



صفر
حوادث اختراق البيانات دون وقوع أي حوادث تتعلق بالمعلومات الشخصية المحددة للعملاء (PII)

18%
نسبة تمثيل المرأة في مجلس الإدارة

96%
نسبة الإنفاق على المشتريات المحلية على مستوى مجموعة stc

الحوكمة الفعّالة والممارسات الأخلاقية.06

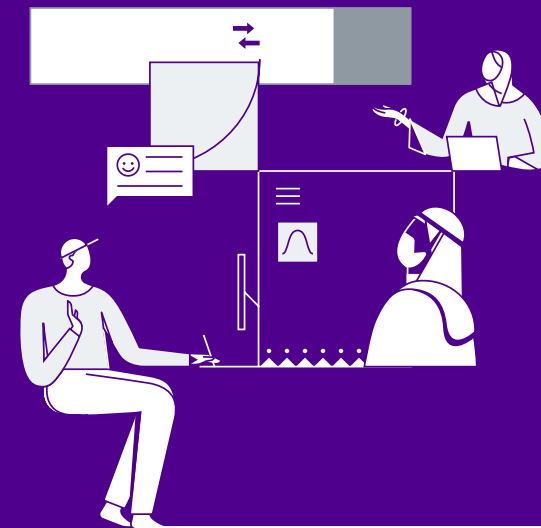
174	دور مجلس إدارة مجموعة stc
178	الحوكمة النزيهة
198	تعزيز الثقة في عالم رقمي
208	إدارة سلسلة التوريد

تُعَدُّ الحوكمة الجيدة والسلوك المهني الأخلاقي من الركائز الأساسية لاستدامة المؤسسات ونجاحها. وتلتزم مجموعة stc بتبني أفضل ممارسات الحوكمة المستندة إلى النزاهة واحترام حقوق الإنسان، بما يضمن تعزيز مرونة المجموعة ومسؤوليتها على المستويين المؤسسي والفردية.

نحرص في مجموعة stc على إدارة عملياتنا بمسؤولية وشفافية وضمن أعلى معايير المساءلة، بما يُسهم في تحقيق قيمة طويلة الأجل لجميع الأطراف المعنية. كما نواصل تطوير إطار الحوكمة لدينا بشكل مستمر، من خلال تحديث موثيق اللجان والسياسات والممارسات المؤسسية ذات الصلة. ونلتزم بتطبيق بروتوكولات صارمة تهدف إلى ترسيخ أعلى معايير السلوك والأخلاقيات والضوابط الرقابية في مختلف أنشطتنا وعملياتنا.

وتؤكد مجموعة stc التزامها بمواءمة ممارساتها المؤسسية مع أهداف المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، بما يُعزز مسيرتنا نحو مستقبل أكثر استدامة وازدهاراً، ويُحقق أثراً إيجابياً مستداماً في المجتمعات والدول التي نزاوّل فيها أعمالنا.

كما تسعى مجموعة stc إلى مواءمة حوكمة الاستدامة لديها بشكل فعال مع معايير الإفصاح الدولية لإعداد التقارير المالية والمعلومات المالية المتعلقة بالاستدامة (IFRS S1, S2)، تعزيزاً للشفافية والمساءلة بشكل مستمر. وسوف تسهم هذه المواءمة في تمكين الأطراف المعنية من الحصول على رؤى واضحة حول آليات الحوكمة والضوابط والإجراءات التي نهدف إلى اتباعها لرصد ما يتصل بالاستدامة من مخاطر وفرص وحسن إدارتها.



دور مجلس إدارة مجموعة stc

حوكمة الشركات وتفاصيل مجلس الإدارة

تأكيداً على التزام مجموعة stc بممارسات الأعمال المستدامة، فإنها تواصل تطوير إطار الحوكمة المؤسسية من خلال تحديث موثيق اللجان، والسياسات، والممارسات المؤسسية ذات الصلة. كما تحرص على تطبيق بروتوكولات صارمة تهدف إلى ترسيخ أعلى معايير السلوك والأخلاقيات المهنية والضوابط الرقابية في جميع عملياتها، وتعمل مجموعة stc على موازنة حوكمتها لقضايا الاستخدام مع معايير الإفصاح الدولية لإعداد التقارير المالية والمعلومات المالية المتعلقة بالاستدامة (IFRS S1, S2)، ليتسنى للشركاء فهم الآليات والضوابط والإجراءات المعتمدة لمتابعة وإدارة ومراقبة المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة.

يتكون إطار الشركات لدينا من استراتيجية واضحة لتحقيق أهداف مُحدّدة وتخصيص دقيق للمسؤوليات، لضمان كفاءة أنظمة الحوكمة لدى مجموعة stc وفعاليتها العالية. ويدير مجموعة stc مجلس إدارة يتألف من 11 عضواً يعينهم المساهمون لمدة لا تتجاوز 4 سنوات. ويحق لأي مساهم ترشيح نفسه و/أو شخص واحد أو أكثر ليكون عضواً في مجلس الإدارة في حدود نصيبه من رأس مال الشركة.

وقد شهدت استراتيجية الاستدامة الخاصة بمجموعة stc تطوراً بارزاً، حيث أدرجتها المجموعة رسمياً ضمن نموذج التشغيل، إلى جانب متطلبات الإفصاح المرتبطة بها. كما تم في عام 2021م تشكيل لجنة الاستخدام للإدارة التنفيذية، والتي أوكلت إليها صلاحيات معالجة قضايا المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة.

يتولى مجلس الإدارة مسؤولية مراجعة اتجاهات المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، إلى جانب تقييم مخاطرها ومدى أهميتها في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، بالإضافة إلى دراسة دوافع تبني ممارسات الاستدامة. ويشمل ذلك رصد تجارب الشركات العالمية الكبرى التي اعتمدت أهدافاً ومعايير متقدمة في مجال المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة بهدف تحسين الأداء المؤسسي وإدارة الآثار غير المالية.

يبلغ متوسط مدة العضوية في مجلس الإدارة أربع سنوات، ويملك خمسة أعضاء خبرات عملية ذات صلة بقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات. ويجري تنفيذ برامج تدريبية وورش عمل ومؤتمرات مختصة لضمان التطوير المستمر، بما يتماشى مع سياسة تدريب أعضاء المجلس وتقييم أدائهم.

وفي إطار التمكين المؤسسي، تبني مجموعة stc سياسة الخطة التنفيذية لحوافز المدى الطويل، والتي تشمل المبادئ التوجيهية الخاصة بملكية الأسهم وبيانات مساهمات الأعضاء غير التنفيذيين، مع الحفاظ التام على سرية هذه المعلومات. وقد صادق مجلس إدارة المجموعة على استراتيجية الاستدامة وفوّض الإدارة التنفيذية بتنفيذها، بما يشمل وضع مؤشرات الأداء الرئيسية، والإرشادات والتوجيهات، وسياسات المسؤولية الاجتماعية، وإدارة مصروفات المسؤولية الاجتماعية للمجموعة ضمن الميزانية المعتمدة. ويقترح الموظفون وفرق الإشراف هذه المبادرات، قبل خضوعها لمراجعة الإدارة التنفيذية العليا واعتمادها لها.

وقد انتخب مجلس إدارة جديد للدورة التاسعة في 24 يوليو 2024م، وذلك لمدة أربع سنوات ميلادية. ولمزيد من التفاصيل حول تشكيل المجلس، يُرجى الرجوع إلى **التقرير السنوي لعام 2024م.**

إشراف مجلس المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة على قضايا الاستخدام والقضايا الأخلاقية

تتولى لجنة الإدارة التنفيذية لشؤون الاستدامة، برئاسة الرئيس التنفيذي لمجموعة stc، مسؤولية تطوير بيان الغرض والقيم والرسالة والاستراتيجيات والسياسات والأهداف واعتماده وتحديثه، فيما يتعلق بقضايا الاستخدام والقضايا الأخلاقية، تحت إشراف مجلس الإدارة.

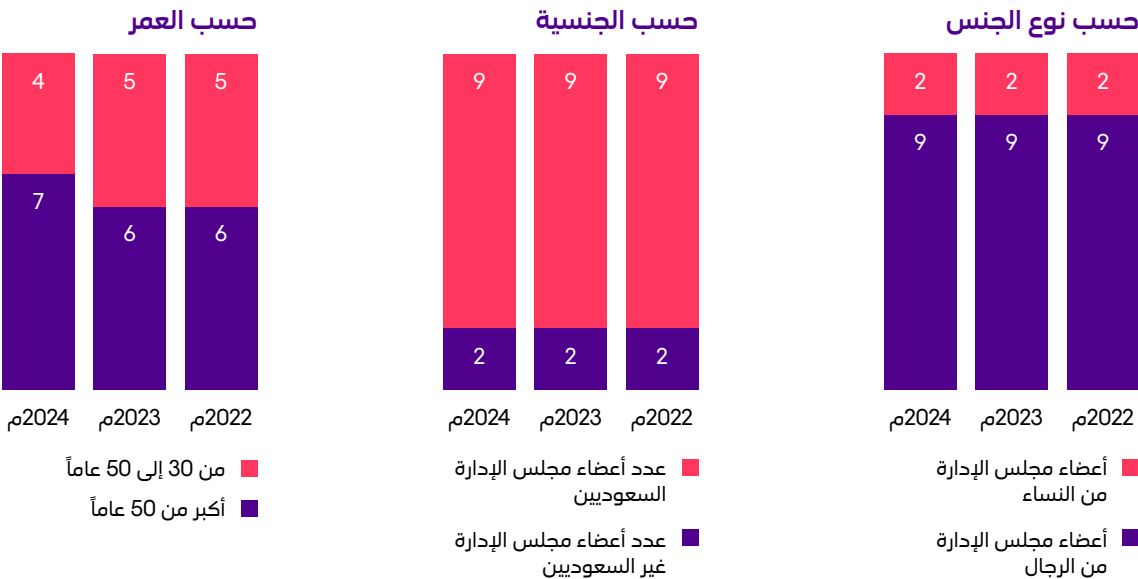
تتمثل اللجان الإدارية الرئيسية للاستدامة في مجموعة stc فيما يلي:

اللجنة الإدارية	المسؤوليات
مجلس الإدارة	- الإشراف على جهود الاستدامة على مستوى المجموعة من خلال لجنة إدارة الاستدامة. - اعتماد استراتيجية الاستدامة. - إطلاع اللجنة التنفيذية التابعة للمجلس على أبرز نتائج تقرير الاستدامة ومحتواه.
لجنة الإدارة التنفيذية لشؤون الاستدامة	- الاطلاع على تحديثات منتظمة تتعلق بإطار العمل، والاستراتيجية، وخطط العمل، ومستوى الأداء، وذلك من خلال مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف الخاصة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، في اجتماعاتها ربع السنوية أو عند الحاجة. - اعتماد استراتيجية الاستدامة وتقرير الاستدامة الخاص بها. - مراجعة تقرير الاستدامة واعتماده من قبل الإدارة العليا، مع الحصول على الموافقة النهائية من الرئيس التنفيذي لمجموعة stc قبل إصداره.
الرئيس التنفيذي للشؤون الاستراتيجية لمجموعة stc	التصديق على استراتيجية وتقرير الاستدامة بما يضمن توافقها مع أفضل الممارسات العالمية، والأنظمة الوطنية، والأهداف المؤسسية.

تنوع مجلس الإدارة

يتميّز مجلس الإدارة واللجان الدائمة لدينا بالتنوع، حيث ينتمي أعضاؤها إلى مجموعة متنوعة من الخلفيات القطاعية والمهنية، ويتمتعون بخبرات متعددة تتماشى مع احتياجات أعمالنا. ويعمل مجلس إدارة مجموعة stc بشكل فعال على تعزيز هذا التنوع وتشجيع المبادرات الهادفة إلى تحسينه في المناصب القيادية العليا والمجالات الأخرى داخل الشركة. وقد شكلت النساء في عام 2024م ما نسبته 18% من أعضاء مجلس الإدارة.

تنوع مجلس إدارة مجموعة stc



دور مجلس إدارة مجموعة stc تنمة

يتم تعميم التقييم السنوي لمجالس الإدارة بشكل روتيني لأغراض التقييم، ويهدف ذلك إلى تعزيز الأداء عبر مختلف الجوانب ذات الصلة لكل مجلس إدارة ضمن مجموعة stc، بما في ذلك التفويض، والميثاق، وتنفيذ الصلاحيات، وتكوين اللجان.

تلتزم مجموعة stc بأعلى مستويات الشفافية، حيث تنشر جميع وثائق حوكمة الشركات والتقارير السنوية المطلوبة قانونياً على موقعنا الإلكتروني، بما في ذلك وثائق تأسيس الشركة، وميثاق الحوكمة، وموائق مجلس الإدارة واللجان التابعة له، والسياسات الأساسية، ومعلومات مكافآت التنفيذيين. كما يتم الإفصاح عن نتائج الجمعيات العامة ومحاضر الاجتماعات، بما يضمن وصول الأطراف المعنية إلى المعلومات الجوهرية المرتبطة بالحوكمة والأداء المالي.

وفي إطار مواعمة الحوافز المالية مع أهداف الاستدامة طويلة الأجل، يتضمن نظام الأجور المتغيرة السنوية لدينا مؤشرات الاستدامة كأحد مكوناته الأساسية. **وقد تم تضمين مؤشر الاستدامة ضمن مؤشر الأولويات المؤسسية، والذي يُشكل 10% من معايير تقييم الأداء للمكافآت المتغيرة قصيرة الأجل للإدارة العليا، حيث تمثل مقاييس الاستدامة المخصصة 5% منها.** كما تجدر الإشارة إلى أن 30% من التقييم مخصص للبرامج الاستراتيجية، ويخصص جزء منها لبرامج تركز بشكل واضح على الاستدامة.

تقييم الأداء والمكافآت

تراجع لجنة الترشيحات والمكافآت التابعة لمجلس الإدارة تشكيل المجلس بانتظام مع التركيز على ضمان تشكيله من أشخاص يتمتعون بمزيج متنوع من الخلفيات والمهارات والمعرفة والخبرة، مع تركيز كبير على قطاعي التقنية والاتصالات. ويجري المجلس تقييماً سنوياً لأدائه لضمان فعاليته واستمراريته في تحقيق أهدافه.

وتتضمن سياسة الترشيحات والمكافآت المحدثة بنوداً خاصة بالاسترداد والخصم، وذلك دعماً للأداء طويل الأجل وتعزيزاً للسلوك المهني الأخلاقي. كما تحدد الخطة التنفيذية للحوافز طويلة الأجل لدى مجموعة stc الإرشادات المتعلقة بملكية الأسهم وبيانات المساهمين غير التنفيذيين، بينما تضع سياسة تقييم الأداء معايير واضحة لتقييم الأداء بما يتماشى مع قيم المجموعة في الأخلاقيات، والحوكمة الجيدة، وفعالية مجلس الإدارة.

نحن ملتزمون بضمان أعلى مستويات الشفافية من خلال نشر جميع وثائق حوكمة الشركات والتقارير السنوية المطلوبة قانونياً على موقعنا الإلكتروني (www.stc.com.sa)، بما في ذلك ميثاق حوكمة الشركات الخاص بمجموعة stc، وموائق مجلس الإدارة واللجان، والسياسات الاستراتيجية، وتعويضات المسؤولين التنفيذيين، والبيانات المالية، ومحاضر الاجتماعات. بالإضافة إلى ذلك، وضمن جهودنا لتقييم الأداء على مستوى مجالس إدارات الشركات التابعة،

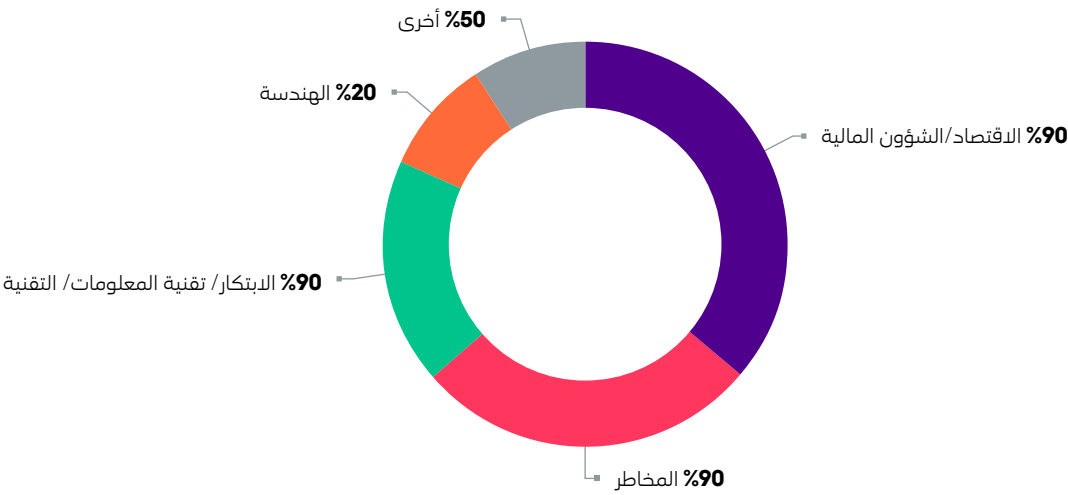
نظام المكافآت المتغيرة السنوية

الوزن %	مؤشرات الأداء الرئيسية النموذجية	الجانب
60%	مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالأرباح والخسائر	المالية
30%	البرامج الاستراتيجية	الاستراتيجية
10%	الاستدامة مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالحوكمة والمخاطر والالتزام درجة التنوع والشمول درجة التسرب الوظيفي	الأولويات المؤسسية

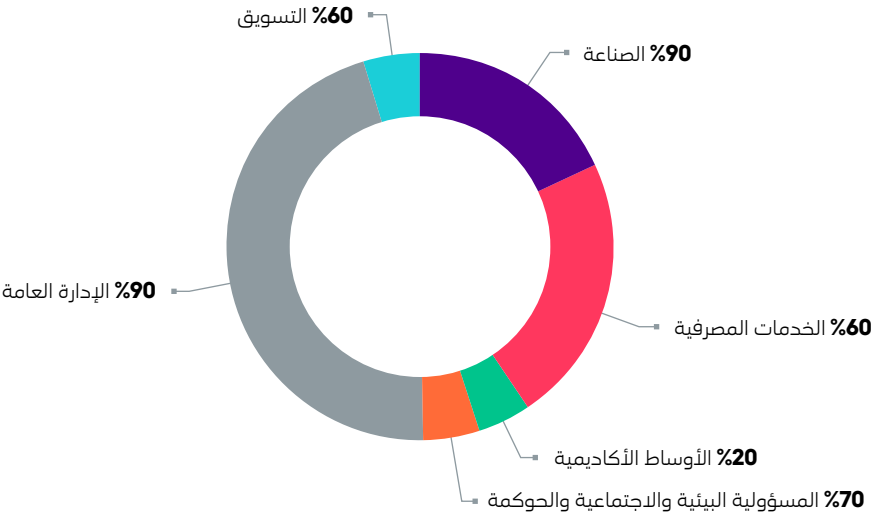


يضم مجلس إدارة مجموعة stc، المكون من 11 عضواً، مزيجاً متنوعاً من المهارات والخبرات والتجارب المتعمقة في مختلف القطاعات، مما يُعزز فعالية الحوكمة والرقابة الاستراتيجية. ويتكون المجلس من قادة يتمتعون بخلفيات مهنية في المجالات التالية:

مهارات أعضاء مجلس الإدارة



خبرات أعضاء مجلس الإدارة



الحوكمة النزيهة

أخلاقيات العمل

ترسخ مجموعة stc مبادئ النزاهة من خلال الالتزام بالشفافية، والمساءلة، وممارسات الأعمال المسؤولة. وتولي المجموعة أهمية بالغة للامتثال للمعايير الإقليمية واحترام حقوق الإنسان، مع وضع معايير أخلاقية رفيعة في قطاعي الاتصالات وتقنية المعلومات.

