

مسار نحو المزيد

تقرير الاستدامة

2	كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة
3	أسئلة وأجوبة نائب الرئيس الأول لشؤون الاستدامة
4	نهجنا في مجال الاستدامة
6	إطار حوكمة الاستدامة
7	الأهمية النسبية المزدوجة
8	المواضيع الجوهرية
8	الركيزة 1 إدارة أثرنا البيئي
20	الركيزة 2 تمكين الموظفين ورد الجميل للمجتمع
41	الركيزة 3 مزاولة عملنا بمسؤولية

كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة

الوفاء الدائم بالتزاماتنا
بمبدأ الاستدامة

خلال عام آخر حافل بالإنجازات والأداء التشغيلي القوي المتواصل، تابعت "إي آند" الوفاء بالتزاماتها في مجال الاستدامة، وهو ما يرسخ إيماننا بأن تحويل مستهدفاتنا إلى إجراءات ملموسة عبر الاستفادة من التقنية يساهم في بناء عالم أفضل لنا جميعاً."

حاتم دويدار
الرئيس التنفيذي للمجموعة

إننا ندرك تمام الإدراك أن منتجاتنا وخدماتنا تساهم في إحداث تغيير إيجابي في حياة عملائنا؛ وقد خصصنا هذا العام جهوداً لفهم الأثر التراكمي لعملياتنا، حيث تشير تقديراتنا إلى أننا سنساهم في تحسين حياة 500 مليون شخص بحلول عام 2030، عبر بناء مجتمعات أكثر قوة، ومساعدة الأفراد والشركات على التكيف مع التحديات المناخية، وتوظيف التكنولوجيا لخدمة الإنسانية، كما نجدد التزامنا بإطلاق العنان للإمكانات الكامنة في التقنيات التحويلية لتمكين المجتمعات التي نخدمها.

وفي الختام، أود أن أعرب عن اعتزاز المجموعة بالحصول على "جائزة الشيخ حمدان بن زايد البيئية" المرموقة، وهو تكريم رفيع للجهود الدؤوبة المبذولة في حماية البيئة وتحقيق التنمية المستدامة في كافة وحدات المجموعة، وهي حافز لنا لمواصلة تعزيز أدائنا في مجال الاستدامة كإحدى الركائز الأساسية التي تقوم عليها مجموعة إي آند.

وبعد أن نشرنا **خطتنا للعمل المناخي**، اتخذنا هذا العام خطوتين أساسيتين في إدارة أدائنا البيئي، حيث أعدنا تحديد المستوى الأساسي لانبعاثاتنا لعام 2022 بما يعكس نمو عمليات المجموعة، بما في ذلك قيامنا للمرة الأولى بتحديد المستويات الأساسية لأدائنا في مجالات المياه والتنوع الحيوي والتدوير. وبعد نجاحنا في إعادة تحديد المستويات الأساسية لأكثر من 70 شركة ضمن المجموعة، خضعت بيانات انبعاثاتنا لمراجعة خارجية مستقلة أثبتت أننا في موقع يتيح لنا تحقيق أهداف العام 2030 الواردة في خطة العمل المناخي لمجموعة إي آند.

وبالتوازي مع إدارة الأداء البيئي، نواصل التزامنا بتحقيق تقدم جوهري في كافة ركائز الاستدامة؛ إذ نولي حوكمة برامجنا أهمية قصوى من خلال المراجعة الدورية من قبل مجلس الإدارة ولجنة الاستدامة. وخلال هذا العام، أجرينا مراجعة شاملة لجميع الأطر القانونية والتنظيمية المتعلقة بالاستدامة في كافة أسواقنا الدولية، واستخدمنا النتائج المنبثقة عنها لتحديث "مدونة قواعد سلوك الموردين"، وتعزيز جهودنا في مجالات حقوق الإنسان، والمعادن المستخرجة من مناطق النزاعات، وسلامة الأطفال عبر الإنترنت. كما قمنا بتحديث نهجنا في التبرعات الخيرية، مع الاستمرار في دعمنا الفخور للعديد من المبادرات والمنظمات غير الحكومية.

أسئلة وأجوبة أندريو دونيت، نائب الرئيس الأول لشؤون الاستدامة

نرسخ جسور الثقة بركائز الشفافية



أندريو دونيت
نائب الرئيس الأول لشؤون الاستدامة

س: لماذا تُعد الاستدامة أولوية استراتيجية لمجموعة إي آند اليوم؟
ج: الاستدامة جزء لا يتجزأ من كيفية خلقنا للقيمة طويلة الأجل بصفتنا مجموعة تكنولوجيا عالمية. نطاق حضورنا ودورنا في تمكين التحول الرقمي يمنحنا الفرصة ويفرضان علينا المسؤولية للعمل وفق نهج واضح ورؤية بعيدة المدى.

في إي آند، الاستدامة ليست إضافة هامشية أو جزء من عملية إعداد التقارير، بل هي منظور استراتيجي يوجّه كيفية إدارة المخاطر وتعزيز المرونة وتحقيق نمو مستدام. مع تزايد توقعات الجهات التنظيمية والمستثمرين والعملاء والمجتمعات، أصبحت الاستدامة محركاً أساسياً للثقة والقدرة التنافسية والمواءمة مع متطلبات كل سوق نعمل فيه.

س: ماذا يعكس طموحك لإحداث أثر إيجابي في حياة 500 مليون إنسان بحلول عام 2030؟

ج: أردنا أن نفهم بشكل أعمق حجم الأثر الكلي الذي يمكن أن تُحدثه إي آند في المجتمعات التي نعمل فيها. وتأملنا النتائج التي نسعى إلى تحقيقها من خلال خدماتنا ومنصاتنا وشركائنا، والمسؤولية المترتبة على وجودنا في أسواق متنوعة. يستند هذا الطموح إلى منهجية منضبطة تركز على إتاحة الوصول والشمول والرفاهية وحماية البيئة، بما يضمن دمج الأثر في صميم عملياتنا بدلاً من تقديمه عبر مبادرات منفصلة.

تؤدي التكنولوجيا دوراً محورياً في تمكين هذا الطموح من خلال إتاحة الوصول إلى المجتمعات بكفاءة وسرعة عبر الاتصال والخدمات الرقمية والبرامج الاجتماعية الموجهة. والأهم من ذلك أنها توفر اتجاهاً موحداً على مستوى المجموعة يجمع شركاتنا العاملة على هدف مشترك مع الحفاظ على المرونة اللازمة للاستجابة للاحتياجات المحلية.

س: كيف تترجمون الالتزامات المناخية إلى إجراءات قابلة للقياس؟

ج: يُعد العمل المناخي ركناً أساسياً في استراتيجيتنا للاستدامة، خاصة بالنظر إلى المناطق التي نعمل فيها وتزايد المخاطر المادية ومخاطر التحول المرتبطة بالتغير المناخي. وتضع خطة العمل المناخي في المجموعة مساراً واضحاً لتحقيق الحياد المناخي في النطاقين 1 و2 في عملياتنا داخل دولة الإمارات العربية المتحدة بحلول عام 2030، وتحقيق الحياد المناخي على مستوى المجموعة في النطاقات 1 و2 و3 بحلول عام 2050.

تستند هذه الالتزامات إلى اعتماد مبادرة الأهداف القائمة على العلوم، وتدعمها أدوات عملية تشمل ترشيد الطاقة، و شراء الطاقة المتجددة، وتحسين أداء الشبكات، والتواصل والتفاعل مع الموردين. ويعتمد نهجنا على واقعية مدروسة توازن بين الطموح والظروف الإقليمية، بما يضمن أن يسهم الحد من الانبعاثات الكربونية في تعزيز المرونة مع الحفاظ على جودة الخدمات واستمرارية الأعمال.

س: كيف تعززون الشفافية والمصادقية في تقارير الاستدامة؟

ج: تُعد الشفافية وسلامة البيانات أساسيتين لكسب الثقة في أداؤنا في مجال الاستدامة. خلال العام الماضي، عزّزنا هيكل الحوكمة، وقمنا بتحسين جودة البيانات، ورفعنا درجة الاتساق على مستوى المجموعة. يتجلّى هذا التقدم في تحسين الإفصاحات الخارجية، بما في ذلك أداؤنا في مشروع الإفصاح عن انبعاثات الكربون، وفي جاهزيتنا لمتطلبات الأطر التنظيمية المتطورة.

نحن نتجه نحو تجاوز الامتثال التنظيمي وصولاً إلى ترسيخ أنظمة متينة، وضمن مستقر، وتحسين مستمر في عمليات إعداد التقارير. ويتمثل هدفنا في تقديم إفصاحات موثوقة وقابلة للمقارنة ومفيدة لجميع أصحاب المصلحة في اتخاذ قراراتهم.

س: كيف يتم ترسيخ الاستدامة في عمليات إي آند العالمية؟

ج: يتطلب ترسيخ الاستدامة في مؤسسة تعمل في مناطق جغرافية متنوعة وجود مساءلة واضحة ومسؤولية مشتركة. في إي آند، يتولى مجلس الإدارة الإشراف على إطار الاستدامة، الذي يجري تنفيذه من خلال قيادة تنفيذية قوية، مع تحديد مسؤوليات واضحة على مستوى وحدات العمل والشركات العاملة.

تلتزم كل شركة عاملة بالتعهدات على مستوى المجموعة مع مواءمة الأولويات وفق السياقات المحلية. ويتيح هذا النموذج الجمع بين الاتساق الاستراتيجي والمرونة التشغيلية، بما يضمن دمج الاستدامة في القرارات اليومية بدلاً من التعامل معها كأجندة منفصلة.

س: ما هي أولوياتكم الرئيسية في المستقبل؟

ج: ينصب تركيزنا في المرحلة المقبلة على التنفيذ وتحقيق الأثر. ويشمل ذلك تسريع وتيرة تنفيذ خطة العمل المناخي، وتعزيز دمج الاستدامة في العمليات الأساسية للأعمال، وتوسيع نطاق المبادرات التي تحقق نتائج اجتماعية وبيئية قابلة للقياس.

سنواصل تعزيز الحوكمة والبيانات والشفافية لضمان ترجمة التزاماتنا إلى نتائج ملموسة. كذلك سنواصل تركيزنا على استخدام التكنولوجيا بمسؤولية وعلى نطاق واسع لخلق قيمة مستدامة لأعمالنا وأصحاب المصلحة والمجتمعات التي نخدمها.

نهجنا في مجال الاستدامة

يستند نهج "إي آند" في الاستدامة إلى إطار عمل منظم وقائم على البيانات، يدمج المعايير العالمية مع الأولويات الوطنية ونتائج تقييم "الأهمية المزدوجة" على مستوى المجموعة.

وتستمر عمليات الإفصاح واتخاذ القرار لدينا مدفوعة بتقييم الأهمية لعام 2024، والذي راجعنا من خلاله 450 موضوعاً متعلقاً بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، وحددنا 15 موضوعاً جوهرياً توجّه مسارنا الحالي. وقد تمت مواءمة هذه العملية مع معايير المبادرة العالمية للتقارير، وتوجيهات تقارير الاستدامة للشركات، ومجلس معايير محاسبة الاستدامة، ومعايير الرأسمالية لأصحاب المصلحة التابعة للمنتدى الاقتصادي العالمي، كما تدعم الأجندات الوطنية، بما في ذلك مبادرة الإمارات للحياد المناخي 2050 ورؤية أبوظبي الاقتصادية 2030.

انطلاقاً من التقدم الذي حققناه العام الماضي، حيث عالجتنا 15 فجوة كانت بحاجة للتحسين في المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة، قمنا في عام 2025 بمواصلة تعزيز الحوكمة والتنسيق الداخلي من خلال لجنة الاستدامة، وفرق العمل متعددة التخصصات، ونموذج

مصنع الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة على مستوى المجموعة، بما يضمن تطبيقاً متسقاً في جميع شركاتنا العاملة.

قمنا بإجراء أول مراجعة خارجية لبيانات الانبعاثات في النطاقين الأول والثاني على مستوى المجموعة بهدف تعزيز شفافتنا ومصداقيتنا فيما يتعلق بالأداء في مجال الاستدامة. ومن أبرز المحاور خلال العام الماضي وكذلك العام المقبل، توسيع نطاق مجموعات البيانات الشاملة على مستوى المجموعة عبر موضوعات متعددة في المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة، بما يوفر تغطية متسقة للبيانات وضمان إمكانية المقارنة بين بيانات جميع شركاتنا العاملة. وتمثل هذه الخطوة محطة هامة للمجموعة حيث قامت إي آند لأول مرة بتجميع بيانات الأداء في المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة بهذا الحجم وعلى هذا المستوى.

يركز نهجنا في المستقبل على الحفاظ على انضباط إطار عملنا الحالي مع المضي قدماً في المبادرات ذات الأولوية، مثل تعزيز الحوكمة، وتحسين أنظمة إدارة بيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية من خلال إدخال أداة لإدارة انبعاثات الغازات الدفيئة، ومواصلة دمج مخاطر المناخ والاستدامة ضمن إدارة مخاطر المؤسسة. وإضافةً إلى ذلك، نهدف إلى مواءمة تقاريرنا مع المعايير الدولية للتقارير المالية المتعلقة بالإفصاح عن الاستدامة والمناخ في التقارير المستقبلية، بما يضمن تلبية توقعات أصحاب المصلحة المتطورة والبقاء في مكانة تتيح تحقيق نمو مسؤول وطويل الأجل.

تصنيفنا ضمن مؤشر MSCI في عام 2025

A

تصنيفنا في مشروع الإفصاح عن انبعاثات الكربون في عام 2025

B



ملحق الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

الركيزة الثالثة العمل بمسؤولية



إطلاق برنامج حماية البيانات على مستوى المجموعة

حصر اللوائح التنظيمية للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وتعزيز السياسات

اقرأ المزيد في صفحة 46

اقرأ المزيد في صفحة 42

الركيزة الثانية تمكين الأفراد ورد العطاء للمجتمع



حشد رؤوس الأموال لتعزيز الشمول الرقمي في الأسواق التي تفتقر للخدمات الكافية

برنامج بيئة العمل الدامجة للطلاب من أصحاب الهمم

اقرأ المزيد في صفحة 29

اقرأ المزيد في صفحة 23

الركيزة الأولى إدارة بصمتنا البيئية



تجاوز المستهدفات المحددة لعام 2025 في خفض انبعاثات الغازات الدفيئة

فوز "إي آند" بجائزة الشيخ حمدان بن زايد للبيئة

اقرأ المزيد في صفحة 10

اقرأ المزيد في صفحة 5

نهجنا في مجال الاستدامة تكملة

فوز "إي آند" بجائزة الشيخ حمدان بن زايد البيئية

حصلت "إي آند" على جائزة الشيخ حمدان بن زايد البيئية، تقديراً لتمييزها في أداء الاستدامة وريادتها في مشاريع الاستدامة المؤسسية.

بدأت عملية التقدم للجائزة من قطاع المشتريات في المجموعة، وأعقب ذلك تدقيق صارم على مدار يومين، حيث استعرضت خمسة فرق مساهمة "إي آند" المتكاملة بين مختلف الأقسام في مجال الاستدامة. وشمل التقييم أكثر من 130 معياراً في موضوعات عدة، منها الاستراتيجية، والامتثال البيئي، والابتكار الرقمي، والكفاءة التشغيلية.

ويؤكد الحصول على هذه الجائزة التزامنا المستمر بالإشراف البيئي والتحسين المتواصل لممارسات الاستدامة. وبينما نحتفي بهذا الإنجاز، فإننا نجدد تفانينا في دفع عجلة الأداء البيئي من خلال المبادرات المبتكرة، وأطر الامتثال القوية، والتعاون الاستراتيجي. وتعمل فرقنا بنشاط على تحديد فرص جديدة لتقليل بصمتنا البيئية، وتعزيز كفاءة الموارد، وترسيخ نهج المشتريات المستدامة في كافة عملياتنا.



المساهمات المتكاملة بين القطاعات

استدامة المجموعة في "إي آند"
استراتيجية ورؤية وحوكمة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، وإعداد التقارير الخاصة بها.

المشتريات في "إي آند"
تحقيق المشتريات المسؤولة من خلال مشروع "لايف".

الموارد البشرية والخدمات المؤسسية في "إي آند"
الاستدامة التشغيلية، ونظام الإدارة البيئية، وإدارة أسطول المركبات.

التقنية في "إي آند" الإمارات
كفاءة الطاقة ومحفظة التقنيات المستدامة.

التقنية الدولية في "إي آند"
إدارة انبعاثات النطاقين الأول والثاني، وكفاءة الطاقة على مستوى المجموعة.

696

الطلبات التي تمت مراجعتها

130+

المعايير التي تم تقييمها

14

مواضيع الاستدامة

5

فريق إي آند المشاركة

2

أيام التدقيق

إطار حوكمة الاستدامة

تعد الحوكمة الفعالة ركناً أساسياً للوفاء بالتزاماتنا في مجال الاستدامة وخلق قيمة طويلة الأجل. وتعتمد إي آند إطار حوكمة يتوافق مع أفضل الممارسات، بإشراف كامل من مجلس الإدارة ومساءلة تنفيذية واضحة، بما في ذلك ربط المكافآت بمؤشرات الأداء الرئيسية في المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة.

لقد أنشأنا إطاراً شاملاً للحوكمة يضمن التغطية على مستوى جميع شركائنا العاملة والتركيز على تنفيذ أولويات الاستدامة. ويتحقق ذلك من خلال تعزيز التواصل بشأن أولويات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة عبر عقد جلسات إحاطة دورية مع جهات الاتصال المعنية بالاستدامة بعد كل اجتماع للجنة الاستدامة من أجل رفع مستوى الوعي ونشر المستجدات الرئيسية على مستوى المجموعة.

تخضع جميع مبادرات الاستدامة لإشراف لجنة الاستدامة، التي يرأسها نائب الرئيس الأول لشؤون الاستدامة. وتقدم اللجنة معلومات منتظمة إلى لجنة الترشيحات والمكافآت في مجلس الإدارة، بما يضمن المواءمة مع الاستراتيجية والأهداف المؤسسية.

عقدت لجنة الاستدامة اجتماعات في عام 2025

3

لجنة الاستدامة

أعضاء اللجنة	المنصب	تاريخ بداية العضوية
حاتم دويدار	الرئيس التنفيذي للمجموعة ورئيس اللجنة، إي آند	2023
حسن الحوسني	الأمين العام للمجموعة	2023
هاريسون لانج	الرئيس التنفيذي للشؤون الاستراتيجية للمجموعة	2023
كريم بنيس	الرئيس التنفيذي للشؤون المالية للمجموعة	2023
عبيد بوكشه	الرئيس التنفيذي للعمليات للمجموعة	2023
صبري علي يحيى	الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا في "إي آند إنترناشونال"	2023
علي المنصوري	الرئيس التنفيذي للموارد البشرية للمجموعة	2024
بروك ليندسي	الرئيس التنفيذي للشؤون القانونية والامتثال للمجموعة	2023
أندريو دونيت	نائب الرئيس الأول لشؤون الاستدامة	2023

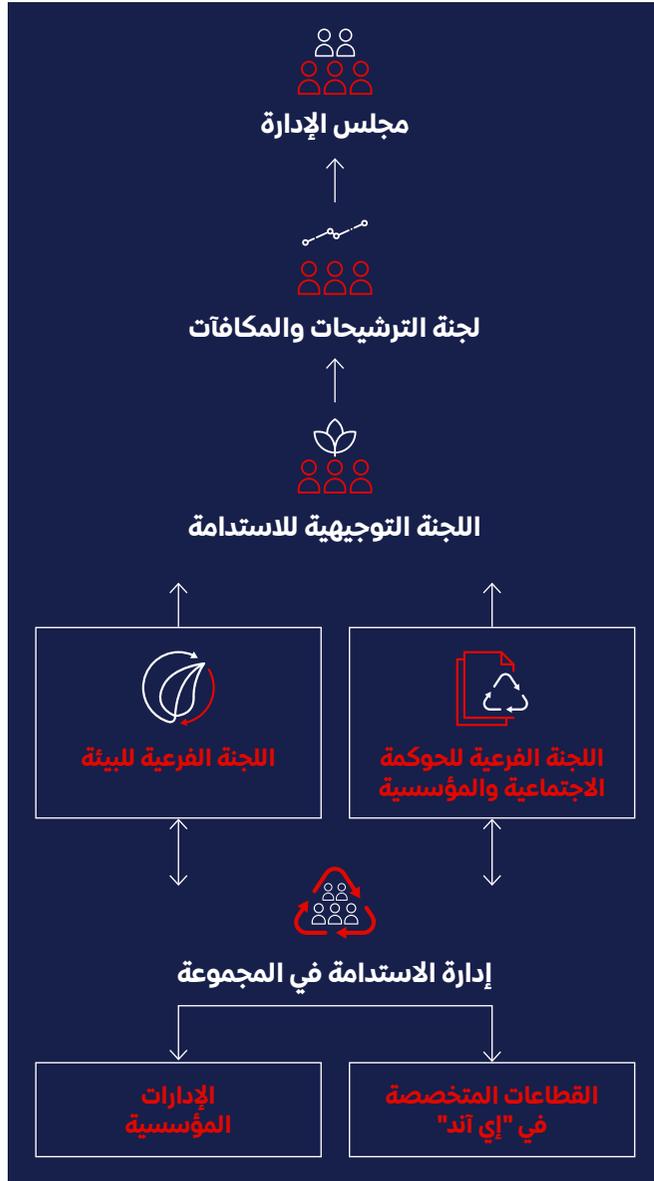
خططنا للعام 2026

مع تطلعنا إلى عام 2026، تؤكد إي آند التزامها بمواصلة تعزيز إطار حوكمة الاستدامة بما يتيح تحقيق أثر أكبر.

