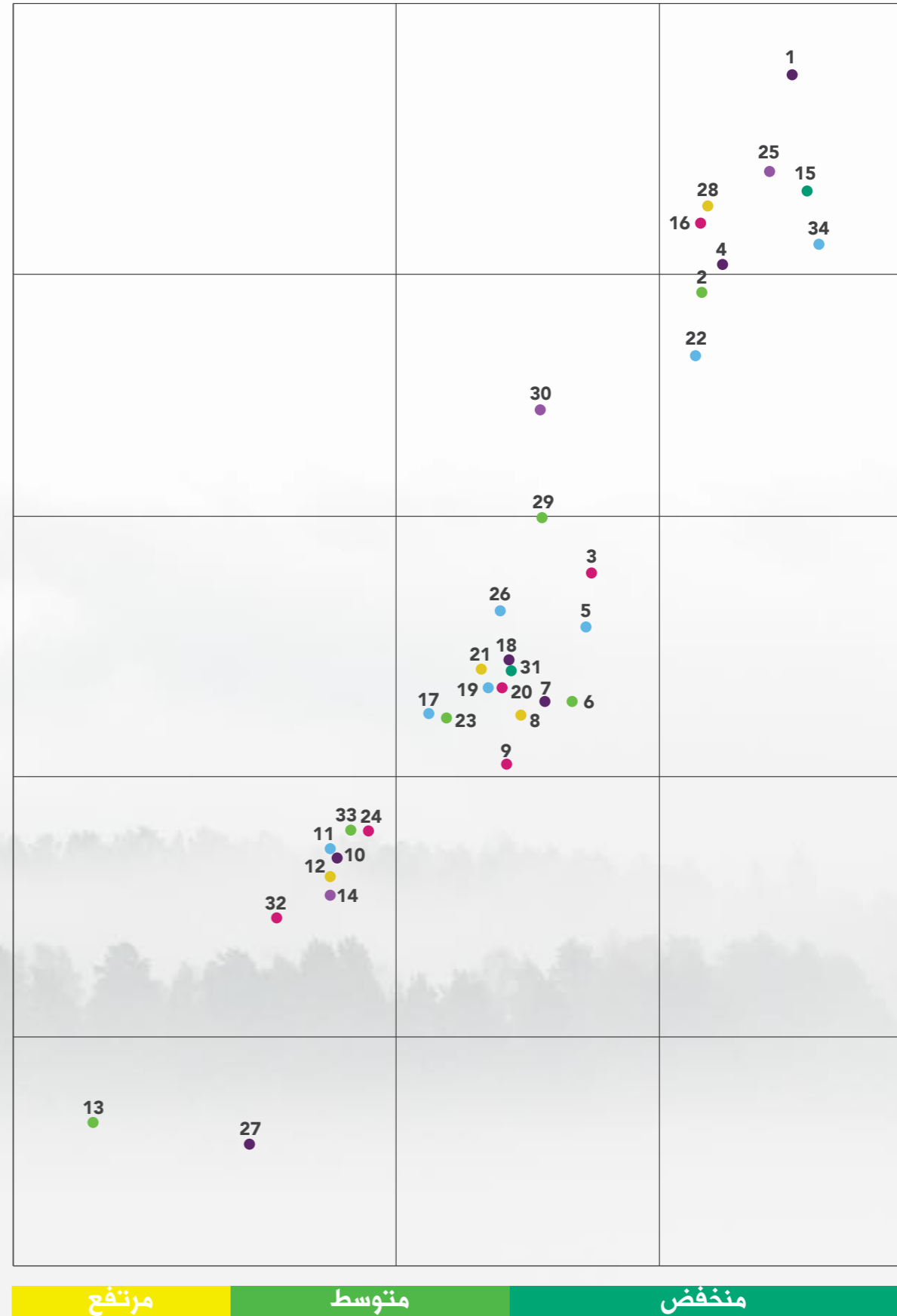
2. المنتديات الداخلية: هذه المنتديات مصممة بهدف إشراك موظفي المجموعة وموظفي الشركات التابعة لها، بهدف قياس الأولويات وتبادل أفضل الممارسات ومناقشة القضايا ذات الصلة بمجال عملهم المحدد.

3. المشاركة من خلال مختلف أقسام وإدارات الشركة المختلفة: ويخصص العديد من الأقسام لدى زين قدراً كبيراً من الموارد للحفاظ على استمرارية حوار متكرر بانتظام مع أصحاب المصلحة، وذلك من خلال اجتماعات المستثمرين والمساهمين، والتواصل مع الجهات التنظيمية، وعقد اجتماعات مع الشركاء، واستطلاع آراء العملاء، وغير ذلك من عمليات الإشراك الأخرى المتعلقة بكل قسم ذي صلة.

في زين، نقوم بتنفيذ مجموعة متنوعة من الأنشطة التي تهدف إلى ضمان أن تكون التفاعلات مع عملائنا إيجابية ومثمرة، ومن ثم فإنه يتم استخدام مجموعة متنوعة من أدوات الإشراك بهدف متابعة تفاعلات العملاء وتحديد مجالات التحسين المحتملة، ومن بين بعض تلك الأنشطة ما يلي:

- دراسات متابعة استقصائية تهدف إلى تعقب تجربة العملاء داخل متاجرنا، وفي مراكز الاتصال الخاصة بنا.
- التتبع المستمر لانطباعات العملاء من خلال مجموعات التركيز على العملاء، والمقابلات الشخصية، والاستطلاعات الاستقصائية الهاتفية.
- المواظبة على إقامة منتديات للملاحظات والاقتراحات عبر جميع مواقع زين الإلكترونية.
- البقاء في حال تجاوب مع ملاحظات وآراء العملاء، والتي يقدمونها من خلال قنوات مثل مواقع التواصل الاجتماعي ومراكز الاتصال.

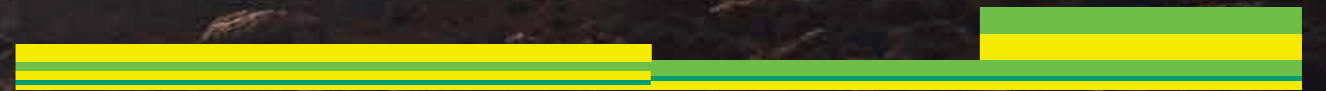




التأثير المحتمل على أعمال زين

16	الامتثال الاجتماعي والاقتصادي
17	الامتثال البيئي
18	عمالة الأطفال
19	العمل القسري والإجباري
20	تقييم الموارد البيئية والاجتماعية
21	ممارسات المشتريات
22	الابتكار
23	مشاركة المجتمع
24	تشجيع رواد الأعمال وتطوير المشاريع الصغيرة والمتوسطة
25	أخلاقيات العمل والحوكمة
26	سلامة الطفل على الإنترنت
27	إدارة النفايات
28	خصوصية وأمن البيانات
29	حقوق الإنسان
30	اشتمال أصحاب المصلحة
31	الإدماج المالي
32	الوصول إلى الرعاية الصحية
33	الوصول إلى التعليم وتنمية المهارات
34	مرونة الحركة التجارية

نموذجنا التشغيلي



التحدي: توترات جيوسياسية متزايدة:

في العام 2019، اندلعت توترات متزايدة في أرجاء المنطقة على مستوى دول متعددة.

بعض الحقائق:

شهد السودان تحولاً كبيراً في السلطة السياسية في العام 2019، حيث وقعت سلسلة من المظاهرات والاحتجاجات لمدة 8 أشهر.



استجابة زين

في السودان، اضطرت الشركة إلى تأجيل أي مشاركات أو تفاعلات عامة فيما يتعلق بالمبادرات والبرامج ذات الصلة بالاستدامة. وتم اتخاذ هذا القرار بسبب تزايد انعدام الأمن والخطر في الدولة خلال هذا الوقت من التوترات والاضطرابات المدنية.

اندلعت احتجاجات في العراق في أكتوبر.



خلال الأرباع الثلاثة الأولى من العام، واصلت أنشطة الاستدامة لشركة زين العراق مواءمة وتلبية احتياجات الدولة، ابتداءً من توفير فرص عمل للشباب العاطلين عن العمل إلى دعم الفئات المحرومة باحتياجات أساسية وضرورية. ولكن عندما اندلعت الاحتجاجات والمظاهرات وبدأت الدولة تواجه ظروفًا غير مستقرة، اضطرت الشركة إلى تأجيل المشاركات والتفاعلات العامة المتعلقة بالاستدامة.

خلال شهر أكتوبر، اندلعت سلسلة من المظاهرات في لبنان.



أدت الاحتجاجات في لبنان إلى إغلاق طرق كبيرة وإضرابات متعددة في قطاعات مختلفة. وفي ظل ذلك، كان على الشركة تعليق أنشطة الاستدامة لضمان السلامة والاحتياجات.

التحدي:

طفرة شباب، ونسبة بطالة مرتفعة بين الشباب

منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا المنطقة بها أكبر عدد من الشباب على مستوى العالم، حيث أنهم يشكلون نصف السكان. نمطياً، يعود ارتفاع عدد الأطفال المعرضين لمخاطر وزيادة البطالة بين الشباب في المنطقة عادةً إلى الصراعات المتزايدة، وعدم الاستقرار الجيوسياسي والنزوح الجماعي.

بعض الحقائق:

35 مليون

طفل في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا معرضون لمخاطر وبخاجة إلى المساعدة الإنسانية.

21%

معدل البطالة بين الشباب في منطقة الشرق الأوسط

25%

يبلغ معدل البطالة بين الشباب في شمال إفريقيا وهي تعتبر أعلى نسبة على مستوى العالم

37%

من الشباب في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يعيشون في مناطق هشة ومتصارعة.

استجابة زين

برنامج زين لتمكين الشباب هو ركيزة استراتيجية لاستراتيجية الاستدامة الشاملة الخاصة بالشركة، حيث تلعب هذه الركيزة دوراً أساسياً في دعم شريحة الشباب في المنطقة ليعيشوا حياة مستدامة وليشاركوا في تحسين المجتمع. ووفقاً لتقرير "جيل 2030" الذي أعدته منظمة اليونسيف، فإن التحديات الرئيسية الثلاثة التي يواجهها الشباب هي:

- عدم الاستقرار السياسي والاجتماعي بسبب الصراعات والعنف.
 - السياسات الاقتصادية والاجتماعية غير المنصفة، خاصة فيما يتعلق الأمر بالمراهقين المهمشين، ولا سيما النساء والفقراء واللاجئين وأصحاب الاحتياجات الخاصة.
 - محدودية فرص العمل، حيث تخفق الأنظمة التعليمية في إعداد الشباب للقوى العاملة.
- استجابة لهذه التحديات، تواصل زين الاستثمار في شباب مجتمعاتها على مستوى نطاق تواجدها، وفيما يلي قائمة ببعض البرامج التي واصلت الشركة العمل عليها خلال العام 2019:
- برنامج التدريب الصيفي في شركة زين البحرين، والذي يستهدف طلاب الجامعة حيث ينضمون من خلاله إلى الشركة لاكتساب خبرة عملية والمساعدة في مواجهة تحديات الأعمال القائمة.
 - برنامج "العودة إلى المدارس" من شركة زين العراق الذي يوفر للطلاب المستلزمات المدرسية الأساسية مثل مكاتب الدراسة والسبورات الذكية والمختبرات. وقد استفاد 15,750 طالباً من هذا البرنامج.
 - تطبيق "زدي" من شركة زين الكويت يوفر الوصول إلى المحتوى التعليمي مثل دروس الفيديو عبر الإنترنت واختبارات التدريب للمساعدة في تعزيز مهارات الطلاب العقلية والمعرفية، وهذا التطبيق لديه حوالي 37,000 مشترك.
 - مسابقة Applamming Summit من شركة "تاتش لبنان" تستهدف الأطفال والمراهقين الذين تتراوح أعمارهم بين 10 و15 عاماً، وهي مسابقة دولية لمطوري التطبيقات من جميع أرجاء العالم ليعرضوا مواهبهم وإبداعاتهم من خلال برامج كمبيوتر بسيطة. وقد شارك 70 مراهقاً يافعاً في البرنامج.
 - قدم "صندوق الأمان للأيتام" الذي تديره شركة زين الأردن 99 منحة دراسية تغطي الرسوم الدراسية في مؤسسات تعليم عالي (جامعات وكليات ومعاهد فنية) بالإضافة إلى مراكز تدريب مهني.
 - "مسابقة المدارس" التي تنظمها شركة زين جنوب السودان و"اليوم العالمي للمعلم" جمعاً طلاب ومعلمين معاً لمناقشة التحديات الملحة التي تؤثر على التعليم، وذلك من خلال حلقات نقاشية وفعاليات رياضية متنوعة، وشارك في هذا الحدث حوالي 4,200 طالب (من 12 مدرسة).



التحدي:

النمو الرقمي،
والخصوصية،
والأمن،
والنفقات
الرأسمالية.

ما زالت الاتصالات كصناعة تواجه تحديات بسبب تزايد أعداد مزودي خدمات OTT وقدرتهم على تنويع تدفقات إيراداتهم.

مع اتساع نطاق تأثير الرقمنة، أصبحت الخصوصية والأمان تشكلان مصدر قلق كبير للعملاء.

الاستثمارات الكثيفة في الشبكات تشكل أيضا تحديات لشركات الاتصالات.

بعض الحقائق:

15.9 مليار

بحلول العام 2024، من المقدر أن يبلغ النفقات الرأسمالية لشركات الاتصالات 15.9 مليار دولار أمريكي.

5G

وبينما تنتقل صناعة الاتصالات إلى عصر الجيل الخامس، فإن تهديدات الهجمات السيبرانية باتت أكثر انتشاراً وتزايداً.

سلسلة الحلول التكنولوجية الواسعة القائمة حالياً تهدد وجود شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الراديوية والاتصالات المتنقلة التقليدية.

استجابة زين

تواصل الشركة تطوير اتجاهها الاستراتيجي العام من أجل ضمان استمرارها في المرونة والتجاوب مع العوامل الداخلية والخارجية. وتهدف الشركة إلى الاستمرار في رقمنة عملياتها واعتماد المحاكاة الافتراضية للحصول على شبكات تقودها البرمجيات بشكل أكبر.

وقّعت زين اتفاقية في الكويت والسعودية لبيع وإعادة استئجار بنيتها التحتية من أبراج البث. وقد تم اعتماد هذا النهج الاستراتيجي لشركة زين السعودية من أجل الحد من ديونها وتحرير رأس المال لاستثماره في مجالات أخرى من الأعمال التي تركز على رضا العملاء وتقديم الخدمات. وبالنسبة إلى شركة زين الكويت، تم إبرام الاتفاقية في العام 2017 وما زالت سارية حتى الآن. وفي كلتا الشركتين، تبيع الشركة فقط بنيتها التحتية الخاملة والمادية لكنها تحتفظ ببرمجياتها وتقنياتها الذكية وبملكيتها الفكرية فيما يتعلق بإدارة شبكتها.

من أجل أن تتمكن من التحول بالكامل إلى مزود خدمات رقمية، تواصل الشركة السعي إلى تحقيق النمو في مجال حلول مشاريع الأعمال والتوسع إلى ما هو أبعد من خدمات الاتصالات العادية، ومن شأن هذا أن يوفر للشركة فرصة لتنويع تدفقات إيراداتها من خلال الاستثمار في رؤوس أموال المخاطرة وإطلاق واجهة برمجة تطبيقات مفتوحة (API) على مستوى المجموعة.

التحدي:

القيود التنظيمية

ما زالت منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا تواجه تحديات في المجال التنظيمي، مثل تجديد تراخيص التشغيل والطيف الترددي، وشراء المزيد من الطيف الترددي، والتكيف مع اللوائح الجديدة التي يتم تطبيقها بسبب التقدم السريع في مجال التقنيات.

حقائق إضافية:

زين البحرين:

تعكف هيئة تنظيم الاتصالات البحرينية على مشروع لفصل شركة "بتلكو" من الناحية القانونية إلى كيانين، هما كيان "بتلكو" للتجزئة ("BRE") الذي سيقدم خدمات التجزئة، والكيان المنفصل ("SE") الذي سيقدم خدمات البيع بالجملة، وذلك بما يتماشى مع متطلبات "الخطة الوطنية للاتصالات" (4-NTP).



وضعت شركة زين البحرين استجابات إزاء الاستشارات العامة بهدف التأثير على الإجراء المؤقت الخاص (STM)، وإرشادات الفصل، وإرشادات المراقبة (بما في ذلك الامتثال والرقابة) الصادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات فيما يتعلق بعملية الفصل. وأعلنت بتلكو عن الانتهاء من انفصالها القانوني إلى كيانين مستقلين (قسم التجزئة وقسم الجملة)، ومن المهم الإشارة إلى أنه ما زالت هناك مشاورات عامة جارية فيما يتعلق بالعرض المرجعي ونموذج حوكمة الكيان المنفصل.

وافقت "هيئة تنظيم الاتصالات" على إطلاق خدمة E-SIM، شريطة أن تفي بمتطلبات لائحة تسجيل بطاقات SIM.



تدعم زين المبادرات التي تهدف إلى تعزيز خدمات الاتصالات الشاملة التي من بينها إطلاق خدمة E-SIM في الأسواق البحرينية، وهي المبادرات التي ستفتح السوق أمام ظهور أعمال تجارية جديدة متعلقة بالتكنولوجيا.

أصدرت الحكومة "قانون حماية البيانات الشخصية" في العام 2018، وأصبح ساري المفعول اعتباراً من 1 أغسطس 2019، وهو اعتماد مماثل وأبسط للائحة العامة لحماية البيانات العامة (GDPR). وبالمثل، هناك مسودة لائحة حماية بيانات التي تتشاور بشأنها هيئة تنظيم الاتصالات ونتوقع إصدارها كلائحة تنظيمية.



قامت شركة زين البحرين بتحديث سياسة خصوصية البيانات على موقعها على شبكة الإنترنت، وذلك في إشارة تنسجم مع "قانون حماية البيانات" الجديد.

زين العراق:

تخطط "هيئة الإعلام والاتصالات" العراقية لإطلاق إمكانية نقل أرقام الهواتف المتنقلة (MNP) في العراق، وتتمثل خطة الهيئة في بدء تفعيل تلك الإمكانية بحلول الربع الثاني من عام 2020.



تقوم شركة زين العراق بتقديم ملاحظاتها حول عملية إمكانية نقل الأرقام المتنقلة، وقد أخذت هيئة الإعلام والاتصالات العراقية تعليقات زين بعين الاعتبار.

في يوليو 2019، تم إصدار لائحة تسجيل بطاقات SIM من جانب هيئة الإعلام والاتصالات العراقية، بما في ذلك الأحكام المتعلقة باستخدام بطاقات SIM المدمجة (eSIM).



تدعم زين حماية البيانات الشخصية وخصوصية العملاء بموجب القانون، وقد قدمت شركة زين العراق تعليقاتها في أغسطس 2019 إلى هيئة الإعلام والاتصالات للتأكد من أن تعليقاتها قد تم النظر فيها.

أصدرت "هيئة الإعلام والاتصالات" العراقية قراراً يقضي باشتراط الحصول على الموافقة المسبقة على جميع العروض التجارية قبل إطلاقها، وذلك بهدف إيقاف جميع العروض التي قد تؤثر سلباً على مبدأ المنافسة العادلة وقد تميّز بين المواطنين، وعلى سبيل المثال عندما تقرر شركة طرح عرض في منطقة معينة يجب أن تكون قابلة للتطبيق على المناطق الأخرى، وهكذا فإنه يجب على الشركة أن تأخذ جميع العروض وتفاصيلها في الاعتبار قبل إطلاقها المحتمل.



بعد ضغط من جانب زين، أصبحت هيئة الإعلام والاتصالات العراقية تسمح لشركات الاتصالات بإطلاق ما يصل إلى 8 عروض جديدة سنوياً.

حقائق إضافية:

زين الأردن:

في الأردن، اشترطت سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة تنفيذ "التزام الخدمة الشاملة" (USO)، كما اشترطت السياسة الجديدة أيضا إمكانية نقل رقم الهاتف المتنقل (MNP) بحلول نهاية العام 2020 وتنفيذ إمكانية نقل الأرقام الثابتة (FNP) بحلول العام 2022.

أصدرت "هيئة تنظيم قطاع الاتصالات" الأردنية أوراقا استشارية متعلقة ببطاقات E-SIM المدمجة، ومراجعة سوق الخطوط الثابتة، ومراجعة سوق الخطوط المتنقلة، ومراجعة سوق القدرات المخصصة للاحتفاظ، وتعليمات حول الاحتفاظ بالبيانات، وحماية البيانات، وقانون الخصوصية في الأردن خلال هذا العام.

زين الكويت:

في بداية العام 2019، بدأت الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات في الكويت الإعلان عن التوجه العالمي هو أنه سيتم استخدام 3.5 غيغاهيرتز لخدمات الجيل الخامس، ولذلك بدأت الهيئة في دراسة كيفية تخصيص 3.5 غيغاهيرتز لجميع مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة في الدولة.

في يناير، أطلقت الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات عملية مراجعة استراتيجية للسوق بهدف تحديد قطاعات السوق وتطبيق ضمانات المنافسة.

في أغسطس، أطلقت الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات مشاوره في مجال الصناعة بخصوص مشغلي الشبكات الافتراضية للهواتف المتنقلة (MVNO) في السوق الكويتي.

استجابة زين:

تدعم شركة زين الأردن تنفيذ إمكانية نقل رقم الهاتف المتنقل (MNP) وتنفيذ إمكانية نقل الأرقام الثابتة (FNP) بحلول العام 2020، وقد طلبت زين إجراء تعديلات لتقديم موعد تنفيذ إمكانية نقل الأرقام الثابتة في العام 2020.

قامت زين بصياغة ردها على سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحماية البيانات وقانون الخصوصية، وقدمته إلى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، وتدعم زين خصوصية العملاء وتؤيد قانون الحماية.

في يوليو 2019، نجحت شركة زين الكويت في التفاوض على منحة الطيف الترددي 3.5 غيغاهيرتز، حيث حصلت زين الكويت على طيف ترددي من 3.7 إلى 3.8 غيغاهيرتز.

كانت زين الكويت وما زالت استباقية مع الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات فيما يتعلق بتقديم البيانات ذات الصلة حول السوق، وقدمت الشركة معلومات مفصلة إلى الهيئة دعماً لهذه العملية.

تعمل زين بنشاط مع الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات من أجل صياغة محصلات تنظيمية من خلال التركيز على أفضل لوائح الممارسة المتعلقة بأسواق مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية الجدد.

حقائق إضافية:

زين السعودية:

أصدرت "هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات" عددًا من الاستشارات العامة على مدار العام الماضي مثل: "ضوابط الحد الأدنى لسرعات الإنترنت عبر شبكات الاتصالات الثابتة"، والتحديات المقترحة لأطر عمل ترخيص وتنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإطار العمل التنظيمي للأمن السيبراني لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإصدار ترخيص جديد لـ "مشغل شبكة افتراضية متنقلة" (MVNO)، والطيف الترددي، وقانون الاتصالات، والاستراتيجية الوطنية للطيف الترددي، وإطار العمل التنظيمي لإنترنت الأشياء، والشروط الخاصة لإنترنت الأشياء لتراخيص النوع B ومعدل إنهاء الخدمات الثابتة ومعدل إنهاء الخدمات المتنقلة (FTR-MTR).



على مدار العام الماضي، منحت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات 770 ميغاهيرتز من الطيف الترددي للاتصالات المتنقلة الدولية 2020 (IMT 2020) من نطاقات مختلفة (700,800,1800,2300,2600.3500) ميغاهيرتز. وأتيحت لشركة زين فرصة للمشاركة وشراء طيف ترددي، ما رفع ملكيتها من 80 ميغاهيرتز إلى 310 ميغاهيرتز، واشتمل ذلك على منح الطيف الترددي [190] ميغاهيرتز في 2.6 غيغاهيرتز و3.5-3.6 غيغاهيرتز في العام 2019.



استجابة زين:

طورت شركة زين السعودية استجابات استشارية عامة عالية الجودة لضمان استمرار هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في احترام وجهة نظر زين وفهم أساسي من جانب الهيئة لمتطلبات محددة لجميع الشروط واللوائح. وتدعم زين أي مقارنة من جانب الهيئة لإطلاق عمليات مشاوره عامة تقدم تبادلًا متعدد الجوانب للتوصيات ووجهات النظر التي من شأنها أن تفيد الصناعة ككل.

خلال الربع الأول من العام 2019، حصلت زين السعودية بنجاح على ما مجموعه 190 ميغاهيرتز من الطيف الجديد في النطاقين 2.6 غيغاهيرتز و3.5 - 3.6 غيغاهيرتز لتقديم خدمات الجيل الرابع والجيل الخامس، وهو الأمر الذي أحدث زيادة كبيرة في مقتنيات الطيف الترددي لدى الشركة.

حقائق إضافية:

زين جنوب السودان:

في ديسمبر 2018، أصدرت وزارة الاتصالات في جنوب السودان إخطارا يطلب من مشغلي الشبكات المتنقلة ترحيل كل حركة المرور الواردة والصادرة إلى بوابة جنوب السودان الدولية (SSIGW).

بتاريخ 14 سبتمبر 2018 تم توقيع "ترخيص اتفاقية الاتساق" التي تعترف بشكل لا رجعة فيه بترخيص شركة زين جنوب السودان، وتدعو تلك الاتفاقية إلى تسيير حركة المرور الدولية من خلال بوابة الحكومة واستعادة مواقع كانت خارج الخدمة.

في فبراير 2019، أصدر جهاز تنظيم الاتصالات والبريد ترخيصين لشركتين خاصتين للبدء في تقديم خدمات الأموال والتحويلات النقدية الإلكترونية عبر الهواتف المتنقلة في الدولة.

زين السودان:

تفاعلات نشطة مع "جهاز تنظيم الاتصالات والبريد" بشأن الحصول على ترخيص خدمات ثابتة.

أصدر جهاز تنظيم الاتصالات والبريد مشاورة عامة جديدة بشأن "مؤشرات الأداء الرئيسية لجودة الخدمة" مع أهداف مقترحة شرسة للغاية، حيث ستتطلب تلك الأهداف نفقات رأسمالية ونفقات تشغيلية (في بعض الحالات) لا يمكن تحقيقها.

أصدر جهاز تنظيم الاتصالات والبريد مشروع إطار عمل تنظيمي للتشاور العام، لكن من المهم تسليط الضوء على أن تغيير في السلطة قد يؤثر على تنفيذ ذلك المقترح التنظيمي وعلى عملية إصدار التراخيص.

استجابة زين:

أبرزت زين أن "اتفاقية المرور الصوتي الدولية" ينبغي إبرامها في أقرب وقت ممكن، والتزمت زين بتحويل حركة المرور الدولية الواردة* والصادرة إلى بوابة SSIGW الحكومية تلبية لطلب الحكومة وتماشيا مع "اتفاقية الاتساق" الموقعة في سبتمبر 2018.

سيتم نشر 15 موقع بث جديد في ولاية جوبا، وسيتم احتسابها كجزء من المواقع التي خارج الخدمة المطلوبة بموجب اتفاقية.

كانت شركة زين جنوب السودان قد وقّعت على الاتفاقية التجارية مع الشركتين اللتين مُنحتا ترخيصين لتشغيل خدمات الاتصالات المتنقلة في جنوب السودان.

قدمت شركة زين السودان ردا على الاستشارات العامة في ديسمبر 2018 - وذلك بناءً على دعوة من جانب جهاز تنظيم الاتصالات والبريد سعت إلى الحصول على وجهات نظر من السوق حول خدمات الخطوط الثابتة، وسيسمح الترخيص الثابت لشركة زين بتوسيع وجودها في مجال خدمات النطاق العريض (البرودباند) الثابتة بما في ذلك نشر الألياف الضوئية.

قدمت شركة زين السودان تعليقاتها لتوضح لجهاز تنظيم الاتصالات والبريد بأنه يمكن تحقيق بعض الأهداف بينما لا يمكن تحقيق أهداف أخرى، وأن زين السودان تعمل على تحديد أهداف أكثر واقعية في هذا الصدد.

دعت شركة زين السودان إلى إصدار تراخيص موحدة، وبالتالي قدمت الشركة رداً مقترحاً بشأن إطار عمل الترخيص الجديد.

التحدي:

تم إجراء تغييرات في المشهد الضريبي في دول مجلس التعاون الخليجي والشرق الأوسط استجابة لإجراءات "تآكل الأساس الضريبي وتحويل الأرباح" (BEPS) الصادرة عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

الامتثال لمعايير الحد الأدنى الأربعة من "تآكل الأساس الضريبي وتحويل الأرباح" (BEPS)، وهي:

- الإجراء رقم 5 مكافحة الممارسات الضريبية الضارة بشكل أكثر فعالية.
- الإجراء رقم 6 منع منح مزايا المعاهدة في ظروف غير ملائمة.
- الإجراء رقم 13 توثيق "التسعير التحويلي" ("TP") وإعداد تقارير كل بلد لوحدها (CbC).
- الإجراء رقم 14 جعل آليات تسوية المنازعات أكثر فعالية.

