



الشركة الوطنية للاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع

الإشارة: م.ح.إ. 2023/169
التاريخ: 3 ديسمبر 2023

السادة/ شركة بورصة الكويت المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.. وبعد،،،

الموضوع : تقرير الإستدامة لعام 2022 للشركة الوطنية للاتصالات المتنقلة (Ooredoo)

نرفق لكم تقرير الإستدامة لعام 2022 الخاص بالشركة الوطنية للاتصالات المتنقلة (Ooredoo).

شاكرين حسن تعاونكم معنا، وتفضلوا بقبول فائق التحية والتقدير،،،

د. فاتنة عبدالعال أحمد

مدير الحوكمة والإلتزام



Ooredoo Head Office | P.O. Box 613 Safat, 13007 Kuwait | T+965 1 805 555 | F +965 2242 3369
Authorized and Paid up Capital: KD 50,403,276, C. R. 73211

المقر الرئيسي Ooredoo | ص.ب ٦١٣ الصفاة، ١٣٠٠٧ الكويت | تليفون: ٨٠٥ ٥٥٥ | فاكس: ٣٣٦٩ +٩٦٥
رأس المال المصرح به والمدفوع: ٥٠.٤٠٣,٢٧٦ د.ك. سجل تجاري ٧٣٢١١

ooredoo.com.kw

ooredoo.

طهور
عالمك

تقرير الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة 2022

الكويت - 2022

لمحة عامة

03	التزامنا
04	إطار العمل والمواضيع الرئيسية حول الاستدامة

الاستدامة البيئية: حماية بيئتنا

04	1. الطاقة، الكربون والانبعاثات
05	2. إدارة النفايات والمياه

الاستدامة المجتمعية

05	1. الإثراء الرقمي والرعاية المجتمعية
05	1.1 الإثراء الرقمي
06	1.2 الرعاية المجتمعية
06	2. المنتجات والخدمات
07	3. سياسة التوريد المسؤول
07	4. تطوير موظفينا
07	4.1 برنامج التوطين
07	4.2 تمكين المرأة
08	4.3 التدريب والتطوير المهني

الحوكمة:

09	1. حوكمة الشركات
10	2. تطبيق مدونة الأخلاقيات وقواعد السلوك المهني
10	3. حماية عملائنا
10	3.1 سياسة الخصوصية وحماية بيانات العملاء
11	3.2 علاقة مسؤولة مع العملاء

قائمة المحتويات:





نؤمن في Ooredoo الكويت أن النجاح لا يمكن تقييمه فقط من خلال الأداء المالي، بل يشمل أيضاً المساهمات المجتمعية والبيئية في الدول التي نتواجد بها. ولهذا السبب، نلتزم بشكل دائم بدمج أعلى معايير الاستدامة في استراتيجيتنا أعمالنا وعملياتنا. ولكوننا من رواد صناعة الاتصالات، نستخدم خبرتنا في تكنولوجيا الاتصالات المتنقلة لدعم التغيير الاجتماعي والاقتصادي الإيجابي.

نحن ملتزمون بمراعاة أعلى المعايير المتعلقة بحماية البيئة، والآثار الاجتماعية، والحوكمة الرشيدة، بهدف خلق إرث مستدام يعود بالفائدة على الجميع. وعبر منتجاتنا الرقمية، قمنا بتمكين عملائنا من الاستفادة من الخدمات الأساسية وخفض أثرهم البيئي في الوقت نفسه. إن رؤيتنا تتجاوز الخدمات التقليدية؛ نحن نسعى للريادة في التمكين الرقمي لمساعدة الأفراد على تحقيق إمكاناتهم بالكامل، ودعم التغيير الهادف في المجتمع. إن التزامنا لا يقتصر على تحقيق طلعات العملاء فحسب، بل يتعداه إلى المساهمة في بناء إرث مستدام.

لمحة عامة

إن تقرير Ooredoo الكويت في مجال الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)، يسلط الضوء على التزامنا وأنشطتنا، بالإضافة إلى مبادراتنا المتعلقة بالاستدامة وتفايننا في الشركة في تطبيق المعايير العالمية. يقدم هذا التقرير نظرة شاملة على ممارساتنا والتقدم الذي حققناه في المجالات التي نعتبرها الأكثر صلة بعملياتنا.