وبجسد إطار الحوكمة المؤسسية لدى مجموعة stc قيم الشفافية والنزاهة والثقة، بما يضمن حماية حقوق ومصالح الأطراف المعنية. كما يعزز نهجنا الاستباقي في إدارة المخاطر جهود مكافحة الفساد، ويسهم في ترسيخ ثقافة قائمة على المساءلة.

ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني: بنزاهتنا نروح أبعد

يتماشى ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني الخاص بنا، والذي يحمل عنوان "بنزاهتنا نروح أبعد"، مع القيم الأساسية لمجموعة stc والمتثلة في الحيوية، والتفاني، والإقدام، ويُجسد التزامنا بالتصرف وأداء الأعمال وفقاً لأعلى المعايير الأخلاقية. ويشمل الميثاق 16 مجالاً تمثل جوانب يحتمل أن تشكل مخاطر على النزاهة، حيث يقدم كل منها إرشادات واضحة ونصائح عملية لموظفينا، وعملائنا، وشركائنا في الأعمال، وموردنا، وجميع الأطراف المعنية، حول كيفية تصرف مجموعة stc وممثلها في مختلف المواقف.

ويحظر ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني، إلى جانب سياسات مكافحة الفساد والاحتيال لدى المجموعة، جميع أشكال مدفوعات التسهيل. وتشمل هذه السياسات المجموعة بأكملها، بما في ذلك جميع الشركات التابعة لها. وتماشياً مع نموذج التشغيل المحدث لدينا، نعمل حالياً على توحيد مكوّن الأخلاقيات ضمن برنامج الالتزام في مجموعة stc ليشمل جميع الشركات التابعة على مستوى المجموعة. وكجزء من مسؤوليات البرنامج، ينظم فريق الأخلاقيات ورشة عمل مدتها نصف يوم حول القيادة الأخلاقية، تستهدف قادة الشركات التابعة، بمن فيهم المسؤولون التنفيذيون، والمدراء العامون، وأعضاء مجالس الإدارة عبر المجموعة بأكملها. وتسلط الورشة الضوء على الدور المحوري الذي يؤديه القادة في تعزيز الثقافة الأخلاقية، كما تشمل تناول مجالات مخاطر رئيسية مثل مكافحة الفساد، وتضارب المصالح، والتعامل مع الهدايا والضيافة.

إن الالتزام بميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني الخاص بمجموعة stc مطلوب تماماً من جميع الموظفين، والعاملين، والمسؤولين التنفيذيين، وأعضاء فرق القيادة على مستوى الشركة، ويمتد نطاق هذا الالتزام ليشمل الموردين والمقاولين، حيث وقع جميع الموظفين على إقرار الالتزام بميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني. ويعد التدريب على النزاهة إلزامياً على جميع المستويات الوظيفية، كما أن أي مخالفة تقابل بإجراءات تأديبية صارمة، قد تصل إلى إنهاء الخدمة عند الاقتضاء.

تعزيزاً لالتزامها بالتميز الأخلاقي، أعلنت مجموعة stc خلال الربع الثالث من عام 2024م عن تحقيق محطة جديدة في رحلتها نحو الامتثال، من خلال تعيين جهة تدقيق خارجية مستقلة لتنفيذ مراجعة شاملة لأخلاقيات الأعمال على مستوى المجموعة. وقد تم الانتهاء من أول عملية تدقيق خارجي بواسطة شركة ديلويت في ديسمبر 2024م، الأمر الذي يجسد التزام stc الراسخ بالشفافية والحوكمة الأخلاقية. وستجري مراجعة خارجية لأخلاقيات الأعمال مرة كل ثلاث سنوات، لضمان التحسين المستمر وترسيخ ممارسات الامتثال والمساءلة الأخلاقية.

ويُبرز هذا النهج المتكامل في مجال الأخلاقيات والامتثال حرص مجموعة stc على الالتزام بأعلى معايير النزاهة، وتعزيز بيئة مؤسسية قائمة على الشفافية والمساءلة عبر جميع مستويات المجموعة وسلسلة القيمة.

وقد أكدت نتائج تقييم ديلويت وجود إشراف قوي على برامج الأخلاقيات والامتثال من قبل كل من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، وذلك بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية. وتخضع برامج الأخلاقيات والامتثال في مجموعة stc لرقابة دقيقة على كافة المستويات التنظيمية، مع إشراف أساسي من لجنة المراجعة ولجنة المخاطر والامتثال ولجنة الاستثمار التابعة لمجلس الإدارة. ويتم دعم آليات الإشراف من خلال خطوط تقارير مباشرة وغير مباشرة تغطي الوظائف الرئيسية بمجموعة stc، مما يضمن وجود إطار رقابي متكامل وفعال.

وللعام الرابع على التوالي، وقع جميع موظفي ومقاولي مجموعة stc على إقرار ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني. وقد استمرت نسبة 100% هذه منذ عام 2021م، ما يضمن أن جميع الموظفين والمقاولين قد قرأوا وفهموا وتعهدوا بتطبيق مبادئ الميثاق، بما يعزز ثقافة مجموعة stc القائمة على النزاهة والشفافية والمسؤولية المؤسسية.

التدريب على أخلاقيات العمل

تُعد النزاهة والسلوك المهني الأخلاقي من الركائز الأساسية لثقافة مجموعة stc. ولتعزيز هذه القيم، يُطلب من جميع الموظفين، بمن فيهم الإدارة العليا والموظفون الجدد، إتمام **دورة أساسية إلزامية عبر الإنترنت حول النزاهة**. وتعرف هذه الدورة الموظفين على ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني، وتؤكد التزام المجموعة الثابت بممارسات الأعمال الأخلاقية. إضافةً إلى ذلك، يتعين على الموظفين إكمال **دورة متقدمة عبر الإنترنت حول النزاهة**، والتي تقدم محتوى أعمق حول موضوعات الامتثال، ومصممة خصيصاً بما يتناسب مع المهام والمسؤوليات الوظيفية لكل موظف.

وتتكون سلسلة تدريبات النزاهة من **21 وحدة تدريبية، منها 9 وحدات إلزامية** لجميع الموظفين، بينما يتم تخصيص الوحدات الأخرى وفقاً للوصف الوظيفي ودرجة التعرض للمخاطر. ويسهم هذا النهج التدريبي المنهجي في تمكين الموظفين على كافة المستويات من اتخاذ قرارات أخلاقية والحد من مخاطر الامتثال، من خلال تزويدهم بالمعرفة والأدوات اللازمة.



100%

امتثال للتدريبات الإلزامية في 2024م

بالإضافة إلى التدريب الإلزامي على النزاهة، نقدم أيضاً تدريباً إلزامياً على خصوصية البيانات والأمن السيبراني. ولمزيد من التفاصيل حول برنامج التدريب المتعلق بخصوصية البيانات والأمن السيبراني، يرجى الرجوع إلى قسم "خصوصية وأمن البيانات".

الوحدات الإلزامية

1.	مكافحة الفساد
2.	التواصل
3.	تضارب المصالح
4.	الرقابة
5.	التوظيف العادل
6.	الهدايا والضيافة
7.	الصحة والسلامة
8.	التميز التنظيمي
9.	ثقافة الإبلاغ عن المخالفات

الوحدات المخصصة

1.	مكافحة غسل الأموال
2.	علاقات الموردين
3.	الرعاية والتبرعات
4.	التداول بناء على معلومات داخلية
5.	المنافسة العادلة: تجنب الاتفاقات غير اللاتقة
6.	المنافسة العادلة: الذكاء التنافسي
7.	الملكية الفكرية: براءات الاختراع
8.	الملكية الفكرية: العلامات التجارية
9.	الملكية الفكرية: الأسرار التجارية
10.	المنافسة العادلة: التعامل مع المنافسين
11.	المنافسة العادلة: الهيمنة على السوق والسلوك المسيء
12.	الملكية الفكرية: حقوق الطبع والنشر

الحوكمة النزيهة تتمه

مقاييس الأداء

شارك 9,904 موظفين بدوام كامل و1,584 موظفاً بدوام جزئي ومتعاقدين في تدريب ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني في عام 2024م، مما يمثل تغطية بنسبة 100% لكافة موظفي stc السعودية.

تدريب ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني	stc السعودية			مجموعة stc	
	2022م	2023م	2024م	2022م	2024م
الموظفون بدوام كامل	12,131	12,217	9,904	13,735	12,770
الموظفون بدوام جزئي ومتعاقدون	1,671	1,711	1,584	-	-



مكافحة الفساد والإبلاغ عن المخالفات

يحظر ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني في مجموعة stc، إلى جانب سياسات مكافحة الفساد والاحتيال على مستوى المجموعة، وبشكل واضح، جميع مدفوعات التسهيل في مختلف المجالات ذات الصلة بالمجموعة، بما في ذلك جميع الشركات التابعة لها. وتتوافق هذه السياسات مع مبادئ الشفافية الدولية والمبادئ التوجيهية للأعمال بشأن مكافحة الفساد، كما تخضع لمراجعات دورية لضمان مواءمتها المستمرة مع الجهود العالمية لمكافحة الرشوة والاحتيال والفساد.

يؤكد بيان سياسة مكافحة الفساد التزامنا بإجراء جميع عمليات الأعمال بطريقة آمنة ونزيهة ومسؤولة أخلاقياً. ونحن نتبنى نهج عدم التسامح مطلقاً مع الرشوة والفساد، ونلتزم بالتصرف بإنصاف وأمانة ونزاهة في جميع تعاملاتنا وعلاقاتنا التجارية، أينما نمارس أعمالنا.

كما تطلب مجموعة stc من جميع الموظفين حضور دورات إلزامية في التدريب المتقدم على النزاهة، عبر الإنترنت، وتتعلق بمكافحة الفساد والتعامل مع الهدايا والضيافة. لمزيد من التفاصيل، يُرجى مراجعة قسم “التدريب على أخلاقيات العمل”.

في عام 2024م، لم تسجل شركة stc السعودية أي قضايا قانونية عامة متعلقة بالفساد ضد المجموعة أو أي من موظفيها. وكما ذكر سابقاً، يتعين على جميع موظفي شركة stc السعودية، بما في ذلك الإدارة العليا والموظفين الجدد، حضور تدريب أساسي إلزامي على النزاهة عبر الإنترنت وشخصياً، يغطي مبادئ مكافحة الفساد والاحتيال. وقد أتم 11,473 موظفاً، عبر جميع إدارات وأقسام stc السعودية، التدريب على مكافحة الفساد، بما يمثل 99.6% من قوة العمل في الشركة.

تعزيزاً لإطار النزاهة المؤسسية لدى مجموعة stc، تم اعتماد سياسة الإبلاغ عن المخالفات، والتي توفر قناة آمنة وسرية تمكن الموظفين والأطراف المعنية من الإبلاغ عن أي سلوك غير أخلاقي أو احتيال أو مخالفات. وتشجع الشركة الموظفين على الإبلاغ عن أي انتهاكات مشتبه بها عبر القنوات المخصصة للإبلاغ، ويتم التعامل مع هذه البلاغات بسرية تامة ودون أي خوف من الانتقام. وترسخ سياسة عدم الانتقام ثقافة الشفافية والمساءلة من خلال حماية جميع الأفراد الذين يبلغون بحسن نية، وتؤكد على التزامنا بتوفير بيئة عمل داعمة وآمنة. كما نواصل التواصل الفعال حول سياسات مكافحة الفساد وآليات الإبلاغ عن المخالفات والإرشادات الأخلاقية من خلال قنوات متعددة، لضمان إطلاع جميع الموظفين والأطراف المعنية وتمكينهم من دعم التزام مجموعة stc بالنزاهة.

تلقت المجموعة في عام 2024م ما مجموعه 617 بلاغاً عبر قنوات الإبلاغ عن المخالفات، توزعت على النحو التالي:

28	418	150	21
بلاغاً يتعلق بحالات خارجية (مثل حالات احتيال أو فساد محتملة مرتبطة بالهندسة الاجتماعية أو الشركات التابعة)	بلاغاً يتعلق بمخالفات للسياسات والإجراءات الداخلية	بلاغاً مصنفاً تحت فئة “أخرى” (مثل قضايا متعلقة بالموارد البشرية أو السلامة أو الأمن)	حالة ما تزال مفتوحة و قيد التحقيق

طالع سياسة الإبلاغ عن المخالفات عبر هذا الرابط

<https://www.stc.com/content/dam/groupsites/en/pdf/Whistleblowing-Policy-en.pdf>

مقاييس الأداء

مكافحة الفساد

مقاييس مجموعة stc لمكافحة الفساد	2022م	2023م	2024م
عدد القضايا القانونية العامة المتعلقة بالفساد المرفوعة ضد المجموعة أو موظفيها	0	0	0
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي تم فيها فصل الموظفين أو معاقبتهم بسبب الفساد	0	0	0

التدريب على مكافحة الفساد لدى stc السعودية	2022م	2023م	2024م
عدد الموظفين الذين حضروا التدريب على مكافحة الفساد	10,977	12,331	11,473
النسبة المئوية للموظفين الذين حضروا التدريب على مكافحة الفساد	96%	98%	99.6%
النسبة المئوية لأعضاء هيئة الحوكمة الذين تلقوا تدريباً على مكافحة الفساد	100%	100%	100%

التواصل المتعلق بمكافحة الفساد – stc السعودية	2022م	2023م	2024م
النسبة المئوية لأعضاء هيئة الحوكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في stc	100%	100%	100%
النسبة المئوية للموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في stc	100%	100%	100%
النسبة المئوية للشركاء التجاريين الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في stc	100%	100%	100%

الإبلاغ عن المخالفات

مقاييس الإبلاغ عن المخالفات – stc السعودية	2022م	2023م	2024م
عدد الاستفسارات أو الشكاوى التي يتلقاها نظام الإبلاغ الداخلي	532	321	617
النسبة المئوية لما تم إثباته من الاستفسارات أو الشكاوى أو المشاكل التي يتلقاها نظام الإبلاغ الداخلي	95%	84%	80%
النسبة المئوية للحوادث المبلغ عنها فيما يتعلق بحقوق الإنسان	0%	0%	0%

الحوكمة النزيهة تنمة

المشاركة في مبادرات مكافحة الفساد

تتعاون مجموعة stc في إطار استراتيجيتها لمكافحة الفساد مع كل من القطاعين العام والخاص لتعزيز التدابير الوقائية، وشراكتنا مستمرة ووثيقة مع هيئة الرقابة ومكافحة الفساد (نزاهة) في المملكة العربية السعودية، كما نعمل جنباً إلى جنب مع الجهات المعنية للتعريف والتوعية بالسلوكيات والمعايير والقيم التي تعد ضرورية لضمان استدامة جهود مكافحة الفساد بفعالية.

كما تشارك مجموعة stc في عدد من المبادرات الخارجية الخاصة بمكافحة الفساد، ومن أبرزها ما يلي:

 PACI PARTNERSHIP AGAINST CORRUPTION INITIATIVE		
مبادرة الشراكة لمكافحة الفساد (PACI)	مبادرة بيرل (PEARL)	تحالف قيادة أخلاقيات العمل (BELA)
أصبحت مجموعة stc عضواً في المنتدى الاقتصادي العالمي، منتدى مبادرة الشراكة لمكافحة الفساد (PACI)، منذ عام 2019م، بهدف تنفيذ مبادرات تعنى بالقضايا المرتبطة بمكافحة الفساد والالتزام على المستويات القطاعية والإقليمية والوطنية والعالمية.	مبادرة بيرل PEARL هي مؤسسة رائدة غير ربحية تسعى لتشجيع القطاع الخاص على المبادرة ولعب دور قيادي في رفع معايير الحوكمة والنزاهة بغية تعزيز التنافسية التجارية وتحقيق القيمة. وانطلاقاً من شبكتها التي تضم مجموعة كبيرة من الشركات والمؤسسات، تلتزم مبادرة بيرل بمساعدة جميع الأطراف المعنية في تنفيذ معايير أعلى من الحوكمة المؤسسية والتنوع والنزاهة وإعداد التقارير بغرض دعم النمو الاقتصادي المستدام، ومن هذا المنطلق، عقدت مجموعة stc شراكة مع مبادرة بيرل لتعزيز تنفيذ أعلى المعايير في ممارسات حوكمة الشركات والشفافية والمساءلة.	مجموعة stc عضو في تحالف القيادة في أخلاقيات الأعمال، التابع لمؤسسة Ethisphere، وهي مؤسسة عالمية تضم أكثر من 300 شركة رائدة تتعاون فيما بينها لتبادل أفضل الممارسات في مجالات الحوكمة، وإدارة المخاطر، والامتثال، والأخلاقيات.

السلوك المناهض للمنافسة

المنافسة العادلة عنصر أساسي في بناء اقتصاد قوي ومزدهر. وتلتزم مجموعة stc بالمنافسة بشفافية من خلال الامتثال الكامل للأنظمة وقوانين المنافسة المعمول بها. وقد صممت سياساتنا لمنع الممارسات الاحتكارية أو غير التنافسية، مع إدارة المخاطر القانونية المرتبطة بها. ويركز ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني لدينا على الالتزامات الرئيسية التي تضمن حماية مبادئ المنافسة العادلة، بدعم من الإدارة العليا مع ضمان تطبيقها بفعالية على مستوى المجموعة. كما يتضمن برنامج التدريب الإلزامي على ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني وحدة خاصة بالمنافسة العادلة والتي نقدمها لجميع الموظفين.

وتشارك مجموعة stc في المشاورات الحكومية والعمليات التنظيمية ذات الصلة لتعزيز المنافسة العادلة والممارسات المستدامة، والتصدي لأي سلوكيات غير تنافسية. كما ندعم الجهود الحكومية الرامية إلى تعزيز التنافسية الاقتصادية في جميع الدول التي نمارس فيها أعمالنا.

علاقات أساسها الشفافية مع المستثمرين

ضمن التزام مجموعة stc الدائم بتعزيز الشفافية وتعميق التعاون مع المستثمرين، أطلقت في عام 2024م مبادرة تعزيز تواصل الإدارة العليا، والتي تُوفر للمستثمرين قنوات وصول مباشرة إلى قيادات المجموعة والشركات التابعة، بما يتيح لهم طرح استفساراتهم وملاحظاتهم بشكل مباشر.

ولتعزيز فعالية التواصل، أطلقنا تطبيق علاقات المستثمرين (Investor Relations Application) في عام 2024م، والذي قدم خصائص ومزايا فريدة تسهم في تحسين تجربة المستثمرين.

وتولي مجموعة stc اهتماماً كبيراً للاتصال المستمر مع المساهمين من خلال عدة قنوات، تشمل الاجتماعات الثنائية، والمؤتمرات، والاتصالات الخاصة بإعلانات النتائج المالية، بالإضافة إلى سلسلة من العروض التقديمية التفصيلية، والبيانات الصحفية، والتحديثات المستمرة على موقع وتطبيق علاقات المستثمرين.

دراسة حالة

تطبيق جديد لعلاقات المستثمرين

لمحة عامة

خططت مجموعة stc لتطوير تطبيق رائد لعلاقات المستثمرين بهدف تعزيز الشفافية، وسهولة الاتصال، وزيادة مشاركة المساهمين. وقد استجابت هذه المبادرة لتطلعات المستثمرين، مع الأخذ في الاعتبار تطورات الأسواق وتوقعاتها متسارعة التغير.

النهج المتّبع

ابتدأ المشروع بإجراء دراسة تحليلية معمقة لاحتياجات المستثمرين، إضافة إلى مقارنة مرجعية مع أبرز الطول الرائدة في السوق. وأسهمت هذه الرؤى في توجيه عملية تطوير خصائص التطبيق لضمان تصميم أساسه تجربة المستخدم.

وقد أدى التعاون الوثيق بين فريقَي تقنية المعلومات وعلاقات المستثمرين إلى تعزيز ملاءمة التطبيق وسهولة استخدامه ووظائفه. كما لعبت التغذية الاسترجاعية المستمرة خلال مراحل الاختبار دوراً جوهرياً في تحسين تجربة المستخدم النهائية.

