

خطى صغيرة

لإنجازات كبيرة



تقرير الاستدامة
2023

جدول المحتويات

نبذة عن التقرير

رسالة رئيس مجلس الإدارة
رسالة الرئيس التنفيذي
رسالة الرئيس التنفيذي للقطاع الاستراتيجي
قصتنا
رحلة stc
مهمتنا ورؤيتنا وقيمنا
نموذج التشغيل
استراتيجية الشركة
الجوائز والشهادات
أبرز مؤشرات أداء stc

01

الاستدامة في stc

رسالة مدير إدارة الاستدامة
رؤية الكويت الجديدة 2035
هيكل إدارة الاستدامة
المساهمات في أهداف التنمية المستدامة
مشاركة أصحاب المصلحة

02

الممارسات البيئية

إدارة الطاقة وكفاءتها
إدارة النفايات والمخلفات
المنتجات والخدمات المستدامة

03

المسؤولية المجتمعية

موظفونا
التنوع والشمول
المكافآت
الصحة والسلامة المهنية
برامج الموارد البشرية
الأمن السيبراني
المسؤوليات الاجتماعية
عملنا

04

الحوكمة

مجلس الإدارة
الإدارة التنفيذية
إدارة المخاطر
إدارة استمرارية الأعمال
علاقات المستثمرين
حوكمة الشركات
ضوابط التدقيق الداخلي
مكافحة المنافسة ومكافحة الفساد
المشتريات والخدمات المشتركة
التحول الرقمي
ضمان الجودة
الابتكار

05

الملحق

مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير
المبادئ التوجيهية البيئية والاجتماعية والحوكمة للبورصة

06

63
72
75
79
83
91
95
115

128
135
137
141
148
153
158
160
161
167
173
179

183
190

7
9
11
13
15
17
21
23
25
27

32
33
34
37
43

50
53
55



01

نُبذة عن التقرير

نبذة عن التقرير

[GRI 2-3]

الاستدامة هي حجر الأساس في فلسفتنا التجارية، وتعكس التزامًا نأخذه على محمل الجد. يسرنا أن نعلن عن انطلاق أول تقرير استدامة لشركة **stc** الكويت، الذي يسلط الضوء على أنشطتنا وأدائنا في مجالات الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة. يعد هذا التقرير أول منشور مستقل في الكويت على مستوى قطاع الاتصالات، مما يعكس التزامنا بالشفافية والمساءلة في سعينا لتحقيق ممارسات مستدامة.

هذا التقرير شامل مخصص لأصحاب المصلحة الكرام الذين يرغبون في فهم شامل للإطار الاستراتيجي لشركة **stc**، والتزاماتها، ومبادراتها التشغيلية في مجال الاستدامة. يقدم هذا التقرير نظرة عامة على مشاركتنا داخل المؤسسة وخارجها، من المجتمعات التي نخدمها، وبصمتنا البيئية، ومساهماتنا في المجال الاقتصادي. نشقن للغاية آراءكم حول تقدمنا وأهدافنا في مجال الاستدامة، ونوجه إليكم دعوة لتقديم ملاحظاتكم على البريد الإلكتروني التالي: sustainability@stc.com.kw. تعد آراءكم جزءًا لا يتجزأ من تحسيننا المستمر والتزامنا بالتميز.

بيان توضيحي:

يحتوي هذا التقرير على بيانات قد تعتبر "بيانات تطلعية" تعبر عن الطريقة التي تنوي بها **stc** إدارة أنشطتها. يمكن التعرف على البيانات التطلعية من خلال استخدام المصطلحات التطلعية مثل "خطط"، "تهدف"، "تفترض"، "تستمر"، "تؤمن"، أو أي صيغ مختلفة من هذه الكلمات التي تشير إلى أن بعض الأفعال أو الأحداث أو النتائج "قد"، "يمكن أن"، "يجب أن"، "قد"، "سوف"، أو "سيكون" أو "سيتم" تحقيقها أو اتخاذها.

بذلت **stc** قصارى جهدها لضمان أن يكون التقرير دقيقًا وصحيًا قدر الإمكان. ومع ذلك، فإن البيانات التطلعية بطبيعتها مؤهلة للمخاطر والشكوك المحيطة بالتوقعات المستقبلية التي يمكن أن تجعل النتائج الفعلية تختلف بشكل كبير عن هذه البيانات المتوقعة أو الضمنية. تخضع هذه البيانات لمخاطر خارجة عن قدرة **stc** على التحكم فيها، وبالتالي لا تمثل ضمانًا لحدوث الأحداث المضمنة في هذه البيانات التطلعية.





يتجلى التزامنا من خلال تبني معايير صديقة للبيئة في جميع عملياتنا، وتنفيذ إطار عمل قوي للمسؤولية الاجتماعية للشركات، ودمج الابتكار المستدام في منتجاتنا وخدماتنا. من خلال ذلك، نسعى إلى تحقيق تأثير إيجابي كبير ودائم، مما يضمن أن يكون نمونا مسؤولاً ومفيداً لجميع أصحاب المصلحة لدينا.

كما يدرك مجلس إدارة **stc** الدور المحوري للاستدامة في ضمان مرونة الشركة وتعزيز تأثيرنا الاجتماعي وحماية الأجيال القادمة. هذا الاعتراف يدفعنا إلى الالتزام بدمج الاستدامة في جوهر عملياتنا.

نلتزم بوضع وتطبيق أعلى معايير الحوكمة والأداء في مجال الاستدامة، مما يضمن لأفعالنا اليوم أن تمهد الطريق لمستقبل مزدهر وعادل وواع بيئياً. يتجلى التزامنا بهذه المعايير من خلال أطر الحوكمة الصارمة، وآليات الإبلاغ الشفافة، ومشاركة أصحاب المصلحة الاستباقية، بهدف توفير الوضوح والثقة في ممارساتنا المستدامة.

بينما نتحد في التزامنا ببناء مستقبل مستدام، يدفعنا إدراك المساهمة التي نقدمها للمجتمع وتأثيرها البالغ. وهذا يعزز إصرارنا على التأكد من أن نمونا وإنجازاتنا تساهم بشكل إيجابي في الإدارة البيئية والتقدم الاجتماعي.

يعكس موقفنا الجماعي بشأن الاستدامة تفانينا في مستقبل حيث يذهب الابتكار والتحول الرقمي جنباً إلى جنب مع العيش المستدام وتعزيز رفاهية مجتمعاتنا. نتطلع إلى المستقبل، ونظل ملتزمين بتوسيع حدود التأثير الإيجابي الذي يمكننا تنفيذه داخل قطاع الاتصالات. من خلال المبادرات الاستراتيجية والممارسات المسؤولة والجهود التعاونية، نهدف إلى مواجهة تحديات اليوم وتلبية احتياجات الأجيال القادمة.

وفي الختام، أود أن أعرب عن عميق امتناني لجميع المساهمين وأصحاب المصلحة وفريق العمل المتميز في **stc** على الدعم المستمر والالتزام برحلتنا نحو الاستدامة. معاً، نتطلع إلى العمل لتحسين مجتمعنا وتصور مستقبل مستدام للأجيال القادمة.

الدكتور / محمود أحمد عبدالرحمن

رئيس مجلس الإدارة

رسالة رئيس مجلس الإدارة

[GRI 2-22]

في عصر تسوده الابتكارات والنزاهة لبناء المستقبل، أصبحت الاستدامة والمسؤولية المجتمعية، خاصة في عالم الشركات، ركيزة أساسية لتحقيق النجاح الدائم.

يعكس هذا التقرير الأثر الكبير الذي أحدثته مساهماتك في مختلف الأدوار، والتي كانت حاسمة في وضع **stc** الكويت على مسار الاستدامة. ولا شك أن الدعم والثقة التي تلقيناها في تنفيذ رؤيتنا كانت أساسية، مما مكننا من دمج الممارسات المستدامة في نموذج أعمالنا بشكل متكامل، مع التزامنا بالقضايا البيئية والمسؤولية الاجتماعية في المجتمعات التي نخدمها.

يؤمن مجلس إدارة **stc** الكويت بأهمية القيادة الأخلاقية والتصرفات المسؤولة والسعي الدؤوب لخلق قيمة مستدامة للأجيال القادمة. تسترشد هذه الرؤية بقيمنا ومبادئنا الأساسية، مما يجعلنا شريكاً موثقاً به في قطاع الاتصالات والحلول الرقمية في الكويت.

رسالة الرئيس التنفيذي

بداية أود أن أعبر عن مدى فخري بانضمامي الى **stc** في عام 2024 والتي تمثل اول عام كرئيس تنفيذي للشركة. و يسعدني بالنيابة عن **stc** ومجلس إدارتها الموقر، أن أقدم لكم تقرير الاستدامة الأول لعام 2023. بالنيابة عن **stc** الكويت ومجلس إدارتها الموقر، يسعدني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة الأول لعام 2023.

هذا التقرير هو ملخص لإنجازاتنا والتزامنا الراسخ ونهجنا الشامل للاستدامة، وهو دليل على التقدم الذي نحرزه نحو مستقبل يتواجد فيه الابتكار والمسؤولية والازدهار في تناغم. بصفتنا روادًا في قطاع الاتصالات، تبنت **stc** دورًا مثاليًا منذ مرحلة مبكرة، مما سهّل دمج الممارسات المستدامة الصارمة والعوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة في جوهر عملياتنا. تتجاوز رؤيتنا نحو الاستدامة الالتزام بالسياسات، فهي تمثل تحوّلًا أساسيًا في مبادئ وقيم شركتنا، مما يؤثر على جميع جوانب عمليات اتخاذ القرار لدينا.

نحن ملتزمون بالاستدامة في استراتيجيتنا كأولوية، حيث نسعى إلى أن تكون رعاية البيئة والمسؤولية الاجتماعية والنزاهة في قلب عملياتنا ونبض مستقبلنا.

إطار عملنا الشامل للاستدامة يهدف إلى وضع معايير جديدة في المجال، حيث يثبت أن مزودي خدمات الاتصالات يمكنهم العمل بشكل مستدام مع تحقيق أهدافهم الأساسية. من خلال هذا النهج، نسعى ليس فقط إلى تلبية المعايير الحالية، بل أيضًا إلى توقع وتشكيل مستقبل قطاع الاتصالات وخارجه. من خلال هذا التقرير، نتطلع إلى عرض تقدمنا واستخدام عوامل مختلفة من تأثيرنا المستدام لتقديم مفاهيم جديدة تتوافق مع رؤيتنا المستقبلية. الابتكار والشراكات هم الركائز الرئيسية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية والمبادرات المستدامة. تهتم **stc** الكويت بخلق شراكات قوية من مجالات مختلفة في السوق لنشر تأثير إيجابي وواسع في المجتمع.

تم تصميم مبادراتنا وشراكاتنا لتتوافق مع الأهداف المحددة ضمن إطار عملنا الشامل للاستدامة. نظرًا للطبيعة المتغيرة لصناعة الاتصالات، نسعى باستمرار إلى الابتكار وتحديث استراتيجياتنا لتواكب التحديات والفرص الناشئة. التزامنا بالشفافية والمساءلة يوجه أفعالنا، مما يضمن قياسنا وإبلاغنا عن تقدمنا نحو تحقيق أهدافنا المستدامة، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر ومشاركة أصحاب المصلحة.

المهندس / معتر بن عبدالله الضراب

الرئيس التنفيذي

التزامنا بريادة الاستدامة ينبع من قيمنا الأساسية، وهي النزاهة والابتكار والمجتمع. في جميع جهودنا، نسعى إلى تجاوز مجرد الامتثال، حيث نهدف إلى القيادة وأن نكون قدوةً فيها. وهذا يشمل التصرف بأعلى مستويات النزاهة والمساهمة في قضايا مهمة ضمن أجندة الاستدامة العالمية. إن دورنا النشط، الذي بدأ منذ تأسيسنا، قد زودنا بدليل واضح لإنشاء مسار يمكن للآخرين في صناعتنا اتباعه لتحقيق أهدافهم الفريدة. على الرغم من التحديات التي تواجهنا، فإننا نواصل التزامنا بتحقيق الأهداف ضمن برنامجنا للاستدامة، والذي نعمل على تطويره باستمرار. من خلال مبادراتنا، نسعى إلى مواصلة دفع التغيير الإيجابي وتعزيز الابتكار وخلق قيمة مشتركة لجميع أصحاب المصلحة. هذا الالتزام الثابت يتجدد يوميًا، ويستند إلى إيماننا بأن أفعالنا اليوم ستمهد الطريق لمستقبل أكثر إشراقًا واستدامة.

هذا التقرير هو انعكاس لإنجازاتنا حتى الآن ويقدم لمحة عن رحلة **stc** المستمرة نحو مستقبل مستدام. إنه يجسد قيمنا ورؤيتنا والتزامنا الراسخ بإحداث فرق ملموس في العالم. إن طريق الاستدامة طويل ومليء بالتحديات، ولكن معًا، نحن نسير بخطوات ثابتة نحو عالم أفضل للأجيال القادمة. شكرًا لدعمكم المستمر وشراكتكم في هذه الرحلة. فلنواصل الريادة والابتكار والقيادة نحو مستقبل مستدام للجميع.

تماشياً مع أهدافنا الاستراتيجية في مجال الاستدامة، نواصل إعطاء الأولوية لإطار عمل الاستدامة حيث يشمل الاهتمام في البيئة، وتمكين الأفراد، وتعزيز الابتكار والتكنولوجيا الرقمية، وتحسين مستوى المعيشة، والعمل بنزاهة، مما يضمن التزامنا بمعايير الاستدامة العالمية في جميع جوانب عملياتنا.

في شركة **stc**، ندمج الاستدامة في جوهر أعمالنا، ملتزمين بتطوير حلول صديقة للبيئة وعمليات مستدامة من أجل كوكب أكثر صحة.



stc ملتزمة بتمكين كل فرد من فريق عملها، حيث تمنح موظفيها الحرية الكاملة لاتخاذ القرارات، وتزودهم بالأدوات اللازمة لتحقيق النجاح، وتقدر إنجازاتهم بشكل مستمر.



الابتكار هو جوهر أعمالنا في **stc**. ونحن نستثمر بشكل كبير في تطوير التقنيات الرقمية لتلبية احتياجات عملائنا المتطورة وبناء مستقبل رقمي مزدهر.



في **stc**، لا نكتفي بتصور مستقبل أفضل، بل نشكل حاضراً مستداماً. نؤمن بأن الاستدامة هي مفتاح رفاهية المجتمعات، ونعمل جاهدين لبناء عالم أكثر ازدهاراً للأجيال المستقبل.



نحن في **stc** نؤمن بأن النجاح الحقيقي يكمن في ترك إرث إيجابي. نلتزم بالنزاهة والشفافية في جميع تعاملاتنا، ونعمل على تحقيق أهداف استدامة طموحة لبناء مستقبل أفضل للأجيال القادمة.



السيد / خالد فهد السديري
الرئيس التنفيذي للقطاع الاستراتيجي



رسالة الرئيس التنفيذي للاستراتيجية

بصفتي الرئيس التنفيذي للاستراتيجية في **stc** والذي شرفني الانضمام اليها في عام 2024، يسعدني أن أقدم لكم أول تقرير استدامة مستقل لعام 2023 لدى الشركة، وهو خطوة مهمة في مسيرتنا نحو بناء مستقبل مستدام.

نؤمن بأن الاستدامة هي ركيزة أساسية لنجاح الأعمال والتقدم المجتمعي، ولذلك نلتزم بمعايير الشفافية والمساءلة البيئية في جميع أنشطتنا. تماشياً مع رؤية الكويت 2035، نسعى إلى دعم المبادرات الوطنية للتنمية المستدامة، وأن نكون رائدين في هذا المجال.

هذا التقرير يسلط الضوء على التزامنا المستمر بتطبيق مبادئ البيئة والاجتماع والحوكمة في استراتيجيتنا، وهو ركيزة لبناء مؤسسة مرنة وقادرة على الاستجابة لتطلعات أصحاب المصلحة. أتوجه بالشكر الجزيل إلى جميع أصحاب المصلحة على دعمهم المستمر، حيث نسعى جاهدين لبناء مستقبل مستدام يجمع بين التميز في الأعمال والمسؤولية البيئية، ويترك إرثاً إيجابياً للأجيال القادمة.

قصتنا

[GRI 2-1]

في عام 2008، انطلقت stc في قطاع الاتصالات الكويتي بهدف تمكين الأفراد والشركات من خلال التكنولوجيا المبتكرة. مدعومة من مجموعة stc العالمية، لم نكتف بتوفير الاتصالات؛ بل سعينا إلى بناء مستقبل يجمع بين التقدم والتنمية الاقتصادية المستدامة.

انطلقت رحلتنا ملتزمين بالنمو المستدام في عملياتنا، إذ أدركنا أن عالماً رقمياً مزدهراً يتطلب حفاظاً على البيئة من جميع النواحي. ولذلك، أولينا اهتماماً خاصاً بتبني حلول موفرة للطاقة في بنيتنا التحتية وعملياتنا، مما ساهم في تقليل بصمتنا البيئية.

مع توسع أعمالنا، تعزز التزامنا بتوجه دولة الكويت، حيث ندعم رؤية 2035 بأن تصبح مركزاً إقليمياً رئيسياً. ومن خلال الاستحواذ الاستراتيجي على شركتي شركة كواليتي نت للتجارة العامة والمقاولات وشركة البوابة الإلكترونية القابضة، وسعنا نطاق خدماتنا، حيث نقدم حلولاً رقمية شاملة تلبي جميع احتياجات الأفراد والشركات في الكويت. مع التوجه العالمي والإقليمي المستدام، حرصنا على أن تكون خدماتنا، من حلول تكنولوجيا المعلومات المتقدمة سعياً لتكون صديقة للبيئة. وهذا التوجه لا يقف على التكنولوجيا فقط، إنما الأفراد.

حيث نؤمن بتمكين موظفينا وتعزيز ثقافة المسؤولية الاجتماعية والبيئية والنزاهة داخل مؤسستنا. من خلال برامج التدريب ومبادرات التوعية، نسعى إلى جعل الاستدامة قيمة أساسية للجميع في stc.

اليوم، تحتل stc موقعاً رائداً في قطاع الاتصالات الكويتي، حيث تفتخر بقاعدة عملاء مخرصة تبلغ 2.3 مليون عميل. هذا النجاح لم يكن ليحرز بدون التزام راسخ بالابتكار والمسؤولية المجتمعية والبيئية. بينما نتطلع إلى المستقبل، نتعهد بمواصلة الريادة في التحول الرقمي، لنساهم في مسيرة الكويت نحو مستقبل مستدام ومزدهر، حيث يجد الأفراد والشركات جميع احتياجاتهم التكنولوجية في مكان واحد.

أبرز الإنجازات

2023

- **stc** و Samsung توقعان شراكة جديدة للتوسع في نطاق توفير الحلول الذكية.
- **stc** الكويت و Huawei توقعان مذكرة تفاهم بشأن التعاون الاستراتيجي في مجال 5G، بهدف قيادة الابتكار الرقمي.
- تم إضافة سهم **stc** إلى عدد من مؤشرات FTSE للأسهم العالمية.
- تم إضافة سهم **stc** إلى عدد من مؤشرات MSCI .

2020

- احتلت **stc** المركز الأول كأقوى شركة اتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بتصنيف فوربس عن قائمة "جلوبل 2000" أطلقت **stc** العلامة التجارية الجديدة لشركتها التابعة "شركة كواليتي نت للتجارة العامة والمقاولات" لتصبح "solutions by stc"
- وقعت **stc** عقد تأسيس وإنشاء Connect Arabia W.L.L. و ذلك مع شركة Mobility Telecom Kuwait Limited (BVI) بصفته شريك رئيسي

2021

- حصول **stc** على موافقة الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA) لإطلاق شبكة اتصالات متنقلة افتراضية (MVNO) – الأولى من نوعها في دولة الكويت، حيث حصلت على رخصة لإطلاق المشغل الافتراضي فيرجن موبايل الكويت بالتعاون مع شركة فيرجن موبايل الشرق الأوسط وإفريقيا
- وقعت **stc** اتفاقية ملزمة لشراء كامل رأسمال شركة البوابة الإلكترونية القابضة وشركاتها التابعة، المتخصصة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دولة الكويت

2022

- استحوزت **stc** على شركة البوابة الإلكترونية القابضة والشركات التابعة لها - مزود خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الرائد في الكويت
- زيادة رأس مال **stc** لتصل إلى 99.9 مليون دينار كويتي من خلال توزيع أسهم منحة بنسبة 100%
- بلغت إجمالي إيرادات **stc** أعلى مستوى لها منذ التأسيس

2017

- حصدا جائزة خدمة العملاء VIP
- فوزنا بجائزة Speedtest 2017 المقدمة من شركة Ookla
- فوزنا بجائزة التميز في الحوكمة
- حصلنا على جائزة أفضل شبكة مشغل اتصالات من Telecom World Middle East
- حصلنا على جائزة مبتكر العام لشبكة 5G

2018

- حصلنا على جائزة أفضل تطوير للشبكة بحفل جوائز شبكة 5G بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
- حصدا على ثلاث جوائز في حفل "مراكز الاتصال في الشرق الأوسط" بتنظيم إنسايت
- فوزنا بجائزة الإبداع الإعلامي في منتدى الإعلام العربي

2019

- حصدا جائزة الشارقة لأفضل عشر شركات خليجية في عام 2018
- استحوزنا على شركة كواليتي نت للتجارة العامة والمقاولات
- أطلقنا خدمة 5G في يونيو 2019
- وقعت **stc** مع Huawei مذكرة تفاهم لتطوير خدمات الجيل الخامس
- أطلقنا العلامة التجارية الجديدة "stc"

2013

- أتممنا تغطية شبكة 4G LTE في جميع أنحاء دولة الكويت وحصلنا على جائزة أفضل نشر لشبكة LTE في منطقة الشرق الأوسط
- حصلنا على غالبية الخطوط من المشغلين الآخرين بعد الإعلان عن إمكانية تحويل الأرقام

2014

- عقدنا شراكة استراتيجية مع نادي ربال مدريد الإسباني
- تم إدراج أسهم الشركة في بورصة الكويت
- الأرباح المحتجزة أصبحت إيجابية
- حصلنا على المركز الثاني من حيث الإيرادات والحصة السوقية من المشتركين

2015

- أول شركة في الكويت تطرح تقنية VoLTE
- وصل إجمالي عدد أفرعنا إلى 70 فرعاً في مختلف أنحاء دولة الكويت
- أول شركة في الكويت تطرح تقنية LTE Advanced

2016

- حصلنا على جائزة أفضل شركة اتصالات من قبل مجلة Arabian Business
- أصبحنا عضو في الاتحاد الدولي للاتصالات
- حصلنا على جائزة الشركة الرائدة في مجال علاقات المستثمرين
- الابتكار العملي في إدارة المخاطر

2008

- الانطلاق التجاري للشركة
- إلغاء رسوم المكالمات الواردة وهو الأمر الذي نفذته شركات الاتصالات الأخرى بعد ذلك
- أول مشغل اتصالات في العالم يمتلك شبكة بروتوكول الإنترنت بالكامل (IP)

2009

- قدمنا شبكة الهاتف عريضة النطاق عالية السرعة بالكويت
- قمنا بالإعلان عن عروض متميزة للدفع المسبق مما جعلنا نستقطب حوالي 500,000 عميل في عام واحد

2010

- قمنا بالتوسع في شبكة البيع بالتجزئة وأعلننا عن عروض مشتركة مع تجار التجزئة
- حصلنا على جائزة أفضل صفقة لتمويل الاتصالات من Comms MEA

2011

- كنا أول من قدم هواتف آيفون Apple
- عقدنا شراكة استراتيجية مع نادي مانشستر يونايتد الإنجليزي
- قدمنا أحدث شبكة عريضة النطاق HSPA+ بسرعة (42.2 ميغابايت في الثانية)

2012

- قمنا بتدشين برنامج النخبة للعملاء المخلصين وعملاء VIP والعملاء المتميزين
- أصبحنا شركة مدررة للربح خلال السنة الرابعة من إنشائها
- قمنا بتدشين شبكة 4G LTE

رسالتنا

تجربة رقمية متكاملة

تحسين الأداء الأساسي للشركة

إعادة ابتكار تجربة العملاء وفقاً
للمعايير العالمية

الاعتماد على التكامل مع شركات المجموعة

رؤيتنا

شركة رائدة في التحول الرقمي على مستوى عالمي، تقدم خدمات ومنصات مبتكرة للعملاء، وتعمل على تمكين التحول الرقمي في الكويت.

قيمنا

الإقدام

نحن نمضي قدماً إلى الأمام في أعمالنا ونستبق بإيجاد الحلول المحتملة لعملائنا وموظفينا. نحن مبتكرون وباحثون واستباقيون.

التفاني

نحن ملتزمون بتلبية احتياجات وتطلعات ومطالب عملائنا وموظفينا. نحن مهتمون وملتزمون وجديرون بالثقة.

الحيوية

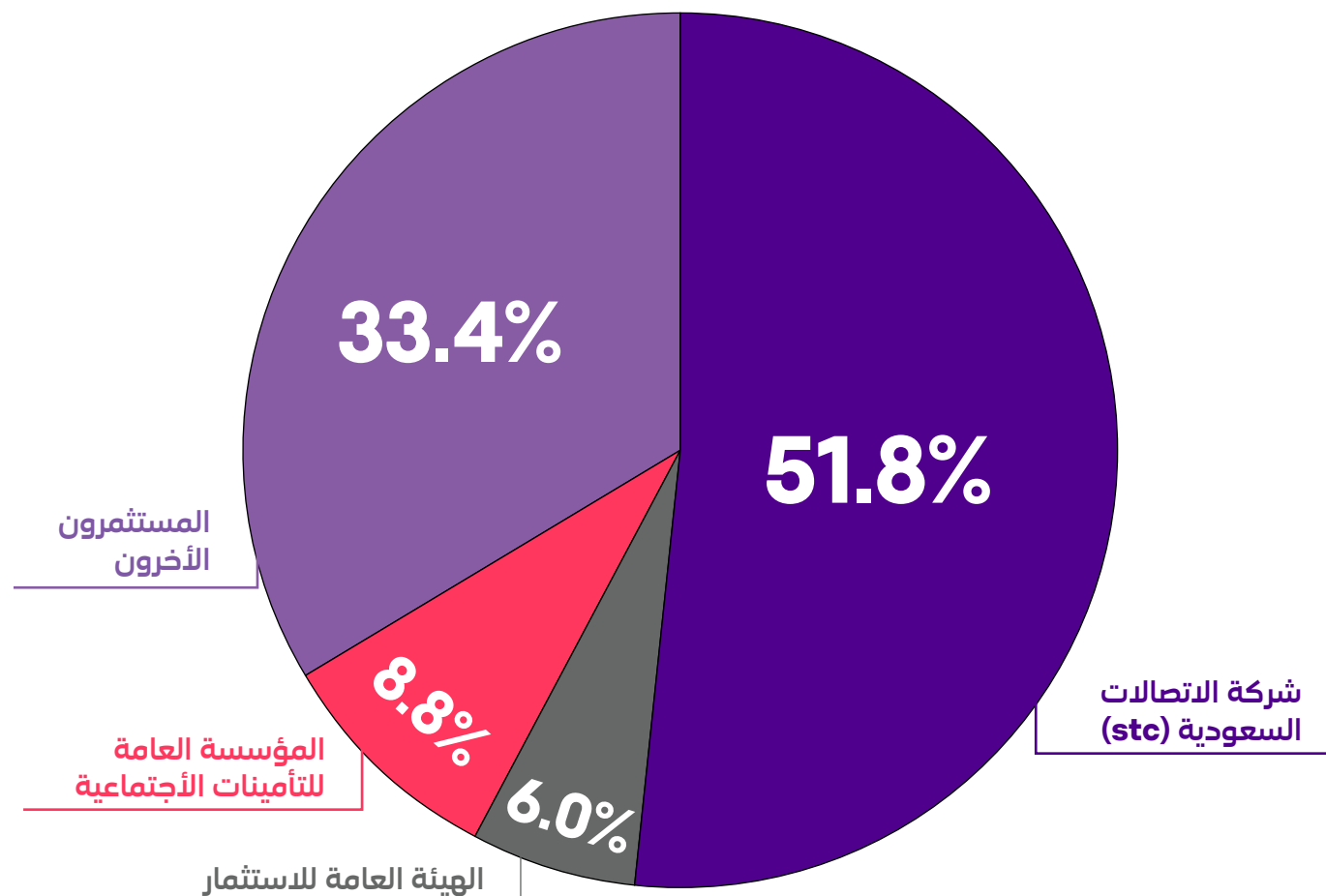
نحن نعمل بطاقة متميزة لتعزيز وإثراء أداؤنا. نحن مرنون ومتعاونون ومتجددون.

الأداء المالي لشركة stc 2021-2023

2023	2022	2021	
2.3	2.3	2.0	المشتركون (مليون)
351.4	336.4	296.3	الإيرادات (مليون د.ك.)
85.1	82.0	79.6	الأرباح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك (مليون د.ك.)
24.2%	24.4%	26.9%	هامش الأرباح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك (%)
32.7	33.2	44.9*	صافي الأرباح (مليون د.ك.)
9.3%	9.9%	15%	هامش صافي الأرباح (%)
33	33	45**	ربحية السهم (فلس)
243.9	241.4	237.2	حصة المساهمين (مليون د.ك.)
244	242	237**	القيمة الدفترية للسهم الواحد (فلس)

*الربح الصافي لعام 2021 تضمن مكاسب غير متكررة واستثنائية من المطالبات القانونية.
**تم تعديل القيمة الدفترية للسهم الواحد (BVPS) والأرباح في السهم الواحد (EPS) لعام 2021 بناءً على توزيع 100% من الأسهم المجانية في عام 2022.
***في 6 فبراير 2024، أوصى مجلس الإدارة بتوزيع أرباح نقدية قدرها 35 فلساً للسهم الواحد، أي ما يعادل 35% من القيمة الاسمية للسهم، عن السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2023، هذه التوصية تخضع لموافقة الجمعية العمومية للشركة.

هيكل المساهمين



نموذج التشغيل



الموظفون

- تنمية المواهب: نركز على استقطاب وتطوير المواهب المتميزة من خلال برامج تعليمية متخصصة وفرص للنمو المهني. نسعى لتعزيز بيئة عمل إيجابية تشجع الموظفين على الإبداع والمساهمة في نجاح الشركة.
- مشاركة الموظفين: نشجع مشاركة الموظفين في صنع القرار والتطوير المستمر للعمل. نؤمن بأن مشاركتهم الفعالة تساهم في تحقيق أهدافنا المشتركة.



المجتمع

- المسؤولية المجتمعية: نلتزم بالمسؤولية الاجتماعية، ونقدم المبادرات في مجالات التعليم والاستدامة والرياضة وتمكين الشباب وزيادة الأعمال. نتعاون مع الجهات الحكومية والخاصة لتحقيق التغيير الاجتماعي الإيجابي.
- الاستدامة: نحن ملتزمون بتقليل آثارنا البيئية، وتمكين قوتنا العاملة، وتعزيز الابتكار الرقمي المسؤول، وتعزيز ثقافة النزاهة. نسعى إلى مبادرات مستدامة تعود بالنفع على الأفراد والمجتمعات في جميع أنحاء العالم.



الشركات التابعة



- من خلال الاستحواذ التام على شركة كواليتي نت للتجارة العامة والمقاولات (solutions by stc) في 11 نوفمبر 2019، أدى إلى تعزيز حلول الأعمال وخدمات الإنترنت وعروض النطاق العريض الثابت. هذا الدمج عزز مكانة **stc** في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، مما يعود بالنفع على كل من العملاء الأفراد والشركات من خلال تسهيل تحقيق احتياجاتهم.



- في 6 أبريل 2022، أتمت شركة **stc** استحواذها على شركة البوابة الإلكترونية القابضة وشركاتها التابعة، مما عزز قدراتها الرقمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإنترنت الأشياء والخدمات السحابية. هذه الخطوة الاستراتيجية تعزز قدرة الشركة على تقديم حلول أعمال متخصصة للقطاع المؤسسي في الكويت، مما يمثل قفزة نوعية في عروضها الرقمية.

stc شركة رائدة في مجال الاتصالات والتحول الرقمي، ملتزمة بتوفير حلول مبتكرة تلبي احتياجات قاعدة عملائها المتنوعة. نعتمد على أحدث التقنيات التكنولوجية لتقديم خدمات عالية الجودة، ونحرص على اتباع ممارسات تجارية مسؤولة تعزز الاستدامة والتنمية المستدامة. كما نسعى إلى بناء شراكات قوية مع مختلف الأطراف المعنية، بما في ذلك الموردين والعملاء، لتعزيز الابتكار والنمو.

كيف نخلق القيمة:

[GRI 2-6]



العملاء

- شبكة وخدمات مطورة: نوفر دعمًا متواصلًا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع عبر القنوات الرسمية للتواصل، بما في ذلك مراكز الاتصال والقنوات الرقمية.
- معاملات آمنة ومرنة: نضمن لك معاملات آمنة وإدارة حسابات سهلة، مع مميزات خاصة مثل بطاقة eSIM الرقمية وكذلك ميزة دمج الهوية الشخصية عن طريق تطبيق الهيئة العامة للمعلومات المدنية.
- تجربة عملاء استثنائية: نضع تجربة عملائنا في صميم اهتمامنا، ونعمل على تعزيز رضائهم من خلال التطوير المستمر.



المساهمون

- النمو المالي: نلتزم بتعزيز نمو الإيرادات والربحية من خلال استثمارات استراتيجية.
- الحوكمة: نطبق أعلى معايير الحوكمة المؤسسية، ونلتزم بالشفافية والنزاهة في جميع تعاملاتنا.

”استراتيجية 2023-2025 LEAD“

وجود التوازن في الاستراتيجية بين الأهداف قصيرة المدى وطويلة المدى، مما يمكّن للشركة من تحقيق أداء مالي قوي، والاستثمار في مبادرات استراتيجية لمستقبل واعد، تركّز الاستراتيجية على ركائز أساسية لتعزيز الكفاءة والقيمة، حيث يرمز كل حرف في كلمة ”LEAD“ إلى ركيزة من هذه الركائز.



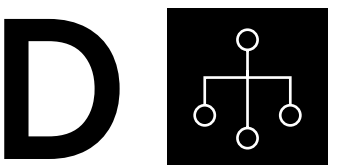
تعزيز جوهر الأعمال من خلال اغتنام الفرص الواعدة في قطاع الشباب، المقيمين ذو دخل عالي، والمشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم.



توسعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حيث الحجم والمدى، وتثبيت **stc** كمقدم خدمات احترافي



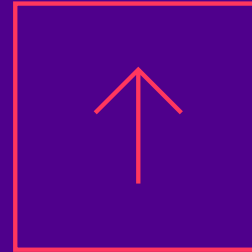
تسريع الابتكار باستخدام مزايا واستثمارات المجموعة، الشراكات الخارجية، والشركات الناشئة المحلية.



تنفيذ نموذج تشغيلي رقمي فعال ومناسب للنمو.

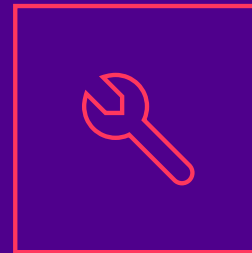
النمو

توسيع نطاق السوق وزيادة الإيرادات من خلال اغتنام الفرص الناشئة، وتنوع المنتجات والخدمات، وتعزيز تجربة العملاء لتلبية متطلبات العصر الرقمي المتزايدة.



الكفاءة

تبسيط العمليات، وتحسين تخصيص الموارد، واستغلال التكنولوجيا لتعزيز تقديم خدمات أفضل، وخفض التكاليف، وتحسين مرونة المؤسسة.



الاستدامة

الالتزام بإنشاء قيمة مستدامة من خلال ممارسات أعمال مسؤولة، وتكامل الجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة، والاستثمار في الابتكارات التي تعزز المرونة.



الجوائز والشهادات

على مر السنوات، حققت شركة **stc** إنجازاتٍ مرموقة بفضل جهود موظفيها ومساهميها وشركائها الاستراتيجيين. لقد حظينا بتقديرٍ كبير من مؤسساتٍ مرموقة في مجال عملنا، وهو ما يجعلنا فخورين بالإنجازات التي حققناها.

الشهادات



الأمن والمرونة - أنظمة إدارة استمرارية الأعمال	ISO 22301
إدارة الجودة	ISO 9001
إدارة المخاطر	ISO 31000
أمن المعلومات، الأمن السيبراني وحماية الخصوصية	ISO 27001
أنظمة إدارة البيئة	ISO 14001
مجلس معايير الأمن	PCI DSS

الجوائز 2023



- أفضل شركة للطلو الرقمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمؤسسات من International Finance.
- أفضل شركة تنمية مجتمعية في مجال المسؤولية الاجتماعية من International Finance.
- أقوى 10 علامات تجارية للاتصالات على مستوى العالم من Brand Finance.
- العلامة التجارية الأكثر قيمة للاتصالات في الشرق الأوسط من Brand Finance.
- أفضل تجربة مستخدم داخلي لشبكة 5G في حفل توزيع جوائز LEAD لمجلس SAMENA.

