

تمكين المستقبل الرقمي

تقرير الاستخدام لشركة موبايلي 2020



جدول المحتويات

معلومات عن هذا التقرير

كلمة الرئيس التنفيذي

معلومات عن شركة موبيلي

3

4

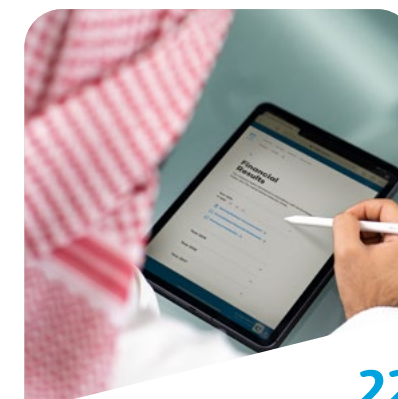
6



15

الاستدامة في
موبيلي

16	مشاركة أصحاب المصلحة
17	تقييم الأهمية النسبية
18	إطار الاستدامة
19	إستراتيجية الاستدامة
21	مساهمتنا في أهداف التنمية المستدامة



22

المؤسسة
المسؤولة

23	حوكمة الشركات والأخلاق والنزاهة
28	الأداء الاقتصادي



30

السوق
والعملاء

31	الابتكار الرقمي
36	خصوصية البيانات وأمنها وحمايتها
40	علاقات العملاء ورضاهم
44	التسويق المسؤول



60

الآثار الإيجابية
على المجتمع

61	الاستثمارات والعلاقات المجتمعية
66	الوصول والشمول الرقمي



67

المحافظة على
البيئة

68	الإدارة البيئية
----	-----------------



45

صاحب العمل
المسؤول

46	إدارة المواهب
51	الصحة والسلامة
55	التنوع والشمول

71	الملحق (1) - فهرس محتويات معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
78	الملحق (2) - قائمة الاختصارات

معلومات عن
هذا التقرير

مرحبًا بكم في تقرير الاستدامة السنوي الأول لشركة موبيلي، الذي يسلط الضوء على أبرز ملامح الأنشطة والأداء في الجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة فيما يتعلق بالاستدامة.

هذا التقرير مُخصص لأصحاب المصلحة الذين يرغبون في معرفة المزيد عن إستراتيجية موبيلي والتزاماتها وإجراءاتها في مجال الاستدامة داخل المملكة العربية السعودية، ونرحب بتعليقاتكم حول تقدمنا وطموحاتنا.

الفترة المشمولة بالتقرير

يغطي هذا التقرير السنة الميلادية التي تبدأ من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2020، ويركز على الأنشطة التي تم تنفيذها في تلك الفترة، كما يتناول معلومات من السنوات السابقة إذا لزم الأمر.

إرشادات بشأن إعداد التقرير

يغطي هذا التقرير عمليات شركة موبيلي في المملكة العربية السعودية فقط، ولا يتضمن بيانات الشركات التابعة والعملاء والمقاولين والموردين الخارجيين، ما لم يبين خلاف ذلك، يتم التعبير عن البيانات المالية الواردة في هذا التقرير بالريال السعودي.

حدود التقرير

أعد هذا التقرير وفقًا لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI): الخيار الجوهري، ويركز على القضايا الجوهرية المتعلقة بالاستدامة لكل من شركة موبيلي وأصحاب المصلحة، ويوجد مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) في الملحق بهذا التقرير.

الملاحظات

نرحب بالاستفسارات أو الملاحظات أو الاقتراحات على: البريد الإلكتروني: IRD@mobily.com.sa الهواتف: +966560314099

تنويه

يتضمن هذا التقرير بيانات يمكن اعتبارها 'بيانات تطلعية' تعبر عن الطريقة التي تنوي موبيلي تنفيذ أنشطتها بها، ويمكن تحديد هذه البيانات من خلال استخدام المصطلحات التطلعية مثل 'الخطط' أو 'الأهداف' أو استخدام بعض الأفعال مثل 'يفترض' أو 'يستمر' أو 'يعتقد' أو أي أشكال مختلفة من هذه الكلمات التي تعبر عن حدوث بعض الإجراءات أو وقوع بعض الأحداث أو النتائج أو تحقيقها، مثل 'ربما' أو 'يمكن' أو 'يجب' أو 'سوف' أو 'قد'.

ولقد بذلت موبيلي قصارى جهدها لضمان دقة التقرير وصدقه قدر الإمكان، ونظرًا لطبيعة البيانات التطلعية، فقد تنطوي على المخاطر والشكوك الكامنة المحيطة بالتوقعات المستقبلية، والتي تؤدي إلى اختلاف النتائج الفعلية اختلافًا ملموسًا عن تلك النتائج الموضحة في البيانات التطلعية المتوقعة أو الضمنية، وتخضع هذه البيانات لمخاطر خارجة عن نطاق سيطرة موبيلي، وبالتالي لا تمثل ضمانًا بأن الأحداث التي تتضمنها هذه البيانات ستتحقق بالفعل.

معلومات عن
شركة موبيليالاستدامة في
موبيليالمسؤولية
المؤسسية

السوق والعملاء

صاحب العمل
المسؤولالآثار الإيجابية على
المجتمعالمحافظة على
البيئة

كلمة الرئيس التنفيذي



يسلط تقرير الاستدامة الأول لعام 2020 الضوء على وجهة نظر شركة موبايي في تشكيل مستقبل مستدام وتمسكها بالالتزام بمستوى عالٍ من حوكمة الشركات والنزاهة والشفافية، ومن خلال هذا التقرير، نثبت التزامنا بإشراك أصحاب المصلحة في رحلتنا للاستدامة، من خلال تسليط الضوء على كيفية عملنا والتحسينات التي نعتزم على تحقيقها.

في عام 2020 ومع بداية تفشي الجائحة، كان تركيز شركة موبايي ينصب على الحفاظ على صحة الموظفين ورفاهيتهم مع الحفاظ على مسيرتنا في النمو.

ونتيجة للإستجابة السريعة والفعالة لتلك الأزمة، تمكنا من ضمان استعدادنا على جبهات متعددة، كما نجحنا في بناء مرونة موبايي على مدار العام، وعلى الرغم من العمل في ظل بيئة صعبة، كان عام 2020 عامًا حافلًا بالإنجازات التي عززت من قدراتنا على تحقيق رؤيتنا من خلال القيادة والابتكار المستمر في خدمات الاتصالات، كما نسعى جاهدين للعمل بمسؤولية، والتأثير بشكل إيجابي على المجتمع الذي نعمل فيه، مع الحفاظ على النجاح المستدام.

أعَدَّ إطار الاستدامة الخاص بموبايي على أساس أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs)، ورؤية المملكة العربية السعودية 2030، والمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وذلك لتوجيه جهودنا نحو زيادة مساهمة قطاع الاتصالات في أهداف التنمية المستدامة الوطنية والعالمية، ويستند إطار عملنا على خمس ركائز أساسية وهي: المؤسسة المسؤولة، والسوق والعملاء، وصاحب العمل المسؤول، والآثار الإيجابية على المجتمع، و المحافظة على البيئة.

نسعى جاهدين للعمل بمسؤولية، والتأثير بشكل إيجابي على المجتمع الذي نعمل فيه، مع الحفاظ على النجاح المستدام.

إن المسؤولية التي تقع على عاتقنا في شركة موبايي تتجاوز تحقيق الربحية، حيث ندرك أهمية فهم آراء وملاحظات أصحاب المصلحة وأخذها بالاعتبار ومعالجتها، كما نفخر بالدعم الذي نواصل تقديمه للعديد من المبادرات التي تعود بالنفع على مجتمعاتنا وعمالنا وموظفينا، ونأمل أن تؤثر مبادراتنا بشكل إيجابي على مجتمعنا في المملكة العربية السعودية والمنطقة من خلال ابتكار حلول الاتصالات ونشرها وتوفير الموارد الأخرى لتمكين الوصول الرقمي.

في عام 2020، حافظنا على مسؤولياتنا تجاه عملائنا من خلال مساهمتنا الكبيرة في قطاع الاتصالات السعودي لضمان الوصول الرقمي بشكل مستقر ودون عوائق للحكومة والشركات والعملاء، وتمكنا من تنفيذ ذلك على الرغم من زيادة حركة المرور الرقمية بنسبة 40%، كما نجحنا في الحفاظ على التدفق المستمر للاتصالات، وهو أمر بغاية الأهمية خلال عمليات الإغلاق التي تمت جراء تفشي جائحة كوفيد-19، وذلك من خلال التزامنا وحرصنا على عدم انقطاع الاتصالات، وتوفير سرعات الإنترنت، مما جعل المملكة تحظى بمكانة بارزة ضمن قائمة أفضل 10 دول خلال الجائحة على مستوى العالم.

وكذلك عملنا بجد للحفاظ على صحة موظفينا ورفاهيتهم من خلال تطبيق إرشادات العمل من المنزل خلال فترات الإغلاق، وإطلاق برامج التعلم الإلكتروني للتطوير المهني، ودروس اللياقة البدنية، وكذلك جلسات الصحة العقلية بهدف مساعدتهم على التحكم في التوتر والقلق، وعندما أصبح الوضع آمنًا وسمح بعودة موظفينا إلى العمل، رجعنا بهم بحفاوة، حيث نفخر بجهودهم والتزامهم لضمان مرونة موبايي ونموها المستمر.

وفي إطار برنامجنا لمواطنة الشركات والمسؤولية الاجتماعية للشركات والاستدامة، أطلقنا سلسلة من الحملات والبرامج التي تهدف إلى زيادة الوعي بشأن تدابير الصحة والسلامة لمنع انتشار الفيروس، كما أنشأنا شراكات تعاونية مع المؤسسات العامة للمساهمة في تطوير المملكة بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030، وعلاوة على ذلك، تمكنا من تسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية وكذلك البرامج التعليمية لضمان حصول الشباب السعودي على الموارد اللازمة لمواصلة التعلم.

أعرب عن امتناني لموظفينا وعمالنا ومساهميننا نظرًا لدعمهم وثقتهم في موبايي خلال رحلة الاستدامة من أجل تحقيق مستقبل أفضل للجميع، ونطمح أن يكون العام المقبل عامًا مزدهرًا للشركة والإنسانية وكوكبنا بأسره.

سلمان بن عبد العزيز البدران
الرئيس التنفيذي



معلومات عن
شركة موبايي

الاستدامة في
موبايي

المسؤولية
المؤسسية

السوق والعملاء

صاحب العمل
المسؤول

التأثير الإيجابية على
المجتمع

المحافظة على
البيئة

معلومات عن شركة موبايلي

تأسست شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) في عام 2004 ، بعد حصولها على الرخصة الثانية لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة اللاسلكية في المملكة العربية السعودية ، منهية بذلك إحتكار تقديم خدمات الاتصالات المتنقلة في قطاع الاتصالات اللاسلكية على الصعيد الوطني.

يقع المقر الرئيسي لشركة موبايلي في مدينة الرياض، وتمتلك شبكة رائدة توفر تغطية لشبكة الجيل الثاني بنسبة %99.4 من سكان المملكة، و%97.0 تشملهم تغطية شبكة الجيل الثالث، و%87.2 تشملهم تغطية شبكة الجيل الرابع، بالإضافة إلى إطلاق شبكة الجيل الخامس في عام 2019، بينما تمتد تغطية شبكة الألياف البصرية المنزلية (FTTH) وشبكة (Metropolitan) لمسافة 58,060 كيلومترا لتشمل أهم المدن السعودية، وتعمل موبايلي على دعم عملاتها بأحدث مراكز البيانات الموزعة في أهم مدن المملكة، وهي

102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7

الرياض والدمام وجدة، وتعتبر الشركة المزود الوحيد للخدمات المدارة في منطقة الشرق الأوسط الحاصل على تصنيف الدرجة الرابعة في التنفيذ عن أحد مرافقها، وهو مركز البيانات الكائن في مدينة الرياض (ملقا 2)، والذي يعتبر واحداً من بين تسعة مراكز فقط ضمن هذه الفئة على مستوى العالم، والوحيد من نوعه في آسيا وأفريقيا والشرق الأوسط.

المساهمون الرئيسيون للشركة هم مجموعة الإمارات للاتصالات (%27.99 من الأسهم) والمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية (%6.90 من الأسهم)، أما باقي الأسهم فيملكها مجموعة من المؤسسات الإستثمارية والأفراد.

التواجد الجغرافي

تمتلك موبايلي 582 فرع، منها 80 فرعاً رئيسياً، و364 منفذاً تجارياً يحمل علامة موبايلي، و138 منفذاً تجارياً حديثاً، بالإضافة إلى شبكة توزيع متميزة تضم أكثر من 3,100 فرع تجزئة مستقل موزعين في جميع أنحاء المملكة.

تشتك موبايلي في بوابة إنترنت دولية، المعروفة أيضاً باسم آسيا وأفريقيا وأوروبا 1 (AAE-1)، وتعمل بالتعاون



شركة موبايلي

في موبايلي

المسؤولية

السوق والعملاء

صاحب العمل

التأثير الإيجابية على المجتمع

المحافظة على البيئة

- إستراتيجية التحول - إستراتيجية لمدة عام واحد
- إطلاق مبادرات متعددة للمساعدة في بناء الجيل القادم ودعم الموهوبين في المملكة

- إستراتيجية (المضي قدماً) - إستراتيجية لمدة عام واحد
- دعم رؤية 2030 وخطة التحول الوطني
- إطلاق برنامج (قيادي) لكبار الموظفين

- استراتيجية استعادة القوة التجارية، وتحسين تجربة العملاء ودعم التميز الرقمي، والسعي لاكتساب المرونة والكفاءة، تمكين تنفيذ الأهداف الاستراتيجية وفق معايير عالمية
- (RISE) - إستراتيجية لمدة 3 سنوات إصدار ترخيص موحد لتقديم مجموعة كاملة من خدمات الاتصالات

- تحديث العلامة التجارية لموبايلي
- توطين مراكز الاتصال وخدمة العملاء

- بدء اختبار شبكة 5G
- إطلاق أول أكاديمية مشتركة للاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة

- إطلاق إستراتيجية (GAIN) التي تقوم على تنمية الإيرادات الأساسية، وتسريع مصادر الإيرادات الرقمية، وتنفيذ وتحسين كفاءة الإنجاز، وتبني تجربة إيجابية للجميع - إستراتيجية لمدة 3 سنوات
- الفوز بلقب تاسع أعلى قيمة علامة تجارية في المملكة العربية السعودية من مؤسسة (Brand Finance)
- طرح خدمات الشريحة الإلكترونية (eSIM) في المملكة العربية السعودية
- أول شركة اتصالات في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا تحصل على شهادة الأيزو لأنظمة إدارة استمرارية الأعمال
- إجراء أول مكالمة صوتية عبر شبكة الجيل الخامس في الشرق الأوسط بتقنية (VoNR)

- الاستثمار في الشركة الوطنية لحلول الأعمال م.م.ح في الإمارات العربية المتحدة وشركة موبايلي فينتشرز القاضة ذ.م.م في البحرين
- أول شركة اتصالات في العالم تقدم خدمات تجوال البيانات لشبكة 4G

- إطلاق برنامج النخبة
- افتتاح أول مركز بيانات معتمد من المستوى الرابع في آسيا والشرق الأوسط وشمال أفريقيا
- إطلاق برنامج يهدف إلى تدريب النساء السعوديات على برمجة الهواتف الذكية وصيانتها

- إطلاق 'ال خادم السحابي' الذي يوفر للعملاء ميزات الخدمة الذاتية عند الطلب
- تأسيس شراكات مع الشركات العالمية الرائدة للتحول إلى بيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

- الفوز بلقب أفضل شركة اتصالات في المملكة العربية السعودية من مؤسسة (Arabian Business)
- الفوز بجائزة 'أفضل خدمة اتصالات جديدة للعام' من مؤسسة (CommsMEA)
- إطلاق خدمات شبكة 4G
- استخدام شرائح بيانات (SIM) صديقة للبيئة

- الفوز بلقب تاسع أعلى قيمة علامة تجارية في دول مجلس التعاون الخليجي من مؤسسة (Gulf Marketing Review)
- إطلاق خدمة الشرائح المتعددة (Multi SIM)
- إطلاق خدمة (SMS Plus)
- إستراتيجية النمو والكفاءة والتميز (GED) - إستراتيجية لمدة 5 سنوات

- المشاركة في نظام الكابلات الخليجية التابع لشبكة تانا العالمية (TGN)

- الانضمام إلى اتحاد لتوسيع نطاق شبكة الألياف الضوئية الوطنية (SNFN) دولياً
- الاستحواذ على شركة (بيانات الأولى)، وهي شركة مرخصة لتقديم خدمة البيانات
- الاستحواذ على شركة راجل الدولية للاتصالات، المزود السعودي الرائد لخدمات الإنترنت
- الاستثمار في شركة حلول الأولى - الشركة الوطنية لحلول الأعمال

- الفوز بجائزة أفضل شركة خليجية مساهمة عامة في دول مجلس التعاون الخليجي

- إطلاق خدمات (3.5G) لأول مرة في المملكة
- إقامة شراكة مع شركة الاتصالات المتكاملة لبناء شبكة ألياف بصرية متطورة

- إطلاق الاسم التجاري - 'موبايلي'
- بدء العمليات التجارية

- تأسيس الشركة
- الحصول على الرخصة الثانية لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة
- الاسلكية وأول ترخيص لتشغيل شبكة 3G في المملكة العربية السعودية
- بدأ بناء شبكة موبايلي لخدمة الاتصالات المتنقلة (GSM)



لمحة عن أداء البيئة والمجتمع والحوكمة

المؤسسة المسؤولة

60%

نسبة استقلالية أعضاء مجلس الإدارة

أول مشغل اتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يحصل على شهادة الأيزو (ISO 22301) للمعيار الدولي فيما يتعلق بأنظمة إدارة استمرارية الأعمال

افتراضيًا
عقد اجتماعات الجمعية العمومية
لزيادة إمكانية الوصول

السوق والعملاء

عدم

وجود اختراقات أمنية للبيانات

79%

تحسن لمتوسط سرعة التحميل الإنترنت الثابت

50 مدينة

في المملكة العربية السعودية حاليًا شملت نطاق تغطية شبكة الجيل الخامس

صاحب العمل المسؤول

84%

من إجمالي القوى العاملة سعوديون

63%

هي نسبة مشاركة الموظفين في استطلاع على مستوى الشركة

22

امرأة تعينت في إدارة الشركة

المحافظة على البيئة

16%

انخفاض في استهلاك الكهرباء

40%

تقليل الاستهلاك و توفير طاقة من خلال تركيب أنظمة هواء فعالة

مصابيح (LED)

بدل الإضاءة التقليدية في مواقع موبايي الرئيسية

التأثير الإيجابية على المجتمع

2.2 مليون

ريال سعودي مساهمة في استثمارات مجتمعية

رعاية 6

مشروعات مجتمعية

إعداد 7

برامج تنمية مجتمعية

94%

من إجمالي المشتريات من موردين محليين

الميثاق

رؤيتنا

تمكين الاقتصاد الرقمي لخلق الفرص.

التمكين:
دورنا في نجاح المستقبل الذي نتوقعهالاقتصاد الرقمي:
المستقبل الذي نتوقعه على المدى البعيدخلق الفرص:
القيمة التي نضيفها في هذا المستقبل المتوقع

القيم

تركز موبايي على إحراز تقدم ملموس ومستدام في جهود تنفيذ إستراتيجية (GAIN) من خلال التزامنا بأن "نكون أبطال كل يوم" لخدمة عملائنا وموظفينا، وتحقيق ذلك على أرض الواقع في مختلف أقسام الشركة يوميًا بعد يوم، بفضل الثقافة المؤسسية الديناميكية والقيم الأساسية المشتركة:

مرن

ننتهج الانفتاح والمرونة، ونستغل كل لحظة.

شجاع

نتحدى بالشجاعة لاتخاذ الخطوات الجريئة وننابر لتحقيقها.

واضح

نتعامل مع الأمور بجلاء.

مهتم

نهتم بك كفرد ونقدر اختلاف وتنوع الفكر والمنظور.

تنمية

الإيرادات الأساسية

تسريع

تدفق الإيرادات الرقمية

تنفيذ

وتحسين كفاءة الإنجاز

تبني

تجربة إيجابية للجميع

الجمعيات والعضويات



مجلس سامينا
للاتصالات



الاتحاد الدولي
للاتصالات (ITU)



نظام آسيا وأفريقيا
وأوروبا 1 (AAE-1)



اتحاد (TM Forum)



النظام العالمي للاتصالات
المتنقلة (GSMA)

الجوائز والتكريمات

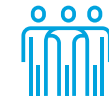


لمساهميننا، وتمكيننا من حماية موظفينا ودعم المجتمع خلال هذا العام غير المسبوق.

تواصل موبيلي مراعاة الاستدامة في إستراتيجيتها من خلال مراعاة مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) لمختلف المشروعات التي تندرج في إطار مبادراتنا الإستراتيجية الرئيسية، ومنها ما يلي:

بعد فترة من بدء تنفيذ إستراتيجية (GAIN) والتي يمثل التحول الرقمي ركيزة أساسية فيها، استلزم الأمر إلى تسريع وتيرة الرقمنة في نموذج التشغيل بأسره وذلك نتيجة جائحة كوفيد-19.

أدى التقدم الهائل الناتج من تنفيذ الإستراتيجية الجديدة (GAIN) خلال عام 2020 إلى تعزيز أدائنا المالي القوي، وتحفيز الإنجازات التشغيلية الجديدة، وتوفير القيمة



رعاية المجتمع والمملكة

نظرًا للتحديات التي واجهتها جميع دول العالم نتيجة جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، ضاعفت شركة موبيلي جهودها الموجهة لدعم المملكة العربية السعودية وشعبها خلال عام 2020، وتولت إدارة المواطنة المؤسسية التي أنشأتها الشركة مؤخرًا مهام تطبيق إستراتيجية وبرامج المسؤولية الاجتماعية للشركات عبر عدد من الأنشطة التي تهدف إلى ضمان تحقيق أثر إيجابي ملموس ومستدام لصالح المجتمعات التي تخدمها الشركة ولصالح المملكة ككل.



دعم موظفينا

لطالما مثلت صحة وسلامة موظفينا أبرز أولويات شركة موبيلي، وقد شكل ذلك أهمية خاصة خلال عام 2020 نظرًا لتداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) وتأثيراتها على المجتمعات التي تتواجد فيها الشركة في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية.



حماية بيئتنا

واصلت شركة موبيلي خلال عام 2020 تنفيذ مجموعة من المبادرات الساعية لحماية البيئة في مختلف مناطق تواجدها، وتضمنت هذه المبادرات جهود تقليل استهلاك الطاقة بفضل المكاسب المتحققة من رفع الكفاءة وترشيد استهلاك الموارد، بالإضافة إلى رفع الوعي بالقضايا البيئية وأفضل الممارسات عبر مختلف أقسام الشركة.

استجابتنا لجائحة كوفيد-19

أكدت موبيلي على دورها الحيوي في ربط الأفراد والشركات والهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية خلال هذا العام وما فرضه من تحديات واضطرابات أدت إلى التغيير على الصعيد الاجتماعي والاقتصادي في المملكة، كما تمكّنا من اكتساب القوة وتسريع وتيرة تحولنا الرقمي في ظل تحول الصناعات والقطاعات من القنوات التقليدية إلى القنوات الرقمية، كما ساعدتنا مرونة ثقافتنا المؤسسية ومرونة شبكتنا على ضمان استمرارية الحياة والعمل، والقدرة على دعم الدولة وشعبها في رحلة التعافي، فقد اتخذنا إجراءات سريعة وحاسمة لدعم أصحاب المصلحة، ومنهم ما يلي:



موظفونا

- الالتزام التام بكافة التوجيهات والإجراءات الحكومية فيما يتعلق بالصحة والسلامة
- تحول جميع الموظفين إلى نظام العمل من المنزل بشكل مؤقت، باستثناء الوظائف الميدانية الأساسية
- فرض تدابير احترازية متعددة في المقر الرئيسي للشركة وفروعها، بما في ذلك الفحوصات الصحية الدورية وفحص درجات الحرارة والتعقيم
- رفع مستوى الوعي بتدابير الصحة والسلامة من خلال حملات الاتصال والتدريب واسعة النطاق والموجهة للموظفين



عملنا

- إعفاء العملاء الخاضعين للعزل الصحي وفق توجيهات وزارة الصحة من دفع رسوم باقات الهاتف المفوترة لشهر إبريل
- منح بيانات مجانية إضافية بنسبة 20% للباقات المفوترة
- تغيير اسم الشبكة إلى 'Stay Home - Mobily'
- زيادة عدد مندوبي توصيل الخدمات بنسبة 300% في أكثر من 100 مدينة
- الشفافية وحملات التواصل المستمرة



مجتمعاتنا

- توفير وصول مجاني إلى منصات التعليم الحكومية السعودية المهمة، وبوابة التعليم الوطنية "عين"، ومنظومة التعليم الموحدة
- توفير وصول مجاني لتطبيق "صحة" السعودي الحكومي للاستشارات والتوعية الصحية
- دعم مبادرة العطاء الرقمية من خلال توزيع 40,000 شريحة بيانات مجانية
- دعم الطلاب من خلال توفير باقات التعلم عن بُعد بأسعار مخفضة عبر منصة مدرستي



مساهمينا

- عقد أول اجتماع افتراضي للجمعية العمومية المشاركة في 9 مؤتمرات افتراضية، وأكثر من 150 اجتماعاً افتراضياً مع المستثمرين والمحليين
- زيادة وتيرة التواصل مع المستثمرين
- تحسين قنوات التواصل وتفعيل المشاركة الافتراضية وضمان توفير معلومات محدّثة

الاستدامة في موبيلي



نسعى جاهدين لتبني الاستدامة في عملياتنا، حيث نعمل بطريقة تتسم بالمسؤولية والشفافية من خلال 'إطلاق العنان لمستقبلنا الرقمي'، كما نلتزم بإحداث تأثير إيجابي على مجتمعاتنا، ونبدأ مسارا تدريجيا لرصد أدائنا الاقتصادي والبيئي والاجتماعي وقياسه وتعزيزه.