تطبيق ضريبة القيمة المضافة في البحرين والتي أصبحت سارية المفعول في 1 يناير 2019.

تطبيق متطلبات "المادة الاقتصادية" في البحرين.
وقّعت دول المنطقة على معاهدات لمنع الازدواج الضريبي في تلك الدول.

بعض الحقائق:

يشير مصطلح "تآكل الأساس الضريبي وتحويل الأرباح" (BEPS) إلى استراتيجيات التخطيط الضريبي المستخدمة من جانب الشركات متعددة الجنسيات التي تستغل الثغرات وعدم التطابق في القواعد الضريبية لتتفادى دفع الضرائب.

تُكَلِّف ممارسات "تآكل الأساس الضريبي وتحويل الأرباح" الدول ما يتراوح بين 100 و240 مليار دولار أمريكي كإيرادات مفقودة سنوياً. ومن خلال العمل معاً ضمن إطار العمل الشامل حول "تآكل الأساس الضريبي وتحويل الأرباح" الخاص بمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ومجموعة العشرين (OECD/G20)، تتعاون أكثر من 130 دولة وسلطة قضائية على تنفيذ إجراءات وتدابير لمعالجة التهريب الضريبي وتحسين تماسك القواعد الضريبية الدولية وضمان بيئة ضريبية أكثر شفافية.

في العام 2015، قدمت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية الحزمة النهائية للتدابير والاجراءات المتعلقة بـ 15 بنداً إجرائياً وهي التدابير التي تهدف إلى بدء إصلاح شامل ومنسق للقواعد الضريبية الدولية.

في العام 2018، التزمت شركات زين في البحرين والأردن والسعودية بتنفيذ الحد الأدنى من المعايير الأربعة لممارسات "تآكل الأساس الضريبي وتحويل الأرباح".

في العام 2019، طبقت السعودية الالتزامات المتعلقة بتوثيق "التسعير التحويلي" ("TP") وإعداد تقارير كل بلد على حدة (CbC) فيما يتعلق بمجموعات الشركات متعددة الجنسيات التي مقرها و/أو تعمل في تلك الدول امتثالاً للإجراء رقم 13 من إجراءات "تآكل الأساس الضريبي وتحويل الأرباح".

في العام 2019، طبقت البحرين متطلبات "المادة الاقتصادية" امتثالاً للإجراء رقم 5 من إجراءات "تآكل الأساس الضريبي وتحويل الأرباح".

قامت السعودية بتفعيل علاقات التبادل الخاصة بإعداد تقرير كل دولة بشكل منفصل (CbC). وهذا يعني أن مجموعات الشركات متعددة الجنسيات التي لها كيانات رئيسية في هذه الدول قد لا تضطر إلى إجراء عملية تسجيل ثانوية لدى سلطات قضائية أخرى يتم فيها تفعيل علاقات التبادل الخاصة بإعداد تقرير كل دولة بشكل منفصل (CbC).

استجابة زين:

استجابةً لبنود إجراءات "تآكل الأساس الضريبي وتحويل الأرباح" الخاصة بمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، اتخذت كيانات زين الخطوات والإجراءات اللازمة للامتثال للحد الأدنى من المعايير الأربعة في مختلف الولايات القضائية التي تعمل فيها. وبخاصة:

- استجابة للإجراء رقم 13 المتعلق بتوثيق "التسعير التحويلي" ("TP") وإعداد تقارير كل بلد على حدة (CbC)، طورت زين قدرة داخلية من خلال تصميم سياسة فعالة مستهدفة من أجل الامتثال، وتحديداً:

- يتم إعداد "الملف الداخلي" (LF) و"الملف الرئيسي" (MF) وتحديثهما على أساس سنوي.

- يتم إعداد تقارير كل بلد بشكل منفصل (CbC) على أساس سنوي، وإيداعها لدى السلطات الضريبية ذات الصلة وفقاً للوائح.

- استجابة لمتطلبات "المادة الاقتصادية" (الإجراء رقم 5)، تقوم زين بمراجعة هذه المتطلبات لضمان الامتثال الكامل وفقاً للوائح.

- استجابة للإجراءات الرئيسية الأخرى، اتخذت زين المبادرات اللازمة لتمهيد الطريق لتنفيذها بمجرد بدء تطبيقها في الدول ذات الصلة التي تعمل فيها.

- ومن أجل الامتثال لتطبيق ضريبة القيمة المضافة في البحرين، اتخذت زين الخطوات المطلوبة، وتحديداً:

- تهيئة وتعديل أنظمة تخطيط الموارد المؤسسية (ERP) الخاصة بكيانات شركة زين البحرين لإدماج ضريبة القيمة المضافة من أجل تسهيل عملية الإدارة والامتثال.

- قامت كيانات شركة زين البحرين بتسجيل أنفسها لدى السلطات المختصة، حيثما كان ذلك منطبقاً.

- قامت تلك الكيانات أيضاً بالإفصاح عن إيرادات ضريبة القيمة المضافة الدورية الخاصة بها وفقاً للوائح المعمول بها.

- قام مسؤولون في دول معينة في المنطقة بالتوقيع على اتفاقيات ازدواج ضريبي ثنائية، بما في ذلك: (السعودية-الإمارات؛ السعودية-العراق؛ الإمارات والعراق؛ الكويت-العراق) وهي الاتفاقيات التي تم التصديق عليها فعلياً، أو في بعض الحالات ما زالت قيد التصديق. ستنفذ زين أحكام هذه الاتفاقيات، حيثما كان ذلك منطبقاً، بمجرد أن تدخل حيز التنفيذ وتصبح سارية المفعول.

إشراك أصحاب المصلحة لدينا



إشراك أصحاب المصلحة لدينا

نمنح في مجموعة زين الأولوية لاحتياجات ومشاكل جميع أصحاب المصلحة من أجل ضمان أن تكون أنشطة أعمالنا مفيدة على نحو متبادل، كما تواصل المجموعة المحافظة على مستوى عالٍ من الشفافية والتعاون والتواصل مع جميع مجموعات أصحاب المصلحة من أجل أن تبقى مستجيبة لاحتياجاتهم. الجدول التالي يُعرّف ويحدد كل فئة من فئات أصحاب المصلحة لدى مجموعة زين، كما أنه يحدد الطرق التي تتفاعل المجموعة من خلالها مع تلك الفئات وتستجيب لاحتياجاتها المحددة ذات الصلة بالأعمال.

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا
	خدمة يمكن الاعتماد عليها ويسهل الوصول إليها	نضخ استثمارات في جودة شبكتنا وفي نطاق تغطيتها. نراجع أداء الشبكة من خلال منتديات مراجعة شهرية وربع سنوية مع جميع شركائنا العاملة.
	خدمة ابتكارية	نوفر للعملاء امكانية الوصول إلى أحدث تطورات التكنولوجيا. إطلاق شبكات الجيل الخامس في الكويت والسعودية.
	خدمة معقولة التكلفة	نطلق منتجات وخدمات حسب الطلب تغطي مختلف شرائح القيمة ونلبي احتياجات العملاء فيما يتعلق بالاتصال بالإنترنت على صعيدي خدمات الصوت والبيانات.
العملاء: 49.5 مليون عميل	خدمة يسهل الوصول إليها	نوفر لعملائنا الاتصال الأساسي بالإنترنت وخدمات القيمة المضافة بأسعار في المتناول. نحرص على ضمان أن الخدمات متاحة من خلال قنوات متعددة (تطبيقات متنقلة، وعبر الإنترنت، ومنافذ التجزئة، ومراكز الاتصال). وأيضا هناك باقات متاحة لمن يعانون من ضعف السمع.
	أن يبقوا على اطلاع على العروض الترويجية والمعلومات ذات الصلة	التواصل من خلال التراسل المباشر، ووسائل التواصل الاجتماعي، ومنافذ إعلام متنوعة. تقديم معلومات محدثة عبر قنوات التواصل الخاصة بمجموعة زين. تقديم مساعدة احترافية في جميع متاجر التجزئة، والمنافذ، ومراكز الاتصال العاملة التابعة لنا.

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا
	خدمات حسب الطلب (منتجات وخدمات تناسب مختلف الاحتياجات وأنماط الحياة، وشاملة)	المحافظة على تفاعل متواصل مع العملاء من أجل ضمان الفهم الدقيق لاحتياجاتهم (وتشتمل أمثلة عمليات المشاركة على أبحاث العملاء وجمع الآراء والملاحظات داخل منافذ التجزئة ومراكز الاتصال) نصمم ونوفر باقات متكاملة تجمع باقات البيانات والخدمات المتنقلة مع المنتجات أخرى. نوفر باقات حسب الطلب لشرائح معينة مثل الشباب، والطلاب، والنساء، والمحرومين من الخدمات، واللاجئين، وأولئك الذين في الجزء السفلي من الهرم.
	سهولة ووضوح وشفافية الفوترة	نوفر الدعم من خلال مراكز الاتصال وقنوات الاتصال الأخرى التي يسهل الوصول إليها نوفر خيارات فوترة إلكترونية مبسطة.
	أمن المعلومات وحماية البيانات	نوفر خدمات وخيارات فوترة عبر الإنترنت
العملاء: 49.5 مليون عميل	حل سريع وكفؤ للشكاوي	نشغل مراكز اتصال وقنوات اتصال تابعة لها، مثل: الأفرع، مراكز الاتصال، وقنوات التواصل الاجتماعي، حيث يتم توجيه الشكاوي إلى الإدارة التي تستطيع حلها.
	خدمة عملاء عالية الجودة	الاستمرار في دفع تجربة العملاء كجانب رئيسي من عمليات الشركة التجارية. المحافظة على قنوات متنوعة لإبقاء العملاء على اطلاع، وتلقي الآراء والملاحظات، ونقيس الأداء (من خلال استطلاعات مدى رضا العملاء، واستطلاعات تجارب المتاجر، ومراكز الاتصال، ومؤشرات تتبع العلامة التجارية). نتتبع مؤشر صافي نقاط الترويج - أي الدرجة التي يمكن للعملاء عندها أن يوصوا الآخرين بخدماتنا - في شتى الشركات العاملة التابعة لنا. أطلقنا قناة تفاعلية رقمية تحمل اسم ZBOT، وهي عبارة عن خدمة عملاء ذكية تستخدم الذكاء الاصطناعي (AI) من أجل التجاوب مع احتياجات العملاء.

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا
المساهمون والمستثمرون: أكبر مساهم هو الهيئة العامة للاستثمار، %24,22	تزويد المستثمرين والأطراف ذات الصلة الأخرى بصورة واضحة وصادقة ودقيقة حول أداء الشركة في الماضي وكذلك حول آفاقها المستقبلية	نحضر مؤتمرات لتقوية العلاقات مع المستثمرين الحاليين والمحتملين
	أن تكون لديهم قنوات مشاركة متعددة مع المؤسسة	نقيم منتديات وظيفية نطبق سياسة الباب المفتوح مع أعضاء الإدارة العليا
	الأمن والرضا الوظيفي	نقوم بإشراك الموظفين، ونحافظ على قنوات تواصل مفتوحة، ونطور خطط عمل قائمة على أساس آراء وملاحظات الموظفين
	امتيازات الموظفين	نعرض باقات امتيازات تنافسية مقارنة بالأسواق المحلية.
	فرص للتطور والنمو وتطوير المهارات	طورنا برنامج تدريب وتطوير متكامل يوفر فرصا عديدة للتحسين بشكل شمولي. أسسنا سياسات للتعاقد على مناصب الإدارة وإرشادات للموظفين لتسهيل تطورهم وظيفيا
الموظفون: 7,878 موظف بدوام كامل		أطلقنا منصة إلكترونية داخلية تحمل اسم "ZAINIAC"، حيث يستطيع موظفونا من خلالها أن يتبادلوا الأفكار الإبداعية وأن يبتكروا حلولاً تهدف إلى تحفيز روح الابتكار داخل الشركة.
	رواتب تنافسية	نقوم بإجراء ممارسات واستطلاعات مسح قياسية سنوية حول الرواتب لدى مؤسسات إقليمية ودولية مماثلة، وقمنا بتطبيق جدول تدريجي للرواتب.
	العمل لدى شركة تنسجم مع قيمهم	نقوم بتفعيل قنوات مشاركة متعددة نقوم بتنفيذ برامج متعددة حول مدى مشاركة الموظفين، مثل: التنوع بين الجنسين والأنشطة بين الأقسام المختلفة.

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا
المساهمون والمستثمرون: أكبر مساهم هو الهيئة العامة للاستثمار، %24,22	إيرادات قوية على الاستثمار	نواصل تحقيق أرباح نزيد قاعدة العملاء نحافظ على إدارتنا الخاصة بضمان الإيرادات نحافظ على التميز في الإدارة
	توفر للمستثمرين المحتملين والفعالين فهما معقولا لاستراتيجية وأعمال الشركة	نقدم تحديثات متكررة من خلال إدارة علاقات المستثمرين الخاصة بنا. نصدر تقارير دورية: بيانات مالية، تقارير أرباح، تقارير محللين، وبيانات مالية مدققة. نقوم بإجراء جلسات محللين هاتفية ربع سنوية. نعقد اجتماع الجمعية العمومية السنوية. نعقد اجتماعات وجهها لوجه مع مستثمرين فعالين ومحتملين، ونقوم بتحليلات لعمليات بيع وشراء أسهم الشركة. نقدم إفصاحات سوقية وبيانات ربع سنوية.
	التميز في الإدارة	زيادة الشفافية والكفاءة ضمان إمكانية الوصول إلى المسؤولين رفيعي المستوى
	جذب مزيد من المستثمرين كي يصبحوا مهتمين بأسهم الشركة، وهو الأمر الذي يؤمل أن يساهم في تحسين الأداء النسبي للأسهم	نواظب على توفير تحديثات متواترة من خلال إدارة علاقات المستثمرين الخاصة بنا. نصدر تقارير دورية، (بيانات مالية، تقارير أرباح، تقارير محللين، وبيانات مالية مدققة) نقوم بإجراء جلسات محللين هاتفية ربع سنوية.

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا
	الوصول إلى المؤتمرات الدولية وفرص التواصل	نقوم بتمكين الموظفين من المشاركة في مؤتمرات ومنتديات
	حماية الصحة والسلامة	نحافظ على سياسة صحة وسلامة للموظفين والعمال المؤقتين نقوم بإجراء تدريبات محاكاة لحالات الحرائق والحالات الطارئة نحافظ على تغطية تأمينية على جميع الموظفين
الموظفون: 7,878 موظف بدوام كامل	أن يبقوا على اطلاع على أنشطة الشركة	نشارك المعلومات على موقعنا الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، والقنوات الإعلامية التقليدية ننشر "تقرير استدامة" سنويا
	الحد الأدنى من التلوث البصري والسمعي	نقوم بتحديث مولدات الطاقة إلى نماذج كاتمة للصوت نقوم بتنصيب حلول تمويهية للمحطات، حيثما كان ذلك قابلا للتطبيق
الجمهور العام	الالتزام بدعم معايير الصحة والسلامة	نلتزم بإرشادات "خطة الإدارة البيئية والاجتماعية" التي تشمل على أحكام الصحة والسلامة
والمؤسسات المجتمعية؛ الأحياء القريبة من المحطات، وسائل الإعلام، المنظمات غير الحكومية، مجموعات المناصرة، المنظمات الخيرية، الجمعيات، المؤسسات، المدارس، الجامعات، والمؤسسات الطبية	تلبية الاحتياجات المجتمعية ذات الأولوية، (كالتعليم والصحة، والتنمية الاقتصادية) وتخفيف جوانب العجز المجتمعية (كبطالة الشباب، والنزوح البشري، والجاهزية للعمل)	ندعم ونطور أنشطة الاستدامة المؤسسية ذات الصلة محليا، ونؤسس شراكات تدعم أجندة الاستدامة المؤسسية وتعالج جوانب العجز المجتمعية السائدة نطلق حملات توعية من خلال قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالشركة

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا
الجمهور العام والمؤسسات المجتمعية؛ الأحياء القريبة من المحطات، وسائل الإعلام، المنظمات غير الحكومية، مجموعات المناصرة، المنظمات الخيرية، الجمعيات، المؤسسات، المدارس، الجامعات، والمؤسسات الطبية	معالجة مشاكل التغير المناخي من خلال تحركات من بينها تقليص الانبعاثات الكربونية وزيادة كفاءة الطاقة ونشر التوعية البيئية	نقوم بتركيب مولدات كهرباء هجينة تعمل بالطاقة الشمسية حيثما كان ذلك ممكنا نستكشف احتمالات تشارك المواقع ونطبق مفهوم التحجيم المناسب نقوم بتنفيذ مبادرات إعادة تدوير وإعادة استخدام المخلفات الإلكترونية نتمثل للقواعد التنظيمية الخاصة ب خطة الإدارة البيئية والاجتماعية نحدد مستهدفات لتقليص الانبعاثات الكربونية على المدى الطويل نقوم بمعايير مدى تطور كفاءة الطاقة لدينا قياسا إلى مؤسسات إقليمية وعالمية مماثلة نشارك في عضوية مشروع الإفصاح عن الانبعاثات الكربونية (CDP) الذي يعطي إرشادات حول الكيفية التي يمكن لكل شركة أن تدير بها التغير المناخي نلتزم بمواصلة تعزيز أهداف التنمية المستدامة لما بعد العام 2015
	إشراك مجموعة زين في الفعاليات والمنتديات المجتمعية ذات الصلة	نشارك بانتظام في الفعاليات والمنتديات المجتمعية ذات الصلة
	توفير ظروف عمل مواتية	نشجع المناقشات مع الإدارات ذات الصلة، بما في ذلك إدارتي المشتريات والمبيعات نناقش ونتفاوض بشأن العقود وأحكامها وشروطها
	دفع الرواتب في مواعيدها	نقوم بإجراء تقييمات وتقديرات دورية نحافظ على قنوات تواصل مفتوحة، ونحرص على وضوح صياغة أحكام وشروط عقودنا اتفاقياتنا من أجل ضمان اتفاق الطرفين على طريقة وتاريخ سداد المدفوعات
شركاء الأعمال: الموردين، والمقاولين، والموزعين	المحافظة على فرص متواترة للتفاعل والمشاركة مع مجموعة زين	نحافظ على قنوات تواصل مفتوحة. نشارك في منتديات ومؤتمرات ومعارض (مثل: مؤتمر GSMA العالمي للاتصالات المتنقلة، ومؤتمر GSMA 360، ومعرض الخليج لتقنية المعلومات (GITEX)، والمنتديات ذات الصلة

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا
	حماية حقوق أصحاب المصلحة (الأطراف ذات الصلة)	يتم تنفيذ ذلك من خلال إطار عمل "حوكمة الشركات" السياسة التي أقرها مجلس الإدارة باتت سارية المفعول ويتم إبلاغ الإدارة التنفيذية بها أولاً بأول إدارتي الحوكمة المؤسسية وعلاقات المستثمرين تتعاونان بشكل جماعي من أجل ضمان الشفافية والكفاءة في مختلف أعمال الشركات العاملة التابعة للمجموعة
	تطوير سمعة الشركة وتوفير تأمين ضد الأحداث غير المتوقعة	نستثمر في جودة ونطاق تغطية شبكاتنا نحافظ على خط لاستمرارية الأعمال وخطط لحالات الطوارئ نحافظ على تغطية تأمينية لأصولنا الأكثر أهمية (مثل البيانات والموظفين)
	التوعية حول المخاطر المؤسسية الرئيسية	نواظب على تحديث "سجل المخاطر" الخاص بنا نحفظ بخطط تلطيفية لجميع المخاطر الرئيسية التي تحيط بالشركة، وهي الخطط التي يتم إرسالها مباشرة إلى "لجنة تقييم المخاطر" التابعة لمجلس الإدارة

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	استجاباتنا
شركاء الأعمال: الموردين، والمقاولين، والموزعين	أن يبقوا على اطلاع حول الإرشادات التوجيهية والمعايير الخاصة بمجموعة زين فيما يتعلق بمعايير الصحة والسلامة والبيئة والعمل	نعلن باستمرار عن تحديثات مدونة سلوكيات الموردين الخاصة بمجموعة زين، وهي المدونة التي تكون متضمنة في عقود الموردين «استبيان تقييم موردين» عند ضم موردين جدد
	الوصول إلى معلومات حول الشركة، بما في ذلك البيانات المالية، وبيانات العملاء، وغير ذلك من المعلومات ذات الصلة	ننشر «التقرير السنوي» ونصدر تقارير دورية أخرى ننشر تقارير إفصاح نحافظ على قنوات مفتوحة مباشرة مع المسؤولين العموميين
	سهولة وصول المواطنين إلى خدمات الاتصالات	نحافظ على جودة الشبكة والتغطية نمثل للقوانين والقواعد التنظيمية
	الضرائب المؤسسية وغيرها من الضرائب	نقوم بدفع الضرائب على دخل الشركات بشكل منتظم سنوياً نقدم إفصاحاً عن الضرائب غير المباشرة بشكل شهري حسب إفصاح الضريبة المحلية ندفع ضريبة الدخل على الأجرور إلى السلطات الضريبية حيثما كان ذلك معمولاً به نقوم بعقد اجتماعات وإجراء اتصالات مستمرة مع السلطات الضريبية من أجل ضمان مواكبة تحديثات القوانين الضريبية نتفاعل مع مستشارين ضريبيين خارجيين ونتلقى نشرات إخبارية حول أحدث مستجدات القوانين والقواعد التنظيمية الضريبية
	الامتثال للقواعد التنظيمية	نعمل على ضمان ومراقبة الامتثال من خلال إدارة الحوكمة المؤسسية وغيرها من الوحدات ذات الصلة نحرص على ضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية في الدول التي نعمل فيها



آثارنا الاقتصادية

التحدي

في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، يملك 52% من الرجال و35% فقط من النساء حساباً بنكياً. ومن بين شريحة المحرومين من الخدمات البنكية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، يمتلك 86% من الرجال و75% من النساء جهازاً هاتفياً.

عدم الاستقرار الاجتماعي والسياسي في المنطقة خلال الفترة الأخيرة الماضية أدى إلى انخفاض النشاط الاقتصادي، وهو الأمر الذي أدى بدوره إلى ارتفاع نسبة البطالة. ومن المتوقع أنه بحلول العام 2020 سيكون هناك حاجة إلى خلق 60 مليون وظيفة من أجل التصدي لنمو عدد الأشخاص الذين يدخلون سوق العمل.

تشير نتائج دراسات بحثية إلى أن الشركات التي تستثمر في الحصول على سلسلة توريدات أكثر استدامة تكون قادرة بشكل أفضل على إدارة مخاطرها وخلق منتجات مستدامة وبناء علاقات قوية مع أصحاب المصلحة.

استجابتنا

واصلت زين تطوير وتوسيع نطاق خدماتها المالية الرقمية على نطاق تواجدها، حيث أطلقت خدمة "تمام"، وهي منصة للقروض متناهية الصغر في السعودية. وبالإضافة إلى ذلك، أسست شركة زين الكويت أول شراكة مصرفية رقمية مع بنك بوبيان.

من خلال سلسلة القيمة الخاصة بها، أسهمت زين في خلق 145,719 وظيفة خلال العام 2019.

خلال العام، واصلت زين تعزيز إجراءات سلسلة القيمة الخاصة بها من خلال استحداث وإدماج سلسلة من الخطوات بهدف ضمان سلسلة قيمة أكثر تحلياً بروح المسؤولية.

تتيح اتصال النطاق العريض (البرودباند) والحلول الرقمية فرصاً كبيرة لدفع عجلة التنمية الاقتصادية والنمو، وكمزود خدمة رقمية، فإن الشركة تلعب دوراً محورياً في مساعدة مجتمعاتها على التحول إلى مجتمعات شاملة ومتطورة ومزدهرة، وتسهم أنشطة أعمال زين وفرص العمل المباشرة التي تخلقها والشراكات الاستراتيجية في خلق مجال لتحقيق قيمة طويلة الأجل، كما أنها تسهم في معالجة تحديات اقتصادية كالبطالة والوصول إلى الخدمات المالية.

الأداء المالي

تمكنت زين من تحقيق أداء مالي قوي بإيرادات موحدة بلغت 5.5 مليار دولار أمريكي، بمعدل نمو سنوي نسبته 26%. ارتفعت الأرباح قبل خصم تكاليف التمويل والضرائب والاستهلاك والإطفاء الموحدة خلال الفترة بنسبة 40% على أساس سنوي لتصل إلى 2.4 مليار دولار أمريكي، وهو ما يعكس هامش الأرباح قبل خصم تكاليف التمويل والضرائب والاستهلاك والإطفاء بنسبة 44%. وبلغ صافي الدخل الموحّد 715 مليون دولار أمريكي، بزيادة 10% وتعكس عائد السهم الواحد 0.17 دولار أمريكي.

الأداء المالي: القيمة الاقتصادية المباشرة المتحققة والموزعة

2018		2019		
بالمليون دينار كويتي	بالمليون دولار أمريكي	بالمليون دينار كويتي	بالمليون دولار أمريكي	
1,318	4,362	5,471	1,661	الإيراد
(376)	(1,244)	(1,512)	(459)	تكلفة المبيعات
(423)	(1,401)	(1,559)	(473)	تكاليف التشغيل
197	649	715	217	صافي الربح
287	947	1,052	319	الأرباح المحتجزة
(151)	(500)	(427)	(130)	لأرباح الموزعة
(2)	(5)	(17)	(5)	توزيعات أرباح مدفوعة
(107)	(354)	(425)	(129)	تكاليف الموظفين
(53)	(175)	(370)	(112)	تكاليف التمويل المدفوعة
(86)	(282)	(154)	(47)	(سداد)/حصيلة القروض البنكية (الصافي)
(11)	(35)	(55)	(17)	مدفوعات ضريبة الدخل
(0.32)	(1.07)	(2.54)	(0.77)	مؤسسة الكويت للتقدم العلمي - مدفوع
(5)	(18)	(11)	(3)	ضريبة دعم العمالة الوطنية والزكاة - مدفوع

وافق اجتماع الجمعية العمومية للمساهمين للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2018 - والذي انعقد بتاريخ 20 مارس 2019 - على توزيع أرباح نقدية بقيمة 30 فلس لكل سهم عن العام 2018.

آثارنا الاقتصادية

1. <https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2018/04/19/financial-inclusion-on-the-rise-but-gaps-remain-global-findex-database-shows>

2. <https://www.findevgateway.org/region/middle-east-and-north-africa>

3. https://www.bsr.org/reports/Beyond_Monitoring_Business_Case_Brief_Final.pdf

التأثير الاقتصادي لزين من خلال سلسلة القيمة

تمن خلال سلسلة القيمة الخاصة بها، تواصل الشركة خلق فرص عمل ذات مغزى عبر جميع شركاتها العاملة التابعة، وبطالة الشباب على وجه الخصوص ما زالت تخلق تهديدات خطيرة للمنطقة، وفي ظل ذلك تهدف الشركة إلى مواصلة التزامها بخلق فرص عمل من خلال سلسلة القيمة الخاصة بها، فمن خلال سلسلة القيمة الخاصة بمجموعة زين يتم توفير فرص عمل مربحة للأفراد، وهو الأمر الذي يؤثر إيجابياً على جودة الحياة ويحد من الفقر.

الجدول التالي يوضح القيمة المضافة المتولدة في أسواق المجموعة.

السودان	السعودية	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	الوظائف التي قدمتها في العام 2019
66,250	3,083	8,120	6,459	61,691	116	

سلسلة قيمة تتحلى بروح المسؤولية:

خلال العام 2019، واصلت الشركة تكريس مزيد من الوقت والموارد في سبيل ضمان استدامة سلسلة القيمة الخاصة بها، فالشركة تعتمد بشكل كبير على مورديها لتضمن أنها تقدم منتجات وخدمات ذات قيمة عالية إلى جميع مستخدميها، وفي ضوء ذلك، تمنح زين أولوية لسلسلة التوريد الخاصة بها من خلال التأكد من أنها متوائمة مع أعلى المعايير الاجتماعية والبيئية، وتلتزم الشركة بإجراءات محددة عند ضم موردين جدد، وفيما يتعلق بمراقبة الموردين الحاليين.

