

zain

تمكين عالم
ذكي ومستدام
2025م



نستلهم في "زين السعودية" هذا التفكير في كل قرار نتخذه، بدءاً من خفض الانبعاثات الكربونية وتعزيز منظومة الحوكمة، ووصولاً إلى تصميم الحلول التي تضمن الشمولية وتحمي المستخدم وتمكّنه من تحقيق إمكاناته. ويُضفي هذا النهج وضوحاً أكبر على ثلاثة محاور أساسية: الشمولية الرقمية، والأثر المجتمعي، والقيمة طويلة الأجل، ويؤكد قناعتنا بأن التقدّم لا يحقق مغزاه الحقيقي إلا حين تتسع دائرة المنتفعين منه.

يؤكد تقرير الاستدامة لهذا العام أن دور "زين السعودية" يتجاوز توفير البنية التحتية، إذ نحرص على أن نكون شريكاً فاعلاً في صناعة المستقبل. ومن هذا المنطلق، نلتزم بمساعدة الناس على بناء عالم يُجسّد الذكاء في طريقة عمله، والاستدامة في مسار نموه، والشمولية في الخدمات التي يقدمها. فالتقنية حين تُوظف بوعي ومقصد واضح، لا يقتصر أثرها على رفع كفاءة الأنظمة الذكية، بل تُولد قيمة مستدامة للأفراد والمجتمعات والأجيال المقبلة.

يتشكّل التقدّم المستدام حين تتلاقى ثلاثة عناصر متكاملة: الابتكار في الفكرة، والمسؤولية في التطبيق، والاحتياج الإنساني الذي يُضفي على المسيرة معناها وغايتها. وهو تقدّم يفسح المجال أمام الإنسان لينمو ويزدهر، يركز على الشمولية في تصميمه، ويستلهم رؤاه من أفكار تعكس تنوّع المجتمعات التي يخدمها بكل أطيافها وثقافتها. وفي عالم بهذه السمات، يوقّر الذكاء أدوات التغيير، وتُرسى الاستدامة قواعده، بينما يمنح الإنسان هذا التغيير غايته واتجاهه.

يُجسّد شعارنا لعام 2025م، **تمكين عالم ذكي ومستدام**، رؤيةً تنمويةً تُوازن بين البُعد الإنساني والبُعد التقني بمنطق متكامل، فهو يُشير إلى تحوّل جوهر في النهج، من بناء التقنية لذاتها إلى ابتكار أنظمة تدعم الحياة الواقعية وتُغذي تقدّمها مستداماً. كما يُعبّر هذا الشعار عن قوة الترابط في وظيفتين متلازمتين: ربط الأماكن جغرافياً، وتوسيع آفاق الفرص في المجتمع والاقتصاد، بما يرفع مستوى المشاركة المجتمعية ويُعزّز مرونة المنظومة بأكملها.

تمكين عالم ذكي ومستدام



لمحة عن التقرير



يُقدّم تقرير الاستدامة لشركة "زين السعودية" لعام 2025م رؤيةً واضحةً لكيفية إسهام الاستدامة في صياغة قراراتنا وأنشطتنا التشغيلية والقيمة التي نُحقّقها للأفراد والمجتمعات. ويستعرض التقرير استراتيجيتنا والأثر المتحقق وأداءنا، إلى جانب المهام التي لا تزال بانتظارنا لمواكبة تنامي التطلعات في ظل التغيّر المتسارع في بيئة الأعمال. ونستعرض في هذا التقرير ما تحقّق من تقدّم خلال العام، وما واجهناه من تحديات، والخطوات العملية التي نعتمدها لتعزيز النمو المسؤول وإثراء الأثر الاجتماعي الإيجابي وتأكيد التزامنا بالمسؤولية البيئية.

التواصل وملاحظات أصحاب المصلحة

نُرحّب باستقبال ملاحظاتكم واقتراحاتكم وتعليقاتكم على هذا التقرير وعلى أدائنا في مجال الاستدامة، ولكافة الاستفسارات، يُرجى التواصل مع إدارة الاستدامة المؤسسية عبر البريد الإلكتروني cs@sa.zain.com، وتُسهّم أراؤكم القيّمة في تطوير نهجنا وتوجيه أولوياتنا في المرحلة المقبلة.

تنويه

قد يتضمّن هذا التقرير بيانات استشرافية تتعلق بأداء الشركة في مجال الاستدامة ومبادراتها المستقبلية، وتخضع هذه البيانات لعوامل خارجية وظروف متغيّرة قد تؤثر في النتائج المتحققة. ولا تتحمّل "زين السعودية" أي التزام بتحديث هذه البيانات أو مراجعتها استجابةً للمستجدات.

تُدرّك "زين السعودية" أن إعداد تقارير الاستدامة عملية مستمرة ومتطورة، وتواصل التزامها بتطوير نهجها، ومواكبة الاتجاهات المستجدة في مجال الاستدامة، ورفع جودة إفصاحاتها واتساقها وعمقها بما يلبي تطلعات القارئ ويتمشى مع المعايير الدولية في هذا الشأن.

نطاق التقرير والفترة المشمولة

يُغطّي هذا التقرير الفترة الممتدة من الأول من يناير حتى الحادي والثلاثين من ديسمبر 2025م، ويشمل بيانات استدامة "زين السعودية" وشركاتها التابعة والزميلة، وتُصدر هذا التقرير سنوياً التزاماً منا بتقديم إفصاح منتظم وشفاف عن أدائنا في مجال الاستدامة، يتيح للقارئ متابعة مسيرتنا بكل شفافية.

أطر إعداد التقرير

ندرك أن أصحاب المصلحة يحتاجون إلى معلومات متنوعة حول أدائنا في مجال الاستدامة، ونضع تلبية هذه التطلعات في صدارة أولوياتنا، إلى جانب تعزيز قنوات التواصل البناء لإشراكهم في أولوياتنا، ويتوافق هذا التقرير مع أطر إعداد التقارير المعتمدة دولياً، ومنها:

- معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)
- بروتوكول غازات الدفيئة (GHG)
- أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UN SDG)
- معايير مجلس محاسبة الاستدامة (SASB)
- الدليل الإرشادي لتداول السعودية للإفصاح عن الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

على صعيد متصل، يتناول التقرير متطلبات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة الصادرة عن الاتحاد العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA)، ويتضمّن ملحقاً خاصاً بمؤشرات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة بما يدعم تقديم إفصاحات إضافية وثيقة الصلة بطبيعة قطاع الاتصالات ويُبيّن إمكانية المقارنة بين التقارير.

تداول السعودية
Saudi Exchange



10	نبذة عنا
14	كلمة الرئيس التنفيذي
16	كلمة نائبة الرئيس لقطاع التواصل المؤسسي
18	حضورنا الجغرافي
20	استراتيجيتنا
22	نبذة تاريخية موجزة
24	استثمارات "زين السعودية" المستدامة
26	أثرنا الاقتصادي
28	أبرز إنجازات الاستدامة في عام 2025م
30	الجوائز والشهادات والاعترافات

01

نظرة عامة



نُبذة عنا

تُعدّ "زين السعودية" إحدى أبرز الشركات الرائدة في تقديم الخدمات الرقمية في المملكة العربية السعودية، إذ تؤدي دوراً محورياً في دعم مسيرة التحول الرقمي، وتسهم في بناء اقتصاد رقمي متكامل ينسجم مع مستهدفات رؤية السعودية 2030. ومن خلال بنية تحتية رقمية متقدمة وتقنيات حديثة، تعمل الشركة على بناء مستقبل أكثر ذكاءً واستدامة، مستندةً إلى نهج يضع الإنسان في محور أولوياته، بما يسهم في الارتقاء بجودة الحياة وتعزيز تنافسية المملكة على الساحة العالمية.

وتقدّم "زين السعودية" منظومة متكاملة من الحلول الرقمية للأفراد وقطاع الأعمال، بالتوازي مع توسعها في الأسواق المجاورة بهدف تحفيز النمو والابتكار عبر مختلف حلقات سلسلة القيمة الرقمية. وانطلاقاً من التزامها بمبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، تواصل الشركة تمكين الكفاءات الوطنية، وتعزيز الشمولية الرقمية، وتحقيق قيمة مستدامة طويلة الأجل تسهم في بناء مجتمع أكثر ذكاءً ومستقبل رقمي أكثر استدامة.

1,360 موظفاً

(2024م: 1,500)

النساء

%22

(2024م: %20)

السعوديون

%89

(2024م: %87)

الموظفون من ذوي الاحتياجات الخاصة

23

المرأة
في الإدارةالمناصب
التنفيذية

%36

المناصب
الإدارية

%15

(2024م: %14)

103 مدن

تُغطّيها شبكة الجيل
الخامس (5G)
(2024م: 70)

%66.7

تغطية شبكة الجيل
الخامس (5G) على
مستوى المملكة

8.5 مليون

مستخدم رقمي نشط

6.1 مليون

تحميل لتطبيق زين

260

وصلة من الألياف الضوئية

أول

شبكة جيل خامس (5G)
مُعززة بالذكاء الاصطناعي
في المشاعر المقدسة

%92

إجمالي مؤشر رضا
العملاء (CAT)
(2024م: %90)

%46

إيرادات البيانات (باستثناء
الرسائل القصيرة وخدمات
القيمة المضافة)

650

وصلة ميكروويف

8,617 بيتابايت

إجمالي حركة البيانات
في الشبكة

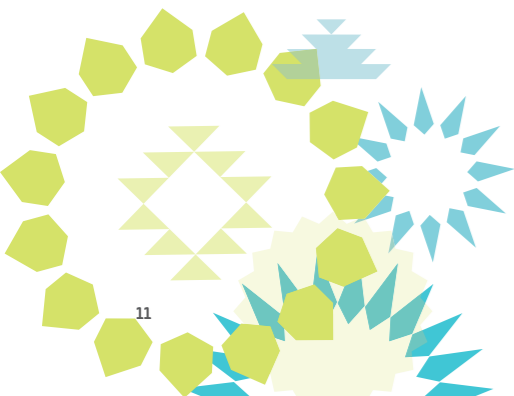
22

إضافة 22 متجراً جديداً
للبيع بالتجزئة

196 مليون ريال

قيمة المعاملات الرقمية
التي تمت معالجتها

750

وصلة ميكروويف لوزارة
التعليم

نُبذة عنا تتمة

مبادئنا التوجيهية

رؤيتنا

تتمثل رؤية "زين السعودية" بأن تصبح مشغّل الاتصالات ومزوّد الخدمات الرقمية الرائد على مستوى المملكة وتحقيق أقصى استفادة ممكنة للعملاء في عالم شديد الترابط.



غايتنا

ريادة التطور المستمر لمستقبل مترابط رقمياً للأفراد والشركات والأجهزة، مع تقديم قيمة لكل أصحاب المصلحة الرئيسيين.



مهمتنا

توفير اتصال هادف يؤدي إلى تغيير منهجي عادل يركز على أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، وذلك بهدف تمكين المجتمعات والأسواق التي نخدمها.



قيمنا

العميل محورنا

نهتم بأدق التفاصيل، مستلهمين أفضل الممارسات العالمية، لتقديم خدمة مميزة تتجاوز توقعات العملاء.



الانتماء

نفخر ببيئتنا، ونعتز بمواهبنا التي تسطر إنجازاتنا.



السرعة والمرونة

نوفر خدمات مرنة مع سهولة الوصول إليها، بأسرع التقنيات وأكثرها تفوّقاً.



التواصل بشفافية

نضمن المصداقية في التعامل، ونحافظ على تواصل منفتح يدعم أداءً أعلى موثوقية.



الشمولية

نوفر بيئة عمل تنافسية وحيوية وعادلة، داعمة لدور المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة والتنوع الثقافي والأجيال.



كلمة الرئيس التنفيذي

لم تكن الاستدامة في "زين السعودية" يوماً مساراً ثانوياً، بل شكلت البوصلة التي من خلالها نحدد خط تقدمنا، ونوجّه استثماراتنا نحو وجهتنا الاستراتيجية، والمتمثلة في خلق القيمة للمملكة وكافة أصحاب المصلحة، وذلك انطلاقاً من رؤيتنا بعيدة الأمد لعالمٍ أجمل.

وخلال العام 2025م، حافظنا في نهجنا المؤسسي بتعزيز الاستدامة وتأكيد موقعها ضمن عملياتنا وفي بيئة عملنا، لنوائم النمو على المدى البعيد بالأثر الملموس على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. وقد انعكس ذلك بشكلٍ مباشر على أدائنا المالي، تمثل بتحقيق صافي أرباح بلغ 604 ملايين ريال، بزيادةٍ نسبتها 66% عن العام السابق، وذلك بعد استبعاد مخصصات ضريبة الاستقطاع والزكاة.

وترافق هذا الأداء المالي الإيجابي مع نمو خدمات الجيل الخامس (5G)، والتوسع في الحلول الرقمية المخصصة لقطاع الأعمال، وتسارع وتيرة المنصات الرقمية للأسواق الموازية. وكممكّن رقمي وطني، عززنا في "زين السعودية" مساهمتنا المباشرة في تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030، من خلال رفع الإنتاجية والارتقاء بتنافسية المملكة ودعم متانة الاقتصاد على المدى الطويل.

كما وشعنا، خلال العام الماضي، نطاق تغطية شبكتنا للجيل الخامس (5G) لتشمل 103 مدن، محققين نسبة تغطية بلغت 66.7% من إجمالي سكان المملكة، ولنؤكد على دورنا المتميز في سد الفجوة الرقمية، ومن خلال مبادرات الربط اللاسلكي الصديقة للبيئة، قدمنا نموذجاً رائداً حول كيفية توظيف التقنيات المتقدمة في خدمة مزيدٍ من المجتمعات مع الحفاظ على المنظومات البيئية والتنوع الحيوي الفريد. وعملنا، في موازاة ذلك، على تعزيز أثرنا الاجتماعي من خلال سلسلة شراكاتٍ استراتيجية أسهمت في تحسين الوصول إلى التعليم والرعاية الصحية والخدمات الرقمية، بما أتاح مشاركة أوسع في الاقتصاد الرقمي.

كذلك واصلنا الاستثمار في تنمية المهارات الرقمية الوطنية، مع الحفاظ على نسبة توظيفين بلغت 89%. كما حققنا تقدماً على مستوى الشمولية، إذ بلغت نسبة تمثيل المرأة 36% من إجمالي المناصب التنفيذية. ومن خلال شراكاتٍ تدمج الأدوات الرقمية المتقدمة في بيئات التعلم، نعمل على تعزيز الربط ما بين قطاع التعليم وسوق العمل وتطوير وتأهيل كفاءاتٍ وطنية جاهزة للمستقبل.

وتظل الحوكمة والثقة الرقمية أساساً تركز عليه جميع هذه المبادرات والإنجازات. ففي عام 2025م، عززنا ممارسات الشراء المسؤول وإدارة سلاسل الإمداد، وأجرينا 12 عملية تدقيق شملت كبار الموردين في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة. وفي الوقت ذاته، ضاعفنا التزامنا تجاه حماية خصوصية البيانات والأمن السيبراني والتقنية المسؤولة عبر مختلف عملياتنا، بما يرسخ قاعدة أعمال متينة تعزز النمو المستدام.

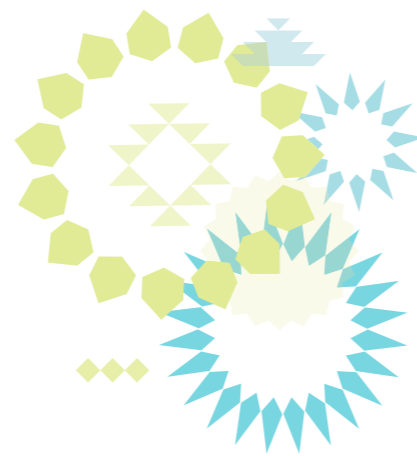
وبنظرةٍ مستقبلية، ندرك تماماً أنّ الاستدامة ستبقى محورياً رئيسياً يحدد طريقة عملنا وطبيعة استثماراتنا ومسار نموها. وهو التزامٌ استراتيجي تدعمه خطوات عملية؛ فمن خلال تعميق الاتصال وتمكين الكفاءات الوطنية وتعزيز الشمولية والموثوقية الرقمية، ستواصل "زين السعودية" تقديم قيمة مستدامة للمجتمعات، والمساهمة في بناء اقتصادٍ أكثر مرونةً واستدامةً للمملكة.

604 مليون ريال صافي أرباح

بزيادةٍ نسبتها 66% عن العام السابق

نطاق تغطية شبكتنا للجيل الخامس (5G) يشمل 103 مدن

محققين نسبة تغطية بلغت 66.7% من إجمالي سكان المملكة



المهندس سعد بن عبدالرحمن
السدحان
الرئيس التنفيذي



بصفتنا المُمكّن الوطني للتحويل الرقمي، نُرسّخ الترابط الرقمي، ونُمكن الكفاءات الوطنية، ونعزّز الشمول، لنُحقق قيمة مستدامة للمجتمع، ونُسهم في بناء اقتصاد أكثر مرونة وازدهاراً للمملكة.



كلمة نائبة الرئيس لقطاع التواصل المؤسسي

مع تسارع وتيرة تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030، يلعب التحول الرقمي دوراً محورياً في تمكين هذا التقدم، ويتجلى أثره في الفرص التي يخلقها والنتائج التي يحققها. وفي "زين السعودية"، نركز على تعظيم هذا الأثر على حياة الأفراد والمجتمعات، من خلال توسيع نطاق الوصول، وتمكين المشاركة، وخلق قيمة مستدامة طويلة الأمد.

وتحت شعار هذا العام "تمكين عالم ذكي ومستدام"، أسهمت استراتيجيتنا للاستدامة، بمحاورها الأربعة مكافحة التغير المناخي، والعمل بمسؤولية، والشمولية، وتمكين جيل الشباب، في تحقيق أثر ملموس وقابل للقياس. فقد نفذت "زين السعودية" مجموعة من المبادرات النوعية التي ترجمت هذه المحاور إلى نتائج حقيقية على المستويات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.

ومن بين هذه النتائج، توسيع إتاحة الوصول للخدمات الرقمية لأكثر من 8.5 مليون مستخدم نشط، إذ دمجتنا تقنيات الذكاء الاصطناعي ضمن منصاتنا لتعزيز الخدمات الذاتية وتبسيط تجربة المستخدم. وفي عام 2025م، أطلقنا برنامجاً لتسريع الشركات الناشئة التقنية (Zain Great Idea 2025) كأول مسرّعة أعمال دولية للشركات الناشئة في قطاع التقنية. ونجح البرنامج في استقطاب 208 طلب للمشاركة من رواد الأعمال السعوديين الشباب، وتأهلت 43 شركة ناشئة لبرامج إرشاد وتوجيه مكثفة وفرصة عرض مشاريعهم أمام مستثمرين عالميين.

ولأنّ الصناعات الوطنية والمحتوى المحلي في صميم عملياتنا، فإنّ 76% من موردينا النشطين يتخذون من المملكة مقراً لهم، فيما تم تعهيد 96% من إجمالي حجم المشتريات لعام 2025م إلى موردين محليين. ومن خلال مبادرات مثل "صنع في السعودية"، دعمنا المصنّعين الوطنيين في مواكبة الاقتصاد الرقمي سريع التغيّر.

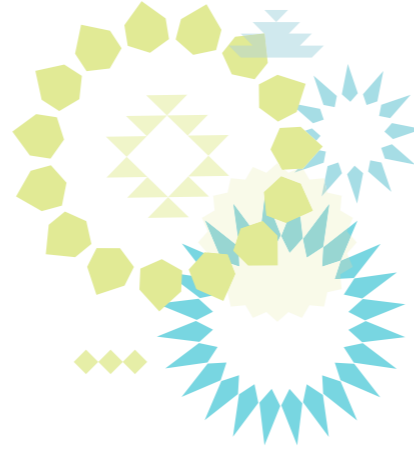
كذلك عززت "زين السعودية" دورها كممكّن لمبدأ الشمولية وتعزيز ترابط المجتمعات، منطلقاً من نهجها بتسخير الابتكار لتحسين جودة الحياة. وشكلت شراكاتنا مع المؤسسات الاجتماعية، بما فيها جمعية لأجلهم لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة، خطوة نوعية نحو تعزيز الوصول إلى الخدمات والتطبيقات وتمكين المشاركة في العالم الرقمي. وقد دعمت بنيتنا التحتية المتقدمة المجتمع بطرق متعددة، بدءاً من توفير اتصالات موثوق في المناسبات الوطنية، وصولاً إلى تسهيل المعاملات الرقمية الآمنة.

كذلك حققنا تقدماً ملموساً على مستوى التزامنا البيئية طويلة الأمد، من خلال تطبيق حلول قائمة على التقنية، فنحننا في خفض استهلاك الوقود بنسبة 13.2% مقارنة بالعام السابق، وواصلنا توسيع شبكة الجيل الخامس (5G) الخالية من الانبعاثات الكربونية ضمن مشروع البحر الأحمر. كما نواصل مراعاة البيئات الطبيعية في جميع المناطق التي نخدمها، حيث تعكس مشاريع مثل الربط اللاسلكي عالي السرعة في جزر فرسان، دون أي تأثير على قاع البحر، قدرتنا على توظيف الابتكار، بهدف تمكين مجتمعات أكثر ترابطاً وتعزيز التنمية، مع الحفاظ على المنظومة البيئية الفريدة للأجيال المقبلة.

ومن خلال هذه المبادرات النوعية وتقارير شفافة تظهر مدى التزامنا بتحقيق نتائج ذات أثر، تحوّلت "زين السعودية" من مزود خدمات رقمية إلى شريك موثوق في بناء مستقبل أكثر إنسانية وذكاء واستدامة.

8.5+ مليون
توسيع إتاحة الوصول
للخدمات الرقمية لأكثر من 8.5
مليون مستخدم نشط

96%
من إجمالي حجم المشتريات
لعام 2025م إلى موردين محليين



إيمان عبدالله الصعدي
نائبة الرئيس لقطاع التواصل المؤسسي



من توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات الرقمية إلى الحدّ من بصمتنا البيئية، تحوّلت "زين السعودية" من مزود خدمات رقمية إلى شريك موثوق في بناء مستقبل أكثر إنسانية وذكاء واستدامة.

حضورنا الجغرافي

واصلت "زين السعودية" خلال عام 2025م تنمية شبكتها بهدف واضح يتمثل في تقريب خدمات الاتصال عالي الجودة من شريحة أوسع من المستخدمين في مناطق أكثر تنوعاً. وعززت الشركة تغطيتها في المراكز الحضرية ذات الطلب المرتفع، ومدّت في الوقت ذاته خدماتها الموثوقة لتشمل المجتمعات التي كانت تعاني سابقاً من ضعف تغطية شبكات الاتصال.

تمتد شبكة الجيل الخامس (5G) في "زين السعودية" اليوم لتغطي 103 مدن، بما في ذلك مشروع البحر الأحمر، مقارنةً بـ 70 مدينة في عام 2024م. وتمكّن هذه التغطية الواسعة الأفراد ورواد الأعمال والمؤسسات من إنجاز أعمالهم بسرعة أكبر، وتعزيز سهولة التواصل والاستفادة من الخدمات الرقمية التي تتسع رقعتها يوماً بعد يوم لترتبط بمزيد من تفاصيل حياتهم اليومية وما تتيحه لهم من فرص.

أسهمت استثمارات الشركة في البنية التحتية الرقمية في فتح آفاق جديدة للتواصل داخل المملكة وخارجها. ومن أبرز هذه المبادرات: خدمة التجوال الدولي بتكنولوجيا الجيل الخامس (5G)، وتحسين تغطية شبكة الجيل الرابع (4G) على طول ممرات النقل الكبرى، والتوسع المتواصل في شبكة الألياف البصرية ضمن المناطق الحيوية في المملكة، وهي جميعاً تجسيد عملي للابتكار في خدمة التنقل والإنتاجية ودعم المسيرة التنموية الوطنية.

على صعيد متصل، فعّلت "زين السعودية" تقنية الاعتماد الكامل لشبكة الجيل الخامس (5G Standalone) ضمن النطاق الترددي 600 ميجاهرتز المنخفض، مما أسهم في توسيع التغطية في عموم المملكة بصورة لافتة، ورفع كفاءة الأداء داخل المباني وفي المناطق الريفية، فضلاً عن إتاحة خدمات متقدمة من بينها تقنية الاتصال الصوتي عبر شبكة الجيل الخامس (VoNR)، وتقنية RedCap الخاصة بأجهزة إنترنت الأشياء محدودة القدرات، والتقسيم الافتراضي للشبكة.

1. أبها	17. الدمام	32. الجبيل	46. النعيرية	58. سكاكا	69. ينبع	79. الحناكية	90. سلوى
2. أبو عريش	18. الدرب	33. الجموم	47. العيون	59. صامطة	70. الزلفي	80. الجبيلة	91. الشمالي
3. أحد المسارحة	19. الظهران	34. ثول	48. القطيف	60. صبيا	71. عفيف	81. الخبراء	92. شان
4. أحد رفيدة	20. الدلم	35. الخفجي	49. القنفذة	61. صفوى	72. أصيلة	82. خيبر	93. تنومة
5. الأفلاج	21. الدرعية	36. خميس مشيط	50. القرينات	62. شقراء	73. الغزالة	83. خليص	94. تثليث
6. الأحساء	22. ضباء	37. الخرج	51. القويعية	63. تبوك	74. المشعلية	84. مهد الذهب	95. الثمد
7. عرعر	23. الدوادمي	38. الخبر	52. رابغ	64. الطائف	75. بدر	85. ملهم	96. العلا
8. البدع	24. حفر الباطن	39. الليث	53. رفحاء	65. طبرجل	76. بلجرشي	86. المذنب	97. أملج
9. البدائع	25. حائل	40. المدينة المنورة	54. رأس تنورة	66. طريف	77. بني حسن	87. القيصومة	98. أشيقر
10. الباحة	26. الحائر	41. مكة المكرمة	55. الرس	67. عنيزة	78. حائط	88. القصب	99. العويقيلة
11. بحرة	27. المشاعر المقدسة	42. المجمعة	56. مشروع البحر الأحمر	68. وادي الدواسر		89. الrais	100. العيينة
12. بيش	28. حوطة بني تميم	43. المزاحمية	57. الرياض				101. عيون الجواء
13. بيشة	29. الهياثم	44. نجران					102. الوديعه
14. البكيرية	30. جازان	45. مطار نيوم					103. الوجه
15. بقيق	31. جدة						
16. بريدة							

استراتيجيتنا

تهدف استراتيجيتنا إلى ترسيخ مكانة "زين السعودية" كمزود رائد للاتصالات والخدمات الرقمية في المملكة، بحيث لا تقتصر ريادتها على الحلول التقنية المتقدمة فحسب، بل تمتد لتشمل التزاماً ثابتاً بالمسؤولية البيئية والاجتماعية.

ونعمل في "زين السعودية" على بناء منظومة أعمال تجمع بين الانضباط والمرونة، عبر ترسيخ ممارسات الحوكمة، وتعظيم كفاءة توظيف الموارد والقدرات، وتبني أحدث تقنيات الاتصالات والمعلومات ضمن منظومة رقمية متكاملة ومتجانسة، ونحرص في الوقت ذاته على تقديم تجربة تركز على خدمات سهلة الاستخدام، وعالية الموثوقية، ومتسقة الجودة، بما يلبي احتياجات العملاء ويواكب متطلبات حياتهم اليومية وأعمالهم.

يحتاج النموّ المستدام مكانة مركزية في هذه الاستراتيجية، إذ يوجّه قراراتنا اليومية ويُرشدنا في فهمنا لآثار أعمالنا وإدارتها على امتداد سلسلة القيمة، وللإطلاع على مزيد من التفاصيل حول هذه الاستراتيجية المتكاملة للاستدامة، يُرجى الرجوع إلى الصفحة XX من هذا التقرير.

يوصل هذا التوجّه المستند إلى مبادئ الاستدامة قيادة مسيرتنا في توسعة الشبكة، ويسهم في تعزيز دورنا الداعم لتطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة، من خلال أربعة محاور مترابطة تشكّل أساس عملنا.



بجعل الابتكار ركيزةً محوريةً في استراتيجيتها، تواصل "زين السعودية" ترسيخ دورها بوصفها ممكناً رقمياً للنمو الاقتصادي، والبنية التحتية الذكية، وخدمات الجيل المقبل في المملكة وخلال عام 2025م، أسهمت نماذج الشراكة القائمة على تقاسم الإيرادات، ومبادرات التحقق من جدوى الحلول الجديدة، وآليات الاستثمار المرحلية في تسريع وتيرة الابتكار لدى الشركة، مع الحفاظ على الانضباط في إدارة الإنفاق الرأسمالي. ويعزز هذا النهج قدرة "زين السعودية" على التكيف والمرونة، والحد من المخاطر، وتحقيق مواءمة فعّالة بين التقدم التقني ومخرجات الأعمال.

المهندس سعد بن عبد الرحمن السدحان
الرئيس التنفيذي لـ"زين السعودية"

الممكّنات

- مستقبل الشبكة
- الهوية والثقافة

التركيز على نقاط القوة، بما فيها رأس المال البشري والمكانة الريادية بالنسبة لتغطية وكفاءة شبكة الجيل الخامس (5G)، كعوامل تمكينية لدفع العلامة التجارية لشركة "زين السعودية".

أصحاب المصلحة

- الشريك المثالي
- التركيز على تحسين تجربة العميل

توليد القيمة من أصحاب المصلحة ولهم، عبر تنمية عروض قطاع الأعمال (B2B) وتوسيع قاعدة العملاء، إلى جانب تحقيق أداء يتجاوز السوق على صعيد قطاع الأفراد (B2C).

العمليات

- أتمتة عمليات الشركة
- الأسواق المحاذية والتنوع في الإيرادات

اعتماد إجراءات مستدامة ومبتكرة تساهم في فتح آفاق استثمارية جديدة تحقق الاستفادة القصوى من أتمتة العمليات الرئيسية.

المخرجات

- الممارسات المستدامة
- النمو الاقتصادي

صناعة مخرجات إيجابية تساعد على زيادة الأرباح والتدفقات النقدية مع الأخذ في الاعتبار العوامل البيئية والاجتماعية.

نبذة تاريخية موجزة

تواصل "زين السعودية" رفع جودة شبكتها وخدماتها بما يتيح لها تقديم تجربة أرقى للأفراد والشركات والجهات الحكومية على حد سواء. ويتكامل هذا الطموح مع مساعي رؤية السعودية 2030 ومسيرة التحول الرقمي في المملكة، فيُسهم في تمكين مجتمع ذكي ورفع مستوى جودة الحياة لجميع شرائح السكان.

2007م

- الحصول على ترخيص تشغيل غير محدود

2011م

- أول مشغل يطلق خدمة الجيل الرابع (4G) تجارياً في المملكة العربية السعودية

2008م

- الطرح العام الأولي
- الإطلاق التجاري

2019م

- إطلاق منصة ياقوت الرقمية
- إطلاق "زين السعودية" لطائرات بدون طيار "الدرونز"
- إطلاق شبكة الجيل الخامس (5G)

- تفعيل تقنية الاعتماد الكامل لشبكة الجيل الخامس (5G Standalone) ضمن النطاق الترددي 600 ميجاهرتز المنخفض
- أول شركة اتصالات في السعودية تحصل على شهادة آبل ضمن مشروع ماغنوليا، بما يُتيح نقل الشريحة الإلكترونية (eSIM) بين الأجهزة بسلسلة تامة
- أول شركة في المملكة تحصل على شهادة الاعتماد الكامل لشبكة الجيل الخامس (5G SA) وتقنية الاتصال الصوتي عبر شبكة الجيل الخامس (VoNR) لأجهزة سامسونج
- إتمام أول اختبار وطني شامل في المملكة لنظام التنبيهات الطارئة عبر الهواتف المحمولة (CMAS) المعني بإطلاق إشعارات فورية أثناء الطوارئ والكوارث
- إنجاز عملية تحوّل شاملة في أنظمة دعم الأعمال/التشغيل (BSS/OSS)

2025م

2020م

- إطلاق استراتيجية الاستدامة المؤسسية
- إطلاق خدمة سحابة زين لقطاع الأعمال والقطاعات الحكومية
- الحصول على أول ترخيص للتمويل الاستهلاكي المصغر من البنك المركزي السعودي
- إطلاق شركة "تمام"

2022م

- بدء العمل على ربط منطقة الشرق الأوسط بإفريقيا من خلال الكابل البحري J2M
- إطلاق "سحابة زين" لخدمة قطاعي الأعمال والشركات الحكومية
- إطلاق منصة PLAYHERA للرياضات الإلكترونية

2021م

- إطفاء كامل الخسائر المتراكمة
- إطلاق أول منصة ألعاب سحابية GeForce NOW في المملكة

- استثمار 1.1 مليار ريال في توسعة شبكة الجيل الخامس (5G) في المملكة
- أول مشغل يوفّر تغطية كاملة لشبكة الجيل الخامس (5G) في المشاعر المقدسة
- الانضمام كأحد الموقعين على ميثاق برنامج "رواد الاستدامة"
- توسعة شبكة الجيل الخامس (5G) الخالية من الانبعاثات الكربونية إلى جزر أخرى، بالتعاون مع شركة البحر الأحمر الدولية

2024م

2023م

- تدشين أول شبكة للجيل الخامس (5G) خالية من الانبعاثات الكربونية على مستوى العالم
- توقيع اتفاقية إطارية مع "برنامج شريك" لإطلاق عدد من مراكز البيانات النوعية فائقة النطاق
- إتمام صفقة بيع وإعادة تأجير البنية التحتية لأبراج الاتصالات لشركة لتيس الذهبية للاستثمار

استثمارات "زين السعودية" المستدامة

يتطلب تحقيق التزاماتنا في مجال الاستدامة ضمان استدامة أعمالنا وتعزيز قدرتها على النمو على المدى الطويل. ومن هذا المنطلق، تواصل "زين السعودية" تنويع أعمالها وتوسيع حضورها خارج نطاق خدمات الاتصالات التقليدية عبر مجموعة من الشركات التابعة والاستثمارات الاستراتيجية. وتسهم هذه الكيانات في تعزيز قدراتنا التشغيلية والابتكارية، وتوسيع مجالات نموّنا، ودعم كفاءة أعمالنا واستدامتها عبر قطاعات متعددة.

شركة سائرة القابضة

تاريخ التأسيس
2024م
نسبة الملكية
100%



تعمل شركة سائرة القابضة ذراعاً استثمارياً وإدارياً للشركات التابعة لـ "زين السعودية". وقد تأسست بهدف تحقيق نموّ مستدام طويل الأجل في مختلف مجالات عمل الشركة.

zain

شركة زين للمبيعات المحدودة (زين للمبيعات)

تاريخ التأسيس
2018م*
نسبة الملكية
100%



تعد شركة زين للمبيعات المحدودة، التي يقع مقرّها في الرياض، الذراع المتخصصة لـ "زين السعودية" في عمليات المبيعات. وتتولّى الشركة الإشراف على شبكات التوزيع وعلاقات الشراكة الاستراتيجية، بما يعزز حضورها في السوق، وييسّر سير عمليات البيع، ويحقق كفاءة أعلى للسوق إجمالاً، من خلال ربط "زين السعودية" بقنوات التواصل المباشر مع العملاء.

* بدأت أعمالها مطلع 2019م

تمام شركة تمام للتمويل (تمام)

تاريخ التأسيس
2019م
نسبة الملكية
100%



تطرح شركة تمام للتمويل حلولاً للتمويل الاستهلاكي المصنّف بما يتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية. وتمثّل رسالتها في تعزيز الشمول المالي على مستوى المملكة، بما يتماشى مع أهداف برنامج تطوير القطاع المالي ضمن رؤية السعودية 2030.

zain DRONE

شركة زين المحدودة للطائرات المسيرة (زين درونز)

تاريخ التأسيس
2019م
نسبة الملكية
100%



تطرح شركة زين المحدودة للطائرات المسيرة (زين درونز) حلولاً قائمة على تقنيات الطائرات بدون طيار لعملاء القطاعين الحكومي والخاص. وفي عام 2025م، وسّعت الشركة خدماتها لتشمل التقاط البيانات عبر الأقمار الصناعية وتحليلها، بما يتيح مراقبة المساحات الجغرافية الواسعة ورصد نموّ الغطاء النباتي ومدى كفاءة أنظمة الريّ.

شركة الاندماج البياني لتقنية المعلومات (فيوجن)

تاريخ التأسيس
2023م
نسبة الملكية
31%



تركّز شركة الاندماج البياني لتقنية المعلومات (فيوجن) على تقنيات البيانات المتقدمة، التي تشمل تحليل البيانات الضخمة وتطوير قواعد البيانات الجغرافية المكانية.

شركة وصول البيانات لتقنية المعلومات

تاريخ التأسيس
2023م
نسبة الملكية
20%



شركة وصول البيانات لتقنية المعلومات هي شركة ذات مسؤولية محدودة يقع مقرّها في الرياض، وتتخصص في تقديم خدمات البنية التحتية الرقمية. وتطرح حلولاً موثوقة في إعداد البيانات واستضافة المواقع الإلكترونية، إلى جانب مجموعة متكاملة من خدمات الدعم الرقمي.

شركة المحتوى الترفيهي

تاريخ التأسيس
2022م
نسبة الملكية
50%



تقدّم شركة بلاي هيرا محتوى الرياضات الإلكترونية ومنتجات الألعاب وخدمات الترفيه الرقمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.



شركة الدرع الأخضر

تاريخ التأسيس
2007م
نسبة الملكية
60%



شركة ذات مسؤولية محدودة ويقع مقرها الرئيسي في جدة، برأس مال قدره 3,000,000 ٴ. تأسست شركة الدرع الأخضر للوساطة التأمينية عام 2007م، وهي متخصصة في مجال الوساطة التأمينية.



شركة تم العالمية للخدمات اللوجستية

تاريخ التأسيس
2016م
نسبة الملكية
40%



تتخصص شركة تم العالمية للخدمات اللوجستية في تقديم خدمات الشحن والخدمات اللوجستية والأنشطة ذات الصلة.

أثرنا الاقتصادي

البيئة التشغيلية

شكّل عام 2025م مرحلةً من التحولات العالمية الواسعة والزخم الإقليمي الملحوظ. وواجه الاقتصاد العالمي تحديات متواصلة، لكن المملكة العربية السعودية برزت بأداء اقتصادي لافت، إذ بدأت مستهدفات رؤية السعودية 2030 تتحول إلى نتائج ملموسة في مجالات تنويع الاقتصاد والريادة الرقمية والتحول في بنية الاقتصاد، مما وقّر ظروفاً مواتية لابتكار حلول الاتصالات.

لمحة عامة حول الأداء المالي

لم تمنع هذه التحديات "زين السعودية" من تحقيق أداء مالي قوي في عام 2025م، إذ تجاوزت إيراداتها السنوية 10.9 مليارات ريال، وارتفع صافي أرباحها إلى 604 ملايين ريال، وبلغت الأرباح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك والإطفاء (EBITDA) نحو 3.5 مليارات ريال. واستند هذا النمو إلى زيادة إيرادات قطاع الأفراد والجملة، ومواصلة تطوير تغطية شبكة الجيل الخامس (5G)، واستمرار الزخم في الخدمات الرقمية الموازية مثل تمام للتمويل.

يعزز هذا الأداء قدرة "زين السعودية" على الاستثمار في بنية تحتية رقمية تتمتع بمرونة تشغيلية، وتيسير وصول شرائح أوسع إلى خدمات الاتصال والحلول المبتكرة، وتحقيق قيمة مستدامة للمساهمين والعملاء والمجتمع بمختلف فئاته.

القيمة الاقتصادية المحققة

المبالغ (ألف ريال)

2025م	2024م	
10,983,264	10,365,461	القيمة الاقتصادية المحققة (الإيرادات)
7,132,458	5,881,204	التكاليف التشغيلية
650,695	732,837	أجور ومزايا الموظفين
1,024,721	1,096,118	المدفوعات لمقدمي رأس المال (البنوك والمستثمرين وغيرهم)
1,200,275	1,446,983	المدفوعات الحكومية (الضرائب وغيرها)
47,237	(41,887)	الاستثمارات المجتمعية (الزكاة)
10,055,386	9,115,255	إجمالي القيمة الاقتصادية الموزعة
927,878	1,250,206	القيمة الاقتصادية المحتفظ بها

اشتمل الرقم الموضح عنه سابقاً لعام 2024م على 119 مليار ريال تتعلق بسداد أصل تسهيلات المراجعة (MFA) وقروض وزارة المالية. وعدّلت الشركة هذا المبلغ ضمن أرقام المقارنة بما يتوافق مع معالجة إعادة التمويل المعتمدة في عام 2025م، وهو ما يعكس سداد تسهيلات المراجعة (MFA) وقروض أخرى وإعادة إصدارها خلال العام.

نهج الامتثال الضريبي

تلتزم "زين السعودية" بالامتثال الكامل للأنظمة الضريبية ذات الصلة، وتضمن توافق جميع ممارساتها المالية مع المتطلبات التنظيمية. كما تخضع التقييمات والالتزامات الضريبية للمراجعة الدورية، مع اتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الضرورة. وتستعرض الشركة في الجدول الآتي أبرز مؤشرات الأداء المالية المرتبطة بالضرائب خلال فترة التقرير.

استفادت "زين السعودية" أيضاً في عام 2025م من أشكال محددة من الدعم المالي الحكومي، شملت دعماً من صندوق الخدمة الشاملة (USF) للنفقات الرأسمالية في مناطق محددة، ومبالغ من صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) مرتبطة بتحقيق مستويات التوظيف. كما استفادت كذلك من مبادرات الإعفاء من الغرامات الزكوية والضريبية لمعالجة مسائل تاريخية محددة في ضريبة القيمة المضافة وضريبة الاستقطاع، مما أتاح تسويتها دون غرامات.

المقياس (ألف ريال)

2025م	2024م	
10,543,376	9,997,789	الإيرادات من المبيعات لأطراف خارجية
641,781	543,583	الربح / الخسارة قبل الضريبة
13,226,999	12,471,614	الأصول المادية بخلاف الرصيد النقدي وما يعادله
0	0	ضريبة دخل الشركات المستحقة على الربح / الخسارة

توضح هذه الاتجاهات القطاعية وإنجازات "زين السعودية" السياق الذي تبلور فيه أداء الشركة خلال عام 2025م، إذ اجتمعت ريادتها في البنية الشبكية مع تنويع مصادر الإيرادات الرقمية وارتباط أعمالها استراتيجياً بمسار النمو الذي تدعمه رؤية السعودية 2030. وتواصل المملكة التقدم نحو مستهدفات التحول الوطني، مما يجعل البنية التحتية للاتصالات والخدمات الرقمية ركيزتين أساسيتين مهمتين تعتمد عليهما المملكة في بناء مستقبلها الاقتصادي.

تحافظ "زين السعودية" في المرحلة المقبلة على تركيزها المالي من خلال مواصلة نمو الإيرادات وتحسين هيكل التكاليف، بما يسهم في تحقيق قيمة طويلة الأجل للمساهمين والمجتمع بمختلف فئاته.

يعكس هذا النمو توافقاً استراتيجياً "زين السعودية" مع متغيرات السوق. فقد استند ارتفاع إيرادات قطاع الأفراد واستخدام البيانات إلى توسع تغطية الجيل الخامس (5G) والإنترنت اللاسلكي الثابت (FWA). وشهد قطاع الجملة وقطاع الأعمال تحسناً في الأداء مع اتساع مشاريع التحول الرقمي في الجهات العامة والخاصة، إلى الخدمات السحابية، وزيادة استثماراتها في الأمن السيبراني. كما توافقت توسعات التقنية المالية والخدمات الرقمية، وفي مقدمتها منصة تمام الرقمية للتمويل وغيرها من خدمات نمط الحياة، مع مستهدفات رؤية السعودية 2030 في الشمول المالي والمدفوعات غير النقدية.



أبرز إنجازات الاستدامة في عام 2025م

واصلنا خلال عام 2025م تعزيز مسيرة الاستدامة عبر تنفيذ مبادرات عملية قابلة للقياس، انطلقت من فهم عميق لاحتياجات الأفراد والمجتمعات وتطلعاتهم. وعملنا على توسيع نطاق شراكاتنا في مجالات العمل المناخي، والعمليات المسؤولة، والشمولية، وتمكين الشباب، إلى جانب تطوير مبادرات قائمة على التقنية، وترسيخ ممارسات حوكمة تدعم تحقيق قيمة مستدامة طويلة الأجل. وتستعرض المؤشرات الآتية أبرز النتائج والإنجازات التي حققناها خلال العام.

المشروع العالمي للإفصاح عن انبعاثات الكربون (CDP)

تصنيف Sustainalytics للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

تصنيف مورجان ستانلي كإيبتال إنترناشيونال للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (MSCI ESG)

تصنيفات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

نواصل تعزيز مكاتبتنا مع وكالات التصنيف الرائدة من خلال دمج مبادئ الأخلاقيات والاستدامة في قراراتنا اليومية وعملياتنا التشغيلية. وانعكس هذا الالتزام في عام 2025م على تحسن أدائنا ضمن التصنيفات الآتية:

A
يعكس قوة التزام "زين السعودية" بمنظومات حوكمة شاملة وبالعمل المناخي الذي يربط التوسع الرقمي بالمساءلة البيئية.

25.1
يعكس مواصلة الجهود لدمج مبادئ الأخلاقيات والامتثال والاستدامة في العمليات التشغيلية.

AA
تؤكد درجة AA من مؤشر مورجان ستانلي كإيبتال إنترناشيونال (MSCI) فاعلية ممارسات حوكمة الشركات التي تطبقها "زين السعودية" والتزامها بتحقيق قيمة طويلة الأجل.

العمل بمسؤولية

22%

نسبة تمثيل المرأة
زيادة بنسبة 2% ▲

103 مدن

تغطيها شبكة الجيل الخامس (5G) في المملكة، بنسبة تغطية بلغت 66.7%
زيادة بنسبة 28.6% ▲

12

عملية تدقيق في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لكبار المؤثرين، بما يعزز التوريد الأخلاقي والمساءلة في سلسلة التوريد
زيادة بنسبة 67% ▲

الشمولية

89%

من الموظفين سعوديون
زيادة بنسبة 2% ▲

50%

خصم على الباقات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة

23

موظفاً وموظفة من ذوي الإعاقة حصلوا على دعم الشركة بخدمات وأدوات وبرامج تدريب ميسرة الوصول

مكافحة تغير المناخ

47,612

انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل محطة أساسية
انخفاض بنحو 1% ▼

45.9

مليون لتر من الوقود المستهلك
انخفاض بنسبة 13.2% ▼

51

موقع هجين يعمل بالطاقة الشمسية قيد التنفيذ حالياً
تجسيداً لالتزامنا بالعمليات المستدامة

207,330

طالباً وطالبة تلقوا تدريباً على مهارات المسار المهني ضمن برنامج وعد
زيادة بنسبة 46.3% ▲

43

رائد أعمال تلقوا دعماً ضمن برنامج Zain Great Idea

24%

معدل ترقية فئة الشباب بفضل مبادرات موجهة لتعزيز مهاراتهم

الجوائز والشهادات والاعترافات

الجوائز

جائزة أفضل برنامج في الصحة والرفاهية على مستوى المنشآت الكبيرة
جائزة مجلس الضمان الصحي للتميز
2024/2025م

(1) أفضل تجربة عملاء في قطاع التجزئة
(2) أفضل قياس لتجربة العملاء، الفئة الفضية
جائزة تجربة العملاء السعودية

جائزة التميز في التوعية الصحية عن برنامج Be Well
جائزة مجلس الضمان الصحي للتميز
2024/2025م

جائزة التميز في تحقيق الإيرادات من شبكة الجيل الخامس
الاتحاد العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA)

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، جائزة المسؤولية الاجتماعية للشركات "الفئة الذهبية" لعام 2025م
تقديرًا لأثرها الاجتماعي البارز وإسهاماتها في تدريب الشباب السعودي والنساء وتوظيفهم

المركز الثالث في فئة أفضل تقرير للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والاستدامة
جوائز جمعية علاقات المستثمرين في الشرق الأوسط (MEIRA) لعام 2024م

جائزة مواهب المستقبل والشمولية
Connected World KSA، وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات

جائزة التقنية المالية، تمام للتحويل
مجلة MEA Business

أفضل ابتكار في تجارب الجيل الخامس المتقدمة (5G Advanced)
إنفورما كونكت

الشهادات

ISO 30405:2023
الجهة المصدرة
ISO

النطاق
معياري عالمي لممارسات استقطاب المواهب والتوظيف بشفافية وعدالة وفاعلية

درجة تغير المناخ بالمشروع العالمي للإفصاح عن انبعاثات الكربون (الإفصاح العالمي)

الجهة المصدرة
المشروع العالمي للإفصاح عن انبعاثات الكربون (CDP)

النطاق
منصة عالمية للإفصاح البيئي تقيّم أداء العمل المناخي وشفافية الإفصاح

شهادة السلامة والصحة المهنية
الجهة المصدرة

المجلس الوطني للسلامة والصحة المهنية
النطاق
الامتثال للمعايير الوطنية للسلامة والصحة المهنية

شهادة مشروع ماغنوليا من شركة أبل
الجهة المصدرة
أبل

النطاق
اعتماد تطبيق خاصة نقل شريحة eSIM بين الأجهزة بسلاسة

شهادة اعتماد سامسونج لتقنية الاعتماد الكامل لشبكة الجيل الخامس المستقلة (5G SA) وتقنية الاتصال الصوتي عبر شبكة الجيل الخامس (VoNR)

الجهة المصدرة
سامسونج

النطاق

أول مشغل في المملكة العربية السعودية يُطلق تقنية الاعتماد الكامل لشبكة الجيل الخامس المستقلة (5G SA) وتقنية الاتصال الصوتي عبر شبكة الجيل الخامس (VoNR)

شهادة تصنيف أعمال مقدمي خدمات المدن من وزارة الشؤون القروية والبلدية والإسكان

الجهة المصدرة
وزارة الشؤون القروية والبلدية والإسكان

النطاق

تمكين البنية التحتية للمدن الذكية والخدمات البلدية الرقمية

شهادة معيار أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCI-DSS)

الجهة المصدرة
مجلس معايير أمن صناعة بطاقات الدفع

النطاق

الحفاظ على الامتثال لمتطلبات أمن المدفوعات بوصفها مزود خدمات سحابية موثوقاً لخدمات التقنية المالية

ترخيص الثقة الرقمية
الجهة المصدرة
هيئة الحكومة الرقمية (DGA)

النطاق
ترخيص تقديم خدمات التصديق الرقمي وخدمات الثقة الرقمية

ISO/IEC 27001:2022
الجهة المصدرة
ISO

النطاق
شهادة نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS)

ISO 22301:2019
الجهة المصدرة
ISO

النطاق

شهادة نظام إدارة استمرارية الأعمال

ISO/IEC 27017:2015
الجهة المصدرة
ISO

النطاق

ضوابط أمن الحوسبة السحابية المتوافقة مع ISO/IEC 27002

ISO/IEC 27018
الجهة المصدرة
ISO

النطاق

حماية معلومات التعريف الشخصية (PII) في بيانات السحابة العامة

CSA STAR Level 2
الجهة المصدرة
تحالف أمن السحابة (CSA)

النطاق

إطار عمل متقدم لضمان أمن السحابة

تسجيل الفئة (ج)
الجهة المصدرة
هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية (CST)

النطاق

تسجيل مزود خدمات حوسبة سحابية في المملكة

شهادة الامتثال لضوابط الأمن السيبراني للحوسبة السحابية (CCC)

الجهة المصدرة
الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (NCA)

النطاق

الامتثال لضوابط الأمن السيبراني للحوسبة السحابية بما يدعم تقديم الخدمات للجهات الحكومية



بدأت "زين السعودية" العمل في مشروع الكابل البحري J2M، الذي يربط الشرق الأوسط بأفريقيا ويعزز مكانة جدة كمركز رقمي إقليمي



وصلت "زين السعودية" إلى 8.5 مليون مستخدم رقمي نشط، مما يعكس تحول العملاء المتنامي إلى القنوات الرقمية التي باتت خيارهم الأول



واصلت "زين السعودية" التوسع في أول شبكة جيل خامس خالية من الانبعاثات الكربونية على مستوى العالم، المعتمدة على الطاقة المتجددة بالشراكة مع شركة البحر الأحمر الدولية



تم دمج Zain Ailife، وهو مجموعة أدوات تطوير برمجية مدعومة بالذكاء الاصطناعي مدمجة داخل تطبيق زين، لتمنح العملاء تجربة سلسة في إدارة أجهزة المستخدم النهائي (CPE) عن بُعد



أنجزت "زين السعودية" أول اختبار وطني لنظام التنبيهات الطارئة عبر الهواتف المحمولة (CMAS) في جميع مناطق المملكة، مما عزز دورها الوطني في اتصالات السلامة العامة



تُعد "زين السعودية" أول شركة في المملكة العربية السعودية تحصل على تقنية الاعتماد الكامل لشبكة الجيل الخامس (5G Standalone) وتقنية الاتصال الصوتي عبر شبكة الجيل الخامس (VoNR) على أجهزة سامسونج، مما وسّع منظومة الجيل الخامس المتقدمة ورفع جودة الخدمات الصوتية على شبكات الجيل المقبل



أصبحت "زين السعودية" أول شركة اتصالات في السعودية تحصل على اعتماد أبل لمشروع ماغنوليا، مما أتاح نقل شريحة eSIM بسلاسة بين الأجهزة وسهّل انضمام العملاء إلى الخدمة واستمرارهم فيها

أبرز الإنجازات

34	الاستدامة المؤسسية
36	الأهمية النسبية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة
40	إشراك أصحاب المصلحة
44	دعم الأولويات الوطنية والعالمية
48	المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة



02

الاستدامة في "زين السعودية"



الاستدامة المؤسسية

واصلت "زين السعودية" خلال عام 2025م ترسيخ ريادتها الهادفة، ووضعت الإنسان والابتكار والاستدامة في صميم مسيرتها. وبصفتها إحدى الركائز الرئيسة لقطاع الاتصالات والخدمات الرقمية في المملكة العربية السعودية، تؤدي الشركة دوراً محورياً في دعم مستهدفات رؤية السعودية 2030، ولاسيما في المجالات التي تُسهم فيها التقنية في إحداث أثر إنساني ملموس ومستدام.

يوصل قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات أداء دوره كمحفز رئيسي للتبوع الاقتصادي، وتعزيز الشمول الرقمي، وترسيخ المسؤولية البيئية داخل المملكة. ولتعزيز هذه القدرات، تدمج "زين السعودية" الاستدامة في كل جانب من جوانب استراتيجيتها؛ فالشركة لا تستهدف بذلك تعزيز قدرة أعمالها على مواجهة المتغيرات فحسب، بل تعمل أيضاً على الإسهام في بناء مستقبل يفتح فرص المشاركة أمام الجميع، ويربط الأفراد والقطاعات بفاعلية، ويجعل الاستدامة حاضرة في خيارات التنمية.

تدعم "زين السعودية" تحوّل المملكة إلى مركز عالمي لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات من خلال بنيتها الرقمية الموجهة لاحتياجات العملاء وتقنياتها الذكية، إذ تفتح هذه القدرات فرصاً أوسع، وترفع كفاءة الخدمات، وتمكّن المجتمعات في مختلف قطاعات المجتمع.

الاستدامة ضرورة استراتيجية

في "زين السعودية"، لا تُعد الاستدامة مبادرة مستقلة أو إضافة إلى استراتيجية الأعمال؛ بل هي نهج متجذّر في كل قرار تتخذه وكل خطوة تقوم بها. لذلك يشكل النمو المستدام محورياً رئيسياً في استراتيجية الشركة المؤسسية، حيث يتم دمجها ضمن مؤشرات الأداء وأطر الحوكمة والتخطيط طويل الأجل.

تعمل "زين السعودية" بثبات على ترسيخ ثقافة عمل تقوم على الابتكار والشمولية والقيم المشتركة. ومن خلال دعم الممارسات الأخلاقية، والتعاون مع أصحاب المصلحة، وشفافية الإفصاح، تسهم الشركة في بناء اقتصاد يعكس نموه إيجابياً على جميع أفراد المملكة، ولاسيما النساء، والشباب، والفئات التي عانت تاريخياً من محدودية الخدمات والفرص.

تؤمن "زين السعودية" بأن استدامة الأعمال لا تقتصر على تحقيق الأرباح فقط، بل بما تحقّقه من تقدّم ملموس للناس والمجتمع. وتنطلق التزامات الشركة في مجال الاستدامة من أربع أولويات:

أربعة محاور، ورؤية واحدة، ومستقبل واعد

تمكين جيل الشباب	الشمولية	العمل بمسؤولية	مكافحة تغير المناخ
تستثمر "زين السعودية" في الجيل القادم من خلال تزويد الشباب بالمهارات والمعارف التي يحتاجون إليها للريادة في عالم سريع التغير تقوده التقنية. بدءاً من مهارات الاستخدام الرقمي إلى التدريب الذي يواكب احتياجات المستقبل، وتُسهم الشركة في إعداد قوى العمل المقبلة، وضمان أن يحقق الابتكار أثراً يعود بالنفع على الجميع لا على قلة فقط.	يشكّل الشمول ركيزةً أساسية في رؤيتنا للتحوّل الرقمي، إذ نركّز على توسيع نطاق الوصول، وتعزيز العدالة، وتهيئة بيئة عمل تمكّن النساء، والشباب، والأشخاص ذوي الإعاقة، والفئات المحرومة من فرص الازدهار والنمو. ومن خلال تقليص الفجوة الرقمية، نُوسّع نطاق المشاركة في الاقتصاد الرقمي.	تطبق "زين السعودية" أعلى معايير الحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر والسلوك الأخلاقي. ويشكّل الأمن السيبراني وخصوصية البيانات والامتثال التنظيمي ركائز أساسية لبناء ثقة أصحاب المصلحة، بينما تعكس ممارسات المشتريات المستدامة التزام الشركة العميق بالعمل بمسؤولية.	تلتزم "زين السعودية" بالحد من أثرها البيئي ودعم مستقبل منخفض الكربون. ومن خلال تبني الابتكار، ورفع كفاءة استهلاك الطاقة، وتطوير ممارسات الاقتصاد الدائري، تسهم الشركة في ترسيخ الاستدامة عبر جميع مراحل سلسلة القيمة.



تفعيل أولويات المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

من خلال استراتيجية راسخة تستند إلى أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة وأفضل الممارسات العالمية

دعم مستهدفات رؤية السعودية 2030

من خلال توافق نموذج أعمال "زين السعودية" مع الأهداف الوطنية للاقتصاد والاستدامة

تعزيز القيمة للعملاء والمستثمرين وأصحاب المصلحة

من خلال حلول مسؤولة تستشرف احتياجات المستقبل

الحفاظ على قوة الأداء التشغيلي والمالي

لدعم الاستقرار وتحقيق القيمة على المدى الطويل

استراتيجية الاستدامة المؤسسية

تعتبر "زين السعودية" الاستدامة الركيزة الأساسية لتحقيق القيمة اجتماعياً واقتصادياً وبيئياً. وتؤمن بأن الابتكار لا يقتصر على تحقيق التقدّم، بل يفتح طريقاً إلى تمكين حقيقي؛ فسواء صممت الشركة خدمات رقمية تراعي الشمولية أو خفّضت أثرها البيئي، فإنها تبني المستقبل بعزيمة و غاية واضحة.

تحوّل "زين السعودية" هذا الالتزام إلى عمل منظم من خلال استراتيجية استدامة مؤسسية تركز على أربعة محاور رئيسية، يرتبط كل محور بأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤية السعودية 2030، ويمثل طريقاً قابلاً للقياس لتحويل طموحات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة إلى أثر مستدام:

الأهمية النسبية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

التحقق من القضايا الأكثر تأثيراً

تواصل "زين السعودية" بناء استراتيجيتها للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة على أسس راسخة تركز على الالتزام بالقضايا الجوهرية ذات الأثر العميق والتأثير الممتد على المدى الطويل. وفي هذا السياق، أجرت الشركة خلال عام 2024م تقييماً شاملاً للأهمية النسبية المزدوجة، بهدف تحديد أبرز القضايا المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة الأكثر ارتباطاً بأعمالها وتطلعات أصحاب المصلحة. وقد أسهمت هذه العملية في ترسيخ إطار استراتيجي واضح يوجّه أولويات الاستدامة في مختلف وحدات الشركة وأقسامها التشغيلية.