معلومات عن
شركة موبيليالاستدامة في
موبيليالمسؤولية
المؤسسية

السوق والعملاء

صاحب العمل
المسؤولالتأثير الإيجابية على
المجتمعالمحافضة على
البيئة

مشاركة أصحاب المصلحة

يهتم الكثير من الأشخاص والمنظمات بما نتجزه من أعمال وبكيفية إنجازها، حيث أن فهم وجهات نظرهم وملاحظاتهم ساعدتنا في تحديد أولويات شركتنا وممارسات الأعمال التي نتبعها، ولهذا السبب نتواصل باستمرار مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين الرئيسيين من خلال مختلف القنوات، وذلك بهدف المساعدة في تشكيل إستراتيجية الاستدامة وتحفيزها.

يتمثل أصحاب المصلحة الداخليون الرئيسيون لدينا في موظفينا والمديرين التنفيذيين ومجلس الإدارة، أما عن

أصحاب المصلحة الخارجيين الرئيسيين، فهم العملاء والمساهمون والموردون والمقاولون والمجتمعات والجهات التنظيمية والهيئات الحكومية، وفي عام 2020، تمكنا من إشراك جميع أصحاب المصلحة من خلال قنوات مُخصصة بهدف التأكد من أنهم يشعرون بالتمكين وأن آراءهم هي محل اهتمامنا، ونتيجة لذلك أدت الحوارات مع أصحاب المصلحة في التوجيه الإستراتيجي الذي ساعدنا في تعديل ممارسات الأعمال لدينا وتبني نهج إدارة المخاطر على المدى الطويل، مع مراعاة قضايا الاستدامة المعقدة



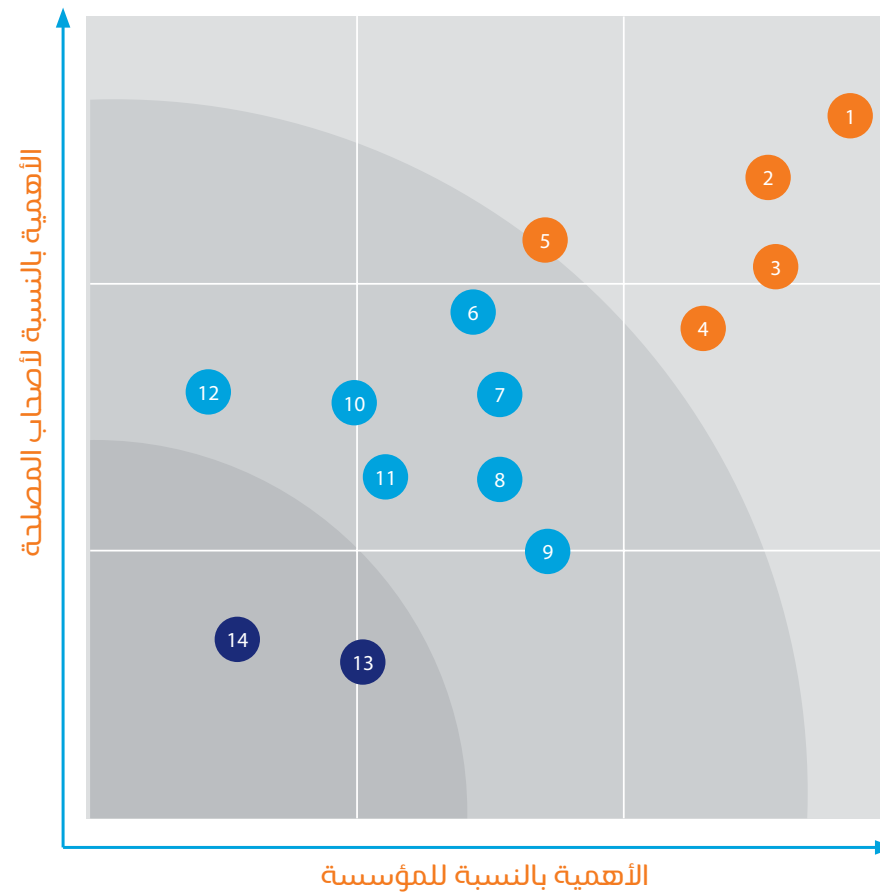
تقييم الأهمية النسبية

لموبيلي وأصحاب المصلحة، ساعدت تلك القضايا على تحديد أولوياتنا من خلال وضع المبادئ الخمسة لإطار الاستدامة الخاص بشركة موبيلي.

وتعرض نتائج تقييم الأهمية النسبية الذي أجريناه في مصفوفة الأهمية النسبية، وسنواصل تقييم هذه الموضوعات سنويا لتعكس آراء أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.

بالنسبة لتقرير الاستدامة السنوي الأول هذا، اتبعنا عملية تقييم الأهمية النسبية لتحديد أهم العوامل الاجتماعية والاقتصادية والبيئية والحوكمة التي تتعلق بأعمالنا ومجتمعنا، ولقد استرشدت عملية تقييم الأهمية النسبية بإستراتيجيتنا، وقيمنا، ورغبات أصحاب المصلحة واحتياجاتهم، والمستجدات التنظيمية الأخيرة، ورؤية المملكة 2030، والشركات النظيرة، ومعايير الصناعة، وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs).

ولقد نتج عن تحليل الأهمية النسبية تحديد 14 قضية، حيث تُعتبر هذه القضايا الأكثر جوهرية بالنسبة



- | | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|---------------------|
| 1 خصوصية البيانات وأمنها وحمايتها | 6 الطاقة | 13 الأداء الاقتصادي |
| 2 علاقات العملاء ورضاهم | 7 الصحة والسلامة | 14 إدارة الموارد |
| 3 حوكمة الشركات والأخلاق والنزاهة | 8 التنوع والشمول | |
| 4 الابتكار الرقمي | 9 إدارة المواهب | |
| 5 الوصول والشمول الرقمي | 10 الشفافية | |
| | 11 التسويق المسؤول | |
| | 12 الاستثمارات والعلاقات المجتمعية | |



إطار الاستدامة

لقد تم إعداد إطار الاستدامة لتحديد آثار موبيلي الاجتماعية والبيئية والاقتصادية وإدارتها، حيث يتكون هذا الإطار من خمس ركائز أساسية ألا وهي: المؤسسة المسؤولة، والسوق والعملاء، وصاحب العمل المسؤول، والآثار الإيجابية على المجتمع، والمحافظة على البيئة، تعتمد موبيلي على هذا الإطار لوضع تصور للاستدامة لتنفيذ برامج التحسين التدريجي وتحقيق

الأهداف الإستراتيجية، ويتناول هذا التقرير أداء موبيلي في كل مجال من هذه الركائز بإيجاز.

الموضوعات الجوهرية التي تندرج تحت الركائز الخمس لإطار الاستدامة لدى موبيلي:



إستراتيجية الاستدامة

أساس الأهداف الرئيسية المستهدفة في كل ركيزة من ركائز إطار الاستدامة، وتتراوح تلك الأهداف بدءاً من إدماج الاستدامة على مستوى الشركة، مروراً بتحقيق أقصى قدر من رعاية العملاء ورضاهم، والمساهمة في مبادرة السعودية الخضراء من أجل مستقبل مستدام للمملكة، وصولاً إلى ضمان المعاملة العادلة والحماية لموظفينا.

الاتجاهات العالمية تؤثر على حياتنا من حيث الأعمال والاقتصاد والبيئة والمجتمع، ويمكن تصنيف هذه الاتجاهات تحت مظلة التطورات التكنولوجية، والتوسع الحضري، وتغير المناخ، وندرة الموارد.

وندرك في موبيلي مدى أهمية الاتجاهات وأهمية اقتناص الفرص وتخفيف حدة المخاطر لخلق قيمة اجتماعية واقتصادية، ولهذا السبب نتبنى إستراتيجية الاستدامة لتركيز جهودنا للسنوات القادمة في مجال الاستدامة، وستسترشد موبيلي بهذه الإستراتيجية في مسيرتها لتحسين الأداء البيئي والاجتماعي وحوكمة الشركات، كما أنها ستسهم في تنمية المملكة، على

- تضمنين الاستدامة بشكل رسمي على المستوى المؤسسي - السعي نحو تحقيق الشفافية والحوكمة النزيهة من خلال اتباع أفضل الممارسات العالمية. - تحقيق النمو المستدام، بما يساهم في تحقيق اقتصاد سعودي مزدهر، وذلك من خلال الأنشطة الاقتصادية المباشرة والبنى التحتية، والمنصات، والخدمات الرقمية.	المؤسسة المسؤولة	
- المساهمة في مبادرة السعودية الخضراء التي تمهد الطريق لمستقبل مستدام للمملكة العربية السعودية. - اتباع أفضل الممارسات العالمية لحماية الموارد المشتركة.	المحافظة على البيئة	
- تمكين التطوير الاجتماعي السريع من خلال إطلاق منصات وخدمات رقمية فحكمة التصميم والتنفيذ. - ضمان المحافظة على خصوصية بيانات العملاء وأمنها. - تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء مع تقديم رعاية ممتازة لهم. - تبني العناصر المسؤولة اجتماعياً لاستراتيجيتنا التسويقية.	السوق والعملاء	
- ضمان تحقيق مستويات عالية من التحفيز والرضا والالتزام تجاه الاستدامة. - فهم واجباتنا المتمثل في تقديم العناية لحماية موظفينا والجهات المتعاقدة معنا من أي ضرر. - ضمان استفادة الجميع من الفرص وتلقي نفس المعاملة العادلة.	صاحب العمل المسؤول	
- دعم المجتمعات المحلية والتأثير عليها إيجابياً. - العمل مع المجتمعات المحلية لحل المشكلات المتعلقة بالفرص والوصول والمعرفة والمهارات فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا.	الآثار الإيجابية على المجتمع	

المواءمة مع الأولويات الوطنية

بصفتنا من أكبر شركات الاتصالات في المملكة ، تلتزم موبايي بدعم إستراتيجية الاتصالات وتقنية المعلومات 2023 وتحقيق تطلعات رؤية 2030، حيث تحدد هذه الرؤية إطارًا لمسيرة مستدامة لمستقبل المملكة العربية السعودية وفرصها الفريدة وثقافتها وتحدياتها، في حين أن إستراتيجية الاتصالات وتقنية المعلومات هي خطة خمسية مُصممة لبناء الركائز الرقمية لتمكين حاضر مترابط ومستقبل مبتكر للمملكة، ونسعى جاهدين لضمان أن الجهود التي نبذلها في الاستدامة أن تؤتي ثمارها وتحديث تغيير إيجابي وتحول على المستوى الوطني.

أبرز ملامح إستراتيجية قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات السعودي 2023 التزام موبايي

تعكس إستراتيجية (GAIN) تركيزًا واضحًا على أهداف النمو، لذا فنمو شركة موبايي من خلال مصادر الإيرادات الحالية والجديدة سيخلق الحاجة لمزيد من الموظفين والعاملين، وهو ما يؤدي بالتالي إلى إيجاد فرص توظيف جديدة.	خلق ما يزيد عن 25,000 فرصة عمل نوعية في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات
يتمثل أحد المحاور الأساسية لإستراتيجية (GAIN) في استقطاب الكفاءات العالمية والاحتفاظ بها، مع التركيز على استقطاب الكفاءات النسائية المتميزة وتعيينها في مختلف أقسام ومستويات الشركة، بما في ذلك الوظائف الإدارية.	زيادة مشاركة المرأة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بنسبة 50%
تسعى شركة موبايي، في إطار إستراتيجية (GAIN) ، إلى زيادة تركيزها على تطوير الحلول الرقمية المبتكرة الموجهة للعملاء من الأفراد والشركات، بما يهدف لتعزيز الكفاءة والإنتاجية ويساهم في الوقت نفسه في إيجاد مصادر جديدة للإيرادات تؤدي إلى دعم نمو قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات ككل في المملكة.	زيادة حجم حصة سوق الاتصالات وتقنية المعلومات والتقنيات الناشئة بنسبة 50%
تفخر شركة موبايي بحصولها على عضوية الفئة البلاطينية عن نسب توظيف الوظائف لديها، حيث حققت نسبا تتجاوز المستوى المطلوب فيما يتعلق بتوظيف الوظائف الإدارية، وتسعى لمواصلة دعم التوظيف على جميع المستويات.	رفع نسبة التوطين في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات إلى 50%
تتوقع موبايي أن تساهم إستراتيجية النمو (GAIN) في دعم نموها بمعدل أكبر مما سبق، مما يساهم في رفع مستوى الإيرادات، وبالتالي زيادة مساهمة قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في الناتج المحلي الإجمالي للمملكة.	زيادة مساهمة قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في الناتج المحلي الإجمالي بمقدار 50 مليار ريال سعودي

مساهمتنا في أهداف التنمية المستدامة

دورنا الفعال في تقديم مساهمات قيمة لدعم تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، حيث عملنا على مواءمة خطط الاستدامة وجهودنا لدعم هذه الأهداف الطموحة لضمان التنمية المستدامة لاقتصاد قوي ومجتمع متفاني.

3 الصحة الجيدة والرفاه ضمان تمتّع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الأعمار	10 الحد من أوجه عدم المساواة الحد من عدم المساواة داخل البلدان وفيما بينها
4 التعليم الجيد ضمان تعليم جيد وعادل وشامل وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع	11 مدن مجتمعات محلية مستدامة جعل المدن والمستوطنات البشرية شاملة وأمنة ومرنة ومستدامة
5 المساواة بين الجنسين تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين كل النساء والفتيات	12 الاستهلاك والإنتاج المسؤولان ضمان أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة للموارد الطبيعية والنفايات
8 العمل اللائق ونمو الاقتصاد تعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل والمستدام والعمالة الكاملة والمنتجة والعمل اللائق للجميع	16 السلام والعدل والمؤسسات القوية تعزيز المجتمعات السلمية والشاملة من أجل التنمية المستدامة، وتوفير الوصول إلى العدالة للجميع وبناء مؤسسات فعالة وخاضعة للمساءلة وشاملة على جميع المستويات
9 الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية بناء بنية تحتية مرنة، وتعزيز التصنيع الشامل والمستدام، وتعزيز الابتكار	17 عقد الشراكات لتحقيق الأهداف تعزيز وسائل التنفيذ وتنشيط الشراكة العالمية من أجل التنمية المستدامة

المؤسسة المسؤولة



نسعى في موبايي لخلق بيئة مثالية للحوكمة من خلال العمل على دمج الاستدامة في أنظمتنا وعملياتنا، ويتطلب تحقيق أهداف التنمية المستدامة لدينا تبني حوكمة قوية ذات نزاهة وشفافية لضمان دعم أصحاب المصلحة ومشاركتهم.

حوكمة الشركات والأخلاق والنزاهة

نلتزم باتباع أفضل قواعد الحوكمة المحلية والدولية في جميع عملياتنا، حيث يتبع نظامنا المتكامل من السياسات والآليات بإدارة عملياتنا بفعالية، والذي يمثل عنصرًا أساسيًا لقطاع الاتصالات ذو الوتيرة السريعة والنمو المتزايد.

مجلس الإدارة

يتألف مجلس إدارة موبايي من عشرة أعضاء وفقًا للنظام الأساسي للشركة، منهم ستة أعضاء مستقلون، في عام 2020 عقد المجلس ستة اجتماعات، إذ يتمتع جميع أعضاء المجلس بمهارات ومؤهلات عالية، بالإضافة إلى خبرة في مختلف المجالات، بما في ذلك مجال الاتصالات، وتعتبر أدوار رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي أدوارًا منفصلة ولكن رئيس مجلس الإدارة ليس مستقلًا.

وسعيًا للحفاظ على استمرارية أداء مجلس الإدارة وتطويرها، والوفاء بالمتطلبات التنظيمية وتنفيذ أفضل الممارسات في مجال الحوكمة وتعزيز فعالية المجلس، قامت موبايي في شهر إبريل 2020 بالتعاقد مع شركة قوفرنس كومباس (Governance Compass) وهي شركة استشارات متخصصة، وذلك للحصول على تقييم لفعالية وأداء المجلس، إذ سيتم عرض نتائج التقييم على المجلس في مايو 2021.

تجدر الإشارة إلى أنه لا توجد أي مصلحة وأوراق مالية تعاقدية وحقوق اكتتاب تعود لأعضاء مجلس الإدارة وأقربائهم في أسهم أو أدوات دين الشركات التابعة.

بالنسبة لانتخاب أعضاء مجلس الإدارة، يجب اتباع التصويت التراكمي في انتخاب أعضاء المجلس، ولا نسمح باستخدام حق التصويت لمساهم واحد أكثر من مرة، ومن خلال طريقة التصويت التراكمي يتم انتخاب أعضاء المجلس من قبل المساهمين الذين يتمتعون بقدرة تصويت تعادل عدد الأسهم التي يمتلكونها، والتي بموجبها يحق للمساهم إما منح جميع أصواته لمرشح واحد أو تقسيم أصواته على عدد من المرشحين دون حدوث ازدواجية في التصويت، وتساعد هذه الطريقة على زيادة فرصة حصول الأقلية من المساهمين على من يمثلهم في المجلس من خلال تركيز الأصوات التراكمية على مرشح واحد.

ولمزيد من المعلومات حول مجلس إدارة موبايي، بما في ذلك أسماء الأعضاء ومناصبهم وسيرتهم الذاتية، يرجى الرجوع إلى التقرير السنوي لعام 2020 من صفحة 56 إلى صفحة 61.

مؤشرات الأداء الرئيسية	الوحدة	2018	2019	2020
نسبة تمثيل الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة	%	67	60	60
أعضاء مجلس الإدارة التنفيذيين	#	1	1	0
أعضاء مجلس الإدارة غير التنفيذيين	#	3	3	4
أعضاء مجلس الإدارة من الإناث	#	0	0	0
أعضاء مجلس الإدارة من الذكور	#	10	10	10
أعضاء مجلس الإدارة المستقلين	#	6	6	6
أعضاء مجلس الإدارة غير المستقلين	#	4	4	4



معلومات عن
شركة موبايي



الاستدامة في
موبايي



المسؤولة



السوق والعملاء



صاحب العمل
المسؤول



التأثير الإيجابية على
المجتمع



المحافظة على
البيئة

جدول أعمال الجمعية العمومية

عند إعداد جدول أعمال الجمعية العمومية، يأخذ المجلس في الاعتبار الأمور التي يرغب المساهمون في إدراجها بجدول الأعمال، حيث يحق للمساهمين الذين يملكون ما لا يقل عن (5%) من أسهم الشركة إضافة بند واحد أو أكثر إلى جدول الأعمال عند إعداده.

ووفقًا للنظام الأساسي لموبايي فيما يتعلق بالتصويت في الجمعيات العمومية، يحق لكل مساهم صوت واحد لكل سهم في الجمعيات العمومية.

الأخلاقيات و الحوكمة

صُمم نظام الرقابة الداخلية لتوفير ضمان معقول لتحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة بكفاءة وفعالية، حيث يشمل على سبيل المثال لا الحصر إصدار تقارير مالية موثوقة، والامتثال التام للأنظمة واللوائح والسياسات، فضلاً عن الإدارة السليمة لمخاطر الأعمال لتقليل أثارها على تحقيق أهداف الشركة.

وكذلك يعمل نظام الرقابة الداخلية دورًا مهمًا في منع الاحتيال وحماية موارد الشركة، حيث تتولى إدارة الشركة مسؤولية تطبيق نظام رقابة داخلي شامل وفعال فيما يتعلق بالمخاطر التي قد تتعرض لها الشركة، وذلك بتكلفة ومزايا معقولة بما يسمح بتوفير مستوى مقبول من الضمانات تجنبًا لحدوث الأخطاء الجوهرية وما يرتبط بها من خسائر.

وتتولى اللجنة مراجعة التقارير التي يقدمها المدققون الداخليون والخارجيون والإدارات المختلفة التي تشرف بأدوار الرقابة الداخلية للشركة وذلك بصفة دورية، وأظهرت نتائج المراجعات السنوية لنظام الرقابة الداخلية تحسينات معقولة على مدار العام، وستواصل الشركة - تحت إشراف اللجنة - التقييم والمراجعة الدورية لنظام الرقابة الداخلية لضمان تحقيق الأهداف المحددة للرقابة الداخلية والتي تساعد على تحسين كفاءة وفعالية العمليات والامتثال لجميع الأنظمة المعمول بها واللوائح ذات الصلة.

**مدونة القواعد الأخلاقية والسلوك المهني**

تدعم مدونة القواعد الأخلاقية والسلوك المهني رؤية موبايي وقيمتها من خلال إطلاع الموظفين على السلوك المقبول وغير المقبول، وأيضًا من خلال التزامنا تجاه بيئة العمل والسوق والعملاء والمجتمع والمستثمرين، وهذه المدونة مُصممة لتجسيد جوهر سلوك شركة موبايي من حيث معايير الإنصاف والاحترام والمعايير الأخلاقية، وذلك لضمان عدم المساس بنزاهة الشركة بأي شكل من الأشكال، إذ نتوقع أن يصدر كل موظف حكمًا سديدًا عند تحديد أكثر الوسائل الأخلاقية للتعامل مع أي موقف يشمل العملاء والمنافسين والموردين وزملاء الموظفين وشؤون الشركة بشكل عام، نؤمن بأن الأخلاقيات الشخصية تساعد في تأسيس المصداقية والقيادة الحقيقية.

نقدم في موبايي ورش عمل توعوية لتثقيف موظفي المبيعات وإطلاعهم على لوائح هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (CITC) التي يجب الالتزام بها.

إن مدونة قواعد سلوك الموردين متاحة للجمهور، إضافة إلى أنها تتوافق مع الأنظمة المحلية المعنية بمكافحة الفساد وغسيل الأموال وحقوق الإنسان، ونتوقع من موردين والأطراف الخارجية الالتزام بالمعايير ذاتها والتصرف بشكل أخلاقي، على النحو المنصوص عليه في هذه المدونة.

الشفافية ومكافحة الاحتيال والإبلاغ عن المخالفات

لا تتسامح موبايي إطلاقًا مع الفساد أو الرشوة وتلتزم بالحفاظ على اتباع إطار حوكمة فعال لمعالجة مخاطر الرشوة والفساد وضمان الامتثال للأنظمة واللوائح.

ولا ينعكس التزامنا بمكافحة الفساد والاحتيال والرشوة في مدونة قواعد السلوك فحسب، بل أيضًا في سياسة مكافحة الفساد والاحتيال والإبلاغ عن المخالفات. يلزم جميع الموظفين الإقرار بالإبلاغ على سياسة مكافحة الاحتيال والإبلاغ عن المخالفات، حيث توفر هذه السياسة إرشادات بشأن الأمور المتعلقة بالاحتيال، وتعزز وتشجع السلوك التنظيمي الأخلاقي السليم، كما تمكن الأفراد الذين يلاحظون وجود ممارسات غير أخلاقية من الإبلاغ عن ملاحظاتهم دون الحاجة إلى إبلاغ المشرفين عليهم أو الكشف عن هويتهم في حال رغبتهم بذلك، وكذلك تنظم هذه السياسة الإبلاغ عن الادعاءات المتعلقة بالأنشطة غير السليمة المشتبه بها والتحقيق فيها.

تلتزم موبايي بوضع سياسة مُخصصة لمكافحة الفساد والاحتيال وتنفيذها في السنوات القادمة، بالإضافة إلى توفير التدريبات والحملات التوعوية بشأن هذه الأمور لوظائف مستهدفة داخل موبايي في العام القادم.

علما أنه سيتم تحديث مدونة القواعد الأخلاقية والسلوك المهني بناءً على أفضل الممارسات، وكذلك سنقدم تدريبًا للتوعية بتلك المدونة، وإلزام جميع الموظفين بالإقرار على قراءتها وفهمها، إذ يوجد قنوات مُخصصة للإبلاغ عن أي انتهاك لتلك القواعد.

تلتزم موبايي بالحفاظ على الشفافية في التواصل مع مساهميها، وعلى هذا الأساس، تحافظ إدارة علاقات المستثمرين في موبايي على إجراء اتصالات منتظمة مع مساهميها من خلال مختلف قنوات الاتصال، وإذا تم استلام أي عروض من المساهمين فإنه يتم مراجعتها وإبلاغ مجلس الإدارة بها بالكامل، كما يمنح المساهمون الفرصة لتقديم المقترحات والاستفسارات مباشرة إلى أعضاء مجلس الإدارة خلال اجتماعات الجمعية العمومية، مع تخصيص الوقت الكافي للإجابة على هذه الاستفسارات.