إجراءات عملية تقييم زين للموردين:

استيفاء استبيان التقييم الذاتي للموردين الخاص بمجموعة زين

التوقيع على مدونة سلوكيات الموردين الخاصة بمجموعة زين

الانسجام مع أفضل الممارسات العالمية من خلال "خطة الإدارة الاجتماعية والبيئية" الخاصة بمجموعة زين

تقوم زين بإجراء زيارتين للتدقيق سنوياً إلى موردين على أساس معايير اجتماعية وبيئية

تأثير زين الاقتصادي من خلال سلسلة القيمة - سلسلة التوريد الخاصة بنا 2019

السودان	السعودية	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	المنافذ الموزعون متاجر الامتياز المتاجر الرائدة والمملوكة لشركة زين
30,000	17,765	5,250	3,186	60,000	2,229	
49	4	6	6	13	4	
81	268	123	29	72	0	
3	31	5	34	29	19	

تأثير زين الاقتصادي من خلال سلسلة القيمة - سلسلة التوريد الخاصة بنا 2018

السودان	السعودية	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	المنافذ الموزعون متاجر الامتياز المتاجر الرائدة والمملوكة لشركة زين
30,000	23,306	5,000	3,426	60,000	2,400	
49	5	12	6	14	4	
81	277	63	34	77	0	
3	29	5	34	31	19	

الإنفاق على المشتريات

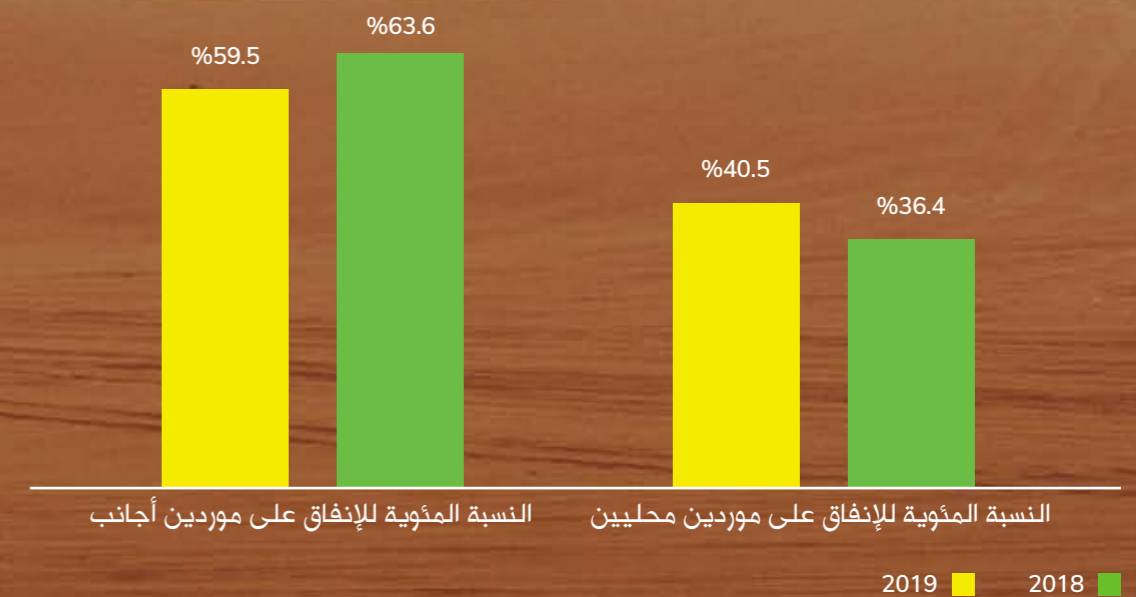
على مستوى المجموعة، تواصل إدارة المشتريات في زين استخدام معايير التوحيد والتجميع من أجل إضفاء السلاسة على عملية تفاعلها مع مورديها، وذلك من أجل ضمان فعالية التكاليف والقدرة على الاستجابة بكفاءة لاحتياجات أصحاب المصلحة.

هذه العملية تضمن أنه يتم الحصول بشكل متماسك على التقنيات الأكثر تقدماً على مستوى الأسواق التي نعمل فيها، وكنتيجة لذلك، فإن نسبة الإنفاق على الموردين الأجانب ارتفعت بشكل طفيف خلال العام 2019 نظراً لتوافر وسهولة الحصول على مثل هذه التقنيات.

الإنفاق على المشتريات لكل شركة تابعة خلال العام 2019		
الشركة التابعة	النسبة المئوية للإنفاق على موردين محليين	النسبة المئوية للإنفاق على موردين أجانب
البحرين	19.7%	80.3%
العراق	29.1%	70.9%
الأردن	51.9%	48.1%
الكويت	36.5%	63.5%
لبنان	25.6%	74.4%
السعودية	40.8%	59.2%
السودان	56.9%	43.1%
جنوب السودان	89.8%	10.2%
المجموع	40.5%	59.5%

يوضح الشكل البياني التالي إنفاق الشركة على المشتريات على الموردين المحليين في مقابل الموردين الأجانب خلال العام 2019 بالمقارنة مع العام 2018.

الإنفاق على المشتريات: على أساس سنوي



الاشتغال المالي

توفر صناعة الأموال المتنقلة ككل بوابة إلى بعض أهم الاحتياجات الأساسية مثل الرعاية الصحية والتأمين والحماية الاجتماعية، فهذه الصناعة تسهم في توفير فرص لضمان النمو الاقتصادي الشامل. من هذا المنطلق، تواصل زين دفع عجلة وتوسيع نطاق خدماتها المصرفية المتنقلة إلى المجتمعات التي تعمل فيها، ومن خلال طرح هذه الأدوات الرقمية في جميع المجالات، توفر الشركة فوائد ثورية بعيدة المدى للفئات المجتمعية الأكثر حرماناً وضعفاً.

بعد إطلاق الشركة لأول خدمة أموال متنقلة في العام 2015، وهي Zain Cash التي تعمل في العراق والأردن، شهدت الشركة قيمة اجتماعية واقتصادية غير مسبوقه للشرائح ذات الدخل المنخفض، مثل الوصول إلى رأس المال وتراكم الأصول، ومن هذا المنطلق، تواصل الشركة الاستفادة من هذه الأدوات المبتكرة من أجل استخلاص أكبر قيمة لمستخدميها.

”تمام“ في السعودية

في العام 2019، وسعت زين نطاق خدماتها المالية الرقمية إلى السعودية تحت إسم ”تمام“، وهي منصة مشفرة تقدم قروضاً مصغرة للفئات السكانية الأكثر ضعفاً في المملكة، وتتيح هذه الخدمة قروضاً تصل إلى 5 آلاف ريال سعودي في غضون أقل من دقيقتين على أساس نقاط ائتمانية يتم تخليقها في الوقت الفعلي، وتعمل منصة ”تمام“ حالياً تحت إشراف مختبر تنظيمي تابع لمؤسسة النقد العربي السعودي.

6.9 مليون شخص في السعودية محرومون من الخدمات المصرفية

وفقاً لمسح أجرته مؤسسة الملك خالد، 66% من السكان المحرومين من الخدمات المصرفية ليس لديهم حساب بنكي لأنهم لا يملكون ما يكفي من المال لإنشاء حساب بنكي

60% من النساء في السعودية لا يملكن حساباً بنكياً

بناءً على دراسة مسحية أجراها البنك الدولي، تقدر معدلات الإلمام المالي بين البالغين في السعودية بنسبة 31%

”زين كاش“ في العراق

خلال هذا العام، واصلت زين تطوير خدمة ”زين كاش“ في العراق من خلال طرح منصة EyePay النقدية التي تستهدف اللاجئين لصرف مساعدتهم المالية عن طريق تحديد الهوية من خلال قزحية العين. تم إطلاق هذا البرنامج بالشراكة مع مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وشركة IrisGuard، وهي شركة حلول للدفع الإلكتروني مقرها المملكة المتحدة وتوفر تقنية بيومترية للتعرف على الهوية من خلال قزحية العين، وتهدف هذه الطبقة التقنية الإضافية إلى ضمان أعلى مستوى من الحماية ضد الاحتيال، وتحسين مستوى المساءلة في تحويل المساعدات النقدية إلى مستخدميها.

تستهدف مليون من النازحين واللاجئين العراقيين لتوفير الدعم النقدي لهم

تخدم 120 ألف أسرة ضعيفة في العراق

تثبتت من الهوية في غضون 3 ثوان

حوالي 30 ألف لاجئ في العراق تلقوا دعماً نقدياً من خلال مفوضية شؤون اللاجئين

شراكة شركة زين الكويت مع بنك بوبيان

في العام 2019، رعت شركة زين الكويت معرض الكويت للتكنولوجيا المالية (Fintech) الذي كان جزءاً من ”المؤتمر المصرفي العالمي: صياغة المستقبل“، والذي نظمه بنك الكويت المركزي، وقد سلط هذا المعرض الضوء على تفاني زين إزاء دعم منظومة بيئة التكنولوجيا المالية من خلال تقديم أحدث الحلول، وخلال المعرض، أعلنت زين عن شراكتها الاستراتيجية مع بنك بوبيان للإعلان عن إطلاق أول منصة رقمية للخدمات المصرفية الإسلامية.



منتجاتنا
وعملاؤنا

التحدي

استجابتنا

أطلقت الشركة تطبيق Zain Kids الذي يوفر ألعاباً تعليمية ومقاطع فيديو يمكن لأولياء الأمور أن يديروها، حيث تتيح لهم التحكم في المدة الزمنية والمحتوى والإحصاءات الخاصة باستخدام أطفالهم.

أكثر من 30% من مستخدمي الإنترنت هم من الأطفال، ووفقاً لتقرير شركة DQ Impact للعام 2017، فإن 56% ممن تتراوح أعمارهم بين 8 و12 عاماً في 29 دولة معرضون لمخاطر الإنترنت والتي تشمل قضاء وقت مفرط أمام الشاشات وإدمان ألعاب الفيديو.

بموجب برنامج محفظة خدمات "Zain Life"، تقدم شركة زين الكويت للمرضى نظاماً ذكياً ولاسلكياً وشخصياً لإدارة مرض السكري.

معدل انتشار مرض السكري بين البالغين في الكويت هو 15.1%.

تواصل الشركة التوسع في شريحة الصحة الإلكترونية من خلال توفير خدمة Al Tibbi كما أنها بصدد تطوير خدمات ذات صلة بتطوير خدمات Zain Life في الكويت.

وفقاً لشركة برايس ووتر هاوس كوبر (PWC): "خدمات الصحة الإلكترونية تمثل التحسين التحويلي والمستمر للرعاية الصحية من خلال استخدام المعلومات والتقنيات التي تدعم تقديم الرعاية الصحية."

منتجاتنا وعملياتنا

بعد مراجعة استراتيجية الشركة، تواصل شركة زين المضي قدماً في خدماتها الرقمية والشاملة، وذلك بهدف خلق قيمة إيجابية على المدى الطويل

في العام 2019، قامت شركة بتطوير "واجهة برمجة التطبيقات" (API) الخاصة بها من خلال تضمين أسواق إضافية هي البحرين والعراق، وهو الأمر الذي سمح للشركة بتوسيع نطاق وصولها وضم شرائح أكبر من عملاء زين. بالإضافة إلى ذلك، تمكنت الشركة من التوسع في قطاع خدماتها الرقمية من خلال طرح خدمات جديدة مثل منصة "Zain Kids".

تدرك الشركة أنه لكي تظل مستدامة وذات صلة، يجب أن توفر حلولاً تركز على توفير الحلول، وتولي الشركة اهتماماً كبيراً في تطوير المنتجات والخدمات التي تعالج المشاكل والتحديات الموجودة في أسواقنا، وقد أدت هذه الجهود لتطوير الحلول الأساسية وتنويع قطاعات النمو.

أحد التحديات التي تواجهها الشركات هو التطور المستمر والتقدم السريع للتكنولوجيا، وهذا يفرض على الشركات أن تبقى على اتصال، وأن تصبح مرنة وأن تستخدم التقنيات التحويلية لتتمكن من مواصلة بقائها ذات صلة ومستدامة مع مرور الوقت. تواصل منصة "زين الأعمال" تلبية ومعالجة احتياجات الأعمال هذه من خلال توفير سلسلة من الخدمات التي تتراوح بين الاتصالات المتنقلة والثابتة، إنترنت الأشياء، الخدمات السحابية، الأمن السيبراني، وخدمات مراكز البيانات. في العام 2019، واصلت الشركة تطوير وتحسين الخدمات المقدمة في إطار منصتها "زين الأعمال" (Zain Business)، وعلاوة على ذلك، تواصل زين إعطاء الأولوية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية للمجتمعات التي تعمل فيها، بالإضافة إلى ضمان أن جميع الخدمات المقدمة تتسم بالشمولية. نتيجة لذلك، وسعت زين نطاق وصولها من خلال تضمين الشرائح السوقية التالية خلال هذا العام: خدمات SOHO (المكاتب الصغيرة والمنزلية)، وخدمات الشركات الصغيرة والمتوسطة (SMEs)، ومن خلال تضمين هذه الشرائح، تهدف الشركة إلى الإسهام في التنمية الاجتماعية والاقتصادية لمجتمعاتها حيث أن هذه الشرائح تساعد على خلق فرص عمل، وإطلاق شرارة الابتكار، وتعزيز الصادرات، والحد من الواردات، والإسهام في الحد من الفقر.

عروض فئة الشباب

منذ العام 2015، تقدم شركة زين السودان باقات اتصالات متنقلة مخفضة للشباب، ومن خلال القيام بذلك تتمكن زين من زيادة معدل تغلغلها لأن الشباب يشكلون 64% من السكان، ومع هذا العرض يمكن للعملاء الذين اشتركوا في تلك الخدمة الإلكترونية الاتصال بالآخرين بسعر مخفض قدره 0.111 جنيه/دقيقة. ومنذ بدء الخدمة، هناك أكثر من 2.2 مليون شاب اشتركوا فيها.

الخدمات التي تستهدف الفئات الضعيفة

خط بسمة+

في محاولة لمساعدة حوالي 30,000 من فئة الصم في الأردن، أطلقت شركة زين الأردن "خط بسمة+" وهو عبارة عن باقة متنقلة خاصة تستهدف الأفراد من فئة الصم وضعاف السمع، وتم إطلاق "خط بسمة+" في العام 2019 في محاولة للمساعدة في تخفيف بعض المصاعب اليومية التي يواجهها الصم وضعاف السمع. هذه الخدمة هي عبارة عن باقة مخفضة تتألف من 3,000 دقيقة من مكالمات الفيديو و12 غيغابايت من البيانات الخلوية و2000 دقيقة مكالمات صوتية داخل شبكة زين و60 دقيقة محلية، وهناك حالياً 350 شخص مشترك في هذه الخدمة.

وبهدف تطوير محفظة خدمات زين الرقمية، تم إنشاء عدد من العروض الخدمية الرئيسية التي تواصل الشركة طرحها:

1- التعليم الإلكتروني

"لمسة"

في العام 2019، واصلت الشركة تقديم خدمة Lamsa وهي منصة للتعليم والترفيه الإلكتروني تقوم بتعليم الأطفال من خلال مجموعة من الألعاب والقصص التفاعلية، وتوفر هذه المنصة للأطفال تجربة آمنة وخالية من الإعلانات ليتعلموا اللغة العربية، الحروف الهجائية، الأرقام، كيفية التمييز بين الأوضاع والأشكال والألوان، وتعلم أسماء وأصوات الحيوانات.

هذا الأسلوب المميز في التعلم يستهدف الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 2 و8 سنوات، وخلال هذا العام، وفرت منصة Lamsa خيار استخدام التطبيق باللغة الإنجليزية، وهذه المنصة متاحة حالياً في كل من البحرين والعراق والأردن والمملكة العربية السعودية.

FREE BASICS V2

في العام 2019، أطلقت شركة زين خدماتها FreeBasics من خلال شراكتها مع شركة فيسبوك، وتوفر FreeBasics لمستخدميها إمكانية الوصول إلى Facebook Messenger و Facebook ومجموعة منتقاة من مواقع الويب مجاناً. مع هذه الخدمة المجانية، يمكن لعملاء زين التواصل مع العائلة والأصدقاء في أي وقت من خلال هواتفهم النقالة وأجهزتهم الذكية، وخلال هذا العام، قام أكثر من مليون مستخدم شهرياً بالاتصال بخدمات FreeBasics بنجاح.

سديم

سديم هو تطبيق إلكتروني آخر يهدف إلى سد الفجوة بين الطلاب وأولياء الأمور والمعلمين فيما يتعلق بالأعمال المدرسية، ويوفر التطبيق منصة يمكن من خلالها لأصحاب مصلحة متعددين أن يتواصلوا، ويتيح مجالاً للتواصل بشكل أفضل، ويضمن أن جميع الطلاب يحصلون على جميع المعلومات التي يحتاجونها لتحقيق قدراتهم الكاملة.

هذا التطبيق متاح حالياً في البحرين والعراق والأردن والسعودية، ويوفر لأولياء الأمور إخطارات مهمة، والقدرة على متابعة الحضور، وجدول مواعيد الدروس وتواريخ الامتحانات، وعلامات ودرجات الطالب، وتحديدًا بالنسبة للعراق، يتاح للعملاء خيار الاشتراك في التطبيق لمدة ثلاثة أشهر أو لمدة عام كامل، علاوة على ذلك، يتاح لأولياء الأمور خيار التحقق مما إذا كانت المدارس التي يدرس فيها أطفالهم مسجلة في التطبيق.

هذا التطبيق متاح في المناطق التالية في العراق: بغداد، البصرة، ذي قار، ميسان، كربلاء، النجف، وبابل، وخلال العام 2019، تم تضمين ميزات جديدة في التطبيق، كالقدرة على الوصول إلى الاختبارات إلكترونياً، إلى جانب تعزيز بعض الميزات التي كانت موجودة أصلاً في التطبيق.

أبجد

تم إطلاق أبجد في العام 2018 في السعودية، وهو تطبيق يوفر وصولاً غير محدود إلى آلاف الكتب والروايات العربية، وتهدف هذه المنصة إلى تلبية احتياجات مستخدميها من خلال التحديث المستمر وإضافة الكتب على أساس مجموعة متنوعة من الأصناف التي تشمل الأدب والفلسفة وعلم النفس والتاريخ والسياسة والدين وكتب المساعدة الذاتية، ويمكن الوصول إلى تطبيق أبجد من خلال جميع الأجهزة الذكية التي تتيح لمستخدميها تجربة القراءة الإلكترونية التي تحاكي بساطة الكتب الورقية.

كيدوتينمنت

إن هدف منصة كيدوتينمنت هو تزويد الأطفال خياراً للوصول إلى محتوى تعليمي عالي الجودة من المنزل، ويهدف المحتوى الذي تقدمه المنصة إلى رعاية الإبداع والمعرفة المتعلقين بالتعليم، فإلى جانب أكثر من 1700 مقطع فيديو باللغتين العربية والإنجليزية، تحتوي مكتبة هذه المنصة الغنية أيضاً على محتوى تعليمي يعتمد على الألعاب.

خدمة كيدوتينمنت متاحة في العراق والأردن والسعودية، وفي حالة العراق، تقول منظمة اليونيسف إن بعض المناطق في المحافظات الجنوبية ليس فيها مدارس، وعلاوة على ذلك، فإن واحدة من كل مدرستين في العراق هي إما متضررة أو تحتاج إلى إعادة تأهيل.

في ظل ذلك، يمكن لتطبيقات وأدوات التعلم الإلكتروني معالجة الحاجة إلى التعليم في مثل هذه المناطق، وبالنسبة للأردن، لا يعتبر نظام التعليم شمولياً، حيث أن بعض الأطفال في الفئات الضعيفة - كالأطفال من أصحاب الاحتياجات الخاصة والأطفال اللاجئين - لم يستفيدوا من سعي الأردن إلى توفير إمكانية حصول الجميع على التعليم الابتدائي، ويمكن للتعليم الإلكتروني والوصول إلى التعلم من خلال توفير المحتوى عبر الإنترنت أن يساعد في تخفيف بعض التحديات التي تواجهها دول مثل العراق والأردن.

ZAIN KIDS

تطبيق Zain Kids متاح في العراق والكويت والسعودية، وهو بمثابة "ساحة رقمية" تقدم مقاطع فيديو وألعاب تعليمية يمكن لأولياء الأمور أن يديروها من على أجهزتهم عن طريق وضع حدود زمنية، وبها مراقبة أبوية مدمجة، ولوحة معلومات للمحتوى، وإحصاءات عن استخدام الأطفال، ويتم تحديث المحتوى بانتظام بناءً على إحصائيات تفضيلات الأطفال وأولياء الأمور، وهي الإحصائيات التي يتم جمعها من خلال مجموعات تركيز دورية، وخلال العام 2019، اجتذبت تلك الخدمة 80,373 مشترك على مستوى الشركات الثلاث.

2- خدمات الصحة الإلكترونية

ZAIN LIFE

خدمة Zain Life، التي تقدمها شركة زين الكويت، هي منصة تعرض خدمات نمط حياة رقمية متعددة يمكن للعملاء من خلالها الاستمتاع بطريقة أذكى للعيش من خلال البقاء على اتصال باستمرار، ويستمر تقديم هذه الخدمة من أجل استيعاب جميع أنماط الحياة.

تتراوح الخيارات المتاحة بين أجهزة الأمن المنزلي وحلول التحكم في المنزل والتشغيل الآلي إلى الأجهزة التي تراقب ضغط الدم وإدارة مرض السكري بشكل شخصي، وبالإضافة إلى ذلك، تعزز خدمة Zain Life أسلوب حياة صحي من خلال توفير العديد من الأجهزة ومنتجات الصحة واللياقة البدنية القابلة للارتداء.

تشمل القائمة التالية الخدمات المقدمة التي تدرج تحت الصحة الإلكترونية التي ما زالت تُقدّم:

- جهاز واي فاي لمراقبة ضغط الدم.
- نظام لاسلكي ذكي وشخصي، لإدارة مرض السكري.
- ميزان واي فاي ذكي يقيس الوزن ونسبة الدهون في الجسم ومؤشر كتلة الجسم.
- أجهزة تتبّع الصحة واللياقة.

خلال هذا العام، أطلقت الشركة الجهاز التالي ليضاف إلى المجموعة الموجودة من أجهزة الصحة الإلكترونية:

- **Fibaró Button Red**: هذا الجهاز يتم وضعه عادةً في بيوت المسنين أو في المستشفيات، ويستخدم للاتصال بمقدمي الرعاية في حالات الطوارئ.

حماية خصوصية العملاء ضد الانتهاكات

ما زال الالتزام بـ "مبادئ خصوصية الأجهزة النقالة" التي صاغها اتحاد GSMA تمثل أهمية قصوى بالنسبة لشركة زين، حيث أن الامتثال لهذه المبادئ يضمن اتباع أفضل الممارسات في الأمور المتعلقة بخصوصية وسرية بيانات العملاء، والبروتوكولات القائمة حالياً تضمن حماية بيانات العميل لتفادي تسرّب و/أو سرقة و/أو فقدان البيانات، وتتم الاستجابات إزاء القضايا ذات الصلة بمنتهى الحذر والحرص. والشركة مستمرة في الامتثال لجميع القوانين واللوائح ذات الصلة بحماية خصوصية العملاء والبيانات، وتخطو خطوات في اتجاه الاتساق مع معايير شهادات ISO ذات الصلة، وخلال العام 2019، لم تكن هناك حالات تتعلق بانتهاكات خصوصية أو تسرّب أو سرقة أو فقدان بيانات عملاء، وتمثل حماية خصوصية العملاء أمراً بالغ الأهمية بالنسبة لشركة زين، وعلى هذا الأساس يتم وضع جميع التدابير الحساسة اللازمة بشكل مستمر لحماية بيانات العملاء في جميع الأوقات.

التفاعل مع العملاء

في مجموعة زين، نقوم بتنفيذ مجموعة متنوعة من الأنشطة على أساس استباقي من أجل ضمان أن تكون تفاعلاتنا مع عملائنا إيجابية ومثمرة، وتمثل تجربة العملاء ذات أهمية جوهرية بالنسبة لزين، وبالتالي يتم استخدام مجموعة متنوعة من أدوات المشاركة لتتبع تفاعل العملاء وتحديد المجالات المحتملة للتحسين، وتشمل بعض الأنشطة ما يلي:

- مسوحات متابعة استقصائية حول تجربة العملاء داخل متاجرنا ومراكز الاتصال التابعة لنا.
- التتبع المستمر لمشاعر العملاء من خلال استطلاعات استقصائية بالرسائل النصية القصيرة والمقابلات والاستطلاعات عبر الهاتف.
- الحفاظ على منتديات على جميع مواقع زين الإلكترونية لإبداء الملاحظات والاقتراحات.
- الحفاظ على استجابات سريعة من جانبنا إزاء ملاحظات العملاء من خلال قنوات مثل وسائل التواصل الاجتماعي ومراكز الاتصال.
- معاودة الاتصال بعملاء معينين بناءً على ملاحظاتهم في استطلاع الرأي الخاص بهم، وذلك لفهم احتياجاتهم بشكل أفضل وتعزيز تجربتهم.

ما زالت خدمة Al Tibbi مستمرة في كونها أكبر منصة دعم طبي في المنطقة، ويربط هذا البرنامج بين الأطباء والمرضى عبر الإنترنت، موفراً بذلك وصولاً شاملاً إلى المشورة الطبية.

تتوافر هذه الخدمة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع في أربعة من أسواق زين، وهي: البحرين والعراق والأردن والسعودية، وخلال العام 2019، استخدم حوالي 5,000 مشترك في هذه الخدمة، والواقع أن توفير إمكانية الوصول إلى الدعم والمساعدة الطبية - وخاصة للمرضى المقيمين في المناطق الريفية أو لا يستطيعون الوصول إلى المستشفيات - هو واحد من العديد من الفوائد العديدة التي يمكن الحصول عليها من الخدمة.

3- خدمات التأمين المصغر

برنامج التأمين سلامت

في العام الماضي، أطلقت الشركة أول خدمة تأمين مصغر في العراق، حيث توفر التأمين والحماية لعملائها ذوي الدخل المنخفض والمحرومين، وعلى وجه التحديد، يقوم برنامج "سلامت" بحماية عملائه في حالات الوفاة أو العجز الدائم، والتكاليف والفوائد المطبقة على هذه الخدمة متكيفة مع احتياجات العملاء ذوي الدخل المنخفض، وتوفر هذه الأداة شبكة أمان لمثل هذه الفئات الضعيفة لتمكين من الاعتماد عليها في حالات الطوارئ.

علاوة على ذلك، سيساعد هذا البرنامج على تفادي مواقف صعبة مثل تعريض الأطفال للخطر أو الاضطرار إلى بيع أصول قيمة، وخلال العام 2019، واصلت الشركة تقديم هذه الخدمة في العراق وما زالت مستمرة حتى الآن، ويوجد لدى الشركة 8,693 مشترك، وتشمل هذه الخدمة أنواعاً من وثيقة تأمين "الحوادث الشخصية" والتي تخول عملاء زين للاستفادة من الخدمة التأمينية في حالات الوفاة أو العجز الدائم.

في العام 2019، واصلت شركات مجموعة زين في تعزيز قدراتها الرقمية والتكنولوجية من أجل تحسين إنتاجية العملاء ورضاهم

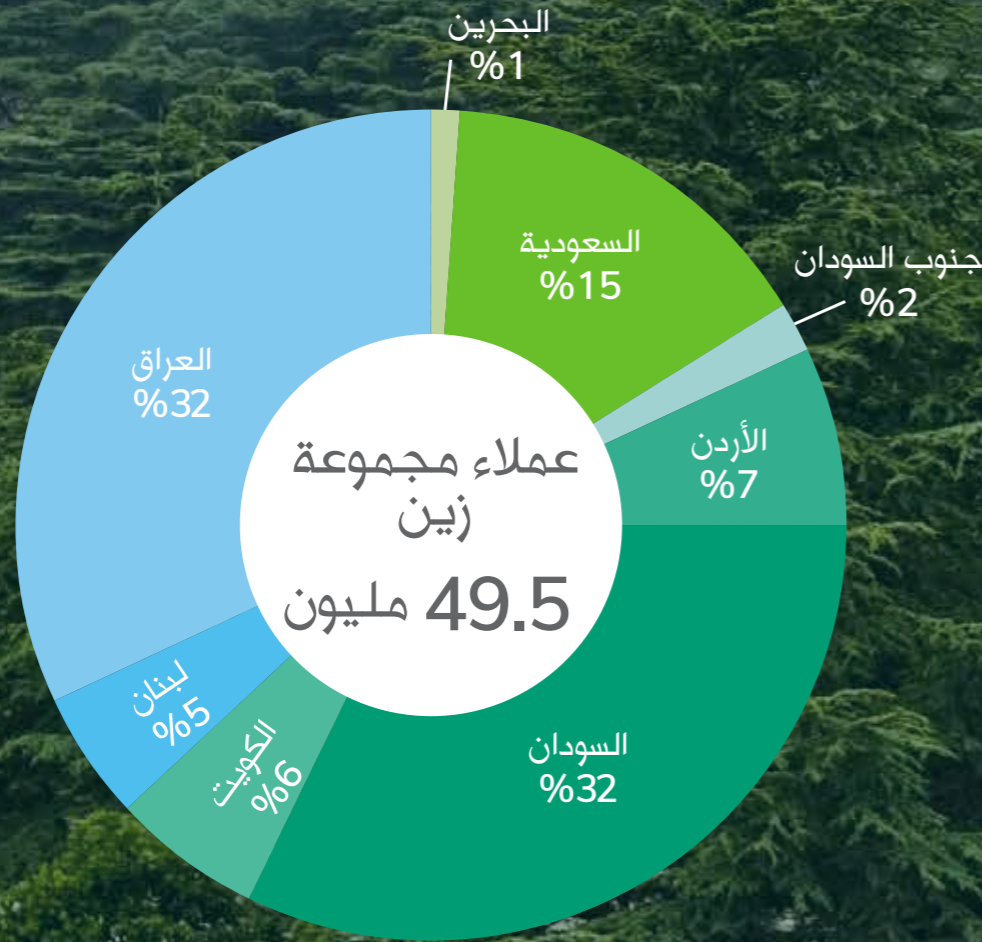
ومن هذا المنطلق، أطلقت شركات زين خدمة Chatbots في كل من البحرين والعراق والكويت والسعودية بهدف توفير خدمة عملاء ذكية تعتمد على استخدام تقنية "الذكاء الاصطناعي" (AI) وتقنية "معالجة اللغة الطبيعية" (NLP). كما أن شركة زين الكويت أسست أيضا أول فروعها الرقمية التفاعلية وأكشاك ذكية تتيح للعملاء إتمام العديد من معاملاتهم عن طريق الخدمة الذاتية لإتمام معاملات العملاء، وأطلقت شركتا زين السودان والعراق خدمة واتساب للأعمال، وهي الخدمة التي تهدف إلى تعزيز وتحسين زمن الاستجابة للعملاء.