أبرز مؤشرات أداء stc في 2023

عضويات وشراكات [GRI 2-28]

• **stc** هي مشارك فاعل في مجتمع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأوسع نطاقاً، تسعى إلى التأثير على قادة الصناعة الآخرين واكتساب رؤى منهم، نحن منخرطون في العديد من الجمعيات والمنظمات الدفاعية في هذا المجال، بما في ذلك ما يلي:

- شركة الكويت البريطانية للمصانع
- Avetta, Inc
- RIPE NCC
- شركة المقاصة الكويتية KCC
- الاتحاد الدولي للاتصالات ITU
- Euromoney Global Ltd
- بورصة الكويت للأوراق المالية
- Euroland IGS DMCC
- ISN Software UK Limited
- الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول GSMA
- Chairman's Club
- SAMENA Telecommunication Council
- جمعية علاقات المستثمرين في الشرق الأوسط MEIRA



82%

حل شكاوي العملاء



87%

معدل رضا العميل



1,431,484

عدد مستخدمي تطبيق mystc



3,606

إجمالي ساعات التدريب



63.4%

التكوين في القوة العاملة



2.3 مليون

عدد المشتركين



756

إجمالي القوة العاملة



57%

الإنفاق على المشتريات من الموردين المحليين



0

عدد الاختراقات الإلكترونية الفعلية



905

عدد محاولات الاختراق الإلكتروني



37%

الحصة السوقية



100%

نسبة تغطية شبكة 5G و 4G



21%

القوى العاملة النسائية



100%

مراجعة أداء الموظفين



95%

المشاركة في استبيان منظور الموظف



3514

إجمالي الإيرادات بالمليون



26

عدد الجوائز 2020-2023



6

عدد الشهادات



100%

رقمية عملية الشراء



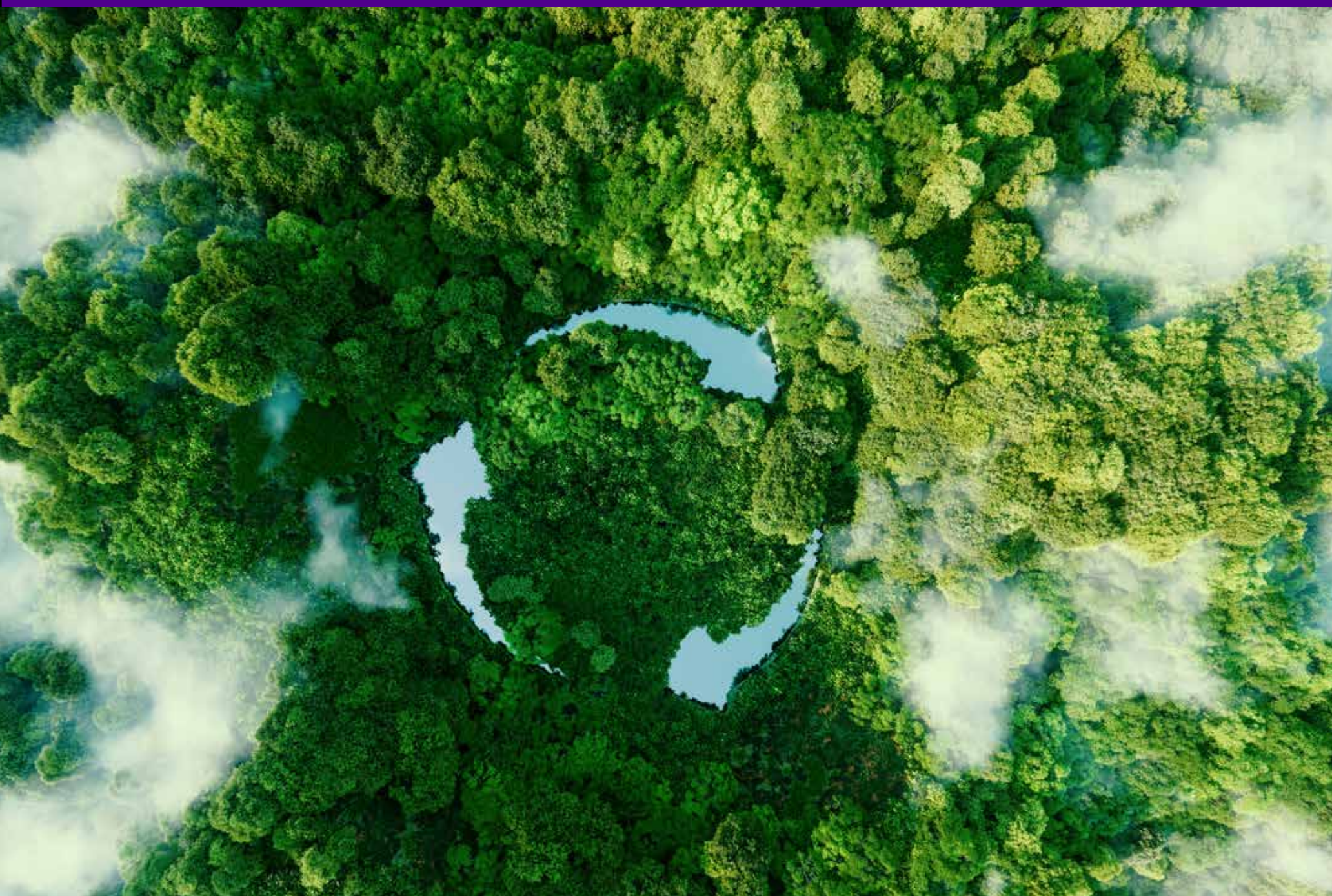
4

منتجات وخدمات مستدامة



6

مبادرات كفاءة الطاقة



02

الاستدامة في stc

رسالة مدير إدارة الاستدامة

(GRI 2-22)

يسعدني أن أشارككم أول تقرير استدامة لشركة **stc** الكويت، إنها خطوة كبيرة نحو مستقبل ليس فقط عالي التقنية، بل أيضًا لمصلحة كوكبنا ومجتمعاتنا. التكنولوجيا رائعة، لكننا نعلم أيضًا أنه من المهم حماية البيئة ومساعدة الآخرين.

لهذا السبب أصبحت الاستدامة الآن قيمة أساسية توجه كل ما نقوم به في المؤسسة.

يتعمق هذا التقرير في خطتنا لمستقبل أكثر استدامة، ستري كيف نعمل على تقليل تأثيرنا البيئي، والتركيز بأولويات المجتمع، والعمل بنزاهة. لقد وضعنا أهدافًا واضحة وطرقًا لقياس تقدمنا بشكل مستمر.

يتعلق هذا التقرير أيضًا بالانفتاح والصدق في أعمالنا، ونسعى للاحتفال بما حققناه والتعلم من التحديات التي تواجهنا والعمل على تحسينها.

وفي الختام لا يمكننا القيام بما سبق ذكره بمفردنا، إنما أَدْعُو الجميع للانضمام إلينا في بناء كويت مستدامة وكوكب أكثر صحة لأجيالنا.

نوره عبدالعزيز البشير
مدير إدارة الاستدامة



هيكل إدارة الاستدامة

[GRI 2-9] [GRI 2-14]

لجنة الإدارة التنفيذية – الاستدامة

جميع المديرين التنفيذيين

تقوم اللجنة بمراجعة وتصديق الإطار الاستراتيجي للاستدامة والمبادرات بما يتماشى مع توجهات الشركة.

تدعم الشركة في تبني ممارسات مستدامة لتحقيق طموحاتها في مجال الاستدامة، وتقوم اللجنة بمراجعة وتصديق التقرير السنوي للاستدامة.

إدارة الاستدامة

المدير العام للاستراتيجية والتخطيط

مراقبة إدارة الاستدامة وتقديم تقارير دورية للإدارة التنفيذية.

مدير إدارة الاستدامة

إدارة برنامج الاستدامة والخطة السنوية للاستدامة وتنفيذ المبادرات داخل وخارج الشركة.

مسؤول الاستدامة

دعم القطاعات وممثلي الاستدامة في تعزيز وتنفيذ المبادرات لتحقيق الأهداف المطلوبة.

أبطال الاستدامة

ممثلي جميع القطاعات داخل المؤسسة

حيث يعملون على تنفيذ الأهداف الاستراتيجية من خلال دعم فريق الاستدامة في تتبع الأداء والتفاعل مع المبادرات مع فرقهم المعنية.



رؤية الكويت الجديدة 2035

رؤية الكويت الجديدة 2035 ترسم ملامح مستقبل أكثر إشراقاً، مع التركيز على تنويع الاقتصاد والتنمية الاجتماعية والاستدامة.

تقوم **stc** بدور رئيسي في هذه الخطة الطموحة، حيث تساهم بشكل فعال في تنفيذ أهدافها عن طريق عدة توجهات:

ريادة في الاستدامة

ننفذ برنامجاً يتناول القضايا البيئية، يشجع المشاركة الاجتماعية، ويضمن الحوكمة الأخلاقية.



تمكين الشركات

تدعم **(solutions by stc)** تنويع اقتصادي من خلال توفير حلول وأدوات رقمية متطورة ودعم للشركات التي تغامر في قطاعات جديدة.



النطاق

stc ملتزمة بتقييم أداء المؤسسة في الاستدامة حيث يشمل التأثيرات البيئية والمسؤوليات الاجتماعية والحوكمة، وهذا وفقاً لإطار معايير المبادرة العالمية للتقارير GRI والالتزام بمبادئ ESG لبورصة الكويت.

ركائز الاستدامة



الحكومة



المجتمع



البيئة

المحاور والأهداف

البيئة	المجتمع	الحكومة	
الاهتمام في البيئة	تمكين الأفراد	تعزيز الابتكار والتقنيات الرقمية	 المحاور
	تحسين مستوى المعيشة		
	العمل بنزاهة		
حماية البيئة والحد من الأضرار البيئية	تعزيز العدالة وضمان تكافؤ الفرص لجميع الأفراد	اعتماد مبادئ حوكمة الشركات وفرض الشفافية والمساءلة.	 الأهداف

محاور الاستدامة



الاهتمام في البيئة

يطمح هذا البرنامج على تحسين المنتجات والخدمات والعمليات والممارسات في الشركة لتقليل التأثير البيئي بكفاءة وفعالية.



تمكين الأفراد

يسعى هذا البرنامج على منح موظفي الشركة حرية اتخاذ القرارات، وتزويدهم بالأدوات والمهارات التدريبية الخاصة لإحداث التغيير، والاحتفال بنجاحهم، وخلق ثقافة الثقة والاحترام.



تعزيز الابتكار والتقنيات الرقمية

يخص هذا البرنامج الحفاظ على أسس عمل الشركة بجميع المعايير الإدارية اللازمة و تعزيز الابتكار الرقمي وأفضل الحلول التقنية لتوسيع عملياتنا وخلق فرص جديدة في سوق العمل.



العمل بنزاهة

أسس هذا البرنامج على بناء الثقة والاحترام مع الآخرين، ووضع أهداف طموحة لخلق عالم أفضل باستخدام قيم مستدامة عالية.



تحسين مستوى المعيشة

تقوم أعمال هذا البرنامج على جعل الحياة أفضل عن طريق تحسين جودة المعيشة للأفراد والمجتمعات من خلال تعزيز الممارسات المستدامة.

المساهمة في أهداف التنمية المستدامة

حول إطار عمل برامج الاستدامة في stc

تحسين مستوى المعيشة



- تعطى الأولوية لتبسيط تجربة العملاء من خلال تحسين منتجاتنا وخدماتنا بما يتماشى مع معايير البيئة والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة. تزويد العملاء بالمعرفة اللازمة لاتخاذ خيارات مستدامة مدروسة. يتماشى ذلك مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة للعمل اللائق (من خلال الوظائف الخضراء) والاستهلاك المسؤول وتقليل عدم المساواة.
- تفعيل برامج التوعية لتزويد الأفراد والمجتمعات بالاختيارات المستدامة، تعزز stc مستقبلاً حيث تزدهر حياة ذات جودة أعلى جنباً إلى جنب مع المسؤولية البيئية.
- تدمج stc المسؤولية الاجتماعية (CSR) في أعمالها الرئيسية، مما يعزز الاستدامة والشمول الرقمي وتمكين المرأة. هذا النهج الشامل يخلق تأثيراً اجتماعياً إيجابياً.

العمل بنزاهة



تعزز ثقافة النزاهة لكسب ثقة أصحاب المصلحة. وينعكس هذا الالتزام في العديد من المجالات كالتالي:

- تنفيذ ممارسات أخلاقية صارمة في جميع العمليات، مما يضمن الشفافية واتخاذ القرارات المسؤولة.
- بناء الثقة لدى العملاء وإظهار الالتزام بحماية المعلومات.
- بناء علاقات احترامية وتعاونية هي مفتاح نهج stc.
- تمكين الموظفين والعملاء والمجتمعات للمشاركة بنشاط في جهود الشركة للاستدامة.
- يتم مراعاة العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة في جميع عمليات الشركة لتخفيف المخاطر وخلق تأثير إيجابي.
- وضع عمليات وسياسات واضحة ومحددة توجه سلوك الموظفين، وتضمن اتخاذ قرارات متسقة، وتحافظ على التزامهم بالسلوك الأخلاقي والممارسات التجارية المسؤولة.

الاهتمام بالبيئة



- stc تُقلص بصمتها البيئية من خلال مبادرات مثل الحلول الرقمية، وإدارة المخلفات، وأهداف خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.

- من خلال تقليل بصمتها البيئية، تساهم stc في الحفاظ على كوكب مستدام؛ داخلياً، تشجع الموظفين على تبني ممارسات بيئية صحية. خارجياً، تتعاون مع المستثمرين والموردين والعملاء والشركاء لبناء عالم أكثر اخضراراً.

تمكين الأفراد



- تُنمي ثقافة العمل وتحفز التطوير المهني للأفراد، وتُتاح فيها فرص النمو داخل الشركة، وتُقدّر مساهمات الموظفين. وهذا يساهم في خلق قوة عمل أكثر التزاماً ودافعاً. (برنامج تعزيز الثقافة)
- تُمكن موظفيها وعمالها من الابتكار وإيجاد حلول للمشكلات من خلال مبادرات تُشجع الإبداع والتعاون. وهذا يمكن أن يخلق منتجات وخدمات وطرق عمل جديدة ومبتكرة. (برنامج لمبة للابتكار)
- تُمكن الأفراد من خلال تزويدهم بالمهارات والمعرفة اللازمة لاستخدام التكنولوجيا بفعالية. وهذا يشمل برامج تدريبية وموارد تعليمية ومبادرات مجتمعية. (أكاديمية stc)

تعزيز الابتكار والتقنيات الرقمية



- تستثمر وتُنشر تقنيات متطورة مثل شبكات الجيل الخامس والبنية التحتية الحديثة. وهذا يساهم في خلق أساس قوي للابتكار في مختلف القطاعات.
- تقود التحول الرقمي من خلال تبني التقنيات المتطورة (مثل الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء، والبيانات الضخمة) لتبسيط العمليات الداخلية، وتعزيز تجارب العملاء، وقيادة الكفاءة التشغيلية.

البرنامج التوعوي للإستدامة

وضعت **stc** برنامج شامل للتوعية المستدامة يتجاوز حدود التوعية، ويسعى إلى تحول ثقافي تعليمي مستمر نحو معايير وأهداف الاستدامة داخليا في قطاعات الشركة وخارجيا مع شركائها.

الجوانب	الإجراءات
محتوى فعال	حدث انطلاق برنامج الاستدامة في حدثٍ استثنائي جمعنا فيه كافة موظفي stc، أطلقنا رسمياً التزامنا بالاستدامة. هذا الحدث كان بمثابة انطلاقة قوية لرحلة مشتركة نحو تحقيق أهدافنا البيئية والمجتمعية والحوكمة.
الشريحة المستهدفة	نحن ملتزمون بنشر ثقافة معايير وأهداف وممارسات الاستدامة، حيث نقوم بعمل ورش عمل متنوعة والجلسات المقدمة لمجموعات مختلفة: الإدارة التنفيذية: ركزت ورش العمل على التوجه الاستراتيجي للاستدامة في الشركة وتحفيز العمل على الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة. مدراء ومسؤولي القطاعات: صممت ورش عمل خاصة لمعالجة تحديات الاستدامة والفرص المتاحة في كل قطاع. أبطال الاستدامة: تدريب مخصص لأبطال الاستدامة وهم ممثلي القطاعات داخل الشركة حيث تم تزويدهم بالمعرفة والأدوات اللازمة لتعزيز الاستدامة ومبادراتها داخل فرقهم. جميع موظفي الشركة: قمنا بعمل ورش عمل توعوية لرفع مستوى الوعي وفهم الاستدامة وأهميتها وكيفية المساهمة في تعزيزها.
تأثير ملموس	تهدف استراتيجية الاستدامة في الشركة إلى تحقيق الأهداف التالية: الاستدامة البيئية: من خلال خفض البصمة الكربونية وتحسين كفاءة استخدام الموارد. الاستدامة الاجتماعية: من خلال تعزيز التنوع والشمولية ودعم المجتمعات المحلية. الاستدامة الاقتصادية: من خلال تعزيز الكفاءة التشغيلية وابتكار منتجات وخدمات مستدامة.

خُطى صغيرة،
لإنجازات
كبيرة



لتحقيق أهدافنا الطموحة في الاستدامة، قمنا بإجراء تقييم شامل للأمور ذات الأهمية النسبية. شمل هذا التقييم أثرنا البيئي والاجتماعي والحوكمة وتأثيرها على أصحاب المصلحة والعمليات التجارية ضمن إطار الاستدامة الخاص في الشركة.

تم تحديد القضايا النسبية لدينا وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وإرشادات بورصة الكويت، واستراتيجيتنا الخاصة “LEAD”. في عام 2023، بدأنا بتقييم شامل لتحديد التحديات الأكثر أهمية بالنسبة لأصحاب المصلحة. ستساهم هذه العملية في تطوير تقاريرنا المستقبلية وتعزيز قدرتنا على تحقيق مبادرات وأهداف الاستدامة.

أظهرت المرحلة الأولية من هذا التقييم وجود 14 عاملاً رئيسيًا يؤثر بشكل كبير على أعمالنا واستراتيجيتنا. هذه العوامل، التي تم ترتيبها حسب أولوية تأثيرها، تشكل العمود الفقري لتقاريرنا المستقبلية في مجال الاستدامة. نحن نستثمر في التكنولوجيا للتعاون مع شركائنا في مواجهة هذه التحديات وتحقيق تغيير إيجابي ملموس في المستقبل القريب. يوضح الجدول التالي النتائج الأولية التي توصلنا إليها والإجراءات الطموحة لتحسينها:

الفئة	موضوع المادة	الأهمية للنجاح	خطة طموحة قابلة للتحسين
فعال	خصوصية البيانات والحماية	مهم جداً	الاستمرار في إجراء عمليات التدقيق المنتظمة، وتوفير تدريب خاص للموظفين، والحفاظ على خطة استجابة قوية للحوادث، ومراقبة وتعزيز تدابير حماية البيانات بشكل مستمر.
فعال	حوكمة مجلس الإدارة	مهم	تقييم أداء أعضاء مجلس الإدارة بشكل منتظم لضمان تحقيقهم لأهداف الشركة، تعزيز التنوع والشمولية على مستوى المجلس، تحديث سياسات الحوكمة، ضمان التزام الشركة بالقوانين واللوائح المعمول بها وأفضل الممارسات الدولية في مجال الحوكمة.
فعال	الأمن السيبراني وأمن تكنولوجيا المعلومات	مهم جداً	تنفيذ تدابير أمنية متقدمة، وإجراء عمليات مراجعة أمنية منتظمة، وتوفير تدريب خاص للموظفين حول التهديدات الإلكترونية، ووضع خطة الاستجابة لحوادث الأمن السيبراني.
فعال	جودة المنتج والخدمة	مهم	إقامة عمليات صارمة لمراقبة الجودة، والاستثمار في البحث والتطوير لتحقيق تحسين مستمر، وإجراء استبيانات دورية لرضا العملاء.
فعال جزئياً	منهجية إعداد التقارير	مهم إلى حد ما	نعتمد منهجية جديدة لإعداد التقارير، ونستخدم أحدث التقنيات، ونعمل على تسهيل الإجراءات المعتمد، وتأخذ آراء المختصين بعين الاعتبار في التقارير.
فعال جزئياً	عملية تحديد المواد	مهم إلى حد ما	الحرص على التعاون مع الشركاء لتحديد القضايا النسبية، وتطوير خطة استراتيجية شاملة للاستدامة، وإجراء مراجعات دورية لهذه الخطة لضمان التوافق مع المعايير العالمية.
فعال جزئياً	إدارة الطاقة وتغير المناخ	مهم	الاستثمار في التقنيات الموفرة للطاقة، واستكشاف خيارات للطاقة المتجددة، وإنشاء مبادرات توفير الطاقة لتقليل الاستهلاك الإجمالي وتحسين نظم إدارة البيئة.
فعال جزئياً	مسؤولية المشتريات وسلسلة التوريد	مهم	إجراء مراجعة دورية للموردين، دمج معايير الاستدامة في عمليات الشراء، التعاون مع الموردين في ممارسات الشراء المسؤولة، توفير الدعم مستمر للموردين، وتعزيز شفافية سلسلة التوريد.
فعال جزئياً	التنوع والشمول	مهم	تكثيف ورش عمل ومواد تدريبية تخص التنوع والشمولية، وتحديد مؤشرات رئيسية تهدف لتحسين التنوع والشمولية في الشركة.
فعال جزئياً	الداء الاقتصادي والريادة في السوق	مهم	مراقبة مقاييس الأداء الاقتصادي والتعامل مع أصحاب المصلحة للتواصل بشأن الصحة المالية واستكشاف فرص عمل جديدة.

الفئة	موضوع المادة	الأهمية للنجاح	خطة طموحة قابلة للتحسين
قابل للتحسين	عملية مشاركة أصحاب المصلحة	مهم	تطوير سياسة المشاركة مع أصحاب المصلحة، وإجراء ورش عمل لتحفيز المشاركة و عمل استطلاعات دورية. إنشاء قنوات مشاركة منتظمة لمعالجة مخاوف أصحاب المصلحة بشكل مستمر.
قابل للتحسين	الصحة والسلامة	مهم	تسعى الشركة للحصول على شهادة نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية ISO 45001.
قابل للتحسين	إدارة المخلفات	مهم إلى حد ما	العمل على إجراء إدارة المخلفات. تطوير مبادرات تقليل النفايات والمخلفات وتنفيذ برامج توجيهية لإعادة التدوير وتحديد أهداف لتقليلها.
قابل للتحسين	الابتكار والشمول الرقمي	مهم	التركيز على تشجيع الإبداع والاستثمار في التكنولوجيا الحديثة وتأكيد وصول الخدمات والحلول الرقمية لمختلف فئات المجتمع.

نقاط التركيز الرئيسية لنهجنا في تحقيق الأهمية النسبية:

- التعاون مع أصحاب المصلحة: سوف نعمل بنشاط على إشراك مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة لفهم أولوياتهم وتوقعاتهم. هذه المدخلات حاسمة لتحديد القضايا التي تؤثر بشكل كبير على أعمالنا.
- تحديد الأولويات: سوف نستخدم مصفوفة الأهمية النسبية لتقييم القضايا المحددة بناءً على تأثيرها على أعمالنا وعلى أصحاب المصلحة. يتيح لنا ذلك التركيز على المجالات ذات التأثير العالي.
- المقارنة مع المتميز: نعمل على مقارنة عملية تقييم الأهمية النسبية لدينا مع قادة الصناعة والمعايير العالمية لضمان أن أهدافنا وخططنا قوية ومتماشية مع أفضل الممارسات.
- اتخاذ القرارات القائمة على البيانات: سنعتمد على البيانات الكمية والنوعية على حد سواء في التقييم، بما في ذلك المقاييس المالية، الرؤية التشغيلية وردود فعل أصحاب المصلحة.
- التحسين المستمر: سوف نقوم بمراجعة وتحديث تقييم الأهمية النسبية لدينا بانتظام للتكيف مع التغيرات في أعمالنا والصناعة وتوقعات أصحاب المصلحة.

مشاركة أصحاب المصلحة قيمة أساسية

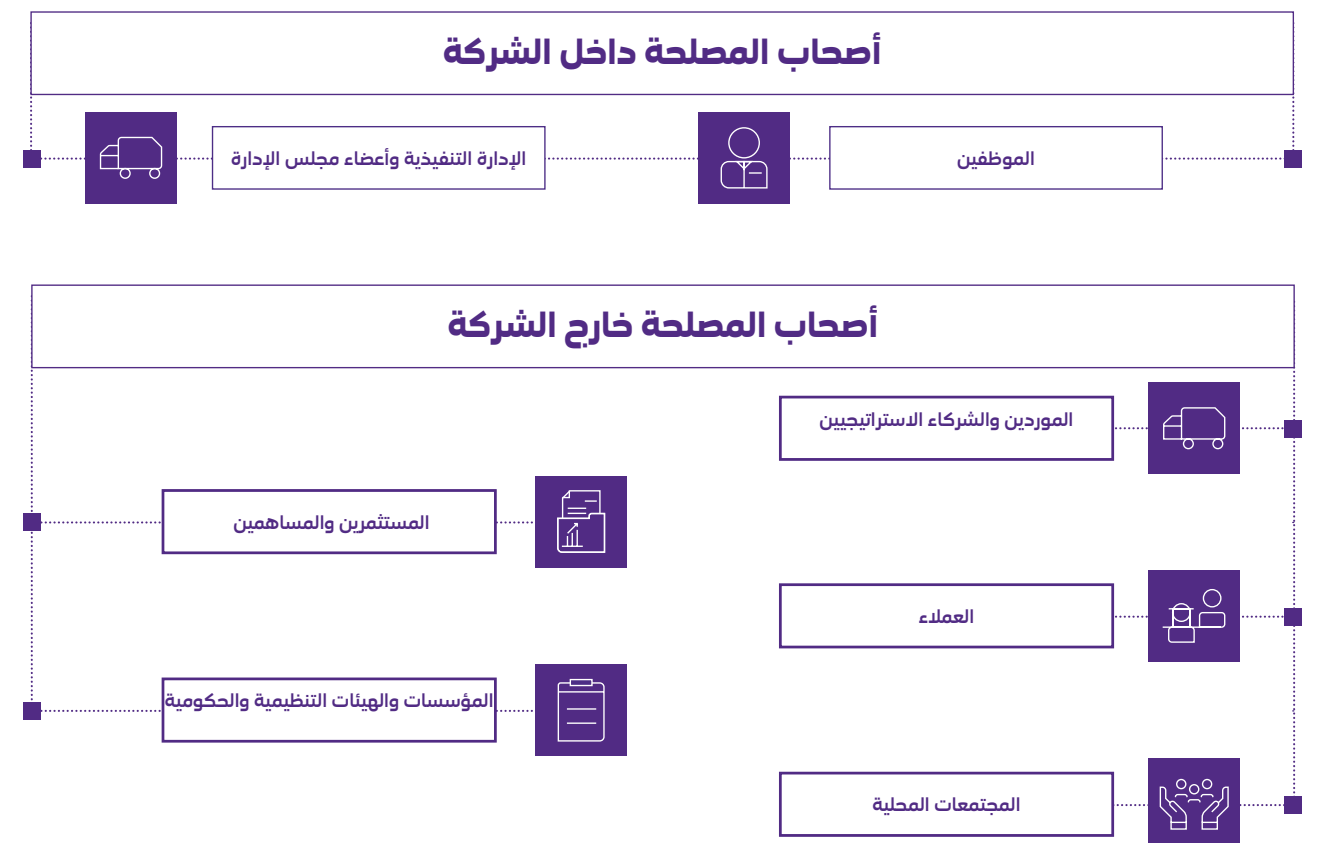
[GRI 2-29]

في ظل المنافسة القوية في قطاع الاتصالات، تحرك شركة stc أن تقديم خدمات استثنائية هو جزء لا يتجزأ من نجاحها.

ولذلك، نولي أهمية قصوى لبناء علاقات قوية ومستدامة مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك عملائنا الكرام، وموظفونا، ومستثمرونا، والهيئات التنظيمية، والمجتمعات التي نخدمها. تُعدّ هذه العلاقات الأساس لتحقيق النمو المستدام والمنفعة المتبادلة. وقد تمّ تكريمنا بجائزة (الإنجازات المتميزة في الحوكمة المؤسسية وحماية أصحاب المصلحة) في عام 2021، وهو دليل على التزامنا بهذه القيم.

نؤمن بأن الشفافية في التواصل والتعاون المستمر هما ركائز أساسية لتحقيق أهداف مستدامة طويلة الأمد.

هيكل أصحاب المصلحة:



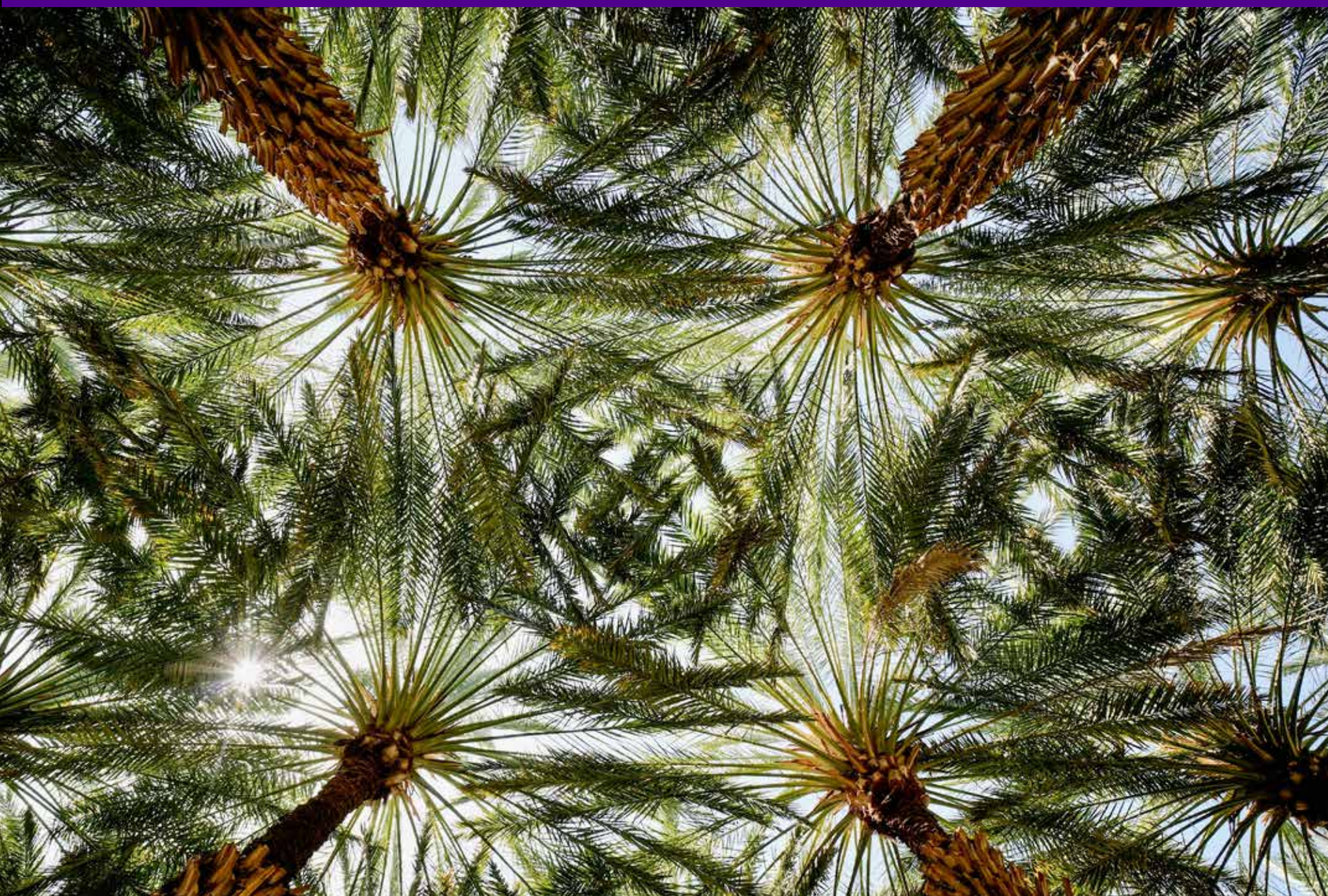
نموذج أصحاب المصلحة

الفئة	توقعات أصحاب المصلحة	نوعية التفاعل
الموظفين	- التقدم الوظيفي - برامج مكافآت وكفاءات - مزايا استثنائية - بيئة عمل آمنة وصحية - التمكين والمساواة - قنوات اتصال فعالة مع الإدارة التنفيذية	- خطة واضحة للتعاقد الوظيفي. - تقييم الأداء السنوي وإجراء خاص للتظلم - النشرات الإخبارية وآخر المستجدات والعروض الخاصة في الموظفين - الدورات التدريبية وورش العمل - بوابة إلكترونية خاصة للتواصل والقيام بالإجراءات والعمليات الخاصة بالموظف
الموردن والشركاء الاستراتيجيين	- إجراءات مرنة للدفع والتحصيل - قنوات اتصال فعالة - إجراءات طرح عادلة وشفافة للمناقصات - سهولة الوصول إلى معلومات الشركة - فرص جديدة للتفاعل والمشاركة	- موقع خاص لإدارة علاقات الموردن - فريق عمل متكامل لإدارة الموردن وتلبية احتياجاتهم
المستثمرين والمساهمين	- ميزانية قوية وتدفق نقدي صحي - تاريخ ثابت من النجاح ونمو واضح في المقاييس الرئيسية - مكانة وريادة في السوق - تحليل وإدارة ديناميكية للمخاطر - علامة تجارية قوية - حوكمة مؤسسية موثوقة	- طرح تقارير سنوية للشركة - فتح قنوات تواصل فعالة مع المساهمين - عقد اجتماعات دورية تحت عدة لجان: لجنة الحوكمة والمخاطر والامتثال - نشر المستجدات في الموقع الإلكتروني الخاص في الشركة
العملاء	- خدمة عملاء ودية ومخصصة - قنوات اتصال واضحة ومبسطة. - أسعار ورسوم تنافسية. - نقاط وصول مريحة. - منتجات وخدمات مبتكرة - أمان البيانات والمعلومات	- توفر قنوات خاصة للتواصل التي تقوم على تلبية استفسارات ومشاكل العملاء وهي: - وحدة التعامل مع الشكاوى في مركز الاتصال - مكاتب خدمة العملاء - تطبيق mystc والدردشة المباشرة على التطبيق - الموقع الإلكتروني الخاص في الشركة
المؤسسات والهيئات التنظيمية والحكومية	- محاذاة الاستراتيجيات والرؤى الوطنية - الامتثال للمطلبات القانونية والتنظيمية - حماية المستهلك	- إدارة المراجعات الداخلية - لجنة المخاطر - إدارة الامتثال - تخصيص مراجعات خارجية - التقرير السنوي للشركة
المجتمعات المحلية	- توفير فرص عمل - تطوير المجتمع - إثراء الموارد البشرية المحلية - المشاركة في القضايا الاجتماعية والبيئية. - معالجة المخاطر والفرص البيئية، بما في ذلك تغير المناخ	- حملات توعوية على وسائل التواصل الاجتماعي - برامج التوعية المجتمعية - تمكين رواد الأعمال والابتكار الرقمي - تنفيذ برنامج InspireU للموظفين، والمتطوعين، والشركاء
المؤسسات الأكاديمية	- رفع مستوى الوعي لدى الطلاب والهيئة التدريسية حول مواضيع مختلفة بما في ذلك الاستدامة - التوافق مع الاستراتيجيات والاتصالات الوطنية - المشاركة في المعارض الوظيفية	- ورش عمل توعوية في مجال الاتصالات وما يتعلق بها - توفير خدمات وحلول رقمية تنافسية - مشاركات في معارض وظيفية - فعاليات مختلفة وشراكات استراتيجية - محاذاة مع الاستراتيجيات الوطنية



03

البيئة



الاهتمام بالبيئة

نسعى إلى تحقيق تغيير مستدام
من خلال التركيز على عوامل
الاستدامة في كل جوانب عملنا.

يتضمن ذلك طرح منتجات متينة
وصديقة للبيئة، وتبني ممارسات
بيئية مستدامة في جميع عملياتنا
لتقليل أثرنا البيئي بفعالية وكفاءة.

إدارة الطاقة والكفاءة

[GRI 302-1] [GRI 302-2] [GRI 302-4] [GRI 302-5]

التزامنا بتقليل تأثيرنا البيئي من خلال مبادرات كفاءة الطاقة الفعالة وتطبيق التقنيات المتقدمة وتحسين استخدامنا للطاقة. نسعى إلى تقليل بصمتنا الكربونية وخفض التكاليف التشغيلية. إن التزامنا بكفاءة الطاقة لا يدعم الاستدامة البيئية فحسب، بل يعزز أيضًا مرونة وكفاءة عملياتنا، مما يساهم في مستقبل أكثر اخضرارًا واستدامة للجميع.

2023	2022	2021	محطات التشغيل
2,492	2,332	2,392	عدد محطات التشغيل
506	502	478	عدد محطات التشغيل التي تعمل بالديزل

2023	2022	2021	استهلاك الطاقة من قبل البنية التحتية (جيجا جول)
37,408	26,748	28,561	مراكز البيانات
630,713	600,574	635,107	محطات التشغيل
5,456	6,049	6,383	التبادلات
673,577	633,371	670,051	إجمالي استهلاك الطاقة (جيجا جول)

2023	2022	2021	استهلاك الديزل (ليتر)
13,919,207	14,006,171	13,258,696	إجمالي استهلاك الديزل (ليتر)

عمليات مراكز البيانات لدينا تعطي الأولوية للاستدامة من خلال نهج شامل يدمج التميز التشغيلي والسياسات الاستراتيجية والتكنولوجيا المتطورة. في حين أن مرافق مراكز البيانات لدينا مستأجرة استراتيجياً لتحسين التكلفة والمرونة، فإننا نلتزم بحزم بتقليل التأثير البيئي من خلال دمج الاعتبارات البيئية في عمليات التصميم والمشتريات والإدارة، نضمن أن عملياتنا تتوافق مع الأهداف البيئية والتنظيمية على حد سواء.