لمحة عن منهجية تقييم الأهمية النسبية في "زين السعودية"

استند التقييم إلى منهجية متكاملة من أربع خطوات متتابعة صُممت لتحقيق التوافق التام مع الأولويات الوطنية والمعايير الدولية وتطلعات أصحاب المصلحة، وذلك على النحو الآتي:

1.

المقارنة المعيارية وتحديد القضايا الجوهرية

راجعت "زين السعودية" أطر التقارير الخاصة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، إضافةً إلى الإفصاحات الصادرة عن نظيراتها على المستويين الدولي والإقليمي، ومعايير وكالات التقييم الاستثمارية، والإرشادات التوجيهية الخاصة بقطاع الاتصالات، وذلك بهدف إعداد قائمة شاملة بالقضايا التي يحتمل أن تتسم بأهمية جوهرية لأعمال الشركة.

2.

تصنيف القضايا وفق مستويات الأهمية

رتّبت الشركة بعد ذلك القضايا المحددة وصنّفها وفق ثلاثة مستويات للأهمية النسبية، وهي: بالغة الأهمية، الأكثر أهمية، ومتوسطة الأهمية. وتُشكّل هذه الفئات الثلاث الأساس لمصفوفة الأهمية النسبية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، التي استرشدت بها "زين السعودية" في توجيه أولويات الاستدامة وممارسات الإفصاح خلال العامين الماضيين.

3.

إشراك أصحاب المصلحة

استشارت "زين السعودية" قاعدةً واسعةً من أصحاب المصلحة، شملت الموظفين والقيادات التنفيذية، و"مجموعة زين"، والجهات التنظيمية، ووكالات تقييم الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، بهدف تحديد القضايا الأكثر صلةً باحتياجاتهم وتطلعاتهم.

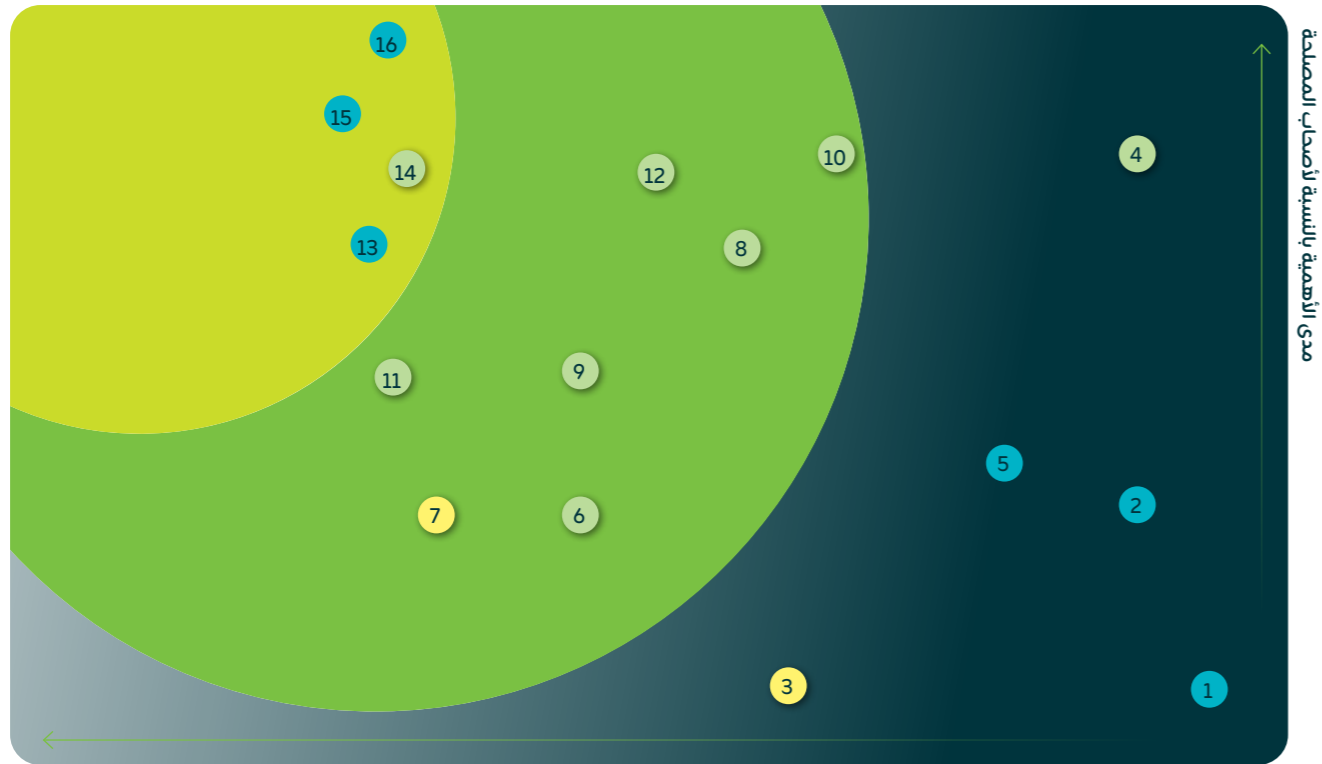
4.

تحليل القضايا وترتيب أولوياتها

طبّقت الشركة نموذج ترجيح لتقييم كل موضوع من حيث أهميته لأعمال "زين السعودية" ومدى أولويته لدى أصحاب المصلحة على حدّ سواء، وقد ضمنت هذه المقاربة المزدوجة عملية متينة وشاملة تفضي إلى استنتاجات دقيقة وعميقة حول الأهمية النسبية للقضايا المرصودة.

أبرز أولويات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لعام 2025م

بالغة الأهمية	أكثر أهمية	متوسطة الأهمية
1. خصوصية البيانات والأمن السيبراني	6. التنوع والمساواة والشمولية	13. الأثر الاقتصادي
2. الابتكار والتحول الرقمي	7. إدارة النفايات والاقتصاد الدائري	14. حقوق الإنسان وحقوق العمال
3. التغيير المناخي وانبعاثات غازات الدفيئة (GHG)	8. الشمولية الرقمية	15. حوكمة الشركات
4. رضا العملاء	9. سلسلة التوريد المسؤولة	16. الامتثال والسلوك المسؤول
5. ممارسات الأعمال الأخلاقية	10. استقطاب المواهب والاحتفاظ بها	
	11. التفاعل والأثر المجتمعي	
	12. تعزيز صحة الموظفين ورفاهيتهم	



مدي الأهمية بالنسبة لأصحاب المصلحة

مدي الأهمية بالنسبة لـ"زين السعودية"

E الممارسات البيئية S الممارسات الاجتماعية G ممارسات الحوكمة

تحرص "زين السعودية" على مواكبة المستجدات الناشئة والتطور المستمر في احتياجات أصحاب المصلحة، ومن هذا المنطلق، لا تُعدّ القضايا الجوهرية المحددة ثابتة أو جامدة، بل تخضع لمراجعات دورية منتظمة تضمن استمرار ملاءمتها وارتباطها بالمتغيرات والتوجهات الراهنة.

تظل الموضوعات الجوهرية متوافقة مع تطلعات أصحاب المصلحة، وتعكس في الوقت ذاته الأولويات الوطنية والأجندة العالمية الأوسع في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

الأهمية النسبية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة تتمة

إلى جانب ذلك، توثق "زين السعودية" نطاق تقييمها باستمرار لتحديد الأثر المالي والجوهري المترتب على القضايا المرصودة، إذ تُقيم كل قضية لتحديد ما إذا كانت تشكل مخاطرة أو فرصة لزين السعودية، بالإضافة إلى تحديد أثرها الجوهري على المجتمع والبيئة في المناطق التي تباشر فيها "زين السعودية" عملياتها.

ركيزة الاستدامة	القضية الجوهرية	التزام "زين السعودية" الاستراتيجي تجاه الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة	فعلي/محتمل	مخاطرة/فرصة	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	رؤية السعودية 2030
الممارسات البيئية	التغير المناخي وانبعاثات غازات الدفيئة	تعقد الشركة شراكات لتطوير حلول مناخية تطبيقية، وتواصل خفض الانبعاثات الناجمة عن عملياتها التشغيلية المختلفة.	فعلي/محتمل	مخاطرة/فرصة	13, 11, 7	وطن طموح
	إدارة النفايات والاقتصاد الدائري	تدعم الشركة الاقتصاد الدائري من خلال تطوير منظومة معالجة النفايات الإلكترونية والتخلص الآمن منها، وتفعيل برامج استرداد الأجهزة من العملاء.	فعلي	فرصة	12	اقتصاد مزدهر
الممارسات الاجتماعية	رضا العملاء	تسعى الشركة باستمرار إلى تجاوز توقعات العملاء من خلال التميز في تقديم الخدمات.	فعلي/محتمل	مخاطرة/فرصة	8	مجتمع حيوي
	التنوع والمساواة والشمولية	تعمل الشركة على ترسيخ بيئة عمل تتيح للجميع، ولاسيما المرأة والشباب، فرص الازدهار المهني وتولي مواقع القيادة.	فعلي	فرصة	10, 8, 5	وطن طموح
	الشمولية الرقمية	تُسهّم الشركة في تضييق الفجوة الرقمية من خلال توفير خدمات اتصال شاملة تصل إلى مختلف شرائح المجتمع.	فعلي	فرصة	10, 9, 4	وطن طموح
	استقطاب المواهب والاحتفاظ بها	تستثمر الشركة باستمرار في بناء كوادر بشرية تتمتع بالكفاءة والحماس والاستعداد لمتطلبات المستقبل.	فعلي/محتمل	فرصة	8, 4	مجتمع حيوي
	التفاعل والأثر المجتمعي	تقدم الشركة الدعم للفئات المجتمعية المحرومة من خلال برامج تُحقق قيمة اجتماعية مستدامة وطويلة الأثر.	فعلي	فرصة	11, 10, 1	وطن طموح
	تعزيز صحة الموظفين ورفاهيتهم	تعزز الشركة رفاهية الموظفين بصورة شاملة من خلال دعم الصحة النفسية وتطوير بيئة العمل.	فعلي	مخاطرة/فرصة	10, 8, 3	مجتمع حيوي
	حقوق الإنسان وحقوق العمال	تلتزم الشركة بتوفير بيئة عمل آمنة ومحترمة وعادلة في جميع عملياتها التشغيلية.	محتمل	مخاطرة/فرصة	10, 8	وطن طموح
ممارسات الحوكمة	خصوصية البيانات والأمن السيبراني	تحمي الشركة المعلومات من خلال الالتزام بالمتطلبات التنظيمية الوطنية وتطبيق أنظمة متقدمة للأمن السيبراني.	فعلي/محتمل	مخاطرة	9	اقتصاد مزدهر
	الابتكار والتحول الرقمي	توظف الشركة التقنيات الذكية لتحسين تجربة العملاء وتعزيز التميز التشغيلي.	فعلي/محتمل	فرصة	13, 12, 9	اقتصاد مزدهر
	ممارسات الأعمال الأخلاقية	تحافظ الشركة على أعلى معايير النزاهة والشفافية في جميع تعاملاتها التجارية.	محتمل	مخاطرة	16, 8	اقتصاد مزدهر
	سلسلة التوريد المسؤولة	تتعاون الشركة مع الموردين الذين يشاطرونها قيمها في مجالات العمل والأخلاقيات والاستدامة.	فعلي/محتمل	مخاطرة	17, 13, 12	اقتصاد مزدهر
	الأثر الاقتصادي	تُسهّم الشركة في دفع التنمية الاقتصادية للمملكة من خلال الابتكار وتوفير فرص العمل وتطوير البنية التحتية.	فعلي	مخاطرة	16, 8	مجتمع حيوي
	حوكمة الشركات	تطبق الشركة أطر حوكمة سليمة تعزز الثقة والشفافية في أعمالها.	فعلي	مخاطرة	16, 8	اقتصاد مزدهر
	الامتثال والسلوك المسؤول	تحرص الشركة على أن تستوفي عملياتها كافة المتطلبات القانونية والأخلاقية أو تتجاوزها.	فعلي	مخاطرة	8	مجتمع حيوي

إشراك أصحاب المصلحة

إصغاءً بوعي وإشراكاً هادفاً

نطلق في "زين السعودية" من قناعة أصيلة بأن الإصغاء يُمثّل الأساس الذي تُبنى عليه الثقة، وأن العمل المتواصل هو السبيل لصونها واستدامتها مع الزمن. ولهذا السبب، يتجاوز تواصلنا الذي يتسم بالشفافية مع أصحاب المصلحة حدود الالتزام التنظيمي، ليُشكّل الركيزة التي ننطلق منها في تطوير أعمالنا، وتنمية أثرنا في المجتمع، وقيادة مسيرتنا بنزاهةٍ تتعكس على كل قرار نتخذه.

ندرك في "زين السعودية" أن كل تفاعل مع العملاء والموظفين والجهات التنظيمية والشركاء والمجتمعات يفتح أمامنا نافذةً لفهم أولوياتهم وما يلامس اهتماماتهم، ومن خلال حوار صادق ومنفتح في جميع قنوات تواصلنا، نضمن انسجام أعمالنا مع تطلعات الفئات التي تُشكّل ملامح مسيرتنا، وبهذا النهج، نحافظ على ارتباطنا الوثيق باحتياجات الواقع الفعلي، ونواصل في الوقت ذاته تحقيق رؤيتنا لمستقبل يجمع بين الشمول والابتكار والاستدامة.

تواصلٌ هادف يفتح أفقاً أرحب للشراكة

تتنامى أهمية التواصل الذي يتسم بالشفافية ويضع الإنسان في صلب أولوياته، مع تحوّل "زين السعودية" إلى مؤسسة رائدة في عوالم التقنية والابتكار، حيث أصبح هذا النوع من التواصل أكثر إلحاحاً من أي وقت مضى. واسترشاداً باستراتيجية التواصل المؤسسي الجديدة (2026م، 2027م، 2028م)، تبنّيت نهجاً مدروساً يستشرف المستقبل في تطوير علاقتنا مع أصحاب المصلحة، من خلال بناء الثقة، وإيصال رسائل مرتبطة باهتماماتهم، وإحداث أثر ملموس.

تنطلق هذه الاستراتيجية من طموح "زين السعودية" في تجاوز دور مزوّد خدمات الاتصالات التقليدي، إذ نسعى إلى تمكين المجتمع والإسهام في بناء عالم يفيض جمالاً وذكاءً واستدامة، من خلال تقنيات تُبشّر الاتصال وتُعزّز جودة الحياة وتُحدث التحوّل المنشود. ومن هذا المنطلق، نتعامل مع التواصل بوصفه ركيزة استراتيجية للتقدّم المشترك، تنسجم مع التزامنا بالابتكار والشمول والإسهام في التنمية الوطنية.

وانطلاقاً من ذلك، تشمل مجالات التواصل في "زين السعودية" مع أصحاب المصلحة بناء سردية موحّدة وملهمة للعلامة التجارية، وإبراز إنجازاتها الملموسة، وتطوير علاقاتها المباشرة مع فئات الشباب والنساء والمجتمعات الأقل حظاً بشكل خاص. ولتحقيق ذلك، نوظف الريادة الفكرية، والسرد الرقمي، والحملات الإعلامية ذات الأثر العاطفي القوي، في منصاتٍ متعدّدة، بما يضمن إيصال صوت كل فئة والاحتفاء بكل أثر يُحدث الفارق.

كما يمثّل هذا النهج المتجدّد ركيزة أساسية للالتزام "زين السعودية" بإقامة حوار هادف، يتجاوز حدود نقل المعلومة المجردة، ليبلغ مرتبة منح الإلهام وإحداث الأثر الفعلي في النفوس.

إشراك أصحاب المصلحة، ركيزة أصيلة

في مسيرة الاستدامة

تحتلّ مشاركة أصحاب المصلحة مكانةً أساسية في استراتيجية الاستدامة المؤسسية لدى "زين السعودية"، إذ تُمثّل الآلية التي نرصدها من خلالها قضايا الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة الناشئة، ونستلهم منها الأفكار، ونتعاون على صياغة حلول تُحقّق القيمة في القطاعات المختلفة، وانطلاقاً من المرونة المناخية ووصولاً إلى الشمول الرقمي، تُترجم الحوارات التي نُجريها مع أصحاب المصلحة إلى موجهاتٍ مباشرة تُشكّل ملامح الأثر الذي نسعى إلى تحقيقه.

لذلك، تبنّيت نهجاً استباقياً في إشراك أصحاب المصلحة، بتوفير منصاتٍ متعدّدة القنوات تتسم بسهولة الاستخدام وتلبي احتياجاتهم أينما كانوا، وسواء أكان ذلك من خلال الفعاليات المجتمعية، أو وسائل التواصل الاجتماعي، أو تطبيق زين، أو الاستشارات الرسمية، أو التواصل المباشر، نحرص على أن تنساب ملاحظاتهم بحريّة وسلاسة وأن تجد طريقها إلى التنفيذ، ومن خلال تشجيع التواصل ثنائي الاتجاه، نرصدها المخاوف في مراحلها المبكرة، ونرعى علاقاتٍ طويلة الأجل تقوم على الاحترام المتبادل ووحدة الهدف.

يمتد إشراك أصحاب المصلحة في "زين السعودية" إلى ما هو أبعد من الفعاليات المؤقتة، إذ تُمثّل عملية مستمرة ومتجدّدة. ولهذا السبب، نُراجع أساليبنا بصفة دورية للوصول إلى أنماط تواصلٍ تتميز بالذكاء وسرعة الاستجابة، وتحوّل كل ملاحظة أو مخاوف أو اقتراح تلقّاه إلى دافعٍ للتحسين، يُؤثر في قراراتنا، ويُسهّم في صياغة توجّهاتنا الاستراتيجية.


إصغاءً مستمرّ وتحسينٌ متواصل

تتوقّر آليات تلقّي الشكاوى في "زين السعودية" بشكل مفتوح وميسّر، وقد صُمّمت لإحداث تغيير فعلي وملموح على أرض الواقع. ويستطيع أصحاب المصلحة تقديم ملاحظاتهم أو إبداء مخاوفهم بطرقٍ متعدّدة، إذ نتولّى مراجعة كل استفسارٍ أو شكوى فور تلقّيها وتوجيهها إلى الفرع الداخلي المعنية بسرعة وكفاءة. ويتعدّى دورنا حدود معالجة هذه القضايا، فنوظف الملاحظات الواردة في صياغة سياساتنا، ورفع مستوى تقديم خدماتنا، وتحديد القضايا ذات الأولوية في أعمالنا، وإرساء ثقافة الشفافية والمساءلة المؤسسية.

ننظر إلى كل شكوى بوصفها فرصةً للتطوير وتحقيق ما هو أفضل، فنعامل معها بتعاطف، ونُطوّر منظوماتنا الداخلية، ونبني علاقاتٍ تنبض بالقوة والثقة المتبادلة.

إشراك أصحاب المصلحة تمة

إشراك أصحاب المصلحة خلال عام 2025م

فئة أصحاب المصلحة	أساليب الإشراف والتواصل	تكرار التواصل	أبرز موضوعات الاستدامة	أبرز أهداف التواصل	كيف حققنا القيمة خلال عام 2025م
الموظفون 	<ul style="list-style-type: none"> الاستبيانات الفعاليات الاجتماعات رسائل البريد الإلكتروني الداخلية الأنشطة المجتمعية الافتراضية 	أسبوعياً	<ul style="list-style-type: none"> التنوع والشمول الصحة النفسية النمو المهني 	<ul style="list-style-type: none"> توحيد فريق العمل حول رؤية العلامة التجارية "عالم رائع"، بما يُبرز أثر الطموح الجماعي في دعم مسيرة التحوّل الوطني. تعزيز الروابط الوجدانية بإبراز الأثر الإنساني للمبادرات الداخلية والحلول الرقمية على النمو المهني للموظفين. 	<ul style="list-style-type: none"> نال برنامج "Be Well" تقديراً وطنياً بفوزه بجائزتين من جوائز التميّز التي يمنحها مجلس الضمان الصحي، إحداهما عن فئة "أفضل برنامج في الصحة والرعاية"، والأخرى عن فئة "التميّز في التوعية الصحية". حقّقنا نسبة تغطية تدريبية بلغت 71%، متجاوزين الهدف المؤسسي المحدّد عند 50%، وذلك من خلال منصات مثل منصة أكاديمية زين ومبادرة "وعد". حافظنا على تصنيف "البلاتيني" في برنامج نطاقات بنسبة سعودة بلغت 89%، مع ضمان حصول النساء على 33% من إجمالي الترقيات الوظيفية في الشركة.
المجتمعات 	<ul style="list-style-type: none"> الاستبيانات الفعاليات الأنشطة 	أسبوعياً	<ul style="list-style-type: none"> التنمية المجتمعية محو الأمية الرقمية المساهمات البيئية 	<ul style="list-style-type: none"> تعزيز الروابط الوجدانية من خلال محتوى هادف وأسلوب سردي شاملي يحتفي بتنوّع الفئات. تحويل السردية من مزوّدة خدمات اتصالات إلى رائد في عالم التقنية بهدف أسمى، يعمل على تمكين المجتمع من خلال الشمول الرقمي. الحفاظ على صوّب مؤسسي ذي رؤية ثابتة وقرّب من الجمهور، يستند إلى قصص إنسانية حقيقية تُظهر أثر ابتكارات "زين السعودية" في حياة الناس. 	<ul style="list-style-type: none"> تجاوزنا مستهدفات تطوير الشباب بتقديم تدريبات على المهارات المهنية لما عدده 207,330 طالباً وطالبة، شملت كتابة السيرة الذاتية والاستعداد لمقابلات العمل. مكّنّا 29,000 شاب من المهارات الرقمية الأساسية، ووصلنا إلى أكثر من 440 طفلاً من خلال جلسات التوعية ضمن مبادرة خط مساندة الطفل التي نُفّذت في 10 مدارس.
شركاء الأعمال 	<ul style="list-style-type: none"> الاستبيانات الفعاليات الاجتماعات رسائل البريد الإلكتروني الأنشطة المجتمعية الافتراضية 	شهرياً	<ul style="list-style-type: none"> الامتثال لمتطلبات الاستدامة التوريد المسؤول إشراك الموردين 	<ul style="list-style-type: none"> ترسيخ مكانة زين أعمال بوصفها الشريك المثالي لتحقيق النمو والمرونة والتمكين الرقمي الذي يضع الإنسان في صلب أولوياته. إبراز الريادة التعاونية في مجالات الذكاء الاصطناعي، والجيل الخامس المتقدم (5G-Advanced)، والتقنيات السحابية الأصيلة، من خلال سرد يستند إلى منظومة متكاملة من الشركاء. 	<ul style="list-style-type: none"> طوّرنا مستوى إشراك الموردين بتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية واتفاقيات مستوى الخدمة بصورة أكثر وضوحاً. ووسّعت الشراكة مع منصة "جدير" مدى الاستفادة من المنشآت الصغيرة والمتوسطة المحلية المُعتمدة. وطبّقنا معايير الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن عمليات تقييم الموردين، وقدمنا التوجيهات الإرشادية اللازمة للموردين المحليين.
الحكومة والجهات التنظيمية والداعمة 	<ul style="list-style-type: none"> الإحاطات المنتظمة المبادرات المشتركة الاجتماعات رسائل البريد الإلكتروني 	شهرياً	<ul style="list-style-type: none"> التغير المناخي الحوكمة والشفافية التوافق مع رؤية السعودية 2030 	<ul style="list-style-type: none"> تعزيز مكانة "زين السعودية" بوصفها شريكاً موثقاً في رؤية السعودية 2030، تقوم بدور المُمكن الرقمي الأساسي للقطاعات الوطنية الحيوية. إظهار التميّز في الامتثال، والقيادة المستندة إلى الخبرة والتحليلات المعقّمة في مسيرة التحوّل الرقمي الوطني. 	<ul style="list-style-type: none"> فكّلنا تقنية الجيل الخامس المستقلة (5G Standalone) ضمن النطاق الترددي 600 ميجاهرتز، في إنجاز لافت لإيصال التغطية الشاملة على مستوى المملكة وربط المناطق الريفية بشبكات الاتصال الحديثة. أنجزنا أول اختبار شامل في المملكة لنظام التنبيهات الطارئة عبر الهواتف المحمولة (CMAS) بنجاح، بالتنسيق مع هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية (CST).
العملاء 	<ul style="list-style-type: none"> الاستبيانات الفعاليات الأنشطة الرسائل النصية القصيرة المكالمات الهاتفية حسابات منصات التواصل الاجتماعي 	تفاعلات يومية حسب الحاجة	<ul style="list-style-type: none"> الشمول الرقمي خصوصية البيانات تيسير الوصول إلى البيانات 	<ul style="list-style-type: none"> تعزيز الروابط الوجدانية من خلال محتوى هادف وأسلوب سردي شاملي يحتفي بتنوّع الفئات. إبراز الإنجازات الملموسة والمكاسب اللافتة التي تحسّن جودة حياة العملاء وقدرتهم على التواصل الرقمي بسلاسة. الحديث عن تيسير الاستفادة والشمول بوصفهما من المكوّنات الأساسية لتجربة العلامة التجارية، لا مجرد رسائل عابرة في مناسبات متفرّقة. 	<ul style="list-style-type: none"> حقّقنا نسبة 92% في مؤشر رضا العملاء (CSAT)، ورفعنا مؤشر جهد العميل (CES) إلى 70%. أصبحتنا أول مشغّل اتصالات في السعودية يحصل على اعتماد شركة آبل ضمن مشروع ماغوليا، بما يُتيح نقل الشريحة الإلكترونية (eSIM) بسلاسة ويُحسّن تجربة استقبال العملاء الجدد.
المساهمون والمستثمرون 	<ul style="list-style-type: none"> الفعاليات الاجتماعات رسائل البريد الإلكتروني الأنشطة المجتمعية الافتراضية 	كل ثلاثة أشهر	<ul style="list-style-type: none"> تقييمات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة الاستدامة المالية ممارسات الإفصاح 	<ul style="list-style-type: none"> إبراز حوكمة "زين السعودية"، وأدائها في مجال الاستدامة، والعائد على الاستثمار في الابتكار. الحفاظ على شُعبَة مؤسسية تقاوم تقلّبات السوق، من خلال إعداد تقارير شفافة ومدعومة بالبيانات حول الأداء المالي والأداء في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة. 	<ul style="list-style-type: none"> حقّقنا درجة مخاطر متوسطة بلغت 25.1 من مؤشر Sustainability. استكملنا انتخابات أعضاء مجلس إدارة جديد، وراجعنا جميع سياسات الحوكمة المؤسسية الإلزامية، لضمان الامتثال التام لمتطلبات هيئة السوق المالية.

دعم الأولويات الوطنية والعالمية

ندرك في "زين السعودية" أن دورنا في قيادة التحول الوطني يتجاوز حدود تطوير البنية التحتية للاتصالات وتقديم خدماتنا. وانطلاقاً من رؤية السعودية 2030 وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، نُسخر طاقات الابتكار في خدمة المجتمع، من خلال دعم بناء مجتمعات متماسكة، وهيئة بيئة سليمة معافاة، وتحقيق نمو اقتصادي شامل يلامس جميع شرائح المجتمع السعودي.

من خلال إدراج ركائز رؤية السعودية 2030 ضمن استراتيجياتنا للأعمال والاستدامة، نُشارك في بناء مستقبل للمملكة يُقاس فيه التقدم بمعايير متلازمين هما: الناتج المحلي الإجمالي، والفرص المتاحة لكل مواطن، ولاسيما المرأة والشباب.

الصحة الجيدة والرفاهية	التعليم الجيد	طاقة نظيفة وبأسعار معقولة	المساواة بين الجنسين	العمل اللائق والنمو الاقتصادي	مدن ومجتمعات محلية مستدامة
<p>٣ الصحة الجيدة والرفاهية</p> <p>زيادة تمويل القطاع الصحي وتطوير كوارده</p> <p>رؤية VISION 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA</p> <p>تيسير الحصول على الرعاية الصحية؛ وزيادة المشاركة في الأنشطة الرياضية</p> <p>تعزيز ممارسات العمل العادلة وصحة الشباب؛ وإطلاق العيادات الصحية عن بُعد</p> <p>روافد إيرادات جديدة من الألعاب السحابية والرياضات الإلكترونية؛ وتجديد التوجه الاستراتيجي لمنصة شركة المحتوى الترفيهي؛ برنامج Be Well وتطوير منظومة الحوكمة</p> <p>أهداف عام 2026</p>	<p>٤ التعليم الجيد</p> <p>التوسع في تنمية المهارات التقنية وبرامج المنح الدراسية</p> <p>رؤية VISION 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA</p> <p>رفع مستوى تكافؤ الفرص التعليمية؛ وتأهيل الشباب لسوق العمل؛ وتطوير برامج التدريب المهني</p> <p>تيسير الوصول إلى التعلّم الرقمي؛ وبرنامج وعد؛ وبرامج التدريب التعاوني والإرشاد المهني</p> <p>تطوير برامج التدريب التعاوني والإرشاد المهني؛ وتنمية المهارات بين الإدارات والوظائف المتعدّدة</p>	<p>٧ طاقة نظيفة وبأسعار معقولة</p> <p>زيادة الاعتماد على الطاقة المتجددة وتطوير البنية التحتية المستدامة</p> <p>رؤية VISION 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA</p> <p>زيادة مساهمة الطاقة المتجددة في مزيج الطاقة</p> <p>شبكة الجيل الخامس الخالية من الانبعاثات الكربونية؛ وبنية تحتية تعمل بالطاقة المتجددة</p> <p>تخفيض استهلاك الوقود بنسبة 13.2%؛ واستبدال 231 موقعاً يعمل بالديزل؛ و51 موقعاً يعمل بأنظمة الطاقة الشمسية الهجينة</p> <p>تخفيض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة 6%؛ وتحسين كفاءة استخدام الطاقة في مراكز البيانات؛ ودراسة إنشاء محطات للطاقة المتجددة</p>	<p>٥ المساواة بين الجنسين</p> <p>تكافؤ الفرص القيادية والرقمية للمرأة</p> <p>رؤية VISION 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA</p> <p>زيادة مشاركة المرأة في سوق العمل</p> <p>برنامج "المرأة في التكنولوجيا"؛ وتمثيل المرأة في المناصب التنفيذية القيادية؛ وبرامج الإرشاد المهني</p> <p>تمثيل المرأة بنسبة 36% في القيادة التنفيذية؛ و47% من إجمالي التوظيف من النساء؛ و33% من الترقيات للسيدات</p> <p>تعزيز التوازن في التوظيف بين النساء والشباب</p>	<p>٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد</p> <p>الابتكار وفرص التوظيف وحقوق العمال</p> <p>رؤية VISION 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA</p> <p>تأهيل الشباب؛ وتيسير ممارسة الأعمال</p> <p>خلق فرص العمل؛ وتنمية المواهب؛ وزيادة الأعمال (برنامج ZGI)</p> <p>إيرادات بلغت 8.1 مليار ريال؛ وتدريب 207 ألف متدرب؛ ونسبة سعودة بلغت 89% (التصنيف البلايني)</p> <p>إطلاق برنامج "Zain Future Pioneers"؛ وتطوير نظام معلومات الموارد البشرية؛ وبلوغ مستوى الربع الأعلى من الارتباط الوظيفي الإيرادات</p>	<p>١١ مدن ومجتمعات محلية مستدامة</p> <p>الشمول الحضري وتقليل الأثر البيئي</p> <p>رؤية VISION 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA</p> <p>تطوير الترابط الرقمي وخدمات المدن</p> <p>توسيع شبكتي الجيل الخامس والإترنت اللاسلكي الثابت؛ والأبراج العاملة بالطاقة الشمسية؛ وتعزيز الشمول المالي الرقمي</p> <p>تغطية الجيل الخامس في 103 مدن؛ نسبة تغطية بلغت 66.7%؛ و6.1 مليون عملية تحميل للتطبيق</p> <p>تغطية الجيل الخامس بنسبة تتراوح بين 95% و97%؛ وتوسيع شبكات الألياف البصرية؛ ورفع مؤشر رضا العملاء (CSAT)؛ ونمو الإيرادات</p>
توافق رؤية السعودية 2030	استجابة "زين السعودية"	أبرز إنجازات 2025م			

دعم الأولويات الوطنية والعالمية تتمة

 <p>الشراكات من أجل الأهداف</p>	 <p>السلام والعدالة والمؤسسات القوية</p>	 <p>العمل المناخي</p>	 <p>الاستهلاك والإنتاج المسؤول</p>	 <p>تقليل عدم المساواة</p>	 <p>الصناعة والابتكار والبنية التحتية</p>
<p>١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف تعزيز الشراكات</p>	<p>١٦ السلام والعدل والمؤسسات القوية حماية الطفل والحوكمة</p>	<p>١٣ العمل المناخي نشر الوعي المناخي وتخفيض الانبعاثات</p>	<p>١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤول تخفيض النفايات وتعزيز الاستدامة</p>	<p>١٠ الحد من أوجه عدم المساواة تعزيز الشمول</p>	<p>٩ الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية بنية تحتية مرنة وإتاحة تقنية المعلومات والاتصالات</p>
<p>رؤية VISION 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA تطوير الشراكات الدولية وتوسيع شبكتها</p>	<p>رؤية VISION 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA تنمية قدرة الأطفال على التكيف والمواجهة</p>	<p>رؤية VISION 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA تخفيض التلوث؛ وزيادة الاعتماد على الطاقة المتجددة</p>	<p>رؤية VISION 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA تخفيض التلوث؛ وتعزيز التركيز على المسؤولية الاجتماعية للشركات</p>	<p>رؤية VISION 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA مشاركة المرأة؛ وإدماج ذوي الإعاقة</p>	<p>رؤية VISION 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA تطوير الاقتصاد الرقمي</p>
<p>شراكات مع سيسكو ونوكيا و DELL وغيرها من كبار الشركات</p>	<p>حملات سلامة الأطفال؛ وتطوير منظومة الحوكمة</p>	<p>التوافق مع مبادرة الأهداف القائمة على العلم (SBTi)؛ والمحطات الهجينة العاملة بالطاقة الشمسية</p>	<p>برامج إدارة النفايات الإلكترونية؛ وإعادة التشجير</p>	<p>تطبيق ممارسات التوظيف الشامل؛ وتصميم بيئة عمل مهيأة لذوي الإعاقة</p>	<p>1.1 مليار دولار لتوسعة شبكة الجيل الخامس؛ والحوسبة السحابية الخاصة؛ والتوسع في تطبيقات الذكاء الاصطناعي</p>
<p>شراكات في مجال البنية التحتية للذكاء الاصطناعي؛ وتطوير وصلة الميكروويف المستدامة؛ وتوقيع مذكرات تفاهم شاملة</p>	<p>اختبار نظام التنبيهات الطارئة عبر الهواتف المحمولة (CMAS)؛ والتحقيق في بلاغات المخالفات؛ وانتخاب أعضاء مجلس إدارة جديد</p>	<p>تخفيض انبعاثات النطاق الأول بنسبة 12.97%؛ و51 موقعاً يعمل بأنظمة الطاقة الشمسية الهجينة؛ وتوقيع مذكرة تفاهم في مجال الطاقة الخضراء</p>	<p>تنفيذ 12 مراجعة لاستيفاء الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة؛ وإطلاق مبادرة حملة "إعادة تدوير جهازك" على منصات التواصل الاجتماعي</p>	<p>23 موظفاً من ذوي الإعاقة؛ وباقات خصم لذوي الإعاقة؛ وورش عمل لتعزيز تهيئة بيئة العمل لذوي الإعاقة</p>	<p>196 مليون دولار من المعاملات الرقمية؛ و8.5 مليون مستخدم نشط؛ وأكثر من 70 برنامجاً تدريبياً</p>
<p>إطلاق حاضنة المهارات الرقمية؛ وتوسيع شبكة الجيل الخامس الخالية من الانبعاثات الكربونية</p>	<p>الحصول على شهادة مواءمة؛ وتطوير منظومة إدارة الأداء</p>	<p>مواصلة تخفيض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون؛ وتوسيع منظومة الطاقة المتجددة</p>	<p>توسيع برامج الشمول الرقمي وإعادة التشجير؛ وتطوير برامج مراجعة الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة</p>	<p>تطوير منظومة التوظيف الشامل؛ ورفع جاهزية المنشآت لخدمة ذوي الإعاقة</p>	<p>رفع جودة البيانات؛ وتقليص الوقت اللازم لطرح الخدمات في السوق؛ وزيادة عدد مستخدمي المحفظة الرقمية؛ وتحسين أداء تطبيقات الذكاء الاصطناعي</p>

توافق رؤية السعودية 2030

استجابة "زين السعودية"

أبرز إنجازات 2025م

أهداف عام 2026م

المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة

تعتمد "زين السعودية" على إدارة المخاطر بوصفها ركيزةً جوهريةً لتعزيز المرونة التشغيلية ودعم الأداء وتحقيق قيمة مستدامة، وتتبنى الشركة نهجاً متكاملاً في هذا المجال، إذ لا تُمارس إدارة المخاطر كوظيفة مستقلة، بل تتغلغل في صلب الأعمال لتوجّه القرارات الاستراتيجية وتخطيط العمليات وإجراءات الاستدامة وأولويات الاستثمار طويلة الأجل.

تطبيق الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في منظومة إدارة المخاطر المؤسسية

دمجت "زين السعودية" المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة دمجاً كاملاً ضمن منظومتها لإدارة المخاطر المؤسسية، عوضاً عن التعامل معها بمعزل عن غيرها. وبفضل هذا النهج المتكامل، تُقيّم اعتبارات هذه المعايير إلى جانب المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية والتقنية والمالية، بما يعكس طبيعتها المتشابكة وأثرها المحتمل على الأعمال.

المخاطر الجوهرية المرتبطة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والمخاطر الاستراتيجية

تقوم رؤية "زين السعودية" المتعلقة بالمخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة على أربعة محاور مترابطة:

المخاطر	الوصف	الأثر المحتمل	إجراءات المعالجة	التصنيف المتبقي
موجات الحر الشديدة	فترات ممتدة من درجات الحرارة المرتفعة جداً التي تتجاوز 50 درجة مئوية في الرياض والدمام، وتزداد حدة نتيجة تغيرات المناخ وتأثيرات الحرارة في البيئات الحضرية.	متوسط	<ul style="list-style-type: none"> ترقية أنظمة التبريد بناءً على دراسات الجدوى، وذلك باعتماد تقنيات عالية الكفاءة في استهلاك الطاقة ومقاومة للحرارة. تركيب مولدات احتياطية واعتماد حلول تعمل بالطاقة الشمسية بناءً على دراسات الجدوى، للتخفيف من تكاليف الطاقة. 	متوسط

المخاطر المناخية	المخاطر الاجتماعية	مخاطر الحوكمة	المخاطر الاقتصادية
دمج هذه المخاطر ضمن أطر استمرارية الأعمال، بما يضمن الحفاظ على انتظام العمليات في مواجهة أي حدث مرتبط بالمناخ.	حماية صحة الموظفين ورفاهيتهم، وترسيخ مبادئ التنوع والمساواة والشمولية، ورفع مستوى الثقة المجتمعية.	الالتزام بمبادئ الشفافية، وممارسات الأعمال الأخلاقية، واعتماد أطر حوكمة سليمة على جميع المستويات.	ضمان المرونة المالية، واستقرار العوائد، وتحقيق النمو الاستراتيجي وسط تقلبات السوق.

وفي إطار هذه المنظومة المتكاملة، حددت "زين السعودية" خلال عام 2025م جملةً من المخاطر ذات الأولوية المرتبطة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والمخاطر الاستراتيجية، بما يعكس متغيرات القطاع ومسار التحول الرقمي للشركة. وتُقيّم هذه المخاطر استناداً إلى احتمالية وقوعها وأثرها المحتمل وأهميتها الاستراتيجية، وتُدار من خلال إجراءات معالجة مستهدفة مُدمجة في صميم العمليات.



المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة تمتة

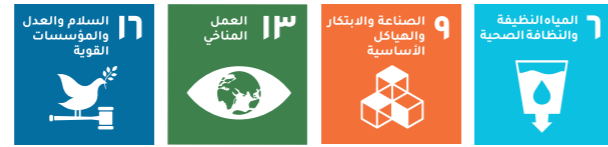
مخاطر إضافية مرتبطة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

تعمل "زين السعودية" في بيئة تتسم بتعدد وتنوع القضايا والمتطلبات المرتبطة بالجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة، تتشكل ملامحها من التغيرات المستمرة في المتطلبات التنظيمية، والآثار المرتبطة بتغيرات المناخ، والتحديات السيبرانية، وتنامي التوقعات المتعلقة بخصوصية البيانات، إلى جانب زيادة تدقيق أصحاب المصلحة. وبوصفها مزوداً رائداً للبنية التحتية الرقمية، تُدرك الشركة عمق الترابط بين المرونة البيئية والمسؤولية الاجتماعية وممارسات الحوكمة السليمة.

المخاطر	الوصف	الأثر المحتمل	إجراءات المعالجة	التصنيف المتبقي
التغيرات المستمرة في اللوائح التنظيمية	تنطوي التغيرات المستمرة في البيئة التنظيمية، كالتطورات في متطلبات الاستدامة والاشتراطات البيئية، وتشديد متطلبات جودة الخدمة (QoS)، والتزامات التغطية والسرعة، ومعايير تجربة العملاء، واتفاقيات النفاذ المفتوح، على مخاطر عدم الامتثال وزيادة الأعباء التشغيلية. كما يتزايد التركيز التنظيمي على الأمن السيبراني، ونظام حماية البيانات الشخصية (PDPL)، والخدمات الرقمية، وتقارير الاستدامة، ولوائح الإنترنت المفتوح، بما قد يؤثر على الترتيبات التجارية والتزامات استمرارية البنية التحتية.	بالغ الأثر	تُدير "زين السعودية" المخاطر التنظيمية بصورة استباقية من خلال إطار حوكمة متين، وتفاعل وثيق مع أصحاب المصلحة، واستجابة مبكرة للطلبات التنظيمية، ونهج امتثال يتكيف مع المتغيرات. كما تخضع التطورات التنظيمية لمتابعة مستمرة، وتُدمج ضمن التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي ومنظومة المرونة طويلة الأجل.	مرتفع
الاستثمار في الشبكة / العائد على الأصول (ROA)	يستلزم تطوير الطيف الترددي وتوسعات الألياف الضوئية ومد الشبكة استثمارات رأسمالية ضخمة، وقد يؤثر تخصيص النفقات الرأسمالية غير الكافي على جودة الشبكة وتنافسيتها. ويُضاف إلى ذلك أن ارتفاع أسعار الفائدة يرفع تكلفة التمويل، مما يضع ضغوطاً مالية على خطط الاستثمار طويلة الأجل. كما يضع تنامي الطلب على شبكات الجيل الخامس (5G) والإنترنت اللاسلكي الثابت (FWA) أعباءً إضافية على البنية التحتية وكفاءة الطيف الترددي.	بالغ الأثر	تعتمد "زين السعودية" نهجاً متوازناً في التخطيط الرأسمالي والحوكمة المالية، بما يكفل استثماراً مستداماً وجاهزية الشبكة وكفاءة العمليات، مع المحافظة على عوائد مدروسة.	مرتفع
تنافسية قطاع الأعمال	يُهدد دخول مزودي خدمات الإنترنت الجدد المرخصين من هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية (CST) باستراتيجياتهم التسعيرية الحادة بتآكل الحصة السوقية والضغط على الإيرادات. وتستلزم ديناميكية المنافسة في قطاعي الشركات والجملة تمايزاً مستمراً في الخدمات والعروض.	مرتفع جداً	ترفع "زين السعودية" قيمتها التنافسية في قطاع الأعمال من خلال تمييز الخدمات، والشراكات الاستراتيجية، وتعميق التفاعل مع العملاء، وتبني استراتيجيات تجارية مستندة إلى البيانات.	مرتفع
نمو فئة الدفع المسبق	تؤثر التغيرات في هياكل العمولات على الإيرادات، إذ تقترن بالحاجة إلى رفع جودة الاشتراكات الجديدة، مما قد ينعكس على أداء الإيرادات العام. كما تُضيف التحديات التنظيمية الصادرة عن هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية بشأن قنوات التوزيع واستقطاب العملاء تحديات إضافية للامتثال والتشغيل.	مرتفع جداً	تعزز "زين السعودية" فاعلية قنوات التوزيع، وتحسن جودة الاشتراكات المكتسبة، وتُكيّف استراتيجيات الوصول إلى السوق بما يضمن استدامة النمو والحفاظ على أداء الإيرادات.	مرتفع
إدارة المواهب	أسهمت رؤية السعودية 2030 في زيادة المنافسة على استقطاب الكفاءات المهنية، حيث تستقطب الجهات الحكومية وشبه الحكومية شريحة واسعة من المواهب. ويتزامن ذلك مع متطلبات التحول الرقمي في القوى العاملة وتبني الذكاء الاصطناعي، مما يطرح تحديات مستمرة في استقطاب المواهب والاحتفاظ بها وتطوير مهاراتها.	مرتفع جداً	تستثمر "زين السعودية" في تنمية القوى العاملة، والمرونة التنظيمية، وبرامج تطوير القيادات، ومبادرات صحة الموظفين ورفاهيتهم، بما يحافظ على قاعدة كفاءات متمكنة ومتأهبة لمتطلبات المستقبل.	مرتفع

المخاطر	الوصف	الأثر المحتمل	إجراءات المعالجة	التصنيف المتبقي
تجربة العملاء ومرونة المنصات الرقمية	يؤدي الاعتماد المتزايد على المنصات الرقمية والأتمتة والخدمات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي إلى مخاطر تعطل الخدمة أو انقطاع الأنظمة أو ضعف كفاءة العمليات، مما قد ينعكس سلباً على رضا العملاء وصورة العلامة التجارية.	مرتفع جداً	تواصل "زين السعودية" رفع كفاءة أداء الشبكة، وتعزيز مرونة البنية التحتية الرقمية، وتطوير إدارة رحلة العميل الشاملة من البداية إلى النهاية عبر منظومة مراقبة قائمة على البيانات وضوابط استباقية للأنظمة.	مرتفع
مخاطر الأمن السيبراني والمخاطر المرتبطة بالذكاء الاصطناعي	تُشكل التهديدات السيبرانية المتواصلة والمتزايدة التعقيد، التي تستهدف البنية التحتية الحيوية، خطراً متصاعداً يتمثل في اختراق البيانات وهجمات برامج الفدية والاختراقات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي وانقطاع الخدمات، فضلاً عن الأضرار المالية وأضرار السمعة.	مرتفع جداً	تحافظ "زين السعودية" على منظومة شاملة للأمن السيبراني تتسق مع المعايير الدولية، تشمل المراقبة المستمرة، والكشف المتقدم عن التهديدات، والإشراف على حوكمة الذكاء الاصطناعي، إلى جانب برامج التوعية للموظفين، بما يرفع قدرة الشركة على مواجهة التهديدات المتغيرة.	مرتفع
حوكمة البيانات والخصوصية	يفرض نظام حماية البيانات الشخصية (PDPL) ضوابط صارمة على معالجة البيانات الشخصية، مما يُعزّض الشركة لمخاطر تنظيمية ومالية ومخاطر تمس السمعة في حال عدم الامتثال أو وقوع اختراقات.	مرتفع جداً	يسهم تفعيل مكتب البيانات وتعزيز الضوابط الداخلية في ضمان إشراف منظم والامتثال لمتطلبات نظام حماية البيانات الشخصية (PDPL) ومكتب إدارة البيانات الوطنية (NDMO)، إلى جانب اعتماد ممارسات مسؤولة في إدارة البيانات.	مرتفع
مخاطر الأطراف الخارجية وسلسلة التوريد	تظل سلسلة التوريد لدى "زين السعودية" عرضة لمزيج من الضغوط الخارجية والداخلية التي قد تؤثر على استمرارية العمليات وتسليم المشاريع وكفاءة التكلفة. وفي عام 2025م، شملت هذه الضغوط الموجات التضخمية، لاسيما ارتفاع أسعار الديزل، وحالات تأخر التسليم المرتبطة بالاضطرابات الجيوسياسية، وتوافر المكونات الحيوية كالمشروبات الإلكترونية، كما واجهت الشركة تحديات مرتبطة بتفاوت مستوى نضج الموردين المحليين في ممارسات الاستدامة وحقوق الإنسان، إلى جانب الحاجة المستمرة لترشيد قاعدة موردين واسعة بما يضمن الاستقرار المالي وموثوقية الجودة وخفض المخاطر الأمنية ومخاطر الامتثال ومخاطر التسليم.	مرتفع جداً	وفي عام 2025م، واصلت "زين السعودية" تعزيز حوكمة سلسلة التوريد وتدابير المرونة فيها. ورشخت الشركة منظومة تصنيف الموردين والإشراف على البائعين عبر منهجية مصفوفة مشتريات "كرالجيك"، وحدّثت إجراءات التأهيل المسبق، ووسّعت توافق نطاقات العمل مع المتطلبات التجارية، واستمرت في إدماج اعتبارات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن تقييم الموردين وإجراءات المنافسات. كما قدمت الشركة دعماً وإرشادات إضافية للموردين المحليين والمنشآت الصغيرة والمتوسطة لرفع وعيهم بمبادئ الاستدامة وتبنيها. وللحد من مخاطر انقطاع التوريد، حافظت الشركة على تركيزها على بدائل التوريد، وإدارة أداء الموردين، وترشيد قاعدة التوريد، مع توظيف التحليلات الذكية في إدارة التكلفة وتعميق التفاعل مع الموردين لرفع مستوى الموثوقية والكفاءة وسرعة الاستجابة.	مرتفع
التنفيذ الناجح لبرنامج التحول لأنظمة دعم الأعمال (BSS)	قد يؤدي عدم تعزيز المرونة التشغيلية وتسريع طرح الخدمات في السوق وتحقيق فوائد التحول الرقمي، نتيجة تنامي التعقيدات ومحدودية الموارد وضعف الكفاءة التشغيلية، إلى إعاقة القدرة التنافسية والنمو طويل الأجل.	مرتفع	تدعم منظومة الحوكمة القوية، وإدارة الأداء المنظمة، وضوابط المرونة المُدمجة في صميم العمليات، فاعلية تنفيذ خطط التحول، وتسهم في خلق قيمة رقمية مستدامة على المدى الطويل.	منخفض

54	اتصال رقمي ينسجم مع الطبيعة
55	أبرز إنجازات عام 2025م
56	التقدم نحو مستقبل مستدام ومنخفض الكربون
62	استهلاك الطاقة
64	تعزيز الاقتصاد الدائري في "زين السعودية"
68	ترشيد استخدام الموارد المائية
68	المرحلة القادمة



03

حماية كوكبنا وتعزيز مسؤوليتنا البيئية



أبرز إنجازات عام 2025م

189.68
ساعةإجمالي ساعات شحن
السيارات الكهربائية عبر
محطات الشحن

480,000+

تفاعلوا مع حملة التوعية
البيئية على منصات
التواصل الاجتماعي45,886,799
لترًا

استهلاك الوقود

65 مليون
وثيقةأتلفتها الشركة بأمان، ثم
أعدت تدويرها وتحويلها
إلى مواد خام

~1,700 كجم من

مكافئ ثاني أكسيد

الكربون (CO₂e)حجم الانبعاثات التي جرى
تفاديها بفضل شحن
المركبات الكهربائية

اتصال رقمي ينسجم مع الطبيعة

تؤمن "زين السعودية" بأن التحول الرقمي والمسؤولية البيئية ليسا مسارين متوازيين فحسب، بل التزامان متكاملان ينبغي المضي بهما جنباً إلى جنب. وانطلاقاً من دورها في توسيع البنية التحتية الرقمية للمملكة دعماً لمستهدفات رؤية السعودية 2030، تدرك الشركة مسؤوليتها في تنفيذ هذا التوسع وفق نهج يراعي حماية البيئة الطبيعية، وتعزيز كفاءة استخدام الموارد، ودعم مسار المملكة نحو تحقيق الحياد الصفري بحلول عام 2060م. ومن خلال مبادرات تمتد من نشر حلول اتصال تراعي حساسية النظم البيئية البحرية، إلى تبني ممارسات الاقتصاد الدائري التي تحول النفايات إلى موارد ذات قيمة، تؤكد "زين السعودية" إمكانية بناء بنية تحتية رقمية متقدمة تركز في الوقت ذاته على مبادئ الاستدامة والمسؤولية البيئية.

تتبني "زين السعودية" الاقتصاد الدائري من خلال برامج إعادة تدوير منظمة وإدارة مسؤولة للنفايات، ولا يقتصر هذا النهج على عمليات الشركة؛ إذ يمكن العملاء من التعامل مع المخلفات الإلكترونية بوعي ومسؤولية. وتدعم الشركة التنوع البيولوجي، تماشياً مع مبادرة السعودية الخضراء، من خلال جهود التشجير وحماية الموائل الطبيعية التي تساعد على استعادة النظم البيئية الضرورية لمستقبل المملكة البيئي والحفاظ عليها.

توافق أولويات "زين السعودية" البيئية مع الأجندات الوطنية والدولية

تسهم "زين السعودية" مباشرة في تحقيق الأهداف العالمية التالية للاستدامة، من خلال خفض الانبعاثات الكربونية في عملياتها، وتقليل مستويات الانبعاثات، وإدارة الموارد الطبيعية بمسؤولية:

ويمتد التزام "زين السعودية" إلى ما هو أبعد من الحد من بصمتها التشغيلية، إذ تعمل الشركة على تصميم حلول تساعد عملاءها من قطاع الأعمال والمجتمعات المحلية على تحقيق أهدافهم في الاستدامة. ويستعرض هذا الفصل الكيفية التي تدمج بها "زين السعودية" الاعتبارات البيئية في مختلف جوانب أعمالها، بما يضمن أن يسير التقدم نحو مستقبل رقمي أكثر ترابطاً بالتوازي مع حماية الإرث الطبيعي الفريد للمملكة والمحافظة عليه للأجيال القادمة.

أولويات "زين السعودية" الاستراتيجية مكافحة تغير المناخ

يمثل خفض الانبعاثات الكربونية الناتجة عن عمليات "زين السعودية" جوهر التزامها البيئي، ويستند هذا الالتزام إلى تعهد الشركة بتحقيق الحياد الصفري بحلول عام 2050م. وتحول الشركة هذا الطموح إلى نتائج عملية من خلال استثمارات مدروسة في البنية التحتية المستدامة، وزيادة الاعتماد على حلول الطاقة المتجددة والهجينة، وتطوير حلول الاتصال الأخضر في مختلف مناطق المملكة.



واعت "زين السعودية" مع هدف المجموعة المعتمد من مبادرة SBTi لخفض انبعاثات النطاقين الأول والثاني بنسبة 42% بحلول عام 2030م

التقدم نحو مستقبل مستدام ومنخفض الكربون

واصلت "زين السعودية" في عام 2025م تطوير بنية تحتية تدعم طموحات المملكة الرقمية وتُخفض الأثر البيئي لعملياتها. وقد انخفضت انبعاثات النطاق الأول إلى 125,295.39 طناً من مكافئ ثاني أكسيد الكربون (CO₂e) نتيجة تراجع استهلاك الديزل وتطبيق إجراءات رفع الكفاءة، بينما ارتفعت انبعاثات النطاق الثاني إلى 410,006.8 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون (CO₂e)، مدفوعة بنمو الطلب على شبكة "زين السعودية" الرقمية. وبلغ مجموع انبعاثات النطاقين 535,302.21 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون (CO₂e). استناداً إلى بيانات موحدة تغطي كامل العام وتوفر خط أساس أكثر دقة لمتابعة التقدم في خفض الانبعاثات الكربونية.

حملت تطورات عام 2025م تحديات وفرصاً لزين السعودية. فقد أدى نمو الطلب على البنية التحتية الرقمية إلى زيادة الضغط على استهلاك الطاقة، كما أدى نقل 8,268 موقعاً إلى شركة LATIS إلى تقليص مستوى التحكم المباشر الذي يمكن أن تمارسه "زين السعودية" في التدخلات المرتبطة بالمواقع القائمة. وواصلت "زين السعودية" وشركة LATIS في عام 2025م التعاون على خفض الانبعاثات، وشمل ذلك ربط 231 موقعاً تعمل بمولدات الديزل بالشبكة الكهربائية، وتحويل 51 موقعاً إلى حلول هجينة تعمل بالبطاريات والطاقة الشمسية. كما أعادت الشركة توجيه جزء أكبر من تركيزها إلى مشروع النطاق العريض اللاسلكي (WBB) لدعم التحول من مولدات الديزل إلى حلول هجينة قائمة على البطاريات.

كما عززت "زين السعودية" التزامها بالاقتصاد الدائري؛ إذ نقّدت الشركة في عام 2025م واحدة من أكبر مبادرات إعادة تدوير الورق في قطاع الاتصالات السعودي؛ فأتلقت 65 مليون وثيقة بأمان وأعادت تدويرها من خلال موردين مستدامين معتمدين، مما أسهم في تحويل النفايات الإدارية إلى مواد خام ثانوية مع الحفاظ على بروتوكولات صارمة لأمن البيانات.

علاوة على ذلك، أدركت "زين السعودية" أن أثر العمل الجماعي يتجاوز مشاريع البنية التحتية، لذلك شاركت، ضمن مبادرة "رؤاد الاستدامة" وبالتعاون مع وزارة الاقتصاد والتخطيط، مع شركات تقنية وطنية لتعزيز المسؤولية البيئية وتبادل المعرفة، بما يعزز أثر المبادرات المناخية في منظومة قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.

وتواصل "زين السعودية" زيادة حضورها الرقمي وتتعامل مع استراتيجيتها المناخية على أنها ليست مجرد التزام تنظيمي، بل رافد لمرونة الأعمال والابتكار والقوة التنافسية طويلة الأجل. وتنقذ "زين السعودية"، بالتعاون مع شريكها في إدارة أبراج الاتصالات شركة "توال"، خطة خمسية لخفض الانبعاثات الكربونية تمتد نحو عام 2030م، في إطار طموحها للحياض الصفري. وتركز هذه الخطة على الحد من الاعتماد على الوقود الأحفوري من خلال تطبيق حلول لرفع كفاءة الطاقة، بما يشمل استبدال مولدات الديزل بالربط بالشبكة الكهربائية في المواقع التي تسمح بذلك، وزيادة الاعتماد على حلول الطاقة الهجينة والمتجددة، والانتقال من غرف المواقع الداخلية عالية استهلاك الطاقة إلى كبائن خارجية أكثر كفاءة.

الحل المتكامل الذي طوّرتّه "زين السعودية"

طوّرت "زين السعودية" نهجاً متكاملًا يجمع تقنيات رقمية متعددة لتقديم حل شامل لحماية البيئة قائم على البيانات. واشتمل تطبيق هذه التقنيات على أربعة أنظمة متكاملة:

- تتّبع الحياة البرية عبر إنترنت الأشياء (IoT) باستخدام أطواق متبينة تعمل بالطاقة الشمسية وتوفر بيانات قياس عن بُعد شبه فورية لحركة الحيوانات
- مراقبة مستدامة بكاميرات المراقبة (CCTV) تعمل بالطاقة الشمسية لرصد نقاط الدخول والمناطق الحساسة
- خدمات الطائرات بدون طيار لجمع بيانات جوية وفضائية تساعد في تحليل الغطاء النباتي والري وتغيرات المشهد الطبيعي
- أنظمة إدارة الأسطول لتنسيق حركة مركبات الدوريات والاستجابة السريعة للتهديدات

نتائج ملموسة في حماية النظم الطبيعية

حققت منظومة التقنيات أثراً قابلاً للقياس في حماية النظم الطبيعية. وكشف تتبع الأنواع المهددة بالانقراض ممرات حرجة للحياة البرية ومناطق احتكاك مع الإنسان، مما أتاح توجيه إجراءات الحماية وتخطيط الترابط بين الموائل الطبيعية. ورصدت المراقبة الفورية الصيد غير النظامي وقطع الأشجار والتخيم غير المصرح به، فأتاحت التدخل قبل وقوع ضرر لا يمكن تداركه. كما ساعد التحليل الجوي في رفع كفاءة جهود استعادة الموائل الطبيعية من خلال تخصيص الموارد استناداً إلى البيانات. وأظهر تتبع الإبل أيضاً فوائد عملية للسلامة.

إذ ساعد على تحديد حلول تقلل حوادث المركبات مع متابعة حركة التجمعات الحيوانية.