- تعزيز التواصل والتعاون مع شركائنا العاملة عبر قنوات جديدة للتواصل المنتظم، بما يضمن حواراً فعالاً وتبادلاً للملاحظات.
- تعزيز عمليات تقييم المخاطر عبر دمج المخاطر المرتبطة بالمناخ بشكل أكبر في آليات اتخاذ القرار وأطر إعداد التقارير.
- تعزيز إشراف مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، والحفاظ على مواءمة واضحة مع أهدافنا في مجال الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة.

الموضوعات الرئيسية التي جرت مناقشتها:

- خارطة طريق الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة حتى عام 2030 مع تحديد أهداف للبرامج البيئية
- صياغة وتحديث استراتيجية الاستدامة على مستوى المجموعة
- اعتماد وإقرار تقرير الاستدامة السنوي
- برنامج إعادة تحديد المستوى الأساسي لانبعاثات غازات الدفيئة في أكثر من 70 شركة ونهج المراجعة الخارجية
- نتائج دراسة المستوى الأساسي للمياه وتقييم مخاطر التنوع الحيوي في أكثر من 610 آلاف موقع
- التقدم المحرز في تنفيذ برنامج التدوير لتحقيق أهداف عام 2028
- متطلبات الامتثال القانونية والتنظيمية في جميع الأسواق
- استراتيجيات تحسين تصنيفات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة وتعزيز الإفصاح
- تحسين السياسات المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية؛ مدونة قواعد سلوك الموردين، وحقوق الإنسان، وسياسة المعادن المتنازع عليها
- نتائج وتوصيات المراجعة الخارجية الصادرة عن مستشارنا الخارجي المستقل



طالع المزيد عن إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في موقعنا الإلكتروني

الأهمية النسبية المزدوجة

في عام 2025، حافظنا على نهج الأهمية النسبية المزدوجة المعتمد لضمان الاتساق وقابلية المقارنة في طريقة تحديد وإدارة موضوعات الاستدامة الأكثر ارتباطاً بأعمالنا وبأصحاب المصلحة. ولا يزال الإطار العام المعتمد لدينا متوافقاً مع المعايير الدولية، بما في ذلك معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، ولأئحة إعداد تقارير الاستدامة للشركات في الاتحاد الأوروبي.

يراعي نهج الأهمية النسبية المزدوجة بُعدين مترابطين هما **الأهمية التآثيرية**، أي كيفية تأثير عمليات إي آند في البيئة والمجتمع، و**الأهمية المالية**، أي كيفية تأثير موضوعات الاستدامة في قيمة المجموعة وأدائها المالي. استناداً إلى البيانات والرؤى التي تم جمعها عبر منصة "G17Eco" المتقدمة التابعة لشركة "ورلد وايد جينيريشن"، نواصل التحقق من موضوعاتنا الجوهرية من خلال التواصل المستمر مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، بما في ذلك الموظفون والعملاء والجهات التنظيمية والمستثمرون والشركاء.

في هذا العام، ركزنا جهودنا لضمان فعالية التقييم الذي أجريناه في عام 2024، وضمان توافقه مع أولوياتنا الاستراتيجية وهيكل الحوكمة وتوجهات أصحاب المصلحة الرئيسيين وعمليات إدارة المخاطر. وقد قامت لجنة الاستدامة والإدارة العليا بمراجعة النتائج القائمة وأكدت استمرار ملاءمتها في جميع قطاعات الأعمال.

عملية تقييم الأهمية النسبية

شمل تقييمنا خمس خطوات تضمن اتباع نهج شامل واستراتيجي فيما يتعلق بالأهمية النسبية.

1.

مراجعة مشهد الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة

2.

التواصل مع أصحاب المصلحة

3.

إعداد النتائج

4.

اعتماد اللجنة

5.

دمج النتائج في التقرير

المواضيع الجوهرية

الركيزة الأولى إدارة أثرنا البيئي

1. العمل المناخي
2. إستهلاك المياه
3. إدارة النفايات والتدوير

← اقرأ المزيد في صفحة 8

الركيزة الثانية تمكين الموظفين والعطاء للمجتمع

4. التنوع والمساواة والشمول
5. استقطاب المواهب واستبقائها وتطويرها
6. الشمول والوصول الرقمي
7. الصحة والسلامة
8. التفاعل والتواصل مع المجتمع

← اقرأ المزيد في صفحة 20

الركيزة الثالثة مزاولة عملنا بمسؤولية

9. الأخلاقيات والامتثال
10. خصوصية البيانات
11. الأمن السيبراني
12. الذكاء الاصطناعي المسؤول
13. سلسلة التوريد المستدامة
14. التسويق المسؤول

← اقرأ المزيد في صفحة 41

1 العمل المناخي



الاستدامة جزء أساسي من استراتيجية إي آند، حيث توجه نهجنا في خلق قيمة طويلة الأجل وإدارة المخاطر وتعزيز المرونة بصفقتنا مجموعة تكنولوجيا عالمية. وترسم خطة العمل المناخي التي تم اعتمادها وفق أهداف قائمة على العلم، مساراً واضحاً لتحقيق الحياد المناخي، بالتوازي مع تحقيق تقدم قابل للقياس على مستوى عملياتنا. نحن ملتزمون بتعزيز الشفافية البيئية والمصادقية في تقاريرنا البيئية من خلال الحوكمة الرشيدة وتحسين جودة البيانات وإجراء تدقيق مستقل. وسوف يظل تركيزنا في المستقبل منصباً على التنفيذ وتحقيق الأثر عبر ترسيخ الأهداف البيئية بشكل أكبر في عملياتنا التشغيلية، وتوسيع نطاق مبادرات العمل المناخي، وتوظيف التكنولوجيا بشكل مسؤول لخلق قيمة مستدامة لأصحاب المصلحة والمجتمعات التي نقدم لها خدماتنا."

صبري علي يحيى
الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا، إي آند إنترناشونال

أبرز الإنجازات

خفض الانبعاثات في النطاقين 1 و2 بنسبة
15.9%
بما يتجاوز هدف عام 2025 البالغ 14%

الحصول على إمدادات الكهرباء من موارد متجددة
بنسبة
100%
في "إي آند بي بي إف تيليكوم"

أكثر من
50%
من إمدادات الكهرباء في عملياتنا في دولة
الإمارات العربية المتحدة ومصر من موارد
متجددة/خالية من الكربون

36%
من إمدادات الكهرباء على مستوى المجموعة من
موارد متجددة/خالية من الكربون

28%
من استهلاك الطاقة على مستوى المجموعة من
موارد متجددة/خالية من الكربون

يؤثر التغير المناخي بشكل كبير في البيئات والمجتمعات التي نعمل فيها، وينعكس ذلك على تخطيطنا اليومي وقرارات الاستثمار واستراتيجياتنا التشغيلية. ويُعد الحفاظ على الموارد الطبيعية، مثل المياه والتنوع الحيوي والأنظمة الغذائية، أمراً ضرورياً لضمان مرونة الأعمال واستمراريتها. كما يمثل خفض أثرنا الكربوني استجابة عملية لمخاطر المناخ بما يتوافق مع توقعات أصحاب المصلحة. من خلال تعزيز إجراءات التكيف والتخفيف من الآثار على امتداد عملياتنا، نهدف إلى تقليل الاضطرابات المرتبطة بالمناخ، ودعم الاستدامة طويلة الأجل، وتقديم منتجات وخدمات مسؤولة وجاهزة للمستقبل.

أداؤنا في العمل المناخي حول العالم

سجلت شركاتنا العاملة أداءً قوياً في مجال العمل المناخي والأداء البيئي حول العالم من خلال تنفيذ استراتيجيات فعّالة للتخفيف من الآثار وخفض الانبعاثات وتعزيز مبادرات الاستدامة.

← اقرأ المزيد في صفحة 12



الركيزة 1 | إدارة أثرنا البيئي تكلمة العمل المناخي تكلمة

نهجنا في العمل المناخي

تبدأ استجابتنا للتغير المناخي بفهم واضح لأثرنا البيئي وإدارته بمسؤولية، حيث نقيس أثرنا الكربوني وفق معايير معترف بها عالمياً، مع الحرص على مواءمة منهجية احتساب الانبعاثات مع بروتوكول غازات الدفيئة، والاستناد إلى عوامل الانبعاثات المعتمدة لدى وزارة البيئة والغذاء والشؤون الريفية في المملكة المتحدة، ووكالة حماية البيئة الأمريكية، والوكالة الدولية للطاقة. من خلال احتساب الانبعاثات المباشرة وغير المباشرة من عملياتنا وسلسلة القيمة، نقوم بتكوين رؤية شاملة لمواضع تأثيرنا والفرص المتاحة لتحقيق تخفيضات ملموسة.

هذا الفهم يتيح لنا الانتقال من القياس إلى العمل، حيث نقوم بتحديد أهداف متوافقة مع أفضل الممارسات الدولية ونعمل على تحقيق الحياد المناخي في المستقبل على مستوى شركاتنا. ويعكس نهجنا التزاماً طويل الأجل بحماية البيئة، وتعزيز المرونة، وترسيخ المساءلة، بدلاً من الاكتفاء بالامتثال التنظيمي.

قدرتنا على تحقيق هذا الطموح تعتمد على الحوكمة الراسخة، حيث تتم قيادة العمل المناخي عبر تعاون وثيق على مستوى المجموعة يقوده بموجبه فريق التكنولوجيا في "إي آند إنترناشونال" مبادرات خفض الانبعاثات بالتعاون مع فريق الاستدامة،

بينما يشترك فريقاً إدارة المخاطر المؤسسية والاستدامة في تنفيذ مهام إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالمناخ. ويتم الإشراف على التنفيذ على أعلى المستويات، حيث تعتمد لجنة الترشيحات والمكافآت في مجلس الإدارة استراتيجية الاستدامة، وتشرف لجنة الاستدامة على تنفيذ الأهداف المتفق عليها، ويرفع نائب الرئيس الأول لشؤون الاستدامة تقارير ربع سنوية حول التقدم الذي تحقق.

تخضع جميع الالتزامات المرتبطة بالمناخ لعملية اعتماد صارمة تشمل المدراء التنفيذيين للإدارات المسؤولة ولجنة الاستدامة والرئيس التنفيذي للمجموعة، وذلك تحت إشراف مجلس الإدارة لضمان دمج

استراتيجيتنا المناخية بالكامل ضمن أهدافنا الأوسع.

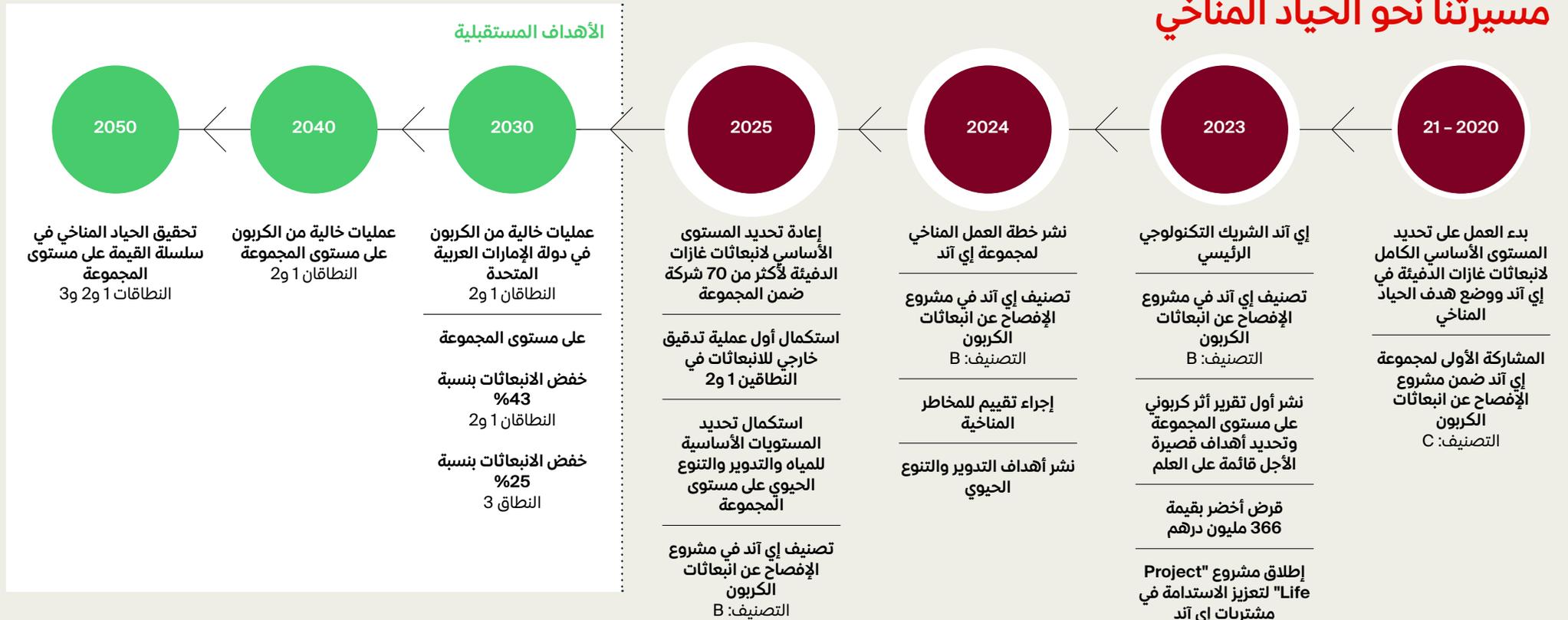
خطة العمل المناخي في إي آند

قمنا العام الماضي باتخاذ خطوة حاسمة من خلال إطلاق **خطة العمل المناخي** التي ترسم مساراً واضحاً لتحقيق الحياد المناخي في النطاقين 1 و2 على مستوى عملياتنا في دولة الإمارات العربية المتحدة بحلول عام 2030، وتحقيق الحياد المناخي في النطاقات 1 و2 و3 على مستوى المجموعة بحلول عام 2050. وقد تمت مواءمة أهدافنا قصيرة الأجل مع مبادرة الأهداف القائمة على العلوم، بما في ذلك خفض انبعاثات غازات الدفيئة في النطاقين 1 و2 بنسبة 43% على مستوى

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14

المجموعة وخفض الانبعاثات في النطاق 3 بنسبة 25% بحلول عام 2030، وذلك مقارنة بمستواها الأساسي في عام 2022. وتعكس هذه الالتزامات طموحاً للريادة في العمل المناخي في المنطقة من خلال أهداف موثوقة ومتوافقة مع الأسس العلمية.

مسيرتنا نحو الحياد المناخي



الركيزة 1 | إدارة أثرنا البيئي تكلمة العمل المناخي تكلمة

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14



أهداف الحد من الانبعاثات الكربونية

التكيز على أهداف الحد من الانبعاثات الكربونية في النطاقين 1 و 2
تتضمن خطة التحول المناخي ست استراتيجيات للحد من الانبعاثات الكربونية في أكثر الأنشطة كثافة في النطاقين 1 و 2، بما في ذلك أنظمة الاحتراق الثابتة، واستهلاك الكهرباء، وأنظمة الاحتراق المتنقلة، وغازات التبريد.

من خلال توظيف الحلول المبتكرة وتحسين كفاءة استهلاك الطاقة، نهدف إلى تسريع وتيرة خفض الانبعاثات بشكل ملموس، مع ضمان توافق جهودنا مع الأهداف المناخية المؤسسية والعالمية. هذا التركيز الثابت يؤكد دورنا الريادي في إحداث تغيير إيجابي في القطاعات والمجتمعات التي نقدم لها خدماتنا.

الوفاء بالتزاماتنا

انبعاثات غازات الدفيئة

يشهد العالم توجهاً متزايداً نحو إعداد تقارير أكثر شمولاً بشأن انبعاثات غازات الدفيئة. خلال العام، أحرزنا تقدماً كبيراً في الإفصاح عن انبعاثاتنا، حيث أعدنا تحديد المستوى الأساسي لانبعاثات غازات الدفيئة، وخضعت بيانات انبعاثات غازات الدفيئة لدينا لتدقيق خارجي مستقل للمرة الأولى.

إعادة تحديد المستوى الأساسي لانبعاثات غازات الدفيئة

تم تحديد المستوى الأساسي الأصلي لانبعاثات غازات الدفيئة في النطاقات 1 و 2 و 3 في عام 2022. ونظراً لتوسع المجموعة في السنوات الأخيرة واعتماد بعض التقديرات في المستوى الأساسي لعام 2022، أجرينا مراجعة وتحديداً تفصيليين بالتعاون مع متخصصين في إعداد التقارير البيئية، حيث قمنا بتوسيع نطاق الإفصاح ليشمل أكثر من 70 شركة ضمن المجموعة من خلال إدراج كيانات جديدة مثل مجموعة "إي آند بي إي إف تيليكوم"، إلى جانب الكيانات الأصغر والشركات التابعة والاستثمارات. كما أسهم تحسين منهجية الإفصاح وتوافر بيانات الأنشطة في تعزيز دقة حساب انبعاثات غازات الدفيئة.

تم تعديل انبعاثات النطاقين 1 و 2 لعام 2022 عن طريق خفضها بنسبة 8% (من 1,918 ألف طن إلى 1,765 ألف طن). ويرجع ذلك أساساً إلى الانتقال من التقديرات إلى

بيانات الأنشطة الفعلية (استهلاك الكهرباء والوقود)، وتصحيح البيانات، وتحسين عوامل الانبعاثات الخاصة بموردي الكهرباء. وكانت هذه التخفيضات أكبر من الزيادات الناجمة عن إضافة كيانات جديدة إلى نطاق الإفصاح. في المقابل، تم تعديل الانبعاثات للسنوات اللاحقة عن طريق زيادتها (من 1,744 ألف طن في عام 2024 إلى 1,783 ألف طن في عام 2024)، ويعود ذلك بشكل رئيسي إلى التوسع الكبير في طرح الشبكات، خاصة في المواقع التابعة لأطراف خارجية والتي أدرجت ضمن نطاق الإفصاح. نتيجة لهذه التعديلات في المستوى الأساسي، ظلت الانبعاثات مستقرة بين عامي 2022 و 2024 (بدلاً من انخفاضها بنسبة 9%).

أما انبعاثات النطاق 3 لعام 2022 فقد تم تعديلها عن طريق زيادتها من 1,834 ألف طن إلى 3,471 ألف طن. ويعزى ذلك إلى زيادة عدد الكيانات المشمولة ضمن النطاق، وتحسين تصنيف بيانات الإنفاق بدرجة أكثر تفصيلاً، وتطبيق عوامل انبعاثات أكثر دقة، إضافة إلى إدراج انبعاثات النطاق 3 المرتبطة بالمرحلة الأولى من استثماراتنا. ونتيجة لهذه التعديلات، ظلت هذه الانبعاثات مستقرة أيضاً بين عامي 2022 و 2024.

التدقيق الخارجي لانبعاثات غازات الدفيئة
قمنا بالاستعانة بمؤسسة استشارية مستقلة لإجراء تدقيق خارجي لبيانات انبعاثات غازات الدفيئة في المجموعة. وتعد هذه المرة الأولى التي تجري فيها المجموعة عملية تدقيق خارجي منذ تحديد المستوى الأساسي لانبعاثات غازات الدفيئة لعامي 2021/2022 وطرح أهداف الانبعاثات في النطاقات 1 و 2 و 3 على مستوى المجموعة.

أجرت المؤسسة الاستشارية تقييماً لأساس إعداد تقارير بيانات انبعاثات غازات الدفيئة لعام 2024 وفق المعايير المعمول بها، وبما يتماشى مع المعيار الدولي لعمليات التدقيق "ISAE 3000" (المعدل) والمعيار الدولي لعمليات التدقيق "ISAE 3410".

بناءً على هذا التقييم، تم اعتبار أساس إعداد التقارير مناسباً، وصدر رأي غير متحفظ بشأن المؤشرات المشمولة ضمن نطاق التدقيق، والتي تغطي 70% من إجمالي انبعاثاتنا. ولم يشمل التدقيق شركة "اتصالات المغرب" وشركة الاتصالات الباكستانية المحدودة.

تم تسجيل عدد من الملاحظات النوعية المتعلقة بالعمليات والضوابط في بعض الأسواق، وقد جرى إبلاغ الإدارة بها لدعم مواصلة تحسين العمليات البيئية والاجتماعية والحوكمة. وخلصت المؤسسة الاستشارية إلى أن طبيعة هذه الملاحظات في الأسواق المعنية ليست غير معتادة في السنة الأولى من عملية التدقيق.

سبق ملتزمين بمواصلة إجراء تدقيق خارجي سنوي لانبعاثات غازات الدفيئة في المجموعة، والإفصاح عن النتائج ضمن تقريرنا السنوي المقدم إلى مشروع الإفصاح عن انبعاثات الكربون.

المياه والتنوع الحيوي والتدوير

في خطة العمل المناخي لعام 2024، التزمنا بتحديد مستوى أساسي لبرامج إدارة المياه والتنوع الحيوي والتدوير. وقد تم إنجاز هذا العمل خلال العام الجاري، وهو يشكل الخطوة الأولى في التزامنا بعدم تسجيل أي خسارة صافية في التنوع الحيوي المتأثر بعملياتنا بحلول عام 2030.