2023	2022	2021	مراكز البيانات
24	24	24	عدد التبادلات
2	2	2	كفاءة استهلاك الطاقة (Average PUE) لمراكز البيانات القديمة



خطوات نحو تحسين كفاءة الطاقة

1

تطبيق حلول هجينة بين مولدات الديزل والبطاريات للطاقة الخضراء، وانخفاض انبعاثات الكربون، والحد من استخدام الديزل.

2

اعتماد نوع جديد من مكيفات الهواء العاكس لتحسين كفاءة التبريد وتقليل استهلاك الطاقة والوقود مع متوسط توفير في الاستهلاك بنسبة 12%. فيما يلي مثال توضيحي لاعتماد فعالية العاكس الجديد:

الموقع	متوسط الاستهلاك قبل التركيب	متوسط الاستهلاك بعد التركيب	لترات تم توفيرها	نسبة التوفير %
1	94	77.06	17	18%
2	120	97.55	23	19%
3	84	83.34	1	1%
4	93	72.545	21	23%
5	80	71.205	9	12%
6	106	96.12	10	10%
7	86	77.62	8	10%
8	97	86.945	10	11%
9	83	76.275	6	8%
المعدل			12	12%

3

تحديث الأجهزة اللاسلكية بإصدارات جديدة للأجهزة باستهلاك أقل للطاقة وانبعاثات حرارية أقل.

4

تبني تكنولوجيا جديدة للاتصالات من أجل كفاءة الطاقة، بما في ذلك ميزات توفير الطاقة اللاسلكية وتبني هوائيات سداسية النطاق.

5

الالتزام بتوجه الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات CITRA في إغلاق التقنيات القديمة، وفقاً لذلك أكملنا عملية الإغلاق التام لشبكة 3G على مستوى البلاد، مما أدى إلى انخفاض معدل استخدام الأجهزة والاستهلاك في شبكتنا الذي بدوره أدى إلى زيادة كفاءة الطاقة.

6

مبادرات مستدامة للبنية التحتية لتقليل استهلاك الطاقة والوقود بما في ذلك:

- مشاركة البنية التحتية الضخمة مع مشغلي الشبكات الافتراضية MVNO.
- مشاركة البنية التحتية للموقع مع مشغلي شبكات الاتصالات الآخرين.
- إمكانية إعادة استخدام الأصول.

البنية التحتية للشبكة

[GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-5]

stc تفتخر ببنية تحتية قوية للشبكة حيث توفر خدمات بيانات عالية السرعة والاتصالات الصوتية والمُتعدّدة الوسائط في جميع أنحاء الكويت. وتم بناء هذه الشبكة مراعية عوامل الاستدامة، التي تتمتع بتغطية وطنية بنسبة 100%. نحن في **stc** نستخدم ونستكشف مصادر الطاقة المتجددة لتقليل تأثيرها البيئي وأيضاً ملتزمون باستخدام معدات موفرة للطاقة. حيث هدفنا إعطاء الأولوية للعوامل البيئية وضمان الاتصال في أنحاء الدولة، حيث تقوم الشركة بتشكيل مشهد اتصالات مستقبلي للكويت.

2023	2022	2021	سرعة الشبكة
164	147	147	متوسط معدل سرعة تحميل (ميغا بايت في الثانية)
7	9	9	متوسط معدل سرعة الرفع (ميغا بايت في الثانية)

2023	2022	2021	حركة المرور الشبكي
1,549	1,441	1,406	حركة المرور الشبكي (بيتا بايت)

انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG):

2023	2022	2021	انبعاثات الغازات الدفيئة (طن ثاني أكسيد الكربون)
44,752	42,943	41,273	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)
120,887	115,110	121,729	انبعاثات الغازات الدفيئة الغير مباشرة (النطاق 2)
165,639	158,053	163,002	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة

في عام 2023، وتماشياً مع التزامات **stc** بالمسؤوليات البيئية، قمنا بتنفيذ تدابير للحفاظ على المياه في دورات المياه. وشملت إحدى المبادرات الرئيسية تركيب مهويات في جميع أحواض المراحيض بالمقر الرئيسي. وهذا لتحسين تدفق المياه دون التأثير على الضغط، قللت هذه المهويات استهلاك المياه بنسبة تصل إلى 60% لهذه التركيبات. كجزء من تفانينا المستمر في رعاية المياه، نحن ملتزمون باستكشاف فرص إضافية للحد من استهلاك المياه في جميع عملياتنا.

stc ملتزمة بتقليل تأثيرها البيئي. من خلال شراكة استراتيجية مع شركة رائدة محلية لإدارة النفايات، تم إنشاؤها في نهاية عام 2023، حيث نقوم بإدارة النفايات الإلكترونية والبلاستيك والورق وغيرها بشكل فعال لتقليل بصمتنا البيئية بشكل كبير. كما أننا في صدد تطوير إجراءات شاملة لعملية إدارة النفايات في الشركة مع جميع القطاعات الداخلية وسوف تطبق في السنة القادمة، بما يتماشى مع المعايير البيئية الصارمة.

النفايات الناتجة حسب الفئة في عام 2023

3,700 – 3,900

النفايات (صناديق القمامة) كجم

12,857

البلاستيك كجم

8,832

الورق كجم



منتجات وخدمات مستدامة



شريحة الاتصال الإلكترونية

تقنية eSIM (البطاقة الافتراضية المدمجة)، التي تم إطلاقها عالميًا في عام 2016 واعتمادها من قبل **stc** في الكويت في عام 2018، تمثل تقدماً كبيراً في الاتصالات المتنقلة، على عكس بطاقات SIM التقليدية، يتم دمج بطاقات eSIM مباشرة في الأجهزة، مما يتيح للمستخدمين التبديل بين المشغلين رقميًا دون الحاجة إلى بطاقات SIM التقليدية.

الدوافع:

تقليل البصمة البيئية، قليل انبعاثات الكربون، وبطاقات SIM البلاستيكية، تحسين تجربة العملاء.

التحديات:

مخاوف أمنية، اعتماد واسع النطاق، توافق الأجهزة.

النهج:

تعديل البنية التحتية والأنظمة لاستيعاب اعتماد الشريحة الإلكترونية، تحديد الأجهزة المتوافقة مع تفعيل الشريحة الإلكترونية، دمج الأنظمة لتوفير الشريحة لمختلف طرازات الأجهزة، تعزيز تجربة الشريحة من خلال تقديم خيار التحميل المباشر، والقضاء على الحاجة إلى مسح رمز QR.

النتائج:

تقليل النفايات على البيئية، تعزيز تجربة العملاء وتقليل تكاليف التشغيل من خلال تقديم خيارات الخدمة الذاتية.

الخطوات التالية:

المبادرات المخطط لها لعام 2024 لتضمين eSIM عبر eStore على عدة قنوات مثل التطبيق والموقع الإلكتروني، لوكلاء المبيعات والزوار والمتجولين الخارجيين، مستهدفة كل من خدمات الاشتراك والمدفوعة مسبقًا، علاوة على ذلك، تتضمن الاستراتيجية إنشاء منتجات وخدمات متخصصة وخطة شاملة للدخول إلى السوق موجهة إلى قطاعات فرعية محددة، مثل فئة الشباب.



الفواتير الرقمية

في ديسمبر 2023، قدمت **stc** الكويت الفاتورة الرقمية، وهي خدمة تحل محل الفواتير الورقية التقليدية بإصدارات إلكترونية. تتوافق هذه المبادرة مع التزامنا بالاستدامة من خلال تقليل استخدام الورق بشكل كبير والتأثير البيئي المرتبط بذلك. لا تقدم الفوترة الرقمية الراحة والوصول السريع إلى معلومات الفوترة لعملائنا فحسب، بل تساهم أيضًا في أهدافنا البيئية. سيتم تضمين أرقام مفصلة عن الفوائد البيئية ومعدلات اعتماد هذه الخدمة في تقرير الاستدامة لعام 2024.

الدوافع:

الانتقال من الفواتير الورقية إلى الخدمة الذاتية التي بدورها ستساهم في حماية البيئة وتقليل النفايات.

التحديات:

كيف العملاء مع طرق الفواتير الرقمية.

النهج:

تقديم فواتير شهرية بتنسيق PDF عبر قنوات متعددة مع خطة للتوسع إلى WhatsApp بحلول الربع الأول من عام 2024. اختيار منصات الفواتير الرقمية المناسبة وتوفير مواد تعليمية وحملات تسويقية لتعريف العملاء بفوائد استراتيجية الفواتير.

النتائج:

الابتعاد عن الطرق التقليدية الورقية. تمكين الفواتير الفردية أو الكاملة من خلال القنوات الرقمية. تقديم تفاصيل الرسوم حسب البند وتوفير خيارات الدفع مثل مسح رمز QR باستخدام نفس المستند، مما يزيد من راحة العملاء.

الخطوات التالية:

يتم إعداد مواد تعليمية وحملات تسويقية للتواصل بفوائد الفوترة الرقمية. هناك جهد استباقي لتدريب فريق دعم العملاء لتحقيق انتقال سلس، وضمان قدرتهم على مساعدة العملاء في نظام الفوترة الجديد.



برنامج تبادل الأجهزة المتنقلة

الدوافع:

يُتيح للعملاء تقييم وتبادل الأجهزة القديمة مقابل قيمة نقدية في محفظة **stc** الإلكترونية. تعزيز الاستدامة ومشاركة العملاء. إطالة عمر الأجهزة وتقليل النفايات الإلكترونية، ما يتماشى مع الاستدامة البيئية.

التحديات:

الوعي المحدود، واللوجستيات لجمع الأجهزة وتقييمها. معالجة المخاوف المتعلقة بالخصوصية فيما يتعلق بمعلومات العملاء.

المنهج:

وضع أهداف واضحة تتماشى مع أهداف الشركة. تحديد معايير دقيقة للأجهزة المتداولة للحفاظ على معايير الجودة. توفير حملات تسويقية مع تعليمات مفهومة لجذب الوعي والمشاركة. التدريب الدقيق لتقييم الأجهزة وتوفير تجربة عملاء فعالة. اللوجستيات والعمليات المتعلقة بتعامل الأجهزة، بما في ذلك إعادة تدوير الأجهزة المتداولة. التكامل مع الشركاء العالميين مثل Apple

النتائج:

تقليل إعادة تدوير الأجهزة وإطالة عمر الأجهزة. إنشاء علاقة إيجابية مع العملاء. خفض تكلفة الأجهزة الجديدة للعملاء. إنشاء مصدر دخل جديد. المشاركة الفعالة في النمو الاقتصادي من خلال التبادلات.

الفوائد:

عدد الأجهزة المتداولة في "برنامج التبادل":
عدد الأجهزة التي تم تداولها +1000 هاتف ذكي وجهاز توجيه
الشراكات مع البائعين لهذه المبادرة:
الهواتف الذكية North ladder
أجهزة التوجيه "الراوتر" Huawei



العقود والايصالات الرقمية

الدوافع:

تقليل البصمة البيئية، خفض انبعاثات الكربون، رفع مستوى تجربة العملاء

التحديات:

مخاوف أمنية، تبني واسع النطاق، توافق الأجهزة

النتائج:

في مطلع 2023 - وحول استراتيجية الشركة في التحول الرقمي - تم تفعيل الخطوط مسبقة الدفع - قللت من أوقات الخدمة والحد من النفايات الورقية، من خلال استخدام معلومات هوية العميل رقميًا.



المجتمع



تمكين الأفراد

نطلق إمكانات أفرادنا من خلال
تزويدهم بالأدوات والتدريب
اللازمين لاتخاذ القرارات، ودفع
التغيير، والاحتفاء بنجاحاتهم.

وهذا يساهم في خلق بيئة
يسودها الثقة والاحترام، حيث
يزدهر الجميع.

في stc، تلعب إدارة الموارد البشرية دورًا محوريًا في تعزيز المسؤوليات الاجتماعية في جميع أنحاء المؤسسة.

من خلال أولوية رفاهية الموظفين والتنوع والشمولية والتنمية المهنية، حيث تضمن قوة عمل مرنة قادرة على دفع الممارسات المبتكرة والمستدامة.

علاوة على ذلك، تركز هذه المبادرات على تقليل معدلات تغير حجم القوى العاملة في المؤسسة التي بدورها تسعى جاهدة لرفع مستوى رضا الموظفين، الذي يساهم في الاستقرار طويل الأمد للمؤسسة وتعزيز المسؤوليات الاجتماعية والبيئية من خلال تقليل استهلاك الموارد المرتبطة بالتوظيف وتدريب العمليات.



الوحدة	2021	2022	2023	ملف القوى العاملة
#	462	434	417	إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المتدربين والطلاب والموظفين الخارجيين) في stc
#	258	273	339	إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المتدربين والطلاب والموظفين الخارجيين) في solutions by stc
#	720	707	756	إجمالي عدد الموظفين في الشركة والتابعين لها
#	118	126	117	إجمالي عدد الموظفين في stc من خارج الشركة outsourced
#	261	300	311	إجمالي عدد الموظفين في solutions by stc من خارج الشركة outsourced
#	379	426	428	إجمالي عدد الموظفين من خارج الشركة
حسب نوع العمل				
#	8	8	7	موظفون بعقد عمل غير محدد المدة أو دائم
#	0	0	0	عدد الموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة

إدارة الكفاءات

في عالم الأعمال التنافسي الحالي، يعد الاحتفاظ بالكفاءات المتميزة وتطويرها أمراً بالغ الأهمية لتحقيق النجاح المستدام. لهذا السبب، نعطي الأولوية لنمو الموظفين وتعزيز قدراتهم.

حيث نقدم مجموعة من فرص التطوير لمساعدة موظفينا على إطلاق العنان لإمكاناتهم الكاملة وبناء مسارات وظيفية مُرضية. علاوة على ذلك، يمتد التزامنا هذا إلى المستقبل. من خلال عملية تحديد الكفاءات المتميزة وتخطيط التعاقب الوظيفي، ننمي جيلنا القادم من القادة، مما يضمن استمرارية الأعمال بشكل دائم.

العمالة الوطنية (التكويت)

مبادرة دولة الكويت لتعزيز مشاركة الكويتيين في القطاع الخاص، وهي "التكويت"، تعد خطوة حيوية نحو اقتصاد أكثر تنوعاً واستدامة. في **stc**، نحن ملتزمون بدعم هذا الهدف الوطني.

مساهمات الشركة في نشاط "التكويت":

التوظيف

نركز على جذب وتوظيف كواحد كويتية مؤهلة لشغل مختلف المناصب في الشركة. نشارك في معارض التوظيف في الدولة وفعاليات تطوير المهارات المهنية التي تستهدف الخريجين والمهنيين الكويتيين.

التدريب والتطوير

نقدم برامج تدريب وتطوير شاملة مصممة لتزويد الموظفين الكويتيين بالمهارات والمعرفة اللازمة للنجاح في أدوارهم. وهذا يمكّنهم التميز في حياتهم المهنية والمساهمة بشكل كبير في نجاح الشركة.

بيئة عمل إيجابية

نسعى إلى خلق بيئة عمل إيجابية ومتكاملة تجذب وتحتفظ بأفضل المواهب الكويتية. نحن نقدم باقة من المزايا التنافسية وثقافة توازن بين العمل والحياة الاجتماعية.

التقدم الوظيفي

نلتزم بتعزيز ثقافة التنقل الداخلي التي توفر فرصاً للموظفين الكويتيين للنمو داخل الشركة. نقدم مسارات وظيفية واضحة وبرامج توجيه لمساعدتهم على تحقيق أقصى إمكاناتهم.

من خلال المشاركة الفعالة في التكويت، تساهم **stc** في تعزيز التنمية الوطنية، وتستثمر في مستقبل الشركة. إن القوى العاملة الكويتية المتنوعة والمتميزة تساهم في الابتكار، وتعزز نجاحنا على المدى الطويل في عالم الاتصالات المتطور بشكل مستمر.

نجحت **stc** في الحفاظ على ثبات نسبة التكويت التي بلغت 63.4% على مدار السنوات.

التكويت في 2023

[GRI 202-2]

5 عدد الكويتيين في الإدارة التنفيذية 63% 19 عدد الكويتيين في المستوى الإداري 53%

250 إجمالي عدد الموظفين الكويتيين 64%

التعليم والتطوير

في **stc** نعتبر قوتنا العاملة هي محرك نجاحنا. في عالم السرعة والتغيير، لم يعد التعلم والتطوير المستمر اختيارياً - بل هو الأساس للنمو المستدام. من خلال تعزيز ثقافة التعلم المستمر، نمكّن موظفينا ليس فقط للتميز في أدوارهم الحالية، ولكن أيضاً لمواكبة اتجاهات الصناعة. وهذا يدفع الابتكار، ويقود الكفاءة، ويضمن استدامة الأعمال على المدى الطويل - وهي جميعها عناصر أساسية لمستقبل مستدام.

عدد الساعات التدريبية التي أكملها موظفو **stc** خلال عام 2023: [GRI 404-1]

2,233

مجموع ساعات لتدريب للموظفين (داخل القاعات)

1,373

مجموع ساعات التدريب للموظفين (التعليم عن بعد)

3,606

مجموع ساعات التدريب للموظفين

4.8

متوسط إجمالي ساعات التدريب لكل موظف



— برنامج التطوير الذاتي

[GRI 404-2]

هو برنامج لمدة عامين بالتعاون مع مجموعة **stc**، وهو مصمم لتدريب الأشخاص على وظائف خاصة في الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. يركز البرنامج على تزويد المشاركين بالمهارات والمعرفة اللازمة للنجاح في هذا المجال المتغير باستمرار. يأخذ المشاركون دروساً في مجالات مثل البنية التحتية للشبكات وتطوير البرمجيات وأمن الإنترنت ويحصلون على خبرة عملية في التقنيات الجديدة.

تم تصميم هذا البرنامج لمساعدة **stc** على البقاء في صدارة المنافسة من خلال تدريب الجيل القادم من القادة في صناعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

— برنامج HIPO لذوي الإمكانيات العالية

[GRI 404-2]

بالتعاون مع مجموعة **stc**، يقوم هذا البرنامج على تطوير قيادي الشركة لمدة ثلاث سنوات، مصمم لتحديد وتنمية موظفين ذوي إمكانيات عالية للمهام القيادية المستقبلية. يزود البرنامج المشاركين بالمهارات والمعرفة اللازمة للنجاح في صناعة الاتصالات من خلال التدريب والتوجيه والتشجيع. وأيضاً الاستثمار في المواهب عالية الكفاءات، يضمن قادة تساهم في النجاح المستمر للشركة.

إدارة تقييم الأداء

[GRI 404-3]

في بيئة اليوم المتغيرة والنشطة، تدرك شركة **stc** أن قوة العمل المتميزة هي الأساس لتحقيق النجاح على المدى الطويل. يتجاوز هذا الالتزام توظيف الأفراد الموهوبين؛ فهو يشمل رعاية نموهم وتطورهم من خلال نظام إدارة تقييم الأداء الفعال.

هذا النظام ليس مجرد تقييم للإنجازات الفردية، بل يلعب دورًا حاسمًا في ضمان استدامة الشركة بشكل عام. من خلال إدارة تقييم الأداء بفعالية، يمكن لشركة **stc** أن تعزز ثقافة التحسين المستمر، عن طريق استخدام الموارد بفعالية، وتمكين الموظفين من المساهمة بشكل مباشر لتحقيق أهداف الشركة في الاستدامة.



قامت الشركة بتقييم الأداء لموظفيها بنسبة 100%

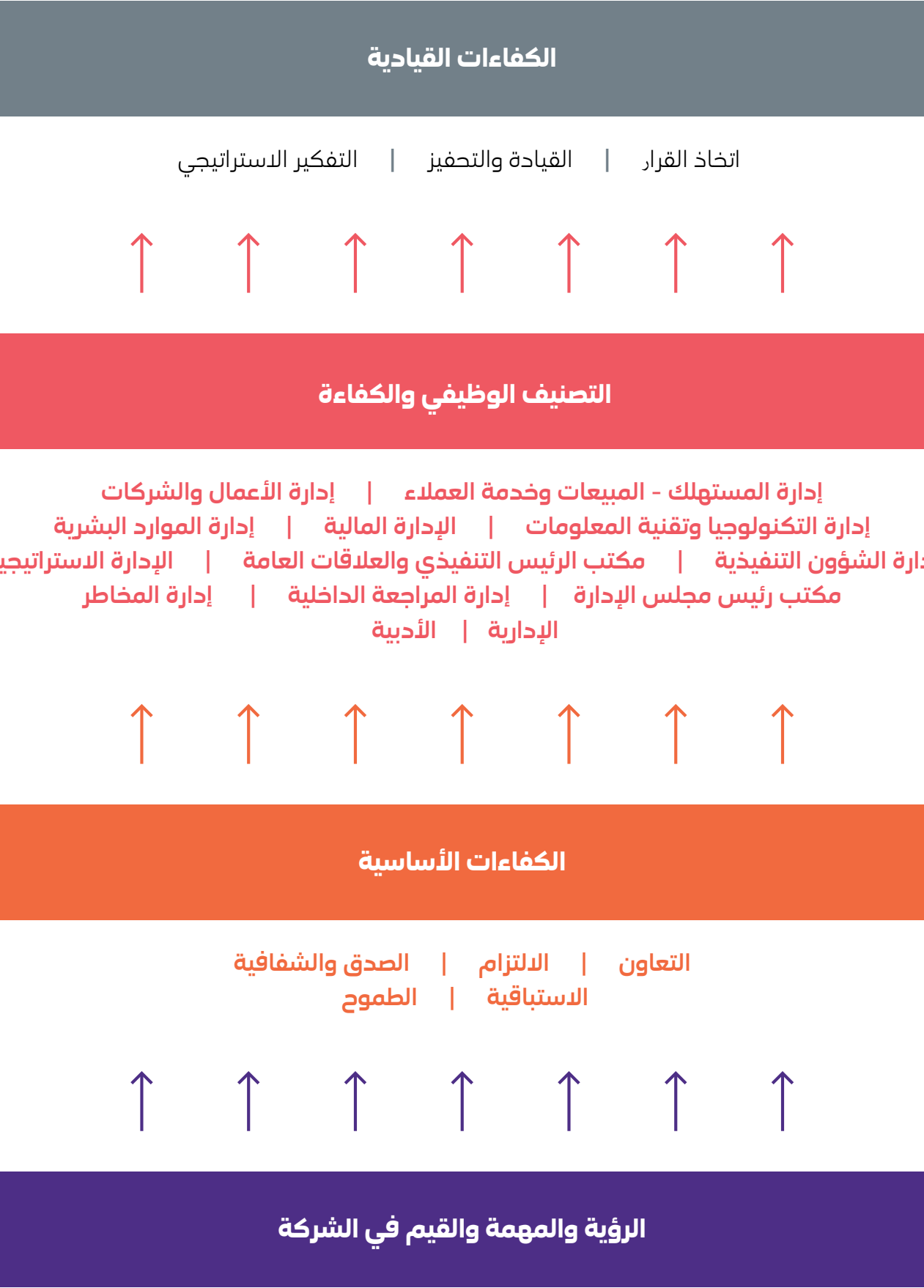
يستند تقييم الأداء على مقاييس تصنيف من 5 نقاط:

التصنيف	التقييم	الوصف
4.6-5	5	متميز
(3.7 - 4.5)	4	انجاز يتفوق
(2.8 - 3.6)	3	استوفى المتطلبات
(1.9 - 2.7)	2	يحتاج إلى تحسين
(1 - 1.8)	1	ضعيف

70% على الأهداف
يتم التقييم من قبل المدير المباشر

30% على الكفاءات
يتم التقييم من قبل المدير المباشر مع/أو الزملاء من خلال نظام التقييم 360

إطار عمل الكفاءات في شركة stc



دورة تقييم الأداء

وضع الأهداف
إعداد مؤشرات الأداء
الرئيسية الذكية
للموظفين في شهر
يناير.

1

2

3

4

5

تقييم 360

يعمل نظام 360 على
اختيار مجموعة من الأقران
للمشاركة في التقييم
السلوكي للموظف حيث يتم
تقييم هذا الموظف من قبل
النظام من قبل أقرانه ومديره
المباشر في شهر نوفمبر.

معايرة الأداء

معايرة التقييم النهائي لجميع
الموظفين حسب التوزيع
المعتمد والموافقة على
التصنيف النهائي في شهر يناير.

مراجعة منتصف العام

مراجعة الأداء في منتصف
العام من قبل المدراء
المباشرين مع جميع
الموظفين على الأهداف
والكفاءات في شهر يوليو.

تقييم الأهداف السنوي

تطبق عملية التقييم السنوي
على جميع الموظفين فيما
يخص الأهداف والكفاءات
في شهر ديسمبر.

التنوع والشمول

[GRI 2-21] [GRI 202-1] [GRI 202-2] [GRI 405-1] [GRI 405-2]

إن القوى العاملة المتنوعة والشمالة هي الركيزة الأساسية في استدامة stc. نقدر التنوع في وجهات النظر والخبرات التي يجلبها كل موظف، ونعمل على تهيئة بيئة يشعر فيها الجميع بالتمكين والترحيب.

هذا التركيز على التنوع والشمول يشجع على الابتكار، ويقوي علاقتنا مع العملاء. وفي المقابل، يدفع نجاحنا على المدى الطويل. سوف نتطرق في الأقسام التالية إلى التزامنا بهذه القيم والخطوات الملموسة التي نتخذها لجعل stc رائدة في التنوع والشمول.

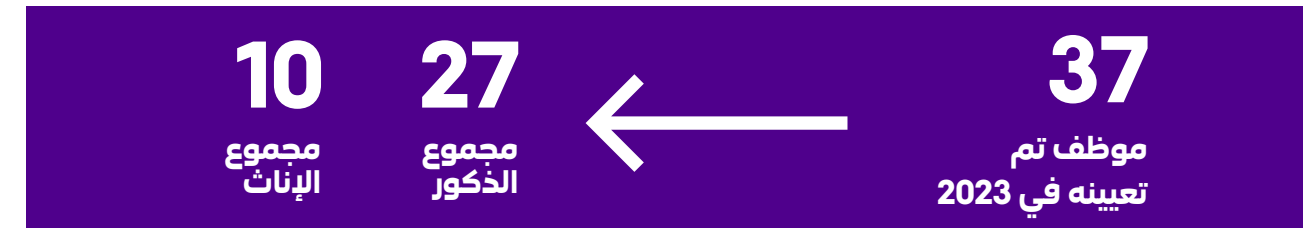
2023	2022	2021	الوحدة	
القوى العاملة في stc حسب العمر				
55	60	53	#	القوة العاملة من 30-18
13%	14%	11%	%	القوة العاملة من 30-18
340	354	385	#	القوة العاملة 50-31
82%	82%	83%	%	القوة العاملة 50-31
22	20	24	#	القوة العاملة من 51 وما فوق
5%	5%	5%	%	القوة العاملة من 51 وما فوق
القوى العاملة في stc حسب الجنس				
88	94	96	#	الإناث
21.10%	21.66%	20.78%	%	الإناث
329	340	366	#	الذكور
78.90%	78.34%	79.22%	%	الذكور
فرق الأجور بين الجنسين في stc				
98	97	100*	نسبة	متوسط نسبة الأجر بين الإناث والذكور
متوسط نسبة أjour الإناث إلى الذكور حسب فئة الموظف				
NA	NA	NA	نسبة	الإدارة التنفيذية
98	96	106	نسبة	الإدارة العليا
95	88	95	نسبة	الإدارة الوسطى
104	101	101	نسبة	قادة الفريق
96	102	97	نسبة	المهنيين/المختصين
99.56	100*	101	نسبة	طاقم العمل/أعضاء الفريق
100* = صفر فرق في الأجر				
حسب المستوى الوظيفي				
7	8	-	#	الإدارة التنفيذية
36	39	43	#	الإدارة العليا
129	123	129	#	الإدارة الوسطى
41	39	-	#	المبتدئين
252	272	-	#	طاقم العمل
تمثيل الجنسية				
26	27	29	#	إجمالي عدد موظفي الأقليات العرقية

توظيفات جديدة ومعدل دوران الموظفين

[GRI 401-1]

في **stc** الكويت، نبحث باستمرار عن أفراد موهوبين يشاركوننا التزامنا بالابتكار والتميز.

نحن نؤمن بأن تجربة الموظف الجديد هي الخطوة الأولى نحو بناء مهنة ناجحة ومُرضية في **stc**. وهدفنا ضمان انتقال سلس لجميع الموظفين الجدد، وتزويدهم بالأدوات والموارد التي يحتاجونها للنجاح.



معدل دوران الوظيفي: 2023-2021

السنة	معدل دوران الوظيفي
2021	11.9%
2022	12.1%
2023	9.9%

الالتزام بالكفاءة ميزة منصة Taleo

كجزء من التزامنا بالتطور المستمر، تبنينا نظام Taleo، وهو نظام رائد لتتبع المتقدمين، لتبسيط عملية العروض الوظيفية الجديدة لدينا. وتعكس هذه الخطوة الرقمية التزامنا بالاستدامة وتوفير العديد من المزايا لكل من **stc** والتوظيفات الجديدة لدينا:

إجراءات مبسطة للتقديم:

تتميز منصة Taleo بسهولة الاستخدام لتقديم وتتبع حالة الطلبات، مما يضمن إبقاء المرشحين على اطلاع دائم طوال عملية المتابعة والتوظيف.

قرارات أسرع

يمكن لفريقنا مراجعة الطلبات والمؤهلات بفعالية، وإجراء المقابلات، واتخاذ قرارات التوظيف بشكل أسرع من خلال المنصة.

نظام قائم على الحوسبة السحابية:

يساعد هذا النظام في تقليل الأخطاء البشرية، بالإضافة إلى السماح بالوصول من خلال الكمبيوتر المحمول أو الجهاز اللوحي أو الهاتف المحمول، مما يتيح الموافقات السريعة من أصحاب المصلحة سواء كانوا في الموقع أو خارج الموقع. تشمل الفوائد الأخرى الأرشيف الرقمية لعروض الوظائف وتسريع عملية إنشاء العروض (من أسبوعين إلى 4-5 أيام).

توظيفات جديدة ومعدل دوران الموظفين

[GRI 401-1]

الاستدامة بالأفعال

بجانب الكفاءة، يتماشى نظام Taleo مع التزام **stc** الأوسع نطاقاً بالتأثير البيئي والاجتماعي والحوكمة. من خلال منصة Taleo الرقمية، نقوم بتقليل ما يلي بشكل كبير:

استهلاك الورق:

يتم تقليل الطلبات الورقية والمواد ذات الصلة، مما يؤدي إلى تقليل النفايات والتأثير البيئي.

استهلاك الطاقة:

يتم تبسيط عملية التوظيف تخصيصاً مثاليًا للموارد أثناء التوظيف، مما يقلل من بصمتنا الكربونية العامة.

التأثير على عملية التوظيف:

تقلل عملية التوظيف السلسلة الوقت الذي يقضيه المرشحون في التقديم والمقابلة، مما قد يؤدي إلى خفض بصمتهم الكربونية من خلال التنقلات.

في **stc** الكويت، نحن ملتزمون ببناء مستقبل مستدام لشركتنا وموظفينا والبيئة. وذلك خلال الترحيب بالموظفين الجدد عن طريق نظام رقمي فعال مثل منصة Taleo، نخطو خطوة إيجابية نحو تحقيق هذا الهدف.



المكافآت والتعويضات

[GRI 2-19]

كمؤسسة مسؤولة ومستدامة، تدرك stc الدور المهم الذي يلعبه موظفونا في تحقيق أهدافنا كقوة دافعة.

لذلك نلتزم بتقديم مكافآت وتعويضات عادلة ومنافسة لجهودهم وتساهم في نموهم المهني.

هيكل رواتب تنافسي

نجرى تحليلات دورية للسوق لضمان أن تكون الأجور تنافسية وجاذبة لأفضل المواهب في قطاع الاتصالات.



حوافز قائمة على الأداء

يقر برنامج مكافآتنا ويحفز الأداء المتميز، مما يدفع الموظفين لتقديم أقصى ما لديهم والمساهمة في نجاح الشركة.



حزمة شاملة من المزايا

نقدم حزمة شاملة من المزايا تتجاوز التأمين الصحي الأساسي، لتشمل برامج تعزز رفاهية الموظفين وأمنهم المالي وتوازن الحياة العملية مع الحياة الشخصية.



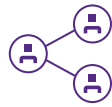
من خلال استثمارنا في موظفينا، نسعى إلى تعزيز ثقافة الالتزام والتميز، مما يساهم في نمو stc المستدام.

حوافز الموظفين

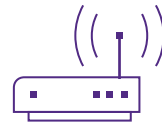
[GRI 401-2]



تقسيم سنوي للأجهزة المحمولة



خصم 50% على خطوط العائلة



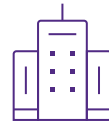
خطوط "مكالمات" وإترنت مجاني



تذكرة سفر للوافدين



رسوم مدرسية



تأمين صحي

ساعات العمل

تمكين خيارات الموظفين وتعزيز رفاهيتهم ندرك أهمية مرونة العمل في تحسين أداء الموظفين ورضاهم. لذلك، نقدم خيارات متنوعة لساعات العمل لتناسب احتياجاتهم الشخصية والمهنية.

في عام 2019، أجرينا استطلاعاً لرأي الموظفين في تحديد رغباتهم في ساعات العمل. بناءً على النتائج، قدمنا خيارات مرنة تتيح للموظفين اختيار التوقيت المناسب.

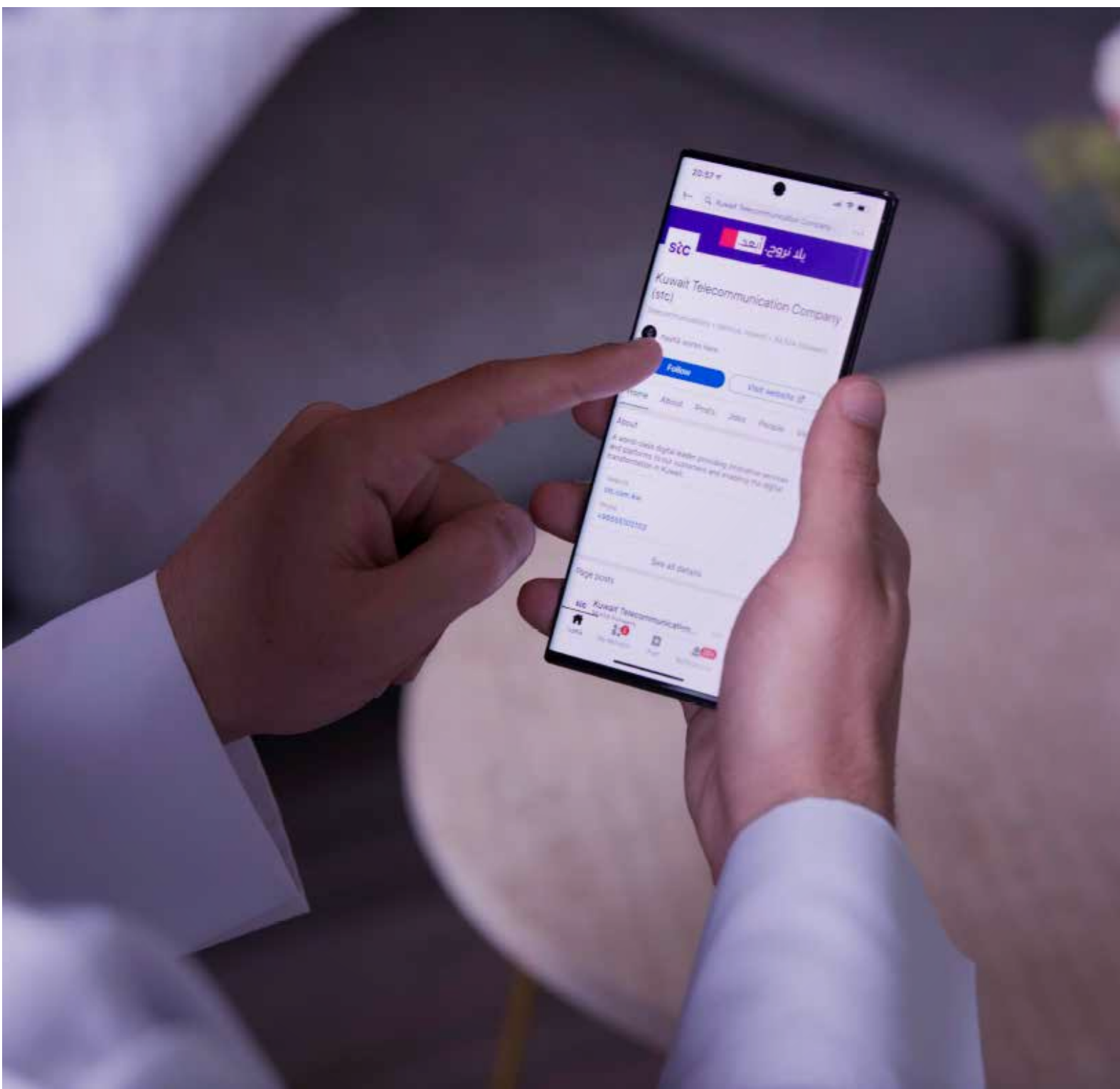
بالإضافة إلى ذلك، قمنا بتطبيق نظام ساعات عمل مرنة لتوفير بيئة عمل أكثر توازناً بين العمل والحياة الشخصية، مما يساهم في زيادة إنتاجية الموظفين ورضاهم.