ونتيجة لتفشي الجائحة والقيود المفروضة على حركة التنقل، اتخذنا إجراءات لدعم الثقة في موبايي والحفاظ عليها من خلال عقد اجتماع الجمعية العمومية (GAM) افتراضيًا، كما عملنا على تعزيز قنوات المشاركة الافتراضية لتوفير معلومات محدّثة، فضلًا عن زيادة



معلومات عن
شركة موبايي

الاستدامة في
موبايي

المؤسسة
المسؤولة

السوق والعملاء

صاحب العمل
المسؤول

التأثير الإيجابية على
المجتمع

المحافظة على
البيئة

أمانة

إن برنامج أخلاقيات العمل في موبايي والقسم 'أمانة'، يثبت التزامنا المستمر بأعلى معايير الأخلاق والنزاهة والأمانة وامتنالنا للأنظمة واللوائح والسياسات المعمول بها.

ويتمثل الغرض من هذا البرنامج في تعزيز مستوى فهم الموظفين فيما يتعلق بالسلوك الأخلاقي ورفع مستوى وعيهم بمخاطر الاحتيال وما يرتبط بها من تجاوزات سلوكية قد تؤثر على بيئة عملنا وأعمالنا، وبفضل برنامج أمانة تمكنا من تنفيذ المبادرات التالية:

دورات تدريبية للتوعية بالأخلاقيات**حملة للتوعية بالأخلاقيات (ملصقات، وكتيبات، وأدلة استرشادية، وما إلى ذلك)****صفحة أمانة****إطلاق الخط الساخن لأخلاقيات موبايي**

اللجان

وفقاً لنظامنا الأساسي ولوائح حوكمة الشركات
الصادرة عن هيئة السوق المالية (CMA)، فإن لجان
موبايلى تتمثل فيما يلي:

لجنة المراجعة

اللجنة التنفيذية

لجنة الترشيحات
والمكافآت

لجنة إدارة المخاطر

تتولى أربع لجان مساعدة مجلس الإدارة في إدارة
الشركة، وتساهم في إعداد هيكل ونهج إداري انسيابي،
ويتمتع جميع أعضاء اللجان المعيّنين بالمعرفة والخبرة
العملية، وتخضع كل لجنة لميثاقها الخاص، ووظائفها
المحددة، وآليات تشكيّلها، وشروط الاجتماعات، واتخاذ
القرار.

وللحصول على القائمة الكاملة للجان موبايلى وأعضائها
ومسؤولياتها وجلساتها، يُرجى الرجوع إلى التقرير
السنوي لعام 2020 من صفحة 62 إلى صفحة 67.

مؤشر الأداء الرئيسي

إجمالي حالات عدم الامتثال للأنظمة واللوائح (CITC)

القيمة الإجمالية للغرامات والتسويات القانونية والتنظيمية (بالريال
السعودي)

الدعاوى والغرامات

أصدرت لجنة النظر في المخالفات التابعة لهيئة
الاتصالات وتقنية المعلومات خلال عام 2020
عددًا من القرارات التي تضمنت فرض غرامات
ضد الشركة، وتتنوع أسباب هذه القرارات ما
بين كيفية إصدار شرائح الاتصالات مسبقاً
الدفع أو تقديم عروض غير معتمدة من قبل
الهيئة أو غيرها من الأسباب.

وتسعى الشركة لتفادي تكرار هذه الغرامات
عليها وغيرها من الممارسات المخلة بقواعد
المنافسة من خلال الإجراءات التالية:

- تنظيم ورش عمل لموظفي موبايلى، لا
سيّما موظفو نقاط البيع وخدمة العملاء
- الالتزام بقرارات الهيئة المتعلقة بشكاوى
العملاء
- نشر الوعي باللوائح الجديدة، لا سيّما
المتعلقة بإنشاء بطاقات الاتصالات،
وكذلك تلبية الشروط التنظيمية للخدمة
- الالتزام بأنظمة وضوابط خدمات التعرفة

وكذلك تركّز الشركة على تخصيص السياسات
اللازمة من الموارد البشرية لمعالجة هذه
المخالفات خلال الفترة النظامية بما يتوافق
مع شروط هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
وأحكامها ولوائحها.

تلقت الشركة (188) دعوى رفعها بعض
المساهمين ضد الشركة أمام لجنة الفصل
في منازعات الأوراق المالية ولا تزال بعض هذه
الدعاوى منظورة أمام اللجنة المختصة، علماً
بأنه قد صدر بشأنها بتاريخ 31 ديسمبر 2020،
(159) قراراً نهائياً لصالح الشركة، ويوجد
(11) قضية تم شطبها، و(4) قضايا موقوفة،
وقضيتان تم التنازل عنهما، ولا تزال هناك
(12) قضية متداولة.

الوحدة

2020

#

ريال سعودي

88

22,805,500

102-11, 102-15, 102-18, 102-19, 102-20, 102-30

استمرارية الأعمال
 وإدارة المخاطر

كان النهج الفعال والاستباقي لإدارة مخاطر المؤسسة
والمرونة عنصراً حيويًا خلال عام 2020، حيث تصدى
العالم لجائحة كوفيد-19 والتحديات الأخرى، والتي
تتمثل على سبيل المثال بانعدام اليقين في البيئات
الجغرافية السياسية وتهديدات الأمن السيبراني والتغير
التكنولوجي.

لدى موبايلى إدارة متخصصة لإدارة المخاطر المؤسسية
والمرونة (ERM&R) مسؤولة عن تحديد المخاطر الناشئة
المحتملة والتخفيف من حدتها وفقاً للمعايير الدولية
(ISO 31000)، وبما يتوافق مع لوائح هيئة السوق

المالية، حيث تتولى هذه الإدارة مسؤولية ضمان تنفيذ
خطط المرونة في حالة وقوع أحداث ذات تأثيرات سلبية،
وكذلك يشرف الفريق على إطلاع مجلس الإدارة واللجان
التنفيذية لإدارة المخاطر بالإجراءات والإستعدادات
لاستمرارية الأعمال، كما أنه يقدم تحديثات حول
التدخلات والتدابير التصحيحية حسب الحاجة.

تشمل المخاطر الرئيسية التي واجهتها الشركة في عام
2020 ما يلي:

المخاطر المحددة	الوصف	استجابة موبايلى
جائحة كوفيد-19	كان لتفشي جائحة كوفيد-19 تداعيات كبيرة على قطاع الاتصالات في عام 2020، والتي بدورها أدت إلى اضطراب العمليات التشغيلية وأثار مالية سلبية محتملة.	تمكنت موبايلى من التصدي لهذه التحديات والتهديدات التي تواجه الأعمال من خلال تفعيل/تنفيذ لجنة إدارة الأزمات، وذلك من خلال عقد اجتماعات المراجعة الإدارية بشكل يومي وأسبوعي.
التحول الرقمي والتحول في تكنولوجيا المعلومات لدى المؤسسات	تسارعت وتيرة تبني التقنيات الرقمية من جانب المستهلكين والشركات في عام 2020، وفي حين أن ذلك يخلق فرصاً جديدة، إلا أنه يعرض موبايلى أيضاً لمخاطر جديدة.	تصدت الإدارة لهذا التحدي من خلال تسريع تنفيذ مبادرات التحول الرقمي والتحول في تكنولوجيا المعلومات في إطار إستراتيجية (GAIN)، حيث قام قسم إدارة المخاطر ومجتمع الأعمال بتقييم أي مخاطر محتملة تقييماً دقيقاً والمواصلة في مراقبتها.
القرارات التنظيمية	تشكّل القرارات التنظيمية مخاطر محددة على الشركة كونها تعمل في بيئة شديدة التنظيم.	استجابت موبايلى استجابة فعالة للإجراءات والقرارات التنظيمية خلال العام، حيث سعت جاهدة لضمان امتثالها للمتطلبات التنظيمية وتوافقها معها من خلال التمكين الدائم لضوابط الحوكمة والامتثال الفعال.
التهديد السيبراني	لا تزال الهجمات الإلكترونية المتقدمة والمستمرة على البنية التحتية تشكل خطراً رئيسياً للمؤسسات في جميع أنحاء العالم، ولا يؤدي ذلك إلى تعطيل العمليات والخدمات فحسب، بل قد يؤدي أيضاً إلى الإضرار بالسمعة وتكبّد خسائر مالية.	تمكنت موبايلى من تعزيز قدرتها على التعامل مع التهديدات السيبرانية من خلال التحديث المستمر لشبكاتها وبنيتها التحتية التكنولوجية.

نفخر بأن نكون أول مشغل اتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يحصل على شهادة المعيار الدولي الجديد للأنظمة إدارة استمرارية الأعمال من المعهد البريطاني للمعايير (ISO 22301)، الهيئة الرائدة عالمياً في مجال تطوير واعتماد المعايير، إذ يغطي المعيار الخدمات الفنية والتجارية المقدّمة للعملاء إلى جانب عمليات الدعم، وتعرّف هذه الشهادة بالجهود المتواصلة لكافة الإدارات لضمان استمرارية الأعمال والمرونة التنظيمية، ويعكس الحصول عليها مدى التزام موبايلى بتطبيق المعايير الدولية وضمان استمرارية الخدمات لعملائها.

الأداء الاقتصادي

استفادت موبايلي من البيئة المتغيرة والحافلة بالتحديات لزيادة الإيرادات والنمو على أساس سنوي مع تحقيق تقدم في توفير الخدمات الرقمية لعملائنا في جميع أنحاء المملكة.

نهجنا

تسعى الشركة لتبني نموذج أعمال مستدام لتحقيق مكاسب في الأداء المالي، وبصفتنا شركة عامة مدرجة في السوق المالية السعودية (تداول)، نهدف إلى المساهمة في تحقيق رؤية السعودية 2030 من خلال دعم حيوية وتنويع الاقتصاد السعودي.

امتدت تداعيات جائحة كوفيد-19 لتشمل بعض جوانب النشاط التجاري لشركة موبايلي، وأبرزها البيع المباشر لباقات الاتصال والأجهزة، وخدمات التجوال، إلا أن موبايلي حافظت على مسار النمو ونجحت في تحقيق نتائج مالية متميزة للعام 2020، وبعد تعليق توزيعات الأرباح لمدة ست سنوات، يسرنا صدور موافقة مجلس إدارتنا على استئناف توزيعات الأرباح، والتوصية لاجتماع الجمعية العمومية بتوزيع أرباح بقيمة 0.5 ريال سعودي للسهم

الواحد عن العام 2020، وتدل هذه التوصية على نجاح الشركة من خلال التوجه الإستراتيجي الحالي، والالتزام الراسخ نحو خلق وتعزيز القيمة المستدامة للمساهمين.

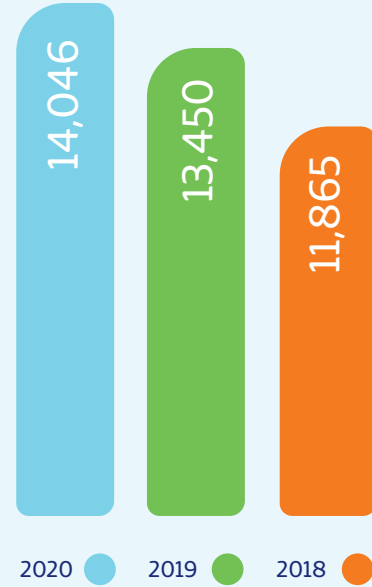
مع استمرار تطور تداعيات الجائحة، فمن الصعب التنبؤ بمدى تأثيرها الاقتصادي ومدتها بالكامل، حيث تواصل إدارة موبايلي مراقبة التأثير على عمليات موبايلي والتدفقات النقدية والمركز المالي، ونثق بأن لدينا سيولة كافية لمواصلة الوفاء بالتزاماتنا المالية في المستقبل القريب.



أداؤنا

أدى الأداء الجيد والذي انعكس على جودة خدماتنا العالية وموثوقيتها إلى تعزيز أدائنا المالي ومسيرة نمونا، حيث حققت موبايلي نموًا إجماليًا في الإيرادات بنسبة 4.4% لتصل إلى 14 مليار ريال سعودي بنهاية العام، وهو ما يمثل ارتفاعًا قدره 596 مليون ريال سعودي مقارنة بما حققته في عام 2019، فقد حققنا في عام 2020 أعلى الإيرادات في السنوات الخمس الماضية.

القيمة الاقتصادية المباشرة الناتجة
الأرباح (مليون ريال سعودي)



حققت موبايلي نموًا إجماليًا في الإيرادات بنسبة 4.4% لتصل إلى 4 مليار ريال سعودي بنهاية العام، وهو ما يمثل ارتفاعًا قدره 596 مليون ريال سعودي مقارنة بما حققته في عام 2019، فقد حققنا في عام 2020 أعلى الإيرادات في السنوات الخمس الماضية.

مؤشر الأداء الرئيسي	الوحدة	2018	2019	2020
التكاليف التشغيلية	مليون ريال	5,979	6,833	6,786
الربح قبل خصم الاستهلاك والإطفاء وتكاليف المراجعة الإسلامية والزكاة (EBITDA)	مليون ريال	4,531	4,947	5,350
توزيعات الأرباح المدفوعة للمساهمين	مليون ريال	0	0	385
التبرعات والرعاية	مليون ريال	36.50	38.97	2.20
الاستثمار المجتمعي كنسبة مئوية من الأرباح قبل الضرائب	%	N/A	N/A	N/A
مؤشر الأداء الرئيسي	الوحدة	2018	2019	2020
صافي الربح (الخسارة)	مليون ريال	(123)	31	783
الربح (الخسارة) من العمليات التشغيلية	مليون ريال	603	967	1,367
القيمة الاقتصادية غير المباشرة الناتجة	الوحدة	2018	2019	2020
الإيرادات الناتجة عن الخدمات/المنتجات المتعلقة بالاستدامة	ريال سعودي	N/A	N/A	N/A

السوق والعملاء



نلتزم بتمكين الاقتصاد الرقمي وإتاحة الفرص لأصحاب المصلحة من خلال توفير خدمة عملاء ممتازة وحماية خصوصية المعلومات.

الابتكار الرقمي

تركز إستراتيجيتنا للتحويل الرقمي على تحويل موبايلي إلى شركة اتصالات رقمية مزودة بأحدث البرامج الرقمية المبنية على أحدث بنية تكنولوجيا المعلومات المادية، نهدف إلى تقديم فرص رقمية مستمرة التطور وتمكين قنوات أعمال جديدة، مثل النقل المستقل وإنترنت الأشياء (IoT) والمدن الذكية والرعاية الصحية، على الرغم من زيادة الطلب على الشبكة في عام 2020 إلا أننا أثبتنا مرونة شبكتنا لضمان استمرارية الأعمال.

نهجنا

في مسيرتنا نحو تمكين الاقتصاد الرقمي للمملكة العربية السعودية، نعمل في موبايلي على خلق الفرص لأصحاب المصلحة من خلال المبادرات التي تعزز الكفاءة والإيرادات، إذ ساعد إطلاق إستراتيجية (GAIN) الجديدة في عام 2019 على خلق مسار للأداء الإيجابي والتقدم، مما سمح لنا بتسريع وتيرة توسعنا بما يتماشى مع الاحتياجات المتغيرة للصناعات والأفراد للتحويل من القنوات التقليدية إلى القنوات الرقمية.

شهد عام 2020 زيادة بنسبة 40% في حركة المرور الرقمية، وعلى الرغم من هذه الزيادة فقد عملنا على ضمان وصول رقمي مستقر ودون عوائق للحكومة والشركات وعمالنا، كذلك اتخذنا إجراءات سريعة ومكثفة تتماشى مع التزامنا بعدم انقطاع الاتصالات، مما يساعدنا على التعامل مع الحجم الأكبر لحركة المرور عبر شبكتنا بنجاح، ونتيجة لذلك أتحنا تدفقاً سلساً للاتصالات أثناء عمليات الإغلاق الناجمة عن تفشي جائحة كوفيد-19، من خلال سرعات الإنترنت التي وضعت المملكة العربية السعودية في المراكز العشرة الأولى على مستوى العالم خلال الأزمة.

ولقد بذلنا جهوداً حثيثة لتوسيع نطاق شبكة موبايلي لتشمل تغطية شبكة الجيل الخامس، وأطلقنا خدمات الاتصال عبر شبكات واي-فاي (VoWiFi) والاتصال عبر شبكة الجيل الخامس (نقل الصوت عبر التطور طويل الأمد 'VoLTE')، الأمر الذي ساهم في تعزيز كفاءة الشبكة ووضع المملكة العربية السعودية في صدارة هذا التقدم التكنولوجي.

ومن بين أحد المكونات الرئيسية لإستراتيجية (GAIN) هي تحويل بنيتنا التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وذلك لتسهيل توسيع نطاق الشبكة وإحداث تغيير إيجابي في خدمة العملاء، إلى جانب المبادرات التي تعمل على تنفيذ برنامج تحسين التكلفة والسعي المستمر لتحقيق التحول الرقمي وأتمتة خدماتنا ورحلات عملنا، ويساهم تقدمنا التكنولوجي إلى جانب المبادرات التي على مستوى الشركة في تنفيذ هذه المهام.

ومن بين أحد المكونات الرئيسية لإستراتيجية (GAIN) هي تحويل بنيتنا التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وذلك لتسهيل توسيع نطاق الشبكة وإحداث تغيير إيجابي في خدمة العملاء

أطلقنا هذا العام مركز للخبرات، وهو عبارة عن منصة داخلية قائمة على تقنية الذكاء الاصطناعي قمنا بتصميمها، حيث تعمل على دمج البيانات لاستنتاج تفضيلات العملاء والمشكلات المستمرة والفرص الجديدة، وستمكنا هذه المنصة من تبني نهج جديد تماماً لتطوير المنتجات والخدمات بالإضافة إلى توفير خدمة استباقية لرعاية العملاء.

قدمنا أيضاً روبوت محادثة مبتكراً يتسم بميزات شبيهة بالإنسان ولديه القدرة على إجراء محادثات مثمرة مع العملاء الحاليين والجدد، حيث يوفر الدعم لأي فرد لديه مشكلات قد يواجهها، ويستخدم هذا الروبوت تقنية الذكاء الاصطناعي كجزء من برمجته اللغوية العصبية (NLP) ولديه قدرة على التعلم الذاتي، مما يعني أنه يصبح مجهزاً بشكل أفضل للتفاعل مع العملاء في كل محادثة.



معلومات عن
شركة موبايلي

الاستدامة في
موبايلي

المسؤولية
المؤسسية

السوق والعملاء

صاحب العمل
المسؤول

التأثير الإيجابية على
المجتمع

المحافظة على
البيئة



أداؤنا

صوتية في منطقة الشرق الأوسط بتقنية (VoNR) استمرت لخمس ساعات باستخدام شبكة الجيل الخامس المستقلة (SA)، كما تعاونت في شهر سبتمبر مع شركة إريكسون بهدف تنفيذ تجارب لنشر تقنية الجيل الخامس على نطاق 1800/800 ميغاهرتز، باستخدام تقنية مشاركة الطيف التي توفرها شركة إريكسون، ولا تزال على ثقة بأن استثمارنا في شبكة الجيل الخامس سيحقق للشركة عوائد طويلة الأجل، باعتبارها ثورة تقنية متطورة، حيث تواصل الشركات في جميع أنحاء المملكة تنفيذ إستراتيجيات متعددة تهدف إلى الاستفادة من شبكة الجيل الخامس بما يدعم نمو أعمالها، ولقد مثل استكمال أعمال تحديث شبكة الجيل الرابع أحد الجوانب الرئيسية الأخرى التي تحققت في إطار إستراتيجية موبايلي خلال عام 2020، إلى جانب مواصلة تحقيق أهداف التوسع، وإطلاق أداة ذكاء الأعمال المؤسسية (BI) الجديدة، وتحديث موقعنا الإلكتروني.

تتولى شركة جارتنر (Gartner) قياس مستوى تطور تقنيتنا، التي تمثل القدرة التنافسية لشركة موبايلي التي تعززها أنظمة المعلومات لدينا، حيث تستعين جارتنر بأحد تقييمات درجة تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للبنية المؤسسية والابتكار التكنولوجي، وعلى الرغم من أننا نقدم حالياً أداءً أقل من متوسط القطاع في هذا المؤشر، فإننا نهدف إلى تجاوز هذا المتوسط من خلال تبني برنامج النمط المعماري للعرض - التجريد - التحكم (PAC).

لقد سعينا إلى تلبية الزيادة الهائلة في الطلب التي شهدناها في عام 2020، من خلال توفير سرعات أعلى للخدمات إضافة إلى السعة اللازمة لإدارة حركة المرور المتزايدة.

وعلى مدار العام، شهد متوسط سرعة التحميل للإنترنت المتنقل من موبايلي زيادة بنسبة 73% ليصل إلى 78.10 ميجابايت في الثانية، بينما تحسن متوسط سرعة التحميل للإنترنت الثابت بنسبة 79 ليصل إلى 76.25 ميجابايت في الثانية، وذلك تماشيًا مع متوسط سرعة خدمات الإنترنت الثابت السائد في المملكة، وفي شهر إبريل أصبحنا أيضًا أول شركة تطرح خدمات الشريحة الإلكترونية (eSIM) في المملكة، حيث ألغينا شرط الحصول على بطاقة (SIM) فعلية، مما ساهم في الحفاظ على صحة عملنا من خلال الاستغناء عن الحاجة إلى زيارات المتجر فعليًا.

وعلى صعيد آخر، واصلت موبايلي إطلاق خدمات شبكة الجيل الخامس لغالبية المدن المستهدفة خلال عام 2020، لترفع بذلك التغطية الإجمالية إلى 50 مدينة، وتمثل شبكة الجيل الخامس والتي يخدمها أكثر من 3,700 موقع منفصل عاملًا أساسيًا في إطار جهود تمكين تقنية إنترنت الأشياء، والتي تلعب دورًا في دعم الأتمتة والتحول الرقمي في كافة جوانب الحياة الشخصية والمهنية.

وفي شهر فبراير، أجرت موبايلي بنجاح أول مكالمة

وكذلك تمكنا من تنفيذ نموذج تحكم أكثر مرونة يؤهلنا للتكيف مع تقلبات السوق بطريقة فعالة وحيوية، ولقد أشركنا موظفينا لتشجيعهم على بناء ثقافة رقمية لكسب دعمهم في تمكين مسيرتنا نحو التحول الرقمي، ونفخر أيضًا بإتمام جهودنا المستمرة إلى الاستغناء عن استخدام الورق من خلال استكمال تطوير الإجراءات الرقمية المتكاملة، وتماشيا مع تلك الجهود عقدت موبايلي أكثر من ستين دورة تدريبية تناولت الموضوعات التالية:

علماء البيانات	أخصائيو التسويق الرقمي
مهندسو البيانات الضخمة	محللو الأعمال والبيانات
خبراء الأمن السيبراني	مهندسو الذكاء الاصطناعي
مهندسو العمليات والتطوير (DevOps)	اختبار الأتمتة
مديرو المشروعات الرقمية	برنامج الماجستير

الاتصالات وتقنية المعلومات، وإنترنت الأشياء (IoT)، وخدمات تحليلات البيانات الضخمة، وخدمات التكنولوجيا المالية القائمة على تقنية Blockchain، وغيرهم ممن يمكنهم المساعدة في الاستفادة من تأثير علامة موبايلي التجارية وقدرات بنيتها التحتية، ويتمثل الهدف من هذه الشراكات في التطور والتحول إلى شركة اتصالات رقمية، وتقديم حلول مبتكرة لتحديات الصناعة المعقدة، والتوسع لتغطية أسواق وجماهير جديدة، وزيادة مبيعاتنا وإيراداتنا.

نفخر أيضًا بمبادراتنا المستمرة إلى العمل بلا ورق والتي تهدف إلى رقمنة العمليات الشاملة ودعم جميع رحلات الموظفين والعملاء، وتشمل العقود والاتفاقيات والتوقيعات الرقمية وخدمات التقاضي و نظام الزوار بصفة عامة، تمت أتمتة 111 عملية وأربع عمليات أتمتة آلية (RPA's) في عام 2020.

ونسعى في موبايلي بالتعاون مع الشركاء من أجل تسخير قوة الابتكار ولعب دور مؤثر في تمكين الاقتصاد الرقمي من خلال برنامج الشراكة الرقمية (MDP)، وفي واقع الأمر، نتطلع إلى العمل مع شركاء يعملون على توفير خدمات

معلومات تتوفر بشكل شبه فوري، وشبكة جيغابت المتكاملة لإتاحة الوصول الرقمي بسهولة وانسيابية مع زيادة التركيز على المحاكاة الافتراضية ومنظومة تقسيم الشبكات، وكذلك نموذج التشغيل الرقمي للحكومة وتنمية القدرات وغيرها، وكذلك نهدف على وجه التحديد إلى تعزيز درجة مؤشر النضج الرقمي إلى 3 من 5 بحلول عام 2023، ورقمنة العمليات الداخلية والخارجية وأتمتتها بنسبة 100% بحلول عام 2024، وتقليل نفقات التشغيل الخاصة بنظام دعم الأعمال (BSS) بنسبة 30% بحلول عام 2025.

النظرة المستقبلية

نظرًا لأهمية التحول الرقمي في تحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية للمملكة، وكذلك أهداف رؤية 2030، فإننا لا نزال على ثقة تامة بأن المشروعات الكبرى قيد الإعداد ستوفر فرصًا استثنائية لمشغلي الهاتف المحمول، على النحو المبين في إستراتيجية (GAIN).