المياه

أظهرت دراسة المستوى الأساسي لاستهلاك المياه على مستوى المجموعة أننا نعمل في مناطق تعاني من مستويات مرتفعة جداً من الإجهاد المائي، حيث توجد 49% من مواقع أكبر ست شركات عاملة في المجموعة ضمن مناطق ذات مخاطر مرتفعة مرتبطة بالمياه. كما بيّنت الدراسة وجود منافسة شديدة على الموارد المائية المتاحة، وبالتالي حدوث تأثير كبير على إمدادات المياه المحلية المتاحة.

رغم توافر بيانات على مستوى المواقع لنحو 50% من عمليات شركتنا العاملة الأكبر، أظهرت الدراسة الحاجة إلى مزيد من البيانات حول استهلاكنا من المياه. ومن المقرر تنفيذ الإجراءات اللازمة لهذا الغرض في عام 2026.

التنوع الحيوي

قمنا بمراجعة أكثر من 610 ألف موقع ضمن نطاق عملياتنا (بما في ذلك الأبراج ومراكز البيانات والمكاتب)، مع التركيز على القرب من المناطق المحمية، وإمكانية الحد من مخاطر الانقراض، ومستوى الوعي بأنواع المهددة. وقد جرى إرسال هذه البيانات إلى شركتنا العاملة الرئيسية على مستوى المجموعة.

خلصت الدراسة إلى أن أكبر المخاطر المحتملة على التنوع الحيوي تتمثل في التأثيرات التي قد تطال الأنواع المهددة وموائلها الطبيعية. بناءً على ذلك، سنعمل على تحديد مسارات التأثير لاستحداث إجراءات للتخفيف منها في المناطق عالية المخاطر ضمن أسواقنا. كما سنستخدم خطوات لقياس وتتبع التأثيرات وتدابير التخفيف منها بما يثبت عدم تسجيل أي خسارة صافية.

الركيزة 1 | إدارة أثرنا البيئي تكلمة العمل المناخي تكلمة

التدوير

قمنا بتحديد المستوى الأساسي لبرامجنا في شركائنا العاملة الكبرى ضمن خمسة مجالات رئيسية:

- خدمات الإصلاح وإعادة التدوير المقدمة للعملاء
- الأجهزة المجددة المتاحة للعملاء
- إعادة استخدام نفايات الشبكة وتدويرها وإعادة توظيفها
- النفايات المرسلة إلى المكبات
- النفايات الإلكترونية

أظهرت دراسة المستوى الأساسي إجازة تقدم جيد في توفير خدمات الإصلاح وإعادة التدوير للعملاء، وكذلك في إعادة استخدام نفايات الشبكة أو تدويرها. في عام 2026، ستركز شركائنا العاملة على تعزيز برامج التدوير وإدارة النفايات بما يدعم تحقيق أهداف عام 2028 المحددة في خطة العمل المناخي.

خططنا للعمل المناخي في عام 2026

مع تطلعنا إلى عام 2026، نوأصل التزامنا الراسخ بتعزيز العمل المناخي ودعم التحول العالمي نحو مستقبل منخفض الكربون. وبناءً على التقدم الذي تحقق حتى الآن، سنجري تحديثاً شاملاً لخطة العمل المناخي في إي آند. ويعكس هذا التحديث التطور المتسارع في حجم عملياتنا والتحسينات في كفاءة البنية التحتية للشبكات. من خلال مواصلة استراتيجيتنا مع هذه العوامل الديناميكية، نسعى إلى تعزيز نهجنا في الحد من انبعاثات غازات الدفيئة ودعم النمو المستدام.

سيكون من بين أولوياتنا الرئيسية في العام المقبل تنفيذ تدقيق خارجي لبيانات الانبعاثات، مع التركيز بشكل خاص على انبعاثات النطاق 3. وسوف يعزز هذا التدقيق المستقل دقة تقاريرنا ومصداقيتها، بما يوفر لأصحاب المصلحة مستوى أعلى من الشفافية والثقة في إفصاحاتنا المناخية. بالإضافة إلى ذلك، وبعد إعادة تحديد المستوى الأساسي لبيانات الانبعاثات على مستوى المجموعة، سنعيد تقديم أهداف خفض الانبعاثات إلى مبادرة الأهداف القائمة على العلم.

ضمن جهودنا لتعزيز فاعلية تقاريرنا المناخية، سنطبق أداة رقمية محسنة لتتبع انبعاثات غازات الدفيئة وإدارتها على مستوى المجموعة. وتسهم هذه المنصة في تبسيط جمع البيانات، وإتاحة الرصد الآني، ودعم اتخاذ قرارات مدروسة بشكل أكبر في جميع وحدات الأعمال.

من خلال تلك المبادرات، سنعمل على تحقيق تقدم ملموس في العمل المناخي، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، والمساهمة في الحد من الانبعاثات الكربونية في قطاع الاتصالات. وسوف نحافظ على التزامنا بالشفافية والتحسين المستمر والتعاون مع أصحاب المصلحة في سعينا نحو مستقبل أكثر استدامة.



الركيزة 1 | إدارة أثرنا البيئي تكملة العمل المناخي تكملة

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14

دراسة حالة:

أداؤنا في العمل المناخي حول العالم

المغرب

استراتيجية العمل المناخي

في عام 2025، عززت شركة "اتصالات المغرب" جهودها في العمل المناخي من خلال إجراء عمليات تدقيق شاملة لاستهلاك الطاقة، ودمج معايير الأداء ضمن عملياتها، ومواءمة الاستثمارات مع الأهداف طويلة الأجل، إلى جانب التحضير للحصول على الكهرباء من موارد متجددة عبر اتفاقيات شراء الطاقة، بما يساهم في تحسين خفض الانبعاثات وتقليل تكاليف الطاقة.

أوروبا

استخدام طاقة متجددة بنسبة 100%

منذ عام 2022، تعتمد عمليات المجموعة في صربيا على طاقة خضراء معتمدة. بحلول عام 2024، تم الحصول على ما يقارب 50% من إمدادات الكهرباء مباشرة من موارد متجددة. وفي عام 2025 تم شراء شهادات طاقة متجددة تغطي 100% من الاستهلاك من خلال اتفاقيات استراتيجية واستثمارات موجهة.

مصر

تعزيز كفاءة استهلاك الطاقة في مصر

شهد عام 2025 طفرة نوعية في جهود شركة "إي أند مصر" الرامية إلى تعزيز مبادرات كفاءة استهلاك الطاقة، حيث ركزت الشركة استثماراتها في تطوير البنية التحتية للشركات وقطاع البيع بالتجزئة؛ مما أسفر عن خفض ملموس في معدلات استهلاك الطاقة وتقليص الانبعاثات الكربونية.

دولة الإمارات العربية المتحدة

تعزيز مسارات الاستدامة عبر مبادرات ابتكارية نوعية

حقق فريق العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة زيادة بنسبة 50% في توليد الكهرباء في المواقع من خلال التوسع في تركيب أنظمة الطاقة الشمسية الكهروضوئية، كما خفض الانبعاثات الناتجة عن المركبات بنسبة 18%. في خطوة تعكس الالتزام بالعمل المناخي عبر مبادرات الطاقة المتجددة وتحسين الكفاءة التشغيلية.

باكستان

شبكة الطاقة الشمسية

وقّرت حلول الطاقة الشمسية الهجينة والمتصلة بالشبكة في 1,450 موقعاً قدرة بلغت 8.7 ميغاواط، وإنتاجاً سنوياً قدره 8.2 ميغاواط ساعة، ما أسهم في خفض الانبعاثات بمقدار 5,900 كغ، وتحقيق وفورات في النفقات التشغيلية بلغت 1.5 مليون دولار. وتنسجم هذه المبادرة القابلة للتوسع مع أهداف الاستدامة في شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة.

أفغانستان

مشروع تركيب المكثفات الفائقة

أسهم حل تخزين الطاقة الهجين باستخدام المكثفات الفائقة الذي تم تنفيذه في 150 موقعاً من مواقع محطات الاتصالات في توفير 450 ألف لتر من الوقود سنوياً وخفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 1,179,000 كغ. وقد ضمنت الاختبارات الدقيقة والتعاون الفني موثوقية الحل، بما يدعم خارطة طريق الاستدامة لمجموعة إي أند.

2 إستهلاك المياه



أبرز الإنجازات

إتمام دراسة المستوى الأساسي لاستهلاك المياه على مستوى المجموعة

إتمام دراسة المستوى الأساسي للتنوع الحيوي على مستوى المجموعة

خفض استهلاك المياه في العمليات التشغيلية في دولة الإمارات العربية المتحدة بنسبة

6%

بما يتجاوز الهدف السنوي البالغ 0.5%

نعمل في مناطق تمثل فيها كل قطرة ماء قيمة كبيرة، وهذه الحقيقة تحكم نظرتنا إلى دورنا كشركة مسؤولة. خلال العام الماضي، عززنا التزامنا بالحفاظ على المياه، وتحسين كفاءة استخدامها، وترسيخ ممارسات أكثر فعالية في مرافقنا. التقدم الذي حققناه يعكس إيماناً مشتركاً بأن النمو المستدام يقوم على حماية الموارد التي نعتمد عليها جميعاً اليوم وفي المستقبل."

علي المنصوري

الرئيس التنفيذي للموارد البشرية للمجموعة

ملخص دراسة الحالة

وسّعت مجموعة شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة، بالشراكة مع صندوق باكستان للحد من الفقر، نطاق مبادراتها للمياه النظيفة في منطقتي تار وجنوب البنجاب، حيث قدمت حلولاً مستدامة لما يقارب 200 ألف شخص، وأسهمت الحملة في تعزيز قدرة المجتمعات على الصمود وتحسين المشاركة المجتمعية وإرساء نموذج قابل للتكرار لمعالجة ندرة المياه في المناطق المحرومة في باكستان.

← اقرأ المزيد في صفحة 15

للمياه دور حيوي في المجتمعات التي نقدم لها خدماتنا، حتى وإن لم مجال عملنا من القطاعات التي تستهلك المياه بكثافة. نظراً لعملنا في بعض من أكثر المناطق ندرة بالمياه في العالم، فإننا نعدّ إدارة المياه بشكل مسؤول جزءاً أساسياً من طريقة إدارة أعمالنا. ونركز على الاستخدام الرشيد للمياه والحد من الهدر وحماية هذا المورد المشترك بشكل يساهم في تعزيز قدرة المجتمعات التي نعيش ونعمل فيها على الصمود والاستدامة على المدى الطويل.



الركيزة 1 | إدارة أثرنا البيئي تكلمة إستهلاك المياه تكلمة

نهجنا في إدارة المياه

نحن نعتبر إدارة المياه بكفاءة جزءاً أساسياً من مزاولتنا أعمالنا بشكل مستدام، لا سيما في المناطق التي تعاني من ندرة المياه. ونعتمد في مراقبتنا نهجاً منظماً يهدف إلى خفض الاستهلاك وتحسين الكفاءة. ورغم أن إمداداتنا الرئيسية تأتي من الشبكات البلدية، فإننا نعرّز ذلك بإجراءات مثل تركيب تجهيزات منخفضة التدفق، وتنفيذ مبادرات لإعادة استخدام المياه، والاستعانة بأنظمة أتمتة ذكية ترصد الاستهلاك بشكل آلي وتساعدنا على الحد من الهدر.

في عام 2025، حققنا تقدماً ملحوظاً في فهم موارد المياه وإدارتها على امتداد عملياتنا حول العالم. فقد أتاحت دراستنا للمستوى الأساسي لاستهلاك المياه رؤى قيّمة حول التحديات والفرص التي نواجهها كمجموعة تكنولوجية تعمل في مناطق تعاني من نقص حاد في موارد المياه. وتشير النتائج إلى أن 49% من المواقع التابعة لأكثر من ست شركات عاملة تابعة للمجموعة تقع في مناطق مصنّفة عالية المخاطر من حيث المياه، حيث يشهد التنافس على الموارد المائية المتاحة ويكون التأثير على الإمدادات المحلية كبيراً.

هذا التقييم أسهم في صياغة نهجنا في المحافظة على الموارد المائية. من خلال موازنة عملياتنا مع مؤشرات الإجهاد المائي المحلية، اكتسبنا فهماً أوضح للمخاطر والمسؤوليات المرتبطة بحضورنا. ونحن ملتزمون بضمان ألا تؤثر عملياتنا سلباً على توفر المياه للمجتمعات المحلية والنظم البيئية.

وقد تم تحقيق تقدم، حيث أصبح لدى 50% من أكبر شركائنا العاملة بيانات لاستهلاك المياه على مستوى المواقع، ما يمثل تحسناً في قدرتنا على مراقبة استهلاك المياه وإدارته.

حصلت عشرة مرافق من مرافقنا في دولة الإمارات العربية المتحدة على شهادة "ISO 14001"، ما يعكس التزامنا بالمعايير الدولية المتعارف عليها في الإدارة البيئية. ويتم توجيه هذا العمل من خلال سياسة الإدارة البيئية على مستوى المجموعة، وبدعم من نظام إدارة بيئية متين يضمن الاتساق عبر جميع عملياتنا.

يتولى فريق الصحة والسلامة والبيئة وفريق الشؤون الإدارية، وكلاهما ضمن قطاع الموارد البشرية والخدمات المؤسسية في إي آند، الإشراف على جميع المسائل المتعلقة بالمياه في المجموعة.

الوفاء بالتزاماتنا

تعزيز الإدارة التشغيلية للمياه

في عام 2025، ركّزنا على تعزيز إدارة المياه في عملياتنا في دولة الإمارات العربية المتحدة، مع الحفاظ على معايير عالية للنظافة والجودة والامتثال في جميع المرافق الرئيسية. وقد خضعت أنظمة مياه الشرب لعمليات تنظيف وتعقيم واختبارات مخبرية مجدولة على مدار العام لضمان توفير مياه آمنة باستمرار في جميع مواقعنا. في المبنى الشاهق في رأس الخيمة، واصلنا تقديم شهادات محطة معالجة مياه الصرف الصحي إلى بلدية رأس الخيمة، تأكيداً لالتزامنا باللوائح التنظيمية والحفاظ على البيئة.

توحيد ممارسات إدارة المياه

التقدم المحقق خلال عام 2025 تركّز على تعزيز الأنظمة الداعمة لإدارة المياه بدلاً من استحداث تقنيات جديدة. وعملت فرق الصحة والسلامة والبيئة وإدارة المرافق والشؤون الإدارية معاً لإعداد نموذج موحد للمراقبة الشهرية في جميع المباني الشاهقة، مما عزّز وضوح اتجاهات الاستهلاك. كما تم تعزيز برامج الصيانة الوقائية من خلال تنفيذ عمليات التفتيش والتنظيف وأخذ العينات لأنظمة مياه الشرب بشكل أكثر فعالية وبما يتماشى مع متطلبات البلديات والهيئات البيئية المختصة.

تم دمج ضوابط المياه ضمن عمليات تفتيش الصحة والسلامة والبيئة وعمليات تدقيق المرافق، كما جرى إدراج الجوانب المتعلقة بالمياه ضمن سجل الجوانب البيئية وتأثيراتها في المباني الشاهقة، بما في ذلك الاستهلاك والنظافة ومنع التسرب وأعمال الصيانة.

على الرغم من زيادة الإشغال وافتتاح مرافق جديدة ضمن عملياتنا في دولة الإمارات العربية المتحدة، نجحنا في تحقيق هدف خفض استهلاك المياه المحدد في برنامج نظام الإدارة البيئية.

تعزيز الرقابة من خلال تحسين العمليات

رغم عدم نشر أدوات رقمية جديدة خلال عام 2025، أسهمت عدة تحسينات تشغيلية في تعزيز المساواة. فقد قمنا بإدخال نظام مركزي لتتبع جداول تنظيف خزانات مياه الشرب وتعقيمها واختبارها، بما يضمن تطبيق معايير موحدة في جميع المواقع الرئيسية. كما جرى تعزيز بيانات منهجية العمل الخاصة بالموردن فيما يتعلق بصيانة الخزانات وتعقيمها وغسل الأنايب، بهدف رفع موثوقية العمليات.

الحصول على جوائز للمباني المتميزة في ترشيد استهلاك المياه

أسهم التزامنا بترشيد استهلاك المياه في تحقيق إنجازين بارزين خلال عام 2025، حيث حصل مبنى المناخ في الشارقة على الشهادة الذهبية للريادة في تصميمات الطاقة والبيئة (LEED)، وحصل مبنى "T&A" في أبوظبي على الجائزة البلاطينية للتميز في المباني الخضراء في حفل توزيع الجوائز العالمية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة 2025. وفي كلا الحالتين، شكّل ترشيد استهلاك المياه عنصراً رئيسياً في التقييم العام.

التغلب على التحديات التشغيلية

إن عدم توفر قياس مباشر لتصريف المياه الرمادية يعني أن إجمالي سحب المياه ظل يُستخدم كمؤشر بديل لقياس الاستهلاك. وقد برزت خلال العام الحاجة إلى نظام قياس موحد ولوحات معلومات متكاملة لتعزيز دقة المراقبة على المدى الطويل.

تمكين الموظفين من خلال التوعية والممارسات اليومية

أدى الموظفون دوراً أساسياً في تعزيز إدارة المياه على مستوى المباني من خلال الاستهلاك المسؤول والمشاركة الفاعلة في مبادرات التوعية. وأسهمت الإرشادات المقدمة خلال جلسات الصحة والسلامة والبيئة وبرامج التعريف الوظيفي في ترسيخ عادات ترشيد استهلاك المياه، بينما ساعدت الملاحظات الواردة حول مواقع أجهزة تعبئة المياه في تحسين كفاءة الاستخدام في كافة المواقع. كما واصل مقاولو إدارة المرافق تلقي تدريبات موجهة عبر نظام تصاريح العمل شملت تنظيف الخزانات وتعقيمها والتعامل الآمن مع مياه الصرف.

في اليوم العالمي للمياه، جرى نشر مواد توعية حول الاستخدام المسؤول للمياه عبر القنوات المؤسسية، كما تلقى مستخدمو المباني إحاطات موجهة حول استخدام أجهزة تعبئة المياه والإبلاغ عن التسربات ونظافة مياه الشرب.

دمج إدارة المياه ضمن النظام البيئي المؤسسي

تندرج إدارة المياه ضمن منظومة العمليات البيئية الأوسع في المجموعة، وتدعمها عمليات تقييم وضوابط منظمة. وتقوم المباني الرئيسية بتتبع الاستهلاك الشهري للمياه البلدية، فيما تسهم عمليات التفتيش الخاصة بإدارة المرافق وعمليات التدقيق الدورية في تحديد فرص تحسين الكفاءة والكشف عن التسربات ومعالجة فجوات الصيانة. كما تتم معالجة مياه الصرف في المبنى الشاهق في رأس الخيمة عبر محطة معالجة مخصصة، مع تقديم شهادات التصريف للجهات المختصة للتحقق من الامتثال. ويجري إدراج جميع نتائج الاختبارات وسجلات الصيانة والتقارير التنظيمية ضمن اجتماعات مراجعة الصحة والسلامة والبيئة لدعم الرقابة المستمرة على الأداء.



الركيزة 1 | إدارة أثرنا البيئي تكملة إستهلاك المياه تكملة

تركيزنا على استهلاك المياه في عام 2026

في عام 2026، سنقوم بتعزيز دقة القياس وتطوير الحوكمة وتحسين الكفاءة في استخدام المياه في مواقعنا. وتشمل الأولويات الرئيسية تطوير لوحة معلومات مخصصة لأداء المياه ضمن منصة "e& HSE Reporter" لتتبع الاتجاهات ورصد الحالات غير الاعتيادية، وتوحيد صيغ تقارير الاستهلاك في المرافق المختلفة، وتحسين توثيق أعمال صيانة خزانات مياه الشرب وفحوصاتها. كما سنعتمد معايير أكثر صرامة في تقييم أداء الموردين لضمان التزام شركاء إدارة المرافق بمعايير النظافة والكفاءة والاستدامة اللازمة لدعم أهدافنا على المدى الطويل.

تركز أهدافنا طويلة الأجل في مجال إدارة المياه على تحقيق الكفاءة التشغيلية والامتثال التنظيمي الكامل وتعزيز مساهمتنا في أجندة الاستدامة الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة. ونهدف إلى الحفاظ على امتثال بنسبة 100% بمعايير جودة مياه الشرب وإجراءات التعقيم في جميع المباني، وخفض كثافة الاستهلاك تدريجياً من خلال عمليات أذكي، وضمان بقاء ترشيد استهلاك المياه عنصراً أساسياً في كل منشأة حاصلية على شهادة الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة (LEED) من الفئة الذهبية. وسيشكّل تعزيز المراقبة وإعداد التقارير محورياً رئيسياً، بما في ذلك تطبيق نماذج موحدة لجمع البيانات، وتحسين رصد الاستهلاك في المباني الشاهقة، وتركيب عدادات فرعية لقياس تصريف المياه الرمادية. هذه الطموحات تتسجم بشكل كامل مع الاستراتيجية البيئية لمجموعة إي أند وتدعم مستهدفات الحياد الكربوني لدولة الإمارات العربية المتحدة 2050 وأولويات إدارة الموارد ضمن رؤية الإمارات 2031.