اتجاهات الأداء الرئيسية

يبقى نمو الطلب على الطاقة لتقنيات الجيل المقبل أحد أبرز التحديات في مسار "زين السعودية" لخفض الانبعاثات الكربونية. ولاسيّما عند إنشاء بنية شبكات الجيل الخامس التي تتطلب استهلاكاً أكبر للطاقة. وقد أثّر هذا الطلب المتنامي في كثافة انبعاثات محطات "زين السعودية" الأساسية خلال الأعوام الأخيرة.

تدرس "زين السعودية"، بصورة استراتيجية، مسارات الحد من هذا الأثر، ومنها الانتقال إلى مصادر الطاقة المتجددة والهجينة، وتطبيق أنظمة ذكية مدعومة بالذكاء الاصطناعي (AI) لرفع كفاءة استهلاك الطاقة، وتحديث البنية التحتية لتحسين كثافة الانبعاثات.

التقدم نحو مستقبل مستدام ومنخفض الكربون تتمة

دراسة حالة

توسّع أول شبكة جيل خامس (5G) خالية من الانبعاثات الكربونية على مستوى العالم في وجهات البحر الأحمر الدولية



يؤكد تشغيلنا لأول شبكة جيل خامس (5G) خالية من الانبعاثات الكربونية في وجهات شركة البحر الأحمر الدولية أن الاتصال المتقدم قادر على دعم الاستدامة من دون المساس بجودة الأداء، وتوفر هذه الشبكة لوجهات السياحة المتجددة التي تحمل الطموح الأكبر في العالم قدرات رقمية موثوقة، مع الالتزام بتعهدات المملكة العربية السعودية البيئية.

المهندس محمد النجدي

الرئيس التنفيذي لقطاع التقنية



مدى تشغيلي
يصل إلى 50 كيلومتراً

المرحلة الأولى

الرؤية والإطلاق (2023م)

تعمل شركة البحر الأحمر الدولية على تطوير وجهة سياحية مستدامة بمقومات الجيل المقبل، تجمع بين حماية النظم البيئية الطبيعية وتقديم تجربة عالمية المستوى للزوار، وتعتمد الواجهة على أنظمة واسعة لإنترنت الأشياء، ومنصات تشغيلية، وتطبيقات مخصصة للضيوف؛ لذلك احتاجت إلى اتصال رقمي متقدم يتوافق مع مبادئ صارمة للاستدامة وحماية التنوع البيولوجي وخفض أثر التطوير. وأبرمت "زين السعودية" في عام 2023م شراكة مع شركة البحر الأحمر الدولية لبدء تنفيذ حلول اتصال من الجيل الجديد تدعم العمليات الذكية وتحد من الأثر البيئي. وأرست هذه المرحلة أساس البنية التحتية الرقمية التي تعمل بالطاقة المتجددة في مختلف مواقع الوجهة.

المرحلة الثانية

التشغيل المستدام

بنت "زين السعودية" على مرحلة التشغيل الأولى، وأطلقت في عام 2024م أول شبكة جيل خامس (5G) متكاملة من طرف إلى طرف وخالية من الانبعاثات الكربونية على مستوى العالم في وجهات شركة البحر الأحمر الدولية. وتعمل شبكة الجيل الخامس الخالية من الانبعاثات الكربونية بالكامل بالطاقة المتجددة المتصلة مباشرة ببنية المواقع، وصممتها الشركة وفق نهج يعطي الاستدامة أولوية في كل عنصر من عناصر التصميم. وشمل التصميم مواقع اتصالات تعمل بالطاقة المتجددة، ومعدات لاسلكية عالية الكفاءة في استهلاك الطاقة، وأنظمة طاقة محسنة، وتصاميم مواقع تقلل الأثر المادي والبيئي، ووصلات مايكروويف بعيدة المدى للربط الخلفي بما يخفض استخدام المواد ومتطلبات نقل الوقود. وأضافت "زين السعودية" أدوات أتمتة أسهمت في تعزيز أداء الشبكة وتقليل رحلات الفنيين وما يرتبط بها من انبعاثات. وأتاحت الشبكة تشغيل خدمات الضيافة الذكية، والرصد البيئي، وحلول التنقل ذاتي القيادة، والمراقبة المدعومة بالذكاء الاصطناعي، مؤكدة أن الاتصال عالي الأداء يمكن توفيره من دون الاعتماد على مصادر طاقة قائمة على الوقود الأحفوري.

الأثر

توفر شبكة الجيل الخامس الخالية من الانبعاثات الكربونية تغطية سلسة تشمل المنتجعات والجزر ومناطق الإنشاء النشطة، وتعمل بالكامل بالطاقة النظيفة. وتدعم الشبكة المنظومة الذكية في وجهة البحر الأحمر الدولية، فتتيح تشغيل:

- حلول التنقل الذاتي
- أنظمة المراقبة المدعومة بالذكاء الاصطناعي
- أجهزة استشعار الرصد البيئي
- خدمات الضيافة الذكية

يبرهن تشغيل شبكة الجيل الخامس الخالية من الانبعاثات الكربونية أن الأداء المتقدم لشبكات الجيل الخامس يمكن أن يتكامل مع التشغيل الخالي من الانبعاثات دون التأثير في تجربة الزوار أو الالتزامات البيئية.

المرحلة الثالثة

التوسع التشغيلي والتكامل المستقبلي

دخلت المبادرة في عام 2025م عامها الأول من التوسع التشغيلي، فامتد الاتصال الخالي من الانبعاثات الكربونية من مناطق المنتجعات الرئيسية إلى مجموعات جزر إضافية، ومراكز لوجستية، وقرى للموظفين. وسجلت هذه المرحلة تقدماً هاماً تمثل في تشغيل اتصال لاسلكي متقدم في جزر فرسان باستخدام وصلة مايكروويف بعيدة المدى صممت لتجنب إحداث اضطراب في قاع البحر، بما يحافظ على النظم البحرية الحساسة ويوفر اتصالاً عالي السعة ومرتباً من الناحية التشغيلية. وألغى هذا النهج الحاجة إلى مد كابلات بحرية، ما أدى إلى خفض الأثر البيئي بدرجة كبيرة مع الحفاظ على موثوقية تقديم الخدمة.

عزز التوسع في شبكة الجيل الخامس مرونة البنية التحتية التشغيلية ل"زين السعودية"، وأسهم في توسيع نطاق دمج حلول الطاقة المتجددة عبر مختلف مناطق التشغيل. وفي هذا الإطار، تواصل الشركة تطوير قدرات الجيل الخامس المتقدمة، وتطبيق تقنية تقسيم الشبكة لدعم الاستخدامات المؤسسية والتشغيلية المتخصصة، فضلاً عن زيادة الاعتماد على وصلات المايكروويف المدعومة بالطاقة المتجددة، بما يسهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية، ورفع موثوقية الخدمة، وتحسين إدارة واستهلاك الطاقة.

وتوضح المرحلة الثالثة بمجملها كيف تستطيع "زين السعودية" تضمين مبادئ الاستدامة في نمو شبكة الجيل الخامس الخالية من الانبعاثات الكربونية وتوسعها دون المساس بمستوى الأداء، ويعزز هذا النموذج التحول طويل الأجل نحو بنية تحتية رقمية تعمل بالكامل بالطاقة المتجددة، كما يدعم الأهداف التشغيلية والبيئية لشركة البحر الأحمر الدولية، ويمهد لتطبيق نهج شبكات الجيل الخامس الخالية من الانبعاثات الكربونية في مشاريع وطنية كبرى أخرى ضمن رؤية السعودية 2030.

التقدم نحو مستقبل مستدام ومنخفض الكربون تتمه

بناء ثقافة المسؤولية البيئية

ندرك في "زين السعودية" أن بناء مستقبل مستدام لا يتحقق بالابتكار التقني وحده، بل يحتاج إلى وعي عام يتبنى المسؤولية البيئية سلوكاً يومياً. وبوصفنا ممكناً رقمياً رائداً تتجاوز قاعدة الوصول على منصاتنا الاجتماعية 4 ملايين متابع، فإننا نستثمر هذه المنصات بما يتجاوز توفير الاتصال إلى دعم المناصرة البيئية وتحفيز التغيير السلوكي.

وفي هذا السياق، حوّلنا في عام 2025م استراتيجية التفاعل المجتمعي من حملات متفرقة إلى منظومة موحدة من الشراكات والفعاليات، تستهدف إدراج مسؤولية العمل المناخي في الممارسات اليومية للأفراد والشركات والمجتمعات.

الشراكات الاستراتيجية لتعزيز الاقتصاد الدائري والإرشاد المهني

نضع في "زين السعودية" العمل الجماعي في صلب رسالتنا البيئية. وقد برزت في عام 2025م شراكتنا الرئيسية مع هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية ضمن مبادرة "دور جهازك"، لتكون أحد أبرز مساراتنا العملية في تعزيز الاقتصاد الدائري. ويعمل هذا التعاون على معالجة تحدي النفايات الإلكترونية المتنامي من خلال توعية الجمهور بسبل التخلص المسؤول من الأجهزة، وتحفيز إعادة الأجهزة الإلكترونية المنتهية العمر إلى مسارات الاستفادة الآمنة.

على صعيد مواز، وسعنا أثرنا كذلك إلى قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات من خلال برنامج رواد الاستدامة بالتعاون مع وزارة الاقتصاد والتخطيط. ونؤدّي ضمن هذا البرنامج دور المرشد الاستراتيجي لشركات التقنية الوطنية، ومنها شركة ثقة لخدمات الأعمال، ويونيفونك، وشركة العرض المتقن للخدمات التجارية، من خلال نقل خبراتنا في تطبيق الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وتعميم أفضل الممارسات البيئية في منظومة المملكة الرقمية.

التفاعل مع المناسبات البيئية الدولية

نحرص على مواصلة جهود التوعية مع الأولويات الوطنية والمناسبات البيئية العالمية لزيادة وصول الرسائل وترسيخ أثرها. وقد تركزت أجندة أعمالنا لعام 2025م حول عدة فعاليات رئيسية تناولت موضوعات متعددة في الاستدامة:

- **التوعية الوطنية** - ركّزنا خلال أسبوع البيئة السعودي على الحد من النفايات الإلكترونية، في حين ساهمت مشاركاتنا في يوم مبادرة السعودية الخضراء في دعم أهداف التشجير وزيادة الغطاء النباتي في المدن.

- **التنوع البيولوجي وصون الموائل** - أطلقنا حملات هادفة في يوم النمر العربي واليوم الدولي للتنوع البيولوجي، لتعزيز فهم الجمهور لأهمية حماية موائل التراث الطبيعي الفريد في المملكة.
- **العمل المناخي العالمي** - شاركنا في اليوم الدولي لأمن الأرض، وساعة الأرض، واليوم العالمي للبيئة، وشجعنا سلوكيات ترشّد استهلاك الطاقة وتحد من الاعتماد على الوقود الأحفوري.

أثرنا المحقق في عام 2025م

تستهدف جهودنا في الاتصال والتفاعل تحويل الوعي البيئي إلى ثقافة مستدامة لحماية الموارد الطبيعية.

- **الوصول والتوعية** - نجحت حملاتنا للتوعية البيئية في عام 2025م في الوصول إلى أكثر من 860,000 شخص، حيث قدمت لهم إرشادات عملية تساعدهم على إدخال العادات المراعية للبيئة في تفاصيل حياتهم اليومية.
- **تمكين الجيل المقبل** - وصلنا إلى 29,000 شاب وشابة من خلال برامج الشمول الرقمي والتثقيف البيئي، لضمان تزويد الجيل المقبل من القادة السعوديين بالمعرفة اللازمة لبناء القدرة على مواجهة آثار التغير المناخي.

ومن خلال الربط بين المنصات الرقمية وممارسات الاقتصاد الدائري على أرض الواقع، نجحنا في تحقيق منافع بيئية قابلة للقياس:

- **استعادة الموارد بكميات كبيرة** - في واحدة من أكبر مبادرات الاقتصاد الدائري في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، قمنا بإتلاف 65 مليون وثيقة وإعادة تدويرها بصورة آمنة، محولين بذلك النفايات الإدارية إلى مدخلات إنتاج قابلة للاستخدام، مما أسهم في تفادي نحو 3,900 كيلوجرام من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون (CO₂).
- **حماية الحياة الفطرية باستخدام الحلول التقنية** - اعتمدت حلولنا الموجهة لقطاع الأعمال، والمطبعة في محمية الملك سلمان بن عبدالعزيز الملكية ومحمية الأمير محمد بن سلمان الملكية، على أجهزة استشعار مدعومة بالإنترنت الأشياء وتعمل بالطاقة الشمسية لتتبع الأنواع المهددة بالانقراض وردع الصيد أو الاحتطاب غير النظامي، مما ساهم في توفير حماية مباشرة لآلاف الهكتارات من الموائل الحساسة.

دراسة حالة

تسخير التقنية لحفظ التراث الطبيعي للمملكة العربية السعودية



تُثبت الحلول التي تقدمها "زين السعودية" للحفاظ على البيئة أن التقنية يمكن أن تكون أداة فعّالة في تخفيض التكاليف التشغيلية لهيئات إدارة المحميات، وفي تعزيز حماية البيئة، ودعم التزامات رؤية السعودية 2030 تجاه صون التنوع البيولوجي، والسياحة المستدامة، والمرونة المناخية. ومن خلال تقديم خدمات الاتصال وإنترنت الأشياء والمراقبة والتحليلات لجهود الحفاظ على البيئة، تُبرهن "زين السعودية" على أن حلول قطاع الأعمال تُحقّق قيمةً تتجاوز بكثير المقاييس التجارية التقليدية.

فهد السحمة

الرئيس التنفيذي للأعمال والنواقل والمشغلين

تواجه المحميات الطبيعية وممالك الحياة الفطرية الشاسعة في المملكة العربية السعودية، ومن بينها محمية الملك سلمان بن عبدالعزيز الملكية (KSRR) ومحمية الأمير محمد بن سلمان الملكية (PMBSRR)، تحدياً أساسياً يتمثل في رصد حركة الأنواع المهدّدة بالانقراض، وكشف المخاطر المحدقة بها في مساحات نائية ممتدة، يعجز فيها الاعتماد على الدوريات البشرية وحدها عن توفير تغطية كافية.

اعتمدت "زين السعودية" في عام 2025م حلاً تقنياً متكاملًا أحدث نقلةً نوعية في عمليات الحفاظ على البيئة، مع الحرص على إبقاء الأثر البيئي عند أدنى مستوياته.

التحدي

احتاجت هيئات إدارة المحميات إلى تتبّع حركة الأنواع المهدّدة بالانقراض في موائلها المتفرّقة، ومنع الأنشطة غير المصرّح بها مثل الصيد الجائر والقطع غير القانوني للأشجار، وتحسين إدارة الأراضي، مع الحرص في الوقت ذاته على الحد من أي آثار سلبية محتملة على النظم البيئية الحساسة، وخفض البصمة الكربونية المرتبطة بعمليات الحماية والإدارة البيئية ذاتها.

استهلاك الطاقة

يحتلّ الاستخدام الكفء للطاقة موقعاً متقدماً ضمن أولويات استراتيجية "زين السعودية" للاستدامة. ومع تنامي البنية التحتية الرقمية في تعقيدها واتساعها، ولاسيّما مع المضي في توسعة شبكات الجيل الخامس، أصبح التزامنا بترشيد استهلاك الطاقة ضرورةً ملحةً أكثر من أي وقتٍ مضى. ولذلك، نوجّه استثماراتنا بشكلٍ مدروس نحو الأنظمة الذكية، وحلول الطاقة المتجددة، وأتمتة المباني، بهدف تقليل أثرنا البيئي ورفع كفاءة عملياتنا التشغيلية في الوقت ذاته.

من هذا المنطلق، كُنّفنا في عام 2025م مبادراتنا لرفع كفاءة استهلاك الطاقة على مستوى مواقع الشبكة ومراكز البيانات والمنشآت الإدارية. وشملت الإجراءات ذات الأولوية المضي في تطبيق النظام المركزي المتكامل لإدارة المباني (BMS)، وإضافة قدرات المراقبة الفورية لاستهلاك الطاقة، بما يتيح تحليلاً أدق وتخفيض ذروات الاستهلاك.

أبرز مؤشرات أداء الطاقة ومجالات التركيز الاستراتيجية خلال عام 2025م

حقّقت "زين السعودية" في عام 2025م تطوراً ملموساً في أداء استهلاك الطاقة على مستوى منشآتها كافة، من خلال مبادرات مدروسة تستهدف ترشيد الاستهلاك ورفع الكفاءة التشغيلية.

تمثّلت إحدى أبرز مبادرات عام 2025م في تركيب 147 وحدة تكييف بتقنية العاكس الذكي (إنفرتز) عالية الكفاءة في استهلاك الطاقة في مواقع الوصول الميداني. ومن المتوقع أن تسهم هذه التحديّات في رفع كفاءة التبريد وخفض استهلاك الكهرباء، رغم أن الحجم الفعلي للوفورات في الطاقة لا يزال قيد التقييم، وسيخضع للقياس المرجعي خلال عام 2026م. وقد امتد نطاق هذه التحديّات ليشمل منافذ البيع بالتجزئة والمكاتب الإقليمية والمنشآت التشغيلية، ومن المُتوقع أن تسهم في تحقيق خفض ملموس في استهلاك الطاقة، ودقة عالية في التحكم بالمناخ الداخلي، وإطالة لأعمار المعدات.

ولتلبية احتياجات الطاقة المتنامية للبنية التحتية الرقمية المتوسّعة، واصلت "زين السعودية" اعتماد أنظمة الأحمال والتبريد الذكية في كافة عملياتها. وتعدّل وحدات تكييف العاكس الذكي سرعات الضواغط آلياً وفق حجم الطلب، مما يُحقّق خفضاً ملموساً في استهلاك الكهرباء بالمقارنة مع الوحدات التقليدية، مع استخدام مبردات صديقة للبيئة من نوع R410A.

في إطار المضي في خطتها للاستدامة، واصلت "زين السعودية" تعاونها مع شركة LATIS خلال عام 2025م لدعم حلول الطاقة منخفضة الكربون في الشبكة. وبعد نقل إدارة 8,268 موقعاً إلى شركة لتيس، أصبح العمل على تخفيض الانبعاثات في هذه المواقع يُنقذ بصورة متنامية من خلال هذا التعاون، بما في ذلك استبدال 231 موقعاً يعمل بمولدات الديزل بمواقع موصولة بشبكة الكهرباء الوطنية، وتحويل 51 موقعاً إضافياً إلى حلول هجينة تجمع بين البطاريات والطاقة الشمسية. كما أطلقت "زين السعودية" تطبيق حلول البطاريات الهجينة ضمن مشروع النطاق العريض اللاسلكي (WBB).

تُمثّل هذه الإجراءات جزءاً من الجهود التطبيقية التي بذلتها "زين السعودية" وشركة LATIS خلال عام 2025م لتعزيز هدف الشركة المتوافق مع مبادرة الأهداف القائمة على العلم (SBTi)، والمتمثّل في تخفيض انبعاثات النطاقين الأول والثاني بنسبة 42% بحلول عام 2030م. غير أن القيود المالية استلّزمت تعليق بعض المبادرات المخططة لعام 2025م، وإعادة توجيه الأولويات نحو التدخّلات الأقوى أثراً.

إشراك الموظفين لا يزال يُمثّل ركيزةً أصيلةً في مسيرتنا نحو الاستدامة. فأجهزة استشعار الحركة في المناطق الإدارية حقّقت هدفين متلازمين: خفض استهلاك الكهرباء من خلال تقليل أحمال الإنارة والتكييف غير الضرورية، وغرس ثقافة الوعي بترشيد الطاقة بين الموظفين.

وتُجسّد هذه المبادرات مجتمعةً نهجنا الاستباقي في تحمّل المسؤولية البيئية وتوافقنا مع أطر الاستدامة الوطنية والعالمية.

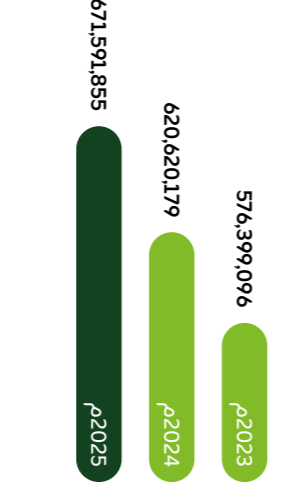
بالنظر إلى المرحلة المقبلة، تواصل "زين السعودية" تطوير خارطة طريق شاملة للتحوّل في مزيج الطاقة، تستهدف خفض الاعتماد على الوقود الأحفوري، وزيادة الاعتماد على الطاقة المتجددة، ورفع مستوى الكفاءة في عموم عملياتنا التشغيلية. وتحدّد هذه الخارطة أهدافاً طموحة لخفض إجمالي استهلاك الطاقة وكثافة الانبعاثات بحلول عام 2030م، توافقاً مع التزامنا المعتمد من مبادرة الأهداف القائمة على العلم (SBTi) بتحقيق تخفيض بنسبة 42% في انبعاثات النطاقين الأول والثاني.

أبرز مؤشرات عام 2025م

الوقود المستهلك (بالتر)

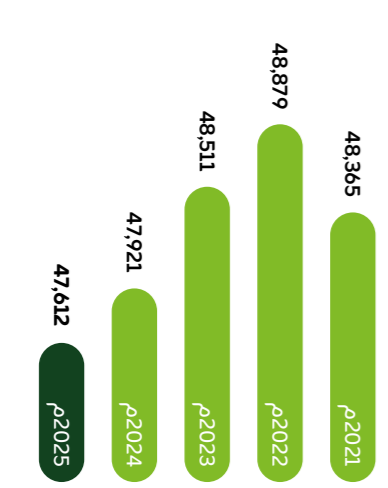


الطاقة المستهلكة من شبكة الكهرباء الوطنية (بالكيلوواط ساعة)



انبعاثات الشبكة

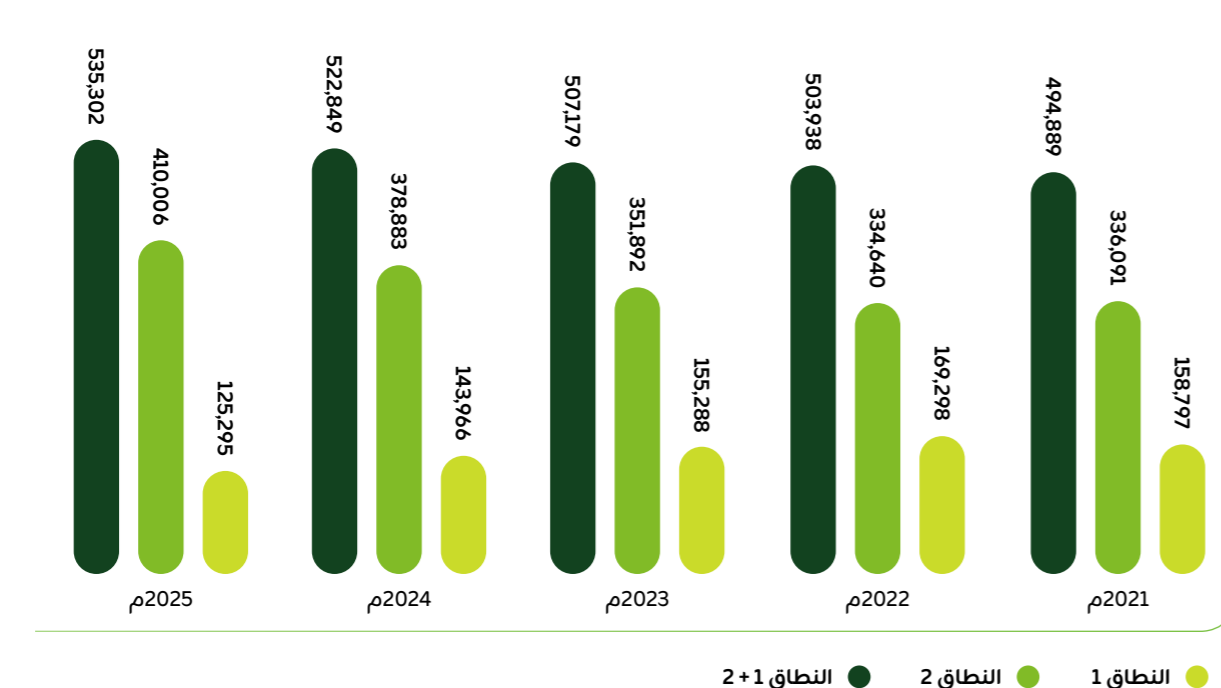
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل محطة أساسية (كيلوجرام)



أعلنت "زين السعودية" توافقها مع هدف المجموعة المعتمد من مبادرة الأهداف القائمة على العلم (SBTi)، والمتمثل في تخفيض انبعاثات النطاقين الأول والثاني بنسبة 42% بحلول عام 2030م.

إجمالي الانبعاثات

(طن متري مكافئ من ثاني أكسيد الكربون)



تعزيز الاقتصاد الدائري في "زين السعودية"

تعمل "زين السعودية" على خفض أثرها البيئي من خلال تبني ممارسات شاملة لإدارة النفايات وتطبيق مبادئ الاقتصاد الدائري في عملياتها. وتدرك الشركة تزايد الحاجة إلى الحفاظ على الموارد والحد من التلوث، لذلك ركزت جهودها على تقليل النفايات في مجالات تشغيلية جوهرية تشمل النفايات الإلكترونية، واستهلاك الورق، والمواد البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد.

إطار إدارة النفايات

اعتمدت "زين السعودية" نهجاً استراتيجياً ومسؤولاً لإدارة النفايات الخطرة وغير الخطرة، بما يدعم حماية التنوع البيولوجي الثمين في المملكة. وحددت الشركة، بناءً على تقييمات شاملة، خمسة مسارات رئيسية للنفايات ضمن إطار مسؤوليتها البيئية:

فئة النفايات	نهج الإدارة	إجراءات الحد من النفايات وتعزيز الاقتصاد الدائري	آلية المتابعة
النفايات العامة	تجمعها الشركة من جميع المواقع	حددت الشركة ممارسات فرز النفايات في مساراتها المختلفة، بما يشمل فصل المواد القابلة لإعادة التدوير عن النفايات المختلفة	ترصد الشركة وزنها شهرياً وتوثقه في تقاريرها
النفايات الإلكترونية	تجمعها الشركة من المواقع والمستودعات، وتطرحها في مزادات متى كان ذلك مناسباً	يطيل الإجراء عمر الأصول ويفتح مسارات لإعادة استخدامها بعد انتهاء خدمتها التشغيلية	ترصد الشركة كمياتها وتوثقها في التقارير
النفايات الورقية	تدير الشركة استهلاك الورق من خلال نظام Papercut المركزي	استخدام الورق المعاد تدويره بنسبة 100% وتحديد سقف للطباعة، ودعم مبادرات التحول الرقمي	يقيس النظام الاستهلاك والأثر البيئي، بما يشمل الانبعاثات ومعادلات إزالة الغابات
المعدات التي انتهى عمرها الافتراضي	تتولى الشركة إعادة تدويرها لدى شركاء معتمدين	التخلص المسؤول من الأصول غير القابلة لإعادة الاستخدام	شهادات إعادة تدوير صادرة عن الشركاء
النفايات البلاستيكية	يضع الموظفون النفايات البلاستيكية في الحاويات المخصصة في كل طابق من المقر الرئيسي؛ وتفصل الشركة النفايات البلاستيكية المختلفة بالنفايات العامة وتعيد توجيهها، ثم يجمعها شركاء معتمدون لإعادة تدويرها	توفر الشركة لجميع الموظفين الجدد زجاجات مياه من الفولاذ المقاوم للصدأ للحد من استخدام الزجاجات البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد	ترصد الشركة وزنها شهرياً وتوثقه في تقاريرها
النفايات الخطرة	تخزنها الشركة في مناطق مغطاة مخصصة، وتتخلص منها من خلال قنوات معتمدة	تخضع لإجراءات مناولة مُحكمة وآليات رقابة دقيقة للحد من أي تسرب أو آثار سلبية محتملة	تتابعها الشركة حتى التخلص الآمن منها

ويتجاوز دور النظام الرصد الأساسي ليوافر تحليلات بيئية تقدّر:

- الأشجار المستهلكة
- انبعاثات ثاني أكسيد الكربون الناتجة
- الساعات المكافئة لتشغيل المصايح بناءً على كمية الورق المطبوع

تستفيد "زين السعودية" اليوم من الرؤى التي يقدمها نظام Papercut في توجيه استراتيجيات أوسع للتحول الرقمي وبرامج تدريبية للموظفين تركز على ترسيخ السلوك المستدام في بيئة العمل.

تجسد هذه المبادرة التزام "زين السعودية" بتضمين الاستدامة في الممارسات التشغيلية اليومية، مستندة إلى التقنية ومتابعة الأداء بصورة مستمرة. وتشكل المبادرة عنصراً هاماً في مسيرة الشركة نحو مستقبل بلا ورق.

رحلة "زين السعودية" نحو مستقبل بلا ورق

وضعت "زين السعودية" خفض استخدام الورق في مختلف مراحل سلسلة القيمة ضمن أولوياتها البيئية؛ لذلك نفذت خطوات قابلة للقياس لرقمنة العمليات ورصد التقدم بدقة. ويستند هذا التحول إلى تطبيق نظام Papercut، وهو نظام شامل للرصد مثبت على كل طابعة داخل الشركة.

يوفر نظام Papercut بيانات لحظية عن عدد الأوراق المطبوعة، وهوية المستخدمين، وتوقيت عمليات الطباعة، مما يمنح الشركة شفافية كاملة وقدرة على تتبع الاستهلاك.

تتبع التقدم حتى عام 2025م

تواصل "زين السعودية" منذ عام 2023م تعزيز عملياتها غير الورقية، وقد أسهمت هذه الجهود في رفع حجم انبعاثات ثاني أكسيد الكربون المتفاداة إلى 4,4 طن في عام 2025م.

انبعاثات ثاني أكسيد الكربون التي تم تجنبها

4,403.2 كجم

2024م: 3,956.8 كجم



عدد الأشجار التي تم توفيرها

41.6

2024م: 37.4



عدد ساعات تشغيل المصباح الكهربائي المكافئة للطاقة المُوقَّرة

275,684.3 ساعة

2024م: 247,739.7



الاستهلاك السنوي للورق

المؤشر	2020م	2021م	2022م	2023م	2024م	2025م
إجمالي الأوراق المطبوعة	65,504	256,066	337,011	319,179	311,577	346,700
عدد الأشجار المستهلكة	7.86	30.73	40.44	38.3	37.39	41.6
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون المنتجة (كجم)	831.9	3,252	4,280	4,053.60	3,956.80	4,403.2
عدد الساعات المكافئة لعمل مصباح كهربائي التي تم استهلاكها	52,086.6	203,615.1	267,979.9	253,800.5	247,739.70	275,684.3

تعزيز الكفاءة التشغيلية واستدامة التكاليف

وبنهاية يوليو 2025م، نجح البرنامج في إلتلاف:



4.35

مليون وثيقة

4,314

صندوقاً

137

منصة تحميل

أطلقت "زين السعودية" في يوليو 2025م مبادرة شاملة لإلتلاف الوثائق وإدارة التخزين، بهدف تعزيز الكفاءة التشغيلية، وخفض تكاليف التخزين على المدى الطويل، وتطوير ممارسات إدارة السجلات بما يتماشى مع أفضل الممارسات المؤسسية.

وفي بداية المبادرة، احتفظ مستودع زين-نماء بأكثر من 2,063 منصة تحميل تضم نحو 65.7 مليون وثيقة، وشغلت هذه الوثائق مساحة قدرها 2,382 متر مربع، بتكلفة تخزين سنوية بلغت 680,013 ٱ.

ورأت "زين السعودية" أن هذا الحجم يحمل تبعات مالية وتشغيلية واضحة، فأطلقت برنامجاً منظماً لإلتلاف الوثائق. وبدأت المبادرة بجهاز واحد في 17 يوليو، ثم أضافت الشركة جهازاً ثانياً في 23 يوليو لرفع طاقة المعالجة، وبفضل تمديد ساعات العمل وإضافة أيام عمل أخرى، بلغت قدرة المعالجة المتوسطة لدى الشركة نحو 15 منصة تحميل يومياً.

وتبرز هذه النتائج المبكرة تقدماً قابلاً للقياس في تقليل الاعتماد على المستودعات وفتح فرص لخفض التكاليف على المدى الطويل.

تعزيز الاقتصاد الدائري في "زين السعودية" تنمة

دراسة حالة

مبادرة إلتاف الوثائق تعزز ممارسات إدارة النفايات المسؤولة



تجسّد مبادرة إعادة تدوير الوثائق النهج المتكامل الذي تتبناه "زين السعودية" في مجال الاستدامة، وتؤكد أن حماية البيئة والأمن التشغيلي يشكّلان هدفين متكاملين لا أولويتين متعارضتين. ومن خلال شراكتها مع موردين مؤهلين يلتزمون بمعايير صارمة في مجالي الاستدامة والأمن، نجحت الشركة في تقديم نموذج مؤسسي يُحتذى به في الممارسات المسؤولة وإدارة الموارد.

المهندس سعد بن عبدالرحمن السدحان
الرئيس التنفيذي

يبرهن هذا الإنجاز على التزام الشركة بتطبيق مبادئ الاقتصاد الدائري بما يتجاوز النفايات الإلكترونية، ليغطي جميع مسارات المواد.

حققت "زين السعودية" في عام 2025م إحدى أكبر مبادرات الاقتصاد الدائري في قطاع الاتصالات السعودي من خلال إلتاف الوثائق وإعادة تدويرها بأمان، لدى مورد معتمد ومؤهل في الاستدامة على مدى 4 أشهر:

نتيجة لذلك، وفرت الشركة نحو
680,000 **₹**
سنوياً

65,000 **2,000**
كرتون منصة تحميل

65
مليون وثيقة



يعتمد البرنامج عملية صارمة من ثلاث مراحل تحقق التوازن بين المسؤولية البيئية وأمن البيانات:

- 1. الجمع الآمن:** تجمع الشركة الوثائق من مختلف مرافق "زين السعودية" وفق بروتوكولات صارمة لسلسلة العهدة، بما يضمن الحفاظ على سريتها وسلامتها طوال مراحل النقل والتداول والمعالجة.
- 2. الإلتاف المعتمد:** يعالج المورد المعتمد في الاستدامة جميع المواد باستخدام معدات إلتاف صناعية، بما يضمن إلتافاً كاملاً يفي بمعايير الأمن والسلامة البيئية.
- 3. استرداد المواد:** تحوّل العملية الأوراق المتلفة إلى مواد خام ثانوية يُعاد إدخالها إلى سلاسل الإمداد التصنيعية لإنتاج منتجات ورقية جديدة، مع تحويل النفايات بعيداً عن المرامد.

الأثر البيئي

وتعكس هذه الأرقام إنجازاً بيئياً هاماً:

- تحويل النفايات: أسهم البرنامج في تحويل آلاف الأطنان من الورق بعيداً عن المرامد
- الحفاظ على الموارد: ساهم البرنامج في خفض الطلب على لب الورق البكر من خلال استعادة المواد وتدويرها
- القيمة الدائرية: حوّل البرنامج النفايات الإدارية إلى مدخلات إنتاجية لتصنيع منتجات جديدة
- أمن البيانات وحمايتها: حافظ البرنامج على السرية الكاملة ضمن مسار يحقق أهداف الاستدامة

التوجهات المستقبلية

بناءً على هذا النجاح، ستواصل "زين السعودية" تعميم ممارسات إدارة النفايات المسؤولة على جميع فئات المواد، بما يضمن ترسيخ مبادئ الاقتصاد الدائري داخل العمليات التشغيلية.

الحد من النفايات البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد

تواصل "زين السعودية" التزامها البيئي العميق بالحد من استخدام المواد البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد عبر مختلف مراحل سلسلة القيمة، حيث تركز الشركة على تقليل استهلاك الزجاجات البلاستيكية، عبر تتبع حجم الاستهلاك بشكل دقيق، وتعزيز الوعي، وتحفيز التغيير السلوكي، إلى جانب تحسين كفاءة عمليات إعادة التدوير.

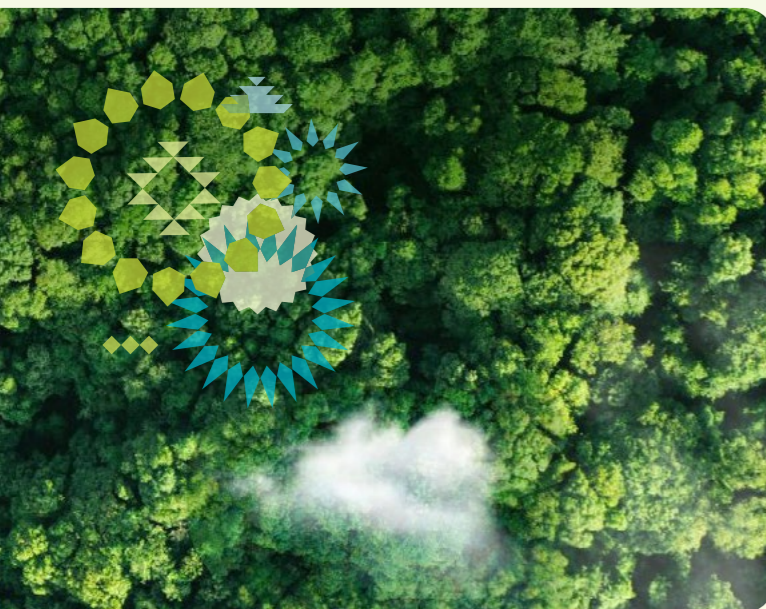
نظرة عامة على الأداء في عام 2025م: تتبع استهلاك نفايات الزجاجات البلاستيكية

اعتمدت "زين السعودية" نظام مراقبة ربع سنوي لتتبع استهلاك الزجاجات البلاستيكية، حيث بلغ إجمالي الاستهلاك 56.61 كجم خلال عام 2025م.

الربع الأول	الربع الثالث
10.73 كجم	17.00 كجم
الربع الثاني	الربع الرابع
13.16 كجم	15.72 كجم

الإجمالي

56.61 كجم



ترشيد استخدام الموارد المائية

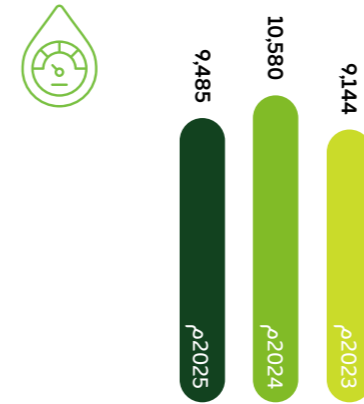
تواصل "زين السعودية" التزامها بإدارة موارد المياه بشكل مسؤول ومستدام، بوصفها ركيزةً جوهريةً ضمن استراتيجيتها الشاملة للاستدامة البيئية. وفي ظل الضغوط المتنامية على مصادر المياه العذبة عالمياً، تُدرك الشركة أهمية الاستخدام الكفء للمياه والحفاظ عليها في جميع عملياتها. وقد بلغ إجمالي استهلاك المياه في عام 2025م عبر المرافق الرئيسية نحو 9,485 ميغا لتر، بانخفاض نسبته 10.3% بالمقارنة مع عام 2024م. كما تشمل مبادرات الإشراف على الموارد المائية جهوداً مكثفة للحد من الطلب على المياه العذبة، وتقييم فرص إعادة استخدام مياه الصرف في مواقع مختارة.

تعتمد "زين السعودية" بالكامل على شركة المياه الوطنية (NWC) مصدراً لمياهها، وتُصوّر مياه الصرف بمسؤولية عبر منظومات البلديات المحلية بما يتسق مع اللوائح الوطنية. كما تُتابع كميات استهلاك المياه عبر قراءات عدادات آلية تُوفرها شركة المياه الوطنية، بما يكفل دقة البيانات وشفافية العمليات.

وعلى الصعيد الداخلي، تُشغّل "زين السعودية" لوحة معلومات لحظية لرصد المياه، تجمع البيانات من مختلف المرافق، وتتيح متابعة اتجاهات الاستهلاك، وقياس فاعلية مبادرات الكفاءة، والتأكد من تحقيق التقدم المنشود مقابل الأهداف الداخلية لترشيد استهلاك المياه.

يُجسّد هذا النهج الاستباقي في إدارة المياه التزام "زين السعودية" بمعالجة قيود الموارد قبل أن تتحول إلى عوائق تشغيلية، من خلال الاستثمار في حلول تُساهم في تحقيق فوائد بيئية ومرونة تجارية طويلة الأجل.

استهلاك المياه (م³)

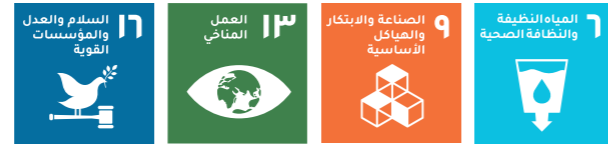


المرحلة القادمة

ستواصل "زين السعودية" مسيرة النمو المسؤول من خلال توسيع اعتمادها على الطاقة المتجددة، والاستثمار في التقنيات الخضراء المتقدمة، وترسيخ ممارسات الاقتصاد الدائري. وعبر إعطاء الأولوية للاستدامة جنباً إلى جنب مع التحول الرقمي، تضمن الشركة أن تُساهم إنجازاتها في بناء مستقبل منخفض الكربون يتمتع بالمرونة للمملكة وما بعدها.



72	تيسير التواصل الهادف
73	أبرز إنجازات عام 2025م
74	موظفونا
86	ضمان رضا العملاء
90	التفاعل والأثر المجتمعي



04

الجانب الاجتماعي دعم الموظفين والمجتمع



أبرز إنجازات عام 2025م

89%

نسبة التوطين

الحفاظ على "النطاق البلاستيكي"
ضمن برنامج نطاقات

22%

نسبة تمثيل المرأة في
القوى العاملةالمضي قدماً نحو تحقيق
مستهدف 30% بحلول
عام 2030م

36%

نسبة القيادات النسائية
في الإدارة التنفيذيةدلالة على تنامي حضور
المرأة في صفوف القيادة
العليا للشركة

71%

نسبة شمول التدريب

بما يتجاوز المستهدف
المؤسسي البالغ 50%

23

موظفاً من الأشخاص
ذوي الإعاقةحصيلة شمول واضحة مرتبطة
برنامج "We ABLE"

تيسير التواصل الهادف

تؤمن "زين السعودية" بأن تعزيز رفاهية المملكة ومجتمعاتها مسؤولة تتبناها الشركة يومياً. ويعكس هذا الالتزام قناعةً راسخةً بأن التقدم المستدام يُبنى عبر الإنسان، ولاسيما عبر تعزيز الشمول وتكافؤ الفرص والازدهار المشترك.

التوافق مع الأولويات الدولية - أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

ينسجم تركيز "زين السعودية" على الشمول والمساواة وتنمية المجتمع انسجاماً وثيقاً مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. وعبر تيسير وصول عادل إلى الخدمات الرقمية ودعم المشاركة الشاملة، سواء داخل الشركة أو في المجتمعات التي تخدمها، تُسهم "زين السعودية" في دفع التقدم نحو هدف المساواة بين الجنسين (الهدف 5)، وهدف العمل اللائق ونمو الاقتصاد (الهدف 8)، وهدف الحد من أوجه عدم المساواة (الهدف 10)، وهدف عقد الشراكات لتحقيق الأهداف (الهدف 17).

تتبنى "زين السعودية" نهجاً متكاملًا في الاستدامة الاجتماعية، انطلاقاً من قيمها ورسالتها ورؤيتها، يضع الإنسان في صدارة اهتماماته، ويسعى إلى رعاية مجتمعات تتمتع بالمرونة والترابط ودعماً بأواصر اجتماعية متينة.

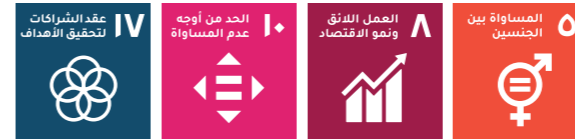
كما تؤمن الشركة بأن التقنية قادرةٌ على أن تُشكّل قوةً فاعلةً في تعزيز التنمية الاجتماعية والتلاحم حين تُصمّم بروح من التعاطف والوضوح في الهدف. ومن خلال طرح حلول رقمية متطورة مُصمّمة وفق الاحتياجات الفعلية للمجتمع، تعمل على إيصال الابتكار إلى كل شريحة من شرائح السكان، والإسهام بصورة مؤثرة في تعزيز الرفاه الاجتماعي.

التركيز على الشمول

يتصدر الشمول أولويات "زين السعودية" الاجتماعية، انطلاقاً من إيمانها بأهمية تمكين جميع أفراد المجتمع من الاستفادة من الفرص التي تتيحها التقنيات الرقمية. ولهذا، تحرص الشركة على تطوير خدمات وحلول تراعي اختلاف القدرات والاحتياجات والظروف الحياتية، بما يعزز إمكانية الوصول الرقمي لفئات المجتمع كافة، بما في ذلك ذوو الاحتياجات الخاصة، والنساء، والشباب، وكبار السن. كما تسعى الشركة، عبر مبادرات مجتمعية وبرامج تدريب رقمية مُصمّمة بعناية وشراكات استراتيجية، إلى تضيق الفجوة في النفاذ والقدرات، لا سيّما في المناطق التي تفتقر إلى الخدمات الكافية. ويمتد هذا الالتزام إلى البيئة الداخلية أيضاً، إذ تحرص الشركة على بناء بيئة عمل تقوم على الإنصاف والكرامة والاحترام، وتحكمها سياسات واضحة ترشّخ المساواة وترفض جميع أشكال التمييز.

تمكين جيل الشباب

يُمثّل الشباب جوهر طموحات المملكة ومستقبل مشهدها الرقمي على حدٍ سواء. وتولي "زين السعودية" اهتماماً بالغاً بحماية الأطفال والمراهقين من المخاطر الإلكترونية كالتحديات السيبرانية والتنمر الرقمي، وتزويدهم في الوقت ذاته بالمعرفة والثقة اللازمين للتفاعل بأمان في عالم يزداد ترابطاً. وبالتعاون مع الجهات الحكومية والشركاء الموثوقين، تدعم الشركة المبادرات التي تُعزّز السلامة الرقمية والثقافة الرقمية والسلوك المسؤول عبر الإنترنت. وفيما يتجاوز نطاق الحماية، تستثمر الشركة بفاعلية في تمكين الشباب من خلال الإرشاد المهني وتنمية المهارات وإتاحة مسارات التوظيف التي تُساعدهم على تحويل إمكاناتهم إلى فرص مستدامة.



في السياق ذاته، تُسهم مبادرات "زين السعودية" الموجهة لدعم الأطفال والشباب، عبر محاور الحماية والتعليم وإتاحة الفرص، إسهاماً مباشراً في تعزيز الأهداف العالمية الآتية، بما يُرشّخ قناعة الشركة بأن تمكين الجيل القادم يُمثّل ركيزةً جوهريةً لبناء مستقبل أكثر شمولاً ومرورةً واستدامة.



موظفونا

يحتل العنصر البشري قلب منظومتنا في "زين السعودية"؛ فمن إبداع كوادرننا وقدرتها على التكيف مع المتغيرات وطموحها الواسع، تستمد الشركة الطاقة التي تدفع مسيرتها وتسهم في رسم ملامح المستقبل الذي تسعى لبنائه. وانطلاقاً من ذلك، رسّخنا خلال عام 2025م التزامنا ببناء بيئة عمل يستشعر فيها كل فرد قيمته، ويستمع إلى صوته، ويتلقى التمكين الكافي لقيادة دوره وفق غاية واضحة وأهداف ملموسة.

تضع استراتيجية رأس المال البشري لدينا، في إطار التوجهات الوطنية والممارسات العالمية الفضلى، الشمولية والتعلم المستمر والاهتمام بصحة الموظفين على رأس أولوياتها. وعملنا على تعزيز جودة مسارات تنمية المواهب، ودعمنا جهود تحقيق المساواة بين الجنسين، وتبنيّا الابتكار بهدف استثمار الطاقات الكاملة لكل فرد ضمن فريق العمل، وامتدت جهودنا من تنمية القيادات إلى رفع المهارات الرقمية، بما يسهم في بناء قوة عاملة قادرة على مواكبة احتياجات المستقبل، تتسم ببراء التنوع، وتتحّد جهودها في خدمة رؤية السعودية 2030.

رفعنا خلال عام 2025م، على صعيد البنية الإدارية الداعمة لتجربة الموظف، كفاءة الأسس التشغيلية لإدارة الموارد البشرية، عبر تحسين مستوى استقرار نظام معلومات الموارد البشرية (HRIS)، وزيادة باقة الخدمات الذاتية المتاحة للموظفين والمديرين، واعتماد آليات أكثر دقة واتساقاً لمعالجة كشوف المرتبات، بما يتوافق مع أحكام نظام العمل السعودي ومتطلبات المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية (GOSI).

كما أنه من خلال الاستثمار في كوادرننا البشرية، نُغدّي نمو أعمال

وفي السياق ذاته، حافظنا على وتيرة جهودنا لتعزيز التنوع بين الجنسين، إذ باتت المرأة تُمثّل 22% من إجمالي موظفي الشركة، ويتسق هذا التقدم مع أهدافنا طويلة الأجل في مجالي التنوع والشمولية، ومع مستهدفات رؤية السعودية 2030 الخاصة بتمكين المرأة في سوق العمل.

نظرة عامة على فريق العمل

توزيع فريق العمل

2025م	2024م
78%	80%
22%	20%
89%	87%
الفئة العمرية	
متوسط أعمار الموظفين	36
أقل من 30 عاماً	241
من 30 إلى 50 عاماً	1,240
أكثر من 50 عاماً	19
القيادات النسائية في الإدارة التنفيذية	
المديرات التنفيذيات	44%
المديرات	14%
إجمالي عدد الموظفين	1,500
2025م	1,360

يظل فريق "زين السعودية" مصدر اعتزاز بطابعه الوطني وقوامه الشبابي اللافت، إذ يبلغ متوسط أعمار الموظفين 37 عاماً، وتتمركز غالبية الزملاء في الفئة العمرية بين 30 و50 عاماً، مما يُتيح مزيجاً يجمع كفاءات راسخة ورؤى متجددة، ويُغذي ابتكارنا ويُقربنا من عملائنا والمجتمعات التي نخدمها. وتزداد هذه التركيبة الديموغرافية المتنوعة ثراءً من خلال تركيزنا على إتاحة الفرص للموظفين من الأشخاص ذوي الإعاقة، الذين يحظون بشمول حقيقي عبر برامج دعم مصممة بعناية وفق احتياجاتهم، وعبر تصميم بيئة عمل تراعي متطلبات الوصول لجميع الفئات.

ونحرص على مواصلة رصد المؤشرات الرئيسية للقوى العاملة والإفصاح عنها بشفافية تامة، بما يشمل التمثيل النوعي، ونسب المواطنين والمقيمين، وإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك كله ضمن جهودنا الأشمل لبناء منظومة عمل شاملة فعلاً وقادرة على مواكبة متطلبات المستقبل.

ترسيخ ثقافة الرعاية والاهتمام بصحة الموظفين

تطوّر برنامج "Be Well" خلال عام 2025م ليصبح علامة بارزة في تجربة الموظف لدى "زين السعودية". وعلى مدار العام، انتقل البرنامج إلى أرض الواقع من خلال باقة من فعاليات الرعاية الوقائية والتوعية، شملت فحوصات صحية وحملات للكشف المبكر نُقّدت بالتعاون مع شركاء، إلى جانب حملات التطعيم ضد الإنفلونزا الموسمية، وأكشاك توعوية وفحوصات لسرطان الثدي في كل من الرياض وجدة والدمام، وفعاليات حملة "موفمبر"، وجلسات تطبيقية تخص صحة الموظفين النفسية مثل جلسة "Chance for Mental Balance"، تُوجت جميعها بفعالية موسّعة شارك فيها منسوبو الشركة بمناسبة اليوم العالمي للصحة النفسية.

كما شهد عام 2025م أيضاً تنفيذ أنشطة إضافية في مجال صحة الموظفين، شملت تقييمات مؤشر One Mind للصحة النفسية، وتحدي خطوات شهر رمضان المبارك، والتذكير بجلسات الصحة النفسية المجانية المتاحة عبر مركز الكويت للاستشارات (KCC)، وتدريبات الإسعافات الأولية في مختلف مناطق المملكة، وتدريباً غير معلن على إخلاء المباني عند نشوب الحرائق، وحملات للتبرع بالدم أقيمت داخل مقر الشركة، وحملات أشمل للرعاية الوقائية والتوعية الصحية نُظّمت بالتعاون مع شركاء مثل التعاونية، وقد عكست هذه المبادرات مجتمعة تركيز "زين السعودية" على الصحة البدنية والنفسية، وتعزيز الوعي بمتطلبات السلامة، والموازنة بين متطلبات العمل والحياة الشخصية في مختلف قطاعات الشركة.

وحظيت هذه الجهود بتقدير من مجلس الضمان الصحي (CHI)، عبر منحها جائزتين مرموقتين على النحو التالي:

- جائزة أفضل برنامج في الصحة والرفاهية (على مستوى المنشآت الكبيرة)
- جائزة التميّز في التوعية الصحية

وتؤكّد هاتان الجائزتان النهج الشامل والاستباقي الذي تتبّعه "زين السعودية" في رعاية الموظفين، إذ باتت العناية بصحتهم ركيزة استراتيجية ضمن أولويات الشركة، وليست مجرد ميزة وظيفية إضافية.



موظفونا تنمة

التزام مستمر بتعزيز الشمولية

حظيت ثقافة العمل الشاملة لدى "زين السعودية" بتقدير لافت خلال عام 2025م، إذ نالت جهودنا الرامية إلى تحقيق المساواة بين الجنسين، وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة، وتطبيق سياسات شاملة، اعترافاً واضحاً من كل من الجهات الآتية:

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

- جائزة المسؤولية الاجتماعية للشركات – الفئة الذهبية (2025م) عن برامج تطوير الشباب وتمكين المرأة

ملتقى CONNECTED WORLD KSA

- جائزة مواهب المستقبل والشمولية

تعكس هذه الجوائز نهجاً متكاملأً يتبعه "زين السعودية"، يتجاوز إتاحة الفرص المتكافئة إلى ترسيخ مبادئ المساواة والتمكين ضمن أنظمتها، وقياداتها، وثقافة العمل لديها، بوصفها ركائز ثابتة لمسيرة الشركة.

بناء كوادر مؤهلة لمتطلبات المستقبل

عززت "زين السعودية" خلال عام 2025م طموحها بوصفها صرحاً وطنياً لبناء القدرات واحتضان المواهب الرقمية، عبر منظومة متكاملة من البرامج التطويرية، شملت ما يلي:

المرحلة الأولى من برنامج HIPO لاكتشاف وتطوير المواهب عالية الإمكانات

أتاحت هذه المرحلة نمواً ملموساً في الترقيات الداخلية، وأسهمت في إثراء الخبرات بين مختلف الإدارات، ورفعت مستوى الجاهزية لخطط الإحلال الوظيفي في الشركة.

تطوير ثقافة الأداء

أطلقت الشركة المكتبة المركزية لمؤشرات الأداء الرئيسية، ودسّنت برنامج التدريب على شهادة Certified KPI Professional، بهدف توحيد معايير قياس الأداء بين الفرق والارتقاء بمستواه.

منصات تعلّم واسعة الأثر

أتاحت "زين السعودية" عشرات الآلاف من الفرص التدريبية وبرامج رفع المهارات الموجّهة إلى الموظفين والخريجين والطلاب من خلال أكاديمية زين وبالشراكة مع جهات أخرى.

وتعكس هذه المبادرات تقدماً ملموساً حققته "زين السعودية" في مجالات صحة الموظفين، وتمكين المرأة، وتنمية الشباب، والقيادة الشمولية، وتعّدّ في الوقت ذاته شاهداً على تحول الشركة إلى مؤسسة استشرافية تضع الإنسان على رأس أولوياتها وتنظر إلى رأس المال البشري بوصفه أئمن ما تمتلكه.

قياس ما يصنع الفرق: مؤشرات الأداء البشري ونتائجه خلال عام 2025م

يستند ما سبق استعراضه من إنجازات وإشادات إلى منهجية قياس راسخة تعتمدها "زين السعودية" لتقييم فاعلية استراتيجيتها المعنية بتنمية الكفاءات البشرية. وقد حرصت الشركة خلال عام 2025م على متابعة أثر هذه الاستراتيجية عبر منظومة متكاملة من مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بالموارد البشرية (KPIs)، بما يدعم إصدار تقارير تتسم بالشفافية، ويعزز اتخاذ القرارات المستندة إلى بيانات دقيقة، ويضمن تحقيق التحسين المستمر بما يخدم أولوياتها الاستراتيجية.

سجّلت عدة مؤشرات أداءً لافتاً خلال عام 2025م؛ إذ تجاوزت نسبة تغطية برامج التدريب والتطوير سقف التوقعات، لتبلغ 71%، مقابل هدف مؤسسي حدّد عند 50%. ويعود هذا التفوق إلى السعة الكبيرة التي تتمتع بها منصة أكاديمية زين، ومبادرة برنامج "وعد"، وجامعة الاشتمال والتنوع والإنصاف (IDEU)، إضافة إلى برامج التعلم الداخلية والتعليم التنفيذي، مما يعكس عمق ارتباط الموظفين بمسارات التعلم ويُبرز نضج المنظومة التدريبية التي بنتها "زين السعودية" على مدار السنوات الماضية.

على صعيد الارتباط الوظيفي، بلغ مؤشر اندماج الموظفين أعلى مستوياته خلال السنوات الأخيرة، مع تحسن واضح في مستوى الثقة بالقيادة، والشعور بالانتماء، والشمولية، وفرص التطوير المهني. وتعكس هذه النتائج الأثر المتكامل لمبادرات نوعية من بينها مبادرة "Be Well"، وتوسيع برامج التكريم، واستمرار حضور القيادات بصورة فاعلة بين فرق العمل.

حافظت "زين السعودية" على معدلات استقرار وظيفي جيدة طوال العام؛ إذ ظلت نسبة الاستقالات الطوعية دون الحدود الداخلية المحددة، وبشكل خاص في صفوف أصحاب الأداء المتميز وشاغلي الأدوار الحرجة. وسجّلت معدلات بقاء الموظفين مستويات مرتفعة كذلك بين الأمهات العائدات من إجازات الأمومة وفئات الموظفين المتنوعة، بما يشمل النساء والأشخاص ذوي الإعاقة، مما يؤكّد جدوى السياسات الشمولية التي تنتهجها الشركة في إدارة كوادرها البشرية.

تجاوزت نسبة التوظين في الشركة المتطلبات التنظيمية. كما شهدت مؤشرات التنوع تحسناً ملحوظاً، مع ارتفاع نسبة تمثيل المرأة وانضمام مزيد من السيدات إلى مسارات القيادة في مختلف قطاعات الشركة.

على صعيد إدارة الأداء، رفعت "زين السعودية" مستوى قدراتها خلال عام 2025م عبر إطلاق المكتبة المركزية لمؤشرات الأداء الرئيسية، وتدشين برنامج التدريب على شهادة Certified KPI Professional، وأسهمت هاتان المبادرتان في رفع وضوح المؤشرات وتوحيدها وزيادة بروزها لدى مختلف الإدارات، بما يدعم إدارة أداء تتسم بالانتظام وتستند إلى البيانات في كل مراحلها.

شكّل عام 2025م محطةً إيجابية في مسيرة "زين السعودية" على مستوى مؤشرات رأس المال البشري، إذ حققت الشركة معظم مستهدفاتها أو تجاوزتها، معززةً بذلك نهجها القائم على الإدارة الشفافة للكوادر البشرية والمرتكزة إلى البيانات والأدلة. كما واصلت تطوير ممارساتها بصورة مستمرة بما يدعم أولوياتها الاستراتيجية ويعزز جاهزيتها لتحقيق النمو المستدام على المدى الطويل.