شبکنا



بلغ إجمالي قاعدة عملاء مجموعة زين 49.5 مليون عميل كما في نهاية العام 2019، ما يُعني نمو قاعدة العملاء بنسبة 1% مقارنة بالعام 2018، مع تحقيق نمو في الشركات التابعة في الكويت والسودان، وما زالت قاعدة عملاء المجموعة تهيمن على الأسواق التي تضم أكبر عدد من السكان وأعلى قدرة على تحقيق النمو - وتحديداً: العراق، جمهورية السودان، والسعودية، وفقاً لترتيب الإسهام.

نسبة إسهام كل شركة تابعة من حيث العملاء: 2019



نوفر الوصول إلى خدمات الشبكات للملايين في المنطقة

نسبة عملاء الدفع المسبق النشطين كما بتاريخ 31 ديسمبر 2018	نسبة التغيير السنوي	العملاء النشطون (بالآلاف) كما بتاريخ 31 ديسمبر 2018	العملاء النشطون (بالآلاف) كما بتاريخ 31 ديسمبر 2019	نسبة الملكية	الدولة
97%	-2%	16,038	15,658	76%	العراق
75%	-3%	3,723	3,614	96.5%	الأردن
64%	7%	2,606	2,777	100%	الكويت
86%	-4%	2,386	2,293	MC	لبنان*
41%	-7%	8,134	7,596	37%	السعودية
99%	14%	873	991	100%	جنوب السودان
98%	9%	14,565	15,870	100%	السودان

MC: عقد إدارة

موظفونا



التحدي

استجابتنا

أطلقت زين خلال هذا العام برنامج WE ABLE لتعزيز التنوع والإدماج في مكان العمل، ولتصبح الشركة مستوعبة لأصحاب الاحتياجات الخاصة بحلول العام 2022.

تواصل الشركة جهودها من أجل معالجة مشكلة البطالة بين الشباب، وخلال العام 2019، وظفت زين 1,767 شخصا ممن تحت سن الـ 30 في جميع شركاتها التابعة.

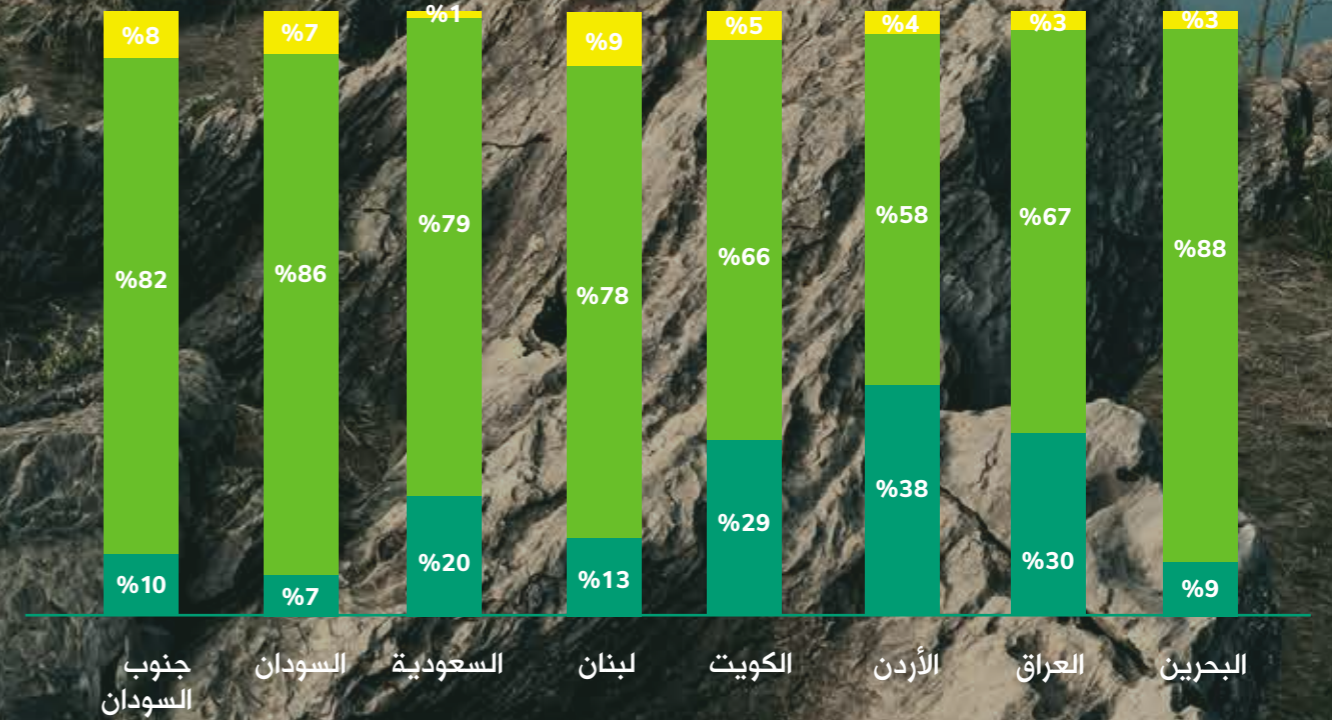
تواصل الشركة تعزيز وتحسين مستهدفاتها الخاصة بتمكين المرأة (WE) والتي تهدف إلى زيادة عدد النساء في المناصب القيادية، وتشجيع التنوع بين الجنسين في قوتها العاملة.

على المستوى العالمي، وصل معدل البطالة بين أصحاب الاحتياجات الخاصة إلى ما يتراوح بين 80 و90% في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، يبلغ معدل البطالة بين النساء من أصحاب الاحتياجات الخاصة 86% وبين الرجال المعاقين 66%.

يتمثل أحد أكبر المخاوف والتحديات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في الارتفاع الهائل في نسبة البطالة بين الشباب. وعلى المستوى الدولي، ارتفع معدل بطالة الشباب من 9.3% إلى 12.8% بين عامي 1991 و2018. وخلال الفترة الزمنية نفسها، تضاعف معدل منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا حيث وصل إلى 26.1%¹.

أوضح المنتدى الاقتصادي العالمي أنه "وفقاً لمعدلات التقدم الحالية، قد يستغرق الأمر 202 سنة أخرى لسد الفجوة الاقتصادية بين الجنسين على مستوى العالم"².

جدول هيكل أعمار الموظفين



■ نسبة الموظفين تحت الـ 30
■ نسبة الموظفين ما بين 30 - 50
■ نسبة الموظفين فوق الـ 50

إجمالي الموظفين بدوام كامل

موظفونا

تقرير الاستدامة للعام 2019

1. <https://www.pwc.com/m1/en/blog/youth-unemployment-in-the-middle-east.html>
2. <https://www.weforum.org/projects/closing-the-gender-gap-gender-parity-task-forces>

المجموع / المتوسط	جنوب السودان	السودان	السعودية	لبنان	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	
7,878	86	867	1,823	741	1,629	1,331	1,213	188	عدد الموظفين بدوام كامل
2,319	0	960	86	0	0	204	975	94	عدد الموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي
10,206	86	1,827	1,909	741	1,630	1,535	2,188	290	عدد الموظفين المتعاقدين (كل أنواع التعاقد)
6,098	71	498	1,642	483	1,391	974	906	133	عدد الذكور بدوام كامل
1,780	15	369	181	258	238	357	307	55	عدد الإناث بدوام كامل
%75	%83	%57	%90	%65	%85	%73	%75	%71	نسبة الذكور بدوام كامل
%25	%17	%43	%10	%35	%15	%27	%25	%29	نسبة الإناث بدوام كامل
868	1	3	106	3	313	153	292	0	عدد الموظفين الجدد - الذكور
%11	%0	%0	%6	%0	%19	%11	%24	%0	نسبة الموظفين الجدد - الذكور
315	0	4	56	1	65	54	136	1	عدد الموظفين الجدد - الإناث
%4	%0	%0	%3	%0	%4	%4	%11	%0	نسبة الموظفين الجدد - الإناث
1,183	0	4	162	4	378	207	428	0	مجموع الموظفين الجدد
%15	%0	%0	%9	%1	%23	%16	%35	%0	مجموع الموظفين الجدد - نسبة
721	1	1	96	9	298	88	226	2	تبادل الموظفين - ذكور
%9	%1	%0	%5	%1	%18	%7	%19	%1	نسبة تبادل الموظفين - ذكور
213	0	1	33	3	42	29	105	0	تبادل الموظفين - إناث
%3	%0	%0	%2	%0	%3	%2	%9	%0	نسبة تبادل الموظفين - إناث
934	1	2	129	12	340	117	331	2	مجموع تبادل الموظفين
%97	NA	%100	%100	%100	%79	%100	%100	NA	مجموع نسبة تبادل الموظفين
%100	%100	NA	%100	%100	%100	%100	%100	%100	معدل الاستبقاء بعد إجازة الأبوة

معلومات عامة عن الموظفين

إجمالي الموظفين بدوام كامل لا يستثنى 125 موظف تحت الشركات تابعة لرزين

نسبة الموظفين الجدد - الذكور تم الاحتساب بتقسيم عدد الموظفين الجدد الذكور على عدد الموظفين بدوام كامل
نسبة الموظفين الجدد - الإناث تم الاحتساب بتقسيم عدد الموظفين الجدد الإناث على عدد الموظفين بدوام كامل
نسبة تبادل الموظفين - الذكور تم الاحتساب بتقسيم عدد تبادل الموظفين الذكور على عدد الموظفين بدوام كامل
نسبة تبادل الموظفين - الإناث تم الاحتساب بتقسيم عدد تبادل الموظفين الإناث على عدد الموظفين بدوام كامل
يتم تعريف معتدل العودة إلى العمل بالموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازة الأمومة أو الأبوة الخاصة بهم
تشير عبارة "لا يوجد" (NA) إلى معتدل العودة إلى العمل بأنه لم يتم أخذ إجازة أمومة أو أبوة

تحقيق نتائج من خلال المشاركة

أظهرت دراسات أن التفاعل بشكل استباقي مع الموظفين قد أثبت أنه يقلل معدل دوران الموظفين، ويحسن الإنتاجية، ويحافظ على العملاء، ويزيد الإيرادات، ومن هذا المنطلق، يعتمد نجاح الأعمال على الدعم الذي توفره الشركة لموظفيها وقدرتها على إدارة توقعاتهم واهتماماتهم.

وعلاوة على ذلك، تواصل زين اتباع نهج استباقي فيما يتعلق بالحفاظ على التواصل المفتوح مع موظفيها، حيث أنها توفر قناة ثنائية الاتجاه يشعر الأفراد فيها بالراحة لمشاركة أفكارهم التي يمكن أن تعزز وتعزز الإبداع والابتكار.

تواصل الشركة إجراء "مسح مشاركة الموظفين" على مستوى المجموعة كل عامين لضمان الاتساق في نتائجها، ولم يتم إجراء ذلك المسح هذا العام، حيث كان قد جرى تنفيذه في العام 2018.

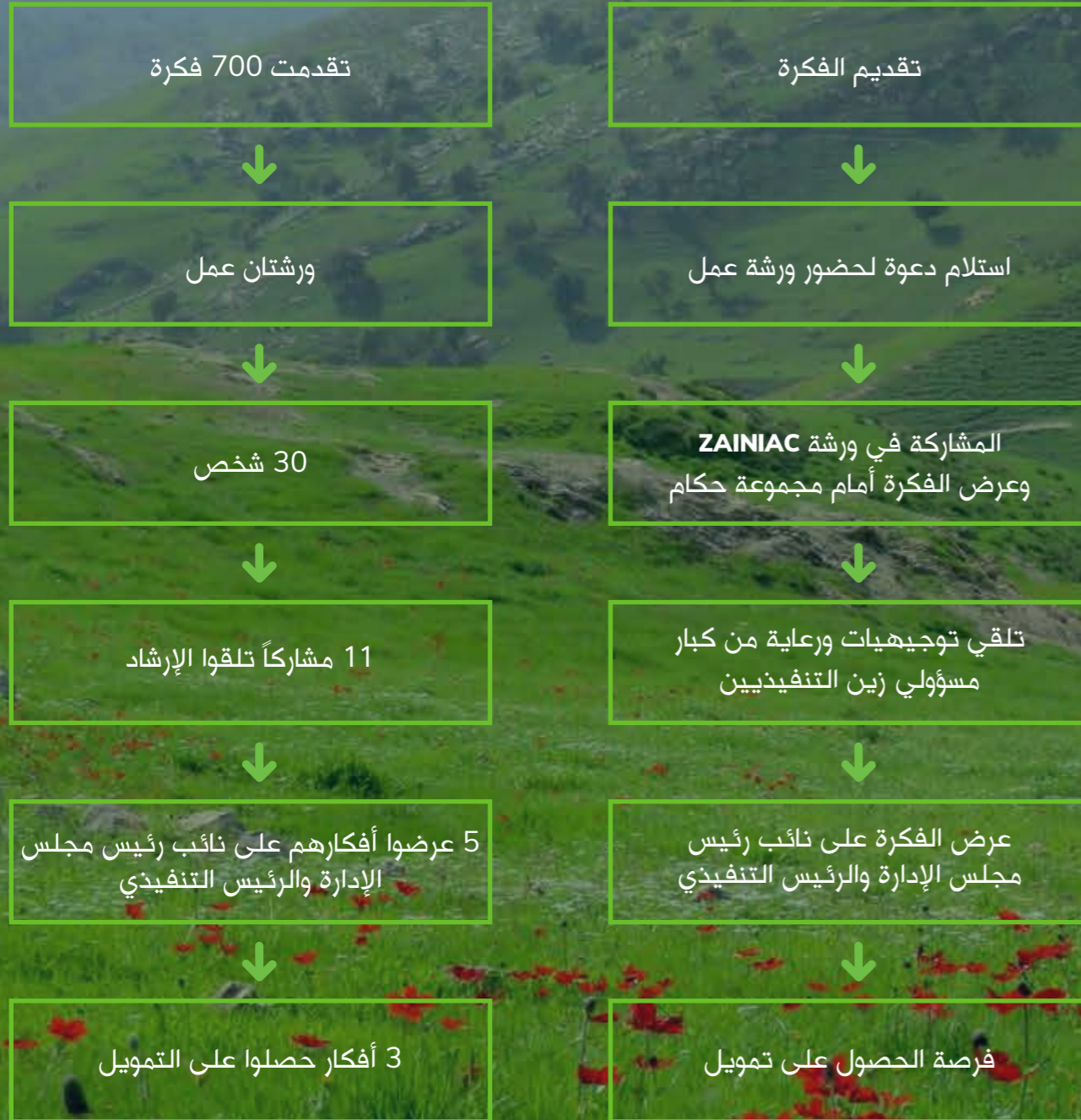
الطرق التي استخدمتها زين في العام 2019 لإشراك موظفيها

Zainiac - منصة إلكترونية داخلية

تم إطلاقها في العام 2017، وهي منصة إلكترونية داخلية تهدف إلى تشجيع روح ريادة الأعمال داخل المؤسسة، وهذه المنصة مخصصة لجميع موظفي زين، وهي توفر موارد مثل الرعاية والإرشاد من جانب كبار مسؤولي الإدارة في زين إلى جانب الدعم المستمر في تطوير أفكار الأعمال. ومن أجل تحقيق هذا، تنظم Zainiac ورش عمل متعددة من أجل دعم رواد الأعمال الطموحين، وحتى الآن، تلقت Zainiac أفكاراً لأكثر من 700 تطبيق مبتكر منذ إطلاقها، ومن بين الأفكار التي وصلت إلى المرحلة النهائية: خدمات طلب أغذية عبر الإنترنت من 'moms'، ونموذج اشتراك متعدد الخدمات يربط بين منتجي البن ومستهلكيه، ومنصة للتمويل الزراعي الجماعي، وتطبيق لمواقف السيارات الذكية.

مراحل إجراءات منصة ZAINIAC

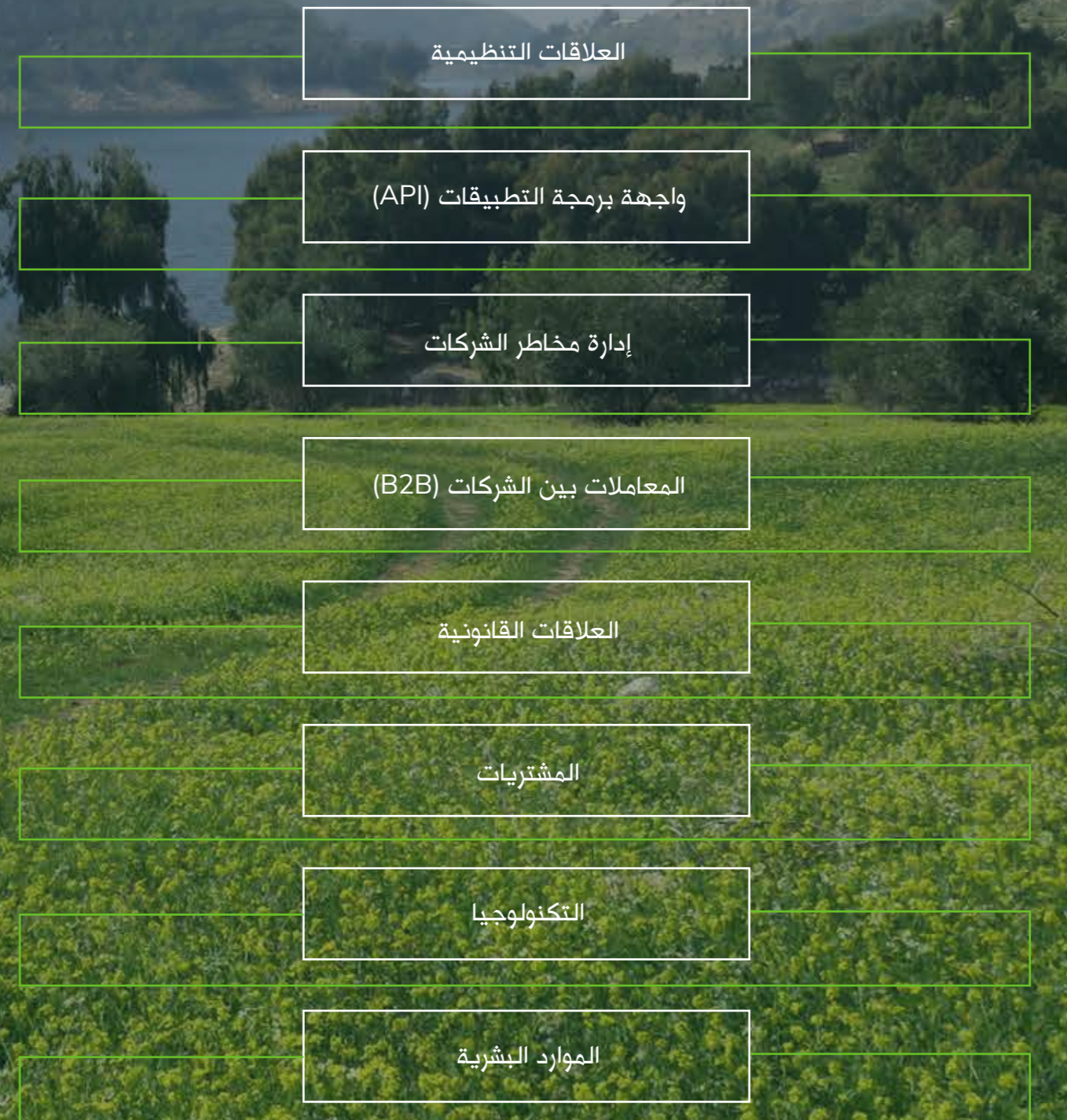
أرقام 2019



منتديات إدارات المجموعة

تقيم الشركة منتديات متعددة للأقسام تلتقي من خلالها أقسام المجموعة والأقسام المناظرة لها في مختلف أسواق زين العاملة، وذلك من أجل بناء علاقات تآزرية ومناقشة الأهداف الاستراتيجية الخاصة بكل إدارة تتبعها تلك الأقسام. ويتم خلال تلك المنتديات مناقشة التحديات الرئيسية، والنجاحات ذات الصلة، ويتم أيضا مراجعة أنشطة وأفكار على مستوى شركات عاملة أخرى، والهدف من وراء تلك المنتديات هو توفير رؤية واضحة وإرشادات حول اتجاه الشركة، كما أنها توفر فرصة للشركات العاملة المختلفة كي تتواصل وتتبادل الأفكار.

وخلال العام 2019، نظمت الإدارات التالية منتديات على مستوى المجموعة، وهي المنتديات التي التقت فيها جميع الشركات العاملة من أجل تحقيق مزيد من الموائمة بين استراتيجياتها وأهدافها:

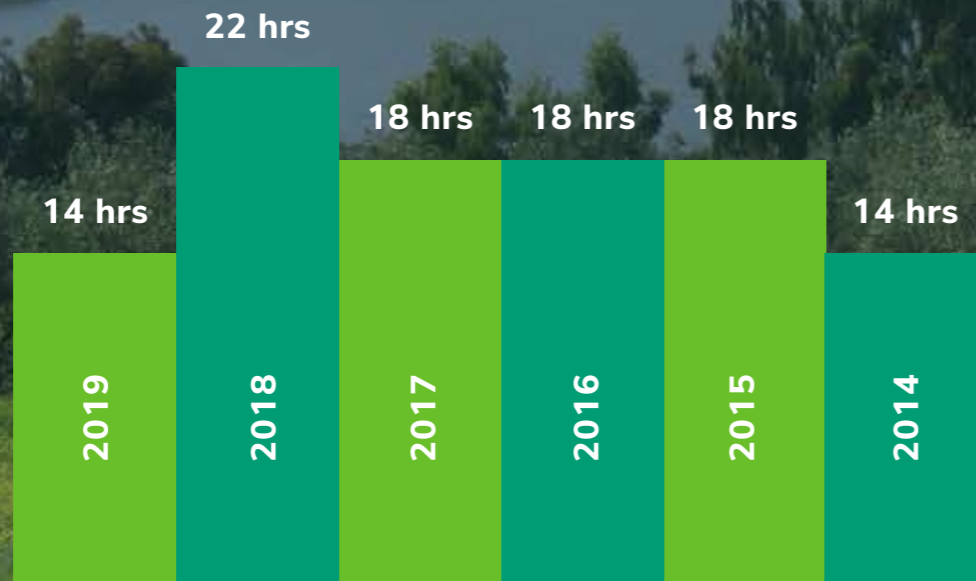


تدريب موظفينا وتطويرهم

تدرك زين أنه من أجل أن تكون أي شركة قادرة على الازدهار والنمو، فإنه ينبغي عليها التأكد من أن موظفيها يحصلون باستمرار على المهارات التي تسمح لهم بالازدهار والنجاح، والاستثمار في موظفينا هو عنصر حاسم في قيادة أداء أعمالنا، وقد أظهرت دراسات أن تدريب الموظفين وتطويرهم يحسّن من معنوياتهم، ويقلل من مخاطر الأخطاء والحوادث، ويوفر فرصا أكبر لترقياتهم، ويزيد الإنتاجية.

تضمن آلية التتبع التي تطبقها الشركة من أجل التدريب أنه يتم تنفيذ التدريب المطلوب لجميع الموظفين، ومن بين موضوعات بعض البرامج التدريبية التي تم تقديمها في شركائنا التابعة خلال العام 2019: استمرارية العمل، محاسب إدارة معتمد (CMA)، شهادة خبير التوجيه والتبديل من "سيسكو" (CCIE Routing and Switching)، وعلوم البيانات.

المتوسط السنوي لعدد ساعات التدريب لكل موظف

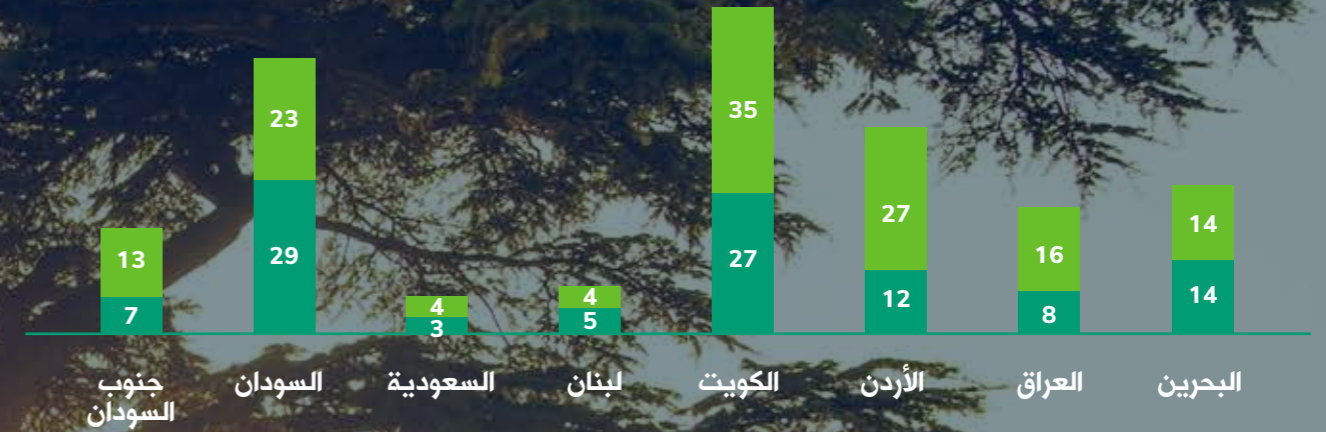


وقد وقع اختيار برنامج هذا العام ستة مرشحين جدد تم تقييمهم على أساس إبداعهم وشغفهم وقدرتهم على الصمود والطموح وتحقيق إنجازات، وقد جرى اختيارهم بعناية بعد تقييم استمر مدة أسبوعين وشمل مقابلات شخصية، أبحاث فردية، أبحاث عملاء، وعروض تقديمية للفريق، واستقبلت الشركة 277 متقدم، انتقل 77 منهم إلى المقابلات الشخصية ثم تم اختيار 13 من بينهم في القائمة المختصرة، ومن بين الـ 13، تم قبول ستة مرشحين في نهاية المطاف للانضمام إلى البرنامج.

2. دعم المواهب المحلية

تواصل مجموعة زين التزامها بالاستثمار في الاقتصاديات المحلية وتطوير المواهب، وهو الأمر الذي يمكن أن يسهم في نهاية المطاف في تخفيض معدل البطالة في المجتمعات التي تعمل فيها الشركة، وبالإضافة إلى ذلك، تتيح الشركة أيضاً فرصاً شاملة ومتساوية للجميع، ولا تميز على أساس الجنس أو العرق أو العنصر أو الجنسية أو الدين.

وفي العام 2019، ارتفعت النسب المئوية للمواطنين المحليين في مناصب الإدارة العليا بشكل عام، ويشير الجدول التالي إلى النسب المئوية السنوية لمناصب الإدارة العليا التي يشغلها مواطنون محليين في كل شركة من شركات زين العاملة.



■ متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف - ذكور
■ متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظفة - إناث

2019 2018 2017 2016 2015 2014

1. برنامج GENERATION Z - تزويد الشباب بفرص للنمو

تواجه دول الخليج تحدياً هائلاً فيما يتعلق بتوظيف مواطنيها حيث أنها تعتمد بشكل كبير على العمال الأجانب والوافدين، ويحتل تدفق العمال طيفاً واسعاً من القوى العاملة التي تتراوح من عمالة يدوية وخدمية إلى عمالة فنية وإدارية عالية المهارة، لذلك، وفي الكويت، يشكل الاستثمار في تطوير مجموعة مهارات الشباب المحليين أولوية عالية على المستوى الوطني.

استجابة لهذا التحدي، يهدف برنامج Generation Z الذي تديره زين على مدار العام إلى تعزيز المهارات الرقمية والسلوكية للمواطنين الكويتيين من أجل إعداد مشاركين مختارين للقوى العاملة، وخلال العام 2019، أطلقت الشركة الإصدار الرابع من البرنامج الذي تم تجميعه تحت الموضوعات التالية:

- التمكين
- التحول الرقمي
- ثقافة الشركات
- الاستدامة
- مجالات تركيز مثل: البيانات الكبيرة، الخدمات الرقمية، الدرون، خدمات الأموال المتنقلة، وتحليلات البيانات.