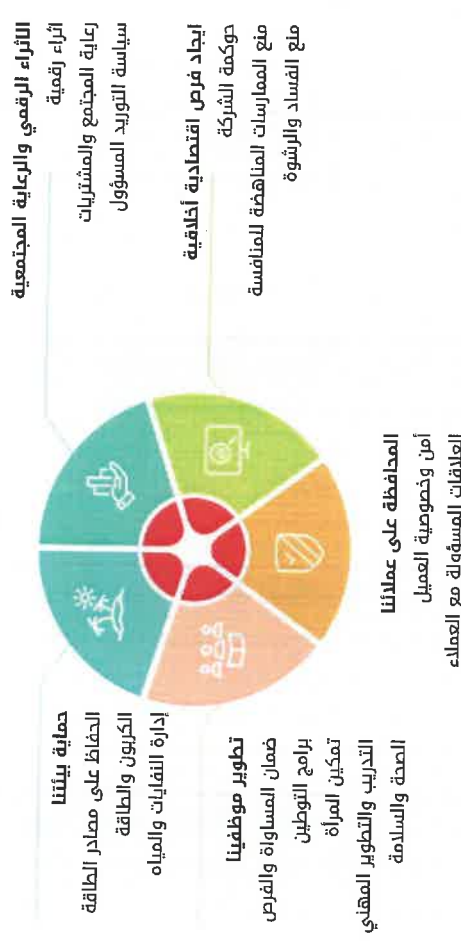
يغطي هذا التقرير الفترة من عام 2020 إلى عام 2022، مما يؤكد حرصنا المستمر بتقديم تحديثات سنوية حول جهودنا في مجال الاستدامة. في Ooredoo الكويت، نحن ثابتون في التزامنا بدعم مبادئ ESG، والتأكيد على الاستدامة والشفافية والسلوك الأخلاقي. ويعتبر هذا التقرير بمثابة عربون على جهودنا المستمرة للتوافق مع هذه المبادئ.



إطار العمل والمواضيع الرئيسية حول الاستدامة

إننا نسعى جاهدين للاستفادة من خبرتنا في مجال تكنولوجيا الاتصالات المتنقلة، للمساهمة في تحقيق تغيير اجتماعي واقتصادي إيجابي. نحن ملتزمون بتحويل مناطق تواجدها في مختلف أنحاء العالم إلى مراكز رائدة في التحول الرقمي، بهدف مساعدة عملائنا على تحقيق أقصى إمكاناتهم وصنع فارق حقيقي في المجتمعات التي نخدمها. هذا الالتزام يتجسد في نموذج أعمالنا واستراتيجيتنا وعملياتنا. ونحن نعمل بجد لتحقيق هذا الهدف من خلال إعطاء الأولوية لمبادرات الاستدامة وتطوير إطار عمل يوجه جهودنا.

يشمل هذا الإطار حول خمسة أركان رئيسية، كلها تتوافق مع مهمتنا وقيمنا والمعايير والأطر العالمية.



عناوين استدامتنا



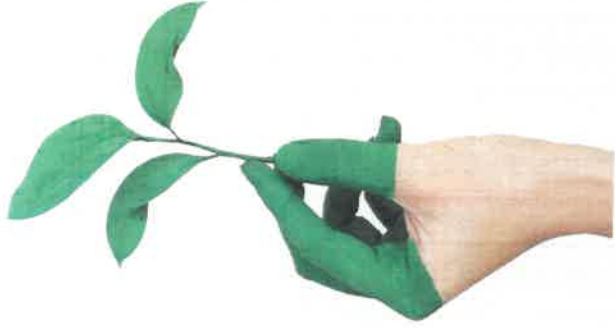
الاستدامة البيئية: حماية بيئتنا

تقليل إنتاج النفايات، وتحسين كفاءة استخدام الطاقة، والحد من كثافة الانبعاثات، واستخدام المياه بشكل مسؤول، يعتبرون جميعهم عوامل حاسمة في صياغة مستقبل مستدام. نحن نتشارك هذا الكوكب مع الجميع، لذلك يجب علينا إدارة مواردها بعناية وتقليل النفايات لتقليل تأثيرها البيئي. وهذا يعني استخدام كميات أقل من الطاقة، والحد من انبعاثات الغازات الدفيئة، واستخدام المياه بشكل أكثر كفاءة.

تلتزم Ooredoo الكويت بحماية البيئة من خلال تقليل التأثيرات البيئية في جميع الأنشطة والمنتجات والخدمات. نحن ندرك أن من أهم مسؤوليتنا تجاه البيئة إدارة استخدام مواردها والتخفيف من النفايات الضارة المحتملة. ويهدف هذا النهج الاستباقي إلى تقليل التأثير السلبي على البيئة والمساهمة في تحقيق مستقبل أكثر استدامة.

1 - الطاقة والكربون والانبعاثات:

في قطاع الاتصالات، يعود المصدر الرئيسي لتأثيرات البيئة إلى استهلاك الطاقة اللازم لعمليات الشركة. تمثل أهدافنا فيما يتعلق بالطاقة والانبعاثات، محاولة خفض وترشيد استهلاك الطاقة في جميع عملياتنا، وتقليل الانبعاثات المرتبطة بغازات الاحتباس الحراري. لقد قمنا بتنفيذ العديد من المبادرات في جميع عملياتنا، بعضها تحققت وأخرى ما زالت تحت التنفيذ، لتحسين أنظمة إدارة المياني. وقد شملت هذه الجهود استبدال الأضواء التقليدية بأضواء LED في مكاتب Ooredoo مشغلة بأجهزة استشعار الحركة لتوفير الطاقة. كما تم أيضاً تحسين أنظمة الهندسة الميكانيكية والكهربائية والصحية (MEP) لتقليل استهلاك الطاقة والتأثيرات البيئية الأخرى. ندرس أيضاً بجدية استخدام الطاقة الشمسية عندما يكون ذلك ممكناً من الناحية الاقتصادية، وهي خطوة مهمة نحو الاستدامة والتقليل من بصمتنا البيئية.



