زين
ZAIN

نحو غدٍ
جميل مستدام

تقرير الاستدامة
2024م

شركة الاتصالات
المتنقلة السعودية

ابتكار مستدام

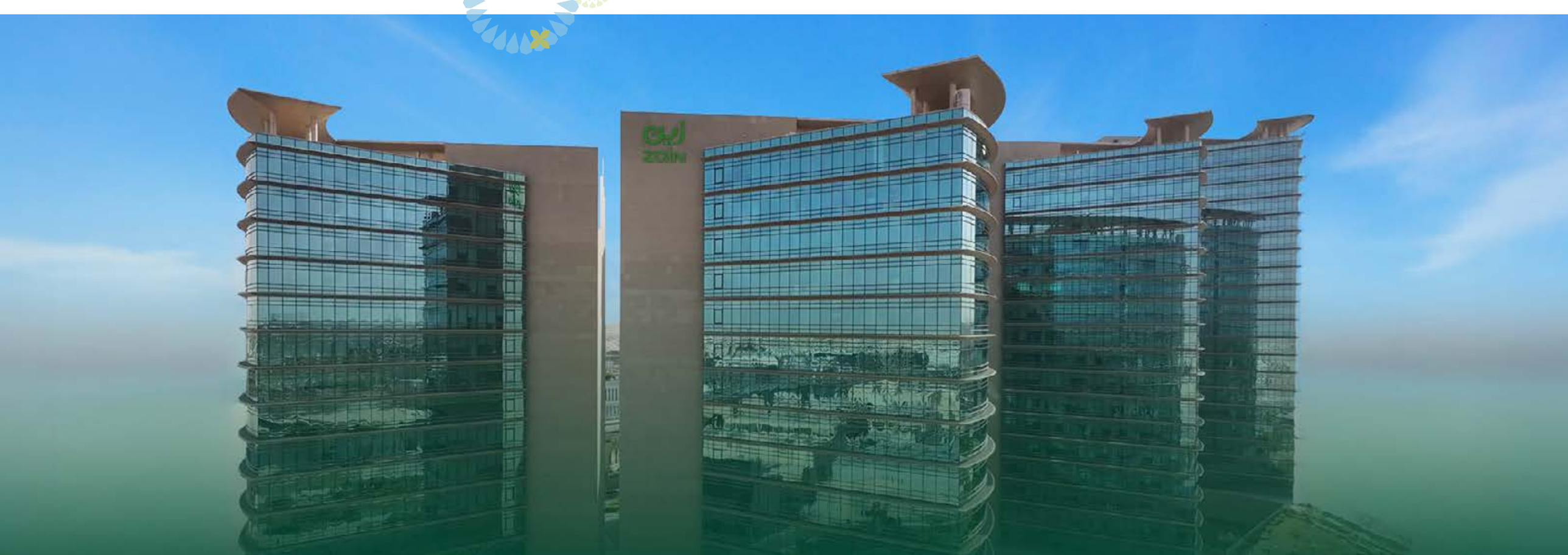
ندرك في "زين السعودية" أن الابتكار والاستدامة ليسا مسارين منفصلين، بل قوتان دافعتان ومتكاملتان تعزز كل منهما الأخرى. وعليه، تبنت الشركة في عام 2024م مفهوم **"الابتكار المستدام"** كركيزة أساسية تقوم عليها استراتيجيتها للاستدامة، إيماناً منها بدوره المحوري في إحداث تأثير إيجابي طويل المدى، وبناء مستقبل أكثر مرونة وازدهاراً للجميع.

يقوم نهجنا على أربع ركائز استراتيجية، هي: مكافحة التغيّر المناخي، والعمل بمسؤولية، والشمولية، وتمكين جيل الشباب. وتوجه هذه الركائز جهودنا نحو تقليص الكربون وخفض الانبعاثات المرتبطة بعملياتنا، ودمج المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن سلسلة القيمة الخاصة بنا، وتقليص الفجوة الناتجة عن عدم المساواة الرقمية، وبناء المرونة والقدرة على التأقلم مع المستجدات من خلال مساعينا للوصول إلى 16 مليون طفل وشاب.

يجسّد مبدأ "الابتكار المستدام" التزامنا الواضح بدمج مبادئ الاستدامة في كافة جوانب عملياتنا، بدءاً من البنية التحتية للشبكة والحلول الرقمية، وصولاً إلى تطوير كوادرنا البشرية وتعزيز مشاركاتنا المجتمعية، وهو ما يعكس فهمنا العميق بأن التقدم الحقيقي يتطلب نهجاً شاملاً ومتكاملاً، يحقق التوازن المنشود بين النمو الاقتصادي والتفكير المبتكر والعدالة الاجتماعية والرعاية البيئية المسؤولة.

وانطلاقاً من خبراتنا الواسعة في مجال التقنية الرقمية، نعمل في "زين السعودية" على ابتكار حلول نوعية لمواجهة التحديات الملحة في مجال الاستدامة، مسترشدين برؤية السعودية 2030 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. وتتركز جهودنا في هذا الإطار على توسيع شبكات الجيل الخامس (5G) لسد الفجوة الرقمية، ونشر أنظمة ذكية لإدارة الطاقة للحد من بصمتنا الكربونية، وبناء قوة عاملة متنوعة وشاملة وتهيئة بيئة مؤسسية تطلق العنان لطاقات الإبداع والابتكار.

إن شراكاتنا الاستراتيجية وتركيزنا الدائم على التحسين المستمر لا يقتصر أثرهما على إحداث نقلة نوعية في عملياتنا فحسب، بل يتجاوز ذلك ليكون مصدر إلهام للآخرين ومحفزاً لهم على تبني الممارسات المستدامة. وختاماً، فإننا نتطلع إلى المستقبل مجددين التزامنا بمبدأ "الابتكار المستدام" باعتباره دافع لمسيرتنا نحو مستقبل رقمي أكثر اتصالاً ومسؤولية واستدامة لوطننا الغالي وأبنائه.



نبذة عن التقرير

يقدّم تقرير الاستدامة لشركة "زين السعودية" لعام 2024م عرضاً شاملاً لاستراتيجيتنا في مجال الاستدامة، والأثر المحقق منها ومستوى أدائنا في هذا المجال. وفي إطار التزامنا المستمر بالشفافية والمساءلة، نستعرض من خلاله ما أحرزناه من تقدم وإنجازات، وما واجهناه من تحديات وتخطيناه من عقبات، وما نتطلع إليه من طموحات تدفع مسيرتنا نحو الأمام، بما يتماشى مع معايير الاستدامة العالمية. ونفخر بأن نشارك من خلاله رؤية واضحة وصريحة لنهجنا في دمج مبادئ الاستدامة في كل جانب من جوانب أعمالنا. ويعكس هذا التقرير لالتزامنا القوي بالنمو المسؤول والرعاية البيئية كما يجسد أثرنا الاجتماعي الإيجابي.

نطاق التقرير والفترة المشمولة

يغطي هذا التقرير الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2024م، ويشتمل على بيانات الاستدامة الخاصة بشركة "زين السعودية" وشركاتها وخدماتها التابعة وتأكيداً على نهجنا، سنواصل إصدار هذا التقرير بشكل سنوي، لضمان الاتساق والشفافية في الإفصاح عن أدائنا في مجال الاستدامة.

أطر إعداد التقرير

تدرك "زين السعودية" تعدد وتنوع احتياجات أصحاب المصلحة من المعلومات المتعلقة بالأداء في مجال الاستدامة. لذا، فإن الاستجابة لهذه التوقعات وتعزيز التفاعل البنّاء مع مبادراتنا في هذا المجال، يأتي على رأس أولوياتنا. ولضمان المواءمة مع أفضل الممارسات العالمية، تم إعداد هذا التقرير بالاستناد إلى مجموعة من الأطر التنظيمية والمنهجية المتعارف عليها دولياً، وفي مقدمتها:

- معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)
- بروتوكول الغازات الدفيئة (GHG)
- أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة)
- مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)
- الدليل الإرشادي لتداول حول الإفصاح عن الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

نؤمن في "زين السعودية" بأن تقارير الاستدامة هي في جوهرها رحلة تطوير مستمرة، وهذا يدفعنا إلى مراجعة نهجنا وتنقيحه بصورة دائمة، لمواكبة أحدث التوجهات في هذا المجال، وتعميق محتوى إفصاحاتنا وتحسين جودتها.

التواصل وملاحظات أصحاب المصلحة

تمثّل رؤاكم القيّمة ركيزة أساسية في صياغة مبادراتنا المستقبلية وتحديد وجهتنا في مجال الاستدامة، لذا نرحّب بكافة الملاحظات والمقترحات والآراء حول هذا التقرير، وأداءنا العام في مجال الاستدامة. ويرجى توجيه جميع الاستفسارات إلى إدارة الاستدامة المؤسسية عبر البريد الإلكتروني: cs@sa.zain.com.

تنويه

قد يتضمن هذا التقرير بيانات استشرافية تتعلق بأداء الشركة في مجال الاستدامة ومبادراتها المستقبلية. ولا ينبغي تفسير هذه البيانات على أنها ضمانات للنتائج المالية أو التشغيلية، إذ إنها تخضع لعوامل خارجية متعددة خارجة عن سيطرتنا. وقد تختلف النتائج الفعلية عن التوقعات، ولا تتحمل "زين السعودية" أي التزام بتحديث هذه البيانات أو مراجعتها استجابةً لأي تطورات جديدة.

نحو غدٍ جميل مستدام

تقرير الاستدامة 2024م

الفهرس

مقدمة

نظرة عامة	03
أبرز الإنجازات في مجال الاستدامة للعام 2024م	05
الجوائز والتصنيفات	07
حضورنا الجغرافي	09
تاريخ حافل بالإنجاز	11
كلمة الرئيس التنفيذي	13
كلمة نائبة الرئيس لقطاع التواصل المؤسسي	15
استراتيجيتنا	17
استثماراتنا المستدامة	19
أثرنا الاقتصادي	21

الاستدامة في "زين السعودية"

الاستدامة المؤسسية	25
الأهمية النسبية للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة	27
مشاركة أصحاب المصلحة	31
دعم الأولويات الوطنية والعالمية	33
المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة	41

محور البيئة

نظرة على الأهداف الرئيسية	51
أبرز إنجازات عام 2024م	52
التقدّم نحو مستقبلٍ مستدام ومنخفض الكربون	53
استهلاك الطاقة	59
تعزيز الاقتصاد الدائري في "زين السعودية"	61
تحسين إدارة موارد المياه	65
المرحلة القادمة	66

محور المجتمع

نظرة على الأهداف الرئيسية	69
أبرز إنجازات عام 2024م	70
مواردنا البشرية	71
ضمان رضا العملاء	81
التفاعل والأثر المجتمعي	83
المرحلة القادمة	89

محور الحوكمة

نظرة على الأهداف الرئيسية	93
أبرز إنجازات عام 2024م	94
حوكمة الشركات	95
ممارسات الأعمال الأخلاقية	101
الامتثال والسلوك المسؤول	103
تعزيز الابتكار والتحول الرقمي	105
تعزيز خصوصية البيانات والأمن السيبراني	113
ضمان المشتريات المسؤولة وسلامة سلسلة التوريد	117
المرحلة القادمة	121

الملحقات

الملحق 1: فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير	125
الملحق 2: فهرس محتوى مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)	129
الملحق 3: قائمة الاختصارات	131
الملحق 4: رؤية السعودية 2030 والاستدامة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات	133

01
مقدمة

نظرة عامة	03
أبرز الإنجازات في مجال الاستدامة للعام 2024م	05
الجوائز والتصنيفات	07
حضورنا الجغرافي	09
تاريخ حافل بالإنجاز	11
كلمة الرئيس التنفيذي	13
كلمة نائبة الرئيس لقطاع التواصل المؤسسي	15
استراتيجيتنا	17
استثماراتنا المستدامة	19
أثرنا الاقتصادي	21

نظرة عامة

"زين السعودية" هي مزود رائد للاتصالات والخدمات الرقمية تأسست في المملكة العربية السعودية عام 2008م. وبفضل رؤيتها الريادية، نجحت في أن تصبح محركاً رئيسياً للتحول الرقمي في المملكة عبر تقديم مجموعة شاملة ومتنوعة من الخدمات تتضمن الاتصالات الصوتية والبيانات، وشبكة الجيل الخامس (5G) والتقنية المالية، والحوسبة السحابية، وتطبيقات إنترنت الأشياء، وخدمات الألياف الضوئية، وتقنيات الطائرات بدون طيار.

وتواصل "زين السعودية" تعزيز قدرات شبكتها وخدماتها الرقمية، وترسيخ الاستدامة في صميم استراتيجيتها للنمو. ويدعم التزام الشركة بالابتكار، والإشراف البيئي المسؤول، وتقديم الحلول التي ترتكز على العملاء، مستهدفات رؤية السعودية 2030 بشكل مباشر، مما يساهم في بناء مجتمع أكثر شمولية وترابطاً واستدامة. ومن خلال تطوير التقنيات الصديقة للبيئة، ودعم التحول الرقمي الشامل، وتوفير الحلول الذكية للأفراد وقطاع الأعمال والجهات الحكومية، تؤدي "زين السعودية" دوراً حيوياً في دفع أهداف التنمية المستدامة في المملكة.

"زين السعودية" اليوم

9.3
مليون
عميل

1,503
موظف
النساء: 20%
التوطين: 87%

237
متجراً

5,549
نقطة بيع

%47
الإيرادات من البيانات
(باستثناء الرسائل القصيرة وخدمات القيمة المضافة)

62 ﷼
متوسط العائد لكل مستخدم (ARPU)

21,435
تيرابايت/يوم
متوسط حركة البيانات اليومية

تغطية السكان

2G	3G	4G	5G
%99	%66	%94	%66.1

10,385 إجمالي عدد المواقع
الجيل الثالث (3G): 564 مدينة
الجيل الرابع (4G): 479 مدينة
الجيل الخامس (5G): 70 مدينة

رؤيتنا

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

غايتنا

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

مهمتنا

توفير اتصال هادف يؤدي إلى تغيير منهجي عادل يرتكز على أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، وذلك بهدف تمكين المجتمعات 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 تفوقا.

التواصل بشفافية
نضمن المصداقية في التعامل، ونحافظ على تواصل منفتح لأداء أكثر موثوقية.

الشمولية
نوفر بيئة عمل تنافسية حيوية وعادلة، داعمة لدور المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة ولتنوع الثقافات والأجيال.

أبرز الإنجازات في مجال الاستدامة للعام 2024م

حققت الشركة خلال عام 2024م تقدماً ملموساً في أهدافها للاستدامة عبر محاورها الرئيسية المتمثلة في: مكافحة التغيّر المناخي، والعمل بمسؤولية، والشمولية، وتمكين جيل الشباب. وقد عزز ذلك دورها كمؤسسة رائدة ومسؤولة ذات رؤية استشرافية، مدعومة بشراكات استراتيجية فاعلة، ومبادرات تقنية نوعية، والتزام بتطبيق أعلى المعايير البيئية والاجتماعية وممارسات الحوكمة. وتستعرض النقاط التالية أبرز الإنجازات التي تعكس التزامنا المستمر في بناء مستقبل أكثر استدامة وشمولاً.

مكافحة التغيّر المناخي

3,443

جهازاً إلكترونياً تم تدويره في 2024م

7.24% انخفاض

في استهلاك الوقود مقارنة بعام 2023م

+1,000

ساعات شحن مسجلة من خلال محطة شحن السيارات الكهربائية في عام 2024م

العمل بمسؤولية

AA

تصنيف مؤشر مورجان ستانلي كابيتال انترناشونال (MSCI)

ميثاق برنامج "رواد الاستدامة"

تم التوقيع عليه مع وزارة الاقتصاد والتخطيط

8

عمليات تدقيق ميدانية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة تم تنفيذها على الموردين الرئيسيين

الشمولية

150

طالبة جامعية التحقت ببرنامج "المرأة في التقنية" (WIT4)

410 امرأة

تلقت تدريباً ضمن برنامج "المرأة في التقنية"

550

مستفيداً من كبار السن تلقوا تدريباً رقمياً عبر برنامج خاص بالشراكة مع "جمعية كبار السن"

عيادة زين

الإعلان عن خدمة الاستشارات الطبية عن بعد لتسهيل الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية

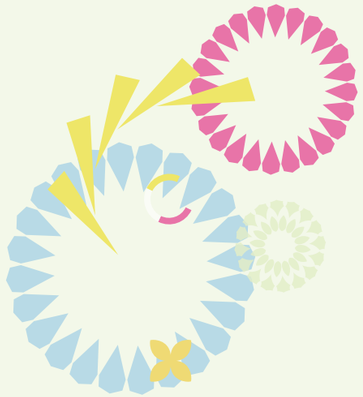
تمكين جيل الشباب

+140,000

من الكوادر الوطنية الشابة تلقوا تدريباً على عدة مهارات في إطار برنامج "وعد"

18 من الكوادر الشابة السعودية

تم تأهيلهم للمسارات المهنية في قطاع التقنية عبر برنامج Evolve لحديثي التخرج



الجوائز والتصنيفات

الجوائز

جائزة غازي القصيبي

تأتي هذه الجائزة تقديراً لجهود "زين السعودية" في تأسيس بيئة عمل تدعم المساواة بين الجنسين، وتضمن تكافؤ الفرص الوظيفية، وتعزز دور المرأة في القوى العاملة، في مواءمة مع مستهدفات رؤية السعودية 2030 الرامية إلى تعزيز مشاركة المرأة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية الوطنية.

فوربس الشرق الأوسط والمركز الوطني للمسؤولية والدراسات

يسلط هذا التكريم الضوء على التزامنا بمبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات، والتي تهدف إلى إحداث تأثير إيجابي ومستدام على الصعيد المجتمعي.

مبادرة GTI العالمية خلال المؤتمر العالمي للجوال (MWC) في برشلونة

بالشراكة مع هواوي، حصدت الشركة هذه الجائزة عن مشروع تقنية خدمات الوصول اللاسلكي الثابت المتقدم (FWA2)، تقديراً لمساهماتنا في توسيع سوق الجيل الخامس (5G) وتعزيز خدمات الاتصال في المملكة العربية السعودية.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

تكرّم هذه الجائزة مبادرات "زين السعودية" المتميزة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات، وخصوصاً جهودها في تمكين المجتمع السعودي ودفع عجلة التنمية الاجتماعية الوطنية.

جمعية إدارة الموارد البشرية (SHRM)

تسلط هذه الجائزة الضوء على جهود "زين السعودية" في خلق بيئة عمل شمولية تضمن المساواة بين الجنسين وتمكّن المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة.

جمعية إدارة الموارد البشرية (SHRM)

تحتفي الجائزة بجهود "زين السعودية" في دمج المبادرات البيئية والاجتماعية المستدامة ضمن استراتيجيتها المؤسسية.

جوائز "تيليكوم ريفيو" لعام 2024م

تعكس هذه الجائزة ريادة "زين السعودية" في تقديم أحدث تجارب شبكة الجيل الخامس المتقدمة (5.5G)، والتي تمتد تغطيتها لتشمل نحو 66.1% من سكان المملكة العربية السعودية.

جوائز "تيليكوم ريفيو" لعام 2024م

تكرّم هذه الجائزة ابتكارات "زين السعودية" في أنظمة دعم الأعمال والعمليات وتعزيز كفاءة التحول الرقمي.

جائزة أسرع نمو في مستخدمي الإنترنت اللاسلكي الثابت

تكرّم هذه الجائزة دور "زين السعودية" في توفير أفضل تجربة للمستخدمين من خلال الاستثمار في تطوير وتوسيع البنية التحتية لشبكتها، وهو ما أدى إلى نمو كبير في عدد مشتركيها في خدمة الوصول اللاسلكي الثابت.

جائزتان من الفئة الفضية والبرونزية من جمعية التسويق على الأجهزة المحمولة (MMA SMARTIES)

حصدت الشركة الجائزتين الذهبية والفضية كأفضل حملة تسويقية مبتكرة ضمن فئتي التأثير على السوق واستخدام التقنية.

الشهادات

شهادة الآيزو 27001:2022

(أمن المعلومات والأمن السيبراني وحماية الخصوصية)

يؤكد هذا الإنجاز مجدداً التزامنا بتطبيق ممارسات قوية في مجال الأمن السيبراني والتحسين المستمر في إدارة أمن المعلومات.

شهادة الآيزو 22301:2019

(الأمن والمرونة)

شهادة تؤكد قدرتنا على استمرارية الأعمال، وإدارة المخاطر بفعالية، والتعامل السريع مع التهديدات.

شهادة تصنيف مقدمي خدمات المدن من وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان "مقدمو خدمات المدن"

تسلط هذه الشهادة، المخصصة لمقدمي خدمات المدن، الضوء على دورنا الاستراتيجي في دفع مبادرات المدن الذكية وتطوير البنية التحتية الرقمية، مما يعزز مساهمتنا في تحقيق مستهدفات رؤية 2030.

شهادة الآيزو/IEC 27017:2015

تقنيات أمن المعلومات وهي معيار يحدد مدونة ممارسات للضوابط الأمنية الخاصة بالخدمات السحابية، استناداً إلى معيار الآيزو/IEC 27002.

شهادة الآيزو/IEC 27018

مدونة ممارسات لحماية معلومات التعريف الشخصية في الخدمات السحابية العامة التي تعمل كجهات معالجة لهذه المعلومات.

شهادة الالتزام بضوابط الأمن السيبراني للحوسبة السحابية (CCC Controls)

من الهيئة الوطنية للأمن السيبراني وهي شهادة التزام تُمنح لمزودي الخدمات السحابية في المملكة العربية السعودية المخصصة للجهات الحكومية.

شهادة المستوى الثاني من تحالف أمن الحوسبة السحابية (CSA L2)

إطار اعتماد يمكّن مزودي الخدمات السحابية من تطبيق ضوابط أمنية متخصصة للحوسبة السحابية.

شهادة معيار أمن بيانات بطاقات الدفع (PCI-DSS)

يؤهلنا معيار أمن بيانات قطاع بطاقات الدفع كمزود خدمة سحابية موثوق لقطاع التقنية المالية.

شهادة تصنيف الفئة (ج)

من هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية وهو الأعلى لخدمات الحوسبة السحابية في المملكة.

التصنيفات

تسعى "زين السعودية" بشكل مستمر إلى تعزيز ترتيبها ضمن مختلف المؤشرات الصادرة عن وكالات التصنيف المرموقة. ونواصل الاستثمار في الحلول الأخلاقية لضمان التكامل والدمج السلس للعناصر المتعلقة بالاستدامة في عملياتنا اليومية. وفي عام 2024م، يسرنا أن نُبرز الأداء المتميز الذي حققناه في التصنيفات التالية:

حضورنا الجغرافي

نؤمن في "زين السعودية" بدورنا الأساسي في ربط المجتمعات، حيث تتجاوز رؤيتنا حدود الأعمال لنبني عالماً أكثر تواصلاً. وهذا ما تجلّى بوضوح في عام 2024م الذي شهد تسارعاً في تنفيذ استراتيجيتنا لتوسعة شبكة الجيل الخامس (5G)، حيث تركزت جهودنا بشكلٍ خاص على تكثيف التغطية في المراكز الحضرية ذات الطلب العالي، وتحسين جودة الاتصال في المناطق النائية، مما رسخ ريادتنا في السوق. واليوم، يمتد الانتشار الفعلي لشبكتنا ليشمل 70 مدينة، وهو ما يوفر إمكانيات رقمية غير مسبوقة وبنية تحتية متطورة للأفراد وقطاعات الأعمال والصناعات المختلفة.

ويعكس هذا الاستثمار النوعي في البنية التحتية الرقمية التزامنا بدعم النمو الاقتصادي الشامل، حيث تتجسد جهودنا في مبادرات استراتيجية كإطلاق خدمة التجوال الدولي للجيل الخامس (5G)، وتعزيز استمرارية تغطية الجيل الرابع (4G) على امتداد محاور النقل الحيوية، والتوسع في نشر شبكة الألياف الضوئية للمنازل (FTTH) في المناطق الرئيسية، مما يؤكد دورنا كمحفز للابتكار والتقدم على الصعيد الوطني.

1. أبها
2. أبو عريش
3. أحد المسارحة
4. أحد رفيدة
5. الأفلاج
6. الأحساء
7. عرعر
8. البدع
9. البدائع
10. الباحة
11. بحرة
12. بيش
13. بيشة
14. البكيرية
15. بقيق
16. بريدة
17. الدمام
18. الدرب
19. الظهران
20. الدلم
21. الدرعية
22. ضباء
23. الدوادمي
24. حفر الباطن
25. حائل
26. الحائر
27. المشاعر المقدسة
28. حوطة بني تميم
29. الهياثم
30. جازان
31. جدة
32. الجبيل
33. الجموم
34. جامعة الملك عبدالله للعلوم والتقنية (ثول)
35. الخفجي
36. خميس مشيط
37. الخرج
38. الخبر
39. الليث
40. المدينة المنورة
41. مكة المكرمة
42. المجمعة
43. المزاحمية
44. نجران
45. مطار نيوم
46. النعيرية
47. العيون
48. القطيف
49. القنفذة
50. القريات
51. القويعية
52. رابغ
53. رفحاء
54. رأس تنورة
55. الرس
56. مشروع البحر الأحمر
57. الرياض
58. سكاكا
59. صامطة
60. صبيا
61. صفوى
62. شقراء
63. تبوك
64. الطائف
65. طبرجل
66. طريف
67. عنيزة
68. وادي الدواسر
69. ينبع
70. الزلفي

يمتد الانتشار الفعلي لشبكة الجيل الخامس (5G) ليشمل 70 مدينة

تاريخ حافل بالإنجاز

تحرص "زين السعودية" دائماً على تقديم أفضل تجربة لعملائها، لذا تسخر كل جهودهاالتطوير شبكتها وخدماتها لتلبية احتياجات الأفراد والقطاع الخاص والمؤسسات الحكومية، بما يتواءم مع رؤية 2030 وبرامج التحوّل الرقمي التي تهدف إلى تمكين مجتمع ذكي ورفع جودة الحياة.

2007م

- الحصول على ترخيص تشغيل غير محدود

2008م

- الطرح العام الأولي
- الإطلاق التجاري

2011م

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

2019م

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

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"

2021م

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

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 MENA للرياضات الإلكترونية

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

2024م

- تقدم تصنيف الشركة إلى (AA) على مؤشر MSCI للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
- استثمار 1.1 ⅓ مليار في توسعة شبكة الجيل الخامس (5G) في المملكة
- أول مشغّل يوفر تغطية كاملة لشبكة الجيل الخامس (5G) في المشاعر المقدسة
- الانضمام كأحد الموقعين على ميثاق برنامج "رواد الاستدامة"
- توسيع شبكة الجيل الخامس (5G) الخالية من الانبعاثات الكربونية إلى جزر أخرى، بالتعاون مع شركة البحر الأحمر الدولية

كلمة الرئيس التنفيذي

نتبنّى في "زين السعودية" منظوراً استراتيجياً متكاملاً للاستدامة، إذ لا نراها امتثالاً مؤسسياً فحسب، بل ركيزة أساسية مدمجة في صميم نموذج أعمالنا، ومحفزاً جوهرياً للابتكار، وتعزيز المرونة وتحقيق قيمة مستدامة لكافة أصحاب المصلحة. ففي عام 2024م، رسخنا ريادتنا في قطاع الاتصالات عبر تبني مفهوم "الابتكار المستدام"، الذي يقوم على تسخير التقنية لبناء مستقبل رقمي مسؤول. هذا المبدأ هو الذي يقود عجلة التحول في منظومة عملنا بأكملها، ويضمن أن يُترجم نمو شركتنا إلى إسهامات هادفة تخدم مجتمعنا وتطلعاته.

على صعيد الحوكمة المؤسسية والاستثمار المسؤول، تُوِّجت جهودنا هذا العام بتعزيز إطار الحوكمة لدينا، وهو ما أثمر عن الارتقاء بتصنيفنا في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات من الفئة (A) إلى الفئة (AA) ضمن "مؤشر مورغان ستانلي كابيتال إنترناشيونال" (MSCI). وتأكيداً على التزامنا بالشمولية الرقمية، قمنا بضخ استثمارات استراتيجية بقيمة 1.1 ﷼ مليار لتوسيع نطاق شبكة الجيل الخامس (5G) لتشمل 122 مدينة، بما فيها المشاعر المقدسة، مما يضمن توفير بنية تحتية رقمية متطورة في كافة أنحاء المملكة، ويُعزّز إمكانات رأس المال لإعادة استثماره في مبادرات تدعم استراتيجيتنا الشاملة للاستدامة.

وينطلق التزامنا البيئي من قناعتنا الراسخة بضرورة أن نكون في طليعة مزودي خدمات الاتصالات الصديقة للبيئة، من خلال تحقيق تقدماً كبيرا نحو تحقيق هدفنا الأسمى المتمثل في الوصول إلى الحياد الصفري بحلول عام 2050م، مساهمين بذلك في بناء مستقبل أكثر استدامة لأجيالنا القادمة. وتتجلى هذه الجهود في مبادرات نوعية، من أبرزها تبنّي معايير المباني الخضراء في منشآتنا التشغيلية والاستثمار في التقنية الخضراء، ما أثمر انخفاضا ملموسا في أثرنا البيئي، وهو ما يؤكد سعينا الدؤوب نحو بناء عالمٍ أجمل.

ومن منطلق تطلعاتنا المستقبلية، نؤكد عزمنا على مواصلة مسيرة التميز في تقارير الاستدامة وتعزيز مرونة عملياتنا التشغيلية، مسترشدين بركائز استراتيجيتنا الأربع: مكافحة التغيّر المناخي، والعمل بمسؤولية، والشمولية، وتمكين جيل الشباب. هذه الركائز هي التي توجه أولوياتنا وتقود تقدمنا نحو مواءمة أعمق مع مستهدفات رؤية السعودية 2030 وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. ومن خلال الالتزام بأطر العمل العالمية، مثل معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) ومعايير مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)، نضمن الحفاظ على مرونتنا وقدرتنا على تحقيق أثر إيجابي ملموس في عالمٍ دائم التغير.

إن الاستدامة، في جوهرها، ليست مجرد فصلٍ من فصول مسيرتنا، بل هي الأساس المتين الذي نبني عليه صرح مستقبلنا. وبتضافر جهود كوادرنا وتكاملها مع شركائنا، سنمضي قدماً نحو تحقيق غايتنا وتقديم قيمةً راسخةً ومستدامة لجميع أصحاب المصلحة.

1.1 ﷼ مليار
استثمار في توسعة شبكة الجيل الخامس (5G)

A إلى AA
في تصنيف مؤشر مورجان ستانلي كابيتال انترناشونال (MSCI)

96%
من ميزانية المشتريات للتعامل مع موردين محليين

إن الاستدامة، في جوهرها، ليست مجرد فصلٍ من فصول مسيرتنا، بل هي الأساس المتين الذي نبني عليه صرح مستقبلنا. وبتضافر جهود كوادرنا وتكاملها مع شركائنا، سنمضي قدماً نحو تحقيق غايتنا وتقديم قيمةً راسخةً ومستدامة لجميع أصحاب المصلحة.

م. سعد بن عبد الرحمن السدحان
الرئيس التنفيذي

كلمة نائبة الرئيس لقطاع التواصل المؤسسي

في "زين السعودية" الاستدامة المؤسسية هي البوصلة التي توجّه نهجنا وأسلوب عملنا وترسم مسارات نمونا المستقبلية. كما يحدد مفهومها الشامل جوهر رسالتنا وقراراتنا كافة، لنضمن أن كل خطوة نخطوها تترك بصمة إيجابية دائمة على حياة الناس ورفاهية المجتمع وكوكبنا. وقد حمل عام 2024م قفزة نوعية في مسيرتنا نحو الاستدامة عبر تبنّي نهج "الابتكار المستدام"، والمتمثل في رؤية استراتيجية متكاملة تدمج المسؤولية البيئية والمجتمعية في نموذج أعمالنا. وتحفّزنا هذه الرؤية على تحقيق أثر حقيقي وملموس في كل جانب من جوانب اعمالنا المختلفة.

وننطلق في نهجنا من قناعة راسخة بأن النمو الذي يحتضن الجميع هو الركيزة الأساسية لبناء مجتمع حيوي مزدهر، ولذلك يبقى الإنسان في صميم رحلتنا ومحور اهتمامنا الدائم. حيث أطلقنا في عام 2024م مبادرات وطنية طموحة تستهدف تمكين نساء الوطن، وتحفيز الطموح في طاقتنا الشابة، ورفع جودة حياة الأطفال والمسنين دون استثناء. وأتاحت مبادرة "المرأة في التقنية" فرصة مميزة لما يزيد على 400 امرأة سعودية لبدء مسيرة مهنية واعدة في قطاع التقنية. وأثمرت شراكاتنا الاستراتيجية مع مؤسسات تعليمية ومعرفية عالمية تزويد جيل الغد بالمهارات اللازمة لمواكبة متطلبات المستقبل، فيما نجحت تحالفاتنا مع مؤسسات المجتمع في سد الفجوة الرقمية بين المناطق والفئات العمرية المختلفة.

كما ضاعفنا من جهودنا لحماية البيئة والمحافظة عليها، لتسريع عملية خفض البصمة الكربونية واعتماد نموذج الاقتصاد الدائري. وبجانب هذا التوجه، عملنا على توسيع نطاق مساعينا الرامية إلى بناء بنى تحتية مستدامة، وتطوير برامج متقدمة لإدارة المخلفات الإلكترونية، وغرس ثقافة العمل المراعية للتغيرات المناخية في صلب عملياتنا اليومية. وتُبرهن هذه الخطوات العملية على عزمنا الراسخ للمساهمة في بناء نموذج وطني متكامل في الاستدامة البيئية، أعلى قدرة على التكيف، وأكثر استدامة للأجيال المقبلة.

ويستند نهجنا في الحوكمة إلى مرونتنا الاستراتيجية وتفوّقنا التشغيلي. ففي عام 2024م، قمنا بتعزيز منظومة الحوكمة من خلال ترسيخ معايير أعلى للشفافية، واعتماد نهج استباقي لإدارة المخاطر، وتكريس مبادئ الاستدامة على امتداد سلسلة القيمة. وقد خصّصنا نحو 96% من ميزانية المشتريات للتعامل مع موردين محليين، في حين أكّد أكثر من 380 شريك أعمال التزامهم الكامل بـ" قواعد السلوك للموردين" و"سياسة حقوق الإنسان" المعتمدة لدينا. وتُسهم هذه الجهود المتكاملة في ترسيخ ممارسات المسؤولية الشاملة، وخلق قيمة مستدامة تعود بالنفع على جميع أصحاب المصلحة.

تُجسّد هذه المبادرات المتكاملة قناعتنا الراسخة بأن الاستدامة ليست وجهة، بل مسيرة متواصلة ونهج عمل لبناء عالم جميل نسخر فيه الابتكار لخدمة البشرية وحماية الكوكب. وسوف نبقى ملتزمين بالوفاء بمسؤوليتنا الجوهرية في تشكيل غدٍ رقمي راسخ الأسس وحاضن للجميع، يمنح القوة للمجتمعات ويبثّ فيها روح الإلهام في مختلف أنحاء المملكة.

400 امرأة سعودية
مكنوا من اتباع مسيرة مهنية في قطاع التقنية

امتثال GRI و SASB
دلالة على تقدمنا في تواصلنا الشفاف

+860,000
شخص تم الوصول إليه من خلال حملاتنا البيئية التوعوية على منصات التواصل الاجتماعي

نُجدّد معاً إيماننا بأن الاستدامة ليست وجهة، بل مسيرة متواصلة ونهج عمل لبناء عالم جميل نسخر فيه الابتكار لخدمة البشرية وحماية الكوكب. وسوف نبقى ملتزمين بالوفاء بمسؤوليتنا الجوهرية في تشكيل غدٍ رقمي راسخ الأسس وحاضن للجميع، يمنح القوة للمجتمعات ويبثّ فيها روح الإلهام في مختلف أنحاء المملكة.

إيمان عبد الله الصعيدي
نائبة الرئيس لقطاع التواصل المؤسسي

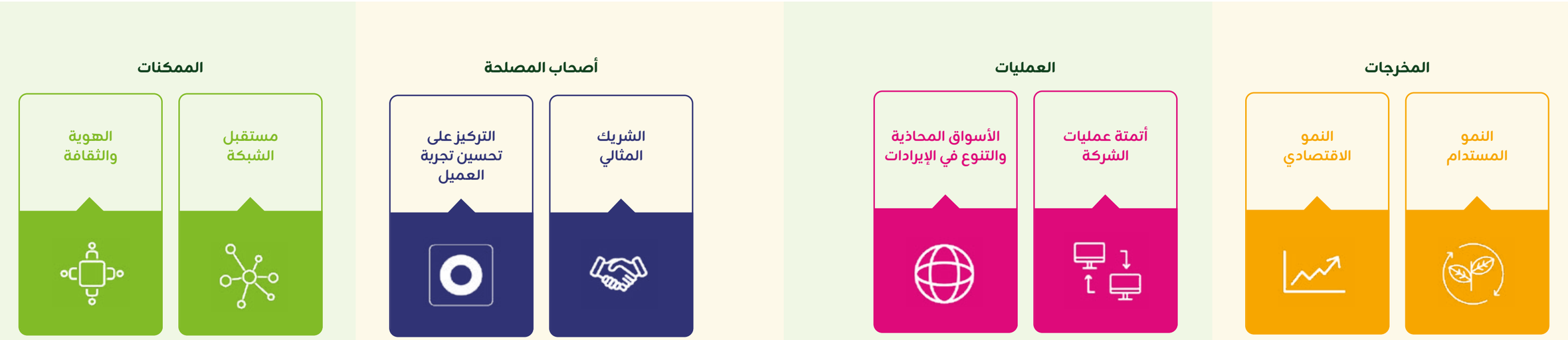
استراتيجيتنا

تهدف استراتيجيتنا إلى ترسيخ مكانة "زين السعودية" كمزود رائد للاتصالات والخدمات الرقمية في المملكة، بحيث لا تقتصر ريادتها على الابتكار التقني فحسب، بل تمتد لتشمل التزاماً ثابتاً بالمسؤولية البيئية والمجتمعية. ولتحقيق ذلك، تركّز جهودنا على تعزيز كفاءتنا التشغيلية والمالية من خلال تعزيز معايير الحوكمة، وتعظيم الاستفادة من مواردنا وإمكاناتنا، وتوظيف أحدث الابتكارات التقنية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، وبناء منظومة رقمية متكاملة تضمن تجربة استثنائية للعملاء والمستخدمين.

وقد تم ترسيخ "النمو المستدام" كركيزة أساسية ضمن الاستراتيجية المؤسسية لـ "زين السعودية"، مما يعكس إدراكنا للدور المحوري الذي تؤديه المسؤولية البيئية والمجتمعية في خلق قيمة طويلة الأمد. ويُترجم هذا الالتزام في دمج الاستدامة في كل جانب من جوانب عملياتنا، بدءاً من آلية اتخاذ قراراتنا، وحتى تقييمنا للأثر عبر سلسلة القيمة بأكملها، لتظل الاستدامة محوراً رئيسياً في رحلتنا للنمو والتطور.

وقد شكّلت هذه الرؤية الاستراتيجية جهودنا التوسعية وعزّزت دورنا في تمكين نمو قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال أربعة محاور رئيسية هي:

تركّز مسيرة التحول الاستراتيجي التي تخوضها الشركة لضمان الريادة في قطاع الاتصالات والخدمات الرقمية على التزامها بتوظيف الابتكار والتطبيق الاستراتيجي للتقنيات المتقدمة ضمن منظومة قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة. وكمساهم رئيسي في تحقيق رؤية 2030، تواصل الشركة دورها في قيادة التحول الرقمي نحو بناء مجتمع حيوي، وتعزيز مكانة وطننا الطموح، ودعم اقتصاد مزدهر ومستدام.

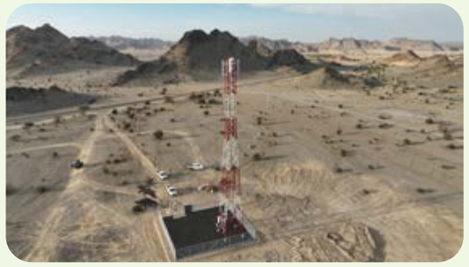


صناعة مخرجات إيجابية تساعد على زيادة الأرباح والتدفقات النقدية مع الأخذ في الاعتبار العوامل البيئية والاجتماعية.

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

توسيع قاعدة العملاء من خلال التركيز على التنوع وتحسين جودة الخدمات المقدمة لعملاء قطاعي الأعمال والأفراد.

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



استثماراتنا المستدامة

تشكّل استدامة أعمالنا في "زين السعودية" الضمانة الأساسية التي تمكننا من الوفاء بالتزاماتنا ومسؤولياتنا في مجال الاستدامة البيئية والاجتماعية والاقتصادية. وتحقيقاً لتلك الغاية، نعمل باستمرار على تعزيز حضورنا خارج نطاق خدمات الاتصالات التقليدية، وذلك عبر محفظة متنوعة من الاستثمارات والشركات والخدمات التابعة والمبادرات النوعية لدفع الابتكار وتعزيز الكفاءة التشغيلية في مختلف القطاعات.

Strategic Investments

شركة زين للمبيعات المحدودة (زين للمبيعات)

شركة زين للمبيعات هي شركة ذات مسؤولية محدودة مقرها في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وتحمل السجل التجاري رقم (1010474932) ويبلغ رأس مالها 10,000 ﷼. تأسست الشركة في عام 2018م، وبدأت عملياتها التجارية رسمياً في مطلع عام 2019م. وبصفتها الذراع المتخصصة للمبيعات لشركة "زين السعودية"، تم إنشاء "زين للمبيعات" بهدف تعزيز حضور الشركة في السوق من خلال إدارة شبكة التوزيع والعلاقات مع الشركاء. ويتمثل دورها الأساسي في العمل كوسيط بين "زين السعودية" وقنوات البيع والتوزيع للمستهلكين، مع التركيز على تحقيق الاستفادة القصوى من عمليات البيع ورفع كفاءة الأداء في السوق.

%100

شركة زين المحدودة للطائرات المسيرة (زين درونز)

"زين درونز" هي شركة ذات مسؤولية محدودة مقرها في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وتحمل السجل التجاري رقم (1010584404) ويبلغ رأس مالها 10,000 ﷼. تأسست الشركة في عام 2019م، وتوفر أسطولاً متطوراً من الطائرات بدون طيار (الدرونز) ومجموعة متكاملة من التطبيقات المتقدمة المصممة خصيصاً لتلبية احتياجات عملاء القطاعين الحكومي والخاص. تركّز الشركة بقوة على الابتكار وتوفر أحدث حلول الدرونز بالإضافة إلى خدمات تحليل البيانات، مما يساعد مختلف القطاعات على خلق واستكشاف فرص نمو جديدة. وبفضل تميزها في دمج تقنيات الدرونز مع حلول إنترنت الأشياء، تساهم الشركة في تمكين أنظمة تشغيل أكثر ذكاء وسرعة وأماناً في مجالات متعددة.

%100

شركة وصول البيانات لتقنية المعلومات

شركة وصول البيانات لتقنية المعلومات هي شركة ذات مسؤولية محدودة مقرها في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وتحمل السجل التجاري رقم (1010871663) ويبلغ رأس مالها 5,000 ﷼. تأسست الشركة في عام 2023م، وتركز على أنشطة تهيئة البيانات، واستضافة المواقع على شبكة الإنترنت، وما يتصل بها من خدمات رقمية. وتعمل "وصول البيانات لتقنية المعلومات" على دعم الشركات في إدارة بنيتها التحتية الرقمية وتحقيق الاستفادة القصوى منها، من خلال توفير حلول تقنية موثوقة وعالية الكفاءة.

%100

شركة سائرة القابضة

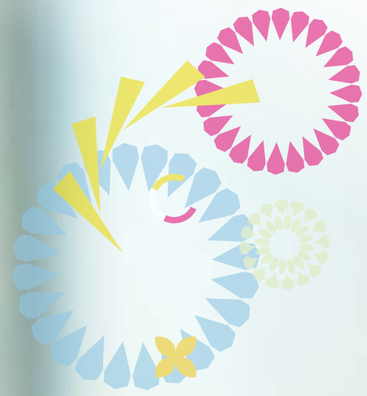
تأسست شركة سائرة القابضة في عام 2024م، وهي تتولى الإشراف على إدارة واستثمار الشركات التابعة لـ "زين السعودية"، بما يضمن تحقيق النمو المستدام وتوزيع الموارد بكفاءة.

%100

شركة "تمام" للتمويل (تمام)

تقدّم شركة "تمام" خدمات التمويل الأصغر والتمويل الاستهلاكي بموجب موافقة البنك المركزي السعودي (ساما) رقم 202012/A Sh/57، الصادرة بتاريخ 20 ديسمبر 2020م. تهدف "تمام" إلى تعزيز الشمول المالي في المملكة بما يتماشى مع برنامج تطوير القطاع المالي ضمن رؤية 2030. وبدأت نشاطها التجاري في الربع الرابع من عام 2019م.

%100



الشركات التي تمتلك "زين السعودية" أسهماً فيها

شركة الاندماج البياني لتقنية المعلومات (فيوجن)

تأسست عام 2023م، وهي شركة متخصصة تركز على تقنيات البيانات الضخمة، وتحليلات البيانات، وتطوير قواعد البيانات الجيومكانية.

%31

شركة المحتوى الترفيهي للتجارة (بلاي هيرا) - الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

تأسست شركة "بلاي هيرا"، في عام 2023م، وهي تعمل في مجال التسويق وتوفير محتوى الرياضات الإلكترونية، بالإضافة إلى منتجات الألعاب الإلكترونية والخدمات المرتبطة بها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

%15

أثرنا الاقتصادي

يعكس الأداء المالي لشركة "زين السعودية" في عام 2024م تركيزها الاستراتيجي على خلق قيمة طويلة الأمد، وتعزيز المرونة، وتحقيق النمو المسؤول. وعلى الرغم من الضغوط الاقتصادية الكلية وظروف السوق المتغيرة، واصلت الشركة تعزيز مؤشراتها ونتائجها المالية وترسيخ دورها كمساهم رئيسي في التنمية الاقتصادية للمملكة.

وبفضل سياستها المتوازنة في تخصيص رأس المال ونجاحها في تحقيق نمو مستدام في إيرادات قطاعات الأعمال الأساسية والتزامها بتعظيم القيمة لأصحاب المصلحة، تمكّنت الشركة من الحفاظ على زخم إيجابي وتحقيق مواءمة تامة مع الأهداف الوطنية. كما يتجسد نضج الشركة ككيان مؤسسي رائد في تطبيقها لأفضل ممارسات الحوكمة المالية والتزامها التام بالمتطلبات الضريبية، وهو ما يرسّخ مكانتها كنموذج للمسؤولية والشفافية على مستوى القطاع.

لمحة عامة حول الأداء المالي

يساهم الأداء المالي لـ "زين السعودية" بشكل مباشر في دعم جهود المملكة للارتقاء بجودة الحياة وتعزيز الرفاه الاقتصادي والاجتماعي، من خلال خلق قيمة للمساهمين والموظفين والمجتمعات. وقد واصلت الشركة أداءها المالي القوي في عام 2024م، محققةً أرباحاً سنوية بلغت 596 ﷼ مليون، كما حافظت على نمو إيراداتها في القطاعات عالية الربحية على الرغم من التحديات التي واجهتها في الحفاظ على هذا المسار.

وقد تُوّج هذا الأداء بتوصية مجلس الإدارة بتوزيع أرباح نقدية على المساهمين للعام الثالث على التوالي.

القيمة الاقتصادية المحققة

الجدول 1: القيمة الاقتصادية المباشرة المحققة والموزعة لشركة "زين السعودية"

المبالغ (﷼)	2023	2024
القيمة الاقتصادية المحققة (الإيرادات)	9,882,645	10,365,461
التكاليف التشغيلية	5,915,117	5,894,193
أجور ومزايا الموظفين	764,096	719,848
المدفوعات لمقدمي رأس المال (البنوك، المستثمرون، الخ)	1,906,915	2,282,815
المدفوعات الحكومية (الضرائب وغيرها)	3,188,633	1,446,983
الاستثمارات المجتمعية (الزكاة)	88,888	-41,887
إجمالي القيمة الاقتصادية الموزعة	**11,863,649**	**10,301,952**
القيمة الاقتصادية المحتفظ بها *الإيرادات مخصوماً منها القيمة الاقتصادية الموزعة*	-1,981,004	63,509

نهج الامتثال الضريبي

تلتزم "زين السعودية" بالامتثال الكامل للأنظمة الضريبية وتضمن توافق جميع ممارساتها المالية مع المتطلبات التنظيمية. كما تخضع التقييمات والالتزامات الضريبية للمراجعة الدورية، مع اتخاذ الإجراءات التصحيحية حسب الاقتضاء. ولا تتحمل الشركة ضريبة دخل على الشركات، لكونها خاضعة للزكاة وفقاً لأنظمة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.

المقياس (﷼)	2023	2024
الإيرادات	9,599,072	9,997,789
الربح / الخسارة قبل الضريبة	1,348,702	543,583
الأصول المادية بخلاف الرصيد النقدي وما يعادله	11,275,768	12,471,614
ضريبة دخل الشركات المستحقة على الربح/الخسارة	0	0

الدعم المالي والحوافز الحكومية

استلمت الشركة خلال عام 2024م دفعات مقدمة بقيمة 82.09 ﷼ مليون، تمثل جزءاً من منحة إجمالية تبلغ 1,032 ﷼ مليون مقدمة من "صندوق الخدمة الشاملة" الذي تشرف عليه هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية. وتُخصَّص هذه المنحة، التي يتم صرفها على مدى عامين، لدعم النفقات الرأسمالية وتمويل مشاريع توسعة البنية التحتية للشبكة في المناطق التي تعاني من صعوبة الوصول إلى خدمات الاتصالات. إضافة إلى ذلك، استلمت الشركة دعماً مالياً بقيمة 1.43 ﷼ مليون من صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف)، تقديراً لنجاحها في تحقيق مستهدفات التوطين.

إضافة إلى هذه المساهمات، استفادت "زين السعودية" من عدة برامج وحوافز حكومية خلال عام 2024م، من أبرزها إلغاء زيادة سنوية مقترحة على رسوم الطيف الترددي بقيمة 30 ﷼ مليون، وذلك عقب سلسلة من المباحثات البنّاءة مع هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية. وفيما يخص الالتزامات الزكوية، قامت الشركة بإعادة تقييم مخصص الزكاة، وذلك في ضوء اللائحة التنفيذية المحدّثة لجباية الزكاة لعام 2024م. وقد أسفرت هذه المراجعة عن استرداد قيد مخصص سابق بقيمة 75.77 ﷼ مليون. وبلغت مصروفات الزكاة للسنة الحالية 33.89 ﷼ مليون تقريباً، والذي تمت تغطيته بالكامل من رصيد المخصصات القائمة.

02

الاستدامة في "زين السعودية"

الاستدامة المؤسسية	25
الأهمية النسبية للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة	27
مشاركة أصحاب المصلحة	31
دعم الأولويات الوطنية والعالمية	33
المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة	41

الاستدامة المؤسسية

كشركة رائدة في قطاع الاتصالات والخدمات الرقمية بالمملكة، تلعب "زين السعودية" دورا محوريا في دعم تحقيق مستهدفات رؤية 2030، لاسيما تلك المتعلقة بالاستدامة. وفي ظل الدور المتنامي لهذا القطاع كمحرك رئيسي للتنوع الاقتصادي والتحول الرقمي والمسؤولية البيئية، فإن مساعينا لترسيخ الاستدامة في صميم رؤيتنا الاستراتيجية لا تستهدف فقط تعزيز مرونة أعمالنا، بل تتجاوزه لتصبح مساهمة فاعلة في بناء مستقبل أكثر شمولية.