* الإدارة العليا: يتم تعريفها كأعلى مستويين إداريين

3. برنامج التوجيه العكسي

خلال هذا العام، بدأت مجموعة زين تنفيذ أول برنامج التوجيه العكسي لها على مستوى جميع شركاتها، ويهدف هذا البرنامج الذي تم إطلاقه في إطار "منصة زين للشباب" إلى تحسين التنوع والإدماج من خلال تقليص الفجوات بين الموظفين. يتشارك المرشدون (الشباب) مع المرشدين (الإدارة) بهدف تمكين القادة الصاعدين، والوصول إلى الإدارة، والعمل كمجلس تشاوري حول إطلاق المنتجات الجديدة، وفهم وجهات نظر بعضهم البعض بشكل أفضل.



تعزيز الشمولية

WE ABLE .1

في العام 2019، أطلقت زين برنامج WE ABLE بهدف تعزيز التنوع والإدماج في مكان العمل لتصبح الشركة مستوعبة لأصحاب الاحتياجات الخاصة بحلول العام 2022، وينسجم هذا البرنامج مع رؤية "التنوع والاشتمال" العامة التي تتبناها زين، حيث يساعد أصحاب الاحتياجات الخاصة على تنوع مكان العمل من خلال توفير مجموعة متنوعة من المهارات، وتعزيز الإبداع من خلال تشجيع طرق جديدة للتفكير، وتشجيع حل المشاكل والسلاسة، وتقديم وجهات نظر ورؤى متنوعة. أجرت الشركة تقييماً ذاتياً أولياً، وهو التقييم الذي كان متوافقاً مع المبادئ العشرة الواردة ضمن "الميثاق العالمي لشبكة العمل والإعاقة" الصادر من منظمة العمل الدولية، وقد سمح هذا التقييم الذاتي لزين بتقييم ممارساتها الحالية حول مواضيع مثل المساواة في المعاملة والفرص، والسرية، والاهتمام بجميع أنواع الإعاقات، وتبادل المعرفة.

وبعد جمع جميع البيانات، تمكنت الشركة من وضع أهداف تلتزم بأفضل الممارسات العالمية، وفي التالي الأهداف التي حددتها زين للعام 2022:

ضمان جعل جميع برامج التدريب مشتملة لأصحاب الاحتياجات الخاصة

زيادة عدد الموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة في الشركة

تحديد تقنيات مبتكرة ومعاونة تسمح بتمكين مزيد من أصحاب الاحتياجات الخاصة بالانضمام إلى الشركة

ضمان تطبيق إمكانية الوصول وأن جميع نقاط التماس الخاصة مشتملة لأصحاب الاحتياجات الخاصة

2. تمكين المرأة (WE):

أدركت الشركة وجود فجوة كبرى في معدلات الفرق بين الجنسين فيما يتعلق بموظفيها حيث أنها تقيس وتتبع تلك المعدلات منذ العام 2014، وفي ذلك الوقت كان إجمالي عدد الموظفين في الشركة يشكل 26% وكان المعدل المتوسط على مستوى منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في العام 2014 هو 19.8%. على الرغم من أن الشركة تتفوق على المعدل المتوسط للمنطقة فإننا نواصل إرساء القدوة والسعي إلى تحقيق مزيد من المساواة بين الجنسين، وتأخذ الشركة في الاعتبار أيضاً كيف أن التفاوت بين الجنسين هو أحد مجالات الاهتمام في المنطقة، حيث أن النساء يجدن صعوبة في الحصول على صعود السلم الوظيفي.

وفقاً لتقرير نشرته "برايس ووترهاوس كوبرز" تحت عنوان: النساء في العمل: رؤى من الشرق الأوسط وشمال أفريقيا:

تدرك الشركة أنه من أجل تحقيق توازن وإحداث تغيير هادف، فإنه ينبغي اتباع نهج شامل وكامل فيما يتعلق بمعالجة التفاوت بين الجنسين، وبناءً على ذلك، ومن خلال أبحاث مستفيضة، تمكنت الشركة من استنتاج أنه كان هناك تصور شامل في المؤسسة مفاده أن نوع الجنس يلعب دوراً في الترقيات، وأن الاتصالات هي صناعة يهيمن عليها الذكور. واستناداً إلى البيانات التي تم جمعها، وضعت الشركة أهدافاً محددة لضمان متابعتها وقياسها للتقدم المحرز على مدار السنوات.

إضافة مزيد
من الموظفين الإناث
يوسع قاعدة المواهب
للشركات

44% من النساء
لا يشعرن بأنهن يتم
معاملتهم بشكل متساوٍ
مع الرجال عندما يتعلق
الأمر بالترقيات

منطقة الشرق الأوسط
وشمال أفريقيا تخسر
575 مليار دولار سنوياً
بسبب القيود القانونية
والاجتماعية القائمة أمام
وصول النساء إلى الوظائف

المستهدفات الاستراتيجية لتمكين المرأة

إنجازات برنامج WE حتى العام 2019:

قمنا بضم 100 "سفير WE"
تم تكليفهم بوضع خطط العمل

زيادة عدد النساء في المناصب القيادية بنسبة 14.5%
وصلت حتى الآن إلى 15.6%

زيادة بنسب 100% في تعيينات النساء في المناصب التنفيذية
مما يدل على أن عدد النساء في المناصب القيادية قد تضاعفت

حددنا 40 قيادة نسائية محتملة من أجل تشكيل برنامج
"القادة المتمركزين"

وقّعنا على "مبادئ الأمم المتحدة لتمكين المرأة"
وأبلغنا هذا إلى 7000 موظف

منحنا موظفتين فرصة لحضور برنامج "ESADE" للحصول
عل الماجستير في إدارة الأعمال

نسبة تعيين المرأة في الموظفين الجدد 28.4% منذ نوفمبر

تمت تغطية حملات تمكين المرأة على نطاق واسع
من خلال منصات التواصل الاجتماعي

5 المساواة بين
الجنسين



التقدم على مراحل التطور الثلاث لمعالجة تنوع
قوة العمل، وهي:
التوعية، الإدراك، والدافعية

زيادة عدد النساء في المناصب القيادية من
14.5% إلى 25% بحلول العام 2020.

برنامج تمكين المرأة (WE) يقوم على أساس أربعة موضوعات رئيسية هي: تطوير القيادة، التحول الثقافي، التحول في سياسة الموارد البشرية، وتوظيف النساء، وهذا يوفر لجميع أصحاب المصلحة المعنيين بالأمر توجهاً متمحوراً لدفع مبادرات برنامج تمكين المرأة (WE) نحو هدف مشترك وجماعي. وبناءً على الموضوعات الرئيسية المختارة، حدد البرنامج "سفراء WE" الذين يمثلون برنامج WE على مستوى العمليات المتعددة التابعة للشركة، وعلاوة على ذلك، أطلقت الشركة برنامجها الذي يحمل اسم "القادة المتمركزين" ويتألف من تدريب وتقييمات وورش عمل من أجل مساعدة الموظفين الإناث على تنمية وتطوير أنفسهن.



متوسط معدلات الأجور/ المكافآت - الإناث إلى الذكور وفقاً لفئات الموظفين

جنوب السودان	السودان	لبنان	السعودية	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	
NA	%95	%112	%65	%89	NA	%48	NA	موظفو المستوى 1
NA	%88	%95	%91	%98	%84	NA	%103	موظفو المستوى 2
%78	%98	%89	%79	%98	%112	%37	%75	موظفو المستوى 3
-	%92	%98	%81	%121	%99	%46	%93	موظفو المستوى 4
%84	%89	%92	%85	-	%96	%36	%99	موظفو المستوى 5
%96	-	-	%71	-	%97	%183	-	موظفو المستوى 6
-	-	-	-	-	%92	%82	-	موظفو المستوى 7
-	-	-	-	-	%100	-	-	موظفو المستوى 8

تشير عبارة "لا يوجد" (NA) إلى عدم وجود بيانات المقارنة
تشمل النسب الراتب الأساسي ومكافأة المرأة للرجل حيث تشير نسبة 100% إلى الأجر المتساوي

3. فجوة الأجور بين الجنسين

واصلت الشركة قياس ومتابعة معدلات الرواتب/الأجور على مدار السنوات السبع الماضية، وتواصل زين العمل على تحسين معدلات الرواتب/الأجور على أساس مستوى التسلسل الهرمي الهيكلي للمؤسسة، وتضمن عملية متابعة معدلات الرواتب/الأجور أن جوانب الإنصاف تتم تغطيتها ومتابعتها باستمرار.



مجتمعاتنا

تحديات زين الإقليمية

المجتمعات التي تعمل فيها زين شهدت اضطرابات هائلة نتيجة لعدم الاستقرار الجيوسياسي والاجتماعي، والاحتجاجات التي اندلعت في دول كالسودان والعراق ولبنان أظهرت صعوبة الوضع الاقتصادي والاجتماعي الحالي.

شهد السودان تحولاً كبيراً في السلطة السياسية بسبب هذه الاضطرابات، كما شهدت كل من العراق ولبنان موجات مماثلة، وعلى الرغم من انحسار النزاع المسلح في جنوب السودان، فما زال هناك أكثر من 1.5 مليون شخص معرضين للمخاطر ومشردين³.

وأدى النزاع المستمر والاضطرابات السياسية إلى تداعيات سلبية على الفئات الضعيفة مثل الأطفال والنساء وأصحاب الاحتياجات الخاصة، مما يعرضهم للخطر، وبالنسبة للأطفال في أوقات النزاع فإنهم يتعرضون بشكل كبير للإيذاء والاتجار والاستغلال والعنف الجنسي وعدم الحصول على التعليم.

ما زالت المنطقة ككل مستمرة في مواجهة تزايد أعداد الشباب وارتفاع معدلات بطالة الشباب، هذان العاملان يولدان تحديات شديدة في جميع المجالات، حيث ما زال معدل البطالة بين الشباب هو الأعلى بنسبة 26% مقارنة بباقي العالم بنسبة 13%، وهو الأمر الذي يؤدي في نهاية المطاف إلى اختناقات في الخدمات العامة.

على الرغم من أن الأوضاع الاجتماعية والسياسية والاقتصادية في أرجاء المنطقة تختلف اختلافاً كبيراً، فإن هذه المشكلة ما زالت تواجه أسواق المنطقة.

مجتمعاتنا

التحدي	استجابتنا
تشير تقديرات إلى أن واحد من بين كل ثلاثة من مستخدمي الإنترنت في العالم حالياً عمره أقل من 18 عاماً.	ضمن "مجموعة عمل لجنة النطاق العريض (البرودباند) للتنمية المستدامة حول سلامة الأطفال على الإنترنت"، مارست مجموعة زين التزامها الثابت بحماية الأطفال من خلال نشر تقريراً بعنوان "سلامة الأطفال على الإنترنت: تقليص مخاطر العنف والإيذاء والاستغلال على شبكة الإنترنت"، وهو التقرير المتاح على موقع "لجنة النطاق العريض (البرودباند) للتنمية المستدامة".
يلتحق 52% من الذكور بالدورات ذات الصلة بالعلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات مقارنة بـ 30% من الإناث يلتحقن بدورات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات في الجامعات ² .	تعهدت شركة زين البحرين بتزويد 1,000 فتاة بمهارات البرمجة الحاسوبية.
في العام 2019، تأثر السودان بأضرار غزيرة وفيضانات مفاجئة خلال شهر أغسطس تسببت في تدمير ما مجموعه 25,437 منزلاً وإتلاف 12,202 منزل.	قدمت زين الدعم للأسر المتضررة في الخرطوم وفي ولاية النيل الأبيض من خلال تزويد 6,000 شخص بالبطانيات والخيام ومضخات المبيدات الزراعية.

مقدمة

تدرك الشركة أنه من أجل تحقيق نمو طويل الأجل، يجب عليها التأكيد من أنها تخدم جميع أصحاب المصلحة بفعالية، تلتزم زين بضمان تلبية احتياجات مجتمعاتها من خلال النهج الثلاثي لضمان أنها تخلق قيمة طويلة الأجل للجميع، ويقدم هذا القسم وصفاً شاملاً للمبادرات والبرامج والأنشطة التي قامت بها الشركة في العام 2019 عبر تواجدها.

1. https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/idp_2016_01.pdf

2. <https://www.cleverism.com/latest-stats-on-women-in-tech/>

3. <https://reliefweb.int/report/south-sudan/unhcr-south-sudan-factsheet-september-2019>

التصدي لإيذاء الأطفال (مجموعة زين)

واصلت مجموعة زين العمل على معالجة والتصدي لمشكلة إيذاء الأطفال مع التركيز بشكل خاص على سلامة الأطفال على الإنترنت، وبصفتها جزء من لجنة النطاق العريض (البرودباند) للتنمية المستدامة، شاركت مجموعة زين مع مؤسسة World Childhood Foundation USA في رئاسة مجموعة عمل ونشرت تقريراً حول "سلامة الأطفال على الإنترنت: تقليص خطر العنف والإيذاء والاستغلال على الإنترنت"، وكان ذلك التقرير مجهوداً جماعياً يعتمد على خبرة مفوضي لجنة النطاق العريض (البرودباند) وخبراء في مثل هذه الموضوعات من جميع أنحاء العالم.

وبينما يجلب الاتصال بالنطاق العريض (البرودباند) العديد من الفوائد للأطفال، بما في ذلك الوصول إلى التعليم والترفيه، فإن له جانباً مظلماً قد يُعرض الأطفال لمخاطر وتهديدات كبيرة على شبكة الإنترنت فضلاً عن أشكال متنوعة من العنف والاستغلال، مثل الاستغلال الجنسي للأطفال والإيذاء والتنمر والتطرف، إلى جانب مخاطر حرجة أخرى.

جمع التقرير الجديد عن سلامة الأطفال على الإنترنت الأدلة المتوفرة حول حجم المخاطر والأضرار التي يواجهها الأطفال على شبكة الإنترنت، كما أنه يقدم توصيات عملية حول كيفية إعطاء الأولوية لسلامة الأطفال على الإنترنت.

استمررا لجهود زين الرامية إلى وضع الأطفال في جوهر المسألة، أطلقت الشركة أيضاً حملة لمدة شهر لتسليط الضوء على أهمية الحفاظ على حقوق الأطفال بالتزامن مع الذكرى الثلاثين لاتفاقية الأمم المتحدة حول حقوق الطفل.

تم إطلاق هذه الحملة بالتعاون مع الاتحاد العالمي للاتصالات النقالة (GSMA) حول مبادرة mPower Youth للشباب، وهي المبادرة التي سلطت الضوء على برامج يقودها مشغلو شبكات اتصالات، وتسهم في تمكين وإفادة الشباب، مع أمثلة من ذلك شملت التعليم وحماية الأطفال والإغاثة في حالات الكوارث وفرص التعلم واللعب والإبداع.

قد تمحورت هذه الحملة حول 12 صورة مرئية تصور 12 حقاً من حقوق الشباب، وهي الصور التي تم صياغة نص وصفي لكل واحدة منها، بما في ذلك إحصاءات محددة تتعلق بكل حق من الحقوق، وتم إعداد رسم متحرك أعاد تجميع كل تلك الحقوق معاً كمنشور شامل للحملة بأكملها، وإلى جانب ذلك تم إعداد سلسلة من منشورات الحقائق التي أبرزت الإحصاءات المذكورة فيما يتعلق بكل حق.

مجموعة زين والرعاية التلطيفية

يصادف هذا العام السنة الثانية من شراكة مدتها ثلاث سنوات بين مجموعة زين وجمعية "سند"، وهي منظمة غير حكومية مقرها في لبنان ولديها رؤية للمساعدة في تطوير وتعزيز الرعاية التلطيفية ورعاية المسنين منزلياً في العالم العربي.

تهدف هذه الشراكة إلى معالجة الرعاية التلطيفية والرعاية المنزلية من منظور كلي من خلال دمجها في نظام الرعاية الصحية، ومن أجل القيام بذلك، فإنه أمر بالغ الأهمية أن يتم خلق مجتمع من مختلف أصحاب المصلحة يتراوح بين أطباء وممرضين واختصاصيين اجتماعيين واختصاصيين تغذية وصيادلة وصناع قرار رئيسيين.

أسست هذه الشراكة ثلاثة مشاريع في الكويت ولبنان، في الكويت، أقامت "سند" شراكة مع ممثلين محليين لمواصلة تكييف السياسات والبرامج المحددة المتعلقة برعاية المسنين، وخلال العام، قدمت "سند" حلقات عمل تدريبية وأجرت دراسات حول نظام رعاية المسنين الحالي في الكويت.

في لبنان، تواصل "سند" العمل على جمع البيانات وإجراء أبحاث علمية حول رعاية المسنين، ومن أجل دعم دور جمعية "سند" في توفير رعاية صحية منزلية عالية الجودة للمسنين، عيّنت المؤسسة منسقا طبيا وممرضة رعاية تلطيفية ومعالج نفسي للانضمام إلى فريق جمعية "سند".

في البحرين، تواصل المرأة لعب دور مهم في تنمية مجتمعات المملكة.

يُظهر إطلاق "الخطة الوطنية للنهوض بالمرأة البحرينية" مدى التزام الدولة بإقامة مجتمع شامل من خلال تعزيز العدالة الاجتماعية وتكافؤ الفرص. ومع ذلك، ما زال النساء يشكل عام يواجهن صعوبة عندما يتعلق الأمر بالانضمام إلى قطاع التكنولوجيا، حيث أنهن لا يمثلن سوى 25% من القوى العاملة في المملكة، وتبرز هذه المشكلة أيضًا عندما يتعلق الأمر بالمدارس والجامعات حيث يختار 83% من الطلاب الذكور مواد "العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات" بينما يختار 64% فقط من الطالبات دورات "العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات".

علاوة على ذلك، فإن 52% من الذكور في الجامعات يلتحقون بالدورات ذات الصلة بالعلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات بالمقارنة مع 30% من الإناث¹، ومن التحديات الأخرى التي تواجهها المملكة مشكلتها مع النفايات الإلكترونية، فالنفايات الإلكترونية تصنف عموماً باعتبارها نفايات خطيرة نظراً لتكوينها وسموميتها، ولا يوجد حالياً في المملكة منشأة للتخلص من النفايات الإلكترونية أو معالجتها، وتقوم بتصدير تلك النفايات إلى دول أخرى يمكنها إعادة تدويرها² بشكل صحيح.

مخيم "التكنولوجيا للفتيات"

بالشراكة مع "المجلس الأعلى للمرأة" ومركز "Clever Play"، أطلقت شركة زين البحرين مخيم "التكنولوجيا للفتيات" بهدف تزويد 1,000 فتاة بمهارات البرمجة الحاسوبية، وسيستمر هذا البرنامج مدة أربعة أشهر بدءاً من ديسمبر 2019 إلى مارس 2020، وإذ يستهدف الفتيات اللواتي تتراوح أعمارهن بين 8 و13 عاماً، فإن هذا البرنامج يوفر لكل فتاة 10 ساعات في مجال البرمجة الحاسوبية.

سيقوم البرنامج بتزويد الفتيات بالمهارات التالية: التفكير الناقد، التفكير الحاسوبي، حل المشكلات المعقدة، وعلم الروبوتات، ومن خلال هذا البرنامج، سوف تتعرض الفتيات أيضاً إلى مسارات مهنية مستقبلية في مجال العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات، والتي تشمل عالم البيئة، مطور البرامج، محلل الكمبيوتر، مهندس الروبوتات، وعالم البيانات.

حملة النفايات الإلكترونية

في العام 2019، أعادت شركة زين البحرين إحياء حملتها الخاصة بالنفايات الإلكترونية، وهي الحملة التي كان قد تم إطلاقها لأول مرة في العام 2011، حيث أدركت الشركة الدور المؤثر الذي تلعبه من خلال بيع منتجات تتحول إلى نفايات إلكترونية، وأخذت على عاتقها معالجة هذه المشكلة، ودخلت الشركة في شراكة مع المجلس الأعلى للبيئة ومع شركة "مصانع التاج" من أجل مواصلة الجهود وإيجاد حلول مستدامة وطويلة الأجل لهذا التحدي المتزايد، و"مصانع التاج" هي شريك استراتيجي للمبادرة، حيث أنها رائدة في مجال إعادة التدوير في البحرين، وتمتلك المجموعة الكاملة من القدرات اللازمة لإعادة تدوير البلاستيك، المعادن، الآلات المتهاكلة، الكابلات، معدات الاتصالات والكهرباء، وفي التالي قائمة بالأنشطة التي أجريت في البحرين:

1. أطلقت حملة توعية داخلية لموظفيها وعقدت جلسة توعية أجرتها شركة "مصانع التاج".
2. أطلقت الشركة حملة ومسابقة مدرسية من خلال عقد 50 جلسة توعية في مدارس.
3. جمعت الشركة نفايات إلكترونية على مدى ستة أشهر من المدارس.
4. نشرت الشركة حملات جماهيرية عبر وسائل التواصل الاجتماعي حول تأثير النفايات الإلكترونية، وما تفعله الشركة لمعالجة هذه القضية.
5. أقامت الشركة مسابقة بين المدارس، مع اختبار الفائزين على أساس أكبر كمية من النفايات الإلكترونية التي تم جمعها، وأفضل حملة تسويقية، والابتكار الرقمي والنفايات الإلكترونية.
6. وجهت الشركة دعوة إلى الجمهور العام لجمع النفايات الإلكترونية ووضعها في صناديق موجودة في مقر شركة زين.
7. شجعت الشركة المؤسسات الأخرى على المشاركة في جمع النفايات الإلكترونية.



1. <https://www.cleverism.com/latest-stats-on-women-in-tech/>
2. <https://www.arjonline.org/papers/arjbm/v2-i1/1.pdf>

في ظل استمرار تصاعد الصراع وعدم الاستقرار السياسي، ما زال العراق يواجه تحديات تنموية كبيرة مثل البطالة ونقص الخدمات العامة الكافية.

وقد أثرت الاضطرابات على نظام التعليم في العراق مما أدى إلى تسريب 3.2 مليون طفل من المدارس، وللأسف فقد أدى الصراع إلى إضعاف قدرة الحكومة العراقية على توفير خدمات تعليمية جيدة للجميع¹. وما زال انخفاض أسعار النفط يؤثر على اقتصاد الدولة مما يؤدي إلى نقص الوظائف وخاصة بالنسبة لشريحة الشباب، فوفقاً للبنك الدولي، ما زال معدل بطالة الشباب في العراق عند حوالي 17% بين الرجال و27% بين النساء.

أهداف التنمية المستدامة (SDG's) وورش ريادة الأعمال

في إطار شراكة مع فرع العراق من منظمة "قادة من أجل التغيير" (Leader for Change)، دعمت الشركة للعام الثاني على التوالي ورشة عمل تحت عنوان "أهداف التنمية المستدامة وريادة الأعمال"، وتهدف هذه الورشة إلى تزويد شباب العراق بمهارات قيادية تتيح لهم أن يصبحوا عوامل تغيير مستقبلية.

خلال ورشة العمل، تمكن الشباب العراقي من طرح أفكار تدور حول توفير الحلول التكنولوجية التي يمكن أن تساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة والتنمية المجتمعية الشاملة، وقد حضر حوالي 1,000 شاب تراوحت أعمارهم بين 18 و24 عامًا ورشة عمل "أهداف التنمية المستدامة وريادة الأعمال".

حملة العودة إلى المدرسة

واصلت شركة زين العراق جهودها من أجل تحسين جودة التعليم في العراق، وذلك من خلال ضمان حصول طلاب المدارس على المستلزمات والأدوات المناسبة للحصول على تعليمهم.

وفي إطار حملة العودة إلى المدرسة، نفذت الشركة ثلاثة مشاريع تستهدف فئات عمرية مختلفة تتراوح من طلاب المرحلة الابتدائية إلى طلاب يدرسون في الجامعات، وقد ركز المشروع الأول على تزويد المدارس المحلية في جميع أرجاء العراق بطابعات وأجهزة اتصال بالإنترنت.

يركز المشروع الثاني على تزويد المدارس الواقعة في المناطق الجنوبية الغربية من الدولة بالمكاتب الدراسية والسيبورات الذكية، وخلال العام، تمكنت الشركة من توفير 3,400 مكتب مدرسي و30 سبورة ذكية.

ويستمر المشروع الأخير لمدة شهرين بالتعاون مع منظمة غير حكومية تحمل اسم "بصمة أمل"، وقد ركز هذا المشروع على تجديد 25 سياراً خارجياً وممرات داخلية لمدارس ابتدائية وثانوية، وبشكل عام، تمكن برنامج "العودة إلى المدرسة" من إفادة 2,000 طالباً.



1. <https://www.unicef.org/iraq/what-we-do/education>

التحدي العالمي لاستدامة الحلول (GSSC)

يُعتبر GSSC برنامج تبادل افتراضي يهدف إلى تشجيع ودعم الاستعداد للعمل في الولايات المتحدة والأردن والعراق. يعمل هذا البرنامج على تكوين فرق بين طلاب كليات المجتمع المقيمين في الولايات المتحدة وطلاب الجامعات في الأردن والعراق لحلّ التحديات العالمية التي تواجه مختلف قطاعات الأعمال. كما يعمل هذا البرنامج لمدة 6 إلى 10 أسابيع بهدف تطوير مهارات القوى العاملة والمواطنة العالمية وفرص التواصل مع المتخصصين في هذا القطاع. في عام 2019، انضمّ 100 شاب من العراق إلى هذا البرنامج.

دعم المرأة في التكنولوجيا

في إطار جهودها لتقليص الفجوة بين الجنسين في المجالات المتعلقة بالتكنولوجيا، أطلقت الشركة العديد من البرامج وورش العمل التي تهدف إلى نشر الوعي ودعم النساء اللائي يتابعن مسيرتهن المهنية في صناعة التكنولوجيا.

- صانعات التكنولوجيا النسائية: قامت زين العراق هذا العام بدعم برنامج صانعات التكنولوجيا النسائية الذي أنشأته غوغل Google والذي يهدف إلى توفير الرؤية والموارد للنساء في مجال التكنولوجيا. تشكّل هذه المبادرة جزءاً من برنامج عالمي يهدف إلى تشجيع المزيد من التنوع بين الجنسين في قطاع التكنولوجيا. في عام 2019، حضرت 43 امرأة البرنامج.
- النساء العربيات في مجال الحوسبة (ArabWIC): برنامج ArabWIC هو برنامج آخر تمّ تأسيسه بالشراكة مع Women Tech Makers والذي تمّ من خلاله تنظيم ورش عمل بهدف تشجيع رائدات الأعمال على الترويج لنشاطتهن الناشئة عبر الإنترنت. تمّ تنفيذ هذا البرنامج في أربع مناطق مختلفة في العراق. حضرت هذه الورشة 150 سيدة أعمال شابة في مجال التكنولوجيا.
- اليوم العالمي للمرأة: احتفلت شركة زين العراق باليوم الدولي للمرأة من خلال عقد العديد من ورش العمل التي تقوم بتثقيف النساء حول أساسيات تطوير الشبكة. وكان الجمهور المستهدف لورشة العمل هذه طالبات جامعات. حضر حوالي 75 امرأة هذه الورشة الحاصلة في النجف.
- دائرة التطوير النسائية: إنّ دائرة التطوير النسائية هي عبارة عن سلسلة تندرج تحت دائرة تطوير الفايبروبوك. يهدف هذا الدفق إلى تسريع مشاركة المرأة في المجالات المتعلقة بالعلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات (STEM). غطّى نشاط التواصل مواضيع متعددة في القطاعات التكنولوجية وريادة الأعمال بهدف إلهام النساء. حضر الفعاليّة 50 مشاركاً.

ما زال الأردن يواجه تحديات إقليمية خارجية تأتي من الدول المجاورة مثل سوريا والعراق، وتتسبب مثل هذه التحديات التي أدت إلى تدفق لاجئين في تشكيل ضغوطات على تكاليف الصحة والتعليم.

وواصل إجمالي الناتج المحلي للملكة في الانخفاض إلى 1.9% مقارنة بـ 2.1% في العام الذي قبله، ونتيجة لذلك، أثر الوضع الاقتصادي الضعيف على نسبة البطالة في الدولة حيث بلغت 19.2% في العام 2019، ولا تزال البطالة مستمرة بين الفئات الضعيفة مثل النساء والشباب¹.

خط 110 لمساعدة الأسر والأطفال

من خلال شراكة مع "مؤسسة نهر الأردن"، قامت شركة زين الأردن في العام 2007 بتأسيس خط 110 لمساعدة للأسر والأطفال، وخط المساعدة المجاني هذا متاح في جميع أنحاء الأردن ويعمل على مدار أيام الأسبوع، ويقدم خط المساعدة الدعم النفسي والمشورة والإحالات للأطفال أو أفراد الأسرة الذين يواجهون سوء معاملة، وتهدف هذه المبادرة إلى التخفيف من مخاطر تعرض الأطفال للإيذاء وتزويدهم بالموارد والتوجيهات حول كيفية التصدي لمثل هذه المشاكل.

في العام 2019، تلقى الخط الساخن 18,270 مكالمة من جميع أنحاء الأردن بما في ذلك المناطق التالية: إربد، الزرقاء، العقبة، وعمّان.