النتائج

أزاحت مجموعة stc في عام 2024م الستار عن تطبيقها الذكي الجديد لعلاقات المستثمرين، والذي قدّم مجموعة من الخصائص المبتكرة، تشمل عرض المحافظ الاستثمارية، والاستعلام عن الأرباح غير المستلمة، وحضور اجتماعات الجمعيات العامة، والتصويت على جدول الأعمال، وجدولة الاجتماعات مع فريق علاقات المستثمرين، والوصول إلى معلومات مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية في مجموعة stc. وقد أسهمت هذه التطويرات في تعزيز الشفافية والتفاعل، مما أحدث نقلة نوعية في أنشطة علاقات المستثمرين. ورغم أن معدلات التبني الأولية مباشرة، إلا أن العمل مستمر على تحسين التطبيق لتلبية احتياجات المستخدمين وتوسيع نطاق استخدامه.

الخطوات القادمة

سوف ننفذ تحسينات مستمرة لتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتطوير الوظائف، وتلبية توقعات المستخدمين بشكل أفضل، بما يضمن بقاء التطبيق في مقدمة حلول علاقات المستثمرين الرائدة.

الحوكمة النزيهة تنمة

الالتزام

الالتزام على مستوى المجموعة

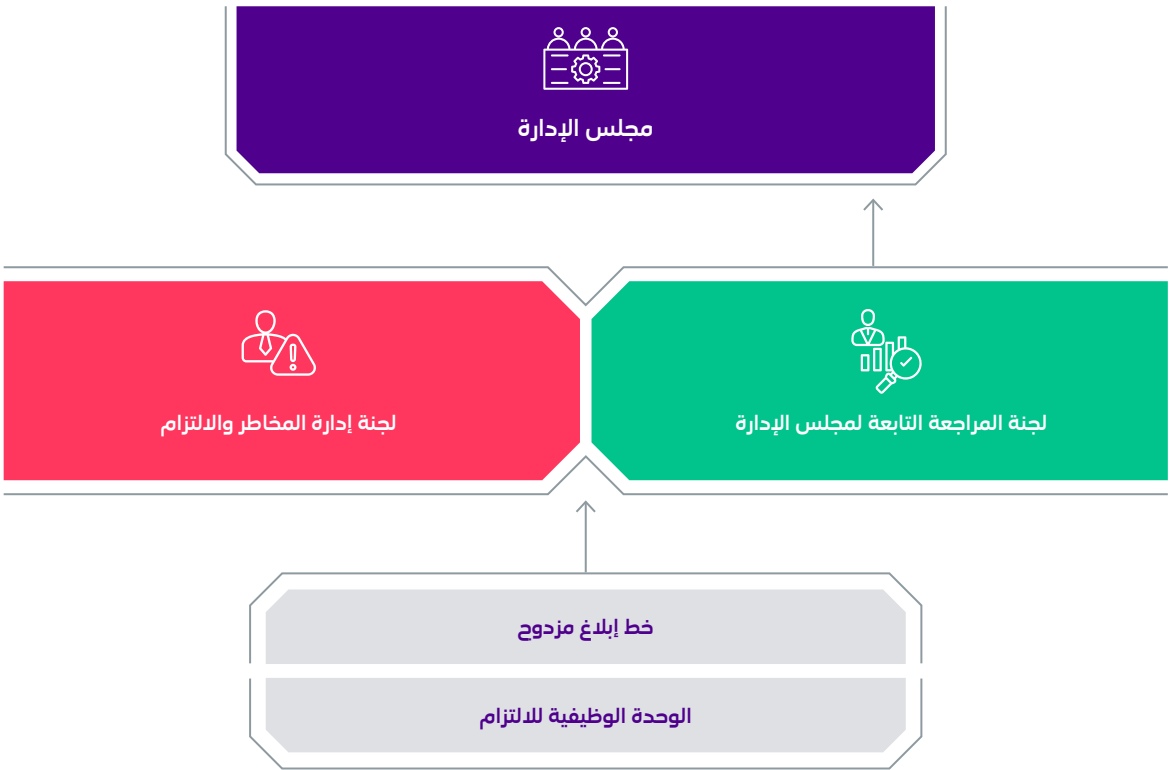
تؤدي وظيفة الالتزام المؤسسي في مجموعة stc دوراً محورياً في تعزيز الالتزام بالنزاهة والسلوكيات الأخلاقية عبر مجموعة stc. وتقوم وظيفة المراجعة الداخلية لدينا بمراجعة جميع وحدات الأعمال بشكل مستقل خلال دورة مستمرة مدتها ثلاث سنوات، وذلك وفقاً لمعايير معهد المراجعين الداخليين (IIA)، مع التركيز على رصد إمكانية حدوث السلوك غير الأخلاقي والاحتيايل أثناء عمليات المراجعة والإبلاغ عنها. وفي إطار تكاملي، تتولى وظائف الرقابة، التي تشمل إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) والالتزام، مسؤولية مراقبة المخاطر وبيئة الرقابة في مجموعة stc بصفة مستمرة لضمان التحسين المستمر لممارسات الحوكمة.

إن لجنة المخاطر والالتزام للإدارة التنفيذية، برئاسة الرئيس التنفيذي، تتلقى وتوافق على التقارير المقدمة من رئيس الالتزام بشأن تنفيذ مدونة الأخلاقيات والسياسات ذات الصلة. في عام 2022م، قامت مجموعة stc بتقوية هيكل الالتزام لديها من خلال إعادة هيكلة وظيفة الالتزام المؤسسي بحيث تتبع مباشرة للرئيس التنفيذي للشؤون التنظيمية والالتزام للمجموعة، مما أتاح إنشاء قطاع مستقل يعمل على مستوى المجموعة. وقد أدى هذا التغيير الهيكلي إلى تسهيل توسيع برنامج الالتزام الخاص بمجموعة stc ليشمل كل

الشركات التابعة، مما ساهم في تطوير نهج موحد لإدارة الالتزام، في أنحاء مجموعة stc، داخل المملكة وخارجها. كما يسمح هذا الهيكل بتنفيذ السياسات والأدوات المناسبة لمراقبة وقياس وتقييم الالتزام بما يضمن تحقيق الأهداف المحددة في مجال الالتزام والمعايير الأخلاقية.

تؤكد تقارير المراجعة من شركة ديلويت أن وحدة المراجعة الداخلية في مجموعة stc تُجرى عمليات مراجعة وتدقيق سنوية على وظائف الالتزام ونزاهة الأعمال، مما يضمن المتابعة المستمرة وتعزيز عمليات الحوكمة الأساسية. تخضع وحدة المراجعة الداخلية لتقييم خارجي للجودة كل ثلاث سنوات، وذلك لضمان الالتزام بأعلى المعايير والممارسات المهنية. وقد حققت الوحدة في آخر تقييم لها أعلى تصنيف من حيث مستوى النضج، وكانت متوافقة بالكامل مع المعايير الدولية للممارسة المهنية للتدقيق الداخلي (معايير معهد المدققين الداخليين) حيث حصلت على تصنيف "يتوافق عموماً"، وهو ما يمثل أعلى درجة من درجات الامتثال للمعايير الدولية. كما ذكر تقرير شركة ديلويت أن برامج الالتزام والمعايير الأخلاقية في مجموعة stc تمت مراجعتها من قبل استشاريين خارجيين في 2021م ومن قبل شركة ديلويت في 2024م، مما يؤكد التزام المجموعة المستمر بتقوية أطر الحوكمة والالتزام.

ومن خلال دمج التقييمات المنتظمة والإشراف المستقل في عملياتها، تعزز مجموعة stc التزامها بالمحافظة على ثقافة المساءلة وضمان التزام جميع الوحدات والشركات التابعة بمعايير الالتزام والمعايير الأخلاقية.



تعمل لجنة إدارة المخاطر والالتزام، بقيادة الرئيس التنفيذي لمجموعة stc، على تمكين مجموعة stc من معالجة وإدارة مجموعة واسعة من المخاطر التشغيلية والاستراتيجية.

تتألف لجنة المراجعة التابعة لمجلس الإدارة، من أعضاء مستقلين تماماً، ويرأسها عضو مجلس إدارة مستقل، وتضمن هذه اللجنة عمل مجموعة stc ضمن الإطار القانوني والأخلاقي، مع الالتزام باللوائح المعمول بها والمبادئ التوجيهية للصناعة. تراجع اللجنة برنامج الالتزام الخاص بمجموعة stc بانتظام لتقييم مدى فاعليته وتحديث أي فجوات أو مجالات تحسين.

الحوكمة النزيهة تنمية

مراقبة الالتزام الداخلي وإعداد التقارير بشأنه

يضمن قطاع الالتزام المؤسسي لدى مجموعة stc الحفاظ على مستوى الالتزام المناسب والسلوكيات الأخلاقية باستمرار عبر مجموعة stc. ويقوم قطاع المراجعة الداخلية لدينا بفحص وتقييم جميع وظائف stc خلال دورة مستمرة مدتها ثلاث سنوات. بالإضافة إلى ذلك، وفقاً لمعيار معهد المراجعين الداخليين، يعمل قطاع المراجعة الداخلية لدينا على دراسة وتقييم إمكانية حدوث السلوك غير الأخلاقي والاحتيال أثناء عمليات المراجعة والإبلاغ عن أي حوادث إذا لزم الأمر. وتتولى وظائف الرقابة، التي تشمل إدارة المخاطر المؤسسية والالتزام، المسؤولية الأساسية عن مراقبة المخاطر وبيئة الرقابة في مجموعة stc بصفة مستمرة.

تعزز لجنة الاستدامة للإدارة التنفيذية برئاسة الرئيس التنفيذي لمجموعة stc الإشراف على الالتزام والمعايير الأخلاقية، وتراجع وتوافق على التقارير المقدمة من رئيس الالتزام بشأن تنفيذ مدونة الأخلاقيات والسياسات ذات الصلة.

منصة "Speak Up" للإبلاغ عن المخالفات الأخلاقية

تحرص مجموعة stc على ترسيخ ثقافة عمل يشعر فيها الموظفون بالثقة عند الإبلاغ عن مخاوفهم المتعلقة بالنزاهة. يتم تشجيع جميع الموظفين والأطراف المعنية على الإبلاغ عن أي مخاوف تتعلق بالنزاهة من خلال القنوات المحددة للإبلاغ عن المخالفات. وتشمل هذه القنوات المدراء المباشرين والمدراء المشتركين بين الإدارات وفريق الموارد البشرية بمجموعة stc والفريق المعني بنزاهة الأعمال والبريد الإلكتروني المخصص للإبلاغ عن المخالفات (speak-up@stc.com.sa).

ويمكن الإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالنزاهة دون الإفصاح عن الهوية عن طريق إرسال رسالة إلكترونية إلى البريد الإلكتروني المخصص للإبلاغ عن المخالفات، ما يسمح بالإبلاغ دون الخوف من الانتقام. ويتم التعامل مع جميع البلاغات بجدية ومعالجتها بطريقة مهنية. وتتواصل مجموعة stc بانتظام مع الموظفين لرفع وعيهم بالقنوات المحددة للإبلاغ عن المخالفات (Speak-Up)، كما تتم تغطية أهمية الإبلاغ عن المخالفات بالتفصيل في التدريبات المتعلقة بالالتزام والأخلاقيات.

يراجع الفريق المعنيّ بنزاهة الأعمال كل ادعاء متعلق بالنزاهة للتأكد من أنه تم الإبلاغ عنه بحسن نية، ثم يتم إجراء تقييم أولي لتحديد طريقة المعالجة المناسبة. وإذا لم تكن المخاوف تناسب معايير النزاهة التي حددها الفريق، فستتم إعادة توجيهها إلى وحدة الأعمال أو الوظيفة المؤسسية المناسبة لحلها.

تفرض مجموعة stc سياسة صارمة تحظر الانتقام من أي شخص يقدم بلاغاً بحسن نية أو يشارك في تحقيق يتعلق بالالتزام. وبمجرد الانتهاء من التحقيقات، يتم اتخاذ الإجراءات التأديبية التي تتراوح من التحذير الرسمي إلى الفصل من العمل، اعتماداً على شدة المخالفة. ويتم تحديد الإجراء التأديبي من خلال أخذ جميع العوامل المحيطة بالحدث في الاعتبار. وإذا تم اتهام موظف بسلوك غير مشروع، فسيُمنح فرصة للرد على الادعاءات قبل اتخاذ أي قرار.

منع التمييز والمضايقة في مكان العمل

تطبق مجموعة stc سياسات صارمة لمنع التمييز والمضايقة في مكان العمل، وذلك من خلال ميثاق الأخلاقيات وسياسة التوظيف العادل. ونحن ملتزمون بتعزيز التنوع وننتهج سياسة عدم التسامح مطلقاً مع أي شكل من أشكال المضايقة أو التمييز. ويتم تشجيع جميع الموظفين على الإبلاغ عن هذه الانتهاكات من خلال قنوات الإبلاغ عن المخالفات. ويعمل فريق التنوع والمساواة والشمول على نشر الوعي بهذه القضايا، في حين يحرص القادة على تعزيز ثقافة عمل شاملة للجميع.

يرجى الاطلاع على ميثاق الأخلاقيات وسياسة التوظيف العادل لدينا هنا: https://www.stc.com.sa/content/dam/groupsites/en/pdf/codeofethics_EN.pdf

قد تؤدي انتهاكات ميثاق الأخلاقيات إلى إلحاق ضرر بالغ بسمعة مجموعة stc وتتسبب في خسائر مالية فادحة. وعليه، فإن أي مخالفة قد تستوجب اتخاذ تدابير صارمة، قد تصل إلى الإجراءات التأديبية أو الفصل من العمل عند الاقتضاء.

الالتزام بالقوانين واللوائح

في عام 2024م، حافظت مجموعة stc على التزامها التام والصارم بجميع الأنظمة والقوانين واللوائح داخل الدول التي تعمل فيها. ونحرص على تعزيز علاقات إيجابية وبناءة مع جميع الجهات التنظيمية ذات الصلة لضمان حماية حقوق المساهمين وحماية سمعتنا فيما يتعلق بالالتزام، إلى جانب الحفاظ على مركزنا التنافسي وحصتنا السوقية.

وضمن جهودنا لتعزيز الالتزام بالأنظمة والقوانين واللوائح، نراقب نشاط حالات عدم الالتزام، بهدف تحديد الأسباب الجذرية لحالات عدم الالتزام واتخاذ التدابير التصحيحية اللازمة لمنع تكرارها. ويجري تقييم شكاوى العملاء بشكل دوري لضمان التوصل إلى الحلول المناسبة والالتزام الصارم بالقرارات التنظيمية ذات الصلة. في عام 2024م، لم تسجل مجموعة stc أي حوادث تتعلق بعدم الالتزام بالأنظمة والقوانين واللوائح في جميع الدول التي تعمل فيها، مما يعكس التزامنا الراسخ بالنزاهة المؤسسية والتميّز التنظيمي.

مقاييس الأداء

مجموعة stc الالتزام بالأنظمة والقوانين واللوائح	2022م	2023م	2024م
حوادث تتعلق بعدم الالتزام بلوائح المجتمع والاقتصاد الوطني	0	0	0
حوادث تتعلق بعدم الالتزام بالأنظمة والقوانين واللوائح البيئية	0	0	0
عدد العقوبات غير المالية المتعلقة باللوائح البيئية ولوائح المجتمع والاقتصاد الوطني	0	0	0
إجمالي الغرامات والتسويات القانونية والتنظيمية المتعلقة باللوائح البيئية ولوائح المجتمع والاقتصاد الوطني	0	0	0

التزام سلسلة التوريد

في إطار التزامنا بمزاولة الأعمال بنزاهة، تعمل مجموعة stc فقط مع الموردين الذين يشاركونها نفس المعايير الأخلاقية. ونظراً لأن ممارسات العمل الخاصة بالموردين تؤثر على سمعة الشركة، فإننا نطلب من جميع مورديننا التوقيع على ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين، مع الإقرار بأنهم سيمثلون لهذا الميثاق ولممارسات الأعمال الأخلاقية.

100%

من موردي مجموعة stc ملتزمون بميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين في عام 2024م

وفي إطار ترسيخ هذه المعايير، فإننا نتواصل أيضاً مع الموردين سنوياً لتذكيرهم بسياسة حظر الهدايا لدى مجموعة stc وتشجيعهم على مساءلة مجموعة stc والإبلاغ عن أي سوء سلوك من خلال القناة المخصصة للإبلاغ عن المخالفات. كما نؤكد على ضرورة التزام جميع الموردين بالميثاق الذي يتضمن المبادئ التوجيهية لمكافحة الفساد، بما يعزز موقفنا الراسخ في رفض الرشوة وكل أشكال السلوك غير المهني. ولمزيد من المعلومات، يرجى مراجعة قسم إدارة سلسلة التوريد في الصفحة 208.

الحوكمة النزهة تتمه

التزامنا بحقوق الإنسان

في مجموعة stc، لا تُعد حقوق الإنسان مجرد سياسة بل تمثل مبدأً جوهرياً يشكل هويتنا وممارسات الأعمال لدينا، فهي الأساس الذي بُنى عليه نزاهتنا والثقة التي نكتسبها من الأطراف المعنية يومياً. ولا يقتصر وجود سياسات قوية في مجال حقوق الإنسان على حماية سمعة العلامة التجارية فحسب، بل يعزز الولاء لدى المستثمرين والعملاء والموظفين، ويمكّننا من إدارة المخاطر بشكل استباقي وفعال. ويشمل التزامنا بحقوق الإنسان كل جوانب أعمالنا، بدءاً من تشغيل منشأتنا ومراقبتنا ووصولاً إلى تعاملنا مع الموردين والشركاء.

في الربع الرابع من عام 2024م، صادق الرئيس التنفيذي لمجموعة stc على سياسة حقوق الإنسان الجديدة والمحسنة، التي تُعد محطة مهمة تؤكد التزام المجموعة بأعلى معايير السلوك الأخلاقي. وتماشياً مع الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، وإعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل، واستناداً إلى المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، فإن هذه السياسة لا تعكس مجرد الالتزام فحسب، بل تجسّد أيضاً دوراً ريادياً في هذا المجال. كما جرى إعدادها لتتماشى مع المتطلبات التنظيمية الفريدة في المملكة العربية السعودية وخارجها.

وقد أولت المجموعة هذا العام اهتماماً خاصاً بقضايا حقوق الإنسان ذات الصلة المباشرة بأعمالها، حيث جرى تحديد عدد من المجالات الحيوية التي تتطلب العناية، بما يشمل الحقوق في مكان العمل، وظروف العمل، وأخلاقيات سلاسل التوريد، والمشاركة المجتمعية، وبروتوكولات الأمن. وبالتعاون الوثيق مع هيئة حقوق الإنسان في السعودية، عملت مجموعة stc على تطوير وتحسين نهجها في تنفيذ المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة، وعززت جهودها لخلق بيئة عمل أكثر احتراماً وشمولية.

إن هذه السياسة ليست مجرد كلمات على ورق، بل هي إطار عملي يوجّه قراراتنا وسلوكنا. فهي تتناول التزامات هامة، من بينها الخصوصية والسرية، والتنوع والشمولية، وتوفير ظروف عمل آمنة وصحية، وعقود العمل العادلة، وساعات ومعايير العمل المناسبة والأجور، والمساواة في بيئات العمل، وحظر عمل الأطفال، ومنع العمل القسري والاتجار بالبشر، وتطوير مهارات الموظفين. وقد ضمنت بحيث لا نكتفي فقط بتحقيق التوقعات، بل نُسهّم في وضع معايير جديدة في مجال حقوق الإنسان في قطاعنا.