الاستدامة المجتمعية

في Ooredoo الكويت نحن ملتزمون بتطبيق أعلى معايير المسؤولية الاجتماعية والاستدامة. يعتبر نهجنا ذو المحاور الأربعة المتمثلة في الإثراء الرقمي ورعاية المجتمع والمنتجات والخدمات، بالإضافة إلى سياسة التوريد المسؤول، وتطوير موظفينا أمراً ضرورياً لخلق عالم عادل ومستدام.

1. الإثراء الرقمي والرعاية المجتمعية

بوصفنا شركة مكرسة للمجتمع، نعتمد على رؤيتنا في استغلال خدماتنا لتحسين حياة الأفراد وتعزيز التنمية البشرية. نحن نشعر بقوة وإمكانات تكنولوجيا الجوال، خاصة النطاق العريض منها (broadband)، كوسيلة تمكين تعزز التقدم الاجتماعي والاقتصادي في مجتمعات متنوعة حيث نعمل. ولهذا السبب، نستغل إمكانيات شركتنا بشكل كامل للمساهمة في رفاه الأفراد والمجتمعات من خلال خلق وتعزيز الفرص الرقمية.

1.1 - الأثر الرقمي

نظراً لرغبتنا في تعزيز التحول التنظيمي وتطوير مهارات موظفينا لتحسين أداء الأعمال بشكل عام، نسعى دائماً لتحسين سرعة وتغطية شبكتنا وجعلها سهلة الوصول حتى في المناطق النائية. بالإضافة إلى ذلك، نعمل على تجهيز شبكتنا لتكون مستعدة لمستقبل متزايد التوجه نحو الاحتياجات الرقمية المتنامية لعملائنا.

وبينما تتكيف مع المتطلبات المتطورة وتتقبل التحديات الجديدة، هناك العديد من المشاريع التي تقع قيد التنفيذ في مجال التحول الرقمي. وتشمل هذه المبادرات الخدمات المصرفية الرقمية، وأنظمة واجهة برمجة التطبيقات (API)، والتحديثات المستمرة لتطبيق Ooredoo. تتمثل رؤية Ooredoo الكويت في إنشاء نظام بيئي رقمي، يسهل الوصول إليه عبر الأجهزة الذكية، قادر على تمكين العملاء. نحن ملتزمون بتنمية المهارات، وخلق فرص متنوعة، وإطلاق مبادرات رقمية مختلفة. هذه الجهود تمكننا من قياس الاستعداد الجماعي بشكل أفضل لاستيعاب الثقافة الرقمية وتضمينها في جميع جوانب عملياتنا اليومية.

كانت Ooredoo الكويت السباقة في تقديم خدمة Fiber+؛ تقنية رائدة تمثل ابتكاراً مهماً للمنازل الذكية والمؤسسات القائمة على البنية التحتية الرقمية. يؤكد هذا الإنجاز التزامنا الثابت بتقديم أحدث الحلول وأكثرها ابتكاراً في عصر الرقمنة هذا.

2 - إدارة النفايات والمياه:

تتجه المؤسسات بشكل متزايد نحو استخدام التكنولوجيا المسؤولة لتقليل تأثيرها على البيئة، مثل مبادرات إعادة التدوير وحملات التوعية بتقليل النفايات ومراقبة استهلاك المياه. وبذلك شهدنا توجهاً متزايد النمو نحو تبني التحول الرقمي في جميع القطاعات. ونحن في Ooredoo الكويت نعمل لتقليل استهلاك الموارد ودعم الجهود العالمية لتبني مبادرات إعادة التدوير، التي نسعى جاهدين للحفاظ عليها في جميع أعمالنا، وزيادة الوعي بأهمية تقليل الهدر واستغلال الموارد بكفاءة، لذلك بدأت الشركة في تبني مبادرات التحول الرقمي لتقليل استهلاك المياه عبر استخدام أجهزة استشعار المياه في جميع مبانيها.

كما بدأت الشركة في تطبيق متطلبات الاستدامة البيئية في منتجاتها وخدماتها واستخداماتها للموارد؛ كتقليل استهلاك المواد اليومية مثل الورق، واستخدام الأحبار لطباعة الأوراق ضمن الحدود الأدنى، وكذلك ترقيم الوثائق الرئيسية رقمياً، وهو ما سيؤثر على توفير الموارد وعمليات النقل أيضاً.



1 - الرعاية المجتمعية

في عام 2022، لم يتوقف هدف Ooredoo الكويت الأساسي على تحقيق الأرباح فحسب، بل تجاوزه لتقديم مبادرات إنسانية وأخلاقية مختارة بعناية لتترك أثراً إيجابياً ودائماً على المجتمع في حاضره ومستقبله. ويجور التزام الشركة في هذا المجال حول عدة محاور، من ضمنها: تعزيز نمو وتطوير المجتمعات، تقديم الحلول لتمكين المرأة، ودعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتلبية احتياجات المجتمعات غير المخدومة عبر أسواقنا. وبشكل سنوي، نقوم بتنفيذ مجموعة متنوعة من المبادرات للالتزام بهذا التعهد، ونشجع بفاعلية قوانا العاملة على المشاركة التطوعية بوقتهم ومهاراتهم، في سبيل تحقيق هذه الأهداف الإنسانية والاجتماعية.