عيادة زين المتنقلة للأطفال

منذ إنشائها في العام 2002، تواصل عيادة زين المتنقلة للأطفال توفير الخدمات الصحية وخدمات طب الأسنان للأطفال المحرومين الذين يعيشون في المناطق الريفية والناحية، ويوفر هذا البرنامج للأطفال فريقاً طبياً مجهزاً بالكامل يشتمل على أدوية مجانية.

تستخدم عيادة زين المتنقلة للأطفال أيضاً شبكة الفروع التابعة لوزارة الصحة لنقل المرضى إلى مختلف مراكز الرعاية الصحية والمستشفيات، وتعالج تلك العيادة الأطفال حتى عمر 15 عاماً وقد خدمت 200,000 طفل منذ إنشائها¹.



مركز زين للتدريب على صيانة الأجهزة النقالة

أسست زين أول مركز تدريب متنقل في العام 2008، ثم أنشأت على مدار السنوات ستة مراكز تدريب في مواقع مختلفة في الأردن، وتعمل مراكز التدريب وفقاً لـ "نموذج القيمة المشتركة" الذي تلمي من خلاله الحاجة إلى خدمات صيانة الأجهزة المتنقلة مع توفير التدريب وفرص العمل في الوقت نفسه للشباب المحرومين والمجتمعات المهمشة، ويشير نمو واستدامة البرنامج إلى نجاحه.

في العام 2019، افتتحت شركة زين الأردن مركزاً جديداً في محافظة السلط، كما قدمت التدريب إلى 1000 طالب و22 شخصاً من فئة الصم وأربعة لاجئين على صيانة الأجهزة المتنقلة.

الأردن

بازار الصيف مع اللاجئين

#WITHREFUGEES SUMMER BAZAAR

• تواصل مجموعة زين الأردن جهودها لدعم مجتمع اللاجئين حيث يستضيف الأردن ثاني أعلى نسبة لاجئين عن الفرد الواحد في العالم¹. حاليًا، يقيم 745 و 192 لاجئًا في الأردن ويتم إصدار 159,000 تصريح عمل فقط للاجئين. وبهدف معالجة هذه المشكلة، أنشأت شركة زين الأردن بالاشتراك مع مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ما يُسمى "WithRefugees Summer Bazaar" الذي يهدف إلى عرض مهارات اللاجئين في صناعة المنتجات اليدوية التي تشمل الصناعات اليدوية والطعام والديكورات المنزلية. تعود عائدات البازار إلى اللاجئين الذين يمتلكون كسبًا لتشجيع حرفهم وروح ريادتهم. في عام 2019، استضاف هذا البازار أكثر من 50 لاجئًا من جنسيات مختلفة.

دعم التعليم

- صندوق زين التعليمي: تأسس صندوق زين التعليمي في عام 2004 وهو يقدم 50 منحة دراسية سنويًا للشباب المهمشين. تشمل المنح الدراسية الخمسين الممنوحة 26 منحة دراسية للطلاب المتفوقين من العائلات ذات الدخل المنخفض و22 منحة دراسية للطلاب من المناطق السكنية المحرومة واثنان لصالح الهيئة الهاشمية للجنود المعوقين. في إطار هذا البرنامج، تخرّج 155 طالبًا من جامعات حكومية متعدّدة في أنحاء الأردن كافة.
- صندوق الأمان للأيتام: في عام 2010، أقامت زين شراكتها مع صندوق الأمان للأيتام الذي أطلقته جلالة الملكة رانيا العبدالله. توفر هذه المنظمة غير الهادفة للربح إمكانية الوصول إلى تعليم الأيتام المقيمين في مراكز رعاية الأيتام والأيتام الذين يعيشون في فقر مع الوصي أو مع أفراد الأسرة. تقوم زين، على وجه الخصوص، بتمويل مجموعة المنح التعليمية التي تغطّي رسوم مؤسسات التعليم العالي للجامعات والكليات ومركز التدريب المهني. هذا العام، قدّمت مجموعة زين 81 منحة دراسية.

وفقاً لبيانات الادارة المركزية للإحصاء في دولة الكويت، تتوزع القوى العاملة في الدولة بنسبة 81% كويتيين يعملون في القطاع الحكومي و19% يعملون في القطاع الخاص..

وما زالت الدولة تواجه صعوبة في دفع القوى الكويتية العاملة نحو القطاع الخاص، وهو الأمر الذي يوضح وجود انفصال بين المخرجات التعليمية وأسواق العمل¹. وقد تم تسليط الضوء على هذا التحدي في سياق "رؤية كويت جديدة 2035" التي تتمحور حول الجهود المبذولة نحو تحفيز خطة تحويل الدولة إلى مركز مالي وتجاري وثقافي إقليمي.

النسخة الخامسة من برنامج "زين فكرة عظيمة"

التحديات التي تواجه رواد الأعمال في الكويت

عدم قدرة رواد الأعمال الكويتيين على التأثير على القوة الشرائية المحلية.

تستهدف الشركات الناشئة الكويتية الأسواق الخارجية مثل دبي.

النظام البيئي المحلي الضعيف في الكويت.

لا تتماشى البرامج والمبادرات الحكومية في الكويت مع احتياجات الشركات الناشئة.

منذ تأسيسه في العام 2010، يتم إطلاق برنامج "زين فكرة عظيمة" بمعدل مرة كل سنتين، واحتفل هذا العام بنسخته الخامسة، ويتم تشغيل هذه المبادرة بالشراكة مع كل من مؤسسة Brilliant Lab لتسريع المشاريع الناشئة، ومؤسسة Mind the Bridge وهي شركة استشارية للابتكار تجمع المشاريع الناشئة والشركات معاً، والهدف من هذا البرنامج هو المساعدة في تعزيز نمو منظومة بيئة ريادة الأعمال في الكويت، وفي دراسة أجرتها مجموعة بيركلي للأبحاث (BRG) بتكليف من مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، حدد البحث العوائق الرئيسية التي تؤثر على قدرة مجتمع ريادة الأعمال على الإسهام في الاقتصاد الكويتي.

يستهدف برنامج "زين فكرة عظيمة" الخاص بالشركة المواطنين الكويتيين الذين لديهم فكرة مشروع في مجال التكنولوجيا ويرغبون في تطويرها وتحتل فئات البرنامج على سبيل المثال وليس الحصر: التطبيقات الإلكترونية، مواقع الإنترنت، الخدمات عبر شبكة الإنترنت، خدمات التجارة الإلكترونية، التكنولوجيا المالية، الألعاب، والمنتجات التقنية.

ونظراً إلى موقع الشركة على صعيد التحول إلى مزود خدمات رقمية، فإنها تدرّك أهمية تطوير مجتمع المشروعات التقنية الناشئة في الكويت، ومنذ تأسيس برنامج "زين فكرة عظيمة"، تمكنت الشركة من التأثير على أكثر من 500 من رواد الأعمال في مجال التكنولوجيا

في الكويت، ويعمل البرنامج من خلال 5 مراحل مختلفة، حيث يتعين على المتقدمين الخضوع لعملية انتقاء للوصول إلى برنامج ZGI Accelerator الذي مقره في مدينة سان فرانسيسكو الأمريكية..

الشراكة مع "لويك"

منذ العام 2005 أصبحت مؤسسة لويك، وهي منظمة غير ربحية تهدف إلى العمل من أجل التنمية الشاملة للشباب، شريكاً استراتيجياً لشركة زين الكويت، وعلى مدار السنين، تواصل هذه الشراكة النضج واعتماد كل طرف على خبرات الطرف الآخر للتأكد من أنها شراكة تخلق تأثيراً ملموساً لصالح الشباب، وفي التالي قائمة بالمبادرات التي تم تنفيذها في العام 2019:

• رحلة إلى تايلاند: دعمت شركة زين الكويت مؤسسة لويك ونظمت رحلة إلى تايلاند لـ 10 فتيات من مدارس حكومية وخاصة تراوحت أعمارهن بين 14 و18 عاماً، وقد تم تصميم برنامج الرحلة بهدف منح المشاركات فرصة للتعرف على الثقافة التايلاندية، واستكشاف العاصمة بانكوك وأسواقها، وكذلك استكشاف قرى تايلاندية نائية من خلال العمل التطوعي، وقد شهدت الرحلة العديد من الأنشطة، بما في ذلك: صنع أدوات مطبخ من الخيزران، صنع الأواني الفخارية، دروس في الطبخ التايلاندي، وخدمة المجتمع من خلال المشاركة في تجديد وبناء منازل لأسر فقيرة ومحرومة.

• رحلة إلى نادي "AC Milan" في إيطاليا: في إطار الشراكة مع مؤسسة لويك، أسهمت شركة زين الكويت في إرسال أربعة فرق تتألف من 55 لاعباً تراوحت أعمارهم بين سنتين و24 عاماً للتنافس في بطولة السلام الدولية للشباب في مدينة روفيريتو في إيطاليا، وبطولة السلام الدولية للشباب هي أكبر بطولة للشباب في أوروبا، حيث يشارك فيها أكثر من 3000 رياضي، وستتيح هذه الفرصة للاعبين التنافس مع فرق من كل أنحاء العالم، والتعرف على فرق عالمية.

• برنامج "كُن": برنامج "كُن" هو برنامج لريادة الأعمال الاجتماعية، وتم إطلاقه في الكويت بالتعاون مع كلية بابسون، ويستهدف هذا البرنامج المراهقين الذين تتراوح أعمارهم بين 12 و16 عاماً، ويوفر "كُن" للمشاركين فيه فرصة التعرف على عالم الأعمال وريادة الأعمال، وفرص للقاء قادة المجتمع وغيرهم من رواد الأعمال الناجحين، واستكشاف التحديات التي يواجهها المجتمع من منظور اجتماعي وبيئي، وفي العام 2019، انضم 65 طالباً إلى هذا البرنامج.

الكويت

• "يا باغي الخير أقبل 3": في نسختها الثالثة من البرنامج، "يا باغي الخير أقبل 3" هي مبادرة خيرية تمّ إطلاقها بالشراكة مع دايركت إيد Direct Aid. كجزء من هذه المبادرة، تتبرّع مجموعة زين الكويت بـ 500 فلس (نصف دينار كويتي) في كلّ مرة يدفع فيها العميل فاتورته خلال شهر رمضان من خلال قنوات زين الإلكترونية. تمّ استخدام التبرّعات التي تمّ جمعها لدعم مشروع كلية العلوم الطبية المباشر في كينيا حيث سيتمّ بناء 6 فصول دراسية لقسم الصحة البيئية في الكلية.

تطبيق بومرانغ

بالشراكة مع النوير، قامت مجموعة زين الكويت بدعم بوميرانغ وهو برنامج تواصل لمكافحة التنمّر في المدارس في أنحاء الكويت كافة. يهدف هذا البرنامج إلى مواجهة التنمّر من خلال الفنون المسرحية والتواصل مع الطلاب والمدرّسين بشأن حول كيفية معالجة التنمّر من خلال تأدية الأدوار والارتجال في تصوير سيناريوهات التنمّر الواقعية. تمّ استخدام هذه التقنيّات لتعليم الطلاب والمدرّسين كيفية مواجهة التنمّر من خلال المعاملة بـ "لطف". وقد خضع 4200 طالب ومعلّم لهذا البرنامج.

حملة زين الكويت الرمضانية السنوية

تطلق زين مجموعة واسعة من البرامج الإنسانية والاجتماعية خلال شهر رمضان والتي تشمل شرائح المجتمع كافة. كما توفر القائمة أدناه وصفاً متعمّقا لبعض البرامج التي تمّ إطلاقها خلال هذا الشهر.

• ماجلة رمضان: قامت الشركة بتسليم "مستلزمات رمضان" لشركائها الإستراتيجيين الذين قاموا بتوزيعها على الأسر الفقيرة المحتاجة. وقدّمت الشركة هذا العام قسائم طعام بدلاً من الصناديق التي تحتوي على مؤن غذائية لتزويد العائلات بفرصة اختيار مستلزمات معيّنة وفقاً لاحتياجاتهم. كما تمّ إطلاق هذا البرنامج بالشراكة مع جمعية الهلال الأحمر الكويتي (KRCS) وبنك الطعام الكويتي والمعونة المباشرة ومراكز الرعاية الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية والعمل وبيت الزكاة حيث تمّ توزيع 650 قسيمة.

• قاعات الإفطار: سنويًا، تقوم مجموعة زين الكويت بإطلاق مبادرة قاعات الإفطار التي تقدّم للأفراد الصائمين وجبات إفطار يومية تحت إشراف فريق المتطوعين التابع لها. تنتشر هذه المبادرة في موقعين مختلفين، جليب والجهر. في عام 2019، قدّمت زين الكويت حوالي 35,000 وجبة إفطار يوميًا خلال شهر كامل.

• بوابة "زين الخير" للتبرّع عبر الإنترنت: أطلقت الشركة هذا العام بوابة جديدة للتبرّع عبر الإنترنت تسمح لعملاء زين بالتبرّع لأي من المؤسسات الخيرية المدرجة في البورصة بأي مبالغ تتراوح من 1 إلى 80 دينار كويتي. كما تضمن الشركة أن تكون المؤسسة المدرجة ذات مصداقية ومصدّقة ومرحّصة من قبل السلطات الرسمية.

مع اندلاع المظاهرات والاحتجاجات في لبنان، لا تزال الدولة تواجه تحديات اقتصادية واجتماعية، فما زال لبنان يواجه صعوبات في توفير الخدمات العامة وإدارة النفايات.

تتفاقم مثل هذه المشاكل مع تدفق مزيد من اللاجئين بسبب الأزمة السورية. فقد لجأ حوالي 1.5 مليون سوري إلى لبنان، مما أدى إلى عدم المساواة في توزيع الدخل وزيادة الفقر، وتشير التقديرات إلى أن 200,000 مواطن لبناني قد دخلوا في حيز الفقر كما أصبح ما بين 250,000 إلى 300,000 مواطن لبناني عاطلين عن العمل¹.

برنامج تاتش للابتكار

يهدف برنامج تاتش للابتكار إلى الإسهام في وتطوير منظومة بيئة المشاريع الناشئة في لبنان، ويختار هذا البرنامج رواد الأعمال المحتملين باعتبارهم "مبتكري تاتش" ويوفر لهم الإرشاد، وورش العمل، والتعارف من خلال قنوات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بشركة تاتش، ومساحات للعمل، وفرص من خلال شبكة معاملات ما بين الشركات (B2B) الخاصة بشركة تاتش.

ويواصل هذا البرنامج الذي تم إطلاقه في العام 2018 العمل من خلال اختيار ودعم 6 شركات ناشئة كل 6 أشهر، وحتى الآن تمكن البرنامج من دعم 19 شركة ناشئة.

منتدى MIT لريادة الأعمال في العالم العربي

دخلت شركة تاتش في شراكة مع "منتدى MIT لريادة الأعمال في العالم العربي" في النسخة السنوية الـ 12 من المؤتمر والحفل الختامي لتوزيع جوائز الشركات الناشئة، وهي النسخة التي انعقدت أيضاً بالتعاون مع كل من "البنك الدولي" كشريك دولي و"هيئة تنمية الاستثمارات في لبنان".

وتصنف هذه المسابقة الشركات الناشئة إلى ثلاثة مسارات رئيسية، وهي: الشركات الناشئة، الأفكار، وريادة الأعمال الاجتماعية، وهذه المسابقة السنوية مصممة بهدف تمكين رواد الأعمال وتعزيز منظومة بيئة الابتكار وريادة الأعمال في المنطقة العربية.

وتُمنح الفرق الفائزة 160 ألف دولار أمريكي في صورة تمويل، كما تستفيد من مجموعة من الأنشطة الأخرى بما في ذلك الدورات التدريبية عالية المستوى، الإرشاد، والتدريب، التعرض الإعلامي، وفرص التواصل.



لبنان

وفقاً لبيانات البنك الدولي، هناك تفاوت كبير في نسب البطالة بين الرجال والنساء في المملكة العربية السعودية، حيث تبلغ بين الرجال 3% وبين النساء 21%.

برنامج تدريب الطلاب الجامعيين

من خلال شراكة مع شركة نوكيا، توفر شركة زين السعودية برنامج تعاوني لتدريب طلاب الجامعات، وهو برنامج مصمم بهدف إتاحة الفرصة للطلاب لتعزيز وتطوير مهاراتهم لإعدادهم بشكل أفضل لسوق العمل.

وقبل قبول الانضمام إلى البرنامج، تجري الشركة عملية انتقاء صارمة وتقوم بتقييم طلب الالتحاق لضمان استيفاء الطلاب لمعايير البرنامج، ويوفر هذا البرنامج الذي يستمر لمدة ثمانية أسابيع للطلاب مجموعة واسعة من المهارات بدءاً من مهارات التعاملات الشخصية كالعامل الجماعي وحل المشكلات إلى المهارات التي تركز على البرمجة وعلوم البيانات، وفي هذا العام، اختارت الشركة ما مجموعه 9 متدربين للانضمام إلى البرنامج.

برنامج زين التطوعي

في عام 2019، أطلقت شركة زين السعودية برنامج زين التطوعي المتوافق مع هدف رؤية البلاد لعام 2030 للوصول إلى مليون متطوع سنوياً. يهدف البرنامج، الذي تمّ تنظيمه بالتعاون مع جمعية بنبان الخيرية ومدينة الأمير سلطان الطبية، إلى تزويد الموظفين بفرص للتطوع والمساهمة في تحسين المجتمع. خلال العام، تطوّع الموظفون في برامج خلال شهر رمضان حيث قاموا بالمساعدة في إعداد وتوزيع وجبات الإفطار على المحتاجين. وكذلك خلال احتفالات العيد، حيث دعمت الشركة الأطفال والجنود المصابين. وخلال عام 2019، انضمّ 700 موظف إلى برنامج زين السعودية التطوعي.

يبلغ معدل البطالة بين الشباب على وجه التحديد 25.5%، وهذا يشير إلى ارتفاع معدل البطالة بشكل ملحوظ بين النساء السعوديات، ومن بين تفسيرات ذلك، نوع المهارات التي تكتسبتها النساء، ووجود وظائف أكثر متاحة للرجال المتعلمين جامعياً، وأخيراً لا تملك كليات الإناث الشبكات ذاتها من أرباب العمل المحتملين التي لدى الذكور، واستجابة لذلك، أنشأت المملكة برامج تخصيص (كوتا) لتحفيز توظيف الإناث وخلق فرص عمل للمرأة¹.

السعودية

في العام 2019، شهدت الدولة تحولا كبيرا في السلطة بعد سلسلة كبيرة من الاحتجاجات والمظاهرات.

واجهت الدولة أيضا سلسلة من الفيضانات الشديدة والأمطار الغزيرة التي أثرت على 15 ولاية في جميع أرجاء السودان، ووفقا لمكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) التابع للأمم المتحدة، فإنه مطلوب تدبير 1.1 مليار دولار أمريكي كتمويل لإصلاح الأضرار الناجمة.

المناطق المتضررة بالأمطار الغزيرة والفيضانات

تأثرت الدولة جزاء هطول أمطار غزيرة وفيضانات مفاجئة خلال شهر أغسطس حيث تضرر 193,800 شخص، وإجمالا، تم تدمير 25,437 منزل بينما تضرر 12,202 منزل، ووفقا لمكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) التابع للأمم المتحدة، فإن غالبية الأشخاص الذين تضرروا من تلك الأزمة كانوا في حاجة إلى مأوى طارئ ومواد غير غذائية كخدمات المياه والنظافة الصحية وصرف المياه الراكدة.

استجابة للأزمة، قامت زين بالشراكة مع مؤسسة "نفير" ووزارة الصحة بتقديم الدعم للأسر المتضررة في الخرطوم وولاية النيل الأبيض، وتمكنت زين من خلال تلك الشراكة من التأثير على 6,000 شخص من خلال تزويدهم بالبطاطين والخيام ومضخات المبيدات الزراعية.

البرنامج الرمضاني

خلال شهر رمضان، نظمت الشركة أنشطة استهدفت المجتمعات المهمشة، ومن خلال شراكة مع "اتحاد الأشخاص ذوي الإعاقة" قدمت الشركة وجبات إفطار رمضان، وعلاوة على ذلك، قامت الشركة أيضا بتوزيع حقائب رمضان على اللاجئين المقيمين في ولاية دارفور، ومن خلال برنامجها الرمضاني تمكنت الشركة من دعم 2,648 شخص.

السودان

ما زالت دولة جنوب السودان تعاني في مواجهة الصراع والحرب المستمرين، وما زالت تواجه أزمة إنسانية خطيرة أجبرت 4.2 مليون شخص على هجرة منازلهم.

وما زال انعدام الأمن الغذائي يشكل مصدر قلق بالغ حيث يحتاج 40% من السكان إلى معونات غذائية¹. وفي العام 2019، ازداد عدد الأشخاص الذين يواجهون الجوع الشديد بنسبة 13%، وعلاوة على ذلك فإن حوالي 70% من الأطفال في جنوب السودان غير ملتحقين بالمدارس، ومعظمهم من الإناث، وتزعم منظمة اليونيسف أن المعلمين في جنوب السودان لا يتلقون رواتب كافية، أو يتأخرون في تلقي الرواتب، أو لا يتلقونها أصلاً، وغالباً ما يتركون العمل بالتدريس².



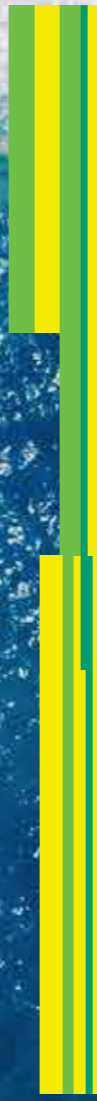
مسابقات المدارس الثانوية واليوم العالمي للمعلمين

استضافت شركة زين جنوب السودان مسابقة المدارس الثانوية في اليوم العالمي للمعلمين، وذلك لرفع مستوى الوعي بأهمية التعليم ومعالجة مشكلة تغييب المدرسين عن العمل بكثرة في الدولة. ووفقاً لمنظمة اليونيسيف، تعتبر مهنة التدريس في جنوب السودان إحدى الوظائف الأقل أجراً في الدولة وذلك بسبب التضخم غير المتوقع الذي يؤدي إلى عدم استقرار قيمة الرواتب، ومن أجل رفع مستوى الوعي حول هذه المشكلة، استضافت الشركة مسابقة رياضية شملت حوالي 12 مدرسة مع ما إجماليه 4,200 طالب بهدف إظهار التقدير لأدوار المعلمين، كما دعمت شركة زين جنوب السودان هذا الحدث من خلال توفير رسائل نصية قصيرة بالجملة، والتعريف بالحدث من خلال القنوات الإعلامية، كما منحت شهادات للطلاب والمعلمين المشاركين.

جنوب السودان

1. <https://www.independent.co.uk/news/world/africa/south-sudan-hunger-poverty-peace-deal-war-a8799926.html>
2. <https://www.unicef.org/southsudan/media/2056/file/UNICEF-South-Sudan-Education-Briefing-Note-Oct-2019.pdf>

بيئتنا



استجابتنا

أصبحت الشركة عضواً في "مشروع الإفصاح عن الكربون" (CDP) لتفصح عن تأثيراتها البيئية واستهلاكها من الطاقة وانبعاثاتها من غازات الاحتباس الحراري، ولتتلقى إرشادات حول كيفية تخفيض وتقليص بصمة تأثيراتها البيئية.

قامت شركة زين الكويت بتوزيع أكواب قابلة لإعادة الاستخدام وفلاتر مياه على كل طابق في مقرها من أجل تشجيع الموظفين على التوقف عن استخدام البلاستيك أحادي الاستعمال.

تواصل زين جهودها من أجل تخفيف وتخفيض انبعاثاتها من غاز ثاني أكسيد الكربون، وذلك من خلال تركيب 25 من حلول الطاقة الهجينة في السودان وجنوب السودان.

وفقاً لنسخة العام 2019 من "تقرير المخاطر العالمية" الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي، ما زالت المخاطر الاقتصادية تحتل قمة قائمة الاحتمالات والتأثيرات.

وفقاً لوكالة "كونا" للأخبار، 18% من النفايات الصلبة في الكويت هي نفايات بلاستيكية.

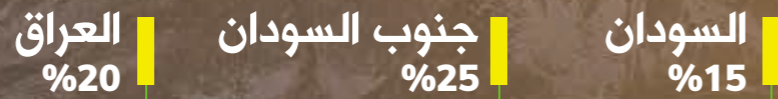
زعمت "اللجنة الحكومية حول التغير المناخي" أن الارتفاع في درجة حرارة الطقس الناجم عن أفعال بشرية وصل إلى 1 درجة مئوية (من المرجح بين 0.8 و 1.2) مقارنة بمستويات ما قبل الثورة الصناعية، أي أن الزيادة تراوحت بين 0.1 و 0.3 درجة مئوية كل 10 سنوات)

تدرك الشركة الحاجة الملحة لمعالجة أزمة المناخ التي يواجهها عالمنا في الوقت الراهن.

نحن ندرك أنه من أجل تحقيق نمو مستدام فإنه ينبغي علينا حماية الكوكب والحفاظ على موارده، وعلى مدار السنين اتخذت زين خطوات كبيرة لمعالجة تأثيرات بصمتها البيئية من خلال تحديد مستهدفات موجزة لخفض الانبعاثات الغازية وتقليل النفايات ونشر الوعي وتحديد مخاطر وفرص التغير المناخي. في العام 2017 قامت زين بمراجعة أهداف الانبعاثات للعام 2022 لضمان توافق تلك الأهداف مع الوكالة الدولية للطاقة، وتواصل الشركة تتبع أهداف خفض الانبعاثات على أساس سنوي، لكن طرح شبكات الجيل الخامس وتزايد الطلب على البيانات والاتصال عالي السرعة الذي يؤدي إلى توسيع الشبكة هي أمور باتت تشكل تحديات جديدة للشركة، واستجابةً لتلك التحديات، تواصل الشركة التخفيف من هذا التحدي عن طريق تركيب حلول هجينة وشمسية ومولدات أصغر حجماً كما تؤكد على أهمية التشاؤك في موقع البث.

مستهدفات خفض الانبعاثات الكربونية بحلول العام 2022

الفئة 1 - شبكات طاقة غير مستقرة



الفئة 2 - شبكات طاقة مستقرة



تواصل زين جمع البيانات من خلال افتراضات مدروسة بعناية

تستخدم الشركة طريقة جمع البيانات هذه لتوحيد عملية جمع البيانات على مستوى عملياتها نظرا لعدم وجود قياس طاقة مخصص في بعض المواقع في عمليات محددة. في العام 2019 أصبحت زين عضوا في فرقة العمل المعنية بالإجراءات المناخية في اتحاد GSMA، وعززت جهودها من خلال أنها أصبحت أيضا عضوا في "مشروع الإفصاح عن الكربون" (CDP)، واتخذت الشركة خطوة حاسمة في الكشف عن تأثيراتها المناخية واستهلاكها من الطاقة وانبعاثاتها من غازات الاحتباس الحراري.

من خلال "مشروع الإفصاح عن الكربون"، يتم تزويد زين بإرشادات حول كيفية تحسين نهجها الاستراتيجي إزاء العمل المناخي، ومن خلال إضفاء الطابع الرسمي على هذا النهج فإن الشركة تستطيع تقييم وقياس تأثير التغيير المناخي على عملياتها من منظور كلي.

كشفت زين أيضا عن خطة عملها المتعلقة بالمناخ للمساعدة في إعداد الشركة للتعامل مع السياسات والإصلاحات التنظيمية مثل الإصلاحات المنصوص عليها في "اتفاقية باريس" التي صاغتها الأمم المتحدة، وذلك من خلال تحديد أهداف خفض الانبعاثات وتقليل النفايات والمواءمة مع الهدف رقم 13 من "أهداف التنمية المستدامة" (SDGs)، ومن خلال سلسلة من الإجراءات المتضافرة، تُظهر الشركة التزامها بضمن تخفيف وتقليص تأثيرات أي مخاطر متعلقة بالمناخ والتأثيرات السلبية المحتملة على البيئة.

من خلال أنشطتها ذات الصلة بالتغيير المناخي، تلبى الشركة أهداف التنمية المستدامة التي تحمل أرقام: 7 و 12 و 13 و 15



الكويت

بسبب التوسع في الشبكات ونشر شبكة الجيل الخامس، كانت هناك زيادة في استهلاك الطاقة، وهذا أدى إلى زيادة انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون.

السعودية

في السعودية، تم تزويد أكثر من 1,500 موقع قائم بمعدات إضافية من الجيل الخامس، وهذا أدى إلى زيادة انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون.

جنوب السودان

تمكنت الشركة من تقليل استهلاك الوقود من خلال حُسن الإدارة والإمداد لحلول توفير الطاقة.

السودان

ثمة زيادة طفيفة في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بسبب تركيب موقع أساسي جديد. وبالإضافة إلى ذلك، أدى ارتفاع درجة الحرارة في موسم الصيف في السودان إلى استخدام أنظمة تبريد فعالة إضافية مقارنة بالعام الماضي.