تتحمل إدارات الشؤون القانونية والمشتريات والموارد البشرية، بالتعاون الوثيق مع جميع وحدات الأعمال، مسؤولية تنفيذ هذه السياسة وضمان دمج اعتبارات حقوق الإنسان في جميع القرارات اليومية. ولتعزيز الوعي والمساءلة، أطلقت المجموعة برامج تدريبية تهدف إلى تزويد الموظفين بالمعرفة والأدوات اللازمة لاتخاذ قرارات أخلاقية. كما تُقدم تقارير منتظمة إلى اللجان التوجيهية المعنية بالتدقيق وحوكمة البيانات، مما يضمن الشفافية والمساءلة داخل المجموعة. وعلاوة على ذلك، تمكّن أداة الإبلاغ عن المخالفات التابعة لمجموعة stc الموظفين والمقاولين والموردين من الإبلاغ عن أي مخاوف تتعلق بحقوق الإنسان، وهي مدعومة بسياسة عدم الانتقام الصارمة لحماية المبلغين عن المخالفات.

نتبنى نهجاً استباقياً في مساءلة الموردين، بدءاً من عملية التأهيل المسبق الدقيقة، تليها تقييمات مستمرة للأداء وفحوصات الالتزام. وفي عام 2024م، أجرينا تقييماً لجميع الموردين الجدد لضمان التزامهم بالمعايير البيئية ومعايير العمل وحقوق الإنسان. ويتضمن كل عقد رئيسي بنوداً تتعلق بحقوق الإنسان تتناول مسائل أساسية مثل الأجور العادلة، وساعات العمل، ومتطلبات الحد الأدنى للسن، والسلامة في مكان العمل، وما إلى ذلك. كما يحظر ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين في مجموعة stc عمالة الأطفال، والعمل القسري، والتمييز، بينما يشجع على التنوع، وتوطين الوظائف، والممارسات المسؤولة في سلسلة التوريد.

يدعم هذا الالتزام بالشراء الأخلاقي الالتزام بالمعايير الدولية مثل اتفاقية منظمة العمل الدولية لحماية الأجور لعام 1949م (رقم 95) واتفاقية النظافة (التجارة والمكاتب) لعام 1964م (رقم 120). كما تلتزم المجموعة بالبرامج الوطنية لضمان ممارسات الأجور العادلة وحماية العمال بشكل مناسب في المملكة. ونقوم بمراقبة مساءلة الموردين بشكل مستمر من خلال فحوصات الالتزام المنتظمة، مما يعزز قدرتنا على الحفاظ على أداتنا البيئي والاجتماعي.

وندرك في مجموعة stc أن حقوق الإنسان ليست ثابتة بل في تطور مستمر، ولذلك نجري مراجعة وتحديثاً لسياساتنا بشكل دوري للبقاء في طليعة التغيرات التنظيمية وأفضل الممارسات في القطاع. ومن خلال اتباع هذا النهج الديناميكي، تتمكن المجموعة من الوفاء بوعودها بالالتزام بممارسات الأعمال الأخلاقية، مع حماية حقوق الإنسان وتعزيز رفاهية جميع الأفراد المعنيين بعملياتنا. ومع كل خطوة نتخذها، لا نسعى إلى تحسين بيئة الأعمال فحسب، بل إلى بناء مستقبل أفضل.

التدريب على حقوق الإنسان

في مجموعة stc، نركز على تدريب موظفينا على الالتزام بمبادئ حقوق الإنسان داخل المجموعة. وتتمثل سياستنا الرئيسية المتعلقة بمعالجة قضايا حقوق الإنسان في ميثاق الأخلاقيات الخاص بنا، والذي يغطي المجالات الرئيسية المتعلقة بحقوق الإنسان، مثل التوظيف العادل والصحة والسلامة وتعزيز ثقافة الإبلاغ عن المخالفات. بالإضافة إلى ذلك، نقدم أيضاً تدريباً آخر متعلقاً بحقوق الإنسان، بما

مقاييس الأداء

stc السعودية التدريب على حقوق الإنسان	2022م	2023م	2024م
عدد الساعات	196,034	151,559	58,072
النسبة المئوية لجميع الموظفين الذين حضروا التدريب	100%	100%	100%

إدارة المخاطر

يواجه قطاع الاتصالات تحديات متزايدة، من أبرزها انخفاض الطلب على الخدمات الصوتية والزيادة الكبيرة في استهلاك البيانات، والتي تسارعت بفعل جائحة كوفيد-19. وتُرسى التقنيات المبتكرة مفهوماً جديداً لنماذج الإيرادات التقليدية والتي تستدعي الابتكار السريع من مقدمي خدمات الاتصالات.

في هذه السوق المشبعة، يصبح التميّز من خلال تقديم عروض خدمات عالية الجودة أمراً بالغ الأهمية، إلى جانب الاستثمارات الكبيرة في البنية التحتية، وتعزيز حماية البيانات، والالتزام بالأنطر التنظيمية. ومن أجل الحفاظ على تنافسيتها، يجب على شركات الاتصالات توسيع نطاق خدماتها وتقديم تجارب عملاء سلسة.

وتعد وظيفة إدارة المخاطر لدينا جزءاً لا يتجزأ من نجاح إطار عملنا الاستراتيجي، حيث نقوم بتضمين اعتبارات المخاطر في مرحلة تخطيط الأعمال وتقييم الأداء وعمليات صنع القرار الحاسمة لتحقيق أقصى قدر من التأثير المستدام.

مجموعة stc إدارة المخاطر	2022م	2023م	2024م
النسبة المئوية لوحداث الأعمال التي تم تحليلها بحثاً عن المخاطر المتعلقة بالفساد	100%	100%	100%

في ذلك حماية البيانات والخصوصية، إلى جانب دورات تدريبية محددة للمقاولين. وتُعد هذه الدورات التدريبية إلزامية ويجب على جميع الموظفين إكمالها مرة واحدة على الأقل.

في عام 2024م، تم تقديم 6 دورات إلزامية، بإجمالي 58,072 ساعة تدريباً.

تتبنى مجموعة stc نهج عدم التسامح مطلقاً مع أي مخاطر قد تؤدي إلى حالات الفساد أو الاحتيال، سواء نشأت عن موظفين داخليين أو أطراف معنية خارجية. كما تلتزم المجموعة بأعلى معايير السلوك الأخلاقي، والشفافية، والمساءلة، في جميع ممارساتها التجارية من خلال تطبيق ممارسات صارمة لمكافحة الفساد والاحتيال، تشمل السياسات، وخطأً سرياً للإبلاغ عن المخالفات، وتحقيقات دقيقة، وضوابط داخلية قوية، وإجراءات تدقيق صارمة للأطراف الثالثة. ويعكس هذا الالتزام حرص المجموعة على حماية أصولها وسمعتها ومصالح أصحاب المصلحة.

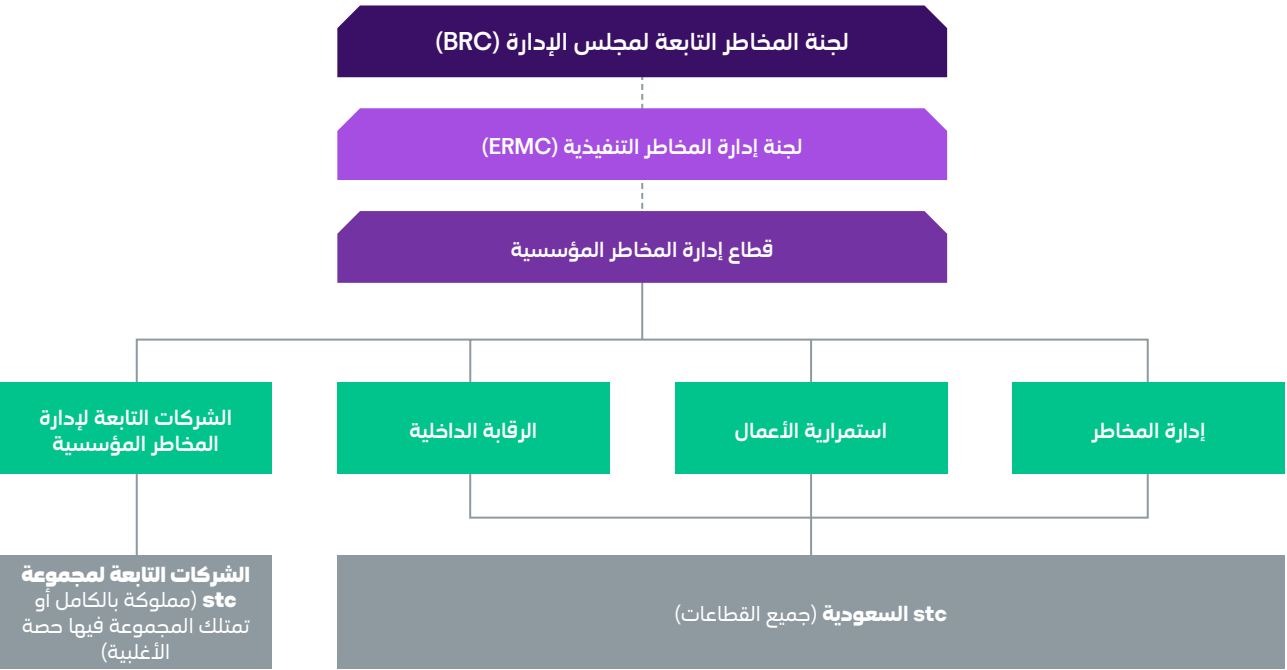
يتم تقييم جميع وحدات أعمال مجموعة stc بشكل روتيني بحثاً عن المخاطر المتعلقة بالفساد. وفي حين تخضع بعض الكيانات المحددة لتقييمات أكثر تعمقاً، فإننا نسعى إلى معالجة أي محاولات فساد من خلال السياسات والإجراءات الحالية والتدريب المكثف لفهم كيفية الالتزام الكامل بجميع القوانين واللوائح والسياسات.

الحوكمة النزيهة تنمة

حوكمة إدارة المخاطر المؤسسية

يضمن مجلس الإدارة الحفاظ على أعلى معايير حوكمة الشركات من خلال المراجعة المنتظمة لأفضل ممارسات تطوير الحوكمة وضمان تطبيقها. وعليه، شكّل مجلس الإدارة لجنة المخاطر المنبثقة عنه والتي تظطلع بمهام الإشراف على تقيّد جميع الجهات ذات العلاقة بالإطار العام لإدارة المخاطر واستراتيجية المخاطر وسياسات إدارة

المخاطر ذات الصلة، ومراقبة أنظمة إدارة المخاطر في مجموعة stc، ومتابعة المخاطر الرئيسية وإدارتها. وتقوم إدارة المخاطر في stc بمهامها بشكل مستقل ومنفصل عن مجموعات الأعمال في stc وقطاعاتها، وقد أتقت الإدارة هذا العام أولى مراحل التقييم وفقاً لاستراتيجية المخاطر التي اعتمدها المجلس لتطوير ممارساتها الحالية ورفع مستوى نضجها.



إطار إدارة المخاطر المؤسسية

يوفر إطار عمل إدارة المخاطر المؤسسية مبادئ توجيهية لإدارة مخاطر الأعمال بشكل استباقي من خلال نظام شامل وديناميكي مصمم لتحديد المخاطر وتقييمها وتحديد أولوياتها وتخفيفها بشكل فعال عبر عمليات مجموعة stc. إن عملية إدارة المخاطر المؤسسية لدينا مدمجة في جميع أنحاء المجموعة لدعم تحقيق أهدافنا الاستراتيجية، ويعتبر تقييم المخاطر ربع السنوي جزءاً لا يتجزأ من هذه العملية. يحدد إطار إدارة المخاطر المؤسسية لدينا بوضوح الأدوار والمسؤوليات، مما يؤدي إلى عملية متسقة وشاملة لتحديد المخاطر وإدارتها.

يتم تحسين نهجنا بشكل مستمر، مما يتيح اكتشافاً أكثر ديناميكية للمخاطر، ونمذجة الترابط بين المخاطر، والاستخدام القوي المتزايد للبيانات، وكلها تعمل على تحسين رؤية المخاطر لدينا واستجابتنا. ومع حصولنا على شهادة معيار ISO 31000، نؤكد التزامنا بالممارسات الرائدة في القطاع. وتم تصميم وتنفيذ منهجية قياسية لتسجيل المخاطر لتوفير السياق وضمان الاتساق في إعداد التقارير وتقييم المخاطر. ويتم بعد ذلك توحيد مخرجات هذه العملية لتحديد المخاطر والتحديات الرئيسية التي تواجه المجموعة.



حرصاً على تصنيف جميع مصادر المخاطر التي قد تؤثر على stc ضمن إطار منهجي واضح، تم تقسيمها إلى خمس فئات رئيسية تُعرف بمخاطر الفئة الأولى. ولتسهيل إدارتها وتعزيز فعالية التواصل بشأنها، يتم تفصيل هذه المخاطر إلى أنواع فرعية ضمن الفئة الثانية، وقد تُقسم في بعض الحالات إلى الفئتين الثالثة والرابعة. وتتولى إدارة المخاطر المؤسسية دور الحافظ لهذه الفئات، وتتمتع بالصلاحيات اللازمة لإضافة أي فئات جديدة أو إعادة تصنيف القائم منها، بما يواكب احتياجات العمل والتوجهات الاستراتيجية للمجموعة.

عائلة المخاطر الفئة 1	مخاطر الشركة	01 <<	مخاطر التشغيل	02 <<	مخاطر التكنولوجيا	03 <<	المخاطر المالية	04 <<	المخاطر القانونية والامتثال	05 <<
عائلة المخاطر الفئة 2	الحوكمة	1.1	تقديم الخدمة	2.1	تكنولوجيا المعلومات	3.1	السوق	4.1	الامتثال	5.1
	استراتيجية	1.2	المبيعات والتسويق	2.2	عمليات الشبكة	3.2	السيولة	4.2	قانوني	5.2
	إدارة البرامج	1.3	الموردين	2.3	الأمن السيبراني	3.3	صرف العملات الأجنبية	4.3	تنظيمي	5.3
	التخطيط وتخصيص الموارد	1.4	الأشخاص / الموارد البشرية	2.4	خصوصية البيانات	3.4	سعر الفائدة	4.4		
	المبادرات الرئيسية	1.5	إدارة الإيرادات	2.5	سلامة البيانات	3.5	الاستثمارات	5.5		
	الاندماجات والاستحواذات والتخارجات	1.6	الأصول المادية	2.6	ذكاء الاصطناعي	3.6	ائتمان	4.6		
	ديناميكيات السوق	1.7	الأصول غير الملموسة	2.7			المحاسبة والائتمان	4.7		
	الانصالات والعلاقات مع المستثمرين	1.8	إدارة المشاريع	2.8			الضرائب والزكاة	4.8		
			استمرارية الأعمال	2.9			هيكل رأس المال	4.9		
			الصحة والسلامة	2.10			الاحتياال	4.10		
							تسرب الإيرادات	4.11		

التأثير: هو الخسارة المتوقعة في حال تحقق الخطر. يُصنّف التأثير عادةً ضمن مستويات من 1 إلى 5 وفق مقياس أشي متصاعد. وفيما يلي مقياس تصنيف التأثير لدى stc:			
التصنيف	المقياس النوعي	القيمة المستخدمة لحساب المخاطر المتأصلة	المقياس الكمي "الإيرادات الشهرية"
5	شديد	أعلى من 400 ₪ مليون	<10%
4	رئيسي	بين 200 مليون و400 ₪ مليون	5% إلى 10%
3	معتدل	بين 40 مليون و200 ₪ مليون	1% إلى 4.99%
2	صغير	بين 2 مليون و40 ₪ مليون	0.05% إلى 0.99%
1	غير مهم	أقل من 2 ₪ مليون	> 0.05%

التصنيف	القياس النوعي	احتمالية حدوث الخطر بشكل نوعي خلال فترة زمنية محددة	الاحتمالية
5	شبه مؤكد	مرة واحدة كل 3 أشهر أو أقل	90%-100%
4	محتمل	مرة واحدة كل 6 أشهر	60%-89%
3	ممکن	مرة واحدة في السنة	41%-59%
2	من غير المحتمل	مرة واحدة كل عامين	5%-39%
1	بعيد	مرة واحدة كل 4 سنوات أو أكثر	أقل من 5%

مؤشر الاهتمام بالإجراءات						
شديد	256	16	36	64	144	256
رئيسي	81	9	20	36	81	144
معتدل	16	4	9	16	36	64
صغير	5	2	5	9	20	36
غير مهم	1	1	2	4	9	16
	1	5	16	81	256	
بعيد		من غير المحتمل	ممكن	محتمل	شبه مؤكد	
تقييم الاحتمالية						

تصنيف المخاطر	مصنوفة درجات المخاطر	خط الأساس لشبهة المخاطر
ضئيل	> 9	أقل من شبهة المخاطر
هامشي	< 9 إلى > 20	ضمن شبهة المخاطر
قابل للإدارة	< 20 إلى > 51	أعلى من شبهة المخاطر
جوهري	< 51 إلى > 101	أعلى بكثير من شبهة المخاطر
حرج	< 101	خارج شبهة المخاطر

في هذا العام، أولينا اهتماماً أكبر بمخاطر الاستدامة والمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، بما يعكس التزامنا بالمواءمة مع أفضل الممارسات العالمية وتوقعات الأطراف المعنية. وقد تم إقرار تقدم كبير في تحديد هذه المخاطر وتقييمها وإدارتها، مما يضمن دمجها في إطار إدارة المخاطر الشامل لدينا وعمليات صنع القرارات الاستراتيجية.

مخاطر الشركة

مخاطر التشغيل

المخاطر القانونية والامتثال

المخاطر المالية

رئيسي (Primary)

معتدل (Moderate)

صغير (Small)

قصير الأمد (Short-term)

متوسط الأمد (Medium-term)

طويل الأمد (Long-term)

193

الحوكمة النزيهة تتمة

تحديد المخاطر

يقع على عاتق كافة وحدات stc مهمة تحديد وتقييم المخاطر التي يمكن أن تؤثر في تنفيذ استراتيجيات stc وأداء عملياتها التشغيلية. ويتم حصر المخاطر المحددة في قائمة موحدة مع ذكر نتائج مسح البيئة المحيطة والمقارنات المعيارية ذات الصلة، ثم تقدم إلى مجموعة مختارة من كبار القادة والتنفيذيين في stc. من خلال تبني منظور شامل للمجموعة، يقوم هؤلاء التنفيذيون بتقييم المخاطر الحرجة، وتحديد التهديدات الناشئة التي تتطلب مزيداً من المتابعة. وتتولى لجنة إدارة المخاطر مهمة تحديد هذه المخاطر والموافقة عليها قبل تقديمها إلى لجنة المخاطر المنيثقة عن مجلس الإدارة التي ترفعها بدورها إلى مجلس الإدارة لمراجعتها بصورتها النهائية واعتمادها.

إدارة المخاطر

يُعد تحديد السياق وفهم البيئة التي تعمل فيها المجموعة أمراً بالغ الأهمية. لذلك، تُصنّف مجموعة stc كل من مخاطرها ضمن فئة محددة (على سبيل المثال: مخاطر مؤسسية، وتقنية، وتشغيلية، ومالية، ومخاطر الالتزام) وتحديد ما إذا كان مصدر التهديد داخلياً أم خارجياً، مما يتيح فهماً أفضل لكيفية التعامل مع المخاطر وضمان المستوى المناسب من الإشراف والضمان. ويتحمل مالكو المخاطر من التنفيذيين كامل المسؤولية لضمان تطبيق الضوابط الكافية وتنفيذ خطط الدرع اللازمة لجعل المخاطر ضمن نطاق تحمل مقبول. كما تخضع استراتيجيات درء المخاطر للمتابعة المستمرة على مدار العام، مع إجراء مراجعات متعمقة للمخاطر. وتضع stc تقييماً شاملاً للسيناريوهات ذات الصلة لكل من المخاطر العليا، مع تقديم رؤية شاملة حول التهديدات والفرص المحتملة وتفعيل استراتيجية مطوّرة لدرء المخاطر.