وتحقيقاً لهذه الرؤية، نعتمد في استراتيجيتنا المؤسسية على البنية التحتية الرقمية المتطورة والتقنيات الذكية لدعم تحول المملكة إلى مركز عالمي رائد في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات. كما نقدّم من خلال شبكتنا المتحورة حول العملاء، حلولاً رقمية مبتكرة تعزز الكفاءة، وتفتح آفاقاً اقتصادية جديدة، وتدفع بمسيرة الاستدامة عبر جميع القطاعات.

الاستدامة ضرورة استراتيجية

يأتي ترسيخ الاستدامة في صميم عمليات صنع القرار التزاماً استراتيجياً ينبع من إيماننا بأن **"النمو المستدام"** يمثل إحدى قيمنا الأساسية ويتجسد هذا الالتزام في حرصنا الدائم على قياس تأثيرنا المستدام، وفي سعينا المستمر لدفع الابتكار، مع الحفاظ على الشفافية والمسؤولية من أجل بناء بيئة عمل إيجابية وشاملة ترتكز على قيم أخلاقية رفيعة ونؤمن بأن تضافر الجهود والمشاركة الفعالة لكوادرنا البشرية، والتعاون مع أصحاب المصلحة، وتطبيق الممارسات التجارية العادلة، هي عوامل جوهرية لبناء اقتصاد حيوي ومستدام.

ترتكز فلسفتنا للاستدامة على مجموعة من الالتزامات الجوهرية وهي:

1. **الحفاظ على القوة التشغيلية والمالية**
   لتعزيز النمو والاستقرار على المدى الطويل.
2. **تعظيم القيمة لعملائنا ومستثمرينا وأصحاب المصلحة**
   من خلال تقديم حلول مبتكرة ومسؤولة متمحورة حول العميل.
3. **دعم رؤية 2030**
   عبر مواءمة نموذج أعمالنا مع الأهداف الاقتصادية وأهداف الاستدامة للمملكة.
4. **الالتزام بالأولويات الخاصة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة**
   وفق إطار عمل ينسجم مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة وأفضل الممارسات العالمية.

استراتيجية الاستدامة المؤسسية

تمثل الاستدامة المحرك الأساسي لمساهمتنا الرائدة في التطور الرقمي، وهي التي تشكل رؤيتنا لكيفية خلق قيمة طويلة الأمد مجتمعياً واقتصادياً وبيئياً، حيث ندرك أن الابتكار والاستدامة يجب أن يسيرا جنباً إلى جنب، بما يضمن أن يدعم التقدم التقني النمو الشامل، وممارسات الأعمال المسؤولة، والرعاية البيئية.

تقوم **استراتيجيتنا للاستدامة** على أربع ركائز أساسية، هي: مكافحة التغيّر المناخي، والعمل بمسؤولية، والشمولية، وتمكين جيل الشباب. وتوجّه هذه الركائز منهجيتنا في دمج المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في جميع جوانب أعمالنا، بما يضمن المواءمة مع رؤية 2030 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

ركائز استراتيجيتنا

مكافحة التغيّر المناخي

تشكل **مواجهة تداعيات التغيّر المناخي** إحدى أولوياتنا الرئيسية، حيث نعمل على تقليل بصمتنا البيئية إلى الحد الأدنى والمساهمة في بناء اقتصاد منخفض الكربون، وخفض الانبعاثات المرتبطة بأنشطتنا وعملياتنا، ورفع كفاءة استهلاكنا للطاقة، وتطوير ممارسات الاقتصاد الدائري، وذلك عبر تبني نهج قائم على الابتكار والإدارة المسؤولة للموارد، لضمان تعزيز الاستدامة على امتداد سلسلة القيمة لدينا.

العمل بمسؤولية

يعدّ **العمل بمسؤولية** عنصراً محورياً في استراتيجيتنا لترسيخ الاستدامة في كافة جوانب أعمالنا. وانطلاقاً من ذلك، فإننا نطبق معايير صارمة للحوكمة المؤسسية، ونتقيد بممارسات الأعمال الأخلاقية، وندير المخاطر بفاعلية، لتعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة. ويمثل الأمن السيبراني، وخصوصية البيانات، والامتثال التنظيمي ركائز أساسية لبناء الثقة مع عملائنا وأصحاب المصلحة، فيما تعزز ممارسات الشراء المستدامة التزامنا بالعمليات التجارية المسؤولة.

الشمولية

تشكل **الشمولية** حجر الزاوية في رؤيتنا للاستدامة، حيث نسعى إلى أن تشمل ثمار التحول الرقمي كافة شرائح المجتمع دون استثناء. وتترجم هذه الرؤية في تركيزنا على تعزيز إمكانية الوصول إلى العالم الرقمي، وتهيئة بيئة عمل تتسم بالتنوع والعدالة، وخلق الفرص النوعية لتمكين المرأة وذوي الإعاقة والمجتمعات والفئات التي لا تحظى بخدمات كافية وملائمة لاحتياجاتها. ومن خلال توظيف الحلول التقنية لسد الفجوة الرقمية، فإننا نفتح آفاقاً أوسع للمشاركة الاقتصادية والاجتماعية.

تمكين جيل الشباب

يعد محور **"تمكين جيل الشباب"** مدخلنا للاستثمار في المواهب الشابة، بهدف إعداد جيل يمتلك المعرفة والمهارات اللازمة لقيادة الاقتصاد الرقمي المستقبلي. وتحقيقاً لهذه الغاية، تتركز جهودنا على دعم التعليم، ونشر المعرفة الرقمية، وتطوير القوى العاملة، لتمكين الشباب من مواكبة الفرص الناشئة في عالم تقني متغير.

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ذات الصلة

الأهمية النسبية للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

في إطار سعينا لتحقيق مواءمة أفضل بين نهجنا للاستدامة وأولوياتنا الداخلية وتوقعات أصحاب المصلحة، أجرت "زين السعودية" في عام 2024م تقييماً للأهمية النسبية المزدوجة. وقد ساهمت هذه العملية في تحديد الموضوعات الأكثر تأثيراً على أعمالنا في هذا الصدد والأكثر أهمية لأصحاب المصلحة لدينا. وتشكل نتائج هذا التقييم، التي تستند إلى أطر العمل الدولية والمستهدفات الوطنية، الموجه الرئيسي لتركيزنا الاستراتيجي في المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة.

استند تقييم الأهمية النسبية إلى منهجية عمل منظمة، تم تنفيذها عبر عدة مراحل أساسية، هي:

01 المقارنة المعيارية وتحديد الموضوعات

استهلت الشركة هذه العملية بإجراء بحث موسع لتحديد الموضوعات ذات الصلة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، حيث تم تحليل أداء الشركات العاملة في القطاع، ودراسة المبادئ التوجيهية الصادرة عن أصحاب المصلحة على المستويين الوطني والعالمي، فضلاً عن مراجعة أحدث معايير الاستدامة وتقييمات وكالات التصنيف المتخصصة. وقد أثمرت هذه المرحلة عن تحديد قائمة أولية شاملة بالموضوعات ذات الأهمية النسبية.

خضعت هذه القائمة لعملية تنقيح وتحليل معمق تستند إلى مدى ارتباطها الوثيق باستراتيجية "زين السعودية"، وذلك بهدف تحديد الموضوعات الجوهرية التي تعكس طبيعة أعمال الشركة وتنسجم مع دورها الريادي في السوق.

02 التصنيف

ولضمان الارتباط والدقة، تمت مطابقة هذه الموضوعات مع تلك التي أقرتها أبرز الشركات العاملة في القطاع وأصحاب المصلحة الخارجيين. وقد ساهم نموذج تقييم مخصص، يعتمد على تحديد أوزان معينة بناءً على أهمية كل طرف من أصحاب المصلحة، في تقليص القائمة الأولية وصولاً إلى قائمة مختصرة من الموضوعات الجوهرية، تمهيداً لعرضها على أصحاب المصلحة لمناقشتها وإبداء الملاحظات بشأنها.

03 مشاركة أصحاب المصلحة

شكّلت مشاركة أصحاب المصلحة وتقييم الشركات المماثلة الخارجية في مرحلة المقارنة المعيارية خطوةً مهمة في عملية التقييم التي أجريناها.

حيث ساهمت رؤاهم الجماعية بشكل جوهري في بلورة أولوياتنا في مجال المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، بما يضمن تحقيق المواءمة الاستراتيجية من منظورَي التأثير المادي والمالي.

شملت عملية التشاور على المستوى الداخلي نخبة من أصحاب المصلحة من الإدارة التنفيذية العليا، والمستويات الإدارية المختلفة، والموظفين. كما استعنا بآراء أصحاب المصلحة الخارجيين، كمجموعة زين، والهيئات التنظيمية، وواضعي المعايير ووكالات تصنيف الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وذلك بهدف تحديد أبرز التأثيرات الإيجابية والسلبية لكل موضوع من الموضوعات الجوهرية التي تم تحديدها.

04 التحليل وصياغة مصفوفة الأهمية النسبية

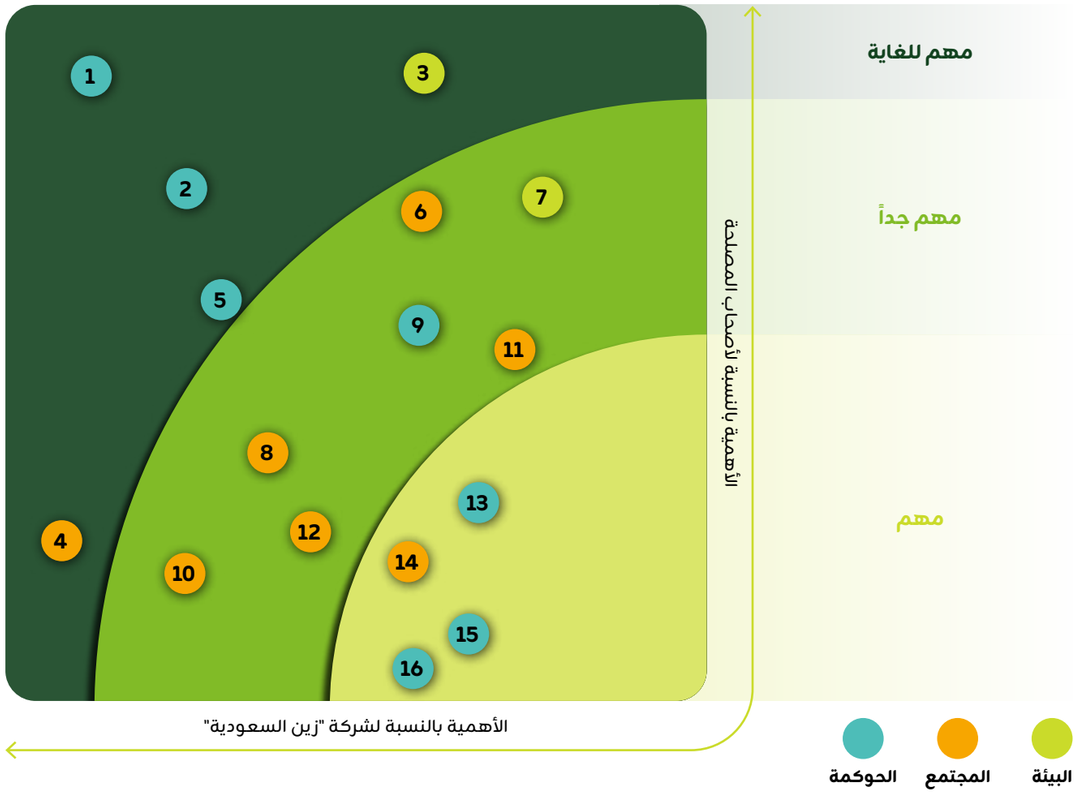
بعد تحديد التأثيرات المادية والمالية، أجرينا تحليلاً معمقاً بالاستناد إلى نموذج مخصص لتحديد قائمتنا النهائية للموضوعات الجوهرية ذات الصلة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة وترتيبها حسب الأولوية.

وقد أثمر هذا التحليل الدقيق عن تطوير مصفوفة موحدة للأهمية النسبية، تقوم بتصنيف الموضوعات الجوهرية بالنسبة لشركة "زين السعودية" وتحديد أولوياتها ضمن ثلاثة مستويات، هي: "مهم للغاية"، و"مهم جداً"، و"مهم"، وهو تصنيف يعكس مدى أهميتها لأصحاب المصلحة ومواءمتها مع أطر الاستدامة الوطنية والدولية.

على الرغم من أن هذه الموضوعات المتعلقة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة تمثل أولوياتنا الحالية، إلا أننا في "زين السعودية" نواصل رصد التوجهات المستجدة وتحديات الاستدامة الناشئة. وهذا الالتزام يدفعنا إلى المراجعة الدورية وتحديث موضوعاتنا الجوهرية، لنضمن استمرارية ملاءمتها وتأثيرها في مشهد عالمي دائم التطور.

مصفوفة الأهمية النسبية للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة لعام 2024م

تسلط مصفوفة الأهمية النسبية للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة الضوء على الموضوعات ذات الأولوية، مصنفة حسب أهميتها النسبية:



البيئة المجتمع الحوكمة

مهم للغاية	
1	خصوصية البيانات والأمن السيبراني
2	الابتكار والتحول الرقمي
3	التغير المناخي وانبعاثات الغازات الدفيئة
4	رضا العملاء
5	ممارسات الأعمال الأخلاقية

مهم جداً	
6	التنوع والمساواة والشمولية
7	النفايات الإلكترونية والاقتصاد الدائري
8	الشمولية الرقمية
9	سلسلة التوريد المسؤولة
10	استقطاب المواهب والاحتفاظ بها
11	المشاركة والتأثير المجتمعي
12	تعزيز صحة الموظفين ورفاهيتهم

مهم	
13	الأثر الاقتصادي
14	حقوق الإنسان وحقوق العمال
15	حوكمة الشركات
16	الامتثال والسلوك المسؤول

الأهمية النسبية للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة تابع

محور الاستدامة	الموضوعات الجوهرية	الوصف	فعلي/ محتمل	المخاطر/ الفرص	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	رؤية السعودية 2030
البيئة	**التغير المناخي وانبعاثات الغازات الدفيئة**	تسعى شركة "زين السعودية" إلى إقامة شراكات وحلول تساعد على مكافحة التغيّر المناخي وتقليل الانبعاثات في جميع مواقعها وعملياتها.	فعلي/محتمل	المخاطر/الفرص		مجتمع حيوي وطن طموح
	النفايات الإلكترونية والاقتصاد الدائري	يعتبر ضمان التخلص السليم من النفايات الإلكترونية والأوراق والمواد البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد، ذا أهمية خاصة بالنسبة لشركة "زين السعودية" نظراً للتأثير البيئي لهذه المواد، كما أننا نساعد عملاءنا على التخلص من الأجهزة الإلكترونية القديمة بشكل سليم.	فعلي	الفرص		مجتمع حيوي
المجتمع	**رضا العملاء**	بالنسبة لشركة "زين السعودية"، يعد تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء أمراً حيوياً، حيث نضع سرعة الاستجابة وجودة الخدمة في صميم أولوياتنا لتقديم تجربة تفوق توقعات عملائنا.	فعلي/محتمل	المخاطر/الفرص		مجتمع حيوي اقتصاد مزدهر
	التنوع والمساواة والشمولية	بالنسبة لشركة "زين السعودية"، فإن تهيئة بيئة عمل متنوعة وشمولية هو عنصر حيوي لدفع الابتكار وتحقيق النمو. ونحن ملتزمون بضمان تكافؤ الفرص والتمثيل العادل في كافة الأدوار والمستويات الوظيفية.	فعلي	الفرص		وطن طموح مجتمع حيوي
	الشمولية الرقمية	تعمل "زين السعودية" باستمرار على تعزيز الشمولية الرقمية لتمكين كافة أفراد المملكة من المشاركة الفاعلة في الاقتصاد الرقمي، وذلك عبر مواصلة جهودها لتوسيع نطاق الوصول إلى التقنية في المجتمعات والفئات التي لا تحظى بخدمات كافية وملائمة لاحتياجاتها.	فعلي	الفرص		مجتمع حيوي وطن طموح
	استقطاب المواهب والاحتفاظ بها	تعمل شركة "زين السعودية" على استقطاب المواهب الشابة والاحتفاظ بها لدعم الابتكار، ويتجلى هذا التوجه في الاستثمار المتواصل في برامج توظيف وتدريب وتطوير القيادات.	فعلي/محتمل	الفرص		وطن طموح مجتمع حيوي اقتصاد مزدهر
	المشاركة والتأثير المجتمعي	في "زين السعودية"، نعتبر التزامنا تجاه المجتمعات التي لا تحظى بخدمات كافية جزءاً لا يتجزأ من مسؤوليتنا المجتمعية، حيث نسعى إلى تقديم دعم هادف ومؤثر يمكّن من تحقيق تنمية مجتمعية على المدى البعيد.	فعلي	الفرص		وطن طموح مجتمع حيوي
	تعزيز صحة الموظفين ورفاهيتهم	تتبنّى "زين السعودية" ثقافة عمل ترتكز على تعزيز صحة الموظفين بجوانبها الجسدية والنفسية والعاطفية، عبر توفير بيئة محفّزة وشمولية تدعم التفاعل الإيجابي، وتغذّي روح الانتماء والطموح.	فعلي	المخاطر/الفرص		اقتصاد مزدهر مجتمع حيوي
	حقوق الإنسان وحقوق العمال	يشكل احترام حقوق العمال وتوفير معاملة منصفة لكل موظف ركناً أساسياً ضمن استراتيجية القوى العاملة في "زين السعودية"، وهو ما يتجسد في التزامنا الراسخ بتهيئة بيئة عمل آمنة وعادلة وداعمة.	محتمل	المخاطر/الفرص		وطن طموح
الحوكمة	**خصوصية البيانات والأمن السيبراني**	تعمل شركة "زين السعودية" على حماية البيانات وضمان أن يكون الأمن السيبراني ضمن الأولويات الأساسية، وتلتزم بحماية المعلومات الشخصية والمؤسسية عبر أنظمة أمنية قوية وإجراءات امتثال صارمة تتواءم والتنظيمات الوطنية للأمن السيبراني.	فعلي/محتمل	المخاطر		مجتمع حيوي اقتصاد مزدهر
	الابتكار والتحول الرقمي	تتبنى "زين السعودية" الابتكار والحلول الرقمية كأدوات فعالة لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين تجربة العملاء، وهو ما يؤكده استثمار الشركة المتواصل في أحدث التقنيات الذكية لقيادة مسيرة التحول في العالم الرقمي.	فعلي/محتمل	الفرص		اقتصاد مزدهر
	ممارسات الأعمال الأخلاقية	في "زين السعودية"، تشكل النزاهة والمبادئ الأخلاقية الركن الأساسي الذي تقوم عليه جميع أعمالنا، وهو مبدأ لا يقبل أي مساومة. وانطلاقاً من ذلك، فإننا نلتزم بترسيخ الشفافية، ومكافحة الفساد، والمساءلة على كافة مستويات الشركة.	محتمل	المخاطر		اقتصاد مزدهر
	سلسلة توريد مسؤولة	تلتزم "زين السعودية" بتعزيز المسؤولية الأخلاقية على امتداد سلسلة التوريد لديها، وذلك من خلال ضمان تقيد شركائها بمعايير العمل العادلة، ومبادئ مكافحة الرشوة، وإرشادات التوريد المسؤول.	فعلي/محتمل	المخاطر		اقتصاد مزدهر
	الأثر الاقتصادي	تساهم "زين السعودية" في بناء اقتصاد مرن ومتنوع، وهو التزام جوهري ينبع من صميم استراتيجيتنا المؤسسية، بهدف خلق قيمة اقتصادية مستدامة على المدى الطويل وتقليل تأثير تقلبات السوق.	فعلي	المخاطر		اقتصاد مزدهر وطن طموح مجتمع حيوي
	حوكمة الشركات	في "زين السعودية"، تشكل الحوكمة المؤسسية القوية العمود الفقري لآلية صنع القرار لدينا، حيث نحرص على اعتماد هياكل تنظيمية شفافة وآليات رقابية فعالة لبناء الثقة مع المستثمرين وأصحاب المصلحة.	فعلي	المخاطر		اقتصاد مزدهر
	الامتثال والسلوك المسؤول	تتبنى "زين السعودية" منهجاً صارماً في الامتثال التنظيمي والسلوك المسؤول على امتداد عملياتها، بما يضمن توافقها مع المعايير المحلية والدولية، ويعزز المساءلة عبر آليات رقابة داخلية فعالة.	فعلي	المخاطر		اقتصاد مزدهر مجتمع حيوي

- **فعلي:** تأثير أو قضية مرتبطة بالاستدامة قائمة حالياً أو وقعت بالفعل.
- **محتمل:** تأثير أو قضية مرتبطة بالاستدامة قد تنشأ مستقبلاً ما لم تتم إدارتها بشكل سليم.
- **المخاطر:** تبعات سلبية مرتبطة بالموضوع الجوهري قد تؤثر على سمعة الشركة أو عملياتها أو التزامها أو أدائها المالي ما لم تتم إدارتها بشكل صحيح.
- **الفرص:** نتيجة إيجابية يمكن للشركة تحقيقها من خلال الإدارة الاستباقية للموضوع الجوهري.

مشاركة أصحاب المصلحة

نؤمن في "زين السعودية" بأن المشاركة الفعالة والشفافة لأصحاب المصلحة مكون أساسي لالتزامنا بالاستدامة المؤسسية، حيث نحرص على تفعيل قنوات اتصال مفتوحة معهم لبناء الثقة وتطوير عملياتنا ومواءمة استراتيجياتنا مع احتياجاتهم وتوقعاتهم.

إن المشاركة الشفافة لأصحاب المصلحة لا تمثل حجر الزاوية في مسؤوليتنا المؤسسية فحسب، بل هي ضرورة استراتيجية تمنحنا فهماً أعمق للقضايا البيئية والاجتماعية وممارسات الحوكمة التي تؤثر على قطاعاتهم، وهو ما يشكل الأساس الذي ننطلق منه لتطوير مبادرات استدامة هادفة ومؤثرة.

استراتيجيات استباقية لمشاركة أصحاب المصلحة

تتبنى "زين السعودية" نهجاً استباقياً فيما يتعلق بمشاركة أصحاب المصلحة، إدراكاً منها للدور المحوري لهذه المشاركة في تحقيق أهدافنا للاستدامة. ونحرص على تفعيل قنوات اتصال مفتوحة مع أصحاب المصلحة على اختلاف فئاتهم، عبر منظومة متكاملة من القنوات تشمل الاجتماعات، ووسائل التواصل الاجتماعي، وتطبيق زين، وموقع الشركة الإلكتروني، والبيانات الصحفية. وتضمن هذه الاستراتيجية متعددة القنوات سهولة وسلاسة مشاركة وتواصل أصحاب المصلحة معنا، لتقديم ملاحظاتهم أو طرح ما لديهم من استفسارات ومقترحات وملاحظات.

فئات أصحاب المصلحة	وسائل المشاركة	وتيرة المشاركة	آليات خلق القيمة في عام 2024م	أبرز موضوعات الاستدامة
العملاء	• استطلاعات الرأي • الفعاليات • الأنشطة • الرسائل النصية القصيرة • المكالمات • حسابات التواصل الاجتماعي	تواصل يومي حسب الحاجة	تخدم "زين السعودية" 9.3 مليون عميل عبر توفير خدمات اتصالات موثوقة، تشمل تغطية شبكة الجيل الخامس (5G) في 70 مدينة (بما في ذلك مشروع البحر الأحمر)، وتدشين شبكات الجيل الخامس (5G) الخالية من الانبعاثات الكربونية، بالإضافة إلى تقديم عروض جديدة ومبتكرة مصممة خصيصاً لذوي الإعاقة وكبار السن، من خلال برامج التثقيف الرقمي الموجهة لهم عبر برنامج "كبار". عززت الشركة نهجها الذي يركز بالمقام الأول على تلبية احتياجات العملاء، من خلال آليات متطورة للمشاركة والتفاعل وجمع الملاحظات والآراء. وقد أتاحت هذه الأنظمة فهماً دقيقاً ومباشراً لتطلعات العملاء وتجاربهم مع الخدمات عبر مختلف قنوات التواصل. كما عملت الشركة على تعزيز الشفافية وسهولة الاستخدام عبر قنواتها الرقمية، من خلال إعادة تصميم منصاتها للخدمة الذاتية للارتقاء بتجربة العملاء كأولوية قصوى. ضمن ذلك الحفاظ على مرونة نموذج الخدمة وسهولة الوصول إليه ومواءمته مع احتياجات المستخدمين، وهو ما عزز ثقتهم ومشاركتهم على المدى الطويل. عززت "زين السعودية" الوعي بخصوصية البيانات في عام 2024م، من خلال مبادرات موجهة للمجتمعات التي لا تحظى بخدمات كافية لاحتياجاتها لتثقيفهم حول التهديدات الرقمية ومخاطر الجرائم الإلكترونية وأهمية حماية البيانات الشخصية. وأسهمت جلسات التوعية هذه في ترسيخ بروتوكولات الأمان وتمكين العملاء من اتخاذ خطوات استباقية لحماية معلوماتهم.	• الشمولية الرقمية • خصوصية البيانات • الوصول إلى البيانات
المساهمون والمستثمرون	• الفعاليات • الاجتماعات • مراسلات البريد الإلكتروني • الأنشطة المجتمعية الافتراضية	ربع سنوياً	حرصت "زين السعودية" على التواصل الشفاف والمستمر مع مستثمريها من خلال عدد من القنوات شملت الاجتماعات ربع السنوية والمنتديات الافتراضية والتقارير المالية الدورية. وقد شهد هذا العام تطورات استراتيجية محورية، أبرزها إبرام اتفاقية بيع وإعادة تأجير أبراج بقيمة 1.1 ﷼ مليار، مما عزز كفاءة تخصيص رأس المال وتوجيهه نحو استثمارات تتواءم والمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة. وتتويجاً لهذه الجهود، ارتفع تصنيف الشركة إلى (AA) على مؤشر MSCI للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وهو ما يعكس قوة ممارسات الحوكمة لدينا وتركيزنا المستمر على خلق قيمة مستدامة.	• تصنيفات المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة • الاستدامة المالية • ممارسات الإفصاح

ملتزمون بالتحسين المستمر

نؤمن في "زين السعودية" بأن مشاركة أصحاب المصلحة هي رحلة متواصلة من التطور والتحسين. كما نلتزم بالارتقاء المستمر باستراتيجياتنا للمشاركة والتفاعل، بهدف خدمة أصحاب المصلحة على أفضل وجه والحفاظ على قيمنا المؤسسية. ومن خلال تفعيل قنوات تواصل شفافة واستباقية، فإننا نطمح إلى بناء علاقات دائمة تدعم مهمتنا وتساهم في تحقيق التنمية المستدامة.

الشكاوى والملاحظات

تلتزم "زين السعودية" بتوفير قنوات اتصال مفتوحة وشفافة تمكّن أصحاب المصلحة من طرح استفساراتهم، ومشاركة ملاحظاتهم، والتفاعل مع جهودنا في مجال الاستدامة. وقد تم تصميم آليات تلقي الشكاوى لدينا لتكون سهلة وفي متناول الجميع، وسريعة الاستجابة، وموجهة لإيجاد الحلول وضمان التعامل مع جميع الاستفسارات والشكاوى بكفاءة وإنصاف.

واسترشاداً بسياسة أصحاب المصلحة المعتمدة في الشركة، فإننا نرحب بكافة الآراء والملاحظات الإيجابية والبنّاءة الواردة من أصحاب المصلحة الرئيسيين. ويمكن لأصحاب المصلحة تقديم شكاواهم عبر البريد الإلكتروني، أو موقعنا الإلكتروني، أو تطبيق زين، أو منصات التواصل الاجتماعي، أو عبر الاتصال بأرقام التواصل المخصصة للحالات العاجلة.

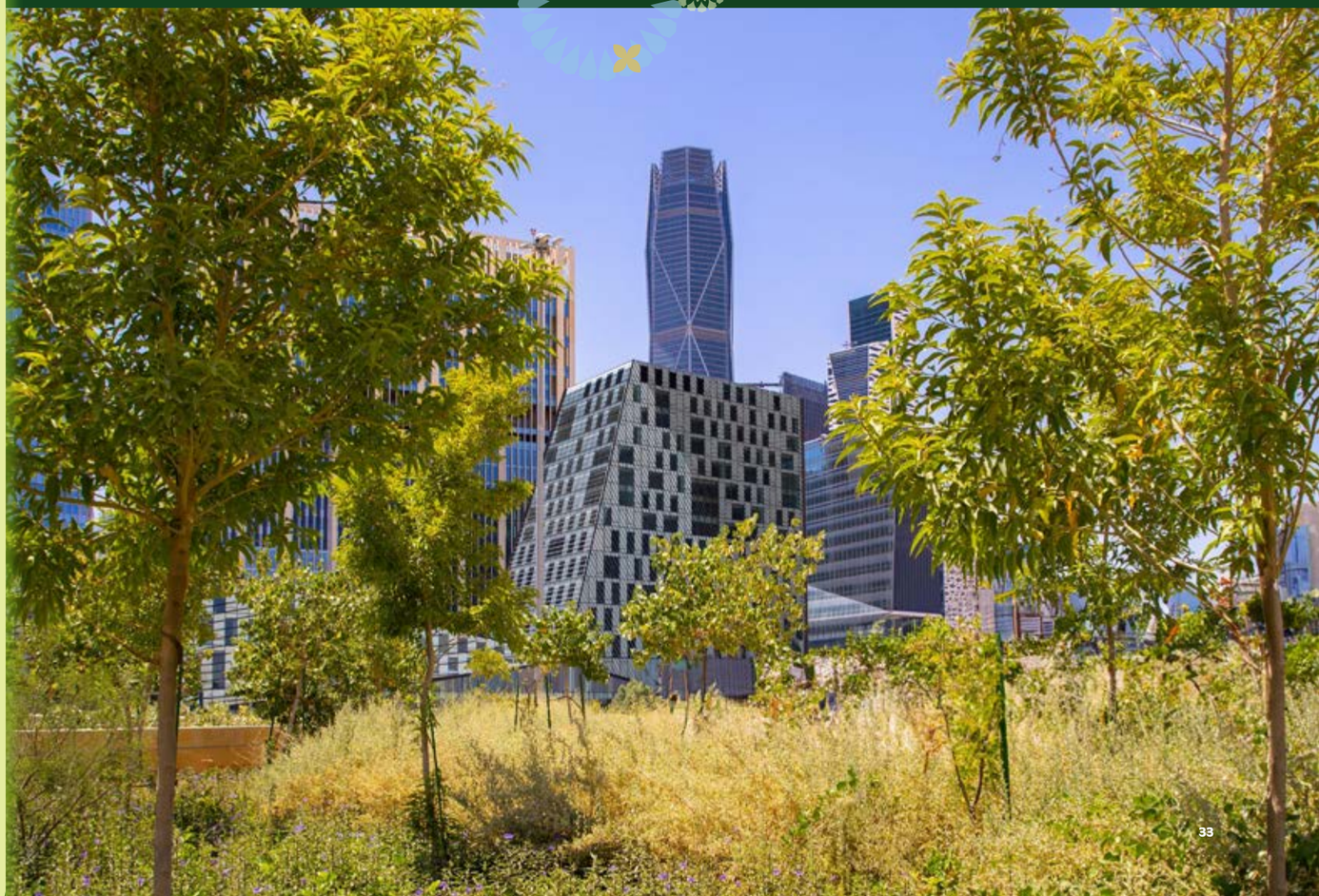
تُراجَع جميع الشكاوى والاستفسارات وتوجه على الفور إلى الفرق الداخلية المعنية، بما في ذلك إدارتَي المراجعة الداخلية والموارد البشرية، لضمان معالجتها في الوقت المناسب. ولا يقتصر نهجنا على حل الحالات الفردية، بل نستخدم هذه الملاحظات كمدخلات أساسية لتطوير سياساتنا الداخلية، وتحسين آليات تقديم الخدمات وممارسات إشراك الموظفين، بما يضمن مساهمة رؤى أصحاب المصلحة بشكل مباشر في دعم اتخاذ قرارات أفضل وتحقيق النمو والتطور المستمرين. وعليه، فإننا نراقب ونحسن عمليات التعامل مع الشكاوى بصورة دائمة، بهدف تعزيز سرعة الاستجابة، وترسيخ المساءلة، وتأكيد ثقة أصحاب المصلحة.

فئات أصحاب المصلحة	وسائل المشاركة	وتيرة المشاركة	آليات خلق القيمة في عام 2024م	أبرز موضوعات الاستدامة
الموظفون	• استطلاعات الرأي • الفعاليات • الاجتماعات • التواصل الداخلي عبر رسائل البريد الإلكتروني • الأنشطة المجتمعية الافتراضية	أسبوعياً	يشكل فريق عملنا الذي يضم أكثر من 1,500 موظف وموظفة، المحور الأساسي لنجاحنا على المدى الطويل. وفي عام 2024م، واصلنا تعزيز ثقافتنا المؤسسية الشاملة والداعمة عبر مبادرة "BE WELL" للصحة النفسية، وخيارات العمل عن بعد، وباقات التأمين المتميزة، وبرامج التطوير المهني المكثفة. حيث أثمرت شراكاتنا الاستراتيجية مع مؤسسات رائدة، مثل الكلية العليا للتجارة في باريس (ESCP) و"معهد ليورون" عن تعزيز برامجنا التدريبية القيادية والتقنية. كما ظل التنوع والشمولية أولوية جوهرية بالنسبة لنا، وهو ما تجسد في توسيع نطاق المشاركة في برنامجي "المرأة في التقنية" و"We Able" لتمكين المرأة وذوي الإعاقة.	• التنوع والشمولية • الصحة النفسية • النمو المهني
المجتمعات	• استطلاعات الرأي • الفعاليات • الأنشطة	أسبوعياً	تلتزم شركة "زين السعودية" برفاهية وتنمية المجتمعات التي نخدمها. وقد واصلت مبادراتها المجتمعية النوعية خلال عام 2024م، حيث شاركت في جهود إعادة التشجير عبر زراعة 300 شجرة، كما أعلنّا عن خدمة الاستشارات الطبية عن بُعد عبر "عيادة زين"، وواصلت تقديم برامج تدريبية متخصصة على المهارات الرقمية لكبار السن ولأكثر من 29,000 طفل.	• التنمية المجتمعية • التوعية والتثقيف الرقمي • المساهمات البيئية
شركاء العمل	• استطلاعات الرأي • الفعاليات • الاجتماعات • مراسلات البريد الإلكتروني • الأنشطة المجتمعية الافتراضية	شهرياً	أدت شراكاتنا مع شركاء العمل دوراً محورياً في دفع الابتكار والاستدامة. وفي عام 2024م، عقدنا شراكات مع مجموعة من الشركات العالمية والمحلية الرائدة، مثل "هواوي" و"نوكيا"، بهدف نشر بنية تحتية لشبكة الجيل الخامس (5G) تتميز بالكفاءة في استهلاك الطاقة. وقد واصلنا التزامنا بتطبيق ممارسات التوريد المسؤول، حيث نولي أهمية قصوى للامتثال لمعايير الاستدامة على امتداد سلسلة التوريد، مع التركيز بوجه خاص على دعم الموردين المحليين وترسيخ معايير حقوق الإنسان.	• الامتثال لمعايير الاستدامة • التوريد الأخلاقي • مشاركة الموردين
الجهات التنظيمية والحكومية	• الاجتماعات • مراسلات البريد الإلكتروني • الأنشطة	شهرياً	واصلت "زين السعودية" امتثالها الكامل والتزامها التام بالمتطلبات والاشتراطات التنظيمية الصادرة عن مختلف الجهات، كهيئة السوق المالية، وهيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، ووزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، والهيئة الوطنية للأمن السيبراني. وقد أكدنا ذلك من خلال دورنا الفاعل كمساهم رئيسي في المبادرات الوطنية وانضمامنا إلى ميثاق "رواد الاستدامة" ومشاركتنا في "مبادرة السبت البنفسجي"، فضلاً عن شراكتنا مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لتوفير أكثر من 140,000 فرصة تدريبية ضمن الحملة الوطنية لتحفيز القطاع الخاص على التدريب "وعد". وتأتي هذه الجهود لتؤكد على مواءمة أنشطة ومبادرات الشركة مع مستهدفات رؤية السعودية 2030 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.	• التغير المناخي • الحوكمة والشفافية • المواءمة مع رؤية 2030

دعم الأولويات الوطنية والعالمية

تمضي المملكة قدماً مدفوعة برؤية 2030 في تنفيذ إصلاحات طموحة على الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والحوكمة، بهدف دفع النمو وتعزيز المرونة على المدى البعيد. يشكل قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات ممكناً رئيسياً لهذا التحول، حيث تعد بنيته التحتية الرقمية حجر الزاوية في جهود التحديث المستمرة التي تشهدها المملكة، وتؤدي دوراً محورياً في تحقيق مستهدفات رؤية 2030 (للمزيد من التفاصيل، يرجى مراجعة الملحق رقم 1).

وفي "زين السعودية"، نعمل على دمج الركائز الاستراتيجية لرؤية 2030 في استراتيجيّتنا المؤسسية وجهودنا في مجال الاستدامة لضمان بقاء التحول في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات محركاً رئيسياً للتقدم الاجتماعي والبيئي. ويتكامل هذا التوجه الاستراتيجي مع مواءمة مبادراتنا مع أولويات الاستدامة العالمية، بما يمكننا من المساهمة الفعالة في تحقيق رؤية المملكة ودعم أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.



أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

- زيادة تمويل قطاع الصحة وتطوير القوى العاملة فيه، وبخاصة في البلدان الأقل نمواً والمناطق التي لا تحظى بخدمات كافية.

استجابة "زين السعودية"

- تطبق "زين السعودية" ممارسات العمل العادلة ومعايير حقوق الإنسان على جميع الموردين، لضمان حماية سلامة العمال على امتداد سلسلة القيمة.
- كما تدعم الشركة صحة المجتمع من خلال تعزيز الصحة البدنية والنفسية للشباب عبر المبادرات الرياضية، إلى جانب إطلاقها "عيادة زين" الافتراضية بهدف تسهيل الوصول إلى الاستشارات الطبية.

المستهدفات الاستراتيجية لرؤية السعودية 2030

مجتمع حيوي

- تسهيل الحصول على خدمات الرعاية الصحية.
- زيادة المشاركة العامة في ممارسة الرياضة والأنشطة الرياضية.

التقدم المحرز في تحقيق التأثيرات لعام 2024م

- المشاركة كشريك رئيسي في دورة الألعاب السعودية لعام 2024م، وتوفير تغطية متقدمة لشبكة الجيل الخامس (5G) لتعزيز مشاركة الشباب في أكبر حدث رياضي على مستوى المملكة.
- ضمان استمرارية خدمات الاتصال لملايين الحجاج خلال موسم الحج لعام 2024م.

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

- تحقيق زيادة كبيرة بحلول عام 2030م في عدد الشباب والبالغين الذين يمتلكون المهارات الملائمة، بما في ذلك المهارات التقنية والمهنية، اللازمة للتوظيف والحصول على عمل لائق وريادة الأعمال.
- التوسع في توفير المنح الدراسية للطلاب من البلدان النامية والبلدان الأقل نمواً بحلول عام 2030م، للالتحاق بالتعليم العالي والمجالات التقنية على مستوى العالم.

استجابة "زين السعودية"

- تترجم "زين السعودية" التزامها بتمكين الكوادر الوطنية عبر توسيع نطاق الوصول إلى التعليم الرقمي من خلال توسعة تغطية شبكتها لتشمل المناطق النائية .
- كما تستثمر الشركة بشكل كبير في تعليم الشباب وتنمية مهاراتهم من خلال مبادرات نوعية، كالحملة الوطنية لتحفيز القطاع الخاص على التدريب "وعد"، بالشراكة مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، والتي تهدف إلى تدريب 50,000 من الكوادر الوطنية وتأهيلهم لسوق العمل.

المستهدفات الاستراتيجية لرؤية السعودية 2030

اقتصاد مزدهر

- تعزيز المساواة وتكافؤ الفرص في الحصول على التعليم الجيد (خاصة في المناطق الريفية).
- تأهيل الشباب وتحسين جاهزيتهم لدخول سوق العمل.
- التوسع في التدريب المهني لتلبية احتياجات سوق العمل.

التقدم المحرز في تحقيق التأثيرات لعام 2024م

- في إنجاز نوعي يعكس حجم التزامنا، وفّرت الشركة في عام 2024م أكثر من 140,000 فرصة تدريبية للشباب السعودي من خلال الحملة الوطنية لتحفيز القطاع الخاص على التدريب "وعد"، متجاوزة بذلك مستهدفاتها الأولية، ومساهمة في تعزيز جاهزية الكوادر الوطنية بشكل ملموس.
- تقديم تدريب احترافي لـ 18 من الكوادر الشابة السعودية في قطاع التقنية عبر برنامج "Evolve" لحديثي التخرج لتهيئتهم للحصول على وظائف قيادية في قطاع التقنية والأعمال.

دعم الأولويات الوطنية والعالمية تابع

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

- القضاء على جميع أشكال التمييز ضد النساء والفتيات بحلول عام 2030م.
- ضمان تكافؤ الفرص للمرأة في تولي المناصب القيادية على كافة المستويات في الحياة السياسية والاقتصادية والعامة بحلول عام 2030م.
- تعزيز تمكين المرأة من خلال زيادة فرص الوصول إلى الأدوات الرقمية و تقنية المعلومات والاتصالات.

استجابة "زين السعودية"

- تتصدر "زين السعودية" جهود دعم المساواة بين الجنسين في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات من خلال مبادرتها لتمكين المرأة (WE).
- تواصل الشركة توسيع جهودها عبر برنامج "المرأة في التقنية"، وهو مبادرة توجيهية وتدريبية مدتها ثلاثة أشهر، وتهدف إلى تزويد حديثات التخرج السعوديات في مجالات العلوم والتقنية والهندسة والرياضيات بالمهارات والخبرات اللازمة في هذا القطاع.

المستهدفات الاستراتيجية لرؤية السعودية 2030

اقتصاد مزدهر

- زيادة مشاركة المرأة في سوق العمل.

التقدم المحرز في تحقيق التأثيرات لعام 2024م

- تمكين 150 شابة سعودية من خلال برنامج "المرأة في التقنية" في عام 2024م.
- نتيجة للجهود المتواصلة لتعزيز الشمولية، ارتفعت نسبة تمثيل المرأة في القوى العاملة بالشركة لتصل إلى 20%، مقارنة بـ 19% في العام السابق.

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

- ضمان الوصول الشامل والعادل إلى مياه الشرب الآمنة وبتكلفة مقبولة بحلول عام 2030م.
- الحد من التلوث، وزيادة معالجة مياه الصرف الصحي، وتعزيز إعادة التدوير وإعادة الاستخدام الآمن للمياه بحلول عام 2030م.
- تحقيق زيادة كبيرة في كفاءة استخدام المياه وضمان استدامة إمداداتها لمواجهة ندرة المياه بحلول عام 2030م.

استجابة "زين السعودية"

- طبّقت "زين السعودية" تقنيات ذكية لإدارة المياه في مرافقها تتيح مراقبة الاستهلاك في الوقت الفعلي والكشف المبكر عن التسربات لحظياً، وتجنب الهدر. وتضمن هذه التدابير الاستخدام الفعال لموارد المياه في جميع العمليات وتساهم في تحقيق أهداف المملكة للاستدامة المائية.

المستهدفات الاستراتيجية لرؤية السعودية 2030

مجتمع حيوي

- ضمان الاستخدام المستدام للموارد المائية.
- الحد من التلوث بكافة أشكاله (مثل الضوضاء وتلوث الهواء والمياه والتربة).

التقدم المحرز في تحقيق التأثيرات لعام 2024م

- قمنا بتركيب تجهيزات متطورة لترشيد الاستهلاك وأنظمة آلية للمراقبة في مبانينا الرئيسية، مما ساهم في استقرار معدلات الاستهلاك السنوية (حوالي 10.6 ميجا لتر في 2024م مقابل 9.1 ميجا لتر في 2023م) على الرغم من نمو أعمالنا، وهو ما يبرهن على فعالية جهودنا في الحفاظ على هذا المورد الحيوي.

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

- تحقيق زيادة كبيرة في حصة الطاقة المتجددة ضمن مزيج الطاقة العالمي بحلول عام 2030م.
- تعزيز التعاون الدولي لتسهيل الوصول إلى تقنيات الطاقة النظيفة، وتشجيع الاستثمار في البنية التحتية للطاقة المستدامة بحلول عام 2030م.
- توسيع وتحديث البنية التحتية للطاقة في البلدان النامية والأقل نمواً لضمان الوصول إلى طاقة مستدامة بحلول عام 2030م.

استجابة "زين السعودية"

- تسعى "زين السعودية" إلى تبني حلول الطاقة النظيفة عبر مواقع شبكتها للحد من بصمتها الكربونية. في عام 2023م، عقدنا شراكة مع "البحر الأحمر الدولية" لتشغيل أول شبكة جيل خامس (5G) خالية من الانبعاثات في العالم، تعمل بالكامل بمصادر الطاقة المتجددة، كما تعاونا مع شركاء تقنيين، مثل "هواوي"، لتبني ابتكارات التقنية الخضراء.
- ونشجع أيضاً على التنقل المستدام من خلال توفير بنية تحتية ومحطة لشحن المركبات الكهربائية في مقرنا الرئيسي.

المستهدفات الاستراتيجية لرؤية السعودية 2030

اقتصاد مزدهر

- رفع مساهمة مصادر الطاقة المتجددة في مزيج الطاقة الوطني.

التقدم المحرز في تحقيق التأثيرات لعام 2024م

- توسعة أول شبكة جيل خامس (5G) خالية من الانبعاثات في العالم (مشروع البحر الأحمر) والتي تم تدشينها في عام 2023م، مما يمثل إنجازاً نوعياً وتقدماً كبيراً على صعيد البنية التحتية للاتصالات العاملة بالطاقة المتجددة، ويسهم في دعم تحول المملكة نحو الطاقة النظيفة.
- نشر حلول طاقة ذكية لخفض الاستهلاك والانبعاثات الكربونية.

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

- تحقيق زيادة في الإنتاجية الاقتصادية من خلال التنويع والابتكار والتركيز على القطاعات ذات القيمة المضافة والعمالة الكثيفة.
- ضمان توفير فرص عمل كاملة ومنتجة وأجر متساوٍ للجميع، بمن فيهم الشباب والأشخاص ذوو الإعاقة، بحلول عام 2030م.
- تحقيق خفض كبير في نسبة الشباب غير الملتحقين بالعمل أو التعليم أو التدريب بحلول عام 2030م.
- حماية حقوق العمال وسلامتهم وضمان بيئة عمل آمنة للجميع، وبخاصة العمال المهاجرون والفئات العاملة الأكثر عرضة للمخاطر.

استجابة "زين السعودية"

- تدعم "زين السعودية" النمو الاقتصادي الشامل من خلال خلق فرص عمل نوعية (مع التركيز على الفرص الموجهة للشباب والمرأة)، وتوفير منظومة رقمية تمكينية تذلل العقبات أمام ممارسة الأعمال.
- وعبر توسيع نطاق شبكتها في جميع أنحاء المملكة، تساهم الشركة في سد الفجوة الرقمية، مما يمنح عدداً أكبر من السكان - خاصة في المناطق النائية - وصولاً أفضل إلى فرص التوظيف وريادة الأعمال والتجارة الإلكترونية.

المستهدفات الاستراتيجية لرؤية السعودية 2030

اقتصاد مزدهر

- تأهيل الشباب وتحسين جاهزيتهم لدخول سوق العمل.
- زيادة مشاركة المرأة في سوق العمل.
- تقديم المزيد من التسهيلات لقطاع الأعمال.

التقدم المحرز في تحقيق التأثيرات لعام 2024م

- تحقيق معدل توظيف مرتفع لخريجي برنامج "Evolve" لتطوير المواهب الشابة وحديثي التخرج، مما يبرهن على فعالية جهودنا في صقل مهارات الشباب في عام 2024م، ويساهم في تعزيز جاهزية القوى العاملة الوطنية لسوق العمل.

دعم الأولويات الوطنية والعالمية تابع

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

- تطوير بنية تحتية مرنة وشمولية لدعم النمو الاقتصادي والرفاهية وجودة الحياة.
- تحديث البنية التحتية والصناعات لتكون ذات كفاءة في استخدام الموارد ومستدامة بيئياً.
- توسيع نطاق الوصول إلى تقنية المعلومات والاتصالات، بهدف توفير إنترنت شامل بتكلفة مقبولة في البلدان الأقل نمواً.

المستهدفات الاستراتيجية لرؤية السعودية 2030

اقتصاد مزدهر

- تطوير الاقتصاد الرقمي.

وطن طموح

- تحسين جودة الخدمات المقدمة في المدن السعودية.

استجابة "زين السعودية"

- تقود "زين السعودية" الابتكار الصناعي المستدام من خلال التوسع والتحديث المستمر لبنيتها التحتية في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات، حيث رصدت استثمارات تتجاوز 1.1 ﷼ مليار لتوسعة شبكة الجيل الخامس (5G)، بهدف الوصول في تغطيتها إلى 122 مدينة على مستوى المملكة، بما في ذلك المشاعر المقدسة.
- كما التزمنا في إطار برنامج "شريك" للشراكة بين القطاعين العام والخاص، بتطوير عدة مراكز بيانات ضخمة لتسريع مسيرة التحول الرقمي ومبادرات المدن الذكية في المملكة.

التقدم المحرز في تحقيق التأثيرات لعام 2024م

- التعاون مع "هواوي" و"نوكيا" لتطوير تقنية الجيل الخامس المتقدم (5G-Advanced)، مما ساهم في تحسين كفاءة الطاقة وتمكين حلول إنترنت الأشياء الذكية.

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

- تمكين وتعزيز الشمولية الاجتماعية والاقتصادية والسياسية للجميع بحلول عام 2030م، بغض النظر عن العمر أو الجنس أو الإعاقة أو العرق أو الأصل أو الدين أو الوضع الاقتصادي أو غير ذلك من العوامل والمعايير.

المستهدفات الاستراتيجية لرؤية السعودية 2030

اقتصاد مزدهر

- زيادة مشاركة المرأة في سوق العمل.
- تمكين ذوي الإعاقة ودمجهم في سوق العمل.

استجابة "زين السعودية"

- تحرص "زين السعودية" على توفير بيئة عمل متنوعة وشاملة من خلال سياسات صارمة لعدم التمييز، وممارسات تكافؤ الفرص، وبرامج موجهة للفئات الأقل تمثيلا. كما تعمل الشركة على تمكين النساء وذوي الإعاقة عبر مبادرات تدريب وتوجيه وتوظيف مصممة خصيصاً لكل فئة، بهدف تسهيل اندماجها في القوى العاملة وضمان تكافؤ فرص النمو الوظيفي.

التقدم المحرز في تحقيق التأثيرات لعام 2024م

- ارتفع عدد الموظفين من ذوي الإعاقة في "زين السعودية" إلى 23 موظفاً، مقارنةً بـ 19 في العام السابق، مما يعكس التقدم المحرز في التوظيف الشامل.
- تقديم برامج للتدريب الرقمي لكبار السن من خلال برنامج خاص بالشراكة مع جمعية كبار السن.
- مواصلة توفير باقة خدمات بخصم 50% لعملائنا من ذوي الإعاقة، وهي خطوة تؤكد التزامنا بتيسير الوصول إلى خدمات الاتصالات الرقمية بتكلفة معقولة، وترسخ ريادتنا في مجال الشمول الرقمي.

