



الشركة نشرت تقريرها السنوي العاشر عن الاستدامة بعنوان.. «رحلة العشر سنوات»

بدر الخرافي: رحلة «زين» بالاستدامة غيّرت النظام البيئي الرقمي بالشرق الأوسط

- أول تقرير يستخدم إطارين للمعايير.. «المبادرة العالمية لإعداد التقارير» و«مجلس معايير محاسبة الاستدامة»
- «زين» تطلق إستراتيجيتها الخمسية للاستدامة الساعية لتغيير منهجي وتوفير اتصال هادف للجميع
- التقرير يبرز مدى تفاني المجموعة تجاه مجتمعاتها وشركائها من خلال بناء علاقات قائمة على الشفافية والثقة

■ أكثر من نصف سكان الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لا يتمتع بإمكانية الوصول للخدمات المصرفية التقليدية

أصدرت مجموعة زين تقريرها السنوي العاشر عن الاستدامة تحت عنوان «رحلة العشر سنوات»، والذي تحتفي فيه بالذكرى العاشرة لإطلاق أول تقرير استدامة موحد لعملياتها في صناعة الاتصالات، كأول مؤسسة تتخذ هذه الخطوة في أسواق الشرق الأوسط وأفريقيا، إذ تجدد زين التزامها في هذا التقرير بإنشاء بيئة مزدهرة لمجتمعاتها.

وكشفت شركة زين في بيان صحفي، أن الذكرى السنوية العاشرة لتقرير الاستدامة تبرز التزامها المستمر بالإبلاغ عن تأثيراتها الاجتماعية والاقتصادية والبيئية التي تهدف إلى خلق اتصال هادف، والتأكيد على المشاركة مع شركائها ومجتمعاتها من أجل مواصلة تحسين الرفاهية.

وذكرت المجموعة أن التقرير يتناول المحطات البارزة لمبادراتها في مجالات الاستدامة عن فترة العشر سنوات الأخيرة، إذ يحتفي بالإنجازات التي حققتها، كما يتناول التحديات التي اتخذتها لمعالجة تأثيرات جائحة كوفيد-19 في جميع مجالات الأعمال، ويبرز أيضاً جهودها المستمرة لتقليل تأثيراتها ذات الصلة بالمناخ، مع تعزيز الاقتصادات المحلية والإقليمية، خصوصاً في أعقاب جائحة كوفيد-19.

ويبينت المجموعة أنها استخدمت في إعداد التقرير معايير ومبادئ المساءلة، إلى جانب المعايير التوجيهية الخاصة بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، كما ينسجم المحتوى الوارد ضمن هذا التقرير مع «مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية (UNGP)» بشأن «إطار عمل إعداد التقارير عن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان».

فضايا الاستدامة

وأوضحت زين أنه في سياق السعي إلى تحسين الطريقة التي تكشف بها عن موضوعاتها المتعلقة بالاستدامة، قامت بتقييم المعايير المتعددة المتاحة لإعداد التقارير وقررت تضمين معايير (SASB)، إذ تؤمن بأنه من خلال إدماج هذا المعيار الإضافي ستفيد المستثمرين والجمهور بشكل أكبر من خلال الإفصاح عن قضايا الاستدامة ذات الأهمية النسبية، وحرصاً على ضمان اتساق ودقة وشفافية التقرير، قدمت شركة إرنست ويونغ (العيان والعصيمي وشركاهما) تأكيداً محدوداً ومستقلاً لهذا التقرير.

وذكرت زين أنها تؤمن بأن التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية متشابكة بشكل كبير، لذلك، يغطي هذا التقرير مدى التقدم الذي تم إحرازه على صعيد هذه التأثيرات، ومع نقشي جائحة كورونا، ارتقت الموضوعات المتعلقة بالاستدامة إلى صدارة الأعمال في جميع أنحاء العالم، مبيّنة أن هذه الجائحة رغم أنها شكلت تحديات غير مسبقة، إلا أنها كانت بمنزلة رأس الحربة نحو التغيير والتحول في الحياة. وأفادت المجموعة بأنها دخلت في تعاون مشترك مع عدد من شركائها بهدف التخفيف من المخاطر التي تسببت فيها جائحة كوفيد-19، إذ قامت خلال العام الأخير بمواصلة تحسين مبادراتها الخاصة بالاستدامة، وفي هذا الصدد، قامت بإطلاق استراتيجيتها الخمسية للاستدامة لتحديد مؤشرات أداء رئيسية، مسترشدة في ذلك بالمعايير التي تقيس تأثير