نظرة عامة | الاستدامة في "زين السعودية" | محور البيئة | **محور المجتمع** | محور الحوكمة | الملاحق

الإبلاغ عن المخاوف وآليات تصعيدها

تستند ثقافة العمل في "زين السعودية" إلى ثلاث ركائز ثابتة هي الشفافية والنزاهة والمساءلة. وفي أوقات التغيير التنظيمي وتطور الأدوار الوظيفية، تطبّق الشركة ممارسات واضحة ومنظمة في التعامل مع كوادرها البشرية، تضمن من خلالها توفير الدعم اللازم للموظفين عبر قنوات تواصل مفتوحة. ورغم أن المنظومة التنظيمية المحلية لا تنظّم آلية المفاوضة الجماعية، تحرص "زين السعودية" على توفير قنوات موثوقة وسرية تتيح للموظفين الإبلاغ عن ملاحظاتهم ورفع ما يعترضهم من قضايا. ويُمكن إطار الإبلاغ عن المخالفات المعمول به في الشركة الموظفين من رفع بلاغاتهم بأمان تام عبر قنوات مخصصة، مع توفير الحماية اللازمة لصون الأفراد وضمان معالجة كل ما يُبلّغ عنه. وتدعم هذه الممارسات بيئة عمل تقوم على الاحترام والشمولية، وتعزّز ثقة الموظفين بشركتهم والتزامهم تجاهها على المدى البعيد.

تعزيز صحة الموظفين وسلامتهم

التزام الشركة

تطبّق "زين السعودية" في جميع منشآتها نظاماً متكاملأً لإدارة الصحة والسلامة المهنية (OHS)، يشمل الموظفين والمتعاقدين على حدّ سواء، ويتوافق مع الأنظمة الوطنية ومعايير المخاطر الداخلية المعتمدة لدى الشركة.

الوقاية من المخاطر والامتثال للأنظمة

- تتولى إدارة الأمن والسلامة تنفيذ تقييمات ربع سنوية للمخاطر، إلى جانب جولات تفتيش ميدانية على مواقع العمل.
- الالتزام التام بلوائح الدفاع المدني السعودي، وكود البناء السعودي، ومعايير الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASO).
- اتخاذ إجراءات تصحيحية فورية لمعالجة المخاطر المرصودة في حينها.

التدريب والتوعية

- إقامة جلسات تعريفية إلزامية بمبادئ السلامة لجميع الموظفين.
- تقديم تدريب مستمر على بروتوكولات الصحة والسلامة المهنية، وآليات الاستجابة للطوارئ، والإبلاغ عن الحوادث.
- اعتماد سياسة صارمة لمنع الانتقام، بما يدعم بيئة آمنة ومنفتحة للإبلاغ عن المخالفات.

الصحة والرفاهية

- توفير تدريب مستمر لفرق الصحة والسلامة المهنية.
- تركيب أنظمة مكافحة الحرائق وكاميرات المراقبة (CCTV).
- توفير تغطية تأمين طبي شاملة لجميع الموظفين.
- تشغيل خط مساندة صحية مخصّص لتقديم الدعم والرعاية الصحية للموظفين على مدار الساعة.

بفضل هذه الإجراءات، تُهيّئ "زين السعودية" بيئة عمل آمنة وصحية تضع الوقاية والاستعداد ورفاهية الموظفين في طليعة أولوياتها. وتعمل الشركة على دمج معايير صارمة للصحة والسلامة في عملياتها اليومية، بما يضمن حماية كوادرها البشرية ويُمكّنها من تقديم أفضل ما لديها في بيئة عمل محفّزة.

حافظت "زين السعودية" خلال عام 2025م على سجلّ متميز في مجال السلامة، إذ لم تُسجّل أي حالات وفاة أو إصابات عمل قابلة للتسجيل أو ذات عواقب جسيمة على مدار العام.

حماية حقوق الإنسان وحقوق العمل

تلتزم "زين السعودية" بحماية حقوق الإنسان وحقوق العمل والنهوض بها في جميع عملياتها ومع مختلف الأطراف ضمن سلسلة القيمة الخاصة بها. ويستند هذا الالتزام إلى سياسة حقوق الإنسان المعتمدة لدى الشركة، وبسترشد بأبرز الأطر الدولية المعترف بها، ومنها المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، والاتفاقيات الأساسية الصادرة عن منظمة العمل الدولية. وتُمثّل هذه المبادئ مرجعية موجهة للممارسات الداخلية والعلاقات التجارية الخارجية على حدّ سواء.

وتُدرج "زين السعودية" اعتبارات حقوق الإنسان ضمن أطر إدارة المخاطر، ومراجعات الموردين، وبرامج الارتباط الوظيفي للموظفين. كما يحصل الموظفون على تدريب موجّه يستهدف رفع مستوى الوعي والمساءلة وبناء ثقافة قائمة على الاحترام والشمولية. وتقيس الشركة فاعلية هذه الجهود من خلال إجراء استبيانات سرية، ومتابعة علاقات الموظفين عن كُتب، وتقييم آليات تلقي الشكاوى باستمرار. وتعتمد الشركة على ما تتوصل إليه من نتائج بصورة دائمة، بهدف تطوير ممارساتها ومعالجة أي قضايا ناشئة في حينها.

يمكنكم الاطلاع على بيان موقف "زين السعودية" بشأن حقوق الإنسان من هنا ←

موظفونا تتمة

استراتيجية الموارد البشرية: تمكين موظفينا للمشاركة في صناعة المستقبل

تقوم استراتيجية الموارد البشرية في "زين السعودية" على طموح واضح يتمثل في رعاية قوى عاملة مُمكنة وشاملة ومهيأة لمتطلبات المستقبل، بما يدعم نجاح الشركة المستدام ويخدم المملكة ومجتمعها. وقد عزّزت "زين السعودية" خلال عام 2025م ركائزها الاستراتيجية الأربع لتحويل الرؤية إلى خطوات عملية، والطموح إلى فرص ملموسة:



رفاهية الموظفين



تطوير المواهب



إعداد قيادات المستقبل



الشباب والأثر الوطني



التنوع والشمولية



المبادرات الرئيسية

- اعتمدت "زين السعودية" مكتبة مركزية لمؤشرات الأداء الرئيسية لتوحيد التوقعات وربط أداء الأفراد والفرق بالأهداف الاستراتيجية للشركة.
- ساهم تقديم برنامج "محترف وممارس مؤشرات الأداء الرئيسية" (Certified KPI Professional) في توحيد فهم الموظفين لآليات قياس الأداء وتعميق مبدأ المساءلة عنه.
- طوّرت "زين السعودية" أنظمة المكافآت لتشمل تكريماً غير مالي بوتيرة أعلى وبقيمة معنوية أوضح، وذلك من خلال جوائز داخلية تحتفي بالموظفين الذين يجسدون قيم الشركة الأساسية: التركيز على تحسين تجربة العميل، والسرعة والمرونة، والانتماء، والشمولية، والتواصل بشفافية.

أبرز إنجازات عام 2025م

- رفعت هذه الخطوات وضوح التوقعات، وعزّزت المساءلة، ورسخت ثقافة أداء تستند إلى الهدف والقيم والتقدير.

المبادرات الرئيسية

- ترشّخ "زين السعودية" مبدأ الشمولية في بيئة العمل من خلال تبني ممارسات يومية تُجسّد هذا المفهوم بوصفه قيمةً راسخة في ثقافة العمل.
- قدّم برنامج Nova مساراً منظماً للإرشاد والتطوير المهني للنساء العاملات في الأدوار التقنية، بينما هيّأ برنامج WE SUCCEED، وهو رحلة قيادية تمتد لثلاث سنوات، المرأة لتولي مناصب عليا من خلال تعلم مصمم بحسب الاحتياج وتوجيه مهني متخصص.
- وشّعت مبادرة WE ABLE، وهي البرنامج الأبرز لدعم الموظفين ذوي الإعاقة، أثرها من خلال إبرام شراكات توظيف جديدة، وإدخال تحسينات في تيسير الوصول إلى بيئة العمل، وتطبيق ممارسات أكثر شمولية في استقبال الموظفين الجدد.
- تصمم "زين السعودية" سياساتها ومنصاتها وثقافتها المؤسسية بقصد إزالة العوائق وبناء شعور الانتماء.

أبرز إنجازات عام 2025م

- ارتفعت نسبة تمثيل المرأة في مجالات العلوم والتقنية والهندسة والرياضيات (STEM) ومسارات القيادة.
- توسّعت ممارسات تيسير الوصول والتوظيف الشامل، وتعزّزت ثقافة الانتماء وتكافؤ الفرص على مستوى القوى العاملة.
- ترقّت 42% من المشاركات في برنامج WE SUCCEED إلى مناصب أعلى.

المبادرات الرئيسية

- زادت مبادرة "وعد" فرص التدريب المتاحة للطلاب والخريجين في مختلف مناطق المملكة.
- عزّز برنامج تمكين جيل الشباب قدرات الشباب من خلال مبادرات تطوير القوى العاملة وبناء المهارات، بما ينسجم مع الأولويات الرقمية الوطنية.

أبرز إنجازات عام 2025م

- زاد هذا المسار إتاحة فرص التطوير المهني، وأسهم في رفع جاهزية القوى العاملة الوطنية وبناء القدرات الرقمية.

المبادرات الرئيسية

- عملت "زين السعودية" على إعداد وتأهيل القيادات المستقبلية من خلال برامج نوعية تشمل برنامج HiPo لتطوير الكفاءات الواعدة.
- قدّمت هذه المبادرات للمهنيين في المراحل المبكرة والمتوسطة من مساراتهم فرص تطوير وظيفي وإرشاد، ومسارات تطوير منظمة، وتحديات تتطلب التعاون بين الوظائف.
- أتمّ اثنان من التنفيذيين برنامج الإدارة العامة المرموق (GMP) في كلية هارفارد للأعمال، مما ساهم في تعميق وبناء القدرات القيادية الاستراتيجية على مستوى الإدارة التنفيذية.

أبرز إنجازات عام 2025م

- عزّزت هذه المبادرات تخطيط التعاقب الوظيفي، وجاهزية القيادات، وساهمت في توسيع قاعدة الكفاءات الاستراتيجية طويلة الأجل في مستويات الإدارة الوسطى والقيادة التنفيذية.

المبادرات الرئيسية

- استثمرت "زين السعودية" 1,100,000 ٲ في تدريب الموظفين وتطويرهم، مع تركيز الاستثمار على برامج عالية الأثر تقيس تحسّن المهارات وتفتح مسارات واضحة للتقدم الوظيفي.
- قدّمت أكاديمية زين والمنصات الرقمية تعليماً منظماً في 10 تخصصات، وحققت نسبة رضا بلغت 88% بين المشاركين.
- مكّنت الشراكة مع جامعة IE في إسبانيا الموظفين من الحصول على شهادات معترف بها دولياً في التحول الرقمي والابتكار.
- أطلقت "زين السعودية" منصة ZainGPT لتمكين المعرفة المؤسسية، بما يتيح للموظفين الوصول عند الحاجة إلى الوثائق التقنية وأفضل الممارسات والمعارف الداخلية، ويقال الاعتماد على الخبرات الفردية ويسرّع حل المشكلات.

أبرز إنجازات عام 2025م

- أكمل 960 موظفاً برامج تدريب رقمية ومهنية متخصصة، من بينهم 150 امرأة.
- زادت هذه البرامج القدرات التقنية، وحسّنت مشاركة المعرفة، ورفعت كفاءة العمليات في الشركة.

المبادرات الرئيسية

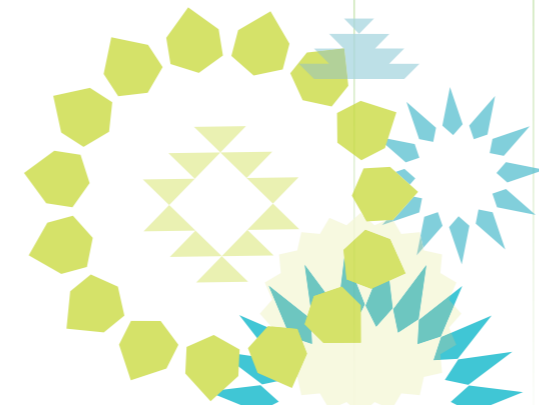
- منحت مبادرة "استمتع بإجازتك" (Enjoy Your Weekend) السبتمائية كل موظف تذكرتين مجانيّتين للدخول إلى موفي سينما، لتشجيع الموظفين على الترفيه وتعزيز الروابط العائلية.
- مكّنت حملات التبرع بالدم في مقال العمل، بالشراكة مع مزودي الرعاية الصحية، الموظفين من دعم صحة المجتمع.
- ساهمت الاحتفالات باليوم العالمي للأيس كريم في خلق لحظات تواصل عفوية بين الفرق.

أبرز إنجازات عام 2025م

- رشّخت "زين السعودية" التكامل بين متطلبات العمل والحياة الشخصية، والسلامة النفسية، والتفاعل الوظيفي، ورفع المعنويات، وثقافة التعاطف والتواصل.
- أثبتت هذه التجارب أن المبادرات الهادفة واللفتات البسيطة قادرة على إحداث أثر ثقافي ملموس.

المبادرات الرئيسية

- طوّرت "زين السعودية" برنامج Be Well ليصبح منصة متعددة المسارات لرفاهية الموظفين، تتيح الاستشارات النفسية عند الطلب، وحملات التوعية الصحية، ومزايا أوسع تراعي الأسرة، بما يشمل تحسين مزايا إجازة الوالدية وتقديم دعم أكبر لرعاية الأطفال.
- أتاحت منصة مزايا الموظفين الجديدة للموظفين وصولاً أسهل ومباشراً إلى موارد الصحة والرفاه في بيئة العمل.
- نقلت مبادرات التفاعل الوظيفي على مستوى الشركة مناسبات عالمية مثل اليوم العالمي للسرطان، واليوم العالمي بمرض التوحد، واليوم العالمي للصحة النفسية إلى بيئة العمل، فحوّلت الوعي إلى تعاطف وسلوك جماعي.
- حافظت "زين السعودية" على الحوار المفتوح باعتباره ركيزة أساسية في القيمة المقدمة لموظفيها، من خلال اللقاءات العامة، وجلسات قهوة مع الرئيس التنفيذي (Coffee with the CEO)، وقنوات الملاحظات المباشرة، بما فتح حواراً شفافاً وساعد القيادة على متابعة نبض الشركة عن قرب.
- خصصت "زين السعودية" يوم الأحد 4 مايو 2025م يوماً إضافياً للإجازة ضمن مبادرة "عطلة أسبوعية لصحة نفسية متجددة" (Long Weekend for Mental Health)، دعماً للراحة والتعافي وتحقيق توازن أفضل بين العمل والحياة.



موظفونا تنمة

بناء القوى العاملة وتمكينها

واصلت "زين السعودية" في عام 2025م تطوير استراتيجيتها الموارد البشرية من خلال زيادة استثمارها في التوظيف الشامل، والنمو المهني، ورفاهية الموظفين، وتنمية المواهب الوطنية. وخلال هذا العام، تجاوزت الشركة مرحلة إطلاق المبادرات الجديدة، لتبني نضجاً أعمق في برامجها القائمة وتحقق تقدماً ملموساً في جميع محاور أجندة رأس المال البشري.

استقطاب الكفاءات وتطوير الموظفين

عكست دفعة التعيينات الجديدة خلال عام 2025م توجهاً متوازناً وشاملاً في استقطاب الكفاءات، إذ ضمّت 72 موظفاً جديداً، بواقع 38 موظفاً من الذكور و34 موظفة من الإناث، بما يُبرز استمرار تقدم الشركة في تحقيق التنوع بين الجنسين داخل قواها العاملة. ومن المنظور العمري، توزعت التعيينات بصورة متوازنة بين الكفاءات في بدايات مسارها المهني وأصحاب الخبرات المتراكمة، إذ بلغ عدد الموظفين تحت سن 30 عاماً 36 موظفاً، فيما بلغ عدد من تتراوح أعمارهم بين 30 و50 عاماً 36 موظفاً أيضاً. ويدعم هذا التوازن في الشريحة العمرية تخطيط الإحلال الوظيفي، ويُغدّي روح الابتكار، ويُرسّخ الاستدامة المؤسسية طويلة الأجل، وذلك من خلال المزج بين المواهب الناشئة والخبرات الراسخة.

التوزيع الديموغرافي للتعينيات الجديدة

النوع	العدد
ذكور	38
إناث	34
الفئة العمرية	العدد
أقل من 30 عاماً	36
من 30 إلى 50 عاماً	36

نجحت "زين السعودية" خلال عام 2025م في استقطاب وتوظيف ما مجموعه 72 موظفاً جديداً موزعين على مناطق متعددة، مما يُؤكد التزامها الراسخ والمستمر بتنمية القوى العاملة الوطنية، وانتقاء الكفاءات الدولية بدقة في مجالات نوعية تدعم رفع جودة قدرات الشركة التشغيلية.

Annual Paper Consumption

المنطقة	التعيينات الجديدة	النسبة المئوية
المملكة العربية السعودية	70	97.2%
مصر	1	1.4%
الأردن	1	1.4%
الإجمالي	72	100%

يُبرهن هذا التوزيع على التزام "زين السعودية" المستمر بتنمية الكفاءات الوطنية وتوظيفها، إذ مثّل المواطنون السعوديون ما يزيد على 97% من إجمالي التعيينات الجديدة، مما يدعم بصورة مباشرة مستهدفات رؤية السعودية 2030 في توطين القوى العاملة. وفي المقابل، تجلب التعيينات الدولية المحدودة بدورها خبرات تقنية متخصصة في مجالات نوعية تشمل هندسة الشبكات وحلول الأعمال المتكاملة للشركات.

وفي إطار تعزيز كفاءة عمليات الاستقطاب، رفعنا خلال عام 2025م مستوى حوكمة عمليات استقطاب الكفاءات عبر تطبيق المعيار الدولي ISO 30405:2023، الذي يُرسّخ ممارسات توظيف تتسم بالعدالة والشفافية والاتساق. كما أطلقنا منصة TALENTTAP، وهي منصة آمنة لإحالة الترشيحات الوظيفية من قبل الموظفين، تدعم التوصيات الرقمية المنظمة والمرتبطة بالأرقام الوظيفية لموظفي زين.

من خلال جهود التواصل المستهدفة، والشراكات مع الجامعات، والمشاركة في معارض التوظيف الوطنية، يسّرنا الاستفادة من الفرص الوظيفية المتاحة في المجالات التي تنسجم مع توجهات الشركة للنمو المستقبلي، ولم تقتصر جهودنا على رفع كفاءة القوى العاملة الداخلية فحسب، بل امتدت لدعم الجاهزية المهنية على المستوى الوطني عبر تقديم تدريبات لإعداد السيرة الذاتية (CV)، وإجراء المقابلات الوظيفية، ومهارات الاستفادة من منصة LinkedIn. وقد استفاد من هذه التدريبات 207,330 طالباً وطالبة.

مثّلت البرامج المهيكلّة، ومنها برنامج تمهير (Tamheer) وبرنامج التدريب التعاوني (COOP)، روافد رئيسية لاستقطاب الكفاءات الجديدة، إذ أتاحت للطلاب والخريجين اكتساب خبرات عملية ميدانية، وفي الوقت ذاته منحت الشركة فرصة التعرف المباشر على المواهب الواعدة.

إلى جانب ذلك، عملنا على التوسع في منصات دعم الخريجين والمحترفين في مستهل مسيرتهم المهنية، ومنها برنامج "شباب زين" (Zain Youth)، وبرنامج "الفصل التالي" (Next Chapter)، ومبادرة التدريب على الاستفادة من منصة لينكد إن (LinkedIn Training Initiative)، مما أتاح لآلاف الطلاب فرصة تنمية مهاراتهم الرقمية ورفع مستوى جاهزيتهم المهنية.

تعزيز الارتباط الوظيفي والاحتفاء بتميز الموظفين

تبلورت خلال عام 2025م ثقافة عمل أكثر تركيزاً على العنصر الإنساني، مدفوعة بتوسيع برامج الارتباط الوظيفي وتعزيز قنوات التواصل الداخلية، وانطلاقاً من أيام التطوع وحملات الاهتمام بصحة الموظفين، ووصولاً إلى اللقاءات الدورية المباشرة مع القيادات والتحديات الابتكارية، ضُمَّت مبادرات الشركة لترسيخ روح الترابط والثقة والاعتزاز بالانتماء إلى منظومة "زين السعودية".

تصمّم لحظات التفاعل عمداً لتكون تجارب قابلة للمشاركة بطبيعتها، بما يُشجّع الموظفين على التعبير عن ثقافة زين عبر منصات مختلفة، من بينها منصة LinkedIn.

شهدت برامج تقدير الموظفين في الشركة تطوراً ملموساً خلال العام، وقد ظهر الأثر الإيجابي لهذه الجهود في نتائج استطلاعات الرأي الدورية الداخلية، التي كشفت عن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي وتنامي الإحساس بالرسالة المشتركة بين الموظفين، بما يُؤكد شعور كوادرنّا بأنهم محل إصغاء وتقدير وانتماء حقيقي للشركة.

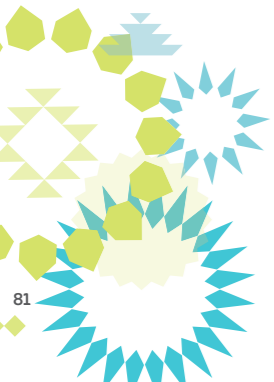
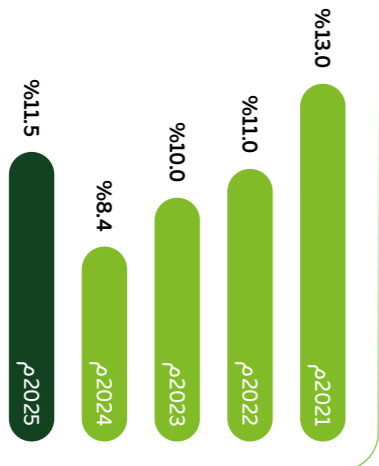
الاحتفاظ بالكفاءات ومنظومة المكافآت

واصلت "زين السعودية" خلال عام 2025م دعم جهودها للاحتفاظ بكوادرها البشرية، عبر المزج بين تطوير المسار الوظيفي، والاهتمام بصحة الموظفين، وإيجاد آليات لإصغاء إليهم، وشملت هذه الجهود مبادرات عدة، من بينها برنامج Be Well، وتوسيع برامج الاحتفاء بتميز الموظفين، ورفع مستوى تفاعل القيادات مع الفرق، وتوفير فرص متواصلة للتعلم والنمو، بما يسهم في رفع جودة تجربة الموظف وترسيخ منظومة القيمة المقدمة للموظفين في الشركة.

معدل دوران الموظفين

تُولي "زين السعودية" أهمية بالغة للاحتفاظ على كوادرها البشرية، ويعكس ارتفاع معدل دوران الموظفين خلال عام 2025م تضافر عامليْن: عودة سوق العمل إلى أنماطه الطبيعية بعد سنوات سابقة ركّز فيها على الاحتفاظ بالكفاءات، وتواصل مسيرة التحول الشامل داخل قطاعات الأعمال المختلفة في الشركة. ومع مضي الشركة في تنفيذ مبادراتها الاستراتيجية، قد تشهد الشركة معدلاً طبيعياً من تسرّب الكفاءات بفعل تعديل الأولويات والمسارات الاستراتيجية، وتطوّر متطلبات المهارات المطلوبة، وارتفاع وتيرة التنقل الوظيفي في سوق العمل الأوسع، وبوجه عام، تبقى مستويات دوران الموظفين ضمن نطاق يمكن التحكم به، ودون مستويات الذروة المسجلة في السنوات السابقة، بفضل مواصلة الشركة لجهودها في الاحتفاظ بالكفاءات عبر مبادرات مستهدفة تشمل الارتباط الوظيفي والتطوير المهني والتدرج الوظيفي.

معدل دوران الموظفين



موظفونا تنمة

تطوير الخدمات المقدمة للموظفين في مقرات العمل

أحدثت "زين السعودية" خلال عام 2025م تحولاً نوعياً في تجربة الموظفين بالمقر الرئيسي للشركة، عبر استحداث باقة من الخدمات المبتكرة والمجدية اقتصادياً داخل مقر الشركة، شملت ما يلي:

- **مقهى Groovy Café:** مقهى متاح داخل المقر الرئيسي للشركة يُقدّم للموظفين مشروبات متنوعة بخصومات تتراوح بين 20% و25%. ويحصل الموظفون الجدد على قسائم ترحيبية، وقد وُزِعَ المقهى 1,000 كوب مجاني بمناسبة اليوم العالمي للقهوة، صنع من خلالها لحظات احتفال وتواصل بين الزملاء.
- **متجر Trolley Store:** خدمة بيع التجزئة المتاحة داخل المقر الرئيسي، تُوفّر للموظفين خصومات بنسبة 10% على المنتجات اليومية وأصناف الاستهلاك المتنوعة، ويحصل الموظفون الجدد على قسائم ترحيبية ضمن تجربة انضمامهم للشركة، بما يعكس منذ اليوم الأول التزام "زين السعودية" بصحة موظفيها والعناية بهم.
- **محطة شحن السيارات الكهربائية (EV) في مبنى خريص:** انسجاماً مع التزام الشركة بمبادئ الاستدامة، أنشأت "زين السعودية" محطة لشحن السيارات الكهربائية، دعماً للموظفين الذين يستخدمون وسائل نقل صديقة للبيئة، وترسيخاً لمكانة الشركة الريادية في المجال البيئي.

تُسهّم هذه الخدمات في تحسين جودة تجربة الموظفين اليومية، وتقليل الوقت الذي يقضونه في إنجاز مهامهم الشخصية، وإيجاد بيئة عمل أكثر دعماً وبسراً للموظفين، وهي خدمات تُقدّم في معظمها مجاناً أو بتكلفة رمزية.

تمكين الموظفين عبر منظومة الخدمة الذاتية الرقمية

وسّعت "زين السعودية" خلال عام 2025م بصورة ملحوظة قدرات الخدمة الذاتية المتاحة للموظفين والمدبرين ضمن أنظمة الموارد البشرية، بما خفّف الأعباء الإدارية على عمليات الموارد البشرية، ورفع في الوقت ذاته مستوى استقلالية الموظفين ورضاهم، وذلك على النحو التالي:

- **بوابة موظفين مطوّرة:** أصبحت بوابة الموظفين تُتيح للموظف إدارة بياناته الشخصية باستقلالية تامة، والاطلاع على كشوف رواتبه ومستنداته الضريبية، وتقديم طلبات الإجازة، ومتابعة الموافقات، مما يُقلّل اعتماده على فريق الموارد البشرية في المعاملات الروتينية.
- **أدوات الخدمة الذاتية للمدبرين:** حصل المدبرون المباشرون على صلاحيات أوسع لإدارة فرقهم، تشمل الموافقة على الإجازات، وتوثيق الأداء، وإصدار التقارير التنظيمية، بما يُتيح اتخاذ القرارات بسرعة أكبر ويُدلّل المعوقات الإدارية.
- **استقرار أعلى للأنظمة:** رفعت الشركة مستوى الاستقرار التشغيلي لمنصة نظام معلومات الموارد البشرية (HRIS)، وزادت من اعتماد المستخدمين عليها في مختلف مهام الموارد البشرية، بما يُحسّن قابلية الاطلاع على البيانات، ويرفع موثوقية التقارير، ويُعزّز ثقة الموظفين في أدوات الخدمة الذاتية.

تعكس هذه التحسينات التزام "زين السعودية" بتوظيف التقنية لإيجاد منظومة موارد بشرية ترتقي بكفاءتها وسرعة استجابتها، وتواكب نمو الشركة، وتمنح الموظفين القدرة على إدارة بيئاتهم وتطوير مساراتهم الوظيفية.

التعلم وتنمية المهارات

وسّعنا منظومة التعلم لدينا بهدف ضمان جاهزية موظفي الشركة في كافة المستويات الوظيفية لمواكبة احتياجات المستقبل.

وفي عام 2025م تحديداً، تحقّق ما يلي:

- قدمت أكاديمية زين (ZAIN ACADEMY) عشرة برامج مهيكلة تشمل المسارات القيادية والتقنية والسلوكية.
- برنامج (ZAIN YOUTH (Mavericks) أتاح فرصاً لرفع المهارات في المجالات الرقمية والمنتجات والبيانات، إذ تحوّل عدد كبير من المشاركين فيه إلى مدربين داخليين لزملائهم.
- مكّنت جامعة IDEU 137 موظفاً عبر برامج متقدمة في التحول الرقمي تُقدّم بالشراكة مع جامعة IE (إسبانيا).
- تجاوزت مبادرة وعد (WA'AD INITIATIVE) المستهدف المُحدّد لها، إذ وقّرت 207,330 فرصة تدريبية للشباب والخريجين الجدد.
- أنهى برنامج HIPO لاكتشاف وتطوير المواهب عالية الإمكانات مرحلته الأولى بنتائج تطوير فاقت المتوسط، إذ سجّل تحسناً في المهارات بنسبة 65% ونسبة ترقيات بلغت 41% داخل الشركة، أسفرت عن ترقيات عبر وظائف متعددة ورفعت جاهزية القيادات الصاعدة.
- أضاف برنامج الإدارة العامة من جامعة هارفارد (HARVARD GMP) بُعداً دولياً لجهود تطوير قياداتنا، إذ أكمل اثنان من كبار القيادات في الشركة هذا البرنامج.
- أسهم تدريب شهادة محترف مؤشرات الأداء الرئيسية (CERTIFIED KPI PROFESSIONAL) في ترسيخ نهج موحّد يستند إلى البيانات في تقييم الأداء عبر مختلف إدارات الشركة.

رُكّزنا أيضاً على دعم التميز التقني عبر شهادات احترافية في مجالات الجيل الخامس (5G)، والحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي (AI)، والأمن السيبراني، بما يضمن تأهيل قوانا العاملة لمستقبل تقوده الحلول الرقمية المتقدمة.

مؤشرات التدريب	2022م	2023م	2024م	2025م
إجمالي ساعات التدريب السنوية	3,599.9	5,765.9	5,790.3	4,039
إجمالي الإنفاق على تدريب الموظفين وتطويرهم (م.ب.)	4,589,141	3,000,000	1,510,000	1,100,000
نسبة الموظفين المشاركين في برامج التدريب (%)	51%	59%	66%	71%

ساعات التدريب بحسب النوع

السنة	ساعات الذكور	ساعات الإناث	إجمالي الساعات	نسبة الذكور	نسبة الإناث
2022م	2,358	1,242	3,600	66%	34%
2023م	4,118	1,648	5,766	71%	29%
2024م	4,011	1,779	5,790	69%	31%
2025م	2,653	1,386	4,039	66%	34%

وعلى الرغم من تراجع إجمالي ساعات التدريب خلال عام 2025م، ارتفعت نسبة التدريب المخصص للموظفات من 31% إلى 34%. بما يعكس مواصلة التزام الشركة بتحقيق التوازن بين الجنسين في فرص التطوير، حتى مع تحوّل التدريب الإجمالي إلى نهج أكثر استهدافاً وكفاءة.

[اطّلع على بيان موقف "زين السعودية" بشأن التدريب وتطوير المسار الوظيفي من هنا ←](#)

التوطين

تجاوزت "زين السعودية" خلال عام 2025م مستهدفات التوطين مجدداً، محافظةً على تصنيفها ضمن النطاق البلايني في برنامج "نطاقات". وحققت الشركة إنجازاً نوعياً على مستويين متكاملين؛ تمثل الأول في ارتفاع نسبة الكفاءات الوطنية ضمن إجمالي القوى العاملة إلى مستويات قياسية، فيما تجلّى الثاني في تنامي حضور الكفاءات السعودية في الأدوار الحيوية بقطاعات الهندسة، وتجربة العملاء، والابتكار، بما يعكس نجاح الشركة في بناء قاعدة وطنية مؤهلة تقود مسيرة التحول الرقمي وتدعم استدامة النمو.

تواصل "زين السعودية" التزامها بتطوير الكفاءات الوطنية، ورفع نسبة تمثيل القيادات المحلية في مختلف المستويات الإدارية، إذ تضع الشركة في طليعة أولوياتها تأهيل الموظفين السعوديين وإعدادهم لتولّي الأدوار القيادية ومناصب اتخاذ القرار.

المستوى الإداري	نسبة السعوديين
نسبة الموظفين السعوديين في المستوى L1	85%
نسبة الموظفين السعوديين في المستوى L2	81%
إجمالي نسبة التوطين	89%

يعكس التمثيل القوي للسعوديين في المستويين الإداريين L1 و L2 فاعلية مبادرات التوطين وتطوير الكفاءات التي تنفّذها "زين السعودية"، فيما يُبرز الأداء المتميز للشركة في هذا المجال قوة شراكاتها الوطنية وبرامجها الموجهة للشباب، التي تضمن مجتمعةً تدفقاً مستداماً من المواهب السعودية بما يتسق مع رؤية السعودية 2030 ومستهدفات التحول الاقتصادي في المملكة.

موظفونا تنمة

إجازة الوالدية

تحرص "زين السعودية" على دعم موظفيها خلال أبرز محطات حياتهم، فتمنحهم إجازة الوالدية وفق المتطلبات التنظيمية والسياسات الداخلية المعتمدة لدى الشركة. كما تُهيئ بيئة عمل داعمة تُيسر عودة الموظفين بعد انتهاء الإجازة بسلاسة، عبر ترتيبات عمل مرنة، وحوار مستمر، ودعم لاستمرارية مسيرتهم المهنية في الشركة.

المؤشر	ذكور	إناث
عدد الموظفين المستحقين لإجازة الوالدية	815	104
عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة الوالدية	119	21
عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الوالدية	118	14
عدد الموظفين الذين ظلوا في الخدمة بعد 12 شهراً من عودتهم إلى العمل	113	21

التنوع والشمولية

حققت "زين السعودية" خطوات نوعية خلال عام 2025م في مجال الشمولية، سواء على مستوى تمثيل الفئات المختلفة، أو على صعيد التجربة الفعلية التي يعيشها الموظفون داخل بيئة العمل اليومية.

ظلّ تمكين المرأة في صدارة أولويات الشركة؛ إذ ارتفعت نسبة مشاركة المرأة في القوى العاملة إلى 22%، وبلغت نسبة القيادات النسائية 15%، فيما وصلت نسبة تمثيل المرأة في المناصب التنفيذية إلى 36% خلال عام 2025م. وأسهمت برامج نوعية متخصصة، من بينها برنامج WE SUCCEED، في فتح آفاق أوسع أمام السيدات في تخصصات العلوم والتقنية والهندسة والرياضيات (STEM) والمسارات القيادية، إذ أتّمت المئات منهن مسارات تطويرية تُؤهلهن للتقدم المهني على المدى البعيد. وأثمر برنامج "WE SUCCEED" عن نتائج إيجابية، تمثلت في حصول 42% من المشاركين على ترفقيات وظيفية، وحظيت هذه الجهود بحفاوة محلية ودولية أكدت مكانة "زين السعودية" المتقدمة في مجال التنوع بين الجنسين.

واصلت "زين السعودية" استثمارها في النهوض بدور المرأة بما يتجاوز نطاق قياداتها الداخلية، إذ دربت أكثر من 3,000 طالبة في مختلف مناطق المملكة من خلال برنامج المرأة في التقنية، بما يُسهم في رفع مشاركة المرأة مستقبلاً في مجالات التقنية والمناصب القيادية. وأكملت ثلاث قيادات من الشركة برنامج Effective Strategy & Leadership in a Digital Technology-Driven World في لندن، الأمر الذي يثري قاعدة القيادات الرقمية لدى "زين السعودية"، ويُفسح المجال أمام السيدات لتولي الأدوار الاستراتيجية في الشركة.

على صعيد تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة، أحرزت "زين السعودية" إنجازاً ملموساً خلال عام 2025م، وواصل برنامج WE ABLÉ تقديم الدعم لموظفي الشركة من ذوي الإعاقة عبر برامج تأهيل مخصصة، وبيئات عمل مهيّأة، وأدوات تقنية مساعدة. ومكّنت الشراكة مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية الشركة من تنفيذ برامج تدريب ودمج موجّهة، فيما رفعت الحملات الداخلية مستوى الوعي وأرسّت ثقافة الدعم والمناصرة بين الموظفين.

ثقافة تجمع بين الانتماء وتمييز الأداء

تمثل قيمةنا في "زين السعودية" نبض ثقافتنا المؤسسية والبوصلة التي ترشد طريقة عملنا وقيادتنا وتوجه مسيرة نمونا المستدام. وخلال عام 2025م، اتخذنا خطوات مدروسة لتأصيل قيمنا المؤسسية الخمس ضمن النشاط اليومي للشركة، إذ فعلنا هذه القيم على مختلف مستويات المنظومة المؤسسية، بما أسهم في توجيه القرارات، وإثراء روح التعاون، وتحديد آليات تكريم الأداء ومكافأته على المدى البعيد.

العمل محورنا	السرعة والمرونة	الانتماء الشمولية	التواصل بشفافية
ظلت قيمة "العمل محورنا" مرجعاً أساسياً لقياس الأداء؛ فاحتفينا بالموظفين الذين تجاوزوا توقعات العملاء، واستثمرنا في الإعداد للمستقبل عبر تدريب الطلاب والخريجين من خلال برامج التواصل مع الجامعات، وبرامج الثقافة الرقمية، مثل ورش إعداد الملف الشخصي على منصة لينكدإن.	تجسدت قيمة السرعة والمرونة في عمل الفرق متعددة التخصصات، وفي رفع وتيرة اتخاذ القرار، وفي تنقل الكفاءات الواعدة (HiPo) بين الإدارات المختلفة، بما دعم نجاح مبادرات نوعية شملت الحصول على شهادات أبرز، وعقد الشراكات الاستراتيجية، وإطلاق برامج وطنية لاستقطاب الكفاءات.	تجلت قيمة الانتماء والشمولية في برامج هادفة شملت: شباب زين، والفصل التالي، ونوفا، والمرأة في التقنية، وWE SUCCEED، وWE ABLÉ. إذ يفسح كلٌّ منها مساحة للأصوات الأقل تمثيلاً، ويضمن أن يشعر كل فرد بالحضور والتقدير والقدرة على القيادة.	في إطار تعزيز قيمة التواصل بشفافية، اعتمدنا عقد اجتماعات شهرية تجمع جميع موظفي الشركة، بما يُحفز الحوار الشفاف وتبادل الملاحظات الصريحة بين الموظفين والقيادة.

وأسهمت هذه الجهود مجتمعةً في إحداث تحول في ثقافة العمل لدى "زين السعودية"، فباتت قيمةنا حاضرة بقوة في أساليب استقطاب الكفاءات وتطويرها وقيادتها. وأعانتنا هذه الجهود على بناء فريق متماسك ومُمكن، قادر على تلبية تطلعات العملاء، وتحقيق المستهدفات الوطنية، وبلوغ نمو مستدام على المدى البعيد. ومع استمرار هذه المسيرة، نواصل التزامنا برعاية ثقافة تستلهم القيم، يشعر فيها كل موظف بالانتماء، ويستند فيها كل تصرف إلى غاية واضحة.

المرحلة القادمة

ستواصل "زين السعودية" خلال عام 2026م البناء على الأسس القوية التي أرستها خلال هذا العام، عبر أجندة للموارد البشرية تستهدف رفع مستوى الارتباط الوظيفي، وبناء مهارات المستقبل، وتنمية الشمولية في الشركة.

سنمضي في تطوير برنامج "Be Well"، ونُتيح للموظفين قدراً أكبر من موارد الصحة الجسدية والنفسية، ونعزز التواصل التثائي عبر أدوات تلقي الملاحظات الفورية ومنتديات الحوار مع القيادة، كما نطمح إلى بلوغ معايير الارتباط الوظيفي ضمن أعلى الشرائح العالمية، والحصول على شهادات بيئة العمل الدولية المعتمدة.

ستركز جهود التنوع والشمولية على رفع نسبة تمثيل المرأة، ومواصلة تنمية قياداتها النسائية في مختلف قطاعات الشركة، عبر مبادرات تشمل: المرأة في التكنولوجيا 5، وWE SUCCEED، وNOVA، ويُجَدّد ذلك حضور "زين السعودية" بوصفها شريكاً فاعلاً في دعم المملكة لتحقيق المستهدفات المحددة ضمن رؤية السعودية 2030.

نعتزم إطلاق حاضنة للمهارات الرقمية تتناول القدرات الناشئة، كالذكاء الاصطناعي، والبيانات، والحوسبة السحابية، والتقنية المالية، بدعم من شركاء خارجيين متخصصين. وستواصل منصة أكاديمية زين تخصيص مسارات التعلم بصورة تُلّام احتياج كل موظف، فيما ترفع المرحلة الثانية من برنامج HiPo مستوى الجاهزية القيادية بإتاحة خبرات استراتيجية متعددة الإدارات أمام المشاركين فيها.

وستعتمد منهجية الاستقطاب لدى الشركة على التقنية بصورة أوسع، بدعم من أدوات الفرز والتواصل القائمة على الذكاء الاصطناعي. كما ستطوّر الشركة نسخة مطوّرة من نظام معلومات الموارد البشرية (HRIS) لرفع كفاءة تحليل القوى العاملة، والتخطيط للتعاقد الوظيفي، واتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات. وستواصل إدارة الأداء تطوّرها عبر إيجاد روابط أوضح بين الأهداف والقيم والمكافآت.

تُجسّد هذه الأولويات مجتمعةً التزام "زين السعودية" ببناء كوادر بشرية شاملة ومهيّأة لمتطلبات المستقبل، تواصل نموّها بالتوازي مع نمو المملكة وازدهار مجتمعتها.

ضمان رضا العملاء

تجعل "زين السعودية" تجربة العملاء المتميزة أساساً لقدرتها على تحقيق القيمة طويلة الأجل ومواصلة النمو. وعززت الشركة في عام 2025م نهجها الذي يضع العميل في مقدمة الأولويات، إذ طورت تصميم تجربة العميل في عملياتها ومنصات الرقمية، وعززت مكانتها في السوق بوصفها شركة رائدة في ابتكار حلول ترضي احتياجات العملاء في صميمها.

تميّز ملموس في جميع نقاط التواصل مع العملاء

حققت "زين السعودية" خلال العام إنجازات مهمة في رضا العملاء؛ فقد ارتفع مؤشر رضا العملاء (CSAT) من 90% في عام 2024م إلى 92% في عام 2025م، واستند هذا القياس إلى أكثر من 4 ملايين استجابة من العملاء. ويكشف هذا التحسن ارتفاع مستويات الثقة والتفاعل في مراكز الاتصال والفروع والقنوات الرقمية.

سجل مؤشر جهد العميل (CES)، الذي يقيس مقدار الجهد الذي يبذله العميل لإنجاز مهمة أو حل مشكلة، تقدماً ملموساً أيضاً؛ إذ ارتفع من 58% في عام 2024م إلى 70% في عام 2025م. وتعكس هذه القفزة رحلة عميل تختصر الجهد وتوضح خطوات الحصول على الخدمة، كما تبرز أثر استثمارات "زين السعودية" المتواصلة في خدمات تحد من مواطن التعقيد.

رفعت "زين السعودية" معدلات الإقبال على القنوات الرقمية بدعم من إعادة تطوير تطبيق زين المخصص للأفراد تطويراً شاملاً، إلى جانب توسيع وظائف التطبيق لخدم العملاء في جميع فئات المنتجات.

مواجهة التحديات برؤية استراتيجية

تطلبت تلبية توقعات العملاء المتزايدة في عام 2025م التعامل مع تحديات رئيسية عدة. وبرز في مقدمة هذه التحديات إدارة توقعات العملاء وسط النمو السريع في الطلب على الشبكة، ولاسيما في أوقات الذروة والفعاليات الكبرى، مما استدعى تقديم خدمات قابلة للتوسع وتحديث البنية التحتية بوتيرة أسرع.

أثارت إضافة تقنيات جديدة، مثل الذكاء الاصطناعي والتحليلات التنبؤية والأتمتة، إلى الأنظمة القديمة تحديات تشغيلية وتحديات أخرى مرتبطة بإدارة التغيير. في حين استلزم التعامل مع حدة التنافس المتصاعدة في سوق الخدمات الرقمية ابتكاراً مستمراً في سرعة تقديم الخدمة وشفافية الإجراءات ومرونة الخيارات.

تحافظ "زين السعودية" على أولوية ضمان تجربة عميل موحدة الجودة في جميع مناطق المملكة العربية السعودية، بما في ذلك المناطق البعيدة والمناطق الأقل حصولاً على الخدمات.

تعزيز الاستراتيجية والحوكمة لمتابعة تجربة العملاء

عززت "زين السعودية" في عام 2025م استراتيجية تجربة العملاء من خلال مبادرات رئيسية عدة. فقد أعادت بناء إطار استراتيجية تجربة العملاء، وواصلت تطوير استراتيجية "الرقمنة أولاً"، وأضافت مؤشرات الأداء الرئيسية المرتبطة بالسلوك الرقمي إلى عمليات التجزئة، وأسهم تطوير هياكل الحوكمة في رفع جودة متابعة تجربة العملاء في قطاعي الأعمال والمستهلكين، مع تحقيق توافق أوضح بين وظائف تجربة العملاء والوظائف التجارية وقطاع التجزئة والقنوات الرقمية.

وضعت "زين السعودية" أهدافاً ومؤشرات أداء رئيسية جديدة تشمل أبعاداً متعددة. واستناداً إلى التحسن الواضح في تقييمات تجربة العملاء، رُفعت مستهدفات مؤشر رضا العملاء (CSAT) في جميع القنوات، ورفعت مستهدفات مؤشر جهد العميل (CES) بهدف التحسين المستمر في سهولة تجربة العميل. وأضافت الشركة مؤشرات جديدة لاعتماد القنوات الرقمية، بما يشمل تفاعل العملاء مع التطبيق ومعدلات استخدامه، إلى تقييم أداء الموظفين. كما أسهم إدراج مؤشرات بطاقة قياس تجربة العملاء في قطاع التجزئة، ومقاييس مدة التسليم، ومتابعة تقييم التطبيق، ورصد الشكاوى، في توفير رؤية شاملة لأداء تجربة العملاء على مستوى الشركة.

تعزيز ملاحظات العملاء والرؤى الفورية

طورت "زين السعودية" إطار صوت العميل عقب تشغيل أنظمة تلقي الملاحظات الفورية في عام 2023م. ووسعت الشركة تغطية قياسات مؤشر رضا العملاء (CSAT) ومؤشر جهد العميل (CES) في عدد أكبر من نقاط التواصل، بينما ساعد ارتفاع حجم الاستجابات إلى أكثر من 4 ملايين استجابة في عام 2025م في تحسين جودة اتخاذ القرار. كما ربطت الشركة ملاحظات العملاء بطاقت قياس أداء التجزئة واجتماعات الأداء، مما عزز الصلة بين رؤى العملاء وإجراءات التحسين الموجهة داخل فرق القنوات الرقمية والتجزئة والدعم.

واصلت الشركة تطوير منظومتها التقنية من خلال توسيع أطر التحليلات التنبؤية المخصصة لمتابعة رحلة العميل. وقدمت أدوات معالجة ملاحظات العملاء المطورة والمحسنة رؤى فورية لفروع التجزئة وفرق الخدمة، بينما رفعت لوحات المتابعة المحدثة مستوى وضوح مؤشرات رضا العملاء والجهد المطلوب منهم في نقاط التواصل الرئيسية. وعززت "زين السعودية" آلية الملاحظات ذات الحلقة المغلقة في مختلف مراحل الرحلة باستخدام خوارزميات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي.

وفي ضوء هذه الجهود، كشفت ملاحظات العملاء في عام 2025م، عن تحسن ملحوظ في مجالات عدة. فقد أصبحت تجربة استخدام تطبيق زين أبسر بعد إعادة تطوير تجربة العميل داخله بصورة شاملة، وتحسن رضا العملاء عن الدعم داخل الفروع بعد تطبيق بطاقة أداء التجزئة. وعكس التوجه المتزايد للعملاء نحو الخدمة الذاتية الرقمية زيادة في معدلات التبني الرقمي وتحسناً في تصميم رحلة العميل. ووجهت هذه الرؤى تطوير مسارات تهيئة العملاء الجدد، وتحسين التنقل داخل التطبيق، وتعزيز اتساق تجربة التجزئة.

أتاح إطلاق خيار "صمم باقتك على مزاجك" (BYOP) للعملاء ضبط إنفاقهم وفق احتياجاتهم الشهرية. وقدمت "زين السعودية" دعماً مصمماً لعملائها من ذوي الإعاقة في فروع التجزئة، بما يضمن إتاحة عادلة للخدمات.

يؤكد هذا التقدم التزامنا المتواصل بزيادة رضا العملاء وجعل المستخدمين في صميم كل قرار نتخذه. ولذلك نركز على تقديم خدمات موثوقة وعالية الجودة ترفع جودة التجربة الكلية وتدعم القيمة طويلة الأجل. ويظهر هذا الالتزام في التحسن السنوي لمؤشر رضا العملاء:



بحلول عام 2030م وما بعده، تهدف "زين السعودية" إلى تقديم رحلات ذكية وشاملة للعميل بالاعتماد على الذكاء الاصطناعي، كما تسعى إلى ترسيخ مكانتها كشركة وطنية رائدة في تجربة عملاء سلسة وشاملة ومدعومة رقمياً، والحفاظ على مستويات متقدمة في رضا العملاء في قطاع الاتصالات، بدعم من منظومات متقدمة للخدمة الذاتية وتمكين رقمي للقوى العاملة.

تمنح منهجية "زين السعودية" التي تقدم الحلول الرقمية أولاً، وثقافة التعلم المستمر والتكيف مع المتغيرات، الشركة قدرة متقدمة على تلبية توقعات عملاء المستقبل. ويظل تركيز الشركة منصباً على تحسين رحلة العميل، وتعزيز التفاعل الرقمي، وترسيخ الولاء في كل تواصل مع العملاء.

المرحلة القادمة

يرتبط التزام "زين السعودية" برضا العملاء بأهداف واضحة قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل. وستركز الشركة على المدى القصير حتى عام 2026م على مواصلة تحسين مؤشر رضا العملاء (CSAT) في مراكز الاتصال والفروع والقنوات الرقمية، من خلال رحلات مبسطة واستباقية ومدعومة رقمياً. كما ستطور الشركة لوحة متابعة تجربة الالتزام بالوقت، مزودة بخصائص آلية الملاحظات ذات الحلقة المغلقة، وستعزز أداء الموظفين من خلال تضمين مقاييس السلوك الرقمي بعمق أكبر في بطاقات قياس أداء التجزئة.

تعتزم "زين السعودية" على المدى المتوسط، من عام 2027م إلى عام 2029م، إطلاق قدرات تنبؤية ومؤتمتة للتفاعل مع العملاء في جميع القنوات الرقمية، وتطوير مبادرات إتاحة الخدمات والشمولية لضمان وصول عادل إلى الخدمات الرقمية لجميع شرائح العملاء، وتحويل خدمات الاستجابة لاستفسارات العملاء وشكواهم من الخدمة الذاتية إلى الرعاية المؤتمتة.



ضمان رضا العملاء تتمة

دراسة حالة

تعزيز التميز في تجربة العملاء المرتكزة على التجزئة
بطاقة قياس تجربة العملاء في قطاع التجزئة

أسهمت بطاقة قياس تجربة العملاء في قطاع التجزئة في تعزيز حوكمتنا، ورفع مستوى الشفافية، وضمان انعكاس كل نقطة تواصل مع عملاء الفروع التزام "زين السعودية" بالتميز. وقد منحت هذه المنهجية فرقنا رؤية أوضح، وقدرة أسرع على الاستجابة، وتركيزاً موحداً على تقديم قيمة ملموسة لعملائنا.



تتسم بالشفافية، وتدرج "زين السعودية" مراجعات أداء تجربة العملاء بصورة منتظمة ضمن هيكل الإدارة التنفيذية، لضمان الاستفادة التخطيطي الاستراتيجي مباشرة من رؤى العملاء.

وقد حققت بطاقة القياس منافع مؤسسية ملموسة حتى الآن. فقد عززت "زين السعودية" مكانتها ضمن رواد تجربة العملاء في قطاع الاتصالات بالمملكة، بعد فوزها بجائزة تجربة العميل السعودية عن فئة أفضل تجربة عميل في قطاع التجزئة. وأصبح وضع العميل في صميم الخدمة جزءاً من رؤية القيادة ونماذج التشغيل وهيكل حوكمة الأداء في الشركة، في حين تمتلك فرق التجزئة رؤى عملية تمكّنها من التنبؤ باحتياجات العملاء ورفع مستوى جودة الخدمة.

تعتمد "زين السعودية" في الأعوام المقبلة تطبيق تحليلات تنبؤية بالاستفادة من الذكاء الاصطناعي، وإطلاق خطط عمل مؤتمتة على مستوى كل فرع، وربط نتائج تجربة العملاء بأنظمة تطوير القوى العاملة، وتعزيز رسم خرائط رحلة العميل في الوقت الفعلي، وتطبيق إطار بطاقة القياس في جميع نقاط البيع بنظام الامتياز لضمان تجربة عميل موحدة الجودة في مختلف مناطق المملكة.

رصدت "زين السعودية"، ضمن التزامها الاستراتيجي بتقديم تجارب استثنائية للعملاء، فرصة لتحسين وضوح الأداء وإدارته في شبكة فروعها بمختلف مناطق المملكة، فقد ظلت تفاعلات العملاء داخل الفروع نقاط تواصل بالغة الأهمية، إلا أن رؤى أداء التجزئة كانت مجردة ومحدودة الأثر في دعم اتخاذ القرار الاستراتيجي.

أطلقت "زين السعودية" في عام 2025م بطاقة قياس تجربة العملاء في قطاع التجزئة لمعالجة هذه الفجوات. ويهدف هذا الإطار الموحد إلى تعزيز الحوكمة، وترسيخ المساءلة، ورفع معايير العناية بالعملاء في جميع عمليات التجزئة، وتجمع البطاقة رؤى من مصادر متعددة، تشمل تقييمات خرائط Google، وتقييمات جودة الفروع بنظام الامتياز، ومتوسط زمن الانتظار، واختبارات نظام إدارة علاقات العملاء، واعتماد تطبيق زين لدى العملاء الجدد، وتقييمات المتسوق الخفي، واستبيانات رضا العملاء، وحجم الشكاوى، ومؤشرات جودة الشبكة.

تمنح لوحات التحليلات الفورية فرق التجزئة والقيادات رؤية في الوقت المناسب لاتجاهات الأداء، مما يساعدهم على معالجة المشكلات استباقياً. كما يوحد هذا الإطار المقاييس ومنهجيات احتساب الدرجات لتحسين قابلية المقارنة ودعم الحوكمة التي

التفاعل والأثر المجتمعي

استراتيجية التفاعل المجتمعي

تنطلق استراتيجية "زين السعودية" للتفاعل المجتمعي من قناعة جوهرية مفادها أنّ خدمات الاتصال تبلغ ذروة قيمتها حين تُحدث أثراً ملموساً في حياة الناس. ومع تنامي حضور التقنيات الرقمية في تفاصيل الحياة اليومية، بات دورنا يمتدّ إلى ما هو أبعد من إتاحة الاتصال، ليشمل الإسهام الفعلي في توجيه هذه الخدمات لتكون رافداً للشمول، وتكافؤ الفرص، والتقدّم الاجتماعي في ربوع المملكة العربية السعودية.

حيث تجمع استراتيجيتنا للتفاعل المجتمعي بين قدراتنا التقنية الرائدة وشراكتنا ودورنا الوطني، ضمن صيغة تستجيب للاحتياجات الفعلية للمجتمع؛ إذ صُمّمت لتوليد قيمة طويلة الأجل من خلال

وتستند هذه الاستراتيجية إلى أربعة محاور عمل مترابطة، تتكامل فيما بينها لتقديم استجابة شاملة لاحتياجات المجتمع وأولوياته.

تيسير الوصول وتعزيز الشمول	تنمية الكفاءات المحلية ومهارات المستقبل	تعزيز المسؤولية الرقمية وحماية الأطفال	تعزيز خدمة المجتمع وجودة الحياة
<p>تُعزّز "زين السعودية" الشمول الرقمي من خلال إتاحة قاعدة موسّعة من الخدمات الميسورة التكلفة والمناسبة لمختلف الفئات، وتوظيف أحدث التقنيات بما يضمن شمول جميع شرائح المجتمع في مسيرة التحول الرقمي وتمكينها من الاستفادة المتكافئة من فرصه ومزاياه. كما تتنوّع مبادرات الشركة لتشمل دعم الأشخاص ذوي الإعاقة، ورفع مستوى التفاعل المجتمعي، وتشجيع الشمول الاجتماعي والاقتصادي، وتوسيع مشاركة المرأة وحضورها القيادي في مجالات العلوم والتقنية والهندسة والرياضيات (STEM) وقطاع تقنية المعلومات والاتصالات (ICT).</p>	<p>تدعم "زين السعودية" الشباب السعودي عبر تعزيز التعليم الرقمي، وتطوير المهارات، والإعداد للمسار المهني، من خلال برامج التدريب والإرشاد والتعريف بالتقنيات الناشئة، بما يساهم في بناء روافد متجدّدة من الكفاءات الوطنية ورفع جاهزيتها للتوظيف على المدى الطويل.</p>	<p>تشجّع "زين السعودية" الاستخدام الآمن والمسؤول للتقنيات الرقمية عبر برامج مجتمعية ترفع مستوى الوعي بمخاطر الفضاء الإلكتروني، وتحمي الأطفال، وتُكرّس السلوك الرقمي الإيجابي. ومن خلال مبادرات حماية الطفل، تُنفذ الشركة حملات توعوية نوعية وفعاليات ميدانية تستهدف الأطفال والأسر في مختلف مناطق المملكة.</p>	<p>تدعم "زين السعودية" المجتمعات من خلال تلبية احتياجاتها اليومية عبر الحلول الرقمية، والمبادرات الصحية والمعنية بالرّفاه، وبرامج التطوُّع التي يقودها الموظفون، بما يُحوّل قدرات الشركة إلى آثار عملية وإيجابية تلامس المجتمعات في مختلف مناطق المملكة.</p>

دعم الأشخاص ذوي الإعاقة

تواصل "زين السعودية" التزامها بتعزيز الشمول الرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة، انطلاقاً من إدراكها أنّ الوصول العادل لخدمات الاتصال والخدمات العامة وفرص العمل تُمثّل ركيزة جوهرية لبناء مجتمع رقمي أكثر شمولاً. وتسترشد الشركة في ذلك برؤية السعودية 2030، فتركز جهودها على إزالة العوائق، وتمكين الاستقلالية، وتوفير الفرص التي تتيح للأشخاص ذوي الإعاقة الإسهام الكامل في الحياة الاجتماعية والاقتصادية. وفي عام 2025م، كُفّلت الشركة هذا الالتزام بتوسيع مبادراتها القائمة وإطلاق شراكات جديدة تجمع بين التقنية وأشكال الدعم العملي التي تضع الإنسان في صدارة أولوياتها.

تعزيز سهولة الوصول عبر مبادرة السبت البنفسجي

تُعدّ مبادرة السبت البنفسجي المبادرة الرائدة لـ "زين السعودية" في دعم العملاء من الأشخاص ذوي الإعاقة، وبناءً على الحضور القوي الذي حقّقه الحملة في السنوات السابقة، اتّسعت رقعتها خلال عام 2025م، فعزّزت الوعي بالخدمات المخصّصة لهذه الفئة، ورفعت مستوى الشمولية في المتاجر ومواقع التواصل مع العملاء. وأدّت فرق الخدمة المباشرة المُدرّبة دوراً محورياً في تقديم تجربة عملاء أكثر دعماً ومراعاةً، فيما أسهمت جهود التواصل النوعية في تسهيل حصول هؤلاء العملاء على عروض مصمّمة وفق احتياجاتهم. وقد أثمرت حملة عام 2025م، مدعومةً بباقة Lifetime Bundle المخصّصة للأشخاص ذوي الإعاقة، نمواً ملحوظاً في عدد المشتركين من هذه الشريحة خلال السنة المالية 2025م، كما دعمت هذه النتائج حملةً توعوية نوعية بلغ تأثيرها أكثر من 65,000 مستفيد عبر القنوات الرقمية.

تمكين المكفوفين وضعاف البصر

واصلت "زين السعودية" تقديم الدعم للمكفوفين وضعاف البصر من خلال شراكتها مع منصة Be My Eyes، التي تُتيح خدمات المساعدة الفورية عبر التقنية. وخلال عام 2025م، تطوَّع موظفو الشركة عبر هذه المنصة لتقديم العون للمستخدمين الذين يحتاجون إلى مساعدة في مهام الحياة اليومية، مثل قراءة المستندات والتعرّف على الأشياء واستكشاف البيئة المحيطة بهم. وتساهم هذه المبادرة في تعزيز استقلالية ضعاف البصر، كما تتيح للموظفين فرصةً قيّمة للمشاركة في الجهود الرامية إلى ترسيخ الشمولية ضمن مختلف البرامج والمبادرات.