تركز إستراتيجية (GAIN 2020) على نمونا وتحولنا لتنمية الأعمال الأساسية من خلال التركيز على القطاعات عالية القيمة، والتفاعل مع العملاء رقميًا، والدخول في مجالات أعمال جديدة، وزيادة مشاركة الأعمال التجارية (B2B) من خلال التركيز على القطاعات ذات الأولوية، ونهدف إلى تحقيق ذلك باستخدام أدوات التحليل المتطورة التي تساعد في تحسين عملية اتخاذ القرارات بناءً على



إنجازات عام 2020



شهادة الأيزو
ISO 20000



تحسين الجودة
بنسبة
29%



وصول تقييم
التطبيق إلى
4.7

زيادة الإنتاجية
بنسبة
30%
والسرعة بنسبة
38%



إدراج أكثر من
150
ميزة لأعمالنا



244 واجهة
برمجة التطبيقات
الممكنة (APIs)



خصوصية البيانات وأمنها وحمايتها

نسعى جاهدين لتنفيذ أفضل البرامج والآليات في العالم وإدارة الأمن السيبراني لحماية المعلومات الشخصية لعملائنا وخصوصيتهم.

نهجنا

تعرض سياسة الخصوصية الخاصة بنا مدى التزامنا بخصوصية عملائنا ومستخدمي موقعنا الإلكتروني وتطبيقنا، حيث توضح تلك السياسة كيفية تعاملنا مع معلومات التعريف الشخصية التي تُجمع من زوّار موقعنا ومستخدمي تطبيقنا، وعلى الصعيد الداخلي فإنها تتناول السياسة التشغيلية لأمن المعلومات والتي تتم مراجعتها سنوياً، وتتناول جوانب الأمن السيبراني المتعلقة بيئة أعمالنا.

وسعيًا لضمان الامتثال وقياس أدائنا، لدينا العديد من مؤشرات الأداء الرئيسية التي تعكس مستوى الخصوصية والأمن في مختلف أقسام موبيلي حيث تتناول هذه الإجراءات فعالية إدارة الأمن والامتثال، وإدارة الهوية والوصول، وإدارة حماية المعلومات، وكذلك إدارة الحماية من التهديدات.

صُممت عملية إدارة الحوادث للإبلاغ عن اختراق أمن البيانات في الوقت المناسب، وتحليلها، والاستجابة لها لتقليل احتمالية وقوع حوادث مستقبلية، ولقد أنشأنا فريقًا للاستجابة للحوادث (IR) للتعامل مع حوادث أمن المعلومات واتخاذ الإجراءات السليمة لاستيعابها وتخفيفها وحلها، وكذلك حدّدنا ضوابط أمنية لحماية معلومات موبيلي خلال كامل دورة حياة المعلومات، بدءًا من الإنشاء وصولاً إلى الاستخدام، مرورًا بتدمير البيانات/تفادها، كما تمكّننا من تنفيذ أساليب لحماية البيانات مثل التشفير، والإخفاء، والتجزئة، وذلك عند الحاجة لإضافة مستوى حماية إلى معلومات التعريف الشخصية.

التدريب والتوعية الأمنية

زادت التهديدات المتعلقة بخصوصية البيانات وأمنها زيادة كبيرة على مر السنين، حيث يستغل المتسللون العوامل البشرية مرارًا وتكرارًا لشن هجماتهم، ويستعينون في ذلك ببعض الأساليب ومنها التصيد الاحتيالي، للحصول على معلومات شخصية أو مالية عن طريق خداع المستخدمين برسائل عبر البريد الإلكتروني أو المواقع الإلكترونية التي يبدو أنها من جهة موثوقة بها، ونرى أن أفضل طريقة لتجنب تلك التهديدات هي إعداد برنامج تدريبي وتوعوي أمني قوي، لذلك قمنا بتطوير إستراتيجية التوعية الأمنية لتعزيز مستوى الوعي الأمني

لدى شركة موبيلي، وذلك لتحديد اتجاه عالي المستوى في مختلف أقسام مؤسستنا وإدارتها، إضافة إلى تشجيع أصحاب المصلحة المتعددين إلى بذل جهود مدروسة ومتضافرة لحماية موبيلي ومصالح عملائنا.

وتتمثل أهداف الإستراتيجية فيما يلي:

1. توعية الموظفين بالمفاهيم الأساسية للأمن السيبراني والتهديدات المرتبطة به
2. رفع مستوى الوعي بين الموظفين وتعريفهم بمسؤولياتهم تجاه أمن المعلومات والاعتراف بأدوارهم في حماية موارد المعلومات
3. تعزيز أمن المعلومات لدينا من خلال تغيير السلوكيات الأمنية لموظفينا
4. بناء برنامج مستدام يمكن تنفيذه لتحسين سلوك الأشخاص الذين يتفاعلون مع البيانات والأنظمة الحساسة باستمرار.

ويعتزم برنامج التوعية الأمنية الخاص بنا تغيير طريقة تفاعل موظفينا مع البيانات والأنظمة على مستوى المؤسسة، حيث يغطي جميع موظفي المؤسسة ويتم تنفيذه باللغتين العربية والإنجليزية، وتعتمد منهجية التدريب المستمر لدينا على نهج دوري للتقييم والتعليم والتعزيز والقياس، وبهذه الطريقة ندرب المستخدمين على أفضل الممارسات ونعلمهم عن كيفية التعامل عند مواجهة التهديدات الأمنية، ويغطي البرنامج أيضًا مجموعة متنوعة من موضوعات أمن المعلومات المهمة، مثل الشبكات الاجتماعية الآمنة، والهندسة الاجتماعية، والتصيد الاحتيالي، والأمن في مكان العمل، والعمل من المنزل، وأمن كلمة المرور.

ونتيجة لتفشي جائحة كوفيد-19 وما يتبعها من قيود مفروضة على حركة التنقل وغيرها، أطلقنا حملات توعية هادفة من خلال الرسائل النصية القصيرة، وتطوير إرشادات الأمن السيبراني للعمل من المنزل لموظفينا.

اللجنة التوجيهية للأمن السيبراني

في إطار مبادراتنا الساعية إلى تنفيذ الأمن السيبراني وحماية أصولنا، أنشأنا لجنة توجيهية للأمن السيبراني (CSSC)، والتي تتعامل مع متطلبات الأمن السيبراني وتوفير الدعم الإداري، ويتمثل الغرض الأساسي من تلك اللجنة في الإشراف على إستراتيجية وبرامج الأمن السيبراني وإدارتها لحماية معلوماتنا وبياناتنا من مخاطر الأمن السيبراني وتهديداته، فيما يلي الأهداف الأساسية لتلك اللجنة:

1. إنشاء حوكمة مع أصحاب المصلحة الداخليين لدى موبيلي لتتماشى مع إستراتيجية وبرامج الأمن السيبراني وسياسات الشركة المتعلقة بالأمن السيبراني
2. ضمان حماية سرية المعلومات والبيانات ونزاهتها وتوافرها وخصوصية العملاء
3. ضمان التوافق والامتثال للمتطلبات الصادرة من الحكومة

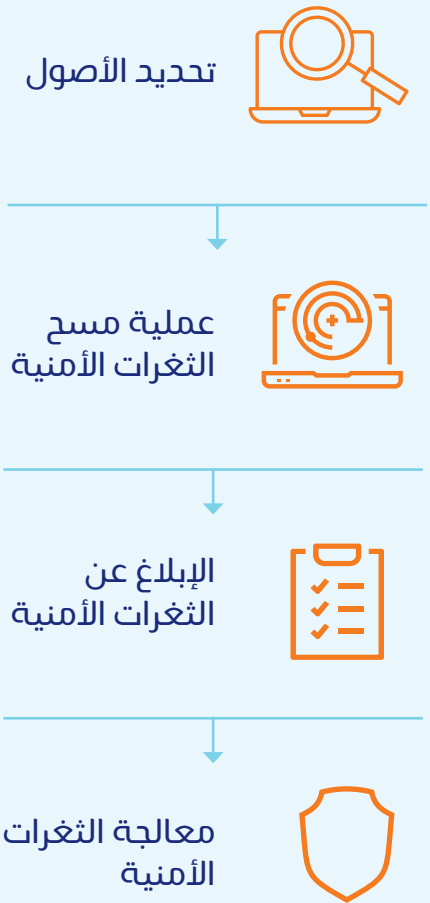
يعمل قسم الأمن السيبراني لدينا على دعم طموحنا في أن نصبح مزودًا للاتصالات الرقمية، ولتزويد موبيلي بالأمن والمرونة في مواجهة التهديدات السيبرانية الناشئة، إذ تتوافق خدمات وعمليات الأمن السيبراني لدينا مع العديد من الاعتمادات الدولية، بما في ذلك ما يلي:

1. معيار أمن بيانات (DSS) بطاقات الدفع (PCI) لخدمات المواقع المشتركة السحابية
2. تحالف أمن الحوسبة السحابية (CSA) لخدمات المواقع المشتركة السحابية
3. معيار (ISO 27011) - مراقبة الأمن السيبراني للاتصالات
4. معيار (ISO 27017) - ضوابط أمن المعلومات للسحابة
5. معيار (ISO 27018) - حماية معلومات التعريف الشخصية في السحابة
6. معيار (ISO 27001) - قسم الأمن والخصوصية
7. معيار (ISC 27001) - عمليات الاتصالات وتقنية المعلومات والأعمال الرقمية
8. معيار (ISO 27032) - إرشادات للأمن السيبراني

إدارة الثغرات الأمنية

يتولى قسم الأمن السيبراني أيضًا مسؤولية إنشاء عمليات إدارة الثغرات الأمنية التي تساعد في تحديد الثغرات الأمنية المعروفة في أنظمة المعلومات وتقييمها وتحديد أولوياتها ومعالجتها ومراقبتها. ويعتبر تقييم الثغرات الأمنية (VA) جزءًا من عملية إدارة الثغرات الأمنية، ويتم إجراؤه على جميع الأنظمة لتحديد المجالات تتعرض للمخاطر، والتي يتم معالجتها قبل المضي قدمًا في مرحلة الإنتاج.

إدارة الثغرات الأمنية



وتخضع جميع الأنظمة لتقييم الثغرات الأمنية قبل الانتقال إلى مرحلة الإنتاج، وذلك كجزء من عملية إدارة الثغرات الأمنية، وتخضع أنظمتنا لتنفيذ الحد الأدنى من معايير الأمن الأساسية، وهو الحد الأدنى من معايير تكوين أمن المعلومات التي يتم تطبيقها على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

ونجري عمليات مسح للثغرات الأمنية داخليًا وخارجيًا على أساس ربع سنوي بعد إجراء أي تغييرات جوهرية في البنية التحتية أو التطبيقات، ولقد استعنا بـ (Qualys)، المزود الرائد لحلول الامتثال والأمن السحابي، وأدوات فحص الثغرات الأمنية لفحص أنظمة تكنولوجيا المعلومات لدى موبايلى، ويتولى القسم مسؤولية مراجعة أنشطة معالجة الثغرات الأمنية بما في ذلك إجراء عمليات مسح إضافية بمجرد نشر تدابير المعالجة على الأنظمة.

ومن أجل منع الاختراقات والتعافي بسرعة في حالة وقوع أي هجوم، نعتمد على إمكانياتنا الحديثة للحماية والكشف والاستجابة، إضافة إلى ذلك قمنا بنشر الأدوات والأنظمة التي أوصت بها الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (NCA) والتي تضمن جمع أحداث الأمن السيبراني وتحليلها ومراقبتها في الوقت المناسب من أجل الاكتشاف المبكر لهجمات الأمن السيبراني المحتملة بهدف منع الآثار السلبية على عملياتنا أو تقليلها، فعلى سبيل المثال، نستخدم أداة إدارة المعلومات والأحداث الأمنية (SIEM) التي تحدد الأحداث المتوقعة وغير المتوقعة وتكتشفها، إلى جانب برنامج الحماية من البرامج الضارة وذلك بهدف حماية معلومات موبايلى وأنظمتها.

التقييم والامتثال

لضمان الفعالية المستمرة لنظام إدارة الخصوصية والأمن في موبايلى، نقوم بإجراء عمليات تدقيق داخلية وتقييمات للثغرات الأمنية التي تغطي أمن عمليات التشغيل واختبارات الاختراق وفعالية ضوابط الأمن الداخلية والخارجية، إذ نقوم أيضًا بإجراء عمليات تدقيق خارجية منتظمة.

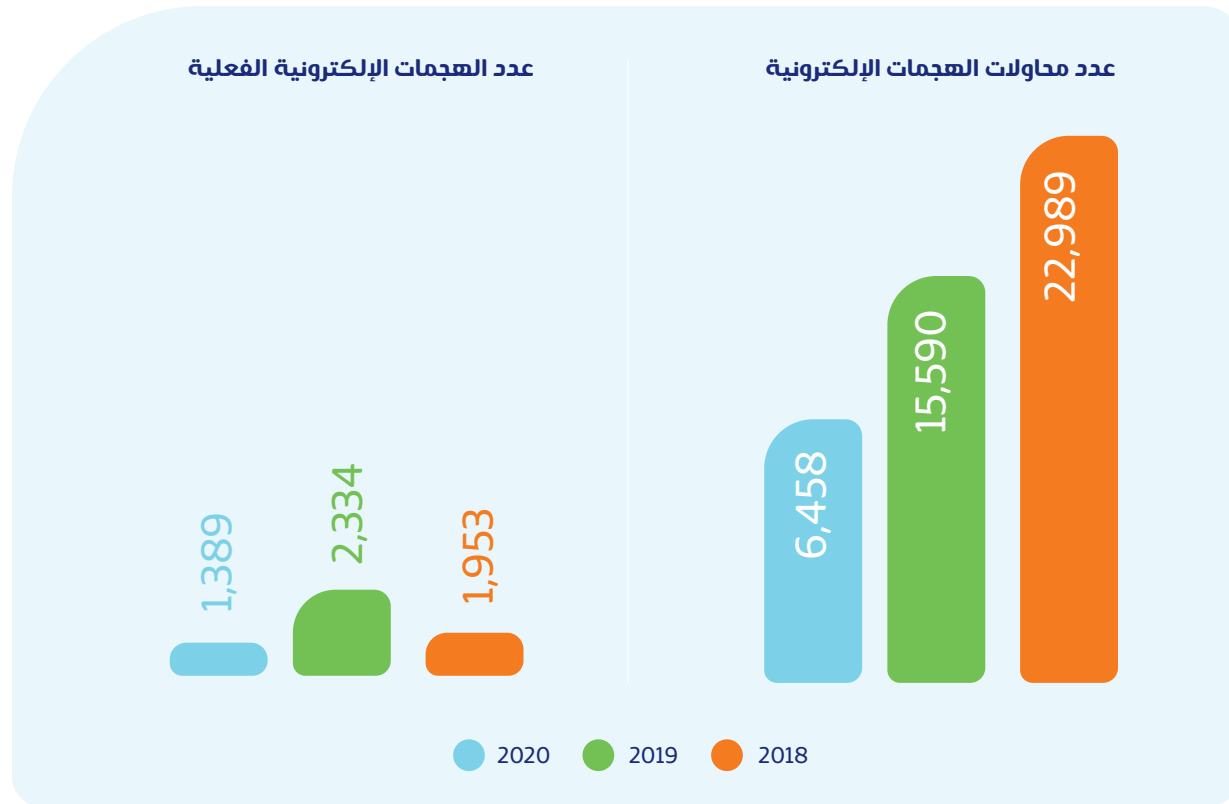
ويجري قسم التدقيق الداخلي عمليات تدقيق ومراجعات دورية للأمن السيبراني لتقييم ما إذا كانت ضوابط الأمن السيبراني الخاصة بنا مطابقة وفقًا لسياسات موبايلى وإجراءاتها، وإضافة إلى ذلك، يتم التصديق الخارجي من قبل الهيئة الوطنية للأمن السيبراني ولجنة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لمراجعة مدى فعالية نظام إدارة الخصوصية والأمن وتقييمه.

ونلتزم أيضًا بالمتطلبات القانونية والتنظيمية التي تحددها الكيانات والهيئات الحكومية الوطنية مثل الهيئة الوطنية للأمن السيبراني.

إن شهادة اعتماد لائحة العمل لدى موبايلى والتي تمت الموافقة عليها من قبل وزارة العمل والتنمية الاجتماعية تحدد الإجراءات التأديبية المتخذة ضد أي اختراق لأمن المعلومات وعدم الامتثال لسياسات ومعايير أمن المعلومات.

أدائنا

شهدنا خلال السنوات الماضية انخفاضًا في عدد محاولات الهجمات الإلكترونية وتمكّنًا من تقليل عدد تلك الهجمات، ويسعدنا الإعلان عن عدم وجود أي خروقات للبيانات في عام 2018 و2019 و2020.



مؤشر الأداء الرئيسي	الوحدة	2018	2019	2020
عدد اختراق البيانات	#	0	0	0
عدد اختراق أمن البيانات التي تنطوي على معلومات التعريف الشخصية للعملاء	#	0	0	0

النظرة المستقبلية

وبالنظر إلى المستقبل، فقد وضعنا سلسلة من مؤشرات الأداء الرئيسية الطموحة بناءً على إستراتيجيتنا لتحقيق رؤيتنا المرجوة، والتي تشمل ما يلي:

أكثر من 95% من النظام المتوافق مع معيار التكوين الحالي تم استهدافه.	الانتهاء بنسبة 100% من برنامج خصوصية البيانات الذي يتضمن إجراء تقييم لتأثير الخصوصية فيما يتعلق بتطبيق موبايلى ذو الأهمية الكبيرة.	الحفاظ على الحد الأدنى من مدة الاحتواء للاستجابة للأحداث الخطيرة والدرجة وإغلاقها.	الحفاظ على مستوى عالي من رضا الموظفين ومشاركتهم.
--	---	--	--

علاقات العملاء ورضاهم

نكرس في موبيلي جهودًا هائلة لتلبية احتياجات عملائنا وضمان أن آراءهم تجد أذانًا صاغية، ونسعى باستمرار لتحسين عملياتنا لزيادة مستوى مشاركة العملاء ورضاهم.

نهجنا

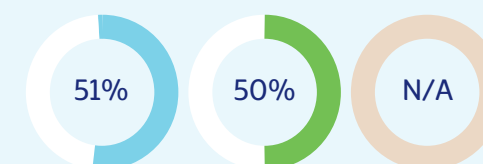
نلتزم خدمة العملاء وهي إحدى ركائز إستراتيجية (GAIN) لدى موبيلي بتعزيز تجارب العملاء الإيجابية من خلال تقديم خدمة متميزة لهم، وعلى الرغم من التحديات التي واجهناها في عام 2020 إلا أننا حافظنا على المعايير العالية والأداء المتميز في مختلف المؤشرات الأساسية مثل تجربة العملاء وإدارة الشكاوى وتقديم الخدمات.

وبصفتنا مقدم خدمة، فإننا نلتزم بما حدّدته هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات من متطلبات لحماية حقوق العملاء والتي يجب على مقدم الخدمة الالتزام بها والامتثال لها، حيث تتضمن هذه المتطلبات حقوق العملاء للوصول إلى الخدمة والحصول على المعلومات الصحيحة واستخدام الخدمة بالسعر المعلن عنه واحترام خصوصيتهم والحفاظ على سرية معلوماتهم، وذلك لضمان بناء علاقات مسؤولة معهم، من خلال التزامنا بسياسة حقوق العملاء، إذ نلتزم بتقديم منتجات وخدمات عالية الجودة وتتسم بالشفافية.

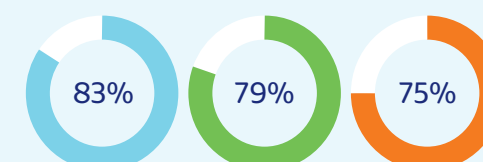
توجّهت إدارة خدمة العملاء في موبيلي مع بدء انتشار الجائحة إلى نظام العمل من المنزل بسرعة وكفاءة، ونجحت في تحقيق طاقاتها التشغيلية الكاملة خلال 48 ساعة فقط، وواصلت مراكز الاتصال التابعة للشركة تقديم خدماتها بشكل كامل خلال فترة الجائحة، وسرعان ما تكيف ممثلو مراكز الاتصال مع نظام العمل من المنزل، ودعّمًا للحكومة والصعوبات التي يواجهها الجميع نتيجة انتشار جائحة كوفيد-19، قامت موبيلي بتغيير اسم الشبكة إلى (Stay Home – Mobily) في مايو 2020، مناشدين الجميع بالبقاء في المنزل لمنع انتشار الفيروس.

ولأن هدفنا هو التحسين المستمر للنتائج التي تعكس مدى رضا عملائنا، فقد خصّصنا مجموعة متنوعة من المبادرات لتحقيق ذلك، وتشمل تلك المبادرات تعزيز تغطية شبكة الجيل الخامس في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية، كما أدخلنا خدمة التجوال المحلي بهدف الحفاظ على توفير خدمة الشبكة في القرى والهجر التي تغطيها خدمات الاتصالات في جميع مناطق المملكة، وتتيح هذه الخدمة للمستخدمين تغيير شبكة مشغل الخدمة الأساسي إلى

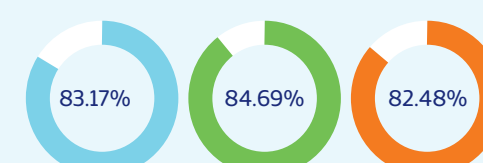
رضا العملاء
نتيجة رضا العملاء (النسبة المئوية للعملاء الذين أعطوا تصنيف 9 و10 على مقياس رضا العملاء من 0 إلى 10)



مستوى الرضا عن البيع بالتجزئة



عدد مرات حل المشكلة من أول مكالمة (FCR)



2020 2019 2018

شبكة مشغل آخر إذا لم تكن هناك تغطية متاحة من مشغل الخدمة الأساسي.

ساهم التنفيذ السريع لآليات الدعم التقني واللوجستي في تسهيل انتقال الشركة إلى نظام العمل عن بعد، حيث ساعدت هذه الجهود ممثلي خدمة العملاء على تلقي اتصالات العملاء والتعامل مع الاستفسارات

والطلبات الواردة عبر منصات التواصل الاجتماعي بشكل فوري من منازلهم، وكذلك حرصت الشركة على تحقيق الجهات المشغلة التابعة لها أعلى معايير الخدمة، فواصلت تقديم الخدمات لموظفيها من خلال توفير كافة فرص التدريب التشغيلي عبر منصة التعليم الإلكتروني الافتراضية التي أطلقتها موبيلي خلال عام 2020، بما في ذلك التدريب على العمل من المنزل، وكيفية استخدام أدوات الاتصال والتعاون الرقمي بكفاءة، وقد أتاحت ظروف العمل الجديدة والانتقال إلى التعامل مع الجمهور عبر القنوات الرقمية ومنصات التواصل الاجتماعي، فرصة فريدة لتنفيذ العديد من المبادرات الساعية لتحسين التواصل مع العملاء في العالم الافتراضي، ومن مبادرات خدمة العملاء التي طرحت في هذا الإطار تأسيس مجتمع رقمي جديد عبر الموقع الإلكتروني للشركة في عام 2020، وإدخال عدد من التحسينات على تطبيق موبيلي وخدمات التعرف الصوتي الفوري (IVR)، وإطلاق أكثر من 100 كشك من أكشاك الخدمة الذاتية في جميع أنحاء المملكة، مما يوفر لعملائنا الخدمات وإمكانية الوصول إليها على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

أعلنت موبيلي في عام 2020، عن تأسيس شراكة في مجال التحول الرقمي مع الشركة العالمية الرائدة في

مجال التكنولوجيا (SAP) وذلك لتنشيط أتمتة فريق المبيعات لدينا، وتتماشى هذه الشراكة مع إستراتيجيتنا للتحول الرقمي حيث نسعى إلى تعزيز القدرة التنافسية للأعمال من خلال تعزيز تجارب العملاء، وتحسين التكاليف والمبيعات، وإدخال الابتكارات في السوق بشكل أسرع.

ولقد جاء تطوير قدرات موظفي المبيعات في مقدمة أولويات قسم مبيعات المستهلكين لدينا، حيث تم تدريب موظفي المبيعات على مجموعة من البرامج وعلى مستويات مختلفة في عام 2020، فضلًا عن إطلاق مبادرات تغطي جميع المنتجات والخدمات التجارية الجديدة، كما تم تسجيل جميع الموظفين الجدد في برنامج تعريفي لضمان استعدادهم لخدمة العملاء، ونظرًا للقيود التي فرضتها جائحة كوفيد-19، قدمنا لموظفينا تدريبًا على المهارات الشخصية والوظيفية عبر منصات معرفية متطورة، مثل نوليدج سيتي (Knowledge-City)، ولينكد إن ليرننج (LinkedIn Learning)، مع مراعاة طبيعة أدوارهم ومتطلباتها، ومن أجل الحفاظ على مستوى عالٍ من رضا العملاء فإننا نجري اختبارات دورية للتأكد من أن وكلاء المبيعات على دراية تامة بمنتجات موبيلي وخدماتها.



حل مشكلات العملاء

أعرب عملاء موبايلي مرة أخرى عن رضاهم عن مستوى خدمة العملاء لدينا، حيث سجلنا أقل عدد من الشكاوى بين مشغلي شبكات الهاتف المحمول في المملكة في عام 2020، وذلك وفقًا لبيانات هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، وكذلك سجلنا أدنى عدد من الشكاوى فيما يتعلق بشبكة الألياف البصرية المنزلية (FTTH) منذ الربع الثاني من عام 2019.

ولضمان حصول عملائنا على الدعم الذي يحتاجون

إليه، نضمن إمكانية تلقي طلباتهم وشكاويهم فيما يتعلق بالخدمة عبر القنوات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي ومراكز الاتصال، حيث يتم إحالة طلبات الخدمة إلى الفريق المسؤول للتحقيق فيها وحلها، وبمجرد حل المشكلة، يتم إبلاغ عملائنا عبر مكالمات هاتفية أو رسالة نصية قصيرة مع إتاحة خيار إعادة فتح طلب الخدمة إذا استمرت المشكلة، أو المشاركة في استبيان تقييم طلب الخدمة، مما يمكننا من الحصول على نتائج بشأن مستوى رضاهم عن عملياتنا.