لجنة استجابة للأزمات

أدى انتشار جائحة كوفيد-19 وتأثيرها العالمي إلى إبراز الدور التحويلي لتكنولوجيا الاتصالات المتنقلة في رفاهية المجتمعات وتطورها، وإن يتكاتف الجميع خلال التحديات والظروف القاسية والصعبة، فإن مجموعة زين بادرت إلى مساعدة مجتمعاتها على التعافي من آثار هذه الأزمة، إذ اتخذت تدابير استباقية على مستوى نطاق تواجدها الإقليمي، وذلك من أجل مراعاة الاحتياجات والتحديات التي تواجهها مجتمعاتها خلال هذه الجائحة العالية.

الاقتصادية وبيئية طويلة الأمد على مستوى جميع أسواقها، فهذا الإنجاز النوعي يبرز مدى تفاني المجموعة تجاه مجتمعاتها وشركائها من خلال بناء علاقات قائمة على الشفافية والثقة. وأضاف الخرافي أن المجموعة ظلت على مدار السنوات الأخيرة عازمة على مواصلة تطوير عملياتها، التحول الرقمي، إنشاء أنشطة هادفة ذات قيمة، التكيف مع التغيرات السوقية، ومعالجة جوانب القصور المجتمعي، إذ عملت زين على إدماج ممارسات الاستدامة في عملياتها التجارية، ودمجها في كل ما تقوم به.

وذكر أن زين استثمرت بكثافة في برامج الاستدامة، حيث تمكنت من الابتكار والتكيف مع التحولات الأخيرة في المنطقة من خلال تبني مناهج جديدة لمواجهة

التحديات المعقدة التي تمتد من بطالة الشباب، التمييز بين الجنسين، الاضطرابات الاقتصادية، وأزمة اللاجئين والعديد من التحديات الاجتماعية والبيئية الأخرى.

ظروف استثنائية

وأفاد الخرافي بأن الفترة الأخيرة شهدت ظروفاً استثنائية هي الأضعب للغاية على الأسواق الإقليمية والعالمية، إذ شهد العام الأخير تحديات غير مسبقة بسبب جائحة كوفيد-19، التي أفرت على الجهود التنموية الاقتصادية والاجتماعية. وبين أن هذه الجائحة جعلتنا ندرك مدى الحاجة إلى زيادة تسريع تحولنا الرقمي، الذي يعتبر بالغ الأهمية لنجاح أعمالنا، ولرفاهية مجتمعاتنا، فمنذ بداية الأزمة أسهمت الحلول الافتراضية والرقمية

تدرك مجموعة زين الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة سلسلة التوريد في دعم عمليات وأنشطة المؤسسات، وقد كرست المجموعة هذه الفرصة لتغلب على الظروف السائدة، حيث تواصل تطوير إجراءات تضمن أن تدير مورديها على مستوى شركاتها التابعة بشكل مسؤول ومستدام، كما واصلت توحيد إجراءات التعامل مع مورديها من أجل ضمان أنها تعمل بكفاءة، ومن خلال إدماج تلك الإجراءات على مستوى عملياتها، تستطيع زين التأكد من أن نهجها متناسق ومتربط.

وقد أسست المجموعة اللجنة استجابة للأزمات» تحت قيادة الإدارة التنفيذية، بهدف التأكد من أن جميع الشركات التابعة تنفذ التدابير المناسبة للاستجابة السريعة لهذا الوضع المتطور باستمرار، وبفضل الجهود التي بذلت لمعالجة تأثير الجائحة على موظفيها، كانت زين الشركة الكويتية الوحيدة التي جاءت في القائمة العالمية لأفضل أرباب عمل، الصادرة عن مجلة الأعمال الأمريكية فوربس (Forbes)، وشركة الاتصالات الأولى في المنطقة العربية.