وباعتبارها جزءاً من استراتيجيتها للمسؤولية الاجتماعية، عقدت Ooredoo الكويت شراكة مع جمعية "مقور الصباح"، وهي منظمة غير ربحية في البلاد تقدم المساعدة للأفراد المحتاجين في المجتمع، تتعاون مع الجهات الحكومية وإدارة الإطفاء في جهود البحث والإنقاذ. تتضمن هذه الشراكة توفير خدمات أساسية مثل "Push to Talk" وWiFi وبطاقات SIM لجميع أعضاء الجمعية، مما يساعد على تمكينهم وتحسين قدرتهم على تقديم الخدمات الأساسية للمجتمع المحلي.

2 - المنتجات والخدمات

تتعاون Ooredoo الكويت بفعالية مع مختلف الجهات الحكومية والشركات المحلية والعالمية، وذلك كجزء أساسي من استراتيجيتنا لخدمة مصلحة الشعب والدولة. وبهذا الصدد، بدأنا رحلة من الابتكار والتحديث والتحول، مع إعادة تشكيل الطريقة التي يشارك بها المجتمع في حياته اليومية بشكل جوهري. من خلال استفادتنا من التقنيات المتقدمة، لعبنا دوراً محورياً

في تعزيز رؤية الكويت لتصبح دولة متمكنة رقمياً، وهذا وفقاً لرؤية "كويت جديدة" التي تستهدف تحقيقها بحلول عام 2035.

لقد أدى سعينا الدؤوب لتحقيق التميز في تطوير وتحديث كل جانب من جوانب عملياتنا وبنيتنا التحتية إلى تحقيق نتائج مهمة. هدفنا الأسمى هو تلبية احتياجات عملائنا من خلال تقديم خدمات ومنتجات مبتكرة تلبي احتياجات جميع شرائح السوق وجميع الفئات العمرية وتتناسب مع أسلوب حياتهم، وبالتالي توسيع قاعدة عملائنا



وتعزيز ثقتهم بنا. والدليل على التزامنا بالابتكار هو إطلاق تقنية Fiber+، وهي تقنية رائدة تُحدث ثورة في المنازل الذكية والمؤسسات الرقمية من خلال تسخير البنية التحتية الرقمية وتقديم حلول فريدة من نوعها لتعزيز وتحسين تغطية شبكة الإنترنت عن طريق الألياف الضوئية في المنازل والمساحات الكبيرة.

قمنا ببذل جهد كبير لتحقيق التميز في تطوير وتحديث كافة جوانب عملياتنا وبنيتنا التحتية، وقد أسفر هذا الجهد المستمر عن تحقيق نتائج ملموسة. إن هدفنا الأساسي هو تلبية احتياجات عملائنا عبر خدمات ومنتجات مبتكرة، تناسب جميع شرائح السوق وجميع الفئات العمرية، وتتماشى مع أسلوب حياتهم. وهذا يساهم في توسيع قاعدة عملائنا وزيادة ثقتهم بنا. إحدى الأدلة الواضحة على التزامنا بالابتكار هي إطلاق



تقنية Fiber+، وهي تقنية رائدة أحدثت ثورة في المنازل الذكية والمؤسسات الرقمية من خلال الاستفادة من البنية التحتية الرقمية، وتقديم حل فريد لتعزيز وتحسين تغطية شبكة الإنترنت من خلال الألياف الضوئية في المنازل والمناطق الواسعة.

نحن نلبي باستمرار الاحتياجات المتطورة لقاعدة عملائنا المتنوعة وسنظل ملتزمين بتعزيز وتحديث عروضنا لتتماشى مع متطلبات السوق المتزايدة النمو. والجدير بالذكر أننا نفخر بكوننا أول شركة اتصالات في الكويت تحصل على ترخيص خدمات الحوسبة السحابية من قبل الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA).



يضمن مركز البيانات المتطور لدينا أعلى مستويات الأمان ويستخدم أحدث التقنيات لتوفير الخدمات الحوسبة السحابية والأمن السيبراني على مدار الساعة، مما يضمن تجربة مستقرة وآمنة وغير منقطعة للمستخدمين في جميع أنحاء العالم مع الحفاظ على السرية الكاملة وأعلى معايير الأمان.

علاوة على ذلك، تمتد إنجازاتنا إلى أبعد من ذلك، حيث قامت Ooredoo business بعقد شراكة استراتيجية مع هواوي لتقديم Ooredoo Cloud Connect، وهي منصة متطورة لخدمات الشبكة الفدارة والمُحمّسة للسحابة والمخدومة بـ Ooredoo Cloud Campus MSP.