نؤكد على أهمية التواصل المباشر والشفافية في المؤسسة. حيث يتم اتخاذ إجراءات واضحة لتمكين الموظفين وأصحاب المصلحة من طلب المشورة والتعبير عن مخاوفهم.

تضمن قنواتنا المخصصة للتواصل، بما في ذلك نظام الإبلاغ الذي يتم بشكل سري، معالجة جميع القضايا بشكل فوري وفعال.

نشجع جميع موظفينا على التعبير عن آرائهم دون خوف أو تردد عبر قنواتنا الخاصة، مما يساهم في تعزيز ثقافة الثقة والنزاهة داخل مؤسستنا.



الصحة والسلامة المهنية

[GRI 403-1]

نحن ملتزمون بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية. لا يقتصر هذا الالتزام على حماية موظفينا داخل وخارج الشركة من الإصابات والأمراض فحسب، بل يشمل أيضًا تعزيز الإنتاجية وتحسين جودة العمل والحفاظ على معنوياتهم.

نضع سلامة الموظفين في مقدمة أولوياتنا، ونعمل على بناء ثقافة سلامة قوية تعتمد على الوعي والوقاية والرعاية. يعكس هذا التوجه التزام الإدارة بالعمل على أسس سياسة الصحة والسلامة الرسمية المعتمدة من مجلس الإدارة في المؤسسة، ومطلعها توفير مكان عمل آمن وصحي للجميع. تحدد هذه السياسة التزامنا بجميع المعايير والقوانين واللوائح والإجراءات الخاصة بالصحة والسلامة ذات الصلة، مما يضمن الامتثال الفردي والتنظيمي.

لمزيد من التوجيهات الصارمة في إطار التزامنا بالصحة والسلامة المهنية، نحن نعمل بنشاط للحصول على شهادة ISO 45001 لأنظمة الصحة والسلامة المهنية التي بدورها تقوم بتنفيذ أنظمة الصحة والسلامة المهنية بشكل فعال، حيث وضعت المؤسسة خلال الحصول على هذه الشهادة أهداف تسعى إلى تحقيقها لتفعيل النظام المعتمد عالمياً ومنها:

العمل على تعزيز مصداقيتنا: توجيه أصحاب المصلحة لدينا، بما في ذلك الموظفين والعملاء والشركاء، أننا نولي الأولوية لسلامة ورفاهية قوتنا العاملة.

العمل على تحسين أدائنا: تحديد المخاطر بشكل منهجي ومعالجتها، مما يؤدي إلى تقليل الحوادث والأمراض المحتملة.

العمل على دعم عملياتنا: تبسيط ممارساتنا في إدارة الصحة والسلامة، مما يجعلها أكثر كفاءة وفعالية.

تعزيز ثقافة سلامة قوية: تعزيز الثقافة حيث السلامة هي أولوية قصوى لجميع الموظفين.

عند الحصول على شهادة ISO 45001، سُنرّخ مكانتنا كشركة رائدة في مجال الصحة والسلامة المهنية، مُظهرين التزامًا راسخًا بسلامة موظفينا والمتعاقدين معنا.

إدارة المخاطر الاستباقية لبيئة عمل أكثر أماناً

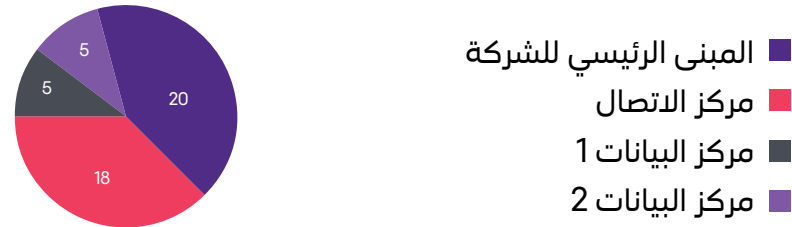
[GRI 403-2]

تعطي **stc** الأولوية للصحة والسلامة المهنية من خلال إجراء تقييمات شاملة للمخاطر مرتين في السنة. يتم محاذاة هذه التقييمات مع المعيار الدولي ISO 31000، الذي يوفر إطارًا لإدارة المخاطر الفعالة.

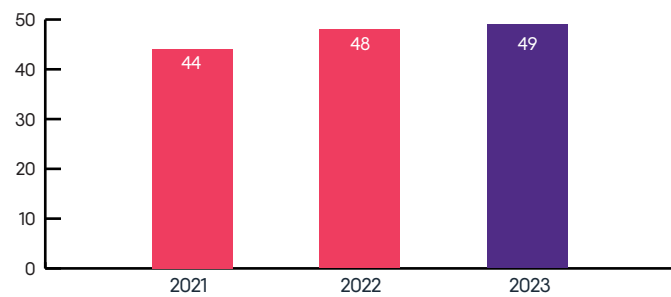
تتضمن العملية تحديد المخاطر المحتملة، وتقييم احتمالها وشدة تأثيرها، وتقييم المخاطر المرتبطة بكل خطر، وتنفيذ تدابير التخفيف المناسبة للحد من هذه المخاطر أو القضاء عليها.

كما يتم إجراء تحقيقات في الحوادث للتعلم من الأحداث السابقة ومنع تكرارها، مما يعزز المزيد من ممارسات الصحة والسلامة المهنية في الشركة.

تم إجراء تقييم المخاطر في أربعة مواقع للشركة: المقر الرئيسي، ومركز الاتصال، ومراكز البيانات 1 و 2. تم تحديد مخاطر محددة في كل موقع، كما هو موضح في الرسم البياني.



تقييم المخاطر أدت إلى زيادة سنوية في تحديد وإدارة مخاطر الصحة والسلامة المهنية، مما يوضح التزام الشركة بالصحة والسلامة المهنية على النحو التالي:



دراسة حالة — انسداد رشاشات المياه



الخطر: تم تحديد خطر الحريق بسبب غطاء رش المياه المسدود.

الملاحظة: خلال الفحص الروتيني للسلامة، لوحظ أن جميع أغطية الرش على سطح المبنى كانت مسدودة وعالقة بسبب أعمال الطلاء الأخيرة. هذا منع الرشاشات من العمل كما هو مقصود في حالة نشوب حريق.

التوصية: لضمان فعالية نظام إخماد الحريق، تم التوصية بفحص وتنظيف جميع أغطية الرش لكل طوابق المبنى الرئيسي. سيسمح ذلك بتنشيط الرشاشات بسرعة وكفاءة في حالة الطوارئ.

الخطة: إطلاق مشروع لمدة شهرين لمعالجة هذه المشكلة. من خلالها تم فحص جميع رشاشات المياه، وإزالة أي أغطية مسدودة. تضمن ذلك العمل الدقيق لتجنب إتلاف الرشاشات أو هيكل المبنى. نجحت الخطة في استعادة الوظيفة الصحيحة لنظام إخماد الحريق.



stc ملتزمة بتوفير برامج تدريبية شاملة لموظفيها في مجال الصحة والسلامة البيئية. وتتناول برامج التدريب الخاصة بنا المخاطر والأنشطة والمواقف المحددة المرتبطة بالعمل في جميع القطاعات، وهذا يضمن أن موظفينا مجهزون بالمعرفة والمهارات اللازمة لتحديد المخاطر المحتملة والتخفيف منها، والالتزام باللوائح البيئية، وحماية صحتهم وسلامتهم، وحماية صحة وسلامة الآخرين. يرجى الرجوع إلى الجدول أدناه لتدريبات عام 2023:

عدد الدورات	عدد الموظفين في الدورة	برنامج التدريب
52	10-15	دورة الصحة والسلامة البيئية
4	25	كيفية العمل في المرتفعات
4	25	الإسعافات الأولية
4	25	دورة تدريبية في الكهرباء
1	39	الإدارة العامة للإطفاء (السلامة والوعي الوقائيان)

لدعم صحة موظفينا، قامت شركة **stc** بتنفيذ الإجراءات الخاصة في الصحة والسلامة المهنية وممارساتها على النحو التالي:

تعزيز وصول الموظفين إلى الموارد الصحية:
توفير الخدمات الطبية الأساسية

تقديم خدمات صحية عالية الجودة: توفير رعاية صحية من قبل خبراء، لضمان الصحة والعافية

تحديد وإدارة المخاطر في مكان العمل:
من خلال التقييم المستمر للمخاطر المحتملة

تعزيز الصحة والرفاهية:
تقديم خدمات صحية تطوعية بشكل دوري للموظفين

تشجيع المشاركة:
توفير برامج وقنوات مفتوحة للتواصل والاقتراحات

الحفاظ على سرية المعلومات:
الالتزام الصارم بالخصوصية لحماية معلومات صحة الموظفين

الحفاظ على معايير عالمية: من خلال التدقيق الداخلي المستمر و الحصول على الشهادات العالمية لأفضل المعايير

تغطية شاملة للجميع:
العمل على نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية للجميع «الموظف المباشر والغير مباشر»

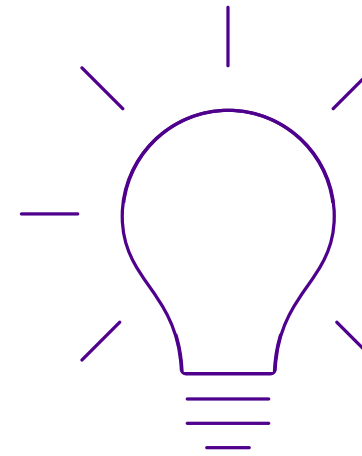
إصابات أو وفيات مرتبطة بمكان العمل	2023
الوفيات المرتبطة بمكان العمل (للموظف المباشر)	0
الوفيات المرتبطة بمكان العمل (للموظف غير المباشر)	0
إجمالي الإصابات القابلة للتسجيل	0
إجمالي الأمراض المهنية	0
إجمالي حوادث الإجهاد الحراري	0
معدل الوفيات نتيجة لإصابات العمل	0
معدل حوادث الإصابات المتعلقة بالعمل القابلة للتسجيل	0

برامج الموارد البشرية

دعماً لأهداف الاستدامة لشركة stc، نفذت إدارة الموارد البشرية العديد من البرامج المؤثرة طوال عام 2023:

برنامج الابتكار "لمبة"

برنامج "لمبة" هي مبادرة مبتكرة في stc تهدف إلى تسخير الإبداع والذكاء من موظفينا. هذه المنصة تمكن قوتنا العاملة من اقتراح أفكار جديدة وحلول لديها القدرة على التأثير إيجابياً على عمليات stc وخدماتها.



من خلال "لمبة"، يتم تشجيع الموظفين على التفكير خارج الصندوق وتقديم أفكارهم بكل شفافية، مع العلم أنهم سيتم مكافأتهم بالحوافز المالية إذا كانت اقتراحاتهم مفيدة وقابلة للتطبيق على أهداف الشركة. لا تعزز هذه المبادرة ثقافة الابتكار والتحسين المستمر فحسب، بل توضح أيضاً التزام stc بتقدير مكافأة لمساهمات موظفيها في التحسين المستمر.

من خلال المعرفة الجماعية والإبداع القائم في قوتنا العاملة، يقود برنامج "لمبة" الكفاءة والفعالية والابتكار في جميع أنحاء المؤسسة، مما يعزز في نهاية المطاف قدرتنا على تلبية الاحتياجات المتطورة لعملائنا وأصحاب المصلحة. فيما يلي نتائج الإطلاق الافتتاحي للبرنامج:

- إجمالي عدد الأفكار المقدمة 7 أفكار
- إجمالي عدد الموظفين الذين ساهموا في الأفكار 7 موظفين
- العدد الإجمالي للأفكار المختارة للتنفيذ فكرتان
- الفوائد المحققة بعد التنفيذ سيعلن عنها لاحقاً

برنامج الرفاهية "الاستشارات"

تعد خدمة الاستشارات، التي يقدمها شركاؤنا المتميزون في إدارة الموارد البشرية، ركيزة أساسية لرعاية صحة الموظفين وتنمية مهاراتهم الوظيفية. يقدم شركاؤنا استشارات شخصية للموظفين، حيث يوفر الدعم والتوجيه لمساعدتهم على التغلب على أي تحديات قد يواجهونها في العمل. وقد تم التعامل مع أكثر من 100 حالة من خلال هذه الخدمة في عام 2023.

سواء كانت المسألة تتعلق بمعالجة قضايا الأداء أو استكشاف فرص التقدم الوظيفي أو حل النزاعات، فإن خبراء الموارد البشرية لدينا ملتزمون بمساعدة الموظفين في إيجاد حلول فعالة. من خلال الجلسات الفردية، يقدم شركاء الأعمال في الموارد البشرية رؤى ونصائح واستراتيجيات عملية مصممة لتلبية احتياجات كل فرد وطموحاته.



من خلال تعزيز التواصل المفتوح والثقة، يخلقون مساحة آمنة للموظفين للتعبير عن مخاوفهم وطلب الإرشاد واستكشاف الطرق المحتملة لتحسين أنفسهم.

علوة على ذلك، لا تقتصر خدمة الاستشارات في إدارة الموارد البشرية على معالجة المشكلات الفورية فحسب، بل تهدف أيضاً إلى تمكين الموظفين من اتخاذ خطوات استباقية نحو النمو الشخصي والمهني، حيث يقدم التوجيه والتشجيع والموارد لمساعدة الموظفين على تعزيز أدائهم وتطوير مهارات جديدة والتقدم في حياتهم المهنية داخل الشركة.

من خلال توفير الدعم الشامل والإرشاد، تهدف خدمة الاستشارات إلى تحسين رضا الموظفين ومشاركتهم ورفاهيتهم العامة. وكذلك تساهم في خلق بيئة عمل إيجابية يشعر فيها الموظفون بالتقدير والدعم والتمكين لتحقيق أقصى إمكاناتهم.



إطلاق برنامج التدريب الداخلي

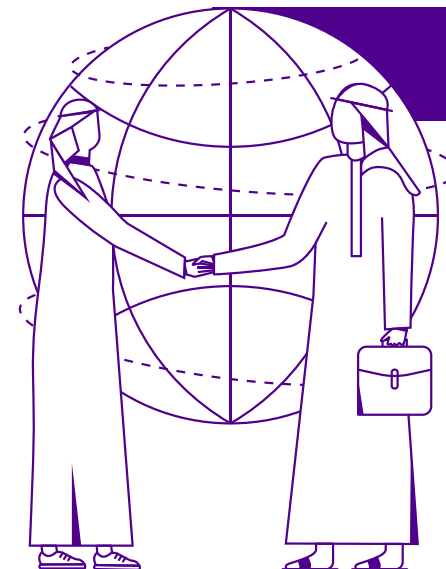
برنامج التدريب الداخلي في stc هو منصة ديناميكية لتحديد ورعاية المواهب المحتملة من الجامعات والكليات في الكويت. تم تصميم برنامج التدريب لدينا لسد الفجوة بين التعلم الأكاديمي والخبرة العملية، حيث يوفر للطلاب رؤى قيمة حول العالم المهني بينما يزودهم بالمهارات والمعرفة الأساسية لمهنتهم المستقبلية. من خلال الخبرة العملية والتوجيه من المحترفين ذوي الخبرة، يكتسب المتدربون فهماً أعمق لصناعة الاتصالات وأقسام الشركة المتنوعة. لديهم الفرصة للعمل على مشاريع ذات معنى، والتعاون مع فرق متنوعة، والمساهمة في المبادرات المبتكرة التي تشكل مستقبل مؤسستنا.

علوة على ذلك، يمثل برنامج التدريب التجربة التعليمية المتبادلة، حيث يجلب المتدربون وجهات نظر وأفكاراً جديدة للمؤسسة، بينما يستفيدون أيضاً من التوجيه والخبرة التي يقدمها مرشدهم. من خلال المشاركة في العمليات اليومية في الشركة، يطور المتدربون مهارات حاسمة مثل التواصل وحل المشكلات والعمل الجماعي، وهي ضرورية للنجاح في أي بيئة مهنية.

ما وراء تطوير المهارات، يقدم برنامج التدريب للطلاب لمحة عن المسارات المهنية المحتملة داخل المؤسسة، من خلال تعريضهم للأدوار والمسؤوليات المختلفة، يمكن للمتدربين استكشاف اهتماماتهم وقواهم وطموحاتهم، واكتساب وضوح بشأن أهدافهم المهنية المستقبلية.

بشكل عام، برنامج التدريب الداخلي في stc ليس فقط لتزويد الطلاب بخبرة عملية، بل أيضاً لرعاية المواهب وتعزيز الابتكار وبناء قادة المستقبل في صناعة الاتصالات. يجسد البرنامج التزام stc بالاستثمار في الجيل القادم من المواهب وتمكينهم من النجاح في مساعيهم المهنية. على مدار عام 2023، استقبل برنامج stc للتدريب مجموعة 8 متدربين، 6 ذكور و 2 إناث، مع معدل قبول 80% من إجمالي الطلبات المستلمة.

المعارض المهنية



تدرك شركة **stc** أهمية بناء علاقات قوية مع الجامعات والكليات في الكويت بهدف تحديد واستقطاب الكفاءات الشابة الموهوبة. انطلاقاً من هذا الالتزام، تشارك الشركة بنشاط في معارض التوظيف المختلفة، حيث شاركت في أربعة معارض خلال عام 2023 في مختلف مناطق البلاد.

تعتبر هذه الفعاليات منصات مثالية للشركة للتواصل مع الطلاب وعرض الفرص الوظيفية المتاحة لديها، بالإضافة إلى اختيار المرشحين المتميزين الذين يتماشى تفكيرهم مع قيم الشركة وأهدافها.

لا تقتصر مشاركتنا في معارض التوظيف على مجرد البحث عن المواهب.

وإنما نسعى جاهدين لبناء شراكات قوية مع المؤسسات التعليمية في الكويت، بهدف ترسيخ مكانة **stc** كشريك موثوق به في تطوير الكفاءات الشابة ودعم مسيرتهم المهنية.

من خلال هذه الشراكات، نتعاون في العديد من المبادرات مثل التدريب العملي وبرامج التعاون وورش العمل، مما يوفر للطلبة فرصاً ثمينة لاكتساب الخبرات العملية وتطوير المهارات التي يحتاجونها لسوق العمل.

بالمشاركة الفعالة مع الجامعات والكليات الكويتية، لا تعمل **stc** على تعزيز قاعدتها الوظيفية فحسب، بل تساهم أيضاً في تطوير المجتمع ككل. نحن نؤمن بأهمية الاستثمار في فئة الشباب، وتمكينهم من تحقيق أقصى منفعة من دراستهم وحياتهم المهنية. من خلال هذه الشراكات، نسعى لبناء قوة عاملة مؤهلة قادرة على قيادة النمو والابتكار في الكويت والعالم أجمع.

هي مبادرة أساسية تقوم فيها الشركة بشكل سنوي، تم تصميمها بدقة لقياس مؤشر صحة الشركة مع ضمان أقصى درجات السرية والشفافية. حيث يوفر هذا الاستطلاع السرية والشفافية في منصة لجميع الموظفين للتعبير بكل صدق عن مخاوفهم، وتوجيه الشكاوى، وتقديم ملاحظات بناءة حول مختلف جوانب المؤسسة، مما يوفر منظورًا صادقًا وغير متحيز للعمل الداخلي للشركة.

ما يميز استقصاء "EEI" هو التزامه الصارم بالسرية وآلية الإبلاغ المباشرة إلى مجموعة **stc**، متجاوزًا أي تدخل من الإدارة داخل شركة **stc** الكويت. يضمن ذلك أن تكون نتائج الاستقصاء خالية من أي تأثير أو تحيز، مما يسمح بتوصيل صورة صادقة ودقيقة لمشاعر الموظفين إلى أعلى مستويات المؤسسة.

عند استلام نتائج الاستقصاء، تقوم مجموعة **stc** بإجراء مراجعة شاملة، وتحليل دقيق للملاحظات المقدمة من الموظفين. وفي كثير من الحالات، تعمل هذه الملاحظات كمحفز لتغيير هادف، مما يدفع إلى تنفيذ تدابير ومبادرات تصحيحية تهدف إلى معالجة القضايا المحددة وتعزيز رضا الموظفين ورفاهيتهم.

تلعب استقصاء "EEI" بذلك دورًا محوريًا في تعزيز ثقافة الشفافية والمساءلة والتحسين المستمر داخل الشركة. من خلال توفير منصة سرية للموظفين للتعبير عن آرائهم ومخاوفهم، وضمان أن تؤثر ملاحظاتهم بشكل مباشر على اتخاذ القرارات على أعلى مستويات المؤسسة، تظهر **stc** التزامها الراسخ بتعزيز بيئة عمل داعمة وملائمة حيث يتم الاستماع إلى صوت كل موظف وتقديره.



حققت stc الكويت معدل 95% للاستجابة في استطلاع مؤشر تجربة الموظف



بعد تفعيل تطبيق "MyHR"، الذي تم تحميله أكثر من 934 مرة واستجاب لـ 769 طلباً، يحدث ثورة تقنية في تجربة الموظف في المؤسسة، حيث يوفر منصة سلسلة وفعالة يمكن الوصول إليها من قبل جميع أعضاء الموظفين. من خلال هذا التطبيق المبتكر، يمكن للموظفين الوصول بسهولة إلى مجموعة واسعة من خدمات الموارد البشرية، مما يحول العمليات التقليدية القائمة على الورق إلى تدفقات عمل رقمية مبسطة.

مع تطبيق "MyHR"، يمكن للموظفين استرداد مستنداتهم الرسمية بأمان وبسرعة، مما يلغي الحاجة إلى أوراق العمل المرهقة ويقلل العبء الإداري. من عقود العمل إلى كشوف الرواتب، يمكن الوصول بسهولة إلى جميع المستندات الأساسية في أي وقت وفي أي مكان.

علاوة على ذلك، يتيح التطبيق للموظفين إدارة سجلات حضورهم بسهولة، مما يسمح لهم بتتبع ساعات عملهم، وعرض تاريخ حضورهم، وتقديم طلبات حضورهم رقميًا. هذا لا يعزز الشفافية والمساءلة فحسب، بل يعزز أيضًا المرونة في إدارة جداول العمل. بالإضافة إلى استرجاع المستندات وإدارة الحضور، يوفر "MyHR" مجموعة من الميزات الأخرى لتحسين تجربة الموظف. يمكن للموظفين إنشاء وتخصيص بطاقات أعمالهم الرقمية، مما يسهل التواصل المهني داخل المنظمة. وكذلك، يبسط التطبيق إدارة الإجازات من خلال تمكين الموظفين من التقدم بطلبات الإجازات الرسمية، وتتبع أرصدة الإجازات، وتلقي إشعارات بشأن موافقات الإجازات - كل ذلك ضمن واجهة سهلة الاستخدام.

بشكل عام، يمثل تطبيق "MyHR" التزام **stc** باستخدام التكنولوجيا لتمكين قوتها العاملة وتعزيز الكفاءة التشغيلية. من خلال رقمنة عمليات الموارد البشرية وتزويد الموظفين بمنصة مريحة وموجهة نحو المستخدم، تقوم **stc** بإعادة تعريف تجربة الموظف وتعزيز ثقافة الابتكار والإنتاجية.

تحسين مستوى المعيشة

نقوم بمبادرات فعالة لحياة أفضل
ورفع جودة المعيشة للأفراد
والمجتمعات من خلال تعزيز
الممارسات المستدامة

الأمن السيبراني

[GRI 418-1]

حماية خصوصية بيانات عملاء **stc** الشخصية تعادل تأمين ثقة عملائنا. لا مجال للتسامح، نحن ملتزمون بها إلى أقصى حد.

يعد الأمن السيبراني أولوية قصوى في عمليات المؤسسة، مما يعكس التزامنا الراسخ بحماية البيانات الحساسة وضمان استمرارية الخدمات والحفاظ على ثقة عملائنا ومساهميننا. في عام 2023، واجهت الشركة 905 محاولة هجوم سيبراني، وهو دليل على التهديدات المتطورة باستمرار في المجال الرقمي. ومع ذلك، بفضل تدابير الأمن السيبراني القوية واستراتيجيات الدفاع الاستباقي، تمكنت الشركة من إحباط كل واحدة من هذه المحاولات، دون حدوث أي اختراقات. ويؤكد هذا الإنجاز المذهل فعالية بروتوكولات الأمن السيبراني وتفاني متخصصينا في هذا المجال.

خصوصية البيانات وحمايتها

stc كشركة رائدة في قطاع الاتصالات في دولة الكويت، اتخذت خطوة متقدمة في مجال حماية البيانات من خلال تبني مبكر لإطار صارم لخصوصية وحماية البيانات. تم تطوير هذا الإطار وفقاً لمتطلبات اللوائح المحلية للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA) وأفضل اللوائح العامة لحماية البيانات (GDPR). علاوة على ذلك، فيما يتعلق بالمعلومات المالية، الامتثال إلى معيار أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCI DSS) حيث أن الشركة معتمدة وحاصلة على شهادة PCI-DSS.

تم تطوير الإطار كنموذج هرمي، حيث يفصل الأعمدة الأساسية لحماية الخصوصية والبيانات من مستوى الحوكمة وصولاً إلى الضوابط الفنية المتقدمة، ويشمل كافة المستويات الوسيطة من العمليات والسياسات والإجراءات.

لضمان أمن شبكة **stc** وبياناتها باعتبارها الأساس لأصول الشبكة، تم تطوير واستخدام استراتيجية الأمن السيبراني المرنة للتعامل مع جميع البيانات. لتخفيف التهديدات المتقدمة للخصوصية التي تتجاوز الضوابط والاحتياطات الأمنية السيبرانية القياسية والتقليدية إلى مستوى أكثر عمقاً، اعتمدنا نهجاً مركزاً على البيانات للأمن السيبراني. نقوم بسلسلة من عمليات المراجعة للحفاظ على سلامة أنظمة الأمن السيبراني التي لدينا. في عام 2023، تم إجراء سبع عمليات مراجعة من هذا القبيل.

علاوة على ذلك، يسر شركة **stc** أن تؤكد التزامها بنسبة 100% باللوائح القانونية ومتطلبات الأمن السيبراني، ملتزمة بدقة بالمعايير والممارسات الفضلى في الصناعة. من خلال مواكبة التهديدات المتطورة، والاستثمار في التقنيات المتقدمة، وتعزيز ثقافة الوعي بالأمن السيبراني، تظل الشركة ملتزمة بتعزيز بنيتها التحتية الرقمية وضمان سلامة وسرية بيانات العملاء. ومع استمرار تطور التهديدات السيبرانية في التعقيد والتحسين، تظل الشركة يقظة، وتعزز باستمرار موقفها الأمني السيبراني لمواكبة التهديدات الناشئة والحفاظ على ثقة عملائها ومصلحتها.

عدد محاولات الاختراق الإلكتروني

905

نسبة الامتثال لمتطلبات القانون، الأمن التنظيمي والسيبراني

100%

عدد محاولات اختراقات فعلية

0

نسبة توافق المعايير والأطر والسياسات تماقاً مع المتطلبات القانونية والتنظيمية

100%

عدد عمليات التدقيق الداخلي لنظم المعلومات

12

عدد الرسائل غير المرغوب فيها التي تم التعامل معها

2,245,497

عدد عمليات التدقيق الخارجية لنظم المعلومات

7

عدد الأرقام الاحتيالية التي تم التعامل معها

65,400

حالة احتيال تمكّن من الكشف عنها والتدخل فيها بنجاح

65,000

عدد الشكاوى من جهات رقابية

0

إجمالي عدد التسريبات والسرقات وفقدان بيانات عملاء تم تحديدها

0

عدد البيانات والتسريبات الأمنية

0

إجمالي عدد الشكاوى المبررة الواردة فيما يتعلق بانتهاكات لخصوصية العملاء

0

عدد الشكاوى الواردة من أطراف خارجية ومثبتة من قبل المنظمة

0

عدد خروقات أمن البيانات التي تتعلق بمعلومات شخصية يمكن التعرف عليها (PII) للعملاء

0

التدريب والتوعية

الحملات التوعوية الأمنية التي تم إطلاقها في 2023

- تنفيذ تدريب إلكتروني شهري لجميع موظفي **stc** والشركات التي تعمل معها، مجموع 12 دورات تدريبية لضمان مواكبة جميع الموظفين لأحدث اتجاهات الأمن.
- تم إجراء ثلاث محاكاة لمهاجمات التصيد لقياس حس الأمن ومستوى الوعي لدى الموظفين والشركات التي تعمل معها، ولوحظ تحسن كبير في رد فعل الموظفين تجاه تقنيات التصيد.
- تم تنفيذ حملة للخصوصية وتصنيف البيانات.
- أكثر من 40 برنامج تدريبي على الأمن السيبراني للموظفين الجدد في عام 2023.
- 5 ورش عمل عامة حول الأمن السيبراني في الجامعات والمدارس في الكويت.

نحن ملتزمون بتعزيز ثقافة أمن المعلومات ونشر أفضل الممارسات، إيمانًا بأهميتها في حماية بيانات شركتنا وعملائنا الكرام. يعتبر أمن المعلومات جزءًا أساسيًا من برامج التدريب الإلزامية لجميع موظفينا. وفي عام 2023، قمنا بتنفيذ العديد من الحملات التوعوية التي تناولت مواضيع حيوية مثل حماية البيانات، التصيد الاحتيالي، والبرمجيات الخبيثة، والتي استهدفت موظفينا، والشركات التي نتعامل معها، وعملائنا بالتأكيد، ولتعزيز الوعي، نخضع جميع الموظفين الجدد إلى برنامج تدريبي شامل في مجال أمن المعلومات، يهدف إلى تعريفهم بسياسات وإجراءات **stc** المتعلقة بهذا الشأن.



المسؤولية الاجتماعية

[GRI 413-1]



دعم المجتمع بطرق متنوعة هو التزام راسخ ضمن برنامج **stc** الشامل والمستدام للمسؤولية الاجتماعية للشركات. نظراً لدورها الريادي في سوق الاتصالات الكويتي، استثمرت **stc** مواردها وخبراتها لإطلاق أو المشاركة في مبادرات مجتمعية مدفوعة من المجتمع لها تأثير واسع النطاق وإيجابي على المجتمع. مع التركيز على مجالات رئيسية مثل التعليم والاستدامة البيئية والرياضة وتمكين الشباب وريادة الأعمال، نفذت **stc** برامج تهدف إلى تعزيز النمو والتنمية المستدامة في المجتمع. تم تصميم هذه البرامج لتمكين الأفراد والشركات، خاصة الجيل الشباب، والشركات الصغيرة والمتوسطة، ورواد الأعمال، من خلال تزويدهم بالمعرفة والدعم والفرص اللازمة للنجاح. من خلال هذه الجهود، رسخت **stc** مكانتها كأكثر من مجرد مزود اتصالات، بل كمساهم قوي في النسيج الاجتماعي والاقتصادي للكويت.

في عام 2023، قدمت **stc** مجموعة متنوعة من البرامج والمبادرات المستدامة التي استهدفت مباشرة احتياجات المجتمع. تميزت هذه الجهود بثلاث مبادرات رئيسية "وياك" التي دعمت أكثر من 100 مشروع ناشئ، "الترقية التعليمية" التي وصلت إلى آلاف الطلاب، "لأننا نهتم" التي ركزت على الوعي الصحي والبيئي. من خلال هذه المبادرات، سعت **stc** إلى بناء مستقبل أفضل للكويت، وتمكين الشباب، ودعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، بما يتماشى مع قيمها الأساسية والمستدامة.

مدفوعةً بالتزامها بإحداث فارق مؤثر في المجتمع، قامت **stc** بتنظيم وتوجيه ومشاركة فعالة في مجموعة من المبادرات المصممة لرفع مستوى المجتمع الكويتي وتمكينه. تم تنفيذ هذه المبادرات، التي تعكس تفاني **stc** في المسؤولية الاجتماعية، بالشراكة مع مجموعة من اللاعبين الرئيسيين، بما في ذلك مؤسسات الحكومة الكويتية والشركات الراسخة والشركات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) ومقدمي الخدمات المتخصصين وأعضاء المجتمع. وقد ضمن هذا النهج التعاوني التنفيذ الناجح لمختلف المشاريع والبرامج التي تتماشى مع إطار عمل المسؤولية الاجتماعية الخاص بـ **stc**، مما يظهر استراتيجية الشركة الشاملة والشمولية في معالجة الاحتياجات المجتمعية وتعزيز التغيير الإيجابي.

تتطلع **stc** إلى بناء أساس متين تم إرساؤه من خلال برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات الشامل على مر السنين. لقد كان العام الماضي شاهداً على التزام **stc** الراسخ بترك تأثير إيجابي ودائم في المجتمع من خلال مبادرات مستدامة مختلفة، وهو تفاني من المتوقع أن يزداد قوة في المستقبل. وتركز **stc** في العام المقبل على تعزيز وتوسيع العلاقات التي تم تكوينها، مع التركيز على الجهود التعاونية كمحرك أساسي للتقدم المجتمعي. تصور **stc** مستقبلاً مستداماً حيث ستواصل شراكاتها مع الهيئات الحكومية والكيانات الخاصة والمنظمات المجتمعية معالجة طيف أوسع من الاحتياجات والتحديات المجتمعية، تجمع بين وجهات النظر والخبرات المتنوعة لخلق نتائج أكثر فعالية واستدامة.

دينار كويتي 125,000	إجمالي المبلغ الذي تم إنفاقه حول مبادرات المسؤولية الاجتماعية في عام 2023
100%	نسبة المشاريع المكتملة
الحصول على قاعدة مخرصة من المجتمعات المحلية وشريحة الشباب واكتساب الوعي بالعلامة التجارية على الصعيد الوطني	العائد الاجتماعي على الاستثمار

مشاركتنا في معرض الفرص الوظيفية التاسع في جامعة "AUM"



شاركت **stc** في معرض الفرص الوظيفية التاسع لجامعة الشرق الأوسط الأمريكية "AUM" للسنة الثانية، وتأتي مشاركة الشركة ضمن مبادره "upgrade" وهي منصة مخصصة لمساهمات **stc** في قطاع التعليم، وتتماشى هذه المبادرة مع جهود الشركة في رعاية وتنظيم الفعاليات التعليمية، مما يعكس التزامنا المستمر بدعم قطاع التعليم في الكويت من أجل تمكين واستقطاب الشباب الكويتي الطموح الذين يتناسبون مع الثقافة الديناميكية للشركة.

رعاية برنامج "قادة المستقبل" بالتعاون مع الهيئة العامة للشباب



استمراراً لمبادرة "upgrade" التعليمية لتمكين الشباب من خلال مجموعة من الأنشطة والفعاليات التعليمية والثقافية، قامت **stc** برعاية برنامج "قادة المستقبل" بالتعاون والتنظيم مع الهيئة العامة للشباب والتي تندرج ضمن استراتيجيتها للمسؤولية الاجتماعية والاستدامة. تم تصميم برنامج "قادة المستقبل" لتعزيز روح القيادة عند المشاركين الطلاب الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 11 و17 عاماً وتدريبهم على مجموعة من المهارات المهنية التي ستساعدهم لاحقاً في التفوق في المسارات المهنية التي سيختارونها.

مبادرة "upgrade" - قطاع التعليم

تمكين الشباب من خلال القبس ماستر كلاس



ضمن مبادرة "upgrade" التعليمية التي تهدف إلى المساهمة في تمكين الشباب ودعم نظام التعليم المحلي، قامت **stc** برعاية برنامج القبس الصيفي "القبس ماستر كلاس" الذي أقيم في الجامعة الأمريكية في الشرق الأوسط "AUM" نظمت الدورة على فترتين على مدار 4 أسابيع بمشاركة أكثر من 150 طالباً. وتم تصميم البرنامج لمساعدة الطالب على تعزيز كفاءاتهم الإبداعية بما يتماشى مع أعلى المعايير المهنية في السوق المحلي. وحصل الطالب على فرصة للتعرف على الأفكار الرئيسية في مجالات عدة وتطوير مهاراتهم على أيادي عدد من المختصين في مجالات متنوعة.

تكريم خريجي طلبة التربية الخاصة للسنة الثانية على التوالي



واصلت **stc** دعمها للتميز الأكاديمي من خلال رعايتها الرئيسية لحفل التكريم الذي أقيم لخريجي طلبة التربية الخاصة وذلك للسنة الثانية على التوالي بالتعاون مع وزارة التربية. وانطلاقاً من إيماننا الراسخ بأن المعرفة هي وقود الابتكار والتطوير، والتي تتماشى مع قيمنا الأساسية واستراتيجيتنا للمسؤولية الاجتماعية، تم تكريم 100 طالب وطالبة من أصحاب الاحتياجات الخاصة وسط فرحة أهاليهم وأصدقائهم ومدرسيهم. والجدير بالذكر أن **stc** قد تبنت حفل التخرج بالكامل والذي أقيم لأول مرة في الكويت السنة الماضية، ضمن مبادرة وزارة التربية لجمع الطلاب والاحتفال بهم.

جذب المواهب الكويتية في "Seniors Expo"



قامت **stc** برعاية ملتقى "Expo Seniors"، أحد أكبر المعارض التعليمية في الكويت بحضور أكثر من 120 مدرسة ثانوية حكومية للبنات والبنين. وشاركت **stc** في الملتقى كراع رئيسي لتمكين جيل الشباب وتقديم الدعم لمبادرة يمكن أن تساعد طلاب المدارس الثانوية في متابعة الفصل التالي من رحلتهم التعليمية. وتركز استراتيجية **stc** على جذب المواهب الكويتية الشابة للانضمام إلى عائلة **stc**، حيث يمكنهم صقل وتطوير مهاراتهم داخل بيئة وثقافة مشجعة تدفع للابتكار.