دراسة حالة:

توفير المياه للمناطق التي تحتاجها بشكل عاجل

تحقيق أثر مستدام وقيمة طويلة الأجل

من المتوقع أن يستفيد نحو 200 ألف شخص بشكل مباشر من المبادرة الموسعة عبر توفير مياه شرب نظيفة لهم بشكل موثوق. وإلى جانب الأثر الاجتماعي، عزّزت الحملة ثقة المجتمع وحققت تفاعلاً عاماً واسعاً، مستفيدة من الزخم الذي حققه المشروع السابق في أومركوت والذي خدم نحو 15 ألف شخص. ورغم التحديات المرتبطة بتحديد مصادر مياه جوفية مستدامة، أسهم التعاون مع مهندسين متخصصين في مجال المياه في ضمان التنفيذ الفعال. ويمكن تكرار هذا المشروع في مناطق أخرى تعاني من ندرة المياه في باكستان، حيث تدعو مجموعة شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة الشركاء الذين لديهم رؤى مماثلة لرؤيتها إلى دعم توسيع نطاق المبادرة. وقد حظيت الحملة الأصلية بتقدير دولي من خلال حصولها على جوائز ذهبية في حفلي توزيع جوائز "Dragons of Pakistan" و"Dragons of Asia"، ما يؤكد الأثر الإيجابي للعمل المجتمعي الهادف.

لا يزال الحصول على مياه شرب نظيفة من أبرز التحديات التي تواجه المجتمعات المحرومة في باكستان. انطلاقاً من نجاح مبادرة سابقة في ثار، وسّعت مجموعة شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة نطاق حملتها لتوفير حلول مستدامة للمياه النظيفة في ثار وجنوب البنجاب، بما يساعد المجتمعات على تلبية حاجة إنسانية أساسية وتعزيز قدرتها على الصمود على المدى الطويل.

مواجهة ندرة المياه على مستوى المجتمعات

تُعد باكستان من الدول التي تعاني من ندرة المياه، وتُصنّف مناطق مثل ثار ضمن المناطق الأكثر تأثراً بذلك. في هذه المجتمعات، تتأثر الحياة اليومية بالبحث المستمر عن مياه شرب آمنة، مما يؤدي إلى تحويل الوقت والموارد بعيداً عن التعليم وسبل العيش والصحة. وقد تمثّل التحدي في تجاوز الحلول قصيرة الأمد وتوفير حلول موثوقة ومستدامة ومصممة بشكل يلتم الظروف المحلية.

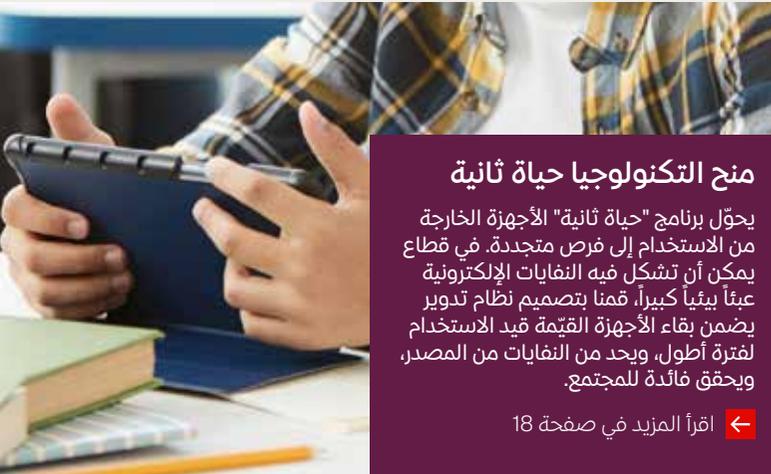
تصميم حلول تلبّي الاحتياجات الفعلية

لمعالجة هذا التحدي، عقدت مجموعة شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة شراكة مع صندوق باكستان للحد من الفقر لتنفيذ بنية تحتية للمياه النظيفة على نطاق واسع. وقام خبراء فنيون بتقييم كل موقع وتحديد التدخلات الأنسب، بما في ذلك محطات التناضح العكسي، وأنظمة حصاد مياه الأمطار، والمضخات اليدوية التقليدية. وقد ضمن هذا النهج القائم على تقييم الاحتياجات توجيه الموارد بكفاءة ومواءمتها مع ظروف المياه المحلية، مما عزّز الأثر في المجتمعات المتنوعة في ثار وأربع مدن في جنوب البنجاب.



3 إدارة النفايات والتدوير

ندرك أن طريقة إدارتنا للنفايات تعكس ما نريد أن تكون عليه الشركة. فالنفايات التشغيلية والإلكترونية تترك أثراً بيئياً حقيقياً، ومسؤوليتنا بصفتنا مجموعة تكنولوجية لا تنتهي عند مغادرة المنتج أيدينا. كما أن العملاء يتجهون بشكل متزايد نحو اختيار العلامات التجارية التي تقلل الأثر البيئي وتعيد استخدام المواد وتعتمد التصميم المسؤول. لذلك نركز على تقليل النفايات في عملياتنا، وتحسين إدارة الأجهزة عند نهاية عمرها التشغيلي، وضمان أن تدعم منتجاتنا وخدماتنا مستقبلاً أكثر استدامة.



منح التكنولوجيا حياة ثانية

يحوّل برنامج "حياة ثانية" الأجهزة الخارجة من الاستخدام إلى فرص متجددة. في قطاع يمكن أن تشكل فيه النفايات الإلكترونية عبئاً بيئياً كبيراً، قمنا بتصميم نظام تدوير يضمن بقاء الأجهزة القيمة قيد الاستخدام لفترة أطول، ويحد من النفايات من المصدر، ويحقق فائدة للمجتمع.

← اقرأ المزيد في صفحة 18

أبرز الإنجازات

إتمام دراسة المستوى الأساسي لنفايات الشبكة والنفايات الإلكترونية وإعادة تدوير أجهزة الهاتف على مستوى المجموعة

توفير

2,196,969

عبوة ضمن برنامج وقف عبوات المياه البلاستيكية

إعادة تدوير أكثر من

394 طناً

من النفايات غير الخطرة ضمن عملياتنا في دولة الإمارات العربية المتحدة

الفوز بالجائزة البلاستيكية للتميز في المباني الخضراء في حفل توزيع الجوائز العالمية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

هذا العام أظهر مقدار ما يمكن تحقيقه عندما تصبح المسؤولية ممارسة يومية. فقد نجحنا في تعزيز ممارساتنا في التدوير، وتعزيز ثقافة إعادة الاستخدام، وإثبات إمكانية دمج الخيارات المستدامة في العمليات اليومية على نطاق واسع. يعكس التقدم الذي أحرزناه التزاماً جماعياً بالحد من أثرنا البيئي وتحويل النفايات إلى قيمة مفيدة والانطلاق نحو مستقبل تراعى فيه كفاءة استخدام الموارد عند اتخاذ كل قرار. بينما نواصل تقدمنا، نركز على ترسيخ مبادئ التدوير في مختلف أعمالنا، وضمان أن تسهم إجراءاتنا اليوم في إرساء أساس أكثر استدامة ومرونة لمستقبل أفضل.

علي المنصوري

الرئيس التنفيذي للموارد البشرية للمجموعة

الركيزة 1 | إدارة أثرنا البيئي تكملة إدارة النفايات والتدوير تكملة



أدى إطلاق مبادرة "الفرز من المصدر" بالتعاون مع "ريلوب" إلى إحداث طفرة ملموسة في معدلات الفرز الصحيح للنفايات على مستوى الطوابق؛ حيث ساهمت هذه الخطوة الاستراتيجية في رفع كفاءة إدارة النفايات وتعزيز الوعي البيئي المؤسسي

نهجنا في إدارة النفايات

في عام 2025، واصلنا تعزيز التزامنا بالإدارة المسؤولة للنفايات والتدوير في كافة عملياتنا العالمية. وأجرينا تقييماً للمستوى الأساسي لبرامجنا في خمسة مجالات رئيسية هي خدمات إصلاح الأجهزة وإعادة تدويرها للعملاء، وتوفير الأجهزة المُجدّدة، وإعادة استخدام نفايات الشبكات وإعادة تدويرها وإعادة توظيفها، والنفايات المرسلّة إلى المكبات، والنفايات الإلكترونية.

تشير بيانات المستوى الأساسي إلى تقدم مشجع، لا سيما في توفير خدمات الإصلاح وإعادة التدوير لعملائنا. من خلال إتاحة هذه الخدمات، نعمل على إطالة العمر التشغيلي للأجهزة وتقليل حجم النفايات. كما أسفرت جهودنا في إعادة استخدام نفايات الشبكات وإعادة تدويرها عن نتائج إيجابية تدعم هدفنا في الحد من الأثر البيئي لعملياتنا.

نحن نتبع نهجاً منظماً على مستوى المجموعة لإدارة النفايات بصورة مسؤولة، حيث توضح سياسة الإدارة البيئية ونظام الإدارة البيئية في المجموعة كيفية تقليل النفايات وفرزها والتخلص منها في جميع مرافقنا. ويعمل فريق الصحة والسلامة والبيئة وفريق الشؤون

الوفاء بالتزاماتنا

تعزيز ممارسات تدوير النفايات

في عام 2025، أحرزنا تقدماً في الانتقال من أساليب التخلص التقليدية إلى نموذج تدوير يقوم على تحقيق قيمة في إدارة النفايات عبر عملياتنا في دولة الإمارات العربية المتحدة. وأسهم تنفيذ مبادرة "ريلوب" لفرز النفايات من المصدر في زيادة نسبة النفايات التي يتم فرزها بشكل صحيح على مستوى الطوابق، مما أدى إلى تحسن ملموس في معدلات إعادة التدوير وإعادة الاستخدام. وتعكس هذه النتائج استمرار توافقتنا مع استراتيجية الصحة والسلامة والبيئة في المجموعة وتعزيز الأساس لممارسات التدوير على المدى الطويل.

رفع المعايير من خلال التحقق الخارجي

أكملنا تدقيق النجوم الخمس الذي يجريه المجلس البريطاني للسلامة في مجال الاستدامة البيئية والذي قاس أداءنا البيئي وإدارة النفايات وفقاً للمعايير "ISO 14001" و"ISO 14090". كما أطلقنا النسخة المُحدّثة من سياسة نظام الإدارة البيئية، التي دمجت حوكمة إدارة النفايات ضمن مراحل خطة العمل المناخي والتزاماتنا الأوسع في مجال الاستدامة.

الحصول على جائزة للمباني المستدامة

واصلت مرافقنا الحصول على جوائز عديدة تقديراً لأدائها البيئي، حيث حصل مبنى "T&A" في أبوظبي على الجائزة البلاطينية للتميز في المباني الخضراء في حفل توزيع الجوائز العالمية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة 2025، وحصل مبنى المناخ في الشارقة على الشهادة الذهبية للريادة في تصميمات الطاقة والبيئة (LEED). ويعكس هذان الإنجازان أداءنا القوي في كفاءة استخدام المياه وإدارة النفايات.

توسيع نطاق مبادرات إعادة التدوير واستعادة الموارد

أحدث برنامج "ريلوب" نقلة نوعية في كفاءة إعادة التدوير في المباني الشاهقة. وأسهمت لوحات المتابعة الرقمية المحسّنة وزيادة التعاون مع الموردّين في تحسين وضوح البيانات ومستوى الامتثال ومعدلات استعادة الموارد مقارنة بعام 2024. كما أسهمت مبادرة وقف عبوات المياه البلاستيكية في الحد من استخدام البلاستيك من خلال الاستغناء عن عبوات المياه المخصصة للاستعمال لمرة واحدة في المرافق الرئيسية وتعزيز ثقافة إعادة التعبئة عبر أجهزة توزيع المياه الذكية.

تعزيز الوعي البيئي من خلال تكنولوجيا التدوير

استمر برنامج "حياة ثانية" في إعادة توظيف أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال التبرع بالأجهزة المُجدّدة للمدارس في دولة الإمارات العربية المتحدة وتعزيز الشمول الرقمي. وقد أسهمت هذه المبادرة في إطالة العمر التشغيلي للأجهزة الإلكترونية، وأظهرت فوائد عملية للاقتصاد الدائري، كما ساعدت في رفع مستوى الوعي البيئي لدى الطلاب. وأطلقنا منصة داخلية تحت اسم "سوق إي آند" تسمح للموظفين بشراء الأصول الإدارية الصالحة للاستخدام بأسعار رمزية، مما يحول دون التخلص منها ويعزز إعادة استخدامها.

التغلب على التحديات السلوكية والتشغيلية

كان من أبرز التحديات في عام 2025 الحفاظ على ممارسات فرز موحدة في مواقع متعددة، وتعزيز التزام الموظفين باستخدام العبوات القابلة لإعادة التعبئة، ومعالجة التباين في درجة امتثال المقاولين والفرق في مستوى البنية التحتية لإعادة التدوير بين المناطق.

إشراك الموظفين في ممارسات الاستدامة اليومية

طلّمت مشاركة الموظفين محورية في تحقيق تقدمنا. والتزم الموظفون بتطبيق نظام فرز النفايات في أربع حاويات ضمن برنامج "ريلوب"، وتبنّوا ثقافة إعادة تعبئة المياه في إطار مبادرة وقف عبوات المياه البلاستيكية. وأسهمت الملاحظات الواردة بخصوص مواقع أجهزة توزيع المياه في تحسين سهولة الاستخدام، بينما عززت جلسات التوعية تبني السلوكيات

المستدامة. كما واصل مقاولو إدارة المرافق تلقي تدريبات موجهة عبر نظام تصاريح العمل شملت إجراءات الفرز وإعادة التدوير والتعامل الآمن مع النفايات. وأخيراً، وفي إطار التحول الرقمي، أوقفنا استخدام بطاقات العمل الورقية، وأنمنا الانتقال الكامل إلى البطاقات الرقمية.

تعزيز وعي أصحاب المصلحة

عزّزنا جهود التواصل عبر قنوات متعددة، من بينها بوابة التعلّم الخاصة بالصحة والسلامة والبيئة، والموقع الإلكتروني للصحة والسلامة والبيئة في المجموعة، وورش العمل، واللقاءات المفتوحة، والنشرات الداخلية. وأسهمت التحديتات المنتظمة حول مبادرات مثل مبادرة "وقف عبوات المياه البلاستيكية" ومبادرة "كلنا مع الصحة والسلامة والبيئة" في الحفاظ على الزخم وتعزيز الوعي. كما جرى إشراك الموردّين والجهات التنظيمية من خلال اجتماعات منظمة لحوكمة نظام الإدارة البيئية من أجل ضمان التوافق مع متطلبات الامتثال ومبادئ الاقتصاد الدائري.

ترسيخ حوكمة إدارة النفايات ضمن نظام الإدارة البيئية

يرتكز نظامنا الشامل لإدارة النفايات على إطار نظام الإدارة البيئية. وقد نقّدت مواقعنا في دولة الإمارات العربية المتحدة مبادرات للحد من النفايات، مدعومةً بطموح طويل الأمد للوصول إلى عدم إرسال نفايات إلى المكبات خلال خمس سنوات. وأسهم الجمع المستمر للبيانات، وتقارير الموردّين، وعمليات التدقيق الداخلية في ضمان مراقبة دقيقة للأداء. قبل تطبيق نموذج "ريلوب"، أجرينا تقييماً للسوق لاختيار أكثر تقنيات الفرز فاعلية، بما يتوافق مع أولويات الاقتصاد الدائري في دولة الإمارات العربية المتحدة واحتياجات التوسع المستقبلية. كما عززت برامج التدريب على نظام الإدارة البيئية، المقدّمة على مختلف المستويات التنظيمية، الامتثال والاتساق السلوكي.

الركيزة 1 | إدارة أثرنا البيئي تكملة إدارة النفايات والتدوير تكملة

تركيزنا في إدارة النفايات لعام 2026

يتمثل طموحنا طويل الأمد في التقدّم بثبات نحو الوصول إلى عدم إرسال نفايات إلى المكبات، بما يتماشى مع خطة العمل المناخي والسياسة الوطنية للاقتصاد الدائري 2031 وأهدافنا الأوسع في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة. وسوف تستمر نتائج تدقيق النجوم الخمس الذي يجريه المجلس البريطاني للسلامة، إلى جانب الرؤى المستخلصة من المقارنات المعيارية الداخلية، في توجيه جهودنا الهادفة لتحسين عمليات الحد من النفايات ورقمنتها وتوسيع نطاقها عبر جميع المناطق.

سنركّز في عام 2026 على تعزيز مبادئ التدوير من خلال تحسين أدائنا في إعادة التدوير، وتوسيع نطاق التتبع الرقمي، وترسيخ ممارسات مشتريات أكثر استدامة. وستكون إحدى الأولويات الرئيسية إعادة تقييم قدرات مزوّدي الخدمات البيئية، ولا سيما المسؤولين عن خدمات الدعم والتدوير، لضمان امتثالهم لمعايير أعلى في الأداء التشغيلي وقابلية التتبع وكفاءة استعادة الموارد، بما يتماشى مع المتطلبات المتزايدة في مراقفنا.

دراسة حالة 1:

إعادة تدوير التكنولوجيا لمنح حياة ثانية

يحوّل برنامج "حياة ثانية" الأجهزة الخارجة من الاستخدام إلى فرص متجددة. في قطاع يمكن أن تشكل فيه النفايات الإلكترونية عبئاً بيئياً كبيراً، قمنا بتصميم نظام تدوير يضمن بقاء الأجهزة القيّمة قيد الاستخدام لفترة أطول، ويحدّ من النفايات من المصدر، ويحقق فائدة للمجتمع. كما أنشأنا نموذجاً يدعم التزاماتنا في إدارة النفايات ويعزز وصول المجتمع إلى الأدوات الرقمية، وذلك من خلال تجديد الحواسيب المكتبية والمحمولة وغيرها من الأصول الإدارية التي خرجت من الخدمة، ثم إعادة توزيعها عبر التبرعات أو من خلال المنصة الداخلية "سوق إي آند".

مواجهة التحدي: منع الأصول القابلة لإعادة الاستخدام من التحول إلى نفايات

يظل العديد من أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات صالحة للاستخدام لفترة طويلة، لكن غالباً ما يجري التخلص منها بشكل مبكر. كان التحدي الأكبر أمامنا هو وقف دخول الأجهزة القابلة للاستعادة إلى مسار النفايات، والحد من الزيادة في حجم النفايات الإلكترونية، وترسيخ

ثقافة إعادة الاستخدام في مؤسسة كبيرة ومتعددة المواقع. وازداد الأمر تعقيداً بسبب ضرورة ضمان أمن البيانات، وتوحيد جودة عمليات التجديد، وإدارة الجوانب اللوجستية.

تصميم الحل: نظام تدوير يعمل على نطاق واسع

من خلال التنسيق الوثيق بين إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات، والعمليات الإدارية، والاستدامة المؤسسية، وشركات التجديد المعتمدة، قمنا بتصميم عملية منظمة لتحديد الأصول القابلة للاستعادة، ومسح بياناتها وتجديدها بشكل آمن، ثم توجيهها إلى أحد مسارين، حيث يتم منح أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المجددة بالكامل للمدارس الحكومية دعماً للتعليم الرقمي، بينما يجري إدراج الأصول الإدارية الأخرى القابلة لإعادة الاستخدام على منصة "سوق إي آند" ليتمكن الموظفون من شرائها بأسعار رمزية. ويضمن هذا النموذج الشفافية وقابلية التتبع وسلاسة تداول الأجهزة، مما يجعل التدوير جزءاً من العمليات اليومية.

تحقيق أثر ملموس: قيمة بيئية واجتماعية ومؤسسية

أسهم البرنامج في الحد من النفايات الإلكترونية، وإطالة عمر أصول تكنولوجيا المعلومات والمكاتب، وتحويل النفايات المحتملة إلى قيمة مفيدة. كما حصلت المدارس على أدوات رقمية هي بأمرس الحاجة إليها، مما يدعم بيئات تعليمية أكثر شمولاً وإنصافاً. واستفاد الموظفون من إمكانية شراء أجهزة عالية الجودة بتكلفة ميسرة، بينما تحولت الثقافة الداخلية نحو الاستهلاك بشكل أكثر مسؤولية. وعزّزت المبادرة أداء إي آند في المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وأبرزت إمكانات نماذج الاقتصاد الدائري في قطاع التكنولوجيا، ونالت تقديراً رسمياً من المؤسسات التعليمية.



الركيزة 1 | إدارة أثرنا البيئي تكملة إدارة النفايات والتدوير تكملة

دراسة حالة 2:

قيادة التحول نحو بيئة عمل خالية من البلاستيك

شكّل برنامج وقف عبوات المياه البلاستيكية خطوة محورية في انتقالنا نحو مزيد من التدوير والكفاءة في استخدام الموارد. فقد ظلت عبوات المياه البلاستيكية التي تستخدم لمرة واحدة جزءاً راسخاً من ممارسات العمل اليومية، مما أدى إلى توليد نفايات يمكن تجنبها وترسيخ عادات تتعارض مع التزاماتنا البيئية. من خلال إعادة تصميم طريقة توفير مياه الشرب في مرافقنا، سعينا إلى الاستغناء عن البلاستيك غير الضروري، وتعزيز ثقافة إعادة التعبئة، وتمكين كل موظف من الإسهام في تقليل أثرنا البيئي.