مواصلة تحقيق الأهداف.. رغم تحديات «كورونا»

واصلت مجموعة زين التقدم نحو تحقيق أهدافها في العام 2020 رغم تحديات جائحة كوفيد-19، إذ تمكنت خلال هذه الفترة الاستثنائية من تقسيم مدى المرونة والجهوية لقرارات عملياتها، حيث كشفت التطورات الأخيرة القضايا التي لم يكن يبدي لها الكثيرون الحماسة الكافية، لتصبح الآن في مقدمة المشهد، إذ أبرزت الجائحة التناقضات الكامنة في إدارة سلسلة التوريد، مع تعرض بعض أكثر فئات المجتمع ضعفاً لفقدان الوظائف بشكل مفاجئ، كما سلطت الضوء على أشكال عدم المساواة والتمييز الاجتماعي، وأظهرت أيضاً الحاجة الماسة إلى العمل من أجل حماية المناخ.

وتؤكد المجموعة أن التحديات التي تشهدها المنطقة من بطالة الشباب والنزوح الجماعي والافتقار إلى التغيير المنهجي، تجعل من إحداث التغيير أمراً صعباً، مسع ذلك، فإن التزامها بمعالجة القضايا الحرجة - مثل التغيير المناخي وعدم المساواة - يدفعها إلى مواصلة أجدتها للتنمية الاجتماعية والاقتصادية. ويتواصل الالتزام العميق من جانب مجموعة زين بضمناً معالجة الشاملة لقضايا حقوق الإنسان، ورفاهية المجتمع، حيث تسلك المجموعة نهجاً نظامياً فيما يتعلق بالتأكد من أن سياساتها وإجراءاتها في مجال حقوق الإنسان يمكن اعتمادها وقابلة للتطبيق على مستوى جميع الأسواق التي تعمل فيها، ومن خلال إدماج هذه الممارسات في أعمالها وعبر سلسلة القيمة، تتمكن المجموعة من الاستفادة من مدى وصولها وخلق أقصى تأثير.

«زين كاش».. نمو متواصل باستقطاب العملاء

في وقت ترتفع فيه شهية خدمات الصيرفة الرقمية في أسواق المنطقة، خصوصاً مع التحديات التي تسببت فيها جائحة كوفيد-19، حققت مجموعة زين نمواً على صعيد خدمات محفظة زين كاش في الأردن والعراق، ومنصة «تمام» في المملكة العربية السعودية - تمكنت خدمة «زين كاش» في الأردن من تأسيس قاعدة من 260,000 عميل نشط بحصة سوقية تبلغ 24٪ خلال العام 2020.

- في العراق، تواصل خدمة «زين كاش» نمو أعمالها، حيث نجحت في استقطاب قاعدة عملاء ضخمة، إذ جمعت حتى العام 2020 أكثر من 50 ألف عميل نشط مع زيادة سنوية بنسبة 132٪ في قيمة المعاملات التي نفذتها.

- أعمال منصة «تمام» التابعة لشركة زين السعودية تبرز أن 65٪ من المستخدمين كانوا مواطنين سعوديين، و75٪ من المستخدمين من مدن رئيسية في السعودية.

تطوير مستمر بالخدمات المصرفية الإلكترونية

إدراكاً منها بأن أكثر من نصف سكان منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لا يتمتع بإمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية التقليدية والخيارات الآمنة لتأمين الأموال وتحويلها وإدارتها وتجميعها، واصلت زين تطوير خدماتها المالية الرقمية في العراق والأردن والسعودية، وخلال هذا العام، وصل إجمالي قاعدة العملاء إلى 312,665 عميلاً نشطاً في تلك الأسواق الثلاثة، وإذ تواصل صناعة الصيرفة الرقمية إبراز تأثيرها التحويلي على المجتمعات على مستوى العالم، فإن ذلك يؤكد على الحاجة إلى نظام مالي أكثر شمولاً، ومن هذا المنطلق، توفر الخدمات المالية الرقمية مساحةً لمزيد من الشمول المالي والنمو الاقتصادي والتمكين، ويشير تقرير حالة الصناعة بشأن خدمات الصيرفة المتنقلة الصادر عن اتحاد GSMA إلى أن العام 2019 كان علامة فارقة على مستوى العالم، حيث تجاوز عدد مستخدمي الصيرفة المتنقلة المسجلين 1 مليار شخص. وفي هذا الإطار، تواصل مجموعة زين لعب دور مهم في منظومة بيئة الصيرفة المتنقلة، حيث إن المجموعة لا تركز فقط نطاق وصولها وتقنياتها لتقديم خدمات مالية موثوقة، بل أيضاً تعمل في المجتمعات التي تستفيد بشكل كبير من نظام مالي يسهل الوصول إليه، وفي أسواق مثل العراق والأردن، لا يزال عدد السكان غير المتعاملين مع البنوك كبيراً نسبياً، حيث يتجاوز عدد السكان غير المتعاملين مع البنوك 50٪، وفي السعودية، تستمر فرصة تقديم منتجات وخدمات مالية رقمية في التطور حيث يستخدم 76٪ من عملاء البنوك المنصات الرقمية و60٪ يستخدمون منصات الاتصالات المتنقلة.