استمرار فعاليات ديوانية stc



انطلاقاً من شراكتنا الإستراتيجية مع قسم الإعلام في جامعة الكويت، قامت **stc** بتنظيم العديد من الأنشطة والحلقات الحوارية في سبيل دعم الشباب وتعزيز مبادرات التعليم في الكويت. حيث تهدف الشراكة الاستراتيجية مع جامعة الكويت إلى تزويد الطالب بمنحنى تعليمي مستدام إضافة إلى كونها الدافع التحفيزي الذي سيساعدهم في الوصول إلى أهدافهم وتطلعاتهم في حياتهم المهنية المستقبلية.

احتفالنا في "اليوم العالمي للتعليم"



استضافت **stc** حلقة نقاشية حول التعليم المستدام كجزء من شراكتها الاستراتيجية مع منصة التعليم عبر الإنترنت "دورات" وجاءت الفعالية بمناسبة "اليوم العالمي للتعليم" الذي يتم الاحتفاء به في 24 يناير. وتضمنت حلقة النقاش مشاركة ممثلين من كيانات ومؤسسات أبدوا وجهات نظرهم حول أهمية التعليم المستدام. وضم المتحدثون ممثلين عن "دورات"، والجمعية الكويتية لاختلافات التعلم "KALD"، وأكاديمية أدفوكيتس جروب للتدريب الأهلي، ومدرسة دسمان ثنائية اللغة، وجامعة الكويت، ووزارة التربية والتعليم.

مبادرة "وياك" - دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة والناشئة المحلية



يمكن للمشاريع المحلية أن تنطلق في رحلتها الرقمية بفضل العروض الخاصة التي تقدمها هذه المبادرة على حلول التكنولوجيا الأساسية. يمكن للشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة الاشتراك في باقات مخفضة للاتصال، والأجهزة المحمولة، ودعم تكنولوجيا المعلومات، والتخزين السحابي، وأمن المعلومات، ستساعد هذه الخدمات في زيادة الإنتاجية والكفاءة من خلال الأدوات والتطبيقات والخدمات الإلكترونية، مع المساعدة في خفض التكاليف.

تفعيل شراكتنا الإستراتيجية مع تطبيق "كوفي"



تماشياً مع استراتيجية الشركة للمسؤولية المجتمعية، قامت **stc** بتفعيل شراكتها الاستراتيجية مع تطبيق كوفي الرائد خليجاً لتسويق القهوة عبر الإنترنت. وتندرج الشراكة تحت مظلة "وياك" الذي تركز على دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة المحلية والشركات الناشئة. وقد تم تنظيم عدة مبادرات وفعاليات بهدف إثراء حياة المجتمع المحلي، بالإضافة إلى تعزيز الخدمات الرقمية المقدمة لعملاء الشركتين.

رعاية معرض "وظيفتي" في نسخته الثانية



شاركت **stc** في معرض "وظيفتي" الثاني، أضخم التجمعات للفرص الوظيفية على مستوى الكويت، والذي أقيم في أرينا الكويت تحت رعاية معالي وزير التربية ووزير التعليم العالي والبحث العلمي الدكتور عادل علي المانع بمشاركة أكثر من 120 جهة خاصة وحكومية تمثل مختلف قطاعات الدولة الحيوية، وتنظيم العديد من ورش العمل وحلقات نقاشية تغطي مختلف الجوانب الوظيفية والإدارية والحياتية التي تهتم كل باحث عن عمل أو موظف جديد، وتتوافق مشاركة **stc** في المعرض مع مبادراتها التعليمية "upgrade"، وتعكس دور الشركة النشط والمتواصل في دعم المبادرات المحلية التي تهدف إلى دعم الطاقات الشبابية الوطنية لبدء مسارات وظيفية وصل مهاراتهم في سوق العمل ضمن القطاع الخاص.

"أسبوع المحيط البلاستيكي" في جامعة الخليج



مع دعم **stc** المتواصل للبيئة، باعتبارها إحدى الركائز الأساسية في استراتيجية المسؤولية المجتمعية، قامت الشركة تماشياً برعاية "أسبوع المحيط البلاستيكي" الذي نظمته نادي إدارة العلاقات العامة في جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا. وهدفت المبادرة إلى نشر الوعي بأهمية إعادة التدوير وتعزيز الاستدامة البيئية واشتملت كذلك على تحقيق الرقم القياسي في موسوعة غينيس للأرقام القياسية لأكبر كلمة مصنوعة باستخدام أغصان الزجاجات، وتضمنت المبادرة التي تحمل شعار كن أنت التغيير، العديد من العروض التي ابتكرها الطلاب من العناصر البلاستيكية التي تم العثور عليها أثناء تنظيف الشواطئ المختلفة في جميع أنحاء الكويت. وتعكس رعاية **stc** حرص الشركة على دعم جيل الشباب، لا سيما عندما يكون ذلك من أجل قضية جيدة مثل نشر الوعي حول البيئة.

inspireU

from stc



من خلال شراكتنا الاستراتيجية مع "دورات"، منصة خدمات التعليم والدورات الرقمية، والتي تهدف إلى الاستدامة في التعليم تحت مظلة "ويك"، عززت **stc** فعاليتها وأنشطتها من خلال تنظيم العديد من المبادرات التعليمية التي شملت ورش عمل ودورات ومحاضرات متخصصة عبر الإنترنت بالتعاون مع "دورات"، وتأتي الشراكة انسجاماً مع استراتيجية التحول الرقمي وإثراء حياة المشاركين في الدورات بالإضافة إلى إحداث تأثير إيجابي ونشر محتوى توعوي على مختلف منصات التواصل الاجتماعي.

إطلاق برنامج "inspireU" في سوق الكويت



أطلقت **stc** حاضنة ومسرعة ريادة الأعمال "inspireU"، المصممة لدعم الطاقات الشبابية والشركات الناشئة والشركات الصغيرة والمتوسطة في الكويت، التي تستهدف دعم الشركات الكويتية الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة التي تبرز جهود **stc** لدعم الشباب والمبتكرين في سبيل تحقيق رؤيتهم الإبداعية تماشياً مع برنامج المسؤولية المجتمعية واستراتيجية الشركة للاستدامة المؤسسية. وتم اختيار ثلاثة شركات ناشئة بناءً على معايير الاختيار المحددة مسبقاً في إطار البرنامج لتكون ضمن الشركات الـ 20 المشاركة في الدفعة العاشرة لبرنامج "inspireU".

ملتقى "The Power of Youth 2023"



تماشياً مع التزامنا بدعم المجتمع وتحقيق الأهداف الأساسية لمبادرة "ويك"، قامت **stc** برعاية ملتقى "The Power of Youth 2023" الذي هدف إلى عرض إنجازات وإمكانيات الشباب الكويتي في مختلف المجالات مثل الطب والعلوم والهندسة والفضاء والتكنولوجيا والرياضة والفنون. واشتمل الحدث على معرض وأنشطة وحلقات نقاش ركزت على إسهامات وإنجازات الشباب الكويتي.

مبادرة "لأننا نهتم" – الصحة والرفاهية

حملة التبرع بالدم



بمناسبة اليوم العالمي للمتبرعين بالدم، نظمت **stc** حملتها السنوية للتبرع بالدم تحت مظلة "لأننا نهتم" بمشاركة موظفي وفريق عمل الشركة، وذلك بالتعاون مع بنك الدم المركزي الكويتي. وتأتي مشاركة **stc** في اليوم العالمي للتبرع بالدم بهدف المساهمة في إنقاذ الأرواح والمحتاجين له ونشر الوعي بأهمية وفوائد التبرع بالدم.

حملة "الفحص المبكر يصنع الفرق" للتوعية بسرطان الثدي



أطلقت **stc** حملتها للتوعية بسرطان الثدي بعنوان "الفحص المبكر يصنع الفرق"، على مدار شهر أكتوبر 2023 تزامناً مع شهر التوعية العالمي بسرطان الثدي تحت مظلة "لأننا نهتم". وشملت الحملة عدداً من الأنشطة الداخلية والخارجية بالتعاون مع أطباء من مستشفى عالية الدولي بالإضافة إلى Gym REBEL بهدف تعزيز طرق الكشف المبكر والوقاية من سرطان الثدي وتبسيط الضوء على أهمية ممارسة أنشطة اللياقة البدنية بانتظام.

مبادرة "بيئتنا، حياتنا"



احتفلت **stc** بيوم البيئة العالمي من خلال سلسلة من المبادرات التي نظمتها بالتعاون مع الشخصية الكويتية المؤثرة يوسف العمران المعروف أيضاً بلقب "بو جراح"، ومجموعة كبيرة من الفرق التطوعية. وقد تم إطلاق الأنشطة تحت شعار "بيئتنا، حياتنا"، والتي ركزت على الاستدامة البيئية والحفاظ عليها. وتضمنت المبادرة العديد من الأنشطة التي تهدف إلى نشر الوعي بأهمية الحفاظ على البيئة، مما يعكس أحد الركائز الأساسية لبرنامج المسؤولية المجتمعية الشاملة لـ **stc** وفي إطار إحدى المبادرات، تعاونت **stc** مع المبادر "بو جراح" لإغلاق إحدى الحفر الكبيرة الخطرة في شاطئ أبو الحصانية مع تنظيف الشاطئ ويأتي ذلك حفاظاً على سلامة مرتادي الشاطئ.

بطولة البادل لعائلة stc



نظمت **stc** بطولة البادل لموظفي الشركة، وذلك بهدف تعزيز بيئة العمل المثالية التي تحفز الموظفين على التفاعل فيما بينهم وكذلك تحسين أسلوب نمط حياتهم وممارسة الرياضة بالإضافة إلى تعزيز الثقافة الداخلية التي تتبناها الشركة والمتمثلة في تحفيز وتشجيع العمل الجماعي والمنافسة الصحية بين فرق العمل.

احتفالية عيد الأضحى المبارك



بمشاركة أفراد المجتمع احتفلت **stc** بعيد الأضحى المبارك من خلال استقبال الأطفال من الأسر المتعففة في الكويت في مقرها الرئيسي بهدف دعمهم والاحتفال معهم بهذه المناسبة المباركة، وإدخال السرور ورسم البسمة على وجوه الأطفال خلال هذا الوقت الخاص من العام. وخلال الاحتفال، الذي يتماشى مع برنامج الشركة الشامل للمسؤولية المجتمعية، قدمت **stc** لهم مجموعة متنوعة من الأنشطة المليئة بالمرح. حيث نظمت الشركة أنشطة ترفيهية مختلفة للأطفال بمشاركة فريق **stc** التطوعي، لضمان حصولهم على تجربة لا تنسى.

نصنع الذكريات في الموسم الثاني من "ونتر وندرلاند الكويت"



انسجماً مع المبادرات المختلفة **stc** باستمرار كشركة رائدة في مجال التحول الرقمي، ودورها في دعم قطاع الترفيه وتنمية الاقتصاد الكويتي عبر مختلف المبادرات والفعاليات بهدف منح المجتمع مجموعة غنية من تجارب الترفيه وتعزيز نمط الحياة، قامت **stc** برعاية الموسم الثاني من "ونتر وندرلاند الكويت" في تعاون استراتيجي مع شركة المشروعات السياحية لاستضافة أكبر حدث ترفيهي من نوعه.

رعاية **stc** تتماشى مع حرصنا على تعزيز المشاركة في مختلف الأنشطة التي تشمل على سبيل المثال لا الحصر: قطاعات التعليم وتمكين الشباب والترفيه والصحة والرياضة، وريادة الأعمال، وغير ذلك من المجالات التي تصب في مصلحة المجتمع ككل.

وتتماشى رعاية **stc** مع برنامج المسؤولية الاجتماعية الشامل والمستدام للشركة، والذي يهدف إلى خلق تأثير اجتماعي إيجابي، خاصة من خلال التعاون الاستراتيجي مع الجهات الحكومية والشركات في القطاع الخاص.

حملة يوم الأم



بمناسبة يوم الأم، تم إطلاق حملة كاملة تحت عنوان "هي أمي ومأمني وأماني" للتعبير عن دور الأم في حياتنا.

بطولة القبس الرمضانية الثانية في البادل



في إطار دعم الأنشطة الرياضية والشباب الكويتي ومشاركة المجتمع شغفهم، قامت **stc** برعاية بطولة القبس الرمضانية الثانية لرياضة البادل بمشاركة 400 فريقاً و800 لاعباً في البطولة بالإضافة إلى فئة العائلة بمشاركة الأطفال وذلك للسنة الثانية على التوالي. وتأتي رعاية **stc** لهذه البطولة ضمن حرصها على مشاركة ودعم هذه المبادرات داخل المجتمع لتعزيز الحياة الصحية، وخاصة بين جيل الشباب. وخلال البطولة، رحبت **stc** بالحضور والرياضيين في **stc purple village**، حيث أقامت العديد من المسابقات التفاعلية مع جوائز قيمة لكل من الفائزين والمشاركين على مدار البطولة. بالإضافة إلى ذلك، نظمت **stc** فعالية مميزة للاحتفال بالقرقيعان مع الأطفال وذويهم داخل **stc village** وشهدت الفعالية ألعاب شعبية وفقرات تراثية وتوزيع القرقيعان وترديد الأغاني الرمضانية لإضفاء أجواء من البهجة والسرور على الأطفال.

احتفالنا مع طلاب الاحتياجات الخاصة في يومهم العالمي



قامت **stc** بتنظيم بطولة البادل لذوي الاحتياجات الخاصة والتي أقيمت في استاد اليوسفي بمنطقة دسمان بالتعاون مع الهيئة العامة لشؤون ذوي الإعاقة بمشاركة 93 طالباً وطالبة من مدارس التعليم الخاص في جميع أنحاء الكويت. وتندرج الفعالية تحت مظلة "لأننا نهتم"، بمناسبة اليوم العالمي للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، الأمر الذي يعكس التزام **stc** تجاه المجتمع والتنمية المستدامة.

"صحتك غالية حافظ عليها" حملة توعوية



أطلقت **stc** حملتها التوعوية بسرطان البروستاتا مع الشهر العالمي تحت شعار "صحتك غالية حافظ عليها" تماشياً للتوعية بصحة الرجال، وتأتي الحملة والتي تم إطلاقها تحت مظلة "لأننا نهتم" كمبادرة سنوية تنظمها **stc**، بما يتماشى مع الأهداف الأساسية لدعم الصحة ضمن إطار المسؤولية المجتمعية المستدام. ونظمت **stc** تحدياً في ونتر وندرلاند الكويت بالتعاون مع Fitness Flare، حيث حصل الفائزون في المسابقة على العديد من الهدايا المتنوعة، فضلاً عن مشاركتهم في مبادرة ساعدت في تثقيف الجمهور حول سرطان البروستاتا.

شراكتنا مع "Flare Festival"



ضمن شراكتنا الاستراتيجية مع نادي Fitness Flare للسنة الرابعة على التوالي، قامت **stc** برعاية أحد أضخم المهرجانات الرياضية على مستوى المنطقة وهو مهرجان Festival Flare الثامن. وتأتي رعايتنا لهذه المبادرة والفعالية تماشياً مع القيم الأساسية الكامنة وراء إطار المسؤولية المجتمعية، والذي يركز بشكل خاص على مجال الصحة واللياقة البدنية وتثقيف الشباب حول أهمية تبني نمط حياة صحية. وشمل المهرجان العديد من المسابقات والفعاليات المميزة للكبار والشباب والأطفال على حد سواء مما كان له أثر إيجابي في تعزيز تواصل الشركة مع مختلف فئات المجتمع.

توديع ضيوف الرحمن "الحجاج"



انسجماً مع إطار برنامج المسؤولية المجتمعية وانطلاقاً من التزامنا بتعزيز التواصل مع المجتمع المحلي، شاركت **stc** في وداع حجاج بيت الله في رحلة ذهابهم في صالة الركاب T4 عبر مطار الكويت الدولي، حيث نظمت الشركة مبادرة مجتمعية بالتعاون مع فريق عمل المطار والهيئة العامة للطيران المدني



نظمت **stc** ورش عمل حول لغة الإشارة لموظفيها تحت مظلة "لأننا نهتم". وتعكس هذه المبادرة، التي تأتي كجزء من إطار المسؤولية المجتمعية جهود الشركة المستمرة لإحداث تأثير إيجابي على المجتمع من خلال تعزيز التواصل بشكل أكثر فعالية مع شرائح المجتمع المتنوعة.

حملة "إفطار سائم" في مختلف مناطق الكويت



قامت **stc** بتوزيع وجبات الإفطار على الصائمين في مختلف أنحاء الكويت خلال شهر رمضان الكريم بالتعاون مع فريق تراحم التطوعي وفريق صناع الخير ونادي. Fitness Flare ويأتي توزيع وجبات الإفطار كمساهمة سنوية من **stc** للمجتمع تزامناً مع الشهر الكريم، وتتماشى المبادرة أيضاً مع برنامج المسؤولية المجتمعية المتكامل، والذي يركز على رد الجميل للمجتمع وتعزيز قنوات التواصل بين الأفراد في المجتمع باعتبار العطاء للمجتمع خطوة أساسية لبناء مستقبل أكثر استدامة.

تمكين أطفال نادي Aspire الثقيفي



جددت **stc** تعاونها للسنة الثانية مع نادي أسباير للأطفال Club Kids Aspire، النادي الثقيفي الترفيهي والتعليمي للأطفال، بهدف غرس القيم وروح العطاء وتعزيز ثقافة المسؤولية المجتمعية لدى الأطفال خلال شهر رمضان المبارك. وشملت المبادرات التي تم تنظيمها في إطار التعاون بين المؤسستين لتوزيع وجبات الإفطار في جميع أنحاء الكويت وزيارة مستشفى الكويت الوطني للسرطان للأطفال لتوزيع الهدايا على المرضى والممرضات والمشرفين تقديراً لجهودهم. بالإضافة إلى ذلك، زار الأطفال محمية الشامية الطبيعية التي تضم آلاف الأنواع المختلفة من الأشجار والأوركيد والزهور والنباتات. وخلال الزيارة، زرع الأطفال البذور وصنعوا لوحات فنية بأيديهم باستخدام مواد معاد تدويرها لغرس ودعم مفهوم الاستدامة وحماية البيئة للأطفال.



تعاونت **stc** مع نادي Fitness Flare لاستضافة تحدي اللياقة البدنية للسنة الثانية على التوالي تحت شعار "حول قوتك إلى من لا قوة له"، في مول 360 على مدار الشهر الفضيل والتي هدفت إلى التأثير بشكل إيجابي على المجتمع وتجسيد روح وجوهر شهر رمضان المبارك، من خلال هذا التعاون، نظمت **stc** وFitness Flare مبادرة بعنوان "سعراتك = إنترنت"، والتي هدفت إلى تتبع عدد الخطوات التي سيقوم بها المشاركون طوال طوال النشاط والتبرع بخطوط إنترنت مجانية للعائلات المحتاجة بناء على حرق السعرات الحرارية.

دعم القضايا الإنسانية مع فريق "تراحم" التطوعي



واصلت **stc** توسيع نطاق تعاونها مع فريق تراحم التطوعي لدعم المجتمع الكويتي من خلال مختلف المبادرات الإنسانية، وتضمنت حملة هذا العام العديد من المبادرات التي ركزت على نشر الفرح والسعادة في قلوب الكثيرين في المجتمع المحلي والتأكيد على الأثر المهم للعمل التطوعي طوال شهر رمضان المبارك، وهدف التعاون إلى إبراز الدور الذي يلعبه العمل التطوعي في تعزيز ثقافة المسؤولية الاجتماعية من خلال مبادرات عديدة، والتي شملت توزيع وجبات الإفطار على الصائمين في مختلف أنحاء الكويت وتنفيذها لعدة برامج تطوعية خلال شهر رمضان حيث أتيح للمشاركين الفرصة لتطبيق المفاهيم التي تعلموها في بيئة واقعية بالإضافة إلى توزيع خطوط إنترنت مجانية على العائلات المحتاجة في ضمن مبادرة "سعراتك = إنترنت".

احتفالنا بالأعياد الوطنية في مهرجان الفارسي للطائرات الورقية



تماشياً مع الاحتفال بالأعياد الوطنية في شهر فبراير، قامت **stc** برعاية مهرجان الفارسي للطائرات الورقية 2023 انطلاقاً من برنامجنا المستدام في مجال المسؤولية المجتمعية حيث تندرج هذه المبادرة تحت مظلة "لأننا نهتم"، ويعد مهرجان الفارسي للطائرات الورقية بمثابة احتفال غني بالألوان وحيوي للطائرات الورقية، يقام سنوياً في منطقة بنيدر خلال الأعياد الوطنية في الكويت، وتأتي مشاركة **stc** في الحدث انطلاقاً من حرصها على دعم المبادرات المحلية التي تجلب الفرح والمتعة لجميع العائلات في جميع أنحاء الكويت.

تجربة العملاء

تهدف **stc** إلى تقديم تجربة عملاء استثنائية، حيث إنها لا تزيد من ولاء العملاء ورضاهم فحسب، بل تتوافق أيضاً مع أهدافنا المستدامة.

حيث تسعى إلى تقليل التأثير البيئي وتعزيز كفاءة الموارد. تساهم تدفق العمليات وتقليل استخدام الورق وتبني الحلول الرقمية من خلال تقليل النفايات وانبعاثات الكربون.

وتقديم خدمات موثوقة وحلول مبتكرة، تعزز علاقات طويلة الأمد والثقة، مما يدفع النمو التجاري المستدام ويخلق قيمة مشتركة للعملاء والمجتمعات وأصحاب المصلحة على حد سواء. تُظهر الشركة التزامها بمبادئ الاستدامة والمرونة والممارسات التجارية المسؤولة، مما يضعها في موقع ريادي في صناعة الاتصالات.

خدمات جديدة وتجربة عملاء سلسلة وأمنة

على قنوات الخدمة الذاتية، تلتزم **stc** الكويت بتأمين المعاملات الحساسة، مثل شراء خطوط جديدة، والمطالبة بالملكية الرقمية للحساب، والتحول إلى eSIM، من خلال التكامل مع تطبيق PACI Kuwait Mobile ID يتيح هذا التكامل للشركة التحقق من هوية العميل بسرعة وسهولة.

تركّز **stc** على التحول الرقمي وتعزيز تجربة العميل، حيث تقدم منصات وتطبيقات رقمية تساعد العملاء على إدارة حساباتهم، ودفع الفواتير، والوصول إلى الخدمات بسهولة من هواتفهم الذكية أو أجهزة الكمبيوتر.

نعمل على تعزيز جهودنا لقياس رضا العملاء، بهدف توفير تجربة عملاء أفضل. لذلك، أطلقنا استبيانات رضا العملاء (CSATs) التي تغطي جوانب مختلفة من تفاعل العملاء معنا، لنحصل على صورة شاملة لرضاهم على تجربة **stc**.

تلعب **stc** دوراً محورياً في عالم الاتصالات، حيث تقوم بتقديم خدمات متطورة، وتعزيز علاقات العملاء، وقيادة الابتكار في عالم الصناعة المتطور باستمرار. بصفتها الواجهة الرئيسية بين عمليات الشركة وقاعدة عملائها المتنوعة، فإن **stc** مكلفة بفهم وتلبية الاحتياجات والتفضيلات المتطورة للعملاء مع ضمان تسليم الخدمة بشكل سلس وبتجارب استثنائية.

مع التركيز الدؤوب على رضا العملاء واستجابة السوق، تقود **stc** المبادرات لتعزيز عروض المنتجات، وتحسين استراتيجيات التسعير، وتوسيع نطاق الخدمة لتلبية الاحتياجات الديناميكية للمستهلكين في جميع أنحاء الكويت. من خدمات الهاتف المحمول والإنترنت إلى الترفيه الرقمي والحلول ذات القيمة المضافة، حيث تلتزم بتقديم تجارب مبتكرة وموثوق بها ومخصصة تمكن العملاء وتثري أنماط حياتهم الرقمية.



علاوة على ذلك، تسعى **stc** إلى تعزيز نمو قطاع الاتصالات وتنافسيته، وذلك من خلال الاستفادة من رؤى السوق، والتقدم التكنولوجي، والشراكات الاستراتيجية. وتهدف هذه الجهود إلى الحفاظ على مكانة **stc** الرائدة، والاستحواذ على فرص جديدة في التحول الرقمي المتغير باستمرار.

وفي المختصر، تلتزم الشركة بتحقيق الريادة في قطاع الاتصالات من خلال التركيز على العملاء، والابتكار، والتميز. وتسعى إلى خلق قيمة حقيقية، وتعزيز ولاء العملاء، وتشكيل مستقبل الاتصالات في الكويت.

من خلال جهودها التعاونية وسعيها الدؤوب لتحقيق رضا العملاء، تظل هذا التوجه في طليعة مهام **stc** في ربط الأشخاص والأعمال والمجتمعات، مما يساهم في بناء مجتمع أكثر ترابطاً وتمكيناً.

نفذ حالياً عدة استبيانات CSAT بانتظام، تستهدف عملاء ما بعد الدفع والمدفوعين مسبقاً. تركز هذه الاستبيانات على قياس رضا العملاء بشأن الخدمات التالية:

رضا العملاء	2021	2022	2023
نسبة رضا العملاء	80%	87%	87%
عدد العملاء الذي شملهم الاستطلاع لمعدل الرضا	-	400	400
شكاوي العملاء	2021	2022	2023
نسبة الشكاوي المغلقة	-	74%	82%
متوسط وقت حل الشكاوي (بالأيام)	-	0.45	0.42

الخدمات

زيارة فروع البيع بالتجزئة لتسديد الفاتورة، شراء جديد، تفعيل الخدمة، وتفعيل الخط	تجربة الشبكة، خدمة 5G الزمن المستغرق للشبكة	تجربة التجوال
خطة أسعار تعريفية تنافسية	شراء من خلال المتجر الإلكتروني عبر التطبيق/ الموقع الإلكتروني/الكشك	تفعيل الخدمة عبر التطبيق/الموقع الإلكتروني
دفع الفاتورة على التطبيق/الموقع الإلكتروني	إعادة التعبئة عبر التطبيق/الموقع الإلكتروني	خدمات القيمة المضافة
الفوترة المباشرة من مزود الخدمة	الألعاب الإلكترونية	تقنية التأمين
خدمات البث المباشر	برنامج الولاء قطاف	

خدمة العملاء

شركة **stc** تعطي الأولوية لخدمة العملاء المقدمة بشكل استثنائي، حيث يضمن بقاء العميل على اتصال بما يهمه أكثر. من خلال قنوات متعددة تتناسب مع مختلف العملاء للدعم الفوري والخدمة الذاتية:

قنوات stc للتواصل الاجتماعي	مركز الاتصال على مدار الساعة
هذه القنوات متاحة لجميع الاستفسارات، ويمكن لفريقنا توجيه العميل نحو الحل الأكثر فعالية.	حيث توفر خط فوري للتواصل 102 للتحديث مع فريقنا من الوكلاء المدربين تدريباً عالياً، والذين يمكنهم حل المشكلات والإجابة على استفسارات والعثور على حلول خاصة بخدمات الشركة.
موقع إلكتروني سهل الاستخدام	تطبيق stc
حيث يسهل الوصول إلى ثروة من المعلومات، وأدلة استكشاف الأخطاء وإصلاحها، ودعم الدردشة المباشرة للمساعدة في الوقت الفعلي.	خاصية إدارة حساب العميل الذاتية، حيث يقوم بعرض ودفع الفواتير، والتحدث مباشرة مع فريقنا للحصول على خدمة ذاتية مريحة. خاصية التصفح والعرض، حيث يقوم العميل بتفعيل الخدمات والإضافات، التحقق من وجهات التجوال، الحصول على خطوط جديدة، شراء الأجهزة والقسائم الإلكترونية الخارجية، بالإضافة إلى إدارة برنامج الولاء "قطاف".



نلتزم بتوفير تجربة عملاء
سلسة ومتمكّنة لجميع
عملائنا.

إن **stc** تُولي أهمية قصوى للممارسات العادلة والأخلاقية في تعزيز منتجاتها، وتقديم خدماتها، وإدارة مبيعاتها. وتتبع الشركة إجراءات متنوعة لضمان التزامها بهذه المبادئ الأساسية.

أولاً، تُحدد **stc** مجموعة شاملة من قواعد الأخلاقيات التي تبيّن قيمها الأساسية، مع التركيز على النزاهة والصدق والالتزام بالقوانين والأنظمة في مجال الترويج والبيع.

تُركز جميع أنشطة التسويق والمبيعات على الشفافية والدقة والمعلوماتية، مما يضمن حصول العملاء على معلومات واضحة ومُفضّلة حول العروض المتاحة. علاوة على ذلك، تُلتزم الشركة بالامتثال الصارم للقوانين والأنظمة المحلية والدولية التي تنظم الإعلان والتسويق والمبيعات، مع التركيز على حماية خصوصية العملاء وضمان معاملتهم العادلة.

تُتيح الشركة قنوات اتصال مفتوحة للعملاء للإبلاغ عن أي ممارسات غير أخلاقية، مما يُساهم في تعزيز الحوار المفتوح وحل المشكلات بسرعة. بالإضافة إلى ذلك، تُشارك **stc** في مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات، مما يُساهم في تطوير المجتمع المحلي وتوافق استراتيجيات المبيعات والتسويق مع أهداف الاستدامة.

بشكل عام، تُلتزم **stc** الكويت بتطبيق ممارسات أخلاقية في جميع جوانب أعمالها، وتُروّج لمنتجاتها وخدماتها بطريقة عادلة ومسؤولة.

دعم رواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة

أطلقت **solutions by stc** باقات مخصصة ومُصممة خصيصًا لتلبية احتياجات الشركات الصغيرة والمتوسطة، سواء كانت جديدة أو قائمة. هذه الباقات الشاملة تقدم مجموعة واسعة من الحلول الرقمية التي تساعد الشركات على النمو والتوسع، بما في ذلك: حلول الأمن السيبراني المتكاملة، وتطبيقات الإنتاجية في السحابة، وأنظمة التجارة الإلكترونية المتكاملة. نسعى من خلال هذه الباقات إلى تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة من تحقيق أقصى استفادة من التقنيات الرقمية.

إن شراكتنا المستمرة مع منصة دورات تهدف إلى تزويد رواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة بالمهارات الأساسية لنجاح أعمالهم. كما نؤكد التزامنا بدعم الجهود المبذولة لتعزيز هذا القطاع الحيوي، ونحن فخورون بشراكتنا مع الصندوق الوطني وغيره من الجهات المعنية.

شريحة الشباب

تعاونت **stc** مع بنك وياي، وبنك بوبيان لاستهداف شريحة الشباب، حيث تقدم لعملائها باقات بأسعار معقولة وفوائد محلية غير محدودة، بما في ذلك أحدث الأجهزة مثل “iPhone 15”

شريحة كبار السن

قامت شركة **stc** بتوفير عروض متنوعة تستهدف المتقاعدين، ابتداءً من 5 د.ك فقط، كما تقدم مزايًا جذابة في كل خطة وأحدث الأجهزة.

شريحة الدخل المنخفض

لدى **stc** مجموعة مستمرة من الأجهزة بأسعار متنوعة، والتي تناسب جميع الميزانيات. وبالنسبة للأشخاص ذوي الدخل المنخفض على وجه الخصوص، تقدم **stc** أجهزة تبدأ من باقتها الأقل تكلفة، والتي تبلغ 10 د.ك مجانًا. بالإضافة إلى ذلك، أطلقت **stc** مؤخرًا باقة بـ 6 د.ك، والتي تقدم أجهزة منخفضة التكلفة وخيار اختيار جهازين بسعر مناسب.

المجتمعية

التحدي:

يحتاج طلاب الجامعة إلى خطط اتصالات قوية وموثوقة، ولكن غالبًا ما يواجهون التحديات بما يتناسب مع حياتهم اليومية. علاوة على ذلك، يتطلعون إلى الشعور بالانتماء وفرص استكشاف اهتماماتهم.

الحلول:

برنامج "youth from stc" يتجاوز الهاتف المحمول والخطط التقليدية وقيود الميزانية، حيث يقدم هذا البرنامج تجربة شاملة لتنمية الشباب واهتماماتهم.

باقات مخصصة:

يقدم البرنامج للطلاب الجامعيين باقات مصممة خصيصًا مع مميزات مثل حجم البيانات، ومكالمات غير محدودة داخل شبكة **stc**، وسعة بيانات تجوال هائلة تصل إلى 30 جيجابايت سنوياً أثناء وجودهم بالخارج، والوصول إلى سرعات 5G.

مكافآت حصريّة:

الحصول على مكافآت تتجاوز الاتصال من خلال توفير خصومات حصريّة وعروض على الخدمات ذات الصلة مثل الموضة والسفر والترفيه وتوصيل الطلبات. تمكن هذه الشراكات الطلاب من تمديد ميزانياتهم واستكشاف شغفهم.

بناء المجتمع:

يعزز البرنامج الشعور بالانتماء من خلال ربط الطلاب بمجتمع عبر الإنترنت نابض بالحياة. وهذا يعزز التفاعل بين الأقران وشعور المشاركة في التجربة.

التأثير:

برنامج **youth from stc** يعزز تنمية الشباب من خلال:

الاندماج الرقمي:

تسد خطط الهاتف المحمول الميسرة الفجوة الرقمية، مما يضمن حصول الطلاب على الموارد الأساسية عبر الإنترنت وتوفير أدوات تعليمية مناسبة للجميع.

التمكين المالي:

تساعد الخصومات والعروض الحصرية للطلاب على إدارة أموالهم بفعالية.

التواصل الاجتماعي:

يعزز البرنامج الشعور بالمجتمع والانتماء، مما يشجع على التفاعلات الاجتماعية الإيجابية.

ملخص:

يظهر برنامج **youth from stc** التزام **stc** بالمسؤولية الاجتماعية عبر تمكين الشباب من خلال طول الهاتف المحمول المبتكرة وتعزيز مجتمع طلابي نابض بالحياة. وتُعد هذه الدراسة مثالاً على كيفية مساهمة المبادرات التجارية في مستقبل أكثر استدامة وشمولية.



05

الحوكمة



العمل بنزاهة

انطلاقاً من مبدأ النزاهة،
نعمل على بناء الثقة المتبادلة
والاحترام المتأصل من خلال
أفعالنا، ونسعى لتهيئة بيئة عمل
تعاونية محفزة على الابتكار، حيث
نضع أهدافاً طموحة تساهم
في بناء مستقبل أفضل للجميع،
ملتزمين بالقيم المستدامة التي
تضمن استمرارية التنمية.



مجلس إدارة شركة **stc** الكويت، الذي يتألف من سبعة أعضاء،
مُكلف بضمان توافق الاتجاه الاستراتيجي للشركة مع المصالح طويلة
الأجل لمساهميها.

علاوة على ذلك، يمارس المجلس مسؤوليات الرقابة، حيث يقوم
بمراقبة وتقييم أداء فريق الإدارة التنفيذية في عام 2023، عقد
المجلس سبعة اجتماعات لضمان الرقابة المستمرة والشاملة على
عمليات الشركة.

أولويات مجلس الإدارة

[GRI 2-12] [GRI 2-16]

هذه الأولويات مترابطة ومتكاملة، وتتطلب إشرافًا مستمرًا من مجلس الإدارة. يتلقى المجلس تقارير دورية من الإدارة العليا بشأن فعالية هذه الوظائف، ويتخذ الإجراءات اللازمة لضمان عمل المنظمة بطريقة صحيحة وأخلاقية ومطابقة للقوانين.

1

إدارة مخاطر الشركات والرقابة

برنامج الرقابة الداخلية

يعمل مجلس الإدارة على تطوير وتنفيذ برنامج شامل للرقابة الداخلية، حيث يحدد ويقيم ويخفف المخاطر عن المؤسسة. يشمل ذلك عبر مراجعة فعالية البرنامج بانتظام وإجراء التعديلات اللازمة.



إدارة التدقيق الداخلي

يشرف مجلس الإدارة على استقلالية وفعالية دائرة المراجعة الداخلية. يشمل ذلك الموافقة على ميثاق المراجعة الداخلية، ومراجعة خطة المراجعة الداخلية، والتأكد من معالجة الإدارة لملاحظات المراجعة الداخلية على الفور.



إدارة المخاطر

يتم إبلاغ مجلس الإدارة بانتظام بإطار إدارة المخاطر في المؤسسة والتأكد من أنه يتناول بشكل كافٍ المخاطر الاستراتيجية والمستدامة والتشغيلية والمالية والامتثال. يشمل ذلك مراجعة تقييمات المخاطر واستراتيجيات التخفيف.



التدقيق الخارجي

يقيم مجلس الإدارة علاقة مع مراجع خارجي مؤهل ويحافظ على قنوات اتصال مفتوحة. يشمل ذلك الموافقة على تعيين المراجع الخارجي، ومراجعة خطة المراجعة والتدقيق الخاصة به، والتأكد من معالجة الإدارة لأي أوجه قصور في الرقابة يتم تحديدها.



الحوكمة المؤسسية والشفافية

[GRI 2-9] [GRI 2-11] [GRI 405-1]

2

الإفصاح والشفافية

يحرص مجلس الإدارة على أن المنظمة تقدم إفصاحات في الوقت المناسب ودقيقة وشفافة لحاملي الأسهم وأصحاب المصلحة. ويشمل ذلك مراجعة البيانات المالية ومناقشة الإدارة والتحليل (MDandA) والملفات التنظيمية الأخرى.