تعمل هذه الخدمات الرائدة على تمكين الشركات من تبني الابتكار، والتكيف بسرعة مع بيانات الأعمال المتغيرة، وتعزيز أداء الشبكة، والارتقاء بتجارب المستخدمين من خلال نموذج اشتراك مرن قائم على السحابة.



4.1 - برنامج التوظيف:

تماشياً مع الرؤية الوطنية وأجندتها، تفخر Ooredoo لكونها من أبرز الشركات من ناحية ارتفاع نسبة العمالة الوطنية فيها. لقد قمنا بتنفيذ مجموعة من المبادرات لتعزيز تنمية وتوظيف الموظفين المحليين. تتضمن هذه التدابير عدداً من البرامج المتنوعة، بما في ذلك برامج التنمية، برامج المنح الدراسية، برامج الرعاية المجتمعية، برامج الإرشاد، وغيرها الكثير.

4.2 - تمكين المرأة:

إننا نسعى جاهدين لتعزيز تمكين المرأة داخل هيكلنا الوظيفي، ونوفر الدعم اللازم لموظفاتنا لمساعدتهن على التغلب على العقبات التي قد تعيق تنميتهن الاقتصادية والاجتماعية. نحن نعمل بنشاط على تعزيز شمولية الجنس في جميع جوانب أعمالنا، حيث ندرك أن تعزيز المساواة بين الجنسين يمكن أن يساهم في تحسين الأداء التشغيلي للشركة. كما نعترف أيضاً بأن تمكين المرأة يشكل عنصراً أساسياً في تحقيق جدول أعمال العمل اللائق التابع لمنظمة العمل الدولية (ILO).

في عام 2022، تضمنت قوائمنا العاملة 109 امرأة، بما يمثل 26% من إجمالي الموظفين. نمت نسبة توظيف النساء بشكل كبير، حيث بلغت 40% من التوظيفات الجديدة.



3 - سياسة التوريد المسؤول

التزمت Ooredoo الكويت رسمياً بضمان دمج العوامل الاجتماعية والبيئية الموجودة في سلسلة التوريد في دليلها الإرشادي للسلوك الأخلاقي والممارسات العادلة. وذلك، فإن جميع وثائق عطاءات (مناقصات) Ooredoo والاتفاقيات الطارية تتضمن بنداً يتطلب الامتثال لمعايير Ooredoo الكويت الخاصة بخصوصية البيانات والسرية وإرشادات حماية البيانات.

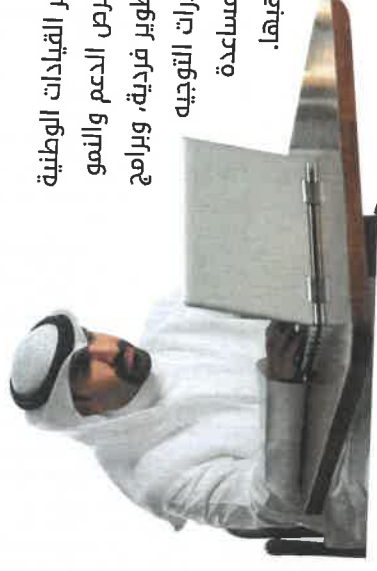


المشتريات المحلية	الوحدة	2020	2021	2022
نسبة الإنفاق على المقاولين والموردين المحليين (% من إجمالي الإنفاق)	%	58%	63%	75%
عدد الموردين المحليين	العدد	188	210	209

4 - تطوير موظفينا:

يعتبر تطوير مهارات القوى العاملة أمراً أساسياً لضمان نجاح أعمالنا، لا سيّما في ظل التطور المستمر الذي تشهده صناعة الاتصالات في مجال الرقمنة والتكنولوجيا. لذا، نحرص على تسهيل حصول الموظفين على جميع الأدوات التعليمية اللازمة والبرامج التدريبية المطلوبة لدعم نموهم المهني.

تلتزم Ooredoo بقوة بالاستثمار في تطوير القيادات الوطنية الشابة، مع التركيز على تدريبهم وتوفير فرص الدعم والنمو الوظيفي. لهذا الغرض، تم إعداد خطط تطوير فردية، وبرنامج تطوير الإدارة والقيادة، بالإضافة إلى مبادرات التوجيه والإرشاد. كل هذه البرامج تم تصميمها لمساعدة الشركة في تنمية والاحتفاظ بأفضل مواهبها.