مراقبة المخاطر

يتم إعداد تقرير مخاطر stc، الذي يعرض المخاطر الرئيسية، لمجلس الإدارة على أساس ربع سنوي، ويتم فحصه أيضاً من قبل لجنة المخاطر المنيثقة عن مجلس الإدارة في اجتماعاتها. بالإضافة إلى ذلك، يتم عرض المخاطر الناشئة كجزء من تقرير مخاطر stc مرة سنوياً. ومن بين المزايا الأخرى، يضمن تقرير مخاطر مجموعة stc مراقبة شفافة لتطور المخاطر الفردية وحالة المخاطر العامة، من خلال إبلاغ لجنة المخاطر المنيثقة عن مجلس الإدارة بآخر التطورات و/أو التغييرات في نظام إدارة المخاطر. ويهدف تعزيز قدرتنا على إدارة المخاطر والإشراف عليها بكفاءة وفعالية، فإننا نعمل على تعزيز قدرات أداة تقنية إدارة المخاطر لدينا، والتي تسهل إعداد التقارير والتحليل والتقييم وإدارة معلومات المخاطر. وستؤدي هذه القدرات المعززة والتحسينات المستمرة في أدوات إدارة المخاطر إلى تحسين وتوسيع

الوظائف. وفي إطار التحسينات المستمرة، قامت مجموعة stc بتحسين أدواتها التقنية لإدارة المخاطر لدعم تحسين إعداد التقارير والتحليل والتقييم وإدارة معلومات المخاطر. بالإضافة إلى ذلك، أجرينا تحسيناً على مؤشرات المخاطر الرئيسية الحالية كإجراء رئيسي لتعزيز ممارسات مراقبة المخاطر، وضمان إشراف ومراقبة أكثر صرامة وإدارة استباقية للمخاطر.

ثقافة المخاطر

نسعى في مجموعة stc إلى توليد مجموعة من السلوكيات والتوقعات التي تدفع الوعي بالمخاطر في جميع أنشطة أعمالها، والمدفوعة بتوجيهات الإدارة العليا والمدعومة بأنظمة إدارة الموارد البشرية. تقوم ثقافة stc على تشجيع اتخاذ الإجراءات للحد من المخاطر في الوقت المناسب وبشكل معقول والتي تعمل على تحسين السلامة التشغيلية وتساعد على اتخاذ قرارات فعالة بشأن المخاطر. نقوم حالياً بالعمل على عدد من الحملات التوعوية لكل فرد لدمج الوعي بالمخاطر في نسيج ثقافتنا، بالإضافة إلى تبني برنامج مستمر للتدريب والتواصل وتحديد الأدوار لإضفاء الطابع الرسمي على إدارة المخاطر مع الاستمرار في دمج التفكير والإجراءات المتعلقة بالمخاطر في المجالات الرئيسية لصنع القرار.

استمرارية الأعمال

في مجموعة stc، يعكس التزامنا الراسخ بإدارة استمرارية الأعمال تركيزنا الاستراتيجي على تعزيز المرونة الوطنية، وضمان سلامة العمليات، وثقة الأطراف المعنية. وكأحد العوامل التمكينية الرئيسية في رؤية السعودية 2030، نضع في أولويتنا مرونة بنيتنا التحتية الحيوية، وحماية أصولنا، وسلامة موظفينا، بما يضمن بقاءنا كحجر الزاوية في الركيزة الرقمية والاتصالات في المملكة.

وتماشياً مع توجيهات اللجنة الوطنية للمخاطر، وهيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، والهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ المُنشأة حديثاً، قامت مجموعة stc بدمج المبادئ التوجيهية الوطنية بالكامل في إطار عمل إدارة استمرارية الأعمال لديها. وتعكس هذه الجهود ريادتنا في مجالات إدارة الأزمات، والمرونة المؤسسية، واستمرارية الأعمال، مما يجعلنا نموذجاً يُحتذى به في القطاع، ونواصل تعزيز قدراتنا من خلال التعاون مع نخبة من الخبراء العالميين لتبني أفضل الممارسات وتطبيق أحدث الحلول المبتكرة.

تركز استراتيجيتنا في إدارة استمرارية الأعمال على الالتزام الصارم بالمعايير الدولية، مثل المعيار العالمي ISO 22301، مدعومة ببرامج تدريبية متخصصة لفرق العمل وفقاً لمعايير المعهد الدولي للتعافي من الكوارث (DRI) ومعهد استمرارية الأعمال (BCI). ونزوّد هذه المقاربة مجموعة stc بقدرات متقدمة تضمن الجاهزية والتميز في الاستجابة للآزمات والاستعداد لها. وخلال العام الماضي، نفذنا أكثر من 200 تمرين ناجح لإدارة استمرارية الأعمال، شملت جميع الوظائف الحيوية ودمجت التعاون بين الإدارات المختلفة. وقد أسهمت هذه الاختبارات الدقيقة في تعزيز فعالية استراتيجيات التعافي، والتحقق من كفاءة خطط استمرارية الأعمال، وضمان القدرة على مواصلة العمليات الحيوية بسلاسة في مختلف الظروف.

لضمان أداء قابل للقياس وشفاف، تستخدم مجموعة stc مؤشرات أداء رئيسية صارمة في جميع أنشطة إدارة استمرارية الأعمال، مما يعكس التزامها الراسخ بنهج منضبط يضمن أعلى مستويات الجاهزية والموثوقية. ومن خلال تحليل أثر الأعمال ودورات التحسين المتكررة، عززنا نضج إدارة استمرارية الأعمال لدينا، مما يضمن توافقها مع المتطلبات والتوجيهات الوطنية والدولية المتعلقة بالمرونة. وفي إطار دعم هذه الجهود، سحّرت stc الإمكانيات الكاملة للتحول الرقمي لتعزيز المرونة والقابلية للتوسع والكفاءة في نظام إدارة استمرارية الأعمال. وقد أسهمت هذه المبادرات في تحديث عملياتنا وتعزيز قدرتنا على التكيف بسرعة مع التحديات المتغيرة.

إدراكاً لأهمية القوى العاملة الماهرة، استثمرت مجموعة stc في برامج تدريبية وتطويرية مهنية مكثفة في إدارة استمرارية الأعمال، وإدارة الأزمات، والاستجابة للحوادث، والتعافي من الكوارث. تضمن هذه البرامج بقاء موظفينا في طليعة تخصصات المرونة، مما يمكنهم من الاستجابة بفعالية للأزمات وحالات انقطاع العمل والاضطرابات. وتعكس الإنجازات المحققة خلال هذا العام التزام stc العميق بدعم الأُطر الوطنية للمرونة، والحفاظ على استمرارية الأعمال، وحماية مصالح المساهمين، وجميع الأطراف المعنية، والمملكة العربية السعودية ككل. كما تؤكد هذه الجهود لقيادتنا الرشيدة ولجميع المواطنين أن مجموعة stc تظل شريكاً موثوقاً في بناء مستقبل آمن ومرن للمملكة العربية السعودية.

الرقابة الداخلية

يقر مجلس إدارة مجموعة stc بأن سجلات الحسابات أعدت بالشكل الصحيح، وأن نظام وإجراءات الرقابة الداخلية أعد على أسس سليمة وكفاءة عالية، دون وجود ملحوظات جوهرية قد تؤثر في قدرة المجموعة على مواصلة نشاطها. وتشرف لجنة المراجعة على أعمال إدارة الالتزام والمراجعة الداخلية والمراجعة الخارجية التي تفحص بشكل دوري مدى كفاية وفعالية نظام وإجراءات الرقابة الداخلية.

ويأتي ذلك ضمن أهداف مجلس الإدارة في الحصول على تأكيد معقول عن مدى سلامة تصميم وفعالية أداء نظام الرقابة الداخلية في مجموعة stc. حيث عقدت لجنة المراجعة خلال العام المالي 2024م، 8 اجتماعات ناقشت خلالها عدداً من الموضوعات ذات الصلة بأعمال اللجنة ومنها على سبيل المثال مراجعة القوائم المالية والاستثمارات ومراجعة وحدات الأعمال في الشركة وكذلك الشؤون الاستراتيجية والتنظيمية والموارد البشرية والمشتريات، إضافة إلى مراجعة أنظمة تقنية المعلومات، وإلى غير ذلك من المسائل المتعلقة بسير العمل في stc من جميع الجوانب، وبحضور المسؤولين في الإدارة التنفيذية والمراجعة الداخلية.

إنجازات إدارة المخاطر

طوال العام السابق، حققت مجموعة stc إنجازات مهمة ضمن مبادرات إدارة المخاطر لدينا، مما عزز مكانتها كمؤسسة قادرة على التكيف والتطلع إلى المستقبل. كان من أبرز الإنجازات هو المراجعة الشاملة وإعادة تقييم مستوى تقبل المخاطر للمجموعة، حيث ضمنت هذه الجهود توافقها مع الأُولويات الاستراتيجية المتطورة وأرست قاعدة قوية لحوكمة أنشطة المخاطر، مما أتاح صنع قرارات مدروسة ومتوازنة على جميع المستويات.

في إطار تعزيز الرقابة على المخاطر، طرحت مجموعة stc مؤشرات مراقبة آلية لجميع المخاطر الرئيسية، حيث توفر هذه الآلية المتقدمة رؤى فورية عن حالة المخاطر، مما يساعد في توقع التهديدات المحتملة والتفاعل بشكل استباقي مع التحديات الناشئة. تماشياً مع هذه الجهود، حصلت مجموعة stc على شهادة معيار (ISO 31000) لإدارة المخاطر المؤسسية، وشهادة معيار (ISO 27001) للأمن المعلومات، مما يبرز التزامها بأفضل الممارسات الدولية وحرصها على الحفاظ على أعلى معايير الحوكمة والأمن.

وفي إطار اعترافها بأهمية ثقافة المخاطر القوية، نفذت مجموعة stc دورات تدريبية شاملة وفعاليات توعية في جميع أنحاء الشركة. وأسهمت هذه الجهود في تعزيز الوعي بمبادئ إدارة المخاطر، وبدأت تؤتي ثمارها في تحسين العمليات الداخلية، مما عزز من روح التعاون والمساءلة.

الحوكمة النزيهة تتمه

واصلت المجموعة تركيز جهودها على توسيع نطاق تغطية المخاطر، لضمان فهم شامل للتهديدات ومستويات التعرض للمخاطر في كافة عملياتها. تم تكثيف الجهود لتعزيز الضوابط الرقابية القائمة وتنفيذ استراتيجيات تخفيف فعالة، مما ساعد في تعزيز حماية المجموعة ضد بيئة المخاطر المتزايدة تعقيداً وديناميكية. تعكس هذه الإنجازات مجتمعة التزام مجموعة stc الثابت بحماية مستقبلها، مع دفع عجلة النمو المستدام.

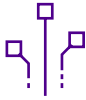
المخاطر الرئيسية

باعتبار stc كياناً رئيسياً في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات العالمية، تتنقل شركتنا في مشهد مليء بالتحديات والتغيرات المتسارعة. ويعتمد النجاح في هذه البيئة الديناميكية على توقعنا الاستباقي للتطورات المحتملة والتحديد المنهجي وتقييم وإدارة المخاطر والفرص المترتبة على ذلك. وتعتبر مجموعة stc وجود نظام فعال لإدارة المخاطر والفرص عنصراً لا غنى عنه في الحوكمة القائمة

على القيمة. وفي مرحلة تقييم المخاطر، نقوم بتصنيف المخاطر إلى مجالات مؤسسية وتقنية وتشغيلية ومالية ومجالات امثال. ويعزز هذا التصنيف فهمنا للخصائص الفريدة لكل خطر ويفيد نهج الإدارة لدينا، مما يسمح لنا بصياغة استراتيجيات مراقبة وضمان مصممة خصيصاً للتعامل مع هذه المخاطر.

وما تزال المخاطر الرئيسية التي تواجه المجموعة مماثلة إلى حد كبير للعام الماضي، مع تحديد خطر واحد إضافي فقط، وإجراء تحديثات طفيفة على المخاطر القائمة. وفيما يلي وصف للمخاطر المهمة، شاملة المخاطر البيئية والاجتماعية، والاستراتيجيات التي نتبعها لإدارتها. ويواصل نظام إدارة المخاطر تسليط الضوء على أهم المخاطر على مستوى المجموعة، مما يعكس التحديات المستمرة بدلاً من التطورات الجديدة.

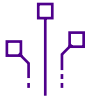
التقنية



تهديدات الأمن السيبراني

أدى ظهور البرمجيات الضارة المتقدمة وهجمات حجب الخدمة (DDoS) إلى تغيير مشهد التهديدات السيبرانية بما يجبر الشركات على إعادة تقييم منهجياتها الدفاعية. ولا يقتصر هذا التهديد على داخل stc نفسها، بل يمتد إلى مقدمي خدماتها باستغلال الثغرات لدى موزدي stc، وكذلك لعملائها حيث يمكن للمخترقين الاستفادة من الثغرات في مهاجمتهم. كما تمثل إدارة التواصل مع الموردين أهمية بالغة، حيث تعتمد stc اعتماداً كبيراً على المقاولين الخارجيين الذين يخطرون stc عن وجود عدد من الحوادث.

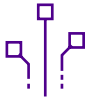
التقنية



خصوصية البيانات

تعد خصوصية البيانات أحد أكبر التحديات التي تواجهها أي شركة، لاسيما مع استمرار نمو حجم البيانات والمراقبة من الجهات التنظيمية والتدقيق من العملاء. ومن الأهمية بمكان الوضوح فيما يتعلق بمخاطر الخصوصية التي تواجهها stc للتعامل مع معلومات تحديد الهوية الشخصية، أو حق المستهلك في تحديد نوع البيانات التي يمكن جمعها وتخزينها وحمايتها ومشاركتها مع أطراف خارجية.

التقنية



المرونة بعد وقوع الكوارث أو الأزمات أو الأحداث التي تؤثر على استمرارية الأعمال

في مشهد الاتصالات سريع التطور، واجهت شبكتنا زيادات غير مسبوقة في الطلب، مما أجبرنا على مواجهة تحديات انقطاع الخدمة الجزئي أو الكلي. وتعد مرونة خدمات تقنية المعلومات والاتصالات أمراً محورياً للحفاظ على مرونة الشبكة التشغيلية، وبالتالي فهي نقطة محورية في استراتيجياتنا لتخفيف المخاطر. وتشكل احتمالية تعطل الشبكة الناجمة عن الأعطال داخل شبكات الاتصالات تحدياً مستمراً يتطلب اهتمامنا الكامل.

المخاطر القانونية ومخاطر الالتزام



وجود تغيرات تنظيمية غير مواتية تؤثر في نموذج الأعمال الحالي

يشهد القطاع وفرة من حيث العدد والوتيرة والأثر في إطلاق اللوائح التنظيمية والتشريعية المتعلقة بالترامات stc الحالية. وقد يكون لهذه اللوائح الجديدة آثار سلبية خطيرة على ربحية stc ومكانتها في السوق، بما في ذلك العقوبات أو الالتزامات المالية.

المخاطر التشغيلية



اضطرابات سلسلة التوريد

قد يكون لنقص المواد ووجود مخاطر في إمداد المعادن النادرة والمكونات الرئيسة الأخرى لتصنيع الرقائق تبعات بعيدة المدى على ريادة stc لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، بما في ذلك قدرتها على تقديم الخدمات الأساسية والجيل القادم من التنقل، فضلاً عن تلبية متطلبات مشاريع البنية التحتية التي عملنا عليها.

المخاطر المؤسسية



تنفيذ الاستراتيجية في سوق ديناميكية

من الضروري لتحقيق النجاح في هذه البيئة التنافسية الحيوية أن تضع مجموعة stc في اعتبارها أهمية وضع عمليات مرنة للتطوير والاستمرارية والتنفيذ على مستوى استراتيجي بحيث تكون قادرة على تحقيق النجاح، بالإضافة أيضاً إلى المرونة التي تضمن القدرة على تلبية متطلبات الأسواق التي تعمل بها.

إجراءات التخفيف من المخاطر

تواصل stc تعزيز وحدة الأمن السيبراني، وتطوير النظم والسياسات الداخلية، ورفع مستويات الإجراءات الأمنية، وزيادة الوعي، واختبار فعالية خطط أمن المعلومات.

وقد أُنشئت stc ممارسات ذات كفاءة عالية لضمان الأمن السيبراني وحماية المعلومات وإدارة الأصول، بالإضافة إلى تعيين كفاءات متقدمة لاختبار الاختراق وإدارة الثغرات.

وضعت stc إطار خصوصية يحتوي على سياسات وإجراءات لضبط خصوصية المعلومات الشخصية، ويشمل ذلك تصنيف البيانات وإدارة السجلات والاحتفاظ بها وإتلافها، بالإضافة إلى تبنيها حلولاً تقنية لتحديد مستويات مختلفة من الصلاحيات للموظفين بناءً على معلومات تحديد الهوية الشخصية التي يحتاجون إليها، مثل الوصول العام والخاص والمقيد.

وضعت stc برامج مكتوبة على مستوى المجموعة تعالج وتتحقق من استمرارية العمليات التشغيلية الحساسة للمؤسسة. وحصلت stc على شهادة المعيار (ISO22301:2019)، وتم اتخاذ جميع الخطوات اللازمة للامتثال لأي متطلبات تنظيمية ذات صلة.

عملت stc على تنفيذ مشاريع إضافية لتعزيز نظم التعافي من الكوارث لضمان استمرارية الأعمال والخدمات، مع مراعاة مختلف الاحتمالات. ويشرف فريق الاستجابة للطوارئ على الأعمال الرئيسية للتخطيط للطوارئ ويجري تجارب افتراضية دورياً. بالإضافة إلى ذلك، تعترف مجموعة stc بالتعاون بشكل وثيق مع الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ التي أنشئت مؤخراً، وذلك لضمان تعزيز صمود المملكة في مواجهة الكوارث والأزمات.

تدرس stc التشريعات التنظيمية بشكل مستمر، وتنسق الجهود مع القطاعات ذات العلاقة بها داخل stc وخارجها، وتطبق أفضل المعايير لضمان تقديم أفضل الخدمات لعملائها بما يحقق أهداف الخطط الوطنية. وقد تم إنشاء تنظيم إداري لقطاع الشؤون التنظيمية للمساهمة في تعزيز قدرات stc في المجال التنظيمي.

تحرص مجموعة stc على تنويع سلاسل التوريد التابعة لها بحيث لا تعتمد على عدد محدود من الموردين، كما تؤكد في عقودها على أن الأنظمة متوافقة مع بعضها بغض النظر عن المورد. وتراجع كذلك شروط التعاقد مع الشركات وتضع التشريعات لضمان ملائمتها المالية والتشغيلية لمتطلبات stc، بما يتماشى مع التطور التقني وسلامة خطط أعمالها. بالإضافة إلى ذلك، تتابع مجموعة stc الجوانب الجيوسياسية لضمان قدرتها على التنبؤ بأي اضطرابات قد تؤثر على سلسلة التوريد نتيجة لهذه العوامل.

تخضع استراتيجية stc للتحديث كل 3 سنوات، وتتم مراجعتها سنوياً للتأكد من أنها ما تزال مواكبة وملائمة للتطورات الحالية. يتسم توقيت المراجعة السنوية والتحديثات التي تتم كل 3 سنوات بالمرونة بما يتماشى مع السياق والديناميكيات ومدخلات الأطراف المعنية، بالإضافة إلى إجراء مسح بيئي شامل (من حيث المنافسين، وتوجهات القطاع، واللوائح التنظيمية، والأداء الاجتماعي والاقتصادي، وأداء stc). كما وضع قطاع إدارة المخاطر المؤسسية استراتيجيته الخاصة لمدة ثلاث سنوات، بما يتماشى مع استراتيجية stc، بهدف دعم تحقيق جميع الأهداف الاستراتيجية.



تعزيز الثقة في عالمٍ رقمي

خصوصية البيانات وأمنها

تلتزم stc في إطار مدونة أخلاقيات العمل لديها بضمان خصوصية بيانات العملاء وأمنها وحمايتها، حيث تُطبّق عمليات حوكمة شاملة لإدارة البيانات الشخصية ومخاطر الأمن السيبراني.