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

- ضمان حصول الجميع على مساكن وخدمات أساسية ملائمة وآمنة وبتكلفة مقبولة بحلول عام 2030م.
- تعزيز التخطيط والتنمية الحضرية الشاملة والمستدامة القائمة على المشاركة بحلول عام 2030م.
- تقليل البصمة البيئية للمدن، مع التركيز على جودة الهواء وإدارة النفايات بحلول عام 2030م.

المستهدفات الاستراتيجية لرؤية السعودية 2030

وطن طموح

- رفع ترتيب المملكة على مؤشر رأس المال الاجتماعي من المرتبة 26 إلى المرتبة 10.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة في المدن السعودية.

استجابة "زين السعودية"

- تعمل "زين السعودية" بشكل دؤوب على بناء مجتمعات أكثر شمولية واستدامة من خلال توسيع نطاق شبكتها لتصل إلى المناطق التي لا تحظى بخدمات كافية وتحسين جودة الاتصال في المدن. ومن خلال توفير خدمات اتصالات موثوقة حتى في المجتمعات النائية، تساهم الشركة في سد الفجوة الرقمية بين المناطق الحضرية والريفية.
- ويتكامل هذا مع سعينا المستمر للحد من الأثر البيئي لبنيتنا التحتية عبر تطبيق حلول الطاقة الخضراء المبتكرة، كما يتجسد في أبراج الاتصالات التي تعمل بالطاقة الشمسية في مشاريع نوعية كمشروع البحر الأحمر.

التقدم المحرز في تحقيق التأثيرات لعام 2024م

- تعزيز البنية التحتية الرقمية في جميع أنحاء المملكة خلال عام 2024م من خلال إنشاء مواقع شبكة جديدة في المراكز الحضرية والمناطق النائية. وقد ساهم هذا التوسع في تحسين جودة خدمات الاتصالات في المدن السعودية وتوفير اتصال فائق السرعة للمجتمعات التي كانت بحاجة لخدمات كافية وملائمة لاحتياجاتها، مما يدعم بناء مدن أذكى ومجتمع أكثر ترابطاً.

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

- الإدارة المستدامة والاستخدام الكفؤ للموارد الطبيعية بحلول عام 2030م
- الحد بدرجة كبيرة من إنتاج النفايات، من خلال المنع والتخفيض وإعادة التدوير وإعادة الاستعمال بحلول عام 2030م
- ضمان أن تتوفر للناس في كل مكان المعلومات ذات الصلة والوعي بالتنمية المستدامة وأنماط العيش المنسجمة مع الطبيعة بحلول عام 2030م

المستهدفات الاستراتيجية لرؤية السعودية 2030

مجتمع حيوي

- الحد من التلوث بكافة أشكاله (مثل الضوضاء وتلوث الهواء والمياه والتربة).

استجابة "زين السعودية"

- تطبق "زين السعودية" مبادرات قوية لإدارة النفايات وإعادة التدوير بهدف تقليل التلوث البيئي الناتج عن عملياتها. وتضمن الشركة التعامل السليم مع النفايات الإلكترونية ومعدات الشبكة التي انتهى عمرها الافتراضي، كما تدعم بشكل روتيني الحملات الوطنية لإعادة تدوير الأجهزة من خلال تمكين العملاء من إعادة الأجهزة الإلكترونية القديمة لإعادة تدويرها بأمان، مما يعزز ممارسات الاقتصاد الدائري.

التقدم المحرز في تحقيق التأثيرات لعام 2024م

- إطلاق المرحلة الثانية من حملتنا لإعادة تدوير النفايات الإلكترونية في عام 2024م، والتي استهدفت جمع وإعادة تدوير أكثر من 5,000 جهاز إلكتروني مستعمل بالشراكة مع منظمة محلية متخصصة في إعادة التدوير.
- ساهمت هذه المبادرة، إلى جانب توقيع مذكرة تفاهم جديدة مع جمعية "ارتقاء" (المتخصصة في تجديد وتدوير الأجهزة الإلكترونية المستعملة خدمةً للمجتمع)، في زيادة المشاركة المجتمعية في إعادة تدوير النفايات الإلكترونية والحد من النفايات الخطرة التي تُرسل إلى المكبات.
- استمرار مبادرة الحد من استخدام الورق، وتقليص النفايات التشغيلية من خلال رقمنة العمليات وخفض استهلاك الورق.

دعم الأولويات الوطنية والعالمية تابع

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

- تحسين التعليم وإذكاء الوعي والقدرات البشرية والمؤسسية للتخفيف من تغير المناخ، والتكيف معه، والحد من أثره والإنذار المبكر به.

المستهدفات الاستراتيجية لرؤية السعودية 2030

مجتمع حيوي

- الحد من التلوث بكافة أشكاله (مثل الضوضاء وتلوث الهواء والمياه والتربة).

اقتصاد مزدهر

- رفع مساهمة مصادر الطاقة المتجددة في مزيج الطاقة الوطني.

استجابة "زين السعودية"

- نحن ملتزمون بالعمل الطموح في مجال المناخ من خلال دمج الاستدامة في عملياتنا ومزيج الطاقة لدينا.
- وضعت "زين السعودية" هدفاً استراتيجياً لخفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون من النطاقين 1 و 2 بنسبة 42 % بحلول عام 2030م بما يتماشى مع هدف "مجموعة زين" الموافق عليه من SBTi.
- تواصل "زين السعودية" دعم جهودها لخفض بصمتها الكربونية من خلال مبادرات مستهدفة. بالإضافة إلى ذلك، نستهدف تحقيق خفض عبر نشر حلول البطاريات الهجينة لتزويد مواقع النطاق العريض اللاسلكي غير المتصلة بالشبكة الوطنية بالطاقة.
- وتتكامل هذه الجهود مع مساعينا لرفع مستوى الوعي البيئي من خلال الحملات العامة ومنصات التواصل الاجتماعي، بهدف إشراك أصحاب المصلحة والجمهور في التخفيف من آثار تغير المناخ وتعزيز السلوك المسؤول.

التقدم المحرز في تحقيق التأثيرات لعام 2024م

- البدء في نشر أنظمة طاقة هجينة تعمل بالطاقة الشمسية في مواقع المحطات الأساسية في عام 2024م، ومن المقرر تشغيل 50 موقعاً بحلول أوائل عام 2025م. سيساهم هذا المشروع الكبير في تقليل استخدام وقود الديزل والانبعاثات الناتجة عن شبكة "زين السعودية" بشكل كبير، مما يمثل خطوة ملموسة نحو تحقيق أهدافنا لخفض الكربون ويبرهن على ريادتنا في الابتكار الأخضر.

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

- إنهاء إساءة معاملة الأطفال واستغلالهم والاتجار بهم وجميع أشكال العنف والتعذيب ضدهم.

المستهدفات الاستراتيجية لرؤية السعودية 2030

مجتمع حيوي

- تنمية السلوك الإيجابي والمرونة وثقافة العمل الجاد لدى أطفالنا.

استجابة "زين السعودية"

- تدعم "زين السعودية" الجهود الوطنية الرامية إلى حماية الطفل وتعزيز الثقافة الإيجابية لدى الشباب من خلال شراكتها مع "خط مساندة الطفل" ومبادرات رعاية الطفل الأخرى.
- وتشارك الشركة على مدار العام في حملات ميدانية ورقمية لمكافحة التنمر الالكتروني وتعزيز سلامة الأطفال، بهدف رفع الوعي، وتثقيف الجمهور، وترسيخ المرونة والرفاهية لدى الأطفال في جميع أنحاء المملكة.

التقدم المحرز في تحقيق التأثيرات لعام 2024م

- تعزيز جهود حماية الطفل من خلال حملات وطنية لمكافحة التنمر وبرامج توعية تعليمية، مما ساهم في زيادة الوعي بخدمات خط مساندة الطفل على نطاق أوسع. وقد ساهمت هذه الجهود في توفير بيئات أكثر أماناً للشباب، مما شجع آلاف الأطفال والأسر على طلب الدعم والإرشاد في حالات الإساءة أو التنمر.

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

- تشجيع وتعزيز الشراكات العامة، والشراكات بين القطاع العام والقطاع الخاص، وشراكات المجتمع المدني الفعالة، بالاستفادة من الخبرات المكتسبة من الشراكات ومن استراتيجياتها لتعبئة الموارد.

المستهدفات الاستراتيجية لرؤية السعودية 2030

اقتصاد مزدهر

- تطوير العلاقات الاقتصادية مع الشركاء العالميين.

استجابة "زين السعودية"

- تستفيد "زين السعودية" من شراكاتها مع أصحاب المصلحة على اختلاف فئاتهم بما في ذلك القطاع الحكومي والخاص والمجتمع الأهلي، للمساهمة في تحقيق مستهدفات رؤية 2030 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.
- نحرص على مواءمة مبادراتنا في مجال الاستدامة مع برامج التنمية الوطنية، ونعمل بشكل وثيق مع شركائنا العالميين في قطاع التقنية لتبادل الخبرات والموارد، بما يضمن الحصول على أفضل دعم وتحقيق أكبر تأثير لمشاريعها.

التقدم المحرز في تحقيق التأثيرات لعام 2024م

- تعميق التعاون بين القطاعين العام والخاص في عام 2024م من خلال مبادرات نوعية كبرنامج "المرأة في التقنية"، الذي يمثل شراكة استراتيجية مع وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، وجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، وشركات تقنية عالمية كهواوي ونوكيا.
- لم تقتصر هذه الشراكة متعددة الأطراف على تمكين الكوادر النسائية الشابة في المسارات المهنية لمجالات العلوم والتقنية والهندسة والرياضيات فحسب، بل جسدت أيضاً الثمرة المرجوة لبناء علاقات اقتصادية ومعرفية قوية مع شركاء متنوعين على صعيد تسريع التقدم نحو تحقيق مستهدفات رؤية 2030 وأهداف التنمية المستدامة.

المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة

تشكل الإدارة الفعالة للمخاطر جزءاً لا يتجزأ من التزام "زين السعودية" بممارسات الأعمال المسؤولة والمستدامة. وتتولى الإدارة العليا الإشراف الاستراتيجي على هذا الالتزام، لضمان مواءمة إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة مع أهدافنا المؤسسية ومستهدفات الاستدامة بعيدة الأمد. وتعمل فرقنا المتخصصة في جميع إدارات الشركة على تحديد المخاطر وتقييمها والتخفيف من تداعياتها بشكل استباقي، مما يرسخ ثقافة الوعي والمساءلة على كافة المستويات.

كما نواصل تحسين إطار إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) وسياساتنا وإجراءاتنا لتعزيز قدرتنا على توقع المخاطر الناشئة والاستجابة لها. ومن خلال توظيف التقنيات المتقدمة والرؤى القائمة على البيانات، نقوم بأتمتة عمليات مراقبة المخاطر، مما يسمح بالرصد الفوري للمخاطر المتعلقة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة وتقييمها وتتبعها والتخفيف من آثارها.

تحمي مقاربتنا الشامل لإدارة المخاطر عملياتنا، وأصحاب المصلحة، والمجتمعات التي نخدمها. حيث نركز على ثلاثة مجالات رئيسية للمخاطر البيئية والاجتماعية ومخاطر الحوكمة، وهي:

المخاطر الاجتماعية

ضمان رفاهية الموظفين، والتنوع، والعدالة، والشمولية، والمشاركة المجتمعية القوية.

مخاطر الحوكمة

الالتزام بمعايير الحوكمة المؤسسية، وممارسات الأعمال الأخلاقية، والشفافية في جميع التعاملات.

المخاطر الاقتصادية

حماية الاستقرار المالي، وعوائد الاستثمار، والنمو الاستراتيجي.

المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة تابع

1

التغيرات المستمرة في اللوائح التنظيمية

- التغيرات المتسارعة والمستمرة في المشهد التنظيمي، كتطور متطلبات الاستدامة البيئية، وتطبيق معايير أكثر صرامة لجودة الخدمة وتجربة العملاء، تشكل تحديات قد تفرض أعباء تشغيلية إضافية وتزيد من مخاطر عدم الامتثال.

التأثير المحتمل

مرتفع للغاية

الاستجابة للمخاطر وإجراءات التخفيف

- تدير "زين السعودية" المخاطر التنظيمية بفعالية من خلال إطار حوكمة متين، وتواصل فاعل مع أصحاب المصلحة، ونهج امتثال مرن وقابل للتكيّف. وتتابع الشركة المستجدات التنظيمية بشكل مستمر، وتدمجها في خططها الاستراتيجية والتشغيلية بما يضمن لها المرونة والمواءمة والاستدامة على المدى الطويل.

تصنيف المخاطر المتبقية بعد تدابير التخفيف

مرتفع

2

الاستثمار في الشبكة / العائد على الأصول

- يتطلب الاستثمار في الطيف الترددي، ونشر شبكات الألياف البصرية، وتوسعة الشبكة، ضخ استثمارات رأسمالية كبيرة، حيث إن عدم كفاية هذه الاستثمارات قد يؤثر سلباً على جودة الشبكة وقدرتها التنافسية. كما أن ارتفاع أسعار الفائدة يزيد من تكاليف التمويل، مما يفرض ضغوطاً على خطط الاستثمار طويلة الأجل.

التأثير المحتمل

مرتفع للغاية

الاستجابة للمخاطر وإجراءات التخفيف

- تنتهج "زين السعودية" سياسة استثمارية دقيقة ورؤية استباقية، تضمن من خلالها جاهزية شبكتها، واستقرارها المالي، ورفع كفاءتها التشغيلية. وتعزّز الشركة مكانتها التنافسية من خلال التخطيط المالي الفعال، والإدارة المحكمة لرأس المال، وتنفيذ مبادرات لتوفير بنية تحتية مرنة، بما يحقق توازناً مستداماً بين الأداء الفعلي والعوائد طويلة الأجل.

تصنيف المخاطر المتبقية بعد تدابير التخفيف

مرتفع

3

تنافسية قطاع الأعمال

- يشكل دخول مزودي خدمة إنترنت جدد مرخصين من هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، وما يتبعه من استراتيجيات تسعير تنافسية، تهديداً قد يؤدي إلى تآكل الحصة السوقية والضغط على الإيرادات.

التأثير المحتمل

مرتفع جداً

الاستجابة للمخاطر وإجراءات التخفيف

- تواجه "زين السعودية" التحديات التنافسية في القطاع من خلال اتباع نهج متنوع يضع احتياجات العميل في صميم أولوياته، ويركز على تعزيز خدمات الأعمال، ورفع قيمة الخدمات المقدَّمة، بالإضافة إلى استكشاف مسارات جديدة للنمو. ومن خلال الاستفادة من التحليلات المبنية على البيانات، وإقامة الشراكات الاستراتيجية، تضمن الشركة الحفاظ على تنافسيتها وقدرتها على التكيّف ضمن بيئة أعمال سريعة التغيّر.

تصنيف المخاطر المتبقية بعد تدابير التخفيف

مرتفع

4

نمو فئة الدفع المسبق

- تشكل التقلبات في نماذج العمولات، والحاجة المستمرة إلى تحسن نوعية الاشتراكات الجديدة، تحدياً قد يؤثر على الأداء الكلي للإيرادات. ويزيد من هذا التحدي ، التطور المستمر في تنظيمات هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية المتعلقة بشبكات التوزيع وآليات استقطاب العملاء، مما يفرض تحديات إضافية تتعلق بالامتثال والكفاءة التشغيلية.

التأثير المحتمل

مرتفع جداً

الاستجابة للمخاطر وإجراءات التخفيف

- تعتمد "زين السعودية" استراتيجية تسويق مرنة ونهج يرتكز على احتياجات العملاء لضمان النمو المستدام في قطاع الخطوط مسبقة الدفع. ومن خلال تعزيز كفاءة قنوات البيع، وترسيخ علاقاتها مع العملاء، والتكيّف مع التطورات التنظيمية، تواصل الشركة تحقيق أداء مستقر ورفع مستويات رضا العملاء وسط بيئة تنافسية ومتغيرة باستمرار.

تصنيف المخاطر المتبقية بعد تدابير التخفيف

مرتفع

5

إدارة المواهب

- أدت برامج ومبادرات رؤية 2030 إلى اشتداد المنافسة على الكفاءات المهنية وتزايد قدرة القطاعين الحكومي وشبه الحكومي على استقطاب المواهب. ويتزامن ذلك مع الحاجة المتنامية لتمكين التحول الرقمي للقوى العاملة، وارتفاع سقف التوقعات فيما يتعلق بتطوير المواهب وبيئة العمل والرفاهية، مما يفرض تحديات مستمرة في جذب الموظفين والاحتفاظ بهم وتطوير مهاراتهم.

التأثير المحتمل

مرتفع جداً

الاستجابة للمخاطر وإجراءات التخفيف

- تسعى "زين السعودية" إلى بناء كوادر مرنة ومهيأة للمستقبل من خلال تعزيز مرونة المنظومة التنظيمية والاهتمام برفاه موظفيها، وذلك من خلال تبنّيها مبادرات مدروسة تستهدف استقطاب الكفاءات وتطويرها والاحتفاظ بها، بما يضمن الحفاظ على تنافسيتها ضمن بيئة عمل متغيرة، ويواكب مستهدفات التحول الوطني.

تصنيف المخاطر المتبقية بعد تدابير التخفيف

مرتفع

6

تجربة عملاء دون المستوى الأمثل

- على الرغم من ريادة الشركة في قدرات شبكة الجيل الخامس (5G)، إلا أن الثغرات في تغطية الشبكة ما تزال من الأسباب الرئيسية لشكاوى العملاء وانتقالهم إلى مشغلين آخرين. يضاف إلى ذلك أن الأداء المحدود للقنوات الرقمية وتعقيد قواعد العمل الداخلية يحدان من فعالية تجربة المستخدم وكفاءة العمليات، مما يقلل من القدرة على تقديم رحلة عميل سلسة وتنافسية.

التأثير المحتمل

مرتفع جداً

الاستجابة للمخاطر وإجراءات التخفيف

- تسعى "زين السعودية" إلى أن تكون شريكاً في رحلة عملائها، من خلال تحسين أداء شبكتها باستمرار، وتطوير نقاط التواصل الرقمية لتكون أكثر بساطة وفاعلية، وتنسيق عملياتها الداخلية بما ينسجم مع توقعات العملاء المتطورة. وباستخدام نهج متكامل مبني على تحليل البيانات، تضمن الشركة تقديم تجربة مميزة تتجاوز التوقعات، وتعزز جسور الثقة والرضا مع عملائها.

تصنيف المخاطر المتبقية بعد تدابير التخفيف

مرتفع

7

الأمن السيبراني

- تفرض التهديدات السيبرانية المستمرة والمتطورة، والتي تستهدف البنية التحتية الحيوية، مستوى متصاعداً من المخاطر، قد يتمثل في اختراق البيانات، أو انقطاع الخدمات، أو تكبد خسائر مالية فادحة، أو الإضرار بسمعة الشركة.

التأثير المحتمل

مرتفع جداً

الاستجابة للمخاطر وإجراءات التخفيف

- تتبنّى "زين السعودية" استراتيجية أمن سيبراني شاملة واستباقية، تلتزم بأرقى المعايير الدولية وأفضل الممارسات. ومن خلال توظيف أحدث التقنيات، وأساليب الرصد المستمر، وبرامج توعية الموظفين، تضمن الشركة حماية بنيتها الرقمية، والامتثال التنظيمي، وتعزيز قدرتها على التصدي للتهديدات السيبرانية المتجددة بثبات واستدامة.

تصنيف المخاطر المتبقية بعد تدابير التخفيف

مرتفع

المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة تابع

8

حوكمة البيانات والخصوصية

- يفرض نظام حماية البيانات الشخصية ضوابط صارمة على معالجة البيانات الشخصية، مما يعرض الشركة لمخاطر تنظيمية وأخرى قد تضر بسمعتها في حال عدم الامتثال أو حدوث اختراقات.
- وفي حين أن الذكاء الاصطناعي واستخراج البيانات يتيحان فرصاً لفهم أعمق للعملاء وتحقيق الدخل، إلا أنه يجب إدارتهما بحرص شديد لتجنب انتهاك متطلبات خصوصية البيانات.

التأثير المحتمل

مرتفع جداً

الاستجابة للمخاطر وإجراءات التخفيف

- تلتزم "زين السعودية" بالحفاظ على أعلى معايير حوكمة البيانات والخصوصية، من خلال مواءمة ممارساتها مع المتطلبات التنظيمية والمبادئ الأخلاقية. وبفضل الرقابة المنظمة، والامتثال المستمر، والاستخدام المسؤول للبيانات، تضمن الشركة تعزيز ثقة عملائها، والالتزام التنظيمي، وتحقيق قيمة مستدامة ضمن بيئة قائمة على البيانات.

تصنيف المخاطر المتبقية بعد تدابير التخفيف

مرتفع

9

استراتيجية مراكز البيانات لإدارة النمو

- فتح النمو المتسارع للخدمات السحابية الفائقة النطاق وإنترنت الأشياء والبيانات الرقمية والتحول الرقمي آفاقاً رحبة لفرص استراتيجية غير مسبوقة، ولكنه في الوقت ذاته ينطوي على مخاطر، كقيود السعة الاستيعابية، واحتدام المنافسة، وتزايد التعرض للتهديدات السيبرانية.

التأثير المحتمل

مرتفع جداً

الاستجابة للمخاطر وإجراءات التخفيف

- تتبع "زين السعودية" استراتيجية مرنة وقابلة للتوسع، تجمع بين كفاءة العمليات وتعزيز مستوى الأمان لإدارة مراكز البيانات بفاعلية، ومواكبة متطلبات العصر الرقمي المتجددة. ومن خلال رؤيتها الشاملة لتقييم البنية التحتية ونماذج الخدمات، ومتابعة حركة السوق، تسعى الشركة إلى تحقيق توسع مستدام يحافظ على أصولها القيّمة ويدفع بأهدافها نحو آفاق أوسع.

تصنيف المخاطر المتبقية بعد تدابير التخفيف

مرتفع

10

التنفيذ الناجح لبرنامج التحول لأنظمة دعم الأعمال (BSS)

- أي قصور في تعزيز المرونة المؤسسية، أو تسريع وتيرة طرح المنتجات في السوق، أو تحقيق الفوائد المرجوة من التحول الرقمي، نتيجة للتعقيدات المتزايدة أو محدودية الموارد أو عدم كفاءة العمليات، قد يحد من القدرة التنافسية للشركة ويعيق نموها على المدى الطويل.

التأثير المحتمل

مرتفع

الاستجابة للمخاطر وإجراءات التخفيف

- تحرص "زين السعودية" على تنفيذ برامجها للتحول من خلال التنسيق المستمر بين إدارات الشركة، ومواءمة الكفاءات مع أهدافها الاستراتيجية، وإدارة الأداء بشكل منظم. ومن خلال تعزيز التعاون مع أصحاب المصلحة وغرس ثقافة المرونة في أنظمتها الرئيسية، تقلل الشركة المخاطر ذات الصلة بما يحقق قيمة رقمية مستدامة على المدى الطويل.

تصنيف المخاطر المتبقية بعد تدابير التخفيف

منخفض

نظرة عامة على المخاطر المحدثة

مع إقرارنا باستمرار وجود تحديات جوهرية، فقد أثمرت جهودنا في السنوات الأخيرة عن تخفيف حدة عدد من المخاطر بفعالية، مما استدعى تحديث مصفوفة المخاطر واستبعادها من قائمة الأولويات لعام 2024م. وفي هذا السياق، نستعرض أبرز تلك المخاطر التي تمت معالجتها، مع توضيح المبررات التي لم تعد تصنف على أساسها ضمن المخاطر الرئيسية.

اضطرابات سلسلة التوريد

نجحت "زين السعودية" في التخفيف من حدة مخاطر سلسلة التوريد التي نجمت سابقاً عن اضطرابات عالمية، كجائحة كورونا ونقص أشباه الموصلات. وقد أثمر النهج الاستباقي الذي اتبعته الشركة، والقائم على المراجعة الشاملة للمخزون الرئيسي والخدمات المدارة وشبكة الموردين، عن ضمان استقرارها التشغيلي، وذلك عبر اتخاذ إجراءات مهمة تمثلت في تنويع قاعدة الموردين، وتأمين توريد الاحتياجات ذات الأولوية، وإعادة توجيه المخزون قيد النقل لمسارات بديلة لتقليل أي تأخير محتمل. وقد تمكنا بفضل تلك التدابير إلى تخفيف حدة المخاطر، بحيث لم تعد اضطرابات سلسلة التوريد مثار قلق كبير في عام 2024م، وهو ما عزز بدوره من موثوقية سلسلة التوريد لدينا والتي لا تمثل فقط ركيزة أساسية لضمان استمرارية الخدمة لعملائنا، بل هي أيضاً أساس الدعم الذي نقدمه لمنظومات شركائنا التي تعتمد على اتساق أدائنا التشغيلي.

عوامل الاقتصاد الكلي

بفضل استراتيجياتها المالية الاستباقية، أظهرت "زين السعودية" مرونة عالية في مواجهة تحديات الاقتصاد الكلي، حيث أثمر تطبيقها لبرامج دعم الإيرادات، وتوظيفها للتحليلات المتقدمة في زيادة المبيعات، إلى جانب تبنيها لتدابير صارمة لخفض التكاليف، عن تعزيز مرونتها المالية. وبالتوازي مع ذلك، حرصت الشركة على تنويع مصادر الإيرادات، وتسريع وتيرة التحول الرقمي، والتحوط ضد تقلبات أسعار الفائدة، مما أدى إلى تحييد وتخفيف أثر المخاطر الاقتصادية الكلية. ونتيجة لهذا الأداء المالي المتميز، لم تعد عوامل الاقتصاد الكلي تشكل تحدياً ذا أولوية ضمن مصفوفة المخاطر لعام 2024م، الأمر الذي رسخ من قوة مركزنا المالي ومكننا من مواصلة الاستثمار في رفاهية كوادرنا البشرية، والحفاظ على أسعار خدمات تنافسية، والوفاء بالتزاماتنا طويلة الأمد تجاه أهدافنا البيئية والاجتماعية والحوكمة.

03
محور البيئة

نظرة على الأهداف الرئيسية	51
أبرز إنجازات عام 2024م	52
التقدّم نحو مستقبلٍ مستدام ومنخفض الكربون	53
استهلاك الطاقة	59
تعزيز الاقتصاد الدائري في "زين السعودية"	61
تحسين إدارة موارد المياه	65
المرحلة القادمة	66

نظرة على الأهداف الرئيسية

نظرة عامة على أهدافنا الاستراتيجية

مكافحة التغيّر المناخي

تركّز "زين السعودية" على خفض الانبعاثات الكربونية الناتجة عن عملياتها باعتباره أحد أبرز أولوياتها البيئية، واضعةً هدف الحياد الكربوني بحلول عام 2050م في صميم استراتيجيتها. وتدعم هذا التوجه من خلال الاستثمار الاستراتيجي في تطوير بنية تحتية مستدامة وموفرة للطاقة، والترويج لمنتجات وخدمات التقنية الخضراءالتي تُسهم في تسريع مسيرة التحول نحو اقتصاد منخفض الكربون، إلى جانب إطلاق برامج شاملة لإعادة التدوير وممارسات مسؤولة لإدارة النفايات، ومساعدة العملاء على التخلص الآمن من النفايات الإلكترونية. وتوسّع "زين السعودية" نطاق مبادراتها البيئية لتشمل مشاريع التشجير وزيادة الغطاء النباتي دعماً للتنوع الحيوي، بما يتماشى مع مبادرة السعودية الخضراء. كما أطلقت شراكة نوعية مع شركة البحر الأحمر الدولية، وشاركت في إجراء مسح بيئي شامل خلال مرحلة تخطيط المشروع لضمان حماية النظم البيئية على امتداد فترة التطوير.

التوافق مع الأولويات الدولية - أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

تسهم "زين السعودية" بشكل مباشر في تحقيق أهداف الاستدامة العالمية من خلال تقليل بصمتها الكربونية، وخفض الانبعاثات الضارة، والاستخدام الرشيد والمسؤول للموارد الطبيعية:

أبرز إنجازات عام 2024م

تقليل استهلاك الوقود بنسبة
%7.24

الوصول إلى أكثر من
860,000
شخص من خلال حملاتنا البيئية التوعوية على منصات التواصل الاجتماعي

أكثر من
1,000
ساعة شحن للسيارات الكهربائية عبر محطة الشحن في واحة غرناطة للأعمال

إعادة تدوير أكثر من
3,000
جهاز إلكتروني ضمن المرحلة الثانية من مبادرة إعادة تدوير النفايات الإلكترونية

ليصل العدد الإجمالي للأجهزة المُعاد تدويرها إلى أكثر من
5,000
جهاز

ساهمنا باستخدام الورق المعاد تدويره في تحقيق:

+3,900 كيلو جرام
تخفيض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون

+247,000
ساعة تشغيل مصباح كهربائي

37
شجرة

التقدّم نحو مستقبلٍ مستدام ومنخفض الكربون

واصلت "زين السعودية" التزامها الراسخ بمواجهة تحديات التغيّر المناخي وتقليص بصمتها الكربونية، بالتوازي مع تسريع وتيرة التوسّع في بنيتها التحتية الرقمية، حيث اعتمدت نهجاً متوازناً يجمع بين النمو الاقتصادي، وكفاءة استهلاك الموارد، والعمل المناخي الفعّال، بما يتماشى مع مستهدفات رؤية السعودية 2030، ومبادرتَي "السعودية الخضراء" و"الشرق الأوسط الأخضر"، بما يجسّد رؤيتها الشاملة للاستدامة.

وسجّلت "زين السعودية" تحولات محورية في مسارها المناخي خلال عام 2024م الذي شهد ارتفاع معدلات استهلاك الطاقة بسبب تزايد الطلب على مراكز البيانات الحديثة وفائقة السعة وبنية الشبكات الرقمية والمتطورة، مما استدعى ابتكار حلول تحد من الأثر البيئي. وتزامن ذلك مع تشديد الأنظمة المحلية والدولية المرتبطة بالانبعاثات الكربونية، مما حفّز "زين السعودية" على تسريع انتقالها إلى عمليات منخفضة الكربون، ومواجهة تحدي النفايات الإلكترونية المتنامية من خلال دمج مبادئ الاقتصاد الدائري في نموذجها التشغيلي.

وبادرت "زين السعودية" إلى مواجهة هذه التحديات عبر تعزيز أجندتها المناخية في مجالات متعددة، خاصةً فيما يتعلق بكفاءة الطاقة وتقليل الانبعاثات الكربونية، مع مواصلة دمج أنظمة إدارة الطاقة الذكية بهدف تحسين كفاءة الشبكة، بما يقرّبها من تحقيق الحياد الصفري بحلول عام 2050م. كما وسّعت الشركة نطاق تعاونها مع شركات التقنية العالمية الرائدة لتطوير حلول مبتكرة ومنخفضة الانبعاثات الضارة، ونجحت في إطلاق وتوسعة أول شبكة جيل خامس (5G) خالية من الانبعاثات الكربونية على مستوى العالم ضمن مشروع البحر الأحمر عام 2023م، بالشراكة مع شركة البحر الأحمر الدولية، في خطوة تعكس توافق تقنيات الاتصالات المتسقبلية مع الأهداف الوطنية لخفض الانبعاثات الكربونية.

كما حرصت "زين السعودية" على مواجهة اعتمادها على مصادر الكهرباء المولدة من الوقود الأحفوري، من خلال نقل 80% من بنيتها التحتية السلبية إلى شركة "لتيس الذهبية للاستثمار"، المتخصصة في إدارة البنية التحتية، مما أتاح مرونة أكبر لنشر تقنيات الطاقة المتجددة. واختبرنا بالتعاون معها أنظمة طاقة خضراء هجينة تجمع بين البطاريات وتقنيات الطاقة الشمسية، وأطلقنا نظامين هجينين بنجاح بحلول نهاية 2024م، وأنجزنا 44 نظاماً إضافياً، في حين نخطط لتركيب 75 وحدة جديدة في عام 2025م. أمّا بالنسبة للمواقع التي لم تُنقل بعد، نستعد لاستبدال المراكز التقليدية بخزائن خارجية موفرة للطاقة، استجابةً للطلب المتزايد على التبريد بفعل ارتفاع درجات الحرارة.

وضاعفنا جهودنا في مجال الاقتصاد الدائري عبر مواصلة المرحلة الثانية من برنامج إدارة النفايات الإلكترونية، بالشراكة مع جمعية "ارتقاء"، والتي استهدفت إعادة تدوير آلاف الأجهزة المنتهية الصلاحية بطريقة آمنة، دعماً لاستدامة دورة الحياة وممارسات التخلص الآمن والمسؤول من النفايات الإلكترونية.

وعزّزت "زين السعودية" ريادتها في دعم جهود الاستدامة ضمن قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، مدركةً ضرورة التحوّل الشامل على مستوى القطاع. وأقامت، من خلال برنامج "رواد الاستدامة" بالتعاون مع وزارة الاقتصاد والتخطيط، شراكات استراتيجية مع شركات تقنية وطنية لتعزيز المسؤولية البيئية، وتبادل المعرفة، وتعظيم الأثر المشترك لمبادرات حماية المناخ داخل المملكة.

كما أولت "زين السعودية" اهتماماً متزايداً ببناء وعي بيئي فعّال ضمن إطار استراتيجيتها الشاملة للمشاركة المجتمعية، إدراكاً لأهمية التغيير السلوكي في تحقيق التحول البيئي المنشود. ونفّذت سلسلة من الحملات التوعوية بالتزامن مع مناسبات عالمية مثل يوم الأرض ويوم البيئة العالمي، مما أسهم في ترسيخ ثقافة المسؤولية البيئية بين الموظفين والمجتمعات المحلية وتعزيز الوعي الفردي والجماعي بأهمية حماية الموارد الطبيعية. ولم تقتصر جهودنا على التوعية، بل امتدت لتشمل دعم مبادرات عملية شملت التشجير، وتشجيع التنقل المستدام، وتحسين كفاءة استهلاك الطاقة ضمن مشاريع البنية التحتية. وأسهم هذا النهج الشامل في دمج مفاهيم الاستدامة البيئية داخل مختلف وحدات العمل.

وتمضي "زين السعودية" في مسيرتها الرائدة لتوسيع نطاق حضورها الرقمي، مدفوعةً بقناعة راسخة بأن استراتيجيتها المناخية لا تُمثّل مجرد التزام بيئي، بل تُعدّ محركاً محورياً لتحقيق نمو مرن ومستدام، يستوعب المتغيرات المتسارعة ويواكب تطلعات المستقبل.

أول شبكة جيل خامس (5G) خالية من الانبعاثات الكربونية على مستوى العالم

رسّخت "زين السعودية" مكانتها في طليعة الشركات التي تقود مسيرة النمو المستدام المدعوم بالتقنية، بفضل شراكتها الرائدة مع شركة البحر الأحمر الدولية في عام 2023م، والتي تأتي في إطار جهودها المستمرة للاستثمار في الحلول الرقمية المتطورة بما يدعم مستهدفات رؤية السعودية 2030 لبناء اقتصاد معرفي قائم على الابتكار.

وبلغ هذا التعاون الاستراتيجي محطة مهمة بإطلاق أول شبكة جبل خامس (5G) خالية من الانبعاثات الكربونية في العالم منتجع "سيكس سينسيز الكثبان الجنوبية " على ساحل البحر الأحمر خلال العام المالي الماضي. هذا الإنجاز النوعي يجسّد كيف يمكن لتقنيات الاتصال من الجيل الجديد أن تُنشر بأسلوب يحافظ على البيئة، بما يواكب مستهدفات الاستدامة على المستويين المحلي والعالمي. ووسّعت "زين السعودية" خلال عام 2024م نطاق هذه الشراكة، من خلال نشر شبكة الجيل الخامس (5G) الخالية من الانبعاثات الكربونية في مواقع إضافية مثل منتجعات أمهات وشيبارة، مما عزّز استخدام هذه التقنية الصديقة للبيئة في وجهات متعددة.

ونقود بفضل هذا التعاون الاستراتيجي مسيرة التحوّل الرقمي المسؤول في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، من خلال دمج البنية التحتية الموفّرة للطاقة، وتقليص البصمة الكربونية، وتعزيز كفاءة استخدام الموارد الرقمية، مما يضع "زين السعودية" في مقدمة الجهات التي تقدّم حلول اتصالات مستدامة وعالية الكفاءة.

التقدّم نحو مستقبلٍ مستدام ومنخفض الكربون تابع

رفع مستوى الوعي حول الاستدامة البيئية

كشركة رائدة في مجال الاتصالات والخدمات الرقمية، فعّلت "زين السعودية" دورها الحيوي في نشر الوعي البيئي، مستفيدةً من حضورها الرقمي القوي في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وقاعدة متابعيها التي تتجاوز 4 ملايين شخص عبر منصات إكس، وإنستغرام، ولينكدإن، ويوتيوب لتنفيذ حملات توعوية مؤثرة تهدف إلى تعزيز الثقافة البيئية وتحفيز تبنّي السلوكيات المسؤولة والصديقة للبيئة.

الطاقة المتجددة

← **التأثير:** تخفيض انبعاثات الغازات الدفيئة، ودعم استقرار المناخ الطبيعي، بالتوازي مع تشجيع تبنّي مصادر الطاقة المتجددة، ورفع مستوى المشاركة المجتمعية في المبادرات البيئية على المدى القصير، وتُوسيع نطاق مشاريع الطاقة المتجددة على المدى المتوسط، تمهيداً لتحقيق تحوّل مناخي مستدام يُسهم في تسريع الانتقال إلى مستقبل منخفض الكربون.

← **نطاق الوصول:** 13,000+

نشر شبكة الجيل الخامس (5G) في منطقة أمهات

← **التأثير:** يُعزّز برنامج تخفيض البصمة الكربونية تبنّي الممارسات البيئية المستدامة، ويُحفّز المشاركة المجتمعية الفاعلة في حماية البيئة، من خلال تقليل الانبعاثات الكربونية بشكل فوري، وتسريع وتيرة اعتماد التقنيات الخضراء، ورفع مستوى الوعي بممارسات الاستدامة، مما يمهد الطريق نحو تحقيق ابتكارات وفوائد بيئية مُستدامة.

← **نطاق الوصول:** 16,000+

أسبوع البيئة

← **التأثير:** نعزّز، بالتعاون مع جمعية "ارتقاء"، جهود إعادة تدوير الأجهزة الإلكترونية للحد من النفايات الإلكترونية. ونقدم توصيات ونصائح عملية تساعد الأفراد على تبنّي ممارسات بيئية واعية، بما يسهم في غرس ثقافة الاستدامة في المجتمع.

← **نطاق الوصول:** 59,390

اليوم العالمي للتخلص من الأكياس البلاستيكية

← **التأثير:** نحرص على رفع مستوى الوعي لدى أفراد المجتمع حول مخاطر التلوث البلاستيكي، ونشجّعهم على تقليل استخدام الأكياس البلاستيكية، إلى جانب تعزيز التحوّل نحو ممارسات صديقة للبيئة واعتماد بدائل أكثر استدامة، مما يثمر على المدى البعيد عن خفض التلوث وترسيخ ثقافة الاستدامة.

← **نطاق الوصول:** 15,029

امتد نطاق وصولنا في عام 2024م إلى

أكثر من 860,000 شخص

من خلال حملاتنا البيئية على منصات التواصل الاجتماعي

التوعية بالحفاظ على البيئة البحرية

← **التأثير:** نشجع جهود المحافظة على البيئة البحرية لتحفيز المشاركة المجتمعية في حماية المحيطات وموائلها، للمساهمة في تقليل التلوث البحري وصون التنوع الحيوي وحماية الأنواع البحرية، وحفز اتخاذ إجراءات فورية للحد من التلوث، وتعزيز المشاركة المجتمعية المستمرة في هذه الجهود على المدى المتوسط، وترسيخ صحة النظم البيئية البحرية على المدى الطويل.

← **نطاق الوصول:** 2,500

يوم النمر العربي

← **التأثير:** تعزيز الوعي المجتمعي بأهمية التنوع الحيوي، ودعم جهود حماية الأنواع المهددة بالانقراض، بما يسهم في رفع مستوى المشاركة المجتمعية على المدى القصير، وتوسيع نطاق برامج الحفاظ على البيئة على المدى المتوسط، وترسيخ مبادرات حماية التنوع الحيوي على المدى الطويل في مختلف مناطق المملكة.

← **نطاق الوصول:** 12,000+

ساعة الأرض

← **التأثير:** تُحفّز مبادراتنا لتعزيز الكفاءة في استخدام الطاقة مشاركة فاعلة من المجتمع في العمل المناخي، وتسهم في ترشيد الاستهلاك عبر مختلف القطاعات. وتنعكس آثارها المباشرة في خفض استهلاك الطاقة على مستوى العمليات التشغيلية، بينما يدعم أثرها متوسط المدى تحوّل الأفراد والمؤسسات نحو ممارسات أكثر استدامة. ويُمهّد هذا التوجه الطريق لترسيخ ثقافة بيئية جديدة، ترتكز على وعي جماعي بأهمية ترشيد الطاقة في المجتمعات التي تخدمها الشركة.

← **نطاق الوصول:** 20,700+

اليوم العالمي للتنوع الحيوي

← **التأثير:** ندعم جهود المحافظة على التنوع الحيوي من خلال رفع مستوى الوعي المجتمعي بالدور المحوري الذي تؤديه النظم البيئية المتنوعة، ونُشجّع المشاركة الفاعلة في جهود حماية النظم البيئية وصون الموائل الطبيعية، بما يسهم في تحفيز التفاعل البيئي الفوري على المدى القصير، وتعزيز تبنّي سلوكيات مستدامة على المدى المتوسط، والمساهمة في بناء مجتمع أكثر وعياً ومسؤولية بيئية على المدى الطويل.

← **نطاق الوصول:** 9,950

توقيع مذكرة تفاهم مع جمعية "ارتقاء"

← **التأثير:** نُعزز الالتزام بالإدارة المسؤولة للنفايات من خلال نشر الوعي البيئي وتشجيع العادات المسؤولة في التعامل مع الأجهزة الإلكترونية، إذ تُساعد هذه الجهود على الحد من التلوث الناتج عن النفايات الإلكترونية، وحماية الأنظمة البيئية من آثارها الضارة. وتُسهم إعادة تدوير أكثر من 5,000 جهاز إلكتروني في تحقيق أثر مباشر وملموس. وتُظهر النتائج على المدى المتوسط تنامي وعي المجتمع بفوائد إعادة التدوير، بينما تُرسّخ على المدى الطويل ثقافة الاستدامة وإعادة الاستخدام في المجتمع.

← **نطاق الوصول:** 8,752

يوم مبادرة السعودية الخضراء

← **التأثير:** تُعزّز مبادراتنا في مجال التشجير وزيادة الغطاء النباتي داخل المناطق الحضرية الجهود الوطنية نحو الاستدامة البيئية، من خلال تشجيع زراعة الأشجار وترسيخ حسّ المسؤولية البيئية لدى أفراد المجتمع. وتُسهم هذه المشاريع في إحداث أثر فوري يتمثل في تحسين المظهر الجمالي للمساحات الحضرية، بينما يُسهم أثرها على المدى المتوسط في رفع جودة الهواء المحلي. وعلى المدى البعيد، تدعم هذه الجهود بناء مدن أكثر استدامة، وتُعزز مسار المملكة نحو تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030 في مجال البيئة.

← **نطاق الوصول:** 38,600+

يوم الأرض العالمي

← **التأثير:** يُسرّع برنامجنا لخفض البصمة الكربونية وتيرة التحوّل نحو الحلول البيئية الذكية، من خلال التقليل الفوري للانبعاثات الكربونية، وتعزيز الاعتماد على التقنيات الخضراء في مختلف العمليات. ويُعزز البرنامج المشاركة المجتمعية، عبر ترسيخ الوعي البيئي، وتهيئة البيئة الملائمة لابتكارات مستدامة تُسهم في بناء مستقبل منخفض الكربون.

← **نطاق الوصول:** 20,140

اليوم العالمي للبيئة

← **التأثير:** نوظف برامج التوعية البيئية لترسيخ الالتزام الجماعي بالاستدامة، من أجل الحفاظ على البيئة وتحسين إدارة الموارد الطبيعية، إذ تثمر هذه المبادرات عن تعزيز المشاركة الفورية في الأنشطة البيئية، والتشجيع على اعتماد سلوكيات مستدامة على المدى المتوسط، مع ضمان تنمية مجتمع أكثر استدامة، وتحقيق مستقبل صحي ومتوازن على المدى الطويل.

← **نطاق الوصول:** 11,700

نشر شبكة الجيل الخامس (5G) الخالية من الانبعاثات في شيبارة

← **التأثير:** نُلهم من خلال مبادرة الريادة البيئية الأفراد للعمل من أجل حماية البيئة، وتعزيز الوعي البيئي في مختلف شرائح المجتمع، ونسهم في الحفاظ على الموارد الطبيعية، وتقليل الأثر البيئي الناتج عن الأنشطة اليومية. وتُحقق هذه الجهود أثراً فورياً من خلال رفع مستوى المشاركة في المبادرات البيئية، وتُشجّع على تبنّي ممارسات مستدامة على المدى المتوسط، وتُكرّس على المدى الطويل التزاماً أعمق بحماية البيئة وترسيخ ثقافة الاستدامة.

← **نطاق الوصول:** 15,500

التقدّم نحو مستقبلٍ مستدام ومنخفض الكربون تابع

دراسة حالة

تعزيز التنقل المستدام

تُعزّز "زين السعودية" جهود تقليل الانبعاثات الكربونية في قطاع النقل، انطلاقاً من أن النقل البري يُعد من أبرز مصادر التلوث والانبعاثات الضارة عالمياً. وتتواءم هذه الجهود مع توجه المملكة لتنويع الاقتصاد بعيداً عن النفط والغاز، وتعزيز الاستدامة البيئية، وتحقيق الحياد الصفري بحلول عام 2060م. وبادرت "زين السعودية" بدعم هذه التوجهات الوطنية عبر إطلاق محطة شحن للسيارات الكهربائية في مجمع غرناطة للأعمال بالرياض في عام 2022م، لتُسجّل بذلك ريادتها كواحدة من أولى الشركات التي تتخذ خطوات عملية نحو مستقبل تنقّل أكثر استدامة، انطلاقاً من موظفيها في الرياض.

تخدم محطة شحن السيارات الكهربائية

أكثر من
10
أبراج مكتبية

أكثر من
5,000
موظف في مجمع غرناطة يمكنهم الوصول إلى محطة الشحن

عزّزت "زين السعودية" في عام 2024م التزامها بالتنقل النظيف من خلال استخدام محطة الشحن الكهربائية، وتشجيع الموظفين على اعتماد خيارات تنقّل مستدامة وصديقة للبيئة.

تتضمن أبرز النتائج

تخفيض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار
2,478 كيلو جرام

ساعات الشحن المسجلة في عام 2024م
1,034

وتُشكّل هذه المبادرة جزءاً محورياً من استراتيجية "زين السعودية" الشاملة للعمل المناخي، والتي تهدف إلى تقليص الانبعاثات ضمن فئات النطاق الثالث، وتحفيز التغيير السلوكي من خلال توفير بنية تحتية خضراء فعالة ويسهل الوصول إليها.

تشجير طريق الأمير محمد بن سلمان

أطلقت "زين السعودية" في عام 2024م مبادرة استراتيجية، بالتعاون مع جمعية المسؤولية الاجتماعية بمحافظة جدة ووزارة البيئة والمياه والزراعة، لتشجير طريق الأمير محمد بن سلمان، من خلال غرس 300 شجرة، دعماً لمبادرتَي السعودية الخضراء والشرق الأوسط الأخضر، مساهمةً في تحقيق أهداف موازنة الانبعاثات لتقليل كمية الغازات الدفيئة المنبعثة.

وتجاوزت المبادرة أبعادها البيئية، إذ أسهمت في تعزيز المساحات الخضراء ضمن النطاق الحضري، ورفع مستوى الوعي المجتمعي بأهمية العمل المناخي، فضلاً عن تحقيق فوائد بيئية ملموسة من خلال احتجاز الكربون في مستودعاته الطبيعية. وشارك في هذه المبادرة موظفو "زين السعودية" إلى جانب متطوعين من المجتمع المحلي، مما رسّخ روح المشاركة المدنية، وغرس شعوراً جماعياً بالمسؤولية البيئية. وانعكس هذا الزخم البيئي إيجاباً على ثقافة الشركة، حيث ارتفعت معدلات التطوع بين الموظفين، وازداد تفاعل المجتمع مع العلامة التجارية عبر منصات التواصل الاجتماعي، مما عزز ارتباط "زين السعودية" بمجتمعها المحلي بصورة أعمق وأكثر تأثيراً.

وستسهم هذه المبادرة مع نمو الأشجار تدريجياً في تحسين المشهد الحضري، مع تعويض جزء متزايد من الانبعاثات الكربونية الناتجة عن عمليات "زين السعودية"، مما يُعزز مواءمة أنشطة الشركة مع أهداف الاستدامة الوطنية المنبثقة عن رؤية السعودية 2030، ويدعم مساعي المملكة في التحوّل نحو نموذج اقتصادي دائري ، قائم على الكفاءة والابتكار والحد من الأثر البيئي.

وتُجسّد هذه المبادرة نهجنا المتكامل في الاستدامة، حيث تتقاطع الأهداف البيئية مع التأثير الاجتماعي والقيمة التجارية، ضمن نموذج فعّال للإدارة البيئية يعالج تحديات المناخ ويدعم رفاه المجتمعات في آنٍ واحد.

اتجاهات الأداء

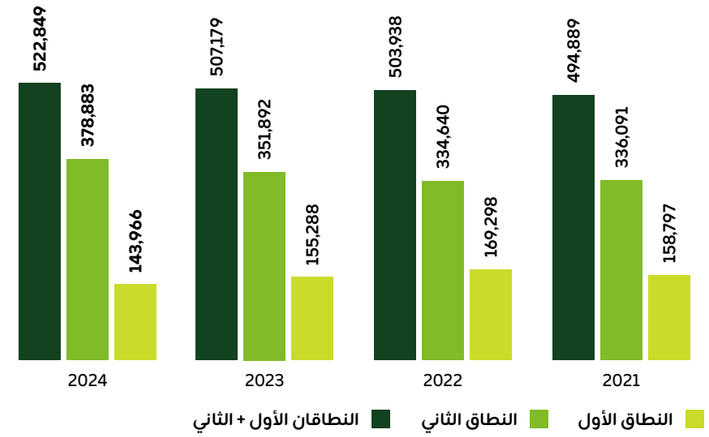
تُواجه "زين السعودية" تحدياً جوهرياً في مسيرتها نحو القضاء على الانبعاثات الكربونية، يتمثل في تزايد الطلب على الطاقة الناتج عن تبنّي تقنيات الجيل القادم، وعلى رأسها شبكات الجيل الخامس، إذ تتطلب هذه الشبكات بنية تحتية كثيفة الاستهلاك للطاقة، ما أدى إلى ارتفاع ملموس في كثافة الانبعاثات الكربونية الصادرة عن المحطات الأساسية خلال السنوات الأخيرة، الأمر الذي يستدعي حلولاً مبتكرة ومتسارعة لتحقيق التوازن بين التطور التقني والالتزامات البيئية.