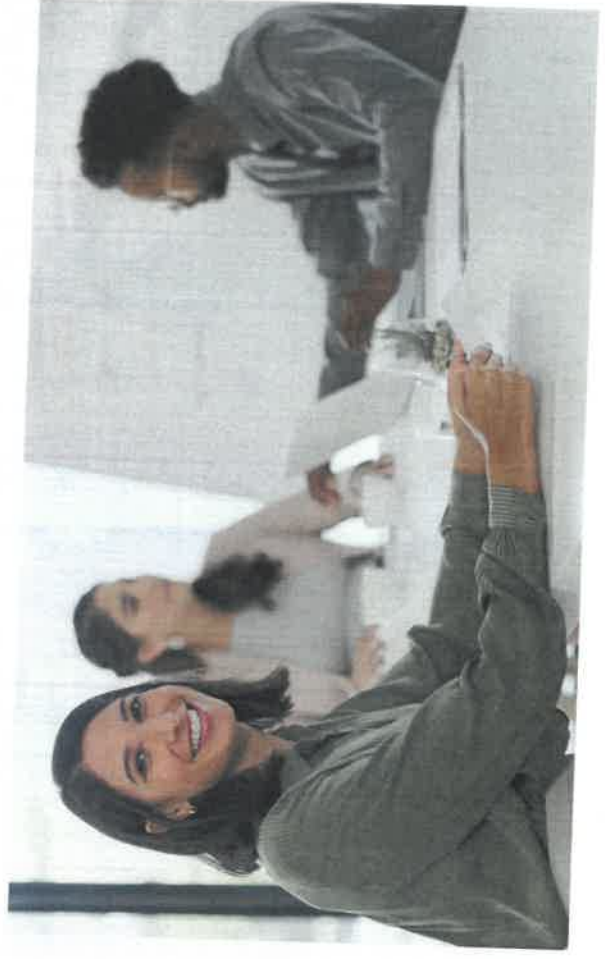


4.3 - التدريب والتطوير المهني

ندرك التأثير الكبير الذي يمتلكه موظفونا على عمليات الشركة والمجتمعات التي نتواجد فيها. لذلك، نحن ملتزمون بتزويدهم بالأدوات والمهارات الضرورية لمواجهة التطورات السريعة في السوق.

تدعم Ooredoo الكويت المساواة بين الجنسين في مكان العمل من خلال برامج تدريب مصممة للنهوض بالمرأة في المناصب القيادية، وكذلك من خلال توفير فرص الإرشاد والتدريب.

كما نقدم في Ooredoo مجموعة متنوعة من البرامج لدعم قوائمنا العاملة، بما في ذلك البرامج التعريفية، مبادرات تطوير المواهب، التعاقب الوظيفي، برامج تطوير القيادة، والمنح الدراسية الخارجية، وكجزء من التزامنا بتنمية المواهب الوطنية، نقدم للموظفين برامج كفاءة مستهدفة، مبنية على التقييمات الدورية للأداء الوظيفي. تتضمن هذه البرامج مجموعة متنوعة من أساليب التدريب التي تتماشى مع متطلبات الموظفين ومهاراتهم، بما في ذلك: التدريب المنزلي، التدريب عبر الإنترنت، والتدريب المباشر.



2022	2021	2020	وحدة	حجم قوة العمل
420	398	448	عدد	العدد الإجمالي للموظفين (بإستثناء المتدربين والطلبة والموظفين الخارجيين)
419	397	447	عدد	عدد الموظفين بحوام كامل
1	1	1	عدد	عدد الموظفين بحوام جزئي
44	37	19	عدد	موظفين تم تعيينهم حديثاً (ذكور)
29	9	7	عدد	موظفين تم تعيينهم حديثاً (إناث)
73	46	26	عدد	العدد الكلي للموظفين الجدد
14	8	4	عدد	إجازة أبوة (ذكور)
5	3	4	عدد	إجازة أمومة (إناث)
19	11	8	عدد	إجمالي إجازات الأمومة / الأبوة
14	8	4	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد انتهاء إجازة الأبوة (ذكور)
5	3	4	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد انتهاء إجازة الأمومة (إناث)
19	11	8	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد انتهاء إجازة الأمومة / الأبوة

2022	2021	2020	وحدة	قوة العمل حسب العمر
55	35	38	عدد	من عمر 18-30 عاماً
180	183	206	عدد	من عمر 31-40 عاماً
185	180	204	عدد	فوق 41 عاماً

2022	2021	2020	وحدة	حركة دوران الموظفين
%11	%25	%7	%	معدل دوران الموظفين
48	99	30	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في الشركة

2022	2021	2020	وحدة	مشاركة الموظفين
%91	%90	%70	%	نسبة مشاركة الموظفين

الحوكمة

تلتزم Ooredoo الكويت بالحفاظ على أعلى معايير الجودة في جميع عملياتها وأنشطتها، وتعزز مبدأ النزاهة بين مسؤولي اتخاذ القرارات في الشركة. ولتحقيق هذه المبادئ، تم وضع إطار أخلاقي قوي يوجه تصرفات الشركة ويعكس التزامها بالقيم والأخلاقيات العالية.

1- حوكمة الشركات

إدارة حوكمة الشركة في Ooredoo مسؤولة عن توفير المساعدة للإدارة وللمجلس، بهدف ضمان تنفيذ سياسات وممارسات حوكمة الشركة في Ooredoo ومجموعتها بكفاءة. كما تتحمل الإدارة مسؤولية مراقبة تنفيذ مدونة حوكمة الشركة في Ooredoo، وتساعد مجلس الإدارة في إجراء التقييم السنوي للالتزام بمدونة السلوكيات.

ولتسهيل عملية الإبلاغ عن الملاحظات أو سوء السلوك، قمنا بإنشاء نموذج خاص مخصص للإبلاغ عن أي مخالفات. يمكن الوصول إلى هذا النموذج عبر الرابط التالي:

<https://www.ooredoo.com.kw/portal/en/whistleblowing>.