تخضع عملية جمع معلومات العملاء واستخدامها لسياسات خصوصية صارمة، مما يضمن الامتثال الكامل لجميع القوانين ذات الصلة بخصوصية البيانات وأمنها في كل دولة من الدول التي تعمل فيها stc. وتؤكّد سياسة خصوصية البيانات وأمنها على التزام stc بالحفاظ على تدابير صارمة لحماية البيانات، وتصديقاً لذلك، فإن الشركة لا تتسامح مع أي مخاطر قد تؤدي إلى انتهاك خصوصية البيانات، وذلك وفقاً لبيان تقبّل المخاطر الخاص بها. وتحمي الشركة سرية البيانات الشخصية التي عهد العملاء والموظفون والشركاء بها إليها، وتضمن توفّرها عند الحاجة، كما تلتزم بأعلى معايير خصوصية البيانات، مع ضمان موثوقية جميع البيانات الشخصية الحساسة، وضمان تصنيفها وإدارتها بصورة مناسبة، مع الالتزام الصارم بالمتطلبات التشريعية والتجارية.

تراقب stc التهديدات المحتملة لخصوصية البيانات وتعمل على تقييمها بصفة مستمرة، وتتخذ تدابير استباقية للتخفيف من آثار المخاطر المحددة. وتحافظ المجموعة على ثقة الأطراف المعنية لديها وتحمي سمعتها من خلال إعطاء الأولوية لحماية البيانات، والمحافظة على التزامها بالإشراف المسؤول على البيانات الشخصية. ويقدم بيان حماية البيانات وبيان الخصوصية مبادئ توجيهية واضحة حول مواضيع مختلفة تشمل ما يلي:

- الغرض من جمع بيانات العملاء.
- أنواع البيانات الشخصية التي تجمعها الشركة وتستخدمها.
- الطرق التي تتبعها الشركة في جمع البيانات الشخصية.
- مدة تخزين البيانات.
- حقوق أصحاب البيانات، بما في ذلك حقوق العملاء بالنسبة لعملاء stc.

يوضّح إشعار الخصوصية للعملاء والموظفين كيفية استخدام معلوماتهم الشخصية، ولدى stc أنظمة قوية لإدارة البيانات الشخصية والتخفيف من مخاطر الخصوصية، وتعمل الشركة على صيانة هذه الأنظمة وتحديثها بصفة منتظمة لضمان التعامل الآمن مع البيانات الشخصية، إلى جانب اعتمادها إجراءات داخلية صارمة للتعامل مع أي انتهاكات لأمن البيانات. إضافةً إلى ذلك، فمتطلبات خصوصية البيانات جزء لا يتجزأ من عمليات أعمالنا الرئيسية، وهي بذلك تضمن حماية الخصوصية بحكم تصميمها، حيث يجري استخدام العديد من الضوابط كإدارة الهوية والوصول (IAM)، وتصنيف البيانات، ومراقبة نشاط قاعدة البيانات، ومنع تسرب البيانات (DLP)، وتشفير البيانات وإدارة الحقوق الرقمية (DRM).

كما تُلزم stc مورديها وشركاتها بتنفيذ ضوابط صارمة لحماية البيانات الشخصية، بما في ذلك الترقية الدورية لأنظمة أمن البيانات لديهم. ويتولى قسم حماية البيانات والخصوصية (DPP) الإشراف على الخصوصية داخل الشركة، حيث يقيّم كفاءة الأنظمة فيما يخص مخاطر الحماية، ويفرض ضوابط صارمة لحماية البيانات على مستوى أنظمة البيانات الحساسة، إلى جانب فرض ضوابط للأعمال على مستوى جميع الإدارات والأقسام. وقد عمل قسم حماية البيانات والخصوصية على تحديد حقوق العملاء في مختلف نقاط الاتصال، بما في ذلك تيسير طلبات الحصول على نسخة من البيانات عبر تطبيق mystc.

تلتزم الشركة بمبادئ الخصوصية بحكم تصميم عملياتها، ويجري قسم حماية البيانات والخصوصية عمليات تقييم لتأثير المنتجات والخدمات الجديدة على الخصوصية، وذلك قبل إطلاقها. وقد نفذ القسم إجراء التحقق من الالتزام على مستوى الأقسام المسؤولة عن التعامل مع البيانات الشخصية، لضمان التزام أعمال الشركة بالمتطلبات النظامية. كما أطلق القسم مبادرات توعية، وحملت حول الخصوصية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، إضافة إلى إطلاق حملة في اليوم العالمي لخصوصية البيانات لتوعية الموظفين، إذ حققوا معدل إنجاز بلغت نسبته 99% في التدريب على حماية البيانات وخصوصيتها، وتم إدخال التدريب على حماية البيانات والخصوصية ضمن البرنامج التعريفي للموظفين الجدد.

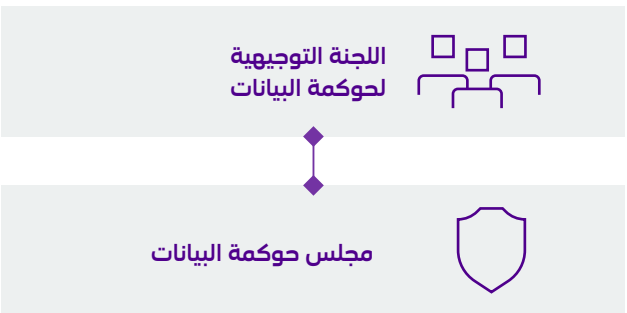
تضمن stc من خلال قسمها المتخصص في حوكمة البيانات وحمايتها تحديد سياسات خصوصية البيانات، وإجراءاتها، والضوابط اللازمة لذلك، ويعمل قسم الأمن السيبراني على تنفيذ تلك الضوابط.

تعاقل قسم حماية البيانات والخصوصية في عام 2024م مع أكثر من 1,996 طلباً لمشاركة البيانات مقارنة بعدد هذه الطلبات في عام 2023م حيث بلغ 1,400 طلب، كما ضُمن جميع العقود بنوداً لحماية البيانات، إضافةً إلى أتمتة شهادات تدمير البيانات؛ لضمان التزام الموردين بمحو بيانات stc بصورة فاعلة فور انتهاء المشروع.

ضُمنت بيانات إشعار الخصوصية لدى stc بصورة تضمن الالتزام بالمتطلبات النظامية في المملكة العربية السعودية والبحرين والكويت، بما يضمن فهم العملاء لكيفية جمع الشركة لبياناتهم وتعاملها معها. ولدى كل شركة تابعة إشعار خصوصية خاص بها يتماشى مع القوانين والمعايير المختلفة لكل قطاع. ويحدّد إشعار الخصوصية ممارسات حماية البيانات والإفصاح عنها، وعمليات التدقيق الداخلية والخارجية، وتدريب الموظفين على حماية البيانات من عمليات الوصول غير المصرح به. وتحافظ الشركة على الشفافية في التقارير التي ترفعها إلى لجان الحوكمة والسلطات التنظيمية. كما يشمل إشعار الخصوصية حقوق العملاء، وسياسات استخدام ملفات تعريف الارتباط، وينطبق إشعار الخصوصية على جميع الموظفين والمقاولين والموردين داخل مجموعة stc. ويضمن التحديث الدوري لإشعار الخصوصية التزام الشركة باللوائح التنظيمية المتطورة، كالمعايير التي نص عليها نظام حماية البيانات الشخصية، ولوائح هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية.

نموذج حوكمة البيانات وإطارها

ينعكس التزامنا بحوكمة البيانات في ممارساتنا التشغيلية، حيث يشرف مجلس إدارة البيانات على المبادرات الهادفة إلى تحسين جودة البيانات وضمان الالتزام التنظيمي، ويرأس المدير العام لحوكمة تحليلات الشركات هذا المجلس، وتعمل اللجنة التوجيهية لحوكمة البيانات على دعم جهود المجلس، وتقديم التوجيه والمشورة، بقيادة الرئيس التنفيذي للتقنية ودعم الرئيس التنفيذي للمجموعة. وتضم اللجنة 20 نائباً للرئيس التنفيذي، و16 وحدة أعمال، حيث يكرّس الجميع جهودهم لضمان موثوقية البيانات وسلامتها على مستوى مجموعة stc. وفي الواقع، يمكن للمجموعة أن تؤكد على اتساق نهجها في حوكمة البيانات، وفعاليتها على مستوى المجموعة بأكملها.



يُعد إطار إدارة البيانات لدينا عنصراً أساسياً للمحافظة على النزاهة والثقة اللتين تركز عليهما عملياتنا، ويعطي هذا الإطار الأولوية لجودة البيانات؛ لتعزيز الثقة وتحقيق التميز التشغيلي، ويفرض سياسات حوكمة شاملة لجميع الموظفين والمقاولين، تأكيداً على المسؤولية المشتركة في حماية البيانات الحساسة.

يعمل قائد الإشراف لدينا في صميم هذا الإطار، وهو خبير حوكمة البيانات المسؤول عن ضمان تحديد بيانات الشركة بشكل دقيق، وضمان الاتساق في تطبيقها، وإدارتها بشكل آمن، وذلك على مستوى مجموعة stc. ويضمن قائد الإشراف من خلال إشرافه على مبادئ حوكمة البيانات في الشركة إعطاء الأولوية القصوى لخصوصية العملاء، والالتزام التنظيمي، والاستخدام الدقيق للبيانات، ويعكس هذا التزام stc الراسخ بالإدارة المسؤولة للبيانات، وضمان تطوير منظومة حوكمة البيانات الخاصة بها بصفة مستمرة لتلبية أعلى المعايير التنظيمية والأخلاقية ومعايير أمن البيانات.



تعزيز الثقة في عالمٍ رقمي تتمة

إطار إدارة البيانات لدينا

يحدّد إطار stc لحماية البيانات وخصوصيتها عشرة مبادئ يجب على جميع الموظفين الالتزام بها أينما كانوا.

- المساءلة**
- الشفافية**
- الاختيار والموافقة**
- الحد من جمع البيانات**
- الاستخدام والاحتفاظ والتدمير**
- الوصول إلى البيانات**
- تقييد الإفصاح عن البيانات**
- أمن البيانات**
- جودة البيانات**
- المراقبة والالتزام**

تشكّل هذه المبادئ القاعدة الأساسية لنهج الشركة في الخصوصية وحماية البيانات، حيث تضمن من خلالها إدارة البيانات الشخصية بأعلى مستويات السلامة والأمن والالتزام.

ويوفر إطار حماية البيانات وخصوصيتها نموذج حوكمة منظم يشمل السياسات والإجراءات التي تنظم خصوصية المعلومات الشخصية، ويتضمن مبادئ توجيهية واضحة بشأن تصنيف البيانات، وإدارة السجلات، والاحتفاظ بالبيانات الشخصية وإتلافها. وقد تم دمج هذا الإطار بشكل منهجي على مستوى stc، مما يجعل خصوصية البيانات مسؤوليةً أساسية لجميع الموظفين.

وتعزيراً للالتزام بمبادئ الخصوصية، فقد تم شرح إطار حماية البيانات وخصوصيتها بشكل واضح من خلال برامج التدريب الإلزامي المبيّنة بالتفصيل في القسم التالي. كما نصت الشركة على هذا الإطار بوضوح في مدونة أخلاقيات العمل، والتي يمكن للجميع الوصول إليها عبر الإنترنت. ويُتوقع من الموظفين الالتزام الكامل بسياسات الخصوصية، على أن هناك إجراءات تأديبية صارمة لمعاقبة عدم الالتزام بها، مما يعكس التزام stc الراسخ بحماية البيانات والالتزام التنظيمي.

ومن المبادرات الأخرى القائمة: أتمتة اكتشاف التهديدات ومعالجتها، والاستفادة من الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات للحصول على رؤية أفضل لمعلومات التهديدات، وتنفيذ الاكتشاف التلقائي للاحتيال، واستخدام التشغيل الروبوتي للعمليات لإجراء التقييمات الأمنية، واعتماد عمليات “DevSecOps” لدمج الممارسات الأمنية في دورة حياة تطوير التطبيقات.

وفي عام 2024م، نفّذت stc أكثر من 1,600 ضابط من ضوابط الأمن السيبراني وضوابط الوصول عن بُعد على مستوى stc، مما أسهم في تعزيز آليات الدفاع لديها، وحماية بنيتها التحتية من التهديدات المحتملة.

الأمن السيبراني

تواصل الهجمات السيبرانية واختراقات البيانات المهنية الانتشار بشكل متزايد مع قيام المنظمات الإجرامية الإلكترونية المتطورة بتحدي قيود الأمن الرقمي، ويستلزم هذا الواقع التطوير والتنفيذ والمراجعة المستمرة للاستراتيجيات الأمنية للشركات.

وبصفتنا شركة لتقنية المعلومات والاتصالات تدبر البنى التحتية الأساسية، والتطبيقات الحيوية، وبيانات الاتصالات، فإن استراتيجية الأمن السيبراني لدينا تضمن تحقيق الحماية الشاملة للمرافق وأنظمة تقنية المعلومات والشبكات الحيوية. وتوفر لجنة التعاون في مجال الأمن السيبراني وتمكينه رؤية مهمة للإدارة العليا بشأن المواضيع ذات الصلة بالأمن السيبراني، إلى جانب تعاونها مع الخدمات الاستشارية الرائدة، مما يجعلها على يقين من محافظتها على أعلى المعايير والإجراءات في هذا الشأن.

الأمن السيبراني: مؤشر تمكين الأعمال

في عام 2024م، أثّقت stc استراتيجيتها الهادفة إلى تعزيز أمنها السيبراني، ومن التحسينات والمبادرات الرئيسية التي تمت خلال العام ما يلي:

- تعزيز مرونة الأعمال على مستوى مجموعة stc.
- تقليص وقت الاستجابة للبلغات إلى أقل من ساعتين.
- تعزيز سمعة العلامة التجارية لـ stc وتعزيز ثقة العملاء من خلال مراقبة الأصول المتصلة بالإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بـ 13 شركة تابعة.
- الإسهام في قيادة الفكر في مجال الأمن السيبراني من خلال المشاركة في أكثر من 20 حدثاً محلياً وعالمياً.
- زيادة معرفة الموظفين بالأمن السيبراني، مع تحقيق معدل إنجاز نسبته 92% في البرامج التدريبية للموظفين والمقاولين، مما يعزز ثقافة الوعي الأمني الاستباقي.
- تحسين الفهم التنفيذي للأمن السيبراني، وتقديم ورش عمل ورؤى عملية لتعزيز وتنفيذ أفضل الممارسات الخاصة بالأمن السيبراني.
- تعزيز ثقافة الابتكار في مجال الأمن السيبراني، مع منح إحدى الأفكار فرصة إنشاء شركة ناشئة نتيجةً لهاكاثون الأمن السيبراني.

لدينا مجموعة من الضوابط الأمنية لتعزيز الأمن الرقمي وحماية أصولنا.

إدارة الهوية والوصول (IAM): يُستخدم هذا الضابط للتصديق على الكيانات المسموح لها بالوصول إلى الموارد المناسبة (التطبيقات أو البيانات) من خلال استخدام الأجهزة التي تريد استخدامها دون تدخل.

تصنيف البيانات: تُصنّف البيانات حسب نوعها، وحساسيتها، وقيمتها بالنسبة للمجموعة، ويساعد هذا على فهم المخاطر المحتملة لتغيير البيانات، أو سرقتها، أو تدميرها، مما يسمح بتنفيذ ضوابط محدّدة لتخفيف المخاطر.

مراقبة نشاط قاعدة البيانات: مجموعة من الضوابط من شأنها اكتشاف السلوكيات الاحتيالية أو غير القانونية والإبلاغ عنها، مع الحد الأدنى من التأثير على عمليات المستخدم وإنتاجيته.

منع تسرب البيانات: ضوابط تستخدم للكشف عن خروقات البيانات، أو التسلل، أو فقدان المعلومات الحساسة، ومنعها.

التشفير: تقوم هذه العملية بتحويل البيانات إلى نص مشفر، مما يضمن وصول الأشخاص الذين لديهم مفتاح فك التشفير أو كلمة المرور وحدهم إلى المعلومات.

إدارة الحقوق الرقمية (DRM): ضوابط تمنع المستخدمين من الوصول إلى أصول معينة.

تعزيز الثقة في عالم رقمي تنمة

سياسة الأمن السيبراني

تتماشى سياسة الأمن السيبراني الشاملة لدى stc مع المعايير الدولية وأفضل الممارسات، وتعمل المجموعة على مراجعة هذه السياسة بانتظام للمحافظة على فعاليتها، وتغطي هذه السياسة 19 مجالاً أمنياً لضمان حماية أصول المعلومات، وضمان سريتها وسلامتها وإتاحتها، وكذلك انتظام أنشطة الأعمال دون انقطاع.

الحماية من الهجمات السيبرانية

فيما يزداد تواتر التهديدات السيبرانية، ارتقت الشركة إلى مستوى التحدي، إذ عملت على تشديد تدابير الأمن السيبراني، وتعزيز قدراتها وبروتوكولاتها وأنظمتها الدفاعية.

وفي هذا الإطار، لم تسجل مجموعة stc خلال عام 2024م أي اختراقات أمنية للبيانات أو حوادث تتعلق بمعلومات التعريف الشخصية للعملاء (PII)، كما لم تُفرض عليها أي إجراءات تنظيمية نتيجة مخالفات في حماية البيانات، ولم تتكبد أي خسائر مالية ناجمة عن دعاوى قانونية تتعلق بخصوصية العملاء، وذلك في كل من stc السعودية، و stc البحرين، و stc الكويت.

وتجري الشركة مجموعة من عمليات التقييم واختبارات إجهاد الأمن السيبراني (stress tests) للحد من الهجمات السيبرانية، وتشمل عمليات التقييم هذه ما يلي:

- تقييم الثغرات الأمنية.
- تقييم المخاطر.
- اختبار الاختراق.
- تقييم المرونة السيبرانية.
- تقييمات تلقائية للثغرات المخصصة.
- التقييمات الدورية التي تُجرى كل شهر والتي تغطي جميع أصول stc.

مقاييس الأداء

شركة stc السعودية	2022م	2023م	2024م
الرسائل الاحتمالية/الاختيال عبر الرسائل النصية القصيرة	39,864	67,915	44,548
الرسائل الاحتمالية التي تم التعامل معها			

شركة stc السعودية	2022م	2023م	2024م
الهجمات الإلكترونية	9,090	9,708	8,405
محاولات الهجوم السيبراني	26	11	15
الهجمات السيبرانية الفعلية	لا ينطبق	99%	98%
نسبة الالتزام بالمطلوبات القانونية والتنظيمية ومتطلبات الأمن السيبراني	لا ينطبق	100%	100%
نسبة الأثر والسياسيات والمعايير التي تتماشى بالكامل مع المتطلبات القانونية والتنظيمية			

كما حسّنت stc التدابير الأمنية لديها بإضافة عمليات التقييم التلقائية للثغرات المخصصة، والتقييمات الدورية التي يتم إجراؤها بصفة شهرية، وتوفّر هذه الإضافات الجديدة عمليات تقييم أكثر تواتراً وشمولاً للبنية التحتية الأمنية لدى الشركة.

وتهدف سياسة stc إلى مكافحة تهديدات الأمن السيبراني المعروفة، كالهجمات التي تتم عبر USB على سبيل المثال، لذلك تحجب سياسة المجموعة الوصول عبر منافذ USB، مما يقلل خطر الوصول غير المصرح به، ويمنع تسلل البرامج الضارة. إضافةً إلى ذلك، تجري الشركة عمليات تقييم أمنية إلزامية قبل إطلاق المنتجات والخدمات الجديدة، وفي حال ظهور أي مشكلة، تبدأ على الفور عملية إصلاح لمعالجتها، تدعمها في ذلك اتفاقيات صارمة لمستوى الخدمة، ومصفوفة واضحة لتحمل المسؤولية.