قواعد النزاهة وسياسة السلوك التجاري

يشرف ويعتمد مجلس الإدارة على تنفيذ مدونة قواعد النزاهة والأعمال لضمان السلوك الأخلاقي من قبل جميع الموظفين. ويشمل ذلك مراجعة السياسة بشكل دوري وإجراء التعديلات اللازمة.



المذكرة واللائحة الأساسية

يتأكد مجلس الإدارة من الالتزام بالوثائق التأسيسية للمنظمة، مثل المذكرة واللائحة الأساسية. ويشمل ذلك فهم الإطار القانوني والتشغيلي الذي تم إنشاؤه بواسطة هذه الوثائق.



مجلس الإدارة	2021	2022	2023
إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة	7	7	7
الاستقلالية			
عدد الأعضاء المستقلين	1	1	1
عدد الأعضاء غير المستقلين	6	6	5
الأعضاء التنفيذيين			
عدد الأعضاء التنفيذيين	-	-	-
عدد الأعضاء غير التنفيذيين	7	7	6
الجنس			
أعضاء مجلس الإدارة الذكور	6	6	6
أعضاء مجلس الإدارة الإناث	1	1	-
العمر			
عدد أعضاء مجلس الإدارة أقل من 30	0	0	0
عدد أعضاء مجلس الإدارة بين 30-50	1	1	1
عدد أعضاء مجلس الإدارة فوق 50	6	6	5
الجنسية			
عدد أعضاء مجلس الإدارة الكويتيين	3	3	2
عدد أعضاء مجلس الإدارة غير الكويتيين	4	4	4

*لم يتم ترشيح أي ممثل من المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية عن مقعدها في عام 2023.

موجز عن كيفية تعريف الشركة لسياسة المهام والمسؤوليات والواجبات لكل من أعضاء مجلس الإدارة وأعضاء الإدارة التنفيذية، وكذلك السلطات والصلاحيات المفوضة للإدارة التنفيذية.

واجبات ومسؤوليات مجلس الإدارة:

لدى شركة **stc** ميثاق لمجلس الإدارة يتوافق تمامًا مع متطلبات قواعد الحوكمة المؤسسية، والذي يتضمن تحديد مهام ومسؤوليات مجلس الإدارة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- اعتماد الأهداف الاستراتيجية والخطط والسياسات.
- الموافقة على تقديرات الميزانية السنوية وكذلك البيانات المالية المؤقتة والسنوية.
- الإشراف على النفقات الرأسمالية الرئيسية للشركة، وتملك الأصول وتصرفها.
- ضمان التزام الشركة بالسياسات والإجراءات التي تضمن احترام **stc** للأنظمة واللوائح الداخلية المعمول بها.
- ضمان دقة وسلامة البيانات والمعلومات التي يجب الإفصاح عنها، وفقًا للسياسات والإجراءات المعمول بها لعملية الإفصاح والشفافية.
- وضع خطة/سياسة لتضمين عوامل الاستخدام في استراتيجية الشركة الشاملة، وخطط الأعمال الرئيسية، وعملية قياس المخاطر وإدارتها، إذا لزم الأمر.

كما أن لدى **stc** أوصاف وظيفية لأعضاء مجلس الإدارة، تتضمن تعريفًا واضحًا لمهام ومسؤوليات كل عضو من أعضاء المجلس، بالإضافة إلى مصفوفة السلطات، التي توضح سلطات مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية واللجان.

إنجازات مجلس الإدارة

بناءً على مسؤوليات مجلس الإدارة في تحقيق النتائج المالية والتشغيلية المثلى وتنفيذ الخطة الاستراتيجية للشركة بأفضل شكل، حقق المجلس في دورته العديد من الإنجازات للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2023، والتي تشمل حصاد مسيرة الإنجازات والنجاحات التي حققتها **stc** خلال هذا العام مع مؤشراتها الإيجابية الملموسة في مختلف المجالات المالية والتسويقية والتقنية.

وفي عامها الخامس عشر من التشغيل، تمكنت **stc** من المنافسة في ظل المنافسة الشرسة وكسب رضا المشتركين من خلال العروض الترويجية والأسعار التنافسية والخدمات الجديدة وتعزيز ولاء العملاء. وقد انعكس ذلك إيجابياً على مستوى الإيرادات التشغيلية والربحية، مما يؤدي إلى تعزيز دور **stc** وتطوير قطاع الاتصالات في دولة الكويت بطريقة تخدم المجتمع الكويتي وتساهم بفعالية في تعزيز الاقتصاد الوطني وتحقيق عوائد جذابة لمساهميها.

يستمر مجلس الإدارة في تطبيق أفضل المعايير الدولية والمتطلبات التنظيمية المحلية في نظام الحوكمة المؤسسية من خلال عمل لجان المجلس مع الإدارة التنفيذية.

لجان مجلس الإدارة:

قام مجلس الإدارة بتشكيل عدد من اللجان المستقلة، مع مراعاة التعليمات وقواعد الحوكمة الصادرة من هيئة أسواق المال عند تشكيل هذه اللجان. قام المجلس بتشكيل 4 لجان منبثقة عنه، وهي لجنة إدارة المخاطر، ولجنة المراجعة، ولجنة الترشيحات والرواتب، واللجنة التنفيذية.

عقدت لجنة إدارة المخاطر في عام 2023 عدد (4) اجتماعات، وفيما يلي بيان اجتماعات اللجنة

اللجنة	تاريخ التشكيل: 29 مارس 2021	مدة اللجنة	عدد الأعضاء
لجنة إدارة المخاطر		3 سنوات	4
وتقوم اللجنة بعدة مهام منها	■ إعداد ومراجعة إستراتيجيات وسياسات إدارة المخاطر ونزعة المخاطر قبل اعتمادها من مجلس الإدارة، والتأكد من تنفيذ هذه الاستراتيجيات والسياسات، وأنها تتناسب مع طبيعة وحجم أنشطة الشركة. ■ ضمان توافر الموارد والنظم الكافية لإدارة المخاطر. ■ التأكد من أن موظفي إدارة المخاطر لديهم الفهم الكامل للمخاطر المحيطة بالشركة، والعمل على زيادة وعي الموظفين بثقافة المخاطر وإدراكهم لها.		
إنجازات اللجنة	قامت اللجنة بتحقيق إنجازات عدة منها: ■ الحصول على شهادة ISO 31000 في إدارة المخاطر ■ الحصول على درجة (5/4.2) في تقييم النضج المؤسسي لقسم المخاطر ■ الحصول على درجة (5/4.41) في تقييم النضج المؤسسي لقسم إستمرارية الأعمال ■ اعتماد خطة إدارة المخاطر لعام 2024		

عقدت لجنة التدقيق في عام 2023 عدد (6) اجتماعات، وفيما يلي بيان اجتماعات اللجنة

اللجنة	تاريخ التشكيل: 29 مارس 2021	مدة اللجنة	عدد الأعضاء
لجنة التدقيق	تاريخ إعادة التشكيل: 10 يوليو 2023	3 سنوات	4
وتقوم اللجنة بعدة مهام منها	■ مراجعة البيانات المالية الدورية قبل عرضها على مجلس الإدارة وإبداء الرأي والتوصية بشأنها لمجلس الإدارة بهدف ضمان عدالة وشفافية البيانات والتقارير المالية. ■ دراسة الموضوعات المحاسبية وتفهم تأثيرها على البيانات المالية. ■ تقييم مدى كفاءة وفعالية نظم الرقابة الداخلية المطبقة داخل الشركة وإعداد تقرير يتضمن رأي وتوصيات اللجنة في هذا الشأن. ■ تعيين مراقب حسابات خارجي مستقل لإجراء فحص وتقييم لنظم الرقابة الداخلية، مع تقديم تقرير سنوي إلى اللجنة مع بيان رأيها وتوصياتها قبل عرض التقرير على مجلس الإدارة وإرساله إلى هيئة أسواق المال. ■ تقييم مدى كفاءة إجراءات أمن المعلومات ونظام الرقابة الداخلية المطبقة في هذا الشأن. ■ الإشراف الفني على إدارة التدقيق الداخلي ومراجعة نتائج تقارير التدقيق الداخلي والجهات الرقابية. ■ متابعة أعمال المدقق الخارجي ومناقشة أية معوقات أو صعوبات قد تواجه مراقب الحسابات الخارجي وتشمل هذه المعوقات أية قيود على نطاق أنشطة مراقب الحسابات الخارجي المستقل أو الخاصه بحصوله على المعلومات المطلوبة، وأية خلافات جوهرية مع الإدارة. ■ مراجعة التقارير المرفوعة من هيئة الرقابة الشرعية والتأكد من الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية ورفع توصياتها بهذا الشأن إلى المجلس. ■ التأكد من التزام الشركة بالقوانين والسياسات والنظم والتعليمات الرقابية وأحكام الشريعة الإسلامية.		
إنجازات اللجنة	قامت اللجنة بتحقيق إنجازات عدة منها: ■ مراجعة البيانات المالية (الربع سنوية والسنوية) قبل عرضها على مجلس الإدارة. ■ مناقشة التقارير المقدمة من قبل إدارة التدقيق الداخلي والمتعلقة بنتائج أعمال التدقيق على إدارات وأنشطة الشركة وإعتماد الخطة السنوية للتدقيق الداخلي. ■ مناقشة التقارير الربع السنوية والسنوية للتدقيق الشرعي الداخلي وتقارير هيئة الرقابة الشرعية بحضور فريق التدقيق الشرعي وهيئة الرقابة الشرعية. ■ مناقشة تقارير الالتزام بالشركة. ■ اعتماد أهداف ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) الخاصة بإدارة التدقيق الداخلي.		

في عام 2023 عقدت لجنة الترشيحات والمكافآت (5) اجتماعات، تفصيلها كما يلي:

اللجنة	تاريخ التشكيل: 29 مارس 2021	مدة اللجنة	عدد الأعضاء
لجنة الترشيحات والمكافآت	تاريخ إعادة التشكيل: 10 يوليو 2023	3 سنوات	4
وتقوم اللجنة بعدة مهام منها	■ مناقشة الاستراتيجية وخطة العمل والموازنة التقديرية قبل عرضها على مجلس الإدارة. ■ متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية ومؤشرات الأداء بصورة دورية. ■ مراجعة أداء الشركة بصورة عامة وأداء كافة قطاعات الشركة تفصيلياً ومناقشة الانحرافات عن خطة العمل والموازنة التقديرية.		
إنجازات اللجنة	قامت اللجنة خلال العام 2023 بتحقيق إنجازات عدة منها: ■ تطوير برامج الموارد البشرية في الشركة. ■ مراجعة مصفوفة الصلاحيات بالإضافة إلى سياسات وإجراءات العمل. ■ التوصية لمجلس الإدارة بعقد ورشة عمل عن الفرص وتحديات الخدمات المالية الرقمية في قطاع الاتصالات. ■ إطلاق برنامج تقييم أداء وفعالية مجلس الإدارة للعام 2023.		

في عام 2023 عقدت اللجنة التنفيذية (9) اجتماعات، تفصيلها كما يلي:

اللجنة	تاريخ التشكيل: 29 مارس 2021	مدة اللجنة	عدد الأعضاء
اللجنة التنفيذية	تاريخ إعادة التشكيل: 10 يوليو 2023	3 سنوات	4
اللجنة التنفيذية	■ مناقشة الاستراتيجية وخطة العمل والموازنة التقديرية قبل عرضها على مجلس الإدارة. ■ متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية ومؤشرات الأداء بصورة دورية. ■ مراجعة أداء الشركة بصورة عامة وأداء كافة قطاعات الشركة تفصيلياً ومناقشة الانحرافات عن خطة العمل والموازنة التقديرية.		
إنجازات اللجنة	قامت اللجنة بتحقيق إنجازات عدة منها: ■ مراجعة الاستراتيجية وخطة العمل للثلاث سنوات القادمة. ■ دراسة الموازنة التقديرية. ■ متابعة الأداء التشغيلي للشركة بشكل دوري. ■ دراسة الفرص الاستثمارية.		

ملخص حول كيفية تطبيق المتطلبات التي تسمح لأعضاء مجلس الإدارة بالحصول على معلومات وبيانات دقيقة وفي الوقت المناسب:

[GRI 2-16]

اعتمد مجلس الإدارة دليل الإجراءات الذي يضمن حصول أعضاء المجلس على المعلومات بدقة وفي الوقت المناسب ووفقاً للقوانين والتشريعات ذات الصلة. يحدد الدليل آلية طلب المعلومات وتقديمها إلى مجلس الإدارة، بالإضافة إلى الإجراءات والتزامات الأعضاء للحفاظ على سرية المعلومات التي تم تسليمها إليهم بموجب عملهم.



إدارة المخاطر

[GRI 2-13]

أهدافنا الاستراتيجية تتطلب إطار عمل مرن ومُبسّط. حيث نظام إدارة المخاطر في **stc** يتبنى نهجاً منهجياً ومنضبطاً، يضع هياكل واضحة للمسؤولية والمحاسبة لضمان فعالية وكفاءة إدارة المخاطر.

هذا يؤكد الأهمية الحاسمة لضمان الاستدامة الدائمة للأعمال. تقوم **stc** بتقييم تأثيراتها الاجتماعية والاقتصادية والبيئية (ESG) من خلال منظور المخاطر، محاذاتها باستمرار مع أطر الاستدامة المؤسسية.

وتشمل هذه التقييمات اعتبارات المخاطر والفرص المرتبطة بتغير المناخ، فضلاً عن المخاطر الاجتماعية والاقتصادية. من خلال البحث الاستباقي ومشاركة أصحاب المصلحة الشاملة، نحدد المخاطر الأكثر تأثيراً بشكل مادي فيما يتعلق بالاستدامة، مما يتيح التخطيط المبكر للتخفيف. نحن ننمو في عالم متغير ونساهم في مستقبل أكثر استدامة من خلال تحديد المخاطر المحتملة ذات الصلة والتخطيط للتخفيف منها.

بالإضافة إلى ذلك، نواصل استخدام مصفوفة التأثير-الاحتمال لتحديد تصنيف المخاطر للأحداث التي تواجه الشركة عبر عملياتها.

يتم تقييم التأثيرات عبر معايير متعددة تشمل المالية، والحوكمة، والتنظيم والامتثال، والسمعة والمجتمع، وموثوقية الشبكة، وتجربة العملاء وجودة الخدمات، والموارد البشرية، والصحة والسلامة والبيئة.

لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة

لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة (BRMC) تراقب بدقة إطار إدارة المخاطر، حيث تقوم بتقييم المخاطر الحالية والمحتملة بالإضافة إلى استراتيجيات التخفيف المقابلة لها لضمان فعالية وظيفة إدارة المخاطر. بالإضافة إلى ذلك، تقدم لجنة BRMC تقارير شاملة عن مؤشرات المخاطر الرئيسية (KRI) والرغبة في المخاطر ونتائج استمرارية الأعمال.

من خلال الاجتماعات الفصلية، تقوم لجنة BRMC بتقييم المخاطر المحددة وفعالية ضوابط التخفيف وتحديد فرص الأعمال الإيجابية المرتبطة بهذه المخاطر بشكل استباقي.

شهادة جودة إدارة المخاطر

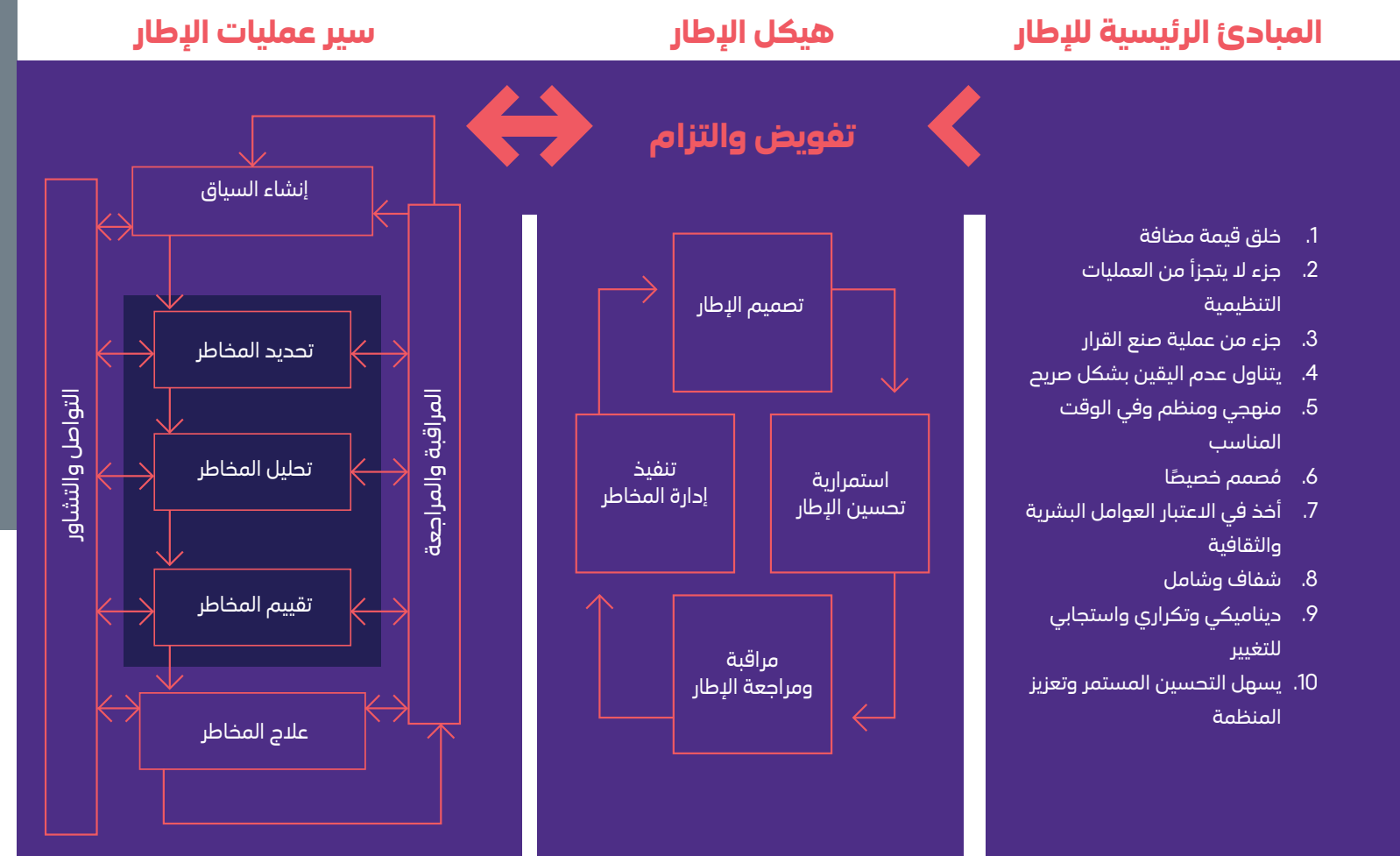
معيّار إدارة المخاطر ISO 31000 يقدم إطار عمل دولي لإدارة المخاطر بشكل منهجي وفعال في المنظمات من جميع الأحجام والقطاعات.

إن استلام خطاب المطابقة المرموق ISO 31000:2018 من "بيرو فيريتاس" يشكل علامة فارقة مهمة لشركة **stc**، حيث يبرز التزام الشركة الراسخ بالتميز في إدارة المخاطر.



إطار إدارة المخاطر في stc قد خضع لمقارنة مع المعايير والمبادئ التوجيهية الدولية المرموقة، بما في ذلك ISO 14001, ISO 31000, ISO 22301, و COSO .

يوضح الرسم البياني أدناه نطاق إدارة المخاطر، وإطار العمل المقابل، والعمليات الداعمة، مما يحدد نهج الشركة في معالجة المخاطر، بما في ذلك برنامج الاستدامة.



أنشأت stc إطاراً قوياً لإدارة المخاطر، مدعوماً بمجموعة من وثائق الحوكمة التي تمت الموافقة عليها من قبل مجلس الإدارة. توفر هذه الوثائق نهجاً منظماً لتحديد المخاطر وتقييمها في جميع أنحاء المؤسسة.

سياسة إدارة المخاطر: تحدد التزام الشركة بإدارة المخاطر وكيفية النهج العام.

خطة إدارة المخاطر: تحدد الإجراءات والمسؤوليات المحددة لتنفيذ سياسة إدارة المخاطر.

مؤشرات المخاطر الرئيسية (KRIs) المنهجية وإطار العمل: يضع مقاييس لرصد وقياس المخاطر الرئيسية.

الإستعداد للمخاطر: تحدد مستوى المخاطر التي تقبلها المؤسسة لتحقيق أهدافها.

عملية إدارة المخاطر: تصف الخطوات المشاركة في دورة حياة إدارة المخاطر.

إطار عمل إدارة المخاطر المؤسسية : يوفر هيكلًا شاملاً لإدارة المخاطر وتكاملها في جميع أنحاء المؤسسة.

بالإضافة إلى التقييمات المستمرة للمخاطر التي تجريها كل وحدة أعمال كجزء من دورة حياة إدارة المخاطر المؤسسية، قامت stc بإنشاء وظائف ضمان متخصصة للكشف عن المخاطر المرتبطة بالفساد والعمل على تخفيفها بشكل استباقي. هذه الفرق المتخصصة توفر مستوى إضافياً من التدقيق وتركز على المجالات الأكثر عرضة للفساد.

الوظائف الرئيسية لضمان الجودة تشمل:

[GRI 205-2]

ضمان الإيرادات وإدارة الاحتيال: هذا الفريق مسؤول عن حماية إيرادات الشركة من خلال الكشف عن الأنشطة الاحتيالية ومنعها، بما في ذلك المخططات المرتبطة بالفساد.

تحقيق الإبلاغ عن المخالفات: توفر هذه الوظيفة قناة سرية للموظفين للإبلاغ عن سوء السلوك المشتبه به، بما في ذلك الفساد، وتجري تحقيقات شاملة للتعامل مع هذه المخاوف.

من خلال الجمع بين النهج التصاعدي لسجلات المخاطر والرقابة النزولية لوظائف التأمين، تقوم شركة stc بإنشاء إطار قوي لإدارة المخاطر المرتبطة بالفساد والتخفيف منها.

في عام 2023، قمنا بتجديد شهادة ISO لإدارة المخاطر ونظل ملتزمين بمعيار ISO31000، وكذلك جميع اللوائح ذات الصلة الصادرة عن الهيئات الحكومية في دولة الكويت.

إدارة استمرارية الأعمال

في **stc**، نعلم أن الأعطال قد تحدث في أي لحظة، ولذلك نؤمن إيماناً قوياً بأن الاستعداد هو مفتاح النجاح على المدى الطويل. لذا، نلتزم التزاماً راسخاً باستمرارية الأعمال، مما يضمن قدرتنا على مواصلة العمليات الحيوية وتقليل تأثير الأحداث غير المتوقعة على أصحاب مصلحتنا.

نهجنا في استمرارية الأعمال

إدارة المخاطر

نحن نتعرف بشكل استباقي على التهديدات المحتملة لعملياتنا، بما في ذلك الكوارث الطبيعية والهجمات الإلكترونية والاضطرابات في سلسلة التوريد وغيرها. من خلال التقييمات المستمرة للمخاطر واستراتيجيات التخفيف، نسعى إلى تقليل احتمال وتأثير هذه الاضطرابات.

خطة استمرارية الأعمال

لقد وضعنا إطاراً شاملاً لخطة استمرارية الأعمال يحدد الإجراءات والخطوات الواضحة لمختلف سيناريوهات الاضطراب. تحدد هذه الخطة العمليات التجارية الحيوية وأهداف وقت الاسترداد (RTO) وأهداف نقطة الاسترداد (RPO). تضمن خطة استمرارية الأعمال، التي يتم اختبارها وتحديثها بانتظام، استجابة سريعة وفعالة لتقليل وقت التوقف عن العمل والخسائر المترتبة على ذلك.

إدارة الأزمات

لدينا فرق إدارة الأزمات المخصصة للتعامل بفعالية مع الأحداث المزعجة والاتصال خلالها. يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات الواضحة في خطة إدارة الأزمات لدينا، مما يضمن الجهود المنسقة وصنع القرارات في الوقت المناسب. نتعلم من الحوادث السابقة ونواصل تحسين ممارسات إدارة الأزمات بشكل مستمر.

دمج معايير الاستدامة

نحن ندرك أن الممارسات المستدامة تساهم في مرونتنا. نستثمر في الصحة والسلامة والبنية التحتية المرنة والتوريد الأخلاقية ورفاهية الموظفين وغيرها. من خلال دمج معايير الاستدامة في نهج استمرارية الأعمال لدينا، نبني قوة واستعداد طويل الأجل.

الالتزام بالتحسين المستمر

كرسنا جهودنا للحفاظ وتعزيز استمرارية أعمالنا. نجري اختبارات وتدريبات منتظمة لضمان فعالية خططنا وتدريب موظفينا على أدوارهم ومسؤولياتهم. نسعى بنشاط للحصول على الملاحظات وفرص التحسين، ونسعى لأن نكون رائدين في استعداد استمرارية الأعمال.

- بالتركيز على استمرارية الأعمال، نهدف إلى:
- حماية رفاهية موظفينا ومجتمعاتنا.
- ضمان التسليم المتواصل لمنتجاتنا وخدماتنا.
- تقليل الخسائر المالية والأضرار التي تؤثر على مكانة الشركة.
- الحفاظ على ثقة المستثمرين والعلماء.

نؤمن بأن المؤسسة المرنة هي مؤسسة مسؤولة، ونحن ملتزمون ببناء مستقبل يمكننا فيه مواجهة أي تحدي والوفاء بوعودنا.

سعي **stc** الدؤوب نحو التميز في استمرارية الأعمال

“التزام مُثمر مُكافئ بالجوائز”

سعي **stc** الدؤوب نحو التميز في استمرارية الأعمال يتجاوز مجرد الاستعداد. نحن نسعى بنشاط للحصول على الاعتراف المهني في المجال من خلال الجوائز المرموقة، ليس كهدف نهائي، بل كمصادقة على جهودنا المستمرة لإنشاء مؤسسة مرنة. تُمثل هذه الجوائز شهادات عالمية موثوقة لعمق وفعالية ممارسات استمرارية الأعمال لدينا، مما يعزز من موقعنا كرائد في هذا المجال الحاسم.

ثقافة التحسين المستمر

التقدير الذي نحظى به يشجعنا على تحقيق المزيد من الإنجازات. نُحفِزنا كل جائزة على التزامنا بالتحسين المستمر، مما يدفعنا إلى تحديد مجالات جديدة لتعزيز وصل ممارساتنا الحالية. نشارك بنشاط مع نظرائنا في الصناعة، ونشارك في منتديات تبادل المعرفة، ونستفيد من أحدث التقنيات لضمان بقاء إطار استمرارية أعمالنا قابل للتكيف ومستقبلي.

الشعار	الجهة	الجائزة	2021	2022	2023
	BCI	أفضل عملية استعادة	-	✓	-
	CIR	جائزة إدارة استمرارية الأعمال العالمية	مستحق	✓	مستحق
	CIR	جائزة المخاطر العالمية	مستحق	مقدر للغاية	مستحق
	PL	جائزة PL الخطر والمرونة	-	-	مستحق

في **stc**، ندرك الدور الحاسم الذي يلعبه تحليل تأثير الأعمال الشامل والفعال في ضمان مرونة مؤسستنا. ومع ذلك، يمكن أن تكون عمليات تحليل تأثير الأعمال التقليدية القائمة على الورق مرهقة ومستهلكة للوقت وعرضة للأخطاء. وإدراكًا لذلك، شرعنا في رحلة في التحول الرقمي في عملية تحليل تأثير الأعمال لدينا، مما أدى في النهاية إلى تبسيط العمليات واكتساب رؤى قيمة بسرعة ودقة أكبر.

من التقليدي إلى المرونة

تحوّلنا الرقمي شمل عدة مجالات رئيسية

التحليل الآلي للبيانات:

باستخدام أدوات تحليل البيانات المتكاملة مع منصة الاستبيان، يمكننا تحليل الاستجابات تلقائيًا، وتوليد التقارير، وتحديد العمليات التجارية الحيوية والاضطرابات المحتملة، مما يوفر الوقت والموارد الثمينة.

التعاون في الوقت الحقيقي:

تمكّن منصتنا الرقمية التعاون في الوقت الحقيقي بين الإدارات وأصحاب المصلحة، مما يتيح اتخاذ القرارات بسرعة وتحسين تبادل المعلومات طوال عملية BIA.

حصد ثمار التحول الرقمي

هذا التحول الرقمي أسفر عن فوائد كثيرة:

زيادة الكفاءة:

قاد التحول الرقمي والتبسيط في سير العمل وتحليل البيانات إلى انخفاض كبير في الوقت والموارد المطلوبة لتقييمات تأثير الأعمال، مما سمح لنا بإجراء تقييمات أكثر تكرارًا والسبق في مواجهة المخاطر المحتملة.

دقة محسنة:

قلّل التحول الرقمي في جمع البيانات وتحليلها من خطر الخطأ البشري، مما أدى إلى نتائج أكثر موثوقية واعتمادية.

مشاركة أفضل:

ساهمت الاستبيانات سهلة الاستخدام إمكانية الوصول لها عبر الأجهزة المحمولة في زيادة معدلات المشاركة، مما أدى إلى فهم أكثر شمولًا للتأثيرات المحتملة في جميع أنحاء المؤسسة.

قرارات مدفوعة بالبيانات:

يوفر تحليل البيانات في الوقت الحقيقي رؤى عملية تمكّن أصحاب المصلحة من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تخفيف المخاطر وتخصيص الموارد.

التزام stc بخطة الاستعداد

في **stc**، ندرك أن القوة العاملة المستعدة هي حجر الأساس لمقاومة المنظمة. لهذا السبب، ننمي ثقافة الاستعداد من خلال دورات توعية جذابة ومقاطع مرئية تدريبية مؤثرة، مما يمكّن من موظفينا لعب دور حيوي في تخفيف المخاطر وضمان استمرارية الأعمال.

دورات توعية مخصصة

نهج مستهدف:

قوم بتنظيم دورات توعية متنوعة تلبي احتياجات الموظفين المختلفة وفقًا لأدوارهم وأقسامهم، مما يضمن معالجة الاحتياجات المحددة بفعالية.



مشاركة تفاعلية:

نستخدم صيغًا تفاعلية مثل ورش العمل والمحاكاة لتشجيع المشاركة الفعالة واكتساب المعرفة وروح الاستعداد.



محتوى فعال:

تستفيد جلساتنا من عناصر الوسائط المتعددة والسيناريوهات الواقعية والمتحدثين الخبراء لتقديم محتوى مُشوق وغني بالمعلومات يتناسب مع الموظفين.



مقاطع تدريبية فعّالة

إمكانية الوصول والراحة:

نوفر مقاطع مرئية تدريبية موجزة وسهلة الوصول متاحة عند الطلب عبر نظام إدارة التعلم لدينا، مما يتيح التعلم المرن وفق وتيرة الموظفين الخاصة.



التنوع المرئي:

نستخدم تنسيقات مرئية متنوعة، بما في ذلك الرسوم المتحركة والعروض التوضيحية الحية ومقابلات الخبراء، لتلبية أنماط التعلم والتفضيلات المختلفة.



تحديثات منتظمة:

نقوم بتحديث مكتبة المقاطع المرئية الخاصة بنا باستمرار بأفضل الممارسات الحديثة والتهديدات الناشئة، مما يضمن بقاء الموظفين على اطلاع دائم بالمخاطر المتطورة.



علاقات المستثمرين

يقوم فريق علاقات المستثمرين في **stc** بدور حيوي في إبقاء المساهمين والمستثمرين على اطلاع دائم. ويتبع الفريق قواعد حوكمة الشركات الصارمة ويتواصل بوضوح وموثوقية. ويستخدم الفريق قنوات متنوعة للوصول إلى المستثمرين، مثل مشاركة التحديثات المالية المنتظمة والاجتماع مع المحللين والمساهمين. مما يضمن إطلاع الجميع على أداء الشركة.

ونظراً لالتزام **stc** بالاستدامة، فإنها تؤكد الشفافية والمساءلة في كل ما تفعله. وهذا يبني الثقة ويعزز مجتمع الاستثمار. ومن خلال إقامة علاقات قوية مع أصحاب المصلحة، يمكن لـ **stc** التواصل بفعالية خلال الأوقات الاقتصادية الصعبة. مما يسمح لها بإدارة المخاطر مع الحفاظ على ثقة أصحاب المصلحة ومشاركتهم.

شهادة الأيزو 22301 وخطة الصيانة

نهج شامل

في عام 2018، بدأت شركة الاتصالات الكويتية (**stc**) عملية الحصول على شهادة ISO 22301:2012، مما يدل على التزام استباقي بإدارة استمرارية الأعمال. نحافظ على معايير شهادتنا بشكل سنوي، وانتقلنا بنجاح إلى الإصدار الجديد 22031:2019 في عام 2020. وما زالت الشركة تقوم بتجديد الشهادة حتى الآن.

شفافية التواصل المالي

الحفاظ على إطلاع مجتمع المستثمرين بأحدث أخبار العلاقات مع المستثمرين، وتوفير معلومات مالية شفافة وموثوقة وفقاً لمعايير الحوكمة المؤسسية.

مشاركة منتظمة

كجزء من مشاركتها المستمرة مع مجتمع الاستثمار، تلتزم **stc** أيضاً بإجراء مؤتمر الأرباح الفصلية كل ربع سنة وخاصة بعد ترقيتها إلى السوق الأول في فبراير 2023.

قنوات اتصال مخصصة

التواصل مع المستثمرين الحاليين والمحتملين من خلال قنوات متنوعة، سواء كانت مباشرة أو افتراضية. كما يتم مناقشة موقع **stc** في السوق، ومزاياها التنافسية، واستراتيجياتها، وأدائها.

التزام بأفضل الممارسات

الحفاظ على أعلى مستوى من الشفافية في جميع الأنشطة، بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية في علاقات المستثمرين والحوكمة المؤسسية، الأمر الذي عزز التزامنا مع المستثمرين، لا سيما خلال التحديات الاقتصادية والمخاطر المحتملة.

بناء الثقة والمرونة

التزامنا التزاماً لا يتزعزع بالشفافية، مما عزز الثقة والمرونة داخل مجتمع الاستثمار. من خلال التواصل الفعال، تمكنا من مواجهة التحديات الاقتصادية بنجاح والحفاظ على علاقات قوية مع المستثمرين الحاليين والمحتملين.

الالتزام بمعايير الاستدامة

دمج الاستدامة في ممارسات العلاقات الاستثمارية. الاشتراك مع المستثمرين في المبادرات المتعلقة بالبيئة والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة.



100%

تغطية تحليل
تأثير الأعمال

100%

مخاطر استمرارية
الأعمال المخففة

100%

تدريبات اختبارية على
تطبيقات تكنولوجيا
المعلومات الحرجة

100%

تدريبات اختبارية على
عقد الشبكة الحرجة

100%

الالتزام بالمتطلبات
التنظيمية المتعلقة
باستمرارية الأعمال

100%

معدل نجاح
تدريبات الاسترداد

100%

معدل نجاح نسخ
البيانات الاحتياطي
والاسترداد

2021

أفضل علاقات مستثمرين

احتلت **stc** المرتبة الأولى كـ "أفضل شركة رائدة للعلاقات مع المستثمرين في الكويت لعام 2021"، بالإضافة إلى مكانتها بين أفضل خمس شركات في الشرق الأوسط.

أفضل تقرير سنوي رقمي

احتلت **stc** المرتبة الثانية كأفضل تقرير سنوي رقمي بين الشركات متوسطة القيمة السوقية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

2022

أفضل تقرير سنوي رقمي

احتلت **stc** المرتبة الأولى كأفضل تقرير سنوي رقمي بين الشركات متوسطة القيمة السوقية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

أفضل متخصص في علاقات المستثمرين لعام 2022

تم تصنيفها ضمن أفضل 5 شركات رائدة في علاقات المستثمرين احتلت **stc** المرتبة الأولى كـ "أفضل شركة للعلاقات مع المستثمرين" في الكويت و "أفضل متخصص في العلاقات مع المستثمرين للعام 2022"، بالإضافة إلى مكانتها بين أفضل خمس شركات مدرجة في الشرق الأوسط في جميع القطاعات.

2023

أفضل تقرير سنوي رقمي

احتلت **stc** المرتبة الثانية كأفضل تقرير سنوي رقمي بين الشركات متوسطة القيمة السوقية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في حفل توزيع جوائز MEIRA 2023 الذي أقيم في البحرين.

solutions by stc

أكملت **stc** عملية الاستحواذ في 11 نوفمبر 2019 على كامل رأس مال شركة Qualitynet الذي اطلق عليها لاحقا اسم (**solutions by stc**)، وهي الذراع المتخصص للشركة في تقديم الحلول المتكاملة للأعمال، وخدمات الإنترنت، وخدمات النطاق العريض الثابت. حيث كان الاستحواذ إحدى الخطوات الحاسمة في رحلتنا لتحسين الحلول التجارية التي تقدمها **stc** لعملائها من خلال الجمع بين نقاط القوة للشركتين، المرموقة والمتينة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فضلاً عن تمهيد الطريق أمام العملاء الأفراد والشركات لتحقيق أهدافهم المنشودة.