نود أن ننوه أن مجلس إدارة شركة Ooredoo الكويت، هو هيئة منتخبة وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها. يتألف من سبعة أعضاء، يتم انتخابهم بواسطة التصويت السري من قبل الجمعية العامة للمساهمين في الشركة. يتميز بدوره الفاعل في الإشراف على الإدارة، لضمان الحفاظ على مصالح مساهمي الشركة على المدى البعيد.

ويُعدّ تكوين لجان مختلفة جزءاً من مسؤوليات مجلس الإدارة لتحقيق دوره بنجاح وفقاً لاحتياجات الشركة.

آلية التظلمات	وحدة	2020	2021	2022
عدد التظلمات التي تم تقديمها خلال الفترة التي يغطيها التقرير	عدد	لا يوجد	8	8
عدد التظلمات التي تم دراستها أو حلها	عدد	لا يوجد	8	8
عدد التظلمات التي تم تقديمها قبل الفترة التي يغطيها التقرير والتي تم حلها خلال الفترة التي يغطيها التقرير	عدد	0	0	0

توظيف الوظائف	وحدة	2020	2021	2022
معدل توظيف وظائف الإدارة العليا	%	48%	44%	40%
معدل التوظيف بين قوة العمل بأكملها	%	52%	52%	53%

توظيف المرأة	وحدة	2020	2021	2022
عدد النساء الموظفات	عدد	103	93	109
النسبة المئوية للموظفات من النساء	%	23%	23%	26%
عدد النساء في وظائف الإدارة العليا	عدد	1	0	1

التدريب	وحدة	2020	2021	2022
متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف	عدد	12	4	8
متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظفة (امرأة)	عدد	15	4	6
متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف (رجل)	عدد	12	4	9
متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا	عدد	12	6	10
متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى	عدد	12	7	16

الصحة والسلامة	وحدة	2020	2021	2022
ساعات العمل (الموظفين)	ساعات	849,408	780,080	829,920
مجموعة إصابات الموظفين التي يمكن تجنبها	عدد	7	0	0

نزاهة الشركة واستقرارها المالي، وذلك عبر الالتزام بمبادئ الحوكمة الجيدة وإقرار سياسة منع تضارب المصالح. كما تم تنفيذ سياسات خاصة للأطراف المعنية وللأطراف ذات الصلة. بهدف ضمان الامتثال لها، ومنع حدوث أي تضارب في المصالح.



يقع رضا العملاء في صدارة أولوياتنا، حيث تولي أهمية كبيرة للحفاظ على خصوصية وأمان بيانات العملاء. ولذلك، نحن ملتزمون بتنفيذ وتطبيق كافة التدابير اللازمة لضمان حماية جميع المعلومات والبيانات الشخصية، وذلك وفقاً لأهدافنا في هذا السياق.

3.1 سياسة الخصوصية وحماية بيانات العملاء

تماشياً مع القوانين المحلية وسياسة الخصوصية التابعة لنا، نحن ملتزمون بحماية بيانات العملاء بشكل دائم. وحصولنا على شهادة الآيزو 27001 لأنظمة إدارة أمان المعلومات هو دليل على ذلك. يقوم هذا الإطار الإداري بمساعدة موظفي الحوكمة والمخاطر والتنفيذ، على تطوير ومراقبة وتحسين عمليات أمان المعلومات بشكل مستمر.

عملياتنا تعتمد على مجموعة شاملة من التدابير الأمنية وحماية البيانات، تشمل على: تخزين بيانات العملاء بصورة مشفرة داخل قواعد البيانات، تنفيذ تدابير وقائية قوية، استخدام تقنيات متقدمة، وتوفير تدريب للموظفين. نحن نعمل بالنظام على تحديث سياساتنا وتقييم أمان البيانات ومدى سهولة الوصول إليها، للوقاية من التهديدات المحتملة والاختراقات السيبرانية. لقد تم تصميم نهجنا في إدارة المخاطر المتعلقة بأمان المعلومات بحيث يساهم في تقليل الأثر المحتمل على أصول المعلومات، وجعله قابلاً للإدارة. يشمل هذا النهج مجموعة من المجالات الرئيسية، مثل: إدارة الثغرات، مراقبة الحوادث، إجراءات الاستجابة للاختراقات، استعادة البيانات، إدارة التصحيحات، وإدارة الهوية والوصول. ونود التأكيد على أننا لا نقوم بجمع البيانات الشخصية من الأطفال بشكل متعمد.

يقوم مجلس الإدارة بتشكيل لجان متنوعة بناءً على احتياجات الشركة. في Ooredoo الكويت، تم إنشاء ثلاث لجان، وهي:

لجنة التدقيق
وتقييم المخاطر

اللجنة التنفيذية

لجنة الترشيحات
والمكافآت

جميع أعضاء اللجان المختارين يمتلكون خبرة كبيرة في مجال العمليات التشغيلية، ومعرفة واسعة في القضايا التي يشرفون عليها ومخاطرها. تعمل كل لجنة وفقاً لميثاقها الخاص، الذي يحدد مسؤولياتها وإطار عملها.