تأثير الأمن السيبراني والعضويات

أنشأت stc شبكةً قوية من العضويات والشراكات الاستراتيجية، باعتبارها أحد مقدمي الخدمة الرائدة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى تعزيز قدراتها في مجال الأمن السيبراني، مع تعزيز مكانتها بوصفها رائدةً في القطاع. وتمكّن عمليات التعاون هذه stc من التفوق على التهديدات الأمنية المتطورة، واعتماد أفضل المعايير الأمنية، والإسهام في تطوير أطر الأمن السيبراني العالمية

العضويات الرئيسية

- عضوية منصة مشاركة معلومات البرامج الضارة التابعة للنظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA).
- عضوية مجموعات التركيز الأمنية للنظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA)، حيث تسهم في معايير مكافحة الاحتيال، بالإضافة إلى إرشادات أمان تجوال الجيل الرابع.
- عضوية دائمة في المنتدى العالمي لفرق الاستجابة للحوادث والأمن (First.org).
- هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية - الجاهزية لما بعد الحوسبة الكمية.
- التحالف السيبراني العالمي (GCA).
- استخبارات التهديدات مفتوحة المصدر (Shadow Server).
- مكافآت الثغرات مع الاتحاد السعودي للأمن السيبراني والبرمجة والدرونز.

الشراكات الرئيسية

- برنامج مسك للمتابعة الوظيفية لمرشحي المدارس الثانوية، الذي يشجع التعليم المبكر للأمن السيبراني.
- التعاون مع الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (NCA) في مختلف المجالات بما في ذلك رفع الوعي، واستخبارات التهديدات، ومشاركة المعلومات، وحماية بروتوكولات الإشارات.
- شراكة GSMA T-ISAC: تُعد stc عضواً رئيسياً في فريق الحوكمة التنفيذية، الذي يتألف من سبعة مشغلين فقط للأجهزة المحمولة من أوروبا، حيث تسهم الشركة في مركز مشاركة وتحليل معلومات الاتصالات لاستخبارات التهديدات.
- الشراكة مع IBM sirarg في استضافة هاكاثون الأمن السيبراني وتعزيز الابتكار وتطوير المهارات في هذا المجال.

والإقليمية. وقد عززت الشركة مكانتها الأمنية من خلال مشاركتها الفاعلة مع الهيئات التنظيمية والتحالفات الرئيسية في هذا المجال، كما شاركت خبراتها لتعزيز التقدم الجماعي في ممارسات الأمن السيبراني. وتواصل stc من خلال هذه الجهود ريادتها بوصفها شركة مسؤولة تلتزم بتعزيز المنظومة الأمنية، وحماية البنية التحتية الرقمية على الصعيدين المحلي والعالمي.

التعاون والشراكات المنجزة في عام 2024م

- جزء من فريق استخبارات التهديدات في جمعية تدقيق ومراقبة نظم المعلومات (ISACA)، وتوقيع اتفاقية مع وكالة الأمن السيبراني وأمن البنية التحتية (CISA) لتكون الشركة عضواً في دوائرهم الموثوقة وتشارك المعلومات.
- لجنة قطاعية - هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية.
- لجنة خارجية - هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية.
- شراكة مع وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بشأن الأمن السحابي.
- التعاون مع وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات لدعم مجتمع الأمن السيبراني النسائي في stc.
- المشاركة في جلسة تدريبية على الأمن السيبراني في مكان العمل بالتعاون مع مؤسسة مسك وأكاديمية طويق.
- معرض عالم الاتصالات في الشرق الأوسط 2024م.
- عضوية stc في الحوكمة التنفيذية في مركز مشاركة وتحليل معلومات الاتصالات (GSMA's T-ISAC). ستكون stc من خلال هذه العضوية قادرة على تشكيل مستقبل مركز مشاركة وتحليل معلومات الاتصالات لاستخبارات التهديدات تحت مظلة (GSMA).
- تم انتخاب المجموعة نائباً لرئيس مجموعة الشرق الأوسط للاحتيال والأمن التابعة لنظام (GSMA).
- مشاركة فريق الأمن السيبراني في فعالية (بلاك هات Blackhat).
- فعالية أرامكو للأمن السيبراني.
- مشاركة فريق الأمن السيبراني في حلقة نقاش بالمنتدى الدولي للأمن السيبراني، وكذلك مائدة مستديرة لمجتمع المعرفة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، والإسهام في مبادرة حماية الطفل.
- شراكة الهيئة الوطنية للأمن السيبراني مع stc في شهر التوعية بالأمن السيبراني (أكتوبر).
- توقيع مذكرة تفاهم مع البنوك السعودية للتعاون المشترك في مجال التوعية بالأمن السيبراني والاحتيال المالي.

تعزيز الثقة في عالمٍ رقمي تنمّة

التوعية والتدريب على خصوصية البيانات وأمنها

يثق العملاء والموظفون والأطراف المعنية في stc لحماية معلوماتهم الشخصية، وهي مسؤولية تأخذها الشركة على محمل الجد، لذلك تفرض على موظفيها في المملكة، وشركاتها التابعة، ومقاوليها تدريباً إلزامياً على خصوصية البيانات وحمايتها، ويعزز هذا الإجراء ثقافة الشركة لتكون واحدةً من أكثر الثقافات اطلاعاً وأكثرها صرامةً فيما يتعلق بخصوصية البيانات وحمايتها.

وتنفذ الشركة العديد من حملات التدريب والتوعية في مجالات الأمن السيبراني وخصوصية البيانات لجميع الموظفين وشركاء الأعمال، بما في ذلك:

- حملة يوم الخصوصية.
- حملة الذكاء الاصطناعي وChatGPT.
- حملة نظام حماية البيانات الشخصية (PDPL).
- خصوصية البيانات في العلاقات الخارجية.
- خصوصية البيانات في التسويق والإعلان.
- تقييم التأثير على الخصوصية.
- انتهاكات حماية البيانات.
- حملة التوعية بالتصيد الاحتيالي.
- حملة كلمات المرور القوية.
- حملة التسوق عبر الإنترنت.
- حملة وسائل التواصل الاجتماعي.
- حملة تنظيف المكتب.
- حملة سياسة ومعايير الأمن السيبراني.
- حملة التخزين السحابي ووسائل التخزين.
- حملة العمل عن بعد بأمان.
- حملة الاجتماعات الآمنة.
- حملة حماية البيانات.

كما أن لدى الشركة أيضاً حملات توعية قائمة على الأدوار الوظيفية، حيث تستهدف:

- فريق وسائل التواصل الاجتماعي.
- موظفي مكتب الرئيس التنفيذي لمجموعة stc.
- فريق المشاريع الخاصة.
- فريق الأمن السيبراني.
- نواب الرئيس التنفيذي.
- الفريق التنفيذي لمجموعة stc.
- الإداريين (المدرء ذوي إمكانية الوصول المميزة).
- مقدمو الخدمات من المقاولين.

تبذل stc كل جهد لتحافظ دائماً على الصدارة في مجالها، وذلك انطلاقاً من كونها شركة رائدة في مجال الابتكار الرقمي، وشركةً تدفع عجلة النمو والتطور في المنطقة. وتشمل البرامج التدريبية التي تقدمها stc مجالات ناشئة في التقنيات الرقمية، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي المتقدم، ومجال تعلم الآلة، والحوسبة السحابية المتعددة، والحوسبة الطرفية، والمرونة السيبرانية، واستخبارات التهديدات، والأتمتة الذكية، وأتمتة العمليات الروبوتية، والأخلاقيات الرقمية، والذكاء الاصطناعي المسؤول. وتهدف الشركة من وراء ذلك إلى إعداد موظفيها ليكونوا قادرين على التوافق مع توجه المجموعة، والتكيف مع المشهد الرقمي سريع التغير.

في عام 2024م، أكمل نحو 99% من موظفي stc السعودية التدريب الإلزامي على خصوصية البيانات وحمايتها، وفي شركاتها التابعة، أكمل ما يقرب من 35% من الموظفين و62% من المقاولين هذه الدورات الإلزامية.

وتُعقد هذه الدورات التدريبية الشاملة من خلال منصة التعلم الإلكتروني لدينا، وتمتد كلٌ منها إلى ثلاث ساعات ونصف في المتوسط. ولضمان الالتزام، يتعيّن على المشاركين اجتياز اختبار التقييم بنسبة 70% أو أعلى، وإذا لم يجتز أحد الموظفين التدريب، فيتم إخطار مدرء العموم بالإدارة، ويتم اتخاذ الإجراءات المناسبة لسد هذه الفجوة.

تؤكد stc على أهمية الأمن السيبراني من خلال مختلف القنوات الرقمية، كوسائل التواصل الاجتماعي، والرسائل عبر الإنترنت، وورش العمل، والندوات المباشرة عبر الإنترنت المصممة لفئات جمهور متنوعة، بما في ذلك الناطقين بالعربية وغير الناطقين بها، وكبار السن، والأشخاص ذوي الإعاقة. وبشكل الأمن السيبراني جزءاً لا يتجزأ من برنامج التدريب الإلزامي لموظفي الشركة، ويمكن الاطلاع على مزيدٍ من التفاصيل حول هذا الشأن في قسم أخلاقيات العمل.

تحرص stc على إجراء حملات تواصل مستمرة موجهة إلى الموظفين والمقاولين والجمهور؛ لمساعدتهم على حماية أنفسهم من التصيد الاحتيالي، وهجمات برامج الفدية، وانتهاكات الخصوصية. ويخضع جميع الموظفين الجدد لبرنامج تدريبي على الأمن السيبراني لفهم سياسات stc وإجراءاتها.

ولقياس مدى فعالية هذه الحملات فإن الشركة ترصد درجات لدورات الأمن السيبراني، وتقارن من خلالها النتائج قبل الاختبار وبعده لقياس مدى الاستفادة المعرفية. كما تقوم بحملات اختبار محاكاة التصيد الاحتيالي لتحديد الجوانب التي قد يكون الموظفون فيها عرضةً لهجمات التصيد الاحتيالي أو غيرها من التهديدات السيبرانية.

مقاييس الأداء

التدريب على حماية البيانات وأمنها	stc السعودية					مجموعة stc
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
عدد الموظفين الذين حضروا التدريب على حماية البيانات	11,068	17,637	21,661	-	1,175	5,339
مجموع ساعات التدريب	34,207	61,553	75,597	-	4,100	18,633
عدد الموظفين الذين حضروا التدريب الأمني	11,068	18,781	11,066	-	22,422	4,118
مجموع ساعات التدريب	34,207	65,733	25,452	-	90,012	9,746

* بيانات المجموعة لعام 2022م ليست متاحة نظراً لتوسع نطاق العمليات. بدأت الحسابات الدقيقة وجمع البيانات الشامل على مستوى المجموعة في عام 2023م.

عمليات تدقيق خصوصية البيانات وأمنها

تواجه الشركات التي تتعامل مع البيانات الشخصية متطلبات التزام متزايدة الشدة، نظراً لاستمرار تشديد اللوائح المنظمة لخصوصية البيانات وحمايتها وأمنها. وانطلاقاً من حرص stc على الالتزام الكامل بهذه اللوائح المتطورة، فإنها تُخضع ممارساتها في جانب خصوصية البيانات وأمنها لعمليات تدقيق خارجية مستقلة، وذلك مرةً واحدةً على الأقل كل عامين. ومن أمثلة عمليات التدقيق الخارجية هذه

تكرار عمليات تدقيق نظام المعلومات	2022م		2023م		2024م	
	داخلياً	خارجياً	داخلياً	خارجياً	داخلياً	خارجياً
stc السعودية	<100	2	<100	15	<100	7
stc البحرين	2	3	1	3	1	3
stc الكويت	10	5	12	6	20	6
Aqalat	1	-	1	-	1	-
channels	1	2	1	1	1	1
Intigral	4	3	4	3	5	3
sirar	3	2	2	6	2	6
solutions by stc	-	4	2	5	5	8
specialized by stc	2	2	1	5	1	3
TAWAL	1	5	3	4	1	6
iot squared	-	-	0	2	1	2
center3	-	-	1	3	-	2
SCCC	-	-	-	-	3	1

تعزيز الثقة في عالم رقمي تنمّة

برنامج stc Security Pass: حماية البيانات للموردين وشركاء الأعمال

تُلزم stc جميع الموردين وشركاء الأعمال بتنفيذ متطلبات محددة لحماية البيانات، إضافة إلى الخضوع لعمليات التفتيش كلّ عامين للتحقق من التزامهم والمحافظة على اعتمادهم.

يمتد نطاق برنامج Security Pass ليشمل جميع الشركاء الحاليين والمحتملين، ويجب على كل شريك أن يسجل ويوثق عمليات الفحص والتدقيق الخارجية المؤهلة لتلبية متطلبات البرنامج، وللحصول على شهادة Security Pass، يجب على الشركاء ما يلي:

- تحديد مستواهم.
- تنفيذ متطلبات شهادة Security Pass المعمول بها.
- إكمال تقرير شهادة الأمن السيبراني بشأن التزام الشركاء.
- تقديم شهادة تدقيق من شركة معتمدة.

تتحقق شركة التدقيق مسؤولية التحقق من التزام الشريك بالأمن السيبراني وفقاً لمعيار أمن الموردين الخاص بـ stc، وإصدار شهادات الأمن السيبراني، وتقديم تحديثات شهرية لإدارة الحوكمة والمخاطر والالتزام في مجال الأمن السيبراني بشأن التقدم المحرز في الشهادة.

تتبع stc نهجاً استباقياً لحماية بيانات عملاتها والمعلومات المتبادلة مع شركائها من خلال تعزيز مبادراتها في مجال حماية البيانات والخصوصية، وتعزيز هذه المبادرات التزام الشركة بالحفاظ على أعلى مستويات الأمن في منظومة أعمالها، وتعزيز مستويات الثقة في خدماتها.

اقرأ المزيد عن شهادة Security Pass على هذا الرابط <https://partnershub.stc.com.sa/security-pass>.

سلامة الأطفال وحمايتهم عبر الإنترنت

ندرك في stc مسؤوليتنا عن تشكيل عالم رقمي أكثر أماناً وحمايةً للأطفال، ونلتزم بصفتنا شركة رائدة في تمكين التواصل الرقمي بالتمسك بحقوق الطفل والمحافظة عليها في كل جانب من جوانب عملياتنا التجارية، وكذلك السعي الدائم لتقديم الدعم بشكل استباقي لصغار المستخدمين وأولياء أمورهم حتى يصبحوا مواطنين رقميين مسؤولين، وتركز جهودنا على تمكين الأسر وتزويدهم بالمعارف والأدوات والموارد اللازمة للتنقل في المشهد الرقمي بأمان وثقة.

تمكين أولياء الأمور بالمعارف والأدوات

حرصاً منا على دعم الأهل في حماية التجارب الرقمية لأطفالهم، نقدم لهم دليلًا مجانيًا شاملاً بعنوان "فضاء سيبراني آمن لأطفالك"، حيث يتألف هذا المورد من 18 صفحة، ويشتمل على رؤى عملية حول إعداد ضوابط المراقبة الأبوية، مع التنبيه على مخاطر الإنترنت، وتعزيز التواصل المفتوح بين الأهل وأبنائهم حول التجارب الرقمية، والتشجيع على السلوك المسؤول عبر الإنترنت، والتعرف الدائم على تهديدات الأمن السيبراني المتطورة. ونهدف من خلال تزويد الآباء باستراتيجيات قابلة للتنفيذ إلى مساعدتهم على خلق بيئة رقمية آمنة وخاضعة لرقابتهم تناسب احتياجات أطفالهم.

الالتزام بحماية البيانات والتوعية بالأمن السيبراني

تقع خصوصية البيانات وأمنها في صميم مبادراتنا لحماية الأطفال، حيث نلتزم في stc التزاماً صارماً بأطر قوية لحماية البيانات تضمن المعالجة الآمنة للمعلومات الشخصية للأطفال، بما يتماشى مع السياسات الداخلية والمعايير التنظيمية الخارجية على حدّ سواء. ونعمل بصفة دائمة على تنقيح تدابير أمن البيانات لدينا، وتحسينها، ومواءمتها مع أفضل الممارسات العالمية، مما يضمن حماية صغار المستخدمين من التهديدات الرقمية المحتملة.

وانطلاقاً من حرص stc على تدعيم السلامة الرقمية عبر الإنترنت، فقد أطلقت أحد الحلول الإلكترونية الدولية الذي يعمل على مستوى بوابة الوصول إلى الإنترنت، حيث يوفر هذا الحل تصفية شاملة لمحتوى الإنترنت، مما يضمن بيئة تصفح آمنة لجميع المستخدمين، بمن فيهم الأطفال الصغار، وتتماشى آلية التصفية هذه مع المتطلبات التنظيمية السعودية، وتساعد على تخفيف التعرض للمحتوى الضار.

دعم سلامة الطفل من خلال التوعية والتثقيف

نقدم في stc العديد من الحلول التقنية، ونعمل إلى جانب ذلك بنشاط على تعزيز محو الأمية الرقمية، ونشر الوعي بالسلامة على الإنترنت من خلال مبادرات تثقيف متخصصة، ويمتد التزامنا ليشمل إشراك الأطفال وأولياء الأمور والموظفين في التثقيف والتوعية بالأمن السيبراني، ومن ذلك ما يلي:

- كتيبان تعليميان (باللغتين العربية والإنجليزية) طقما لتزويد الآباء والأطفال بأفضل الممارسات المتعلقة بالأمن السيبراني.
- مجلة أطفال متخصصة تعزز التعلّم التفاعلي للسلامة الرقمية.
- ورش عمل وجلسات توعية للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 6 و18 عاماً، إضافةً إلى برامج حصريّة لأطفال الموظفين، لتعزيز معرفتهم بالأمن السيبراني، والسلوكيات الآمنة عبر الإنترنت.

نتجاوز في stc مجرّد الالتزام، إذ نسعى جاهدين لوضع معيار لسلامة الطفل في هذا العصر الرقمي، ونلتزم من خلال توظيف التقنية والتوعية والمشاركة الاستباقية بإنشاء مستقبل رقمي أكثر أماناً ومسؤولية للأجيال القادمة.

إدارة سلسلة التوريد

يتمثل نهجنا في المشتريات المستدامة في ضمان توريد السلع والخدمات المستدامة كلما أمكن، مع تشجيع الممارسات المستدامة عبر سلسلة التوريد بأكملها. ونتوقع من موردينا وشركاء أعمالنا التصرف بطريقة تتفق مع متطلبات الاستدامة لدينا والالتزام بمبادئنا بشأن القضايا التي نعتبرها ذات أهمية قصوى، بما في ذلك السلامة وحقوق الإنسان والمسؤولية البيئية.

ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين

يؤكد بيان سياسة سلسلة التوريد المسؤولية الخاص بمجموعة stc على التزام المجموعة القوي بالحفاظ على ممارسات الأعمال المسؤولة مع الموردين وتعزيزها، مع دعم النزاهة والشفافية في جميع التعاملات التجارية. بالإضافة إلى ذلك، يُعتبر ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين لدى مجموعة stc جزءاً من الالتزامات التعاقدية لجميع الموردين، والذي ينص على ممارسات توظيف عادلة للقوى العاملة لديهم.

ويتم فرض ذلك من خلال ضمان التزام الموردين بالممارسات التي تحترم كرامة وخصوصية وحقوق الموظفين والمقاولين المرتبطين بهم، فضلاً عن الامتناع عن التمييز غير القانوني، واستخدام الأطفال أو العمالة القسرية، وتجاوز ساعات العمل المعمول بها ومكافأة الموظفين بشكل غير عادل أو غير كافٍ على عملهم. كما يمكن للموردين استخدام منصة SPEAK-UP (الإبلاغ عن المخالفات) للإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالأخلاقيات وحقوق الإنسان وأي مسائل مهمة أخرى.

وتلتزم اتفاقيتنا الأخيرة مع الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (منشآت) باستخدام حصتنا السوقية الكبيرة وإنفاقنا على الموردين لتمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة المحلية ودعمها، مما يساهم في تعزيز الاقتصاد الوطني ودفع عجلة نموه.