انبعاثات الشبكة

انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لكل محطة أساسية (كيلوجرام)

إجمالي الانبعاثات

الانبعاثات (طن ثاني أكسيد الكربون)



وتحرص "زين السعودية" على التصدي لهذا التحدي البيئي عبر استكشاف وتنفيذ حلول مبتكرة وفعّالة، تشمل التوسّع في استخدام مصادر الطاقة المتجددة، وتبنّي أنظمة ذكية مدعومة بالذكاء الاصطناعي لرفع كفاءة استهلاك الطاقة، إلى جانب تحديث البنية التحتية بما يسهم في تقليص كثافة الانبعاثات الكربونية.

وضعت "زين السعودية" هدفاً استراتيجياً لخفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون من النطاقين 1 و 2 بنسبة 42% بحلول عام 2030م بما يتماشى مع هدف "مجموعة زين" الموافق عليه من SBTi.

استهلاك الطاقة

تُعدّ الكفاءة في استخدام الطاقة أحد الركائز الأساسية لاستراتيجية الاستدامة في "زين السعودية"، إذ تضع تحسين كفاءة استهلاك الطاقة في مقدمة أولوياتها، خاصةً في ظل التوسع المتسارع في البنية التحتية الرقمية وتعقيدها المتزايد، خصوصاً في ظل انتشار شبكات الجيل الخامس (5G). ونستثمر بشكل استباقي في تقنيات ذكية، واستكشاف مصادر طاقة متجددة، ونطبّق حلول أتمتة المباني، بهدف تقليص الأثر البيئي ودعم مرونة عملياتنا التشغيلية.

وكثّفت "زين السعودية" خلال عام 2024م جهودها في تعزيز كفاءة الطاقة، مع التركيز على مواقع حيوية مثل مراكز البيانات والمباني الإدارية. وشرعت في التنفيذ التدريجي لنظام مركزي متكامل لإدارة المباني، إلى جانب إدماج أدوات مراقبة لحظية لاستهلاك الطاقة، مما مكّنها من الحصول على تحليلات دقيقة وتتبع أي ارتفاع غير مبرر في الاستهلاك. ورُغم هذه الجهود، أدى التوسع في مواقع شبكة الجيل الخامس إلى ارتفاع استهلاك الكهرباء مقارنةً بعام 2023م.

أبرز إنجازات عام 2024م ومجالات التركيز الاستراتيجية

حقّقت "زين السعودية" خلال عام 2024م تقدماً ملموساً في تحسين مؤشرات أداء الطاقة في جميع منشآتها، مستندةً إلى مجموعة متكاملة من المبادرات المدروسة التي تهدف إلى خفض الاستهلاك وتعزيز الكفاءة التشغيلية. واعتمدت الشركة تقنيات ذكية، شملت تركيب أجهزة استشعار للحركة في المقر الرئيسي، واستبدال أنظمة التكييف التقليدية بوحدات حديثة موفرة للطاقة ومزودة بتقنية العاكس الذكي (إنفرتر)، حيث تم تجهيز 44 متجراً بـ 67 وحدة تكييف مركزي ذكية، و51 متجراً بـ 52 وحدة منفصلة ذكية، إلى جانب مكتب المدينة المنورة الذي تم تجهيزه بـ 7 وحدات وموقع FSC003 المجهز بوحدتين، مما حسّن كفاءة الطاقة، وعزّز التحكم في درجات الحرارة، وأطال عمر المعدات.

وواصلت "زين السعودية" اعتماد حلول متقدمة لإدارة الأحمال وأنظمة التبريد لتلبية احتياجات بنيتها التحتية الرقمية المتنامية. وساهمت وحدات التكييف المجهزة بتقنية الإنفرتر الجديدة في خفض استهلاك الكهرباء من خلال تعديل سرعة الضاغط تلقائياً حسب الحاجة، مقارنةً بالأنظمة التقليدية. كما تبنّت الشركة مبردات صديقة للبيئة من نوع R410A، في خطوة تعكس التزامها العميق بالمحافظة على البيئة والحد من الأثر الكربوني لعملياتها التشغيلية.

وشرعت "زين السعودية" في تنفيذ بنية تحتية للطاقة الشمسية ضمن مشروع "مناسك"، في خطوة تعزز توجهها نحو مصادر الطاقة المتجددة. ومن أصل 65 منصة شملها المشروع، جُهزت 20 منصة في المدينة المنورة بأنظمة طاقة شمسية متكاملة، تشمل ألواحاً بسعة 380 واط وبكفاءة تقارب 21%، إلى جانب نظام بطاريات بسعة 100 أمبير في الساعة، مما يُمهّد الطريق نحو توسع أعمق في استخدام الطاقة المتجددة مستقبلاً.

كما تولي "زين السعودية" المحافظة على الموارد الطبيعية، لاسيما المياه، ضمن أولوياتها الرئيسية، حيث بلغ إجمالي الاستهلاك المياه في منشآت RDC وJDC وDDC نحو 10.58 ميغاليتر خلال عام 2024م. ورغم أن مبادرات الترشيد ما تزال في مراحلها الأولى، تعمل الشركة على إعداد خطط مستقبلية لاقتراح حلول مبتكرة ضمن ميزانيتي 2026م و2027م.

وبينما أسهم الموظفون بدور رئيسي في هذه المسيرة، أدى تركيب أجهزة استشعار الحركة في المناطق الإدارية إلى خفض استهلاك الكهرباء الناتج عن الإضاءة والتكييف غير الضروري، فضلاً عن ترسيخ ثقافة الوعي بكفاءة الطاقة في بيئة العمل.

وتُجسّد هذه المبادرات مجتمعةً النهج الاستباقي الذي تتبعه "زين السعودية" في حماية البيئة، وحرصها على مواءمة جهودها مع مستهدفات الاستدامة على الصعيدَين الوطني والدولي.

وتتطلع "زين السعودية" إلى المستقبل برؤية واضحة، إذ تعمل على إعداد خارطة طريق شاملة للتحوّل في أنظمة الطاقة ترتكز على تقليل الاعتماد على الوقود الأحفوري، وزيادة الاعتماد على مصادر الطاقة المتجددة، وتعزيز الكفاءة في جميع عملياتها التشغيلية. وتشمل هذه الخطة أهدافاً طموحة لخفض إجمالي استهلاك الطاقة وكثافة الانبعاثات بحلول عام 2030م.

المؤشرات الرئيسية

استهلاك الطاقة

الوقود المستهلك (لتر)

2023	56,979,768
2024	52,855,309

الطاقة المستهلكة (البنية التحتية على الشبكة) (كيلوواط ساعة)

2023	576,399,096
2024	620,620,179

تعزيز الاقتصاد الدائري في "زين السعودية"

تتبنى "زين السعودية" ممارسات متطورة لإدارة النفايات وتفعيل مبادئ الاقتصاد الدائري ضمن مختلف عملياتها، سعياً لتقليل أثرها البيئي بكل التزام ووعي، حيث تولي اهتماماً بالغاً بتخفيض النفايات الناتجة عن أنشطتها التشغيلية، لاسيما النفايات الإلكترونية، والورقية، والبلاستيكية ذات الاستخدام الواحد، انطلاقاً من قناعة راسخة بأهمية الحفاظ على الموارد الطبيعية والحد من التلوث.

واعتمدت "زين السعودية" نهجاً شاملاً ومسؤولاً في إدارة النفايات، دعماً للتنوع الحيوي الغني في المملكة وصونه. وطبّقت آليات مدروسة للتعامل مع المواد الخطرة وغير الخطرة على حد سواء، بالاستناد إلى تقييمات دقيقة مكّنتها من تحديد خمسة مصادر رئيسية للنفايات تُشكّل المرتكز الأساسي لإطارها المتكامل في المسؤولية البيئية.

النفايات العامة

يتم جمع كافة النفايات العامة ووزنها وإعداد تقارير شهرية عنها.

النفايات الإلكترونية

تُجمع النفايات الإلكترونية الناتجة عن عمليات "زين السعودية" من مواقعها ومستودعاتها وتُعرض للبيع في مزادات علنية. وبهذه الطريقة، تُتاح الفرصة لمستخدمين جدد للاستفادة من الأجهزة والمعدات الإلكترونية بعد انتهاء عمرها الإنتاجي لدى الشركة.

النفايات الورقية

في إطار جهودها للحدّ من استهلاك الورق وتقليل الأثر البيئي المترتب عليه، تعتمد "زين السعودية" نظام Papercut، وهو نظام مركزي لمتابعة مهام الطباعة داخل الشركة وإدارتها. وفي عام 2024م، واستكمالاً لتحوّلها الكامل إلى استخدام الورق المُعاد تدويره بنسبة 100% في عام 2023م، وسّعت الشركة نطاق التحوّل الرقمي وحدّدت سقفاً للطباعة بهدف تقليص الهدر. كما يوفّر النظام تقديرات دقيقة للأثر البيئي الناتج عن استخدام الورق، بما في ذلك الانبعاثات ومعادلات إزالة الغابات.

النفايات البلاستيكية

- توجيه الموظفين بالتخلّص من النفايات البلاستيكية في الحاويات المخصصة لها في كل طابق بمقر الشركة الرئيسي.
- جمع النفايات البلاستيكية التي تصل عن طريق الخطأ إلى حاويات النفايات العامة، ليتم فصلها ووضعها في الحاويات المخصصة لها.
- تُجمع كافة النفايات البلاستيكية وتُرسل لإعادة التدوير من خلال شركائنا المعتمدين.
- يتم وزن جميع النفايات البلاستيكية وإعداد تقارير شهرية عنها.
- للحد من العبوات البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد، يحصل جميع الموظفين الجدد في "زين السعودية" على زجاجات مياه صديقة للبيئة مصنوعة من الفولاذ المقاوم للصدأ.

طرق الإدارة

المعدات التي انتهى عمرها الافتراضي

تتم إعادة تدوير المعدات المتخصصة التي لا يمكن إعادة استخدامها أو بيعها من خلال شريك معتمد متخصص في هذا المجال.

النفايات الخطرة

تشمل النفايات الخطرة لدى "زين السعودية" النفايات الإلكترونية وغيرها من المواد التي قد تُشكل ضرراً على الصحة العامة أو البيئة. وتحرص الشركة على ضمان الإدارة السليمة لهذه النفايات، وذلك من خلال تخزينها في منطقةٍ مخصصة ومحمية من أشعة الشمس حتى التخلص منها بطرقٍ آمنة.

الشراكة مع جمعية "ارتقاء" للحد من النفايات الإلكترونية

واصلت "زين السعودية" التزامها الجاد بخفض بصمتها من النفايات الإلكترونية بحلول عام 2025م، عبر بناء شراكات استراتيجية مبتكرة تُترجم هذا الهدف إلى مبادرات ملموسة. وأطلقت الشركة تعاوناً مثمراً مع جمعية "ارتقاء" الخيرية المتخصصة في جمع أجهزة الحاسب الآلي والأجهزة الإلكترونية، وإعادة تأهيلها ثم توزيعها على الجهات الاجتماعية والتعليمية.

كما عززت "زين السعودية" هذا التعاون في عام 2024م عبر توقيع مذكرة تفاهم لإطلاق المرحلة الثانية من مبادرة إدارة النفايات الإلكترونية، مع التركيز على الجمع المنظم والمسؤول للأجهزة الإلكترونية التي وصلت إلى نهاية عمرها التشغيلي، مثل الهواتف المكتبية والطابعات وأجهزة الحاسب المحمولة وماسحات البصمات، بهدف إعادة تدويرها أو تأهيلها للاستخدام من جديد، بما يحقق أثراً بيئياً واجتماعياً ملموساً.

يخضع كل ما يتم جمعه من أجهزة لعمليات معالجة عبر قنوات إعادة تدوير معتمدة، تلتزم بالمعايير البيئية وتُراعي إجراءات التخلص الآمن والأخلاقي. أمّا الأجهزة المُعاد تأهيلها، فتُمنح ويتم إهداؤها إلى الجهات الخيرية، للمساهمة في سد الفجوة الرقمية من خلال توزيعها على المدارس والجهات التعليمية التي تفتقر إلى الأجهزة الإلكترونية الأساسية.

وتضمن "زين السعودية" تعزيز الشفافية والحوكمة في هذه المبادرة من خلال التقارير البيئية التفصيلية التي تُعدها جمعية "ارتقاء"، والتي تُمكّن الشركة من تتبّع الأداء وقياس التقدم نحو تحقيق أهدافها في مجال الاستدامة.

ولا تُمثّل هذه الشراكة مجرد خطوة نحو تحقيق هدف خفض النفايات الإلكترونية بحلول 2025م، بل تجسّد رؤيتنا الأوسع للاقتصاد الدائري، حيث أثبتت المبادرة أن التعاون بين القطاع الخاص والجمعيات غير الربحية قادر على تحقيق قيمة مشتركة، والحد من الأثر البيئي، وتعزيز الشمول الرقمي عبر إعادة الاستخدام الهادف من خلال تحويل الأجهزة المهملة إلى أدوات نافعة تُحدث فرقاً حقيقياً في حياة الأفراد.

المرحلة الأولى (2022م/2023م)

إجمالي الأجهزة التي تم جمعها: 1,704

- المُعاد تدويرها: 1,391 جهازاً
- المُتبرع بها (المُعاد تأهيلها): 313 جهازاً

الأثر البيئي:

- انبعاثات ثاني أكسيد الكربون التي تم تفاديها: 24.1 طن
- الوزن الاجمالي المعاد تدويره: 24 طن

المرحلة الثانية (2024م)

إجمالي الأجهزة التي تم جمعها: 3,725

- المُعاد تدويرها: 3,443 جهازاً
- المُتبرع بها (المُعاد تأهيلها): 282 جهازاً

الأثر البيئي:

- انبعاثات ثاني أكسيد الكربون التي تم تفاديها: 61.3 طن
- الوزن الاجمالي المعاد تدويره: 0.247 طن

الأثر التراكمي (المرحلة الأولى + المرحلة الثانية)

إجمالي الأجهزة التي تم جمعها:

5,429

- المُعاد تدويرها: 4,834 جهازاً
- المُتبرع بها (المُعاد تأهيلها): 595 جهازاً

الأثر البيئي:

- انبعاثات ثاني أكسيد الكربون التي تم تفاديها:

85.4 طن

- الوزن الإجمالي للأجهزة المُعاد تدويرها:

24.247 طن

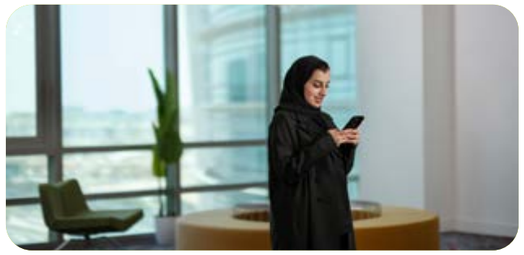
تعزيز الاقتصاد الدائري في "زين السعودية" تابع

رحلة "زين السعودية" نحو مستقبلٍ بلا ورق

واصلت "زين السعودية" التقدّم بخطى ثابتة نحو بناء سلسلة قيمة بلا ورق، تماشياً مع رؤيتها للاستدامة والتحوّل الرقمي، حيث اعتمدت مجموعة من الحلول الرقمية المبتكرة للعديد من عملياتها التشغيلية، مع الالتزام بقياس التقدم المحقق بدقة وشفافية. ويُعدّ نظام Papercut حجر الزاوية ضمن هذه الجهود، إذ تم تثبيته على جميع طابعات الشركة، ليكون الأداة المركزية لتتبع وإدارة استهلاك الورق.

Papercut هو نظام ذكي يتيح مراقبة ورصد جميع مهام الطباعة بدقة من خلال توفير بيانات آنية وفورية حول عدد الأوراق المطبوعة، وهوية المستخدمين، وتوقيت عمليات الطباعة، مما يتيح رؤية شاملة وقابلة للتتبع على مستوى الشركة. لكن فعالية النظام تتجاوز مجرد التتبع؛ إذ يقدّم تحليلات بيئية متقدمة تشمل:

- عدد الأشجار المستهلكة.
- إجمالي انبعاثات ثاني أكسيد الكربون المنتجة.
- عدد الساعات المكافئة لعمل مصباح كهربائي التي تم استهلاكها بناءً على كمية الورق المطبوع.



تتبع التقدم حتى عام 2024م

الفوائد البيئية المقدرة منذ اعتماد الورق المُعاد تدويره في مارس 2023م

عدد الأشجار التي تم توفيرها

2024م

37.4

(2023: 21)

انبعاثات ثاني أكسيد الكربون التي تم تجنبها

2024م

3,956.8 كيلوجرام

(2023م: 2,222.4 كيلوجرام)

عدد الساعات المكافئة لعمل مصباح كهربائي التي تم توفيرها

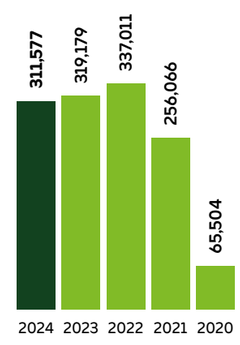
2024م

247,739.7

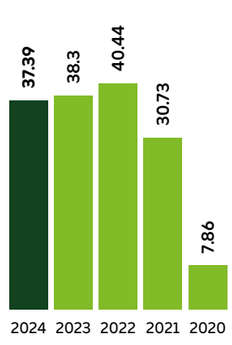
(2023م: 137,790.7)

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

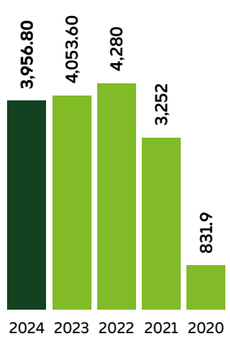
إجمالي الأوراق المطبوعة



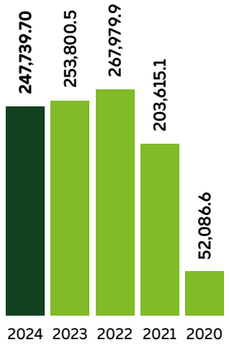
عدد الأشجار المستهلكة



انبعاثات ثاني أكسيد الكربون المنتجة (كيلوجرام)



عدد الساعات المكافئة لعمل مصباح كهربائي التي تم استهلاكها



وتُستخدم هذه البيانات والتحليلات المقدمة من النظام في توجيه استراتيجيات التحوّل الرقمي الأوسع نطاقاً، وتطوير برامج تدريبية للموظفين تركّز على تعزيز السلوكيات المستدامة داخل بيئة العمل.

وتُجسّد هذه المبادرة التزام "زين السعودية" بدمج الاستدامة في جوهر عملياتها اليومية، مع الاستفادة من أدوات القياس والتقنية الدقيقة لتحقيق تحسين مستدام. كما تُشكّل هذه الخطوة محوراً أساسياً لمرحلة جديدة في مسيرة الشركة نحو مستقبل خالٍ تماماً من الورق.

الحد من النفايات البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد

تواصل "زين السعودية" التزامها البيئي العميق من خلال تكثيف جهودها للحد من استخدام المواد البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد عبر مختلف مراحل سلسلة القيمة، حيث تركّز 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 2024م: تتبّع استهلاك نفايات الزجاجات البلاستيكية

اعتمدت "زين السعودية" نظام مراقبة ربع سنوياً لتتبّع استهلاك الزجاجات البلاستيكية، مما أتاح رؤى أوضح حول الأنماط والتغيرات الموسمية في الاستهلاك:

النفايات البلاستيكية بالكيلوجرام (2024م)

الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع
31.05	16.54	36.8	58.47

المجموع

142.9 كيلوجرام

مبادرات وشراكات تصنع الأثر

تدمج "زين السعودية" مبادئ الاقتصاد الدائري في عملياتها اليومية، مستهدفةً النفايات البلاستيكية بوصفها أحد أبرز ملوثات البيئة.

واتبعت الشركة نهجاً مزدوجاً يجمع بين تقليل الأثر البيئي وتحقيق منافع اجتماعية ملموسة.

1. إعادة التدوير بالشراكة مع جمعية "تدوير"

تقوم "زين السعودية" بتوجيه النفايات البلاستيكية الناتجة عن مقرها الرئيسي إلى جمعية "تدوير" الخيرية، التي تتولى تدوير المواد المهدرة واستثمارها في أوقاف ومشاركات مجتمعية مثل:

- دعم مشاريع صيانة المساجد
- المساهمة في برامج إفطار الصائم خلال شهر رمضان المبارك
- تقديم خدمات مساندة إلى زوار بيت الله الحرام

ويجسّد هذا التعاون نموذجاً فعّالاً ومبتكراً للاقتصاد الدائري، يحقق أثراً مضاعفاً يجمع بين تقليل التلوث البيئي وتعزيز العمل المجتمعي المستدام.

2. مراقبة وتحليل استهلاك البلاستيك

تعتمد "زين السعودية" تحليلاً منتظماً لأنماط استهلاك البلاستيك، بهدف ترشيد الاستخدام، وتحسين الأداء البيئي، والبحث عن بدائل صديقة للبيئة. وتُستخدم هذه البيانات لتوجيه القرارات المستقبلية، وتطوير حلول أكثر استدامة على مستوى الشركة.

تُجسّد هذه الجهود مجتمعة التزام "زين السعودية" بنموذج استهلاك واعٍ ومسؤول، يقوم على الشفافية والمساءلة والتعاون المجتمعي. وبالرغم بعض الزيادات الموسمية في معدلات استهلاك المواد البلاستيكية والتي كشفت عنها التحليلات، أرست الشركة قاعدة صلبة نحو تحوّل دائري طويل الأجل، حيث ستواصل في عام 2025م التركيز على تنفيذ استراتيجيات أوسع لتقليل استهلاك البلاستيك، وتوسيع نطاق استخدام البدائل المستدامة.

تحسين إدارة موارد المياه

تُولي "زين السعودية" أهمية قصوى لاستخدام المياه بشكل مسؤول ومستدام، في إطار استراتيجيتها البيئية الشاملة، إذ تدرك مسؤوليتها في ضمان الاستخدام الأمثل لهذه الموارد الحيوية في كافة عملياتها، خاصةً مع تزايد الضغوط العالمية على موارد المياه العذبة.

ونعتمد في توفير احتياجاتنا المائية على شركة المياه الوطنية، بينما يُصرّف الصرف الصحي عبر شبكات البلديات المحلية، طبقاً للأنظمة واللوائح الوطنية. ونتتبع استهلاك المياه باستخدام نظام قراءة العدادات الآلية الذي توفره شركة المياه الوطنية لضمان دقة البيانات ورفع مستوى الشفافية في إدارة الموارد.

كما طوّرنا نظاماً داخلياً لرصد استهلاك المياه لحظياً، حيث يجمع هذا النظام البيانات من مختلف المنشآت وتُستخدم في تحليل أنماط الاستهلاك، وتقييم فعالية المبادرات المعنية بالكفاءة، وقياس التقدم المحقق نحو أهداف المحافظة على المياه.

وسجّلت "زين السعودية" في عام 2024م استهلاكاً إجمالياً بلغ 10,580 متراً مكعباً من المياه، مقارنةً بـ 9,144 متراً مكعباً في عام 2023م. ورغم هذه الزيادة الطفيفة نسبياً الناتجة عن نمو أعداد الموظفين وتوسّع الأنشطة، حافظت الشركة على مستوى الاستهلاك ضمن الحدود المستهدفة، بفضل سلسلة من الإجراءات، مثل تركيب تجهيزات المياه منخفضة التدفق، وتنفيذ حملات توعية داخلية، وتعزيز بروتوكولات المراقبة في المواقع الرئيسية.

ونسعى حالياً إلى استكشاف حلول لإعادة استخدام مياه الصرف في مواقع مختارة، بهدف تخفيف الضغط على موارد المياه العذبة. ويعكس هذا التوجه التزامنا بتقليل الأثر البيئي، وتحسين كفاءة إدارة الموارد، والمساهمة الفاعلة في تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030 في مجال الاستدامة.

وسنواصل مراجعة استهلاكنا من المياه على أساس سنوي، واستكشاف فرص جديدة لتعزيز الحفاظ على المياه ضمن شبكتنا ومنشآتنا الإدارية.

استهلاك المياه (متر مكعب)

2024م

10,580

(2023م: 9,144)

المرحلة القادمة

نواصل في "زين السعودية" العمل على بناء مستقبل مستدام يسترشد بمبادئ المسؤولية البيئية ويُعزّزه الابتكار الرقمي، من خلال مواصلة الاستثمار في مصادر الطاقة المتجددة، واعتماد تقنيات خضراء من الجيل التالي، وتوسيع تطبيقات الاقتصاد الدائري، لنُرسّخ التزامنا ببناء مستقبل مرن ومنخفض الكربون للمملكة والمنطقة بأكملها.

المدى القصير (2025م)

- استبدال وحدات التكييف التقليدية في جميع المكاتب الإقليمية بأخرى ذكية وصديقة للبيئة
- تقليل النفايات الإلكترونية والبلاستيكية ذات الاستخدام الواحد

المدى المتوسط (2026م إلى 2028م)

- تعزيز كفاءة الطاقة في جميع المتاجر
- توسيع مبادرات إعادة التدوير

المدى البعيد (2029م وما بعده)

- تقليل الانبعاثات الكربونية بتطبيق حلول هجينة تجمع بين البطاريات والطاقة الشمسية في عام 2025م
- التعاون مع مجموعة زين لتحقيق أهداف خفض الانبعاثات طويلة الأمد
- دعم جهود خفض الانبعاثات من خلال مبادرات "لتيس الذهبية"، والتي تشمل توصيلات الشبكة الكهربائية وتحويل المواقع المعتمدة على الشبكة العامة إلى أنظمة هجينة تجمع بين الطاقة الشمسية والبطاريات.
- تركيب أنظمة ذكية لإدارة المباني تهدف إلى مراقبة وتحسين كفاءة التشغيل عبر مختلف المنشآت

04

محور المجتمع

نظرة على الأهداف الرئيسية	69
أبرز إنجازات عام 2024م	70
مواردنا البشرية	71
ضمان رضا العملاء	81
التفاعل والأثر المجتمعي	83
المرحلة القادمة	89

نظرة على الأهداف الرئيسية

تُجسّد "زين السعودية" رؤيتها المؤسسية من خلال دورها المحوري في تعزيز رفاهية المملكة ومجتمعاتها، واضعة التمكين الاجتماعي في صميم استراتيجيتها للتنمية المستدامة. واعتمدت الشركة نهجاً متكاملاً يستند إلى قيم التنمية المجتمعية، ويهدف إلى بناء مجتمعات مزدهرة، وحيوية، ومستدامة. واستثمرت "زين السعودية" في تقنيات متقدمة وحلول رقمية مبتكرة صُممت بعناية لتواكب تطلعات مختلف شرائح المجتمع، وتُلبي احتياجاتهم الحقيقية، ما يسهم في تحسين جودة الحياة، ودعم التقدم الاجتماعي، وترسيخ مفهوم الازدهار المشترك باعتباره أساساً لمستقبل أكثر شمولاً وتقدماً.

نظرة عامة على أهدافنا الرئيسية

الشمولية

تلتزم "زين السعودية" بالعمل على سد الفجوة الرقمية من خلال توفير خدمات رقمية شمولية تلبي متطلبات الجميع، بما فيهم كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة. ومن خلال مبادرات مجتمعية هادفة وبرامج تدريبية مخصصة، تعزّز شراكاتها الاستراتيجية مع مختلف الأطراف لتمكين الفئات الأكثر احتياجاً من الاستفادة من التحول الرقمي. وتهتم الشركة بتهيئة بيئة عمل تكفل التنوع والمساواة، وتتصدّى بحزم لجميع أشكال التمييز، مع ضمان شعور الجميع بالانتماء والأمن.

تمكين جيل الشباب

تؤمن "زين السعودية" أنّ الأطفال والشباب هم دعامة مستقبل الوطن وتحوّله الرقمي. لذا، تحرص على حمايتهم من مخاطر وتهديدات الفضاء الرقمي وكافة أشكال التنمر، وتعزيز قدراتهم على المشاركة الآمنة في فضاءات اجتماعية حيوية وشاملة، وتتعاون مع الجهات الحكومية وغير الربحية لإرساء ثقافة السلامة الرقمية وتنمية المهارات التقنية، إلى جانب تقديم برامج تدريبية وإرشادية وإتاحة فرص العمل التي تُعزز نموهم الشخصي والمهني.

التوافق مع الأولويات الدولية - أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

ندعم ونشجع تحقيق أهداف التنمية المستدامة التالية من خلال ترسيخ مبادئ التنوع والشمولية، سواء داخل الشركة أو في المجتمعات التي نخدمها:

تساهم حملاتنا الهادفة في تمكين جيل المستقبل من الأطفال والشباب للمساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة التالية:

أبرز إنجازات عام 2024م

150
مستفيدة من برنامجنا التوجيهي "المرأة في التقنية"

550
مستفيداً من كبار السن ضمن برامج الشمولية الرقمية

+29,000
مستفيداً من الجيل الصاعد من اكتساب المهارات والمعرفة والأدوات الرقمية

إطلاق مبادرة "شباب زين" في عام 2024م

بهدف تمكين الشباب ضمن الفئة العمرية بين 18 و24 عاماً، من خلال تقديم الإرشاد والتدريب المتخصص، مع التركيز على تعزيز المهارات الرقمية، وإضافة بُعداً جديداً يتمثل في مهارات التقنية الخضراء.

برنامج HiPo لتطوير الكفاءات الواعدة

يستهدف برنامج HiPo لتطوير الكفاءات الواعدة تحديد وتطوير الكفاءات القادرة على التكيّف مع البيئات المتقلبة والتغيرات السريعة، وتمكينهم من مواجهة التحديات المستقبلية، وضمان مواءمتها مع استراتيجية "زين السعودية" ومتطلبات أعمالها المتجددة، بما يدعم استمرارية النجاح والتميّز في المستقبل.

تجربة جديدة لعالم أجمل

يوفر هذا البرنامج فرصاً متميزة للموظفين لتعزيز مهاراتهم في التواصل وحل المشكلات والتفاعل مع العملاء، حيث يتيح لهم التناوب بين أدوار متعددة في مجال خدمة العملاء، بما يثري خبراتهم ويعزز كفاءتهم المهنية بشكل ملموس.

مواردنا البشرية

نؤمن في "زين السعودية" أن مواردنا البشرية هم الركيزة الأساسية لنجاحنا والقوة الدافعة لنمونا المستدام. لذا، نحرص على تهيئة بيئة عمل شمولية، ومتنوعة، ومحفزة، يشعر فيها كل موظف بالتقدير والانتماء. ونولي اهتماماً كبيراً بتطوير المواهب من خلال برامج تدريبية متقدمة، وسياسات عادلة، وتركيز متكامل على صحة ورفاهية الموظف. وهدفنا هو استقطاب الكفاءات المتميزة وتمكينها من النمو والابتكار. وتعتمد استراتيجيتنا في إدارة الموارد البشرية على مواءمة الطموحات الوطنية مع أرقى المعايير العالمية، لضمان جاهزية مستقبلية تواكب تطلعات رؤية السعودية 2030.

إدارة القوى العاملة

ندرك في "زين السعودية" أن موظفينا هم أثمن أصولنا، وثروتنا الحقيقية التي نعوّل عليها في تحقيق التميّز. ولهذا، ترتكز مقاربتنا لإدارة القوى العاملة على توفير بيئة عمل مثالية تحتضن الكفاءات وتدعم تطورها، بفضل قيادة ملهمة، وفرص تدريب وتطوير فعّالة، وثقافة مؤسسية تقوم على قيم التنوع والشمولية. كما نعمل باستمرار على تطوير ممارسات التوظيف في "زين السعودية" بما يتماشى مع أنظمة العمل في المملكة، بل ونتجاوز متطلبات الالتزام، لنرسّخ نموذجاً يُحتذى به في بيئة العمل المثالية.

واصلت قوتنا العاملة نموّها المستدام، بما يعكس التوسع المتسارع في أعمالنا وترسيخ مكانتنا كجهة عمل مفضلة في قطاع الاتصالات، حيث ارتفع عدد الموظفين من 1,354 في عام 2021م إلى 1,543 في عام 2023م، متجاوزاً حاجز 1,500 موظف في عام 2024م، جميعهم يعملون بدوام كامل. ويشكّل السعوديون أكثر من 87% من إجمالي القوى العاملة، مما يعكس التزامنا بتوطين الوظائف. كما ارتفعت نسبة مشاركة المرأة في القوى العاملة إلى 20% في عام 2024م، مقارنةً بنسبة 19% في العام السابق، استمراراً لجهودنا الرامية إلى تعزيز التوازن بين الجنسين وتمكين المرأة.

تتركز القوة العاملة في "زين السعودية" ضمن الفئة العمرية الأكثر عطاءً وإنتاجية؛ إذ إن نحو 80% من موظفينا تتراوح أعمارهم بين 30 و50 عاماً، بينما تمثل الفئة تحت سن الثلاثين نسبة محدودة، ويشكّل من تجاوزوا الخمسين عاماً نحو 1% فقط. كما قمنا بتطوير سياسات الموارد البشرية بما يواكب أفضل الممارسات في القطاع ويعكس استراتيجيتنا المؤسسية حرصاً منا على تمكين كوادرنا وتعزيز جاهزيتهم. ونحن ملتزمون بتوفير بيئة عمل محفزة ومتكاملة، تُعزز من النمو المهني من خلال فرص تدريب وتطوير مستمرة، بما يرسّخ قدرتنا على استقطاب أفضل الكفاءات والاحتفاظ بها، وبما يضمن الاستدامة في إدارة القوى العاملة.

توزيع فريق العمل

ذكر	أنثى	الموظفون السعوديون
%80	%20	%87

العمر

متوسط عمر الموظفين	بين 30-50 عاماً
36	1,240

تحت سن 30 عاماً	فوق سن 50 عاماً
241	19

تمثيل المرأة في الإدارة

المديرات التنفيذيات	المديرات
%44	14

مواردنا البشرية تابع

جوائز مرموقة للتميّز في إدارة الكفاءات

حازت "زين السعودية" على العديد من الجوائز والتكريمات المحلية والدولية، تقديراً لتميّزها في إدارة الكفاءات، وتأكيداً على التزامها الراسخ بتوفير بيئة عمل مزدهرة، وشمولية، ومحفزة على الابتكار، مما أسهم في ترسيخ مكانتها كجهة عمل مفضلة وشركة رائدة في قطاع الاتصالات.

فازت "زين السعودية" للمرة الثانية بـ "جائزة العمل" في مسار التوطين على مستوى قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات المقدمة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وذلك تقديراً لجهودها وإنجازاتها الرائدة في تمكين الابتكار والتطوير في القطاع بعقولٍ وأيادٍ وطنيةٍ شابة، وإطلاق القدرات الكامنة للمواهب السعودية، من خلال التدريب والتأهيل المتخصص.

حصلت "زين السعودية "على هذه الجائزة التي تعكس تطويرها بيئة عمل تحترم المبادئ المتعلقة بالمساواة في إتاحة الفرص الوظيفية للجنسين، مساهمةً بذلك في تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030 بتعزيز دور المرأة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

حصلت "زين السعودية" علي تكريم من جامعة الملك سعود، تقديراً لدورها البارز في دعم توظيف الشباب، عبر استثمار منصتها المتخصصة في تعيين الخريجين الجدد، بما يؤكد التزامها بتطوير وتمكين الجيل القادم من الكفاءات السعودية، دعماً للرؤية الوطنية الطموحة ومساهمةً في بناء مستقبل أكثر ازدهاراً.

نالت "زين السعودية" جائزة التميّز في التنوع والشمولية من جمعية إدارة الموارد البشرية، تقديراً لجهودنا المتواصلة في ترسيخ بيئة عمل عادلة، ومتوازنة، ومتنوعة تضمن التوازن بين الجنسين، وتوفير فرص متكافئة للجميع. كما حصدنا جائزة أفضل برنامج للتنوع والشمولية من تيليكوم ريفيو، تأكيداً على ريادتنا في بناء ثقافة مؤسسية تمكّن الموظفين، وتُحفّز الابتكار، وتعزز التميّز في مختلف جوانب العمل.

كرّمت جمعية إدارة الموارد البشرية "زين السعودية" بجائزة التميّز في المسؤولية الاجتماعية، تقديراً لمبادراتها الريادية ومساهماتها الفعالة في المجالات التنموية البشرية ضمن إطار مؤسسي متكامل، إلى جانب جهودها في تبني ممارسات الاستدامة كنهجٍ خاص بالشركة.

حظيت "زين السعودية" بتكريم كشريك في برنامج "وعد" من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لإكمال تدريب أكثر من 140,000 شاب وشابة استعدادًا لدخول سوق العمل.

حظيت "زين السعودية" بتكريم برنامج "ولاء بلس" تقديراً لالتزامنا المتواصل بتمكين موظفينا وتحفيزهم، وبما يجسّد حرصنا على توظيف أحدث التقنيات لتهيئة بيئة عمل مستدامة وحيوية، بما يعزز تجربة الموظف ويرفع مستويات الإنتاجية بشكل مستمر.

التنوع والمساواة والشمولية

تُعدّ بيئة العمل الشولية في "زين السعودية" ركيزة أخلاقية وأحد أبرز مقومات التميّز المؤسسي، حيث تقوم استراتيجية التنوع والمساواة والشمولية على إطار الاستدامة الشامل، مع التركيز على توفير بيئة تحتضن التنوع وتعدد الخلفيات الثقافية ووجهات النظر. وبينما نحافظ منذ عام 2017م على ريادتنا لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في مجال تمكين المرأة، نواصل توسيع نطاق مبادرات الشمولية لتشمل جميع الأفراد بمختلف فئاتهم وانتماءاتهم.

يرتكز التزامنا بإدارة رأس المال البشري على محورين رئيسيين: تمكين المرأة في المناصب القيادية، وتوسيع الفرص المتاحة لذوي الإعاقة. ويتجسد هذا الالتزام في سياسات رسمية تُعنى بمنع التمييز بكافة أشكاله، وتكفل المساواة في الأجور بين الجنسين، وتُعزز تنمية الكفاءات الوطنية، حيث أجرينا في عام 2023م تحديثاً شاملاً لدليل سياسة الموارد البشرية لتعزيز مفاهيم التنوع والمساواة والشمولية بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية. ونلتزم بمراجعة هذا الدليل سنوياً وتعديله بما يواكب التغيرات المستمرة في بيئة العمل وللاستجابة لتطلعات المواهب ومتطلباتهم المتجددة.

تعزيز مشاركة المرأة في القوى العاملة

تُعدّ زيادة مشاركة المرأة في سوق العمل أولوية رئيسية لدى "زين السعودية"، انسجاماً مع مستهدفات رؤية السعودية 2030، التي تسعى إلى رفع نسبة توظيف الإناث من 22% إلى 30% بحلول عام 2030م. وتُترجم الشركة هذا الالتزام من خلال مبادرة "تمكين المرأة (WE)" التي أُطلقت عام 2017م، وشكّلت منذ انطلاقتها نقطة تحوّل في بيئة العمل، عبر التركيز على التوظيف المستهدف، والتطوير المهني، ومسارات التقدّم الوظيفي، بما يُعزز التكافؤ بين الجنسين.

ومنذ إطلاقها، أثمرت مبادرة WE عن نتائج ملموسة، حيث ارتفعت نسبة النساء من إجمالي القوى العاملة بالشركة من 7.6% في العام 2017م إلى 20%، مشكلةً زيادة بلغت 163%. كما ارتفعت نسبة تمثيل المرأة في المناصب التنفيذية العليا من 0% إلى 44%، في حين تضاعفت نسبة النساء في مناصب الإدارة من 5.6% إلى 11.8%، بمعدل نمو بلغ 111.8%. وقد استقطبنا على مدار السنين 560 موهبة نسائية، تأكيداً على التزامنا بتهيئة بيئة عمل أكثر تنوعاً وحيوية تحتضن التنوع وتُعزز الابتكار.

وفي إطار دعم الأمهات العاملات، حرصت "زين السعودية" على تقديم حزمة من المبادرات التمكينية الرائدة، شملت: منحهن إجازة لرعاية الأطفال لمدة 50 يوماً إضافةً إلى إجازة الأمومة المقررة بموجب نظام الموارد البشرية، وتمديد فترة الحضانة المرنة إلى 4 سنوات بعد الولادة، فضلاً عن تقديم بدل حضانة خاص، بما يعكس حرصنا على تمكين الموظفات من تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والأسرية، دون أن يُعيق طموحاتهن أو تطورهن الوظيفي.

ويُشكّل التطوير المهني ركيزة أساسية في مبادرة WE، حيث أبرمنا شراكات استراتيجية مع عدد من أبرز شركات التقنية العالمية مثل هواوي ونوكيا، لتقديم برامج تدريبية متخصصة في المجالات التقنية الرئيسية. كما نتعاون مع وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات لدعم برنامج "قياديات نحو الاقتصاد الرقمي"، إضافةً إلى الشراكة مع صندوق تنمية الموارد البشرية وجامعة كرانفيلد في المملكة المتحدة، لتقديم برامج تدريبية تستهدف تعزيز المهارات القيادية تُعدّ الموظفين والموظفات لتولّي أدوار قيادية في مسيرة التحوّل الرقمي.

20%
نسبة تمثيل المرأة في مواردنا البشرية
(2017: 7.6%)

20%
نسبة الزيادة في ترقية الموظفات

13%
نسبة تمثيل المرأة في المناصب القيادية
(2017: 5.6%)

560
امرأة تم تعيينها منذ عام 2017م

150
امرأة حصلت على تدريب متخصص بالتعاون مع هواوي ونوكيا

مواردنا البشرية تابع

دعم وتمكين ذوي الإعاقة

تُجسّد "زين السعودية" مفهوم الشمولية من خلال احتضان التنوع البشري بكل أطيافه، سواء في بيئة العمل أو في طريقة تواصلنا مع العملاء وخدمتنا للمجتمع. وقد عززنا خلال عام 2024م التزامنا بتمكين وإدماج ذوي الإعاقة عبر حزمة من المبادرات النوعية، تشمل تحسين المرافق وتوفير مواقف سيارات مخصصة، وتوسيع فرص التدريب وتصميم موارد تعليمية ملائمة متخصصة تركز على القيادة الشمولية التي تستوعب الجميع وتحدّ من التحيّز اللاواعي، وإطلاق برامج تطوير مهني تُلبّي احتياجاتهم الفريدة، بما يسهم في ترسيخ بيئة عمل قائمة على الانفتاح والدعم والاحترام المتبادل.

ارتفع عدد الموظفين من ذوي الإعاقة إلى 23 موظفاً في عام 2024م، مقارنةً بـ 19 موظفاً في العام السابق، موزّعين على مختلف الإدارات والمستويات التنظيمية.

ولا تقتصر جهود التمكين على التوظيف، بل تمتد لتشمل العملاء أيضاً، حيث تُقدّم "زين السعودية" باقة خصم لذوي الإعاقة التي تتيح تخفيضاً بنسبة 50% على جميع باقات الخدمات، دعماً للشمولية الرقمي وانسجاماً مع مبادئ الاتحاد العالمي للاتصالات المتنقلة، وتجسيداً لرسالة الشركة في ضمان تكافؤ الفرص للجميع.

وتُوسّع "زين السعودية" شبكة شراكاتها لتوفير أدوات ومصادر داعمة، من خلال التعاون مع جهات رائدة مثل منصة Be My Eyes، التي تمكن المكفوفين وضعاف البصر من الموظفين والعملاء بالأدوات والموارد اللازمة لإنجاز المهام اليومية بكل سهولة ويسر. كما تواصل تعزيز ثقافة الشمولية من خلال فعاليات وحملات توعوية تُنظّم بالتزامن مع المناسبات الوطنية والعالمية، ترسيخاً لقيم التنوع والاحترام المتبادل. وتمضي "زين السعودية" في بناء بيئة عمل تضمن النجاح والازدهار للجميع، دون استثناء، من خلال دمج ممارسات شمولية في مختلف أقسامها، وترسيخ ثقافة مؤسسية قائمة على التمكين.

استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها

نؤمن في "زين السعودية" بأن التعلّم المستمر يشكّل حجر الأساس للتميّز والابتكار وعنصراً محورياً في استراتيجيتنا لإدارة الكفاءات. لذا، نواصل الاستثمار بشكل مستدام في تطوير قدرات موظفينا، لضمان جاهزيتهم لمواجهة تحديات المستقبل، وتعزيز قدرتهم على التكيّف والنمو. كما نتيح لهم من خلال برامج تدريبية منظّمة، وشراكات استراتيجية، ومنصات تعليمية رقمية، فرصاً متكاملة لتوسيع مداركهم وبناء مسارات مهنية واعدة على امتداد المستويات الوظيفية.

المكافآت والمزايا

تعتمد "زين السعودية" فلسفة متكاملة للتعويضات تقوم على تقديم أجور عادلة وتنافسية، مدعومة بحزمة مزايا شاملة تلبي الاحتياجات المتنوعة للموظفين. وتُعيد الشركة تصميم هيكل المزايا ضمن مبادرة تطوير الموارد البشرية، استناداً إلى ملاحظات الموظفين وتحليلات السوق، لضمان تقديم تجربة عمل محفّزة ومتكاملة. كما تُقدّم إلى جانب الرواتب الجاذبة حوافز مبنية على الأداء لفئات الموظفين من غير التنفيذيين وغير العاملين في قطاع المبيعات، بهدف تكريم الإنجازات المتميزة بمكافآت ملموسة تُعزّز روح التميّز والإنتاجية.

وبالنسبة للموظفين السعوديين، تتماشى مزايا التقاعد الخاصة بالشركة مع أنظمة المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، فيما تشمل باقة الرعاية الصحية تغطية شاملة للخدمات الطبية وطب الأسنان، إلى جانب مزايا الحماية من الإعاقة والعجز. وتُطبّق الشركة سياسات صديقة للأسرة تتضمن إجازة أمومة موسّعة وترتيبات مرنة لرعاية الأطفال، دعماً للتوازن الصحي بين الحياة المهنية والأسرية.

ويُقدّم برنامج "ولاء بلس" مزايا حصرية تشمل خصومات مميزة ومزايا خاصة بأسلوب الحياة والخدمات، مصممة خصيصاً لتعزيز رفاهية الموظفين. كما نُفعّل سياسة العمل عن بُعد التي تتيح لـ 56% من الموظفين العمل من المنزل، ما يُوفّر مرونة أكبر ويُعزّز الانسجام بين متطلبات الحياة الشخصية والمهنية.

الدوران الوظيفي

أثمر تركيزنا الاستراتيجي على الارتقاء بتجربة الموظف عن تحقيق نتائج ملموسة على معدلات الاحتفاظ بالكفاءات، حيث يُسجّل معدل دوران الموظفين تحسناً مستمراً منذ عام 2021م، مما يؤكد فعالية مبادراتنا التي تستهدف تعزيز ارتباط الموظفين بالعمل وتطويرهم المهني، إلى جانب حزم التعويضات التنافسية. ويُؤكد هذا التقدّم ثبات خطواتنا نحو ترسيخ مكانتنا كجهة العمل المفضلة في قطاع الاتصالات.

معدل دوران الموظفين

ونواصل متابعة ورصد هذا المؤشر الحيوي بدقة، مع الالتزام بالمحافظة على هذا الاتجاه الإيجابي عبر جهود دؤوبة في إدارة المواهب وتعزيز مستويات مشاركة الموظفين وارتباطهم بالعمل.

وتُشكّل استراتيجية "زين السعودية" في استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها ركيزة أساسية في نموذج أعمالنا، وعنصراً محورياً ضمن أولويات الاستدامة الاجتماعية، إذ نؤمن بأن تطوير رأس المال البشري لا يُمثّل مجرد ضرورة تنظيمية، بل يُجسّد مسؤولية مجتمعية تُسهم في بناء مستقبل أكثر شمولية واستدامة. لذا، نعتمد مسارات تطوير متكاملة، ونمكّن الشباب، ونطبق ممارسات عمل عادلة ومنصفة، بما يُسهم بفاعلية في تحقيق مستهدفاتنا للاستدامة، ويدعم بشكل مباشر أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، وفي مقدمتها: الهدف الرابع (التعليم الجيد)، والهدف الخامس (المساواة بين الجنسين)، والهدف الثامن (العمل اللائق والنمو الاقتصادي). كما تُعزّز هذه الجهود قدرتنا على مواكبة المتغيرات والمساهمة في تنمية المجتمع على نطاق أوسع، بما يُرسّخ مكانة "زين السعودية" كجهة عمل مؤثرة تلتزم بتنمية الكفاءات الوطنية بطريقة مستدامة، وبما يتماشى مع تطلعات المستقبل.

التعلّم المُصمّم حسب الاحتياجات الفردية والنمو المهني

نؤمن في "زين السعودية" بأن تطوير المهارات يبدأ بفهم دقيق لاحتياجات كل موظف على حدة. لذا، يخضع جميع الموظفين لتقييمات أداء دورية تُسهم في تصميم مسارات تطوير مخصصة، تُراعي الطموحات الفردية، وتتماشى مع متطلبات العمل المتغيرة. وتُتيح فرص تعلم متقدمة تشمل برامج تدريب متخصصة، وورش تفاعلية، وندوات إلكترونية، إلى جانب دعم التعليم العالي والشهادات المهنية المعتمدة، بما يعزز من ثقافة التعلّم المستمر والنمو الذاتي داخل الشركة.

تخطيط التعاقب الوظيفي

تنتهج "زين السعودية" أسلوباً استباقياً في تخطيط التعاقب الوظيفي، تأكيداً على التزامها باستدامة الأعمال وضمان استمراريتها على المدى البعيد، وذلك بهدف بناء صفّ قيادي مؤهل لتولي المناصب الحيوية، وتضييق الفجوات في المناصب الحيوية، من خلال تطوير الكفاءات الداخلية وتمكينها، إلى جانب تهيئة بيئة عمل تُحفّز على الترقي والنمو وتُشجّع الموظفين على الطموح والتقدم، مما يعزز شعورهم بالانتماء ويزيد من ولائهم. كما تُعدّ هذه الاستراتيجية عنصراً محورياً في دعم استقرار الشركة ونموّها المستدام.

أكاديمية زين: أفاق جديدة للتعلّم والتطوّر

تُجسّد "زين السعودية" التزامنا الراسخ بثقافة التعلّم المستمر من خلال "أكاديمية زين"، وهي منصة رقمية شاملة للتعلّم والتطوير، تهدف إلى تمكين الموظفين من الوصول إلى محتوى تدريبي متنوّع ومُخصّص حسب الحاجة. وتُواصل الأكاديمية التوسّع والتحديث، حيث تُتيح اليوم مجموعة أوسع من الموارد التدريبية عند الطلب، تغطي طيفاً متنوعاً من المهارات والتخصصات، مما يُعزّز من جاهزية مواردنا البشرية، ويُبقيهم في مقدمة المشهد التقني المتسارع. وتُثري "زين السعودية" مناهج الأكاديمية من خلال شراكات استراتيجية مع جامعات مرموقة ومزوّدي تدريب عالميين، لتوفير تجربة تعليمية أكثر عمقاً وتخصصاً. وتُتيح هذه التجربة فرصاً متقدمة للتعلّم ترتبط بمسارات الموظفين المهنية، وتدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة بكفاءة واستدامة.

البرنامج التوجيهي "REACH"

يُعدّ برنامج REACH مبادرة محورية ضمن جهود "زين السعودية" لتطوير رأس المال البشري، حيث يهدف إلى نقل المعرفة وتبادل الخبرات العملية وتوسيع آفاق المشاركين وتعزيز النمو المهني من خلال جلسات إرشادية منظمة تجمع موظفين من مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية، بما يُعزز ثقافة التعلم المستمر ويُرسّخ قيم التعاون والتمكين داخل بيئة العمل. وخلال عام 2023م، استفاد 94 من منسوبي الشركة، من بينهم 50 موظفة، من خمس جلسات إرشادية قدمها مرشدون داخليون.