أسهم مجانية بنسبة 100%

في النصف الأول من عام 2022، نجحت **stc** في زيادة رأس مالها الأساسي لتصل إلى 99.9 مليون دينار كويتي من خلال توزيع أسهم مجانية بنسبة 100% على مساهميها. جاء هذا القرار من منظور **stc** الإيجابي بشأن خلق قيمة مضافة لمساهميها ووضع مصالحهم في أولوياتها. وفي هذا الصدد، تضمن إدارة **stc** وضع سياسة مالية طويلة الأجل لتحقيق التوازن بين أدائها التشغيلي والمالي، مما سينعكس إيجاباً على قدرتها على السداد وتعزيز مكانتها السوقية كشركة رائدة في صناعة الاتصالات والتكنولوجيا الرقمية.

شركة البوابة الإلكترونية القابضة e-Portal Holding وشركاتها التابعة

في 6 أبريل 2022، أكملت شركة **stc** استحواذها على كامل رأس مال شركة e-Portal القابضة وشركاتها التابعة، المتخصصة في الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الكويت، وهي إحدى الشركات البارزة في هذا المجال. يعد استحواذ **stc** على شركة e-Portal خطوة رئيسية لتعزيز قدراتها الرقمية من خلال امتلاك ذراع متخصص في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإنترنت الأشياء والخدمات السحابية بهدف تقديم حلول الأعمال للقطاع المؤسسي في الكويت.

مشاركة أصحاب المصلحة والجمعية العمومية

[GRI 2-29]

مشاركة أصحاب المصلحة والجمعية العمومية تمثل مكونات أساسية من إطار الحوكمة لدينا، مما يؤثر بشكل مباشر على استدامة نجاح شركتنا.

ندرك أهمية إشراك أصحاب المصلحة بشكل فعال، من خلال العلاقات الاستثمارية، والامتثال، والشؤون التنظيمية، والشؤون القانونية، والعلاقات العامة، والعلامة التجارية، والأمانة في عمليات صنع القرار لدينا. من خلال تعزيز قنوات الاتصال الشفافة وتسهيل التفاعلات الهامة من خلال مبادرات مثل اجتماعات الجمعية العمومية، فإننا لا نقوم فقط بتقوية الثقة والاعتبار، بل نضمن أيضاً التوافق مع المعايير التنظيمية والتزامات الامتثال والمتطلبات القانونية.

من خلال المشاركة الفعالة مع أصحاب المصلحة، فإننا نعطي الأولوية للممارسات الأخلاقية، ونحافظ على قيمنا المؤسسية، ونخفف من عبء المخاطر، مما يؤدي إلى تعزيز استدامة طويلة الأجل ومرونة في عملياتنا.

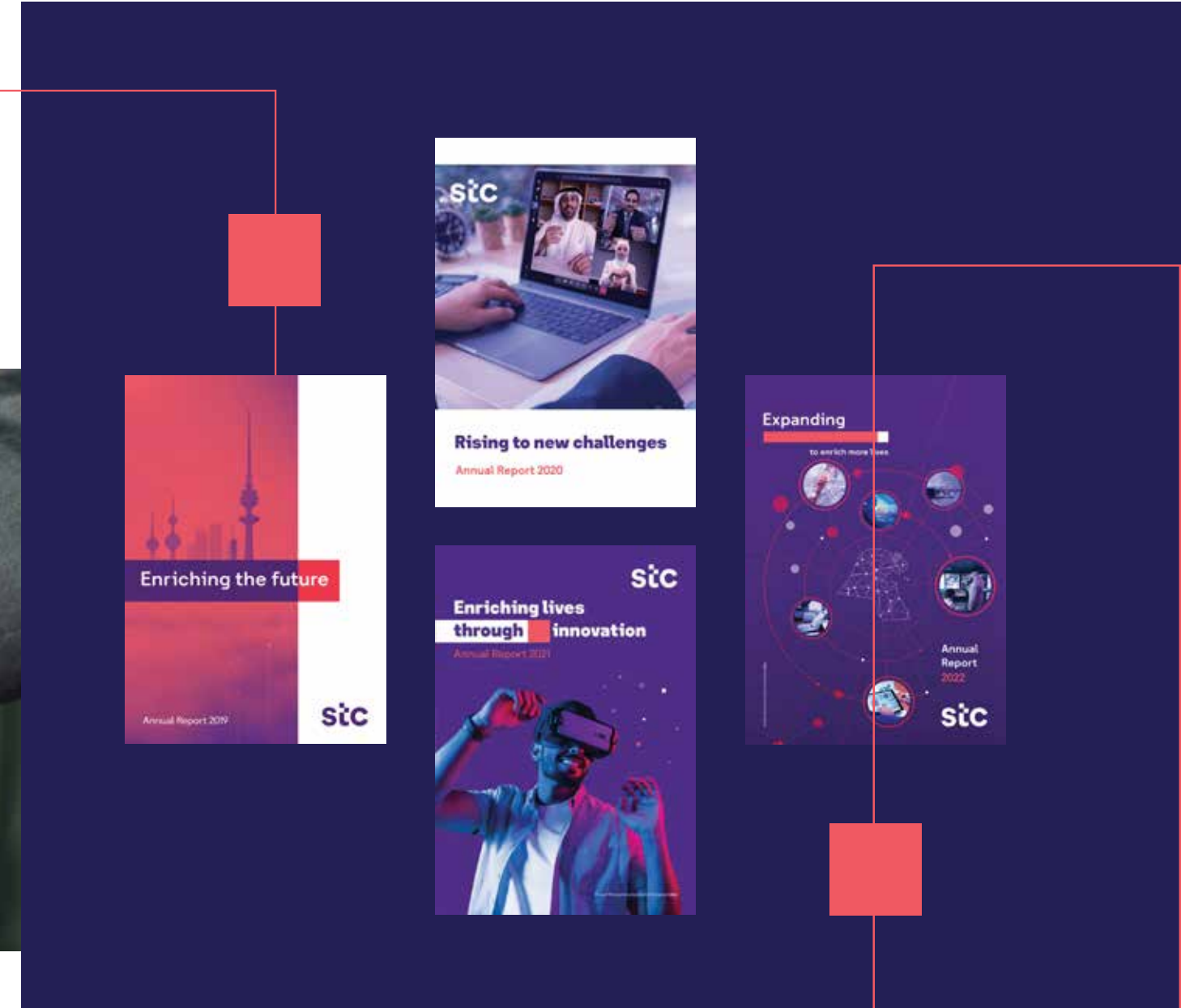
بالإضافة إلى ذلك، من خلال إشراك الخزانة في إجراءات توزيع الأرباح، نضمن اتباع نهج متوازن في الإدارة المالية يراعي العوائد قصيرة الأجل وخلق القيمة طويلة الأجل للمستثمرين والمجتمع الأوسع. يبرز هذا النهج المتكامل لمشاركة أصحاب المصلحة التزامنا بالحوكمة المؤسسية المسؤولة والممارسات التجارية المستدامة.



التقارير السنوية الرقمية

التحول من التقارير الورقية إلى التقارير الرقمية يعكس التزامنا بمعايير الاستدامة البيئية الكفاءة في التكلفة. من خلال تقليل اعتمادنا على المواد المطبوعة، فإننا نعمل على تقليل التأثير البيئي وخفض التكاليف.

هذا التحول ليس فقط يتماشى مع معايير الاستدامة وممارسات ESG، بل يحسن أيضاً إمكانية الوصول والشفافية مع تحسين استخدام الموارد. إنها خطوة استراتيجية نحو مستقبل أكثر استدامة وحكمة اقتصادياً.



الحوكمة المؤسسية

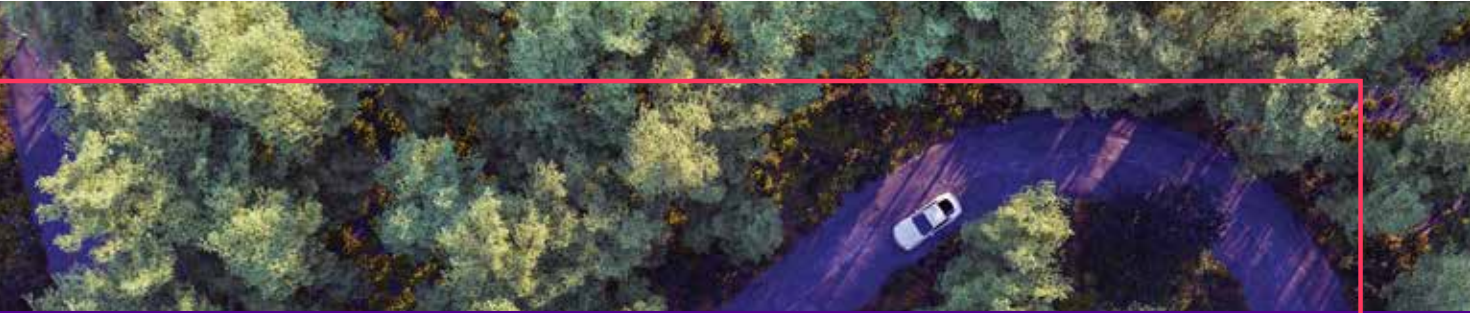
تعمل **stc** على إطار فعال للحوكمة المؤسسية من خلال تنفيذ أفضل الممارسات والالتزام بأعلى المعايير الدولية، يساهم هذا الالتزام في بناء الثقة مع المساهمين والعملاء والموظفين وجميع أصحاب المصلحة.

يحافظ إطار الحوكمة في **stc**، الذي يلتزم بالصدق والإنصاف والنزاهة والشفافية، على معاملات والتزامات أصحاب المصلحة.

الامتثال واللوائح

[GRI 2-27]

الامتثال في **stc** بمثابة حجر الأساس للالتزام المنظمة بالسلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي والتميز في الحوكمة المؤسسية. مع التطور المستمر للقوانين واللوائح ومعايير الصناعة، يلعب قسم الامتثال دوراً محورياً في ضمان أن تعمل **stc** في الامتثال الكامل مع المتطلبات القانونية واللوائح الصناعية والسياسات الداخلية. من خلال وضع أطر الامتثال الواضحة وإجراء عمليات التدقيق المنتظمة وتوفير التوجيه للموظفين على جميع المستويات، يحافظ القسم على سمعة **stc** ونزاهتها واستقرارها المالي. علاوة على ذلك، يعزز قسم التوافق ثقافة المساءلة والشفافية، مما يعزز السلوك الأخلاقي وصنع القرار المسؤول في جميع أنحاء المنظمة. من خلال نهجه الاستباقي في إدارة المخاطر والالتزام بأفضل الممارسات، يلتزم التوافق بالالتزام بالعمل بنزاهة وموثوقية واحترام جميع أصحاب المصلحة.



أعادت إدارة الامتثال هيكلة برنامج إدارة الامتثال ليتوافق مع معيار ISO 37301، وتسهيل إنشاء عملية إدارة الامتثال بفعالية. وهذا يعني إنشاء إطار عمل موحد وفعال للتنقل بين اللوائح. يتجاوز ذلك مجرد "التحقق من الصناديق" من خلال دمج الامتثال في العمليات اليومية وتمكين نهج استباقي. كمنظومة، يضمن البرنامج أن تعمل الشركة ضمن اللوائح المطبقة، مما يقلل المخاطر ويعزز الثقة ويحافظ على المعايير السلوكية. مدفوعاً بالمساءلة والشفافية والنزاهة، يتضمن تحديد المخاطر المحتملة ومراقبة اللوائح ومعالجة حالات عدم المطابقة والتحسين المستمر من خلال المراجعة المستمرة والتكيف مع التغيرات المستمرة. وهذا يشجع ثقافة النزاهة ويضع الامتثال كمحرك للقيمة، مما يدعم نجاح الشركة على المدى الطويل.



جائزة أفضل شركة اتصالات للحوكمة المؤسسية الكويت - 2021

حصلت **stc** على جائزة أفضل شركة اتصالات للحوكمة المؤسسية من جوائز المالية الدولية في دولة الكويت لعام 2021، تقديراً للإنجازات البارزة للشركة وثقافة الشركات القائمة على تعزيز معايير النزاهة والشفافية والتواصل الإيجابي مع جميع أصحاب المصلحة.

حيث اعتمدت **stc** إطار حوكمة مؤسسية يعزز بيئة الحوكمة العامة داخل **stc** بما يتماشى مع القوانين واللوائح والممارسات الرائدة المعمول بها.

جائزة الحوكمة المؤسسية وحماية أصحاب المصلحة الكويت- 2021

فازت شركة الاتصالات الكويتية **stc** بجائزة حوكمة الشركات وحماية أصحاب المصلحة لعام 2021 من جوائز كابيتال فاينانس إنترناشيونال التي تقدمها مجلة كابيتال فاينانس إنترناشيونال (CFI.co)، وهي مجلة مال وأعمال مقرها المملكة المتحدة.

اختيار لجنة التحكيم لشركة الاتصالات الكويتية **stc** يعود إلى سجلها المستمر في بنية مجلس إدارة قوية، وفعالية عملية الترشيح، وتحديد واجبات أعضاء مجلس الإدارة، ومدونة حوكمة شاملة، والشفافية والإبلاغ عن الحوكمة.

اعتمدت شركة الاتصالات الكويتية **stc** إطار عمل لحوكمة الشركات يعمل على تحسين بيئة الحوكمة العامة داخل الشركة بما يتماشى مع القوانين واللوائح المعمول بها وأفضل الممارسات.



التدقيق الداخلي والرقابة

مع تزايد إدراك المنظمات لأهمية الممارسات التجارية المستدامة، أصبح دمج الاستدامة في التقارير المؤسسية جانباً حاسماً من الشفافية والمساءلة العامة. يعمل قسم التدقيق الداخلي كمحفز رئيسي للاستدامة من خلال توفير التأكيد وتقييم الضوابط وتقديم توصيات لتحسين الأنشطة الداخلية.

يساعد التدقيق الداخلي للشركة على دمج الاستدامة في عملياتها التجارية، والحد من المخاطر، وإظهار التزامها بالممارسات التجارية المسؤولة والمستدامة.



المؤهلات في إدارة التدقيق الداخلي

إدارة التدقيق الداخلي في **stc** تتألف من فريق من المحترفين من أعلى مستويات المهارة والخبرة. تقوم الإدارة بإجراء عمليات تدقيق شاملة وتقييمات عبر وظائف الأعمال المختلفة لتحديد المخاطر، وتقييم الضوابط، والتوصية بالتحسينات.

بقيادة أفراد معتمدين من مهارات القيادة المتقدمة على النحو التالي، CIA, CPA, CFE, CISA, CISM, COBIT 5, ISO 20000, ISO 31000, ISO BCMS 22301, و ITIL، يمتلك الفريق مجموعة متنوعة من المهارات والخبرات للتعامل بفعالية مع التحديات والفرص الناشئة. من خلال تقييماتهم الدقيقة وتوصياتهم القيمة، تساهم إدارة التدقيق الداخلي في التزام **stc** المستمر بالنزاهة والشفافية والمساءلة، مما يدفع التحسين المستمر وخلق القيمة في جميع أنحاء المؤسسة.

رفع مستوى ثقافة النزاهة في stc

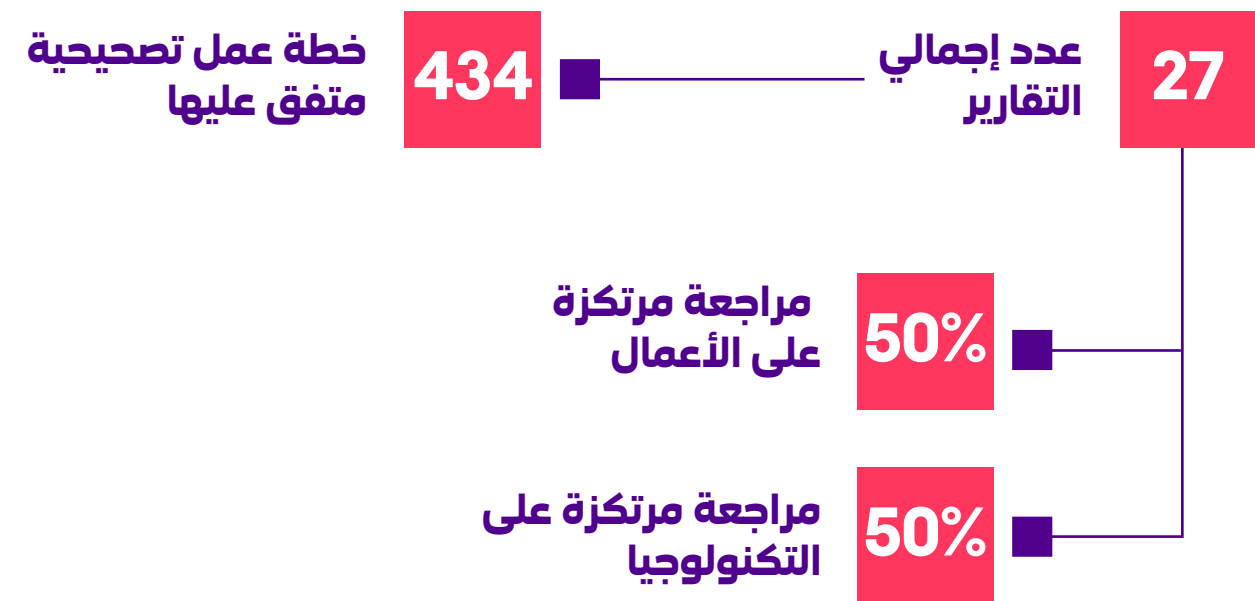
[GRI 205-2]



إطلاق برنامج الأخلاقيات والنزاهة الجديد في **stc**، حيث عقدت إدارة الامتثال ورشة عمل تفاعلية مع فريق القيادة العليا لإطلاق برنامج الأخلاقيات والنزاهة الجديد في **stc**. تناولت الورشة العناصر الرئيسية للبرنامج، ونهجه في تعزيز ثقافة السلوك الأخلاقي، وتأثيره على ثقافة النزاهة في **stc**. وكان أحد الموضوعات الرئيسية ضمان شعور الموظفين بالتمكين للإبلاغ عن السلوك غير الأخلاقي دون خوف من الانتقام.

دعمًا لهذا الهدف، تم إطلاق مدونة قواعد أخلاقيات جديدة، تقدم إرشادات واضحة ونصائح عملية للتنقل في مختلف مجالات مخاطر النزاهة. شارك كل قادة جميع القطاعات بفعالية لهذا البرنامج، حيث تم نشره من خلال ورش تدريبية مصممة خصيصًا لفريقهم، مما يضمن فهم جميع الموظفين لدورهم في الالتزام بالمعايير الأخلاقية لشركة **stc**.

أنشطة التدقيق الداخلي 2023



أنشطة خاصة



مكافحة المنافسة ومكافحة الفساد

[GRI 206-1] [GRI 205-2] [GRI 205-3]

stc ملتزمة بحزم بتطبيق أعلى معايير الممارسات التجارية الأخلاقية وتعزيز المنافسة العادلة في سوق الاتصالات الكويتي. لا نسمح بالرشوة والفساد بأي شكل من الأشكال، ونعمل بفاعلية على تعزيز المنافسة العادلة لجميع المنافسين في المجال.

يمتد التزامنا إلى الامتثال الكامل لجميع القوانين واللوائح المطبقة، بما في ذلك قانون حماية المنافسة رقم (72)- 2020 واللائحة التنفيذية له، التي تحظر بصرامة السلوك المناهض للمنافسة. توجه هذه اللوائح كل جانب من جوانب عملياتنا، من التفاعلات اليومية إلى إطلاق المنتجات والحملات الترويجية.

لضمان الالتزام بهذه المبادئ، أنشأت **stc** إطاراً قوياً يتألف من:

وضع قواعد سلوك شاملة تحدد السلوك المتوقع من جميع الموظفين، والتي تحظر بصرامة أي سلوك مناهض للفساد. ✓

سياسة التبليغ للموظفين التي تمكنهم من الإبلاغ عن أي مخالفات أو ممارسات غير أخلاقية مشبوهة. ✓

هذه السياسات متاحة وبسهولة لجميع الموظفين، مما يعزز ثقافة الشفافية والمساءلة داخل الشركة.

من خلال التمسك بهذه القيم، نسعى إلى بناء الثقة مع عملائنا وشركائنا والمجتمع كامل. نعتقد أن المنافسة العادلة تفيد الجميع من خلال دفع الابتكار وتوفير مجموعة أوسع من خدمات الاتصالات عالية الجودة للمستهلكين.

في حين أن بعض الكيانات المحددة تخضع لتقييمات أكثر عمقاً، فإننا نسعى مع ذلك إلى معالجة أي محاولات فساد من خلال مراقبة الامتثال الداخلية، وإجراءات الإبلاغ والتبليغ، والتدريب المكثف الذي يتم تقديمه لموظفينا لفهم كيفية الامتثال الكامل لجميع القوانين واللوائح والسياسات.

2023	2022	2021	متابعة الامتثال الداخلي والتبليغ والإبلاغ عن المخالفات
1	4	2	عدد حالات الإبلاغ عن المخالفات
1	4	2	عدد المخالفات التي تم تقييمها/حلها
100%	100%	100%	نسبة المخالفات التي تم تقييمها/حلها

stc الكويت حافظت على سجل قانوني نظيف في عام 2023 دون أي قضايا فساد عامة مقدمة ضد الشركة أو موظفيها. للحفاظ على التزامنا بالنزاهة، يُطلب من جميع الموظفين إكمال تدريب إلكتروني إلزامي على مكافحة الفساد. يعزز هذا التدريب سياسة عدم التسامح الخاصة بنا ويحدد توقعات واضحة للسلوك الأخلاقي.

المشتريات والخدمات المشتركة

تلعب إدارة المشتريات والخدمات المشتركة في **stc** دوراً محورياً في ضمان توفير السلع والخدمات الضرورية لتشغيل الشركة بكفاءة وربحية، من خلال توحيد عمليات الشراء والاستفادة من القوة الشرائية، تساهم هذه الإدارة في تبسيط الإجراءات، التفاوض على أفضل الشروط مع الموردين، وتخفيض التكاليف بشكل ملموس على مستوى الشركة بأكملها.

تلعب إدارة المشتريات والخدمات المشتركة في **stc** دوراً محورياً في دفع عجلة الاستدامة، من خلال تبني ممارسات شراء مستدامة، مثل التعاون مع مزودين يضعون الاستدامة البيئية على رأس أولوياتهم، وإعطاء الأفضلية للمنتجات والخدمات ذات الأثر البيئي الأقل، وتضمن معايير الاستدامة في جميع مراحل عملية اختيار الشركاء التجاريين، تساهم الإدارة بشكل مباشر في تحقيق أهداف الشركة الطموحة في مجال الاستدامة. هذه الممارسات لا تقتصر على حماية البيئة، بل تساهم أيضاً في تعزيز سمعة **stc** كشركة رائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية، وتساعد في بناء علاقات قوية مع العملاء والمجتمع.

علاوة على ذلك، تساهم الخدمات المشتركة بشكل فعال في تعزيز الاستدامة من خلال تقليل البصمة البيئية للشركة، وذلك بتقليل استهلاك الورق والطاقة وتحسين كفاءة العمليات الإدارية. وبذلك، تتماشى هذه الممارسات مع التزام **stc** بالمسؤولية البيئية، مما يعزز مكانتها كرائد في مجال الاستدامة ويؤكد التزامها بمستقبل أكثر اخضراراً.



المشتريات المسؤولة

وسلسلة التوريد

[GRI 204-1]

تتولى إدارة المشتريات في **stc** مسؤولية إدارة دورة حياة المشتريات بالكامل، بدءاً من تحديد الاحتياجات وحتى استلام البضائع. وتعمل على تحسين كفاءة العمليات من خلال التخطيط الدقيق، والتفاوض الفعال، وإدارة المخزون، مع التركيز على تحقيق التوازن بين الجودة والتكلفة والمواعيد.

في خطوة جريئة نحو الاستدامة، تبنت إدارة المشتريات في **stc** أحدث التقنيات الرقمية، محققة نقلة نوعية في عملياتها. من خلال الاستغناء التام عن الأوراق واستبدالها بأنظمة إلكترونية متكاملة، تمكنت الإدارة من تبسيط الإجراءات، وتعزيز الكفاءة، والمساهمة في تحقيق أهداف الاستدامة البيئية للشركة.

لا يؤدي التحول الرقمي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية فحسب، بل يتماشى أيضاً مع التزام شركة **stc** بأهداف الاستدامة الشاملة. من خلال تقليل استهلاك الورق والنفايات، تعزز الشركة نهجها البيئي المستدام وتساهم في حماية البيئة. علاوة على ذلك، يساهم التحول الرقمي في تعزيز الشفافية والوصول إلى البيانات، مما يعزز أمن المعلومات ويُمكّن التعاون واتخاذ القرارات بفعالية أكبر، حتى من مسافات بعيدة.

تؤكد إدارة المشتريات التزامها الراسخ بالاستدامة والابتكار الرقمي، وذلك من خلال تبني ممارسات صديقة للبيئة وكفاءة في استخدام الموارد. تساهم هذه الجهود في تعزيز مكانة **stc** كرائد في قطاع الاتصالات، ملتزم بمسؤوليته الاجتماعية وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

218,504,030	إجمالي الإنفاق على المشتريات (دينار كويتي)
124,325,569	المبلغ الذي تم إنفاقه على الموردين المحليين (دينار كويتي)
94,178,461	المبلغ الذي تم إنفاقه على الموردين غير المحليين (دينار كويتي)
57%	نسبة الإنفاق الإجمالي على المشتريات من الموردين المحليين
1,298	إجمالي عدد الموردين
1,184	إجمالي عدد الموردين المحليين
114	إجمالي عدد الموردين من الخارج
100%	تقليل الوثائق الورقية من خلال عملية الشراء الإلكتروني
323	عدد رسائل الإشادة موقعة إلكترونياً
3,349	عدد الطلبات الإلكترونية المرسلة إلى الموردين

تعزيز الابتكار والتقنيات الرقمية

نسعى باستمرار إلى تبني أحدث
التقنيات والحلول لتوسيع
عملياتنا، وتحسين كفاءتنا،
واستكشاف فرص جديدة
في سوق العمل، مما يضمن
لنا موقعاً ريادياً في السوق
التكنولوجي المتنامي.

التحول الرقمي لشركة stc

تقدم هذه التطبيقات للعملاء تجربة عملاء موحدة عبر القنوات وواجهة مستخدم سهلة الاستخدام لإدارة حساباتهم الخاصة، والوصول إلى معلومات الفواتير، والاستفادة من الخدمات، رقميًا. من خلال تبني العصر الرقمي الجديد، تعزز stc تجارب العملاء، وتعزز المشاركة، وولاء العملاء، والتزامها برؤية القيادة.

على الجانب الآخر، تلتزم stc بتقليل الممارسات التقليدية المضیعة والمخفضة لبصمتها البيئية. يتضمن ذلك مبادرات رقمية لبيانات الفواتير والفاتورة والاتصالات الأخرى للعملاء، مما يقلل من استخدام الورق وانبعاثات الكربون المرتبطة بتسليم البريد التقليدي. بالإضافة إلى ذلك، stc في مرحلة استكشاف مصادر الطاقة المتجددة والتقنيات الموفرة للطاقة لتقليل تأثيرها البيئي والمساهمة في جهود الاستدامة.

بشكل عام، يشمل التحول الرقمي في stc نهجًا شاملاً يجمع بين الأساليب المتعلقة بالأنشطة التناظرية والرقمية، والجهود المبذولة لتقليل الممارسات التقليدية المضیعة.

من خلال الاستفادة من الابتكار والتقدم التكنولوجي، لا تعمل stc على تعزيز الكفاءة التشغيلية وتجارب العملاء فحسب، بل تظهر أيضًا التزامها بالاستدامة والريادة البيئية.

رحلة التحول في stc تشمل استراتيجية رقمية شاملة تهدف إلى ثورة العمليات الداخلية، وتعزيز تجارب العملاء، وتقليل التأثير البيئي. يتمحور هذا التحول حول رقمنة العمليات التجارية الداخلية والوثائق ذات الصلة، مما يدفع الانتقال من سير العمل التقليدية المستندة إلى الورق إلى الأنظمة الرقمية المبسطة.

تُركز stc جهودها الرقمية على تحويل عملياتها الداخلية بشكل شامل، حيث تم التركيز حتى الآن على رقمنة العمليات التجارية التي يتفاعل معها العملاء مباشرة، بالإضافة إلى جميع الوثائق الداخلية ذات الصلة مثل العقود والتقارير والفواتير. علاوة على ذلك، تمتد هذه الجهود لتشمل أتمتة العمليات الداخلية ورقمنة السياسات والإجراءات والتقارير، مما يساهم في تعزيز التعاون بين الموظفين وسهولة الوصول إلى المعلومات ومشاركتها بين مختلف الإدارات والمواقع. تساهم هذه المبادرات بشكل فعال في تحقيق أهداف الاستدامة من خلال تقليل الاعتماد على الورق وتقليل النفايات بشكل ملحوظ.

استثمرت stc بشكل كبير في تطوير بنيتها التحتية الرقمية، حيث ركزت على تحديث قنوات التفاعل الرقمية مع العملاء، مثل التطبيقات الذكية، والواجهات الرقمية، وتقنيات الواقع الافتراضي، وذلك لضمان توفير تجربة رقمية متكاملة وذات كفاءة عالية، تلبي احتياجات العملاء المتطورة في عصر التحول الرقمي.

عدد متوسط
الحركة الشهرية للتطبيق
1,564,238

عدد متوسط الحركة
الشهرية للموقع الإلكتروني
984,184

المستخدمين
الرقميين في
2023



الإنجازات الرقمية (B2C)

بفضل اعتماد **stc** على تقنيات الدردشة الآلية، استطاعت الشركة أن تقلل من وقت انتظار العملاء وتوفر عليهم عناء الاتصال بالدعم الفني، مما أدى إلى ارتفاع مستوى رضا العملاء.

نجحت شركة **stc** في زيادة معدلات تفعيل خدماتها الرقمية بنسبة 20% وذلك من خلال إعادة تصميم تجارب المستخدم لتلبية احتياجات المتنقلين، مما يعكس التزام الشركة بتحسين تجربة العملاء الرقمية.



أسفرت المبادرات التي نفذتها الشركة لتحسين تجربة العميل وتفاعلاته عن تحقيق زيادة نسبتها 30% في معدل تنشيط الخدمة خلال الفترة من عام 2022 إلى عام 2023.

شهدنا نمواً ملحوظاً في مبيعاتنا الرقمية بنسبة 5%، وذلك بفضل تقديم باقة واسعة من بطاقات الهدايا الرقمية الأكثر طلباً مثل أمازون وبلادي ستیشن وإكس بوكس وآيتونز وغوغل عبر منصاتنا المتعددة. هذا الإنجاز يعكس التزام **stc** بتلبية احتياجات عملائها وتوفير تجربة تسوق رقمية فريدة.

لتبسيط عمليات الدفع، اعتمدنا على أحدث التقنيات من خلال دمج خدمة Apple Pay في منصتنا الرقمية، مما يوفر تجربة دفع سلسلة وسريعة.

قدمت **stc** أحدث جيل من أجهزة الخدمة الذاتية، مع التركيز على تلبية احتياجات العملاء. تهدف هذه الأجهزة الذكية إلى توفير تجربة رقمية كاملة، بدءاً من الاشتراكات وحتى خدمات ما بعد البيع. حققنا قفزة نوعية في أمن بيانات عملائنا من خلال الاستفادة من واجهات برمجة التطبيقات

الرسمية للتحقق من الهوية الحكومية. حيث تسمح هذه التقنية المتطورة لـ **stc** بالتفاعل المباشر مع بطاقة الهوية الكويتية، مما يوفر طبقة إضافية من الحماية ويضمن تجربة عملاء سلسلة ومأمونة، ويحد بشكل فعال من عمليات الاحتيال الرقمي.

مكّنا عملاءنا من تبني أحدث التقنيات عبر تسهيل عملية الانتقال إلى بطاقات eSIM الرقمية، وذلك من خلال منصتنا الذاتية، مما يعكس التزامنا بتطوير خدماتنا.

من خلال اعتماد حلول المسح الضوئي OCR المبتكرة، مكنت **stc** شركاءها من تحسين كفاءة عملياتهم من خلال تسجيل البيانات وجمعها بشكل آلي ودقيق، مما يوفر الوقت والجهد.

من خلال تحليل بيانات سلوك العملاء وتفاعلاتهم، تمكنت **stc** من تطوير عروض مخصصة تلبي احتياجاتهم بدقة، مما أدى إلى تعزيز رضا العملاء وولائهم.

عمليات البيع		2022	2023
عمليات البيع عبر التطبيق		28%	28%
عمليات بيع أخرى (SSM+SMS+outlet) من غير التطبيق		72%	68%

قنوات الدعم الرقمي		2022	2023
قنوات الدعم الرقمي الذاتي		60%	57%
قنوات دعم التفاعل البشري		40%	43%

أطلقت solutions by stc منصة "My Business" الرقمية، لُمكّن الشركات من إدارة حساباتها وخدمات الاتصالات بكفاءة. تساهم المنصة في تعزيز الاستدامة بتوفير فواتير واشتراكات رقمية، مما يقلل النفايات الورقية ويحفز التحول الرقمي. وقد سجلت المنصة زيادة بنسبة 11% في المعاملات الرقمية منذ إطلاقها. تستهدف المنصة الشركات من مختلف الأحجام، مما يساعدها على توفير الوقت والجهد وزيادة كفاءة العمليات.

تماشياً مع أهداف الاستدامة، **قدمت solutions by stc نظام إدارة البريد الإلكتروني لفريقها الداخلي.** من خلال توفير منصة مركزية لإدارة البريد الإلكتروني، يوفر هذا النظام نهجاً منظماً لإدارة رسائل البريد الإلكتروني التجارية، مما يضمن المعالجة الفعالة والتعقب والاستجابة لاستفسارات العملاء والطلبات. من خلال تنفيذ نظام إدارة البريد الإلكتروني، رفع مستوى تجربة التواصل، مما مكنها من تبسيط تفاعلات البريد الإلكتروني وتعزيز الإنتاجية.

في خطوة نحو تبني أحدث التقنيات، **أطلقت solutions by stc روبوت دردشة يعمل بالذكاء الاصطناعي** لتقديم دعم فني متطور للعملاء من الشركات. يعتمد هذا الروبوت على خوارزميات التعلم الآلي لتقديم إجابات دقيقة وشخصية. وقد ساهم هذا الحل المبتكر في تقليل عدد التفاعلات المباشرة بنسبة 7%، مما يعكس التزام الشركة بالابتكار المستمر.

تم إطلاق Digital Leads من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالعملاء، مما يسمح للعملاء بتقديم اهتمامهم بمنتجاتنا وخدماتنا. يتم التفاعل مع هؤلاء العملاء في بوابة العملاء، مما يضمن الإدارة الفعالة ومتابعة فريق المبيعات لدينا. هذه العملية الرقمية تقلل من النفايات الورقية وتمكن الاتصال السلس بين عملائنا وممثلي المبيعات.

أطلقت solutions by stc نظاماً رقمياً مبتكراً لإدارة تذاكر المشكلات التجارية، وذلك في إطار سعيها المستمر لتعزيز الاستدامة. يهدف هذا النظام إلى تبسيط الإجراءات وترشيد الاستهلاك من خلال الاستغناء عن الأوراق. يمكن للشركات الآن الإبلاغ عن المشكلات الفنية وتتبع حلولها بشكل رقمي وسريع، مما يساهم في تقليل الأثر البيئي. وقد أثبت هذا النظام فعاليته في خفض التفاعلات المباشرة بنسبة 8%، مما يعكس نجاحه في تحقيق أهداف الاستدامة.

تسعى الشركة دائماً لتقديم أفضل الخدمات لعملائها، **ولهذا أطلقت خدمة الدفع الذاتي عبر الكيوسك.** هذه الخدمة الجديدة توفر لعملاء الأعمال تجربة دفع سلسلة وسريعة، بالإضافة إلى كونها صديقة للبيئة من خلال تقليل الاستخدام الورقي.

أطلقت الشركة لوحة تحكم رقمية تعمل بتقنية تابلو، مما يتيح للفريق الوصول إلى رؤى في الوقت الحقيقي مع تبني الاستدامة. من خلال دمج البيانات والتحليلات في شكل رقمي، يمكن للشركات تقليل اعتمادها على التقارير المطبوعة، مما يقلل من استهلاك الورق.



ضمان الجودة

ساهم النظام الجديد في تعزيز كفاءة العمليات الإدارية من خلال القيام بالمهام الروتينية المتعلقة بالموافقة على المستندات. وبهذا، تم تقليل الوقت والجهد اللازمين لإتمام هذه العمليات بشكل كبير، حيث تتم توجيه الطلبات إلكترونياً إلى الجهات المعنية التي يمكنها المراجعة والتوقيع عليها بسهولة ويسر.

علاوة على ذلك، يوفر النظام الآلي تتبعاً لحظياً لطلبات الموافقة، مما يتيح لأصحاب المصلحة مراقبة سير العمل بدقة، وتحديد أي تأخيرات، واتخاذ إجراءات فورية لتسريع الإجراءات. وقد ساهمت هذه الشفافية المتزايدة في تمكين صناع القرار من اتخاذ قرارات أكثر استنارة وسرعة، بناءً على معلومات آنية ودقيقة.

شهدت شركة الاتصالات الكويتية **stc** تحولاً ملحوظاً في أدائها بعد اعتمادها لأنظمة التشغيل الآلي للموافقات. فقد أدى هذا الإجراء إلى رفع كفاءة العمل بشكل كبير، وتقليل الأخطاء البشرية، وتحسين تجربة الموظفين والعملاء على حد سواء. وبذلك، تمكنت **stc** من تعزيز مكانتها كرائدة في قطاع الاتصالات في الكويت.