مقاييس الأداء

شركة stc السعودية تدقيق بيانات الاستدامة	2022م	2023م	2024م
الموردون الذين تم تدقيق بياناتهم فيما يتعلق بممارسات البيئة والعمالة وحقوق الإنسان	221	230	656
نسبة الموردين الجدد الذين تم تدقيق بياناتهم فيما يتعلق بممارسات البيئة والعمالة وحقوق الإنسان	100%	100%	100%
عدد الموردين الخاضعين لتقييمات آثار الاستدامة (تقييمات الموردين)	158	122	40

دمج الاستدامة في تقييم الموردين

يخضع كل مورد ومقاول لتقييم شامل في الجوانب البيئية والاجتماعية باعتبارها جزءاً من عملية تقييم أوسع نطاقاً للموردين. ويجب على الموردین الذين يتمتعون بإمكانية الوصول إلى بيانات العملاء الالتزام بعقود ملزمة قانونياً وميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين. وأثناء تنفيذ المشروع، نجري تقييماً للموردين باستمرار من حيث الأداء والالتزام والأخلاقيات، مما يؤثر على تصنيفهم واختيارهم للمشاريع في المستقبل. وتشمل معايير التقييم الجودة والاستدامة والمخاطر وخدمة العملاء والابتكار والتسليم والتميز التشغيلي والتكلفة. ويمكن أن يؤدي عدم الامتثال الخطير، مثل انتهاك السرية أو الإفصاح غير المصرح به عن المعلومات، إلى عدم الأهلية أو إنهاء التعامل معه.

بالإضافة إلى ذلك، تتضمن جميع اتفاقيات وعقود الاستثمار الهامة في مجموعة stc بنوداً خاصة بحقوق الإنسان خضعت لفحص مكثف فيما يتعلق بالمعايير الأخلاقية. وفي عام 2024م، حافظنا على التزامنا بالتوريد المسؤول من خلال تأكيد فحص 100% من الموردين الجدد للتحقق من المعايير البيئية ومعايير العمل وحقوق الإنسان، مما يعزز تفانينا في ممارسات الأعمال المستدامة والأخلاقية.

مبادرات مشاركة الموردين وتطويرهم

تواصل مجموعة stc مع مورديها من خلال مبادرات متنوعة لتعزيز التعاون وضمان التوافق مع أهداف الشركة. وتوفر المؤتمرات السنوية للموردين، مثل "يوم الشركاء"، فرصة للشركاء للاطلاع على آخر المستجدات والتحديثات حول استراتيجيات المجموعة وطموحاتها وتوقعاتها، وكيفية مساهمتهم في تحقيق أهدافها.

تُمنح جوائز الشركاء تقديراً لمساهماتهم البارزة في المشاريع المتوافقة مع الأهداف الاستراتيجية للمجموعة، مع فئة جوائز "روافد للشركاء" التي تركز على التوطين.

وفيما يتعلق بالأمن السيبراني وحماية البيانات، لدينا ضمانات متنوعة لحماية العملاء:

- ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للشركاء.
- بنود تعاقدية لحماية البيانات.
- ضمانات إتلاف البيانات عند اكتمال المشروع.
- عمليات التدقيق والمراقبة المستمرة.

stc السعودية دمج حقوق الإنسان	2022م	2023م	2024م
النسبة المئوية لاتفاقيات وعقود الاستثمار الهامة التي تتضمن بنوداً خاصة بحقوق الإنسان أو التي خضعت لفحص فيما يتعلق بحقوق الإنسان	100%	100%	100%

تدقيق استدامة الموردين ومراقبتهم	stc السعودية			مجموعة stc		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
عدد الموردین الذين تم تحديدہم على أن لهم آثاراً سلبية فعلية ومحتملة كبيرة	52	49	47	52	49	47
الموردون الذين تم الاتفاق معهم على تحسينات الاستدامة نتيجة لعمليات التدقيق	9	3	10	9	8	71
الموردون الذين تم إنهاء العلاقات معهم نتيجة لعمليات التدقيق والمراقبة	5	4	0	5	4	0
عدد الموردین المحظورین لعدم الالتزام بالجوانب الأخلاقية	5	4	0	7	4	0

تراقب مجموعة stc الموردین وتجري لهم عمليات تدقيق فيما يتعلق بأدائهم البيئي والاجتماعي وممارسات العمل وآثار حقوق الإنسان. ويشمل ذلك الالتزام بميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني الخاص بمجموعة stc وعملية التأهيل المسبق للموردين.

كما ندمج اعتبارات المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة في عملية المشتريات، بما في ذلك:

- المواصفات في الدعوات لتقديم العروض أو كراسات الشروط والمواصفات.
- عمل قائمة مختصرة بالموردين المسؤولين.
- تفضيل الموردین ذوي الأداء البيئي أو المجتمعي القوي.
- تضمين الاعتبارات ذات الصلة في عقود الموردین.

تستخدم مجموعة stc إطار تقييم شامل للموردين لتقييم الشركاء بناءً على معايير قابلة للقياس، مما يضمن التميز في الأداء والتحديد المبكر للمخاطر. وتشمل تقييمات الأداء كلاً من فريق إدارة الشركاء ومدراء المشاريع في مجموعة stc، مما يضمن تقييماً شاملاً لمساهمات الشركاء.

ومن خلال هذه المبادرات والأطر، تعزز مجموعة stc التزامها بمشاركة الموردین بشكل مسؤول، وتأمين الممارسات المستدامة في جميع عمليات المشتريات.

إدارة سلسلة التوريد تتمة

مقاييس المشتريات

الإنفاق على المشتريات	stc السعودية			مجموعة stc*		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
إجمالي الإنفاق على المشتريات (بالمليار ٢٠٢٤)	22.1	35.2	29.9	45	6748	129
المبلغ المنفق على الموردين المحليين (بالمليار ٢٠٢٤)	22	33.2	28.6	38	42	124
النسبة المئوية لإجمالي الإنفاق على المشتريات من الموردين المحليين	93%	94%	96%	71%	89%	96%

* بيانات المجموعة باستثناء شركات stc و channels specialized by sirar.

الموردون	stc السعودية			مجموعة stc*		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
إجمالي عدد الموردين	2,227	3,475	3,773	6,289	9,316	9,024
عدد الموردين من المستوى الأول	171	199	24	213	993	684
عدد الموردين المحليين	1,787	2,828	3,111	4,941	6,941	7,101
عدد الموردين الأجانب	440	647	662	1,656	2,217	1,923

* بيانات المجموعة باستثناء شركات stc و channels specialized by ..

الإنفاق على المشتريات المحلية

لقد كان لالتزامنا بالإنفاق على المشتريات المحلية تأثيراً هادفاً على الأنظمة الاقتصادية لكل من البلدان التي نعمل فيها. فمن خلال دعم الشركات المحلية، نساهم في خلق فرص عمل وتعزيز النمو الاقتصادي وتطوير البنية التحتية الأساسية التي تفيد المجتمعات وتعزز الاقتصادات الوطنية.



الإنفاق على المشتريات المحلية لعام 2024م - stc السعودية

96%

الإنفاق على المشتريات المحلية لعام 2024م - مجموعة stc

96%

زيادة مساهمة المحتوى المحلي من خلال روافد

تم إطلاق روافد في عام 2018م، وهي مبادرة رائدة من مجموعة stc تهدف إلى تعزيز الأهمية القصوى للمحتوى المحلي في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات في المملكة وبالتالي تعزيز مساهمته في الاقتصاد الوطني من خلال تعزيز الأعمال المحلية والمواءمة مع الأهداف الأوسع لرؤية السعودية 2030.

وفي عام 2024م، قامت "روافد" بتحديث استراتيجيتها لتبني على نجاحاتها السابقة وتعزز المحتوى المحلي في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات. وتستهدف الاستراتيجية المحدثة المحافظة على ريادتها في هذا المجال، من خلال تطوير القطاع وتوسيع نطاقه، وزيادة إسهام مجموعة stc في الاقتصاد الرقمي الوطني. كما تركز الاستراتيجية على أولويات عدة، مثل تعزيز الإنفاق المحلي وجذب الاستثمارات وتحفيز الابتكار وتنمية القدرات المحلية.

الرؤية السابقة: دعم المحتوى المحلي

الحالية

2020م - 2025م



دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة



توطين الصناعة



الرقمنة والابتكار



تنمية القوى العاملة

الرؤية الجديدة: رواد المحتوى المحلي

الجديدة

2025م - 2030م



توطين الإنفاق



جذب الاستثمار



تعزيز الابتكار



إثراء القدرات

يركز جوهر الاستراتيجية على توطين الإنفاق من خلال المبادرات والشراكات الاستراتيجية، مما يعزز التزام مجموعة stc بدعم المؤسسات المحلية والمنشآت الصغيرة والمتوسطة. بالإضافة إلى ذلك، تسعى روافد إلى تحفيز الاستثمارات من خلال خلق فرص جديدة للصناعات الوطنية في قطاعي الاتصالات وتقنية المعلومات والاتصالات. ولدفع التقدم التقني، تركز روافد أيضاً بشكل قوي على تعزيز الابتكار، وتوسيع اعتماد الحلول الرقمية وتقنية المعلومات والاتصالات، وتحسين قدرات وممارسات البحث والتطوير.

وتتحقق هذه الجهود من خلال تمكين المواهب والكفاءات المحلية. وتلتزم روافد بتنمية المواهب السعودية، وخلق فرص عمل جديدة في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات، وتزويد المهنيين بالمهارات اللازمة لقيادة التحول الرقمي، مما يعزز التزام مجموعة stc بالنمو الاقتصادي الوطني والاستدامة.

إدارة سلسلة التوريد تتمة

هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية

Local Content & Government Procurement Authority

وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات

MINISTRY OF COMMUNICATIONS AND INFORMATION TECHNOLOGY

حازت روافد على تقدير واسع لمساهماتها الاستثنائية في تطوير المحتوى المحلي، وقد حققت جوائز وطنية مرموقة، فقد حصلت على **المركز الأول في مسار جائزة التميز في تفضيل المحتوى المحلي** بين الشركات المملوكة للدولة ضمن جوائز هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية. بالإضافة إلى ذلك، وللعام الثاني على التوالي، حصلت روافد على **“جائزة التميز التقني” المقدمة من وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات**. وتؤكد هذه الإنجازات استدامة تأثير روافد، مما يعيد تأكيد التزامها بتطوير المحتوى المحلي، ودفع النمو الاقتصادي، وتعزيز قطاع تقنية المعلومات والاتصالات في المملكة.

لمزيد من المعلومات حول إنجازات روافد، يرجى الرجوع إلى تقريرها السنوي المنشور على الموقع الإلكتروني لمجموعة stc.

مقاييس الأداء

المحتوى المحلي - stc السعودية	معايير تقنية المعلومات والاتصالات		
	2024م	2023م	2022م
درجة المحتوى المحلي	44.32%	42.90%	40.75%

المحتوى المحلي - stc السعودية	الوحدة		
	2024م	2023م	2022م
الإنفاق على تطوير المحتوى المحلي	14.0	13.0	11.2

ونظم فريق روافد أكثر من 10 ورش عمل استشارية مصممة خصيصاً لتلبية الخطط المستقبلية واحتياجات الأعمال لكل شركة تابعة. وتم تصميم هذه المبادرة لضمان توافق نمو المحتوى المحلي مع استراتيجيات التشغيل في الشركات التابعة، مما يحقق في النهاية أثراً إيجابياً على نسب المحتوى المحلي عبر المجموعة.

وحرصاً على تعزيز ريادة مجموعة stc في تنمية المحتوى المحلي عبر قطاعي الاتصالات وتقنية المعلومات، تم إلزام جميع مشاريع عام 2024م بمتطلبات المحتوى المحلي. بالإضافة إلى ذلك، تم تنفيذ آليات لتفضيلات سعر المحتوى المحلي عبر جميع مشتريات مجموعة stc لتعظيم الأثر.

أبرز المشاريع والمبادرات - روافد

مبادرة التميز المحلي

ضُقت مبادرة التميز المحلي لتعزيز المحتوى المحلي داخل شركات مجموعة stc من خلال تقديم جلسات استشارية للشركاء الاستراتيجيين. وتقدم هذه المبادرة أكثر من 18 خدمة مخصصة، تشمل التخطيط الاستراتيجي، ونمذجة العمليات، ونمذجة الحوكمة، وطرق قياس المحتوى المحلي. وفي مرحلتها الأولى، تعاون فريق روافد مع 9 شركاء استراتيجيين رئيسيين، وعقد أكثر من 20 جلسة غطت ما يزيد على 13 خدمة مختلفة، مما ساهم في تعزيز بيئة من الخبرة والنمو في تطوير المحتوى المحلي.

مبادرة التوسع المحلي

تهدف مبادرة التوسع المحلي إلى تحقيق استدامة نمو المحتوى المحلي من خلال تقديم الإرشادات والتوجيهات للشركات التابعة لمجموعة stc حول طريقة زيادة مساهماتها في المحتوى المحلي.

نقود جهود تطوير المحتوى المحلي من خلال تمكين شركائنا المحليين، والتعاون مع الشركاء الدوليين، وتعزيز الابتكار.

لتحقيق رسالتنا، نستند إلى ركائز قوية

توطین الإنفاق

من خلال المبادرات والشراكات الاستراتيجية، نجحت مجموعة stc في تعزيز الإنفاق المحلي بشكل كبير، مما أسهم في دعم المؤسسات والمنشآت الصغيرة والمتوسطة

جذب الاستثمار

زيادة وتحفيز الفرص للصناعات الوطنية في قطاعات الاتصالات وتقنية المعلومات والاتصالات

تعزيز الابتكار

زيادة التعزيز والاستخدام للخدمات الرقمية وتقنية المعلومات والاتصالات وتحسين القدرة والممارسة في جانبي البحث والتطوير

إثراء القدرات

خلق فرص عمل إضافية للسعوديين في قطاع تقنية المعلومات ومهارات الكفاءات المحلية

نمو متواصل للحفاظ على الريادة

علاوة على ذلك، فإن جهودنا الرامية إلى توطین عملية شراء السلع والخدمات قد أسفرت أيضاً عن نتائج ملحوظة، فمن خلال الإدارة الاستراتيجية للنفقات التشغيلية والالتزام بدعم الموردين المحليين، حققنا درجة توطین بنسبة 33% في عام 2024م، مقارنة بنسبة 30,34% في عام 2023م.

وإدراكاً منها لتأثير توطین المنتجات والخدمات على درجة المحتوى المحلي، روجت روافد بفاعلية للكتيب الخاص بها، مدرجة 27 منتجاً يمكن توطینهم بقيمة 6,68 مليار على مدى 5 سنوات. وبالتعاون مع هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية، وصندوق الاستثمارات العامة، ووزارة الصناعة والثروة المعدنية، وغرفة التجارة، ومنتدى صندوق الاستثمارات العامة، ربطنا أكثر من 10 شركات محلية بالجهات ذات الصلة لاستكشاف فرص التصنيع وتقييم المواصفات الفنية.

كما شاركت روافد في العديد من الفعاليات الوطنية للمحتوى المحلي، بما في ذلك منتدى المحتوى المحلي ومنتدى صندوق الاستثمارات العامة والقطاع الخاص، لعرض جهودها. بالإضافة إلى ذلك، نظمنا 33 جلسة لتبادل المعرفة مع الأطراف المعنية الرئيسيين، مثل اتحاد الغرف السعودية وشركات محفظة صندوق الاستثمارات العامة، مثل نيوم وأسمنت القصيم، لتعزيز التعاون وضمان اتباع أفضل الممارسات في تطوير المحتوى المحلي.

تعتمد روافد نموذج حوكمة يضمن التنفيذ السلس لجميع متطلبات المحتوى المحلي ومتابعة الالتزام بها، وهو نهج نحرص على تطبيقه بدقة. ولتعزيز هذا الالتزام، وضعنا إطاراً متيناً يشمل سياسات ومبادئ توجيهية واضحة، من ضمنها سياسة المحتوى المحلي الجديدة، والمبادئ التوجيهية لمعالجة أي انتهاكات محتملة. وانعكاساً لهذه الجهود المتكاملة، حققت مجموعة stc نسبة محتوى محلي بلغت 44.32%، ما يعكس التزامنا الراسخ بتعزيز المحتوى المحلي والمساهمة في دفع عجلة النمو الاقتصادي المستدام.

وطوال عام 2024م، عملنا على نشر استراتيجيتنا عبر الشركات السعودية التابعة لمجموعتنا بهدف تعزيز استثمارات مجموعة stc في استدامة المحتوى المحلي والمساهمة في تطوير الاقتصاد الوطني. وقد حرصت روافد على تمكين هذه الشركات من الحصول على شهادات المحتوى المحلي، مما يعكس التزام مجموعة stc الراسخ بتطوير المحتوى المحلي ودعم الاقتصاد السعودي على نطاق أوسع.

تعد زيادة عدد شهادات المحتوى المحلي بين موردي مجموعة stc عاملاً رئيسياً في استراتيجية نمو المحتوى المحلي للمجموعة. وقد أدت هذه المبادرة إلى زيادة كبيرة في مستويات المحتوى المحلي. ونتيجة لذلك، بلغ إجمالي عدد شهادات المحتوى المحلي الصادرة لشركائنا 1,025 شهادة كما في عام 2024م، مما يجسد التزامنا بتعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية في المجتمعات المحلية.

213

212

إدارة سلسلة التوريد تنمة

دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة

تدعم مجموعة stc بشكل فعال مشاركة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في عمليات المشتريات الخاصة بها. ومن خلال تمكين نمو الأعمال المحلية، تساهم مجموعة stc بدور محوري في تطوير قطاعي الاتصالات وتقنية المعلومات والاتصالات، مما يساهم في تنويع الاقتصاد.

مقاييس الأداء

الموردون من المنشآت الصغيرة والمتوسطة	stc السعودية			مجموعة stc	
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م
عدد الموردين المتعاقد معهم من المنشآت الصغيرة والمتوسطة	134	168	117	531	665
				492	

مراقبة المستودع وتحسين الخدمات اللوجستية

نلتزم في مجموعة stc بإحداث تأثير إيجابي على المجتمع المحلي والبيئة من خلال تبني أفضل ممارسات الخدمات اللوجستية وإدارة المخزون بكفاءة عالية. وتسترشد مسيرتنا نحو الخدمات اللوجستية المستدامة بثلاثة أهداف رئيسية:

- تحسين تخطيط الطلب بما يعزز الاستهلاك والإنتاج المسؤول.
- تبسيط العمليات بهدف تقليل الانبعاثات من النطاقين 1 و2 وزيادة الكفاءة.
- تعزيز الاقتصاد الدائري من خلال إعادة استخدام المواد والتخلص الآمن من النفايات غير القابلة لإعادة التدوير.

من أجل توحيد ممارسات إدارة مخزون المستودعات، نستخدم أكياساً قابلة للتطل البيولوجي بنسبة 100%. ومنذ بداية عام 2018م، عمل مشروع مراقبة المستودع على تحسين سعتنا التخزينية والتخطيط والتوزيع، مما أدى إلى تقليل التكاليف والانبعاثات الكربونية من خلال مراقبة مستودعات متعددة.



99%

متوسط معاملات المشتريات دون أوراق عبر مجموعة stc

مقاييس الأداء

رقمنة عملية الشراء	تقليل العمل بالوثائق الورقية من خلال عملية الشراء الإلكترونية		
	2022م	2023م	2024م
stc السعودية	100%	100%	100%
stc البحرين	80%	95%	100%
stc الكويت	100%	100%	100%
Aqalat	-	90%	90%
TAWAL	80%	90%	99%
sirar	100%	100%	100%
iot squared	-	100%	100%
center3	-	5%	100%
Intigral	100%	100%	100%
solutions by stc	90%	100%	100%
SCCC	-	50%	100%
specialized by stc	15%	15%	100%
channels	100%	100%	100%