شراكات التدريب الاستراتيجية

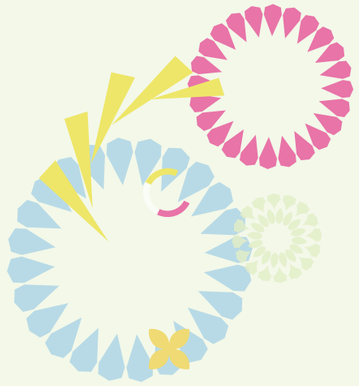
نُعزّز التزامنا ببناء منظومة تعلّم مستدامة من خلال شراكات استراتيجية مع مؤسسات تعليمية وتدريبية رائدة، تُقدّم برامج تطوير عالية الأثر، تُصمّم خصيصاً لتلبية احتياجات الموظفين وتعزيز نموهم المهني، وتمكّنهم من مواكبة الابتكار والمتغيرات المتسارعة في القطاع، بما ينعكس إيجابياً على الأداء المؤسسي واستدامة النمو. وتشمل أبرز هذه الشراكات:

- معهد ليورون: الذي يدعم برنامج HiPo لتطوير الكفاءات الواعدة، من خلال تنمية طاقات ومهارات الموظفين ذوي الأداء الرفيع وتأهيلهم لتولي أدوار قيادية مستقبلية.
- كلية إي إس سي بي للأعمال: التي تُقدّم برامج متخصصة في مجالات الإدارة التنفيذية، تهدف إلى رفع كفاءة القيادات وتعزيز الأداء التنظيمي.
- الأكاديمية المالية: التي توفّر برامج تدريبية متخصصة وشهادات مهنية في مجالات الإدارة المالية، تمكّن موظفي قسم المالية من تطوير مهاراتهم واكتساب الخبرات اللازمة للتفوق في تخصصاتهم.

تأهيل كوادر قادرة على تحقيق تطلعات الغد

تواصل "زين السعودية" استثمارها في تطوير كوادرها البشرية، حيث تُعزز قدراتهم من خلال برامج تدريبية متطوّرة تشمل أكثر من 60% من القوى العاملة، وتُفعّل مسارات تنمية القيادة بمشاركة 20% من قياداتها التنفيذية، مما يسهم في رفع مستويات الأداء، ويحفز مشاركة الموظفين وارتباطهم بالعمل، ويعزز روحهم المعنوية، ويرسّخ ريادة "زين السعودية" في قطاع الاتصالات والخدمات الرقمية.

للاطلاع على بيان موقفنا بشأن التدريب والتطوير بمكان العمل



مواردنا البشرية تابع

تمكين الشباب وتأهيلهم

تُؤمن "زين السعودية" بالدور الجوهري للشباب في رسم ملامح مستقبل المملكة، وتُكرّس إمكاناتها لدعمهم وتأهيلهم بما يتماشى مع مستهدفات رؤية 2030، حيث نُزود الكفاءات الشابة بالمعرفة والخبرة المطلوبة للنجاح في الاقتصاد الرقمي، من خلال برامج تطوير شاملة، وشراكات تدريبية استراتيجية، ومبادرات متكاملة لبناء المهارات، بهدف إعداد جيل جديد من القادة والمبتكرين.

مبادرة "زين للشباب" (ZY) - تمكين قادة المستقبل

ترتكز جهود تمكين الشباب في "زين السعودية" على مبادرة "زين للشباب" (ZY)، المُصممة خصيصاً لصقل المهارات القيادية والمهنية للشباب من الفئة العمرية بين 18 و26 عاماً، حيث تُتيح المبادرة لهم، من خلال برنامجي ZY Maverick وSpark ZY، فرصة اكتساب الخبرات والمعرفة والمهارات المطلوبة في مجالات إدارة المنتجات وإدارة الموارد البشرية وتحليل البيانات والاتصال والقيادة والحوسبة السحابية.

واختارت "زين السعودية" سبعة من موظفيها من ذوي الأداء المتميز لتأهيلهم كمدربين معتمدين ضمن مجالات خبراتهم، بعد أن خضعوا لبرامج تدريبية مكثفة صقلت مهاراتهم ورسّخت معرفتهم التخصصية. كما عملت "زين السعودية" على توسيع نطاق تبادل المعرفة داخل الشركة عبر إطلاق برنامج ZY Learn الذي يهدف إلى تأهيل خبراء Mavericks ليصبحوا مدربين داخليين، مزودين بالأدوات والتقنيات اللازمة لتوجيه زملائهم وتدريبهم، مما يعزز ثقافة التعلم المستمر، ويُسهم في تطوير الخبرات ونقلها بفعالية عبر مختلف الإدارات والأقسام.

وحرصت "زين السعودية" على تعزيز تجربة التعلم بتوقيع شراكة استراتيجية مع منصة edX المرموقة، لتقديم برامج تدريب رقمية عالية الجودة تحظى باعتراف دولي. وتُتيح هذه الشراكة للمهنيين الشباب فرصة الوصول إلى محتوى تعليمي متقدم يُزوّدهم بالمهارات المطلوبة لمواكبة متطلبات سوق العمل المتغيّر، مما يرفع من جاهزيتهم المهنية ويعزّز تنافسيتهم.

ويُعدّ مجلس الشباب (ZY Counsel) إحدى المبادرات الرئيسة ضمن برنامج "زين للشباب" (ZY)، حيث يضم مجموعة من الموظفين الشباب الطموحين الذين يسعون إلى تنمية مهارات التفكير الاستراتيجي وصقل قدراتهم في ابتكار حلول فعالة للتحديات المعقدة. ويُقدّم فريق (ZY Counsel) رؤى نوعية تدعم القيادات التنفيذية في التعامل مع التحديات التشغيلية. وقد شارك الفريق خلال العام في دورات تدريبية متخصصة في مجالات التفكير التصميمي، والقيادة التطبيقية، والإدارة المرنة للمشاريع، مما مكنهم من أداء مهامهم بفاعلية أكبر في دعم الأهداف الاستراتيجية للشركة. وأُطلق البرنامج التدريبي لمجلس الشباب رسمياً في عام 2024م، بمشاركة 35 شاباً يمثلون مختلف قطاعات الشركة، باستثناء عملياتها في جنوب السودان.

الشراكات الاستراتيجية لتمكين الشباب

تعزّز "زين السعودية" أثر مبادراتها في تمكين الشباب عبر إقامة شراكات استراتيجية مع مؤسسات تعليمية مرموقة، وهيئات حكومية، وأكاديميات تدريب متخصصة، بهدف تقديم برامج رائدة تُسهم في تطوير الكفاءات الوطنية، وتأهيلها لسوق العمل الرقمي بكفاءة ومرونة.

- الدمج وإتاحة الفرص للجميع – وقعنا مذكرة تفاهم مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بهدف دعم فرص التدريب المهني لذوي الإعاقة، وتمكينهم من الاندماج الكامل في سوق العمل، بما يضمن دعم تطورهم المهني والشخصي وتعزيز مشاركتهم الفاعلة في الاقتصاد الوطني.
- التعاون الأكاديمي – تركز اتفاقيتنا مع جامعة اليمامة على توفير فرص تدريب ميداني للطلاب تسهم في تعزيز مهاراتهم الرقمية وتُهيّئهم للانتقال السلس من البيئة الأكاديمية إلى بيئة العمل المهنية.
- التأهيل المرتكز إلى التقنية – نعزّز جاهزية المهنيين الشباب للتميز في قطاع التقنية من خلال شراكتنا مع الأكاديمية السعودية الرقمية، حيث تُقدم برامج تدريبية متقدمة تركّز على صقل مهاراتهم الرقمية التخصصية، بما يتماشى مع تطورات القطاع وتحولاته المتسارعة.
- تدريب المعلمين – نتعاون منذ عام 2022م مع منصة "أعناب" و"مدرسة كود فنلندا للبرمجة" بموجب مذكرة تفاهم تهدف إلى الارتقاء بجودة التعليم الرقمي وتوطينه ورفع وتطوير مستوى القدرات الرقمية لأفراد المجتمع السعودي. وأسفرت هذه المبادرة عن تدريب أكثر من 739 معلماً، وتوفير محتوى تعليمي مكثف استفاد منه 29,560 شاباً وشابة. ويركّز البرنامج على تعليم مهارات البرمجة، وتقديم شهادات مهنية معترف بها للمعلمين، مما يُسهم في تنمية المهارات الرقمية للطلاب، ويُعدّ جيلاً مؤهّلاً لمتطلبات المستقبل الرقمي.
- المبادرات التعليمية الشاملة للتطوير المستمر – نوسّع في "زين السعودية" نطاق برامجنا التدريبية المقدمة بالشراكة مع كليات التميز، بهدف توفير فرص تدريب مهني متقدم للخريجين، ودعم النمو المهني المستدام لموظفينا.

مؤشرات التدريب

	2021	2022	2023	2024
إجمالي عدد ساعات التدريب سنوياً	4,817	3,599.9	5,765.9	**5,790.3**
إجمالي الإنفاق على تدريب الموظفين وتطويرهم (﷼)	179,000	4,589,141	3,000,000	**1,510,000**
الموظفون المشاركون في التدريب (%)	%53	%51	%59	**%64**

	2022		2023		2024	
	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى
إجمالي عدد ساعات التدريب	2,358.4	1,241.5	4,118	1,647.9	**4,011**	**1,779.3**

دراسة حالة

برنامج الكفاءات HiPo

بناء قادة المستقبل

أطلقت "زين السعودية" برنامج "HiPo" لتطوير الكفاءات الواعدة بهدف استكشاف وتطوير أصحاب الكفاءات الرفيعة ممن يمتلكون مقومات القيادة المستقبلية، بما يساهم في تعزيز المسار القيادي داخل الشركة ورفع مستويات التفاعل الوظيفي، ودعم استدامة الأعمال من خلال تخطيط استباقي للتعاقب الوظيفي.

ويستند البرنامج إلى رؤية استراتيجية تُدرك أهمية الجاهزية القيادية في ضمان استمرارية الأعمال وتحقيق النمو المستدام. ونُزوّد المشاركين بفرص مهنية تنافسية، وتجارب تعليمية متعمقة، وبرامج تطوير مصمّمة بعناية تُنمي مهاراتهم القيادية وتفكيرهم الاستراتيجي. كما يُولي البرنامج أهمية خاصة للتنوع والتقييم المستمر، لضمان مواءمته مع الأهداف المتغيّرة لأعمال "زين السعودية".

نهج مركّز

تُطبّق "زين السعودية" عملية انتقاء دقيقة للمشاركين في برنامج HiPo تستند إلى نتائج التقييم السنوي للأداء، وتُصنّف المواهب إلى ثلاث فئات: المهنيين، والإدارة المتوسطة، والمدراء التنفيذيين.

- نُوزّع المشاركين خلال المرحلة الأولى على مشاريع استراتيجية تتوافق مع خبراتهم واهتماماتهم، مما يمنحهم فرصةً حقيقيةً لمواجهة تحديات واقعية تؤثر في بيئة الأعمال.
- ويُرافق كل مشارك مرشد متخصص يُقدّم له التوجيه والملاحظات المستمرة، إلى جانب تدريب مهني منظّم يُثري تجربته القيادية.

"يجسّد برنامج "HiPo" نهجنا في تمكين الكفاءات، من خلال توفير بيئة داعمة تُعزّز فرص النجاح، وتفتح آفاقاً واسعة للقيادة والتأثير، إذ لا يكتفي البرنامج باكتشاف الموظفين من ذوي الإمكانات الواعدة، بل يُوفّر لهم منظومة متكاملة من التطوير المنظّم، والتوجيه القيادي، والتجارب العملية الثرية، التي تمكّنهم من التميّز وإحداث أثر ملموس على المستويات الاستراتيجية داخل "زين السعودية".

لولوة النويصر، نائبة الرئيس التنفيذي لقطاع الموارد البشرية في "زين السعودية"

الأثر والنتائج

شهد عام 2024م تخريج 30 موظفاً من البرنامج، مقارنةً بـ39 موظفاً في عام 2023م، مما يعكس استمرارية البرنامج وفاعليته، ويُثبت دوره المحوري في تطوير المهارات القيادية ودعم نموهم. وقد حقّق البرنامج نتائج ملموسة في نهاية المرحلة الأولى، من أبرزها:

- إتمام جميع المشاركين ثلاث دورات تدريبية بنجاح.
- اكتساب المشاركين لمعارف جديدة بنسبة بلغت 94.7%.
- تحقيق معدلات رضا وصلت إلى 88.33% لدى المشاركين.
- ملاحظة تحسّن كبير في جاهزية القيادة، وتعزيز التعاون بين الإدارات، وتطوير التفكير الاستراتيجي.

تعكس هذه النتائج أثر البرنامج في تسريع نمو القيادات المستقبلية، وتعزيز ثقافة المشاركة والابتكار داخل "زين السعودية".

الخطوات التالية

وبعد اجتياز المرحلة الأولى، ينتقل المشاركون في برنامج "HiPo" إلى مرحلة تدريب متقدم صُمّمت بعناية لتتناسب مع مستوى أقدميتهم وكفاءاتهم القيادية. ويشمل هذا التدريب تنفيذ مشاريع استراتيجية بالتعاون مع أقسام وإدارات متعددة، والمشاركة في تجارب عملية تركّز على إدارة انتقالات داخلية عالية الأثر، إلى جانب أداء مهام تبادلية بين الوحدات التنظيمية المختلفة، بما يُكسبهم خبرات متنوعة ويوسّع مداركهم حول النظام المؤسسي الشامل. وتهدف هذه التجارب التكاملية إلى صقل المهارات القيادية لدى المشاركين، وتأهيلهم لتولي مناصب تنفيذية مستقبلاً، بما يعزز جاهزية "زين السعودية" لقيادة مسارات النمو والتوسّع المستدام بكفاءة واحترافية.

مواردنا البشرية تابع

الإبلاغ عن المخاوف وآليات تصعيدها

نرسّخ في "زين السعودية" ثقافة مؤسسية ترتكز على الشفافية والالتزام بأعلى معايير السلوك الأخلاقي، باعتبارها ركيزة أساسية في جميع عملياتنا. ونحرص، خلال فترات إعادة الهيكلة القوى العاملة أو التحولات التنظيمية، على ضمان معاملة جميع الموظفين بنزاهة وإنصاف، من خلال تطبيق سياسات واضحة تشمل بروتوكولات تواصل فعّالة، وآليات شفافة لحساب مكافآت نهاية الخدمة، إلى جانب إتاحة فرص لإعادة التوظيف أو التدريب متى ما أمكن ذلك.

ورُغم أن المفاوضات الجماعية لا تُعدّ مطلباً إلزامياً بموجب الأطر التنظيمية والتشريعية بالمملكة، فقد حرصنا على إتاحة قنوات موثوقة وآمنة تُمكّن الموظفين من التعبير عن مخاوفهم بسرية تامة. وتُوفّر سياسة الإبلاغ عن المخالفات المُحدثة في "زين السعودية" حماية كاملة للمبلّغين عن مخاوفهم عبر البريد الإلكتروني المُخصص (speak@sa.zain.com)، مع ضمان التعامل مع جميع البلاغات بجدية وحيادية، وإجراء تحقيقات شفافة دون تعريض أي طرف لأي شكل من أشكال الانتقام أو التأثير السلبي.

تعزيز صحة الموظفين وسلامتهم

نُولي في "زين السعودية" صحة الموظفين وسلامتهم أولوية قصوى ضمن استراتيجيتنا المؤسسية، انطلاقاً من التزامنا بتهيئة بيئة عمل تعزز الابتكار، وتُشجّع التعاون، وتوفر التحفيز المستمر. ونواصل إطلاق برامج توعوية وأنشطة تفاعلية تُرسّخ قيمنا المؤسسية، وتُسهم في رفع معدلات الرضا الوظيفي والإنتاجية. ويرتكز نهجنا في رعاية الموظفين على إرساء ثقافة إيجابية قائمة على الشمولية، والاحترام، والتقدير المتبادل تدعم نجاحهم المهني، وتهتم بصحتهم وعافيتهم البدنية والنفسية والعاطفية، وتُركّز على تحقيق توازن صحي بين الحياة المهنية والشخصية، بما يعزّز شعورهم بالانتماء وارتباطهم بالعمل.

تحفيز الصحة النفسية لموظفينا BE WELL

تُجسّد "زين السعودية" التزامها الراسخ برفاهية الموظفين من خلال مبادرة BE WELL، التي تُترجم مبادئ الصحة النفسية إلى سياسات وإجراءات تنفيذية تعزز بيئة عمل إيجابية، ومحفّزة، وداعمة على جميع المستويات. وتهدف المبادرة إلى تمكين الموظفين، وتعزيز شعورهم بالتقدير والانتماء، وتشجيعهم على جعل السلامة النفسية جزءاً أصيلاً من مفهوم الرفاهية الشاملة، بما ينعكس إيجاباً على أدائهم وحياتهم المهنية والشخصية.

كما وسعّنا نطاق المزايا الوظيفية لتشمل التأمين على الحياة ضمن حزمة متكاملة تُعزز الأمن المالي والطمأنينة الشخصية. وأطلقنا برامج متخصصة لدعم الصحة النفسية عبر منصات موثوقة مثل تهون ولبيه ومستشارك، لتسهيل وصول الموظفين إلى الدعم النفسي وخدمات التوجيه والإرشاد المهني عند الحاجة. ونُشارك بفاعلية في المناسبات العالمية المعنية بالصحة النفسية، مثل يوم التوعية بالتوتر، واليوم العالمي للصحة النفسية، الذي نمنح فيه الموظفين إجازة مخصصة لتشجيع الراحة النفسية والعناية الشخصية.

ونولي أهمية خاصة لإدارة ضغوط العمل، حيث نُنظّم جلسات دورية لإدارة تلك الضغوط وتخفيف التوتر، تُزوّد الموظفين بآليات عملية للتعامل مع التحديات اليومية. كما نُشجّعهم على اتباع نمط حياة صحي من خلال مبادرات تفاعلية مثل تحدي "عدّ خطواتك"، الذي يُحفّز الموظفين على زيادة نشاطهم البدني وتحسين لياقتهم العامة. وأطلقنا برنامج "Be a Rescuer"، الذي يوفر تدريباً عملياً على مهارات الإسعافات الأولية، لتمكين الموظفين من الاستجابة الفعالة في الحالات الحرجة. ونواصل جهود التوعية الصحية من خلال تقديم لقاحات الإنفلونزا الموسمية، وتنظيم جلسات تثقيفية شاملة تتناول موضوعات مثل سرطان الثدي، وداء السكري، واضطرابات طيف التوحد.

ونرسّخ بدمج هذه البرامج والمبادرات في ثقافتنا المؤسسية مكانة "زين السعودية" كشركة تُعلي من قيمة الإنسان، تحتفي بالشمولية وتحفّز الإبداع، بما يجسد التزامنا الراسخ بتهيئة بيئة عمل تُلهم الموظفين، وتُعزز رفاهيتهم، وتُهيّئهم للمساهمة بفاعلية في استدامة نمو الشركة ونجاحها على المدى الطويل.

صحة الموظفين وسلامتهم

نُدرك في "زين السعودية" أن رفاهية الموظف لا تقتصر على التطوير المهني، بل تمتد لتشمل توفير بيئة عمل آمنة وصحية تُوفّر الحماية الجسدية والنفسية على حدٍ سواء. وانطلاقاً من هذا النهج، نُولي أعلى درجات الأهمية للصحة والسلامة المهنية، من خلال نظام شامل يُغطي جميع منشآتنا وموظفينا وشركائنا من المقاولين، ويعكس التزامنا الراسخ بتوفير بيئة عمل خالية من المخاطر.

ويرتكز هذا النظام على الالتزام التام بالأنظمة الوطنية ومعايير إدارة المخاطر المعتمدة داخلياً، ويشمل تقييمات دورية للمخاطر، وجولات تفتيش منتظمة، وخطط تحسين مبنية على تحليل دقيق للنتائج. ويُجري فريق مختص في الأمن والسلامة زيارات ميدانية كل ثلاثة أشهر، مع تنفيذ إجراءات تصحيحية فورية عند الحاجة، لضمان استقرار بيئة العمل وسلامتها. كما نقدم إلى جميع الموظفين عند انضمامهم توجيهات واضحة حول بروتوكولات الصحة والسلامة، وندرجهم في برامج تدريبية منتظمة تشمل الإسعافات الأولية، والسلامة من الحرائق، والاستجابة للطوارئ، والمخاطر المرتبطة ببيئة العمل. كما نُطبّق سياسة صارمة لعدم الانتقام، بما يُمكّن الموظفين من الإبلاغ عن المخاطر دون تردد أو خوف.

يعتمد نهجنا للصحة والسلامة المهنية على الركائز الأساسية التالية

- **الامتثال التنظيمي –** نلتزم التزاماً تاماً بجميع اللوائح والأنظمة الوطنية ذات الصلة بممارسات السلامة مثل لوائح الدفاع المدني السعودي، وكود البناء السعودي، ومعايير الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة.
- **التقييم الوقائي للمخاطر –** ننفذ تقييمات وجولات تفتيش منتظمة كل ثلاثة أشهر، بهدف الكشف المبكر عن المخاطر والمبادرة إلى معالجتها والحيلولة دون وقوعها.
- **مشاركة الموظفين وقنوات الإبلاغ –** تُعقد لجان السلامة المشتركة بين الإدارة والعاملين كل ثلاثة أشهر، لمراجعة أداء منظومة السلامة وتحديد فرص التحسين المستمر. كما تتيح قنوات الإبلاغ المعتمدة مسارات واضحة وآمنة تمكّن الموظفين من رفع أي مخاوف تتعلق بالسلامة المهنية بسرية تامة، مع تطبيق إجراءات حماية صارمة تضمن عدم تعرض المبلّغين لأي تداعيات سلبية.
- **إجراءات السلامة والتدريب –** جهزنا منشآتنا بأنظمة شاملة للسلامة تضم أنظمة متقدمة لمكافحة الحرائق، وكاميرات مراقبة لضمان الحماية المستمرة. ويخضع الموظفون لدورات تدريبية منتظمة في مجالات الإسعافات الأولية، ومكافحة الحرائق، والاستجابة لحالات الطوارئ، والتعامل مع مخاطر بيئة العمل، مما يعزز مستوى الوعي والجاهزية ويُكرّس ثقافة السلامة الوقائية في بيئة العمل.

وتتجاوز جهودنا في السلامة المهنية نطاق الوقاية من الحوادث في مكان العمل لتشمل تعزيز الصحة العامة للموظفين. ويواصل فريق الصحة والسلامة المهنية تطوير معارفه ومهاراته من خلال برامج تدريبية متخصصة تُنظَّم بالتعاون مع الجهات الرسمية. كما تُوفّر "زين السعودية" تغطية تأمينية طبية شاملة، مدعومة بخط ساخن لتقديم الاستشارات الطبية الطارئة بشكل فوري.

نفخر بالمحافظة على سجل سلامة متميز في عام 2024م، خالٍ من الوفيات وخالٍ من أي إصابات عمل جسيمة أو قابلة للتسجيل.

حماية حقوق الإنسان وحقوق العمال

نُرسّخ في "زين السعودية" مبادئ حقوق الإنسان وحقوق العمال ضمن منظومتنا المؤسسية، ونوليها أهمية كبيرة في مختلف مراحل سلسلة القيمة، إيماناً بدورنا كمؤسسة مسؤولة تُجسّد القيم الإنسانية في جميع عملياتنا. ونسترشد في هذا الالتزام بسياستنا المعتمدة بشأن حقوق الإنسان، والمتوافقة مع الأطر الدولية الرائدة، وفي مقدمتها المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، إلى جانب الاتفاقيات الأساسية الصادرة عن منظمة العمل الدولية. ونُدرج هذه المبادئ في سياساتنا التشغيلية، وضمن علاقاتنا الداخلية والخارجية بأسلوب ممنهج ومستدام.

ونتبنّى نهجاً متكاملاً يضمن دمج حقوق الإنسان في جميع عملياتنا، بدءاً من إدراجها ضمن إدارة المخاطر المؤسسية، ومروراً بتقييمات ومراجعات الموردين، ووصولاً إلى آليات إشراك الموظفين في بيئة عمل تحترم الحقوق وتُعزّز المساءلة. كما ننفّذ برامج تدريبية متخصصة لجميع الموظفين، بهدف رفع الوعي، وتعزيز ثقافة مؤسسية قائمة على الاحترام المتبادل، والتنوع، والشمولية.

وتُجري استطلاعات سرية دورية لرصد مدى فاعلية المبادرات المرتبطة بحقوق الإنسان، وتُتابع باهتمام تطورات القضايا المرتبطة بعلاقات العمل، كما تُقيّم كفاءة آليات التظلم وسهولة الوصول إليها لضمان الشفافية والتفاعل البنّاء. وتُوظّف البيانات المستمدة من هذه الإجراءات لتحسين الممارسات ومعالجة التحديات المحتملة بأسلوب استباقي وفعّال.

ويُجسّد هذا التوجّه التزام "زين السعودية" الراسخ بأن تكون جهة عمل مسؤولة وشريكاً موثوقاً يضع قيم الكرامة والعدالة والنزاهة في قائمة عملياته ضمن جميع تعاملاته، وعلى امتداد عملياته التشغيلية كافة.

للاطلاع على بيان موقفنا بشأن حقوق الإنسان

ضمان رضا العملاء

نُركّز في "زين السعودية" على تقديم تجربة عميل استثنائية باعتبارها حجر الزاوية في خلق قيمة مستدامة وتعزيز النمو طويل الأمد. وعززنا في عام 2024م هذا التوجه من خلال تبنّي نهج متكامل متمحور حول العميل، حيث دمجنا تصميم تجربة العميل في عملياتنا اليومية ومنصاتنا الرقمية، مما رسّخ مكانتنا الريادية في السوق في مجال الابتكار المرتكز على تلبية احتياجات العملاء وتطلعاتهم.

واعتمدنا إطاراً متكاملاً لتقييم تجربة العميل عبر مختلف نقاط التفاعل والتواصل، سواء من خلال القنوات الرقمية أو الوسائل التقليدية، بما في ذلك مراكز الاتصال، والتطبيقات، والموقع الإلكتروني، ومتاجر التجزئة، مما أتاح لنا جمع بيانات لحظية ودقيقة حول انطباعات العملاء وسلوكياتهم وتطلعاتهم، ومكّننا من تطوير فهم متجدد ومتعمق لرحلة العميل، وتحسين عروضنا وجودة خدماتنا بصورة مستمرة.

وبالتوازي مع ذلك، نفّذت الفرق المختصة برامج تدريبية متقدمة لتحليل مسارات رحلة العميل بدقة، بهدف تحديد مواطن التحسين، وتعزيز الشفافية، وإزالة العوائق المحتملة التي قد تؤثر على جودة التجربة. وأسهمت هذه الجهود في رفع مستوى التفاعل مع العملاء، وتخصيص الخدمات بما يتماشى مع احتياجاتهم الفردية، وبناء علاقات طويلة الأمد قائمة على الثقة والرضا، لاسيما في ظل التوسع المتسارع في القنوات الرقمية.

آليات المشاركة الاستباقية وردود الفعل

دعمت "زين السعودية" نهجها القائم على الاستماع النشط والتفاعل السريع من خلال اعتماد أنظمة تقييم آلية متطورة عبر تطبيقات الهواتف الذكية، والمواقع الإلكترونية، وفروع الخدمة، مما أتاح متابعة فورية لانطباعات العملاء والتجاوب السريع مع أي ملاحظات أو مخاوف طارئة. واستندت استراتيجية الرعاية الرقمية إلى تقنيات الذكاء الاصطناعي والأتمتة، مما مكّننا من تقديم حلول فعّالة وردود مخصصة، بالإضافة إلى الحصول على بيانات دقيقة توجه جهود التحسين المستقبلي للخدمات.

وساهم هذا التفاعل المعزز بالبيانات في تطوير منتجات مبتكرة مصممة لتلبية احتياجات العملاء بدقة، من أبرزها باقة إنترنت منزلية جديدة بسرعة اتصال فائقة تصل إلى 300 ميجابت في الثانية عبر شبكة الجيل الخامس (5G)، وأجهزة راوتر منزلية قابلة للتخصيص حسب الطلب، إلى جانب باقات متكاملة للأجهزة الذكية، حيث استندت عملية تصميم هذه المنتجات إلى تحليلات معمقة لانطباعات العملاء وتفضيلاتهم، بما يضمن تقديم تجارب رقمية متميزة ترتقي إلى تطلعاتهم.

الابتكار المستمر من خلال التصميم المرتكز على العملاء

أنجزت "زين السعودية" خلال عام 2024م تحولاً شاملاً في أنظمة دعم الأعمال (BSS)، مكّنها من تسريع طرح العروض والباقات الجديدة، وتعزيز مرونة الخدمات المقدّمة عبر مختلف القنوات، مما أسهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق تجربة عميل أكثر سلاسة. وقد وفّرت هذه التحديثات التقنية المتقدمة لفرق العمل أدوات قوية لتصميم حلول مبتكرة تلبي تطلعات مختلف شرائح العملاء بفعالية وموثوقية.

كما طوّرنا منظومتنا الرقمية من خلال تقديم عروض وخدمات نوعية شملت إطلاق سوق إلكترونية متكاملة للقسائم تضم أكثر من 1,200 منتج، بالإضافة إلى تطوير منظومة المنزل الذكي القابلة للتكامل مع باقة واسعة من الأجهزة والخدمات. كما عزّزنا برامج الولاء عبر شراكات استراتيجية، أبرزها ربط برنامج "مكافأة" مع مصرف الراجحي، لتقديم تجربة ولاء أكثر تكاملاً وسهولة. وفي السياق ذاته، واصلت "ياقوت" — خدمة الاتصالات الرقمية من "زين السعودية" — نموها المتسارع، مسجلة ارتفاعاً في الإيرادات بنسبة 13%، مما يعكس ازدياد الطلب على التجارب الرقمية القابلة للتخصيص.

وتُواصل "زين السعودية" قياس انطباعات العملاء بشكل منهجي، لضمان الارتقاء المستمر بجودة الخدمات وتعزيز مستويات الرضا. وتُتابع عن كثب معدلات التفاعل مع استطلاعات الرضا، بما يضمن بقاء صوت العميل في صميم جهود التحسين والتطوير المستمر.

2023م	هدف 2024م	تم تحقيق الهدف
%85	%90	%90.27

منصة البيع الرقمي

- استراتيجية الاستحواذ الرقمي
- منصة السوق الإلكتروني لـ "زين السعودية" وشركائها

العميل أولاً

- تجربة عملاء قائمة على الحلول الرقمية
- استراتيجية الرعاية الرقمية
- إدارة قيمة العملاء الرقمية

الخدمات الرقمية الجديدة

- استحداث مصادر إيرادات جديدة عبر قطاعات ناشئة

الممكّنات التقنية

- مركز تطوير الحلول الرقمية
- أنظمة دعم الأعمال من الدرجة الأولى

الالتزام بالتحسين المستمر

نرسّخ في "زين السعودية" نهجنا في خدمة العملاء عبر تبنّي استراتيجية استباقية تُركّز على التحسين المستمر والابتكار المتواصل. واستناداً إلى رؤيتنا المستقبلية، نحرص على تسريع دمج التقنيات المتقدمة — مثل الذكاء الاصطناعي والتحليلات التنبؤية — ضمن مجالات خدمة العملاء، والتسويق، وعمليات الشبكة، بهدف تقديم تجارب فائقة التخصيص تواكب تطلعات العملاء وتفوقها. وتُسهم هذه التقنيات في استباق احتياجات العملاء المتغيرة، والحدّ من الانقطاعات عبر الصيانة التنبؤية، مما يعزز استمرارية الخدمات وجودتها.

وتُرسّخ "زين السعودية" ريادتها في تقديم تجربة عملاء متطورة وذات قيمة عالية، بفضل التزامها بمنهجية رقمية شاملة، وبناء ثقافة مؤسسية تقوم على التعلم المستمر والمرونة التشغيلية. وتواصل الشركة تركيزها على الارتقاء بجودة التفاعل الرقمي، وتحسين تجربة العميل في كل نقطة اتصال، وترسيخ الولاء عبر تصميم خدمات ترتكز على الاحتياجات الفعلية للمستخدمين، بما يضمن استدامة العلاقة وبناء الثقة طويلة الأجل.

التفاعل والأثر المجتمعي

دعم الأشخاص ذوي الإعاقة

تُواصل "زين السعودية" التزامها بتمكين الشمولية الرقمي وتعزيز تكافؤ الفرص للأشخاص ذوي الإعاقة، بما يتواءم ومستهدفات رؤية 2030، إذ تُؤمن الشركة بدورهم المحوري في المجتمع وسوق العمل، وبأن تيسير وصولهم إلى الحلول الرقمية يُعدّ ركيزة أساسية لتعزيز مشاركتهم الفاعلة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

مبادرة السبت البنفسجي

عزّزت "زين السعودية" خلال عام 2024م مشاركتها الفاعلة في مبادرة "السبت البنفسجي"، وهي مبادرة وطنية أطلقتها هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة بهدف تمكين ذوي الإعاقة عبر توفير خدمات مخصصة وعروض مصممة لتلبية احتياجاتهم. وواصلت الشركة تقديم باقتها الأساسية بخصم دائم بنسبة 50% لهذه الفئة، تجسيداً لالتزامها العميق بالاستدامة الاجتماعية.

وأسفرت هذه المبادرة عن نتائج ملحوظة، تمثلت في نمو الاشتراكات الجديدة للأشخاص ذوي الإعاقة بنسبة 600%، مدفوعةً بحملة رقمية مركّزة على منصات التواصل الاجتماعي، نُفّذت خصيصاً بمناسبة "السبت البنفسجي" بالتعاون مع الهيئة. وسلّطت الحملة الضوء على الخصومات المخصصة لمجموعة مختارة من باقات المكالمات الآجلة الدفع، مما عزز التفاعل مع الفئة المستهدفة ورفع مستوى الوعي بالخدمات المقدّمة.

وفي الإطار ذاته، واصلنا تنفيذ حملاتنا التوعوية تحت شعار "السبت البنفسجي"، مع التركيز على أهمية الوصول الرقمي وإتاحة الحلول التقنية للجميع دون استثناء. ونجحت هذه الجهود في الوصول إلى أكثر من 23,000 شخص عبر منصات التواصل الاجتماعي خلال عام 2024م، مقارنةً بـ 18,500 شخص في عام 2023م، بينما ارتفعت نسبة اشتراكات الأشخاص ذوي الإعاقة إلى 600%، مقارنة بنسبة 247% في العام السابق.

كما استثمرت "زين السعودية" في تطوير قدرات فرقها الداخلية من خلال تنظيم جلسات تدريبية متخصصة بالتعاون مع هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة، بمشاركة إدارات التواصل والموارد البشرية والتحوّل الرقمي. وأسهمت هذه الجلسات في تعميق فهم متطلبات الشمولية الرقمي، وإمداد هذه الإدارات والفرق بالأدوات والمعرفة اللازمة لسد الفجوة الرقمية، مما عزّز ثقافة الاحتواء داخل بيئة العمل وخارجها، ورفع من جاهزية الشركة لدعم الدمج المجتمعي الشامل بكفاءة واستدامة.

تمكين المكفوفين وضعاف البصر

عمّقت "زين السعودية" في عام 2024م التزامها بالشمولية الرقمي من خلال شراكة استراتيجية مع منصة Be My Eyes، التي تُعدّ أكبر شبكة عالمية لدعم المكفوفين وضعاف البصر تضم أكثر من 600,000 مستخدم. وأتاحت هذه الشراكة لموظفينا فرصة التطوّع عبر التطبيق والاستجابة للنداءات المقدمة من هذا المجتمع العالمي لتقديم المساعدة المباشرة للمستخدمين في أداء مختلف المهام اليومية، مثل قراءة المستندات، والتعرّف على الأدوية، والمساعدة في التنقّل الآمن، مما عزّز مساهمة الشركة في ترسيخ قيم المسؤولية المجتمعية، وتكريس مبدأ تكافؤ الفرص، ودعم هذه الفئة التي تعتمد على حلول تقنية ميسّرة لتجاوز التحديات اليومية.

وفي الوقت ذاته، عزّزت المبادرة من مشاركة الموظفين وشعورهم بالمسؤولية، عبر إتاحة فرصة ملموسة تُجسّد التزامهم برؤية "زين السعودية" لبناء منظومة رقمية شاملة ومتاحة للجميع دون استثناء.

دعم الكفاءات الوطنية

تُعزّز "زين السعودية" التزامها المستمر بتمكين الكفاءات الوطنية، دعماً لمستهدفات التوطين في إطار رؤية 2030، من خلال تزويد الشباب السعودي بالمهارات الأساسية التي تؤهلهم للمشاركة الفاعلة في سوق العمل، حيث أطلقت الشركة خلال عام 2024م حزمة من المبادرات النوعية لمواجهة تحديات بطالة الشباب، متجاوزةً الأهداف السنوية المحددة، وموسّعة نطاق برامج التأهيل المهني بشكل ملحوظ.

وواصلت "زين السعودية" استراتيجيتها الخمسية التي تهدف إلى تمكين 174,648 شاباً بحلول عام 2025م، حيث حدّدت هدفاً مرحلياً لعام 2024م يتمثل في الوصول إلى 34,937 شاباً. وتمكّنت من تجاوز هذا الهدف عبر إشراك 53,526 شاباً في برامج تدريبية متكاملة، تناولت محاور التأهيل المهني، وتنمية المهارات، وبناء قنوات تواصل فاعلة مع جهات التوظيف المحتملة.

برنامج Evolve

واصلت "زين السعودية" جهودها لتأهيل حديثي التخرج عبر برنامج "Evolve" الذي أطلق في عام 2022م بهدف صقل مهارات الخريجين السعوديين الجدد، وتعزيز جاهزيتهم لسوق العمل من خلال تجارب عملية داخل بيئة العمل. ومن بين أكثر من 36,000 متقدم، اختارت الشركة مجموعة متميزة من الخريجين للمشاركة في برنامج تدريبي منظم يركّز على تنمية المهارات التخصصية المطلوبة، وإعدادهم للانطلاق في مساراتهم المهنية بثقة وكفاءة عالية.

19
مشاركاً في برنامج Evolve

%84
من الإناث

84
مشاركاً ومتدرباً في برامج التدريب التعاوني

Evolve

معارض التوظيف

واصلت "زين السعودية" خلال عام 2024م حضورها النشط في معارض التوظيف في مختلف مناطق المملكة، ما أتاح لها التواصل المباشر مع آلاف الشباب الطموحين الباحثين عن فرص مهنية واعدة. وساهمت هذه المشاركات في تقديم صورة شاملة عن المسارات المهنية المتاحة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وترسيخ مكانة الشركة كجهة توظيف جاذبة للكفاءات الوطنية.

شاركت "زين السعودية" في

9 معارض توظيف في عام 2024م وتواصلت مع أكثر من 53,000 شاب وشابة

برنامج "وعد": توسيع آفاق التمكين المهني للشباب

أطلقت "زين السعودية" برنامج "وعد" في إطار شراكتها الإستراتيجية مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، بهدف تطوير المهارات التخصصية لدى الطلاب والخريجين والموظفين، وتمكينهم من دخول سوق العمل بكفاءة أعلى. وبينما التزمنا بتوفير 50,000 فرصة تدريبية للمواطنين السعوديين منذ عام 2023م، إلا أننا تجاوزنا هذا الالتزام بشكل كبير خلال عام 2024م، حيث قدّمنا 141,741 فرصة تدريبية تغطي مجموعة واسعة من التخصصات المهنية، مما يعكس التأثير المتنامي للبرنامج على تعزيز الجاهزية الوظيفية.

وقد حظيت "زين السعودية" بتكريم رسمي خلال حفل توزيع جوائز "وعد"، تقديراً لدورنا الريادي في دعم تنمية القوى العاملة الوطنية، وتسريع مسيرة التحوّل الرقمي.

وعد WAD

تمكين التعليم للجميع - مبادرة "العودة إلى المدرسة"

جسّدت "زين السعودية" التزامها العميق بالمسؤولية الاجتماعية من خلال إطلاق مبادرة "العودة إلى المدارس" بالتعاون مع جمعية كلف الخيرية، دعماً للأطفال المصابين بالسرطان وتخفيفاً للأعباء المعيشية عن أسرهم. ووزّعت الشركة أكثر من 300 حقيبة مدرسية متكاملة تحتوي على المستلزمات التعليمية الأساسية، مساهمةً في توفير بيئة تعليمية محفّزة لهؤلاء الأطفال، وتعزيز فرصهم في مواصلة مسيرتهم التعليمية بثقة وأمل.

وحققت المبادرة نتائج ملموسة متعددة الأبعاد؛ فعلى المدى القريب، خفّفت من الأعباء المالية على الأسر ذات الدخل المحدود، وعلى المدى المتوسط، ساهمت في ترسيخ مشاعر الولاء والانتماء تجاه العلامة التجارية، بينما أسهمت على المدى البعيد في بناء مجتمع أكثر شمولية من خلال تمكين الأطفال من الوصول إلى التعليم، ودعم جهود محو الأمية.

التفاعل والأثر المجتمعي تابع

تعزيز الشمولية والتمكين الرقمي

واصلت "زين السعودية" في عام 2024م دورها الريادي في بناء مجتمع رقمي عادل وشامل، من خلال مبادرات نوعية تركّز على تعزيز الوصول إلى التقنية، وتنمية القدرات الرقمية، وتمكين جميع شرائح وفئات المجتمع من اللحاق بركب التحوّل الرقمي. وشكّل سد الفجوة الرقمية لدى كبار السن محوراً رئيسياً في هذه الجهود، حيث أولت الشركة عنايةً خاصةً لهذه الفئة التي غالباً ما تُستثنى من برامج التطورات التقنية.

وعزّزت هذه الجهود الشمولية الرقمية، وأسهمت في تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030 عبر دعم العدالة الاجتماعية، وتوسيع نطاق الجاهزية الرقمية لكافة شرائح المجتمع، لتواصل "زين السعودية" دورها الريادي في بناء مستقبل رقمي أكثر شمولية وإنصافاً للمملكة بفضل استثمارها المتواصل في برامج تعزز القيمة المجتمعية، وتُمكّن الأفراد من الاستفادة الكاملة من الاقتصاد الرقمي.

الشمولية الرقمية

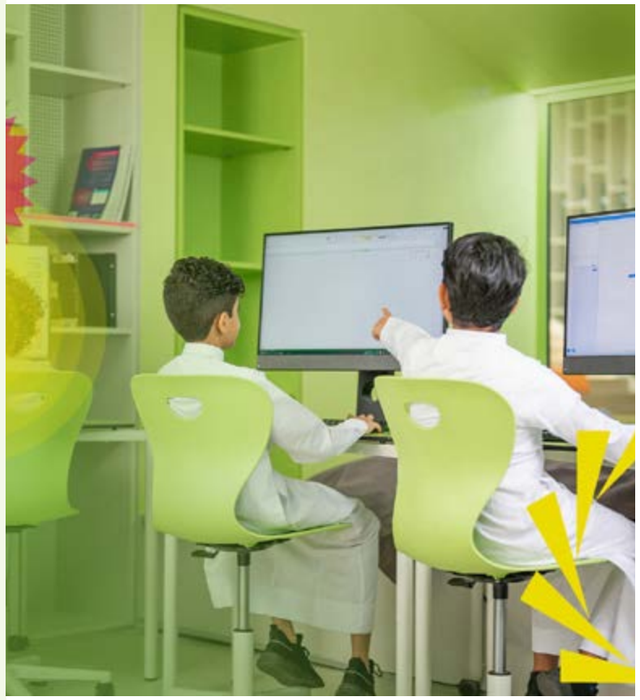
تمكين كبار السن

جدّدت "زين السعودية" خلال عام 2024م جهودها لسد الفجوة الرقمية لدى كبار السن وتمكينهم من الاندماج الكامل والآمن في المجتمع الرقمي، حيث قامت، من خلال شراكتها الاستراتيجية مع جمعية كبار السن ، بتقديم دورات تدريبية مبسّطة وفعّالة تهدف إلى تمكين كبار السن من استخدام التقنيات الحديثة بثقة، وتحفيزهم على التفاعل الإيجابي مع الحلول الرقمية التي تسهم في رفع جودة حياتهم اليومية.

وركّزت الدورات التدريبية على التوعية بأهم التطبيقات والبرامج المناسبة لهم مثل أبشر وواتساب وصحتي وتطبيقات الخدمات المصرفية، إلى جانب تعزيز الوعي بأمن المعلومات وكيفية التمييز بين المراسلات الإلكترونية الآمنة والمشبوهة، لضمان حمايتهم أثناء التفاعل مع الفضاء الرقمي.

وحققت المبادرة أثراً ملموساً، حيث وصلت إلى أكثر من 10,000 مستفيد من كبار السن، في حين خصص موظفونا 372 ساعة تطوعية لتدريب 550 مستفيداً بشكل مباشر. وأولينا اهتماماً خاصاً بتمكين النساء المُسنّات، دعماً لجهود التنوّع بوصفه عنصراً أساسياً في رؤيتنا للشمولية الرقمية.

ونواصل في "زين السعودية" دورنا الريادي في توفير الممكنات اللازمة لضمان الشمولية الرقمية ورفع وتطوير مستوى القدرات الرقمية لجميع شرائح وفئات المجتمع السعودي، وذلك تماشياً مع رؤية السعودية 2030 للمساهمة في الوصول إلى مجتمعٍ رقميٍّ شامل لا يُستثنى منه أحد.



مبادرات "زين السعودية" لتنمية القدرات الرقمية

عززت "زين السعودية" في عام 2024م التزامها بتنمية القدرات الرقمية لأفراد المجتمع، إدراكاً منها لأهمية المهارات الرقمية في تمكين الأفراد وبناء مستقبل اقتصادي واجتماعي مستدام. وأطلقت الشركة، من خلال شراكتها الاستراتيجية مع مدرسة كود فنلندا ومنصة "أعناب"، سلسلة من البرامج التعليمية المصممة خصيصاً لتوسيع نطاق الوصول إلى المحتوى التعليمي عبر الإنترنت وتطوير الكفاءات الرقمية لدى الشباب في مختلف مناطق المملكة، مما أسفر عن تدريب 739 معلماً ومعلمة، واستفادة أكثر من 29,560 شاباً وشابة من هذه المبادرات.

وركّزت هذه المبادرات على المحاور الرئيسية التالية:

- تنمية المهارات الرقمية الأساسية مثل البرمجة والتفكير الحاسوبي.
- تقديم شهادات تعليمية معترف بها دولياً، تمنح الشباب والشابات ميزة تنافسية في أسواق العمل المستقبلية.
- إرساء أسس متينة في تعليم العلوم والتقنية والهندسة والرياضيات (STEM)، بما ينسجم مع مستهدفات تنمية رأس المال البشري ضمن رؤية السعودية 2030.

وتساهم هذه الجهود في التنمية الاجتماعية والاقتصادية عبر إمداد الأجيال القادمة بالمهارات اللازمة لمواكبة المستقبل، وتعزيز التعليم الشامل، ودعم مسيرة التحوّل نحو اقتصاد رقمي قائم على الابتكار والمعرفة.

برنامج المرأة في التقنية

واصلت "زين السعودية" في عام 2024م تعزيز التنوع والتمكين في قطاع التقنية من خلال برنامجها الريادي "المرأة في التقنية"، بالشراكة مع وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات وجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وبمشاركة عمالقة التقنية العالمية هواوي ونوكيا. ويستهدف البرنامج حديثات التخرج، ويُزوّدهن بمجموعة متكاملة من المهارات التقنية والمعرفة النظرية والخبرة العملية، بما يمكّنهن من النجاح والتميّز في مجالات العلوم والتقنية والهندسة والرياضيات (STEM)، ويدعم اندماجهن الفاعل في سوق العمل الرقمي المتنامي في المملكة.

وقدّمت "زين السعودية" من خلال البرنامج تدريباً متخصصاً، وفرص إرشاد مباشر من خبراء القطاع، وتجربة تعليمية قائمة على مشاريع واقعية، بما يُسهّل انتقال المشاركات من البيئة الأكاديمية إلى سوق العمل بثقة واقتدار. ورغم تحديد هدف أولي يتمثّل في تمكين 150 شابة سعودية بحلول نهاية 2024م، تم تجاوز هذا الهدف بنجاح، ما يعكس قوة المبادرة وأثرها الفعلي.

أسهم البرنامج في تعزيز المهارات التقنية، وبناء الثقة بالنفس، ورفع جاهزية التوظيف لدى المشاركات، كما مهّد الطريق لتأسيس شبكة خريجات داعمة تتيح فرص نمو مهني مستدام على المدى الطويل. وبناءً على هذا النجاح ، تخطط "زين السعودية" لتوسيع نطاق البرنامج، عبر توسيع الشراكات مع جامعات ومؤسسات تقنية إضافية داخل المملكة.

الابتكار في مؤتمر ومعرض "ليب" 2024م

عزّزت "زين السعودية" مكانتها الريادية في مشهد الابتكار الرقمي من خلال حضورها القوي في مؤتمر ومعرض "ليب" 2024م، حيث استعرضت 23 حلاً مبتكراً يُجسّد قدراتها المتقدمة في مجالات الاتصالات والتقنية والتحوّل الرقمي، مما أسفر عن توقيع 25 اتفاقية جديدة، واستقطاب 109 عميلاً محتملاً مؤهلاً من مختلف القطاعات الاقتصادية. كما أتاح المعرض للشركة فرصة التفاعل المباشر مع جمهور واسع ومتعدد الاهتمامات، واستقطاب شركاء أعمال وعملاء رئيسيين من الباحثين عن الابتكار والقيمة المضافة، بما يؤكّد التزام "زين السعودية" المستمر بدفع عجلة التطوير التقني، واعتماد أحدث الابتكارات الرقمية، وبناء منظومة أعمال قائمة على الشراكات الذكية، بما يُعزّز مكانتها في طليعة مشهد التقنية.

برنامج "المرأة في التقنية" ليس مجرد مبادرة توجيهية أو تدريبية، بل يُجسّد رؤية شاملة لتمكين الجيل القادم من القيادات النسائية في مجال التقنية. ويُعدّ نجاحه الكبير شاهداً على التحول الإيجابي في الوعي والطموح، فنحن لا نوفر الوظائف وحسب، بل نسهم في تشكيل المستقبل التقني للمملكة.

التفاعل والأثر المجتمعي تابع

تعزيز الوعي بالأمن الرقمي

حماية الأطفال في الفضاء الإلكتروني

تضع "زين السعودية" سلامة الأطفال في البيئة الرقمية في مقدّمة أولوياتها الاستراتيجية ضمن جهودها الرامية إلى ترسيخ مفاهيم الأمن السيبراني والحوكمة الرقمية المسؤولة. وكثّفت الشركة خلال عام 2024م، تدابيرها الوقائية عبر تطبيق مشروع "Arachnid"، وهو نظام تقني متقدّم يتيح الرصد التلقائي للمحتوى الضار، لاسيما المواد المرتبطة باستغلال الأطفال، والعمل على حظرها فوراً. ويعمل النظام بشكل مستمر على مدار الساعة، لضمان رصد أي محتوى غير لائق والتصدّي له بفعالية، مما يوفّر بيئة رقمية أكثر أماناً.

كما فعّلت "زين السعودية" بالتعاون مع الجهات المعنية الخط الوطني لمساندة الطفل، بما يوفّر قناة فورية وآمنة للتبليغ وطلب المساعدة، ويمكّن الأطفال المعرضين للمخاطر الرقمية من الحصول على الدعم اللازم. وأقامت الشركة شراكات ثلاثية مع الجهات الأمنية المختصة، ومؤسسات حماية الطفل، ومزوّدي الخدمات التقنية، بهدف توحيد الجهود نحو بناء عالم رقمي آمن ومستدام للأطفال.