التفاعل والأثر المجتمعي تتمة

التوظيف الشامل والمشاركة في بيئة العمل

إلى جانب المبادرات الموجهة للعملاء، واصلت "زين السعودية" تعزيز الشمولية داخل صفوف منسوبيها، إذ بلغ عدد الموظفين من الأشخاص ذوي الإعاقة في الشركة 23 موظفاً وموظفة كما في 31 ديسمبر 2025م، ومن خلال مبادرة WE ABLE التي اتسعت دائرتها، عملت "زين السعودية" على تفعيل دمج هؤلاء الموظفين من ذوي الإعاقة ودعمهم بشكل ملموس، وقد شملت أبرز المبادرات والإنجازات في هذا الإطار ما يلي:



مبادرة WE ABLE: واصلت مبادرات الشمولية المتقدمة في بيئة العمل استقطاب الأشخاص ذوي الإعاقة وتدريبهم وتمكينهم، عبر تزويد المشاركين بالمهارات العلمية والمهنية اللازمة لإيجاد فرص عمل ذات قيمة والإسهام في الاقتصاد الوطني.



استبيان الإفصاح الطوعي عن الإعاقة: أجرت الشركة استبياناً سرياً لفهم احتياجات الموظفين من ذوي الإعاقة وظروفهم بشكل أعمق، بما يُهيئ قاعدة معرفية تدعم تقديم مساندة دقيقة وفعالة.



خطط التطوير الفردية (IDPs): أعدت الشركة خطاً تطويرية فردية مخصصة للموظفين من ذوي الإعاقة، بما يضمن توفير مسارات مهنية متفردة وفرصاً لتنمية المهارات، إلى جانب حلول دعم تتوافق مع نقاط القوة والتطلعات الخاصة بكل موظف.



ورش تعزيز الوصول: نظمت "زين السعودية" برامج تدريبية متخصصة في تكيف المحتوى الرقمي ليكون مناسباً للأشخاص ذوي الإعاقة، بما يضمن أن تكون اتصالات الشركة الرقمية شاملة منذ مرحلة التصميم.



'ندوة "ياشارتي أروي قصتي": نظمت الشركة جلسات توعوية تحتفي بثقافة الضم ولغة الإشارة، بما يساهم في إثراء الفهم المتبادل والتعاطف لدى منسوبي "زين السعودية".



'مبادرة Be My Eyes: أتاحت الشركة تطبيق Be My Eyes بهدف تزويد الموظفين من ضعاف البصر بدعم بصري فوري عبر تقنية الهواتف الذكية، بما يُعزّز استقلاليتهم وقدرتهم على التحرك بسهولة في بيئة العمل.



الشراكة مع منتدى أعمال الإعاقة (BDF): شجعت الشركة موظفيها على الانضمام إلى شبكات BDF UK Networks البريطانية، بما يُتيح لهم الاطلاع على أفضل الممارسات الدولية، والاستفادة من دعم الأقران وموارد التطوير المهني المختصة بشمول ذوي الإعاقة.



مذكرة تفاهم استراتيجية مع جمعية الإعاقة السمعية: أبرمت "زين السعودية" شراكة رسمية تهدف إلى تطوير خدمات الوصول، وتدريب لغة الإشارة، وتوفير فرص العمل للأشخاص من ذوي الإعاقة السمعية.

شراكات تُوسّع نطاق الأثر

عزّزت "زين السعودية" خلال عام 2025م منظومة شراكاتها الداعمة للأشخاص ذوي الإعاقة، عبر توقيع مذكرة تفاهم استراتيجية مع جمعية لأجلهم لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة، وتركز هذه الشراكة على التطوير المشترك لحلول رقمية ميسرة الوصول، إلى جانب إطلاق مبادرات مجتمعية تمتد إلى مختلف مناطق المملكة، بما يجمع بين الابتكار التقني والأثر الإنساني المستدام. وخلال العام، نفذ الطرفان عدداً من المبادرات النوعية ضمن إطار هذه المذكرة، بما يساهم في تلبية احتياجات الفئة المستهدفة وتعزيز جودة حياتها بصورة ملموسة.

في سياق توسيع هذا الالتزام بالمشاركة المجتمعية وتعزيز حضور الأشخاص ذوي الإعاقة في الحياة العامة، رعت "زين السعودية" بطولة البوتشيا المفتوحة 2025 بصفتها الراعي الرئيسي للبطولة، وجاءت هذه الرعاية دعماً للرياضيين من الأشخاص ذوي الإعاقة، وتجسيدا لدور الرياضة منصةً لترسيخ قيم الشمولية وربط علامة "زين" بمسارات التنمية الوطنية والتميز الرياضي. وتمثل هذه المشاركة امتداداً لرسالة "زين السعودية" الهادفة إلى خلق قيمة مشتركة من خلال تمكين الفئات الأقل تمثيلاً من المشاركة الفاعلة في الحياة الاجتماعية والاقتصادية.

وتتكامل هذه الجهود مع الشراكات القائمة التي تربط "زين السعودية" بالجهات الوطنية ذات الصلة، ومع مبادرة WE ABLE الداخلية، وتعكس هذه المبادرات مجتمعةً نهج "زين السعودية" المتطور في تعزيز الشمولية، وهو نهج يتجاوز مفهوم الوصول التقليدي ليقوم على ترسيخ الاستقلالية، وتعزيز المشاركة الفاعلة، وتحقيق أثر اجتماعي مستدام ينعكس بصورة مباشرة على الحياة اليومية للأشخاص ذوي الإعاقة.

لأجلهم

جمعية لأجلهم لخدمة ذوي الإعاقة
Leajehem Association for Disability

الشمول الرقمي والتمكين

يرتكز نهج "زين السعودية" في الشمول الرقمي والتمكين على ضمان امتداد فوائد التحول الرقمي إلى مختلف شرائح المجتمع، بما يرشّخ مبدأ تكافؤ الفرص في الوصول إلى الخدمات الرقمية والاستفادة منها، ومع التوسع المتسارع في خدمات الاتصال والتقنيات الحديثة، تواصل الشركة التركيز على تعزيز الوصول الرقمي، وتنمية القدرات الوطنية، وتمكين الأفراد من المشاركة الفاعلة في اقتصاد المعرفة، انسجاماً مع مستهدفات رؤية السعودية 2030.

وخلال عام 2025م، واصلت "زين السعودية" تطوير هذا النهج عبر توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات الرقمية، والارتقاء بالمهارات التقنية، مع إيلاء اهتمام خاص بالفئات الأكثر عرضة للتمييز في بيئة يتزايد فيها الاعتماد على الحلول الرقمية بوتيرة متسارعة.

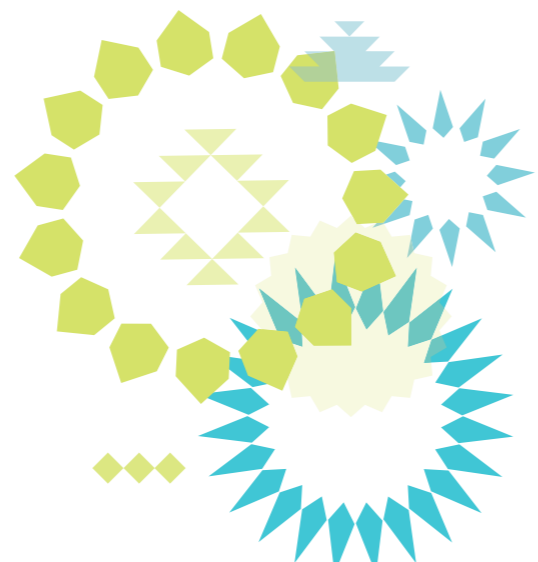
تعزيز الوصول الرقمي

واصلت "زين السعودية" الاستثمار في توسيع نطاق الوصول الرقمي في مختلف مناطق المملكة، مع تركيز استراتيجي على المجتمعات والمناطق الأقل حصولاً على الخدمات، وأسهمت مبادرات الشركة في مجالي الشبكات والبنية التحتية الرقمية خلال عام 2025م في إيصال خدمات الاتصال إلى المناطق الريفية، بما يعزز دورها بوصفها ممكناً وطنياً رئيسياً للشمول الرقمي على مستوى المجتمع.

وتشكل هذه الجهود قاعدةً لتمكين مشاركة اجتماعية واقتصادية أكثر اتساعاً، من خلال إتاحة الوصول إلى الخدمات الرقمية، والتعليم، والابتكار، بما يدعم الأفراد والشركات والمجتمعات في مختلف جوانب حياتهم اليومية وأنشطتهم الاقتصادية.

تقدير الأثر القائم على الشمولية

واصلت جهود "زين السعودية" في مجال الشمول الرقمي والتمكين حصده التقدير على المستوى الوطني خلال عام 2025م، فقد حاز نموذج المسؤولية الاجتماعية للشركة، القائم على الاستدامة والتمكين والابتكار الرقمي، الفئة الذهبية ضمن جائزة المسؤولية الاجتماعية للشركات التي تنظمها وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، كما نالت "زين السعودية" جائزة KSA World Connected تقديراً لدورها في إعداد كفاءات الجيل المقبل وتعزيز قيم الشمولية، بما يعكس التقدم المستمر الذي تحققه الشركة في ترسيخ هذا النهج بوصفه ركيزة أساسية ضمن استراتيجيتها للاستدامة.



التفاعل والأثر المجتمعي تتمه

دعم الكفاءات المحلية

تُولي "زين السعودية" تطوير الكفاءات الوطنية أهميةً استراتيجية، انطلاقاً من إيمانها بأن الاستثمار في الإنسان السعودي يُشكّل ركيزةً أساسية لتحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030 و"برنامج تنمية القدرات البشرية". وفي هذا الإطار، تعتمد الشركة منظومة متكاملة من البرامج والمبادرات المتخصصة التي تركز على تمكين الشباب السعودي بالمهارات الرقمية، وتأهيلهم لمتطلبات سوق العمل، وتعزيز فرصهم في التوظيف والنمو المهني ضمن القطاعات المستقبلية الواعدة.

وخلال عام 2025م، واصلت "زين السعودية" تطوير مبادراتها المعنية بصقل المواهب الوطنية، إلى جانب إطلاق مبادرات جديدة تستهدف توسيع نطاق الأثر وتعزيز المواهمة بين برامج التأهيل واحتياجات سوق العمل الفعلية، بما يفتح أمام الجيل الصاعد آفاقاً مهنية أكثر تنوعاً واستدامة.

معارض التوظيف

حرصت "زين السعودية" على تعزيز التواصل المباشر مع الباحثين عن العمل من الشباب السعودي، عبر المشاركة الفاعلة في معارض التوظيف المقامة في مختلف مناطق المملكة، ومن خلال هذا الحضور، تسعى الشركة إلى التعرف بالفرص المهنية المتاحة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وتقديم الإرشاد المهني للمتقدمين، وربطهم بفرص العمل المحتملة. وخلال عام 2025م، شاركت "زين السعودية" في ستة معارض توظيف في مناطق متعددة من المملكة، استقطبت أكثر من 30,000 طالب وخريج ممن يتطلعون إلى بناء مساراتهم المهنية.

برنامج "وعد" للمعرفة والمهارات الرقمية

في إطار التزامها بدعم التوطين والاستجابة لأولويات سوق العمل الوطني، تواصل "زين السعودية" عبر برنامج "وعد" تنمية المهارات الرقمية لشريحة واسعة من الكوادر السعودية. ويركّز البرنامج على تأهيل المشاركين بالمهارات التقنية المستقبلية، بما يشمل الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وتطوير البرمجيات، وغيرها من التقنيات الناشئة التي تسهم في تشكيل ملامح الاقتصاد الرقمي.

شهد برنامج "وعد" خلال عام 2025م توسعاً ملحوظاً في نطاق برامجه التدريبية، إذ بلغ إجمالي المستفيدين من برامجه منذ إنطلاقه نحو 207,330 شاباً وشابة، اكتسبوا مهارات رقمية تتوافق مع متطلبات سوق العمل الحديثة.

وعد
W A D

ZAIN
GREAT
IDEA

مبادرة "Zain Great Idea 2025": تمكين الشباب

في ميدان ريادة الأعمال والابتكار

استكمالاً لمسيرتها في تنمية المهارات الرقمية وصقل المواهب الوطنية، توسّع "زين السعودية" نطاق تمكين الشباب ليتجاوز حدود التأهيل الوظيفي، فيشمل دعم ريادة الأعمال والابتكار بوصفهما مسارين موازيين للمشاركة في الاقتصاد الوطني. وقد ترجمت الشركة هذا التوجّه خلال عام 2025م بإطلاق مبادرة "Zain Great Idea"، وهي برنامج تسريع دولي ممتد على مدى 14 يوماً وممّول بالكامل، صُمّم لرفع جاهزية الشركات الناشئة السعودية وتأهيل رواد الأعمال الشباب للتنافس في الأسواق العالمية.

جاءت مبادرة "Zain Great Idea" لرأب الفجوة بين الكفاءة التقنية والفرصة التجارية، إذ تُتيح للشركات الناشئة المختارة في مراحلها التأسيسية الأولى مسارات تسريع منظّمة، وفرصةً للالتقاء بنخبة من المرشدين أصحاب الخبرات، فضلاً عن الانفتاح على منظومات الابتكار الدولية بما يشمل تقديم عروضهم أمام مستثمرين عالميين. ومن خلال ورش العمل المكثفة والإرشاد التطبيقي، يحظى المشاركون بالدعم اللازم لصقل نماذج أعمالهم، وتطوير حلولهم التقنية، والاستعداد للنمو في الأسواق الرقمية شديدة التنافسية.

تجسّد هذه المبادرة التزام "زين السعودية" بدعم الاقتصاد المعرفي، عبر تحويل طاقات الشباب ومهاراتهم إلى قيمة اقتصادية ملموسة. ومن خلال ربط الكفاءات الوطنية بالشبكات والخبرات العالمية، تسهم المبادرة في دعم منظومة الابتكار في المملكة وترسيخ ريادة الأعمال خياراً عملياً واعداً أمام الشباب. وقد شهدت النسخة الأولى من المبادرة إقبالاً واسعاً، إذ تقدّمت إليها 208 شركات ناشئة، فيما اجتازت 43 شركة مراحل التدريب والتأهيل بنجاح، بما يعكس تنامي الطلب على منصات دعم الابتكار وريادة الأعمال في المملكة.

لاقت المبادرة في دورتها الأولى إقبالاً واسعاً من رواد الأعمال الشباب في المملكة، إذ تقدّمت إليها 208 شركات ناشئة في مراحلها الأولى، فيما اجتازت 43 شركة منها مراحل التدريب بنجاح، وتعكس هذه الأرقام تنامي الطلب على المنصات الداعمة للابتكار الشبابي، وتؤكّد مكانة "زين السعودية" الرائدة في إعداد الجيل المقبل من الشركات الرقمية الواعدة.

تُوّجت شركة "WePay" بلقب الفائز في مبادرة "Zain Great Idea" لعام 2025م، وهي شركة سعودية ناشئة في قطاع التقنية المالية أسستها مها الرصيص، وتقدّم منصة دفع آمنة قائمة على حسابات الضمان، تحتفظ بالأموال إلى حين استيفاء طرفي المعاملة شروطها، بما يُسهم في الحد من عمليات الاحتيال وتعزيز الثقة بخدمات الدفع الرقمي.

بناء قدرات وطنية في الذكاء الاصطناعي

في إطار جهودها لإعداد كوادر رقمية قادرة على مواكبة متطلبات المستقبل، أبرمت "زين السعودية" خلال عام 2025م شراكة استراتيجية مع شركة "سيسكو" (Cisco) لدعم تطوير البنية التحتية المرتكزة إلى الذكاء الاصطناعي، وتقديم خدمات وحدات معالجة الرسومات كخدمة (GPU-as-a-Service). ويفتح هذا التعاون آفاقاً واعدة لإطلاق برامج تدريبية وطنية متخصصة في الذكاء الاصطناعي، تستهدف بناء كفاءات سعودية مؤهلة في مجالات الاتصالات وتقنية المعلومات والذكاء الاصطناعي على المدى الطويل. كما تسهم هذه المبادرة في دعم جهود التوطين عبر تنمية القدرات التقنية المحلية في التقنيات الناشئة التي تمثل ركائز أساسية للتحوّل الرقمي في المملكة.

"المعرض الدولي للتعليم 2025" (EDGEx):

دعم آفاق التعلّم الرقمي المستقبلية

تولّت "زين السعودية" خلال عام 2025م دور الراعي الرقمي الرسمي لـ"المعرض الدولي للتعليم 2025" (EDGEx)، الذي نظّمته وزارة التعليم. ومن خلال هذا الدور الاستراتيجي، أسهمت الشركة في تطوير منظومة تعليمية رقمية متكاملة، عبر دعم تطبيق الأدوات الرقمية الحديثة في البيئات التعليمية والفصول الدراسية، ولم يقتصر دور المعرض على إتاحة خدمات الاتصال، بل امتدّ ليشمل تعزيز اعتماد التقنيات المتقدمة، كالذكاء الاصطناعي (AI)، والحوسبة السحابية، وغيرها من التقنيات الرقمية الناشئة التي تُعيد رسم ملامح المشهد التعليمي.

وقد صُمّم البرنامج خصيصاً لتزويد الشباب السعودي بالمهارات اللازمة لاستيعاب متطلبات المستقبل في هذه المجالات عالية الطلب، بما يُغدّي سوق العمل بكوادر رقمية مؤهلة تنسجم مع توجهات التحول الاقتصادي في المملكة. وتُكرّس هذه الشراكة الصلة الوثيقة بين التعليم والابتكار وجاهزية القوى العاملة، بما يدعم بشكل مباشر أهداف "برنامج تنمية القدرات البشرية" ورؤية السعودية 2030. ومن خلال إتاحة الاستفادة من أحدث أدوات التعلّم الرقمي والتقنيات الناشئة، تُسهم "زين السعودية" في تهيئة الجيل القادم لتوليّ أدوار قيادية في الاقتصاد المعرفي الذي تبنيه المملكة.



هاكاثون "إثراء" التطوعي

سعيًا إلى تزويد المتطوعين بالمعرفة الرقمية وتشجيع الحلول الابتكارية القائمة على معالجة التحديات، عقدت "زين السعودية" خلال عام 2025م شراكةً مع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي "إثراء" بصفتها الشريك المعرفي لـ"هاكاثون إثراء التطوعي". ومن خلال هذا التعاون، دعمت الشركة استحداث حلول رقمية مبتكرة لمعالجة تحديات مجتمعية واقعية، وعزّزت في الوقت ذاته توظيف المهارات وروح العمل الجماعي والتفكير الإبداعي. وقد استقطب "هاكاثون" عام 2025م ستين مشاركاً من أصحاب الكفاءة والشغف في هذا المجال.

الرياضة والمشاركة المجتمعية

إلى جانب جهودها في تنمية المهارات الرسمية وفتح آفاق التوظيف، تُدرك "زين السعودية" أهمية الرياضة بوصفها رافداً رئيسياً لتنمية الشباب وتعزيز الشمول والتلاحم المجتمعي. ومن هذا المنطلق، تُسهم الشركة عبر شراكات رياضية موجّهة في دعم المبادرات التي تُعنى بالصحة الجسدية والنفسية، وتُهيئُ منصات تتيح للمواطنين المشاركة والحضور الفاعل، وتُمنّي مشاعر الفخر الوطني.

وفي هذا السياق، رعت "زين السعودية" خلال عام 2025م عدداً من الفعاليات الرياضية التي تنسجم مع أهدافها في تعزيز المشاركة المجتمعية، وفي مقدمتها "بطولة البوتشيا المفتوحة 2025"، دعماً للرياضيين من ذوي الإعاقة وترسيخاً لمفهوم الشمولية من خلال الرياضة.

كما عقدت الشركة شراكة مع نادي "إنتر ميلان (FC Internazionale Milano)، موظفةً بنيتها التحتية الرقمية وحلول الاتصال المتقدمة للتفاعل مع جماهير النادي، وتعزيز تجربة رياضية رقمية أكثر قرباً وتفاعلاً.

وإضافةً إلى ذلك، أدّت الشركة دور الشريك الرقمي لرابي السعودية 2025، الذي شكّل الجولة الختامية من "بطولة العالم للرابيات"، فأُسهمت في إنجاح تنظيم الفعاليات الرياضية الكبرى عبر منظومتها الرقمية المتقدمة التي تواكب أعلى المعايير الدولية.

وفي مجمل هذه الشراكات، يتجاوز دور "زين السعودية" حدود الرعاية ليصل إلى تمكين المشاركة والتفاعل، عبر تقديم خدمات اتصال موثوقة وحلول مبتكرة في الفضاء الرقمي ترفع جودة تجربة الجماهير في مختلف الفعاليات.

التفاعل والأثر المجتمعي تتمة

تمكين قطاعات الرياضة والترفيه والتقنية المالية للأعمال (B2B)

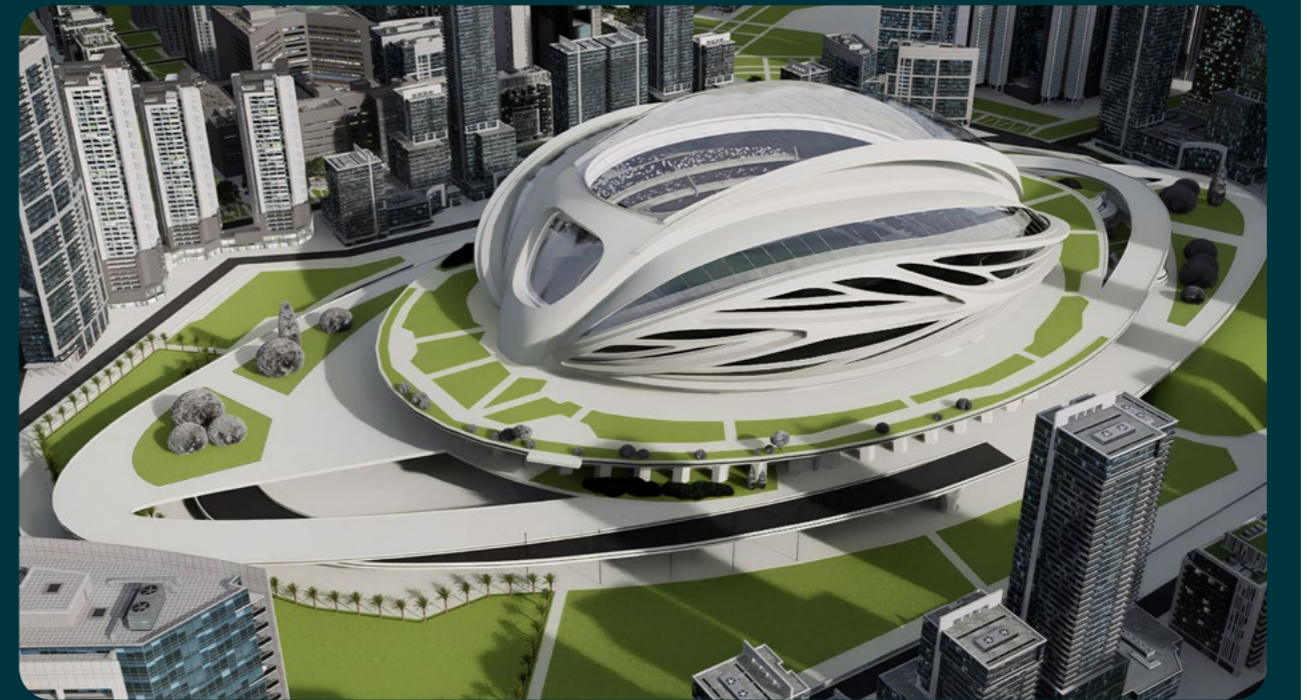
أدت "زين أعمال" خلال عام 2025م دوراً محورياً في تمكين المنظومة المتنامية لقطاعات الرياضة والترفيه والخدمات المالية الرقمية في المملكة العربية السعودية، من خلال تقديم حلول اتصال وخدمات رقمية متقدمة موجهة لقطاع الأعمال (B2B)، وذلك ضمن مشاركتها في عدد من المشاريع العملاقة المنبثقة عن "رؤية السعودية 2030"، واستجابات الشركة لفرص استراتيجية شملت "الحي المركزي بجدة"، و"حديقة الملك سلمان"، و"ملعب أرامكو"، و"المسار الرياضي"، حيث وفّرت خدمات الاتصال المتنقل والثابت، والحلول الداخلية للمباني، والخدمات الذكية، وتقنيات إنترنت الأشياء (IoT)، إلى جانب حلول الأمن السيبراني. وفي إطار مشروع "الحي المركزي بجدة"، أسيد إلى "زين" تنفيذ منظومة الاتصال المتكاملة داخل مبنى "دار الأوبرا"، كما تولّت توفير خدمات الاتصال والتنقل لمتنزه "Six Flags مدينة القدية"، الذي افتتح للزوار في ديسمبر من العام نفسه.

وأسهمت خدمات الاتصال عالية السعة كذلك في دعم المشاركة الواسعة في أبرز الفعاليات الرياضية والترفيهية، عبر توفير بنية رقمية موثوقة للحضور والمشاركين من الشباب ووسائل الإعلام والجهات المنظمة. ومن خلال رعايتها ودعمها للفعاليات الرياضية الوطنية والدولية، بما

يشمل سباقات "الفورمولا 1" وبطولات كرة القدم والغولف، حرصت "زين السعودية" على توفير ساعات اتصال متقدمة وخدمات "واي فاي" مجانية، بما أسهم في إثراء تجربة الحضور وتعزيز مستويات التفاعل، انسجاماً مع الأهداف الاجتماعية والتنمية لـ"رؤية السعودية 2030".

وعلى صعيد التقنية المالية، واصلت "زين السعودية" تعزيز دورها في تمكين هذا القطاع عبر اعتماد منصة "زين كوليكت" (Zain Collect) لدى عدد من شركات التقنية المالية، بما يشمل مزودي خدمات الدفع، والمحافظ الرقمية، والمنصات المالية العاملة في المملكة. وتدعم هذه المنصة تنفيذ عمليات دفع آمنة ومتوافقة مع المتطلبات التنظيمية، بما يعزز كفاءة المعاملات الرقمية وموثوقيتها لدى المستخدمين.

ومن خلال هذه المبادرات، تواصل "زين السعودية" ترسيخ دورها شريكاً في دعم مستهدفات "رؤية السعودية 2030"، حيث أكدت نتائج عام 2025م أن أثرها الاقتصادي يجمع بين القابلية للقياس والقيمة الملموسة. وتنطلق الشركة في استثماراتها وابتكاراتها وشراكاتها من قناعة راسخة بأن النجاح الحقيقي في الأعمال يتحقق عندما يسهم في الارتقاء بحياة الإنسان وتعزيز جودة معيشته.



التفاعل والأثر المجتمعي تتمة

دراسة حالة

تمكين جيل الشباب الكفاءات الوطنية في صدارة منظومة الاقتصاد الرقمي



يحتل تمكين الكفاءات الوطنية موقعاً محورياً في استراتيجية "زين السعودية" الهادفة إلى تحفيز الابتكار واستدامته. ومن هذا المنطلق، صُمّمت برامجنا لتنمية الكفاءات المحلية بما يزوّد الشباب السعودي بالمهارات والأدوات الرقمية التي تمكّنهم من مواكبة متطلبات المستقبل."



لولوه سعد النويصر

نائب الرئيس التنفيذية لقطاع الموارد البشرية

تضع رؤية السعودية 2030 تنمية القدرات البشرية في صميم مسيرة التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية، باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لبناء اقتصاد قائم على المعرفة والابتكار. وانطلاقاً من هذا التوجه، يجمع برنامج تمكين جيل الشباب في "زين السعودية" بين تطوير المهارات، وتأهيل الخريجين، ودعم رواد الأعمال، بما يسهم في رفد الاقتصاد الرقمي بكفاءات وطنية مؤهلة، ويوسّع نطاق الفرص المهنية والابتكارية المتاحة أمام الشباب السعودي.

وعلى الرغم من التوسع المتسارع في خدمات الاتصال والتبني الرقمي، لا تزال هناك فجوات تحدّ من تحويل مخرجات التدريب إلى فرص توظيف مستدامة. ومن هذا المنطلق، اعتمدت "زين السعودية" نهجاً متكاملاً يستهدف ردم هذه الفجوات، من خلال مواومة برامجها مع الأولويات الوطنية ومستهدفات التوطين، والاستجابة للاحتياجات المتجددة لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في ظل التحولات الرقمية المتسارعة.

ويضم برنامج تمكين جيل الشباب منظومة متكاملة من المبادرات التي تمتد من تنمية المهارات وتأهيل الكوادر لسوق العمل، وصولاً إلى دعم الابتكار وزيادة الأعمال. كما تركز هذه المبادرات على آليات مدروسة لاختيار الشركاء وقياس الأثر، إلى جانب الاستثمار في المنصات الرقمية وقنوات التواصل التي توسّع نطاق الوصول إلى المستفيدين، وتعزز الشراكات التي تربط المتعلمين ورواد الأعمال بمنظومات وطنية ودولية موثوقة.

السلامة الرقمية وحماية الطفل

تُدرِك "زين السعودية"، في ظل التسارع المتواصل للتحول الرقمي على مستوى المجتمع، مسؤوليتها في الإسهام في بناء بيئة رقمية آمنة وملائمة للأطفال والشباب. ومن هذا المنطلق، تُشكّل السلامة الرقمية وحماية الطفل ركيزة أساسية ضمن نهج الشركة للمشاركة المجتمعية، بما يعكس الأولويات الوطنية ويجسّد دور "زين السعودية" بوصفها ممكناً للتحول الرقمي المسؤول.

تعزيز الحوكمة وإرساء الممارسات الرقمية المسؤولة

تواصل "زين السعودية" دمج مبادئ حماية الطفل ضمن أطر الحوكمة والسياسات والممارسات التشغيلية التي تعتمدها. وخلال عام 2025م، عزّزت الشركة ثقافة السلوك الرقمي المسؤول من خلال تطبيق معايير واضحة تُنظّم السلامة على الإنترنت، وحماية البيانات، والتعامل الأخلاقي مع المستخدمين من الفئات العمرية الشابة.

وفي إطار هذه الجهود، تصدّرت "مجموعة زين" خلال عام 2025م جميع القطاعات على مستوى المنطقة ضمن مؤشر حالة حقوق الطفل والأعمال التجارية 2025م الصادر عن المنتدى العالمي للطفل، وذلك للعام الثالث على التوالي. ويعكس هذا الإنجاز نضج السياسات والأنظمة والشراكات التي تعتمدها المجموعة، كما يمثّل مرجعاً داعماً لجهود "زين السعودية" في حماية الطفل وتعزيز نطاق أثرها على المستوى الوطني.

ويستند هذا المؤشر إلى تقييم مدى التزام الشركات بتطبيق حقوق الطفل ضمن الحوكمة والعمليات وسلاسل القيمة. وقد حققت "زين السعودية" خلال عام 2025م درجة 8.5 من أصل 10، متجاوزةً المتوسطات الإقليمية والقطاعية بفارق ملحوظ. وبرز أداء الشركة في مجالات المساءلة، وآليات معالجة الشكاوى، والتسويق الأخلاقي، ومعايير الموردين، ومكافحة عمالة الأطفال، وهي جميعها جوانب تنعكس بصورة مباشرة على نهج الحوكمة الذي تتبناه في دعم الشفافية والمساءلة وتعزيز ممارسات حماية الطفل.

كما تطبّق الشركة معايير صارمة لحماية البيانات، تضمن عدم معالجة البيانات الشخصية للأطفال بصورة متعمدة من دون موافقة موثقة من الوالدين أو الوصي القانوني، حفاظاً على خصوصية المستخدمين من الفئات الشابة وتعزيزاً لسلامتهم الرقمية. وتؤكد كذلك عدم مشاركة البيانات الشخصية لأغراض الإعلانات الموجهة أو التسويق مع أي طرف خارجي. وخلال عام 2025م، سجّلت صفر شكاوى مثبتة تتعلق بانتهاكات خصوصية العملاء، وصفر حالات اختراق للبيانات الشخصية، بما يعكس التزامها بتوفير بيئة رقمية آمنة لجميع المستخدمين، بمن فيهم الأطفال.

التوعية والتثقيف لحماية الأطفال والأسر

تمثّل التوعية أحد المحاور الأساسية في جهود "زين السعودية" لحماية الطفل. وخلال عام 2025م، واصلت الشركة تنفيذ مبادرات توعوية رقمية وميدانية تهدف إلى مساعدة الأطفال والأسر على فهم المخاطر الإلكترونية والتعامل معها، بما يشمل التنمر الإلكتروني، والمحتوى الضار، والسلوكيات الرقمية غير الآمنة.

كما واصلت الشركة التعريف بـ"الدليل الإرشادي لتعزيز سلامة الأطفال على الإنترنت" عبر قنواتها الرقمية، بهدف تزويد أولياء الأمور ومقدمي الرعاية بإرشادات عملية تتعلق بالخصوصية، والتحقق من المحتوى، والعادات الرقمية الصحية. وخلال عام 2025م، تجاوز عدد مرات الوصول إلى الدليل وتحميله 2,820 مرة، بما يعكس ارتفاع مستوى الاهتمام بالموارد الرقمية التي تدعم تجارب أكثر أماناً للأطفال في الفضاء الرقمي.

وانسجاماً مع الهدف السادس عشر من أهداف التنمية المستدامة، المتعلق بالسلام والعدل والمؤسسات القوية، دعمت "زين السعودية" خلال عام 2025م الحملات الوطنية لمكافحة التنمر، بما يسهم في تعزيز قدرة الأطفال على التكيف وغرس القيم الإيجابية في نفوسهم.

خط مساندة الطفل ومنظومات الحماية التعاونية

واصلت "زين السعودية" شراكاتها مع "برنامج الأمان الأسري" لدعم "خط مساندة الطفل"، في إطار مساهمتها في المنظومات الوطنية المعنية بحماية الأطفال من المخاطر الإلكترونية والواقعية. وتسهم هذه الشراكة في تعزيز مسارات الإحالة، ورفع مستوى الوعي، وتنسيق آليات الاستجابة، بالتعاون مع الجهات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني.

وعلى المستوى الميداني، نظّمت الشركة بالتعاون مع شركاء وطنيين جلسات توعوية ركزت على حقوق الطفل، والسلوك الرقمي المسؤول، والوقاية من التنمر الإلكتروني، والتعريف بالخدمات الداعمة المتاحة، بما في ذلك "خط مساندة الطفل". وفي إطار هذه الاتفاقية، فعّلت "زين السعودية" جلسات توعية في 10 مدارس، استفاد منها 499 طفلاً خلال عام 2025م.

كما تحرص "زين السعودية" على مواصلة شراكاتها الممتدة مع خط مساندة الطفل (Child Helpline International)، إسهاماً في تطوير خدمات خطوط المساندة وأنظمة حماية الطفل في الأسواق التي تعمل فيها. وفي المملكة العربية السعودية، يُكمل هذا التعاون الدولي الشراكات الوطنية التي تقودها الشركة، ويرسّخ نهجاً متكاملاً يستند إلى أفضل الممارسات العالمية في مجال حماية الطفل.

حصاد البرنامج والتقدم المُحرز

واصلت "زين السعودية" خلال عام 2025م توسيع نطاق برامجها الموجهة للشباب، وتعزيز المسار الممتد من التعلّم والتأهيل إلى فرص التوظيف وزيادة الأعمال. ومن أبرز النتائج التي حققتها الشركة خلال العام:

- وصلت برامج التدريب الرقمي ضمن برنامج "وعد" إلى أكثر من 207,330 شاباً وشابة من السعوديين، وزوّدهم بالمهارات اللازمة لمواكبة التقنيات الناشئة وتعزيز جاهزيتهم لسوق العمل الرقمي.
- استقطبت معارض التوظيف التي شاركت فيها الشركة أكثر من 30,000 شاب وشابة عبر ستة معارض أُقيمت في مناطق متعددة من المملكة، بما عزّز وصولهم إلى المعلومات المهنية والشبكات الوظيفية والمسارات المؤدية إلى الانخراط في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.
- دعمت "زين السعودية" كذلك منظومات تنمية المهارات ذات الأثر من خلال شراكات نوعية، كان من أبرزها دورها كشريك معرفي لـ"هاكاثون إثراء التطوعي"، الذي أسهم في تعزيز ثقافة الابتكار والعمل التعاوني لدى الشباب.

انطلاقاً من هذه القاعدة الراسخة، تواصل "زين السعودية" تركيز جهودها على توسيع نطاق برامجها لتشمل مختلف مناطق المملكة، وتعزيز آليات المتابعة وقياس الأثر، وتوثيق الصلة بين التدريب وفرص التوظيف ومسارات النمو القائمة على الابتكار وزيادة الأعمال.

التفاعل والأثر المجتمعي تنمة

الأدوات الرقمية وتمكين الأهالي

إلى جانب جهود التوعية والشراكات، تواصل "زين السعودية" توفير أدوات رقمية عملية تمكّن الأهالي من إدارة التجارب الرقمية لأطفالهم بصورة أكثر أماناً وفاعلية، ومن أبرز إنجازات عام 2025م التكامل الكامل لتطبيق Zain AiLife ضمن تطبيق "زين"، حيث يتيح هذه الحزمة البرمجية (SDK) المدعومة بالذكاء الاصطناعي للأهالي إدارة أجهزة المستخدم النهائي (CPE) عن بُعد، بما يشمل أدوات الرقابة الأبوية والرؤى الفورية المتعلقة بالاتصال وإدارة البيئة الرقمية المنزلية، كما يتيح خصائص الرقابة الأبوية تصفية المحتوى، وتحديد ساعات الاستخدام، وإدارة الملفات الشخصية، بما يدعم توفير بيئة رقمية منزلية آمنة ومتوازنة.

وعقدت "زين السعودية" كذلك شراكة مع شركة "كاسبرسكي" لتقديم حلول متقدمة في مجال الأمن السيبراني، شملت أدوات مخصصة لحماية الأسر وتعزيز السلامة على الإنترنت وخصوصية البيانات. وتمثل هذه الحلول امتداداً لنهج الشركة في حماية الطفل، من خلال تحويل الالتزامات والسياسات إلى أدوات عملية تدعم الأسر في حياتها اليومية.

وفي السياق ذاته، أنجزت "زين السعودية" بالتعاون مع "هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية" أول اختبار وطني من نوعه في المملكة لنظام التنبيهات الطارئة عبر الهواتف المحمولة (CMAS)، بما يعزز دور الشركة في منظومة الاتصالات الوطنية للسلامة العامة، وهو دور يكتسب أهمية خاصة في حماية الفئات الأكثر عرضة للمخاطر خلال حالات الطوارئ، وفي مقدمتها الأطفال والشباب.

تعزيز ثقافة رقمية مسؤولة

من خلال التكامل بين الحوكمة، والتوعية، والشراكات، والأدوات الرقمية، تواصل "زين السعودية" ترسيخ ثقافة رقمية مسؤولة تضع سلامة الأطفال في صميم أولوياتها. وتسعى الشركة إلى الحد من المخاطر الرقمية عبر مواءمة الجهود الوطنية مع المعايير الدولية والممارسات المرجعية المعترف بها عالمياً، إلى جانب تمكين الأسر بالمعرفة والموارد اللازمة لخوض تجربة رقمية أكثر أماناً وثقة، بما يسهم في بناء فضاء رقمي مسؤول يحتضن الأجيال المقبلة.

أفاق الأثر المجتمعي في المرحلة القادمة

تواصل "زين السعودية" تطوير نهجها في المشاركة المجتمعية بما يواكب مسيرة التحول الرقمي في المملكة، مع تركيز متزايد على تعظيم أثرها المجتمعي، وتوسيع نطاق الابتكار المسؤول، وضمان أن ينعكس التقدم التقني في صورة منافع مستدامة تعود بالنفع على الأفراد والأسر والمجتمعات.

على المدى القصير، تمنح "زين السعودية" أولوية لترسيخ المبادرات القائمة وربطها ضمن خارطة طريق أكثر وضوحاً للأثر المجتمعي، بما يحقق تكاملاً بين البرامج الرئيسية والمبادرات الناشئة استجابة للاحتياجات المتغيرة. وتواصل الشركة في هذا الإطار الاستثمار في البنية التحتية الرقمية الوطنية، حيث يتيح التفعيل المبكر لقدرات الشبكات المتقدمة - بما في ذلك إطلاق تقنية الاعتماد الكامل لشبكة الجيل الخامس (5G Standalone) ضمن النطاق الترددي 600 ميجاهرتز - فرصاً أوسع للاستفادة من الخدمات الرقمية، ويعزز موثوقية الاتصال ومرونته.

كما تواصل "زين السعودية" الاستثمار في تنمية الشباب، ودعم مشاركة المرأة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وتطوير الحلول الذكية التي ترتقي بتجربة الحاج والمُعتمدين، إلى جانب تعزيز برامج المهارات الرقمية ونشر الوعي التقني بين الأطفال وكبار السن.

وفي السياق ذاته، توسّع الشركة شراكاتها الداعمة للأشخاص ذوي الإعاقة، مدعومة بمبادرات توعوية وحضور ميداني يقرب الخدمات والمبادرات من المستفيدين، ويعزز فاعلية أثرها المجتمعي.

أما على المدى المتوسط، فتتجه "زين السعودية" إلى الانتقال من مرحلة تمكين الوصول إلى مرحلة الإسهام في صياغة مستقبل التقدم الرقمي. وتسعى الشركة إلى تمكين شرائح أوسع من الاستفادة من المنظومات الرقمية المدعومة بالذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية، بالتوازي مع تنمية القدرات البشرية بوصفها محركاً رئيسياً للابتكار والنمو الاقتصادي. كما تواصل الشركة ترسيخ الشمولية بوصفها أولوية أساسية مع تطور التقنيات، وتوجّه جهودها نحو رفع جودة الحياة من خلال تسهيل الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية والتعليم والخدمات المالية. وتعمل "زين السعودية" كذلك على توطيد الابتكار عبر تطوير القدرات التقنية الذكية وبناء شراكات استراتيجية تسهم في تحويل التقنيات العالمية إلى حلول تلبي احتياجات المملكة وتعكس أولوياتها الوطنية.

وعلى المدى الطويل، تتمثل رؤية "زين السعودية" في الإسهام في بناء مجتمع شامل تقوده الابتكارات الرقمية وتمكّنه. ويشمل هذا التوجه مواصلة دعم مشاركة المرأة وتعزيز حضورها القيادي في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، إلى جانب تطوير منظومة أكثر تكاملاً وترابطاً من المبادرات المجتمعية التي تدعم تكافؤ الفرص وتعزيز المواطنة بين التقدم التقني والنتائج الاجتماعية القابلة للقياس. كما تسعى الشركة إلى ترسيخ نموذج رائد للمشاركة المجتمعية في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات يمكن الاستفادة منه وتطبيقه على نطاق أوسع، بما يجعل التمكين الرقمي وتكافؤ فرص الوصول إلى الخدمات جزءاً أصيلاً من عملياتها طويلة الأجل وإسهامها الوطني المستدام.

104	النزاهة بوصلة مسيرتنا
105	أبرز إنجازات عام 2025م
106	الحوكمة المؤسسية
114	ممارسات الأعمال الأخلاقية
116	الامتثال والسلوك المسؤول
118	إدارة المخاطر
122	قيادة الابتكار والتحول الرقمي
136	تعزيز خصوصية البيانات والأمن السيبراني
140	ترسيخ ممارسات مسؤولية في المشتريات وسلاسل التوريد
146	أولويات "زين السعودية" لعام 2026م وما بعده

05

الحوكمة

الحوكمة والنزاهة



النزاهة بوصلة مسيرتنا

نؤمن في زين السعودية بأن الحوكمة المؤسسية السليمة تتجاوز كونها متطلباً تنظيمياً، لتغدو مبدأً أصيلاً نلتزم به في كل ما نقوم به. فالنزاهة والشفافية والسلوك الأخلاقي تمثل ركائز جوهرية نبني عليها أعمالنا، وندير من خلالها المخاطر، ونصنع بها القيمة على المدى الطويل.

ولا يقف التزامنا عند حدود النصوص القانونية، بل نرشح المعايير الأخلاقية في عملياتنا اليومية بما يتوافق مع تطلعات عملائنا ومساهمينا وموظفينا والمجتمعات التي نتشرف بخدمتها. وتمتد هذه المعايير لتشمل سلسلة التوريد بأكملها، إذ نعمل عن قرب مع شركائنا في الأعمال لتعزيز السلوك المسؤول وإحداث تغييرات ذات أثر ملموس في منظومة تعاملاتنا برمتها.

ممارسة الأعمال بمسؤولية

نعمل تحت قيادة مجلس الإدارة، بوصفه أعلى جهة لاتخاذ القرار في زين السعودية، على ترسيخ ثقافة قوامها المساواة والشفافية والقيادة الأخلاقية. ونحرص على استقطاب الكفاءات المتميزة من ذوي الخبرات المتنوعة، ونزوّد فرقنا بسياسات وإجراءات واضحة تضمن وحدة الممارسات والامتثال والنزاهة في مختلف الإدارات. كما نطبّق مبادئ الاستدامة في عملياتنا على اختلاف مستوياتها، بما يعزز التزامنا بنمو مسؤول ومستدام على المدى الطويل.

ويمتد التزامنا بالأعمال المسؤولة ليشمل سلسلة التوريد، التي تؤدي دوراً حيوياً في نجاحنا التشغيلي وفي أثرنا الاجتماعي والبيئي الأوسع. فنحرص على تعزيز المحتوى المحلي، وملتزم بممارسات العمل العادلة، ونعطي أولوية لحقوق الإنسان. وضمن مسيرتنا المتواصلة نحو التحول الرقمي وبما يتوافق مع رؤية السعودية 2030، نوجّه اهتماماً بالغاً للأمن السيبراني وحماية بيانات المشتركين، بما يضمن أن يتقدّم الابتكار وترسيخ الثقة في أي واحد.

وتجسداً لهذه المبادئ على أرض الواقع، واصلت "زين السعودية" خلال عام 2025م تعزيز حوكمة الموردين في سلسلة التوريد. فاعتماداً على منهجية مصفوفة كرايبيك، طوّرت الشركة عمليات تصنيف الموردين والتأهيل المسبق، ورشّخت الالتزام بسرية المعلومات عند ضمّ الموردين الجدد، وحقّقت توافقاً أوثق بين نطاقات العمل وقدرات الموردين ومتطلبات الأعمال. كما أدرجت اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات على نحو أكثر دقة ضمن تقييم الموردين والإشراف عليهم، ودعمت إجراءات

العناية الواجبة تجاه الموردين عبر مراجعات الأداء واستبيانات التأهيل المسبق وعمليات التدقيق الميداني، بما أسهم في رفع معايير الجودة والموثوقية والسلوك الأخلاقي وإدارة المخاطر على مستوى قاعدة مورديها.

التوافق مع الأولويات العالمية وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

يدعم نهج الحوكمة المتّبع في "زين السعودية" عدداً من الأولويات العالمية، من أبرزها:



نسهم في تحقيق هذه الأهداف العالمية المشتركة بفضل نهجنا السليم في الإشراف والقيادة الأخلاقية وتمكين سلاسل التوريد وأنظمة الأمن السيبراني القادرة على التعامل مع التهديدات بكفاءة.

ملاحظة: لمزيد من التفاصيل حول التزامنا بهذه الأهداف وتوافقنا معها، يرجى الاطلاع على فصل دعم الأولويات العالمية والوطنية في الصفحة 46 من هذا التقرير.

أبرز إنجازات عام 2025م

انتخاب مجلس إدارة جديد لدورة جديدة في عام 2025م

استكمال مراجعة شاملة لسياسات الحوكمة المؤسسية الإلزامية بما يتوافق مع متطلبات هيئة السوق المالية

100% من أعضاء المجلس غير التنفيذيين، 33.33% منهم أعضاء مستقلون

عدم تسجيل أي حالات اختراق للبيانات للعام السادس على التوالي

12 إجراء 12 تدقيقاً ميدانياً على كبار الموردين وفق معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

96% تخصيص 96% من إجمالي الإنفاق على المشتريات للموردين المحليين، دعماً لأهداف تعزيز المحتوى المحلي

حصول إدارة المشتريات على شهادة CIPS للمشتريات الأخلاقية

تعزيز التحول الرقمي لسلسلة التوريد عبر إطلاق برنامج التحول المؤسسي أوراكل فيوجن

الحوكمة المؤسسية

تلتزم زين السعودية بمواصلة تعزيز منظومة حوكمتها من خلال اعتماد أفضل الممارسات العالمية، ونشر وعي أعمق على مستوى المجلس ولجانه والقيادة التنفيذية، وتقديم برامج تدريبية موجهة لموظفي إدارة الحوكمة بهدف إثراء الخبرات والحفاظ على مستويات عالية من الفاعلية.

الهيكل التنظيمي

صممت "زين السعودية" إطار حوكمتها المؤسسية بعناية ليرسخ المساءلة، ويعزز الرقابة، ويدعم خلق القيمة على المدى الطويل. ويأتي مجلس الإدارة في صدارة هذا الهيكل، إذ يتولى مهامه نيابةً عن المساهمين لتوجيه المسار الاستراتيجي للشركة وصون نموها المستدام.

وحرصاً على فاعلية الحوكمة، أنشأ المجلس لجاناً متخصصة من أهل الخبرة والكفاءة للإشراف على مجالات رئيسية تشمل إدارة المخاطر والامتثال والضوابط الداخلية، وتعين هذه اللجان المجلس على اتخاذ قرارات مدروسة، ومراعاة أعلى المعايير الأخلاقية والتشغيلية في مختلف أنشطة الشركة.

التسلسل الإداري



الحوكمة المؤسسية تتمة

الحوكمة في الممارسة العملية

واصلت "زين السعودية" في عام 2025م عملها وسط تعقيد متزايد في بيئة الحوكمة، نتيجةً لارتفاع التوقعات التنظيمية وتنامي متطلبات الرقابة وتسارع وتيرة التحول الرقمي.

ويضمن نموذج الحوكمة في الشركة التعامل بكفاءة مع هذا التعقيد، عبر إسناد الإشراف الاستراتيجي إلى قيادة مؤهلة وخطوط مساءلة واضحة ومراجعة مستقلة وفعّالة. ويضم المجلس نخبةً من ذوي الخبرة، اختيروا لما يتمتعون به من كفاءة وقدرة على اتخاذ قرارات جديدة وطرح وجهات نظر مستقلة.

وإلى جانب إشرافه على استراتيجية الشركة وأدائها، يحرص المجلس على أن تقود "زين السعودية" فرق تنفيذية على درجة عالية من الكفاءة والخبرة العملية، ويتولى هؤلاء القادة مسؤولية تنفيذ الخطط، وتوفير الموارد، ومتابعة وظائف الأعمال، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتحظى القيادة التنفيذية بدعم المراجعين الداخليين والخارجيين، علاوةً على إدارة مخصصة لإدارة المخاطر، يقّم جميعهم تقييمات مستقلة تعزز الشفافية وتحّد من المخاطر. ويمكن هذا الهيكل "زين السعودية" من الحفاظ على مرونتها والتزامها الأخلاقي ومساءلتها في بيئة رقمية وتنظيمية سريعة التغيّر.

ويولي المجلس ولجانه اهتماماً بالغاً بالحفاظ على الامتثال التنظيمي، وتعزيز الرقابة على المخاطر، وضمان مواكبة آليات الحوكمة للمخاطر الناشئة المرتبطة بالأمن السيبراني وحماية البيانات والتقنية. ويحرص في الوقت ذاته على بناء قدرات الحوكمة بصورة متواصلة، بما يشمل توفير المهارات والخبرات والموارد المناسبة لدعم الإشراف الفعّال واتخاذ القرارات المدروسة في ظل بيئة تشغيلية سريعة التغيّر.

تشكيل مجلس الإدارة

تحرص "زين السعودية" على إعلاء قيم رفيعة ومعايير صارمة للاستقلالية والنزاهة المهنية داخل مجلس إدارتها. ويتألف المجلس من تسعة (9) أعضاء، غالبيتهم من غير التنفيذيين، بينهم ثلاثة (3) أعضاء مستقلين، بما يضمن حوكمة متوازنة وموثوقة وموضوعية.

وقد أقرّت الجمعية العامة العادية يوم الخميس الموافق 30 يونيو 2024م انتخاب مجلس إدارة جديد لدورة مدتها أربع سنوات، تبدأ في 26 أبريل 2025م وتنتهي في 25 أبريل 2029م، وفيما يلي أعضاؤه:

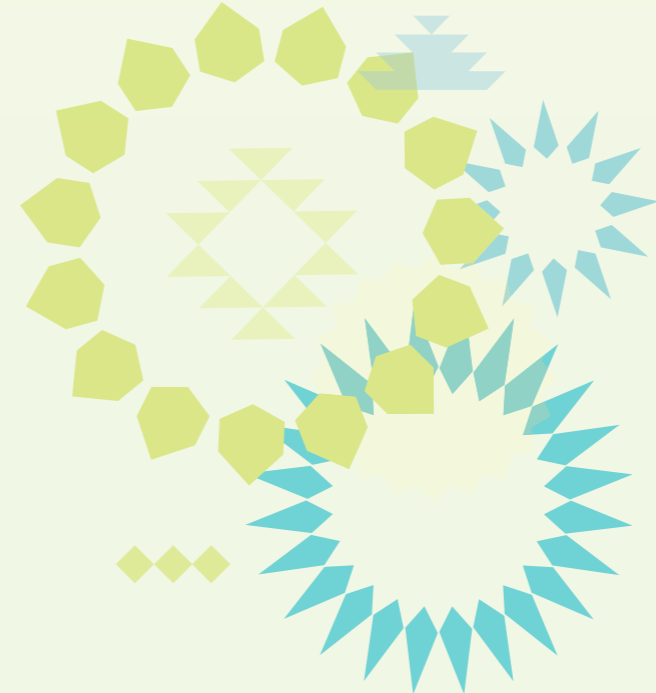
مجلس الإدارة

مجلس الإدارة الذي انتهت دورته في 25 أبريل 2025م

الاسم	المنصب	صفة العضوية
صاحب السمو الأمير نايف بن سلطان بن محمد بن سعود الكبير	رئيس مجلس الإدارة	غير تنفيذي
الأستاذ بدر بن ناصر الخرافي	نائب رئيس مجلس الإدارة	غير تنفيذي
الأستاذ أسامة ميشال مّتي	عضو مجلس الإدارة	غير تنفيذي
الأستاذ كميل هلاي	عضو مجلس الإدارة	غير تنفيذي
الأستاذ طلال بن سعيد المعمرى	عضو مجلس الإدارة	غير تنفيذي
المهندس نواف هشام الغربلي	عضو مجلس الإدارة	غير تنفيذي
الأستاذ سعود بن عبدالله البواردي	عضو مجلس الإدارة	مستقل
المهندس عبدالله بن فهد الفارس	عضو مجلس الإدارة	مستقل
الأستاذ سعد بن إبراهيم الموسى	عضو مجلس الإدارة	مستقل

مجلس الإدارة المنتخب الذي تمتد دورته لأربع سنوات حتى 25 أبريل 2029م

الاسم	المنصب	صفة العضوية
المهندس عبدالله بن فهد الفارس	رئيس مجلس الإدارة	مستقل
الأستاذ بدر بن ناصر الخرافي	نائب رئيس مجلس الإدارة	غير تنفيذي
الأستاذ سعود الجهني	عضو مجلس الإدارة	غير تنفيذي
الأستاذ أسامة ميشال مّتي	عضو مجلس الإدارة	غير تنفيذي
الأستاذ زياد الحازمي	عضو مجلس الإدارة	مستقل
الأستاذ طلال بن سعيد المعمرى	عضو مجلس الإدارة	غير تنفيذي
الأستاذ عمر المحمود	عضو مجلس الإدارة	مستقل
الأستاذ كميل هلاي	عضو مجلس الإدارة	غير تنفيذي
المهندس نواف هشام الغربلي	عضو مجلس الإدارة	غير تنفيذي



الحوكمة المؤسسية تتمة

تعزيز الاستقلالية والنزاهة على مستوى المجلس

نعدّ استقلالية مجلس الإدارة في "زين السعودية" سمةً أساسيةً تميّز إطار حوكمتنا. ومع انتخاب رئيس مستقل جديد للمجلس والفصل الواضح بين مهام الرقابة التي يمارسها المجلس والمهام التنفيذية، نحافظ على الشفافية والمساءلة والموضوعية على مستوى القيادة بأكملها.

وتماشياً مع سياسة الشركة، يجب أن يتألف المجلس في غالبيته من أعضاء غير تنفيذيين، على أن يُصنّف عضوان على الأقل أو ثلث الأعضاء، أيهما أكبر، ضمن الأعضاء المستقلين. ويتمتع جميع أعضاء مجلس إدارة "زين السعودية" باستقلالية تامة عن فريق الإدارة التنفيذية.

أعضاء لجنة المراجعة

الاسم	الصفة	مدة العضوية
الأستاذ طلال بن سعيد المعمري	رئيس لجنة المراجعة (عضو غير تنفيذي)	أبريل 2025م - أبريل 2029م
الأستاذ أسامة ميشال متي	عضو (غير تنفيذي)	أبريل 2025م - أبريل 2029م
الأستاذ عمر بن عبدالرحمن المحمود	عضو (مستقل)	أبريل 2025م - أبريل 2029م

أعضاء لجنة المكافآت والترشيحات

الاسم	الصفة	مدة العضوية
الأستاذ زياد بن حسن الحازمي	رئيس اللجنة (عضو مستقل)	أبريل 2025م - أبريل 2029م
الأستاذ بدر بن ناصر الخرافي	عضو (غير تنفيذي)	أبريل 2025م - أبريل 2029م
الأستاذ كميل هلاي	عضو (غير تنفيذي)	أبريل 2025م - أبريل 2029م

مدة عضوية مجلس الإدارة واستمرارية أعماله

تحدد لوائح الشركة مدة عضوية أعضاء مجلس الإدارة بأربع سنوات. وقد انتخب المساهمون جميع الأعضاء الحاليين في عام 2025م، على أن تنتهي دورة عضويتهم في 25 أبريل 2029م.