العراق

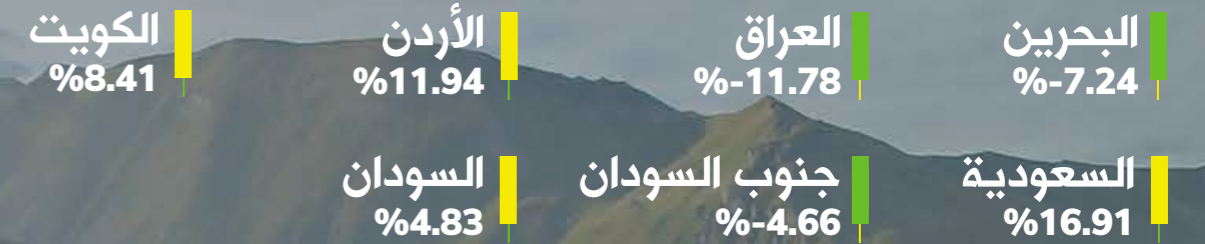
انتقلت شركة زين العراق إلى مبنى المقر الرئيسي الجديد حيث يُعدّ أكثر فعالية في استخدام الطاقة بسبب حجمه المعقول وتوافر الشبكة بشكل أفضل. كما تمّ إجراء تحسينات في إجمالي توافر الشبكة في العراق في عام 2019 مقارنة بعام 2018. وقد نتج عن ذلك انخفاض استهلاك الوقود لكلّ موقع ممّا أدى بدوره إلى تقليل الانبعاثات.

تاننش لبنان

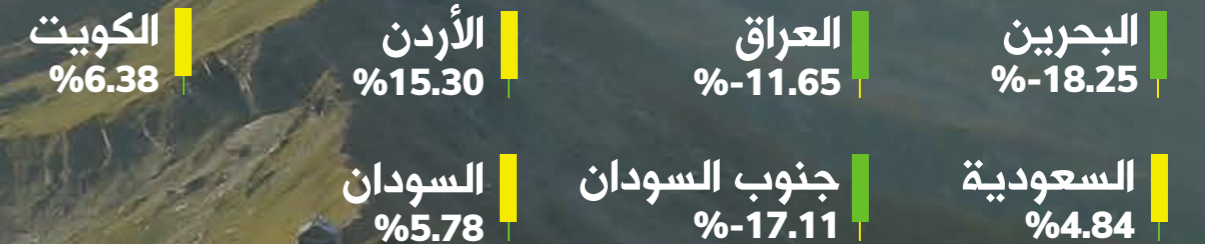
إن استبعاد هذا التقرير لمؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة باستهلاك الطاقة في لبنان هو بسبب الإضرابات المستمرة في قطاع الطاقة العام، وهي الاضرابات التي تمنع جمع البيانات الدقيقة المتعلقة باستهلاك الشركة من الكهرباء.

تقليصات انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون (بيانات جزئية: 2018 - 2019)

خط الأساس 2019: الزيادات/الانخفاضات في الانبعاثات لكل محطة



الزيادات/الانخفاضات السنوية في الانبعاثات لكل محطة



البحرين

يُقدر استهلاك الكهرباء بناءً على طبولوجيا مواقع البث، وخلال هذا العام (2019)، تمكنت شركة زين البحرين من خفض استهلاكها بفضل إدارتها لاستخدام الطاقة بشكل أفضل.

الأردن

أضافت شركة زين الأردن معدات راديوية جديدة إلى مواقعها الحالية، وذلك لتلبية تزايد حركة مرور البيانات، وقد أدى ارتفاع درجة الحرارة إلى استخدام تبريد أكثر نشاطاً من أجهزة التبريد الحر مقارنة بموسم الصيف للعام الذي سبقه، وهذا أدى إلى زيادة استهلاك الطاقة ونتج عن ذلك مزيد من انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون. وستواصل الشركة مراقبة اتجاه الطقس الحار فيما يتعلق بالتغير المناخي.

استهلاك الطاقة وانبعاثات ثاني أكسيد الكربون

الوصف	الوحدات	البحرين	العراق	الأردن	الكويت	السعودية	جنوب السودان	السودان
إجمالي استهلاك الوقود - مباشر	لتر	682,672	49,752,957	418,561	9,517,863	57,773,099	3,370,988	20,372,847
إجمالي استهلاك الكهرباء - مباشر	كيلووات/ ساعة	45,864,516	176,036,433	95,930,465	121,959,394	420,182,685	702,594	68,829,039
إجمالي انبعاثات ثاني أكسيد الكربون	كيلوغرام	34,760,283	334,195,495	57,528,858	101,732,494	459,884,535	9,634,966	75,454,429
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل محطة أساسية	كيلوغرام	57,506	70,847	18,819	40,440	47,362	58,315	26,518

تركيبات حلول هجينة من خلال الشركات التابعة في العام 2019

الشركات التابعة	حلول بطاريات هجينة	حلول شمسية هجينة
السودان	10	0
الكويت	0	0
السعودية	0	0
العراق	0	0
البحرين	0	0
الأردن	0	0
جنوب السودان	15	6
المجموع	31	

تحسينات لكفاءة الطاقة وتحسين كفاءة المواقع (بالوحدات)

الشركات التابعة	مولدات صغيرة الحجم	طول خارجية (محطات بث)	ملاجئ صغيرة الحجم (2.5 متر x 2.5 متر)	اتصال الشبكة	تحديث إلى حل تيار مستمر أكثر كفاءة
البحرين	0	7	-	2	-
العراق	312	172	-	-	150
الكويت	-	141	-	-	-
السعودية	-	-	91	-	575
الأردن	-	418	-	168	-
جنوب السودان	-	15	-	-	-
السودان	-	96	-	39	-
المجموع	312	849	91	209	725

تعزيز الكفاءة التشغيلية: مواقعنا (برنامج المشاركة في أبراج البث)

الشركات التابعة	البحرين	العراق	الأردن	الكويت	السعودية	جنوب السودان	السودان	المجموع الكلي	الإجمالي
مشاركة زين في مواقع الآخرين	10	12	4	-	42	10	-	78	105
مشاركة آخرين في مواقع زين	9	-	3	-	15	-	-	27	

المبادرات في عام 2019	التكلفة الإجمالية المباشرة (بالدولار الأمريكي)	التكلفة الإجمالية غير المباشرة (بالدولار الأمريكي)
مشاركة زين في مواقع الآخرين	0	1,124,026
مشاركة الآخرين مواقع زين	0	0
حلول خارجية (محطات بث)	6,602,562	6,602,562
ملاجئ صغيرة الحجم (2,5 متر X 2,5 متر)	0	607,880
حلول بطاريات هجينة	250,000	0
مولدات صغيرة الحجم	0	2,901,600
حلول طاقة شمسية هجينة	0	0
اتصال الشبكة	932,976	0
أنظمة تبريد حر	0	0
المجموع	7,785,538	11,236,068

إدارة النفايات

تقليص النفايات البلاستيكية

كجزء من برنامج الشركة لإدارة النفايات، قامت شركة زين الكويت بتركيب مبردات مياه مزودة بفلاتر تنقية في كل طابق من مبانيها الرئيسية، وتم ذلك من أجل تقليل استخدام واستهلاك المواد البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد من جانب موظفي المجموعة وموظفي شركة زين الكويت.

كما زودت الشركة كل موظف بقنينة ماء قابلة لإعادة الاستخدام، وذلك للمساعدة في تشجيعهم على تفادي استخدام زجاجات المياه البلاستيكية، فالنفايات البلاستيكية بشكل عام هي مشكلة كبيرة في الكويت حيث قدرت نسبتها بـ18% من إجمالي النفايات الصلبة في الكويت، والتي تبلغ حوالي 200,000 طن سنوياً.

التطلع إلى المستقبل

تدرك زين أن تحقيق الاتصالية الهادفة يمكن أن يسهم في تحويل وتمكين المجتمعات بشكل حقيقي، وذلك لأنها توفر للناس القدرة على الاندماج والمشاركة في الفضاء الرقمي، وبالتالي توفير فوائد هائلة وملموسة.

وعلى هذا الأساس، من المهم بالنسبة لزين أن تواصل مواصلة أنشطتها التجارية مع التحديات المجتمعية، حيث أن ذلك يضمن أن الشركة تعمل في نظام بيئي رقمي مزدهر.

واستكمالاً لما بدأه تقرير الاستدامة الخاص بالعام الماضي الذي صدر بعنوان "وقت العمل.."، تواصل الشركة سعيها إلى خلق حلول تعتمد على التحرك العملي عندما يتعلق الأمر بالتعامل مع التغيير المناخي، وذلك من خلال معالجة التأثيرات السلبية التي تنجم عن الوصول إلى الاتصال بالنطاق العريض (البرودباند)، والتحديات التنموية كالفقر والبطالة وإقصاء الفئات المجتمعية الضعيفة، وفي زين، سنؤكد أكثر على أهمية إنشاء أنشطة موجهة نحو تحقيق أغراض معينة.

تواصل المجموعة العمل فيما بين إداراتها المختلفة والتواصل مع أصحاب المصلحة بهدف ضمان أنه تتم تلبية احتياجات كل من الشركة والمجتمع الأوسع من خلال أنشطتها، وتلتزم زين بنهج خط أساس ثلاثي في ممارسة الأعمال، وتنفذ أنشطتها التجارية وفقاً لأعلى معايير الأخلاقيات والشفافية.

وخلال مضيها إلى الأمام، ستحافظ الشركة على التركيز بشكل مكثف على القيم المشتركة وضمن جعل أنشطتها منسجمة مع "أهداف التنمية المستدامة" (SDGs).

وفي المستقبل، ستحافظ زين على التركيز على أن تبقى اشتماوية، وعلى تعزيز النمو المستدام، والتصدي للتغير المناخي، تشجيع الابتكار، خلق فرص العمل، إدارة سلسلة التوريد، تمكين الشباب، وتوسيع نطاق جهودها حول الموضوعات التنموية الحيوية، وبالتالي تحسين حياة جميع أصحاب المصلحة في أرجاء نطاق بصمة تواجدها.

نحن نتطلع إلى تلقي أفكاركم وملاحظاتكم على هذا التقرير، يرجى إرسال تعليقاتكم و/أو أسئلتكم إلى cs@zain.com

المستهدف	هل تم تحقيقه؟	تعليقات
توسيع وتحسين استراتيجية زين الخاصة بإشراك أصحاب المصلحة عبر جميع الأقسام والوظائف.	متواصل	تواصل الجهود المتضافرة من أجل تحسين تحديد وفعالية عمليات إشراك أصحاب المصلحة في الشركة، وفي نفس الوقت نفسه دعم قنوات الاتصال المفتوحة مع أصحاب المصلحة الرئيسيين.
مواصلة الدعوة والسعي نحو تحقيق مزيد من المواءمة مع أجندة أعمال التنمية المستدامة (SDGS) لما بعد العام 2015 في جميع وظائف وأنشطة زين.	متواصل	تتمثل استراتيجيتنا في الدعوة بنشاط إلى زيادة المواءمة مع أهداف التنمية المستدامة (SDGS) في المناطق التي يمكن فيها تحقيق قيمة مشتركة، وتشكل حملات التوعية والحوار حول أهداف التنمية المستدامة مكوناً أساسياً للمجموعة.
تلبية احتياجات النازحين في جميع أرجاء المنطقة.	متواصل	في ظل وجود ملايين النازحين واللاجئين عبر نطاق تواجد زين، فمن الأهمية بمكان أن تتخذ الشركة إجراءات لتحسين سبل عيشهم، وسوف تواصل الشركة تطوير المنتجات والخدمات التي تعالج التحديات التي يواجهونها كالوصول إلى الاتصال بالإنترنت والاشتغال المالي.
تطوير وقياس أهداف فرز الموردين فيما يتعلق بحقوق الإنسان ومؤشرات الأداء الرئيسية البيئية.	متواصل	أطلقت زين عملية تقييم ذاتي للموردين الأكثر أهمية لديها، ومن الآن فصاعداً، تعتزم الشركة مواصلة إضافة موردين إضافيين إلى عملية التقييم الذاتي، وزيادة عدد الزيارات الميدانية إلى المواقع، وسوف يتم مراجعة وتنقيح مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين بشكل منتظم.
بناء رأس مال بشري داخل المجموعة.	متواصل	تواصل زين تطوير المواهب البشرية داخل المجموعة من خلال توفير برامج التدريب والتطوير عبر المجموعة وشركاتها العاملة.
الحفاظ على التزام المجموعة بتحقيق مستهدفات معالجة التغيرات المناخية وتقليل آثار بصمتها البيئية.	متواصل	تواصل زين تحسين كفاءة الطاقة والفعالية التشغيلية للبنية التحتية لديها، وذلك بهدف خفض التكاليف والحد من الانبعاثات الكربونية ووضع خطط لتطبيقها على مستوى جميع الإدارات المختلفة في الشركة، ويتجلى التزام الشركة من خلال عضويتها في مشروع الإفصاح عن الانبعاثات الكربونية بهدف مساعدة وإرشاد مسيرة تقدم التحركات البيئية من جانب الشركة.

المستهدف	هل تم تحقيقه؟	تعليقات
توسيع نطاق أنشطة زين التعاونية مع اتحاد GSMA.	متواصل	في العام 2015، تعاونت زين بنجاح مع اتحاد GSMA ومنظمة خطوط نجدة الطفل من أجل تنفيذ حملة شاملة لحماية حقوق الأطفال في أسواقنا التشغيلية. في العام 2016 وقعت زين على ميثاق التواصل الإنساني الخاص باتحاد GSMA، والذي يهدف إلى تعزيز الشراكات بين قطاع الاتصالات المتنقلة، والقطاعات الحكومية، وقطاع الإغاثة الإنسانية. في العام 2017، شاركت زين بنشاط مع اتحاد GSMA وأصبحت من الكيانات الموقعة على مبادرات MOBILE FOR RESPONSIBILITY و MOBILE 4 SOCIAL GOOD، وتواصل الشركة استكشاف مجالات أخرى للتعاون المتبادل بهدف التأثير بشكل إيجابي على مجتمعاتها المختلفة.
توسيع نطاق أنشطة زين التعاونية مع اتحاد GSMA.	متواصل	في العام 2018، واصلت الشركة مشاركتها مع اتحاد GSMA على صعيد تنظيمي، وذلك من خلال ميثاق التواصل الإنساني، وبرنامج الاتصالات المتنقلة من أجل الابتكار الإنساني (M4H). في العام 2019، واصلت زين تحالفها مع اتحاد GSMA حول «ميثاق التواصل الإنساني، وتعاونت زين أيضاً مع اتحاد GSMA حول مبادرة mPOWER للشباب من خلال التركيز على مبادرات تعزيز حياة الأطفال وتسهم في تمكين حقوقهم. وفي العام 2019 أصبحت الشركة عضواً في قوة المهام المناخية وذلك من أجل معالجة بصمة التأثيرات البيئية الناجمة عن عمليات زين.
الاستمرار في تحسين سياسات وممارسات الحوكمة للمحافظة على الامتثال للوائح هيئة أسواق المال.	متواصل	تمثلت زين بنجاح لأنظمة هيئة أسواق المال المتعلقة بالشفافية والحوكمة، وتتخذ إجراءات لزيادة تحسين امتثالها بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية، وستستمر زين في التوسع في هذا المجال من منطلق أنها تفتخر بمكانتها السوقية الرائدة.

المستهدف	هل تم تحقيقه؟	تعليقات
تحسين العلاقات مع الهيئات التنظيمية، والعملاء، والموردين، وشركاء الحلول التكنولوجية.	متواصل	تبقى مهام ووظائف أعمال زين مكروسة للحفاظ على قنوات الحوار الفعال والمكرر مع جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين.
إستراتيجية المخاطر للشركة وسياسات الإدارة وممارساتها.	متواصل	سوف يقع على عاتق وظائف إدارة المخاطر والتدقيق الداخلي في مجموعة زين مهمة التنسيق بهدف تطوير استراتيجياتها لتحسين فعالية المنظمة من حيث تحديد المخاطر الناشئة الهادفة إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.
توسيع وزيادة نطاق أجنحة الابتكار الخاصة بالمجموعة.	متواصل	تواصل الشركة مسيرتها في رحلة التحول إلى مزود خدمات رقمية، وانسجاماً مع ذلك الهدف تواصل زين دعم وتطوير أجنحة الابتكار الخاصة بها، وذلك من خلال أنشطة استراتيجية، وذلك من خلال تطوير واجهة برمجة التطبيقات (API) الخاصة بها، والشراكات حول وسائل البث الرقمي المتعددة على قطاعات رقمية متعددة. وعلاوة على ذلك، تواصل الشركة الإسهام في مجال الابتكار من خلال تأسيس مراكز ابتكار في الأردن والكويت، وإلى جانب ذلك، تهدف الشركة إلى مواصلة تعزيز منظومة بيئة ريادة الأعمال من خلال برنامجها الذي يحمل اسم «ZAINIAC».
مواصلة اتخاذ خطوات نحو معالجة وتحسين التفاوت بين الجنسين وتشجيع مزيد من الشمولية داخل المجموعة.	متواصل	تحافظ زين على سياستها الخاصة بعدم التمييز على أساس النوع وتستمر في تتبع التقدم المحرز في مجال تحقيق المساواة في مجالات مثل الوصول إلى فرص النمو داخل الشركة، كما ستواصل زين التركيز بشكل أكبر على المسائل المتعلقة بتمكين المرأة عبر نطاق بصمة تواجدها، والعمل على تحقيق المستهدفات المحددة. وعلاوة على ذلك، أسست الشركة خلال هذا العام برنامجها الذي يحمل اسم «WE ABLE» ويهدف إلى تشجيع التنوع والشمولية في مكان العمل، كما يهدف إلى أن تصبح زين مستوعبة لذوي الإعاقة بحلول العام 2020.
مواصلة تحسين تجربة العملاء بشكل ثابت على مستوى المجموعة.	متواصل	تواصل الشركة وضع عملائها في صميم استراتيجيتها من خلال تزويدهم باتصالية ذات مغزى من أجل مساعدتهم على أن يعيشوا حياة أفضل.



تقرير التأكيد المستقل



تقرير التأكيد المستقل

إلى السادة شركة الاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع،

لقد تم تعييننا من قبل شركة الاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع (يُشار إليها فيما يلي بـ "زين" أو "المجموعة") للقيام بتنفيذ مهام التأكيد المحدود والمستقل،

فيما يتعلق بتقرير الاستدامة ("التقرير") لمجموعة زين للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2019.

نطاق العمل

لقد قمنا بالتخطيط لعملنا وتنفيذه من أجل الحصول على الأدلة التي رأيناها ضرورية، لغرض الوصول إلى إستنتاج التأكيد المحدود فيما يتعلق بالمعلومات المختارة في التقرير، والتي اشتمل عليها نطاق عملنا ("المعلومات المختارة"). وقد اقتصر نطاق عملنا على المعلومات المختارة الموضحة بالقائمة أدناه، للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2019، ولم يشمل المعلومات الخاصة بأية فترات سابقة أو أية معلومات أخرى في التقرير، بإستثناء المعلومات المختارة التي أكدناها عن التقارير السابقة من خلال نطاق هذا التقرير.

1. المعالم الرئيسية خلال العام 2019 والواردة في الأجزاء التالية من التقرير:

- معالم رئيسية عامة خلال العام 2019
- رسالة مجلس الإدارة
- رسالة نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة
- رسالة الرئيس التنفيذي للإستدامة
- ملتزمون بأهداف التنمية المستدامة
- التطلُّح إلى المستقبل

2. البيانات الإجتماعية والبيئيَّة والإقتصادية المختارة والواردة ضمن الأجزاء التالية من التقرير:

- حول التقرير
- المقدمة
- نظرة عامة على الشركة
- تقييم الأهمية النسبية
- إشراك أصحاب المصلحة لدينا
- حوكمة الشركات
- إدارة المخاطر المؤسسية
- معالجة التحديات الرئيسية لحقوق الإنسان
- نموذجنا التشغيلي
- تأثيراتنا الاقتصادية
- منتجاتنا وعملاؤنا
- موظفينا
- مجتمعاتنا
- بيئتنا
- شبكتنا
- المؤشرات المفصح عنها كلياً أو جزئياً في فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير ("الملحق")، كما هو مبين أدناه:

• الإفصاحات العامة: 102-1، 102-2، 102-3، 102-4، 102-5، 102-6، 102-7، 102-8، 102-9، 102-10، 102-11، 102-12، 102-13، 102-14

• 102-15، 102-16، 102-17، 102-18، 102-19، 102-20، 102-21، 102-22، 102-23، 102-24، 102-25، 102-26،

102-27، 102-28، 102-29، 102-30، 102-31، 102-32، 102-33، 102-34، 102-36، 102-37، 102-40، 102-41، 102-42، 102-43،

102-44، 102-45، 102-46، 102-47، 102-48، 102-49، 102-50، 102-51، 102-52، 102-53، 102-54، 102-55، 102-56، 103-1،

103-2، 103-3

• الإفصاحات المحددة: 101-1، 201-2، 201-3، 202-2، 203-1، 203-2، 204-1، 205-1، 205-2، 302-1، 304-3، 305-1،

307-1، 308-1، 401-1، 401-3، 403-3، 404-1، 404-2، 404-3، 404-1، 405-2، 406-1، 408-1، 414-1، 414-2، 413-1، 413-2،

416-1، 417-3، 418-1، 419-1

تظهر البيانات المؤكدة في فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) الذي يتضمنه هذا التقرير (في الصفحات من 280 إلى 305)، ويشار إليها ضمن خانة التأكيد الخارجي.

3. تطبيق الإرشادات الخاصة بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI Standards) – إقرار مجموعة زين في "حول هذا التقرير" بأنها أعدت التقرير "طبقاً للمبادئ التوجيهية - الخيار الأساسي" في تطبيق إرشادات GRI Standards.

إرشادات رفع التقارير

يتم الإفصاح عن إرشادات مجموعة زين لرفع التقارير المتعلقة بالمعلومات المختارة في الجزء الخاص بتقييم الأهمية النسبية ضمن تقرير الاستدامة (إرشادات رفع التقارير).

المعايير المهنية المطبقة ومستوى التأكيد

لقد قمنا بتنفيذ مهمة التأكيد المحدود وفقاً للمعيار الدولي الخاص بارتباطات التأكيد (ISAE 3000). يتم تصميم التأكيد المحدود بغرض تقديم مستوى تأكيد مماثل لما يتم الحصول عليه خلال مراجعة المعلومات المالية المرحلية. لغرض تحقيق التأكيد المحدود، يستوجب المعيار (ISAE 3000) أن نقوم بمراجعة الإجراءات والأنظمة والقدرات المستخدمة لتغطية المجالات التي يتناولها التقرير، والتي طلب منا أن نبدي بشأنها إستنتاج التأكيد المحدود. ولا يتضمن ذلك اختباراً مفصلاً للبيانات المصدرية أو الفعالية التشغيلية للإجراءات وضوابط الرقابة الداخلية.

لقد إلتزم فريق العمل لدينا بسياسات الاستقلالية الخاصة بديلويت والتي تغطي كافة متطلبات قواعد السلوك المهني الخاصة بالإتحاد الدولي للمحاسبين (IFAC)، بل والتي تكون أكثر صرامة في بعض الحالات، ومن أجل الإلتزام بهذه المعايير، تم تنفيذ عملنا من قبل فريق عمل مستقل متعدد التخصصات متضمناً خبراء في مجالي الإستدامة والتأكيد.

القيود على منهجية رفع التقارير والقياس

لا تخضع الإجراءات التي تتبعها أي من المؤسسات لتحديد وتجميع ورفع تقارير بالبيانات المتعلقة بأدائها غير المالي، إلى الإجراءات الرسمية المتبعة في رفع التقارير المالية. لذلك، تخضع البيانات من تلك النوعية إلى إختلافات في التعريفات وفي منهجيات التجميع ورفع التقارير في ظل عدم وجود معيار ثابت ومقبول. وقد يؤدي ذلك إلى وجود معلومات لا يمكن مقارنتها بين المؤسسات، أو من عام إلى آخر، داخل إطار مؤسسة ما، بسبب تطور المنهجيات.

العمل المُنفذ

إستندت الإجراءات التي قمنا بها إلى تقديرنا المهني، وقد تضمنت الإستفسارات، ومراقبة العمليات المنجزة، وفحص المستندات، والإجراءات التحليلية، وتقييم مدى ملائمة أساليب القياس الكمي وسياسات رفع التقارير، والمقارنة والتسوية للسجلات. تضمنت تلك الإجراءات ما يلي:

- إجراء مقابلات مع أعضاء مختارين من الإدارة التنفيذية للمجموعة والذين يتحملون المسؤولية التنفيذية عن الأمور التي يتناولها التقرير، من أجل فهم عملية إدارة البيانات المرتبطة بالإستدامة وإعداد التقارير؛

- مراجعة المستندات الرسمية والمراسلات الداخلية المستلمة من قبل إدارة الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للمجموعة للتحقق من صحة المعلومات في التقرير؛
- توجيه الإستفسارات إلى الإدارات المعنية في المجموعة؛

- التحليل والمراجعة، على أساس العينة، للهياكل الرئيسية والأنظمة والعمليات والإجراءات والضوابط المتعلقة بعمليات الترتيب والتجميع والتحقق والإفصاح عن المعلومات المختارة؛

- تنفيذ الإجراءات التحليلية على المعلومات المختارة؛ و

- تقييم سبل الإفصاح والعرض الخاصة بالمعلومات المختارة.

إن الإجراءات التي يتم تطبيقها في عملية التأكيد المحدود، تختلف في طبيعتها وتوقيتها عن الإجراءات التي يتم تطبيقها في عملية التأكيد المعقول. وبالتالي، فإن مستوى التأكيد الذي يتم الحصول عليه في عملية التأكيد المحدود أقل من مستوى التأكيد الذي يمكن الحصول عليه، في حال قيامنا بإجراء عملية للتأكيد المعقول.

مسؤوليات مجموعة زين

إن مسؤولية إعداد وعرض تقرير الاستدامة لمجموعة زين لسنة 2019، وتحديث محتواه، بما في ذلك اختيار ”مؤشرات الأداء الرئيسية“ تقع على عاتق إدارة مجموعة زين. و تتضمن هذه المسؤولية إنشاء وحفظ الضوابط الداخلية المرتبطة بإعداد وعرض المعلومات المختارة في تقرير الاستدامة لعام 2019 بشكل يخلو من الأخطاء الجوهرية، سواء بسبب الاحتيال أو الخطأ، واختيار وتطبيق معايير رفع التقارير المناسبة، بالإضافة الى الإحتفاظ بسجلات كافية ووضوح التقديرات المعقولة نظراً للظروف.

مسؤولياتنا

إن مسؤوليتنا هي الإعراب، بشكل مستقل، عن الإستنتاجات حول المعلومات المختارة، كما هو محدد في ”نطاق العمل“ أعلاه، للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2019. كما أننا لا نقبل أو نتحمل المسؤولية تجاه أي طرف، ما عدا مجموعة زين، فيما يتعلق بعملنا أو بهذا التقرير أو بالإستنتاجات التي توصلنا إليها.

الاستنتاجات

إستناداً إلى إجراءات التأكيد المحدود التي قمنا بتنفيذها كما هو مبين في هذا التقرير، لم يرد إلى علمنا ما يستوجب الإعتقاد بأن المعلومات التي تم التأكيد عليها، كما هو محدد في نطاق عملنا المذكور أعلاه في ”تقرير الاستدامة لزين لسنة 2019“، لم يتم إعدادها من كافة النواحي المادية، وفقاً لإرشادات مجموعة زين لرفع التقارير.

طلال يوسف المزبني

سجل مراقبي الحسابات رقم 209 فئة أ

ديلويت وتوش - الوزان وشركاه

الكويت في 15 مارس 2020

Deloitte.