مواجهة تحدي النفايات اليومية

لم يقتصر التحول بعيداً عن المياه المعبأة على إزالة البلاستيك من سلسلة التوريد فحسب، بل تركّز التحدي حول تغيير السلوكيات المتجذرة، ومعالجة المخاوف المتعلقة بالنظافة وسهولة الاستخدام، وضمان موثوقية الأنظمة الجديدة، وكسب ثقة المستخدمين. وقد تطلّب إنشاء بيئة عمل خالية من البلاستيك تجاوز الاعتراضات الأولية، وتعزيز الثقة بجودة المياه، وإيجاد شعور مشترك بالمسؤولية تجاه الاستهلاك المستدام.

تحويل أنماط الاستهلاك عبر نموذج قائم على إعادة التعبئة أولاً

عمل فريق الصحة والسلامة والبيئة في المجموعة بالتعاون مع العمليات الإدارية وإدارة المرافق على تركيب أجهزة لإعادة تعبئة المياه الصالحة للشرب في جميع المباني الشاهقة والمرافق الرئيسية. كما جرى تزويد كل موظف بعبوة قابلة لإعادة الاستخدام لتسهيل التبني الفوري للنظام الجديد. وأسهمت حملة توعية موجهة قادتها شبكة سفراء الصحة والسلامة والبيئة في تعزيز هذا التحول السلوكي، بينما ساعد اختبار جودة المياه الصارمة ونشر النتائج في نقاط التعبئة على ترسيخ الشفافية وبناء الثقة. وقد استبدل هذا النهج المتكامل نموذج العبوات التي تستخدم لمرة واحدة بنظام أكثر صحة واستدامة وحفاظاً على البيئة.

تحقيق قيمة ملموسة وتغيير السلوك اليومي

أدى البرنامج إلى خفض واضح في استخدام عبوات البلاستيك والتخلص منها، مما قلل احتياجات الشراء وقلل المتطلبات اللوجستية. لم تقتصر الفوائد على الجانب البيئي، بل امتدت إلى أثر ثقافي ملموس، حيث تبني الموظفون بصورة متزايدة عادات إعادة التعبئة وتحملوا مسؤولية شخصية في الحد من النفايات داخل بيئة العمل. وأصبحت المبادرة مثلاً عملياً على كيفية إسهام الممارسات اليومية في دعم التزاماتنا بالاقتصاد الدائري والأهداف الوطنية للاستدامة. نتيجة لهذه المبادرة، تم توفير 2,196,969 عبوة بلاستيكية حتى 31 ديسمبر 2025.

دراسة حالة 3:

تعزيز التحول المستدام

تعزيز التحول المستدام

تجسد مبادرة المتاجر الخضراء التزام "إي آند مصر" بدمج الاستدامة في عملياتها التشغيلية، مع التركيز على إدارة النفايات والكفاءة في استخدام الموارد. فمن خلال تحويل المتاجر الرئيسية إلى مساحات لترشيد استهلاك الطاقة والمياه، أنشأت "إي آند مصر" أكبر شبكة فروع خضراء في قطاع الاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، حيث حصل ما يقرب من نصف متاجرها على شهادة "EDGE Advanced".

الأهداف الاستراتيجية والمواءمة

تمثّل الهدف الرئيسي في ترسيخ الاستدامة في المواقع الفعلية للشركة، بما يدعم بشكل مباشر رسالة "إي آند مصر" في بناء مستقبل مستدام. وتسهم المبادرة في تحقيق أهداف إدارة الاستدامة المتعلقة بالحد من الانبعاثات الكربونية، والكفاءة في استخدام الموارد، والاستهلاك المسؤول، كما تدعم أهداف التنمية المستدامة 7 و9 و12 و13.

التنفيذ والتعاون

بدأت المبادرة بـ 14 متجرًا رئيسياً، حيث تعاونت "إي آند مصر" مع مستشاري الاستدامة والفرق الداخلية لتقييم وتحديث التصاميم الداخلية والإضاءة وأنظمة التكييف والمواد المستخدمة. وتم اتباع نهج قائم على البيانات لضمان أن يحقق كل تحسين فوائد تشغيلية قابلة للقياس. وبعد النجاح الأولي، بدأت سبعة متاجر إضافية إجراءات الحصول على الشهادة، مما وسّع نطاق تأثير المبادرة.

نتائج قابلة للقياس

أسفرت المبادرة عن توفير سنوي في استهلاك الكهرباء بلغ 377,680 كيلوواط ساعة، وتوفير في استهلاك المياه بلغ 1,743 متر مكعب، مما أسهم بشكل ملحوظ في خفض الانبعاثات في النطاق 2 وتقليل التكاليف التشغيلية. وأصبحت المتاجر الحاصلة على شهادة "EDGE Advanced" نموذجاً يُحتذى لمتاجر التجزئة منخفضة الكربون وذات الكفاءة العالية في استخدام الموارد.

تجاوز التحديات

شكلت التعديلات المتكررة على التصاميم ومتطلبات الحصول على الشهادات تحديات رئيسية. ولكن التعاون بين الإدارات والتخطيط الاستباقي والمراقبة المستمرة مكّنت الفريق من الحفاظ على معايير الاستدامة مع الالتزام بالجدول الزمنية المحددة.

قابلية التوسع وجوائز التقدير

يمكن توسيع هذا النموذج ليشمل المتاجر المستقبلية والمباني المؤسسية، مما يعزز دمج الاستدامة في جميع المشاريع الجديدة. وقد أسهمت المبادرة في تعزيز مكانة "إي آند مصر" كجهة رائدة في الاستدامة، وزيادة ثقة أصحاب المصلحة، وحصولها على جائزة تقديراً للتقدم الملموس الذي حققته في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة وإسهامها في نشر الوعي.

4 التنوع والمساواة والشمول



نحن ندرك خصوصية كل فرد من موظفينا ونتحمل مسؤولية توفير بيئة عمل يُعامل فيها الجميع بعدالة ويشعرون بالانتماء. توجه مبادئ التنوع والمساواة والشمول طريقة قيادتنا وتعاوننا واتخاذنا للقرارات. وعندما تعكس فرقنا تنوع المجتمعات والعملاء الذين نخدمهم، نصبح أكثر إبداعاً ومرونة وقدرة على المنافسة. كما تسهم الثقافة الشاملة في استقطاب المواهب والاحتفاظ بها، وتعزيز قدرتنا على الابتكار، ودعم أداء المجموعة على المدى الطويل.

أبرز الإنجازات

بلغت نسبة تمثيل الشباب

18.7%

في عام 2025، بما يتجاوز هدف عام 2030 البالغ 15%

بلغت نسبة تمثيل المرأة في القوى العاملة على مستوى المجموعة

37.8%

أظهر هذا العام ما يمكن تحقيقه عندما ينتقل الشمول من مستوى النوايا إلى الممارسة اليومية. فقد رأينا موظفينا يتقدمون بثقة، ويتعلمون مهارات جديدة، ويتحدون الافتراضات السائدة، ويفتحون الأبواب أمام الآخرين بطرق عززت ثقافتنا وحسنت أداءنا. سيبقى التنوع مبدأً أساسياً يوجه طريقة تفكيرنا وابتكارنا ونموننا، وسنواصل التركيز على توفير بيئة عمل يشعر فيها كل فرد بالتقدير والاحترام والقدرة على الازدهار. تقدمنا في عام 2025 يشكل ركيزة قوية للسنوات المقبلة من خلال عملنا على تعزيز تمثيل كافة الفئات، وتوسيع نطاق الوصول، وتمكين الجيل القادم للقيادة بثقة ورؤية واضحة.

علي المنصوري

الرئيس التنفيذي للموارد البشرية للمجموعة

إتاحة الفرص للطلبة أصحاب الهمم

تم إنشاء برنامج بيئة العمل الشاملة لدعم انتقال الطلاب من أصحاب الهمم من مرحلة التعليم إلى التوظيف بسلاسة أكثر وثقة أكبر.

اقرأ المزيد في صفحة 23



الركيزة 2 | تمكين الموظفين والعطاء للمجتمع تكملة التنوع والمساواة والشمول تكملة

نهجنا في التنوع والمساواة والشمول

نحن في إي آند نرى في التنوع مصدر قوة، ونعمل على ترجمة ذلك إلى إجراءات ملموسة عبر السعي إلى توفير بيئة عمل تعكس طيفاً واسعاً من الخلفيات ووجهات النظر والقدرات على كافة مستويات المجموعة. تشكل مبادئ التنوع والمساواة والشمول ركائز أساسية في إطار عمل الموارد البشرية، وهي توجه عملنا في استقطاب الموظفين وتطويرهم ودعمهم. كما تحدد مدونة قواعد السلوك المهني التوقعات السلوكية التي نسترشد بها في عملنا، بما في ذلك التزامنا بالإنصاف والمشاركة والاحترام. بصفتنا جهة عمل تضمن تكافؤ الفرص، نعتمد نهجاً صارماً يقوم على عدم التسامح مطلقاً مع التمييز أو التمر أو التحرش.

تتركز جهودنا على ثلاثة مجالات رئيسية، وهي التنوع بين الجنسين، وأصحاب الهمم، والشباب. ويشرف فريق التنوع والمساواة والشمول على هذه المجالات لضمان توافقها مع أهدافنا طويلة الأجل وتحقيق معايير متنسقة على مستوى المجموعة.

نحن نعمل عن كثب مع شركائنا العاملة لتبادل المعرفة، وتعزيز القدرات، وتبني التقدم المحقق على مستوى كل شركة. ويسهم هذا النهج في تعزيز المساءلة وضمان ترسيخ أفضل الممارسات على مستوى المجموعة.

الوفاء بالتزاماتنا

تعزيز ثقافة أكثر شمولاً

في عام 2025، عززنا نهجنا في الشمول من خلال دمجها في طرق استقطاب موظفينا وتطويرهم ودعمهم. فلم يعد يُنظر إلى التنوع والمساواة والشمول على أنها مجموعة مبادرات منفصلة، بل أصبحت متجذرة في ثقافتنا، وفي الطريقة التي نخدم بها عملائنا. وفي أسلوب تفاعلنا مع المجتمع. وأدى الموظفون دوراً محورياً في هذا التحول من خلال مشاركتهم في الدورات التدريبية وورش العمل وحملات التوعية، إضافة إلى تقديم ملاحظاتهم التي ساعدتنا على تحسين البرامج وتلبية الاحتياجات المحددة على مستوى المجموعة.

بناء القدرات الشاملة

استثمرنا في تدريب عملي وتطبيقي يزوّد موظفينا بالمهارات المطلوبة لتهيئة بيئات يسهل الوصول إليها وتوفر الدعم للجميع. وقد أكمل موظفو المتاجر المرشحون برنامج التدريب على التواصل الشامل بالتعاون مع منصة "إيم إنكلوسيف" ووزارة الأسرة. وشمل البرنامج وسائل دعم لأصحاب الهمم، وتعزيز الأنشطة التعليمية، وإعداد تجارب ترحيبية للمتدربين قبل إطلاق البرنامج التجريبي في متاجر التجزئة. كما تلقى المشاركون تعريفاً بلغة الإشارة الإماراتية والأمريكية من خلال جلسات عُقدت في مختلف إمارات الدولة.

ضمن جهودنا لتعزيز الجاهزية والسلامة، أكملت فرق الصحة والسلامة والبيئة ومراقبو السلامة من الحرائق تدريبات متخصصة على الاستجابة للطوارئ بالتعاون مع فريق منصة "بترفلاي". وركز التدريب على أساليب المساعدة الآمنة والتواصل الفعال عند التعامل مع أصحاب الهمم أثناء الطوارئ، مما حسن قدرتنا على الاستجابة بثقة وعناية.

التواصل مع الزملاء عبر حملات التوعية

قمنا بتوسيع نطاق التوعية من خلال حملات موجهة تدعم فهم موضوعات التنوع والمساواة والشمول الرئيسية. خلال شهر التوعية بالتوحد، استخدم الموظفون تطبيق "Virtual Escape Room: Neurodiversity Edition" لتتعرف على مفهوم التنوع العصبي ودور الأداة التي توفرها إي آند لإضافتها إلى متصفح الإنترنت في دعم المستخدمين المصابين بالتوحد. على مدار العام، استخدمنا الفعاليات والمنصات الرقمية والأدوات التفاعلية للحفاظ على مستوى التفاعل وترسيخ الشمول في السلوكيات اليومية.

تعزيز تمكين الشباب

ظل تمكين الشباب محورياً رئيسياً في جهود التنوع والمساواة والشمول. وشملت أبرز الإنجازات في عام 2025 ما يلي:

- توقيع مذكرة تفاهم استراتيجية مع مركز الشباب العربي خلال معرض جيتكس.
- إطلاق أكاديمية الشباب بالتعاون مع منصة "Go Learning" التي توفر أكثر من 200 دورة تدريبية.
- تنظيم جلسات مناظرات الشباب وجلسات حوار الشباب العالمي.
- استضافة المخيم الصيفي للذكاء الاصطناعي بالتعاون مع الهيئة الاتحادية للشباب.
- تنفيذ حملة تواصل مجتمعي موجهة للشباب.

واصل مجلس الشباب تمثيل إي آند في فعاليات إقليمية وعالمية بارزة مثل القمة العالمية للحكومات، والمؤتمر العالمي للمرافق، ويوم الصحة والسلامة والبيئة في أدنوك، والزمالة التقنية للشباب العربي. كما حظي أعضاؤه بتكريم من شركة طاقة تقديراً لإسهاماتهم، واستضافوا جلسة حوارية في جيتكس بالتعاون مع هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية.

تمكين المرأة في إي آند

واصلنا تعزيز التنوع بين الجنسين من خلال برامج تدعم التعلم وإبراز الإنجازات والنمو المهني. وشهد يوم المرأة الإماراتية مجموعة من الأنشطة شملت عرض قصص نجاح، وورش عمل حول مبادئ القيادة المعززة للقدرات، إضافة إلى حلقة إرشاد مهني قادتها قيادات نسائية رفيعة المستوى لمتدربات برنامج الخريجين الجدد. وخلال اليوم العالمي للمرأة، جمع إفتار على مستوى الشركة الموظفين في نقاشات حول المساواة بين الجنسين، تخللتها تعهدات شخصية لتسريع وتيرة التقدم.

نسبة تمثيل المرأة في إجمالي القوة العاملة (على أساس مكافئ الدوام الكامل)

2025	26.9
2024	26.2
2023	25.8

نسبة تمثيل المرأة في المناصب الإدارية (على أساس مكافئ الدوام الكامل)

2025	16.2
2024	15.6
2023	15.5



الركيزة 2 | تمكين الموظفين والعطاء للمجتمع تكملة التنوع والمساواة والشمول تكملة



تعمل الأكاديمية على بناء قاعدة متواصلة من الكوادر القيادية للمستقبل، حيث تتمتع بالكفاءة العالية والقيم المهنية الراسخة؛ مما يساهم في دفع عجلة أهداف التنمية المستدامة، لا سيما في مجالي التعليم وتكافؤ الفرص. كما تشكل الأكاديمية نموذجاً مؤسسياً قابلاً للتوسع لتمكين الشباب، سواء ضمن منظومة العمل بالمصرف أو على نطاق مجتمعي أوسع.

تهيئة مسارات لأصحاب الهمم

كان من أبرز الإنجازات في عام 2025 إطلاق برنامج بيئة العمل الشاملة، وهو تدريب عملي يمتد أسبوعاً كاملاً صُمم لدعم انتقال الطلاب من أصحاب الهمم من مرحلة التعليم إلى التوظيف. وقد تم تطوير البرنامج بالتعاون مع منصة "بترفلاي" وجامعة ولونغونغ وجامعة زايد، وأتاح لثمانية طلاب المشاركة في تسع ورش عمل في وحدات العمل المختلفة، شملت الذكاء الاصطناعي، وإدارة القيمة للعملاء، والتسويق، وثقافة بيئة العمل، ومهارات العرض التقديمي. كما وفرت الزيارات الميدانية إلى متجرنا المدعوم بالذكاء الاصطناعي ومركز التميز في الصحة والسلامة والبيئة تجربة

عملية مباشرة للاطلاع على الابتكار. واختمت البرنامج بمقابلات توظيف تجريبية مصحوبة بملاحظات على الأداء، ما ساعد المشاركين على اكتساب الثقة والاستعداد العملي.

عززنا التزامنا طويل الأمد من خلال تحسين إمكانية الوصول في عمليات التوظيف، ومواءمة الوظائف مع نقاط القوة الفردية، وتوفير برامج تهيئة وظيفية مخصصة، وضمان وصول الموظفين إلى موارد التعلم المستمر، بما في ذلك برامج تدريب جديدة على الذكاء الاصطناعي عبر أكاديمية الذكاء الاصطناعي.

تعزيز التعاون والشراكات

أسهمت الشراكات في توسيع نطاق برامجنا وتحسين جودتها خلال عام 2025. فقد عملنا بشكل وثيق مع منصتي "أيم إنكلوسيف" و"بترفلاي" ووزارة الأسرة ومركز الشباب العربي والهيئة الاتحادية للشباب وعدد من الجامعات لتقديم تجارب تعليمية وتدريبية وفرص توظيف ذات أثر ملموس.

ثمكّن أكاديمية الشباب، التي تم تطويرها بالتعاون مع منصة "Go Learning"، المشاركين الشباب من الوصول إلى أكثر من 200 دورة تدريبية في مجالات الذكاء الاصطناعي وعلوم البيانات والأمن السيبراني والاستدامة وزيادة الأعمال. تدعم هذه المبادرة مهارات المستقبل، وتعزيز الوعي الأخلاقي والقيادة المسؤولة، مما يُعدّ الشباب لعالم سريع التغير. وقد ضمنت فرق العمل متعددة التخصصات تجربة تعلم رقمية سلسة، بما يتماشى مع أهدافنا في الاستدامة والشمول. وتسهم الأكاديمية في بناء قاعدة من قادة المستقبل القادرين والملتزمين بالقيم الأخلاقية، وتعزيز أهداف التنمية المستدامة في مجالي التعليم وتكافؤ الفرص، كما تمثل نموذجاً قابلاً للتوسع لتمكين الشباب على مستوى المجموعة وخارجها.

قياس التقدم والأثر

ضمن جهودنا لتتبع الأثر المحقق لإجراءاتنا، قمنا بتقييم النتائج الكمية والتغيرات السلوكية. وظل استبيان التوظيف الشامل أداة رئيسية للتقييم الذاتي السنوي، حيث يساعد الفرق على مراجعة التقدم وتحديد أولويات العمل باستخدام بطاقات الأهداف. كما وفرت الاتجاهات المستخلصة من استبيان آراء الموظفين السنوي رؤى مهمة حول النظرة إلى التنوع والانتماء، وأسهمت في تطوير نهجتنا.

وتشمل مؤشرات الأداء مستويات المشاركة في البرامج، ونسب إتمام التدريب، ونتائج التدريب العملي، وساعات مشاركة الشباب، ونطاق الشراكات، إضافة إلى التحولات النوعية في الثقافة المؤسسية والشمول.

تعزيز الإرشاد المهني وتنمية المسارات المهنية المبكرة

يؤقر برنامج الإرشاد المهني للخريجين المتدربين لدينا توجيهها منظمًا ودعمًا مستمرًا يساعد المتدربين على الانتقال بسلاسة إلى العمل بدوام كامل وتطوير المهارات المهنية الأساسية.

الركيزة 2 | تمكين الموظفين والعطاء للمجتمع تكملة التنوع والمساواة والشمول تكملة

دراسة حالة:

إتاحة الفرص للطلبة أصحاب الهمم

بفضل توفير تجربة واقعية تعكس التزاماتنا الأوسع في مجالات التنوع والمساواة والشمول، أصبح البرنامج نموذجاً قابلاً للتوسّع ليشمل إدارات إضافية، أو لتمديد مدته، أو لتكراره في الأعوام المقبلة، بما يدعم مواصلة تعزيز إمكانية الوصول وتكافؤ الفرص على مستوى المجموعة.

تعزيز الثقة والقدرات وثقافة الشمول

دعم البرنامج ثمانية طلاب بمشاركة ست إدارات وثلاثة شركاء خارجيين، ما يعكس مستوى قوياً من التعاون متعدد التخصصات. واكتسب المشاركون مهارات عملية وثقة أكبر في بيئة العمل واستقلالية معززة، مما يساهم في إعدادهم للتوظيف مستقبلاً. كما طوّر الموظفون المشاركون فهماً أعمق لمفاهيم الشمول، مما عزّز ثقافتنا المؤسسية والتعاون الداخلي. وأسهمت المبادرة في توسيع قاعدة المواهب وتحسين سمعتنا كجهة عمل شاملة، والتوافق المباشر مع أهداف دولة الإمارات العربية المتحدة في مجال الشمول، ومعايير الاستدامة العالمية، ولا سيما أهداف التنمية المستدامة الرابع والثامن والعاشر.

تصميم تدريب عملي منظم ومتكامل

صمّمنا برنامج تدريب متكامل بالتعاون مع منصة "بترفلاي" وجامعة ولونغونغ وجامعة زايد. وقد طوّر فريقنا برنامجاً منظماً بأهداف واضحة ومحتوى متوافق مع اهتمامات الطلبة وطموحاتهم المهنية بناءً على استبيانات سبقت بدء البرنامج. شارك ثمانية طلاب في تسع ورش عمل قَدّمتها ست إدارات، وشملت موضوعات الذكاء الاصطناعي، وإدارة القيمة للعملاء، والتسويق، وثقافة بيئة العمل، ومهارات العرض التقديمي. كما زار المشاركون متجرنا المدعوم بالذكاء الاصطناعي ومركز التميز في الصحة والسلامة والبيئة لاكتساب خبرة عملية في مجالات الابتكار، وشاركوا في جلسات تدريبية ومقابلات تجريبية لتعزيز الثقة ومهارات التواصل. واختم البرنامج بحفل تكريم احتفى بإنجازاتهم وعزّز شعورهم بالانتماء الذي ترسخ طوال الأسبوع.