شكاوى العملاء	الوحدة	2018	2019	2020
عدد شكاوى العملاء	#	770,193	737,526	930,996
عدد شكاوى العملاء التي تم حلها	#	770,165	737,526	930,972

تقييم المتسوق السري

برنامج تقييم المتسوق السري هو عبارة عن خطة تحسين مستمرة تهدف إلى تعزيز تجربة عملاء موبايلي من خلال تقييم رحلة العميل بأكملها، بما في ذلك تقييم جودة المنتج والخدمة والمرافق وعملية التشغيل.

حيث يجري موظفون سريون زيارات سرية إلى متاجر موبايلي لتقييم الأداء بناءً على مدى التزام موظفي موبايلي لإرشادات رحلة العملاء والتدريب المتعلق بها، لنتمكن من خلال البرنامج للتأكد من مستوى فهمنا لاحتياجات عملائنا، وقمنا في هذا العام بمراقبة تنفيذ الإجراءات الاحترازية المفروضة نتيجة تفشي جائحة كوفيد-19، وذلك في مختلف متاجر البيع بالتجزئة التابعة لنا حفاظًا على صحة عملائنا وموظفينا وسلامتهم.

ويمكن طلب ذلك إذا استمرت المشكلة، أو المشاركة في استبيان تقييم طلب الخدمة، مما يمكننا من الحصول على نتائج بشأن مستوى الرضا عن ملاحظتنا وعملياتنا.



الوحدة	Q2'19	Q3'19	Q4'19	Q1'20	Q4'20
الحالة الخارجية للفرع	98	98	98	98	97
ماكينة التذاكر*	100	100	98	98	97
الحالة الداخلية للفرع	94	94	92	95	97
توافر المواد الإعلانية وعرضها	100	100	100	100	91
التفاعل مع ممثل خدمة العملاء	98	99	97	96	95
المظهر الخارجي لممثل خدمة العملاء	76	76	78	76	79

أداؤنا

نفخر بترشيحنا لأول مرة ضمن قائمة العلامات التجارية السعودية العشر الأعلى قيمة، ولقد أصدرت شركة براند فاينانس ومقرها لندن، وهي الشركة المستقلة والرائدة في مجال تقييم العلامات التجارية والاستشارات الإستراتيجية، تصنيفها السنوي لتقييم العلامات التجارية، حيث صنفت موبايلي في المركز التاسع ضمن قائمة العلامات التجارية السعودية الأعلى قيمة، حيث اكتسبت موبايلي ثلاث درجات في مقياس التصنيف وارتفعت قيمة علامتها التجارية بنسبة 31% لتصل إلى أكثر من 4 مليارات ريال سعودي.

وأطلقت موبايلي أكثر من 70 منتجًا في عام 2020 لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة والمتطورة خلال تداعيات جائحة كوفيد-19، ومنها الحاجة إلى حجم بيانات أكبر، وكذلك أعادت الشركة توجيه إستراتيجيتها التسويقية لزيادة التركيز على القنوات الإلكترونية ومنصات التواصل الاجتماعي كبديل لقنوات الاتصال التقليدية، وطرحت الشركة عددًا من الحوافز شملت عروضًا لعملاء الباقات مسبقة الدفع والباقات المفوترة، منها بيانات إضافية وخصومات على رسوم الاشتراك، وباقات جديدة لحلول البث عبر الإنترنت (OTT) ضمن خدمة (TV Mobily)، وخصومات على باقات شبكة الألياف البصرية المنزلية المفوترة، وطرحت خدمات الاتصال عبر شبكات (LTE) وشبكة الجيل الرابع

(VoLTE)، وطرحت باقات أجهزة بلدي ستيشن (PS5) وإكس بوكس (X/S) للألعاب الفيديو، ولقد ارتفع متوسط سرعات التحميل للإنترنت المتنقل عبر شبكة موبايلي إلى 78.10 ميجابت في الثانية، فيما وصل متوسط سرعات التحميل للإنترنت الثابت إلى 76.25 ميجابت في الثانية. وقد نجحت الشركة في توفير جودة مرتفعة للغاية لخدمات بث الفيديو عبر الإنترنت الثابت (وصلت إلى 99.76% لصيغة (4K UHD) فائقة الوضوح)، كما سجلت أعلى سرعات الوصول (أقل زمن استجابة) لثلاثة من أصل أربعة تطبيقات للتواصل الاجتماعي والتي تعتبر الأكثر استخدامًا في المملكة، ولقد كان أحد الاعتبارات المهمة أثناء نظام العمل عن بُعد هو تحقيق أقل زمن استجابة للمنصات الشهيرة مثل (Zoom) و (Microsoft Teams) و (Cisco WebEx) و (Google Meet) في المملكة وفقًا لتقرير هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

وتعزيزًا لجودة خدماتنا، بدأنا في تقديم خدمات موبايلي فايبر (خدمات الألياف البصرية) من خلال إبرام اتفاقية لفتح النطاق العريض، مما يسمح لنا بتقديم خدمات النطاق العريض الثابت والألياف البصرية إلى 3.5 ملايين منزل في جميع أنحاء المملكة، وتوفر خدمات النطاق العريض لشبكات الاتصالات الثابتة من خلال تقنية الألياف البصرية للعملاء لتوفير تجربة فريدة للإنترنت عالي السرعة بالإضافة إلى بث الفيديو والألعاب الإلكترونية.

سرعة الوصول (زمن الاستجابة) لتطبيقات التواصل الاجتماعي الأكثر استخدامًا في المملكة*

3 ملي في الثانية
فيسبوك

3 ملي في الثانية
إنستغرام

69 ملي في الثانية
تويتر

سرعة الوصول (زمن الاستجابة) لتطبيقات الاجتماعات المرئية الأكثر استخدامًا في المملكة*

208 ملي في الثانية
Zoom

86 ملي في الثانية
Cisco webex

37 ملي في الثانية
Google Meet

186 ملي في الثانية
Microsoft teams

التسويق المسؤول

نسعى جاهدين لتعزيز شبكتنا لضمان تقديم مستويات عالية من الجودة والخدمة لتلبية احتياجات العملاء، وبذلك نضمن أن يتسم تواصلنا بالشفافية.

جودة المنتجات والخدمات

أحدثت جائحة كوفيد-19 اضطراباً غير مسبوق في سوق الاتصالات، حيث أدت مجموعة من التحديات للتأثير بشكل سلبي على الإيرادات، إذ تضمنت تلك التحديات رفع ضريبة القيمة المضافة بنسبة 10% إضافية، وانخفاض قاعدة المستخدمين في موسم الحج والعمرة، وخفضت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات أسعار خدمة المكالمات الصوتية الانتهازية عبر شبكة الهاتف المتنقل (MTR).

وكذلك تمكنا من تخفيف هذه التأثيرات بطريقة فعالة من خلال اتخاذ إجراءات تركز على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، حيث قامت الشركة بتحويل مواردها من مبيعات خدمات التجوال ومبيعات موسم الحج والعمرة إلى القنوات الرقمية، لتنجح في تعديل نهج المبيعات الرقمية بما يوفر للمستخدمين بدائل مربحة وفعالة ويعزز تجربتهم، ويساهم في الوقت نفسه في رفع الإيرادات، ولقد تم تحويل غالبية المنتجات التي كانت تُباع عبر القنوات التقليدية خلال عام 2019 لتتوفر حالياً لعملائنا عبر القنوات الرقمية.

ونجحت الشركة في تقليل معدل انسحاب المستخدمين بشكل ملحوظ خلال عام 2020 مع الاحتفاظ بحصتها السوقية، وذلك بفضل حرصها على توفير خدمات رقمية أكثر سرعة وانسيابية وكفاءة، وكذلك ارتفاع حجم استخدام البيانات عبر شبكة موبيلي بنسبة 50% تقريباً، إضافة إلى ارتفاع كبير في الطلب على خدمات شبكة الألياف البصرية المنزلية (FTTH).

التسويق المسؤول

تركيزنا الرئيسي عند تصميم المنتجات والخدمات يكون من خلال عملنا، حيث نأخذ في الاعتبار جميع شرائح العملاء عند ابتكار منتجات وخدمات جديدة وتحديث الحالي منها وذلك من خلال تحليل الاتجاهات والسلوكيات وأداء المبيعات، إذ تستند إستراتيجية (GAIN) إلى مبدأ الإلهام الرقمي من أجل 'تمكين الاقتصاد الرقمي لخلق الفرص'.

لا توجد أي حوادث تتعلق بالتسويق أو الإعلان بطريقة غير لائقة في عام 2020.

صاحب العمل المسؤول



نسعى جاهدين لخلق بيئة مفتوحة ومتنوعة وشاملة توفر المعرفة والمهارات والتفاني الذي نحتاجه لتحقيق أهداف أعمالنا طويلة الأجل، نطمح بأن يشعر جميع الموظفين بالتقدير على أساس المساواة وأن يشاركونا قيمنا، ونلتزم ببناء قوى عاملة مستوحاة من الابتكار والجودة والإنتاجية.



معلومات عن
شركة موبيلي

الاستدامة
في موبيلي

المسؤولية
المؤسسية

السوق والعملاء

صاحب العمل
المسؤول

التأثير الإيجابية على
المجتمع

المحافضة على
البيئة

إدارة المواهب

يعمل موظفونا على دفع مسيرة نمونا، ويدعمون تحقيق أهدافنا الإستراتيجية، حيث نلتزم بتعيين موظفين موهوبين وتطوير مهاراتهم والاحتفاظ بهم، مع التركيز على المواطنين السعوديين دعمًا لرؤية المملكة العربية السعودية 2030، ونركز على التطوير الشخصي والمهني من خلال تزويد موظفينا بفرص التعلم والتطوير، بما يتماشى مع احتياجاتهم.

نهجنا

استجابة للظروف العصبية التي شهدناها جميع في عام 2020، اعتمدت موبايلى نهجًا يركز في المقام الأول على صحة الموظفين مع دعمهم للحفاظ على الإنتاجية التشغيلية، وتمكنت من تسجيل ملاحظات الموظفين بوضوح وشفافية من خلال الاستطلاع السنوي العالمي لمشاركة الموظفين، حيث ساعد نهجنا في ضمان الحد الأدنى من التأثير على موظفينا وعملياتنا، بالإضافة إلى الحفاظ على الأداء المالي لهذا العام.

نظرًا للقيود التي فرضتها الجائحة فقد اتبعنا سياسة العمل من المنزل مما ساعد على توسيع نطاق ترتيبات العمل بمرور الوقت، وأتاح لموظفينا العمل عن بُعد بأمان، ولقد نجحنا في إثبات قدرتنا على إدارة القوى العاملة لدينا ومواجهة التحديات التشغيلية، حيث تمكنا من تشغيل أنظمتنا بالكامل عن بُعد، وتنفيذ مستوى متقدم من الأتمتة، ونقل موظفينا بنجاح إلى نظام العمل من المنزل.

هذا وقد تمكنت إدارة المواطنة المؤسسية التي تأسست مؤخرًا في موبايلى من تطوير العديد من المبادرات لتعزيز توفير بيئة عمل أفضل داخل الشركة، حيث وضعت خطة لتفعيل المشاركة للحفاظ على

قنوات الحوار مع الموظفين الذين يعملون عن بُعد، كما أثمرت مبادراتها التي أطلقتها على مدار العام عن ارتفاع في قيمة العلامة التجارية لشركة موبايلى بنسبة 31%.

وشهد عام 2020 استكمال عدد من مشروعات إدارة الموارد البشرية المُصممة لتحسين الخدمات وتعزيز الكفاءة، ومن هذه المشروعات إعادة نشر جميع سياسات وإجراءات الموارد البشرية بما يضمن تحديثها لتمثل مصدرًا موحدًا لكافة السياسات والإجراءات والعمليات التي يمكن لجميع الموظفين الوصول إليها بسهولة، كما أكملت موبايلى مشروع إعادة هيكلة القوى العاملة وطرح نظام جديد ومحدث لإدارة الأداء، وقد أتاحت هذه التحديثات تقديم مبادرات مختلفة، منها نموذج التشغيل الجديد والهيكل التنظيمي الذي عزز أنشطة إدارة المواهب، لذلك قمنا بإعداد نظام إدارة الأداء وبرنامج مُعزّز لتطوير مستوى الخريجين، وبرنامج تطوير القيادة، مما يساعد في تحسين رحلة تأهيل الموظفين الجدد، وتحديث الإجراءات والعمليات الداخلية لتحقيق المزيد من الكفاءة.



التدريب والتطوير

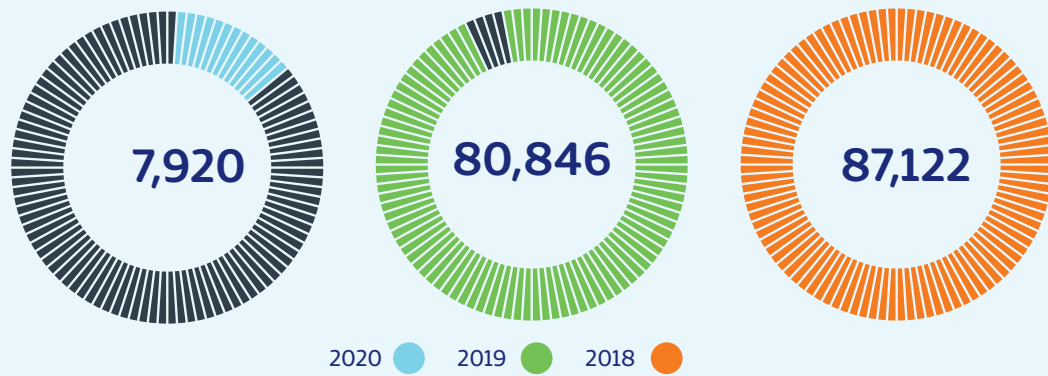
شهد عام 2020 انخفاضًا كبيرًا في برامج وجلسات التدريب وذلك نتيجة تفشي الجائحة، إلا أننا ركزنا اهتمامنا على توفير الدعم لموظفينا من حيث توفير التعلم والتطوير الأساسيين، حيث شمل ذلك الاستفادة والتعاون الذي يدعمه عملية إعادة تنظيم الوظائف، فضلًا عن الأنشطة الجديدة ونمو الأنشطة الحالية التي تتطلب تطوير المهارات وبناء القدرات المستهدفة.

وكذلك أجرينا أيضًا تحليلًا للقوى العاملة، بما يتماشى مع توجيهات مجلس الإدارة والإدارة، وذلك لضمان تلبية متطلبات القوى العاملة في موبايلى في جميع مجالات النمو والاحتياجات، حيث أننا نعمل باستمرار لنصبح منظمة أكثر مرونة وكفاءة وفعالية، وبفضل النتائج التي توصلنا إليها في هذا التحليل، تمكنا من تحديد متطلبات

تعلم أكثر دقة وتحديد مهارات التدريب الأساسية للتحويل الرقمي.

ومن منطلق إيماننا بأن التعلم هو عملية تستمر مدى الحياة، ولضمان حصول موظفي موبايلى على أفضل خيارات التعلم، يسعدنا أن نعلن عن إطلاق مبادرة التعلم الإلكتروني، والتي تهدف إلى تطوير القدرات القيادية لموظفينا بالإضافة إلى تطوير المعرفة الفنية لموظفي موبايلى على المستوى الأوسع نطاقًا، كما تشمل التركيز على تقييم القدرات وتحليل الفجوات، والتخطيط لتطوير الموظفين، والتعاقد مع البائعين الخارجيين، وكذلك تقديم دورات تدريبية مستمرة، حيث نفخر بتأسيس شراكة مع أفضل مؤسسات التدريب لدعم رحلة تعلم موظفينا.

إجمالي عدد ساعات تدريب الموظفين



التدريب	الوحدة	2018	2019	2020
متوسط ساعات تدريب الموظفين من الإناث	متوسط الساعات	22	23	20
متوسط ساعات تدريب الموظفين من الذكور	متوسط الساعات	30	23	23
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	متوسط الساعات	25	23	24
متوسط ساعات التدريب للموظفين السعوديين	متوسط الساعات	24	21.6	22.6

جلسات التدريب	الوحدة	2018	2019	2020
إجمالي عدد الإناث اللاتي حضرن التدريب	#	273	320	46
إجمالي عدد الذكور الذين حضروا التدريب	#	2,728	2,683	218
إجمالي عدد الموظفين الذين حضروا التدريب	#	3,001	3,003	264

الاستطلاع العالمي لمشاركة الموظفين

ندعو جميع الموظفين للمشاركة في الاستطلاع العالمي لمشاركة الموظفين وجمع التعليقات حول عملياتنا وتحديد مجالات التحسين، حيث يتماشى ذلك الاستطلاع مع التزامنا بأن نصبح أفضل صاحب عمل.

لقد شارك في استطلاع هذا العام 89% من موظفي موبيلي المدعوين للمشاركة والبالغ عددهم 2,300 موظف.

مشاركة الموظفين	الوحدة	2018	2019	2020
مؤشر تفاعل الموظفين	%	66	69	63
مؤشر التميز في الأداء	%	65	70	64
المشاركة المستدامة	%	71	74	69
الرؤية والرسالة والتوجه الإستراتيجي	%	70	71	62
القيم	%	71	72	69
فعالية القيادة	%	69	69	62
التمكين والثقة	%	71	75	69
الدعم الإداري	%	69	74	73
فعالية التواصل	%	67	71	66
التعلم والنمو والتقدم الوظيفي	%	62	66	61
المكافأة والتقدير في العمل	%	58	61	54
العمل الجماعي والتعاون	%	74	78	75
إدارة الأداء	%	59	65	60
التركيز على العملاء	%	70	75	71
السرعة والتنفيذ	%	67	70	66
التوازن بين العمل والحياة	%	63	68	61
الرضا الوظيفي	%	72	76	74
الابتكار	%	62	66	59
ثقافة العمل والبيئة	%	64	68	64
مؤشر تغير السلوك	%	60	57	47

معدل تغيب الموظفين

2.51%

2.87%

3.22%

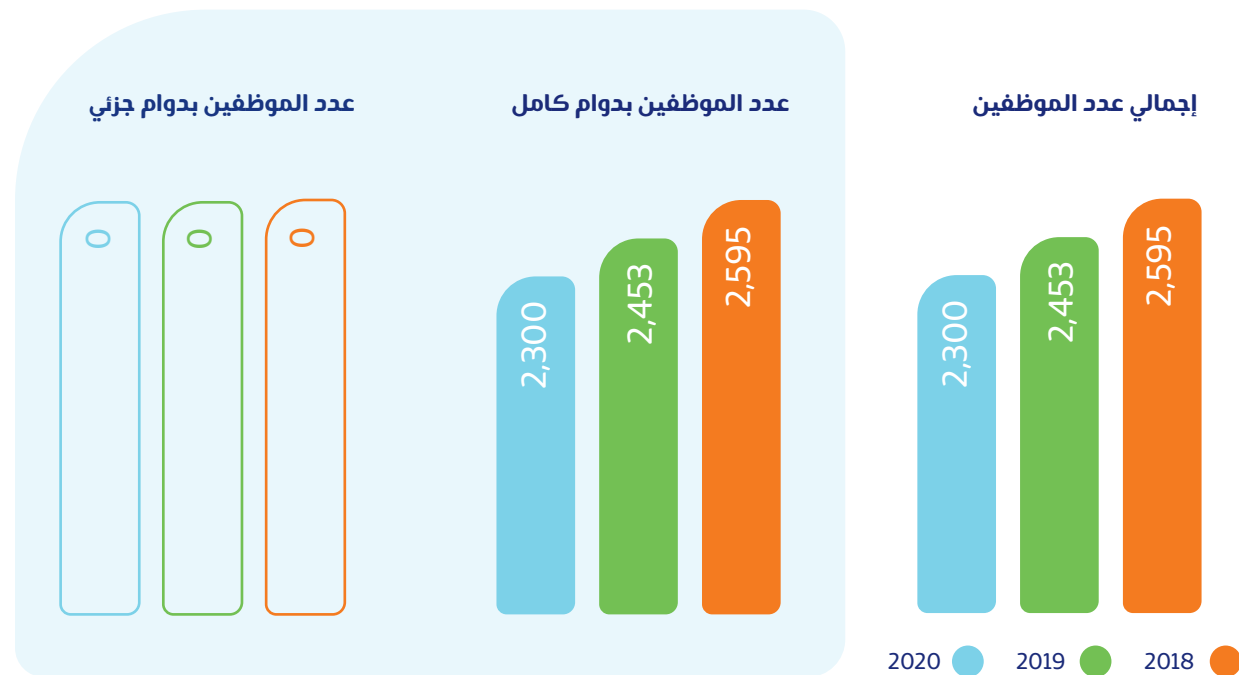
2020 2019 2018

102-7, 102-8, 103-1, 103-2, 103-3, 202-2, 401-1

102-8, 103-1, 103-2, 103-3, 404-2

معلومات عن
شركة موبيليالاستدامة في
موبيليالمسؤولية
المؤسسية

السوق والعملاء

صاحب العمل
المسؤولالتأثير الإيجابية على
المجتمعالمحافظة على
البيئة

حسب مستوى العمل	الوحدة	2018	2019	2020
الإدارة العليا	#	52	58	47
الإدارة الوسطى	#	845	818	753
طاقم العمل	#	1,698	1,577	1,500

القوى العاملة حسب النوع	الوحدة	2018	2019	2020
عدد الإناث	#	139	143	150
عدد الذكور	#	2,456	2,310	2,150
النسبة المئوية للإناث	%	5	6	7
النسبة المئوية للذكور	%	95	94	93

التوطين	الوحدة	2018	2019	2020
معدل توظيف الإدارة العليا	%	46	74	74
معدل التوطين بين إجمالي القوى العاملة	%	80	83	84
إجمالي عدد الموظفين السعوديين (معادل لدوام كامل)	#	2,089	2,031	1,921
إجمالي عدد الموظفين الأجانب (معادل لدوام كامل)	#	508	422	379

دوران الموظفين	الوحدة	2018	2019	2020
معدل دوران الموظفين	%	5.7	6	5.8
إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل لدى المؤسسة	#	149	157	138

الصحة والسلامة

لطالما مثلت صحة وسلامة موظفينا أبرز أولويات شركة موبايي، وقد شكل ذلك أهمية خاصة خلال عام 2020 نظرًا لتداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) وتأثيراتها على المجتمعات التي تعمل فيها الشركة في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية.

نهجنا

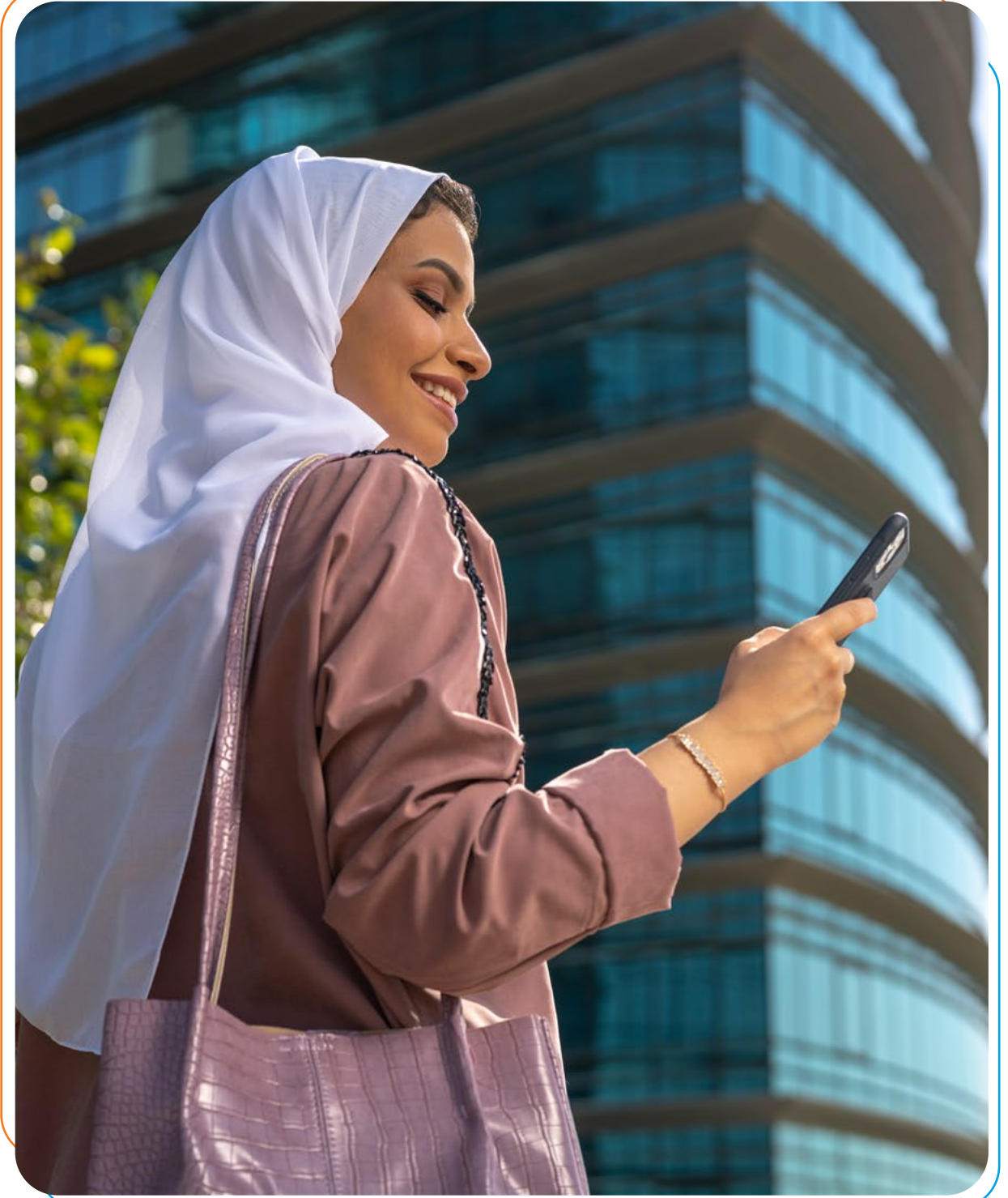
نلتزم بضمان توفير مكان عمل يتمتع بأعلى معايير الصحة والسلامة من خلال الالتزام بممارسات وأنظمة العمل الآمن، وتنطبق سياسة الصحة والسلامة والبيئة (HSE) الخاصة بنا على جميع موظفي موبايي ومقاوليها ومورديها وزوارها ومستشاريها وشركائها في مواقع موبايي ومشروعاتها، ونتوقع من جميع الموظفين والجهات الخارجية الالتزام بقواعد الصحة والسلامة على النحو المنصوص عليه في مدونة قواعد السلوك، وقد تم إعداد كتيبات وبرامج الصحة والسلامة والبيئة لدينا ومراجعتها بعناية وفقًا لمعيار (ISO 45001:2018) والذي حصلنا على الاعتماد منه هذا العام، نلتزم في موبايي بالأنظمة واللوائح الوطنية والدولية واجبة التطبيق على أعمالنا وذلك لتوحيد أفضل ممارسات التشغيل.