ملحق



مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
102-7 الإفصاح عن نطاق المجموعة، بما في ذلك: • العدد الإجمالي للموظفين • إجمالي عدد الشركات العاملة التابعة • صافي المبيعات (لمؤسسات القطاع الخاص) أو صافي الإيرادات (لمؤسسات القطاع العام) • إجمالي الرسملة موزعة حسب الدين والأسهم (لمؤسسات القطاع الخاص) • كمية المنتجات أو الخدمات المقدمة	موظفونا، لمحة عن الشركة	المعلومات ذات الصلة حول صافي المبيعات والرسملة الكلية، والمتاحة في "البيانات المالية الموحدة" في قسم "التقارير المالية" على موقع زين الإلكتروني.	نعم
102-8 الإفصاح عن إجمالي عدد الموظفين حسب عقود العمل والجنس. الإفصاح عن إجمالي عدد الموظفين الدائمين حسب نوع العمل والجنس. الإفصاح عن إجمالي قوة العمل حسب الموظفين والعمال الخاضعين للإشراف حسب الجنس. الإفصاح عن قوة العمل الإجمالية حسب المنطقة والجنس. الإفصاح عما إذا كان يتم تنفيذ جزء كبير من عمل المجموعة من جانب عمال معترف بهم قانوناً على أنهم يعملون لحسابهم الخاص، أو من جانب أفراد غير الموظفين أو العمال الخاضعين للإشراف، بما في ذلك الموظفون والموظفون الخاضعون للإشراف لدى المقاولين. الإفصاح عن أي اختلافات كبيرة في إعداد العمالة (مثل التغيرات الموسمية في التوظيف في قطاعات كالسياحة أو الزراعة).	موظفونا		نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
102-1 الإفصاح عن اسم المؤسسة.	لمحة عن الشركة		نعم
102-2 الإفصاح عن العلامات التجارية، والمنتجات، والخدمات الأساسية.	* لمحة عن الشركة، *منتجاتنا وعمالؤنا		نعم
102-3 الإفصاح عن موقع مقر الشركة الرئيسي.	لمحة عن الشركة		نعم
102-4 الإفصاح عن عدد الدول التي تعمل فيها المجموعة، وأسماء الدول التي تمتلك فيها عمليات تشغيلية كبيرة، أو التي لها صلة محددة بموضوعات الاستدامة التي يغطيها التقرير.	لمحة عن الشركة		نعم
102-5 الإفصاح عن طبيعة الملكية، والشكل القانوني.	لمحة عن الشركة		نعم
102-6 الإفصاح عن الأسواق التي تخدمها المجموعة (بما في ذلك التوزيع الجغرافي، والقطاعات التي تخدمها، وأنواع العملاء والمستفيدين)	لمحة عن الشركة		نعم

مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
102-13	سرد عضويات الجمعيات (مثل جمعيات الصناعة) ومنظمات الدعوة الوطنية أو الدولية التي: • تشغل المؤسسة منصبا في هيئة الحوكمة • تشارك المؤسسة في مشاريع أو لجان • تقدم المؤسسة تمويلا جوهريا يتجاوز رسوم العضوية الروتينية • تعتبر المؤسسة العضوية فيها استراتيجية	لمحة عن الشركة، حوكمة الشركات، إدارة مخاطر، بيئتنا	نعم
102-14	تقديم بيان من أكبر صانعي القرار في المجموعة (مثل الرئيس التنفيذي، أو رئيس مجلس الإدارة، أو منصب كبير مكافئ) حول أهمية الاستدامة واستراتيجية معالجة الاستدامة.	تقرير مجلس الإدارة، رسالة نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي لمجموعة زين	نعم
102-15	تقديم وصف للتأثيرات والمخاطر والفرص الرئيسية.	إدارة مخاطر، نموذجنا التشغيلي	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
102-9	وصف سلسلة القيمة الخاصة بالمؤسسة.	آثارنا الاقتصادية	نعم
102-10	الإفصاح عن أي تغييرات مهمة حدثت خلال فترة إعداد التقرير فيما يتعلق بحجم الشركة أو هيكلها أو ملكيتها أو سلسلة التوريد الخاصة بها، بما في ذلك: • تغييرات في مواقع، أو تغييرات في عمليات، وافتتاح مرافق جديدة، والإغلاقات والتوسعات • التغييرات في هيكل رأس المال وعمليات تكوين رأس المال الأخرى، وعمليات الصيانة والتعديل (للمؤسسات القطاع الخاص) • التغييرات في مواقع الموردين، أو هيكل سلسلة التوريد، أو في العلاقات مع الموردين، بما في ذلك الاختيار والإنهاء	حوكمة الشركات لا توجد تغييرات كبيرة في عام 2019	نعم
102-11	• الإفصاح عما إذا وكيف تتعامل المؤسسة مع النهج أو المبدأ التحوطي	إدارة مخاطر، بيئتنا	نعم
102-12	• سرد المواثيق والمبادئ الاقتصادية والبيئية والاجتماعية المطورة خارجيا والمبادرات الأخرى التي تشترك فيها المجموعة أو التي تؤيدها	لمحة عن الشركة، تقييم الأهمية، التصدي للتحديات الرئيسية لحقوق الإنسان، حوكمة الشركات، إدارة مخاطر، بيئتنا	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
102-19	حوكمة الشركات	الإفصاح عن عملية تفويض السلطة للمواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية من أعلى هيئة حوكمة إلى كبار المديرين التنفيذيين وغيرهم من الموظفين.	نعم
102-20	حوكمة الشركات	الإفصاح عما إذا كانت المجموعة قد حددت مسؤولاً أو منصباً على مستوى المديرين التنفيذيين ليكون مسؤولاً عن الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، وما إذا كان شاغلي المناصب يرفعون تقاريرهم مباشرة إلى أعلى هيئة حوكمة.	نعم
102-21	حوكمة الشركات	الإفصاح عن عمليات التشاور بين أصحاب المصلحة وأعلى هيئة حوكمة بشأن الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. وإذا تم تفويض الاستشارة، يتم وصف إلى من تم تفويضها وأية عمليات رفع تقارير إلى أعلى هيئة حوكمة.	نعم
102-22	حوكمة الشركات	الإفصاح عن تشكيل أعلى هيئة حوكمة ولجانها حسب التالي: • تنفيذي أو غير تنفيذي • الاستقلالية • فترة الولاية في هيئة الحوكمة • عدد المناصب والالتزامات المهمة الأخرى لكل فرد، وطبيعة الالتزامات • الجنس • عضوية الفئات الاجتماعية الممثلة تمثيلاً ناقصاً • الكفاءات المتعلقة بالتأثيرات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية • تمثيل أصحاب المصلحة	نعم لمزيد من المعلومات حول تمثيل أصحاب المصلحة، يرجى الرجوع إلى الرابط التالي: HTTPS://WWW.BOURSAKUWAIT.COM.KW/605/STOCKPROFILE

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
الأخلاقيات والنزاهة			
102-16	حوكمة الشركات	وصف قيم المجموعة ومبادئها ومعاييرها وقواعد سلوكها، مثل مدونات قواعد السلوك ومدونات الأخلاقيات.	نعم يوجد وصف لقيم زين ومبادئها ومعاييرها وقواعد سلوكها متاح داخلياً من خلال "دليل سياسة الموارد البشرية" وفي "مدونة قواعد السلوك" المتاحين عبر الإنترنت.
102-17		الإفصاح عن الآليات الداخلية والخارجية لطلب المشورة بشأن السلوكيات الأخلاقية والقانونية، والمسائل المتعلقة بالسلامة التنظيمية، مثل خطوط المساعدة أو خطوط المشورة.	نعم آليات طلب المشورة بشأن السلوك الأخلاقيات والقانوني وكذلك خطوط المساعدة وخطوط الإفصاح متاحة داخلياً من خلال "دليل سياسة الموارد البشرية" وفي "مدونة قواعد السلوك" المتاحين عبر الإنترنت.
الحوكمة			
102-18	حوكمة الشركات	الإفصاح عن هيكل حوكمة الشركة، بما في ذلك لجان أعلى هيئة حوكمة، وتحديد أي لجان مسؤولة عن اتخاذ القرارات بشأن التأثيرات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
102-26	حوكمة الشركات	الإفصاح عن أدوار هيئة الإدارة العليا وكبار المسؤولين التنفيذيين في تطوير واعتماد وتحديث بيانات غرض المجموعة أو قيمتها أو مهمتها واستراتيجياتها وسياساتها وأهدافها المتعلقة بالتأثيرات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.	نعم
102-27	حوكمة الشركات	الإفصاح عن التدابير المتخذة لتطوير وتعزيز المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة حول التأثيرات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.	نعم
102-28	حوكمة الشركات	الإفصاح عن إجراءات عمليات تقييم أداء هيئة الإدارة العليا فيما يتعلق بإدارة الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. والإفصاح عما إذا كان هذا التقييم مستقلاً أم لا، وتواتره. والإفصاح عما إذا كان هذا التقييم ذاتي. الإفصاح عن الإجراءات المتخذة استجابة لتقييم أداء هيئة الإدارة العليا فيما يتعلق بإدارة الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، بما في ذلك، كحد أدنى، التغييرات في العضوية والممارسة التنظيمية.	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
102-23	حوكمة الشركات	الإفصاح عما إذا كان رئيس أعلى هيئة حوكمة هو أيضاً مسؤول تنفيذي (وإذا كان الأمر كذلك، ما هي وظيفته داخل إدارة المجموعة وأسباب هذا الترتيب؟).	نعم
102-24	حوكمة الشركات	الإفصاح عن عمليات الترشيح والاختيار لأعلى هيئة حوكمة ولجانها، والمعايير المستخدمة لترشيح واختيار أعضاء هيئة الإدارة العليا، بما في ذلك: • ما إذا كان يتم وكيفية مراعاة التنوع • ما إذا كان يتم وكيفية مراعاة الاستقلالية • ما إذا كان يتم وكيفية النظر إلى الخبرات والتجارب المتعلقة بالمواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. • ما إذا كان يتم وكيفية إشراك أصحاب المصلحة (بما في ذلك المساهمين)	نعم
102-25	حوكمة الشركات	الإفصاح عن العمليات الإجرائية لأعلى هيئة حوكمة من أجل ضمان تفادي وإدارة تضارب المصالح. والإفصاح عما إذا كان قد تم الكشف لأصحاب المصلحة عن تضارب مصالح، بما في ذلك، كحد أدنى: • العضوية على مستوى المجلس • نسب ملكية الأسهم، بما في ذلك الموردين وأصحاب المصلحة الآخرين • وجود مساهم مسيطر • إفصاحات الأطراف ذات العلاقة	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
102-33	حوكمة الشركات		نعم
102-34	حوكمة الشركات		نعم
102-36	حوكمة الشركات، موظفونا	من أجل اكتساب والحفاظ على أعلى مستوى من المواهب على مستوى المنطقة والصناعة، تتخذ زين تدابير لضمان أن موظفيها يتم تعويضهم مالياً عند مستويات تنسجم مع المؤسسات المماثلة. وتتم تعديلات الأجور والرواتب بناء على مراجعات أداء منتظمة. ويتلقى جميع موظفي زين المتفرغين مراجعات أداء سنوية يتم من خلالها قياس مدى تحقيق الموظفين لمؤشرات الأداء الرئيسية وتحديد مجالات الضعف أو النمو المحتمل. وتستند الزيادات في الأجر إلى الجدارة بشكل حصري، وتتمارس زين سياسة عدم التمييز على أساس الجنس والعرق.	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
102-29	حوكمة الشركات	الإفصاح عن دور الهيئة العليا للحوكمة في تحديد وإدارة التأثيرات والمخاطر والفرص الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. وإدراج الدور الذي تلعبه أعلى هيئة حوكمة في تنفيذ عمليات العناية الواجبة. الإفصاح عما إذا كان يتم استخدام مشاورة أصحاب المصلحة لدعم تحديد هيئة الحوكمة العليا للتأثيرات والمخاطر والفرص الاقتصادية والبيئية والاجتماعية وإدارتها.	نعم
102-30	حوكمة الشركات	الإفصاح عن الدور الذي تقوم به أعلى هيئة حوكمة في مراجعة فعالية عمليات إدارة المخاطر في المجموعة فيما يتعلق بالمواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.	نعم
102-31	حوكمة الشركات	الإفصاح عن تواتر مراجعة أعلى هيئة حوكمة للتأثيرات والمخاطر والفرص الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.	نعم
102-32	نبذة عن التقرير	الإفصاح عن أعلى لجنة أو منصب يراجع ويوافق رسمياً على تقرير الاستدامة الخاص بالمؤسسة ويتأكد من تغطية جميع جوانب الأهمية النسبية.	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
102-43	الإفصاح عن نهج المجموعة فيما يتعلق بإشراك أصحاب المصلحة، بما في ذلك تواتر المشاركة حسب نوع ومجموعة أصحاب المصلحة، وإشارة إلى ما إذا كان قد تم تنفيذ أي من تلك المشاركة على وجه التحديد كجزء من عملية إعداد التقرير.	تقييم الأهمية ، إشراك أصحاب المصلحة لدينا ، موظفونا	نعم
102-44	الإفصاح عن الموضوعات والاهتمامات الرئيسية التي أثّرت من خلال إشراك أصحاب المصلحة، وكيف استجابت المجموعة لتلك المواضيع والاهتمامات الرئيسية، بما في ذلك من خلال تقاريرها. والإفصاح عن مجموعات أصحاب المصلحة التي أثّرت كل موضوع من الموضوعات والاهتمامات.	نموذجنا التشغيلي، إشراك أصحاب المصلحة لدينا ، موظفونا	نعم
ملاحق التقرير			
102-45	سرد جميع الكيانات المدرجة في البيانات المالية الموحدة أو المستندات المماثلة. الإفصاح عما إذا كان أي كيان مدرج في البيانات المالية الموحدة للمجموعة أو المستندات المكافئة غير مشمول بالتقرير. يمكن للمؤسسة الكشف عن هذا "الإفصاح القياسي" عن طريق الرجوع إلى المعلومات الموجودة في البيانات الموحدة المتاحة للجمهور أو المستندات المماثلة.	المعلومات ذات الصلة متوفرة في "البيانات المالية الموحدة" في قسم "التقارير المالية" على موقع زين الإلكتروني. HTTPS://WWW.ZAIN.COM/EN/INVESTOR-RELATIONS/FINANCIAL-REPORTS/	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
102-37	الإفصاح عن كيفية البحث عن آراء أصحاب المصلحة وأخذها بعين الاعتبار فيما يتعلق بالأجور، بما في ذلك نتائج التصويت على سياسات ومقترحات المكافآت، إذا كان ذلك ممكناً	موظفونا	نعم
إشراك أصحاب المصلحة			
102-40	تقديم قائمة بمجموعات أصحاب المصلحة الذين تتعامل معهم الشركة	تقييم الأهمية، إشراك أصحاب المصلحة لدينا	نعم
102-41	الإفصاح عن النسبة المئوية لمجموع الموظفين المشمولين باتفاقيات المفاوضة الجماعية.	7% من الموظفين في العراق و 100% من الموظفين في السودان و 82% من الموظفين في لبنان مشمولون باتفاقية المفاوضة الجماعية لأنهم يعتبرون من الناحية القانونية موظفين لدى الحكومة اللبنانية. (وتدير زين شركة "ناتش" نيابة عن الحكومة اللبنانية).	نعم
102-42	الإفصاح عن أساس تحديد واختيار أصحاب المصلحة الذين يمكن التعامل معهم.	تقييم الأهمية، إشراك أصحاب المصلحة لدينا، موظفونا	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
102-53	توفير نقطة اتصال للأسئلة المتعلقة بالتقرير أو محتوياته.	نبذة عن التقرير	نعم
102-54	الإفصاح عن خيار "التوافق" الذي اختارته المجموعة.	نبذة عن التقرير	نعم
102-55	الإفصاح عن "فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير" الخاص بالخيار الذي تم اختياره.	ملحق	نعم
102-56	الإفصاح عن سياسة المجموعة وممارساتها الحالية فيما يتعلق بالسعي إلى تقرير تأكيد خارجي للتقرير. إذا لم يتم تضمينه في تقرير التأكيد المصاحب لتقرير الاستدامة، الإفصاح عن نطاق وأساس أي تأكيد خارجي مقدم. الإفصاح عن العلاقة بين المجموعة ومقدمي التأكيد الخارجي. الإفصاح عما إذا كانت أعلى هيئة حوكمة أو كبار المديرين التنفيذيين كان لهم دور في السعي إلى الحصول على تأكيدات خارجية لتقرير الاستدامة الخاص بالمؤسسة.	نبذة عن التقرير، تقرير التأكيد المستقل	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
102-46	شرح عملية تحديد محتوى وجوانب حدود التقرير. شرح كيف طبقت المؤسسة "مبادئ إعداد التقارير" لتحديد محتوى التقرير.	تقييم الأهمية	نعم
102-47	الإفصاح عن كل الجوانب ذات الأهمية النسبية المحددة في عملية تحديد محتوى التقرير.	تقييم الأهمية	نعم
102-48	الإفصاح عن تأثير أي إعادة صياغة للمعلومات المقدمة في التقارير السابقة، وأسباب تلك التعديلات.	لا توجد معلومات مهمة أعيدت صياغتها هنا من تقرير العام 2019	نعم
102-49	الإفصاح عن التغييرات الكبيرة التي حصلت مقارنة بفترة التقارير السابقة في نطاق وحدود جوانب التقرير.	لم تحدث تغييرات كبيرة في "حدود النطاق والجوانب" خلال الفترة المشمولة بالتقرير.	نعم
102-50	فترة الإفصاح (مثل السنة المالية) الخاصة بالمعلومات المقدمة ضمن التقرير.	نبذة عن التقرير	نعم
102-51	تاريخ آخر تقرير سابق (إن وجد).	نبذة عن التقرير	نعم
102-52	دورة إعداد التقارير (مثل سنوية، أو مرة كل سنتين).	نبذة عن التقرير	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
اقتصادياً: الأداء الاقتصادي			
201-1	القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة والموزعة	آثارنا الاقتصادية	نعم
201-2	التأثيرات المالية والمخاطر والفرص الأخرى لأنشطة الشركة بسبب التغير المناخي	بيئتنا	نعم
201-3	تغطية للالتزامات خطة المزايا المحددة الخاصة بالمجموعة.	موظفونا	نعم
		بلغت مخصصات استحقاقات ما بعد انتهاء الخدمة في 31 ديسمبر 2019 ما قيمته 32,468 مليون دينار كويتي.	
اقتصادياً: التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة			
202-2	نسبة مسؤولي الإدارة العليا الذين تم توظيفهم من المجتمع المحلي في مواقع تشغيلية مهمة.	موظفونا	نعم
اقتصادياً: التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة			
203-1	تنمية استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة وتأثيرها	آثارنا الاقتصادية ، بيئتنا	نعم
		يوجد المزيد من المعلومات حول المصاريف الرأسمالية التي تتضمن استثمارات البنية التحتية في قسم "التقارير المالية لزين" على موقع المجموعة الإلكتروني.	
203-2	التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة الكبيرة، بما في ذلك مدى تلك التأثيرات	آثارنا الاقتصادية ، مجتمعاتنا، بيئتنا	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
نهج الإدارة			
103-1	بالنسبة لكل جانب من جوانب الأهمية النسبية، الإفصاح عن حدود ذلك الجانب داخل الشركة، على النحو التالي: • شرح لماذا يمثل الموضوع أهمية نسبية. • حدود الموضوع • أي قيود محددة فيما يتعلق بحدود الموضوع	يتم شرح "حدود الجوانب" في جميع أجزاء التقرير في الأقسام ذات الصلة بكل جانب ذو أهمية نسبية.	نعم
103-2	بالنسبة لكل جانب يتسم بأهمية نسبية، الإفصاح عن المعلومات التالية: • شرح لكيفية إدارة المجموعة للموضوع • بيان يوضح غرض نهج الإدارة • وصف لما يلي، إذا كان نهج الإدارة يتضمن ذلك المكون: - السياسات - الالتزامات - الأهداف والمقاصد - المسؤوليات - المصادر - آليات التظلم - الإجراءات المحددة، مثل العمليات والمشاريع والبرامج والمبادرات	يتم شرح "حدود الجوانب" في جميع أجزاء التقرير في الأقسام ذات الصلة بكل جانب ذو أهمية نسبية.	نعم
103-3	شرح لكيفية قيام المؤسسة بتقييم نهج الإدارة	يتم شرح "حدود الجوانب" في جميع أجزاء التقرير في الأقسام ذات الصلة بكل جانب ذو أهمية نسبية.	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
اقتصادياً: التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة			
304-3	الموائل الطبيعية: المحمية أو المستعادة	تقوم الشركة بمواءمة معاييرها البيئية مع أفضل الممارسات العالمية من خلال الالتزام بإرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية لشركة زين (ESMP). فبموجب إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية لشركة زين، تخضع الشركة لعملية شاملة قبل اختيار الموقع للتأكد من أن مواقع المحطات الأساسية تتجنب التالي: لا تلحق الضرر بالتنوع البيولوجي في أو بالقرب من موقع المشروع. لا تؤثر سلباً على المناطق ذات الأهمية التاريخية أو الثقافية مثل مواقع اليونيسكو، مما يلزم السكان بضرورة النزوح أو إعادة التوطين في مكان مختلف.	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
الممارسات الاقتصادية - المشتريات			
204-1	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين في مواقع العمليات التشغيلية الهامة	آثارنا الاقتصادية	نعم
اقتصادياً - مكافحة الفساد			
205-1	إجمالي عدد ونسبة العمليات التشغيلية التي تم تقييمها لتحديد المخاطر المتعلقة بالفساد والمخاطر المهمة المحددة	إدارة مخاطر	نعم
205-2	التواصل والتدريب على سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	موظفونا، حوكمة الشركات	نعم
بيئياً: الطاقة			
302-1	استهلاك الطاقة داخل المؤسسات.	بيئتنا	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
اجتماعياً: ممارسات العمل والعمل اللائق - التدريب والتعليم			
404-1	موظفونا	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف حسب الجنس وفئة الموظف	نعم
404-2		برامج لإدارة المهارات والتعلم التي تدعم استمرار توظيف الموظفين ومساعدتهم في إدارة النهايات المهنية	نعم
		في زين، نوفر للموظفين مجموعة من البرامج التدريبية الفنية والعامّة التي تساعد في التطور الوظيفي والمهارات الحياتية الشاملة.	
404-3	موظفونا	النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات منتظمة للأداء والتطوير الوظيفي، حسب الجنس وحسب فئة الموظف	نعم
		يحصل 100% من الموظفين على مراجعات منتظمة لأداء والتطوير الوظيفي.	
اجتماعياً: ممارسات العمل والعمل اللائق - التنوع وتكافؤ الفرص			
405-1	موظفونا	تشكيل هيئات الحوكمة، وتفصيل الموظفين حسب الفئة الوظيفية والجنس والفئة العمرية وعضوية مجموعة الأقليات، وغير ذلك من مؤشرات التنوع	نعم
405-2	موظفونا	نسبة المرتبات الأساسية والأجور الأساسية للموظفات الإناث مقارنة بالموظفين الذكور، حسب فئات التوظيف، ومواقع التشغيل المهمة	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
بيئياً: انبعاثات الغازات			
305-1	بيئتنا	انبعاثات غازات الاحتباس الحراري المباشرة (النطاق 1)	نعم
الالتزام البيئي			
307-1		القيمة النقدية للغرامات الكبيرة وإجمالي عدد العقوبات غير النقدية على عدم الامتثال للقوانين واللوائح البيئية	نعم
		لم تتكبد زين غرامات كبيرة أو عقوبات غير نقدية عن عدم الامتثال البيئي.	
بيئياً: تقييم المورد البيئي			
308-1	آثارنا الاقتصادية	نسبة التوريدات والمستلزمات الجديدة التي تم فحصها باستخدام المعايير البيئية	نعم
اجتماعياً: ممارسات العمل والعمل اللائق - التوظيف			
401-1	موظفونا	إجمالي عدد ومعدلات تعيين الموظفين الجدد، ومعدل دوران الموظفين حسب الفئة العمرية والجنس والمنطقة	نعم
401-3	موظفونا	معدلات العودة إلى العمل ومعدلات استبقاء الموظفين بعد الإجازات، حسب الجنس	نعم
اجتماعياً: ممارسات العمل والعمل اللائق - الصحة والسلامة المهنية			
403-3		العمال الذين يعانون من ارتفاع معدل الإصابة أو ارتفاع مخاطر الإصابة بالأمراض المرتبطة بمهنتهم	نعم
		تلتزم زين بتوفير بيئة آمنة لجميع موظفيها، وبالتالي فإن الموظفين غير معرضين لأي حالات إصابة أو أمراض عالية الخطورة بسبب طبيعة العمل.	

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
اجتماعياً: ممارسات العمل والعمل اللائق - تقييم الموردين فيما يتعلق بممارسات العمل			
414-1	النسبة المئوية للموردين الجدد الذين تم فحصهم باستخدام ممارسات العمل	آثارنا الاقتصادية	نعم
414-2	التأثيرات السلبية الكبيرة الفعلية والمحتملة على ممارسات العمل في سياق سلسلة التوريد	لا توجد تأثيرات سلبية فعلية أو محتملة على ممارسات العمل في سلسلة التوريد.	نعم
اجتماعياً: المجتمع - المجتمعات المحلية			
413-1	النسبة المئوية للعمليات التشغيلية المنفذة مع مشاركة المجتمع المحلي، وتقييم الأثر وبرامج التنمية	تشمل جميع عملياتنا التشغيلية مشاركة من جانب المجتمع المحلي وبرامج تطويرية.	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
اجتماعياً: حقوق الإنسان - عدم التمييز			
406-1	إجمالي عدد حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها	لم يتم الإفصاح عن أي حالات خلال العام 2019.	نعم
اجتماعياً: عمالة الأطفال			
408-1	العمليات والموردين الذين لديهم خطر كبير فيما يتعلق بحوادث تشغيل الأطفال.	التصدي للتحديات الرئيسية لحقوق الإنسان ، آثارنا الاقتصادية	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
اجتماعياً؛ مسؤولية المنتج - صحة العملاء وسلامتهم			
416-1	منتجاتنا وعملاؤنا	<p>النسبة المئوية لفئات المنتجات والخدمات المهمة التي يتم تقييم تأثيرات الصحة والسلامة من أجل تحسينها</p> <p>وفقاً لمعايير الصناعة، تضمن الشركة أن جميع منتجاتها وخدماتها تتوافق مع أفضل ممارسات الصحة والسلامة عندما يتعلق الأمر بمعدات الشبكات، وعندما يتعلق الأمر بإطلاق منتجات وخدمات جديدة في السوق، تلتزم الشركة بمعايير الصحة والسلامة التي تحددها الهيئات التنظيمية المحلية، وعلاوة على ذلك، تغطي الشركة كافة تأثيرات الصحة والسلامة على منتجاتها وخدماتها في خطة الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP) التي تتضمن تعرض العامة للمجالات الكهرومغناطيسية والامتثال للهيئة الدولية للحماية من الإشعاعات غير المؤينة (ICNIRP).</p>	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
413-2	بيئتنا	<p>العمليات ذات التأثيرات السلبية الفعلية والمحتملة على المجتمعات المحلية</p> <p>تقوم الشركة بمواءمة معاييرها البيئية مع أفضل الممارسات العالمية من خلال الالتزام بإرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية لشركة زين (ESMP). فيموجب إرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية لشركة زين، تخضع الشركة لعملية شاملة قبل اختبار الموقع للتأكد من أن مواقع المحطات الأساسية تتجنب التالي: لا تلحق الضرر بالتنوع البيولوجي في أو بالقرب من موقع المشروع. لا تؤثر سلباً على المناطق ذات الأهمية التاريخية أو الثقافية مثل مواقع اليونسكو، مما يلزم السكان بضرورة النزوح أو إعادة التوطين في مكان مختلف.</p>	نعم

الإفصاح القياسي (في التقرير)	القسم	تعليقات	تأكيد خارجي
اجتماعياً: مسؤولية المنتج - الاتصالات التسويقية			
417-3		المعلومات متاحة في "البيانات المالية السنوية الموحدة لعام 2018"، الملاحظة رقم 28	نعم
اجتماعياً: مسؤولية المنتج - خصوصية العملاء			
418-1	منتجاتنا وعملياتنا		نعم
اجتماعياً: مسؤولية المنتج - الامتثال			
419-1		المعلومات متاحة في "البيانات المالية السنوية الموحدة لعام 2018"، الملاحظة رقم 28	نعم

دليل شركات مجموعة زين

زين البحرين

Zain Tower,
Building No. 601
Road No. 2806
Seef District 428
Tel +97336031000
Fax +97317581117
www.bh.zain.com

زين الكويت

P.O.Box 22244
13083 Safat,
Kuwait City, Kuwait
Tel +96524644444
Fax +96524641111
www.kw.zain.com

مجموعة زين

Head Office Bldg.,
P.O.Box 22244,
13083 Safat,
Kuwait City, Kuwait
Tel +96524644444
Fax +96524641111
www.zain.com

زين السعودية

Granada Business Park,
Building A3, 2594,
Alshuhada District, Exit 8,
P.O.Box 295814
Riyadh 11351, KSA
Tel +966592444444
www.sa.zain.com

زين العراق

Bldg. 47, Str. 14,
District 605 Hay
Al Mutanabi, Al Mansoor
Baghdad, Iraq
Tel +96415410840
Fax +96415418611
www.iq.zain.com

زين الأردن

Zain Head Quarter
King Abdulla the Second
Street, Building Number
421, P.O.Box 940821,
Amman 11194, Jordan
Tel +962797900900
Fax +962798510609
www.jo.zain.com

زين جنوب السودان

Munderi Road
Haya Jabal, Gudele
JUBA, CE
Republic of South Sudan
www.ss.zain.com

زين السودان

Al Mogran, ACOLID
Building
Al Ghaba Street,
P.O.Box 13588
Khartoum, Sudan
Tel +249912398100
www.sd.zain.com

تاتش لبنان

Beirut Central Building
(touch Building)
Plot Number 1526/
Bashoura – Blocs B and C
Fouad Chehab Avenue
Beirut
PO. BOX 175051
Lebanon
Tel +9613792000
Fax +9613792020
www.touch.com/lb





P.O. Box 22244
13083 Safar, Kuwait
Tel: +96524644444
Fax: +96524641111
Email: info@zain.com

www.zain.com
www.facebook.com/zain
www.twitter.com/zain
www.youtube.com/zain
www.instagram.com/zaingroup
www.linkedin.com/company/zain