تم إنشاء برنامج بيئة العمل الشاملة لدعم انتقال الطلاب من أصحاب الهمم من مرحلة التعليم إلى التوظيف بسلسلة أكثر وثقة أكبر. وقد وُفّر التدريب العملي الذي امتد أسبوعاً كاملاً تجربة واقعية لبيئة العمل ومهارات عملية وتفاعلاً هادفاً مع فرق العمل لدينا. ويعكس هذا البرنامج التزامنا الأوسع ببناء شركة تسهّل الوصول إلى الفرص وتُمكن المواهب المتنوعة من الازدهار. كما أنه يتوافق مع هدفنا طويل المدى في زيادة التمثيل وتعزيز إمكانية الوصول وترسيخ الشمول على مستوى المجموعة.

سد الفجوة بين التعلم والعمل

يواجه العديد من الطلاب من أصحاب الهمم تحديات عند الانتقال من الجامعة إلى سوق العمل، من بينها محدودية الخبرة العملية، وضعف المعرفة ببيئات العمل المؤسسية، والحاجة إلى دعم مخصص. وقد أدركنا أن إعداد هؤلاء الطلاب للتوظيف يتطلب أيضاً إعداد فرقنا لاستقبالهم بثقة واحترام. وتمثل التحدي في تصميم برنامج يعزز الجاهزية العملية وينمي الاستقلالية ويقوّي ثقافة الشمول على مستوى المجموعة، مع مواءمته في الوقت نفسه مع الأولويات الوطنية المتعلقة بدمج أصحاب الهمم.



5 استقطاب المواهب واستبقائها وتطويرها

موظفونا هم المحرك الأساسي لمسيرة النمو والابتكار وتجربة العملاء. لذلك فإن جذب المواهب المتميزة والاحتفاظ بها يقع في صميم نجاحنا. نحن نركز على ضمان بيئة عمل يشعر فيها الأفراد بالتقدير والدعم والإلهام لتحقيق النمو. يعني ذلك توفير مكافآت عادلة، وفرص تطوير جيدة، وثقافة تعزز الرفاهية وتمكّن الجميع من تقديم أفضل أداء. وعندما نستثمر في موظفينا، نعزز قدرتنا على تلبية تطلعات عملائنا والمساهمة في رسم مستقبل المجموعة.

الالتزامات والأهداف

تنفيذ تدريب إلزامي بعنوان

"الذكاء الاصطناعي للجميع"

لكافة الموظفين في مجالات التعلم الآلي والتعلم العميق والشبكات العصبية.

توقيع مذكرات تفاهم مع جامعات كبرى لتعزيز نقل المعرفة والبحث التطبيقي.

الوصول بنسبة تمثيل المرأة إلى

60%

من الموظفين الجدد المتخصصين في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات.

أكد هذا العام مجدداً كفاءة موظفينا وثقافة التي نبنيها معاً. على مستوى المجموعة، لمسنا تحولاً واضحاً نحو الفضول والجرأة والنمو المستمر، حيث اكتسبت فرق العمل مهارات جديدة وتبنت أساليب عمل جديدة تجسد طموحنا المشترك على أرض الواقع. وانصب تركيزنا على تهيئة بيئة تحفز كل فرد لتقديم إسهامه وتدعمه لينمو ويتطور. يعكس المسار الذي قمنا بإطلاقه، تفاني موظفينا والإنجازات التي يمكن تحقيقها في المستقبل، فيما نواصل إعداد قوى عاملة جاهزة للمستقبل الذي تصنعه إي آند"

علي المنصوري

الرئيس التنفيذي للموارد البشرية للمجموعة

تمكين الجيل القادم من النساء في مجال التكنولوجيا

يُعد برنامج "STEMpowered" من "سيتين" برنامج إرشاد يمتد لعام كامل للفتيات في الصفوف من العاشر إلى الثاني عشر، وقد أسهم بشكل ملحوظ في زيادة الدعم الاجتماعي والثقة في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات، كما حصد جوائز تقديراً لأثره القابل للقياس وإمكانية توسيع نطاقه.

← اقرأ المزيد في صفحة 27



الركيزة 2 | تمكين الموظفين ورد الجميل للمجتمع تكملة جذب المواهب والاحتفاظ بها وتطويرها تكملة

نهجنا في جذب الكفاءات والاحتفاظ بها

تلتزم إي آند ببناء بيئة عمل تجذب أصحاب الكفاءات الاستثنائية وتدفعهم للبقاء والنمو. تجمع استراتيجيتنا للمواهب بين هياكل أجور تنافسية، وبرامج تطوير مخصصة، وثقافة مؤسسية تقدر الشمول والفضول والتحسين المستمر. نحن نقوم بالتوظيف وفقاً لرؤية واضحة، مع الحرص على توافق كل موظف جديد مع رؤيتنا وطموحنا الهادف للتحويل من شركة اتصالات إلى مجموعة تكنولوجيا عالمية.

بمجرد انضمام الموظفين، يصبحون جزءاً من منظومة متكاملة تدعم تقدمهم المهني، حيث نوفر مزيجاً من مسارات التعلم المنظمة، وبرامج تطوير القيادات، والمبادرات التي يقودها خبراء، وفرص النمو المصممة لكل مرحلة من مسيرة الموظف، بدءاً من الخريجين الجدد وصولاً إلى القيادات العليا. كما تساعدنا الأدوات المدعومة بالذكاء الاصطناعي على موازنة المرشحين مع الوظائف المناسبة، وتخصيص مسارات التعلم، وتقديم تدريب قائم على المهارات يعكس طموحات الأفراد واحتياجات الشركة المستقبلية.

يستند إعداد المواهب القادرة على الأداء والإنجاز إلى قيادة قوية، ومساءلة واضحة، وثقافة أداء تربط إسهام الفرد مباشرة بأولويات الأعمال. بالتوازي مع ذلك، نستثمر في تطوير مهارات المستقبل، مع التركيز بشكل خاص على المهارات التكنولوجية والرقمية والبيانات والذكاء الاصطناعي والمهارات الناشئة، مدعومة بالتعلم المستمر والتنقل الوظيفي الداخلي ومسارات موجهة لتطوير المهارات واكتساب مهارات جديدة. هذا النهج المتكامل يتيح لنا الاحتفاظ بالكفاءات الأساسية، وتقليل الاعتماد على التوظيف الخارجي مع مرور الوقت، وبناء قاعدة داخلية مستدامة من القدرات تدعم التنفيذ الآتي والنمو المستقبلي.

تعتمد فلسفة التعويضات لدينا على الإنصاف والتنافسية في السوق، مدعومة بمقارنة معيارية منتظمة وموازنة قوية مع معايير العمل المحلية. من خلال أنظمة أداء شفافة، وملاحظات في الوقت الفعلي، ورؤى قائمة على البيانات، نضمن استمرار مشاركة قوانا العاملة وتمكينها وتأهيلها لمتطلبات المرحلة المقبلة.

الوفاء بالتزاماتنا

تعزيز استراتيجية الموارد البشرية الجاهزة للمستقبل

في عام 2025، قمنا بتسريع وتيرة تنفيذ أجندة الكفاءات لدعم تطور إي آند من شركة اتصالات إلى مجموعة تكنولوجيا عالمية. وشهد العام تعزيز التحول الثقافي وتنمية المواهب الوطنية وزيادة التركيز على تجربة الموظفين. وقد جسدت فعالية "One & Celebration" هذه التوجهات من خلال تكريم 37 شاباً إماراتياً، وأربعة مشاريع رائدة، و15 شخصية متميزة تمثل نموذجاً للقوى العاملة الجاهزة لمواكنة المستقبل.

بناء قاعدة مواهب قوية

يُعد جذب الكفاءات المتخصصة في التكنولوجيا والمهارات الرقمية على مختلف المستويات التنظيمية أولوية رئيسية، وذلك عبر تقديم عرض قيمة متميز يركز على الرؤية الواضحة، والعمل الهادف، وأساليب العمل الحديثة، وإتاحة الوصول إلى التكنولوجيا المتقدمة.

عززنا تنمية الكفاءات في المراحل المهنية المبكرة على مستوى المجموعة، حيث استقطبنا 100 خريج في تخصصات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات، وشكلت النساء 60% من إجمالي الذين تم توظيفهم. كما واصل برنامج الذكاء الاصطناعي للخريجين من المواطنين الإماراتيين وبرنامج التدريب الداخلي "بدايتي" استقطاب الكفاءات الشابة ذات الإمكانيات العالية.

ظل الطلب على الوظائف في إي آند قوياً، حيث تلقينا 2,500 طلب توظيف خلال معرض رؤية للوظائف، إلى جانب 200 متقدم حضروا مباشرة ضمن حملة توظيف مركزة في قطاع بيع التجزئة. وأسهم إطلاق برنامج إحالة المواهب في تمكين الموظفين من دعم جهود التوظيف، بينما أتاحت برامج الإعارة الوظيفية والتثقل العالمي للمواهب فرصاً للتطوير عبر الحدود بالتعاون مع الشركاء والشركات العاملة.

رقمنة وتسهيل تجربة الموظفين
من الإنجازات الهامة هذا العام إطلاق منصة "People & Hub" التي جمعت كافة عمليات الموارد البشرية ضمن منصة متكاملة واحدة، مما عزز قدرة الموظفين على إدارة خطط التطوير، ومراجعات الأداء، والمهام اليومية بكفاءة أعلى. بفضل العمليات المدعومة بالذكاء الاصطناعي، تتوفر للموظفين تجربة مبسطة ومخصصة.

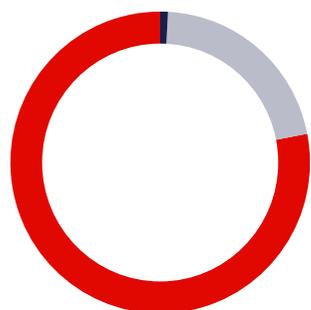
كما أسفرت منتديات "People &" لعام 2025، التي عُقدت في جميع مكاتب المجموعة، عن أكثر من 100 مطلب وفكرة فريدة. وأسهمت هذه الحوارات في إدخال تغييرات ملموسة، من بينها توحيد مزايأ إجازتي الأمومة والسنوية، وإطلاق موقع يوضح بشفافية سياسات الموارد البشرية بأسلوب مبسط وسهل الاستخدام. كما أسهمت ملاحظات المشاركين في تصميم تطبيق جديد يساعد الموظفين على استكشاف خدمات الموارد البشرية بسهولة أكبر.

توسيع نطاق التعلم المستمر وتنمية مهارات الذكاء الاصطناعي

وسّعنا نطاق التعلم ليتماشى مع وتيرة التحول المتسارعة، حيث تقدم منصة "Oracle Grow"، التي تم إطلاقها ضمن مبادرة "تحلّ بالجرأة واختر مسارك المهني"، توصيات للتطوير الشخصي، وسجل تعلم موحد، ومزايا للتعاون، وأتمتة الامتثال، ونظام شهادات يعزز التقدير. ويركز البرنامج على تطوير المهارات، بما يمنح المواهب شفافية أكبر وإمكانية أوسع لتوجيه نموهم المهني في المجالات التي تسهم في تسريع مسيرتهم المهنية. كما حصل القادة على أدوات جديدة لتعيين البرامج التدريبية وتتبعها، بما يعزز قدرتهم على دعم تطوير فرقهم بشكل فعال.

أصبحت أكاديمية الذكاء الاصطناعي ركيزة أساسية لبناء القدرات، حيث صار برنامج "الذكاء الاصطناعي للجميع" إلزامياً لجميع الموظفين لضمان تعزيز الوعي بالجوانب الأساسية، مثل

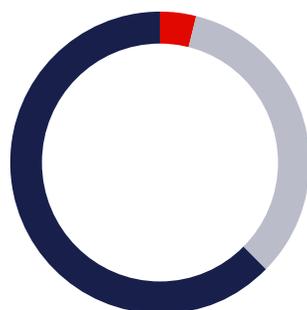
إجمالي التعيينات في المستوى الإداري



إجمالي التعيينات الجديدة حسب الجنس



إجمالي التعيينات الجديدة - حسب الفئة العمرية



الركيزة 2 | تمكين الموظفين ورد الجميل للمجتمع تكملة جذب المواهب والاحتفاظ بها وتطويرها تكملة

الدكاء الاصطناعي المسؤول، إلى جانب تنمية المهارات التقنية في أساسيات تعلم الآلة والتعلم العميق والشبكات العصبية. كما تم تنفيذ مسارات متخصصة لدعم الأعمال والمطورين والقيادات التنفيذية، مع تنظيم مسابقة هاكاثون على مستوى المجموعة في أكتوبر لترسيخ التعلم العملي. واستمرت برامج مثل "Stride" في تطوير المهارات الفنية في مجال التكنولوجيا التوليدية وأفضل الممارسات لاغتنام فرص الأعمال بين الشركات في الحاضر والمستقبل، بينما واصل برنامج "ريادة" لتنمية المهارات القيادية تسريع وتيرة تطوير الكفاءات البشرية المتميزة.

تعرّز الانفتاح العالمي عبر برنامج "Excelerate" بالتعاون مع شركة "إريكسون"، الذي اختتم بحفل تخرّج في ستوكهولم وتوقيع مذكرة تفاهم خلال معرض جينتكس. وأسهمت مذكرات التفاهم الإضافية مع كل من "نوكيًا" و"إريكسون" وجامعة خليفة وجامعة السوربون أبوظبي وجامعة زايد ودارة الموارد البشرية لحكومة دبي والمدرسة الرقمية في تعزيز منظومة الابتكار عبر إتاحة الوصول المنهجي إلى القدرات الناشئة والبحث التطبيقي والخبرات التخصصية. وتسهم هذه الشراكات في تسريع نقل المعرفة، وتعزيز جاهزية القوى العاملة بالمهارات المستقبلية الحيوية، وضمان مواومة أوثق بين تطور الصناعة وأجندة تنمية المواهب في المجموعة.

الاحتفاظ بموظفينا وتمكينهم

تعزيزت جهود الاحتفاظ بالموظفين والتواصل والتفاعل معهم من خلال مجموعة متكاملة من برامج التطوير والتقدير. وأسهمت مراجعات الأداء وخطط تنمية الموظفين في رعاية الكفاءات المتميزة، فيما أسهم برنامج "ريادة" و"She Leads" بدعم القدرات القيادية. كما تم إرساء إطار التنقل العالمي للمواهب، مع الاستفادة من انتشارنا الدولي لتوفير فرص تطوير الكفاءات والإعارة والتنقل الوظيفي الداخلي ضمن المجموعة.

ظلت الرفاهية والمرونة عنصرين أساسيين في عرض القيمة الذي نقدمه للموظفين، حيث واصلنا توفير ساعات عمل مرنة ونموذج عمل هجين، مدعوماً بتواصل مفتوح حول أعباء العمل والضغط. كما أسهم افتتاح مركز صحي جديد وتنظيم حملات منتظمة للرفاهية في تعزيز الصحة النفسية والجسدية. وشمل دعم الأمهات الجدد أيام عمل إضافية عن بُعد، وتحسين إجازات الأبوة والأمومة، ومزايا تعليمية، وغرفاً مخصصة للرضاعة، وخيارات عمل مرنة.

ويُعد التواصل والتفاعل مع المواهب أساسياً لنجاح المجموعة. وقد عزّز تطبيق "Recognise" ثقافة التقدير المتبادل بين الزملاء من خلال بطاقات رقمية وجوائز تقديرية.

ترسيخ الثقافة والشمول والقيم المشتركة

ظل برنامج "One & Culture" الركيزة الأساسية لكيفية عملنا، حيث عزّزنا ثقافة قائمة على القيم تشكل أسلوب قيادتنا وتعاوننا وتحقيقنا للأثر. وتم إدماج قيم "One" بصورة أكثر منهجية في إدارة الأداء، وتوقعات القيادة، وأطر التقدير، وقرارات إدارة المواهب، بما يضمن توجيهها للسلوكيات اليومية بدلاً من أن تبقى مجرد مبادئ طموحة. كما عزّزنا مساءلة القيادات عن تجسيد القيم من خلال القدوة، ووسّعنا نطاق مبادرات التفاعل على مستوى المجموعة لتعزيز الهدف المشترك، وقمنا بمواومة برامج التعلم والتطوير مع الذهنيات والقدرات اللازمة لتطبيق القيم بشكل عملي. نتيجة لذلك، شهدنا مواومة أقوى، وتحسناً في مستوى التفاعل، وزيادة الاتساق في اتخاذ القرارات على مستوى المجموعة، مما يعزز ثقافة ترتقي بالأداء والابتكار وخلق القيمة على المدى الطويل. كما دعمت جهود التنوع والمساواة والشمول السلوكيات الشاملة وعززت التعاون بين الفرق والأجيال. وأدى الموظفون دوراً فاعلاً في تحديد الأولويات من خلال منتديات الموظفين، واستطلاعات التفاعل، وقنوات الملاحظات الرقمية، بما يضمن أن تعكس برامجنا الاحتياجات الفعلية والتوقعات.

قياس الأثر عبر تحليلات الموارد البشرية

على مدار عام 2025، قمنا بترسيخ استخدام تحليلات الموارد البشرية لتوجيه القرارات وقياس التقدم. وشملت المؤشرات الرئيسية ترسيخ قاعدة الكفاءات، ومعدلات إنجاز الدورات التدريبية والحصول على شهادات المهارات، والترقي الداخلي، فضلاً عن معدلات جذب الموظفين والاحتفاظ بهم، ودرجات التفاعل، ومؤشرات التوطين والتنوع بين الجنسين، إلى جانب تمثيل الشباب. كما وقّرت بيانات منصة "Viva Engage" رؤى إضافية حول اتجاهات التواصل.

واصل جميع الموظفين الدائمين المشاركة في جلسات المتابعة الفصلية، والمراجعات نصف السنوية، والتقييمات السنوية، مع إتاحة خيار التقييم الشامل. ودعمت الأهداف الكمية تطوير رأس المال البشري، فيما جرى تقييم المخاطر ضمن إطار إدارة المخاطر المؤسسية. وأسهمت هذه الرؤى في توجيه تقييم فجوات المهارات، وتخطيط القوى العاملة، وتطوير استراتيجيات التعلم وإدارة المواهب والمرونة، بما يضمن مواومتها مع أهداف الأعمال واحتياجات القدرات على المدى الطويل.

خططنا لجذب الكفاءات والاحتفاظ بها

في عام 2026

نتطلع إلى بناء منظومة كفاءات تركز على الموظفين، مدعومة بالتكنولوجيا لاستقطاب المواهب المتميزة، وتسريع وتيرة تطويرها، بما يعزز الاحتفاظ بها على المدى الطويل. كما نطمح لتقديم تجربة شخصية للموظفين قائمة على البيانات تمكّن كل فرد من النمو والابتكار والحفاظ على جاهزيته للمستقبل، تماشياً مع مسيرة التحول التي تقودها إي آند.

في عام 2026، ستتركز أولوياتنا على توسيع دور الذكاء الاصطناعي في كافة مراحل إدارة المواهب. ويشمل ذلك دمج الأدوات الذكية في عمليات التوظيف وتخطيط القوى العاملة والعمليات التحليلية وخدمات الموظفين لتحسين الدقة، وتعزيز جودة اتخاذ القرار، وتوفير تجارب أكثر سلاسة. كما سنواصل تعزيز المهارات الرقمية ومهارات البيانات، والمهارات المستقبلية على مستوى المجموعة.

بدعم من منصات مترابطة توّحد بيانات الموظفين وتوفر قدرات استشرافية على نطاق واسع.

خلال الأعوام الخمسة المقبلة، يستلزم التطور المتسارع للتكنولوجيا والذكاء الاصطناعي الارتقاء بالمهارات بشكل مستمر. كما ستؤدي منصة "Oracle Grow" دوراً محورياً في مواجهة هذا التحدي من خلال توصيات تعلم مخصصة، ومسارات تطوير مختارة، وتنمية فعالة للمهارات. مع تزايد التوقعات بشأن تجارب الموظفين الرقمية المخصصة، نعمل على تصميم مسارات تتمحور حول الإنسان مدعومة بالتحليلات المتقدمة والتطوير القائم على المهارات والملاحظات المستمرة من الموظفين.



تُعد أكاديمية الذكاء الاصطناعي حجر الزاوية في بناء القدرات

تكريم القيادات وتعزيز صورة جهة العمل

- حصل الرئيس التنفيذي للموارد البشرية على جائزة أفضل قائد للموارد البشرية في القطاع الخاص خلال العام
- حصلت إي آند على شهادة أفضل مكان للعمل
- احتلت المرتبة 23 ضمن قائمة أفضل أماكن العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة



الركيزة 2 | تمكين الموظفين ورد الجميل للمجتمع تكملة جذب المواهب والاحتفاظ بها وتطويرها تكملة

دراسة حالة:

تمكين الجيل القادم من النساء في مجال التكنولوجيا

جلسات منظمة ضمت ورش عمل حول الأمن السيبراني وشبكات الهاتف المتحرك، وإرشادا من مرشدين من "CETIN"، وزيارات للمؤسسات، وجلسات لبناء الثقة ركزت على العمل الجماعي والوعي الذاتي ومهارات العرض والتقديم. كما ساهم التواصل المستمر في تعزيز قيم البرنامج وزيادة الوعي المجتمعي بالقضية.