يعتبر توفير معايير عالية للسلامة والصحة وحماية البيئة أمرًا ضروريًا للعمل بطريقة آمنة ومسؤولة، وحماية

ونرى أن جميع الحوادث يمكن منع وقوعها، وأن النجاح التشغيلي يعتمد على عدم وقوع أي حوادث.

حياة الموظفين والعملاء والمقاولين والمجتمعات وأصحاب المصلحة، وكذلك حماية الأصول المادية مثل الممتلكات، نلتزم الشركة بتعزيز ثقافة السلامة الإيجابية والحفاظ على إطار إدارة المخاطر الذي يدعم التحسين المستمر في أداء الصحة والسلامة والبيئة من خلال ما يلي:

- تطبيق المراجعات والتقييمات الدورية الرسمية على جميع إجراءات وعمليات التشغيل الموحدة المتعلقة بأهداف وغايات أعمال المرافق والإدارات لضمان التحسين المستمر والامتثال.
- تطبيق ممارسات دورية لتقييم مخاطر الصحة والسلامة والبيئة لتحديد المخاطر والتهديدات في مكان العمل والسعي للسيطرة عليها وتخفيفها لمنع الحوادث وتحقيق التحسين المستمر في أداء الصحة والسلامة والبيئة.
- مراقبة وضمان تنفيذ سياسات وإجراءات الصحة والسلامة والبيئة في جميع مباني المرافق والإدارات، بما في ذلك التصميم والتنفيذ والصيانة والتشغيل والأمن والخدمات المقدمة في جميع منشأتنا.
- دمج الصحة والسلامة والبيئة في جميع قرارات الأعمال ذات الصلة كمساهمة في الاستدامة والتنمية الآمنة، حيث يتولى رؤساء الأقسام المسؤولية ويتحملون المساءلة تجاه التنفيذ الفعال لدليل الصحة والسلامة والبيئة عبر النطاق الكامل لمسؤولياتهم وعملياتهم.
- العمل على تحقيق الوقاية من الحوادث والإصابات وسوء الحالة الصحية من خلال التعامل مع الموظفين وممثليهم، فضلًا عن المشاركة والتشاور لتعزيز دليل الصحة والسلامة والبيئة وتنفيذه.
- توفير برامج التدريب والتوعية اللازمة لضمان أن معايير الصحة والسلامة والبيئة معروفة جيدًا وجزءًا من ثقافتنا.
- ضمان الامتثال الفردي والإداري لسياسة الصحة والسلامة والبيئة من خلال إعداد برامج تحفيزية واضحة تكافئ أفضل تنفيذ للسياسة، بالإضافة إلى الاتفاقات التأديبية التي تحدد عقوبة المخالفات.
- التأكد من توافر جميع الهياكل التنظيمية والموارد اللازمة لتسهيل تحقيق أهداف الصحة والسلامة والبيئة المنشورة، كما تقع على عاتق كل موظف مسؤولية تنفيذ هذه السياسة والوفاء بالتزاماتها.



النظرة المستقبلية

لدينا خطط ترمي إلى مشاركة الموظفين وتحفيزهم وتطويرهم بشكل أفضل، حيث تتضمن خطة أتمتة لوظيفة الموارد البشرية لتحسين عمليات قسم الموارد البشرية، كما تتضمن تفعيل دور الموظفين في بناء خطط العمل وتصميمها بناءً على نتائج الاستطلاع السنوي العالمي لمشاركة الموظفين.

وسعيًا لتدريب موظفينا وتطويرهم، نهدف إلى العودة إلى مستويات ما قبل الجائحة من حيث التدريب والتعليم من خلال تعزيز منصات التعلم الإلكتروني، مما سيزيد من ساعات التدريب ومعرفة المتدرب، بالإضافة إلى تعزيز كفاءة التكلفة، ونهدف أيضًا إلى تأسيس نادي خريجي موبايي وإطلاق مبادرة تعزيز القيمة لاستقطاب الموظفين لزيادة مستوى مشاركة الموظفين إلى أقصى حد.



معلومات عن
شركة موبايي

الاستدامة في
موبايي

المسؤولية
المؤسسية

السوق والعملاء

صاحب العمل
المسؤول

التأثير الإيجابية على
المجتمع

المحافظة على
البيئة

ونعمل على ضمان أن جميع الموظفين مؤهلون ومصرح لهم بالعمل، حيث يخضع جميع موظفينا لتدريب على المشاركة في السلامة لتعريفهم بأفضل ممارسات السلامة بالإضافة إلى تدريبات إخلاء المباني والسلامة من الحرائق، ونعقد أيضًا ورش عمل لتحديد المخاطر وتقييمها (HIRA) للعاملين لدينا، كما توفر معدات الوقاية الشخصية (PPE) لتوفير حماية إضافية لأولئك العاملين المعرضين لمخاطر مكان العمل.

قمنا بتنفيذ سياسة وإرشادات متعلقة بالعمل من المنزل في عام 2020 لضمان صحة موظفينا وسلامتهم، وذلك نتيجة تفشي جائحة كوفيد-19، وسعينا خلال تلك الفترة لتقديم الدعم الكامل حفاظًا على صحتهم الجسدية والعقلية وكذلك عائلاتهم، وأطلقنا مبادرات تشمل برامج التعلم الإلكتروني للقيادة أو التدريب الفني والتطوير المهني، وفصول اللياقة البدنية عبر الإنترنت المُصممة لتشجيع مشاركة الأسرة، وجلسات الصحة العقلية والجسدية والنفسية لمساعدة الموظفين على التحكم في التوتر والقلق.

وكذلك عملنا على تشغيل جميع الأنظمة عن بُعد لحماية صحة موظفينا، وبفضل ما حققناه من مستوى متقدم في الأتمتة، والقدرة على التكيف السريع للموظفين مع العمل الجديد من المنزل، أثبتنا قدرتنا على الصمود في إدارة القوى العاملة لدينا والتصدي للتحديات التشغيلية.

ولدعم موظفينا خلال فترة القيود المفروضة على حركة التنقل في جميع أنحاء المملكة، أطلقنا سلسلة من البرامج، ومنها ما يلي:

- دروس اللياقة البدنية: عبارة عن جلسات عبر الإنترنت مُصممة لتشجيع مشاركة الأسرة وممارسة الرياضة، ولقد عقدنا شراكة مع شركة بوبا للتأمين الطبي لتقديم تلك الجلسات افتراضيًا، مما يحفز موظفينا ويضمن رفاهيتهم وتفاعلهم ولياقتهم البدنية أثناء فترة عملهم في المنزل.
- جلسات الصحة العقلية والنفسية والجسدية: قدم الخبراء والمدربون جلسات لمساعدة الموظفين على التحكم في التوتر والقلق واتباع عادات صحية، حيث شجعت هذه الجلسات الموظفين على التركيز على علاقاتهم وعائلاتهم.

وعند الإعلان الرسمي عن البدء التدريجي للعمل في مقرات الشركة بعد أن أصبح الوضع آمنًا، رحبنا تدريجيًا بعودة موظفينا إلى العمل من المكتب، وتضمن خطتنا الامتثال لقواعد التباعد الاجتماعي في مقر العمل من خلال تقسيم الموظفين إلى مجموعات بناءً على احتياجات العمل وأولوياته، حيث كانت خطتنا مدعومة بإرشادات وتعليمات تتضمن ما يلي:

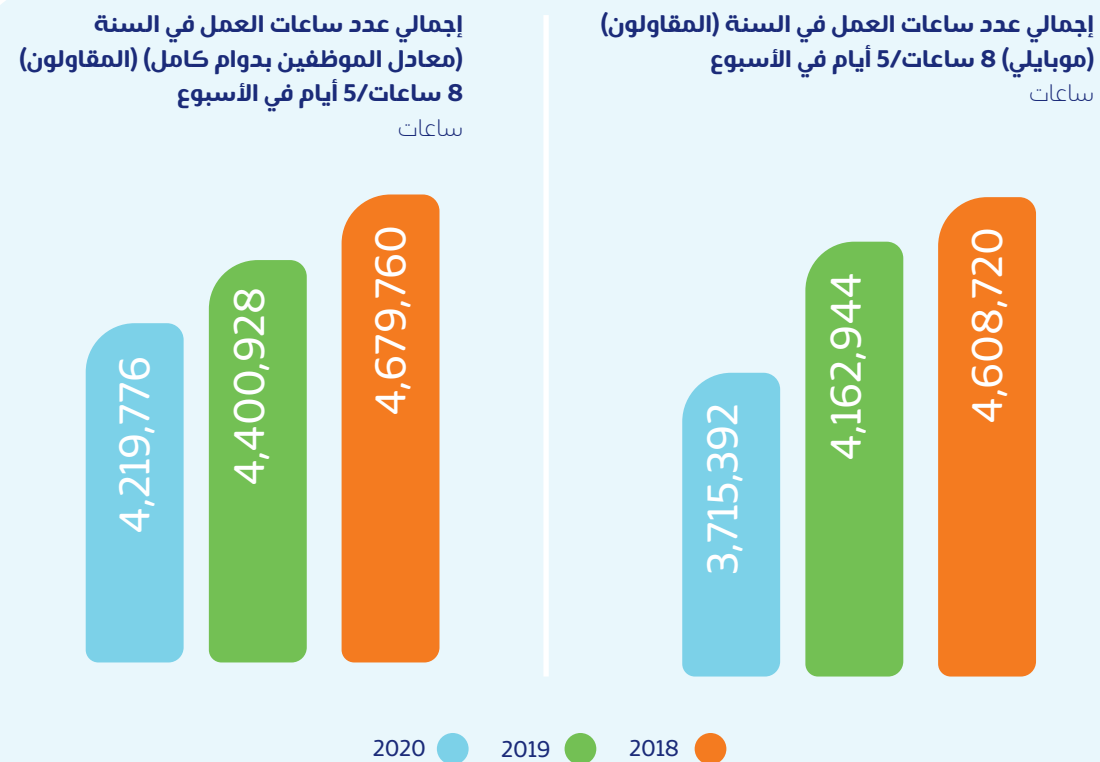
- دليل الإقرار الذاتي: عبارة عن عملية للإبلاغ عن الحالات المحتملة لعدوى فيروس كوفيد-19 والكشف عنها، مع ضمان خصوصية الموظف
- دليل الاحتياطات والتعليمات العامة المتعلقة بفيروس كوفيد-19.
- بروتوكولات غرف الاجتماعات والإرشادات الخاصة بها.
- التعقيم الدوري لجميع المكاتب والمراحيض وجميع الأسطح التي تتعرض للمس كثيرًا.
- تعليق زيارات الضيوف والموردين لمكاتب الشركة.
- استبدال الاجتماعات الشخصية بتقنيات الاجتماعات عبر الفيديو والاجتماعات عن بُعد.
- توفير الراحة والملاءمة في مكان العمل ليصبح بيئة عمل محفزة تتوفر بها درجات الحرارة والإضاءة اللازمة للعمل.

يتولى فريق المرافق والإدارات لدى موبايي مسؤولية إجراء عمليات التفتيش والتدقيق، ونخضع لمراجعات بهدف التصديق الخارجي من الشركة الوطنية للفحص والاختبار الفني المحدودة (FAHSS/TUV) بالإضافة إلى المراجعة للتحقق من مدى الالتزام بمعايير المراجعة (ISO 45001:2018) لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية لإصدار الشهادات والتحقق من صحتها.



أداؤنا

في عام 2020، لم يكن لدينا أي حوادث وفيات وإصابات للموظفين والمقاولين، حيث بلغ إجمالي الإصابات المسجلة للموظفين والمقاولين صفرًا، كما هو الحال بالنسبة للأمراض المهنية. كما انخفض عدد التحقيقات في الحوادث إلى الصفر.



مؤشر الأداء الرئيسي	الوحدة	2018	2019	2020
عدد وفيات الموظفين	#	0	0	0
عدد وفيات المقاولين	#	0	0	0
الإصابات الهادرة للوقت لدى الموظفين	#	0	0	0
الإصابات الهادرة للوقت لدى المقاولين	#	1	0	0
إجمالي إصابات الموظفين المسجلة	#	0	0	0
إجمالي إصابات المقاولين المسجلة	#	1	0	0
معدل أيام العمل الضائعة لدى الموظفين	#	0	0	0
معدل أيام العمل الضائعة لدى المقاولين	#	0	0	0
الأمراض المهنية للموظفين	#	0	0	0
معدل تغيب الموظفين	#	0	0	0

أجرينا تدريباً على الصحة والسلامة لجميع الموظفين في عام 2020 لزيادة مستوى وعيهم بأفضل الممارسات.

تدريبات وتمارين الصحة والسلامة	الوحدة	2018	2019	2020
إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدمة للموظفين	الساعات	NA	NA	27
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف	متوسط الساعات	NA	NA	0.40
التكلفة الإجمالية للتدريب على الصحة والسلامة (بالريال السعودي)	ريال سعودي	NA	NA	3,630
إجمالي عدد التدريبات المقدمة على الاستجابة في حالات الطوارئ	#	57	104	55
التحقيقات التي قُتحت في حوادث السلامة	#	1	2	0
التحقيقات التي اكتملت في حوادث السلامة	#	1	2	0

ملحوظة: هذا المؤشر مُخصص لموظفي عقود الموارد البشرية فقط. بناءً على افتراضنا بأن ثلثي السكان يعملون لمدة 6 أيام في الأسبوع، وثلثهم لمدة 5 أيام في الأسبوع. بناءً على الافتراض بأن ساعات العمل تبلغ 8 ساعات في اليوم مقابل 5 أيام في الأسبوع.

النظرة المستقبلية

نسعى في المستقبل إلى زيادة التدريب على الصحة والسلامة والبيئة وتوعية الموظفين وتعزيز أداء الصحة والسلامة والبيئة من خلال التركيز على مؤشرات الأداء الرائدة التي توفر مؤشراً على سلامة أنظمتنا وثقافتنا وقوتهم، تشمل تلك المؤشرات عدد زيارات التفتيش واجتماعات المشاركة وإصدارات التوعية والتدريبات التي يتم إجراؤها سنوياً.



التنوع والشمول

نحن شركة تؤمن بمبدأ تكافؤ الفرص، ونسعى جاهدين لضمان شمولية الموظفين في الوظائف التي يشغلونها على أساس الجدارة، فالتنوع والشمول يدعمان الابتكار وإمكانات النمو لدينا، حيث يمكن للثقافة التي تتميز بالانفتاح والشمولية والابتكار والإبداع أن تطلق العنان للقيمة الكامنة في الأعمال، ولهذا السبب نشجع التنوع ولا نمارس التمييز على أي أساس من الأسس.

نهجنا

طموحنا هو أن نكون أفضل مكاناً للعمل بالنسبة للموظفين، وتمكينهم والمساهمة في تطويرهم اجتماعياً ومهنيًا، وتعزيز تجربتهم، وجذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها، وتضم القوى العاملة لدينا 31 جنسية مختلفة، ونعمل على تعزيز هذا التنوع من خلال تطبيق أفضل الممارسات المُصمَّمة خصيصاً لتحفيز مشاركة الموظفين الموهوبين.

ومن خلال سياسات الموارد البشرية وعملياتها، نضمن تحقيق العدالة وخلق فرص متكافئة بناءً على معايير مُتفق عليها تعتمد على المعرفة والمهارات في المقام الأول.

تمكين المرأة

نعمل على تمكين المرأة وتعزيز المساواة بين الجنسين لزيادة مشاركة المرأة في القوى العاملة، وتعمل سياسات المساواة لدينا على إنفاذ حقوق المرأة وضمان حماية تلك الحقوق وممارستها.

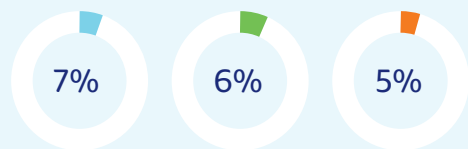
ونوفر فرصاً للمرأة من خلال تقديم برنامج تمهيري الذي يمنح الخريجات الجُدد فرصة التدريب في مجالات مختلفة داخل شركتنا، مما يتيح لهن الفرصة للحصول على وظيفة بدوام كامل داخل موبايي أو أي مؤسسة أخرى بناءً على المعرفة والمهارات التي اكتسبتها خلال عملهن مع موبايي، وعلاوة على ذلك، تماشيًا مع البرنامج الوطني للقيادات النسائية 2030، الذي يشجع المرأة ويدعمها لإثراء معرفتها بالقيادة ويوفر القدرات لتصبح المرأة نموذجًا رائدًا، فقد عقدنا شراكة مع جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن ومعهد إنسياد (INSEAD) الأوروبي لإدارة الأعمال، وبفضل هذه الشراكة، نستكشف إمكانيات إعداد البرامج التي من شأنها تمكين المرأة في جميع أنحاء المملكة.

وفي عام 2020، تألفت قوتنا العاملة من 150 امرأة، يشكلن 7% من إجمالي القوى العاملة، ولقد شهد معدل عمل الإناث لدينا هذا العام زيادة ملحوظة، حيث إن 23% من الموظفين الجُدد لدينا كانوا من النساء.

عدد الموظفين العاملات



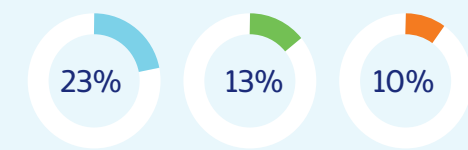
معدل توظيف الإناث



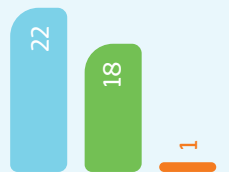
عدد الموظفين الجُدد



معدل تعيين الموظفين الجُدد



تعيين الموظفين في الإدارة الوسطى



2020 2019 2018



لدينا أيضًا برنامج مُخصّص للتدريب التعاوني، بالشراكة مع الجامعات في جميع أنحاء المملكة، وهو برنامج مُصمّم بطريقة مماثلة لدعم الطلاب لاكتساب خبرات مختلفة أثناء تدريبهم، وبتوجيه من المتخصصين في موبايي، يشغل الطلاب وظائف مختلفة تتماشى مع مجال دراستهم الرئيسي. ويتيح هذا البرنامج للطلاب ما يلي:

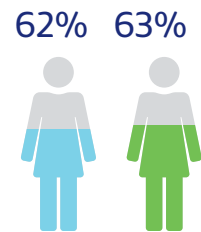
- سد الفجوة بين الخبرة العلمية والعملية
- اكتساب مهارات الأعمال والإدارة
- اكتساب المزيد من المعرفة من خلال حضور ورش العمل التعليمية

برنامج التدريب التعاوني

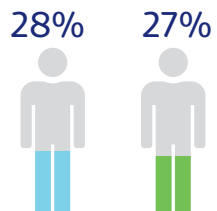
عدد المشاركين في برنامج التدريب التعاوني



نسبة المشاركات الإناث



نسبة المشاركين الذكور



التوطين

تلعب موبايي دورًا مهمًا في تمكين المواهب السعودية ورعايتها وزيادة مشاركتها في سوق العمل، ومن بين أهدافنا زيادة مستوى المعرفة والمهارات بين الطلاب الشباب الموهوبين وتمكينهم من تطبيق دراساتهم الأكاديمية في إحدى شركات الاتصالات الرائدة في المملكة العربية السعودية، ونعقد شراكات مع جامعات ومعاهد مختلفة لتمكين الطلاب من استكمال متطلبات تخرجهم.

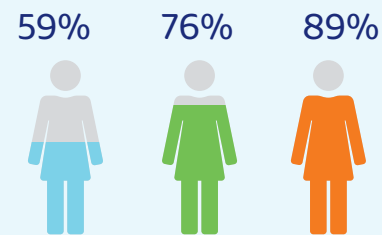
ومن بين البرامج التي نتعامل معها برنامج تمهيري، وهو برنامج للتدريب على رأس العمل للخريجين السعوديين، الحاصلين على دبلومات أو درجات البكالوريوس أو الماجستير أو الدكتوراه من جامعات محلية أو دولية، كما نوفر لهم التدريب لاكتساب الخبرات المرتبطة بالعمل ولإعدادهم للعمل بدوام كامل.

برنامج تمهيري

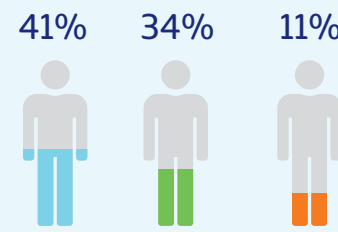
عدد المشاركين في برنامج تمهيري



نسبة المشاركات الإناث



نسبة المشاركين الذكور



2020 2019 2018



إجازة المولود

يحق لجميع موظفات موبايي الحصول على إجازة أمومة لمدة عشرة أسابيع مدفوعة الأجر، وفقًا لسياسة الموارد البشرية، ويمكن تقسيم الإجازة بمرونة، بدءًا من أربعة أسابيع كحد أقصى قبل تاريخ الولادة المتوقع، كما يمكن تمديدتها لمدة شهر واحد بدون أجر.

وكذلك نمّح إجازة المولود للموظفين الذكور، الذين يحق لهم الحصول على إجازة مدفوعة الأجر لمدة ثلاثة أيام عمل، يأخذها الموظف في غضون شهرين من ولادة الطفل.

وعند العودة إلى العمل من إجازة الأمومة، يحق للمهات

إجازة المولود	الوحدة	2018	2019	2020
عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة المولود	#	4	7	7
عدد الموظفين العائدات إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة (العودة إلى العمل)	#	4	7	7
عدد الموظفين العائدات إلى العمل من إجازة الأمومة اللاتي ما زلن يعملن بعد مرور اثني عشر شهرًا من عودتهن إلى العمل (الاحتفاظ)	#	4	6	6
معدل العودة إلى العمل (%)	%	100	100	100

أصبحنا أول شركة اتصالات في المملكة العربية السعودية يتم اعتمادها كمؤسسة مرخصة للتدريب من قبل معهد المحاسبين القانونيين في إنجلترا وويلز (ICAEW)، وتساعدنا شراكتنا مع هذا المعهد في دعم رؤية 2030، وستتيح لنا توفير مؤهل المحاسب القانوني المرموق (ACA) للمواطنين السعوديين، وهو أحد أكثر البرامج المتقدمة للتعليم والتطوير المهني المتاحة، والتي يتم تقييمها في جميع أنحاء العالم في مجال الأعمال والممارسات والقطاع العام، وبصفتنا مؤسسة مرخصة للتدريب، فيعتبر ذلك جزءاً من إستراتيجيتنا لتطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة، وتعزيز التزامنا بسياسات التوطين في المملكة من خلال تزويد السعوديين بإمكانية الحصول على المؤهلات والتدريب المعترف بها دوليًا من معهد المحاسبين القانونيين في

إنجلترا وويلز (ICAEW) ودعم تطوير مهاراتهم وقدراتهم، سنعمل بشكل مستمر على تمكين المواهب الوطنية لتولي الأدوار الرئيسية للشركة.

شكل المواطنون السعوديون 84% من إجمالي القوى العاملة في عام 2020، حيث يشغل 1,921 موظفًا مناصب مختلفة، ويمثل الموظفون السعوديون 74% في الإدارة العليا، و78% في الإدارة الوسطى، كما يشكل الموظفون الفنيون السعوديون 65% من إجمالي القوى العاملة الفنية، و93% من إجمالي القوى العاملة في المبيعات، وتبلغ نسبة القوى العاملة النسائية لدينا 8% من الموظفين السعوديين هذا العام.