تشكيل مجلس الإدارة وتنوع الخبرات والتمثيل

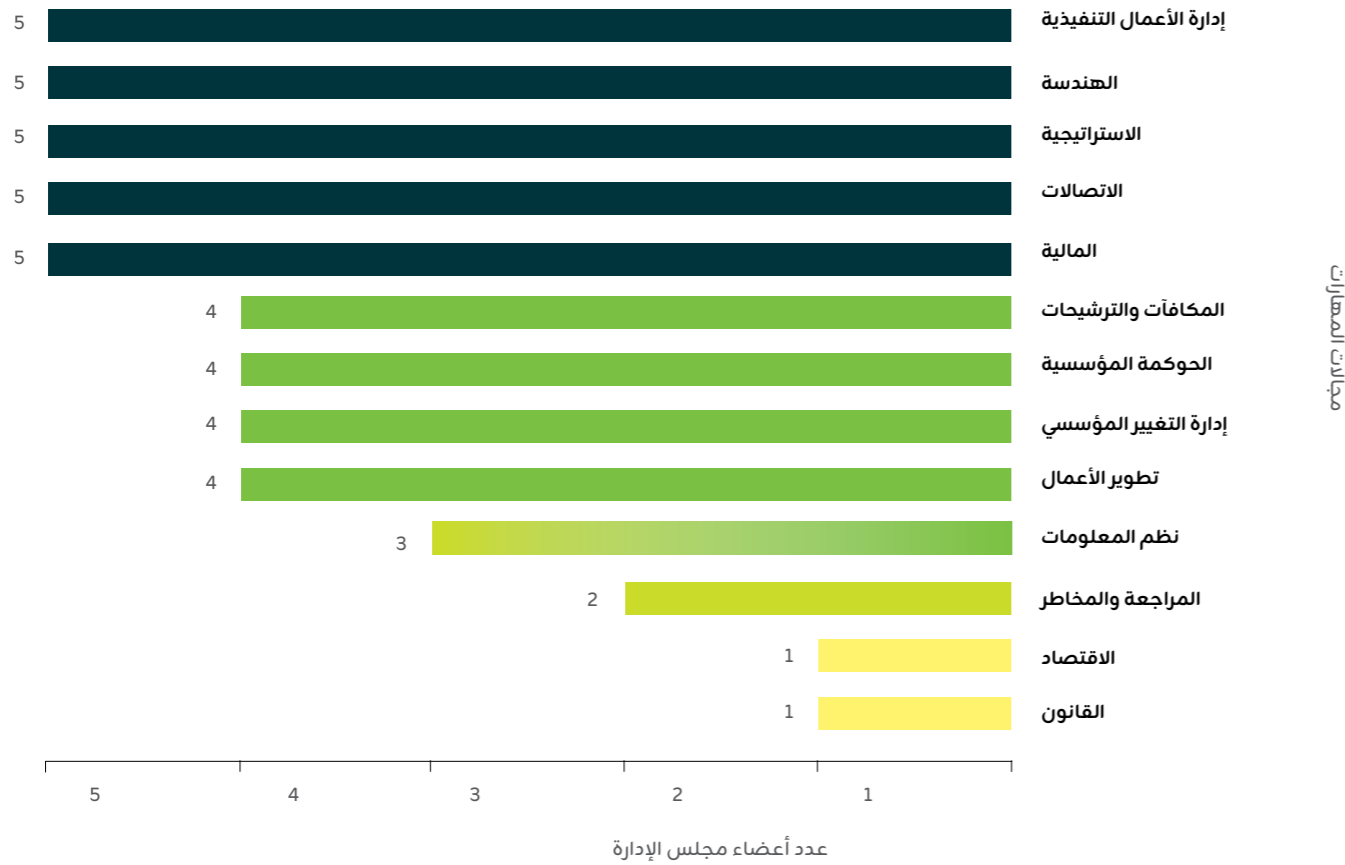
التوزيع العمري للأعضاء		التوزيع حسب الجنس	
أقل من 30 عاماً	0	ذكور	9 %100
30-50 عاماً	6 %66.5	إناث	0 %0
50-70 عاماً	3 %33.5		
ما يزيد على 70 عاماً	0		

تصنيف أعضاء المجلس حسب الصفة	
أعضاء تنفيذيون في مجلس الإدارة	0 %0
أعضاء غير تنفيذيين	66.7 %66.7
أعضاء مستقلون	33.3 %33.3

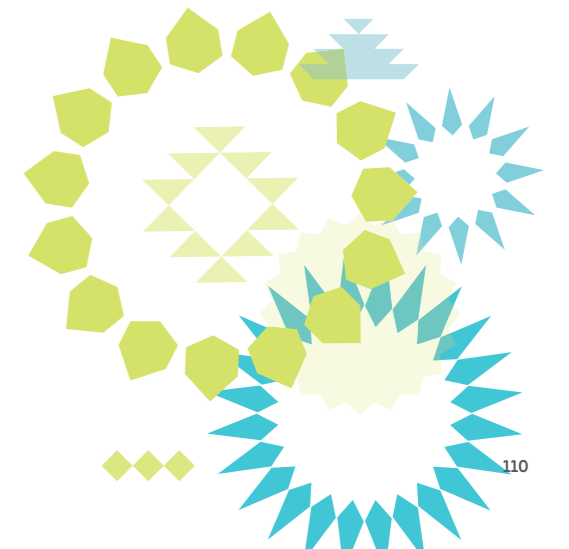
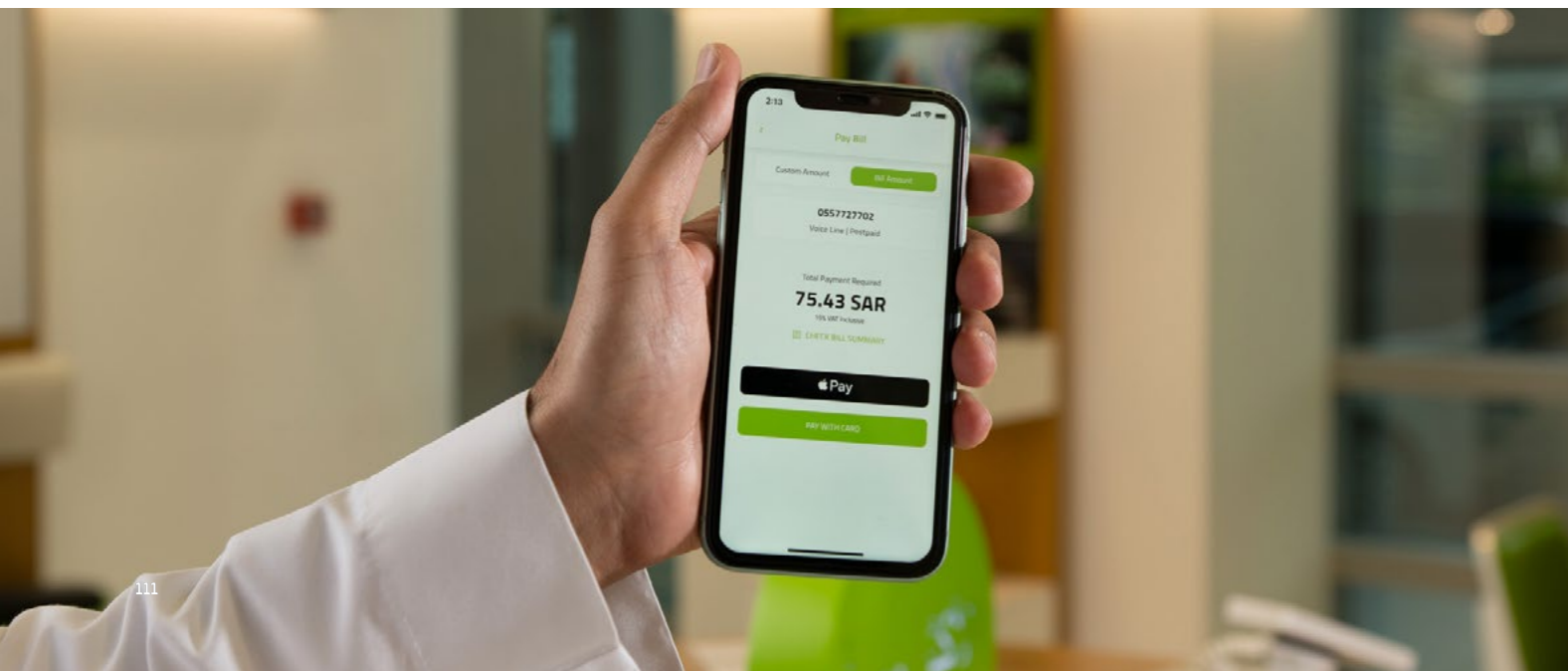
المهارات والخبرات التي يضمها مجلس الإدارة

يجمع مجلس إدارة "زين السعودية" خبرات متكاملة في المجالات التقنية والمالية والاستراتيجية، إلى جانب معرفة متخصصة بقطاع الاتصالات:

زين السعودية Board Skills Matrix



المهارات



الحوكمة المؤسسية تتمة

آلية واضحة وشفافة لاختيار أعضاء مجلس الإدارة

ينتخب المساهمون مجلس إدارة "زين السعودية" كل أربع سنوات من خلال آلية واضحة ومفتوحة تشرف عليها لجنة المكافآت والترشيحات. وتحكم هذه العملية سياسة ومعايير العضوية في مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، وفق الخطوات التالية:

1. تعلن اللجنة فتح باب الترشيح للجمهور على منصة تداول السعودية.
2. تراجع اللجنة طلبات الترشيح، وتفرضها، ثم ترفع القائمة المختصرة إلى مجلس الإدارة.
3. يقيّم مجلس الإدارة المرشحين، ثم يعرض القائمة النهائية على المساهمين للتصويت عليها في الجمعية العامة.

تضمن هذه الآلية اختياراً شفافاً قائماً على الجدارة، مع إبقاء صوت المساهمين في صميم القرار.

معايير عضوية مجلس الإدارة

تقيّم "زين السعودية" المرشحين لعضوية مجلس إدارتها وفق مجموعة شاملة من معايير الأهلية التي تضمن كفاءة الحوكمة ونزاهتها وفعاليتها.

معايير النزاهة والخبرة	الحوكمة والقيادة	الالتزام والامتثال	متطلبات أخرى
يُتوقع من المرشحين لعضوية مجلس الإدارة استيفاء ما يلي:			
<ul style="list-style-type: none"> التحلي بالنزاهة، وسلامة التقدير، والمعرفة المالية امتلاك مؤهلات أكاديمية ومهنية ترتبط بمسؤوليات المجلس يُفضّل امتلاك خبرة في قطاع الاتصالات أو القطاعات الاستراتيجية الأخرى امتلاك سجل نجاح في الأدوار التقنية أو القيادية أو الإدارية 	<ul style="list-style-type: none"> امتلاك خبرة في القيادة العليا والحوكمة الإلمام باحتياجات أعمال الشركة الحالية والمقبلة، ولاسيّما في الإدارة أو القانون أو المحاسبة أو الاقتصاد أو الحوكمة المؤسسية اختيار المرشح بناءً على قدرته على الإسهام بفاعلية في دور المجلس الرقابي ألا يتولى رئاسة المجلس وهو يشغل منصباً تنفيذياً آخر في "زين السعودية" ألا يكون موظفاً حالياً أو مرتبطاً أو مساهماً رئيسياً في شركة منافسة ألا يشغل عضوية مجالس إدارة ما يزيد على خمس شركات مساهمة مدرجة 	<ul style="list-style-type: none"> تخصيص الوقت والجهد اللازمين لأداء واجبات المجلس إبداء الاستعداد لمواصلة التعلم والتدريب امتلاك القدرة البدنية التي تتيح الوفاء بمتطلبات الدور القدرة على تحقيق توازن سليم بين مصالح أصحاب المصلحة ألا يكون قد صدر بحقه حكم بالإفلاس أو الإعسار، ما لم تُزَل آثاره النظامية ألا يكون قد أُدين بجريمة مخلة بالشرف أو الأمانة 	<ul style="list-style-type: none"> أن يكون مساهماً أو مرشحاً من أحد المساهمين استيفاء معايير الأهلية التي تقرها الجمعية العامة

دور مجلس الإدارة في رسم استراتيجية الشركة

يحدد مجلس الإدارة التوجه الاستراتيجي لـ "زين السعودية"، ويتابع تنفيذه ضمن إطار يقوم على ممارسات أعمال أخلاقية واستدامة طويلة الأجل.

وتشمل أبرز مسؤوليات المجلس ما يلي:

التخطيط الاستراتيجي وتخصيص الموارد	الرقابة المالية ورفع فاعلية الهيكل الإداري	الحوكمة وإدارة المخاطر	إدارة الموارد والكفاءات
<ul style="list-style-type: none"> تحديد آليات التخطيط الاستراتيجي الإشراف على النفقات الرأسمالية الكبرى، وإدارة الأصول والتصرف فيها 	<ul style="list-style-type: none"> تحديد هيكل رأس مال الشركة واستراتيجيتها المالية اعتماد الميزانيات السنوية ومراجعة الهيكل الإداري للشركة بما يعزز الكفاءة 	<ul style="list-style-type: none"> الإشراف على استراتيجية الأعمال وسياسات المخاطر وأطر الحوكمة متابعة مستهدفات الأداء وضمان توافُقها مع التوجه الاستراتيجي 	<ul style="list-style-type: none"> توفير الموارد المالية والبشرية اللازمة لدعم النمو وتحقيق الأهداف طويلة الأجل

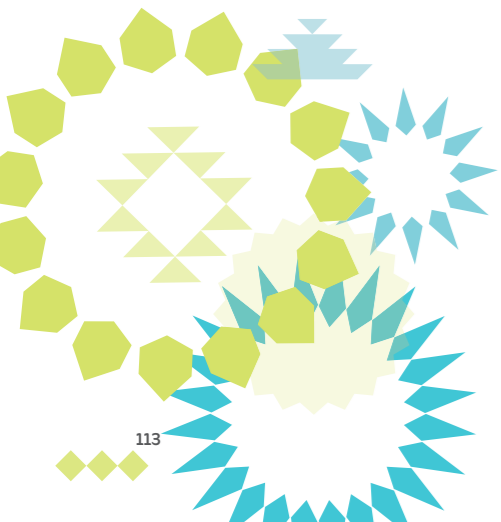
ترسيخ الاستدامة على أعلى مستويات الحوكمة

يتولى مجلس الإدارة ولجانه مسؤولية الإشراف على الاستدامة في "زين السعودية"، بما يشمل متابعة الأثر الاقتصادي والبيئي والاجتماعي للشركة. وتحرص الشركة على إبقاء أهداف الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات حاضرة في أعمال مختلف قطاعاتها. أما الإدارة اليومية للموضوعات المرتبطة بالاستدامة، فتتولاها الجهات التالية:

- قطاع المالية: يتابع الأثر الاقتصادي
- قطاعا التقنية والشبكات: يشرفان على البنية التحتية والابتكار
- إدارة الاستدامة المؤسسية: تنشّق الاستراتيجية وإعداد التقارير
- إدارة الموارد البشرية: تشرف على الأثر الاجتماعي وبرامج الشمول

لا تُرفع إلى المساهمين لاعتمادها إلا أسماء المرشحين الذين يستوفون متطلبات الإطار المعتمد.

وافق جميع المساهمين الحاضرين بالإجماع، في اجتماع الجمعية العامة المنعقد في 24 أبريل 2025م، على السياسة والمعايير المنظمة لتعيينات مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، بناءً على توصية مجلس الإدارة.



ممارسات الأعمال الأخلاقية

تستند منظومة الحوكمة في "زين السعودية" إلى سياسات اعتمدها الجمعية العامة ومجلس الإدارة، وتهدف إلى صون الامتثال التنظيمي وتعزيز نزاهة الشركة وبلوغ التميز في عملياتها التشغيلية.

لوائح عمل اللجان وأنظمتها

تعمل كل لجنة وفق لائحة عمل مستقلة تحدّد أغراضها وتشكيلها وصلاحياتها في اتخاذ القرار وإجراءات اجتماعاتها. وتضمن هذه اللوائح الوضوح والكفاءة والتوافق مع المتطلبات التنظيمية.

في عام 2024م، اعتمدت الجمعية العامة تحديّات على:

- لائحة عمل لجنة المراجعة
- لائحة عمل لجنة المكافآت والترشيحات

وقد نقحت هذه التعديلات إجراءات تشكيل اللجان ومدد عضوية أعضائها والصلاحيات الموكلة إليها.

[تنزيل لائحة عمل لجنة المراجعة ←](#)

[تنزيل لائحة عمل لجنة المكافآت والترشيحات ←](#)

سياسة مكافآت أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عن المجلس وكبار التنفيذيين

تنظّم سياسة المكافآت المعتمدة في "زين السعودية" تعويضات أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه والإدارة التنفيذية، وتشمل ما يلي:

- ضوابط رد النفقات وتعويضها
- متطلبات الشفافية والإفصاح
- إجراءات الحصول على موافقة المساهمين

اعتمدت "زين السعودية" هذه السياسة في عام 2017م وحدّتها مؤخراً في 30 يونيو 2024م، بما يجعلها متوافقة مع لوائح الشركات المدرجة ومعايير المقارنة المرجعية وأفضل الممارسات الدولية. وتتولى لجنة المكافآت والترشيحات الإشراف على تطبيق هذه السياسة ومتابعة الالتزام بها.

[تنزيل سياسة مكافآت أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عن المجلس وكبار التنفيذيين ←](#)

سياسة ومعايير العضوية في مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية

تعتمد "زين السعودية" سياسة رسمية أقرّتها الجمعية العامة لاختيار أعضاء مجلس الإدارة وكبار التنفيذيين، وتغطي هذه السياسة ما يلي:

- معايير التشكيل والمؤهلات المطلوبة
- إجراءات الترشيح والتعيين
- متطلبات معالجة الشواغر وسدّها

وجاءت أحدث التعديلات التي صادقت عليها الجمعية العامة في 30 يونيو 2024م، لتضمن استمرار التوافق مع النظام الأساسي للشركة وكل الإرشادات التنظيمية المعمول بها.

[تنزيل سياسة ومعايير العضوية في مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية ←](#)

سياسة توزيع أرباح الأسهم

يخضع نهج الشركة في توزيع الأرباح لنظامها الأساسي وسياسة حقوق المساهمين، بما يحقق توازناً عادلاً بين عوائد المساهمين والاستدامة المالية. ووفقاً لهذه السياسة، تملك الجمعية العامة صلاحية:

- تخصيص احتياطيّات لتثبيت توزيعات الأرباح
- تحديد نسب توزيع صافي الأرباح
- تحديد مستويات الأرباح والاحتياطيّات المؤهلة للتوزيع
- اعتماد توزيعات أرباح مرحلية على أساس نصف سنوي أو ربع سنوي

سياسة تعارض المصالح

أرست "زين السعودية" إجراءات واضحة لتحديد حالات تعارض المصالح التي قد تطال أعضاء مجلس الإدارة والتنفيذيين والموظفين، والإفصاح عنها وإدارتها. وتنصّ هذه السياسة التي اعتمدها مجلس الإدارة على ما يلي:

- الإفصاح: على الأفراد الإعلان عن أي مصلحة مباشرة أو غير مباشرة في المعاملات ذات الصلة
- الامتناع عن التصويت: لا يجوز لأعضاء مجلس الإدارة المعنيين التصويت على القرارات ذات الصلة
- رفع التقارير: يتعين على رئيس مجلس الإدارة عرض هذه المعاملات على الجمعية العامة، مدعومةً بتقرير المراجع الخارجي

[للاطلاع على تفاصيل تعارض مصالح أعضاء مجلس إدارة "زين السعودية" خلال عام 2025م، يُرجى الرجوع إلى التقرير السنوي: صفحة 142 و143](#)

سياسة قواعد السلوك

تعزّز سياسة السلوك المهني في "زين السعودية" النزاهة في مختلف أنشطة الأعمال، وترسي معايير للسلوك الأخلاقي في بيئة العمل والعلاقات الخارجية وكل أشكال التمثيل العام، بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي. وتغطي هذه السياسة ما يلي:

- حالات تعارض المصالح
- السريّة وأمن المعلومات
- الهدايا ومجاملات العمل
- السلوك والاحترام في بيئة العمل
- ممارسات الصحة والسلامة والبيئة
- استخدام أصول الشركة
- الإبلاغ عن المخالفات

تسهم هذه التدابير مجتمعةً في إرساء ثقافة قوامها الشفافية والامتثال والمسؤولية المهنية.

إطار حوكمة شركة "زين السعودية"

يحدّد إطار حوكمة شركة "زين السعودية" الكيفية التي تُدار بها الشركة وتخضع من خلاله للرقابة، ويرسم أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة وكبار التنفيذيين والمساهمين وسائر فئات أصحاب المصلحة. ويستند هذا الإطار إلى متطلبات نظام الشركات السعودي ولائحة حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة السوق المالية.

[تنزيل إطار حوكمة شركة "زين السعودية" ←](#)

الامتثال والسلوك المسؤول

نؤمن في "زين السعودية" بأن الامتثال يتجاوز كونه متطلباً إجرائياً، ليعكس قيمنا ويشكّل ركيزة لأسلوبنا في القيادة. ونرى أن السلوك المسؤول ينطلق من التزام مشترك بالنزاهة والشفافية وسيادة النظام.

بيان سياسة الجودة

نلتزم في "زين السعودية" بتقديم خدمات اتصالات عالية الجودة تتيح تواصلًا وتعاونًا سلسين. واسترشاداً ببيان سياسة الجودة، نضع الابتكار والموثوقية والتحسين المستمر في مقدمة أولوياتنا لإثراء تجربة كل عميل.

للاطلاع على بيان سياسة الجودة

التسويق والاتصالات المسؤولة

يضمن معيارنا للتسويق المسؤول أن تنسم كل الأنشطة الترويجية بالشفافية والدقة والالتزام الأخلاقي، بما يحفظ ثقة المستهلكين ويعزز تواصلًا هادفاً مع المجتمعات التي نخدمها.

للاطلاع على بيان سياسة التسويق والاتصالات المسؤولة

سياسة معايير المنافسة

أقرت الجمعية العامة هذه السياسة خلال اجتماعها المنعقد في عام 2024م، وهي تنظم آلية إفصاح أعضاء مجلس الإدارة واللجان عن أي أنشطة تجارية قد تتعارض مع مصالح "زين السعودية" وكيفية إدارتهم لها، بما يصون نزاهة المنافسة ويحمي من تعارض المصالح.

للاطلاع على سياسة معايير المنافسة

لم تتكبد الشركة خلال السنة المالية 2025م أي خسائر مالية ناجمة عن دعاوى قضائية تتعلق بممارسات مخلة بالمنافسة.

ولترسيخ هذه المبادئ في ثقافة الشركة، أرسينا ركيزتين أساسيتين هما:

- منظومة متكاملة من قواعد السلوك
- قناة آمنة للإبلاغ عن المخالفات تحفظ سرية هوية المُبلِّغ بالكامل

تمثل هاتان الركيزتان ضوابط رسمية وتجسيدا لثقافتنا المؤسسية القائمة على أرفع المعايير الأخلاقية.

سياسة قواعد السلوك

تحدّد سياستنا لقواعد السلوك، التي يقودها مجلس الإدارة وتتوافق مع أفضل الممارسات الدولية، السلوك الأخلاقي والمهني المتوقع من جميع الموظفين، وتصور قيمنا في كل قرار وتعامل وعلاقة.

سياسة الإبلاغ عن المخالفات

توفّر سياسة الإبلاغ عن المخالفات آلية آمنة وسريّة للإبلاغ عن أي اشتباه في سوء سلوك أو احتيال أو إخلال أخلاقي، وتسري على الموظفين والأطراف الخارجية على حد سواء، مع توفير حماية تامة من أي إجراء انتقامي وضمان مراجعة كل بلاغ بعدالة ودقة. وخلال عام 2025م، عملنا على تقييم هذه السياسة وتحديثها.

وقد رصدنا خلال عام 2025م سبع حالات إبلاغ عن مخالفات راجعناها جميعاً وأغلقتها بنسبة 100%.

بيان موقف الشركة بشأن مكافحة الفساد

بيانات أخرى

نواصل في "زين السعودية" التزامنا الكامل بالامتثال لكل المتطلبات التنظيمية، ونعمل باستمرار على تطوير أطر حوكمتنا بما يحدّ من المخاطر ويضمن الالتزام التام بالأنظمة المعمول بها.

للاطلاع على بيان موقف الشركة بشأن مكافحة الفساد



إدارة المخاطر

تتبنى "زين السعودية" منهجية رسمية ومنظمة في إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) على مستوى الشركة، وتتوافق سياسات هذه المنظومة وإجراءاتها مع المواصفة الدولية ISO 31000:2018 لإدارة المخاطر ومع المتطلبات التنظيمية، بما يتيح توحيد أساليب تحديد المخاطر وتقييمها ومراقبتها والحد منها في المجالات الاستراتيجية والتشغيلية والمالية ومجالات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

خلال عام 2025م، واصلت الشركة تطوير منظومتها لإدارة المخاطر استجابةً لتزايد تعقيد بيئة التشغيل، في ظل التحول الرقمي والتغيرات التنظيمية والتحديات السيبرانية وتنامي تطلعات أصحاب المصلحة.

الحوكمة والرقابة

يتولى مجلس الإدارة الإشراف الفاعل على متابعة المخاطر الجوهرية في "زين السعودية"، بما في ذلك التقدم المحرز في خطط معالجتها ومراقبة مؤشرات المخاطر الرئيسية على أساس ربع سنوي. وتُجري الشركة مراجعة سنوية شاملة للمخاطر وفق منهجية تنازلية لتحديد

المخاطر التي قد تؤثر في الأهداف الاستراتيجية والأداء التشغيلي واستمرارية الأعمال وتقييمها. وتُدرج الشركة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ضمن هذه العمليات المؤسسية بدلاً من إدارتها بمعزل عنها، بما يعكس تنامي الترابط بين المرونة البيئية والمسؤولية الاجتماعية ومتطلبات الحوكمة.

ترسيخ الحوكمة من خلال نموذج خطوط الدفاع الثلاثة

يقوم إطار الرقابة الداخلية في "زين السعودية" على ثلاثة خطوط دفاع مترابطة، صُممت لحماية أعمال الشركة من المخاطر التشغيلية والمالية ومخاطر السمعة:

- **تحديث إطار العمل:** حدّثت الشركة إطار إدارة استمرارية الأعمال لمواكبة المتطلبات التشغيلية والتقنية والتنظيمية المتغيرة، بما يضمن توافقه مع أفضل الممارسات السائدة ومع طبيعة التهديدات الناشئة.
- **برنامج اختبار منظم:** نفذت الشركة خلال عام 2025م تمارين أكثر إحكاماً لاستمرارية الأعمال والاستجابة للطوارئ بهدف اختبار الجاهزية وقدرة التعامل مع الأحداث. وشملت هذه التمارين سيناريوهات تضغط على الأنظمة التقنية والتنسيق المؤسسي، مع توثيق الدروس المستفادة وإدراجها في الإجراءات التشغيلية.
- **نهج متكامل:** حسّنت الشركة الترابط بين تخطيط استمرارية الأعمال وإدارة الحوادث وتقييم المخاطر لضمان تعافٍ أسرع واستمرار الخدمات الحيوية عند حدوث الاضطرابات. ويتيح هذا النهج بروتوكولات استجابة أفضل تنسيقاً، كما يخفض الأهداف الزمنية للتعافي في الأنظمة الحيوية.

المخاطر الناشئة في عام 2025م

مرونة التقنية واستمرارية الخدمات

تمثل استمرارية الخدمات ومرونة التقنية ركناً هاماً في نهج "زين السعودية" لإدارة المخاطر وانسجاماً مع ما تنص عليه معايير مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) لقطاع الاتصالات، تتابع "زين السعودية" مؤشرات رئيسية لاستمرارية الخدمات، تشمل وتيرة انقطاع الأنظمة ومدته، إضافة إلى مقياس أثر الانقطاع على العملاء. وتخضع هذه المؤشرات للمراجعة ضمن تقارير المخاطر المؤسسية، كما توجه استثمارات متواصلة لتعزيز مرونة الشبكة، والأمن السيبراني، وجاهزية العمليات.

تعزيز قدرات استمرارية الأعمال

عززت "زين السعودية" قدراتها في استمرارية الأعمال خلال العام من خلال ثلاث مبادرات رئيسية:



الخط الثالث



التأكيد المستقل والتحقق من فاعليته

تعمل إدارة المراجعة الداخلية على التحقق من فاعلية الضوابط من خلال:

- إجراء تقييمات مستقلة لتصميم إطار المخاطر ومستوى أدائه
- اختبار الضوابط الرئيسية
- مراجعة أنشطة الخطين الأول والثاني لترسيخ المساءلة



الخط الثاني



الإشراف والمراقبة

تمنح إدارتنا المخاطر والامتثال رقابة مستقلة من خلال:

- تصميم إطار الشركة لإدارة المخاطر
- متابعة الالتزام بالسياسات والإجراءات
- دعم إجراءات الحد من المخاطر ومراقبتها والتعافي من آثارها



الخط الأول



مسؤولية المخاطر

تتولى وحدات الأعمال مسؤوليات مباشرة تشمل:

- تطبيق الضوابط الداخلية
- إدارة الأداء ضمن مستويات تقبل المخاطر المعتمدة
- ضمان تنفيذ الخطط الاستراتيجية والتشغيلية

تشمل الجهات الرئيسية المشاركة في خطوط الدفاع الثلاثة:



إدارة المراجعة الداخلية



الامتثال



استمرارية الأعمال



إدارة المخاطر

إدارة المخاطر تنمة

دراسة حالة

تعزيز المرونة الرقمية من خلال
إدارة متكاملة للمخاطر

أتاح لنا التحول نحو إدارة المخاطر السيبرانية المستندة إلى معلومات استباقية الانتقال من ضوابط تستجيب للأحداث بعد وقوعها إلى مرونة وجاهزية تسبق المخاطر، بما عزز الثقة في منظومة الشركة.



المهندس فواز الحمود

نائب الرئيس لإدارة المخاطر وأمن المعلومات

مع تسارع التحول الرقمي في "زين السعودية" خلال عام 2025م، وتوسع قدرات الجيل الخامس، وزيادة الاعتماد على الخدمات السحابية، وتطبيق حالات استخدام للذكاء الاصطناعي، وتعميق قنوات التواصل الرقمية مع العملاء، أصبحت المخاطر السيبرانية ومخاطر البيانات أشد تداخلاً وتعقيداً. ولم تعد تقييمات المخاطر التقليدية كافية لاستباق سرعة التهديدات الرقمية الناشئة وحجم أثرها.

واستجابة لذلك، عززت الشركة تقييمات المخاطر السيبرانية ضمن إطار إدارة المخاطر المؤسسية، مع تركيز أكبر على المعلومات الاستباقية عن التهديدات، والامتثال التنظيمي، والأثر التشغيلي. كما زادت فاعلية التعاون بين فرق إدارة المخاطر والأمن السيبراني وتقنية المعلومات والامتثال، مما أتاح رقابة أكثر تكاملاً على

المخاطر الرقمية. وأدخلت الشركة كذلك مراجعات مخاطر بوتيرة أعلى تركيز على التقنيات الناشئة، ومنها الذكاء الاصطناعي والخدمات السحابية، ووطورت تقارير الإدارة لتقديم معطيات أوضح تساعد على اتخاذ القرار بشأن المخاطر السيبرانية بما يتوافق مع أولويات الأعمال.

ومكنت هذه التحسينات الشركة من رصد مخاطر الأمن السيبراني وخصوصية البيانات في مراحل أبكر، ورفعت درجة التوافق بين ضوابط الأمن السيبراني ومستوى المخاطر التي تواجه الأعمال، كما عززت الجاهزية لعمليات التدقيق التنظيمي ومراجعات الامتثال. وارتفع كذلك وعي الإدارة التنفيذية باتجاهات المخاطر الرقمية وألويات الحد منها بدرجة ملموسة.

قيادة الابتكار والتحول الرقمي

واصل الابتكار والتحول الرقمي في عام 2025م أداء دور هام في تعزيز حوكمة "زين السعودية" ومرونة عملياتها وقدرتها على تحقيق قيمة طويلة الأجل. وبناءً على ركيزة الابتكار المستدام التي أرسيت في عام 2024م، انتقلت الشركة بثبات من مرحلة اختبار الأفكار إلى تحويلها إلى خدمات قابلة للتسويق، ومعلومات تشغيلية متقدمة، وأثر تجاري قابل للقياس.

وركز برنامج الابتكار والحلول في "زين السعودية" على ثلاث أولويات مترابطة: رفع جودة تجربة العملاء، وتمكين اتخاذ القرار بالاستناد إلى البيانات، وتعزيز البنية التحتية الرقمية الوطنية. ويعكس هذا التحول نضجاً أكبر في نهج الشركة للابتكار، إذ تطبق التقنيات المتقدمة ضمن مسؤوليات واضحة ورقابة حوكمية ومؤشرات أداء محددة.

وفي عام 2025، أصبحت "زين السعودية" أول مشغل اتصالات في المملكة يحصل على اعتماد أبل لمشروع Magnolia، مما أتاح نقل الشريحة الإلكترونية (eSIM) بين الأجهزة بسلاسة وسهّل إجراءات انضمام العملاء واستبقائهم. كما كانت الشركة الأولى في المملكة العربية السعودية التي تحصل على اعتماد سامسونج لتقنية الاعتماد الكامل لشبكة الجيل الخامس (5G Standalone) والاتصال الصوتي عبر الجيل الخامس (VoNR) على أجهزة سامسونج، بما وسّع منظومة الجيل الخامس المتقدمة ورفع جودة الخدمات الصوتية على شبكات الجيل المقبل، إضافة إلى ذلك، أنجزت "زين السعودية" أول اختبار وطني على مستوى المملكة لنظام الإنذار الطارئ عبر شبكات الهاتف المتحرك (CMAS) بالتنسيق مع هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، مما عزز دورها الوطني في اتصالات السلامة العامة.

وأطلقت الشركة خلال العام خدمة أير فايبر عبر تقنية WiGig تجارياً، وهي حل للاتصال اللاسلكي الثابت يعمل على طيف 60 جيجاهرتز ويوفر أداءً قريباً من الألياف الضوئية دون الاعتماد على البنية التقليدية للألياف. وفتح هذا الابتكار فئة جديدة من الإيرادات أمام "زين السعودية"، كما عالج تحديات تتصل بسرعة إيصال خدمات الألياف وتيسير استفادة عملاء قطاع الأعمال (B2B) وقطاع الأفراد (B2C) منها.

وعززت الشركة قدرات المعلومات التشغيلية من خلال تطبيق خمس حالات استخدام متقدمة ضمن مبادرة FWA Five، بالاستناد إلى منصة WTTx Intelligence Platform. وتشمل وحدات المنصة Development Insight و Capacity Insight و Mobility Insight و Home Wi-Fi Insight و Provisioning Map، مما يمكّن فرقها الداخلية من رفع كفاءة الشبكة، وتعزيز جودة تجربة العملاء، وتحسين قرارات تشغيل الاتصال اللاسلكي الثابت.

وأصبح الذكاء الاصطناعي قدرة أكثر حضوراً في عمليات الشركة الموجهة للعملاء وعملياتها الداخلية. ويتيح تطبيق Zain AiLife، وهو حزمة تطوير برمجية مدعومة بالذكاء الاصطناعي داخل تطبيق "زين"، إدارة معدات مقر العميل (CPE) عن بُعد بسلاسة، بما يشمل إعادة التشغيل والإيقاف عن بُعد، وتوصيات موقع الجهاز، وأدوات الرقابة الأبوية، ومعلومات الاتصال اللحظية. وتهدف هذه الخصائص إلى رفع جودة تجربة العملاء وزيادة مدة استخدام تطبيق "زين" وعدد مرات تحميله.

وفي الوقت نفسه، أظهرت مبادرات داخلية إمكانات الأتمتة المدعومة بالذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة العمليات ودعم فرق التقنية، ومن الأمثلة عليها ZainGPT، وهو مساعد لاسترجاع المعرفة يخضع حالياً لاختبارات ما قبل الإطلاق. وخلال العام، عقدت "زين السعودية" شراكة مع سيسكو في مجال وحدات معالجة الرسومات كخدمة (GPUaaS)، كما تعاونت مع هواوي Neuxnet و DeepSeek لتطوير ZainGPT واختباره.

واستفادت "زين السعودية" أيضاً من منصات الابتكار الوطنية لتعزيز منظومتها التقنية من خلال شراكات استراتيجية. وخلال مؤتمر ومعرض LEAP 2025، وقّعت الشركة مذكرات تفاهم مع نوكيا لتطوير حلول الجيل الخامس والجيل الخامس المتقدم (5G-Advanced)، ومع Dell Technologies لإطلاق منصة زين للخدمات السحابية المتعددة، ومع هواوي لتعزيز التجربة الرقمية في موسم حج 1446هـ (حج 2025م) باستخدام الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات، إلى جانب شراكات إضافية لدعم مبادرات المدن الذكية والاستدامة.

وتخضع هذه المبادرات لإطار عمل محدد للذكاء الاصطناعي يتوافق مع استراتيجية "مجموعة زين" الأوسع، بما يضمن الشفافية، والاستخدام الأخلاقي للتقنية، وتحقيق قيمة تجارية قابلة للقياس. وترسخ هذه المبادرات مجتمعة مكانة "زين السعودية" في الابتكار الرقمي المسؤول، وتدعم في الوقت نفسه الأولويات الوطنية ضمن رؤية السعودية 2030.

أبرز مؤشرات قطاع الأعمال (B2B) لعام 2025م

نمو قطاع الأعمال والنواقل والمشغلين

- وصلات الألياف الضوئية: 260 (+200% من 128)
- وصلات الميكروويف: 650 (+250% من 280)
- إجمالي الوصلات: نحو 1,630

الخدمات السحابية

- العملاء: أكثر من 200
- النمو: 26% على أساس سنوي
- خفض استهلاك الطاقة: نحو 30% بالمقارنة مع البنى المحلية داخل مرافق العملاء

إنترنت الأشياء والاتصال

- إضافة آلاف شرائح إنترنت الأشياء إلى المنصة
- تطبيق منصة إدارة الاتصال (CMP)

القنوات الرقمية

- حصة القنوات الرقمية من مبيعات قطاع الأعمال: أكثر من 30%

أثر مركز إدارة الشبكات المُدارة (MNOC)

- خفض زيارات الفرق الميدانية: 60-70%
- خفض استهلاك الطاقة في الأجهزة: 10-15%

المدن الذكية

- المدارس المتصلة بشبكة الخدمة: أكثر من 24,000
- المساجد المتصلة بشبكة الخدمة: أكثر من 82,000
- الموظفون المستفيدون من الربط: 96,000

التجوال

- المشغلون النشطون: 354
- مشغلو خدمة VoLTE للتجوال: 91

قيادة الابتكار والتحول الرقمي تنمة

دراسة حالة

حين يقرب الابتكار المسافات
"زين السعودية" ونوكيا تصلان جزر فرسان باليابسةتقنيات ميكروويف عالية الأداء للربط البحري
بعيد المدى

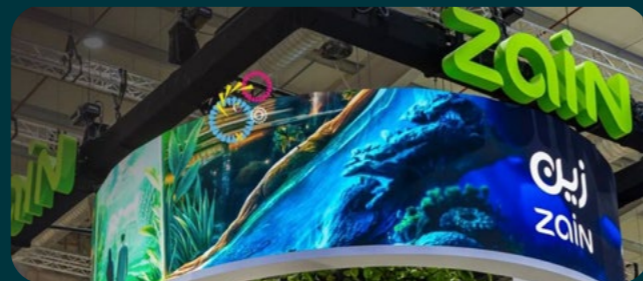
طوّرت "زين السعودية"، بالتعاون مع نوكيا، حل النقل بالميكروويف Wavence، مستندة إلى وحدات إرسال واستقبال عالية القدرة وهيئة خارجية متخصصة حدّت من فقد الإشارة ورفعت مستوى الأداء فوق المسافة البحرية الطويلة. ويعتمد النظام تقنية Space Diversity للحد من تلاشي الإشارة الناتج عن الرطوبة والأمطار والتقلبات الجوية فوق سطح البحر، بما يحافظ على توافر أفضل للخدمة حتى في الظروف البيئية القاسية.

وتجمع تقنية تجميع حركة البيانات عدة قنوات في رابط مرتفع السعة، ليصل معدل النقل إلى 3 جيجابايت في الثانية، أي أربعة أضعاف معدل تمرير البيانات في النظام السابق، مع توافر تشغيلي ضخم بعناية ليلج 99.999%.

تحدي الربط الرقمي في بيئة بحرية محمية

فرض موقع جزر فرسان في البحر الأحمر، على مسافة تقل عن 50 كيلومتراً من اليابسة، تحدياً نوعياً أمام توفير خدمات اتصال عالية السعة وموثوقة لجزيرة نائية تُعد في الوقت نفسه ملاذاً بحرياً محمياً. وتضم الجزيرة أنواعاً مهددة بالانقراض، منها السلاحف الخضراء والغزلان العربية وأسماك قرش الحوت الزائفة، ولذلك احتاجت "زين السعودية" إلى حل فعال لا يخلّ بتوازن النظم البحرية الدقيقة.

ولذلك، اتُخذ القرار بعدم مد كابلات بحرية في البحر الأحمر، تجنّباً لأي أثر محتمل في الحياة البحرية الغنية في المنطقة، والاعتماد بدلاً من ذلك على حل نقل لاسلكي قادر على قطع مسافات طويلة دون التأثير في الأداء أو السلامة البيئية.



ربط المجتمعات رقمياً مع صون الطبيعة

يرسخ هذا الإنجاز مبدأ أساسياً في أعمال "زين السعودية"، مفاده أن التقنية المتقدمة والمسؤولية البيئية يمكن أن تتقدما معاً في مسار واحد. وأنشأت الشركة ربطاً قوياً من دون بنية تحتية دخيلة على البيئة البحرية، فحافظت على اتصال فرسان بالعالم، وفي الوقت نفسه صانته منظومتها البيئية الفريدة. وبذلك يضع المشروع معياراً جديداً لتوفير خدمات اتصال عالية الأداء في أكثر بيئات المملكة صعوبة وحساسية بيئية، مع تقليص الفجوة الرقمية وإتاحة فرص متكافئة في التعليم والرعاية الصحية والتنمية الاقتصادية.

أثر ملموس ومسار أكبر لنمو الشبكة في الجزيرة

بدأ أثر تعزيز الربط الرقمي يظهر مباشرة لدى سكان الجزيرة وشركاتها، إذ تحسنت جودة الخدمة بفضل خدمات رقمية موثوقة ومتواصلة حتى مع الرياح القوية والرطوبة العالية التي تميز البيئات البحرية.

كما باتت هذه الزيادة في سعة الربط ترفد خطة "زين السعودية" لاستكمال توسعة شبكتها في الجزيرة، بما يدعم إنشاء موقعين جديدين بتقنيتي 5G/4G لتعزيز تغطية خدمات النطاق العريض المتنقل. وفتح الرابط الأساسي المطور فرصاً جديدة لقطاع الأعمال، بعد انضمام محمية جزر فرسان إلى عملاء قطاع الأعمال (B2B)، بما يبرز قابلية تبني الحل على مستوى تجاري أكبر.



تتمثل رؤيتنا في "زين السعودية" في تمكين الأفراد وقطاعات الأعمال من الحصول على خدمات رقمية موثوقة أينما كانوا. وقد أعدنا، بالتعاون مع نوكيا، الارتقاء بمنظومة الربط الرقمي في جزر فرسان من خلال رابط ميكروويف تفوق سعته النظام السابق بما يقارب أربعة أضعاف، مع استقرار أعلى بكثير. ويتيح لنا حل Wavence توفير أداء أفضل لعملائنا، مع رفع الكفاءة التشغيلية وتيسير توسعة الشبكة.

المهندس محمد النجدي
الرئيس التنفيذي لقطاع التقنية

تواصل "زين السعودية" التزامها بتمكين المجتمعات في المملكة من الوصول إلى خدمات رقمية موثوقة. وقد نجحت الشركة في هذا السياق في إنشاء أحد أطول روابط الميكروويف في المملكة، وهو رابط عالي الأداء بطول 50 كيلومتراً يصل جزر فرسان باليابسة. وبيّن هذا الإنجاز قدرة البنية التحتية المتقدمة للاتصالات على تجاوز العوائق الجغرافية مع مراعاة الأولويات البيئية، بما يخدم مستهدفات رؤية السعودية 2030 في التحول الرقمي والشمولية الرقمية.

قيادة الابتكار والتحول الرقمي تتمة

شركات استراتيجية جديدة تمكّن تطبيقات الثورة الصناعية الرابعة

عقدت "زين السعودية" في عام 2025م أربع شركات استراتيجية ترسخ دورها ممكناً أساسياً للثورة الصناعية الرابعة في المملكة، من خلال منظومة تقنية متكاملة تحتاجها المصانع الذكية والخدمات اللوجستية المتقدمة والعمليات الصناعية المدعومة بالذكاء الاصطناعي. وتغطي هذه الشركات طبقات مختلفة من بنية الثورة الصناعية الرابعة:

1. KoçDigital - تحليلات تشغيلية متقدمة للمنشآت الصناعية: أتاحت شركة "زين السعودية" مع KoçDigital، إحدى الشركات الرائدة في التحول الرقمي الصناعي، تزويد عملاء قطاع الأعمال بإمكانات التحليلات المتقدمة وإتترنت الأشياء الصناعي (Industrial IoT). وتستطيع المصانع والمنشآت الصناعية بفضل هذه الإمكانيات تشغيل منظومات تحليل تشغيلي مدعومة بالذكاء الاصطناعي لمراقبة أداء المعدات أنياً، والتنبؤ باحتياجات الصيانة قبل حدوث الأعطال، وتحسين عمليات الإنتاج بما يقلل الهدر وفترات التوقف، وتحول هذه الشراكة البيانات التشغيلية الخام إلى معلومات قابلة للتنفيذ، بما يهيئ المصنّعين للمنافسة عند أعلى مستويات الكفاءة والجودة.

2. Groq - رفع سرعة الاستدلال بالذكاء الاصطناعي: جلب التعاون مع Groq قدرات متقدمة لرفع كفاءة تشغيل تطبيقات الذكاء الاصطناعي لدى الشركات في المملكة. وتخفف بنية Groq للحوسبة عالية الأداء ووحدات معالجة الرسومات كخدمة (GPUaaS) زمن استدلال الذكاء الاصطناعي بدرجة كبيرة، أي الفاصل بين إدخال البيانات وصدور القرارات الناتجة عن نماذج الذكاء الاصطناعي. ويعني ذلك في عمليات التصنيع والخدمات اللوجستية أن أنظمة الرؤية الحاسوبية تستطيع رصد العيوب أو المخاطر خلال أجزاء من الألف من الثانية، وأن الأنظمة الذاتية تستطيع الاستجابة فوراً للمتغيرات، وأن قنوات البيانات تستطيع معالجة أحجام ضخمة من معلومات المستشعرات أنياً. وبينما كانت البنى التقليدية تقيس زمن الاستجابة بالثواني، تقيسه حلول Groq بالميكروثانية، لتفتح المجال أمام فئات جديدة بالكامل من تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

3. Dell Technologies - أساس الخدمات السحابية المتعددة: أطلقت "زين السعودية"، بالتعاون مع Dell Technologies، منصة زين للخدمات السحابية المتعددة، وهي أول منصة في المنطقة للاستخدام الموحد للخدمات السحابية من عدة مزودين. ويعالج هذا الإنجاز أحد أكثر تحديات الثورة الصناعية الرابعة تعقيداً: ربط التقنية التشغيلية (OT) في أرضيات المصانع بأنظمة تقنية المعلومات في

الشركات، مع الحفاظ على المرونة والأمان والأداء. وتوفر منصة زين للخدمات السحابية المتعددة للشركات بيئات تشغيل مرنة تدعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي (AI/ML) على مستوى تشغيلي كبير، والحوسبة الطرفية للتطبيقات ذات المتطلبات الدقيقة لزمن الاستجابة، وتوزع أعباء العمل بين عدة مزودين للخدمات السحابية لرفع الاعتمادية وتحسين الأداء. وبذلك تستطيع المصانع الذكية وعمليات الخدمات اللوجستية تشغيل توائم رقمية متقدمة، وتحليلات آنية، ونماذج تنبؤية من دون التقيد بمنظومة مزود واحد.

4. Cisco - بنية الحوسبة التي تقوم عليها تطبيقات الثورة الصناعية الرابعة: وتوفر شركة Cisco البنية الحاسوبية الأساسية، بما يشمل الحوسبة عالية الأداء (HPC) ووحدات معالجة الرسومات كخدمة (GPUaaS) والشبكات المدعومة بالذكاء الاصطناعي، وهي العناصر التي تتيح تشغيل تطبيقات الثورة الصناعية الرابعة كثيفة المعالجة. وعندما تجري الشركات المصنعة محاكاة معقدة، أو تعالج مجموعات بيانات ضخمة، أو تدرب نماذج التعلم الآلي، فإنها تحتاج إلى موارد حاسوبية تتجاوز بكثير البنية التقليدية لتقنية المعلومات. وتتيح شراكة Cisco لعملاء "زين السعودية" من قطاع الأعمال الحصول على إمكانيات بمستوى الحوسبة الفائقة وفق نموذج الخدمة، بما يجنبهم النفقات الرأسمالية والتعقيد التقني المرتبط ببناء مجموعات حوسبة عالية الأداء خاصة بهم.

تتيح هذه الشراكات الأربع، مجتمعة، لعملاء "زين السعودية" من قطاع الأعمال تطبيق حلول شاملة للثورة الصناعية الرابعة تشمل:

- أنظمة صيانة تنبؤية تراقب آلاف المستشعرات، وتحدد الأنماط التي تشير إلى قرب تعطل المعدات، وتجدول التدخلات الفنية قبل وقوع الأعطال المكلفة
- تطبيقات رؤية حاسوبية لأتمتة مراقبة الجودة، ومتابعة السلامة، والتحقق من العمليات، بما يرصد العيوب أو المخاطر بسرعة وثبات أكبر من الفحص البشري
- قنوات بيانات عالية السرعة تحول البيانات التشغيلية الخام إلى معلومات أعمال آنية، بما يمكّن مديري المصانع من اتخاذ قرارات تستند إلى الظروف الحالية لا إلى تقارير اليوم السابق
- الارتقاء بتجربة العملاء من خلال التخصيص المدعوم بالذكاء الاصطناعي، والتنبؤ بالطلب، وتحسين سلاسل التوريد بما يقلص مدد الإنجاز ويرفع موثوقية الخدمة

قيادة الابتكار والتحوُّل الرقمي تتمه

تعزيز حلول قطاع الأعمال بابتكارات تخدم المنشآت بمستويات مؤسسية

واصلت "زين أعمال" في عام 2025م ترسيخ حضورها شريكاً استراتيجياً للعملاء من الشركات، من خلال مساعدتهم على تحويل عملياتهم إلى نماذج رقمية، ورفع كفاءة التشغيل، وبناء مرونة قادرة على استيعاب متطلبات الأعمال. وشهد العام إطلاق عدة حلول ونمو حلول أخرى تراعي احتياجات العملاء وتواكب المتطلبات التقنية المقبلة:

الحل	الوصف
أير فايبر عبر تقنية WiGig لاتصال قطاع الأعمال	عزّزت "زين السعودية" في عام 2025م محفظة الاتصال لقطاع الأعمال بإطلاق خدمة أير فايبر عبر تقنية WiGig تجارياً، وهو حل للاتصال اللاسلكي الثابت يمنح أداءً قريباً من الألياف الضوئية دون الاعتماد على بنية الألياف التقليدية. ويعمل الحل باستخدام حزمة تردد 60 جيجاهرتز، مما يتيح لعملاء الشركات والجهات الحكومية تركيب اتصال عالي السرعة ومنخفض زمن الاستجابة بوتيرة أسرع، ويعالج تحديات جاهزية المواقع وطول المدد اللازمة لتمديد الألياف. ويزيد هذا الحل قدرة "زين السعودية" على خدمة مجمعات الأعمال والمناطق الصناعية والمشاريع الكبرى باتصال مرن يواكب التوسع، ويدعم التمكين الرقمي واستمرارية العمليات.
وحدات معالجة الرسومات كخدمة (GPUaaS)	مع استمرار ارتفاع الطلب على قدرات الحوسبة المتقدمة، عززت "زين السعودية" محفظة الخدمات السحابية لقطاع الأعمال بتطوير وحدات معالجة الرسومات كخدمة (GPUaaS) بالتعاون مع Cisco. ويخدم هذا الحل أحمال عمل الذكاء الاصطناعي المؤسسي والحوسبة عالية الأداء، إذ يتيح للمنشآت استخدام بنية وحدات معالجة الرسومات من خلال الحوسبة السحابية بقدرات تواكب التوسع، ويُمكّنها من تطبيق حلول الذكاء الاصطناعي دون استثمارات تأسيسية كبيرة. ومن خلال تطوير المبادرة مع شركاء استراتيجيين، تعزز "زين السعودية" جاهزيتها لتلبية احتياجات القطاعات كثيفة البيانات، وتؤكد دورها شريكاً في البنية التحتية الرقمية لاقتصاد الذكاء الاصطناعي الناشئ في المملكة.
مبادرة FWA Five المدعومة بمنصة Huawei WTTx Intelligence Platform	وزادت "زين السعودية" مرونة خدمات قطاع الأعمال وأداءها بتطبيق قدرات تحليلية متقدمة للشبكة ضمن مبادرة FWA Five المدعومة بمنصة Huawei WTTx Intelligence Platform. وتستند هذه القدرات إلى تحليلات آنية تشمل التنقل، والسعة، والتخطيط، وإعداد الخدمة، وأداء الواي فاي المنزلي، مما يرفع كفاءة ضبط الشبكة وضمان جودة الخدمة. وبالنسبة إلى عملاء الشركات والجهات الحكومية، ينعكس ذلك في جودة خدمة قابلة للتوقع بدرجة أعلى، وموثوقية أفضل، وتجربة اتصال تليي متطلبات العمليات الحيوية.
سمارت نود	وقّرت "زين أعمال" اتصالاً موحداً في بيئات المباني يجمع بين شبكتي الجيل الرابع والجيل الخامس للمنشآت الصغيرة والمتوسطة باستخدام جهاز واحد عالي الكفاءة في استهلاك الطاقة، مما حَقّض احتياجات الأجهزة، وقلل استهلاك الكهرباء، وساعد على تطبيق حلول الشبكات بسرعة أعلى وبأثر بيئي أقل.
ترخيص التصديق الرقمي	أتاحت "زين السعودية" خدمات موثوقة للتوثيق والتوقيع الرقمي للعملاء من الشركات والقطاع العام، بما يعزز سلامة المعاملات، ويقلل الاعتماد على الإجراءات الورقية، ويدعم نماذج عمل رقمية موثوقة بالكامل في قطاع الأعمال.
حلول مستدامة لأنظمة المراقبة بالفيديو	طبقت الشركة أنظمة مراقبة بالفيديو تعمل بالطاقة الشمسية وتتميز بكفاءة استهلاك الطاقة والتحليلات المتقدمة، بهدف رفع مستوى السلامة والمتابعة الميدانية، مع خفض استهلاك الكهرباء، وتقليل الزيارات الميدانية، والحد من الأثر البيئي لكل كاميرا.
حل Business-in-a-Box (BiB)	يجمع هذا الحل بين الاتصال وحزمة تقنية رقمية جاهزة للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة، بما يبسط العمليات، ويقلل الزيارات الميدانية، ويخفض استهلاك الطاقة من خلال أجهزة موحدة تؤدي عدة وظائف.
وحدة التحكم في حدود جلسات المؤسسات (eSBC)	أتاحت "زين أعمال" خدمات صوتية آمنة من الجيل الجديد للمنشآت المتوسطة والكبيرة باستخدام قنوات SIP trunking المشفرة، وإدارة المكالمات القائمة على السياسات، والتوافق مع الحوسبة السحابية، مما رفع مرونة الخدمة وحَقّض التكاليف وقلل الحاجة إلى البنية التحتية في مواقع العملاء.

الحل	الوصف
زين كوليكث، منصة تحصيل للتقنية المالية مستضافة على سحابة زين	أطلقت "زين السعودية" في عام 2025م زين كوليكث، وهو حل مبتكر مستضاف على سحابة زين وُصمم خصيصاً لمساعدة شركات التقنية المالية على إدارة التحصيل واسترداد المستحقات. وتتولى الشركة إدارة المنصة واستضافتها بالكامل، لتمنح شركاء التقنية المالية بنية تحصيل بمستوى مؤسسي دون تكبد أعباء بنائها وتشغيلها ومتابعتها بأنفسهم.
منصة إدارة الاتصال (CMP)	رفعت المنصة كفاءة عمليات إنترنت الأشياء في المنشآت من خلال مراقبة شرائح الاتصال والأجهزة لحظياً، وأتمتة إعداد الخدمات، وإدارة الحصص والتنبيهات، وضبط الاستخدام، وحوكمة الأمن مركزياً. وبذلك يستطيع العملاء في قطاعات اللوجستيات والمرافق والتعليم والصناعة زيادة جاهزية التشغيل، وتقليل احتياجات الدعم الميداني، وتحسين تكاليف العمليات.
إدارة المخاطر ورفع الوعي بما يراعي احتياجات العملاء	عززت "زين أعمال" مرونة الأمن السيبراني لدى العملاء من خلال المراقبة المستمرة، والكشف المبكر عن التهديدات، وإدارة المخاطر استباقياً من خلال مركز إدارة العمليات الأمنية المُدارة (MSOC) القائم على الحوسبة السحابية في "زين السعودية". وتدعم هذه الخدمات برامج توعوية محددة تحول الأمن السيبراني من نهج تفاعلي إلى نموذج وقائي يستند إلى معلومات المخاطر والتحليل المبكر.
تتبع الحياة الفطرية والمحافظة عليها	وسّعت "زين السعودية" حلول تتبع الحياة الفطرية القائمة على إنترنت الأشياء باستخدام أجهزة مهيأة للظروف الميدانية، محدودة الأثر، وتعمل بالطاقة الشمسية، بما يوفر بيانات قياس شبه لحظية لمراقبة الموائل، ودعم جهود مكافحة الصيد الجائر، وتخطيط أعمال المحافظة على الحياة الفطرية. وخلال عام 2025م، طبقت الشركة حلولاً لتتبع الإبل بالتنسيق مع الجهات المعنية، مما ساعد على الحد من حوادث الطرق، ومتابعة أنماط الحركة، وإدارة مخاطر التداخل بين الإنسان والحيوان. وتخدم هذه التقنية حماية التنوع الحيوي بأثر بيئي محدود، من خلال تركيب حلول غير تدخلية وتقليل الحاجة إلى التدخلات الميدانية.
الخدمات المُدارة	حسّنت "زين أعمال" موثوقية الخدمة وأداءها البيئي باستخدام خدمات الواي فاي والموجّهات المُدارة والقائمة على الحوسبة السحابية، مما حَقّض الإرساليات الميدانية بنسبة 60 إلى 70%. وقلل استهلاك الطاقة في أجهزة الشبكة، وخفض الانبعاثات الكربونية المرتبطة بها من خلال تشغيل عن بُعد بكفاءة أعلى.
خدمات الأمن السيبراني الشاملة	وفرت "زين أعمال" خدمات مُدارة ومتكاملة للأمن السيبراني لعملاء المنشآت وشركات التقنية المالية، وجمعت فيها بين المراقبة المستمرة، والاستجابة للحوادث، ومبادرات التوعية السيبرانية، بما يقلل احتمال وقوع الحوادث الأمنية، ويحسن الامتثال، ويحد من الحاجة إلى بنى أمنية في مواقع العملاء عالية الاستهلاك للطاقة.
اتصال LiteMW	زادت "زين السعودية" تغطية الاتصال باستخدام الموجات الميكروية في المناطق النائية وصعبة الخدمة، بما في ذلك مناطق وطنية وصناعية كبرى مثل الجافورة، ومطار تناجيب، ووادي صفار، وسلوى، والعقارية. وأتاح ذلك اتصالاً موثوقاً بالإنترنت يدعم النشاط الاقتصادي والخدمات العامة والشمول الرقمي، ويساعد على تقليص الفجوة الرقمية.
السعة وتجربة المستخدم	زادت "زين السعودية" السعة الرقمية وحسّنت تجربة المستخدم من خلال إطلاق تطبيق ZainDrive ومحفظة "زين أعمال" التي تضم أكثر من 45 منتجاً، بما عزز الخدمات المكملة للحوسبة السحابية، وحلول نقل البيانات الآمن وإدارة المحتوى.
ابتكار القنوات والمنصات الرقمية	طوّرت "زين أعمال" تطبيقاتها الجوال لتمكين العملاء من إدارة الحسابات والخطوط ذاتياً من خلال رحلة رقمية متكاملة، بما يشمل الطلبات وتفعيل الخدمات، مما حسّن سرعة الإنجاز، ورفع شفافية الإجراءات، ومنح العملاء قدرة أكبر على إدارة خدماتهم، وساعدت هذه التحسينات على زيادة استخدام القنوات الرقمية، التي شكلت نحو 30% فأكثر من مبيعات قطاع الأعمال.

قيادة الابتكار والتحوُّل الرقمي تتمة

ابتكار هادف وأثر عملي

تستند محفظة "زين السعودية" للعملاء من الشركات على التزامها بتوفير حلول مبتكرة وعملية تحقق أثراً إيجابياً ملموساً. وسواء تعلق الأمر بتمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة من النمو بوتيرة أسرع، أو دعم المراقبة المستدامة، أو إيصال خدمات الاتصال إلى المناطق الأقل خدمة، فإن الهدف يبقى واحداً: بناء حلول ذات قيمة حقيقية تلبي احتياجات فعلية وتسهم في مسيرة التحول الوطني.

توفير تجربة رقمية متكاملة للمستهلك

واصلت "زين السعودية" خلال عام 2025م تطوير منظومة رقمية متكاملة للمستهلكين، تتركز على ربط أوثق وتتسع لمختلف الشرائح وتمنحهم تجربة رقمية سلسة، وانطلاقاً من فهم عميق لاحتياجات العملاء ومستهدفات التحول الوطني، ركّزت الشركة على تطوير الخدمات الرقمية التي طرحتها خلال السنوات الأخيرة وإتاحتها لشريحة أوسع من المستخدمين، بما يرفع قيمتها ويعزز أثرها في حياتهم اليومية.