تحقيق أثر قابل للقياس

دعم البرنامج 21 طالبة تحت إشراف 14 مرشداً من "CETIN" عبر ثماني أنشطة رئيسية شملت هاكاثون وورش عمل ويوم لعرض المشاريع. وأظهرت استبيانات ما بعد البرنامج زيادة بنسبة 171% في مستوى الدعم الاجتماعي للاهتمامات المرتبطة بمجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات، إلى جانب تحسن ملحوظ في الثقة بالنفس، والقدرة على حل المشكلات بشكل إبداعي، والمهارات الفنية. كما تم تعزيز الحضور الإعلامي من خلال بيانين صحفيين وسبعة منشورات على وسائل التواصل الاجتماعي. وقد حصد البرنامج جائزة "HRBEST" الفضية، ووصل إلى القائمة النهائية لجوائز "HRKomm"، ليتحول إلى مبادرة قابلة للتوسع والاستمرار، كما شجع نجاحه على إطلاق نسخة للأطفال وإطلاق الموسم الثالث في العام الدراسي 2025-2026.

يعتمد بناء قطاع تكنولوجي مستدام على استقطاب المواهب المتنوعة في مراحل مبكرة ودعمها بشكل مستمر. ويُعد برنامج "STEM" المدعوم من شركة "CETIN" برنامج تطوير وإرشاد يمتد لعام كامل للفتيات في الصفوف من العاشر إلى الثاني عشر، ويهدف إلى تشجيعهن على اتخاذ قرارات واعية ووثيقة ضمن مسارات مهنية في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات وتعزيز قاعدة المواهب المستقبلية.

مواجهة فجوة الثقة

أظهرت التجارب ضمن شركة "CETIN" تحدياً مستمراً يتمثل في عزوف الفتيات عن مسارات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات في مراحل مبكرة نتيجة محدودية النماذج الملهمة وغياب البيئات الداعمة. وقد أكدت دراسة وطنية تمثيلية هذه النتيجة، حيث أوضحت أن الدعم الاجتماعي والقدوة البصرية يؤديان دوراً حاسماً في تحديد الخيارات المهنية. لذلك أصبح سد هذه الفجوة محوراً أساسياً في استراتيجية "CETIN" الخاصة بالجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة وتنمية المواهب.

تصميم تجربة تعلم مرتبطة بالواقع العملي

استفاد موسم 2024-2025 من دروس العام الأول، حيث تم إدخال آلية اختيار قائمة على الهاكاثون تركز على المدن الذكية وتكنولوجيا الجيل الخامس، ثم جرى إعادة تصميم البرنامج لتحقيق توازن بين المعرفة الفنية وتنمية المهارات الشخصية. وشمل البرنامج عشر

6 الوصول الرقمي والشمول

يشكّل الاتصال الرقمي أساس كل عمل نقوم به. عندما نوسّع نطاق الوصول ونزيل العوائق، نتيح للأفراد والمجتمعات والشركات المشاركة بثقة في الاقتصاد الرقمي. ويسهم ذلك في تحقيق أثر اجتماعي ملموس، بالتوازي مع تعزيز دورنا الموثوق في تمكين النمو والفرص والقيمة طويلة الأجل للمجتمع ولمجموعة إي آند.

الالتزامات والأهداف

بلغ عدد المستخدمين المسجلين في "إي آند موني"

2.46 مليون

مستخدم.

تحقيق نمو بنسبة

66.2%

في قاعدة المستخدمين المسجلين في "إي آند موني" مقارنةً بعام 2024.

شهدنا على مدار العام الماضي كيف يمكن للابتكار الرقمي المدروس أن يفتح آفاقاً وفرصاً لم تكن متاحة من قبل؛ فمن خلال تركيزنا على تيسير الوصول، وتعزيز الموثوقية، وتقديم خدمات تلبي الاحتياجات اليومية، ساهمنا في تمكين شريحة أوسع من أفراد المجتمع من المشاركة بثقة في الاقتصاد الرقمي والمالي. ويؤكد هذا التقدم إيماننا بأن الشمول ليس مجرد مبادرة ثانوية، بل هو محرك أساسي لتحقيق النمو المستدام، وتعزيز المرونة المؤسسية، وترسيخ الازدهار المشترك على المدى الطويل.

خليفة الشامسي
الرئيس التنفيذي، إي آند إترناشونال

ملخص نموذج ناجح

تساهم الشراكة الاستراتيجية بين "اتصالات المغرب" ومؤسسة التمويل الدولية في توسعة نطاق شبكات الجيل الرابع في مالي وتشاد، مما يعزز الشمول الرقمي والمالي، ويدعم خلق فرص العمل، ويوفر نموذجاً قابلاً للتوسع للنمو في جميع أنحاء القارة الأفريقية؛ وذلك بما يتماشى مع رؤية الاتحاد الأفريقي الرامية إلى إيجاد سوق رقمية موحدة بحلول عام 2030.

← اقرأ المزيد في صفحة 30



الركيزة 2 | تمكين الموظفين ورد الجميل للمجتمع تكملة الوصول الرقمي والشمول تكملة

نهجنا في الوصول الرقمي والشمول
ندرك أن عدم توفر خدمات الاتصال والخدمات المالية بصورة متساوية للجميع يُعد من أبرز التحديات التي تعيق الوصول للفرص الاقتصادية على مستوى العالم. ملايين الأشخاص لا يزالون غير قادرين على الاتصال بشبكات موثوقة أو المشاركة الكاملة في الاقتصاد الرقمي. وغالباً ما تتفاقم هذه التحديات بسبب عوامل مثل الدخل أو الموقع الجغرافي أو العمر أو الجنس أو القدرة الجسدية. وهذه الفجوات تحد من الوصول إلى الخدمات الأساسية مثل التعليم والرعاية الصحية والخدمات المصرفية، كما تعيق المشاركة الاقتصادية وحركة أفراد المجتمع.

يركز نهجنا على إزالة هذه العوائق بطرق عملية وقابلة للتوسع، انطلاقاً من قناعتنا بأن الاتصال الموثوق، والأجهزة الميسورة

التكلفة، والخدمات الرقمية البسيطة تشكل الأساس للشمول. من خلال مواصلة الاستثمار في بنية تحتية مرنة للشبكات وتوسيع المنصات الرقمية المتاحة، نهدف إلى تمكين المزيد من الأفراد من الاتصال بأمان واستمرارية وبما يلبي احتياجاتهم اليومية. عندما تكون إمكانية الوصول للخدمات المالية محدودة، ندعم الحلول التي تتيح المدفوعات الرقمية والتحويلات والخدمات المالية المصغرة التي تُدخل الأفراد إلى الاقتصاد الرسمي وتدعم نموهم الشخصي ونمو أعمالهم.

تؤدي الثقة دوراً محورياً في إنجاح هذه الجهود؛ لذا تتبنى نهجاً محلياً يضع في مقدمة أولوياته وضوح التواصل، وشفافية التسعير، وتقديم الدعم باللغات المحلية، وتوفير رعاية عملاء موثوقة، كما تساهم شراكاتنا مع المؤسسات

المحلية الموثوقة في تمكيننا من الوصول إلى المجتمعات بشكل أكثر فاعلية، وتصميم خدمات تعكس الاحتياجات الواقعية بدلاً من الاعتماد على الافتراضات.

الوفاء بالتزاماتنا توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية

في قطاع "إي آند الحياة"، أصبحت منصة "e& money" أحد أقوى عوامل تمكين الشمول المالي في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث تُخدم هذه المنصة 2.46 مليون مستخدم مسجّل، ويتجلى أثرها بشكل خاص في أوساط الفئات التي كانت في السابق مستبعدة من النظام المصرفي الرسمي، بما في ذلك أصحاب الدخل المحدود، والعمالة المنزلية، والعمال في اقتصاد العمل الحر. من خلال توفير مجموعة متكاملة من الخدمات

المالية الرقمية، تتيح المنصة للمستخدمين إرسال الأموال واستلامها بأمان، والحصول على رواتبهم في الوقت المناسب، وإجراء المدفوعات اليومية بشكل رقمي، وغالباً للمرة الأولى.

تتمثل الميزة التنافسية الجوهرية في توفير خدمة التحويلات المرتبطة برقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN)، والتي تتيح للمستخدمين استلام الأموال وإدارة معاملاتهم مباشرة عبر التطبيق، دون الحاجة إلى امتلاك حساب مصرفي تقليدي.

تعزيز الشمول من خلال التعاون بين القطاعين العام والخاص

تعرّز الأثر الذي نحققه من خلال سلسلة من المبادرات المدعومة حكومياً والقائمة على الابتكار، بما يعكس النموذج التعاوني القائم في دولة الإمارات العربية المتحدة. فقد أسهم إطلاق خدمات الاستثمار في الذهب الرقمي بتوسيع فرص الإدخار وبناء الثروة، بينما عالجت حلول صرف الرواتب فجوات هيكلية في الوصول إلى الأجور. كما ساهم حل رواتب العمالة المنزلية، الذي تم تطويره بالتعاون الوثيق مع وزارة الموارد البشرية والتوطين وجرى دمجه في نظام حماية الأجور، بضمان حصول الآلاف من أصحاب الدخل المحدود على رواتبهم رقمياً وبأمان وفي الوقت المحدد، مما يعزز حماية العمال ويدعم الشمول.

ربط المستخدمين المحليين بالاقتصاد الرقمي العالمي

تسارعت وتيرة التقدم من خلال شراكات بارزة أسهمت في توسيع نطاق المدفوعات الرقمية. فقد عزّزت مذكرة التفاهم الموقعة مع دائرة المالية في دبي ضمن استراتيجية دبي اللانقدية، جهود التحول نحو اقتصاد رقمي خالٍ من الورق، ووسّعت نطاق المدفوعات اللانقدية الآمنة على مستوى الخدمات الحكومية. بالتوازي مع ذلك، أتاحت الشراكة مع "PayPal" إطلاق أول محفظة رقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة مرتبطة بـ "PayPal"، مما



ربط منظومات الدفع المحلية والعالمية، ومكّن المستخدمين من المشاركة في التجارة الإلكترونية الدولية والمعاملات العابرة للحدود التي لم تكن متاحة لهم سابقاً.

يعكس حجم تبني هذه التقنيات مقدار التقدم الذي تم تحقيقه، حيث تضاعف حجم المعاملات أكثر من ثلاث مرات خلال العام، وتم إصدار أكثر من 1.7 مليون بطاقة رقمية فورية من "ماستركارد"، مما يؤكد دور منصة "e& money" في دفع عجلة الأجندة الوطنية للتحول نحو مجتمع غير نقدي وتعزيز النمو الشامل.

توسيع الأثر عبر منصات داعمة

أدت منصة "Careem Pay"، وهي أيضاً جزء من محفظة "إي آند الحياة"، دوراً مكملًا من خلال تقديم خدمات مالية ميسرة التكلفة وسهلة الوصول، مثل التحويلات المحلية والدولية، وصادات الفواتير، وأدوات التمويل الرقمي. وتساهم هذه الخدمات في تمكين العملاء وقادة المركات والشركات الصغيرة من إدارة شؤونهم المالية بفاعلية أكبر والمشاركة في الاقتصاد الرقمي الرسمي. كما أدى إطلاق مسارات جديدة للتحويلات المالية، بما في ذلك مصر والأردن، إلى تعزيز الترابط بين المجتمعات وتقليل الاعتماد على القنوات النقدية المكلفة.

جوائز الريادة في التمويل الرقمي الشامل

تجسد هذا الأثر النوعي والنطاق الواسع لخدماتنا في حصد العديد من الجوائز المرموقة في قطاع التقنية المالية؛ حيث فاز تطبيق "إي آند موني" بجائزة "أفضل تطبيق للدفع عبر الهاتف المتحرك" ضمن جوائز "قادة القطاع المصرفي والمالي في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا" (MEA Finance Leaders in Payments Awards) لعام 2025. كما منحت شركة "ماستركارد" المجموعة لقب "شركة الاتصالات الأسرع نمواً في مجال التحويلات المالية".

الركيزة 2 | تمكين الموظفين ورد الجميل للمجتمع تكملة الوصول الرقمي والشمول تكملة

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14

نموذج ناجح 1:

توسيع نطاق الفرص من خلال الاتصال الرقمي

لا يزال توسيع نطاق الوصول الرقمي الموثوق عاملاً حاسماً في تمكين المشاركة الاقتصادية في الأسواق التي تعاني من نقص الخدمات. في مالي وتشاد، تسهم شراكة استراتيجية بين "اتصالات المغرب" ومؤسسة التمويل الدولية في تقليص فجوات الاتصال والوصول المالي المستمرة من خلال تعزيز البنية التحتية الأساسية لقطاع الاتصالات.

الوصول إلى الأسواق التي تفتقر للخدمات

لا تزال شرائح واسعة من السكان في مالي وتشاد تفتقر إلى خدمات شبكات الهاتف المتحرك عالية الجودة والخدمات المالية الرقمية. كما أن التغطية المحدودة تقيد الوصول إلى المعلومات والأدوات المالية وفرص العمل، مما يعيق حالة عدم المساواة ويبطئ وتيرة التنمية الاقتصادية.

توظيف رأس المال لتعزيز الشمول الرقمي

اعتماداً على التمويل المقدم من مؤسسة التمويل الدولية، تعمل "اتصالات المغرب" على توسيع نطاق شبكات الجيل الرابع وتحسين جودة الخدمات. ويجمع هذا النهج بين الاستثمار في البنية التحتية وتقديم خدمات رقمية عملية، بما يوازن بين النمو التجاري والأثر الاجتماعي، ويدعم استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركة وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة المتعلقة بالبنية التحتية والحد من عدم المساواة والعمل اللائق.

تحقيق أثر واسع النطاق

أتاحت هذه الشراكة نشر خدمات الجيل الرابع بسرعة في المناطق التي تعاني من نقص الخدمات، وتحسين الوصول إلى الإنترنت عبر الهاتف المتحرك، وتوسيع خدمات "Mobile Money" التي تدعم الشمول المالي. إلى جانب تعزيز الاتصال، أسهمت المبادرة في خلق فرص عمل محلية وتنشيط الاقتصاد على نطاق أوسع. وبفضل تصميمها القابل للتوسع، يمكن تكرار هذه الشراكة في أسواق إفريقية أخرى، بما يدعم طموح الاتحاد الإفريقي بإنشاء سوق رقمي موحد وآمن بحلول عام 2030.

تركيزنا في مجال الوصول الرقمي والشمول في عام 2026

خلال عام 2026، نتطلع إلى تحقيق ربحية قوية ونمو مستدام بنسب مضاعفة، مدعومين بتكامل أعمق في منظومتنا الشاملة ومواصلة ريادتنا في قطاعات التقنية المالية، وأنماط الحياة، والترفيه. وبتتمحور الأولويات الاستراتيجية للمجموعة حول ركائز أساسية تدفع عجلة الابتكار، وتعرض تفاعل العملاء، وتدعم التوسع في الأسواق.

من أبرز المحاور التي سيتم التركيز عليها خلال العام مواصلة دمج "evision" مع "Starzplay". وتهدف هذه المبادرة إلى تحقيق تكامل تشغيلي في مجالات الحصول على المحتوى وتمكين التكنولوجيا وتحسين مبيعات الإعلانات واستقطاب العملاء واستراتيجيات طرح الخدمات في السوق. من خلال الاستفادة من هذه القدرات المشتركة، تسعى "إي آند الحياة" إلى تعزيز موقعها التنافسي وتوفير قيمة متميزة للعملاء في مختلف أنحاء المنطقة.

من خلال مبادراتنا الاستراتيجية، نؤكد التزامنا بتعزيز الشمول الرقمي والمالي ودعم الابتكار وخلق قيمة مستدامة لأصحاب المصلحة. وترتكز تطلعات المجموعة لعام 2026 على تقديم حلول مؤثرة تمكن المجتمعات وتدعم النمو طويل الأجل في أسواقها المختلفة.

الركيزة 2 | تمكين الموظفين ورد الجميل للمجتمع تكملة الوصول الرقمي والشمول تكملة

نموذج ناجح 2:

ربط المجتمعات عبر الشبكات المشتركة

يُعد توسيع نطاق الاتصال الموثوق بالتوازي مع الحد من الأثر البيئي، عاملاً أساسياً في بناء اقتصادات رقمية شاملة. في سلوفاكيا، أصبح تقاسم الشبكات مع شركة "Slovak Telekom" عاملاً فاعلاً في توسيع نطاق الوصول، مما أتاح وصول الخدمات الرقمية الحديثة إلى المدن الكثيفة والمناطق الريفية النائية على حد سواء، بالتوازي مع دعم أولويات الرقمنة الوطنية والأوروبية.

تعزيز التغطية لا تكرار البنية التحتية

يؤدي إنشاء بني تحتية متوازية للشبكات الهاتف المتحرك إلى زيادة استهلاك الطاقة والتشوه البصري وارتفاع التكاليف، وغالباً ما يبطئ التوسع في المناطق التي تعاني من نقص الخدمات. التحدي الأساسي كان تحسين تغطية وسعة شبكات الجيل الرابع والخامس على مستوى البلاد دون تكرار المواقع أو زيادة الانبعاثات أو المساس بالمنافسة أو جودة الخدمة أو ثقة العملاء.

مشاركة البنية التحتية لتسريع التغطية

في أغسطس 2023، أبرمت "CETIN Networks" و"سlovak Telekom" اتفاقية لتقاسم الشبكات تغطي البنية التحتية لشبكات "LTE" والجيل الخامس في معظم أنحاء سلوفاكيا. وتم تقسيم الدولة إلى منطقتي تشغيل تضمنان أعداداً متقاربة من المحطات الأساسية، حيث يتولى كل مشغل إدارة منطقة محددة مع نشر وتشغيل الشبكة بصورة مشتركة. وأسهم هذا النموذج، القائم على تجميع الاستثمارات، في تسريع التوسع في المناطق الريفية والنائية وخفض تكاليف الخدمات وتعزيز مرونة الشبكة. كما ساعد التواصل المبكر والشفاف مع الجهات التنظيمية في ضمان الامتثال لقواعد المنافسة في الاتحاد الأوروبي، بينما أسهمت فرق العمل الفنية المشتركة وأطر الحوكمة الموحدة في تحقيق تكامل سلس وأداء متسق.

توسيع النطاق وتحقيق الجودة والاستدامة

بحلول منتصف أكتوبر 2025، بلغت تغطية الجيل الخامس 97.47% من سكان سلوفاكيا، وهي النسبة الأعلى بين المنافسين. وتوسعت الشبكة المشتركة من 1,500 موقع في بداية عام 2024 إلى ما يقارب 2,400 محطة أساسية مشتركة. وخلال عام 2024 وحده، أسهمت المبادرة في توفير 2.3 جيجاواط/ساعة من الطاقة وتجنب انبعاث 822 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون، مع توقع تحقيق وفورات سنوية تبلغ 7.8 جيجاواط/ساعة و2,789 طناً من الانبعاثات عند اكتمال التنفيذ. كما تحسنت جودة الخدمة بشكل ملحوظ، حيث ارتفع استقرار المكالمات الصوتية بنسبة 45%، وأصبحت شبكات الجيل الخامس تنقل نسبة 74% من حركة بيانات الهاتف المتحرك. وأدى إيقاف تشغيل شبكات الجيل الثالث في سبتمبر 2025 والتخلص التدريجي المخطط لشبكات الجيل الثاني بحلول عام 2028 إلى تحرير المزيد من الطيف الترددي للشبكات الحديثة. وتوضح هذه النتائج كيف يمكن للبنية التحتية المشتركة أن توفر اتصالاً أسرع وأكثر استدامة وشمولاً للمجتمعات في مختلف أنحاء سلوفاكيا.

7 الصحة والسلامة



نضع صحة وسلامة موظفينا في صميم طريقة عملنا. يجب أن يشعر كل موظف ومقاول وشريك بالحماية والدعم والقدرة على العمل بثقة. فالبيئة الآمنة ليست مجرد شرط عادي بالنسبة لنا، بل هي جزء أساسي من مسؤوليتنا وركيزة لإدارة أعمالنا بشكل أخلاقي ومستدام. كما أنها تعكس الثقافة التي نسعى لترسيخها، والمعايير التي نلتزم بها، والتعهد الذي نقدمه لكل من يدخل مقراتنا أو يمثلنا في مواقع العمل.

أبرز الإنجازات

إي آند تطبق نظام تصاريح العمل الرقمية (Digital Permit-To-Work) بهدف تعزيز السلامة برصد الأنشطة عالية المخاطر.

تقديم

16,688

ساعة تدريب في مجال الصحة والسلامة للموظفين (بزيادة نسبتها 28% مقارنة بعام 2024)

حصول برنامج التميز في الصحة والسلامة والبيئة على جائزة ستيفي الذهبية

أكد هذا العام مجدداً أن قوتنا تكمن في التزام كوادرننا. فقد لمسنا في كل منطقة وعملية تشغيلية شعوراً أعمق بالمسؤولية تجاه السلامة، وثقافة رعاية أقوى، وإيماناً متزايداً بأن حماية بعضنا هي جزء أصيل من هوية مجموعتنا. ويجسد التقدم الذي أحرزناه ما هو أكثر من مجرد أنظمة وبرامج مطورة؛ فهو يعكس قدرات قوة عمل تدرك تأثير الوعي، وقيمة الجاهزية، وأثر اختيار العمل بمسؤولية كل يوم. وبينما نواصل تعزيز ركاتنا وصياغة مستقبل أكثر مرونة، فإننا نمضي قدماً بوعد مشترك لحماية بعضنا، والالتزام بمبدأ "خلو العمليات من الأضرار والإصابات"، وبناء بيئة عمل تكون فيها السلامة والرعاية والرفاهية في صميم أسلوب عملنا."