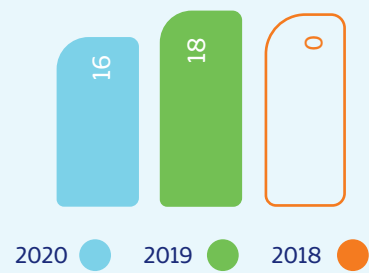
مؤشر الأداء الرئيسي	الوحدة	2018	2019	2020
التوطين السعودي في المؤسسة	#	2,087	2,029	1,919
المواطنون السعوديون العاملون في الإدارة العليا	#	24	43	39
المواطنون السعوديون العاملون في الإدارة الوسطى	#	634	630	586
الموظفون الفنيون السعوديون (تكنولوجيا المعلومات + التكنولوجيا)	#	219	283	274
المواطنون السعوديون في وظائف المبيعات	#	892	728	683
النسبة المئوية للمواطنات السعوديات وهو ما يعادل إجمالي السكان من الإناث	%	6	7	8



الأشخاص ذوو الإعاقة

نوفر في موبيلي بيئة تتميز بالانفتاح للجميع بغض النظر عن إعاقاتهم، ونشجع تعيين المواطنين السعوديين من ذوي الاحتياجات الخاصة المعتمدين من الجهة الحكومية المختصة، حيث نتحقق من أن المرشحين مؤهلون للعمل ضمن حدود الإعاقة ولا ننهي عمل الموظفين نتيجة للإعاقة، إذ تقع على عاتق موبيلي مسؤولية توفير بيئة عمل مناسبة لجميع الموظفين، فقد تمكّنّا في عام 2019 من تعيين 18 فردًا من ذوي الاحتياجات الخاصة للانضمام إلى القوى العاملة لدينا.

عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة



التظلمات

نطمح إلى خلق بيئة داعمة لجميع موظفينا تعمل على تشجيع وتسهيل الأداء المتميز وتحقيق إستراتيجيتنا وأهدافنا، ولهذا السبب أنشأنا آلية تظلم داخلية تتضمن إرشادات لاكتشاف أي آثار ضارة محتملة تنشأ عن

مخاوف الموظفين وتظلماتهم والقضاء عليها، ونهدف إلى ضمان حصول جميع الموظفين على فرصة متساوية وكافية للتعبير عن تظلماتهم بطريقة تتسم بالعدالة والشفافية، وذلك من خلال قنوات اتصال مفتوحة.

مؤشر الأداء الرئيسي	الوحدة	2018	2019	2020
عدد تظلمات الأداء المُقدّمة في الفترة المشمولة بالتقرير	#	175	74	44
عدد تظلمات الأداء التي تمت معالجتها أو حلها	#	135	74	10
النسبة المئوية لمراجعات تقييم الأداء	%	26	4	22.5

الأجور والمزايا

إن القوة العاملة التي تتمتع بالمهارات والشغف بالمشاركة والتفاعل تدعم قدرتنا على تحقيق أهداف أعمالنا وإستراتيجيتنا، ونرى أن الأجور والمزايا العادلة والتنافسية هي عوامل أساسية لتحقيق ذلك.

وبالتالي فإننا نعمل على مواءمة المزايا الأساسية والرواتب مع السوق، وبالتالي نضمن التكافؤ بين الجنسين لتحفيز الكفاءة التشغيلية، وتشمل المزايا التي نقدمها للموظفين على سبيل المثال لا الحصر، التأمين الصحي وإجازات الأمومة والإجازة مدفوعة الأجر، وغير ذلك.



الاستثمارات والعلاقات المجتمعية

يهدف برنامج موبايي للمواطنة المؤسسية والمسؤولية الاجتماعية للشركات والاستدامة إلى إعداد المبادرات وتقديمها والحفاظ على استدامتها وإنشاء شراكات قيمة مع مجتمعنا بطريقة تعود بالنفع على جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك سلسلة التوريد الخاصة بنا.

نهجنا

ندخل بعمق في المجتمعات التي نخدمها ونلتزم باستثمار الموارد لمساعدتها على الازدهار، ولدينا سياسة رعاية مُخصصة نستخدمها لتقييم الفرص بناءً على مدى توافقها مع إستراتيجيتنا وقيمنا وجمهورنا المستهدف وموقعنا وطبيعة موظفينا واستثماراتنا.

ونعتمد على المبادئ التالية عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالاستثمار المجتمعي:

تقديم الدعم الفني
والتعليم والتوعية
بالموضوعات المتعلقة
بالتقنيات المتطورة



دعم التعليم



توفير تكافؤ الفرص للمرأة



رفع مستوى الوعي
بأهمية الرياضة
للتعرف على المواهب
ورعايتها



رفع مستوى الوعي وتقديم
الدعم للقضايا الصحية،
مثل مرض السكري
والصحة النفسية



اتخاذ تدابير تشمل إدارة
النفايات وإعادة التدوير
والتخفيف من تغير
المناخ



دعم المحتاجين من ذوي
الاحتياجات الخاصة والأيتام
والسجناء



الآثار الإيجابية على المجتمع



تولت إدارة المواطنة المؤسسية التي أسستها الشركة مؤخرًا مهام تطبيق إستراتيجية وبرنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات عبر عدد من الأنشطة المُصممة لضمان تحقيق أثر إيجابي ملموس ومستدام لصالح المجتمعات التي تخدمها الشركة ولصالح المملكة ككل.



معلومات عن
شركة موبايي

الاستدامة في
موبايي

المسؤولية
المؤسسية

السوق والعملاء

صاحب العمل
المسؤول

الآثار الإيجابية على
المجتمع

المحافظة على
البيئة



وكذلك أطلقنا شراكة مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، بهدف تصميم مبادرات متخصصة تساهم في دعم المجتمع عن طريق استخدام شبكة موبايي للاتصالات، وتعاونت الشركة أيضًا مع وزارة الشؤون البلدية والقروية لاستكشاف إمكانية تشجيع الأنشطة البدنية في الحدائق التابعة للحكومة، عن طريق الترويج لمجموعة من الألعاب الرياضية.

وفي شهر ديسمبر، احتفل برنامج 'نقاطي'، برنامج الولاء لدى موبايي، القصم خصيصًا لمكافأة عملائنا الكرام بعدد من النقاط، واحتفل فريق الولاء بتسليم شيك تبرع لجمعية الأطفال ذوي الإعاقة، وهي أحد شركاء البرنامج، حيث قام الرئيس التنفيذي لوحدة الأفراد، السيد/ إسماعيل الغامدي، بتسليم الشيك إلى الرئيس التنفيذي للجمعية، الدكتور/ أحمد التميمي، ولقد أطلقت موبايي حملة للعملاء للتبرع بنقاط على برنامج نقاطي لصالح الجمعية للمساعدة في تحسين برامجها التعليمية وخدماتها الصحية، وتزامنت حملتنا مع اليوم العالمي للأشخاص ذوي الإعاقة في شهر ديسمبر، في حين قام عملاؤنا بالتبرع بنقاط برنامج 'نقاطي' للجمعية، فقد ساهمنا بنسبة 20% إضافية من إجمالي التبرعات المقدمة لعملائنا تقديرًا لمساهماتهم الطيبة.

ضاعفت شركة موبايي جهودها منذ انطلاق الجائحة لدعم عدد من مبادرات التعليم الوطنية، ومنها مبادرة "تمهير" للتدريب على رأس العمل والتي أطلقها صندوق تنمية الموارد البشرية، بالإضافة إلى برامج التدريب التعاوني التي تمنح الخريجين السعوديين من الجامعات المحلية والدولية الخبرات والمهارات اللازمة لدعم سوق العمل، وأثمرت هذه الجهود عن توظيف أكثر من 132 متدربًا في عام 2020، تم لاحقًا تعيينهم كموظفين بدوام كامل في شركة موبايي، وساهموا جميعًا وسواصلون دورهم في دعم نجاح الشركة خلال السنوات المقبلة.

ولقد أجرينا محادثات مع العديد من المنظمات الحكومية وشبه الحكومية وغير الهادفة للربح، ووضعنا الأساس لشراكات تعاونية ذات طابع أكثر رسمية، وتمتد أوجه التعاون المحتملة هذه إلى المجالات التي نرى أنه بإمكاننا تقديم مساهمة إيجابية فيها من أجل تحقيق التنمية للمملكة وشعبها، وذلك بما يتماشى مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

ومن خلال التعاون مع وزارة الصحة السعودية، أطلقنا العديد من حملات التوعية حول فيروس كوفيد-19 لعملائنا وفي جميع أنحاء المملكة، فاستفادت الشركة من وجودها القوي عبر منصات التواصل الاجتماعي لضمان وصول حملات التوعية لأكبر عدد ممكن من الأفراد في جميع أنحاء المملكة، حيث أتاح ذلك نشر رسائل دعم العملاء، والنصائح، وتعليمات السلامة وغيرها من الرسائل والمعلومات المهمة التي تخاطب مختلف شرائح المجتمع، بدءًا بضحايا الفيروس وأسرههم وصولًا إلى أبطال خطوط الدفاع الأولى الذين يبذلون كل جهدهم للحد من انتشار الفيروس وعلاج المصابين.

وكذلك عرضنا رسائل الشكر العميق على لوحات إعلانية على طريق الملك فهد، تقديرًا لموظفي الخطوط الأمامية في الشركة لدى عودتهم إلى مقر عملهم في الشركة، حيث شاهد هذه الحملة واسعة النطاق ملايين الأشخاص، وتركت أثرًا استثنائيًا ملموسًا.

وواصلت شركة موبايي خلال عام 2020 شراكة الأثر المجتمعي التي تربطها مع منصة "جود الإسكان" التابعة لوزارة الإسكان، والتي تهدف لتفعيل مشاركة المجتمع السعودي بنطاقه الواسع في جهود توفير المساكن للمحتاجين، حيث قمنا بدعوة موظفينا للمشاركة في هذه الحملة وتقديم العون للأسر المحتاجة، بما يتماشى مع ثقافة الرعاية والشجاعة والمرونة والوضوح، وبالتالي ساهم دعم موظفينا وتبرعاتهم السخية في توفير منازل للأسر السعودية المحتاجة.

مبادرة مهارات المستقبل

وفي أوائل عام 2020، تعاونا في مبادرة مهارات المستقبل التي أطلقتها هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (CITC)، حيث تهدف هذه المبادرة إلى بناء نظام بيئي مستدام وتحفيزه لتطوير المهارات الرقمية والمساهمة في سد الفجوة بين العرض والطلب بما يتماشى مع متطلبات سوق العمل، وذلك من خلال زيادة فرص التدريب النوعي للمواهب الوطنية محليًا وتقليل تكاليف التدريب، فضلًا عن تحفيز الشراكات النوعية وزيادتها.

وفي إطار هذه المبادرة، تمكّنّا من اختبار موظفي موبايي الموهوبين الذين شاركوا من خلال جلسات تدريب تعاونية افتراضية تضم قادة محليين ومتخصصين في سوق العمل السعودي، حيث هدفت الجلسات إلى تطوير المهارات الرقمية للطلاب الخريجين من خلال زيادة فرص التدريب.

الشراء المسؤول

أدت جائحة كوفيد-19 إلى عرقلة سلاسل التوريد والعمليات التجارية التقليدية، وسعيًا للتغلب على هذه التحديات، عملت فريق وحدة الأعمال لدينا مع البائعين والشركاء لوضع خطط الطوارئ لتسريع دعم الخدمة وتحديد المصادر البديلة في سلسلة التوريد لحل مشكلات التأخير، ولقد قمنا بتنفيذ أحد مشروعات تجديد المشتريات بما يتماشى مع إستراتيجية (GAIN) للمساعدة في تحقيق أهداف موبايي التنظيمية، ولتعزيز تخطيط موارد المؤسسة باستمرار (ERP) لمواكبة مسيرة تحولنا الرقمي ولاتباع عمليات تنسم بالمرونة بناءً على أفضل الممارسات.

ونظرًا لأننا أنشأنا نظامًا جديدًا افتراضيًا للاستعانة بالمصادر، فإننا نفخر بإنجازاتها في عام 2020، حيث تمكّنّا من تنفيذ 100% من جميع معاملات قسم المشتريات افتراضيًا، مقارنةً بعامي 2018 و2019 والذي كانت تعتمد على الورق

وفي عام 2020، تلقينا شهادة المحتوى المحلي من هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية (LCGPA)، حيث تهدف الهيئة إلى إطلاق سلسلة من الحملات لرفع مستوى الوعي ونشر ثقافة المحتوى المحلي كجزء من الأجندة الوطنية لتلبية وتغطية الاحتياجات المحلية وبناء اقتصاد وطني مستدام، وتوضح تلك الحملات تأثير المحتوى المحلي على جميع الجهات الفاعلة في الاقتصاد ومنهم أفراد المجتمع ومؤسسات القطاع العام و القطاع الخاص.

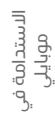
وفي إطار جهودنا للمساهمة في رؤية المملكة العربية السعودية 2030 وتنويع الاقتصاد، نركز على توفير معظم احتياجات المشتريات لدينا على المستوى

ولضمان تحقيق العدالة والشفافية في بيئة المشتريات وسلسلة التوريد لدينا فإننا نحرص على تطبيق عملية الشراء المعتمدة لدى موبايي، ونعمل على ضمان الالتزام بمدونة قواعد سلوك الموردين الخاصة بنا.

الوطني، إضافة إلى ذلك فإننا ندعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة (SMEs) من خلال منحهم الأفضلية للمشروعات التي تزيد قيمتها عن 500,000 ريال سعودي بإضافة 10% إضافية إلى معدل تأهيلهم، كما نعمل على تقييم الأطراف الخارجية بناءً على جودة العمل، وإدارة الوقت، والأعمال الخاصة بالمشروعات والمعدات، والعلاقات التجارية، والصحة والسلامة والأمن والبيئة (HSSE).

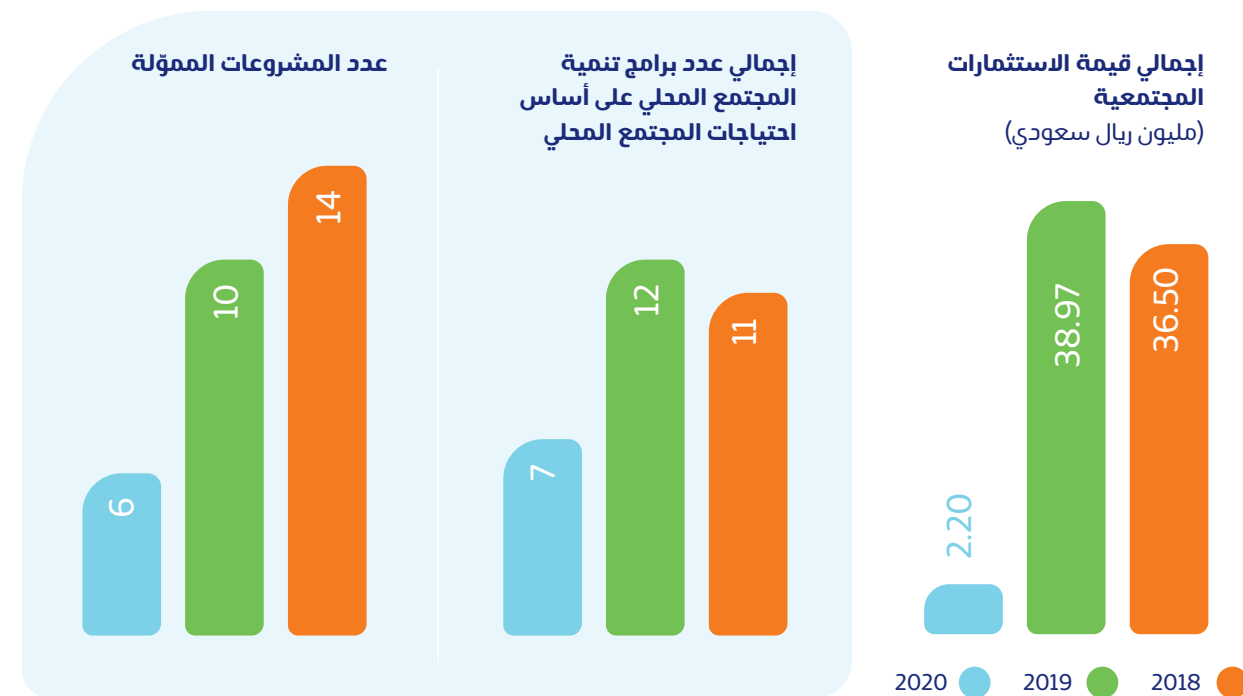
وكذلك نعقد اجتماعات دورية مع كبار الموردين بناءً على آخر المستجدات والمتطلبات، وذلك لتحسين أنظمتنا وتعزيز الشراكات التي تدعم تنمية المملكة العربية السعودية واقتصادها، حيث يشمل ذلك البائعين الرئيسيين في مجال الاتصالات الذين يعملون في مجال إدارة خدمات الشبكات وتشغيلها، وذلك بهدف مناقشة الأنشطة الجارية وأي قضايا حقيقية على أرض الواقع وكذلك الفرص المحتملة، ونعاون أيضًا مع فريق إدارة سلسلة التوريد (SCM) في شركة إريكسون لمشاركة أفضل الممارسات.

ولضمان تحقيق العدالة والشفافية في بيئة المشتريات وسلسلة التوريد لدينا فإننا نحرص على تطبيق عملية الشراء المعتمدة لدى موبايي، ونعمل على ضمان الالتزام بمدونة قواعد سلوك الموردين الخاصة بنا، وبناء على طلب البائعين فإننا نقدم تدريبًا على استخدام نظام المصادر الجديد وثقافتهم بكيفية استخدام الميزات الموجودة في النظام وأي تحديثات أخرى، لا تتماشى المدونة حاليًا مع إعلان الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ولكنها تتماشى مع الأنظمة المحلية التي تحظر عمالة الأطفال، كما نضمن المحافظة على حماية بيانات عملائنا من خلال التزام البائعين والموردين بالشروط والأحكام المتعلقة بخصوصية البيانات وأمنها المذكورة في العقود التي يوقعون عليها.



أدائنا

شهدت قيمة استثماراتنا المجتمعية زيادة ملحوظة منذ عام 2018، حيث كانت أعلى في عام 2019. على الرغم من القيود التي فرضتها جائحة كوفيد-19 ولكننا واصلنا في عام 2020 تنفيذ الاستثمارات في البرامج والمشروعات.



مؤشر الأداء الرئيسي	2020	2019	2018	الوحدة
إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية (ريال سعودي)	2.20	38.97	36.50	ريال سعودي (مليون)
إجمالي عدد برامج تنمية المجتمع المحلي على أساس احتياجات المجتمع المحلي	7	12	11	#
عدد المشروعات الممولة	6	10	14	#

بلغت نفقات المشتريات على الموردين المحليين 94% في عام 2020 من إجمالي حجم نفقاتنا من خلال 279 بائعًا وموردًا في المملكة، كما أصدرنا 24,600 فاتورة إلكترونية في عام 2020، وكذلك قَدَّمنا التدريب على مصادر الإدارة الإلكترونية لحوالي 50 من البائعين الخارجيين، في حين قَدَّمنا أكثر من 400 تدريب على الطلبات والفواتير الإلكترونية.

مؤشر الأداء الرئيسي	2020	2019	2018	الوحدة
إجمالي نفقات المشتريات على الموردين المحليين	94	91	83	%
عدد الموردين المحليين	279	334	344	#
عدد الموردين الأجانب	91	97	104	#
النسبة المئوية للموردين الجُدد الذين تم فحصهم فيما يتعلق بالممارسات البيئية والعمالية وحقوق الإنسان	N/A	N/A	N/A	%
عدد الطلبات الإلكترونية المرسلة إلى الموردين	2,618	3,631	3,345	#
عدد الفواتير الصادرة إلكترونياً	24,600	0	0	#
عدد الموردين الذين تم تدريبهم على الإدارة الإلكترونية للمفاوضات والطلبات والفواتير	6	10	الطلبات والفواتير: 400<	#

بناءً على نتائج تقييم البائعين المختارين، تتم مشاركة التوصيات مع البائعين لتحسين مستوى أدائهم بناءً على القدرات المطلوبة.

مؤشر الأداء الرئيسي	الوحدة	2018	2019	2020
عدد الموردين الذين تم تحديدهم على أنهم لديهم آثار سلبية كبيرة فعلية ومحتملة	#	10	10	10
الموردون الذين تم الاتفاق معهم على إجراء التحسينات نتيجة لإجراء التدقيق	#	10	10	10
الموردون الذين تم إنهاء العلاقات معهم نتيجة لإجراء التدقيق	#	NA	NA	NA
عدد الموردين المحظورين لأسباب تتعلق بعدم الامتثال للجوانب الأخلاقية	#	1	NA	NA

ملاحظات: القيم المذكورة هي قيم تقريبية

النظرة المستقبلية

نتطلع إلى استمرار نمو التزاماتنا وبرامجنا مع المجتمع، وسيعتمد ذلك على زخم برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات والاستدامة لإعداد و إطلاق المبادرات التي تترك تأثيرًا اجتماعيًا دائمًا، ومنها ما يلي:

إعداد نظام تطوع لموظفي موبيلي.

تنظيم وتشجيع الأعمال الخيرية والتبرعات والعمل الخيري في موبيلي ومجال الاتصالات.

بناء قدرات القطاعات العامة والخاصة وغير الربحية ورفع مستواها ودعمها وتشجيع نموها.

تشجيع المسؤولية الاجتماعية الفردية والتأثير عليها في قطاع الاتصالات.

نتطلع أيضًا إلى تحديد مجالات إضافية تتعلق بتحسين التكلفة والتوفير في عمليات الشراء وسلسلة التوريد للحفاظ على اتفاقيات التشغيل ومستوى الخدمة، وسنعمل على مراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية ومنها معدل دوران المخزون ووقت المعالجة وقيمة المخزون.

الوصول والشمول الرقمي

نلتزم بتوفير أحدث التقنيات وتحقيق تكافؤ الفرص للمجتمعات التي نخدمها، حيث صُممت أنشطتنا ومبادراتنا لتمكين قدرًا أكبر من الوصول الرقمي وتوفير المزيد من الإمكانيات في جميع أنحاء المملكة.

نهجنا

نهدف إلى سد الفجوة الرقمية من خلال توفير الوصول إلى التكنولوجيا والاتصال، وتمثل خدمات الاتصالات الرقمية ذات التكلفة المعقولة أمرًا ضروريًا لخدمة المملكة بأكملها، ولهذا السبب فإننا نستخدم النطاق العريض اللاسلكي لخدمة القرى والهجر، كما نستخدم النطاق العريض الثابت واللاسلكي لتغطية المناطق الحضرية.

وهدفنا هو الاستمرار في تطوير بنيتنا التحتية وخدماتنا في جميع أنحاء المملكة، بما في ذلك شبكة الألياف البصرية المنزلية، وذلك لزيادة الوصول الرقمي، إذ وقعنا اتفاقية فتح النطاق العريض والتي تضمنت مزودي خدمات الاتصالات الآخرين في المملكة، وذلك لاستخدام البنية التحتية الحالية للألياف البصرية المتوفرة في المملكة، ومن خلال هذه المبادرة فقد ارتفع حجم سوقنا فيما يتعلق بخدمات شبكة الألياف البصرية المنزلية عبر شبكات الخطوط الثابتة ليشمل 3.5 مليون أسرة في جميع أنحاء المملكة، مما أدى إلى زيادة نطاق تواجد الشركة بمقدار أربعة أضعاف خلال عام واحد.

ولدعم عملنا خلال الأوقات العصيبة في ظل تفشي الجائحة، أطلقنا حملات ترويجية كي يستمتع العملاء بأوقاتهم خلال فترة الإغلاق على المستوى المملكة ولدعم الإستراتيجية الوطنية.

أدأونا

قدّمنا للطلاب باقات مخفضة للتعلم عن بُعد، وهي متاحة لشبكات الهواتف المحمولة والألياف البصرية، وذلك لدعم التلاميذ والمعلمين في ضوء الإجراءات الاحترازية المعتمدة لمنع انتشار فيروس كوفيد-19.

توفر الباقة التعليمية غير المحدودة تصفحًا غير مقيد على منصة مدرستي، وهي منصة تعليمية رقمية تفاعلية، وذلك بالتنسيق مع الحكومة، وتتاح تلك الباقة للاشتراك لمدة ثلاثة أشهر لخطوط الباقات مسبقة الدفع والباقات المفوترة، وتتضمن خصمًا بنسبة 50% على خدمة الألياف المقدمة للتلاميذ والمعلمين، وإضافة إلى ذلك فقد وفرنا وصولًا مجانيًا إلى منصات

المحافظة على البيئة



التعليم الحكومية السعودية المهمة، وبوابة التعليم الوطنية "عين"، ومنظومة التعليم الموحدة، حيث تحتوي تلك البوابة والمنظومة على حلول توفر محتويات وأدوات تعليمية رقمية متقدمة.

وقدّمنا أيضًا وصولًا مجانيًا إلى الخدمات الحكومية، مثل تطبيق 'صحة' الذي أطلقته الحكومة السعودية، والمصمّم لتقديم الاستشارات الطبية عبر الإنترنت، وتطبيق 'أبشر'، وهو تطبيق يتيح للمقيمين والمواطنين السعوديين باستخدام مجموعة متنوعة من الخدمات الحكومية مثل التقديم على الوظائف وتصاريح الحج، والإبلاغ عن الجرائم الإلكترونية.

ولدعم الوصول الرقمي، نقدم خدمات الواي-فاي المجانية في أكثر من 13,000 موقع من المواقع العامة المستهدفة في جميع أنحاء المملكة، ومنها المطارات ومراكز التسوق والحدائق العامة ومحطات الحافلات والمستشفيات والكليات والجامعات، وتحدّد نقاط الواي-فاي المجانية الموجودة في مختلف المناطق والمدن بناءً على توصيات هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (CITC).