للاطلاع على دليل سلامة الأطفال

كما فعّلت "زين السعودية" بالتعاون مع الجهات المعنية الخط الوطني لمساندة الطفل، بما يوفّر قناة فورية وآمنة للتبليغ وطلب المساعدة، ويمكّن الأطفال المعرضين للمخاطر الرقمية من الحصول على الدعم اللازم.

وأقامت الشركة شراكات ثلاثية مع الجهات الأمنية المختصة، ومؤسسات حماية الطفل، ومزوّدي الخدمات التقنية، بهدف توحيد الجهود نحو بناء عالم رقمي آمن ومستدام للأطفال.

المكالمات المستقبلة عبر خط مساندة الطفل:

2024م

37,096

2023م: 29,061

وتأتي هذه المبادرة في إطار التزامنا الراسخ بحماية حقوق الأطفال الرقمية، وحرصنا على تطبيق أعلى معايير الحوكمة الاجتماعية والمسؤولية المؤسسية، عبر التعاون الفاعل مع كافة الجهات المعنية لضمان بناء بيئة تقنية مسؤولة وشاملة.

جهود التوعية والتواصل المجتمعي

وسّعت "زين السعودية" خلال عام 2024م نطاق حملاتها التوعوية لتشمل المدارس والمرافق العامة، مستهدفة تعزيز الوعي بالسلامة الرقمية، لاسيما بين الأطفال. كما احتفلت باليوم العالمي لخطوط مساندة الطفل عبر مجموعة من الأنشطة التفاعلية الرقمية والميدانية استهدفت زيادة التوعية للأطفال بخط مساندة الطفل، وقد جذبت هذه الفعاليات أكثر من 18,700 مشارك في ثلاث مناطق مختلفة، وتضمنت جلسات تعليمية، وتوزيع الهدايا، وتفعيل حملات على منصات التواصل الاجتماعي.

واحتفاءً باليوم العالمي للطفل، أطلقت "زين السعودية" مبادرة إنسانية تمثلت في توزيع الهدايا داخل مستشفى الملك عبد الله التخصصي للأطفال، حيث تلقّى 900 طفل هدايا رمزية دعماً لحالتهم النفسية والمعنوية. كما نظّمت الشركة فعاليات عائلية في منطقتين مختلفتين، شملت توزيع 200 هدية على الأطفال وأسرهم. وأسهمت هذه الأنشطة الترفيهية والتعليمية في تعزيز الروابط المجتمعية، ورفع الوعي بأهمية السلامة الرقمية للأطفال. وكمحصّلة لهذه الجهود المجتمعية والإنسانية، بلغ إجمالي الهدايا التي تم توزيعها خلال عام 2024م 1,100 هدية، من بينها 900 هدية خُصّصت لفعاليات اليوم الدولي لخطوط مساندة الطفل، تأكيداً على التزام "زين السعودية" بدعم فئة الأطفال وتعزيز رفاههم النفسي والاجتماعي.

وفي السياق ذاته، واصلت "زين السعودية" تنفيذ استراتيجياتها المؤسسية الطموحة خلال عام 2024م، مدفوعةً برؤية واضحة لتحقيق نمو مستدام ذي أثر اجتماعي إيجابي. وتمحورت هذه الجهود حول الاستثمار في رأس المال البشري من خلال برامج مثل "الوحدة"، الذي عزز ثقافة التماسك والشمولية داخل بيئة العمل. كما أسهم التطبيق المتكامل لاستراتيجية 4WARD واستراتيجيات الاستدامة في ترسيخ التنافسية وتعزيز ريادة "زين السعودية" في قطاع الاتصالات.

وتُجسد هذه المبادرات التزامنا العميق بالذهاب أبعد من حدود الحماية من المخاطر الرقمية، من خلال تبنّي نهج شامل يُركّز على الإنسان ويجمع بين الابتكار والتواصل المجتمعي الفعّال، بهدف بناء منظومة رقمية آمنة ومسؤولة تُعزّز حماية الأطفال، وتُهيّئ الجيل الرقمي الصاعد للنمو بثقة، واستقلالية، ووعي يُواكب تطورات العصر.

حملة التوعية بالأمن السيبراني

عزّزت "زين السعودية" خلال عام 2024م جهودها لترسيخ ثقافة الحماية الرقمية، من خلال إطلاق حملات توعوية شاملة تركّز على مفاهيم خصوصية البيانات والأمن السيبراني، وتشمل دورات تدريبية تفاعلية، وفعاليات توعوية، ومقاطع تعليمية مرئية، صُمّمت لتمكين الموظفين من اكتساب المهارات اللازمة لحماية بياناتهم وتعزيز أمن بيئاتهم الرقمية. كما حرصنا على ضمان وصول الرسائل التوعوية إلى شرائح أوسع من المجتمع عبر إطلاق حملة عامة حول السلامة على الإنترنت، استقطبت أكثر من 90,000 شخص، ما يعكس اتساع نطاق التأثير، ويجسّد التزامنا المستمر بخلق بيئة رقمية آمنة ومسؤولة للجميع.

700

موظف شاركوا في حملة التوعية بالأمن السيبراني وخصوصية البيانات

1,111

مستفيداً من المقاطع التوعوية بشأن الأمن السيبراني وخصوصية البيانات

الرياضة

تواصل "زين السعودية" دعمها المتنامي لقطاع الرياضة بما ينسجم مع مستهدفات رؤية السعودية 2030، انطلاقاً من التزامها بتمكين الشباب وتعزيز صحتهم الجسدية والنفسية، وتسهم من خلال رعايتها المتنوعة للرياضات البدنية والإلكترونية في ترسيخ ثقافة الحياة النشطة، وبناء مجتمع حيوي أكثر توازناً وصحة.

تمكين الشباب من خلال الرياضة

جدّدت "زين السعودية" خلال عام 2024م شراكتها الرئيسية مع دورة الألعاب السعودية للعام الثاني على التوالي، في خطوةٍ تعكس التزامها الراسخ بدعم وتمكين الطاقات الرياضية الشابة. وتُعدّ هذه الدورة أكبر حدث رياضي وطني في المملكة، ومنصة فريدة لاستكشاف المواهب الواعدة وتأهيلهم لتمثيل المملكة في المحافل الدولية. وعززت "زين السعودية" من قيمة مشاركتها عبر توظيف قدراتها التقنية لتطوير البنية التحتية الرقمية للحدث، من خلال توفير شبكة الجيل الخامس عالية الكفاءة، بما يضمن تجربة اتصال متميزة وخدمات رقمية متكاملة.

ويُجسّد هذا التعاون أحد أوجه استراتيجية "زين السعودية" في الاستدامة، والتي تضع تمكين الشباب، والمشاركة المجتمعية، والابتكار الرقمي في صميم أولوياتها، حيث تؤكد الشركة من خلال الاستثمار في مستقبل الرياضة التزامها بدعم تحول المملكة إلى قوة رياضية عالمية، وبناء منظومة رقمية رياضية متكاملة تُلهم الجيل القادم وتُعزّز تطلعاته.

تعزيز تواصل مجتمع ليف غولف العالمي

تفخر "زين السعودية" برعايتها لبطولة "ليف غولف جدة" بصفتها شريك الاتصالات الرسمي، حيث وفرت بنية تحتية وخدمات رقمية متكاملة لدعم هذا الحدث الرياضي العالمي الذي استقطب نخبة من أبرز لاعبي الغولف العالميين وشكّل نافذةً دولية لإبراز التقدم اللافت الذي حققته المملكة في تطوير منشآتها الرياضية وتعزيز جاهزيتها التقنية.

المبادرات المجتمعية

نُرسّخ في "زين السعودية" التزامنا التام بدعم رفاه المجتمع عبر إطلاق مبادرات نوعية ذات أثر ملموس تُعزز الصحة النفسية والجسدية والمالية في مختلف مناطق المملكة، بما يسهم في تعزيز التنمية المجتمعية الشاملة، انطلاقاً من دورنا المحوري كشركة وطنية رائدة في قطاع الاتصالات.

التبرع بالدم

أطلقت "زين السعودية" حملات دورية للتبرع بالدم في مقراتها بمختلف مناطق المملكة، انطلاقاً من إيمانها العميق بأهمية هذا العمل الإنساني في إنقاذ الأرواح، خاصةً في الحالات الحرجة والطارئة. وشجّعت هذه المبادرات موظفي الشركة على المشاركة الفاعلة، مما عزّز روح التكافل والمسؤولية المجتمعية داخل بيئة العمل. وأسهم أكثر من 39 متبرعًا بالدم في ترسيخ ثقافة العطاء والتعاطف، وكرّست حضور "زين السعودية" كمؤسسة تُوظّف قدراتها وإمكاناتها لدعم قضايا الصحة العامة. وتجسّد المشاركة الواسعة من الموظفين التزام الشركة بنهجها القائم على إحداث أثر مجتمعي مستدام، وترسيخ قيمها المؤسسية في خدمة الإنسان.

المرحلة القادمة

نواصل في "زين السعودية" التزامنا بالتحسين المستمر ضمن استراتيجيتنا لرأس المال البشري، من خلال التركيز على خمسة محاور ذات أولوية:

- **تمكين المرأة في المناصب القيادية**
- **تطوير الكفاءات عبر برامج تطوير شاملة**
- **الاستثمار في الطاقات الشابة**
- **تعزيز التوازن بين الحياة المهنية والشخصية**
- **دعم الصحة النفسية في بيئة العمل**

وتُشكّل هذه المحاور دعائم راسخة لتطوير بيئة عمل شاملة ومحفّزة، تُكرّس قيم التنوع، وترتقي بمستوى المشاركة، وتُعدّ الكوادر البشرية لمواكبة متطلبات التحوّل الرقمي المتسارع.

وبالتوازي مع ذلك، نُوسّع نطاق التزامنا ليشمل مجالات أوسع وأكثر تأثيراً، وفي مقدمتها الاستدامة البيئية، والحوكمة المؤسسية، والمسؤولية الاجتماعية. ونعمل على مواءمة أنشطتنا وعملياتنا مع مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، بهدف تبنّي نهج استدامة متكامل يُضيف قيمة حقيقية داخل بيئة العمل، ويُسهم في تنمية المجتمعات التي نعمل فيها، ويحافظ على البيئة والموارد الطبيعية للأجيال القادمة.

05
محور الحوكمة

نظرة على الأهداف الرئيسية	93
أبرز إنجازات عام 2024م	94
حوكمة الشركات	95
ممارسات الأعمال الأخلاقية	101
الامتثال والسلوك المسؤول	103
تعزيز الابتكار والتحول الرقمي	105
تعزيز خصوصية البيانات والأمن السيبراني	113
ضمان المشتريات المسؤولة وسلامة سلسلة التوريد	117
المرحلة القادمة	121

نظرة على الأهداف الرئيسية

تلتزم "زين السعودية" بحوكمة الشركات والسلوك الأخلاقي والإدارة القوية للمخاطر والامتثال التنظيمي، باعتبارها الركائز الأساسية لتحقيق النجاح المستدام. وفي هذا الإطار، لا تتوقف جهود الشركة عند حدود الامتثال القانوني، بل تلتزم بمعايير أخلاقية رفيعة في جميع عملياتها، كما تسعى لتحقيق النتائج التي ترقى لتطلعات عملائها وتلبي طموحات مساهميها الكرام وموظفيها المخلصين، هذا بالتزامن مع الارتقاء بالتزاماتها الأخلاقية لتشجيع التغيير الإيجابي في السلوك عبر سلسلة الإمداد والتوريد.

العمل بمسؤولية

تُعد الحوكمة الرشيدة للشركة من الأولويات الأساسية لدى "زين السعودية". ويتولى مجلس الإدارة، باعتباره أعلى سلطة لاتخاذ القرارات في الشركة، مسؤولية رسم نهج حوكمة الشركة، مع ضمان ترسيخ ثقافة المساءلة والشفافية والقيادة الأخلاقية. وتبحث الشركة باستمرار عن الكفاءات عالية الجودة وتحرص على تمكينهم ودعمهم بسياسات وإجراءات تعزز مبادئ النزاهة والامتثال. كما تم دمج أولويات الاستدامة على كافة المستويات في الشركة وتطبيقها في جميع أقسامها وإداراتها.

يمتد التزام الشركة بممارسات العمل بالمسؤولية ليشمل سلسلة التوريد، التي تلعب دوراً رئيسياً في توسعة أعمال الشركة وتعزيز نطاق تأثيرها الاجتماعي والبيئي. كما تركز الشركة على تعزيز المحتوى المحلي والعمل بشكل وثيق مع الموردين لتنفيذ مبادئ الاستدامة، مع إيلاء تركيز خاص لاحترام حقوق الإنسان وحقوق العمال. وفي ظل استمرار مسيرة التحول الرقمي لدى شركة "زين السعودية" وتماشياً مع تركيز رؤية السعودية 2030 على الاقتصاد الرقمي، تظل حماية خصوصية المشتركين وحماية بيانات الشركة من الجرائم الإلكترونية والسرقة من أبرز الأولويات.

التوافق مع الأولويات الدولية – أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

بفضل تبنيها أسس الحوكمة الرشيدة، ومبادئ الاستدامة المتكاملة، وتمكين سلسلة التوريد، واعتماد أنظمة أمن سيبراني فعالة، تُسهم "زين السعودية" بفعالية في تحقيق أهداف الاستدامة العالمية.

أبرز إنجازات عام 2024م

100%

مجلس إدارة غير تنفيذي، مع 33.33% مستقلين.

8

عمليات تدقيق ميداني على الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، مما يعزز معايير المساءلة والممارسات الأخلاقية على مستوى سلسلة التوريد.

98%

من الموّردين وقّعوا على مدونة قواعد سلوك الموردين وسياسة حقوق الإنسان، مما يؤكد على الحوكمة القوية للموردين والتزامهم بالمعايير الأخلاقية ومبادئ حقوق الإنسان.

114 موّرداً

اكمل تقييمات ذاتية للممارسات البيئية والاجتماعية، مما يعزز التزامهم بتوقعات "زين السعودية" في مجال الاستدامة.

صفر خرق للبيانات

في عام 2024م للعام الخامس على التوالي، مما يؤكد على قوة ممارساتها في مجال الأمن السيبراني وحوكمة البيانات

96%

من نفقات المشتريات في عام 2024م خصصت للموردين المحليين

حوكمة الشركات

الهيكل التنظيمي

يعكس الهيكل التنظيمي لشركة "زين السعودية" التزامها العميق بالحوكمة الرشيدة والمسؤولية المؤسسية وتحقيق القيمة المستدامة للمساهمين. ويتولى مجلس الإدارة، بصفته ممثلاً عن المساهمين، مسؤولية حماية مصالحهم، وتمكين النمو المستدام، والإشراف على أداء الشركة.

وللمساعدة في القيام بهذا الدور بفعالية، أنشأ مجلس الإدارة لجاناً متخصصة تُسهم بخبراتها في تقديم المشورة بشأن المجالات الاستراتيجية والمالية والتشغيلية الرئيسية، كما تضطلع بدور محوري في تعزيز الحوكمة داخل الشركة من خلال تقديم التوجيهات والإرشادات في مجالات حيوية تشمل إدارة المخاطر، والامتثال، والضوابط الداخلية.

بالإضافة إلى ذلك، يحرص مجلس الإدارة على تعيين قيادات تنفيذية مؤهلة لإدارة عمليات الشركة وتنفيذ الخطط الاستراتيجية والالتزام بأعلى معايير حوكمة الشركات. ويسهم كلٌّ من المراجعين الداخليين والخارجيين، إلى جانب قسم إدارة المخاطر، في تعزيز مبادئ المساءلة والشفافية من خلال إجراء مراجعات مستقلة لأداء المدراء التنفيذيين، ومراقبة الالتزام بالسياسات الداخلية، والحد من المخاطر التشغيلية.

وتضطلع الإدارة التنفيذية لشركة "زين السعودية" بدور محوري في تنفيذ الاستراتيجية المؤسسية، وتحقيق الكفاءة التشغيلية، وضمان الاستدامة على المدى البعيد، من خلال توفير الموارد اللازمة، والمراجعة المستمرة لأداء الإدارات، والمتابعة الدقيقة للأقسام الرئيسية في الشركة.

الهيكل التنظيمي

يرد أدناه بيان الهيكل التنظيمي لشركة "زين السعودية":

يُسهم إطار الحوكمة المصمم بعناية هذا في تمكين "زين السعودية" من مواءمة أهدافها المؤسسية مع مصالح أصحاب المصلحة، مع الالتزام بالممارسات الأخلاقية في الأعمال والحفاظ على مرونة الهيكل التنظيمي وقدرته على التكيف مع التغيرات السريعة التي يشهدها القطاع.

تشكيل مجلس الإدارة

تحرص "زين السعودية" على تعيين أفضل الكفاءات في مجلس الإدارة لتوفير الإشراف القوي والمستقل على استراتيجية الشركة وأدائها.

أعضاء مجلس الإدارة

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 متّى

غير تنفيذي

الأستاذ طلال بن سعيد المعمري

غير تنفيذي

الأستاذ كميل هلالي

غير تنفيذي

المهندس نواف هشام الغربللي*

غير تنفيذي

الأستاذ سعود بن عبدالله البواردي

مستقل

المهندس عبدالله بن فهد الفارس

مستقل

الأستاذ سعد بن إبراهيم الموسى

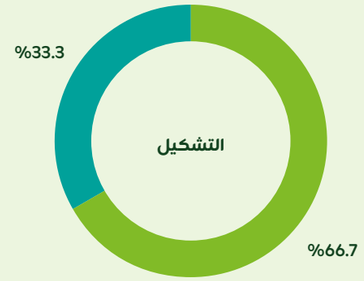
مستقل

* تم تعيين الأستاذ نواف هشام الغربللي في المنصب الشاغر في مجلس الإدارة بتاريخ 19 ديسمبر 2024م، وذلك عقب استقالة العضو غير التنفيذي، الأستاذ مارتيال أنطوان كاراتي، في 3 سبتمبر 2024م.

حوكمة الشركات تابع

استقلالية المجلس

تحافظ "زين السعودية" على استقلالية مجلس الإدارة من خلال تعيين رئيس غير تنفيذي والفصل بوضوح بين المسؤوليات التنفيذية ومسؤوليات مجلس الإدارة. كما تفرض سياسة الشركة أن تكون غالبية أعضاء مجلس الإدارة غير تنفيذيين، وألا يقل عدد الأعضاء المستقلين عن عضوين أو ما يعادل ثلث أعضاء المجلس (أيهما أكثر). وحالياً، جميع أعضاء مجلس إدارة "زين السعودية" مستقلون تماماً عن الإدارة التنفيذية.



- **%0** الأعضاء التنفيذيون
- **%66.7** الأعضاء غير التنفيذيين
- **%33.3** الأعضاء المستقلون

عضوية لجنة المراجعة

أسماء أعضاء لجنة المراجعة	الصفة	مدة العضوية
مارتيال أنطوان كاراتي *	رئيساً	أبريل 2022م – سبتمبر 2024م
أسامة ميشال متّى	عضواً	أبريل 2022م – أبريل 2025م
سعود بن عبدالله البواردي	عضواً	يوليو 2022م – أبريل 2025م
طلال بن سعيد المعمري**	رئيساً	سبتمبر 2024م – أبريل 2025م

* استقال في 3 سبتمبر 2024م
* تم تعيينه عضواً في لجنة المراجعة بتاريخ 16 سبتمبر 2024م

أسماء أعضاء لجنة الترشيحات والمكافآت	الصفة	مدة العضوية
سعود بن عبدالله البواردي	رئيساً	أبريل 2022م – أبريل 2025م
أسامة ميشال متّى	عضواً	أبريل 2022م – أبريل 2025م
كميل هلالي	عضواً	أبريل 2022م – أبريل 2025م

مدة عضوية المجلس

يتم تعيين أعضاء مجلس إدارة "زين السعودية" لمدة ثلاث سنوات. ويشغل جميع الأعضاء الحاليين عضوية المجلس منذ عام 2022م، باستثناء طلال بن سعيد المعمري الذي انضم إلى المجلس في عام 2024م. ويستمر جميع الأعضاء في مناصبهم حتى أبريل 2025م.

المهارات والخبرات

يتمتع أعضاء مجلس إدارة الشركة بمجموعة متنوعة من الخبرات في المجالات المالية والإدارية وتقنية المعلومات وهندسة الاتصالات والحوكمة، مما يمكّنهم من القيام بدور حيوي في قيادة نمو الشركة وتطورها وتوجيه أهدافها الاستراتيجية.

المهارة / الخبرة	عدد أعضاء مجلس الإدارة
الاتصالات	9
الاستثمار	6
إدارة الأعمال التنفيذية	6
الاستراتيجية	4
الشؤون المالية والمحاسبة	6
الهندسة	3
التحول الرقمي وتقنية المعلومات	2
عمليات الاندماج والاستحواذ	3
الترشيحات والمكافآت	2
الاستثمار المجتمعي	1
حوكمة الشركات	3
إدارة التغيير	1
المراجعة والمخاطر	3
إدارة الثروات البشرية	1

تنوع مجلس الإدارة

أعضاء مجلس الإدارة حسب المرحلة العمرية

العمر (سنوات)	العدد	النسبة
أقل من 30	0	0
30 - 50	6	%66.67
50 - 70	3	%33.33
أكثر من 70	0	0

أعضاء مجلس الإدارة حسب نوع الجنس

نوع الجنس	العدد	النسبة
ذكر	9	100
أنثى	0	0

ترشيح أعضاء مجلس الإدارة واختيارهم

يُنتخب أعضاء مجلس الإدارة كل أربع سنوات، ويتم انتقاء المرشحين لعضوية المجلس وفقاً لسياسة ومعايير عضوية المجلس والإدارة التنفيذية المعتمدة من الجمعية العامة غير العادية. وتتولى لجنة الترشيحات والمكافآت مسؤولية تنفيذ هذه السياسة والإشراف على عملية انتقاء المرشحين.

وتدعو اللجنة الراغبين في الترشح لعضوية مجلس الإدارة، أو المساهمين الراغبين في اقتراح المرشحين، وذلك عبر إعلان على منصة "تداول". وبعدها، تراجع اللجنة طلبات الترشيح وتُعِدُّ قائمة مختصرة بأسماء المرشحين المناسبين، ثم ترفعها إلى مجلس الإدارة للنظر فيها قبل عرض المرشحين النهائيين على الجمعية العامة، مما يضمن أن يظل لدى المساهمين القرار النهائي بشأن اختيار أعضاء مجلس الإدارة من قائمة المرشحين.

متطلبات عضوية مجلس الإدارة

ووفقاً لسياسة "زين السعودية"، يجب على المرشحين استيفاء المعايير التالية:

الحوكمة والقيادة

- ألا يشغل عضوية مجلس إدارة في أكثر من خمس شركات مساهمة مدرجة في آن واحد
- ألّا يجمع بين منصب رئيس مجلس الإدارة وأي منصب تنفيذي آخر في شركة "زين السعودية" في الوقت نفسه
- يتمتّع بخبرة سابقة في مناصب قيادية عليا، حيث يتولّى مسؤوليات كبيرة، ويتم اختياره على أساس المساهمات التي يقدر على تقديمها للمجلس
- يتمتّع بخبرة عملية في المجالات ذات الصلة بأعمال الشركة الحالية والمستقبلية ومعرفة في مجالات، مثل الإدارة أو الاقتصاد أو المحاسبة أو القانون أو الحوكمة

المعايير الأخلاقية والخبرات

- يتميّز بسمات الصدق والنزاهة والقدرة على إصدار الأحكام السليمة، ويمتلك معرفة واسعة بالشؤون المالية، وسجلاً مهنياً غنياً، يبرز كفاءاته التقنية والقيادية والإدارية
- يتمتع بالمؤهلات الأكاديمية والخبرة الغنية التي من شأنها أن تُضاف إلى المهارات والخبرات التي يتمتع بها الأعضاء الآخرون في المجلس، وتتكامل معها
- يُفضّل أن يمتلك المرشح خبرة في قطاع الاتصالات تحديداً، أو في مجالات أخرى متخصّصة تتوافق مع الأهداف الاستراتيجية لشركة "زين السعودية"

الالتزام والامتثال

- القدرة على تحقيق التوازن بين مصالح المساهمين كافة ومصالح أصحاب المصلحة الآخرين في مشاورات المجلس
- القدرة على تخصيص ما يكفي من الوقت والجهد لأداء الواجبات الملقاة على عاتقه كعضو مجلس إدارة
- ألّا يكون قد أشهر إفلاسه أو إعساره، إلا إذا كان قد تخطّى مرحلة الإفلاس بشكل قانوني
- ألّا يكون قد سبق إدانته بأي جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة
- ألا يكون موظفاً أو تابعاً لأي شركة منافسة لشركة "زين السعودية" أو مساهماً رئيسياً في أيّ من تلك الشركات
- أن يكون مساهماً في الشركة أو مرشحاً من قبل أحد المساهمين (لعضوية مجلس الإدارة)

المتطلبات الأخرى

- أن تكون لديه الرغبة في التعلّم وتلقي التدريب المستمر
- يتمتّع باللياقة البدنية اللازمة للمنصب وللقيام بواجباته

حوكمة الشركات تابع

العملية الانتخابية

تتأكد لجنة الترشيحات والمكافآت من استيفاء جميع المرشحين لمتطلبات إطار الحوكمة المعتمد لدى الشركة قبل عرضهم على الجمعية العامة للمساهمين للموافقة عليهم. وقد حظي أعضاء مجلس الإدارة الحاليون بثقة المساهمين دون تسجيل أي تصويت سلبي في الدورة الانتخابية الأخيرة. كما لم يتقدم أي مساهم يمتلك 10% أو أكثر من حقوق التصويت بطلب لعزل أي عضو خلال الدورة الحالية، مما يعكس ثقة المساهمين في مجلس الإدارة.

وقد تمت الموافقة بالإجماع من قِبل الحضور في الجمعية العامة غير العادية المنعقدة بتاريخ 30 يونيو 2024م على سياسة ومعايير عضوية مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، وذلك بناءً على توصية مجلس الإدارة.

أداء مجلس الإدارة

تتبنى "زين السعودية" أعلى معايير حوكمة الشركات، بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية والأنظمة واللوائح المحلية، وذلك انطلاقاً من إيمانها الراسخ بأن الحوكمة الأخلاقية الفعّالة هي عماد نجاح الشركة، سواءً على الصعيد المالي أو غير المالي، حيث تمكّنها من تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتحسين كفاءتها التشغيلية وتنمية مواردها البشرية والطبيعية بطريقة مسؤولة. ويخضع أداء مجلس الإدارة للتقييم، وفقاً لشروط وتوجيهات هيئة السوق المالية.

وتطبق الشركة ممارسات رائدة لحوكمة الشركات تلتزم فيها بالمتطلبات التنظيمية والرقابية والمؤسسية وتحرص على التكامل مع المعايير العالمية المعترف بها في هذا المجال. ويلتزم مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بإرساء إطار حوكمة متكامل يعزز الشفافية والمساءلة والممارسات الأخلاقية في اتخاذ القرارات.

وتلتزم "زين السعودية" بمواصلة تعزيز ممارساتها ومعاييرها في مجال الحوكمة من خلال رفع مستوى الوعي لدى مجلس الإدارة واللجان والإدارة التنفيذية بأحدث التطورات في مجال حوكمة الشركات. كما ستركّز الشركة في المستقبل على تعزيز مهارات الموظفين في إدارة الحوكمة من خلال برامج تدريبية موجهة، لضمان قدرتهم على أداء مهامهم بكفاءة وخبرة عالية.

دور مجلس الإدارة في وضع استراتيجية الشركة

يتولى مجلس إدارة "زين السعودية" تحديد التوجه الاستراتيجي للشركة وضمان تنفيذه بنجاح في إطار الممارسات الأخلاقية للعمل وأولويات الاستدامة. كما يتولى الإشراف وتقديم التوجيهات للحفاظ على الاستدامة ومرونة الأعمال على المدى الطويل.

وتتضمن المسؤوليات الرئيسية لمجلس الإدارة ما يلي:

التخطيط الاستراتيجي وتخصيص الموارد

- تحديد الآليات والموارد المطلوبة للتخطيط الاستراتيجي الفعال للشركة.
- الإشراف على النفقات الرأسمالية الرئيسية، بما في ذلك إدارة الأصول والتصرف فيها.

الحوكمة وإدارة المخاطر

- وضع ومراجعة وتنقيح استراتيجية العمل وسياسات إدارة المخاطر وأُطر الحوكمة لدى الشركة.
- تحديد أهداف الأداء ومتابعة تحقيقها، مع ضمان مواءمتها مع الأهداف المؤسسية.

الرقابة المالية والكفاءة التنظيمية

- تحديد هيكل رأس المال والاستراتيجية المالية الأمثل للشركة.
- مراجعة واعتماد الميزانيات السنوية، مع ضمان الاستدامة المالية.
- تقييم الهياكل التنظيمية والوظيفية للشركة بشكل منتظم للتحقق من فعاليتها وكفاءتها.

إدارة الموارد والكفاءات

- تأمين الموارد البشرية والمالية اللازمة لتحقيق استراتيجية الشركة وتحقيق النمو على المدى الطويل.

دمج ممارسات الاستدامة

تُعدُّ اعتبارات الاستدامة أولوية رئيسية لشركة "زين السعودية"، حيث تم إدراجها ضمن جميع آليات العمل على مستوى مجلس الإدارة وتمتد إلى جميع أقسام الشركة وإداراتها. ويتولى مجلس الإدارة ولجانه المتخصصة الإشراف على التأثيرات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية للشركة، بما يضمن توافقها مع الأهداف الاستراتيجية وتوقعات أصحاب المصلحة.

وفي إطار هذا التوجه، يُفوّض مجلس الإدارة مهام الإدارة اليومية لشؤون الاستدامة إلى الإدارات والأقسام التالية:

التأثيرات الاقتصادية	التأثيرات البيئية	التأثيرات الاجتماعية
قسم المالية، وقسم الشبكة	قسم التقنية، وقسم الاستدامة المؤسسية	إدارة الموارد البشرية

وترفع هذه الإدارات والأقسام التقارير إلى مجلس الإدارة بصفة ربع سنوية حول آخر مستجدات الاستراتيجية والأداء والتحديات الناشئة والمخاوف الرئيسية.

حماية حوكمة الشركة

يتضمن إطار الحوكمة في "زين السعودية" ثلاثة نماذج من خطوط الحماية ضمن نظام الرقابة الداخلية، مما يعزز من الإشراف المستقل والمساءلة والكفاءة التشغيلية. وتتولى إدارة المراجعة الداخلية وقسم إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال دعم هذه الوظائف، بما يضمن الامتثال والمرونة المؤسسية على مستوى الشركة بالكامل.

خط الحماية الأول	خط الحماية الثاني	خط الحماية الثالث
المسؤولية عن المخاطر	**الإشراف والرقابة**	**الضمان والتدقيق المستقل**
• وحدات أعمال إدارة المخاطر	**• إدارة المخاطر** **• الالتزام باستمرارية الأعمال**	**• المراجعة الداخلية**
تحمّل المسؤولية عن إدارة مخاطر الأعمال التالية: • تطوير الاستراتيجية وتنفيذها • قياس أداء الأعمال • تنفيذ الضوابط الداخلية وأُطر إدارة الأعمال • ضمان إدارة الأعمال ضمن حدود الإقدام على المخاطر المتفق عليها	الإشراف الموضوعي على إدارة المخاطر على مستوى كافة العمليات من خلال: • تصميم ونشر إطار إدارة المخاطر على مستوى الشركة • مراقبة الامتثال لسياسات وإجراءات إطار إدارة المخاطر في جميع أعمال الشركة • دعم أنشطة إدارة المخاطر ومراقبتها واستئناف العمل	تولي مسؤولية الضمان والتدقيق المستقل من خلال: • التقييم المستقل وإعداد التقارير حول مدى كفاءة تصميم إطار إدارة المخاطر وفعالية تنفيذه • اختبار الضوابط الرئيسية • مراجعة الأنشطة المنفذة في خطّي الحماية الأول والثاني لضمان أداء المسؤوليات بالشكل المطلوب

ممارسات الأعمال الأخلاقية

يرتكز إطار الحوكمة في "زين السعودية" على مبادئ الشفافية والمساءلة والقيادة الأخلاقية. وتحرص الشركة على الامتثال للمعايير التنظيمية، من خلال مواثيق وسياسات وإجراءات واضحة، مع الالتزام بأفضل الممارسات في مجال حوكمة الشركات. وتُسهم هذه التدابير في تعزيز الثقة لدى المساهمين وأصحاب المصلحة، كما تؤكد على التزام الشركة بالسلوكيات المسؤولة في العمل.

وقد تم اعتماد سياسات الحوكمة الموضحة في الصفحات التالية من قِبل كلٍّ من الجمعية العامة ومجلس إدارة "زين السعودية"، بما يضمن توافقها مع الأهداف المؤسسية والمتطلبات التنظيمية.

إطار حوكمة الشركة

يُحدد إطار حوكمة الشركة في "زين السعودية" المبادئ العامة لقيادة الشركة وإدارتها، كما يحدد ممارسات الحوكمة على كافة المستويات التنظيمية، وينظم العلاقات بين مجلس الإدارة وكبار التنفيذيين والمساهمين وأصحاب المصلحة. ويضمن هذا الإطار الالتزام بالنظام الأساسي للشركة واللوائح الصادرة عن هيئة السوق المالية، مع تحديد المسؤوليات والواجبات المترتبة على جميع الأطراف.

للاطلاع على إطار حوكمة شركة "زين السعودية"

مواثيق اللجان ولوائحها

تُحدد مواثيق اللجان في "زين السعودية" أهداف كل لجنة وآلية تعيين أعضائها والمسؤوليات الموكلة إليها، بما يضمن وضوح الحوكمة والكفاءة التشغيلية. وتشمل هذه المواثيق جميع جوانب تشكيل اللجان ومعايير اختيار الأعضاء والمهام والمكافآت وإجراءات عقد الاجتماعات. كما تحدد المواضيع المطروحة للنقاش وآليات اتخاذ القرار ومتطلبات النصاب القانوني، بما يضمن الالتزام بمعايير الحوكمة.

وفي خطوة تعكس حرص الشركة على التطوير المستمر، وافقت الجمعية العامة في 30 يونيو 2024م على تعديلات لائحة لجنة المراجعة ولائحة لجنة الترشيحات والمكافآت، التي تهدف إلى توضيح آليات تشكيل اللجان وهيكلتها ومدة شغل عضويتها والصلاحيات الممنوحة لها، بما يضمن استمرار توافقها مع المتطلبات التنظيمية وأفضل ممارسات الحوكمة.

للاطلاع على ميثاق لجنة المراجعة

للاطلاع على ميثاق لجنة الترشيحات والمكافآت

سياسة مكافآت وتعويضات أعضاء مجلس الإدارة واللجان التابعة له والإدارة التنفيذية

تنظم سياسة المكافآت في "زين السعودية" الممارسات المتعلقة بمكافآت وتعويضات أعضاء مجلس الإدارة واللجان التابعة له وكبار المسؤولين التنفيذيين، مما يضمن الشفافية والالتزام بالمتطلبات التنظيمية ومعايير الحوكمة. وتحدد هذه السياسة هياكل المكافآت الثابتة والمتغيرة، التي تشمل التعويضات، وتضمن الحصول على موافقة المساهمين على جميع قرارات المكافآت والتعويضات.

وقد تم تصميم هذه السياسة وفقاً للوائح التنظيمية للشركات المدرجة ومعايير القطاع وأفضل الممارسات الدولية وأُطر الحوكمة لدى الشركات النظيرة. وقد وافقت الجمعية العامة على هذه السياسة في عام 2017م، وتم تحديثها مؤخراً في الجمعية العامة غير العادية في 30 يونيو 2024م.

تتولى لجنة الترشيحات والمكافآت مسؤولية تحديد مكافآت أعضاء مجلس الإدارة واللجان ورفع التوصيات بشأنها، بما يحقق التوازن بين الالتزام بالإرشادات المعتمدة والامتثال الكامل لمتطلبات الحوكمة الرشيدة.

للاطلاع على سياسة المكافآت والتعويضات

السياسة الموحّدة لعضوية مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية

تطبق "زين السعودية" سياسات رسمية معتمدة من الجمعية العامة لترشيح أعضاء مجلس الإدارة وانتقائهم. وتحدد هذه السياسات آليات تشكيل مجلس الإدارة ومعايير اختيار الأعضاء وإجراءات الترشيح والتعيين، بالإضافة إلى كيفية التعامل مع أي منصب شاغر في المجلس.

وقد وافقت الجمعية العامة في 30 يونيو 2024م على تعديلات سياسة ومعايير عضوية مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية. وتوضح السياسة المحدَّثة المعايير العامة والمحدّدة لاختيار الأعضاء، وإجراءات الترشيح، والمعلومات المطلوبة من المرشحين، والخطوات التي يجب على مجلس الإدارة اتخاذها للتعامل مع أي منصب شاغر. وتتوافق هذه التحديثات مع النظام الأساسي للشركة والمتطلبات التنظيمية والإرشادات الصادرة عن الجهات المختصة.

للاطلاع على سياسات ومعايير وإجراءات عضوية مجلس الإدارة

سياسة توزيع الأرباح

تسترشد سياسة توزيع الأرباح في "زين السعودية" بالنظام الأساسي للشركة وسياسة حقوق المساهمين. وتحدد الجمعية العامة كيفية توزيع صافي الأرباح السنوية للشركة بعد خصم جميع المصاريف العامة والتكاليف الأخرى، مع الحرص على تحقيق التوازن بين عوائد المساهمين والاستدامة المالية للشركة.

وقد تم تحديث المادة (40) من النظام الأساسي للشركة في 30 يونيو 2024م لتعزيز الوضوح بشأن توزيع الأرباح. وتتيح التعديلات للجمعية العامة ما يلي:

- تخصيص احتياطي لخدمة مصالح الشركة أو ضمان استمرارية توزيع الأرباح.
- تحديد النسبة التي سيتم توزيعها من صافي الأرباح بعد استيفاء الخصومات اللازمة.
- تحديد الأرباح التي يمكن توزيعها والاحتياطي المطلوب وفقاً لسياسات ولوائح الشركة.
- الموافقة على توزيع الأرباح المؤقتة بشكل نصف سنوي أو ربع سنوي، وفقاً للتفويض الذي تمنحه الجمعية العامة.

سياسة تضارب المصالح

تطبق "زين السعودية" أعلى المعايير الأخلاقية في إدارة تضارب المصالح بين أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين. وإدراكاً لأهمية الشفافية والمساءلة كركيزتين أساسيتين لحوكمة الشركات، اعتمد مجلس الإدارة سياسة تضارب المصالح التي تتضمن توجيهات ومبادئ واضحة للتعامل مع أي معاملات أو اتفاقيات قد تترتب عليها منفعة مباشرة أو غير مباشرة لأي عضو في مجلس الإدارة أو اللجان أو أي من كبار التنفيذيين أو الموظفين.

تُحدّد السياسة إجراءات واضحة لضمان الإفصاح عن أي تضارب في المصالح وإدارته والإبلاغ عنه بالشكل المناسب عند دخول الشركة في اتفاقيات أو عقود مع أصحاب المصلحة.
ويلتزم كل عضو مجلس إدارة له مصلحة متضاربة مع مصالح الشركة بما يلي:

- **الإفصاح** — يجب على أي عضو مجلس إدارة له مصلحة مباشرة أو غير مباشرة في أي معاملة أو عقد تُبرمه الشركة الإفصاح عن هذه المصلحة لمجلس الإدارة.
- **الامتناع عن التصويت** — يجب على عضو مجلس الإدارة الامتناع عن التصويت على أي قرار يتعلق بالمعاملة، سواء في اجتماعات مجلس الإدارة أو الجمعيات العامة للمساهمين.
- **إبلاغ الجمعية العامة** — يتولى رئيس مجلس الإدارة مسؤولية إبلاغ الجمعية العامة بأي معاملات أو عقود تتضمن حالة تضارب مصالح لأحد أعضاء المجلس. ويجب أن يكون هذا الإفصاح مدعوماً بتقرير خاص يُعدّه المراجع الخارجي للشركة.

تضمن "زين السعودية"، من خلال تطبيق هذه الإجراءات، التحلي بالنزاهة في جميع المعاملات التجارية للشركة، بما يتماشى مع أفضل ممارسات الحوكمة ويُحافظ على مصالح الشركة.

لمعرفة التفاصيل المتعلقة بحالات تضارب المصالح لأعضاء مجلس إدارة "زين السعودية" في عام 2024م، يُرجى الرجوع إلى تقرير مجلس الإدارة: الصفحة 67

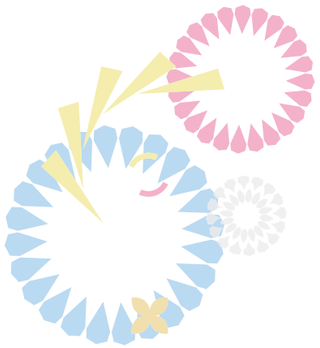
سياسة السلوك المهني

تلتزم "زين السعودية" بأعلى معايير السلوك الأخلاقي في مكان العمل، حيث تضمن أن يتصرف أعضاء مجلس الإدارة والمدراء التنفيذيون بنزاهة في أداء مهامهم، وعند تفاعلهم مع أصحاب المصلحة الخارجيين، وأثناء تمثيلهم للشركة، بما في ذلك عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي. وتتضمن سياسة السلوك المهني مبادئ وإرشادات واضحة لتنظيم السلوك في جميع أنشطة الأعمال.

وتوضح السياسة السلوكيات المتوقعة من الموظفين أثناء أداء مهامهم، وعند التعامل مع العملاء أو الموردين أو الأطراف الخارجية، وعند استخدام موارد الشركة. وتتناول السياسة المواضيع الرئيسية التالية:

- تضارب المصالح
- السرّية
- الهدايا والمجاملات المتعلقة بالأعمال
- العلاقات في مكان العمل
- الصحة والسلامة والبيئة
- استخدام أصول الشركة
- التعرف على المخالفات والإبلاغ عنها

ترسّخ "زين السعودية"، من خلال الالتزام بهذه المبادئ، ثقافة الشفافية والمساءلة وممارسات الأعمال المسؤولة، مما يضمن الالتزام بالمعايير الأخلاقية والقانونية.



الامتثال والسلوك المسؤول

يُعدُّ الامتثال التنظيمي من الأولويات الرئيسية لشركة "زين السعودية"، حيث تحرص جاهدةً على تحقيق الامتثال التام للوائح الصادرة عن هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية والجهات الحكومية الأخرى. ويتولى قسم الامتثال في الشركة مسؤولية تنفيذ ومتابعة الضوابط والسياسات والإجراءات الداخلية بما يتوافق مع المتطلبات التنظيمية. وفي سبيل تحقيق ذلك، يحظى القسم بدعم فعّال من قسم المراجعة الداخلية الذي يقيّم بدوره مدى التزام الشركة بالأنظمة والسياسات الداخلية. وتتابع لجنة المراجعة تقارير المراجعة الداخلية بشكل منتظم لضمان الالتزام بالمتطلبات القانونية والسياسات.

وتؤمن "زين السعودية" بأن الامتثال لا يقتصر على قوائم المراجعة والتقارير، بل يجب ترسيخه ضمن الثقافة المؤسسية للشركة. ولضمان إدراج الامتثال في صميم هوية الشركة، اعتمدت الشركة آليتين رئيسيتين هما: مدونة قواعد السلوك الشاملة لجميع أقسام الشركة، وتوفير وسائل إبلاغ عن المخالفات تكفل المحافظة على سرية هوية المبلغين.

سياسة قواعد السلوك

تحدد مدوّنة قواعد السلوك الشاملة لشركة "زين السعودية"، والتي يشرف عليها مجلس الإدارة، المعايير الأخلاقية والمهنية التي يجب على كل فرد بالشركة الالتزام بها. وتتضمن هذه المدوّنة توجيهات وقواعد واضحة بشأن السلوك المسؤول، مما يضمن التزام جميع الأفراد بقيم الشركة في عملهم اليومي وتفاعلهم مع أصحاب المصلحة.

سياسة الإبلاغ عن المخالفات

تُدرك "زين السعودية" أن إيجاد بيئة عمل تمنح الموظفين وأصحاب المصلحة الأمن والطمأنينة للإبلاغ عن أي سلوك غير أخلاقي، أو غش أو سوء تصرّف أو فساد أمر بالغ الأهمية للحفاظ على بيئة عمل أخلاقية. ومن هذا المنطلق، تشجع سياسة الإبلاغ عن المخالفات الخاصة بالشركة الموظفين والأطراف المعنية على الإبلاغ عن أي مخالفة لسياسات الشركة أو الأنظمة الوطنية، وتوفر لهم الحماية من أي ردود فعل انتقامية. كما تنص السياسة على وجوب إدارة جميع الحالات المبلغ عنها بصورة عاجلة وبطريقة متسقة ومهنية، مع الأخذ في الاعتبار معايير تصنيف المخالفات. ويمكن للمبلغين عن المخالفات الابلاغ عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى: speak@sa.zain.com.

في السنة المالية 2024م، تلقت "زين السعودية" 72 إشعاراً بالمخالفات من لجنة النظر في مخالفات نظام الاتصالات وتقنية المعلومات. وقدمت الشركة اعتراضات على جميع المخالفات، وهي حالياً قيد المراجعة لدى ديوان المظالم.

قامت الشركة بالرد على جميع بلاغات المبلغين عن المخالفات، حيث تم حل وإغلاق 100% من القضايا.

وتؤكد الشركة التزامها الدائم بالامتثال لكافة المتطلبات التنظيمية، وستواصل تعزيز أطر الحوكمة لديها بهدف الحد من المخاطر وضمان الالتزام التام بالقوانين والأنظمة المعمول بها.

للاطلاع على بيان موقف الشركة بشأن مكافحة الفساد

بيان سياسة الجودة

تلتزم "زين السعودية" بتقديم حلول اتصالات عالية الجودة وتمكين الاتصال والتواصل والتعاون السلس لعملائها. ويستند هذا الالتزام إلى بيان سياسة الجودة، الذي يضمن مواصلة التميز والابتكار والتحسين المستمر كركيزة أساسية في صميم عمليات الشركة. وتُسهم الشركة، من خلال الالتزام بمعايير الجودة الصارمة، في تعزيز الموثوقية والكفاءة وتجربة المستخدمين بوجه عام عبر جميع خدماتها.

للاطلاع على بيان سياسة الجودة

بيان سياسة التسويق والاتصالات المسؤول

تلتزم "زين السعودية" بممارسات التسويق الأخلاقية والشفافة، التي تضمن الالتزام بالنزاهة والاستدامة وثقة المستهلك. وترتكز سياسة الشركة على مبدأ الشفافية في أنشطة الترويج للمنتجات والخدمات، مما يُسهم في التفاعل والتواصل المسؤول مع العملاء وأصحاب المصلحة.

للاطلاع على بيان سياسة التسويق والاتصالات المسؤول

سياسة معايير المنافسة

تتضمن سياسة معايير المنافسة المطبقة لدى شركة "زين السعودية"، التي تمت الموافقة عليها من قِبل الجمعية العامة في 30 يونيو 2024م، إرشادات واضحة لأعضاء مجلس الإدارة واللجان عند الانخراط في أي نشاط تجاري قد يكون منافساً لأعمال الشركة أو شركاتها التابعة. وتشترط السياسة الإفصاح المسبق عن مثل هذه الأنشطة، والحصول على موافقة مجلس الإدارة أو الجمعية العامة عليها، بالإضافة إلى اتخاذ تدابير صارمة لمنع تضارب المصالح. وتُعزز هذه السياسة المنافسة العادلة وتحمي مصالح الشركة، من خلال ضمان الشفافية والامتثال التنظيمي.

للاطلاع على بيان سياسة معايير أعمال المنافسة

تعزيز الابتكار والتحول الرقمي

لا يقتصر الابتكار في "زين السعودية" على التطور التقني فحسب، وإنما يمثل أداة استراتيجية لتحسين كفاءة استخدام الموارد والحد من الأثر البيئي وتمكين التحول الرقمي الشامل. وتماشياً مع رؤية المملكة والأهداف الاستراتيجية لبناء اقتصاد رقمي مزدهر، رسّخت "زين السعودية" مكانتها في طليعة مجال الابتكار والتحول الرقمي. وقد استفادت الشركة من التقنيات المتقدمة لاستكشاف الفرص التجارية الجديدة وتحسين الأداء التشغيلي وتعزيز جودة تقديم الخدمات. ومن أبرز الإنجازات في عام 2024م تنفيذ بروتوكولات الإصدار 16 من مشروع شراكة الجيل الثالث (3GPP) والإصدارات اللاحقة، مما مهد الطريق لتطبيق قدرات ونماذج أعمال الجيل التالي.

أصبحت تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلّم الآلي من العناصر الأساسية في إطار تحسين شبكة "زين السعودية". وقد أسهم تطبيق تقنية "Smart Slice"، التي تتضمن ميزات لضبط حركة البيانات بالاعتماد على تقنية التعلّم الآلي، مثل أداة تعزيز الألعاب (Game Accelerator)، في تحسين استجابة الشبكة وموثوقية تجربة المستخدمين بشكل كبير. علاوةً على ذلك، نجحت الشركة في اختبار تقنية القدرة المنخفضة (RedCap) لدعم الطلب المتزايد على تطبيقات الشبكات الفعالة والقابلة للتوسّع.

برز توجه "زين السعودية" القائم على البيانات بوضوح خلال موسم حج 1446هـ، حيث تم استخدام التحليلات الفورية التي تُحدَّث كل ثانية لإدارة أداء الشبكة بشكل استباقي. وقد ساهم ذلك في توفير تغطية سلسة لشبكة الجيل الخامس (5G) وتجربة اتصال متميزة لملايين الحجاج. وفي إطار التزامها المستمر بتقديم حلول اتصالات ذكية وآمنة، أطلقت "زين السعودية" أول نظام اتصالات طارئة موحّد (UCCS) في المنطقة، بالتعاون مع شركة البحر الأحمر الدولية.

تعكس هذه الإنجازات الرؤية الرقمية الشاملة لشركة "زين السعودية"، والمتمثلة في بناء منظومة شبكية ذكية ومرنة تلبي الطلب المتزايد في المملكة على الخدمات الذكية، وتُمكّن المجتمعات أيضاً من الوصول الشامل إلى الحلول الرقمية. وفي الوقت نفسه، تُسهم هذه الابتكارات في الوفاء بالتزامات الشركة في مجال الاستدامة، من خلال توفير شبكات أكثر كفاءة في استهلاك الطاقة، وتقليل الانبعاثات عبر تخصيص الموارد بشكل ذكي، وتوسيع فوائد التحول الرقمي لتشمل الفئات السكانية التي تعاني من نقص الخدمات. وتواصل "زين السعودية" دورها في تحفيز الابتكار وتمكين المستقبل الرقمي في المملكة من خلال الجمع بين التقنيات المتقدمة والاستدامة والتأثير الاجتماعي.

التحول الرقمي والريادة التقنية

توسيع حضورنا الجغرافي

واصلت "زين السعودية" في عام 2024م تعزيز البنية الرقمية في المملكة من خلال الاستثمارات المستهدفة في بنيتها التحتية للاتصالات، حيث توسّعت الشركة في تغطية شبكة الجيل الخامس لتشمل 70 مدينة (بما في ذلك مشروع البحر الأحمر)، لتصل إلى 66% من سكان المملكة. وقد استند هذا التوسع إلى نشر تقنية الجيل الخامس المستقلة (5G SA) في مناطق حضرية رئيسية مثل الرياض وجدة، إلى جانب دمج طبقة NR ثانية باستخدام طيف C-band في أكثر من 1,000 موقع. وأسفرت هذه التحسينات في البنية التحتية عن تحسّن ملحوظ في تجربة المستخدمين، حيث ارتفعت سرعات نقل البيانات بنسبة 25% على مستوى المملكة، إلى جانب تحسّن الأداء بمقدار عشرة أضعاف في المناطق التي تمت تغطيتها مؤخراً مقارنة بشبكات LTE السابقة.