وعلى صعيد قطاعات الجوال والمنزل وأنماط الحياة، عزّزت الشركة باقاتها لتصل إلى جمهورٍ أوسع تتعدّد فئاته، من الشباب والزوار والمقيمين والمجتمعات والشرائح التي لم تحظَ بنصيب كافٍ من الخدمات، وحدّثت "زين السعودية" باقاتها المخصصة، ومنها باقات شباب مسبقة الدفع وزين فليكس وزوار، لتمنح عملاءها قيمةً أعلى ومرونةً أرحب وسهولةً في الاستخدام تواكب تطلعاتهم المتنامية.

تطوير التجربة الرقمية داخل المنزل

مع تحوُّل المنزل إلى مركزٍ للعمل والتعلّم والترفيه، واصلت "زين السعودية" تطوير خدماتها للربط المنزلي لتواكب هذا التحوُّل في أنماط الحياة، وبالبناء على ابتكاراتٍ سابقة شملت أجهزة التوجيه القابلة للتخصيص، وحلول Air Fiber، والأجهزة الهجينة التي تجمع بين الجيل الخامس والألياف الضوئية إلى المنزل (FTTH)، ركّزت الشركة خلال عام 2025م على رفع الموثوقية واتساع التغطية وتبسيط الاستخدام بما يلبي احتياجات الأسرة المتنامية.

وقد اكتسبت ملاحظات العملاء أهميةً متزايدة في بلورة تصميم الخدمات، إذ أدخلت الشركة تحسيناتٍ رفعت سرعة استجابة الشبكة، وبشّطت إجراءات التركيب، وأضفت طابعاً شخصياً على تجربة المستخدم بما يلبي تفضيلاته الفردية.

تعزيز البنية التحتية الرقمية

واصلت "زين السعودية" إحراز تقدّم في مشروعات البنية التحتية الكبرى لتوفير ربط محلي ودولي يتّسم بسرعة أكبر ومرونةً أعلى. فقد حقّق مشروع الكابل البحري J2M، الذي أطلقته الشركة في عام 2024م، خطواتٍ إضافية في أعمال الربط والتحسين، بما رفع السعة الصاعدة ودعّم دور الشركة في مساندة التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. وظلّت الاعتبارات البيئية في صدارة الأولويات طوال مراحل التنفيذ، إذ التزمت الشركة في جميع أعمالها بضوابط صارمة تحمي الحياة البحرية والأنظمة البيئية الساحلية المحيطة بمسار الكابل.

برنامج الشمول الرقمي بالشراكة مع وزارة التعليم

على صعيد تمكين التعليم، وقرّت "زين السعودية" خدمات الربط لأكثر من 24,000 مدرسة على مستوى المملكة، بتركيب أكثر من 24,000 جهاز توجيه تعمل بتقنية الجيل الخامس، بما أتاح لآلاف الطلاب الاستفادة من الخدمات الرقمية في المناطق الحضرية والناثية على حدّ سواء. ومكّنت هذه البنية الرقمية من إيصال المحتوى التعليمي بسرعةٍ أعلى بما يخدم أساليب التعليم الحديثة، وحقّضت أعباء التنقل والخدمات اللوجستية المرتبطة بتوزيع المواد التعليمية، وأرست الأساس لمنصات تعلّم قائمة على الحوسبة السحابية وتحليلاتٍ تعليمية سُدّحت نقلةً نوعية في طريقة تعلّم الطلاب في المملكة.

توسيع منظومة الحياة الذكية ورفع الجاهزية لإنترنت الأشياء (IoT)

في مجال الأجهزة المتصلة، واصلت "زين السعودية" تنمية منظومة المنزل الذكي وأنماط الحياة الرقمية، إذ وسّعت إتاحة الأجهزة عالية الجودة، ووسعت منصات القسائم والهدايا، وهيأت شبكتها لاعتمادٍ أوسع للأجهزة القابلة للارتداء وإنترنت الأشياء (IoT) والتقنيات الموقرة للطاقة. كما واصلت الشركة استعداداتها لاعتماد تقنية RedCap المدعومة بالجيل الخامس، وهي معيارٌ مصمّم لدعم الأجهزة منخفضة استهلاك الطاقة ومحدودة النطاق الترددي، مثل أجهزة الاستشعار وأجهزة التتبّع والمعدات الصناعية، بما يفتح آفاقاً أرحب لإنترنت الأشياء في مختلف القطاعات.

تحسين نقاط التفاعل الرقمية وبرامج الولاء

واصلت "زين السعودية" تطوير قنواتها الرقمية لتعزيز خصائص الخدمة الذاتية، ورفع سرعة استجابة الأنظمة، وتذليل العقبات في مسار تعامل العملاء، وأتاح ربط مكافآت الولاء من برنامج مكافأة مع مصرف الراجحي فرص تواصلٍ أكثر قيمة مع العملاء، إذ استهدفت التحسينات المُدخلة تقديم تجربة سلسة ومخصّصة تلبيّ تطلعات كل عميل.

تسخير التقنية لتجربة أرقى للعملاء

أسهمت التحسينات التي أدخلتها "زين السعودية" على الشبكة والخدمات خلال عام 2025م في تقديم تجربةٍ تتّسم بسلاسةٍ أكبر وسرعة استجابةٍ أعلى للعملاء، ولاسيّما في الاستخدامات عالية الأداء مثل الألعاب وبثّ المحتوى ومكالمات الفيديو. وعزّزت الشركة أنظمتها الخلفية، بما حسّنت معالجة شكاوى العملاء، وأتاح تحليلاتٍ آنية، وأضفى مرونةً أكبر على إطلاق المنتجات بوتيرةٍ أسرع.

رقمنة العمليات التشغيلية في المساجد

أسهم حلّ المساجد الذكي القائم على الحوسبة السحابية من "زين السعودية" في رقمنة العمليات التشغيلية في أكثر من 82,000 مسجدٍ تمتدّ على 13 فرعاً و151 محافظة، وخدمة 96,000 موظفٍ بالاعتماد على تكامل أمن بين الهوية الرقمية والتوقيع الإلكتروني. وحقّقت المنصة مكاسب في كفاءة أوامر العمل وجدولة الصيانة وتنسيق شؤون العاملين، مع خفض ملموس في استهلاك الورق وهدر العمليات، ورفع جودة الخدمات المقدّمة للمجتمعات، وتعزيز الشفافية والمساءلة على مستوى شبكة المساجد المشمولة. وستضمّ مراحل التوسعة المقبلة قدراتٍ إنترنت الأشياء (IoT) لإدارة الإنارة الذكية واستهلاك الطاقة، إلى جانب تحليلات لوحات المعلومات وأنظمة الاستجابة للحوادث.

نظرة عامة | الاستدامة في "زين السعودية" | محور البيئية | محور المجتمع | **محور الحوكمة** | الملاحق

خدمات اتصالٍ متكاملة تدعم ضيوف الرحمن من جميع أنحاء العالم

عزّزت "زين السعودية" خلال عام 2025م بنيتها التحتية للتجوال الدولي لخدمة ملايين الحجاج والمعتمرين، فوسّعت تغطية تجوال الجيل الخامس لتشمل 354 مشغلاً فحلاً حول العالم، و91 مشغلاً يدعم الاتصال الصوتي على شبكة الجيل الرابع (VoLTE) لضمان جودة صوتٍ نقيّة، ورفعت الشركة سعة بيانات منصة تبادل بيانات التجوال (GRX) لاستيعاب ذروة الطلب خلال موسم الحج، وأطلقت خدمة التجوال الوارد للاتصال الصوتي على شبكة الجيل الرابع (VoLTE) مع كبرى الدول الإسلامية، وأتاحت شراكة استراتيجية مع Zong Pakistan، المشغّل الوحيد المعتمد لخدمات التجوال لدى وزارة الشؤون الدينية الباكستانية، باقاتٍ بأسعار ميسورة تكفل للحجاج الباكستانيين البقاء على تواصل موثوق مع ذويهم، والحصول على الخدمات الأساسية، وأداء مناسكهم بأمانٍ وطمأنينة.

أولوياتنا للمرحلة المقبلة

تعكس خارطة طريق "زين السعودية" لابتكارات المستقبل تركيزاً متواصلًا على الأتمتة المدعومة بالذكاء الاصطناعي، والاتصال الذكي، والمنصات الرقمية القادرة على مواكبة النمو المتسارع. وتشمل المبادرات المزمعة إطلاق معدات مقر العميل (CPE) المزوّدة بالذكاء الاصطناعي الوكيل والقادرة على تحسين أدائها ذاتياً، بما يمكّنها من رصد الأعطال ورفع كفاءة الأداء وإعادة ضبط إعداداتها تلقائياً دون أي تدخلٍ من المستخدم.

كما تتضمّن خارطة الطريق ذاتها تطبيق Zain AiLife، الذي يتيح الوصول عن بُعد إلى معدات مقر العميل (CPE) من دون الحاجة إلى اتصال لاسلكي (Wi-Fi)، بما يمكّن العملاء من إدارة أجهزتهم المنزلية ومراقبتها ومعالجة أعطالها بالاعتماد على اتصالٍ سحابي آمن. وتشمل الأولويات الإضافية الإطلاق التجاري لخدمة ZainGPT بدءاً من الوظائف التقنية الداخلية، وتقديم خدمة أتمتة الرعاية بالذكاء الاصطناعي للرد الذكي على استفسارات العملاء الشائعة بشأن الشبكة والأجهزة ذاتياً، وإدخال مزيدٍ من التحسينات على منصة معلومات الوصول اللاسلكي الثابت (FWA) لتعزيز القدرات التنبؤية والتحسين الذاتي.

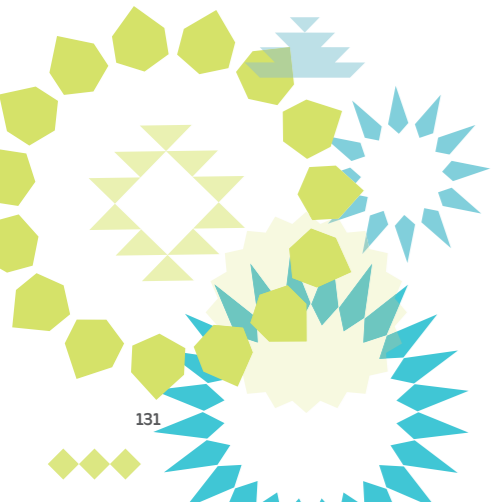
إلى جانب هذه المبادرات المبتكرة، تواصل "زين السعودية" تنفيذ خارطة طريق تقنية متدرّجة تدعم موثوقية الخدمة واستدامتها وتطوّر شبكتها على المدى الطويل بما يلبي الطلب المتنامي على البيانات.

وفي المدى القريب (عام 2026م)، تتركّز أولويات "زين السعودية" التقنية على الحفاظ على موثوقية الخدمة وجودتها مع تواصل نمو حركة البيانات. وبعد اكتمال الإطلاق التجاري الشامل لتقنية الاعتماد الكامل لشبكة الجيل الخامس (5G Standalone) على نطاق 600 ميجاهرتز في المدن الكبرى خلال الربع الرابع من عام 2025م، تتوقّع الشركة أن تتواصل أعمال التوسعة والتحسين حتى عام 2026م، لتشمل التغطية المدن الثانوية والممرات الرئيسية للنقل والمناطق التي تحظى بخدماتٍ محدودة.

وتشمل الأولويات الرئيسية زيادة معدلات نقل البيانات، وتعزيز كفاءة تقنية تعدد المدخلات والمخرجات (MIMO)، وتشغيل خصائص الراديو المتقدمة بالاعتماد على تحديّات البرمجيات. وتأتي ضمن الأهداف الأساسية ضمان الامتثال لمعايير جودة الخدمة، والحفاظ على مستوياتٍ مرجعية مستقرة لمؤشرات الجودة، ورفع كفاءة استهلاك الطاقة عن طريق خصائص توفير الطاقة، إلى جانب مواصلة تطبيق اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وتقنية المعلومات والاتصالات الخضراء. ويُعدّ بلوغ المستوى Sophia 4/5 في ضمان الجودة، ولاسيّما على طبقة NR600، أمراً بالغ الأهمية لتقديم تغطيةٍ واسعةٍ وتجربة مستخدمٍ بمستوى ثابتٍ ومتجانسٍ.

وفي المدى المتوسط (بين عامي 2027م و2029م)، تهدف "زين السعودية" إلى الانتقال نحو تحسين الشبكة بالاعتماد على الذكاء الاصطناعي وبدرجةٍ عالية من الأتمتة، بما يتوافق مع الإصدار 18 من مشروع شراكة الجيل الثالث (3GPP Release 18) والإصدار 19 منه (3GPP Release 19). ويشمل ذلك تهيئة شبكة الوصول الراديوي لقدرات تقنية Al RAN المتقدمة، مثل الجدولة الذكية وإدارة الحزم الإشعاعية والتحكم الاستباقي في التداخل، إضافةً إلى تكييف أطر التحسين لدعم التكامل مع الشبكات غير الأرضية، وستستدّر أولوياتها المقبلة المحافظةً على ثبات جودة الخدمة، ورفع كفاءة استهلاك الطاقة من خلال التحسين المدعوم بالذكاء الاصطناعي، وتطوير نماذج ضمان الجودة، بما يدعم خدمات المستقبل وحالات الاستخدام المبكرة المتوافقة مع الجيل السادس (6G).

وفيما بعد عام 2030م، يستند توجّه "زين السعودية" التقني طويل الأجل إلى التزام "مجموعة زين" المُعلن بخفض انبعاثات الكربون من عملياتها والانتقال نحو الحياد الصفري بحلول عام 2050م. وتتركّز أهداف التحسين طويلة الأجل على تمكين شبكة وصول راديوي للجيل السادس تجمع بين الاستدامة والذكاء، بما يتوافق مع الإصدار 20 من مشروع شراكة الجيل الثالث (3GPP Release 20) والإصدار 21 منه (3GPP Release 21). ويشمل ذلك تحسيناً مبنياً على الذكاء الاصطناعي وواعياً باستهلاك الطاقة، ومكاسب كبيرة في معدلات نقل البيانات والكفاءة الطيفية بفضل التطوّر المتقدم في الطبقة الفيزيائية، إضافةً إلى التحكم الذاتي المغلق لدعم الخدمات الغامرة والخدمات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي، مع تقليص استهلاك الطاقة والأثر البيئي إلى أدنى حدّ بما يجسّد التزام الشركة البيئي طويل الأجل.



قيادة الابتكار والتحوُّل الرقمي تتمة

دعم الأسواق الموازية بمنصات رقمية تعزز الشمولية واليسر

رَسّخت "زين السعودية" خلال عام 2025م حضورها في المنظومة الرقمية في المملكة، إذ وسَّعت أثرها في الأسواق الموازية وقَدّمت خدمات تسد فجوات التوفر والشمولية وسهولة الاستخدام.

كما أسهمت مجموعة منصاتها الرقمية بالكامل وحلولها التي تراعي متطلبات العملاء في إرساء نهج أسرع استجابة، وأيسر استخداماً، وأوعى بالأثر البيئي في الخدمات الأساسية.

"ياقوت": تجارب رقمية متنوعة تبدأ من التطبيق

واصلت "ياقوت" أداء دورها نموذجاً لتقديم خدمات الجوال رقمياً بالكامل، من خلال تهيئة انضمام سلس، وياقات مرنة، وخيارات للحصول على الأجهزة، وكلها تُدار من واجهة استخدام بسيطة بلا معاملات ورقية. ويعكس نمو المنصة المتواصل طلب العملاء على خدمات اتصال عبر التطبيق، بخطوات مختصرة وتعقيد أقل.

وركّزت "ياقوت" خلال عام 2025م على الارتقاء بتخصيص التجربة والتفاعل مع العملاء والاستدامة. وقد أسهم نموذج الشرائح المدمجة حصراً في خفض نفايات الشرائح البلاستيكية والبطاقات الورقية، كما حدّ توسيع استخدام التسويق الرقمي من استهلاك المواد المرتبطة بالإعلانات التقليدية.

وبقيت الأسعار الثابتة، والتجديدات التلقائية، وباقات المكالمات والبيانات المدعومة بالجيل الخامس، من أهم عوامل رضا العملاء. كما أبقى التحسينات المستمرة في واجهة التطبيق وتنوع باقات الخدمة قادرة على مواكبة احتياجات المستخدمين، ولاسيّما فئة الشباب والمستخدمين الذين اعتادوا التجارب الرقمية منذ البداية.

"تمام": توسيع الشمول المالي بمنظومة تقنية مالية رقمية

جاءت شركة "تمام" للتمويل ضمن استراتيجية "زين السعودية" للتوسع في التقنية المالية، وواصلت في عام 2025م تطوير قطاع التمويل متناهي الصغر في المملكة. وتحمل الشركة ترخيصاً كاملاً من البنك المركزي السعودي (ساما)، وتعمل بوصفها جهة إقراض رقمية بالكامل، بما يُلغي الحاجة إلى المعاملات الورقية والزيارات الشخصية، ويُسهّم في توسيع فرص الوصول إلى التمويل أمام الشرائح الأقل خدمة.

كما طُوّرت "تمام" تكامل المصرفية المفتوحة خلال العام، من خلال شراكاتها مع لين تكنولوجيز وترباط، ما حسّن سرعة تقديم الطلبات ومعدلات الموافقة. وقطعت المنصة شوطاً في تطوير نماذج تقييم ائتماني مدعومة بالذكاء الاصطناعي بالتعاون مع FICO وزين تك، فازدادت قدرة التجربة على التخصيص واتسعت شرائح المستفيدين.

كما رفعت "تمام" مرونتها التشغيلية بتطبيق منصة أساسية من الجيل الجديد، وتحديث بروتوكولات الأمن، والحصول على شهادة ISO 27001. ورفدت هذه الخطوات قدرة الشركة على تلبية الطلب المتزايد والالتزام بالمتطلبات الرقابية.

يواصل نموذج الأعمال في تمام إظهار مبادئ الاقتصاد الدائري، ومنها:

- عمليات بلا معاملات ورقية وخدمات تُنجز من دون فروع
- إعادة تواصل مدعومة بالذكاء الاصطناعي لإطالة دورة حياة المنتج
- شراء ملحقات مستدامة، ومنها حقائب حواسيب محمولة صديقة للبيئة من Rivacase

كما حظي أثر "تمام" بتقدير إقليمي بعد حصولها على جائزة التقنية المالية من مجلة MEA Business. وحمل الرئيس التنفيذي للشركة، الأستاذ يوسف المسيليم، اسم "تمام" إلى قائمة فوربس الشرق الأوسط 30 تحت سن 30. تقديراً لدوره القيادي في ابتكار حلول تقنية مالية تعزز الشمول المالي.

وبذلك تُبرز "ياقوت" و"تمام" قدرة "زين السعودية" على خدمة الأسواق الموازية بمنصات رقمية مصممة للأثر والنمو والشمولية.

سحابة زين

أظهر تطور سحابة زين في عام 2025م تحولاً أساسياً في طريقة الاستفادة الشركات السعودية من التحول الرقمي. فقد وسَّعت "زين السعودية" دورها في المنظومة الرقمية في المملكة، وانتقلت من مزود للخدمات السحابية إلى مزود خُدمات مُدارة للبيئات السحابية المتعددة.

كما أصبحت سحابة زين، بفضل شراكتها الاستراتيجية مع DELL، تربط أبرز مزودي الخدمات السحابية (CSPs)، وهم جوجل وأمازون ومايكروسوفت وأوراكل وهواوي، لتمنح الشركات خيارات أكثر ومرونة أعلى. وتتيح هذه المنصة الموحّدة لعملاء قطاع الأعمال النمو ضمن كل بيئة سحابية فائقة الحجم من منصة موثوقة واحدة. وبذلك أصبحت "زين السعودية" المزود الوحيد في المملكة الذي يقدم هذه القدرة، بما يزيل العوائق التي حدّت سابقاً من قدرة بعض الشركات على الابتكار والاستفادة من الفرص الواعدة.

نظرة عامة | الاستدامة في "زين السعودية" | محور البيئية | محور المجتمع | **محور الحوكمة** | الملاحق

خفض الانبعاثات الكربونية لدى العملاء بنتائج قابلة للقياس

حققت سحابة زين خلال عام 2025م منافع بيئية كبيرة للعملاء من الشركات، بالاعتماد على دمج البنية التحتية ورفع كفاءة التشغيل، وشملت هذه المنافع:

- زيادة استخدام الخوادم: تحقق البنية السحابية المشتركة نسبة استخدام بين 60% و80%، مقارنة بنسبة 15% إلى 30% للخوادم المحلية المعتادة في مواقع العملاء
- التبريد المشترك: تتجاوز كفاءة التبريد في مراكز البيانات فائقة الحجم قدرات غرف البيانات لدى الشركات بفارق كبير
- تقليل دورات تحديث الأجهزة: يلغي نموذج الخدمات السحابية الحاجة إلى الاستبدال المتكرر للأجهزة في مواقع العملاء
- تحسين أنماط الطاقة في مراكز البيانات: إدارة متقدمة للطاقة، وإدخال حلول للطاقة المتجددة، وتوزيع مدروس لأحمال التشغيل

لذلك، تستطيع الشركات التي تنقل أعباء العمل الأساسية إلى سحابة زين تحقيق خفض بنحو 30% في استهلاك الطاقة مقارنة بالبنية المحلية القديمة.

كما ارتفع عدد العملاء الذين يستخدمون خدمات سحابة زين خلال عام 2025م إلى أكثر من 200 عميل، بنمو سنوي نسبته 26% في اعتماد الخدمات السحابية، وهو ما حقق وفورات إجمالية مقدرة في الطاقة بألاف ميغاواط ساعة لدى قاعدة عملائها.

وبهذه النتائج، أصبحت سحابة زين ممكّناً للاستدامة، إذ تساعد الشركات على تحقيق مستهدفاتها لخفض انبعاثات الكربون، مع رفع مرونة التشغيل وتقليل الإنفاق الرأسمالي.

مركز إدارة الشبكات المُدارة في السحابة: تميز تشغيلي بإدارة قائمة على التحليلات

ارتقت "زين السعودية"، بشراكتها مع Atria، بإدارة شبكات الشركات من خلال مركز إدارة الشبكات المُدارة (MNOC) المستضاف في بيئة سحابية، وحققت مستويات قياسية في رضا العملاء مع منافع بيئية قابلة للقياس. فقد أتاحت المنصة إدارة مركزية لشبكات Wi-Fi وأجهزة التوجيه في البيئة السحابية، فقللت آلاف الزيارات الميدانية بالاعتماد على التشخيص عن بُعد والمعالجة الآلية. وأدى خفض الزيارات الميدانية بنسبة 60% إلى 70%. مع المراقبة اللحظية والتنبيهات الاستباقية، إلى تقليص أزمئة معالجة الأعطال ورفع توافر الخدمة في الخدمات اللوجستية والمرافق والتقنية المالية والعمليات الصناعية، بما عزز اتفاقيات مستوى الخدمة، وسرّع حل المشكلات، وحسّن مؤشرات صافي نقاط الترويج للعملاء.

كما حقق حل مركز إدارة الشبكات المُدارة أثراً بيئياً مهماً يتجاوز الكفاءة التشغيلية. فقد أسهم الانخفاض الكبير في الزيارات الميدانية في إلغاء آلاف الكيلومترات التي كانت تقطعها المركبات سنوياً، وخفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون الناتجة عن تنقل الفنيين. وحققت عملية التحسين عن بُعد خُفضاً بنسبة 10% إلى 15% في استهلاك الطاقة للأجهزة لدى آلاف نقاط الخدمة المُدارة، بفضل الإدارة المدروسة للطاقة وتحديثات البرمجيات الثابتة. كما تطيل المراقبة الاستباقية العمر التشغيلي للمعدات برصد المشكلات قبل تحوُّلها إلى أعطال، ما يقلل استبدال الأجهزة والكربون الكامن المرتبط بالتصنيع والتخلص من المعدات. وتبيّن هذه النتيجة الثلاثية أن التميز التشغيلي ورضا العملاء والمسؤولية البيئية عناصر متكاملة ولا تعيق أيّ منها الأخرى.

حلول سبّاقة لخدمات الصوت والربط الرقمي

اتخذ الابتكار في "زين السعودية" شكلاً عملياً من خلال خدمات نوعية تعالج تحديات حقيقية في بيئة الأعمال. وتعد "زين السعودية" أول مزود يطرح الجيل الجديد من الخدمات الصوتية (NGVS) في المملكة، بما يمكّن العملاء من دمج خدمة الاتصال الفعال من زين (Zain SIP) مع مزودي الاتصالات الموحدة كخدمة (UCaaS) ومراكز الاتصال كخدمة (CCaaS) في أي بيئة سحابية. ويزيل هذا الإنجاز السبّاق الحدود التقليدية بين بنية الاتصالات وأدوات التعاون الحديثة القائمة على الخدمات السحابية.

كما أطلقت "زين السعودية" خدمة أير فايبر عبر تقنيةWiGi ، وهي أول خدمة ربط لاسلكي مخصص وعالي السرعة للميل الأخير تقدمها شركة مشغلة في المنطقة ومطورة لعملاء قطاع الأعمال. ويمنح هذا الحل اللاسلكي أداءً متقدماً من دون قيود البنية المادية، ويفتح فرصاً جديدة للشركات في المواقع التي يصعب فيها توفير الربط التقليدي.

كما أكدت "زين السعودية" التزامها بتلبية احتياجات محددة في السوق بعد إتمام تجربة إثبات المفهوم مع عميل فعلي لحل سمارت نود، وهو حل مبتكر لحلول التغطية الداخلية (IBS) يستطيع استخدام أي مزود لخدمات الإنترنت وصلة ربط خلفية لتوفير خدمات 4G و5G لمستخدمي الجوال في تلك المواقع. ويعكس هذا الأسلوب المرن في التغطية الداخلية نقلة مهمة في قدرة الشركات على تحسين الربط داخل منشأتها.

قيادة الابتكار والتحوّل الرقمي تتمه

إدارة تشغيلية مدعومة بالذكاء الاصطناعي والخدمات المُدارة

شكّل إطلاق مركز إدارة الشبكات المُدارة (MNOC) ومركز إدارة العمليات الأمنية المُدارة (MSOC) في "زين السعودية" خلال عام 2025م مرحلة متقدمة في تطور خدمات الشركة. وتتيح هاتان المنصتان للعملاء الاعتماد على سحابة زين ليس في البنية التحتية فحسب، بل في المرونة التشغيلية الكاملة، والأمن السيبراني، وإدارة أعمال العمل.

كما يقدم حل مركز إدارة الشبكات المُدارة المدعوم بالذكاء الاصطناعي مفاهيم الخدمات المُدارة المدعومة بالتحليلات، والرصد الآلي للحوادث، وتحسين الاطلاع على العمليات التشغيلية لعملاء قطاع الأعمال. ويكَمّل ذلك حل مركز إدارة العمليات الأمنية المُدارة المدعوم بالذكاء الاصطناعي، إذ يوفر عمليات أمنية قائمة على التحليلات والرصد الآلي للحوادث وتحسين المتابعة، بما يبيّن آليات دفاع استباقية تحمي الشركات من التهديدات السيبرانية.

كما بات الذكاء الاصطناعي حاضراً في منظومة خدمات سحابة زين، بما يخلق قيمة أعمال قابلة للقياس في تطبيقات متعددة. ويوفر حل كاميرات المراقبة CCTV المدعوم بالذكاء الاصطناعي تحليلات فيديو ذكية مع رصد آلي للحوادث واطلاع تشغيلي أفضل للعملاء من الجهات الحكومية والشركات. وتحول هذه القدرات أنظمة المراقبة إلى أدوات معلوماتية فاعلة، بما يسرع الاستجابة ويدعم اتخاذ قرارات أدق.

إرساء استراتيجية وحوكمة لاستخدام الذكاء الاصطناعي

اعتمدت "زين السعودية" خلال عام 2025م منهجها المؤسسي للذكاء الاصطناعي بتطوير استراتيجية وإطار شاملين للذكاء الاصطناعي. وترسخ هذه القاعدة الاستراتيجية اعتماد الذكاء الاصطناعي في الشركة وفق المحاور الآتية:

- الارتباط بأهداف الأعمال: تخضع مبادرات الذكاء الاصطناعي للتقييم وفق معايير واضحة لقيمة الأعمال، لكي تحقق الاستثمارات عوائد قابلة للقياس في كفاءة التشغيل، أو تجربة العملاء، أو مصادر إيرادات جديدة.
- الاحتكام إلى المبادئ الأخلاقية: يضع الإطار إرشادات للاستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي، تشمل الشفافية والعدالة والمساءلة وحماية الخصوصية، بما يجعل أنظمة الذكاء الاصطناعي تعمل بما ينسجم مع قيم "زين السعودية" ومتطلباتها الرقابية.

- إدارة المخاطر: تخضع تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتقييم مخاطر يحدد المخاطر التقنية والتشغيلية والمتعلقة بالسمعة المحتملة، مع تطبيق إجراءات تخفيف مناسبة قبل تشغيلها في بيئة الإنتاج.
- القابلية للنمو والاستدامة: يضع الإطار عمليات موحدة للاختبار والتحقق والتشغيل والمراقبة في مجال الذكاء الاصطناعي، بما يمكّن "زين السعودية" من تنمية قدراتها في الذكاء الاصطناعي بكفاءة مع تدرج التقنية.

وبالتالي، تهيئ استراتيجية وإطار الذكاء الاصطناعي "زين السعودية" لإدماج هذه التقنية بصورة منهجية في منظومة سحابة زين، والتوسع نحو خدمات مستقبلية عالية الطلب، بما ينقل الشركة من مبادرات منفصلة إلى تمكين مؤسسي شامل للذكاء الاصطناعي.

حلول مصممة وفق احتياجات السوق

تدرك "زين السعودية" أن شركات التقنية المالية تواجه تحديات تشغيلية خاصة، ولذلك طورت حلاً مستضافاً مبتكراً على سحابة زين لمساندة هذه الشركات في أعمال التحصيل والاسترداد، مع إدارة الحل واستضافته بالكامل لديها بما يخفض التكلفة الإجمالية للملكية على نحو كبير.

كما يظهر التزام الشركة بدعم تحول القطاع الصناعي في منصة جديدة لإنترنت الأشياء الصناعي (Industrial IoT)، طُورت بالشراكة مع KoçDigital بهدف تحديث العمليات الصناعية بقدرات متقدمة في الربط والأتمتة.

وتعمل "زين السعودية"، بالشراكة مع Cisco، على تطوير قدرات وحدات معالجة الرسومات كخدمة (GPUaaS)، استعداداً لتوفير موارد حوسبة عالية الأداء تدعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأعمال العمل الناشئة.

شراكات استراتيجية تعزز مسار التحول الرقمي

تستند منظومة الابتكار في "زين السعودية" إلى شراكات استراتيجية ترفع قدرات الشركة وتزيد أثرها في السوق. فقد دعم تعاونها مع Dell Jamcracker منصة زين للخدمات السحابية المتعددة في المملكة، وعزز تعاونها مع Groq مسارات الشراكة في تقنيات الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية. كما مكنت الشراكة مع Cisco الشركة من إتاحة وحدات معالجة الرسومات كخدمة (GPUaaS). أما علاقتها المستمرة مع أمازون ويب سيرفيسز، القائمة على بنية تحتية متقدمة، فتتيح لعملاء قطاع الأعمال الاستفادة من قدرات سحابية عالمية تلائم بيئة الأعمال في السعودية.

وتكشف هذه الشراكات عن توجه مدروس لبناء قيمة مشتركة مع كبرى شركات التقنية العالمية، بما يتيح للمنشآت المحلية الاستفادة من حلول منسجمة بدقة مع طموحات المملكة الرقمية وأطرها التنظيمية.

التقدير المؤسسي وزيادة السوق

حازت "زين السعودية" على جائزة من شركة Hikvision بمناسبة مرور خمسة أعوام على الشراكة الاستراتيجية، تقديراً لمسيرة التعاون بين الجانبين في التحول الرقمي والابتكار. ويبرز هذا التكريم عمق شراكات "زين السعودية" وثباتها في دعم قدرات المملكة التقنية.

الأمن والامتثال والثقة

تتعامل "زين السعودية" مع الأمن والموثوقية بوصفهما أساساً لكل مسار في التحول الرقمي. لذلك، حافظت خلال عام 2025م على محفظة شاملة من الشهادات المعتمدة، وظلت خدماتها متوافقة مع الأطر الوطنية الهامة، مما يعزز ثقة العملاء ويدعم الامتثال للمتطلبات التنظيمية.

وتواصل الشركة إعطاء حماية البيانات أولوية واضحة، مع استمرار الاستثمار في رصد التهديدات وعمليات الأمن السيبراني المدعومة من مركز إدارة العمليات الأمنية المُدارة (MSOC).

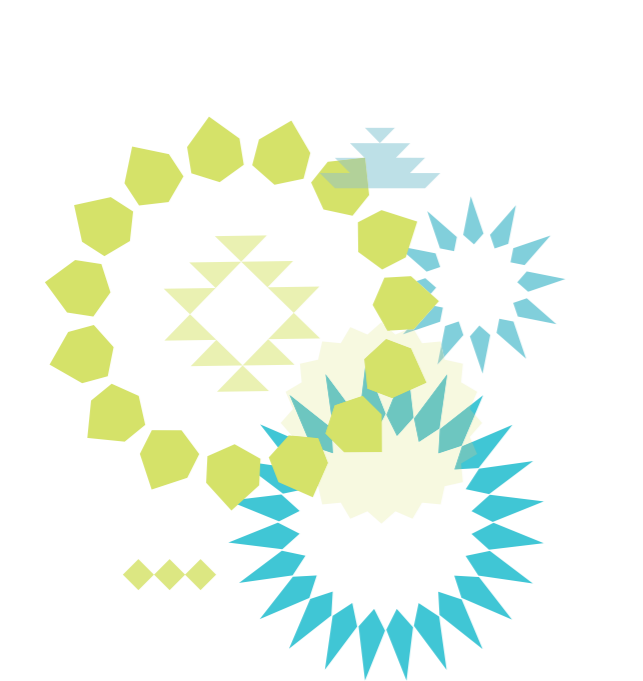
خارطة الابتكار لعام 2026م

تبنى "زين السعودية" خارطة ابتكارها لعام 2026م على هذه المنطلقات من خلال مبادرات طموحة تمنحها قدرة أوضح على تحويل التقنيات الناشئة إلى حلول تستجيب لاحتياجات السوق. ستوفر منصة وحدات معالجة الرسومات كخدمة قدرات حوسبة سحابية عالية الأداء تركز على وحدات معالجة الرسومات، لدعم تدريب نماذج الذكاء الاصطناعي، وعمليات الاستنتاج، وأعباء عمل المدن الذكية. وسيدعم ذلك متطلبات الذكاء الاصطناعي السيادي، والتوسع بكفاءة في الاستخدام والإنفاق، وتطبيق الحلول وفق متطلبات الامتثال.

وتعمل الشركة على تطوير منصة مركز اتصال تعمل بالذكاء الاصطناعي الوكيل، بهدف أتمتة تفاعلات العملاء، ورفع جودة الخدمة، وخفض التكاليف التشغيلية في مراكز الاتصال المؤسسية.

كما تستعد "زين السعودية" لإطلاق وحدات المعالجة اللغوية كخدمة (LPU as a Service)، وهي أداة تمكين مبتكرة للذكاء الاصطناعي تختصر زمن تشغيل عمليات الاستنتاج للنماذج اللغوية الكبيرة (LLM) في بيئات الإنتاج.

تتقدم المملكة نحو تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030، فيما تواصل "زين السعودية" أداء دور الشريك الموثوق للمنشآت في رحلاتها الرقمية. وتعزز منصاتها المبتكرة وشراكاتها الاستراتيجية وتركيزها الدائم على إتاحة القدرات التقنية المتقدمة قدرة الشركة على تزويد عملائها بالأدوات والخبرات التي تحول الطموح الوطني إلى نتائج ملموسة.



تعزيز خصوصية البيانات والأمن السيبراني

بصفتها أحد أبرز مزودي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية، تعد "زين السعودية" حماية بيانات العملاء مسؤولة أساسية وركيزة لبناء الثقة الرقمية. وتبقى حماية البيانات الشخصية للعملاء وأصحاب المصلحة في صميم أولويات الشركة، لذلك تواصل تعزيز إطارها الأمني من خلال حوكمة دقيقة، وتقنيات متقدمة، وممارسات حديثة تستجيب لمتطلبات البيئة الرقمية.

فريق أمن المعلومات يراقب نشاطات الشبكة

وفعلت "زين السعودية" في عام 2025م مكتب البيانات وما يرتبط به من أنشطة إدارة البيانات، التزاماً بإرشادات الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) وتعليماتها. وبما يتوافق مع متطلبات مكتب إدارة البيانات الوطنية (NDMO) ونظام حماية البيانات الشخصية (PDPL). وأسهم هذا العام في رفع مستويات الامتثال للضوابط والمواصفات التي تفرزها هذه الأطر.

فريق أمن المعلومات يراقب نشاطات الشبكة

واعتمدت "زين السعودية" على عمليات التدقيق الداخلي الشاملة وتقييمات الامتثال لتأكيد تحسن مستمر في الالتزام بالمتطلبات التنظيمية. وأنجزت الشركة مساراً شاملاً لتصنيف البيانات، حددت خلاله أصول البيانات الحيوية وصنفتها في جميع قطاعاتها. كما أجرت فحوصات لجودة البيانات في مصادر متعددة، بهدف رصد الفجوات وحالات التعارض والجوانب التي تتطلب تحسناً. وعندما ظهرت مسائل تتعلق بجودة البيانات، وضعت "زين السعودية" خرائط معالجة مفصلة تحدد الإجراءات والجدول الزمنية والجهات المسؤولة عن معالجة هذه الفجوات. ويضمن هذا النهج الاستباقي أن تحافظ البيانات المستخدمة في عمليات الشركة وخدمة العملاء والتقارير التنظيمية على مستويات عالية من الدقة والاكتمال والموثوقية.

أداء خصوصية البيانات والأمن السيبراني في عام 2025م

تفخر "زين السعودية" بالإفصاح عن تسجيل صفر اختراقات للبيانات، وصفر شكاوى خصوصية مثبتة، وصفر خسائر مالية مرتبطة بخصوصية العملاء في عام 2025م، ويؤكد هذا الإنجاز فاعلية إطار حوكمة البيانات الشامل في الشركة، وتدابيرها الاستباقية في الأمن السيبراني، والتزامها الثابت بحماية معلومات العملاء.

- صفر اختراقات للبيانات شملت بيانات العملاء أو بيانات الشركة
- صفر شكاوى خصوصية مثبتة من العملاء أو الجهات التنظيمية
- صفر خسائر مالية من إجراءات قانونية مرتبطة بالخصوصية
- صفر حوادث استوجبت إشعار الجهات المختصة إلزامياً عن اختراق للبيانات

يبرهن هذا السجل المتميز على أن استثمارات "زين السعودية" في حماية البيانات، وتدريب الموظفين، وإدارة مخاطر الأطراف الخارجية، والمراقبة المستمرة تحقق نتائج قابلة للقياس في صون ثقة أصحاب المصلحة.

تعزيز حماية البيانات الشخصية

أعطت "زين السعودية" أولويةً للامتثال لنظام حماية البيانات الشخصية (PDPL)، إذ خصّصت له مشروعاً مستقلاً بمراحل وأنشطة واضحة المعالم. وقد تضمّن هذا النهج المنظم مجموعة من الإنجازات الرئيسية:

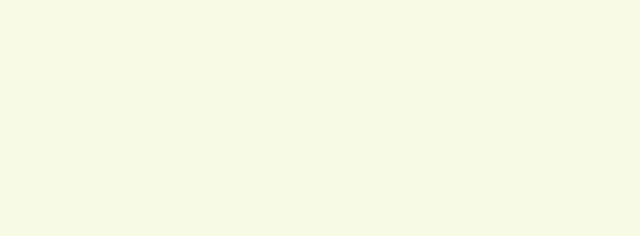
- الحوكمة والمساءلة:** عيّنت "زين السعودية" مسؤولاً لحماية البيانات (DPO)، وأشركت أصحاب المصلحة مع تحديد أدوارهم ومسؤولياتهم بوضوح، ووضعت سياسات وإجراءات تدعم ضوابط نظام حماية البيانات الشخصية على مستوى الشركة.
- إدارة المخاطر وتقييم الأثر:** أعدّت "زين السعودية" سجلاً شاملاً لأنشطة معالجة البيانات الشخصية (RoPA)، وحدّدت أنشطة المعالجة عالية المخاطر. وأجرت تقييمات أثر حماية البيانات (DPIA) لضمان توافر الضمانات المناسبة.
- التعاون مع الشركاء والتوعية:** تعاونت "زين السعودية" مع شركائها لاستيفاء المتطلبات التنظيمية لمعالجة البيانات الشخصية عند تقديم خدمات الاتصالات، ونظّمت جلسات توعية بخصوصية البيانات وحمايتها على مستوى الشركة، ووضعت خارطة طريق لرفع مستوى التدابير الأمنية.
- حقوق العملاء والموافقة:** أحرزت "زين السعودية" تقدّماً في تطوير قدرات حقوق ااطلاع أصحاب البيانات على بياناتهم الشخصية وإدارة الموافقة، بما يتيح لها تمكين العملاء من التحكم بدرجةٍ أكبر في معلوماتهم الشخصية.

ممارسات إعلانية مسؤولة

تلتزم "زين السعودية" بحدود واضحة في استخدام بيانات العملاء ضمن سياقات التسويق والإعلان، فلا تشارك البيانات الشخصية مع أي جهات خارجية لأغراض الإعلان المخصّص أو التسويق. وتدير الشركة جميع المراسلات التسويقية داخلياً، وبما يتوافق تماماً مع تفضيلات العملاء والمتطلبات التنظيمية.

وبهدف تعزيز حوكمة الخصوصية، تواصل "زين السعودية" تطوير سياسة خصوصية البيانات الشخصية وتحديث إشعارات الخصوصية، اللتين ما زالتا في مرحلة الإعداد بانتظار اعتماد الإدارة التنفيذية. وفي الوقت ذاته، تعمل الشركة على تطبيق حل إدارة الموافقة الذي يمر حالياً بمرحلة التوافق. وسيمنح هذا الحل العملاء، فور تطبيقه، قدراً أكبر من التحكم والشفافية في كيفية استخدام بياناتهم لأغراض التواصل.

نظرة عامة | الاستدامة في "زين السعودية" | محور البيئة | محور المجتمع | **محور الحوكمة** | الملاحق



علاوةً على ذلك، صمّمت "زين السعودية" آليات حقوق ااطلاع أصحاب البيانات على بياناتهم الشخصية لتمكين العملاء من ممارسة حقوقهم في الخصوصية. وتعترم الشركة إطلاق هذه الآليات مع حل إدارة الموافقة خلال العام المقبل، بعد استكمال مرحلة الاختبار الجارية حالياً.

فريق أمن المعلومات يراقب نشاطات الشبكة

يحتفظ العملاء بالتحكم الكامل في تفضيلاتهم التسويقية عبر آليات الاشتراك وإلغائه، وتحرص "زين السعودية" على احترام هذه التفضيلات بدقّة. وسيوفّر حل إدارة الموافقة المرتقب للعملاء مستوى أدقّ من التحكم في كيفية استخدام بياناتهم لأغراض التواصل.

مستهدفات الامتثال وتوافق الأطر التنظيمية

تلتزم "زين السعودية" بإرشادات مكتب إدارة البيانات الوطنية (NDMO) في جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها ونقلها. كما تمتثل للوائح خصوصية البيانات الصادرة عن هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية (CST). وتضمن الشركة الامتثال لنظام حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية عبر منهجية مننّمة تقسّم مواد النظام إلى مجالات منطقية، وتُجري العناية الواجبة لكل ضابط، وترصد الثغرات، وتدمج نتائجها ضمن خطط المعالجة.

يتألّف إطار امتثال مكتب إدارة البيانات الوطنية (NDMO) من ضوابط الأولوية الأولى والثانية والثالثة. وبحلول نهاية عام 2025م، استهدفت "زين السعودية" تحقيق امتثال كامل بنسبة 100% لضوابط الأولوية الأولى، و50% لضوابط الأولوية الثانية، وما لا يقل عن 20% لضوابط الأولوية الثالثة.

فريق أمن المعلومات يراقب نشاطات الشبكة

إلى جانب الامتثال التنظيمي، تلتزم "زين السعودية" بتحقيق درجات أعلى في المؤشر الوطني للبيانات (نضيء) ضمن رؤيتها الاستراتيجية لإدارة البيانات. ويقيس هذا المؤشر، الذي أنشأته الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)، مستوى تطوّر المؤسسات في مجالات حوكمة البيانات وجودتها وأمنها والاستفادة منها.

فريق أمن المعلومات يراقب نشاطات الشبكة

تدرك "زين السعودية" أن التميز في المؤشر الوطني للبيانات يتطلب تجاوز الحد الأدنى من الامتثال نحو ترسيخ ثقافة الإشراف على البيانات والتحسين المستمر والابتكار في كيفية جمع البيانات وإدارتها والاستفادة منها لخلق قيمة للأعمال. ومن خلال التحسين المنهجي لممارسات إدارة البيانات، تتطلع الشركة إلى تعزيز مكانتها رائدةً في الاعتماد على البيانات ضمن قطاع الاتصالات في المملكة، والإسهام في تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030 الأوسع في مجالي التحول الرقمي وتمكين الذكاء الاصطناعي.

الأمن السيبراني وحماية البيانات في التعامل مع الجهات الخارجية

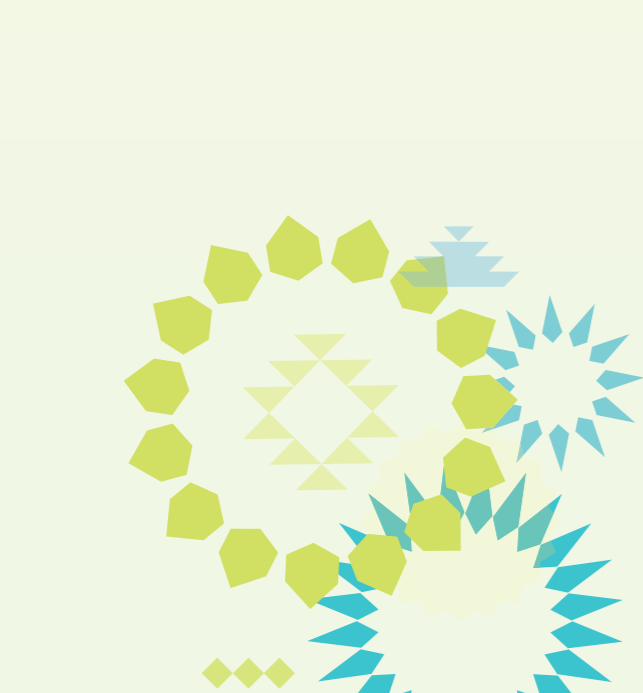
إدراكاً من "زين السعودية" أن أمن البيانات يتجاوز نطاق عملياتها المباشرة، طبّقت الشركة إجراءات صارمة لإدارة مخاطر الجهات الخارجية، تشمل جميع الشركاء والموردين الذين يعالجون بيانات العملاء أو يصلون إلى أنظمتها، وذلك على النحو الآتي:

- تقييمات أثر حماية البيانات (DPIA):** نُجريها "زين السعودية" لرصد نقاط الضعف أو الثغرات المحتملة في ممارسات الجهات الخارجية المتعلقة بمعالجة البيانات، مع تطبيق تدابير للحد من المخاطر بناءً على نتائجها.
- تقييمات مخاطر الموردين:** عمليات شاملة تقيس مدى تطبيق الشركاء لإجراءات الأمن، وسياسات حماية البيانات، والامتثال للمتطلبات التنظيمية.
- قائمة التحقق الخاصة بالأمن السيبراني:** تطبّقها "زين السعودية" على جميع الجهات الخارجية تحت إشراف فريق الأمن السيبراني، للتأكد من توافر الحد الأدنى من الضوابط الأمنية قبل منحها صلاحية الوصول إلى البيانات أو الربط بالأنظمة.
- اتفاقيات معالجة البيانات:** توّقع "زين السعودية" اتفاقيات معالجة البيانات مع جميع الشركاء المتعاونين في تقديم الخدمات للمستخدمين النهائيين، مع تحديد واضح لحدود استخدام البيانات والمسؤوليات الأمنية والتزامات الامتثال.

هيكل حوكمة البيانات ومبادئها

يرتبط الهيكل الداخلي لحوكمة البيانات في "زين السعودية" بكلّ من القيادة التنفيذية ومكتب إدارة البيانات المركزي لـ "مجموعة زين"، بما يضمن سلاسة التطبيق ووضوح المساءلة. ويضم الهيكل التنظيمي لمكتب البيانات وظائف بنية البيانات وتحليلاتها وهندستها وحوكمتها، تسانده لجنة الإشراف على البيانات وفرق عمل متعددة التخصصات.

فريق أمن المعلومات يراقب نشاطات الشبكة



تعزيز خصوصية البيانات والأمن السيبراني تنمة

الهيكل التنظيمي لمكتب البيانات



تسهم سياسة حماية البيانات في منع اختراقات المعلومات الشخصية عبر تنظيم جميع البيانات التي يجمعها أو يخزنها أو يعالجها موظفو "زين السعودية" والمتعاقدون والشركاء والموردون. كما تنظّم وصول الجهات الخارجية إلى البيانات، وتُلزم بإجراء مراجعات دورية للموردين الذين يتعاملون مع البيانات الشخصية.

تسترشد "زين السعودية" في نهجها بمجموعة من المبادئ الرئيسية للحوكمة، أبرزها:

- **الموافقة:** يحتفظ العملاء بالتحكم الكامل في موافقتهم على جمع بياناتهم واستخدامها، ويجب أن تكون الموافقة واضحة، وأن تتم عبر إجراء اشتراكٍ صريح، وأن تُوثق عند معالجة البيانات الشخصية لأغراض التسويق.
- **تقليل البيانات إلى الحد الأدنى:** تجمع "زين السعودية" الحد الأدنى فقط من البيانات الشخصية اللازمة لتسيير عملياتها وتقديم خدماتها.
- **المراقبة والتقييم:** يراقب مكتب حوكمة البيانات باستمرار مدى الامتثال لسياسات حماية البيانات، بما يضمن إجراء تقييمات منتظمة وإدخال التعديلات اللازمة لمواكبة التغييرات النظامية وأفضل الممارسات.

التدابير التقنية وإدارة الموردين

تنفّذ "زين السعودية" تقييمات الأثر على معالجة البيانات الشخصية لرصد الثغرات المحتملة والفجوات التي قد تؤثر في سلامة البيانات، ثم تطبق إجراءات احترازية تحد من المخاطر وفق مستوى كل حالة. وتُخضع الشركة الموردين من الأطراف الخارجية لتقييمات شاملة لمخاطر الموردين، بما يضمن تطبيق ضوابط أمنية فعالة. كما توّقع جميع الجهات الشريكة التي تقدم خدماتها بالتعاون مع "زين السعودية" اتفاقيات معالجة البيانات، لضمان استخدام البيانات للغرض الأصلي الذي جمعت من أجله فقط.

وأجرت "زين السعودية" في عام 2025م عمليات تدقيق ميدانية لمزودي الخدمات من الأطراف الخارجية، للتأكد من التزامهم بسياسات حماية البيانات الصارمة، والحد من المخاطر المرتبطة بالموردين الخارجيين.

حماية الخصوصية بوابة أمنة للشمول الرقمي

تنظر "زين السعودية" إلى الخصوصية والأمن بوصفهما متطلبين تقنيين وركيزتين لتمكين الشمول الرقمي. وتزوّد الشركة شرائح العملاء كافة بالمعرفة والأدوات التي تساعد على حماية بياناتهم، وبذلك تسهم في تحقيق أهداف الاستدامة الاجتماعية الأشمل، وتمكّن المجتمعات من المشاركة في الاقتصاد الرقمي بثقة وأمان.

ممارسات شفافة لجمع البيانات وتخصيص الإعلانات وحقوق العملاء

لا تجمع "زين السعودية" البيانات الشخصية من جهات خارجية. ومع ذلك، يتلقى بعض الموردين الذين يزاولون أعمالهم نيابة عن الشركة بيانات العملاء ضمن ضوابط حوكمة صارمة. وتنظم الشركة مشاركة البيانات بموجب اتفاقيات مشاركة البيانات وتبادلها وسياسات نقل البيانات الدولية، بما يضمن الامتثال للأطر التنظيمية المعمول بها.

وتنص إرشادات مكتب إدارة البيانات الوطنية على اعتماد مصدر موثّق وموثوق للبيانات لتجنب الازدواجية غير المبررة، وعلى أن يرتبط تبادل البيانات بغرض واضح ومحدد. كما تشترط الإرشادات حصول الأفراد الذين يتعاملون مع البيانات على التدريب المناسب، وتحمل جميع الأطراف مسؤولية مشتركة عن جودة البيانات وأمنها، وتطبيق تدابير أمنية ملائمة تتوافق مع الأنظمة واللوائح ذات الصلة، وإدارة البيانات وفق مبادئ العدالة والنزاهة والثقة والاحترام.

ولا تشارك "زين السعودية" البيانات الشخصية مع أي جهة خارجية لأغراض الإعلانات التسويقية القائمة على تخصيص الرسائل بحسب الجمهور المستهدف. وتستخدم الشركة معلومات العملاء حصراً لتقديم خدماتها استناداً إلى أسس نظامية، مثل الالتزامات التعاقدية أو المنفعة المشروعة المشتركة بين "زين السعودية" والعميل. وتحرص الشركة على استخدام البيانات للغرض الذي جمعت من أجله فقط.

ويحتفظ المستهلكون بحق الاطلاع على بياناتهم الشخصية ومراجعتها، وطلب تصحيح المعلومات غير الدقيقة أو القديمة، والتواصل مع "زين السعودية" من خلال قنواتها الرسمية بشأن أي استفسارات تتعلق بالبيانات.

الشهادات والتحسين المستمر

- تحافظ "زين السعودية" على مستويات متقدمة في الأمن السيبراني ومرونة البيانات من خلال شهادات معترف بها دولياً:
- ISO/IEC 27001:2022: نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS)
 - ISO/IEC 27017:2015: ضوابط أمن الحوسبة السحابية
 - ISO/IEC 27018: حماية معلومات التعريف الشخصية في الحوسبة السحابية العامة
 - CSA STAR المستوى الثاني: ضمان متقدم لأمن الحوسبة السحابية
 - الامتثال لضوابط الأمن السيبراني للحوسبة السحابية (CCC) الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني

نهج صارم لا يتهاون مع اختراقات البيانات

تعتمد "زين السعودية" سياسة صارمة لا تتهاون مع اختراقات البيانات، ويضمن بروتوكول إدارة الحوادث تحركاً فورياً عند وقوع حوادث الأمن السيبراني، مع إخطار الأطراف المتأثرة بسرعة عند الحاجة. ولم ترصد خلال عام 2025م أي اختراقات للبيانات، أو شكاوى مثبتة بشأن انتهاك خصوصية العملاء، أو خسائر مالية ناتجة عن إجراءات قانونية مرتبطة بخصوصية العملاء، محافظة بذلك على سجلها الموثوق في حماية معلومات العملاء.

أولوياتنا للمرحلة المقبلة

تواصل "زين السعودية" تطوير مبادرات حوكمة البيانات والخصوصية، وتعزيز أمن سلاسل التوريد، وتكثيف برامج توعية العملاء. وتسعى الشركة إلى ترسيخ الامتثال المستمر وبناء أطر أمنية تزيد فاعليتها، وزيادة التواصل الاستباقي مع العملاء في ظل التحولات المتسارعة في البيئة الرقمية. وتندرج هذه التدابير ضمن جهودها في الاستدامة الرقمية، بما يدعم موثوقية البنية التحتية للاتصالات في المملكة على المدى الطويل، ويعزز الثقة والأمان في مجتمع رقمي تتسارع متطلباته.

ترسيخ ممارسات مسؤولة في المشتريات وسلاسل التوريد

تواصل "زين السعودية" تطوير سلاسل التوريد لديها لتصبح منظومة استراتيجية وأخلاقية وقائمة على البيانات الرقمية، بما يدعم نمو الأعمال، ويخدم الأولويات الوطنية، ويواكب التعقيد المتزايد في البيئة العالمية.

تواصل "زين السعودية" تطوير سلاسل التوريد لديها لتصبح منظومة استراتيجية وأخلاقية وقائمة على البيانات الرقمية، بما يدعم نمو الأعمال، ويخدم الأولويات الوطنية، ويواكب التعقيد المتزايد في البيئة العالمية.

شهادة CIPS للمشتريات الأخلاقية

حصلت "زين السعودية" في عام 2025م على شهادة CIPS للمشتريات الأخلاقية من المعهد الدولي للمشتريات والتوريد (CIPS)، وشمل الاعتماد منظومة المشتريات بكامل فرقها وموظفيها. ويعزز هذا الاعتماد حضور "زين السعودية" بوصفها من أبرز الشركات في ممارسات المشتريات المسؤولة في قطاع الاتصالات السعودي، ويؤكد منهجية الشركة الواضحة في أخلاقيات سلاسل التوريد وحقوق الإنسان والاستدامة.

رفع معايير اختيار الموردين وقياس أدائهم

تواصل "زين السعودية" تطوير آليات تحديد الموردين وتقييمهم وإدارتهم لضمان سلاسل توريد مرنة تواكب أفضل المعايير العالمية. وتنطلق عملية اختيار الموردين من دراسات السوق، وتطبق الشركة عليها معايير امتثال صارمة تشمل:

- استبتياناً شاملاً للتأهيل المسبق
- الالتزام بمدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين
- الموافقة على سياسة حقوق الإنسان وتعهّد عدم الإفصاح

لا تنتقل إلى المفاوضات التجارية إلا قائمة الموردين المؤهلين مسبقاً الذين يستوفون المعايير الفنية المحددة. وتنفذ الشركة مراجعات دورية لأداء الموردين بعد انضمامهم إلى قاعدة الموردين. وعند ظهور قصور في الأداء تطلق الشركة عمليات تدقيق تركز على مواضع القصور وخطط إجراءات تصحيحية. وتساعد هذه الآليات "زين السعودية" على الحفاظ على الجودة والموثوقية والمساءلة المشتركة في سلسلة القيمة.

وعززت "زين السعودية" في عام 2025م علاقاتها مع الموردين بالانتقال من الشراء القائم على المعاملة إلى شراكات عملية على مستوى الإجراءات. وتعمل الشركة بصورة وثيقة مع الموردين على مراجعة إجراءات المشتريات والتشغيل لقياس كفاءتها. واختصار الخطوات التي تستغرق وقتاً طويلاً، وتحسين النتائج التشغيلية. كما عززت أداء الموردين من خلال مؤشرات أداء رئيسية أوضح، واتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs)، وإجراءات تصحيحية واضحة، مما أسهم في رفع كفاءة إنجاز الخدمات وموثوقيتها.

وواصلت "زين السعودية" خلال العام إدراج متطلبات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في إدارة علاقات الموردين ومتابعة أدائهم. ووقّع 212 مورداً خلال عام 2025، يمثلون 65% من الموردين النشطين، مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين لديها، مما وضح توقعات الشركة بشأن السلوك الأخلاقي وحقوق الإنسان وممارسات الأعمال المسؤولة.

توثيق العلاقات مع الموردين عبر التعاون البنّاء

وسّعت "زين السعودية" خلال العام الماضي نطاق تعاونها مع مورديها الاستراتيجيين عبر مبادرات مشتركة صُمّمت لتحفيز العمل التشاركي ودعم الابتكار، وفي ما يلي أبرز ملامح هذا التعاون:

- تنظيم فعاليات تجمع الشركاء، مثل حفل الإفطار والمشاركة في مؤتمرات ومعرض LEAP
- إطلاق حملات تسويقية مشتركة شملت منتجات هواوي وOPPO، بما عزّز حضور هذه المنتجات في السوق وزاد مبيعاتها
- تنسيق العمليات التشغيلية لتحسين الخدمات اللوجستية وتبسيط دورات السداد مع الموردين

لتعزيز إبحار إبحار الإشراف على الموردين، طبّقت "زين السعودية" مصفوفة كراجيك لتصنيف الموردين إلى أربع فئات تشمل الاعتيادية والحرجة وذات القدرة التفاوضية والاستراتيجية. بما أتاح اعتماد أساليب إدارة مصمّمة لكل فئة بحسب طبيعتها. وأولت الشركة مورديها الاستراتيجيين عنايةً أكبر، وحدّت من المخاطر في الفئات الحرجة عبر تحديد مصادر توريد بديلة. كما وسّعت نطاق جهودها لضّم مزيد من الموردين المحليين في فئات التوريد الأكبر قيمةً، انسجاماً مع استراتيجيتها للتوطين.