مؤشرات أداء الإدارة العليا:

بيانات مجلس الإدارة	وحدة	2020	2021	2022
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	نعم/لا	نعم	نعم	نعم
عدد أعضاء مجلس الإدارة من الرجال	عدد	6	7	7
عدد أعضاء مجلس الإدارة من النساء	عدد	1	0	0
النسبة المئوية للنساء اللاتي يشغلن عضوية مجلس الإدارة	%	14%	0%	0%

2- تطبيق مدونة الأخلاقيات و قواعد السلوك المهني

يلتزم موظفو الشركة بالالتزام وتطبيق مدونة قواعد السلوك، التي تحدد المعايير والمبادئ التوجيهية الأخلاقية التي تعتمدها الإدارة لأداء مسؤولياتها الإدارية والتشغيلية.



هذا الالتزام يضمن للشركة أن تحقق أهدافها بطريقة أخلاقية واحترافية بالتماشى مع بيئة العمل في دولة الكويت وتعكس قيم المجتمع.

مجلس الإدارة ملتزم بتطبيق بنود مدونة الأخلاق، وتعزيز الثقة لدى المستثمرين في

على الإنترنت، أو حتى من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى زيارتهم لأفروعنا المصعدة، بمجرد استلام الطلبات من العملاء، يتم توجيهها على الفور إلى الفريق المختص للتحقيق في المشكلة وإيجاد حل لها. بعد ذلك، يتم التواصل مع العملاء عبر مكالمات هاتفية أو رسالة نصية لإعلامهم بنجاح حل المشكلة. كما أننا نجري استبيانات حول رضا العملاء بشكل منتظم والتي تساعدنا في التعرف على اهتماماتهم، وتفهم احتياجاتهم، وتحسين منتجاتنا ورفع مستوى تجربة عملائنا.

العملاء	وحدة	2020	2021	2022
نتائج رضا العملاء	%	76%	79%	82%
عدد شكاوى العملاء	عدد	289,246	200,009	180,749
نسبة شكاوى العملاء التي تم الرد عليها	%	100%	100%	100%
نسبة شكاوى العملاء التي تم حلها	%	100%	100%	100%



للمزيد من المعلومات، يُرجى مراجعة سياستنا المتعلقة بالخصوصية والمتواجدة على موقعنا الإلكتروني عبر الرابط التالي: <https://www.ooredoo.com.kw/portal/en/privacypolicy> (CITRA) تلتزم Ooredoo بإدارة وحماية البيانات وفقاً لإرشادات السلطة التنظيمية في الكويت في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وقامت بتنفيذ هذا الالتزام من خلال تطبيق السياسات والإجراءات اللازمة.

يتم إجراء مجموعة من عمليات التدقيق الخارجي بشكل منتظم طوال العام، تتضمن التدقيق المالي (ICOFR)، ونظام إدارة أمان المعلومات والمعايير ISO 27001/27017، ومعايير أمان البيانات لصناعة البطاقات الائتمانية (PCI DSS 3.2.1)، بالإضافة إلى ذلك، يتم تنفيذ عمليات التدقيق الداخلي وفحص العمليات الداخلية على الأقل مرة واحدة في السنة. وليس ذلك فحسب، بل تمتلك Ooredoo الكويت برنامج امتثال لإدارة أمان المعلومات (ISMS) وحصلت على شهادات معترف بها وفقاً لمعايير ISO/IEC 27001:2013 و ISO/IEC 27017:2015 وشهادات PCI DSS 3.2.1. تلك الشهادات تلي متطلبات مهمة للوعي بحماية المعلومات من خلال برنامج رقمي ونظام إدارة الحوادث، بالإضافة إلى استعراضات دورية للوصول إلى البيانات.

3.2. علاقة مسؤولية مع العملاء

بصفته شركة رائدة في مجال الاتصالات، تؤمن Ooredoo الكويت أن رضا العملاء يقع في صميم عملها. ولذلك، تبذل الشركة كافة الجهود الممكنة لبناء علاقات قوية ومستدامة مع عملائها، وتحسين جودة الخدمة المقدمة لهم. وانطلاقاً من حرصها على تنظيم آليات حل الشكاوى ومراجعتها بانتظام، طوّرت Ooredoo جميع عملياتها والتي نالت منذ عام 2016 على معايير ISO 9001.

نحن ملتزمون بالشفافية الكاملة فيما يتعلق بمنتجاتنا وخدماتنا، ولذلك فإن شروطنا وأحكامنا وكذلك معلوماتنا حول الأسعار والخدمات والعروض، محددة بوضوح على كل من موقعنا الإلكتروني وتطبيقنا على الهواتف الذكية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن طلب المعلومات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع سواء عبر الاتصال بمركز خدمة العملاء، أو الدردشة، أو عبر الواتساب.

والفرصة متاحة أمام العملاء لتقديم الشكاوى بطرق عدة، عبر الهاتف، أو تطبيقنا، أو موقعنا