واصلت "زين السعودية" تنفيذ خطتها لتحديث البنية التحتية من خلال مشروع "Sophia 4"، الذي شمل تطوير برمجيات شبكة الوصول اللاسلكي (RAN). وقد ساهمت هذه المبادرة الاستراتيجية في تحقيق زيادة بنسبة 25% في سرعة نقل البيانات لمستخدمي شبكة الجيل الخامس، وتقليل استهلاك الطاقة في شبكة الوصول اللاسلكي (RAN) بنسبة 10%، وانخفاض التداخل في الإشارات بنسبة 35%. وفي إطار خارطة الطريق الخاصة بتحسين الشبكة، وسّعت الشركة برنامج إيقاف تشغيل شبكة الجيل الثالث ليشمل مدينتي الرياض وجدة، مما أتاح إعادة تخصيص الطيف الترددي لصالح التقنيات ذات الأداء الأعلى.

حافظت الشركة على التزامها الراسخ بتطوير البنية التحتية المستدامة من خلال دمج المولدات الهجينة التي تعمل بالطاقة الشمسية ضمن مواقع الشبكة، مما أسهم بشكل مباشر في تقليل الانبعاثات الكربونية. كما شملت التدابير البيئية الإضافية نشر الوحدات الهوائية النشطة (AAUs) المتقدمة التي تستهلك طاقة أقل بنسبة تصل إلى 40%، وتطبيق ميزات برمجية لتحقيق وفورات في الطاقة تتراوح بين 10% و20%. وقد أدّت هذه التحسينات مجتمعةً إلى ترشيد استهلاك الطاقة بنسبة 10% إضافية على مستوى جميع عمليات شبكة الوصول اللاسلكي (RAN).

وفي إطار خططها المستقبلية، تعتزم "زين السعودية" توسيع نطاق بنيتها التحتية من خلال توفير خدمات الجيل الخامس في 40 مدينة إضافية من المدن متوسطة وصغيرة الحجم خلال عام 2025م. كما ستستفيد الشركة من الترددات الجديدة في الطيف الترددي (600) ميجا هرتز لضمان التغطية الوطنية المستمرة، لاسيما على امتداد ممرات النقل الرئيسية. ومن المقرر أيضاً توسيع نطاق شبكة الجيل الخامس من الطبقة الثانية بشكل كبير من خلال نشر ما يقرب من 3,000 موقع جديد، بهدف تعزيز جودة الخدمة والسعة التشغيلية.

الارتقاء بخدمات قطاع الأعمال

رسّخت "زين أعمال" (خدمات قطاع الأعمال) مكانتها كإحدى الجهات الرائدة لتمكين التحول الرقمي من خلال تقديم حلول تقنية مبتكرة ومصممة خصيصاً لتلبية احتياجات الشركات بمختلف أحجامها.

سمارت نود (SmartNode)

توفر "سمارت نود" للشركات حلول اتصالات داخلية قوية، مما يعالج الفجوات في التغطية داخل المباني ويُحسّن تجربة العملاء بشكل كبير. وتدعم هذه الحلول الجاهزة شبكات الجيل الرابع والخامس، كما تُسهم بشكل فعال في تخفيف الضغط عن الشبكة وتحسين أدائها. كما تتماشى هذه المبادرة مع هدف "زين السعودية" لتعزيز كفاءة الشبكة وإثراء تجربة المستخدمين في قطاع الأعمال.

ترخيص التوقيع الرقمي

حصلت "زين أعمال" على ترخيص من هيئة الحكومة الرقمية يتيح لها تقديم خدمات التصديق الرقمي بما يتماشى مع استراتيجية الحكومة الرقمية ضمن رؤية 2030. ومن شأن هذا الترخيص أن يعزز من أمان الوثائق وموثوقيتها القانونية، ويُسهم في تسهيل الامتثال التنظيمي للشركات، مما يعكس التزام "زين السعودية" بتمكين الحكومة الرقمية وتحقيق النمو في الإيرادات من خلال الحلول المتوافقة مع الأطر التنظيمية.

حلول مستدامة لأنظمة كاميرات المراقبة CCTV

تماشياً مع مبادرات المدن الذكية، أطلقت "زين السعودية" حلول المراقبة بالفيديو (CCTV) التي تعمل بالطاقة الشمسية والمزودة باتصال (IPVPN). ويتيح هذا الحل المستدام للعملاء الاستفادة من المراقبة الأمنية الشاملة، مع دعم أهداف الاستدامة البيئية في الوقت نفسه.

منصة إدارة الاتصال (CMP)

نجحت "زين السعودية" في الانتقال إلى منصة إدارة الاتصال، مما يعزز خدمات إنترنت الأشياء والكفاءة التشغيلية. وأصبح بإمكان العملاء الآن الاستفادة من الحلول المحسّنة لإدارة الاتصال بإنترنت الأشياء، مما يتيح لهم التوسع بشكل أكبر والرقابة التشغيلية بشكل أفضل. ويُعزز هذا الانتقال من دور "زين السعودية" في منظومة إنترنت الأشياء، دعماً لمسيرة تنويع الاقتصاد وتوفير خدمات مؤسسية أكثر ذكاءً.

حل الأعمال المتكامل Business-in-a-Box (BiB)

أطلقت الشركة حل الأعمال المتكامل (BiB) المصمم لدعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة، حيث يُسهم في تبسيط إدارة العمليات وتسريع الدخول إلى السوق وإتاحة إمكانية التوسع والتخصيص، مما يدعم تلك المنشآت في تحقيق النمو المستدام لأعمالها، مع توفير الوقت وتقليل التكاليف. ويُسهم هذا الحل في تعزيز ريادة الأعمال الرقمية وتمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة، بما يتماشى مع أهداف النمو الاقتصادي ضمن رؤية السعودية 2030.

خدمة LiteMW للاتصال

استفادت الشركة من بنيتها التحتية المتقدمة لشبكة الجيل الخامس (5G) لإطلاق خدمة LiteMW، وهي خدمة اتصال لاسلكية ثابتة مصممة للمناطق التي تعاني من ضعف ومحدودية الاتصال السلكي. وقد ساهم هذا الحل في سد الفجوة الرقمية بشكل كبير، من خلال توفير خدمات إنترنت موثوقة وبتكلفة ميسورة، لاسيما في المناطق الريفية والنائية.

وحدة التحكم وإدارة الجلسات والاجتماعات للشركات والمؤسسات (eSBC)

يُسهم إطلاق وحدة التحكم وإدارة الجلسات والاجتماعات للشركات والمؤسسات (eSBC) في توفير اتصالات صوتية ومرئية آمنة وموثوقة عبر مختلف المنصات، مما يُعزز من كفاءة التواصل المؤسسي، ويُسهم في خفض التكاليف وزيادة الإنتاجية.

خدمات الأمن السيبراني المُدارة الشاملة

توفر "زين السعودية" خدمة إدارة مركز العمليات الأمنية (SOC) على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، المستضافة على خدمة سحابة زين (Zain Cloud)، وتتيح الكشف الاستباقي عن التهديدات وجمع المعلومات الآنية عنها والاستجابة المتخصصة للحوادث. وتساعد هذه الخدمات العملاء في الامتثال للوائح الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، كما تحدُّ من المخاطر السيبرانية وتمكّنهم من حماية بنيتهم التحتية الرقمية من التهديدات المتطورة.

الحد من المخاطر والتوعية بها مع التركيز على احتياجات العملاء

تُمكّن "زين السعودية" الشركات من تعزيز منظومتها الأمنية وتسريع الاستجابة للتهديدات وترسيخ ثقافة الصمود السيبراني، من خلال البرامج المتكاملة لجمع المعلومات عن التهديدات والتوعية الأمنية، مما يعزز من مكانة "زين السعودية" كشريك موثوق به في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات وكشركة رائدة في مجال الأمن السيبراني.

تتبع الحياة البرية والحفاظ عليها

في إطار دعمها للاستدامة البيئية، قدمت "زين السعودية" حلاً مبتكراً يعمل بالطاقة الشمسية ويعتمد على الأقمار الصناعية لتتبع الحياة البرية. ويُوفر هذا الحل بيانات حيوية حول سلوك الحيوانات، مما يُسهم في جهود الحفاظ على الحياة البرية ويعزز مكانة "زين السعودية" كشركة رائدة في الابتكارات الداعمة لأهداف الحفاظ على البيئة في قطاع الاتصالات.

زين للتحصيل

أطلقت "زين السعودية" حلاً مبتكراً هو الأول من نوعه في السوق، وتمت استضافته على "سحابة زين"، لتمكين شركات التقنية المالية في المملكة من المتابعة مع عملائها لتحصيل القروض، مع خفض البصمة الكربونية بشكل كبير.

الخدمات المُدارة

أطلقت "زين السعودية" حلاً مبتكراً مستضافاً على "سحابة زين" يتيح إدارة ومراقبة شبكات الواي فاي وأجهزة الراوتر الخاصة بالعملاء على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع بشكل استباقي، مع خفض البصمة الكربونية بشكل كبير.

القنوات الرقمية

في خطوة غير مسبوقة، أطلقت "زين السعودية" منصة مبتكرة تتيح للعملاء من المنشآت الصغيرة والمتوسطة تصميم باقاتهم الخاصة من خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات والحصول على أسعار مخفضة وتجربة سلسة وسريعة تلبي احتياجات أعمالهم.

تحسين تجربة العملاء

ركزت "زين السعودية" طوال عام 2024م على تحسين تجربة عملاء قطاع الأعمال من خلال تنفيذ مبادرات خدمية مخصصة تشمل إدارة الحسابات المتخصصة، وبوابات الخدمة الذاتية سهلة الاستخدام، وتسريع عمليات تقديم الخدمات، بالإضافة إلى أدوات متقدمة للرصد والمتابعة. ويُعزز ذلك من استراتيجية الشركة بأن تصبح "الشريك المثالي" من خلال التميز في الخدمة والتركيز على تحسين تجربة العملاء.

وفي إطار خططها المستقبلية، ستواصل "زين أعمال" التوسع في محفظة خدماتها من خلال تقديم حلول متقدمة في مجالات الذكاء الاصطناعي والتعلّم الآلي والحوسبة المتطورة، بالإضافة إلى تعزيز حلول الأمن السيبراني. كما ستعمل الشركة على ترسيخ ريادتها في تقنيات الجيل الخامس وإنترنت الأشياء، من خلال التوسع الجغرافي وزيادة الشراكات مع الشركات الأخرى. وسيستمر التركيز على الخدمات الموجهة لتحسين تجربة العملاء والمبادرات المستدامة باعتبارها ركيزة أساسية لاستراتيجيات النمو، مما يضمن الحفاظ على مكانة "زين السعودية" كشريك موثوق به في مسيرة التحول الرقمي لقطاع الأعمال داخل المملكة وخارجها.

تعزيز الابتكار والتحول الرقمي تابع

التحول الرقمي لتجربة العملاء

عملت "زين أفراد" في عام 2024م على تعزيز مكانتها في السوق من خلال تقديم حلول مبتكرة تعتمد على التقنيات الرقمية، وتم تصميمها خصيصاً لتلبية احتياجات العملاء من الأفراد. وتماشياً مع رؤية السعودية 2030، ركزت "زين أفراد" على الحلول الرقمية، من خلال إطلاق منتجات رائدة وتحسين تجارب العملاء بشكل كبير عبر مختلف الفئات.

وانطلاقاً من إدراكها لتنوع التركيبة الديموغرافية في الأسواق التي تعمل بها، ركزت "زين السعودية" على الشمولية ومواءمة المنتجات مع احتياجات الفئات المستهدفة والتي تعاني من نقص الخدمات. وأطلقت الشركة مجموعة من الباقات المستهدفة، مثل "شباب" و"فليكس" و"زوار"، التي تم تصميمها لتلبية احتياجات الشباب، والعمالة الحرفية، والوافدين، والحجاج والمعتمرين على التوالي. وتأتي هذه العروض ضمن استراتيجية أوسع تهدف إلى تمييز علامة "زين" التجارية في سوق تنافسية، مع تعزيز الشمول الرقمي وتعزيز إمكانية الوصول للجميع.

الاتصالات المنزلية المبتكرة

أطلقت "زين السعودية " باقة إنترنت منزلية رائدة بسرعة 300 ميجابت في الثانية عبر تقنية الجيل الخامس لتلبية نطاق واسع من احتياجات العملاء. كما وفرت الشركة أول أجهزة راوتر منزلية قابلة للتخصيص حسب الطلب على مستوى العالم، مما يتيح للعملاء تجربة فريدة في تصميم حلول الاتصال الخاصة بهم ويُرسي معياراً عالمياً جديداً في مجال الاتصالات.

الدمج الهجين بين التقنيات (الألياف البصرية والجيل الخامس)

أطلقت "زين السعودية" جهازاً هجيناً مزدوج الاتصال يجمع بين الألياف البصرية (FTTH) وتقنية الجيل الخامس، ليمنح المستخدمين إنترنت فائق الاعتمادية والسرعة، مع التبديل التلقائي بين الألياف البصرية وتقنية الجيل الخامس لضمان الاستمرارية، حتى في المناطق الأقل تغطية. كما يدعم الجهاز الاتصال السلس واستمرارية الخدمة، مما يرفع من مستوى رضا العملاء.

خدمة أير فايبر (Air Fiber) للاتصال

"أير فايبر" هو حل اتصال لاسلكي ثابت يوفر تجربة اتصال بسرعات تبلغ عدة جيجابايت مماثلة لتقنية الألياف الضوئية، مما يُسهم بشكل كبير في تحسين جودة الاتصال وتوافره للمنازل والشركات، خاصة في المناطق التي تفتقر إلى البنية التحتية السلكية التقليدية. كما يُعزز هذا الحل من قدرة الشركة على الوصول إلى شرائح جديدة من المنازل.

تقنية الجيل الخامس منخفضة القدرات (RedCap)

أطلقت "زين السعودية" تقنية القدرات المنخفضة (RedCap) لدعم الاتصال الفعّال بالأجهزة القابلة للارتداء وكاميرات المراقبة والتطبيقات الصناعية. وتوفر هذه التقنية اتصالاً مستداماً باستهلاك أقل للطاقة وتعقيدات أقل في التشغيل، مما يعزز من مكانة الشركة ويمكنها من الاستفادة من الفرص الناشئة في سوق إنترنت الأشياء.

سوق القسائم الرقمية والتوسع في محفظة الأجهزة

أطلقت الشركة سوقاً رقمية شاملة للقسائم الإلكترونية تضم أكثر من 140 علامة تجارية و1,200 وحدة لإدارة المخزون، مما أسهم في توسّع محفظة البيع بالتجزئة الرقمية. كما توسّعت الشركة في محفظة أجهزتها لتشمل علامات تجارية شهيرة للهواتف الذكية، مثل "شاومي" و"تاثينج" و"ون بلس"، إلى جانب تطوير منظومة المنزل الذكي التي تتكامل بسلاسة مع المنتجات الأخرى.

تحويل أنظمة دعم الأعمال (BSS)

أسهم التحول الشامل في أنظمة دعم الأعمال لدى "زين السعودية" في تحسين سرعة الاستجابة لطلبات العملاء، ورفع كفاءة قنوات الخدمة، وتعزيز موثوقية الخدمات. وقد أسفر هذا التحول عن تقليل حالات انقطاع الخدمة إلى الحد الأدنى، وخفض عدد شكاوى العملاء غير المرتبطة بأداء الشبكة بشكل كبير.

شراكات تعزز ولاء العملاء

في إطار سعيها لتقديم قيمة مضافة لعملائها، عقدت "زين السعودية" شراكة استراتيجية مع مصرف الراجحي لدمج برنامج الولاء "مكافأة" ضمن منظومتها، مما يُسهم في تعزيز ولاء العملاء وإثراء تجاربهم عبر مختلف المنصات.

ابتكارات في مجال الألعاب والاتصالات المتقدمة

أطلقت "زين السعودية" خدمة "Gaming Turbo" التي تُحسّن تجربة الألعاب من خلال منح الأولوية للاتصال الشبكي. وبحصولها على شهادة اعتماد "Samsung SA" و"VoNR"، أصبحت الشركة من أوائل شركات الاتصالات في المملكة التي توفر تقنيات الاتصالات الصوتية المتقدمة عبر شبكة الجيل الخامس.

اتصال بسرعة فائقة عبر تقنية WiGig

أطلقت الشركة تقنية WiGig لتوفير تجربة اتصال لاسلكي ثابت بسرعات فائقة تصل إلى عدة جيجابايت، مما أسهم بشكل كبير في تعزيز سرعة الإنترنت وموثوقيته لدى العملاء وعزز من مكانة "زين السعودية" في مجال الابتكار التقني.

ستواصل "زين أفراد" دعمها للابتكار وعملها على تعزيز كفاءة القنوات التقليدية وتسريع نمو القنوات الرقمية. وستشمل المبادرات الاستراتيجية دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي ضمن عمليات التسويق والمبيعات وخدمة العملاء والعمليات التشغيلية للشبكة، مما يتيح اتخاذ قرارات أكثر ذكاءً وتقديم تجارب مخصصة للعملاء. وسيُسهم التوسع في مجالات إنترنت الأشياء، والألعاب الإلكترونية، والصحة الإلكترونية في ترسيخ ريادة "زين السعودية" في مجال الابتكار وضمان النمو المستدام ورضا العملاء في المستقبل.

البنية التحتية البحرية - كابل جدة / مرسيليا (J2M)

نجحت "زين السعودية" في إنجاز مشروع الكابل الرقمي البحري (J2M) الذي يربط بين مدينتي جدة السعودية ومرسيليا الفرنسية، والذي بدأ تشغيله بشكل كامل في عام 2024م. ويُعدّ هذا الكابل جزءاً من منظومة كابلات باكستان وشرق أفريقيا (PEACE)، مما يُعزز الاتصال الدولي ويدعم مرونة الشبكة.

ورغم التحديات التي واجهها المشروع، والتي شملت إبرام اتفاقية تأجير محطة الإنزال والحصول على الموافقات التنظيمية اللازمة، نجحت "زين السعودية" في تخطيها وإنجاز المشروع في الوقت المحدد. وقد تم إنزال الكابل في مدينة الملك عبدالله الاقتصادية بجدة، في خطوة تُعزز من مكانة المملكة كمركز رقمي إقليمي وعالمي وتُسهم في تسريع نمو الخدمات السحابية وخدمات إنترنت الأشياء.

ويوفر كابل (J2M) لشركة "زين السعودية" مسار اتصال دولي جديداً ولم يسبق استخدامه، مما يقلل الاعتماد على الكابلات البحرية القديمة ويحدُّ من مخاطر تعطل الخدمة بسبب الانقطاع في الكابلات البحرية. ويُسهم دمج المعدات والتقنيات المتقدمة في تحسين أداء الشبكة، مما يتيح لشركة "زين السعودية" توسيع سعتها الاستيعابية كمزود خدمة إنترنت (ISP) وتقديم تجربة أكثر سلاسة للمستخدمين.

وللحدّ من المخاطر البيئية، تم تنفيذ جميع الأنشطة المتعلقة بالكابل البحري وفقاً للأنظمة والتشريعات المعتمدة لحماية الحياة البحرية والشعاب المرجانية. ويُجسد هذا الالتزام حرص "زين السعودية" على تنفيذ المشروع دون أي تأثير بيئي سلبي، مع المساهمة في مسيرة التحول الرقمي في المملكة.

تعزيز الابتكار والتحول الرقمي تابع

دعم الأسواق الموازية

تلعب شركة "زين السعودية" دوراً محورياً في المنظومة الرقمية، حيث توفر باقةً من الخدمات الموازية التي تُسهم في إثراء تجارب المستخدمين وتحقيق الشمول المالي.

ياقوت

تواصل "ياقوت"، وهي خدمة اتصالات رقمية رائدة من "زين السعودية"، تقديم مفهوم جديد للاتصال عبر تطبيق على الهاتف المحمول، حيث تعتمد على نموذج أعمال رقمي بالكامل. ومنذ إطلاقها في عام 2019م، قدّمت "ياقوت" للعملاء تجربة رقمية متكاملة تتسم بالسلاسة وسهولة الاستخدام، دون الحاجة إلى مقرات للفروع أو استخدام للورق والوثائق، مما يسهم في تعزيز الاستدامة.

وتوفر "ياقوت" مجموعة متنوعة من الخدمات والحلول الرقمية التي تشمل أحدث الأجهزة وباقات المكالمات والبيانات التي تدعم سرعات الجيل الخامس (5G). كما يمكن للعملاء الاستفادة من تطبيقات غير محدودة ضمن باقات مختارة، بما يضمن التمتع بتجربة مخصصة تلبي احتياجاتهم. وتتميز هذه الباقات بثبات الأسعار والتجديد التلقائي، مما يسهل تجربة المستخدم من خلال العقود الرقمية والإدارة السلسة عبر تطبيق "ياقوت".

وتُولي "ياقوت" أهمية كبيرة للاستدامة في جميع عملياتها، حيث تعتمد بشكل حصري على الشرائح الإلكترونية (eSIM)، مما يُسهم في تقليل المخلفات الورقية والإلكترونية المرتبطة بشرائح SIM التقليدية. كما تبنّت "ياقوت" استراتيجيات التسويق الرقمي بدلاً من أساليب الإعلان التقليدية، مما ساهم في تقليل المخلفات البلاستيكية والورقية، وفي الوقت ذاته تعزيز تفاعل العملاء من خلال حملات ترويجية موجهة تعتمد على البيانات.

وقد أثمر نهج الشركة الذي يعتمد على الحلول الرقمية عن تحقيق نتائج مالية قوية. ففي عام 2024م، سجلت "ياقوت" زيادة بنسبة 13% في الإيرادات، مما يعكس نمو الطلب على خدماتها المبتكرة والمريحة.

دراسة حالة

تمام للتمويل

إحداث تحوّل كبير في التمويل الاستهلاكي المصغّر في المملكة العربية السعودية

في إطار استراتيجية "زين السعودية" للتوسع في قطاع التقنية المالية، تواصل شركة تمام للتمويل العمل على تحقيق نقلة نوعية في قطاع التمويل الاستهلاكي المصغّر في المملكة العربية السعودية. ومنذ تأسيسها وحصولها على الرخصة التجارية للتمويل الاستهلاكي المصغّر من البنك المركزي السعودي في عام 2020م، تسعى شركة تمام إلى تلبية احتياجات السكان الذين يعانون من نقص الخدمات المالية الميسّرة التي تركز على تلبية احتياجات المستهلكين. ويعتمد نموذج الأعمال الرقمي بالكامل للشركة على التخلي عن الوثائق الورقية والزيارات الميدانية إلى الفروع.

وقد تمكّنت شركة تمام من إحداث نقلة نوعية في مجال التمويل الاستهلاكي المصغّر، بالاعتماد على البنية التحتية لشركة "زين السعودية" وتطوير نماذج تقييم ائتماني مدعومة بالذكاء الاصطناعي، كما تبنّت مبادئ الاقتصاد الدائري ضمن جميع عملياتها، مما يُسهم في تحسين استخدام الموارد الرقمية وتعزيز الشمول المالي على المدى الطويل.

النمو المستدام والمساهمة في إيرادات "زين السعودية"

في عام 2024م، حققت شركة تمام أداءً مالياً قياسياً:

- ارتفعت الإيرادات إلى 368 ﷼ مليون، بنمو قدره 30% مقارنة بالعام السابق.
- ارتفع صافي الدخل بنسبة 103% ليصل إلى 105.2 ﷼ مليون، ليُسهم ذلك في صافي الدخل الكلي لشركة "زين السعودية".
- ارتفع صافي ذمم التمويل الإسلامي بنسبة 42% ليصل إلى 934 ﷼ مليون في المجمل، مما يعكس تحسّن ثقة العملاء في التمويل الرقمي.

تؤكد هذه الإنجازات دور "تمام" ومساهمتها الكبيرة في تعزيز الشمول المالي ودعم التحول الرقمي في "زين السعودية".

تسخير التقنيات لدعم الشمول المالي

حققت "تمام" تقدماً ملحوظاً في دمج الخدمات المصرفية المفتوحة، وذلك من خلال شراكتها مع "لين تكنولوجيز" و"ترابط"، مما ساهم في تبسيط عمليات تقديم طلبات التمويل وتسريع مدة الموافقة. ويُسهم هذا الإنجاز بشكل مباشر في دعم أجندة المملكة للخدمات المصرفية المفتوحة، ويعزز من مكانة "تمام" وريادتها في مجال الابتكار المالي الموجّه لتلبية احتياجات العملاء.

وتعمل "تمام" على تطوير نماذج تقييم ائتماني مدعومة بالذكاء الاصطناعي، بهدف تقديم حلول تمويل أكثر ملاءمة وسهولة في الوصول، من خلال التعاون مع "فيكو" و"زين تك". وقد ساهم هذا التوجه في تعزيز أثر المنصة ودعم التفاعل مع العملاء.

إدارة المخاطر والامتثال التنظيمي

في إطار حرصها على دعم نموها السريع، عملت "تمام" على تطبيق أُطر قوية للحوكمة والامتثال:

- الانتقال إلى نظام استضافة جديد وتدشين منصة تشغيلية من الجيل التالي لضمان التوسع والمرونة التشغيلية.
- تعزيز حماية البيانات وخصوصية المستخدمين من خلال بروتوكولات أمان محسّنة.
- الحصول على شهادة الامتثال للأولوية الأولى لمكتب إدارة البيانات الوطنية وشهادة آيزو 27001، مما يعزز معايير الأمن السيبراني وحوكمة البيانات لدى الشركة.

تعكس هذه الإنجازات التزام "تمام" بالابتكار المسؤول والامتثال التنظيمي في قطاع التقنية المالية.

التمكين من خلال آثار دائرية متجددة

تحرص "تمام" على تطبيق مبادئ الاقتصاد الدائري من خلال:

- التخلي عن المعاملات الورقية وزيارات الفروع التقليدية، مما يُسهم في تقليل البصمة البيئية.
- تعزيز القيمة التشغيلية للمنصة عبر نماذج تفاعلية متكررة مدعومة بالذكاء الاصطناعي.
- دعم النتائج المتجددة من خلال تعزيز الوصول إلى خيارات التمويل للفئات التي تعاني من نقص الخدمات.

علاوةً على ذلك، تدعم "تمام" مؤسسة Galapagos Conservation Trust من خلال شراء حقائب أجهزة الكمبيوتر المحمولة الصديقة للبيئة من نوع Rivercase، مما يبرز كيفية تحقيق آثار بيئية واجتماعية إيجابية من خلال الخيارات التشغيلية الذكية.

التقدير والريادة الفكرية

نالت "تمام" تقديراً واسعاً لدورها الريادي في التمويل الرقمي:

- الفوز بجائزة التقنية المالية من مجلة MEA Business تقديراً لإنجازاتها في إحداث نقلة نوعية في قطاع التمويل الاستهلاكي المصغّر في المملكة.
- إدراج الرئيس التنفيذي لـ "تمام"، سعادة الأستاذ يوسف المسيليم، ضمن قائمة فوربس الشرق الأوسط 30 تحت سن 30 (Forbes Middle East's 30 Under 30)، تقديراً لقيادته ورؤيته الاستشرافية وتفانيه في الابتكار في مجال التقنية المالية على مستوى المنطقة.

تعزيز الابتكار والتحول الرقمي تابع

سحابة زين

تُعدُّ "سحابة زين" ركيزة أساسية ضمن استراتيجية الابتكار الرقمي لشركة "زين السعودية"، حيث توفر مجموعة من خدمات الحوسبة السحابية الآمنة والموثوقة والمُستضافة محلياً لتلبية احتياجات قطاع الأعمال في المملكة. وبفضل بنيتها التحتية القوية التي تغطي الرياض وجدة، توفر المنصة مجموعة واسعة من الحلول القابلة للتوسع، بما في ذلك نموذج البرمجيات كخدمة (SaaS) والخدمات المُدارة، المصممة خصيصاً لتلبية المتطلبات المتطورة للجهات الحكومية والشركات والمنشآت الصغيرة والمتوسطة. وتعمل "سحابة زين"، من خلال شراكتها الاستراتيجية مع "أمازون ويب سيرفيسز" والتزامها العميق بالتميّز التشغيلي، على تمكين المؤسسات من خوض رحلة التحول الرقمي بثقة ومرونة، مع ضمان الامتثال الكامل للمعايير.

تسريع التحول السحابي لقطاع الأعمال في المملكة

حرصت "زين السعودية" في عام 2024م على ترسيخ مكانتها في التمكين الرقمي للشركات السعودية من خلال التوسع في محفظة خدمات "سحابة زين". وفي إطار التزامها بالابتكار ودعم نمو المؤسسات، أطلقت "زين السعودية" جيلاً جديداً من الحلول السحابية، المصممة لتلبية الاحتياجات المتطورة للاقتصاد الرقمي في المملكة، ودعم المشاركة الشاملة عبر مختلف القطاعات.

ومن أبرز الإنجازات في هذا المسار إطلاق خدمات تنظيم الحاويات المعتمدة على منصة Kurbernetes، مما يُمكّن المؤسسات من تحديث البُنى الأساسية لتطبيقاتها لتعزيز مرونتها وكفاءتها. بالإضافة إلى ذلك، أطلقت "زين السعودية" خدمة قواعد البيانات العلائقية المُدارة بالكامل (RDS)، والتي تُسهم في تبسيط العمليات التشغيلية للعملاء من القطاع المؤسسي، لتمكينهم من التركيز على الابتكار. وفي الوقت ذاته، تم إطلاق خدمة إدارة المفاتيح (KMS) التي تُضيف طبقة إضافية من التحكم والامتثال لتشفير البيانات بشكل آمن.

لمواكبة الطلب المتزايد على الأدوات الرقمية، تم تطوير سوق "سحابة زين" بشكل أكبر عبر طرح العديد من خدمات البرمجيات كخدمة (SaaS)، بداية من الجيل القادم من الخدمات الصوتية واللوحات الرقمية وصولاً إلى مراكز العمليات الأمنية المُدارة (SOC) ومنصات التوعية، مما يتيح للمؤسسات الوصول بسلاسة إلى بنية تحتية رقمية عالية الأداء. وتُعد هذه الأدوات ذات أهمية خاصة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، إذ تُمكّنها من التوسع بكفاءة، والمنافسة في البيئة الرقمية، والمساهمة في خلق فرص عمل محلية.

الشراكات الاستراتيجية والتأثير الإيجابي في السوق

شكّلت الشراكة الاستراتيجية بين "زين السعودية" و"أمازون ويب سيرفيسز" عاملاً محورياً في تسريع رحلة التحول لمنصة "سحابة زين". فقد تمكّنت الشركة من خلال هذه الشراكة من توسيع نطاق خدماتها السحابية لتقديم حلول أكثر تخصصاً وملاءمة لعملاء القطاع المؤسسي ضمن بيئات سحابية متنوعة، وذلك عبر منصتها المتطورة ذات الخدمات السحابية المتعددة.

تعكس هذه الشراكة نهج "زين السعودية" في تحقيق القيمة المشتركة بالتعاون مع الشركات التقنية العالمية الرائدة، مع الحرص في الوقت ذاته على تمكين المؤسسات المحلية من الاستفادة من أحدث التقنيات المصممة بما يتناسب مع احتياجات السوق السعودية.

خدمة سحابية موثوقة ترتكز على الأمان والتوافق مع المنظومة

تماشياً مع التزام "زين السعودية" بوجه عام، و"سحابة زين" على وجه التحديد، بخصوصية البيانات وأمنها، حرصت الشركة على تعزيز منظومتها السحابية بمجموعة شاملة من ضوابط الأمن السيبراني. وتمت مواءمة هذه الخدمات مع الأطر الوطنية المعتمدة، بما في ذلك الضوابط والمعايير الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني والبنك المركزي السعودي وهيئة الاتصالات والفضاء والتقنية.

وقد حافظت "زين السعودية" في عام 2024م على أبرز الشهادات الرائدة في القطاع، مثل شهادة (ISO 27001) وشهادة (ISO 27017) وشهادة (ISO 27018) وشهادة تحالف أمن الحوسبة السحابية (CSA STAR Level 2)، وشهادة أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCI DSS). يعكس ذلك التزام الشركة المستمر بالامتثال والمرونة والحفاظ على ثقة العملاء. بالإضافة إلى ذلك، تم تعزيز بروتوكولات تشفير البيانات الصارمة، سواءً أثناء التخزين أو النقل، كما تم تحسين ميزات حفظ البيانات داخل الدولة لضمان أمن بيانات العملاء. وقد تم دعم هذه الجهود من خلال مراقبة التهديدات بشكل آني، وإجراء اختبارات منتظمة للاختراق، وتشغيل مركز عمليات أمنية (SOC) مُدار بالكامل.

الشهادات

شهادة آيزو ISO 27001:2013

(لأمن المعلومات، وحماية خصوصية الأمن السيبراني) تؤكد على التزام الشركة بالإدارة الصارمة للمخاطر وأمن المعلومات للحفاظ على البيانات والحد من أي تهديدات سيبرانية.

شهادة آيزو ISO 22301:2019

(للأمن والمرونة) تؤكد على قدرة الشركة على ضمان استمرارية الأعمال، وإدارة المخاطر بكفاءة، والاستجابة السريعة للتهديدات.

شهادة آيزو ISO/IEC 27017:2015

للتقنيات الأمنية - مدونة ضوابط أمن المعلومات بناءً على معيار (ISO/IEC 27002) للخدمات السحابية.

شهادة آيزو ISO/IEC 27018

مدونة ممارسات حماية المعلومات الشخصية على المنصات السحابية العامة التي تعالج المعلومات الشخصية.

شهادة تحالف أمن الحوسبة السحابية من المستوى الثاني (CSA L2)

لإطار ضمان أمن الخدمات، والذي يتيح لمقدمي الخدمات السحابية دمج الضوابط الأمنية الخاصة بالخدمات السحابية.

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

باعتبارها من مقدمي الخدمات السحابية الموثوقين لقطاع التقنية المالية.

التسجيل في المستوى (ج)

لدى هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية لمقدمي الخدمات السحابية في المملكة العربية السعودية.

شهادة الامتثال لضوابط الأمن السيبراني للحوسبة السحابية

الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، المطبقة على مقدمي الخدمات السحابية للجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

المرحلة القادمة: تمكين رؤية 2030 من خلال الابتكار في الخدمات السحابية

إن استثمار "زين السعودية" في خدمة "سحابة زين" ليس مجرد استثمار تقني، بل يمثل التزاماً فعلياً بدعم التحول الرقمي المستدام في مختلف القطاعات. وتُسهم "سحابة زين"، من خلال تزويد الشركات والمؤسسات المحلية بالحلول الرقمية المتقدمة، في سد الفجوة الرقمية وتعزيز النمو الاقتصادي الشامل على مستوى المملكة. وبينما تمضي المملكة نحو تحقيق مستهدفات رؤية 2030، تبقى شركة "زين السعودية" شريكاً موثوقاً به لدعم الشركات والمؤسسات في مسيرتها الرقمية، عبر توفير الأدوات والمنصات والشراكات التي تُترجم الطموحات إلى خطوات عملية.

تعزيز خصوصية البيانات والأمن السيبراني

تُعدّ "زين السعودية" إحدى الشركات الرائدة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية، وتولي أهمية قصوى لحماية بيانات العملاء وفق أعلى معايير الأمان. وتمثل حماية المعلومات الشخصية للعملاء وأصحاب المصلحة محوراً أساسياً في نهجها، إذ تواصل الشركة تعزيز منظومة الأمن السيبراني من خلال تبنّي أحدث البرامج والتقنيات وتطبيق أفضل الممارسات العالمية.

تلتزم "زين السعودية" بالإرشادات الصادرة عن مكتب إدارة البيانات الوطنية فيما يخص جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها ونقلها، كما تلتزم بلوائح خصوصية البيانات الصادرة عن هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، وتحرص على الامتثال لأحكام نظام حماية البيانات الشخصية السعودي. ويشمل نهجنا في هذا الإطار تحليل مواد نظام حماية البيانات الشخصية إلى مجالات منطقية، وإجراء فحص دقيق لكل ضابط رقابي، وتحديد الفجوات، ومن ثم إدراجها ضمن خطة الامتثال للنظام المُعدَّة للفريق المعني بمعالجة انعدام الثقة. وفضلاً عن الامتثال للوائح التنظيمية، نسعى إلى رفع مستوى الوعي لدى عملائنا وتعزيز قدرتهم على حماية بياناتهم الشخصية من خلال مبادرات توعوية مصممة خصيصاً لهذا الغرض.

تحسينات الخصوصية والأمن

تنظر "زين السعودية" إلى الخصوصية والأمن على أنهما ليسا مجرد متطلبات تقنية، بل أيضاً أدوات تمكين أساسية لتحقيق الشمول الرقمي. ومن خلال تمكين الفئات الضعيفة والأقل حظاً وتزويدهم بالمعرفة والأدوات اللازمة لحماية بياناتهم، نُسهم في تحقيق أهداف الاستدامة الاجتماعية الأوسع، بما يضمن مشاركة جميع فئات المجتمع في الاقتصاد الرقمي بأمان وثقة.

وخلال عام 2024م، عززت "زين السعودية" جهودها في رفع الوعي بخصوصية البيانات، من خلال إطلاق مبادرات موجهة للفئات المهمشة، ركزت على توعية العملاء بالمخاطر الإلكترونية، والجرائم السيبرانية، وأفضل الممارسات لحماية معلوماتهم الشخصية. كما تم تنظيم جلسات توعوية حول الخصوصية بهدف تعزيز بروتوكولات الأمن السيبراني وتمكين العملاء من اتخاذ خطوات استباقية لحماية بياناتهم. وهذا التركيز على الوصول إلى الفئات التي تعاني من نقص الخدمات يؤكد على التزامنا بضمان العدالة في الوصول الرقمي، ودعم أولوياتنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، ولاسيّما ضمن محورَي "الشمولية" و"العمل بمسؤولية".

ولمواكبة تطور التهديدات السيبرانية، نفذت "زين السعودية" مجموعة من التحسينات الأمنية خلال عام 2024م، شملت اعتماد نموذج "الثقة المعدومة"، وتحسين قدرات الكشف عن التهديدات والاستجابة لها، وتطوير برامج تدريب وتوعية الموظفين، إلى جانب تطبيق ممارسات منتظمة لإدارة الثغرات الأمنية وتحديث الأنظمة.

كما طبقت "زين السعودية" عدداً من التدابير التقنية، من بينها تضمين بنود متعلقة بنظام حماية البيانات الشخصية في عقود الشركاء، وإجراء مراجعات دورية لمنع فقدان البيانات، وضمان تطبيق ضوابط الهيئة الوطنية للأمن السيبراني على مصادر البيانات التي تحتوي على معلومات تعريف شخصية، إلى جانب إعادة اعتماد صلاحيات الوصول إلى نظام OBIEE، وكذلك إعادة اعتماد الوصول المباشر إلى قواعد البيانات في أنظمة NetCracker وAstiliag وYaqoot. بالإضافة إلى ذلك، تم تعزيز إجراءات الوصول إلى قواعد البيانات بحيث أصبحت تتطلب إصدار تذاكر دعم فني لأي تعديل في صلاحيات الوصول، كما يجري حالياً إعداد دراسة جدوى لتطبيق آلية الوصول المقنّع إلى البيانات.

ولتعزيز الإجراءات الأمنية الداخلية، أجرت "زين السعودية" عمليات تدقيق ميدانية لمقدمي الخدمات من الأطراف الخارجية، لضمان امتثالهم لسياسات حماية البيانات الصارمة التي تطبقها الشركة. وقد ساهمت هذه المبادرة في الحد من المخاطر المرتبطة بالمورّدين الخارجيين، كما عملت على ترسيخ ثقافة المساءلة داخل منظومة إدارة البيانات في الشركة.

للاطلاع على سياسة الخصوصية

الشهادات وإدارة المخاطر

تلتزم "زين السعودية" بأعلى المعايير في مجال الأمن السيبراني ومرونة البيانات. ونجري بشكل دوري اختبارات اختراق وتقييمات للثغرات الأمنية، سواءً داخلياً أو بالاستعانة بخبراء أمن خارجيين. ويتجلى التزامنا بحماية بيانات العملاء في حصولنا على الشهادات التالية المعترف بها دولياً:

- شهادة ISO 27001:2022 (الخاصة بأنظمة إدارة أمن المعلومات وحماية الخصوصية والأمن السيبراني) – إصدار مُحدَّث يؤكد التزامنا المستمر بتعزيز الأمن السيبراني وتطوير منظومة إدارة أمن المعلومات.
- شهادة المعيار الدولي لنظام إدارة استمرارية الأعمال ISO 22301:2019 (الأمن والمرونة) - تهدف إلى تعزيز نظام إدارة استمرارية الأعمال (BCMS).

كما أجرت "زين السعودية" مراجعة داخلية للأمن السيبراني في عام 2024م لضمان الامتثال للأنظمة المتغيرة وأفضل الممارسات في القطاع.

وتُشكّل هذه الإجراءات مجتمعةً الأساس الذي تنطلق منه "زين السعودية" في ترسيخ الاستدامة الرقمية، بما يضمن معالجة آمنة وفعّالة ومسؤولة للبيانات. ومن خلال ترسيخ مبدأ المرونة ضمن أنظمتنا وهياكل الحوكمة، نسهم في تعزيز الثقة على المدى الطويل، وضمان استمرارية الأعمال، ودفع عجلة التحول الرقمي المستدام على مستوى المملكة العربية السعودية.

حوكمة البيانات والامتثال

نجحت "زين السعودية" في إنشاء مكتب البيانات ضمن نطاق اختصاصها، بهدف ترسيخ وتعزيز قدرات إدارة البيانات في الشركة بما يتماشى مع المعايير التي يحددها مكتب إدارة البيانات الوطنية بصفته الجهة التنظيمية الوطنية لقطاع البيانات في المملكة. ويرتبط هيكل الحوكمة الداخلي لإدارة البيانات في "زين السعودية" بكل من الإدارة التنفيذية في الشركة ومكتب إدارة البيانات المركزي لـ "مجموعة زين"، بما يضمن تنفيذاً سلساً ومساءلة فعّالة.

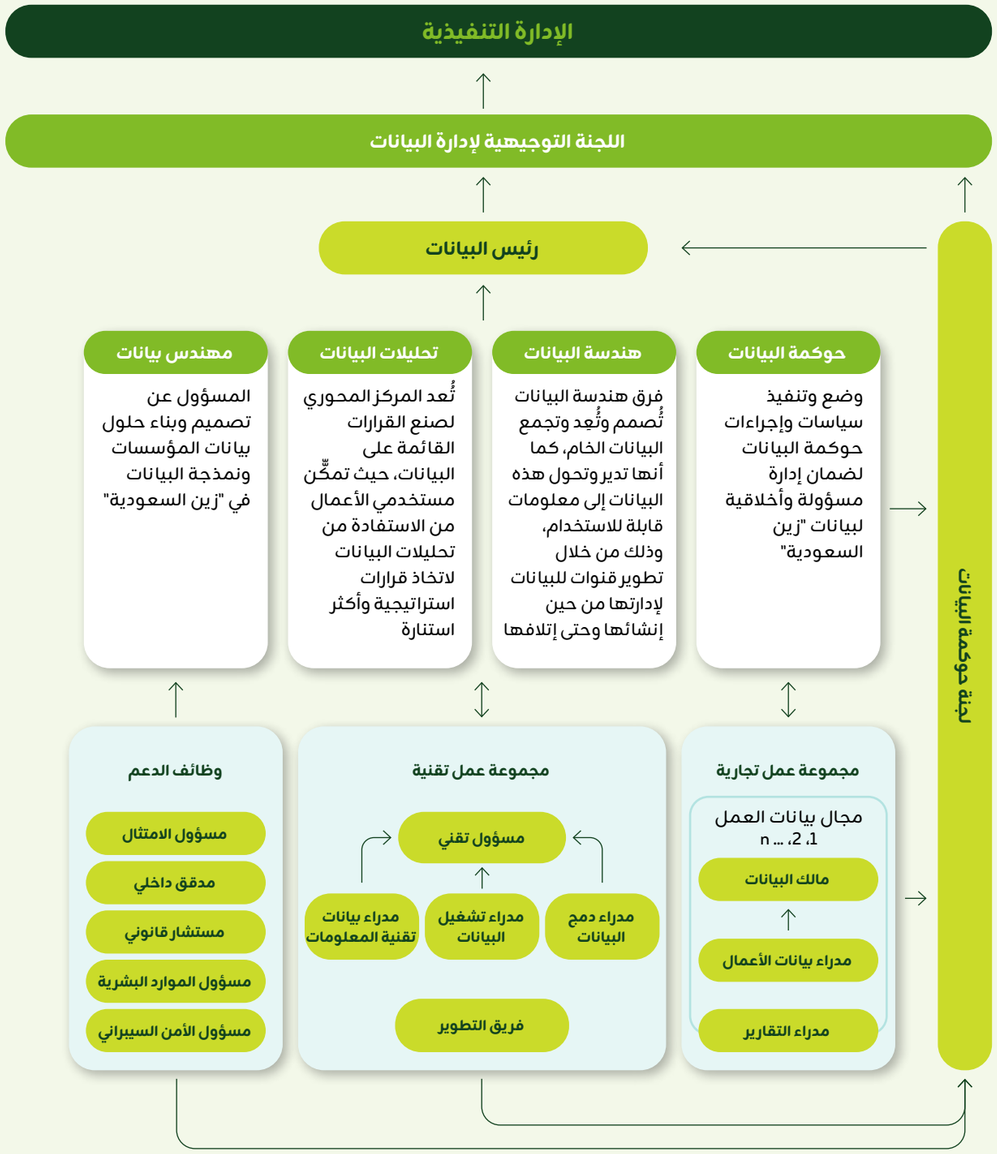
تهدف سياسة حماية البيانات التي تنتهجها شركة "زين السعودية" إلى حماية البيانات من أي خروقات محتملة، وذلك من خلال تنظيم كافة البيانات الشخصية التي يتم جمعها أو تخزينها أو معالجتها من قبل موظفي الشركة أو المتعاقدين معها أو شركائها أو مورّديها. كما تنظم هذه السياسة آلية وصول الأطراف الخارجية إلى البيانات، وتُلزم بإجراء مراجعات دورية للمورّدين الذين يتعاملون مع بيانات شخصية، لضمان امتثالهم للوائح حماية البيانات.

تشمل المبادئ الأساسية للحوكمة ما يلي:

- **الموافقة —** يجب أن يحظى العملاء بإمكانية التحكم الكامل في الموافقة فيما يتعلق بجمع بياناتهم واستخدامها. يجب أن تكون الموافقة واضحة ومحددة وتتطلب إجراءً إيجابياً لاختبارها، وأن يتم توثيقها عند استخدام البيانات الشخصية لأغراض تسويقية. وتخضع آلية الحصول على موافقة العملاء حالياً للمراجعة من قبل مكتب إدارة البيانات لضمان توافقها مع المستجدات التنظيمية.
- **التقليل من البيانات —** تلتزم "زين السعودية" بجمع الحد الأدنى فقط من البيانات الشخصية اللازمة لتنفيذ عملياتها وتقديم خدماتها. في عام 2024م، اتخذ مكتب إدارة البيانات إجراءات إضافية تمثلت في إغلاق حسابات المستخدمين غير النشطة التي تجاوزت مدة تعطلها ثلاثة أشهر أو التي لم يكن لها ما يبرر صلاحيات الوصول الممنوحة لها.
- **التدريب —** تلقى 90% من الموظفين والمدراء تدريباً على أمن المعلومات خلال عام 2024م.
- **الرصد والمراجعة والتقييم —** يواصل مكتب إدارة البيانات مراقبة مدى الالتزام بسياسات حماية البيانات، ويجري تقييمات دورية ويُدخل التعديلات اللازمة بما يتماشى مع المتغيرات التنظيمية وأفضل الممارسات.

تعزيز خصوصية البيانات والأمن السيبراني تابع

الهيكل التنظيمي لمكتب البيانات



تبادل البيانات والإفصاح عنها

لا تجمع "زين السعودية" البيانات الشخصية من الأطراف الخارجية. إلا أن بعض الموّردين الذين ينفذون خدمات بالنيابة عن "زين السعودية" قد يحصلون على بيانات العملاء، وذلك في إطار ضوابط حوكمة صارمة. وتخضع عمليات مشاركة البيانات لاتفاقية مشاركة البيانات وتبادلها وسياسة نقل البيانات الدولية، بما يضمن التوافق مع الأطر التنظيمية المعتمدة.

وتنص الإرشادات الصادرة عن مكتب إدارة البيانات الوطنية على ما يلي:

- **يجب أن يكون هناك مصدر موحد موثوق للبيانات لتجنب أي تكرار غير ضروري.**
- **يجب أن يكون هناك غرض واضح ومحدد من مشاركة البيانات.**
- **يجب أن يخضع الأشخاص الذين يتعاملون مع البيانات للتدريب المناسب للقيام بذلك.**
- **يجب على جميع الأطراف المعنية تحمّل المسؤولية الجماعية فيما يتعلّق بجودة البيانات وأمنها.**
- **يجب اتخاذ التدابير الأمنية الكافية بما يتماشى مع جميع القوانين واللوائح التنظيمية المعمول بها.**
- **يجب التعامل مع جميع البيانات وفقاً لمبادئ العدالة والنزاهة والثقة والاحترام.**

يحق للمستهلكين ما يلي:

- **الوصول إلى معلوماتهم الشخصية وفحصها.**
- **طلب تصحيح أي معلومات غير دقيقة أو قديمة.**
- **الوصول إلى بياناتهم وتصحيحها من خلال القنوات التواصل (التطبيق والمنصة)، رغم وجود بعض الثغرات.**

يمكن للمستهلكين التواصل مع شركة "زين السعودية" عبر موقعنا الإلكتروني الرسمي (https://sa.zain.com/en/contact-us) أو من خلال قنوات خدمة العملاء لأي استفسار متعلق بالبيانات.

الاستجابة لحوادث الأمن السيبراني

تتبنى "زين السعودية" سياسة صارمة تقوم على عدم التساهل مطلقاً مع أي اختراقات للبيانات. ويضمن بروتوكول إدارة الحوادث لدينا اتخاذ إجراءات فورية في حال وقوع أي حادث سيبراني، بما في ذلك إخطار الأطراف المتأثرة بسرعة عند الحاجة. وخلال عام 2024م، لم يتم تسجيل أي اختراقات للبيانات، وذلك للعام الخامس على التوالي. ورغم أن خطة الاستجابة للحوادث المعتمدة لدينا ترتكز حالياً على نهج تفاعلي، فإننا نعمل على دراسة سبل تبني تدابير أكثر استباقية.

خلال السنة المالية 2024م، لم نسجل أي اختراقات للبيانات للعام الخامس على التوالي، إلا أننا تعرضنا لغرامة واحدة بسبب مخالفة تتعلق بحماية البيانات. وقد تلقى جميع موظفي "زين السعودية" ومدرائها تدريباً في مجال حماية البيانات خلال الفترة المشمولة بالتقرير، بإجمالي 30 ساعة تدريبية (مقابل 20 ساعة في عام 2023م). كما خضع 90% من إجمالي الموظفين الدائمين لدينا (من موظفين ومدراء) لتدريب في مجال أمن المعلومات.