لتعزيز الامتثال بالقوانين واللوائح وأفضل الممارسات، تتطلب الشركات الفرعية لـ **stc** تفاعلاً مستمراً وفعالاً مع المركز الرئيسي. يساهم هذا التفاعل في ضمان تطبيق أعلى معايير الحوكمة وجودة الأداء، مما يحفظ مصالح جميع الأطراف المعنية ويعزز مكانة المجموعة كنموذج يحتذى به في مجال الحوكمة المؤسسية.



نظام التوثيق الآلي

لقد حققت **stc** نقلة نوعية في عملية الموافقة على المستندات من خلال اعتماد أنظمة آلية متطورة، مما أحدث ثورة حقيقية في الانتقال من الإجراءات اليدوية التقليدية إلى بيئة عمل رقمية أكثر كفاءة ومرونة.

قبل اعتماد الأنظمة الآلية، كانت الموافقة على المستندات عملية تستغرق وقتاً طويلاً، وتتطلب جهداً كبيراً، تتميز بالمعالجة اليدوية، والعمل باستخدام الأوراق، والعديد من مستويات الموافقة. كانت هذه الطريقة اليدوية عرضة للتأخير والأخطاء وعدم الكفاءة، مما أدى إلى العوائق أمام اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

لقد حققنا قفزة نوعية في إدارة المستندات بفضل اعتمادنا على الأنظمة الآلية. النظام الجديد يعتمد على أحدث التقنيات لتسويق وأتمتة عملية الموافقة على المستندات، مما يوفر وقتاً وجهداً كبيرين ويضمن دقة وشفافية في عملية اتخاذ القرارات. يتم توجيه المستندات إلكترونياً عبر سير عمل مُصمم خصيصاً لتلبية احتياجاتنا، مما يسهل عملية المعالجة ويقلل من الأخطاء.



حصدت **stc** الكويت المركز الأول بين الشركات التابعة في تقييم الحوكمة والتميز الأخير في المملكة العربية السعودية، محققةً درجة عالية بلغت 3.7 من أصل 4.

نظراً لتعقيد عمليات الشركة وزيادة عدد المستندات المطلوبة للموافقة، تم تصميم وتنفيذ بوابة SharePoint متكاملة. تهدف هذه البوابة إلى تجميع كافة مستندات الشركة في مكان واحد، مما يساهم في تسريع عمليات المراجعة والموافقة، وتقليل الوقت والجهد المبذول من قبل جميع الأطراف المعنية.



من خلال تطبيق أنظمة آلية للموافقة على المستندات، أصبح بإمكان جميع موظفي **stc** الوصول بسهولة إلى أكثر من 859 مستندًا هامًا، بما في ذلك السياسات والإجراءات والبيانات الأساسية، وذلك عبر منصة وثائق الشركة. هذا التطور ساهم في تسهيل العمل وزيادة الكفاءة.

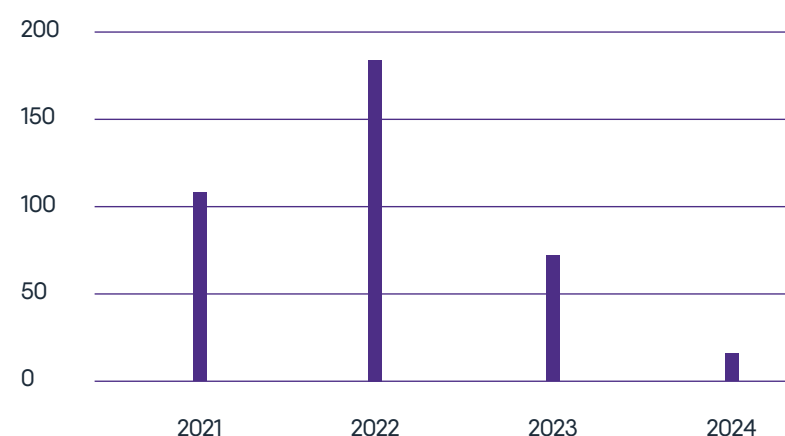


ساهمت هذه المبادرة بشكل فعال في زيادة كفاءة العمليات من خلال تقليل الاعتماد على الورق وتسريع عمليات المراجعة والاعتماد.

نتائج مراجعة قسم ضمان الجودة أظهرت الحاجة إلى تحسين الجوانب التالية:

Year	OFI	ISO Certificate
2021	105	ISO 9001 27001
2022	178	ISO 9001 27001
2023	72	ISO 9001 14001 20000 27001 22301 31000
2024	7	ISO 9001 14001 20000 27001 22301 31000

إجمالي ملاحظات التدقيق
التي تم تحديدها / مجالات قابلة للتحسين



— السياسات والالتزامات التشغيلية

[GRI 2-15] [GRI 205-2] [GRI 2-24] [GRI 2-23]

نسعى جاهدين لتحسين أدائنا في مجالات البيئة والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة (ESG) من خلال مجموعة شاملة من السياسات التي تغطي جميع جوانب أعمالنا وتفاعلاتنا مع أصحاب المصلحة. تخضع هذه السياسات لمراجعة دورية وفق آلية تضمن موافقة الرئيس التنفيذي، وذلك لضمان التزامنا بأعلى معايير الشفافية والمسؤولية. سنقوم قريباً بنشر هذه السياسات بشكل تفصيلي لتكون متاحة للجمهور، مما يتيح لهم الاطلاع على ممارساتنا والتأكد من التزامنا بمبادئ الاستدامة.

- سياسة مكافحة الاحتيال والفساد
- مدونة قواعد السلوك الأخلاقي والمهني
- سياسة تضارب المصالح
- ميثاق لجنة الترشيحات والرواتب
- ميثاق لجنة المراجعة
- سياسة خصوصية البيانات
- سياسة الأمن السيبراني للشركة
- سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركة
- سياسة المشتريات
- سياسة إدارة المخاطر
- سياسة حماية حقوق المساهمين
- سياسة حماية حقوق أصحاب المصلحة
- سياسة الاستدامة
- سياسة الإبلاغ عن المخالفات
- سياسة الامتثال
- سياسة مدونة قواعد السلوك
- سياسة النظم الإدارية المتكاملة

إنجازات ضمان الجودة

بفضل التزامها الدؤوب بتطبيق أفضل الممارسات العالمية، حققت **stc** الكويت إنجازاً متميزاً بالحصول على مجموعة واسعة من شهادات الأيزو. هذه الشهادات تؤكد التزام الشركة بتقديم خدمات متميزة، وتحسين الأداء المستمر، وضمان استمرارية الأعمال في بيئة عمل متغيرة.

تغطي هذه الشهادات مجالات حيوية مثل: إدارة الجودة، أمن المعلومات، الحفاظ على البيئة، خدمات تكنولوجيا المعلومات، استمرارية الأعمال، وإدارة المخاطر.

تعكس شهادات الأيزو التي نعتز بها في **stc** الكويت التزامنا بتقديم خدمات عالية الجودة وبناء الثقة مع عملائنا وشركائنا. حتى عام 2023، حصلنا على الشهادات التالية:

ISO 14001:2015

نظام إدارة البيئة

ISO 9001:2015

نظام إدارة الجودة

ISO 27001:2022

نظام إدارة أمن المعلومات

ISO 20000-1:2018

نظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

ISO 22301:2019

نظام إدارة استمرارية الأعمال

ISO 31000:2018

نظام إدارة المخاطر

stc الكويت أكملت مراجعة الوثائق بنسبة 100% بدقة متناهية في وقت قياسي

الابتكار يقود مستقبل stc

تخيل مستقبلاً تتكامل فيه التكنولوجيا مع كل جوانب حياتنا، حيث تساهم في نمو الأعمال وتضمن استدامة كوكبنا. في **stc** الكويت، نحن نعمل جاهدين لتحويل هذه الرؤية إلى حقيقة ملموسة من خلال الابتكار المستمر.

التكنولوجيا المتقدمة: 5G

تمكنت **stc** من ترسيخ مكانتها كشركة رائدة في قطاع الاتصالات الكويتي بفضل ريادتها في تبني تقنية الجيل الخامس 5G، هذا الإنجاز يؤكد التزام الشركة الدائم بالابتكار وتقديم تجربة مستخدم متميزة.

بصفقتها أول مشغل اتصالات في الكويت يطلق خدمات الجيل الخامس، وضعت **stc** معياراً جديداً في عالم الاتصالات، حيث فتحت آفاقاً واسعة أمام خدمات إنترنت فائقة السرعة ومنخفضة التأخير، مما أحدث ثورة في تفاعل الأفراد والشركات مع عالم التكنولوجيا الرقمية.

بفضل شبكة الجيل الخامس 5G، تقدم **stc** سرعات فائقة السرعة وموثوقية محسنة وإمكانات عرض نطاق ترددي غير مسبوق، مما يمكّن المستخدمين من إطلاق العنان لإمكانات الجيل التالي من التطبيقات والخدمات. من بث الفيديو فائق الوضوح وتجارب الواقع الافتراضي الغامرة إلى الألعاب في الوقت الحقيقي والأجهزة الذكية المدعومة بإنترنت الأشياء (IoT)، فإن الاحتمالات التي تمكّنها شبكة الجيل الخامس 5G من **stc** لا حدود لها تقريباً.

تسعى **stc** جاهدة لتوسيع نطاق تميزها لتشمل الجميع، حيث توفر تغطية شاملة بـ 100% في الكويت، مما يضمن اتصال كل فرد بشبكة 5G المتطورة، ويعزز المساواة في الوصول إلى التكنولوجيا الرقمية.



بفضل ريادتها في نشر شبكة الجيل الخامس (5G) وتغطيتها الشاملة، ترشّخ **stc** مكانتها كشركة رائدة في قطاع الاتصالات الكويتي، حيث تساهم في دفع عجلة التحول الرقمي، وتمكين المجتمعات، وتشكيل مستقبل الاتصال.

في عالم يتزايد فيه الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية، تواصل **stc** تقديم حلول مبتكرة تساهم في إثراء حياة الأفراد، وتعزيز الكفاءة في القطاعات المختلفة، ودفع عجلة النمو الاقتصادي. من خلال شبكة 5G، تفتح **stc** آفاقاً جديدة للابتكار، وتدعم تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتقود الكويت نحو مستقبل أكثر ذكاءً وربطاً.



06

الملحقات



الملحق أ - فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI

فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)		
بيان الاستخدام	قامت stc بالإبلاغ عن المعلومات المذكورة في فهرس محتوى GRI للفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2023 بالاستناد إلى معايير GRI.	
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 1 المستخدمة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 1؛ مؤسسة 2021	

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير/مصدر آخر			الإفصاح	رقم الصفحة و/أو الروابط و/أو الإجابة المباشرة	الحذف		
					المتطلب المحذوف	السبب	الشرح

الإفصاحات العامة							
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	19-2	سياسات المكافآت	متاح صفحة 75-76	-	-	-	-
	20-2	عملية تحديد المكافآت	-	-	قيود السرية	-	-
	21-2	نسبة الأجور الإجمالية السنوية	متاح صفحة 72	-	-	-	-
	22-2	بيان استراتيجية التنمية المستدامة	متاح صفحة 7-12 و 32-32	-	-	-	-
	23-2	التزامات السياسة	متاح صفحة 178	-	-	-	-
	24-2	تضمين التزامات السياسة	متاح صفحة 178	-	-	-	-
	25-2	العمليات الهادفة لمعالجة الآثار السلبية	متاح صفحة 41-42	-	-	-	-
	26-2	آليات طلب المشورة والابلاغ عن المخاوف	متاح صفحة 78	-	-	-	-
	27-2	الالتزام بالقوانين واللوائح	متاح صفحة 154	-	-	-	-
	28-2	اتحادات العضوية	متاح صفحة 28	-	-	-	-
	29-2	نهج إشراك أصحاب المصلحة	متاح صفحة 43-44 و 152	-	-	-	-
	30-2	اتفاقات المفاوضات الجماعية	جميع موظفي شركة stc مرتبطون بعقود عمل فردية رسمية. تخضع شروط التوظيف في الشركة للمعايير الإقليمية لظروف العمل، ولا يتم تطبيق نظام المفاوضات الجماعية وفقاً للتشريعات الكويتية السارية	-	-	-	-

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير/مصدر آخر			الإفصاح	رقم الصفحة و/أو الروابط و/أو الإجابة المباشرة	الحذف		
					المتطلب المحذوف	السبب	الشرح

الإفصاحات العامة							
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	1-2	التفاصيل التنظيمية	متاح صفحة 13	-	-	-	-
	2-2	الجهات الواردة في التقرير	الكيان المدرج في تقرير الاستدامة هو stc الكويت	-	-	-	-
	3-2	فترة إعداد التقرير والتكرار ونقطة الإتصال	متاح صفحة 6	-	-	-	-
	4-2	إعادة صياغة المعلومات	لا ينطبق حيث أنه أول تقرير استدامة مستقل للشركة	-	-	-	-
	5-2	الضمان الخارجي	لا يوجد ضمان خارجي	-	-	-	-
	6-2	الأنشطة وسلسلة القيمة وغيرها من العلاقات التجارية	متاح صفحة 21-22	-	-	-	-
	7-2	الموظفون	متاح صفحة 63-65	-	-	-	-
	8-2	العمال غير الموظفين	متاح صفحة 63	-	-	-	-
	9-2	هيكل الحوكمة وتكوينها	متاح صفحة 34 و 130 و 135-136	-	-	-	-
	10-2	ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	متاح صفحة 138	-	-	-	-
	11-2	رئيس أعلى هيئة حوكمة	متاح صفحة 130	-	-	-	-
	12-2	دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة التأثير	متاح صفحة 129-133	-	-	-	-
	13-2	تفويض المسؤولية عن إدارة التأثير	متاح صفحة 137-138	-	-	-	-
	14-2	دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	متاح صفحة 34	-	-	-	-
	15-2	تضارب المصالح	متاح صفحة 178	-	-	-	-
	16-2	الإبلاغ عن المخاوف الحرجة	متاح صفحة 129-133	-	-	-	-
	17-2	المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	هذه المعلومات متوفرة في موقع stc تحت «علاقات المستثمرين - حوكمة الشركات» /https://www.stc.com.kw/en/about/corporate-governance	-	-	-	-
	18-2	تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	مجلس إدارة stc لديه عملية تقييم ذاتي حيث يقوم كل عضو بتقييم الآخر. إلى جانب شركة خارجية من مجموعة stc، تقوم بتحليل تقييم اللجان والمجلس ككل.	-	-	-	-

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير/مصدر آخر			الإفصاح	رقم الصفحة و/أو الروابط و/أو الإجابة المباشرة	الحذف		
المتطلب المحذوف			السبب	الشرح			

المواضيع الجوهرية							
المياه والتفاريات السائلة							
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية 2021	1-3	عملية تحديد المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 41-42	-	-	-	-
	2-3	قائمة المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 41-42	-	-	-	-
	الأداء الإقتصادي						
	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 66 و 72	-	-	-	-
	1-202	نسب الأجور القياسية لمستوى المبتدئين حسب نوع الجنس مقارنة بالحد الأدنى للأجور المحلية	متاح صفحة 72	-	-	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 303: المياه والتفاريات السائلة 2018	2-202	نسبة أعضاء الإدارة العليا المعيّنين من المجتمع المحلي	متاح صفحة 66 و 72	-	-	-	-
	ممارسات المشتريات						
	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 27 و 163-164	-	-	-	-
	1-204	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	متاح صفحة 27 و 163-164	-	-	-	-
	أخلاقيات العمل والحوكمة						
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية 2021	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 139-140 و 157 و 160 و 176	-	-	-	-
	1-205	العمليات التي تم تقييمها فيما يتعلق بالمخاطر المرتبطة بالفساد	متاح صفحة 139-140	-	-	-	-
	2-205	التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	متاح صفحة 140 و 157 و 160 و 176	-	-	-	-
	3-205	الحوادث المؤكدة المتعلقة بالفساد والإجراءات المتخذة	متاح صفحة 139-140 و 160	-	-	-	-
	السلوك المناهض للمنافسة						
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية 2021	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 160	-	-	-	-
	1-206	الإجراءات القانونية المتعلقة بالسلوك المناهض للمنافسة ومكافحة الإحتكار والممارسات الإحتكارية	متاح صفحة 160	-	-	-	-
	الطاقة						
	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 50	-	-	-	-
	1-302	إستهلاك الطاقة في الشركة	متاح صفحة 50	-	-	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 302: الطاقة 2016	2-302	إستهلاك الطاقة خارج الشركة	متاح صفحة 50	-	-	-	-
	3-303	كثافة الطاقة	-	-	-	-	-
	4-303	خفض استهلاك الطاقة	متاح صفحة 50	-	-	-	-
	5-303	خفض متطلبات الطاقة للمنتجات والخدمات	متاح صفحة 50	-	-	-	-

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير/مصدر آخر			الإفصاح	رقم الصفحة و/أو الروابط و/أو الإجابة المباشرة	الحذف		
المتطلب المحذوف			السبب	الشرح			

المواضيع الجوهرية							
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية 2021	1-3	عملية تحديد المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 41-42	-	-	-	-
	2-3	قائمة المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 41-42	-	-	-	-
	الأداء الإقتصادي						
	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 66 و 72	-	-	-	-
	1-202	نسب الأجور القياسية لمستوى المبتدئين حسب نوع الجنس مقارنة بالحد الأدنى للأجور المحلية	متاح صفحة 72	-	-	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 202: التواجد في السوق 2016	2-202	نسبة أعضاء الإدارة العليا المعيّنين من المجتمع المحلي	متاح صفحة 66 و 72	-	-	-	-
	ممارسات المشتريات						
	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 27 و 163-164	-	-	-	-
	1-204	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	متاح صفحة 27 و 163-164	-	-	-	-
	أخلاقيات العمل والحوكمة						
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية 2021	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 139-140 و 157 و 160 و 176	-	-	-	-
	1-205	العمليات التي تم تقييمها فيما يتعلق بالمخاطر المرتبطة بالفساد	متاح صفحة 139-140	-	-	-	-
	2-205	التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	متاح صفحة 140 و 157 و 160 و 176	-	-	-	-
	3-205	الحوادث المؤكدة المتعلقة بالفساد والإجراءات المتخذة	متاح صفحة 139-140 و 160	-	-	-	-
	السلوك المناهض للمنافسة						
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية 2021	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 160	-	-	-	-
	1-206	الإجراءات القانونية المتعلقة بالسلوك المناهض للمنافسة ومكافحة الإحتكار والممارسات الإحتكارية	متاح صفحة 160	-	-	-	-
	الطاقة						
	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 50	-	-	-	-
	1-302	إستهلاك الطاقة في الشركة	متاح صفحة 50	-	-	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 302: الطاقة 2016	2-302	إستهلاك الطاقة خارج الشركة	متاح صفحة 50	-	-	-	-
	3-303	كثافة الطاقة	-	-	-	-	-
	4-303	خفض استهلاك الطاقة	متاح صفحة 50	-	-	-	-
	5-303	خفض متطلبات الطاقة للمنتجات والخدمات	متاح صفحة 50	-	-	-	-

الحذف			رقم الصفحة و/أو الروابط و/أو الإجابة المباشرة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير/مصدر آخر
المحذوف	السبب	الشرح			

المواضيع الجوهرية					
التدريب والتعليم					
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية 2021	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 66-67 و 69	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 404: التدريب والتعليم 2016	1-404	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	متاح صفحة 66	-	-
	2-404	برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	متاح صفحة 67	-	-
	3-404	% للموظفين الذين يخضعون لمراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	متاح صفحة 69	-	-
التنوع وتكافؤ الفرص					
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية 2021	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 72 و 130	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	1-405	تنوع هيئة الإدارة والموظفين	متاح صفحة 72 و 130	-	-
	2-405	نسبة الراتب الأساسي والأجور بين الإناث والذكور	متاح صفحة 72	-	-
عدم التمييز					
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية 2021	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	-	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقرير 406: عدم التمييز 2016	1-406	حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة لعام 2023 هو صفر	-	-
المجتمعات المحلية					
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية 2021	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 95-114	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 413: المجتمعات المحلية 2018	1-413	العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي وتقييمات التأثير وبرامج التنمية	متاح صفحة 95-114	-	-
	2-413	العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	لم تكن هناك مثل هذه العمليات في عام 2023	-	-
التقييم الاجتماعي للموردين					
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية 2021	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	-	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 414: التقييم الاجتماعي للموردين 2016	1-414	الموردون الجدد الذين خضعوا للتحقيق طبقا للمعايير الاجتماعية	-	معلومة غير متاح/ غير مكتمل	نحن في صدد تحديد هذا المؤشر والاعلان عنه في التقارير القادمة
	2-414	الآثار الاجتماعية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	-	معلومة غير متاح/ غير مكتمل	نحن في صدد تحديد هذا المؤشر والاعلان عنه في التقارير القادمة
خصوصية العملاء					
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية 2021	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 91-92	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 418: خصوصية العملاء 2016	1-418	الموردون الجدد الذين خضعوا للتحقيق طبقا للمعايير الاجتماعية	متاح صفحة 91-92	-	-

الحذف			رقم الصفحة و/أو الروابط و/أو الإجابة المباشرة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير/مصدر آخر
المحذوف	السبب	الشرح			

المواضيع الجوهرية					
التقييم البيئي للموردين					
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية 2021	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	-	معلومة غير متاح / غير مكتمل	نحن في صدد تحديد هذا المؤشر والاعلان عنه في التقارير القادمة
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 308: التقييم البيئي للموردين 2016	1-308	الموردون الجدد الذين خضعوا للتحقيق طبقا للمعايير البيئية	-	معلومة غير متاح / غير مكتمل	نحن في صدد تحديد هذا المؤشر والاعلان عنه في التقارير القادمة
	2-308	التأثر البيئية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	-	معلومة غير متاح / غير مكتمل	نحن في صدد تحديد هذا المؤشر والاعلان عنه في التقارير القادمة
التوظيف					
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية 2021	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 73 و 77-76	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 401: التوظيف 2016	1-401	تعيين الموظفين الجدد ومعدل تدوير الموظفين	متاح صفحة 73	-	-
	2-401	الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	متاح صفحة 77-76	-	-
	3-401	إجازة رعاية الطفل	متاح صفحة 77	-	-
علاقات العمل/الإدارة					
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية 2021	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	-	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقرير 402: علاقات العمل /الإدارة 2016	1-402	الحد الأدنى لفترات الإشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية	تلتزم stc بقانون العمل الكويتي، على وجه التحديد المادة 32، مما يضمن الإبلاغ عن أي تغييرات تشغيلية قبل ثلاثة أشهر على الأقل من تسريح العمال.	-	-
الصحة والسلامة المهنية					
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية 2021	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	متاح صفحة 79-82	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	1-403	نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	متاح صفحة 79	-	-
	2-403	تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	متاح صفحة 79	-	-
	3-403	خدمات الصحة المهنية	متاح صفحة 82	-	-
	4-403	مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	متاح صفحة 82	-	-
	5-403	تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	متاح صفحة 81	-	-
	6-403	تعزيز صحة العمال	متاح صفحة 82	-	-
	7-403	منع وتخفيف آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات العمل	متاح صفحة 82	-	-
	8-403	العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	متاح صفحة 82	-	-
	9-403	الإصابات المرتبطة بالعمل	متاح صفحة 82	-	-
	10-403	اعتلال الصحة المرتبط بالعمل	متاح صفحة 82	-	-

الملحق ب - المقاييس البيئية والاجتماعية والحوكمة في الدليل الإرشادي
الشامل للشركات المدرجة لإعداد تقرير الاستدامة لدى بورصة الكويت

البيئية					
المقياس	الحساب	هدف التنمية المستدامة ذو صلة SDGs	معيار المبادرة العالمية لاعداد التقارير ذو صلة GRI	خطة التنمية الوطنية الكويتية 2035 ركائز الرؤية	حالة الشركة وموقعه في التقرير
انبعاثات الغازات الدفيئة	E1.1) مجموع الانبعاثات، على شكل مكافئ ثاني أكسيد الكربون، للنطاق 1 (إذا انطبق) E1.2) مجموع الانبعاثات، على شكل مكافئ ثاني أكسيد الكربون، للنطاق 2 (إذا انطبق) E1.3) مجموع الانبعاثات، على شكل مكافئ ثاني أكسيد الكربون، للنطاق 3 (إذا انطبق)	13 العمل المناخي	المعيار 305 GRI: الانبعاثات في 2016	بيئة معيشية مستدامة	نطاق غازات الدفيئة 1 و 2 متاح في صفحة:52 نطاق غازات الدفيئة 3 غير متاح
كثافة الانبعاثات	E2.1) مجموع انبعاثات الغازات الدفيئة لكل معامِل لقياس الإخراج (E2.2) مجموع انبعاثات الغازات غير الدفيئة كثافة الانبعاثات لكل معامِل لقياس الإخراج	13 العمل المناخي	المعيار 305 GRI: الانبعاثات في 2016	بيئة معيشية مستدامة	نحن في صدد تحديد هذا المؤشر والاعلان عنه في التقارير القادمة
استخدام الطاقة	E3.1) مجموع كميات الطاقة المستهلكة بشكل مباشر E3.2) مجموع كميات الطاقة المستهلكة بشكل غير مباشر	12 الاستهلاك والانتاج المسؤولين	المعيار 302 GRI: الطاقة في 2016	بيئة معيشية مستدامة	متاح صفحة:50
كثافة الطاقة	مجموع كميات الطاقة المستخدمة بشكل مباشر لكل معامِل لقياس الإخراج	12 الاستهلاك والانتاج المسؤولين	المعيار 302 GRI: الطاقة في 2016	بيئة معيشية مستدامة	نحن في صدد تحديد هذا المؤشر والاعلان عنه في التقارير القادمة
مزيج الطاقة	نسبة مئوية: استخدام الطاقة حسب نوع توليد الطاقة	7 طاقة نظيفة وأسعار معقولة	المعيار 302 GRI: الطاقة في 2016	بيئة معيشية مستدامة	متاح صفحة:50
استخدام المياه	E6.1) مجموع كميات المياه المستهلكة E6.2) مجموع كميات المياه المعالجة	6 المياه النظيفة والنظافة الصحية	المعيار 303 GRI: المياه والنفائات السائلة في 2018	بيئة معيشية مستدامة	نحن في طور حساب استهلاك المياه بطرق تقديرية والاعلان عنه في التقارير القادمة
العمليات البيئية	E7.1) هل تعتمد الشركة سياسة رسمية بشأن البيئة؟ نعم / لا E7.2) هل تعتمد الشركة سياسات محددة بشأن النفائات و/أو المياه و/أو الطاقة و/أو إعادة التدوير؟ نعم/ لا E7.3) هل تعتمد الشركة نظاما معتمداً لإدارة الطاقة؟ نعم/ لا	12 الاستهلاك والانتاج المسؤولين	المعيار 306 GRI: النفائات في 2020	بيئة معيشية مستدامة	E7.1): نعم E7.2): لا (فيد التنفيذ) E7.3): لا
المراقبة البيئية	هل يتولى مجلس الإدارة/ فريق الإدارة الإشراف على و/أو إدارة المخاطر المتصلة بالمناخ؟ نعم/لا	13 العمل المناخي	المعيار 102 GRI: الافصاحات العامة في 2016	بيئة معيشية مستدامة	نعم في صفحة 129-130
المراقبة البيئية	هل يتولى مجلس الإدارة/ فريق الإدارة الاشراف على و/أو إدارة مسائل أخرى في مجال الاستدامة؟ نعم/لا	-	-	بيئة معيشية مستدامة	نعم في صفحة 34
التخفيف من مخاطر تغير المناخ	مجموع الاستثمارات السنوية المخصصة لتطوير البنية التحتية والتكيف مع تغير المناخ وتطوير المنتجات المتصلة بالمناخ؟	13 العمل المناخي	-	بيئة معيشية مستدامة	لا ينطبق
المسؤولية الاجتماعية					
المقياس	الحساب	هدف التنمية المستدامة ذو صلة SDGs	معيار المبادرة العالمية لاعداد التقارير ذو صلة GRI	خطة التنمية الوطنية الكويتية 2035 ركائز الرؤية	حالة الشركة وموقعه في التقرير
معدل الاجور بين الجنسين	معدل: متوسط رواتب الذكور الى متوسط رواتب الاناث	5 المساواة بين الجنسين	المعيار 405 GRI: التنوع وتكافؤ الفرص في 2016	رأس مال بشري إبداعي	متاح صفحة:72
معدل حركة الموظفين	S2.1): % تغيير الموظفين بنظام الدوام الكامل سنويا S2.2): % تغيير الموظفين بنظام الدوام الجزئي سنويا S2.3): % تغيير المقاولين و/أو المستشارين سنويا	-	المعيار 401 GRI: التوظيف في 2016	-	متاح صفحة:64
التنوع بين الجنسين	S3.1): % مجموع الوظائف التي يشغلها الذكور والاناث في المنشأة S3.2): % المناصب التي يشغلها الذكور والإناث في المستويات الوظيفية المبتدئة والمتوسطة S3.3): % المناصب التي يشغلها الذكور والإناث في المستويات العليا والتنفيذية	5 المساواة بين الجنسين	المعيار 102 GRI: الافصاحات العامة في 2016 المعيار 405 GRI: التنوع وتكافؤ الفرص في 2016	رأس مال بشري إبداعي	متاح صفحة:72
معدل العمال المؤقتين	S4.1): % مجموع الوظائف التي يشغلها موظفون بنظام الدوام الجزئي في المنشأة S4.2): % مجموع الوظائف التي يشغلها مقاولون و/أو مستشارون في المنشأة	-	المعيار 102 GRI: الافصاحات العامة في 2016 المعيار 401 GRI: التوظيف في 2016	-	متاح صفحة:64

المسؤولية الاجتماعية					
المقياس	الحساب	هدف التنمية المستدامة ذو صلة SDGs	معيار المبادرة العالمية لاعداد التقارير ذو صلة GRI	خطة التنمية الوطنية الكويتية 2035 ركائز الرؤية	حالة الشركة وموقعه في التقرير
عدم التمييز	هل تنتهج الشركة سياسة بمناهضة التحرش الجنسي و /أو التمييز؟ نعم/لا	10 الحد من أوجه عدم المساواة	المعيار 103 GRI: النهج المعيار 406 GRI: عدم التمييز في 2016	إدارة حكومية فاعله	نعم (شاملة في سياسة الموارد البشرية)
نسبة الاصابات	% مدى تكرار وقوع الاصابات بالنسبة لمجموع ساعات عمل الموظفين	3 الصحة الجيدة والرفاهية	المعيار 403 GRI: الصحة والسلامة المهنية في 2018	-	صفر
الصحة والسلامة الشاملة	هل تنتهج الشركة سياسة للصحة المهنية و/أو الصحة والسلامة الشاملة؟ نعم/لا	3 الصحة الجيدة والرفاهية	المعيار 103 GRI: النهج الإداري في 2016	-	نعم في صفحة:82
عمل الاطفال والعمل القسري	S8.1): هل تنتهج الشركة سياسة لمناهضة عمل الأطفال و/أو العمل القسري؟ نعم/لا S8.2): إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة مناهضة عمل الأطفال و/أو العمل القسري هذه الموردین والبائعين؟ نعم/لا	8 العمل اللائق ونمو الاقتصاد	المعيار 408 GRI: عمالة الأطفال في 2016	الاقتصاد المتنوع المستدام	S8.1): نعم S8.2): نعم
حقوق الانسان	S9.1): هل تنتهج الشركة سياسة خاصة بحقوق الانسان؟ نعم/لا S9.2): إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة حقوق الانسان هذه الموردین والبائعين؟ نعم/لا	10 الحد من أوجه عدم المساواة	المعيار 412 GRI: تقييم حقوق الانسان في 2016	إدارة حكومية فاعله	S9.1): نعم S9.2): نعم (شاملة في سياسة الموارد البشرية)
العمالة الوطنية	S10.1): نسبة العمالة الوطنية S10.2): خلق الوظائف المحلية بشكل مباشر وغير مباشر	8 العمل اللائق ونمو الاقتصاد	المعيار 202 GRI: التواجد بالسوق في 2016	الاقتصاد المتنوع المستدام	متاح صفحة:66
الحوكمة					
المقياس	الحساب	هدف التنمية المستدامة ذو صلة SDGs	معيار المبادرة العالمية لاعداد التقارير ذو صلة GRI	خطة التنمية الوطنية الكويتية 2035 ركائز الرؤية	حالة الشركة وموقعه في التقرير
التنوع في مجلس الإدارة	G1.1): % بيان مجموع مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الأعضاء من الذكور والإناث G1.2): % بيان مقاعد اللجان التي يشغلها الأعضاء من الذكور والإناث	10 الحد من أوجه عدم المساواة	المعيار 405 GRI: التنوع وتكافؤ الفرص في 2016	إدارة حكومية فاعله	متاح صفحة:130
استقلالية مجلس الإدارة	G2.1): هل تحظر الشركة الرئيس التنفيذي من رئاسة مجلس إدارته؟ نعم/لا G2.2): % بيان مجموع مجلس الدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون	-	المعيار 102 GRI: الافصاحات العامة في 2016	-	متاح صفحة:130
الحوافز التشجيعية	هل يتم صرف حوافز للمسؤولين التنفيذيين بصفة رسمية لتفصيل نهج الاستدامة؟ نعم/لا	-	المعيار 102 GRI: الافصاحات العامة في 2016	إدارة حكومية فاعله	لا، ولكن هناك خطط لتنفيذها في المستقبل
التفاوض الجماعي	% مجموع عدد الموظفين في المنشأة المشمولين باتفاقية/اتفاقيات التفاوض الجماعي	10 الحد من أوجه عدم المساواة	المعيار 102 GRI: الافصاحات العامة في 2016 المعيار 407 GRI: الحرية النقابية والمفاوضة الجماعية في 2016	-	جميع موظفي شركة stc مرتبطون بعقود عمل فردية رسمية. تخضع شروط التوظيف في الشركة للمعايير الإقليمية لظروف العمل، ولا يتم تطبيق نظام المفاوضات الجماعية وفقاً للتشريعات الكويتية السارية
مدونة قواعد سلوك الموردین	G5.1): هل البائعون أو الموردون في الشركة ملزمون باتباع مدونة لقواعد السلوك؟ G5.2): إذا كانت الاجابة نعم، ماهي نسبة الموردین الذين أقروا رسمياً التزامهم بالقواعد؟	12 الاستهلاك والانتاج المسؤولين	المعيار 102 GRI: الافصاحات العامة في 2016 المعيار 103 GRI: النهج الإداري في 2016	-	G5.1): نعم G5.2): 100% في صفحة:161
الأخلاق المهنية ومكافحة الفساد	G6.1): هل تنتهج الشركة سياسة مناهضة الفساد و/أو سياسة للأخلاقيات؟ نعم/لا G6.2): إن كانت الإجابة نعم، ما هي نسبة العاملين في الشركة الذين أقروا رسمياً بالتزامهم بالسياسة؟	16 السلام والعدل والمؤسسات القوية	المعيار 102 GRI: الافصاحات العامة في 2016 المعيار 205 GRI: مكافحة الفساد في 2016	-	G6.1): نعم G6.2): 100% في صفحة:157-160
سرية البيانات	G7.1): هل تنتهج الشركة سياسة لحماية سرية البيانات؟ نعم/لا G7.2): هل اتخذت الشركة خطوات للتقيد بقواعد اللائحة العامة لحماية البيانات GDPR؟ نعم/لا	-	المعيار 103 GRI: النهج الإداري في 2016 المعيار 415 GRI: خصوصية العميل في 2016	-	G7.1): نعم G7.2): نعم في صفحة:91-92

الحوكمة					
المقياس	الحساب	هدف التنمية المستدامة SDGs ذو صلة	معيار المبادرة العالمية لاعداد التقارير ذو صلة GRI	خطة التنمية الوطنية الكويتية 2035 ركائز الرؤية	حالة الشركة وموقعه في التقرير
إعداد تقارير الاستدامة	G8.1: هل تنشر الشركة تقريراً عن الاستدامة؟ G8.2: هل بيانات الاستدامة مدرجة في نظام العمل الخاص بالشركة؟ نعم/لا	-	-	-	G8.1: نعم G8.2: نعم
ممارسة الافصاح	G9.1: هل تقدم الشركة بيانات عن الاستدامة الى اطر اعداد تقارير الاستدامة؟ G9.2: هل تركز الشركة على بنود محددة من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة؟ نعم/لا G9.3: هل تضع الشركة أهدافاً وترفع تقارير عن تقدمها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة؟ نعم/لا	-	-	-	G9.1: نعم G9.2: نعم G9.3: نعم في صفحة: 36-38
التأكيد / التدقيق الخارجي	هل يطلع طرف ثالث بالتأكد أو التحقق من صحة الإفصاحات التي تقدمها الشركة عن الاستدامة؟ نعم/لا	-	المعيار GRI 102: الإفصاحات العامة في 2016 المعيار GRI 103: النهج الإداري في 2016 يعتمد مقترنا بالمعايير ذلت الصلة بهذا الشأن	-	لم يتم إجراء أي تدقيق خارجي، وسيتم العمل عليه وتطبيقه في التقارير اللاحقة

stc

الاستفسارات والملاحظات

نرحب بالاستفسارات أو الملاحظات أو
الاقتراحات عبر:

sustainability@stc.com.kw 



stc.kwt



stc_kwt



stc_kwt



stc_kwt



stc
Kuwait



stc
Kuwait