استدامة سلسلة التوريد في الممارسة الفعلية

تظل الاستدامة معياراً أساسياً تستند إليه الشركة في اتخاذ قرارات المشتريات، وقد عكست مؤشرات عام 2025م هذا التوجه على النحو الآتي:

- بلغت حصة الموردين العاملين داخل المملكة العربية السعودية 76% مقابل 77% خلال عام 2024م
- وجّهت الشركة 96% من إجمالي حجم مشترياتها إلى الموردين المحليين، بالنسبة ذاتها المسجّلة في عام 2024م
- صمّمت الشركة معظم طلبات تقديم العروض وطلبات عروض الأسعار بحيث تعطي الأولوية للمحتوى المحلي ومشاركة المنشآت الصغيرة والمتوسطة
- أكمل 98 مورداً استبتيان التقييم الذاتي لمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، مقابل 114 مورداً في عام 2024م
- خضع 12 مورداً لعمليات تدقيق ميداني على معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، مقابل 8 موردين في عام 2024م
- وقّع 212 مورداً من الموردين النشطين على مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين وسياسة حقوق الإنسان
- فحصت الشركة 32% من الموردين الجدد وفق معايير بيئية خلال مرحلة انضمامهم إلى منظومة التوريد

نظرة عامة | الاستدامة في "زين السعودية" | محور البيئة | محور المجتمع | **محور الحوكمة** | الملاحق

وتسهم هذه الجهود في ضمان التزام الموردين بمعايير الاستدامة المعتمدة لدى "زين السعودية"، وفي الحفاظ على الممارسات التجارية الأخلاقية في كل حلقة من حلقات سلسلة التوريد.

المشتريات رافدٌ أساسي لتوليد القيمة

يواصل نهج "زين السعودية" في المشتريات تحقيق عوائد ملموسة. فقد أسهم التوريد الاستراتيجي وكفاءة العمليات خلال عام 2025م بما يُقدّر بنحو 20-25% من صافي الأرباح. وتعكس هذه المكاسب قدرة الشركة على التوفيق بين المسؤولية الأخلاقية والأثر الاقتصادي، بما يؤكد أن ممارسة الأعمال بالنهج السليم هي ذاتها الخيار الأذكى.

التحول الرقمي لتعزيز الأداء وتحسين الرقابة على سلسلة التوريد

واصلت "زين السعودية" خلال عام 2025م أتمة أنظمة سلسلة التوريد لديها وربطها معاً، بهدف إحكام الرقابة الآتية والحد من العوائق التشغيلية، وتمثّلت أبرز الإنجازات في ما يلي:

- التحول الرقمي إلى تطبيقات أوراكل فيوجن (Oracle Fusion):** استهلّت "زين السعودية" في عام 2025م تحولاً شاملاً من نظام أوراكل لإدارة الأعمال (Oracle EBS) إلى تطبيقات أوراكل فيوجن، بما يطوّر البنية الكاملة لإدارة التوريد ودورة الشراء حتى السداد. وسيوفّر هذا التطوير الاستراتيجي ما يلي:
 - قدرات سحابية متطورة: بنية تقنية مصمّمة بالكامل للعمل في البيئة السحابية، تتيح قدرة أكبر على التوسّع مرونةً أعلى وإمكانية الدخول عن بُعد
 - تجربة استخدام أفضل: واجهات حديثة وسهلة الاستخدام تبسّط إجراءات المشتريات وتقلّل الحاجة إلى التدريب
 - تحليلات متقدمة: لوحات معلومات آتية وقراءات تنبؤية تدعم اتخاذ قرارات أكثر دقة وتمنح صورةً أوضح عن أوجه الإنفاق
 - تكامل أوثق: ربط سلس بين وحدات المشتريات والشؤون المالية والمخزون وإدارة الموردين
 - منصة تواكب متطلبات المستقبل: أساسٌ للأتمتة المدعومة بالذكاء الاصطناعي وإعداد التقارير المتقدمة والابتكار المستمر

يمثّل هذا التحول الممتد على سنوات أحد أبرز استثمارات "زين السعودية" التقنية في سلسلة التوريد، بما يؤهّلها لتلبية متطلبات بيئة مشتريات يتزايد تعقيدها وتسودها الحلول الرقمية. وتمضي الشركة في تنفيذ التحول على مراحل، على أن يكتمل تطبيقه بالكامل بحلول عام 2026/2027م.

ترسيخ ممارسات مسؤولة في المشتريات وسلاسل التوريد تتممة

إنجازات رقمية أخرى تحققت خلال عام 2025م

- **تطوير نظام إدارة المستودعات (WMS):** مواصلة تحسين النظام وتعميمه بالكامل لأتمتة تدفق البيانات بين فريق الخدمات اللوجستية في "زين السعودية" ومزوّدتي الخدمات الخارجيين، بما يرفع دقة العمليات وسهولة تتبّعها
- **توسيع أتمتة العمليات الروبوتية (RPA):** زيادة الاعتماد على هذه الأتمتة في المهام المتكررة لمعالجة البيانات، بما يقلّل الجهد اليدوي والأخطاء البشرية
- **تطوير المشتريات الإلكترونية والفوترة الإلكترونية:** مواصلة تحسين المنصات لتقليل الأعمال الورقية وتسريع دورات الاعتماد ورفع دقة المعاملات
- **تطبيق تحليلات Alteryx:** اعتماد استراتيجيات تفاوض على الأسعار قائمة على الحقائق، بدعم من أدوات تحليلية متقدمة مثل Alteryx، بما يعزّز قرارات التوريد المستندة إلى البيانات

إدارة الموردين والامتثال

- واصلت "زين السعودية" تعزيز إطار حوكمة الموردين لديها، فحدّثت معايير التأهيل المسبق وصاغت متطلباتها بدقة عند مرحلة التسجيل. ويتعيّن على جميع الموردين المحتملين الالتزام بما يلي:
- توقيع اتفاقية للمحافظة على سرية المعلومات
- تحقيق التوافق بين نطاق العمل وقدراتهم الأساسية
- القبول الصريح بسياسة حقوق الإنسان ومدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين المعتمدتين لدى "زين السعودية"

يتزايد وزن أداء الاستدامة ضمن هذه المتطلبات، إذ باتت 15% من إجمالي درجات التقييم الفني في طلبات تقديم العروض وطلبات عروض الأسعار تُحتسب بناءً على معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

إدارة التكاليف والقيمة الاستراتيجية

تظل المشتريات أداةً استراتيجية تدعم الأداء المالي لـ "زين السعودية". فقد حققت مبادرات ترشيد التكاليف خلال عام 2025م قيمةً ملموسة، شملت تنويع قاعدة الموردين وتحسين استراتيجيات التوريد وتبسيط العمليات.

أسهمت هذه الجهود في خفض كلٍّ من:

- النفقات التشغيلية (OPEX)
- النفقات الرأسمالية (CAPEX)
- تكلفة المبيعات

تطبيق أوسع لمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في سلسلة التوريد

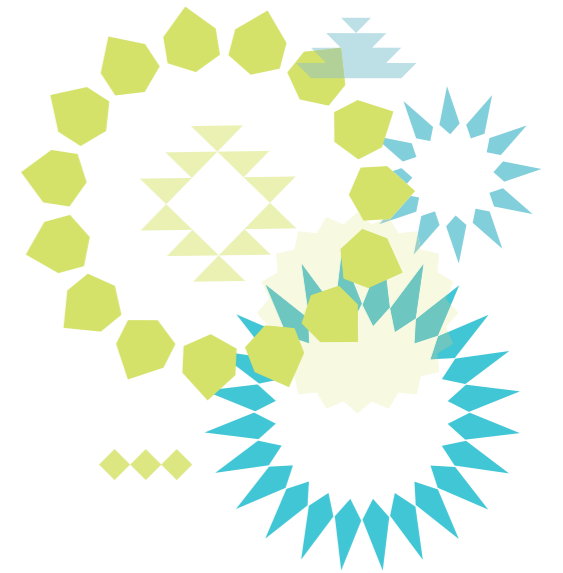
واصلت "زين السعودية" خلال عام 2025م تطبيق مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في ممارساتها الشرائية، بوصفه ضرورةً استراتيجية تتجاوز حدود الالتزام الشكلي. ومع تنامي تطلعات الجهات التنظيمية والمستهلكين والمجتمعات، عزّزت الشركة منهجها في التعامل مع الموردين وتدقيق أعمالهم وتدريبهم، بما يضمن أن تعكس سلسلة قيمتها المعايير ذاتها التي تطبّقها داخلياً.

قياس الإنجاز بالأرقام

تستند جهود "زين السعودية" في المشتريات المستدامة إلى أداء قابل للقياس، وقد أعلنت الشركة خلال عام 2025م النتائج الآتية:

المؤشر	قيمة 2024م	قيمة 2025م
إجمالي حجم المشتريات (بـ\$)	5,973.3 مليون	4,712,723,647
حجم المشتريات من الموردين السعوديين (بـ\$)	5,727.9 مليون	4,537,187,087
إجمالي عدد الموردين	390	324
الموردون داخل المملكة	301	246
نسبة الموردين المحليين (%)	77%	76%
نسبة الإنفاق الموجه إلى الموردين المحليين (%)	96%	96%
عمليات التدقيق الميداني للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المنجزة	8	12
إنفاق المشتريات لدى الموردين الخاضعين للتدقيق من إجمالي الإنفاق (%)	0.59%	1%
الموردون الذين أكملوا استبيان التقييم الذاتي	114	96
نسبة الموردين النشطين الذين أكملوا استبيان التقييم الذاتي (%)	29%	30%
إنفاق المشتريات لدى الموردين النشطين الذين أكملوا استبيان التقييم الذاتي (%)	0.48%	8%
الموردون النشطون الذين تابعوا التدريب الإلكتروني	55	169
الموردون النشطون الموقّعون على مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين وبيان سياسة حقوق الإنسان	383	236
نسبة الموردين النشطين الموقّعين على مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين (%)	98%	73%

تعكس هذه الأرقام ارتفاع مستوى التعامل مع الموردين المحليين، ووجود منظومة متكاملة وفعالة للامتثال والمساءلة، وتطور القدرات لدى قاعدة موردي "زين السعودية".



ترسيخ ممارسات مسؤولة في المشتريات وسلاسل التوريد تتمه

الالتزام بالمعايير الأخلاقية في مختلف مراحل سلسلة التوريد

يُلزم جميع موردي "زين السعودية" بالتوقيع على مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين، والتي تحظر تشغيل القاصرين والعمل القسري، وتوجب دفع أجور عادلة، وتضمن ممارسات خالية من التمييز وتوفير بيئة عمل آمنة. ودعماً لذلك، توّقر الشركة وحدات تدريبية تتناول حقوق العمالة والتوريد الأخلاقي وقواعد ممارسة الأعمال بمسؤولية.

تعرّز الشركة هذه الإرشادات عبر برنامج انضمام مننّظ، وتتيحها من خلال بوابة إدارة الموردين، التي تمثّل مرجعاً مركزياً يطلع الموردون عبره على ما يلي:

- دليل تسجيل الموردين
- سياسة حقوق الإنسان ومدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين
- نموذج إفصاح أصحاب المصالح
- التعهد بالمحافظة على سرية المعلومات (NDU)، وهو إلزامي لجميع الموردين

تضمن هذه البوابة أن ينضمّ كل مورد جديد إلى سلسلة القيمة وهو على درايةٍ تامة بتطلعات "زين السعودية" ومعاييرها، ومهيّياً للوفاء بها.

كما عزّزت "زين السعودية" حوكمة الموردين خلال العام عبر منهج أكثر تنظيماً يقوم على تقييم المخاطر. فبتطبيق مصفوفة كراالجيك، طوّرت الشركة استبيانات التأهيل المسبق للموردين، وشدّدت متطلبات سرية المعلومات في مرحلة الانضمام، وقرّبت نطاقات العمل من قدرات الموردين واحتياجات العمل. وقد دعم ذلك تعاونٌ أعمق مع الموردين في تحسين الإجراءات، بما مكّن الشركة من رصد أوجه القصور وتطوير سير العمل ورفع مستوى أداء الموردين عموماً. وأسهمت مؤشرات الأداء الرئيسية الأوضح واتفاقيات مستوى الخدمة وآليات الإجراءات التصحيحية في تحسين موثوقية الخدمة وجودتها وانتظام التسليم في مختلف مراحل سلسلة التوريد.

التقييمات الذاتية للموردين ورفع الوعي بمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

تمثل التقييمات الذاتية للموردين شرطاً أساسياً لاستمرار مشاركة الشركاء في سلسلة توريد "زين السعودية". وتطلب هذه الاستبيانات من الموردين مراجعة أدائهم في مجالات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، بدءاً من ممارسات العمل وانتهاءً بالأثر البيئي والامتثال لمتطلبات مكافحة الفساد.

ودعم هذا النهج تدريبٌ إلكتروني مخصص وفرته "زين السعودية" للموردين. وأكد 55 مورداً نشطاً في عام 2025م إكمال هذه الجلسات التدريبية التي تناولت سياسة حقوق الإنسان ومدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين، إلى جانب التوقعات المرتبطة بالصحة والسلامة والشفافية.

عمليات التدقيق الميداني والتحسين المستمر

لدى الموردين

نفذت "زين السعودية" 12 عملية تدقيق ميداني في عام 2025م (2024م: 8 عمليات)، وركّزت هذه الزيارات على الموردين الأعلى إنفاقاً ضمن قاعدة التوريد. وشملت المراجعات الميدانية تقييم المجالات الآتية:

- حقوق العمل وظروف بيئة العمل
- الصحة والسلامة المهنية
- منع عمالة الأطفال والتمييز
- السياسات البيئية وإدارة الموارد
- الأمن في المواقع وآليات التظلم

تسلم الموردون الذين شملهم التدقيق تقارير ملاحظات تفصيلية تعرض النتائج الرئيسة ومستوى أهميتها النسبية. وحدد كل تقرير جداول زمنية لمعالجة الملاحظات، بما يساعد على استكمال الإجراءات التصحيحية في الوقت الملائم. وبهذه الآلية، لا تكتفي "زين السعودية" بترسيخ الامتثال، بل تجعل التحسين المستمر ركيزة أساسية ضمن إطارها للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

إعطاء الأولوية للموردين المحليين والمنشآت الصغيرة والمتوسطة

تواصل "زين السعودية" أداء دور الشريك الفاعل في تحقيق مستهدفات التنمية الوطنية. وينسجم نهج الشركة في التوريد مع رؤية السعودية 2030 وهيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية، ولذلك تعطي الأولوية للمحتوى المحلي والتوطين وإشراك المنشآت الصغيرة والمتوسطة في استراتيجية التوريد.

وقد وقعت "زين السعودية" في عام 2025م عقداً استراتيجياً مع منصة جدير، بما يتيح للشركة الاستفادة من شبكة منتقاة من المنشآت الصغيرة والمتوسطة المحلية التي خضعت مسبقاً لتقييم الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (منشآت).

نظرة عامة | الاستدامة في "زين السعودية" | محور البيئة | محور المجتمع | **محور الحوكمة** | الملاحق

وتمنح هذه الشراكة "زين السعودية" مزايا عملية عدة:

- قاعدة موردين مؤهلين مسبقاً:** تتيح المنصة الاستفادة من منشآت صغيرة ومتوسطة استكملت عملية التقييم لدى منشآت، وهو ما يخفف متطلبات العناية الواجبة على "زين السعودية" ويختصر مدد إدراج الموردين.
- زيادة مشاركة المنشآت الصغيرة والمتوسطة:** تمكن هذه الشراكة عدداً أكبر من المنشآت المحلية من المنافسة على مناقصات "زين السعودية" من خلال تسهيل مراحل التعرف إلى الموردين والتأهيل المسبق.
- انسجام مع الأولويات الوطنية:** تخدم الشراكة مباشرةً مستهدفات رؤية السعودية 2030 المرتبطة بتمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة وتنويع الاقتصاد.
- خفض عوائق المشاركة:** تبسط هذه الآلية طريق الشركات المحلية المؤهلة إلى سلسلة توريد "زين السعودية"، ولاسيّما في الفئات المتخصصة أو الدقيقة.

وتتكامل منصة جدير مع بنية إدارة الموردين القائمة لدى "زين السعودية"، إذ توسع دائرة التوريد لتضم موردين محليين واعدين لم يسبق لهم التعامل مع العملاء من الشركات الكبرى.

وأثمرت هذه الالتزامات والشراكات عن تخصيص 96% من إجمالي إنفاق المشتريات في عام 2025م للموردين المحليين. وتعكس هذه النسبة جهود "زين السعودية" المستمرة لتوجيه الفرص والاستثمارات نحو المنشآت الوطنية، ولاسيّما الشركات الصغيرة والمتوسطة ذات إمكانات النمو المرتفعة.

مجالات تركيز الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في تقييم الموردين

يغطي مسار فحص الموردين وتقييمهم في "زين السعودية" مجموعة واسعة من مجالات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، تشمل ما يلي:

- البيئة:** الصحة والسلامة والبيئة، واستخدام الطاقة، والتغليف، والمواد الخام، والنفايات
- المجال الاجتماعي:** حقوق العمل، وحقوق الإنسان، والأجور، ومنع التمييز
- الأمن:** سلوك المتعاقدين، وبروتوكولات السلامة
- الحوكمة:** إشراك أصحاب المصلحة، ومعالجة التظلمات، والإفصاح
- أمن المعلومات:** حوكمة البيانات، وضوابط الأنظمة
- معادن النزاع:** استخدام معادن 3TG، وشفافية مصادر التوريد

وتتكامل هذه المجالات مع المتطلبات المفروضة على الموردين، كما توجه التقييمات الذاتية ومراجعات التدقيق. وبذلك تساعد "زين السعودية" على بناء سلسلة توريد أكثر التزاماً بالأخلاقيات وأكثر قدرة على تلبية متطلبات المستقبل.

أولوياتنا للمرحلة المقبلة

تتجاوز طموحات "زين السعودية" في سلسلة التوريد حدود الكفاءة التشغيلية، لتجعل هذا المجال ركيزة استراتيجية للتنمية الوطنية والتميز في الاستدامة. وتستند خارطة الطريق إلى أولويات واضحة قابلة للتنفيذ تتدرج ضمن ثلاثة آفاق زمنية.

ستستكمل "زين السعودية" في عام 2026م تحولها الرقمي من خلال تطبيقات Oracle Fusion، بما يرسخ بنية توريد حديثة تدعم التحليلات المتقدمة والأتمتة والرؤية اللحظية للأداء. وستطلق الشركة مركز ابتكار سلاسل التوريد لاختبار التقنيات الناشئة، بما في ذلك أدوات الذكاء الاصطناعي للتنبؤ بالطلب وتحسين الإنفاق وتوقع مخاطر الموردين. وبوأكب ذلك توسيع برامج إدارة النفايات الإلكترونية وزيادة مشاركة المنشآت الصغيرة والمتوسطة المحلية في فئات التوريد عالية القيمة.

وستتيح هذه الأسس الصلبة في عام 2029م بناء شراكات أعمق مع الموردين من خلال برامج إدارة علاقات الموردين (SRM) ولوحات أداء لحظية ومبادرات ابتكار مشتركة. وتواصل الشركة ترشيد قاعدة مورديها، مع تركيز الموارد على الموردين الاستراتيجيين الذين يشاركونها الالتزام بالجودة والأخلاقيات والاستدامة.

ويحدد طموح "زين السعودية" لعام 2030م وما بعده اتجاهات واضحة نحو ترسيخ ريادتها لقطاع الاتصالات في المنطقة في ممارسات التوريد المستدامة والأخلاقية والمدعومة رقمياً. ويعني ذلك أن 100% من الموردين، وفق قياس الإنفاق، سيلتزمون بمعايير متقدمة للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. وتدعم هذا الالتزام آليات متابعة مستمرة وأطر تحسين متواصلة. وتهدف الشركة كذلك إلى إغلاق دوائر المواد في فئات التوريد الرئيسة، وتضمين مبادئ الاقتصاد الدائري في كل مرحلة من مراحل سلسلة القيمة.

وتؤكد هذه الأولويات نظرة "زين السعودية" إلى المشتريات باعتبارها أكثر من مركز تكلفة، فهي أداة لرفد التنمية الاقتصادية الوطنية، وحماية البيئة، وترسيخ السلوك التجاري الأخلاقي، ضمن انسجام كامل مع رؤية السعودية 2030 والالتزامات الاستدامة العامة للشركة.

أولويات "زين السعودية" لعام 2026م وما بعده

تمضي "زين السعودية" نحو مستقبل أذكى يستند إلى الاستدامة والشمولية، وتواصل في هذا المسار الربط بين التحول الرقمي والمسؤولية البيئية، وتنمية المواهب البشرية، وبناء الثقة. وتظل أهداف الأعوام المقبلة مرتبطة بما حققته الشركة أخيراً من تطوير للبنية التحتية المتقدمة، وتقليل الآثار التشغيلية، وترسيخ الشمولية، وحماية الثقة الرقمية، وصناعة قيمة طويلة الأجل للمملكة.

الأجل القصير

بناء الأساس

- إطلاق الطاقة الهجينة وتحسين كفاءة استهلاك الطاقة
- خفض النفايات الإلكترونية والمواد البلاستيكية أحادية الاستخدام
- توسيع برامج الشمولية ومبادرات الإتاحة
- إطلاق حاضنة المهارات الرقمية والتعلم المدعوم بالذكاء الاصطناعي
- تطبيق حلول الذكاء الاصطناعي على منصات العملاء والمنصات الداخلية
- توسيع تغطية تقنية الاعتماد الكامل لشبكة الجيل الخامس (5G Standalone) وتحسين أدائها
- تقوية أطر خصوصية البيانات وحوكمتها
- استكمال التحول إلى تطبيقات Oracle Fusion

الأجل المتوسط

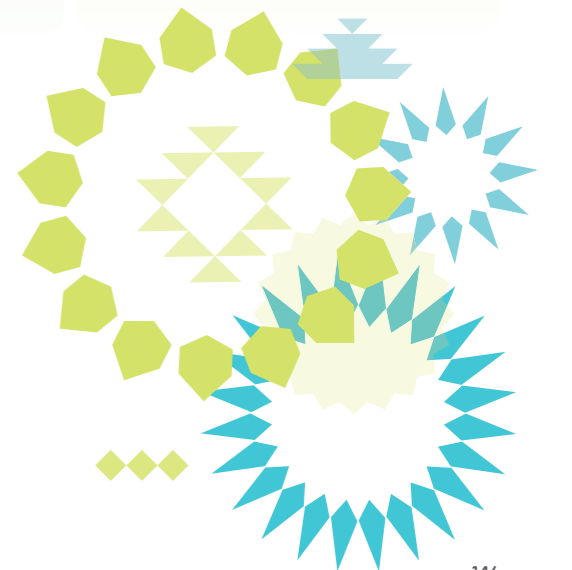
توسيع التطبيق وتحسين الأداء

- تحسين استهلاك الطاقة في الفروع والعمليات
- توسيع برامج إعادة التدوير وإعادة استخدام المياه
- الانتقال إلى تواصل تبنؤي وآلي مع العملاء
- تحسين الشبكات بالذكاء الاصطناعي ورفع جاهزية الجيل القادم
- تعزيز التعاون مع الموردين وإدماج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
- توسيع المنظومات الرقمية في الرعاية الصحية والتعليم والقطاع المالي
- ترسيخ الابتكار محلياً من خلال شراكات استراتيجية

الأجل الطويل

قيادة التحول

- تحقيق مستهدفات خفض الانبعاثات بما يتوافق مع مبادرة الأهداف القائمة على العلم وطموح الحياد الصفري
- شبكات وعمليات ذاتية التشغيل بالكامل ومدعومة بالذكاء الاصطناعي
- تطبيق تقنيات الاتصال من الجيل القادم (6G)
- قاعدة موردين استراتيجية ملتزمة بنسبة 100% بمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
- إدماج الاقتصاد الدائري في سلاسل القيمة
- الإسهام في مجتمع شامل وممكن رقمياً
- الاقتراب من تحقيق الحياد الصفري بتحسين استهلاك الطاقة بالذكاء الاصطناعي



06

الملاحق

150	فهرس المحتوى وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)
160	معايير مجلس معايير المحاسبة المتعلقة بالاستدامة (SASB) لخدمات الاتصالات: موضوعات ومؤشرات الإفصاح عن الاستدامة
162	مؤشرات الأداء الرئيسية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في قطاع الاتصالات المتنقلة الصادرة عن رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA)
166	قائمة المختصرات



فهرس المحتوى وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)

معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) / مصدر آخر	الإفصاح	الموضوع / الإجابة المباشرة	الإغفال		
			المتطلب (المتطلبات) المُفغلة	السبب	الإيضاح
2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات الأعمال الأخرى		<ul style="list-style-type: none"> الصفحات 10 - 13 (نبذة عنا) الصفحات 18 - 19 (حضورنا الجغرافي) صفحة 9-8 (التقرير السنوي لشركة زين السعودية 2025م < نبذة عن زين السعودية) صفحة 25-24 (التقرير السنوي لشركة زين السعودية 2025م < نبذة عن زين السعودية) الصفحات 142 - 147 (ترسيخ ممارسات مسؤولة في المشتريات وسلاسل التوريد) 	-	-	-
2-7 الموظفون		<ul style="list-style-type: none"> الصفحات 76 - 87 (موظفونا) 	-	-	-
2-8 العاملون من غير الموظفين		تستعين "زين السعودية" بعاملين من غير موظفيها، توجّه الشركة مهامهم لأداء أعمال تشغيلية مستمرة ومهام مرتبطة بمشروعات محددة.	-	-	-
2-9 هيكل الحوكمة وتكوينه		<ul style="list-style-type: none"> صفحة 107 (حوكمة الشركات < التسلسل الإداري) 	-	-	-
2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة		<ul style="list-style-type: none"> صفحة 112 (آلية واضحة وشفافة لاختيار أعضاء مجلس الإدارة) صفحة 14 (معايير عضوية مجلس الإدارة) 	-	-	-
2-11 رئيس أعلى هيئة حوكمة		<ul style="list-style-type: none"> صفحة 109 (مجلس الإدارة) 	-	-	-
2-12 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة الآثار		<ul style="list-style-type: none"> صفحة 113 (ترسيخ الاستدامة على أعلى مستويات الحوكمة) 	-	-	-
2-13 تفويض مسؤولية إدارة الآثار		<ul style="list-style-type: none"> صفحة 113 (ترسيخ الاستدامة على أعلى مستويات الحوكمة) 	-	-	-
2-14 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة		<ul style="list-style-type: none"> صفحة 113 (ترسيخ الاستدامة على أعلى مستويات الحوكمة) 	-	-	-

بيان الاستخدام					
أعدت "زين السعودية" هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) عن الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2025م.					
المعيار GRI 1 المعتمد					
المعيار 1: الأُسُس 2021					
معايير القطاع المعمول بها الصادرة عن المبادرة العالمية للتقارير (GRI)					
لا ينطبق					
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) / مصدر آخر	الإفصاح	الموضوع / الإجابة المباشرة	الإغفال		
			المتطلب (المتطلبات) المُفغلة	السبب	الإيضاح
الإفصاحات العامة					
المعيار 2: الإفصاحات العامة 2021	2-1 التفاصيل التنظيمية	<ul style="list-style-type: none"> الصفحات 10 - 13 (نبذة عنا) الصفحات 18 - 19 (حضورنا الجغرافي) صفحة 9-8 (التقرير السنوي لشركة زين السعودية 2025م < نبذة عن زين السعودية) صفحة 25-24 (التقرير السنوي لشركة زين السعودية 2025م < نبذة عن زين السعودية) 	-	-	-
2-2 الكيانات المشمولة في تقارير استدامة الشركة		<ul style="list-style-type: none"> صفحة 10 (نبذة عنا) الصفحات 18 - 19 (حضورنا الجغرافي) صفحة 9-8 (التقرير السنوي لشركة زين السعودية 2025م < نبذة عن زين السعودية) صفحة 25-24 (التقرير السنوي لشركة زين السعودية 2025م < نبذة عن زين السعودية) 	-	-	-
2-3 فترة إعداد التقرير وتواتره وجهة الاتصال		<ul style="list-style-type: none"> الصفحات 4 - 5 (لمحة عن التقرير) 	-	-	-
2-4 إعادة عرض المعلومات		<ul style="list-style-type: none"> صفحة 27 (القيمة الاقتصادية المحققة) 	-	-	-
2-5 التأكيد الخارجي		<ul style="list-style-type: none"> لم يخضع هذا التقرير لأي عملية تأكيد خارجي مستقل. 	-	-	-

فهرس المحتوى وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) تتممة

الإغفال	الموضوع / الإجابة المباشرة		الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) / مصدر آخر
	السبب	المتطلب (المتطلبات) المُغفلة		
-	-	-	2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	صفحة 113 (الامتثال والسلوك المسؤول)
-	-	-	2-28 العضوية في الجمعيات	الصفحات 46 - 49 (دعم الأولويات الوطنية والعالمية)
-	-	-	2-29 نهج إشراك أصحاب المصلحة	الصفحات 42 - 45 (إشراك أصحاب المصلحة)
-	-	-	2-30 اتفاقيات المفاوضة الجماعية	صفحة 77 (الإبلاغ عن المخاوف وآليات تصعيدها)
القضايا الجوهرية				
-	-	-	3-1 آلية تحديد القضايا الجوهرية	صفحة 36 (لمحة عن منهجية تقييم الأهمية النسبية في "زين السعودية")
-	-	-	3-2 قائمة القضايا الجوهرية	صفحة 37 (أبرز أولويات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في عام 2025م)
<p>تتمثل القضايا الجوهرية لدى "زين السعودية" فيما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • خصوصية البيانات والأمن السيبراني • الابتكار والتحول الرقمي • التغير المناخي وانبعاثات غازات الدفيئة • رضا العملاء • ممارسات الأعمال الأخلاقية • التنوع والمساواة والشمولية • إدارة النفايات والاقتصاد الدائري • الشمولية الرقمي • سلسلة التوريد المسؤولة • استقطاب المواهب والاحتفاظ بها • التفاعل والأثر المجتمعي • تعزيز صحة الموظفين ورفاهيتهم • الأثر الاقتصادي • حقوق الإنسان وحقوق العمال • حوكمة الشركات • الامتثال والسلوك المسؤول 				
خصوصية البيانات والأمن السيبراني				
-	-	-	3-3 إدارة القضايا الجوهرية	الصفحات 136-139 (تعزيز خصوصية البيانات والأمن السيبراني)

الإغفال	الموضوع / الإجابة المباشرة		الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) / مصدر آخر
	السبب	المتطلب (المتطلبات) المُغفلة		
-	-	-	2-15 تعارض المصالح	صفحة 115 (سياسة تعارض المصالح)
-	-	-	2-16 إبلاغ المخاوف الجوهرية	صفحة 116 (الامتثال والسلوك المسؤول)
-	-	-	2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	صفحة 111 (المهارات والخبرات التي يضمها مجلس الإدارة)
-	-	-	2-19 سياسات المكافآت	صفحة 116 (سياسة المكافآت) صفحة 129 (التقرير السنوي لشركة زين السعودية 2025م < سياسة مكافآت أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه وكبار التنفيذيين)
-	-	-	2-20 آلية تحديد المكافآت	صفحة 129 (التقرير السنوي لشركة زين السعودية 2025م < سياسة مكافآت أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه وكبار التنفيذيين)
-	لا تفصح "زين السعودية" عن هذه المعلومات للعموم	قيود تتعلق بالسرية	2-21 نسبة إجمالي التعويضات السنوية	-
-	-	-	2-22 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	صفحة 14 (كلمة الرئيس التنفيذي)
-	-	-	2-23 الالتزامات المتعلقة بالسياسات	الصفحات 46 - 49 (دعم الأولويات الوطنية والعالمية)
-	-	-	2-24 تطبيق الالتزامات المتعلقة بالسياسات	الصفحات 46 - 49 (دعم الأولويات الوطنية والعالمية)
-	-	-	2-25 آليات معالجة الآثار السلبية	صفحة 77 (الإبلاغ عن المخاوف وآليات تصعيدها)
-	-	-	2-26 آليات طلب المشورة وإثارة المخاوف	صفحة 27 (الامتثال والسلوك المسؤول)

فهرس المحتوى وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) تتمه

الإغفال	الموضوع / الإجابة المباشرة		الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) / مصدر آخر
	السبب	المتطلب (المتطلبات) المُغفلة		
رضا العملاء				
-	-	-	3-3 إدارة القضايا الجوهرية	المعيار GRI 3: القضايا الجوهرية 2021
• الصفحات 86-89 (ضمان رضا العملاء)				
ممارسات الأعمال الأخلاقية				
-	-	-	3-3 إدارة القضايا الجوهرية	المعيار GRI 3: القضايا الجوهرية 2021
• الصفحات 114-115 (ممارسات الأعمال الأخلاقية)				
التنوع والمساواة والشمولية				
-	-	-	3-3 إدارة القضايا الجوهرية	المعيار GRI 3: القضايا الجوهرية 2021
• صفحة 84 (التنوع والشمولية)				
-	-	-	405-1 تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	المعيار GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
• صفحة 74 (تركيبة القوى العاملة) • صفحة 110 (تشكيل مجلس الإدارة وتنوع الخبرات والتمثيل)				
إدارة النفايات والاقتصاد الدائري				
-	-	-	3-3 إدارة القضايا الجوهرية	المعيار GRI 3: القضايا الجوهرية 2021
• صفحة 64 (تعزيز الاقتصاد الدائري في "زين السعودية")				
-	-	-	306-1 توليد النفايات والآثار الجوهرية المرتبطة بها	المعيار GRI 306: النفايات 2020
• صفحة 64 (إطار إدارة النفايات)				
-	-	-	306-2 إدارة الآثار الجوهرية المرتبطة بالنفايات	
• صفحة 64 (إطار إدارة النفايات)				
-	-	-	306-3 النفايات المتولدة	
• صفحة 65 (رصد الإنجازات حتى عام 2025م) • صفحة 65 (الحد من النفايات البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد)				
-	-	-	306-4 النفايات المحوّلة بعيداً عن التخلص منها	
• الصفحات 64-65 (تعزيز الاقتصاد الدائري في "زين السعودية")				
-	-	-	306-5 النفايات الموجهة للتخلص منها	
• الصفحات 64-65 (تعزيز الاقتصاد الدائري في "زين السعودية")				

الإغفال	الموضوع / الإجابة المباشرة		الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) / مصدر آخر
	السبب	المتطلب (المتطلبات) المُغفلة		
-	-	-	418-1 الشكاوى المُثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	المعيار GRI 418: خصوصية العملاء 2016
لم تسجّل "زين السعودية" أي شكاوى مثبتة من العملاء بشأن الخصوصية خلال عام 2025م				
الابتكار والتحول الرقمي				
-	-	-	3-3 إدارة القضايا الجوهرية	المعيار GRI 3: القضايا الجوهرية 2021
• الصفحات 122-135 (قيادة الابتكار والتحول الرقمي)				
التغير المناخي وانبعاثات غازات الدفيئة				
-	-	-	3-3 إدارة القضايا الجوهرية	المعيار GRI 3: القضايا الجوهرية 2021
• الصفحات 58 - 63 (التقدم نحو مستقبل مستدام ومنخفض الكربون) • الصفحات 64 - 65 (استهلاك الطاقة)				
-	-	-	102-1 خطة الانتقال للتخفيف من آثار التغير المناخي	المعيار GRI 102: التغير المناخي 2025
• صفحة 54 (اتصال رقمي ينسجم مع الطبيعة < أولويات "زين السعودية" الاستراتيجية < مكافحة التغير المناخي) • الصفحات 56-57 (نحو مستقبل مستدام ومنخفض الكربون)				
-	-	-	102-2 خطة التكيف مع التغير المناخي	
• الصفحات 38 - 41 (الأهمية النسبية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة)				
-	-	-	102-4 أهداف خفض انبعاثات غازات الدفيئة وما تحقق منها	
• صفحة 54 (اتصال رقمي ينسجم مع الطبيعة < أولويات "زين السعودية" الاستراتيجية < مكافحة التغير المناخي)				
-	-	-	102-5 انبعاثات غازات الدفيئة ضمن النطاق 1	
• صفحة 63 (إجمالي الانبعاثات)				
-	-	-	102-6 انبعاثات غازات الدفيئة ضمن النطاق 2	
• صفحة 63 (إجمالي الانبعاثات)				
-	-	-	103-1 سياسات الطاقة والالتزامات المتعلقة بها	المعيار GRI 103: الطاقة 2025
• صفحة 62 (التقدم نحو مستقبل مستدام ومنخفض الكربون) • صفحة 64 (استهلاك الطاقة)				
-	-	-	103-2 استهلاك الطاقة وتوليدها الذاتي داخل الشركة	
• صفحة 65 (استهلاك الطاقة)				
-	-	-	103-5 خفض استهلاك الطاقة	
• صفحة 65 (استهلاك الطاقة)				

فهرس المحتوى وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) تتمة

الإغفال	الموضوع / الإجابة المباشرة		الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) / مصدر آخر
	السبب	المتطلب (المتطلبات) المُفغلة		
التفاعل والأثر المجتمعي				
-	-	-	• الصفحات 92-102 (التفاعل والأثر المجتمعي)	المعيار GRI 3: القضايا الجوهرية 2021 3-3 إدارة القضايا الجوهرية
تعزيز صحة الموظفين ورفاهيتهم				
-	-	-	• صفحة 77 (تعزيز صحة الموظفين وسلامتهم)	المعيار GRI 3: القضايا الجوهرية 2021 3-3 إدارة القضايا الجوهرية
-	-	-	• صفحة 77 (تعزيز صحة الموظفين وسلامتهم < التزامنا)	المعيار GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018 403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
-	-	-	• صفحة 77 (تعزيز صحة الموظفين وسلامتهم < الوقاية من المخاطر والامتثال للأنظمة)	403-2 تحديد المخاطر وتقييمها والتحقق في الحوادث
-	-	-	• صفحة 77 (تعزيز صحة الموظفين وسلامتهم < الصحة وجودة الحياة)	403-3 خدمات الصحة المهنية
-	-	-	• صفحة 77 (تعزيز صحة الموظفين وسلامتهم < التدريب والتوعية)	403-4 مشاركة العاملين والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية
-	-	-	• صفحة 77 (تعزيز صحة الموظفين وسلامتهم < التدريب والتوعية)	403-5 تدريب العاملين على الصحة والسلامة المهنية
-	-	-	• صفحة 77 (تعزيز صحة الموظفين وسلامتهم)	403-6 تعزيز صحة العاملين
-	-	-	• صفحة 77 (تعزيز صحة الموظفين وسلامتهم < التزامنا)	403-8 العاملون المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
-	-	-	• حققت "زين السعودية" خلال عام 2025م سجلاً متميزاً في مجال السلامة، خالياً من أي حالات وفاة أو إصابات مهنية تستوجب التسجيل أو تترتب عليها عواقب جسيمة.	403-9 الإصابات المرتبطة بالعمل

الإغفال	الموضوع / الإجابة المباشرة		الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) / مصدر آخر
	السبب	المتطلب (المتطلبات) المُفغلة		
الشمولية الرقمية				
-	-	-	• صفحة 93 (الشمولية الرقمية والتمكين)	المعيار GRI 3: القضايا الجوهرية 2021 3-3 إدارة القضايا الجوهرية
سلسلة التوريد المسؤولة				
-	-	-	• الصفحات 140-145 (ترسيخ ممارسات مسؤولة في المشتريات وسلاسل التوريد)	المعيار GRI 3: القضايا الجوهرية 2021 3-3 إدارة القضايا الجوهرية
-	-	-	• صفحة 143 (ترسيخ ممارسات مسؤولة في المشتريات وسلاسل التوريد < قياس الإنجاز بالأرقام)	المعيار GRI 204: ممارسات الشراء 2016 204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
-	-	-	• صفحة 141 (استدامة سلسلة التوريد في الممارسة الفعلية) 145 (مجالات تركيز الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في تقييم الموردين)	المعيار GRI 308: التقييم البيئي للموردين 2016 308-1 الموردون الجدد الذين جرى فحصهم وفق معايير بيئية
-	-	-	• صفحة 141 (استدامة سلسلة التوريد في الممارسة الفعلية) 145 (مجالات تركيز الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في تقييم الموردين)	المعيار GRI 414: التقييم الاجتماعي للموردين 2016 414-1 الموردون الجدد الذين جرى فحصهم وفق معايير اجتماعية
استقطاب المواهب والاحتفاظ بها				
-	-	-	• الصفحات 74-85 (مواردها البشرية)	المعيار GRI 3: القضايا الجوهرية 2021 3-3 إدارة القضايا الجوهرية
-	-	-	• صفحة 82 (استقطاب الكفاءات وتطوير الموظفين) 83 (معدل دوران الموظفين)	المعيار GRI 401: التوظيف 2016 401-1 التعيينات الجديدة من الموظفين ومعدل دورانهم
-	-	-	• صفحة 80 (الاحتفاظ بالكفاءات ومنظومة المكافآت)	401-2 المزايا الممنوحة للموظفين بدوام كامل دون الموظفين المؤقتين أو العاملين بدوام جزئي
-	-	-	• صفحة 84 (إجازة الوالدية)	401-3 إجازة الوالدية

فهرس المحتوى وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) تتمة

الإغفال	الموضوع / الإجابة المباشرة		الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) / مصدر آخر
	السبب	المتطلب (المتطلبات) المُفغلة		
الحوكمة المؤسسية				
-	-	-	• الصفحات 106-113 (حوكمة الشركات)	المعيار GRI 3: القضايا الجوهرية 2021 3-3 إدارة القضايا الجوهرية
الامتثال والسلوك المسؤول				
-	-	-	• الصفحات 116-117 (الامتثال والسلوك المسؤول)	المعيار GRI 3: القضايا الجوهرية 2021 3-3 إدارة القضايا الجوهرية
-	-	-	• الصفحات 116-117 (الامتثال والسلوك المسؤول)	المعيار GRI 205: مكافحة الفساد 2016 205-1 العمليات التي جرى تقييمها بحثاً عن مخاطر متصلة بالفساد
-	-	-	بيان الموقف من مكافحة الفساد	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد
-	-	-	لم تتكبد "زين السعودية" خلال عام 2025م أي خسائر مالية ناجمة عن دعاوى قضائية تتعلق بالسلوك المانع للمنافسة	المعيار GRI 206: السلوك المانع للمنافسة 2016 206-1 الدعاوى القضائية المتعلقة بالسلوك المانع للمنافسة ومكافحة الاحتكار والممارسات الاحتكارية

الإغفال	الموضوع / الإجابة المباشرة		الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) / مصدر آخر
	السبب	المتطلب (المتطلبات) المُفغلة		
الأثر الاقتصادي				
-	-	-	• الصفحات 26-27 (أثرنا الاقتصادي)	المعيار GRI 3: القضايا الجوهرية 2021 3-3 إدارة القضايا الجوهرية
-	-	-	• صفحة 27 (القيمة الاقتصادية المحققة)	المعيار GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016 201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المحققة والموَّعة
-	-	-	• صفحة 27 (نهج الامتثال الضريبي)	المعيار GRI 207: الضرائب 2019 207-1 نهج التعامل مع الضرائب
حقوق الإنسان وحقوق العمال				
-	-	-	• صفحة 77 (حماية حقوق الإنسان وحقوق العمال)	المعيار GRI 3: القضايا الجوهرية 2021 3-3 إدارة القضايا الجوهرية
-	-	-	• صفحة 77 (الإبلاغ عن المخاوف وآليات تصعيدها)	المعيار GRI 407: حرية تكوين الجمعيات والمفاوضة الجماعية 2016 407-1 العمليات والموردون الذين قد يتعرَّض فيهم الحق في حرية تكوين الجمعيات والمفاوضة الجماعية للخطر
-	-	-	• صفحة 99 (السلامة الرقمية وحماية الطفل < تعزيز الحوكمة والممارسات الرقمية المسؤولة)	المعيار GRI 408: عمل الأطفال 2016 408-1 العمليات والموردون المعرَّضون لمخاطر جوهرية تتعلق بحوادث عمل الأطفال

معايير مجلس معايير المحاسبة المتعلقة بالاستدامة (SASB) لخدمات الاتصالات: موضوعات ومؤشرات الإفصاح عن الاستدامة

الموضوع	المؤشر	الرمز	الموضوع / الإجابة المباشرة
الأثر البيئي للعمليات التشغيلية	(1) إجمالي الطاقة المستهلكة، (2) النسبة المئوية للكهرباء المستمدة من الشبكة العامة، (3) النسبة المئوية للطاقة المتجددة	TC-TL-130a.1	الصفحات 62-63 (استهلاك الطاقة)
خصوصية البيانات	وصف السياسات والممارسات المتعلقة بالإعلانات الموجهة وخصوصية العملاء	TC-TL-220a.1	صفحة 116 (بيان سياسة معايير التسويق والاتصالات المسؤولة) الصفحات 136-139 (تعزيز خصوصية البيانات والأمن السيبراني) صفحة 136 (ممارسات إعلانية مسؤولة)
خصوصية البيانات	عدد العملاء الذين تُستخدم معلوماتهم لأغراض ثانوية	TC-TL-220a.2	لا تستخدم "زين السعودية" معلومات العملاء لأي أغراض ثانوية.
خصوصية البيانات	إجمالي الخسائر المالية الناجمة عن الدعاوى القضائية المرتبطة بخصوصية العملاء	TC-TL-220a.3	لم تسجّل "زين السعودية" خلال عام 2025م أي خسائر مالية ناجمة عن دعاوى قضائية تتعلق بالخصوصية
خصوصية البيانات	(1) عدد طلبات جهات إنفاذ القانون للحصول على معلومات العملاء، (2) عدد العملاء الذين طلبت معلوماتهم، (3) النسبة المئوية للطلبات التي أفضت إلى الإفصاح	TC-TL-220a.4	لم تتلقَ "زين السعودية" خلال عام 2025م أي طلبات بيانات من الجهات الوطنية
أمن البيانات	(1) عدد حوادث اختراق البيانات، (2) النسبة المئوية للحوادث التي تمسّ البيانات الشخصية، (3) عدد العملاء المتأثرين	TC-TL-230a.1	لم تسجّل "زين السعودية" خلال عام 2025م أي حوادث اختراق للبيانات تمسّ بيانات العملاء أو بيانات الشركة
أمن البيانات	وصف نهج تحديد مخاطر أمن البيانات ومعالجتها، بما في ذلك اعتماد معايير الأمن السيبراني الصادرة عن جهات خارجية	TC-TL-230a.2	الصفحات 138-141 (تعزيز خصوصية البيانات والأمن السيبراني)
إدارة المنتجات في نهاية دورة حياتها	(1) المواد المستردة عبر برامج الاسترجاع، والنسبة المئوية للمواد المستردة التي جرى إعادة استخدامها، (3) إعادة تدويرها، (4) التخلص منها في المرادم	TC-TL-440a.1	الصفحات 64-65 (إطار إدارة النفايات)

مؤشرات النشاط

المؤشر	الرمز	الموضوع / الإجابة المباشرة
عدد مشتركى الخدمات اللاسلكية	TC-TL-000.A	صفحة 51 (التقرير السنوي لشركة زين).
عدد مشتركى الخطوط الثابتة	TC-TL-000.B	السعودية 2025م < نظرة عامة على (السوق)
عدد مشتركى النطاق العريض	TC-TL-000.C	
حركة البيانات على الشبكة	TC-TL-000.D	صفحة 11 (نبذة عنّا)

مؤشرات الأداء الرئيسية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في قطاع الاتصالات المتنقلة الصادرة عن رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA)

مؤشرات الأداء الرئيسية البيئية

الموضوع	المؤشرات الأساسية	رمز مؤشر الأداء الرئيسي	رقم الصفحة أو الإجابة المباشرة
الانبعاثات	الأهداف المستندة إلى الأسس العلمية	GSMA-ENV-01	<ul style="list-style-type: none"> صفحة 54 (اتصال رقمي ينسجم مع الطبيعة < أولويات "زين السعودية" الاستراتيجية < مكافحة التغير المناخي) الصفحات 61-56 (نحو مستقبل مستدام ومنخفض الكربون) الصفحات 65-64 (استهلاك الطاقة)
الانبعاثات	انبعاثات النطاقات 1 و2 و3	GSMA-ENV-02	<ul style="list-style-type: none"> صفحة 65 (استهلاك الطاقة)
الانبعاثات	انبعاثات النطاقات 1 و2 و3	GSMA-ENV-02	<ul style="list-style-type: none"> صفحة 65 (استهلاك الطاقة)
الانبعاثات	انبعاثات النطاقات 1 و2 و3	GSMA-ENV-02	<ul style="list-style-type: none"> صفحة 65 (استهلاك الطاقة)
الانبعاثات	استهلاك الطاقة	GSMA-ENV-03	<ul style="list-style-type: none"> صفحة 65 (استهلاك الطاقة)
الانبعاثات	استهلاك الطاقة	GSMA-ENV-03	<ul style="list-style-type: none"> صفحة 65 (استهلاك الطاقة)

الموضوع	المؤشرات الأساسية	رمز مؤشر الأداء الرئيسي	رقم الصفحة أو الإجابة المباشرة
الاقتصاد الدائري	الاقتصاد الدائري	GSMA-ENV-04	<ul style="list-style-type: none"> صفحة 65 (إطار إدارة النفايات)
الاقتصاد الدائري	الاقتصاد الدائري	GSMA-ENV-04	<ul style="list-style-type: none"> صفحة 65 (إطار إدارة النفايات)
الاقتصاد الدائري	الاقتصاد الدائري	GSMA-ENV-04	<ul style="list-style-type: none"> صفحة 65 (إطار إدارة النفايات)
النفائات الإلكترونية	النفائات الإلكترونية	GSMA-ENV-05	<ul style="list-style-type: none"> صفحة 65 (إطار إدارة النفايات)

مؤشرات الأداء الرئيسية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في قطاع الاتصالات المتنقلة الصادرة عن رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA) تنمة

مؤشرات الأداء الرئيسية للشمول الرقمي

الموضوع	المؤشرات الأساسية	رمز مؤشر الأداء الرئيسي	رقم الصفحة أو الإجابة المباشرة
تغطية الشبكة	<ul style="list-style-type: none"> نسبة السكان المشمولين بتغطية شبكة الهاتف المتنقل 2.1. النسبة المئوية للسكان المشمولين بتغطية شبكة المشغّل للهاتف المتنقل (الجيل الثالث والرابع والخامس) 	GSMA-INC-01	<ul style="list-style-type: none"> الصفحات 10 - 11 (مبادئنا التوجيهية)
القدرة على تحمّل التكلفة	<ul style="list-style-type: none"> القدرة على تحمّل تكلفة الأجهزة والاشتراكات 2.2a. سعر التجزئة لأقل الهواتف الذكية تكلفاً (كنسبة مئوية من نصيب الفرد الشهري من الناتج المحلي الإجمالي) 2.2b. سعر التجزئة لـ 1 جيجابايت من البيانات (كنسبة مئوية من نصيب الفرد الشهري من الناتج المحلي الإجمالي) 	GSMA-INC-02	<ul style="list-style-type: none"> لا تُدرج "زين السعودية" هذه المعلومات في تقاريرها حالياً، وتعتزم إدراجها مستقبلاً.
المهارات الرقمية	<ul style="list-style-type: none"> برامج المهارات الرقمية 2.3. عدد الأشخاص الذين أتمّوا التدريب على المهارات الرقمية، مقسوماً على إجمالي عدد المشتركين 	GSMA-INC-03	<ul style="list-style-type: none"> صفحة 93 (الشمولية الرقمية والتمكين)

مؤشرات الأداء الرئيسية للنزاهة الرقمية

الموضوع	المؤشرات الأساسية	رمز مؤشر الأداء الرئيسي	رقم الصفحة أو الإجابة المباشرة
حماية البيانات	<ul style="list-style-type: none"> حوادث بيانات العملاء 3.1a. عدد حوادث اختراق البيانات لكل مليون مشترك 3.1b. النسبة المئوية للحوادث التي تشمل المعلومات الشخصية المُعرّفة للهوية (PII) 3.1c. عدد العملاء المتأثرين لكل مليون 3.1d. الإجراءات التنظيمية لكل مليون مشترك 	GSMA-INT-01	<ul style="list-style-type: none"> لم تسجّل "زين السعودية" خلال عام 2025م أي حوادث اختراق للبيانات تمسّ بيانات العملاء أو بيانات الشركة
الحقوق الرقمية	<ul style="list-style-type: none"> سياسة الحقوق الرقمية 3.2. سياسة تشمل حماية الحقوق والخصوصية وحرية التعبير وطلبات الجهات الحكومية 	GSMA-INT-02	<ul style="list-style-type: none"> لا تُدرج "زين السعودية" هذه المعلومات في تقاريرها حالياً، وتعتزم إدراجها مستقبلاً.
السلامة على الإنترنت	<ul style="list-style-type: none"> تدابير السلامة على الإنترنت 3.3. الضوابط والبرامج الرامية إلى تعزيز سلامة الأطفال والفئات المستضعفة على الإنترنت 	GSMA-INT-03	<ul style="list-style-type: none"> صفحة 101-102 (السلامة الرقمية وحماية الطفل)

مؤشرات الأداء الرئيسية لسلسلة التوريد

الموضوع	المؤشرات الأساسية	رمز مؤشر الأداء الرئيسي	رقم الصفحة أو الإجابة المباشرة
سلسلة التوريد المستدامة	<ul style="list-style-type: none"> سياسة الشراء المستدام 4.1a. وجود السياسة 4.1b. نطاق الشمول: الحوكمة، وحقوق الإنسان، والعمل، والبيئة، والممارسات العادلة، وقضايا المستهلك، والمشاركة المجتمعية 	GSMA-SUP-01	<ul style="list-style-type: none"> الصفحات 140-145 (ترسيخ ممارسات مسؤولة في المشتريات وسلاسل التوريد)
سلسلة التوريد المستدامة	<ul style="list-style-type: none"> تقييمات الموردين 4.2a. النسبة المئوية للموردين الذين جرى فحصهم وفق السياسة 4.2b. النسبة المئوية للموردين الذين جرى تقييمهم عبر زيارات ميدانية خلال العامين السابقين 	GSMA-SUP-02	<ul style="list-style-type: none"> صفحة 141 (استدامة سلسلة التوريد في الممارسة الفعلية) صفحة 144 (عمليات التدقيق الميداني والتحسين المستمر لدى الموردين)

قائمة المختصرات

المختصر	المعنى
AC	تكييف الهواء
AI	الذكاء الاصطناعي
B2B	قطاع الأعمال
BDF	منتدى الأعمال المعني بالإعاقة
BMS	نظام إدارة المباني
BSS	أنظمة دعم الأعمال
BYOP	صمم باقتك على مزاجك
CAPEX	النفقات الرأسمالية
CCaaS	مركز الاتصال كخدمة
CCC	ضوابط الأمن السيبراني للحوسبة السحابية
CCTV	الدوائر التلفزيونية المغلقة
CDP	المشروع العالمي للإفصاح عن انبعاثات الكربون
CEO	الرئيس التنفيذي
CES	مؤشر جهد العمل
CHI	مجلس الضمان الصحي
CIPS	معهد تشارترد للمشتريات والتوريد
CMA	هيئة السوق المالية
CMAS	نظام التنبيهات الطائرة عبر الهواتف المحمولة
CMP	منصة إدارة الاتصال
CSA	تحالف أمن الحوسبة السحابية
CSAT	مؤشر رضا العملاء
CSR	المسؤولية الاجتماعية للشركات
CST	هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية
CTO	الرئيس التنفيذي للتقنية
CX	تجربة العملاء
DG	مولّدات الديزل
DGA	هيئة الحكومة الرقمية
DPIA	تقييمات أثر حماية البيانات
DPO	مسؤول حماية البيانات
EBITDA	الأرباح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك والإطفاء
ERM	إدارة المخاطر المؤسسية

المختصر	المعنى
ESG	الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة
eSIM	الشريحة الإلكترونية
EV	المركبات الكهربائية
FTTH	الألياف البصرية حتى المنزل
FWA	الإنترنت اللاسلكي الثابت
GDP	الناتج المحلي الإجمالي
GHG	انبعاثات غازات الدفيئة
GLIC	شركة لتيس الذهبية للاستثمار
GMP	برنامج الإدارة العامة
GOSI	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
GPU	وحدات معالجة الرسومات
GPUaaS	وحدة معالجة الرسومات كخدمة
GRI	المبادرة العالمية للتقارير
GRX	منظومة تبادل التجوال لخدمة الحزمة الراديوية العامة (GPRS)
GSMA	رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة
HPC	الحوسبة عالية الأداء
HR	الموارد البشرية
HRIS	نظام معلومات الموارد البشرية
HSE	الصحة والسلامة والبيئة
HVAC	التدفئة والتهوية وتكييف الهواء
IBS	أنظمة التغطية داخل المباني
ICT	تقنية المعلومات والاتصالات
IEC	اللجنة الكهروتقنية الدولية
IPO	الطرح العام الأولي
ISMS	نظام إدارة أمن المعلومات المعتمد
ISO	المنظمة الدولية للتوحيد القياسي
IT	تقنية المعلومات
J2M	الكابل البحري J2M من جدة إلى مرسيليا
KPI	مؤشر الأداء الرئيسي
KSA	المملكة العربية السعودية
KSRR	محمية الملك سلمان الملكية

المختصر	المعنى
LCGPA	هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية
LLM	النماذج اللغوية الكبيرة
LPU	وحدة معالجة اللغة
MCIT	وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات
MEIRA	جمعية علاقات المستثمرين في الشرق الأوسط
MENA	الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
MH	ميجاهرتز
MIMO	تعدد المدخلات وتعدد المخرجات
ML	تعلم الآلة
MNOC	مركز عمليات الشبكة المُدار
MOMRAH	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان
MSCI	مؤشرات مورغان ستانلي كابيتال إنترناشونال
MSOC	مركز إدارة العمليات الأمنية
MWh	ميجاواط/ساعة
NCA	الهيئة الوطنية للأمن السيبراني
NDI	المؤشر الوطني للبيانات
NDMO	مكتب إدارة البيانات الوطنية
NDU	تعهد بعدم الإفصاح
NGVS	الجيل الجديد من الخدمات الصوتية
NWC	شركة المياه الوطنية
OHS	الصحة والسلامة المهنية
OPEX	النفقات التشغيلية
OSS	حلول دعم العمليات
OT	التقنية التشغيلية
PCI - DSS	معيّار أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع
PDPL	نظام حماية البيانات الشخصية
PII	المعلومات الشخصية المُعرّفة للهوية
PMBSRR	محمية الأمير محمد بن سلمان الملكية
PUE	فاعلية استخدام الطاقة
RAN	شبكة النفاذ الراديوي
ROA	العائد على الأصول

المختصر	المعنى
ROI	العائد على الاستثمار
RoPA	سجل أنشطة معالجة البيانات الشخصية
RPA	أتمتة العمليات الروبوتية
RSP	مشروع البحر الأحمر
SA	الوضع المستقل
SAMA	مؤسسة النقد العربي السعودي
SAR	الريال السعودي
SASB	مجلس معايير المحاسبة المتعلقة بالاستدامة
SASO	الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة
SDAIA	الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي
SDG	أهداف التنمية المستدامة
SDK	حزمة تطوير البرمجيات
SHRM	جمعية إدارة الموارد البشرية
SIM	شريحة تعريف المشترك
SME	المنشآت الصغيرة والمتوسطة
SMS	خدمة الرسائل القصيرة
SRM	إدارة العلاقات مع الموردين
STAR	شهادة الأمن والثقة والتأكد وإدارة المخاطر
STEM	العلوم والتقنية والهندسة والرياضيات
UCaaS	الاتصالات الموحّدة كخدمة
UK	المملكة المتحدة
UN	الأمم المتحدة
UX	تجربة المستخدم
VAS	الخدمات ذات القيمة المضافة
VAT	ضريبة القيمة المضافة
VoNR	الاتصال الصوتي عبر شبكة الجيل الخامس
VP	نائب الرئيس
WBB	النطاق العريض اللاسلكي
WiGig	الجيجابت اللاسلكي
WMS	نظام إدارة المستودعات

zain

www.sa.zain.com