طلبات البيانات من الحكومة

التزاماً بالمعايير التنظيمية، يتم التعامل مع أي طلبات حكومية للحصول على البيانات من قبل مدير قسم حوكمة البيانات. لم تتلقَّ "زين السعودية" أي طلبات من الجهات الوطنية للحصول على البيانات خلال عام 2024م. وتتبع الشركة إجراءات داخلية صارمة لتقييم مثل هذه الطلبات والرد عليها بما يضمن الامتثال الكامل للأنظمة المعمول بها.

التزام ومسؤولية وأهداف استراتيجية قسم تقنية المعلومات

تلتزم "زين السعودية" بضمان الوصول السلس إلى مجموعة متنوعة من خدمات الاتصال لجميع العملاء، مع إعطاء الأولوية للابتكار والموثوقية والشمولية. ويدفع هذا الالتزام التحسين المستمر ويتماشى مع تفاني الشركة في التميز ورضا العملاء.

للاطلاع على بيان موقفنا بشأن التزامنا ومسؤولية وأهداف استراتيجية قسم تقنية المعلومات

الالتزامات المستقبلية

تواصل "زين السعودية" التزامها بتعزيز حوكمة البيانات ومبادرات حماية الخصوصية، إلى جانب دعم أمن سلسلة التوريد وتوسيع نطاق برامج التوعية والتثقيف الموجهة للعملاء. ونهدف من خلال هذه الجهود إلى ضمان الامتثال المستمر، ووضع أطر أمنية أكثر متانة، وتعزيز التفاعل الاستباقي مع العملاء في ظل التحولات الرقمية المتسارعة. وتندرج هذه التدابير والإجراءات ضمن مساعي "زين السعودية" الأشمل لتحقيق الاستدامة الرقمية، بما يسهم في ضمان موثوقية البنية التحتية للاتصالات وأمنها على المدى الطويل، وبناء الثقة في مجتمع رقمي سريع التطور.

ضمان المشتريات المسؤولة وسلامة سلسلة التوريد

نظرة عامة

تهدف استراتيجية إدارة سلسلة التوريد في "زين السعودية" إلى دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة المحلية، مع تضمين مبادئ الاستدامة في كافة تعاملاتها مع البائعين. ومن خلال مواءمة ممارسات التوريد مع السياسات الدولية والمحلية المعنية بالاستدامة البيئية، والمسؤولية الاجتماعية، والسلوك التجاري الأخلاقي، تضمن "زين السعودية" مساهمة ممارسات الشراء في تحقيق أهدافها المؤسسية والوطنية.

وتؤدي المتطلبات التنظيمية في المملكة العربية السعودية، خاصة تلك المرتبطة برؤية 2030، دوراً محورياً في توجيه عمليات سلسلة التوريد وتطويرها. كما أن مشاريع التوسعة التي تهدف إلى توسيع نطاق التغطية وتحسين جودة الخدمات تؤثر بشكل مباشر على عملية تخطيط المشتريات وتخصيص الميزانيات والالتزام الصارم بمواعيد التسليم. وبالتالي، تُعتبر كفاءة سلسلة التوريد عنصراً بالغ الأهمية في قدرة "زين السعودية" على تنفيذ مشاريع البنية التحتية الضخمة بنجاح.

وإلى جانب الامتثال للمتطلبات، تُعدُّ الإدارة الفعّالة لسلسلة التوريد دافعاً قوياً لنمو أعمال "زين السعودية" وابتكاراتها التقنية، مما يعزز أجندة التحول الرقمي الوطنية. غير أنه في ظل مشهد جيوسياسي واقتصادي دائم التغير، يمثل ارتفاع التكاليف والاضطرابات في سلاسل التوريد العالمية تحديات متواصلة. وتعتمد زين السعودية نهجاً استباقياً في مواجهة هذه المخاطر، من خلال تنويع شبكة الموّردين بشكل استراتيجي، وتطبيق حلول مبتكرة لتعزيز كفاءة ومرونة عمليات الشراء.

وقد استمرت إدارة سلسلة التوريد في تحقيق قيمة مالية ملموسة، حيث أسهمت جهود تحسين التكلفة بنحو 20–25% من صافي أرباح الشركة، مما يُبرز الدور المحوري لسلسلة توريد تتسم بالمرونة والقدرة على التكيُّف في مواجهة التغيرات ومدفوعة بمبادئ الاستدامة. وفي عام 2024م، تمكنت "زين السعودية" بنجاح من تحقيق أهدافها قصيرة المدى في إدارة سلسلة التوريد، محرزة تقدماً ملموساً في مجال إدارة البائعين، وكفاءة التكاليف، والتحول الرقمي.

الرقمنة

استمراراً لجهودها في التحول الرقمي، وسّعت "زين السعودية" في عام 2024م نطاق مبادراتها الرقمية من خلال تطبيق نظام إدارة المستودعات.

يعمل هذا النظام على أتمتة إدارة البيانات ونقلها بين فريق الخدمات اللوجستية التقنية في "زين السعودية" ومزود الخدمات اللوجستية الخارجي، مما يسهم في تحسين كفاءة العمليات ضمن سلسلة التوريد. كما تُسهم أتمتة العمليات الروبوتية ومنصات تخطيط موارد المؤسسات وخدمات الشراء الإلكتروني والفوترة الإلكترونية المدعومة بالتقنيات الرقمية في تعزيز الكفاءة التشغيلية والتحول نحو التعاملات اللاورقية.

إدارة البائعين

في عام 2024م، عزّزت "زين السعودية" إطارها لإدارة البائعين من خلال تطوير عملية التقييم باستخدام مصفوفة التشغيلية والرأسمالية، بالإضافة إلى "كراليك"، وشملت أبرز التحديثات اعتماد استبيان تأهيل مسبق أكثر دقة، واشتراط توقيع اتفاقيات عدم الإفصاح أثناء التسجيل، وتحسين مواءمة نطاق العمل مع خبرات البائعين.

وفي إطار تعزيز الاستدامة، طُلب من جميع البائعين المحتملين الالتزام بسياسة حقوق الإنسان ومدونة قواعد سلوك الموّردين لدى "زين السعودية"، كما تم إدراج مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عمليات الشراء، حيث تم تخصيص 15% من درجات التقييم الفني في كراسات الشروط والمواصفات/ طلبات عروض الأسعار لمعايير الاستدامة. ونفذت "زين السعودية" ثماني عمليات تدقيق في موقع العمل لأهم الموّردين بهدف التحقق من مستوى الامتثال وتعزيز المساءلة.

إدارة التكاليف

كان لمبادرات تقليص التكاليف في عام 2024م أثر مباشر في تعزيز الربحية، حيث تم تحقيق وفورات في النفقات التشغيلية والرأسمالية، بالإضافة إلى خفض تكلفة المبيعات. وقد تحققت هذه الوفورات نتيجة تعزيز إدارة البائعين، وتطوير استراتيجيات الشراء، وتبسيط عمليات سلسلة التوريد.

ضمان سلسلة توريد بمعايير عالمية

تحرص "زين السعودية" على استقطاب موردين متميزين ذوي كفاءة عالية يتوافقون مع متطلبات العمل ومعايير الاستدامة. وتستند عملية اختيار البائعين إلى أبحاث السوق والتحليل الدقيق لضمان التعامل فقط مع أفضل الموردين المؤهلين.

كما يتم استخدام استبيان التأهيل المسبق لتقييم البائعين المحتملين وفقاً لمعايير محددة مسبقاً، مما يساعد على الحد من المخاطر وضمان الامتثال لمدونة سلوك الموّردين، وسياسة حقوق الإنسان، واتفاقية عدم الإفصاح. ويشارك الموّردون المؤهلون مسبقاً في عملية مناقصة تنافسية، حيث لا يُسمح بالتقدم إلى مرحلة التفاوض التجاري إلا لأولئك الذين يستوفون معايير التقييم الفني الصارمة.

ولضمان الحفاظ على أعلى معايير الأداء، تُجرى مراجعات دورية لأداء الموّردين أثناء تنفيذ المشاريع وبعد اكتمالها. ويخضع الموّردون ذوو الأداء المنخفض لعمليات تدقيق تهدف إلى تحديد الأسباب الجذرية واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة، وذلك لتقييم إمكانية الاستمرار في العلاقة التعاقدية أو إنهائها.

تعزيز العلاقات مع الموّردين

شهدت فترة إعداد التقرير جهود "زين السعودية" في توطيد علاقاتها في سلسلة التوريد في عدة مجالات أساسية، فقد تم تنظيم فعاليات مشتركة مع الشركاء الاستراتيجيين، مثل مأدبة الإفطار الرمضاني ومؤتمر ليب (Leap)، مما أتاح فرصاً للتعاون والتواصل المشترك.

كما تم إطلاق حملات تسويقية مشتركة بالتعاون مع شركتي Huawei وOppo، تضمنت عرض منتجاتهم في متاجر زين بنظام البيع بالعمولة، مما ساهم في رفع الوعي بالعلامة التجارية وتعزيز فرص المبيعات. وعلى صعيد العمليات، تم تعزيز التعاون مع الموّردين لتطوير العمليات المتكاملة مثل المدفوعات والخدمات اللوجستية، ما أدى إلى تبسيط العمليات التشغيلية وزيادة الكفاءة.

ولتعزيز إدارة الموّردين، صنفت "زين السعودية" موّرديها وفقاً لمصفوفة مشتريات "كراجليك" إلى أربع فئات: الموّردون الروتينيون، الموّردون الذين يصعب استبدالهم، والموّردون ذوو النفوذ، والموّردون الاستراتيجيون. وقد وضعت الشركة خطط تواصل مخصصة لكل فئة، مع التركيز على تعزيز التعاون مع الموّردين الاستراتيجيين، وتقليل مستوى التعرض للمخاطر من خلال تحديد مصادر بديلة للمواد أو الخدمات ذات الحساسية العالية والتي يصعب استبدالها. وفي الوقت نفسه، أجرى فريق إدارة البائعين تقييمات دورية بهدف توسيع قاعدة الموّردين المحليين ضمن فئات المشتريات عالية القيمة.

إدارة سلسلة التوريد المستدامة

تواصل "زين السعودية" دمج مبادئ الاستدامة في سلسلة التوريد الخاصة بها، بما يضمن الالتزام بالممارسات الأخلاقية في التوريد، وتحقيق الامتثال، وتعزيز التفاعل مع الموّردين. وفي عام 2024م، حافظت الشركة على قاعدة قوية من الموّردين المحليين، حيث كان 77% من موّرديها من داخل المملكة العربية السعودية، وتم تخصيص 96% من إجمالي حجم المشتريات للموّردين المحليين.

كما عززت "زين السعودية" خلال العام ممارسات الشفافية والمساءلة ضمن سلسلة التوريد الخاصة بها من خلال تنفيذ ثماني عمليات تدقيق في موقع العمل تتعلق بمبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، شملت 0.59% من إجمالي الإنفاق على المشتريات. كما أكمل 114 مورداً استبيان التقييم الذاتي لمبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، الذي يقيس مدى التزامهم بالممارسات البيئية والاجتماعية مقارنةً بمعايير الاستدامة المحددة من قبل "زين السعودية". ولتعزيز المحتوى المحلي ومشاركة المنشآت الصغيرة والمتوسطة، تم تصميم معظم كراسات الشروط والمواصفات وطلبات عروض الأسعار بطريقة تشجّع الموّردين المحليين على التقديم.

كما أكدت "زين السعودية" على التزامها بالمعايير الأخلاقية للعمل من خلال ضمان توقيع 98% من الموّردين النشطين على مدونة سلوك الموّردين وبيان سياسة حقوق الإنسان. ويتوجب على الموّردين المحتملين الآن الموافقة بشكل صريح على سياسة حقوق الإنسان الخاصة بشركة "زين السعودية" ومدونة قواعد سلوك الموّردين قبل تسجيلهم كبائعين معتمدين لدى الشركة.

وبسهم هذا التوجه في ترسيخ ممارسات تراعي مبادئ المسؤولية في سلسلة التوريد، وضمان الامتثال لسياسات الاستدامة المؤسسية.

ضمان المشتريات المسؤولة وسلامة سلسلة التوريد تابع

المؤشرات الرئيسية لاستدامة سلسلة التوريد

المؤشر	القيمة لعام 2024م
إجمالي حجم المشتريات	5,973.3 ﷼ مليون
حجم المشتريات من المورّدين السعوديين	5,727.9 ﷼ مليون
إجمالي عدد المورّدين	390
المورّدون في المملكة العربية السعودية	301
نسبة المورّدين المحليين	%77
نسبة حجم الإنفاق على المورّدين المحليين	%96
تقييمات المورّدين التي تم إجراؤها	114
عمليات التدقيق في الموقع الفعلي لمبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات التي تم إنجازها	8
نفقات المشتريات على المورّدين الذين خضعوا للتدقيق	%0.59
المورّدون الذين أكملوا استبيان التقييم الذاتي	114
نسبة المورّدين النشطين الذين أكملوا استبيان التقييم الذاتي	%29
نفقات المشتريات على المورّدين النشطين الذين أكملوا التقييم الذاتي	%0.48
المورّدون النشطون الذين شاهدوا التدريب عبر الإنترنت	55
المورّدون النشطون الذين وقّعوا على مدونة قواعد سلوك المورّدين وبيان سياسة حقوق الإنسان	383
نسبة المورّدين النشطين الذين وقّعوا على مدونة قواعد سلوك المورّدين	%98

مدونة قواعد السلوك الخاصة بسلسلة التوريد

تشترط "زين السعودية" على جميع مورّديها الالتزام بمدونة قواعد السلوك الخاصة بالمورّدين، بما يضمن تبني ممارسات تجارية أخلاقية ومسؤولة. وتحظر هذه المدونة جميع أشكال التمييز في مكان العمل، وكذلك العمل القسري والعمل تحت السن القانوني، وتُلزم المورّدين بالامتثال لقوانين الحد الأدنى للأجور حيثما ينطبق ذلك. وتنص المدونة كذلك على وجوب دفع الموردين أجور العمل الإضافي، وتعيين دوام عمل منصف لموظفيهم.

ولتعزيز التزام المورّدين بالمدونة، توفر "زين السعودية" التدريبات اللازمة حول المسائل المتعلقة بالعمال، لمساعدة المورّدين على مواءمة ممارساتهم مع المعايير الأخلاقية وسياسات العمل المعتمدة لدى الشركة.

التقييم الذاتي للمورّدين

تُعَدُّ التقييمات الذاتية للمورّدين شرطاً أساسياً للمشاركة في سلسلة التوريد. ويتطلب ذلك من البائعين تقييم ممارساتهم في المجالات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، مقارنةً مع المجالات الاجتماعية والبيئية المستهدفة لشركة "زين السعودية"، مع الأخذ في الاعتبار التأثيرات الإيجابية والسلبية للمورد. ويغطي استبيان التقييم الذاتي عدة مواضيع، من بينها معايير العمل، والأداء البيئي، ومكافحة الفساد، والامتثال لمتطلبات الصحة والسلامة.

ولترسيخ مبدأ المساءلة وتعزيز الوعي لدى المورّدين، توفّر "زين السعودية" مواد تدريبية وهيكلية منظمة ضمن عمليات تأهيل المورّدين وإدماجهم. وفي عام 2024م، أكد 55 مورّداً نشطاً مشاهدتهم لمقاطع الفيديو التدريبية المخصصة للمورّدين، والتي تتناول سياسة حقوق الإنسان، ومدونة قواعد سلوك المورّدين، وتوقعات "زين السعودية" فيما يتعلق بالالتزام بالممارسات الأخلاقية في التوريد والامتثال التنظيمي. تتوفر هذه المواد عبر صفحة إدارة البائعين، والتي تتيح أيضاً الوصول إلى المستندات والوثائق التالية:

- **دليل تسجيل البائعين -** إرشادات تفصيلية حول متطلبات التسجيل والتوثيق.
- **تعهّد بعدم الإفصاح -** وثيقة إلزامية لجميع التعاملات التجارية مع "زين السعودية".
- **سياسة حقوق الإنسان ومدونة قواعد سلوك المورّدين -** توضح التزام "زين السعودية" بتبني ممارسات تجارية أخلاقية ومسؤولة.
- **نموذج الإفصاح عن أصحاب المصلحة -** يُطلب لضمان الشفافية في علاقات البائعين.

يتعين على جميع البائعين الاطلاع على هذه المستندات وتوقيعها ورفع ما يثبت امتثالهم لها كجزء من عملية التسجيل. ويسهم إطار التدريب والتوثيق في ضمان تمكين المورّدين من مواءمة ممارساتهم مع معايير "زين السعودية"، إلى جانب تمكينهم من المساهمة بشكل فعّال في تحقيق أهداف الشركة الأوسع في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

يغطي استبيان التقييم الذاتي المواضيع التالية:

الممارسات البيئية
- الصحة والسلامة
- التدريب
- استهلاك الطاقة
- التعبئة والتغليف
- إدارة المخلفات
- المواد الخام

الممارسات الاجتماعية
- حقوق العمال
- حقوق الإنسان
- المكافآت
- التمييز

الحوكمة
- التفاعل مع أصحاب المصلحة
- المساءلة
- التظلم
- الإفصاح

الأمن
- متعاقدو الأمن

أمن المعلومات
- إدارة أمن المعلومات
- حوكمة أمن المعلومات

المعادن المؤجة للنزاعات
- استخدام القصدير والتنتالوم والتنغستن والذهب
- تأمين مصادر للمعادن

عمليات تدقيق المورّدين

تعمل "زين السعودية" على دمج أهدافها الاجتماعية والاقتصادية ضمن منظومة الحوكمة الخاصة بسلسلة التوريد، مما يضمن التزام الموردين بممارسات مسؤولة. وخلال عام 2024م، أجرت الشركة ثماني عمليات تدقيق شاملة للمورّدين، مستهدفة أبرز الموردين حسب قيمة الإنفاق. وتضمنت هذه الزيارات الميدانية تقييماً للجوانب البيئية والاجتماعية في عمليات المورّدين، شاملة الامتثال للوائح الصحة والسلامة، وممارسات العمل، والسياسات والإجراءات، ومكافحة عمل الأطفال، وظروف العمل، والمعايير الأمنية.

وقد تسلم المورّدون الذين خضعوا للتدقيق تقارير مفصّلة بالملاحظات تبين القضايا التي تم تحديدها ومدى أهميتها النسبية، إلى جانب جداول زمنية مخصصة لمعالجة كل منها. ويُسهم هذا النهج المنظم في تعزيز المساءلة والتحسين المستمر، مما يضمن وفاء المورّدين بمعايير الاستدامة والمعايير الأخلاقية المعتمدة في "زين السعودية".

خضع ثمانية من موردينا لعمليات تدقيق في موقع العمل خلال عام 2024م.

%100
تم تقييم 100% من مورّدينا الجدد المسجلين في عام 2024م من ناحية المعايير الاجتماعية والبيئية كجزء من عملية تسجيل البائعين.

114
مورّد قيم من ناحية تأثيراتهم الاجتماعية والبيئية.

إعطاء الأولوية للشركات المحلية والمنشآت الصغيرة والمتوسطة

تركز رؤية السعودية 2030 بشكل كبير على التوطين من خلال تطوير التقنيات ونقل المعارف والاستثمار الاستراتيجي في الشركات المحلية. كما تهدف الرؤية إلى زيادة نسبة مساهمة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد من 20% إلى 35% لتعزيز توليد فرص العمل. وبدأت الهيئات التنظيمية مثل هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية بفرض التوطين من خلال اللوائح التنظيمية للمشتريات.

تقدم "زين السعودية" إسهاماً جوهرياً في تحقيق هذه الأهداف الوطنية من خلال إعطاء الأولوية للمحتوى المحلي ودعم السعودة، من خلال مبادرات الشراء والتدريب، حيث تعمل على تمكين المورّدين المحليين، وبخاصة المنشآت الصغيرة والمتوسطة، من خلال دمجهم في سلاسل التوريد لديها ودعم نموهم وتعزيز قدراتهم. ونتيجة لذلك، تم تخصيص 96% من نفقات المشتريات في عام 2024م للمورّدين المحليين، مقارنة بـ 95% في عام 2023م.

%96
من نفقات المشتريات في عام 2024م خصصت للمورّدين المحليين (مقارنة بـ 95% في عام 2023م)

المرحلة القادمة

بينما تمضي "زين السعودية" بخطوات ثابتة نحو مستقبل أكثر استدامة وشمولية، فإنها تواصل الالتزام بتعزيز مبادرات التحول الرقمي، مع تحسين كفاءة التكاليف وإدارة البائعين. وستستمر "زين السعودية" في بناء شراكات استراتيجية قوية مع موّرديها، وبخاصة المنشآت الصغيرة والمتوسطة المحلية، للمساهمة في دفع عجلة الاستدامة طويلة الأجل وتعزيز الأثر الاقتصادي الإيجابي.

مجالات التركيز على المدى القريب

- تعزيز الرقمنة
- الاستمرار في ترشيد قاعدة الموردين
- إدارة التكاليف
- الوفاء بمسؤوليتنا الاجتماعية

مجالات التركيز على المدى المتوسط

- إعادة استخدام الأصول والتخلص منها
- إدارة التكاليف
- تعزيز سياسة سلسلة التوريد
- إدارة الفئات
- المسؤولية الاجتماعية للشركات

مجالات التركيز على المدى البعيد

- إدارة التكاليف
- الأتمتة
- التعلّم الآلي
- الآثار الاجتماعية والبيئية
- التميز في سلسلة التوريد

06
الملحقات

الملحق 1: فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير	125
الملحق 2: فهرس محتوى مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)	129
الملحق 3: قائمة الاختصارات	131
الملحق 4: رؤية السعودية 2030 والاستدامة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات	133

الملحق 1: فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير

إقرار باستخدام معايير المبادرة العالمية للتقارير	أعدّت شركة "زين السعودية" هذا التقرير وكشفت عن المعلومات الواردة في فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير للفترة الممتدة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر من عام 2024م، وذلك بالرجوع إلى معايير المبادرة العالمية للتقارير.
المعيار المستخدم GRI 1	GRI 1: المعيار الأساسي 2021

معيار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	موضع الإفصاح في التقرير
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	2-1: البيانات التفصيلية للشركة	الصفحات 3-4 (نظرة عامة) الصفحات 10-9 (حضورنا الجغرافي) الصفحات 12-11 (تاريخ حافل بالإنجاز) صفحة 1 (التقرير السنوي 2024م > لمحة موجزة) صفحة 5 - 6 (التقرير السنوي 2024م > نبذة عن "زين السعودية") صفحة 7 - 8 (التقرير السنوي 2024م > مسيرتنا)
	2-2: الكيانات التي تشملها التقارير	صفحة 9 (شبكتنا: التغطية والانتشار) صفحة 13 - 14 (التقرير السنوي 2024م > مناطق عملياتنا)
	2-3: الإطار الزمني للتقرير وتواتر إصداره ومعلومات الاتصال	نبذة عن التقرير (صفحة 3)
	2-4: أي تصويبات للمعلومات الواردة في التقارير السابقة	لم يتضمن تقرير هذا العام أي تصويبات للمعلومات الواردة في التقارير السابقة.
	2-5: مراجعة خارجية مستقلة للتحقق من صحة البيانات	لم يخضع هذا التقرير لمراجعة خارجية مستقلة.
	2-6: أنشطة الشركة وسلسلة القيمة وغيرها من علاقات الشراكة التجارية	الصفحات 3-4 (نظرة عامة) الصفحات 120-117 (ضمان المشتريات المسؤولة وسلامة سلسلة التوريد) صفحة 1 (التقرير السنوي 2024م > لمحة موجزة)
	2-7: الموظفون	الصفحات 72-71 (مواردنا البشرية)
	2-8: الأيدي العاملة من غير الموظفين	صفحة 119 (ضمان المشتريات المسؤولة وسلامة سلسلة التوريد)
	2-9: هيكل الحوكمة وتكوينه	صفحة 95 (الهيكل التنظيمي) صفحة 96 (تشكيل مجلس الإدارة)
	2-10: ترشيح أعضاء مجلس الإدارة واختيارهم	صفحة 98 (ترشيح أعضاء مجلس الإدارة واختيارهم) صفحة 98 (متطلبات عضوية مجلس الإدارة) صفحة 99 (العملية الانتخابية)
	2-11: رئيس مجلس الإدارة	صفحة 96 (تشكيل مجلس الإدارة)
	2-12: الدور الرقابي لمجلس الإدارة في إدارة الآثار المترتبة على أنشطة الشركة	صفحة 95 (الهيكل التنظيمي) صفحة 100 (دمج الاستدامة في صميم أعمالنا)
	2-13: تفويض المسؤوليات المتعلقة بإدارة الآثار	صفحة 100 (دمج الاستدامة في صميم أعمالنا)
	2-14: الدور الرقابي لمجلس الإدارة في إعداد تقارير الاستدامة	صفحة 100 (دمج الاستدامة في صميم أعمالنا)
	2-15: حالات تضارب المصالح	صفحة 102 (سياسة تضارب المصالح)
	2-16: آليات الإبلاغ عن المخاوف الجوهرية	الصفحات 104-103 (الامتثال والسلوك المسؤول)
	2-17: الخبرات المتراكمة لدى مجلس الإدارة	صفحة 76 (تأهيل كوادر قادرة على تحقيق تطلعات الغد)
	2-18: تقييم أداء مجلس الإدارة	صفحة 99 (أداء مجلس الإدارة)
	2-19: سياسات تحديد المكافآت	صفحة 101 (مواثيق اللجان ولوائحها) سياسة المكافآت في "زين السعودية"

معيار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	موضع الإفصاح في التقرير
	2-20: الآلية المتبعة في تحديد المكافآت	صفحة 101 (مواثيق اللجان ولوائحها) سياسة المكافآت في "زين السعودية"
	2-22: بيان استراتيجية الشركة في مجال التنمية المستدامة	صفحة 13 (كلمة الرئيس التنفيذي) الصفحات 26-25 (استراتيجية الاستدامة المؤسسية)
	2-23: الالتزامات بسياسات الشركة	الصفحات 40-33 (دعم الأولويات الوطنية والعالمية)
	2-24: ترسيخ الالتزامات بسياسات الشركة على كافة المستويات	الصفحات 40-33 (دعم الأولويات الوطنية والعالمية)
	2-25: العمليات التصحيحية لمعالجة الآثار السلبية	صفحة 79 (الإبلاغ عن المخاوف وتصعيدها) صفحة 81 (آليات المشاركة الاستباقية وردود الفعل)
	2-26: آليات التماس المشورة والإبلاغ عن المخاوف	صفحة 79 (الإبلاغ عن المخاوف وتصعيدها)
	2-27: مدى الامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية	الصفحات 104-103 (الامتثال والسلوك المسؤول)
	2-29: المنهجية المتبعة في إشراك أصحاب المصلحة	الصفحات 32-31 (مشاركة أصحاب المصلحة)
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-1: العملية المتبعة في تحديد الموضوعات الجوهرية	صفحة 27 (عملية تقييم الأهمية النسبية)
	3-2: قائمة الموضوعات الجوهرية التي تم تحديدها	صفحة 28 (مصفوفة الأهمية النسبية للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة لعام 2024م)
	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحات 22-21 (أثرنا الاقتصادي)
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016	201-1: القيمة الاقتصادية المباشرة التي تم توليدها وتوزيعها	صفحة 22 (القيمة الاقتصادية المحققة)
	201-3: التزامات الشركة المتعلقة بخطط المزايا المحددة وغيرها من خطط التقاعد	صفحة 75 (المكافآت والمزايا)
	201-4: الدعم المالي المقدم من الجهات الحكومية	صفحة 22 (الدعم المالي والحوافز الحكومية)
GRI 202: الحضور السوقي 2016	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 84 (دعم الكفاءات الوطنية)
GRI 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحات 88-83 (التفاعل والأثر المجتمعي)
	203-1: الاستثمارات في البنية التحتية والخدمات التي تدعمها	الصفحات 86-85 (تعزيز الشمول والتمكين الرقمي)
	203-2: الآثار الاقتصادية غير المباشرة بالغة الأهمية	الصفحات 86-85 (تعزيز الشمول والتمكين الرقمي)
GRI 204: ممارسات الشراء 2016	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحات 120-117 (ضمان المشتريات المسؤولة وسلامة سلسلة التوريد)
	204-1: نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	الصفحات 119-118 (إدارة إدارة سلسلة التوريد المستدامة) صفحة 119 (المؤشرات الرئيسية لاستدامة سلسلة التوريد)
GRI 205: جهود مكافحة الفساد 2016	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 104 (الامتثال والسلوك المسؤول) بيان موقف الشركة بشأن مكافحة الفساد
	205-1: العمليات التي خضعت للتقييم لتحديد مخاطر الفساد المحتملة	صفحة 104 (الامتثال والسلوك المسؤول)
	205-2: التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	بيان موقف الشركة بشأن مكافحة الفساد
	205-3: حوادث الفساد التي تم التحقق منها والإجراءات المتخذة حيالها	صفحة 104 (الامتثال والسلوك المسؤول)

الملحق 1: فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير تابع

معيار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	موضع الإفصاح في التقرير
GRI 206: الممارسات المخلة بالمنافسة 2016	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 104 (سياسة معايير المنافسة) سياسة معايير منافسة الأعمال
GRI 207: الالتزامات الضريبية 2019	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 22 (نهج الامتثال الضريبي)
GRI 301: إدارة استهلاك المواد 2016	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحات 64-61 (تعزيز الاقتصاد الدائري في "زين السعودية")
GRI 302: استهلاك الطاقة 2016	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحات 60-59 (استهلاك الطاقة)
	1-302: استهلاك الطاقة ضمن عمليات الشركة	صفحة 59 (استهلاك الطاقة > المؤشرات الرئيسية)
	4-302: جهود ترشيد استهلاك الطاقة	صفحة 59 (استهلاك الطاقة > أبرز إنجازات عام 2024م ومجالات التركيز الاستراتيجية)
GRI 303: إدارة الموارد المائية والنفايات السائلة 2018	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 65 (تحسين إدارة موارد المياه)
	1-303: التعامل مع المياه باعتبارها مورداً مشتركاً	صفحة 65 (تحسين إدارة موارد المياه)
	2-303: إدارة الآثار المترتبة على تصريف المياه	صفحة 65 (تحسين إدارة موارد المياه)
	3-303: كميات المياه المسحوبة	صفحة 65 (تحسين إدارة موارد المياه)
	4-303: كميات المياه المصروفة	صفحة 65 (تحسين إدارة موارد المياه)
	5-303: استهلاك المياه في عمليات الشركة	صفحة 65 (تحسين إدارة موارد المياه)
GRI 304: المحافظة على التنوع البيولوجي 2016	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحات 56-55 (رفع مستوى الوعي حول الاستدامة البيئية)
GRI 305: انبعاثات غازات الدفيئة 2016	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 58 (اتجاهات الأداء)
	1-305: الانبعاثات المباشرة لغازات الدفيئة (النطاق 1)	صفحة 58 (اتجاهات الأداء)
	2-305: الانبعاثات غير المباشرة لغازات الدفيئة (النطاق 2)	صفحة 58 (اتجاهات الأداء)
	5-305: جهود الحد من انبعاثات غازات الدفيئة	صفحة 58 (اتجاهات الأداء)
GRI 306: إدارة النفايات 2020	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحات 64-61 (تعزيز الاقتصاد الدائري في "زين السعودية")
	1-306: توليد النفايات والآثار الجوهرية المترتبة عليها	الصفحات 62-61 (تعزيز الاقتصاد الدائري في "زين السعودية")
	2-306: إدارة الآثار الجوهرية المتعلقة بالنفايات	صفحة 62 (الشراكة مع جمعية "ارتقاء" للحد من النفايات الإلكترونية)
	3-306: كمية النفايات التي تم توليدها	الصفحات 64-61 (تعزيز الاقتصاد الدائري في "زين السعودية")
	5-306: كمية النفايات التي تم التخلص منها	صفحة 64 (تعزيز الاقتصاد الدائري في "زين السعودية")
GRI 308: التقييم البيئي للموردين 2016	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحات 120-119 (التقييم الذاتي للموّردين)

معيار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	موضع الإفصاح في التقرير
GRI 401: الموارد البشرية والتوظيف 2016	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحات 80-71 (مواردنا البشرية) الصفحات 75-74 (التنوع والمساواة والشمول)
	1-401: الموظفون الجدد ومعدل دوران الموظفين	صفحة 75 (معدل دوران الموظفين)
	2-401: المزايا الممنوحة للموظفين بدوام كامل مقارنة بالموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي	صفحة 75 (المكافآت والمزايا)
	3-401: إجازة رعاية المولود	صفحة 74 (تعزيز مشاركة المرأة في القوى العاملة) صفحة 75 (المكافآت والمزايا)
GRI 402: العلاقات بين الموظفين والإدارة 2016	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 71 (إدارة القوى العاملة)
GRI 403: الصحة والسلامة في بيئة العمل 2018	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 79 (الصحة والسلامة المهنية)
	1-403: نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية المتبع في الشركة	صفحة 79 (الصحة والسلامة المهنية)
	2-403: تحديد المخاطر وتقييمها والتحقيق في الحوادث المهنية	صفحة 79 (الصحة والسلامة المهنية)
	4-403: مشاركة الموظفين والتشاور معهم والتواصل بشأن مسائل الصحة والسلامة المهنية	صفحة 79 (الصحة والسلامة المهنية)
	5-403: تدريب الموظفين على ممارسات الصحة والسلامة المهنية	صفحة 79 (الصحة والسلامة المهنية)
	6-403: تعزيز صحة الموظفين ورفاههم	الصفحات 80-79 (تعزيز صحة الموظفين وسلامتهم)
	8-403: الموظفون المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	صفحة 79 (الصحة والسلامة المهنية)
	9-403: الإصابات المرتبطة بالعمل المسجلة	صفحة 79 (الصحة والسلامة المهنية)
GRI 404: برامج التدريب والتطوير 2016	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 76 (التعلّم المُصمّم حسب الاحتياجات الفردية والنمو المهني)
	1-404: متوسط ساعات التدريب السنوية لكل موظف	صفحة 77 (إجمالي عدد ساعات التدريب (حسب نوع الجنس))
	3-404: نسبة الموظفين الذين يخضعون لمراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	صفحة 76 (التعلّم المُصمّم حسب الاحتياجات الفردية والنمو المهني)
GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحات 75-74 (التنوع والإنصاف والشمول)
	1-405: التنوع في تركيبة هيئات الإدارة والموظفين	صفحة 72 (التركيبة السكانية للموظفين)
GRI 406: سياسة عدم التمييز 2016	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحات 75-74 (التنوع والإنصاف والشمول)
GRI 413: إشراك المجتمعات المحلية 2016	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحات 88-83 (التفاعل والأثر المجتمعي)
	1-413: العمليات التي تشمل إشراك المجتمع المحلي وتقييمات الأثر وبرامج التطوير المجتمعي	الصفحات 88-83 (التفاعل والأثر المجتمعي)
GRI 414: التقييم الاجتماعي للموردين 2016	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحات 120-119 (التقييم الذاتي للموّردين)
GRI 417: ممارسات التسويق والإفصاح عن المعلومات 2016	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 104 (بيان سياسة التسويق والاتصالات المسؤول) بيان سياسة التسويق والاتصالات المسؤول
GRI 418: خصوصية بيانات العملاء 2016	3-3: إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحات 116-113 (تعزيز خصوصية البيانات والأمن السيبراني) سياسة الخصوصية في "زين السعودية"
	1-418: الشكاوى المُثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	صفحة 116 (تعزيز خصوصية البيانات والأمن السيبراني)

الملحق 2: فهرس محتوى مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)

أخذت "زين السعودية" في اعتبارها، عند إعداد هذا التقرير، معيار محاسبة الاستدامة لقطاع خدمات الاتصالات (الإصدار 2023-12). ويتضمن الجدول أدناه الإفصاحات المطلوبة بموجب معايير المجلس.

الجدول 1: موضوعات ومقاييس الإفصاح عن الاستدامة

الموضوع	المقياس	موضع الإفصاح / استجابة مباشرة
البصمة البيئية لعمليات الشركة	(1) إجمالي الطاقة المستهلكة (2) النسبة المئوية للكهرباء من الشبكة العامة (3) النسبة المئوية للطاقة المتجددة	• صفحة 59 (استهلاك الطاقة)
حماية خصوصية البيانات	وصف السياسات والممارسات المتعلقة بالإعلانات الموجهة وخصوصية العملاء	• صفحة 104 (بيان سياسة التسويق والاتصالات المسؤول) • بيان سياسة التسويق والاتصالات المسؤول • صفحة 113 (تعزيز خصوصية البيانات والأمن السيبراني) • سياسة الخصوصية في "زين السعودية"
	عدد العملاء الذين تُستخدم معلوماتهم لأغراض ثانوية	• صفحة 116 (تبادل البيانات والإفصاحات عنها)
	إجمالي الخسائر المالية الناتجة عن الإجراءات القانونية المتعلقة بخصوصية العملاء	• صفر
	(1) عدد طلبات جهات إنفاذ القانون للحصول على معلومات العملاء (2) عدد العملاء الذين طُلبت معلوماتهم (3) النسبة المئوية للطلبات التي أدت إلى الكشف عن المعلومات	• صفحة 116 (طلبات البيانات من الحكومة)
أمن البيانات	(1) عدد اختراقات البيانات (2) النسبة المئوية للاختراقات التي تشكل انتهاكاً للبيانات الشخصية (3) عدد العملاء المتأثرين	• صفحة 116 (الاستجابة لحوادث الأمن السيبراني)
	وصف المنهجية المتبعة في تحديد ومعالجة مخاطر أمن البيانات، بما في ذلك استخدام معايير الأمن السيبراني الصادرة عن جهات خارجية	• الصفحات 114-113 (الشهادات وإدارة المخاطر)
إدارة المنتجات بعد انتهاء عمرها الافتراضي	المواد المستردة من خلال برامج إعادة المنتجات. النسبة المئوية للمواد المستردة التي تم: (1) إعادة استخدامها (2) إعادة تدويرها (3) دفنها في المكبات	• صفحة 62 (الشراكة مع جمعية "ارتقاء" للحد من النفايات الإلكترونية)

الموضوع	المقياس	موضع الإفصاح / استجابة مباشرة
السلوك التنافسي ومبادئ الإنترنت المفتوح	إجمالي الخسائر المالية الناتجة عن الإجراءات القانونية المتعلقة بلوائح مكافحة الممارسات المخلة بالمنافسة	• صفر
	متوسط سرعة التنزيل الفعلية والمستدامة لـ (1) المحتوى المملوك للشركة والمرتبط بها تجارياً (2) المحتوى غير المرتبط بالشركة	• لا تفصح "زين السعودية" حالياً عن هذه المعلومات، ولكنها تخطط للقيام بذلك مستقبلاً.
	وصف المخاطر والفرص المرتبطة بحيادية الشبكة، وتناظر الشبكات المدفوع، وممارسات عدم احتساب استهلاك البيانات (Zero-rating)، والممارسات ذات الصلة	• لا تفصح "زين السعودية" حالياً عن هذه المعلومات، ولكنها تخطط للقيام بذلك مستقبلاً.
إدارة المخاطر النظامية الناجمة عن الأعطال التقنية	(1) متوسط مدة انقطاع النظام، (2) متوسط تكرار انقطاع النظام، (3) متوسط مدة انقطاع الخدمة عن العميل	• صفحة 46 (المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة > أبرز عشرة مخاطر في عام 2024م > تجربة عملاء دون المستوى الأمثل)
	شرح للأنظمة المطبقة لضمان استمرارية الخدمة دون انقطاع أثناء الأعطال	• صفحة 107 (تحويل أنظمة دعم الأعمال)

الجدول 2: مقاييس الأنشطة التشغيلية

مقياس النشاط	موضع الإفصاح
عدد مشتركي الهاتف المحمول	صفحة 3 ("زين السعودية" اليوم)
عدد مشتركي الخطوط الثابتة	لا تفصح "زين السعودية" حالياً عن هذه المعلومات، ولكنها تخطط للقيام بذلك مستقبلاً.
عدد مشتركي النطاق العريض	لا تفصح "زين السعودية" حالياً عن هذه المعلومات، ولكنها تخطط للقيام بذلك مستقبلاً.
حركة مرور الشبكة	صفحة 3 ("زين السعودية" اليوم)

الملحق 3: قائمة الاختصارات

Acronym	Meaning
AAU	Active Antenna Units
AC	Air Conditioning
AH	Ampere-hour
AI	Artificial Intelligence
APD	Authority for People with Disability
ARPU	Average Revenue Per User
AWS	Amazon Web Services
B2B	Business-to-business
BCMS	Business Continuity Management System
BiB	Business-in-a-Box
BMS	Building Management System
BSS	Business Support Solutions
CCC	Cloud Cybersecurity Controls
CCTV	Closed-circuit television
CDP	Carbon Disclosure Project
CEO	Chief Executive Officer
CMA	Capital Market Authority
CMP	Connectivity Management Platform
CSA	Cloud Security Alliance
CSR	Corporate Responsibility محور المجتمع
CST	Communications, Space and Technology Commission
CVM	Customer Value Management
CX	Customer Experience
DDC	Dammam Data Center
DEI	Diversity, equity and inclusion
DEIU	Digital Education and Innovation Unit
DG	Diesel generators
DGA	Digital Government Authority
DLP	Data Loss Prevention
DMO	Data Management Office
ERM	Enterprise Risk Management

Acronym	Meaning
ERP	Enterprise resource planning
eSBC	Enterprise Session Border Controller
ESG	محور البيئة, محور المجتمع and محور الحوكمة
EV	Electric Vehicle
FTTH	Fiber-to-the-Home
FWA	Fixed Wireless Access
GHG	Greenhouse Gas Emissions
GLIC	Golden Lattice Investment Company
GOSI	General Organization for Insurance محور المجتمع
GRI	Global Reporting Initiative
HiPO	Potential Program مرتفع
HR	Human Resource
HRDF	Human Resources Development Fund
HREVP	Human Resources Executive Vice President
HVAC	Heating, ventilation, and air conditioning
ICT	Information and Communication Technology
IEC	International Electrotechnical Commission
IP	Internet Protocol
IPO	Initial Public Offer
IPVPN	Internet Protocol Virtual Private Network
ISO	International Organization for Standardization
ISP	Internet Service Provider
IT	Information Technology
J2M	Jeddah to Marseille
JDC	Jeddah Data Center
KAEC	King Abdullah Economic City
KAUST	King Abdullah University of Science and Technology
KMS	Key Management Service
LCGPA	Local Content and Government Procurement Authority
LTE	Long Term Evolution

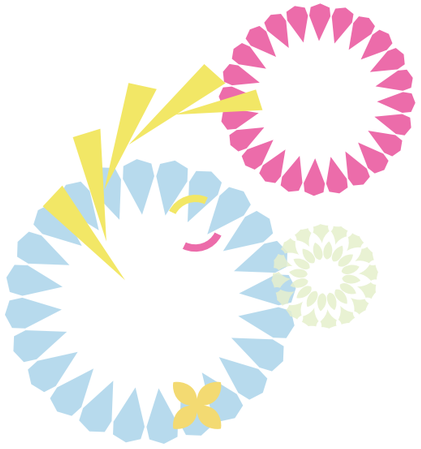
Acronym	Meaning
MCIT	Ministry of Communications and Information Technology
MENA	Middle East and North Africa
MEWA	Ministry of Water and Agriculture محور البيئة,
MGI	Middle East Green Initiative
MHz	Megahertz
ML	Machine Learning
MMA	Mobile Market Association
MOMRAH	Ministry of Municipal and Rural Affairs and Housing
MSCI	Morgan Stanley Capital International
MWC	Mobile World Congress
NCA	National Cybersecurity Authority
NDMO	National Data Management Office
NDU	Non-Disclosure Undertaking
NR	New Radio
NWC	National Water Company
OBIEE	Oracle Business Intelligence Enterprise Edition
OHS	Occupational Health and Safety
OPEX	Operational Expenditure
OSS	Operations Support Solutions
PCI - DSS	Payment Card Industry Data Security Standard
PDPL	Personal Data Protection Law
PII	Personally Identifiable Information
PNU	Princess Nourah Bint Abdulrahman University
POS	Point of Sale
RAN	Radio Access Network
RDC	Regional Data Center
RDS	Relational Database Service
RFP	Requests for Proposals
RFQ	Requests for Quotes
ROA	Return on Assets
RPA	Robotic Process Automation

Acronym	Meaning
RSP	Red Sea Project
SA	Standalone
SaaS	Software as a Service
SAMA	Saudi Arabian Monetary Authority
﷼	Saudi Riyals
SASB	Sustainability Accounting Standards Board
SASO	Saudi Standards, Metrology and Quality Organization
SDG	Sustainable Development Goal
SGI	Saudi Green Initiative
SHRM	Society for Human Resource Management
SIM	Subscriber Identity Module
SKU	Stock Keeping Unit
SME	Small and Medium-sized Enterprise
SMS	Short Message Service
SOC	Security Operations Center
STEM	Science, Technology, Engineering, and Mathematics
TB	Terabyte
UCCS	Unified Critical Communication System
UK	United Kingdom
UN	United Nations
USF	Universal Service Fund
VAS	Value-Added Services
VM	Vendor Management
VP	Vice President
WAN	Wide Area Network
WBB	Wireless Broadband
WIT	Women in Tech
WMS	Warehouse Management System
ZT	Zero Trust
ZY	Zain Youth

الملحق 4: رؤية السعودية 2030 والاستدامة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

يسهم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بشكل مباشر وغير مباشر في تحقيق 20 هدفاً من أصل 96 من الأهداف الاستراتيجية لرؤية 2030.

الأهداف الاستراتيجية لرؤية المملكة العربية السعودية 2030	كيفية دعم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات للهدف
جذب الاستثمار الأجنبي المباشر	يوفر قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات المتطوّر بيئة داعمة ومحفزة للشركات الدولية لدخول السوق، وبخاصة الشركات المختصة في التقنيات الناشئة.
تطوير الاقتصاد الرقمي	تدعم البنية التحتية القوية للاتصالات وتقنية المعلومات قطاعات التجارة الإلكترونية والصحة الرقمية والتعليم والمدن الذكية. كما أن الوصول إلى خيارات العمل عن بعد والأدوات الرقمية يسهم في تعزيز الإنتاجية في قطاعات مثل التصنيع والأعمال والزراعة.
زيادة معدلات التوطين في القطاعات غير النفطية	يساهم دعم مقدمي منتجات وخدمات تقنية المعلومات والاتصالات المحليين في زيادة حصة المحتوى المحلي.
توطين التقنيات والمعرفة المتطورة من خلال صندوق الاستثمارات العامة	يسهم دعم مقدمي المنتجات والخدمات المحليين في تنمية المهارات الفنية للقوى العاملة المحلية في هذا المجال.
تنمية أفضل المواهب المحلية المتميزة في المجالات ذات الأولوية	يتزايد الطلب على مهارات تقنية المعلومات والاتصالات، مثل البرمجة، في سوق العمل في ظل تقدم تقنيات العصر الرقمي.
ضمان مواءمة مخرجات التعليم مع احتياجات سوق العمل	تدعم البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات آليات التعليم الرقمي وتفتح فرصاً وأبواباً جديدة لشبابنا.
تعزيز مشاركة المرأة في سوق العمل	تتيح بيئة الاتصال الرقمي بالإنترنت للنساء إمكانات أكبر للوصول إلى فرص التعليم والعمل، مع إتاحة نماذج عمل مرنة للآباء والأمهات الجدد.
رعاية ودعم ثقافة الابتكار وريادة الأعمال	يساعد تعزيز جهود البحث والتطوير في الشركات الناشئة على دفع الابتكار الرقمي، وبخاصة في مجالات التمويل والتعليم والصحة، حيث تتخطى الشركات الصغيرة المرنة تحديات التكاليف الثابتة المرتفعة المترتبة على الشركات الكبرى.
تحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين	أصبحت قدرات الاتصال الرقمي، عبر الإنترنت والاتصال عالي السرعة، ضرورة أساسية للمسافرين.
دعم الشركات الوطنية لترسيخ ريادتها عالمياً	يدعم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات الشركات الرائدة في المملكة في تعزيز مكانتها الريادية من خلال ضمان الاتصال المستمر.
تطوير الشركات المحلية الواعدة في رحلة تحولها إلى شركات إقليمية وعالمية رائدة	يدعم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات الشركات المحلية في رحلة توسعها لدخول مناطق جديدة من خلال ضمان الاتصال المستمر.
توطين الصناعات التحويلية الواعدة	تماشياً مع أجندة توطين الصناعات المحلية، يسهم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في دعم الصناعة التحويلية من خلال تمكين أدوات الإنتاجية الرقمية وبرامج التتبع التي تعزز مخرجات التصنيع.
إنشاء المراكز اللوجستية وتحسين أدائها	تدعم منصة "فسح" الجمركية الإلكترونية إنشاء مراكز لوجستية في جميع أنحاء المملكة، وذلك بهدف تيسير خدمات التجارة الدولية، بالاستناد إلى البنية التحتية القوية للاتصالات وتقنية المعلومات.

الأهداف الاستراتيجية لرؤية المملكة العربية السعودية 2030	كيفية دعم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات للهدف
تحسين آليات الاتصال المحلي والإقليمي والدولي لشبكات التجارة والنقل	بفضل موقع المملكة الاستراتيجي بجوار الممرات المائية وشبكات النقل العالمية الرئيسية، يعد الاتصال الرقمي عامل تمكين رئيسياً للتبادل التجاري والتجارة الإلكترونية.
تنمية مساهمة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد	يساعد دعم مقدمي المنتجات والخدمات المحليين وبخاصة المنشآت الصغيرة والمتوسطة، على زيادة حصة المحتوى المحلي. كما يوفر الاتصال لرواد الأعمال العديد من الفرص الرقمية التي تقلل من النفقات العامة وتعزز المرونة.
تحسين إنتاجية موظفي الحكومة	تدعم الأدوات الرقمية والبنية التحتية للاتصالات وتقنية المعلومات التحول الرقمي في الأنظمة الحكومية.
تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين	مع زيادة عدد المنصات الرقمية التي يمكن من خلالها التواصل والتفاعل مع المواطنين، تسعى الحكومة إلى توسيع نطاق وصولها إلى الجمهور وتعزيز التواصل معهم، فضلاً عن تبسيط أنظمتها الخاصة.
تعزيز الشفافية في مختلف الأدوار الحكومية	يساهم التحول الرقمي في النظم (أو الأنظمة) الحكومية، القائم على تسهيل الوصول إلى الأدوات الرقمية وآليات التتبع، في تعزيز الشفافية الحكومية عبر تسهيل الوصول إلى المعلومات المهمة.
تطوير وتنويع فرص الترفيه لتلبية احتياجات السكان	يمكّن قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات زيادة عدد منصات الترفيه للمواطنين، ويسهل نشر المحتوى الترفيهي المطور محلياً.
تعزيز المساواة في إمكانية الحصول على التعليم (وبخاصة في المناطق الريفية)	من خلال تعزيز جودة خدمات ووسائل الاتصال وتسهيل الوصول إليها، تتحسن فرص الحصول على التعليم، لاسيما في مناطق كان الوصول إليها صعباً.

دمجت "زين السعودية" مجالات تركيز رؤية 2030 في استراتيجيتها المؤسسية واستراتيجية الاستدامة، سعياً إلى دعم توجه المملكة نحو مزيد من الاستدامة الاجتماعية والبيئية. وتعد هذه المجالات جزءاً لا يتجزأ من مختلف أهداف الشركة الاستراتيجية، حيث يلعب التحول في مجال تقنية المعلومات والاتصالات دوراً بارزاً.