ولتعزيز الشمول الرقمي في المملكة، قدّمت موبيلي الدعم لحملة (كلنا عطاء) التي أطلقتها مبادرة العطاء الرقمي، وهي مبادرة غير ربحية برعاية هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، تهدف إلى نشر الوعي الرقمي بين جميع أفراد المجتمع، حيث تم إطلاق تلك الحملة لتزويد أفراد المجتمع الذين يفتقرون إلى الأدوات التقنية بأجهزة الكمبيوتر الشخصية والأجهزة اللوحية، ونفخر بدعمنا لهذه المبادرة من خلال التبرع بـ 40,000 شريحة بيانات.

النظرة المستقبلية

بناءً على النجاح الهائل الذي حققناه في طرح خدماتنا في جميع أنحاء المملكة، نتطلع في موبيلي إلى زيادة تعزيز مجموعة خدمات شبكة الألياف البصرية المنزلية لطرح مجموعة من الخدمات الجديدة المخصصة للألعاب، وسرعات التحميل، والمحتوى الترفيهي، فضلًا عن خدمات الاتصالات الصوتية الثابتة.

نؤيد بضرورة اتخاذ إجراءات عاجلة للتصدي لتغيرات المناخ، وقد بدأنا في تنفيذ تدابير في ممارساتنا التجارية فيما يتعلق بانبعاثات الغازات والطاقة والموارد والنفايات.

الإدارة البيئية

واصلنا في عام 2020 تقديم المبادرات لصالح البيئة، وتضمنت هذه المبادرات جهود تقليل استهلاك الطاقة بفضل المكاسب المتحققة من رفع الكفاءة وترشيد استهلاك الموارد، بالإضافة إلى رفع الوعي بالقضايا البيئية وأفضل الممارسات عبر مختلف أقسام الشركة.

نهجنا

تعتمد جهودنا وتتطلب مشاركة الموظفين لنتمشى مع رؤية مشتركة لأفضل الممارسات البيئية، وتحقيقاً لذلك فإننا نعمل على رفع مستوى الوعي من خلال حملات تساعد على مشاركتهم وأيضاً من خلال منصة الشبكة الاجتماعية الداخلية الخاصة بنا يامر (Yammer)، بالإضافة إلى استطلاعات السلامة التي يجريها موظفونا لمعرفة تعليقات المستخدمين النهائيين.

وكذلك حددنا بوضوح العمليات والأنشطة التي لها تأثير على البيئة من خلال تحديد المواد المندرجة تحت بند المخاطر وتقييمها (HIRA)، مما يساعدنا من مراقبة تأثيرها حتى تتم إدارتها، وتستعين المرافق والإدارات (F&A) بتحليلات القراءة الدورية بالإضافة إلى أدوات القياس والإبلاغ لرصد المخاطر المحددة وضمان التحكم في الأنشطة البيئية لتحقيق الأهداف، ونقوم أيضاً بإجراء عمليات تفتيش للمواقع، كما نعد تقارير لضمان العمل بالشكل المخطط له.

ويتم تغطية المسائل المتعلقة بالطاقة والبيئة من خلال السياسات والإجراءات المؤددة ذات الصلة

103-1, 103-2, 103-3, 201-2, 303-1

بالصيانة والتشغيل، حيث تتناول تلك السياسات والإجراءات تنفيذ الأساليب والتقنيات لاستهلاك الطاقة بكفاءة، وإعداد أدوات خاصة للتحكم في أنظمة التبريد بفعالية، وكذلك تنفيذ عمليتي الرقمنة والأتمتة لتحقيق بيئة عمل بلا أوراق.

لقد اعتمدنا ضوابط هندسية لتقليل استهلاكنا للطاقة، مثل استبدال الإضاءة التقليدية الحالية بمصابيح (LED) في جميع فروع موبيلي، وتركيب أنظمة احتواء الهواء في جميع مراكز البيانات، ودراسة نشر أنظمة العدادات الذكية لمراقبة استهلاك الطاقة بشكل مباشر، وفيما يتعلق ضوابطنا الإدارية التي تهدف إلى مشاركة جميع القوى العاملة، فإنها تتناول تدابير ومبادرات الاستدامة، بما في ذلك تنفيذ سياسات وإجراءات موبيلي البيئية، وتشجيع مشاركة جميع الموظفين في الأنشطة المتعلقة بالبيئة، وتعزيز وإنفاذ تدابير الرقابة المتعلقة بالبيئة، وتنفيذ سياستنا المتمثلة في العمل بلا أوراق.

أدأنا

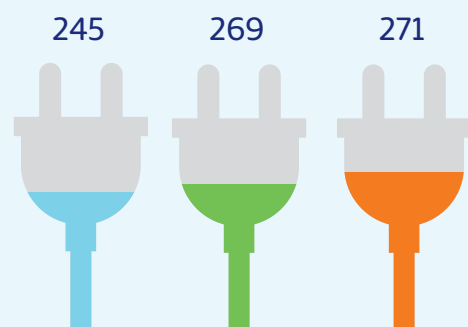
حقق مشروعنا لاستبدال الإضاءة التقليدية بمصابيح (LED) في مواقع موبيلي الرئيسية انخفاضاً بنسبة 16% في استهلاك الكهرباء، مما أدى إلى خفض انبعاثات الكربون، حيث يقلل استخدام تلك المصابيح الحاجة إلى إجراء الصيانة المتكررة، كما يقلل من درجات الحرارة المحيطة، وبالتالي يقلل أيضاً من الطلب على تكييف الهواء.

وأيضاً أدى تركيب أنظمة احتواء الهواء في مراكز البيانات إلى تحقيق توفير كبير في الطاقة والتكاليف، ويتمثل الهدف من هذا المشروع في تقليل درجة حرارة هذه المساحات عن طريق فصل تيار الهواء البارد الداخل إليها عن الهواء الدافئ المنبعث من الآلات والمعدات، مما يقلل من استهلاك الطاقة بنسبة تصل إلى 30%-40%، مع تحسين الأداء العام للمعدات وكفاءتها.

103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 302-4, 302-5, 303-1, 303-5, 305-5, 307-1

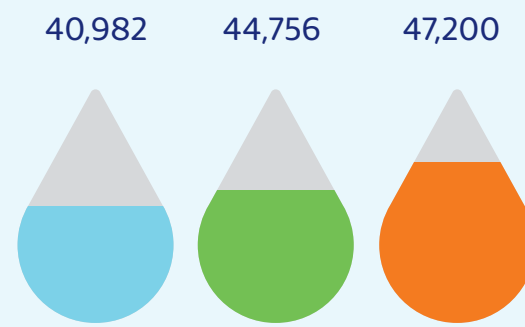


استهلاك الكهرباء (جيجاواط/ساعة)



إجمالي استهلاك المياه

متر مكعب (م³)



2020 2019 2018

لم توجه أي ادعاءات بحدوث أضرار بيئية إلى موبيلي.



النظرة المستقبلية

سنسعى إلى تنفيذ المزيد من المبادرات البيئية لرفع مستوى وعي الموظفين، ونهدف إلى تنفيذ الأنشطة التالية:

- رفع مستوى وعي الموظفين والعملاء بالنفايات الإلكترونية.
- تقديم المزيد من السياسات والإجراءات المراعية للبيئة فيما يتعلق بإدارة النفايات، بما في ذلك إعادة تدوير مواد الخردة من خلال جهات خارجية معتمدة.
- تطبيق أدوات ذكية لترشيد استهلاك المياه.
- تطبيق الرقمنة والأتمتة للوصول إلى بيئة عمل بلا أوراق بنسبة 20%.
- توعية موظفي موبيلي بيوم الأرض.
- نشر سياسة عدم التدخين في جميع مباني موبيلي.
- مواصلة تنفيذ أنماط وأساليب أكثر كفاءة لاستهلاك الطاقة، كجزء من حلولنا المستمرة للإضاءة منخفضة الطاقة وأنظمة فصل الحرارة.
- استكشاف إمكانية تنفيذ نظام العدادات الذكية لقياس معدلات استهلاك الطاقة وتحديد فرص خفض التكاليف وترشيد الاستهلاك.
- تبني نظام إدارة المباني (BMS) في بعض مواقعنا الرئيسية.
- استكشاف إمكانية تركيب نظام الألواح الشمسية الكهروضوئية على أسطح المباني.

موجز لأبرز الملامح

هدفنا هو تحسين أنظمة الإضاءة في 33 موقعًا من مواقعنا الرئيسية لتزويدها بحلول الإضاءة بمصابيح (LED) بالكامل.

وتتمثل فائدة هذا البرنامج في تحسين كفاءة استهلاك الطاقة من خلال تقليل الحرارة المنبعثة من الإضاءة. ومن المتوقع أن يحقق هذا البرنامج توفيرًا متوقعًا بنسبة 60-80% فضلًا عن عمر أطول للإضاءة، انخفاض معدل استهلاك الكهرباء بنسبة 24% في عام 2020 مقارنة بالعام السابق، نتيجة لهذه المبادرة.

فإننا نستهدف خفض استهلاك الطاقة وتوفير قيمة الفواتير،

ونتوقع تحقيق وفورات بقيمة 250,000 ريال سعودي

الملحق (1)

فهرس محتويات معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

GRI

CONTENT INDEX SERVICE

2022

أعد هذا التقرير وفقًا لمعايير إعداد تقارير الاستدامة الخاصة وفقًا للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI): الخيار الجوهري. ويوضح الجدول أدناه دليل محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير. وبالنسبة لخدمة الإفصاح عن الأهمية النسبية، تشير خدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير أن دليل محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير معروض بوضوح وأن مراجع الإفصاحات من 102-40 إلى 102-49 تتماشى مع الأقسام الملائمة لها في متن التقرير، حيث تم تنفيذ هذه الخدمة وفقًا للنسخة الإنجليزية من التقرير.

رقم (أرقام) الصفحة،
و/أو الإجابة المباشرة

الإفصاح

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

101 المبادرة العالمية لإعداد التقارير : الأسس 2016

إفصاحات عامة

التعريف بالمؤسسة

102-1 اسم المؤسسة

الأنشطة والعلامات التجارية والمنتجات والخدمات 102-2

102-3 موقع المقر الرئيسي

102-4 موقع العمليات

102-5 الملكية والشكل القانوني

102-6 الأسواق التي تعمل بها المؤسسة

102-7 نطاق عمل المؤسسة

102-8 معلومات عن الموظفين والعمالين الآخرين

102-9 سلسلة التوريد

102-10 تغييرات كبيرة في المؤسسة وسلسلة التوريد الخاصة بها

102-11 المبدأ أو النهج الاحترازي

102-12 المبادرات الخارجية

102-13 عضوية الجمعيات

الاستراتيجية

102-14 كلمة من كبار صانعي القرار

102-15 الآثار والمخاطر والفرص الرئيسية

الأخلاق والنزاهة

102-16 القيم والمبادئ والمعايير وقواعد السلوك

102-17 آليات بشأن تقديم المشورة وإبداء المخاوف بشأن القواعد الأخلاقية

الحوكمة

102-18 هيكل الحوكمة

102-19 تفويض السلطات

102-20 المسؤولية التنفيذية عن الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية

102-21 استشارة أصحاب المصلحة بشأن الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية

102-22 تشكيل إدارة عليا للحوكمة ولجانها

102-23 رئيس إدارة عليا للحوكمة

102-24 ترشيح واختيار رئيس للحوكمة العليا

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 102: إفصاحات عامة 2016

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة، و/أو الإجابة المباشرة
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 102: إفصاحات عامة 2016	102-25 تضارب المصالح	24, 23
	102-30 فعالية عمليات إدارة المخاطر	26, 27
	102-35 سياسات المكافآت	26
	102-36 عملية تحديد الأجور	26
	102-37 مشاركة أصحاب المصالح في المكافآت	26
	102-38 معدل الرواتب الإجمالي السنوي	59
	102-39 نسبة الزيادة في معدل الرواتب الإجمالي السنوي	29
	مشاركة أصحاب المصلحة	
	102-40 قائمة بمجموعات أصحاب المصلحة	16
	102-41 اتفاقيات المفاوضة الجماعية	اتفاقيات المفاوضة الجماعية غير قانونية في المملكة العربية السعودية
	102-42 تحديد واختيار أصحاب المصلحة	16
	102-43 النهج المتبع اتجاه إشراك أصحاب المصلحة	16
	102-44 الموضوعات والمخاوف الرئيسية التي أثّرت	16, 17
	ممارسة إعداد التقارير	
	102-45 كيانات مدرجة في القوائم المالية الموحدة	28, 29
	102-46 تعريف محتوى التقرير ونطاق الموضوعات	3
	102-47 قائمة الموضوعات الجوهرية	17
	102-48 إعادة صياغة المعلومات	لم يتم إجراء إعادة صياغة
	102-49 تغييرات في إعداد التقارير	لا توجد تغييرات
	102-50 فترة إعداد التقرير	3
	102-51 تاريخ أحدث تقرير	غير متاح
	102-52 دورة إعداد التقارير	سنوي
	102-53 جهة الاتصال لطرح الأسئلة المتعلقة بالتقرير	3
	102-54 إقرارات إعداد التقارير وفقًا لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	3
	102-55 فهرس محتويات معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	71-77
	102-56 التأكيد الخارجي	غير مؤكد
الموضوعات الجوهرية		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 200: سلسلة المعايير الاقتصادية		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	الأداء الاقتصادي	
	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	28, 29
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	28
	103-3 تقييم النهج الإداري	28, 29
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 201: الأداء الاقتصادي 2016	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة والموزعة	29
	201-2 الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى بسبب تغير المناخ	28, 29, 68

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة، و/أو الإجابة المباشرة
التواجد في السوق		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	57
	النهج الإداري 2016	57
	103-3 تقييم النهج الإداري	57
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 202: التواجد في السوق 2016	202-2 نسبة موظفي الإدارة العليا المُعينين من المجتمع المحلي	49
	ممارسات الشراء	
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	63-65
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	63-65
	103-3 تقييم النهج الإداري	63-65
	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	64 ,10
مكافحة الفساد		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	24,25
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	24,25
	103-3 تقييم النهج الإداري	24,25
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 205: مكافحة الفساد 2016	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	24,25
	السلوك المُخل بالمنافسة	
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	24-26
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	24-26
	103-3 تقييم النهج الإداري	24-26
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 206: السلوك المُخل بالمنافسة 2016	الإجراءات القانونية المتخذة ضد السلوك المُخل بالمنافسة ومكافحة الاختكار والممارسات الاحتكارية 206-1	
	26	
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 300: سلسلة المعايير البيئية		
المواد		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	68-70
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	68-70
	103-3 تقييم النهج الإداري	68-70
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 301: المواد المستخدمة حسب الوزن أو الحجم 206: السلوك المُخل بالمنافسة 2016	301-1 المواد المستخدمة حسب الوزن أو الحجم	لم يتم الإبلاغ، المعلومات غير متوفرة
	301-2 مواد المدخلات المستخدمة المُعاد تدويرها	لم يتم الإبلاغ، المعلومات غير متوفرة
الطاقة		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	47
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	47
	103-3 تقييم النهج الإداري	47



معلومات عن
شركة موبيلي



الاستدامة في
موبيلي



المؤسسة
المسؤولة



السوق والعملاء



صاحب العمل
المسؤول



التأثير الإيجابية على
المجتمع



المحافظة على
البيئة

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة، و/أو الإجابة المباشرة
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 302: الطاقة 2016	302-1 استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	47
	302-4 تقليل استهلاك الطاقة	70 ,69
	302-5 التخفيضات في متطلبات الطاقة الخاصة بالمنتجات والخدمات	69
المياه والنفايات السائلة		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	68,69
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	68,69
	103-3 تقييم النهج الإداري	68,69
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 303: المياه والنفايات السائلة 2018	303-1 التفاعلات مع الماء باعتباره موردًا مشتركًا	68,69
	303-5 استهلاك المياه	69
التنوع البيولوجي		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	68
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	68
	103-3 تقييم النهج الإداري	68
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 304: التنوع البيولوجي 2016	304-2 التأثيرات الهامة للأنشطة والمنتجات والخدمات على التنوع البيولوجي	لم يتم الإبلاغ، المعلومات غير متوفرة
الانبعاثات		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير -103 النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	68-70
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	68-70
	103-3 تقييم النهج الإداري	68-70
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 305: الانبعاثات 2016	305-5 الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة	69
الالتزام البيئي		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	68,69
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	68,69
	103-3 تقييم النهج الإداري	68,69
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 307: الالتزام البيئي 2016	307-1 عدم الالتزام بالقوانين والأنظمة البيئية	69
التقييم البيئي للموردين		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	63,65
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	63,65
	103-3 تقييم النهج الإداري	63,65
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 308: الموردون الجدد الذين تم فحصهم باستخدام المعايير البيئية للموردين 2016	308-1 الموردون الجدد الذين تم فحصهم باستخدام المعايير البيئية للموردين	65

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة، و/أو الإجابة المباشرة
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 400: سلسلة المعايير البيئية		
التوظيف		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	59 ,46,47
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	59 ,46,47
	103-3 تقييم النهج الإداري	59 ,46,47
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 401: العمل 2016	401-1 تعيينات الموظفين الجدد ومعدل دوران الموظفين	57 ,56 ,49
	401-2 المزايا التي تُقدّم للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدّم للموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي	59
	401-3 إجازة المولود	56
الصحة والسلامة المهنية		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	51-54
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	51-54
	103-3 تقييم النهج الإداري	51-54
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	52 ,51
	403-2 تحديد المخاطر وتقييمها والتحقق في الحوادث	52 ,51
	403-3 خدمات الصحة المهنية	52 ,51
	403-4 مشاركة الموظفين والاستشارات والتواصل بشأن الصحة والسلامة المهنية	51,52
	403-5 تدريب الموظفين على الصحة والسلامة المهنية	54 ,53
	403-6 تعزيز صحة الموظفين	54 ,52 ,51
	403-7 منع وتخفيف آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات العمل	51-54
	403-8 الموظفون المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	51-54
	403-9 إصابات العمل	53
	403-10 اعتلال الصحة المرتبط بالعمل	53
التدريب والتعليم		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	46-50
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	46-50
	103-3 تقييم النهج الإداري	46-50
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 404: التدريب والتعليم 2016	404-1 متوسط ساعات التدريب في العام لكل موظف	54 ,47
	404-2 برامج تطوير مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	63 ,62 ,51-58 , -48 46
التنوع وتكافؤ الفرص		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	55-59
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	55-59
	103-3 تقييم النهج الإداري	55-59
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	405-1 التنوع في هيئات الحوكمة والموظفين	55-59



معلومات عن
شركة موبيلي



الاستدامة في
موبيلي



المسؤولية
المؤسسية



السوق والعملاء



صاحب العمل
المسؤول



التأثير الإيجابية على
المجتمع



المحافظة على
البيئة

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة، و/أو الإجابة المباشرة
عدم التمييز		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	59 ,25 ,24
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	59 ,25 ,24
	103-3 تقييم النهج الإداري	59 ,25 ,24
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 406: عدم التمييز 2016	406-1 حالات التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	59
تقييم حقوق الإنسان		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	64 ,63 ,24
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	64 ,63 ,24
	103-3 تقييم النهج الإداري	64 ,63 ,24
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 412: تقييم حقوق الإنسان 2016	412-1 العمليات التي خضعت لاستعراض حقوق الإنسان أو تقييمات الأثر	64
المجتمعات المحلية		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	61-66
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	61-66
	103-3 تقييم النهج الإداري	61-66
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 413: المجتمعات المحلية 2016	413-1 عمليات بمشاركة المجتمع المحلي وتقييمات الأثر وبرامج التنمية	62-65
التقييم الاجتماعي للموردين		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	63-65
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	63-65
	103-3 تقييم النهج الإداري	63-65
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 414: التقييم الاجتماعي للموردين 2016	414-1 الموردون الجدد الذين تم فحصهم باستخدام المعايير الاجتماعية	64,65
صحة العملاء وسلامتهم		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	63-65
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	63-65
	103-3 تقييم النهج الإداري	63-65
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 414: التقييم الاجتماعي للموردين 2016	414-1 الموردون الجدد الذين تم فحصهم باستخدام المعايير الاجتماعية	64,65

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة، و/أو الإجابة المباشرة
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	50-53 ,17
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	50-53
	103-3 تقييم النهج الإداري	51,52
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 416: صحة العملاء وسلامتهم 2016	416-1 تقييم تأثيرات الصحة والسلامة لفئات المنتجات والخدمات	53,54
التسويق والتصنيف		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	44
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	44
	103-3 تقييم النهج الإداري	44
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 417: ' التسويق والتصنيف ' 2016	417-1 متطلبات المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات وتصنيفها	44
	417-2 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بمعلومات المنتجات والخدمات وتصنيفها	44
خصوصية العملاء		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 103: النهج الإداري 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	36-39
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	36-39
	103-3 تقييم النهج الإداري	36-39
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 418: خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم 2016	418-1 الشكاوى المدعومة بالأدلة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء	39



معلومات عن
شركة موبيلي

الاستدامة في
موبيلي

المسؤولية
المؤسسية

السوق والعملاء

صاحب العمل
المسؤول

التأثير الإيجابية على
المجتمع

المحافظة على
البيئة

الملحق (2)
قائمة الاختصارات

ACA	المحاسب القانوني المعتمد
GAM	اجتماع الجمعية العمومية
AI	الذكاء الاصطناعي
B2B	التعاملات بين الأعمال التجارية
BI	ذكاء الأعمال
BMS	نظام إدارة المباني
BoD	مجلس الإدارة
CEO	الرئيس التنفيذي
CFO	المدير المالي
CITC	هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
CMA	هيئة السوق المالية
Coop	التدريب التعاوني
CSA	تحالف أمن الحوسبة السحابية
CSR	المسؤولية الاجتماعية للشركات
CSSC	اللجنة التوجيهية للأمن السيبراني
DSS	معيار أمن البيانات
EBITDA	الربح قبل خصم الاستهلاك والإطفاء وتكاليف المرابحة الإسلامية والزكاة
ERM&R	إدارة المخاطر المؤسسية والمرونة
ERP	تخطيط موارد المؤسسة
F&A	المرافق والإدارات
FAHSS/ TUV	الشركة الوطنية للفحص والاختبار الفني المحدودة
FCR	حل المشكلة من أول مكالمة
FTE	معادل لدوام كامل
FTTH	شبكة الألياف البصرية المنزلية
FZE	مؤسسة بالمنطقة الحرة (ج.م.ح)
GDP	إجمالي الناتج المحلي
GED	النمو والكفاءة والتميز
GOSI	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
GRI	المبادرة العالمية لإعداد التقارير

GSM	النظام العالمي للاتصالات المتنقلة
GWh	جيجاواط/ساعة
HIRA	تحديد المخاطر وتقييمها
HQ	المقر الرئيسي
HR	الموارد البشرية
HRDF	صندوق تنمية الموارد البشرية
HSE	الصحة والسلامة والبيئة
HSSE	الصحة والسلامة والأمن والبيئة
ICAEW	معهد المحاسبين القانونيين في إنجلترا وويلز
ICT	الاتصالات وتقنية المعلومات
IEN	بوابة التعليم الوطنية
IoT	إنترنت الأشياء
IR	الاستجابة للحوادث
ISO	المنظمة الدولية للمعايير
IT	تكنولوجيا المعلومات
IVR	التعرف الصوتي الفوري
KPI	مؤشر الأداء الرئيسي
KSA	المملكة العربية السعودية
LED	الصمام الثنائي الباعث للضوء
LLC	شركة ذات مسؤولية محدودة
MarCom	الاتصالات التسويقية
Mbps	ميجابت في الثانية
MCIT	وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات
MDP	برنامج الشراكة الرقمية من موبيلي
MENA	الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
MHz	ميغا هرتز
MoH	وزارة الصحة
MS	مايكروسوفت
MSB	الحد الأدنى من معايير الأمن الأساسية

MTR	أسعار خدمة المكالمات الصوتية الانتهاية عبر شبكة الهاتف المتنقل
NBD	بنك الإمارات دبي الوطني
NCA	الهيئة الوطنية للأمن السيبراني
NCBS	الشركة الوطنية لحلول الأعمال
NLP	البرمجة اللغوية العصبية
OTT	البث عبر الإنترنت
PCI	معيار بطاقات الدفع
PII	معلومات التعريف الشخصية
PPE	معدات الوقاية الشخصية
PS	أجهزة بلاي ستيشن
SA	مستقل
SABIC	الشركة السعودية للصناعات الأساسية (سابك)
SAMBA	البنك السعودي الأمريكي
SAR	ريال سعودي
SCM	إدارة سلسلة التوريد
SIEM	إدارة المعلومات والأحداث الأمنية

SME's	المنشآت الصغيرة والمتوسطة
SOPs	إجراءات التشغيل الموحدة
TRI*M	أداة لقياس مدى قوة العلاقة بين مجموعة معينة من العملاء والشركة
UAE	الإمارات العربية المتحدة
UHD	فائق الجودة
UN SDGs	أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة
USA	الولايات المتحدة الأمريكية
VA	تقييم الثغرات الأمنية
VAT	ضريبة القيمة المضافة
VoLTE	نقل الصوت عبر التطور طويل الأمد
VoNR	مكالمة صوتية بتقنية (VoNR)
VoWifi	خدمة الاتصال عبر شبكات واي-فاي
Wifi	واي-فاي (أمانة النقل اللاسلكي)



معلومات عن
شركة موبيلي



الاستدامة في
موبيلي



المسؤولية
المؤسسية



السوق والعملاء



صاحب العمل
المسؤول



التأثير الإيجابية على
المجتمع



المحافظة على
البيئة