عملياتها التشغيلية من أجل ضمان السلاسة والمرونة على مستوى عملياتها، لذا، فإن تطبيقنا للاستراتيجية التشغيلية يمثل أهمية قصوى للمجموعة في هذه الأوقات الاستثنائية، إذ سنواصل من خلالها السعي لتصبح كياناً رقمياً مستداماً». وذكر أن قطاعات الأعمال الجديدة للمجموعة شهدت نمواً على مدار العام، إذ نجحت زين في توفير محفظة خدمات مبتكرة من الحلول الشاملة لقاعدة عملائها من الأفراد وقطاع الأعمال، حيث تعلم المجموعة أن السبيل الوحيد لأفاق جديدة من نمو الأعمال، هو الاستمرار في التوسع في القطاع الرقمي.

ولفت إلى أنه في الوقت الذي اتخذت فيه المجموعة تدابير احترازية لحماية سلامة ورفاهية موظفيها، فقد أبرزت الجائحة مدى الحاجة إلى مزيد من النوع والاشتمال في بيئة العمل، إذ اتخذت زين خطوات حاسمة في هذا الاتجاه بالانضمام إلى قائمة Valuable 500 من أجل فتح آفاق من الفرص لأصحاب الاحتياجات الخاصة، كما أصبحت زين أيضاً من الكيانات الموقعة على مبادئ اتحاد GSMA الرامية إلى تحسين إدماج أصحاب الاحتياجات الخاصة، وتطوير منتجات وخدمات ذات صلة. وشدد على أن المجموعة أظهرت التزاماً قوياً في معالجة المخاطر والفرص المتعلقة بتغيير المناخ على صعيد جهودها في تغير المناخ، فهي للعام الثاني على التوالي شاركت في مشروع الكشف عن الكربون (CDP)، إذ تم إدراجها في القائمة العالمية لمشروع الإفصاح عن انبعاثات الكربون (CDP) مع تصنيف متقدم في نطاق الإدارة (B)، مما يجعل زين شركة الاتصالات الأولى في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا التي تحصل على هذا التصنيف الذي يتجاوز معدلات المتوسط العالمي (C)، كما يتجاوز المتوسط الإقليمي لأسواق آسيا (D)، كما جاءت زين في قائمة تضم 35٪ من شركات الاتصالات على مستوى العالم بتصنيفها في نطاق «الإدارة».

تطوير نظام بيئي رقمي

أكد الخرافي أن مجموعة زين تدرك دورها الأساسي في إحداث التحول في المجتمعات بشكل عام، وهي تفتخر باستعراضها للكيفية التي استمرت بها رحلتها في مجالات الاستدامة، وهي الكيفية التي تتمحور حول تطوير نظام بيئي رقمي يمكن الجميع من الوصول إليه. وقالت الرئيس التنفيذي للاستدامة في مجموعة زين جنيفر سليمان «إن نحفل بالذكرى العاشرة لإصدار أول تقرير لنا في مجالات الاستدامة، تعمل مجموعة زين عن كذب لمواجهة التحديات التي تسببت فيها جائحة كوفيد-19 على مجتمعاتنا، إذ يبرز هذا التقرير كيف تصدت زين بشكل مباشر لهذه الأزمة، وكيف حافظت على ضمان استمرارية العمل مع الحفاظ على اتصال قوي مع جميع شركائنا».

وأوضحت سليمان أن هناك الكثير من العمل الذي يتعين القيام به من أجل ضمان أن يكون لدى مجموعة زين نهجاً شاملاً ومنصفاً ونزيهاً، وفي هذا السياق، أطلقت زين استراتيجيتها الجديدة للاستدامة، التي تركز على أربعة محاور استراتيجية، تهدف إلى ضمان توفير اتصال هادف للجميع.

تقرير الاستدامة - 2020