علي المنصوري

الرئيس التنفيذي للموارد البشرية للمجموعة

السلامة مسؤولية الجميع

شكّلت حملة "السلامة مسؤوليتي" هذا العام خطوة هامة نحو ترسيخ المسؤولية الفردية وثقافة السلامة القائمة على السلوك على مستوى المجموعة.

← اقرأ المزيد في صفحة 36



الركيزة 2 | تمكين الموظفين ورد الجميل للمجتمع تكملة الصحة والسلامة تكملة

نهجنا في الصحة والسلامة

نلتزم بأعلى معايير الصحة والسلامة في مكان العمل، ونحرص على الامتثال الكامل لجميع القوانين المعمول بها وممارسات العمل الآمن. ونطبق سياسة الصحة والسلامة المهنية على جميع من يتعامل مع منظومتنا، من موظفين ومقاولين وموردين واستشاريين وضيوف وشركاء. وهي تفرض الالتزام الصارم باللوائح، والإبلاغ الفوري عن الظروف غير الآمنة، والتقييد الكامل بمدونة قواعد السلوك المهني.

كما نركّز على الوقاية من المخاطر قبل وقوعها، ونشجّع الإبلاغ عنها بشفاافية وبنهج استباقي إلى مكاتب الاستقبال أو فرق الأمن في المواقع. وعند وقوع أي حادث، تتبع إجراءات تحقيق منظمة تضمن الشفافية والمساءلة والتحسين المستمر.

تتوزع قيادة الصحة والسلامة في مختلف أنحاء المجموعة، حيث تجمع لجنة الصحة والسلامة والبيئة كبار نواب الرئيس من مختلف قطاعات المجموعة، بينما يتولى فريق الصحة والسلامة والبيئة في المجموعة الإدارة اليومية ضمن قطاع الموارد البشرية والخدمات المؤسسية تحت إشراف الرئيس التنفيذي للموارد البشرية للمجموعة. في عام 2025، عززنا الحوكمة على مستوى عملياتنا الدولية من خلال تطبيق نموذج جديد لحوكمة الصحة والسلامة والبيئة في أفغانستان وباكستان، مما مكن ممثلين من مختلف وحدات العمل من أداء دور رواد السلامة وتعزيز تطبيق المعايير بشكل متنسق في جميع المواقع.

لدينا نظام فعال لإدارة الصحة والسلامة المهنية يتوافق مع المعيار آيزو 45001:2018. بما يعكس التزامنا بأفضل الممارسات الدولية، بالتعاون الوثيق مع فريق التميز المؤسسي، نقارن أداءنا بالمعايير العالمية ونواصل رفع مستوى التوقعات. كما يدعم برنامج "تمكين الصحة والسلامة والبيئة" هذا التوجه من خلال تعزيز الوعي بالسلامة، وتحسين الجاهزية للطوارئ، وزيادة مستوى الدقة في توثيق إجراءات السلامة في مختلف أعمالنا.

الوفاء بالتزاماتنا

تعزيز التميز في الصحة والسلامة والبيئة على مستوى المجموعة
شهد عام 2025 تقدماً ملحوظاً في أجندة الصحة والعافية والسلامة في إطار برنامج التميز المؤسسي في الصحة والسلامة والبيئة. فقد حققنا إنجازات بارزة، من بينها حصولنا على جائزة في حفل توزيع جوائز ستيفي، واستكمال عملية المقارنة المعيارية لتدقيق النجوم الخمس التي يجريها المجلس البريطاني للسلامة، وإطلاق برنامج توجيه إلزامي في مجال الصحة والسلامة والبيئة لجميع الموظفين الجدد في مركز التميز. كما أسهم تطبيق النسخة المحدثة من سياسة الصحة والسلامة والبيئة في توحيد التوقعات على مستوى المجموعة وتعزيز القيادة الواضحة في مجال السلامة والرفاهية في مكان العمل.

تطبيق الحوكمة والأنظمة الرقمية على نطاق واسع

عززنا الحوكمة على امتداد عملياتنا من خلال التطبيق الفعال لإطار حوكمة الصحة والسلامة والبيئة في عدد من شركاتنا العاملة، بما في ذلك أفغانستان وباكستان. وقد أسهم ذلك في تعزيز الرقابة على مستوى العمليات الميدانية، وتعزيز المشاركة عبر اللجان العاملة، وإحراز تقدم في برنامج الحد من الوفيات في العمليات عالية المخاطر.

تمثل التحول الرئيسي في عام 2025 في الانتقال الكامل لنظام "تصاريح العمل" إلى منصة "حيّك" الرقمية الجديدة. وقد وفرت النماذج المتكاملة لعمليات التدقيق والتفتيش واعتمادات تصاريح العمل رؤية شاملة لأنشطة العمل عالية المخاطر من البداية إلى النهاية.

كما أدخلنا بروتوكول "إشعار إيقاف العمل والتحسين"، الذي يمنح الموظفين المخولين صلاحية إيقاف الأعمال غير الآمنة والمطالبة بإجراءات تصحيحية فورية.

تعزيز القدرات وتأکید الجاهزية وتوسيع نطاق الرفاهية
شهد الإطلاق الرسمي لشبكة "سفراء الصحة والسلامة والبيئة" مشاركة ممثلين من وحدات الأعمال والمناطق الرئيسية بهدف ترسيخ ثقافة السلامة، وتعزيز المشاركة، ودعم التعلم بين الأقران. وقد نفذنا خلال عام 2025، تجارب إخلاء وهمية على مستوى المناطق شملت حالات التسرب، والحرائق، والاستجابة الطبية، والإخلاء الطارئ، مما ساهم في تعزيز الجاهزية في كافة المرافق.

طلّمت صحة الموظفين وألوية أساسية، حيث نفذنا حملات توعية في مجالات صحة السمع والبصر وصحة القلب والكشف المبكر عن سرطان الثدي لتعزيز الرعاية الوقائية، إلى جانب حملات توعية بأهمية تهيئة بيئة العمل بطريقة مريحة واتباع ممارسات العمل الآمنة. وأسهمت حملة "السلامة مسؤوليتي" على مستوى وحدات الأعمال والشركات العاملة، إلى جانب جلسات التوعية "كلنا مع الصحة والسلامة والبيئة" في المباني الشاهقة، في تعزيز وعي القوى العاملة بالاستعداد لمخاطر الحرائق والزلازل والحالات الطبية الطارئة.

تقدير التميز وتعزيز القيادة

لتعزيز المساءلة والاحتفاء بالإنجازات، أطلقنا نظاماً جديداً لتكريم المتميزين في مجال الصحة والسلامة والبيئة يشمل جوائز ربع سنوية لرواد الصحة والسلامة والبيئة، وجوائز سنوية لنجوم الصحة والسلامة والبيئة تُمنح للأفراد الذين يظهرون قيادة متميزة وقدرة على الابتكار. كما باشرنا الاستعداد لإطلاق الدورة الأولى من جوائز التميز في الصحة والسلامة والبيئة من مجموعة إي آند للفقولين والموردين، والتي تشمل فئات أفضل أداء شامل في مجال الصحة والسلامة والبيئة، وأفضل ابتكار أو مبادرة، وأكثر الجهات تحسناً في الأداء.

تعزيز الأثر المجتمعي والتفاعل عبر مختلف القطاعات

امتدت مبادراتنا في مجال السلامة إلى ما يتجاوز بيئة العمل. من خلال برنامج "حياة ثانية"، دعمنا الشمول الرقمي عبر التبرع بالأجهزة المُجددة للمدارس. كما أسهمت التدريبات المشتركة على الطوارئ وجلسات التوعية بالتعاون مع الدفاع المدني وهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية في تعزيز جاهزية المجتمع والمواطنة مع اللوائح التنظيمية. وأسهمت حملات الصحة المؤسسية في رفع الوعي الصحي العام وتعزيز مفاهيم الصحة الوقائية خارج نطاق مرافقنا.



ظل ملف الرفاهية المؤسسية ركيزة أساسية ومنطلقاً استراتيجياً لشركة (إي آند) خلال عام 2025

تعزيز مسؤولية الموظفين وترسيخ ثقافة سلامة قوية

الموظفون أساس نجاح جميع مبادرات الصحة والسلامة والبيئة. في هذا السياق، اضطلع سفراء الصحة والسلامة والبيئة وقادة الأقسام ومراقبو السلامة من الحرائق بدور بارز بوصفهم رواداً للسلامة، حيث نظموا جلسات توعية ميدانية، وقادوا الحملات، ودعموا جهود الوقاية من الحوادث. وعكس ارتفاع مستويات المشاركة في برامج التدريب ضمن مركز التميز في الصحة والسلامة والبيئة وتمارين الطوارئ تنامي ثقافة المسؤولية المشتركة والمشاركة الفاعلة. وشجعت حملات مثل "التعامل مع الإجهاد الحراري" و"السلامة مسؤوليتي" على تعزيز المسؤولية الفردية عن السلوك الآمن في مختلف بيئات العمل.

الركيزة 2 | تمكين الموظفين ورد الجميل للمجتمع تكملة الصحة والسلامة تكملة

التواصل مع أصحاب المصلحة عبر منصات متنوعة

عززنا التواصل مع أصحاب المصلحة من خلال قنوات اتصال متعددة، حيث شكّل مركز التميز في الصحة والسلامة والبيئة محوراً رئيسياً للتدريب والتعاون، مدعوماً باللقاءات المفتوحة والجلسات الافتراضية وجلسات التوعية حول السلامة والمنصات الرقمية لنشر المستجدات وجمع الملاحظات. وأسهمت هذه القنوات في إيجاد حوار مستمر مع الموظفين والجهات التنظيمية والموردين والجهات المهنية، مما عزز التوافق ورسخ الثقة.

قياس الأثر من خلال البيانات الفورية

تم رصد أداء الصحة والسلامة والبيئة عبر لوحة معلومات مباشرة تسجل معدلات الحوادث، وإنجاز عمليات التدقيق، ونسب استكمال التدريب، ومقاييس المشاركة. وقد أتاح هذا النهج القائم على البيانات معلومات فورية للإدارة، ودعم التحسين المستمر ضمن برنامج التميز في الصحة والسلامة والبيئة. كما أن دمج الأهداف الكمية وإجراء مراجعات منهجية ومتابعة الإجراءات التصحيحية رسخ توافقنا الكامل مع المعيارين آيزو 45001 وآيزو 14001.

تعزيز الأنظمة لضمان الامتثال والتحسين المستمر

أسهمت الشراكات الاستراتيجية بدور محوري في تطوير الحوكمة وتعزيز منظومة الضمان. فقد واصل المجلس البريطاني للسلامة دعم المقارنة المعيارية، بينما أتاح التعاون مع مستشفيات مختارة توفير مرافق العيادات وتنفيذ الحملات الصحية، كما أن التعاون مع الدفاع المدني وهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية والجهات التنظيمية الأخرى سمح بتنفيذ تدريبات مشتركة وتعزيز الامتثال. وقد رسخت هذه الشراكات التزامنا بتطبيق أفضل الممارسات وتعزيز السلامة التشغيلية.

تعزيز التحقيق في الحوادث وضبط المخاطر ظل تحديد المخاطر وتقييمها الركيزة الأساسية لإدارة المخاطر بفعالية. وقد تم رقمنة العمليات عبر منصة "حيّاك"، بما يتيح مسارات عمل منظمة لتحديد المخاطر والإبلاغ عنها. كما جرى تعميم الدروس المستفادة من الحوادث على مستوى المجموعة من خلال مركز التميز في الصحة والسلامة والبيئة وشبكات السفراء. وشملت التحسينات الإضافية تطوير وحدة جديدة للإبلاغ ضمن منصة "e& Reporter"، بهدف تعزيز سرعة الاستجابة وجودة التحقيقات.

تعزيز النهج الشامل للصحة والعافية خلال عام 2025، أحرزنا تقدماً في أجندة شاملة للصحة والرفاهية تتماشى مع معايير المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس (آيزو 45003). وقد حافظت القنوات الإعلامية للمؤسسة والموقع الإلكتروني الخاص بالصحة والسلامة والبيئة والنشرات الإخبارية على تواصل مستمر، في حين ضمنت الشراكات مع مقدمي الرعاية الصحية إمكانية الوصول إلى الاستشارات وخدمات الكشف المبكر.

الاحتفاء بالتميز في السلامة والاستدامة حصل برنامج التميز في الصحة والسلامة والبيئة على جائزة ستييفي الذهبية في حفل توزيع جوائز ستييفي، وذلك في عدة فئات من بينها نموذج العمل المرن والهجين لعملياتنا في مصر. وتعكس هذه الجوائز قوة الحوكمة والثقافة المؤسسية والابتكار. كما حصل مبنى "T&A" في أبوظبي على الجائزة البلاطينية للتميز في المباني الخضراء في حفل توزيع الجوائز العالمية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة 2025، وحصل مبنى المناخ في الشارقة على الشهادة الذهبية للريادة في تصميمات الطاقة والبيئة (LEED)، مما يؤكد تركيزنا على عمليات آمنة وفعالة ومستدامة.



حصد برنامج تميز الصحة والسلامة والبيئة الجائزة الذهبية في حفل جوائز "ستييفي"

تركيزنا في مجال الصحة والسلامة لعام 2026

تقوم رؤيتنا طويلة الأجل للصحة والسلامة على بناء منظومة أذكى وأكثر تكاملاً وجاهزية للمستقبل. ونعمل على تطوير لوحة معلومات للأداء مؤتمتة بالكامل ومدعومة بالذكاء الاصطناعي تربط جميع شركائنا العاملة ووحدات الأعمال، بما يوفر نظرة موحدة للمخاطر والاتجاهات ومستويات التقدم. هذه المرحلة التالية من التحول الرقمي ستدعم اتخاذ قرارات أسرع، وتوفير رؤى أعمق، وتعزيز القدرات الاستشرافية على امتداد عملياتنا.

سوف يشمل تطوير برنامج الحوكمة 2.0 جهات إضافية، بما يضمن توحيد المعايير، وتعزيز تدابير التكيف المناخي، والارتقاء بمستويات السلامة النفسية والسلوكية بما يتماشى مع معيار "ISO 45003". وتعكس هذه الأولويات التزامنا بترسيخ المرونة المؤسسية ودعم أهداف رؤية الإمارات 2031، وخطة العمل المناخي، ومبادرة الجهاد الكربوني 2050.

سوف نواصل في عام 2026 مواصلة الإجراءات التشغيلية القياسية لنظام الإدارة البيئية وتعليمات العمل مع الأهداف المؤسسية والوطنية في مجال الاستدامة، وتعزيز إجراءات العناية الواجبة المتعلقة بالموردين والمقاولين، وتطوير عمليات إدارة مخاطر الصحة والسلامة والبيئة وفق إطار لجنة المنظمات الراعية للجنة تريديواي. كما سيُسهم إطلاق جوائز التميز في الصحة والسلامة والبيئة للمقاولين والموردين في تعزيز المسؤولية المشتركة والاحتفاء بالأداء المتميز على امتداد سلسلة القيمة. وتساعد هذه الخطوات في بناء مستقبل أكثر أماناً وتعاوناً واستدامة لكل من يرتبط بمجموعة إي آند.

الرعاية والرفاهية أولوية قصوى لـ"إي آند" في عام 2025

الركيزة 2 | تمكين الموظفين ورد الجميل للمجتمع تكملة الصحة والسلامة تكملة

نموذج ناجح 1:

السلامة مسؤولية الجميع

شكّلت حملة "السلامة مسؤوليتي" خطوة هامة نحو ترسيخ المسؤولية الفردية وثقافة السلامة القائمة على السلوك على مستوى المجموعة. وقد تم إطلاق هذه الحملة في إطار برنامج التميز المؤسسي في الصحة والسلامة والبيئة، وجمعت موظفين ومقاولين من "إي آند الإمارات" و"هيلب أي جي" و"شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة" و"اتصالات أفغانستان" و"اتصالات المغرب" و"إي آند مصر" و"مجموعة بي بي إف تيليكوم" لتشكّل منصة موحّدة تعزز الوعي بالسلامة والمسؤولية عنها على امتداد مناطق وبيئات تشغيلية متنوعة.

العمل على بناء فكر مشترك لثقافة السلامة

مع وجود آلاف الأفراد الذين يعملون في بلدان وأدوار وبيئات مخاطر متنوعة ضمن كوادرننا، تمثل أحد أكبر التحديات في إرساء فهم جماعي لتوقعات السلامة. وقد تطلب تعزيز السلوكيات المتسقة، ومعالجة الاحتياجات اللغوية المتنوعة، والوصول إلى الميدان في المواقع النائية، نموذجاً يتسم بالوضوح والشمولية والقابلية للتكيف. وكان ضمان إدراك كل فرد لدوره في منع الضرر ركيزة أساسية في تصميم هذه الحملة.

تنفيذ تجربة تعلم عالمية منمّمة في مجال السلامة

طوّرت إدارة الصحة والسلامة والبيئة في المجموعة بالتعاون مع إدارة العلامة التجارية والاتصال سلسلة تعليمية متكاملة من خمس حلقات تناولت بناء ثقافة السلامة، وتحديد المخاطر، والاستجابة للطوارئ، والسلامة في المكاتب وأماكن العمل، والسلامة في العمليات الميدانية. وقامت كل شركة عاملة بترجمة المحتوى وتوطينه بما يتناسب مع سياق عملياتها.

تم تنفيذ البرنامج على مدى خمسة أسابيع من خلال اجتماعات عامة، وحوارات توجيه ميدانية، ووحدات تعلم إلكتروني، وجلسات ميدانية، وأنشطة قادها سفراء السلامة. كما جرت عمليات تنسيق أسبوعية لضمان مواعمة الرسائل، بالتوازي مع معالجة فجوات الوصول من خلال المواد المطبوعة والجلسات الميدانية والعروض المبسطة.

إحداث أثر مستدام عبر تغيير السلوك وتعزيز الوعي

وصلت الحملة إلى آلاف الموظفين والمقاولين من خلال جلسات مباشرة وهجينة، وأسهمت في رفع مستوى الوعي وتعزيز التفاعل بين الزملاء وتقليل الحوادث الميدانية البسيطة. كما ارتفعت معدلات الإبلاغ عن الحوادث الوشيكة وتحديد المخاطر بشكل استباقي، بما يعكس تنامي روح المسؤولية لدى فرق العمل.

عزّز البرنامج التواصل بين الإدارة والموظفين الميدانيين، ورسّخ التزام إي آند بمبدأ "صفر حوادث"، وأسهم في دعم طموحات المجموعة في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة وأهداف التنمية المستدامة المتعلقة بالصحة والعافية والعمل اللائق. كما كان له دور في حصول إي آند على جائزة ستيفي في فئة التميز في الصحة والسلامة والبيئة.

نموذج ناجح 2:

تعزيز الجاهزية للسلامة من خلال جلسات توعية مكثفة

تحقيق الأثر من خلال التنسيق والقيادة الواضحة

تولى فريق الصحة والسلامة والبيئة في المجموعة تنسيق جهود التنفيذ ضمن إطار برنامج التميز في الصحة والسلامة والبيئة، وذلك بالتعاون مع مراقبي السلامة من الحرائق وسفراء السلامة وممثلي الصحة والسلامة والبيئة في المباني. وتم تنفيذ جلسة توعية في كل مبنى شاقق بدعم من الإدارة العليا تضمنت عروضاً توضيحية للطوارئ وإرشادات عملية حول مسارات الإخلاء ونقاط التجمع واستخدام معدات السلامة. كما أسهم اعتماد هوية بصرية موحدة تحت شعار "كلنا مع الصحة والسلامة والبيئة" في تعزيز الوضوح والاتساق في جميع المواقع.

نتائج ملموسة وتعزيز ثقافة السلامة

حقق البرنامج نسبة مشاركة بلغت 100% في جميع المباني المستهدفة، مع تحسن ملحوظ في مؤشرات أداء تدريبات الطوارئ ومستويات ثقة الموظفين. وأكدت الملاحظات الواردة بعد الجلسات تحسناً في فهم الإجراءات، وتعزيز التنسيق أثناء التدريبات، وزيادة في حضور القيادات. كما عززت المبادرة الامتثال لمعايير الدفاع المدني في دولة الإمارات العربية المتحدة وأفضل الممارسات المعتمدة لدى المجلس البريطاني للسلامة، وأسهمت في ترسيخ ثقافة الوحدة والمسؤولية والجاهزية في جميع مواقع عمل إي آند.

تم إطلاق برنامج جلسات التوعية حول السلامة على مستوى دولة الإمارات العربية المتحدة "كلنا مع الصحة والسلامة والبيئة" في عام 2025 ضمن مبادرة شاملة على مستوى دولة الإمارات لتعليق العمل المؤقت من أجل السلامة، أطلقت في عام 2025 لتعزيز الوعي الاستباقي بالسلامة والجاهزية للطوارئ في جميع المباني الشاهقة ضمن المحافظة التشغيلية لشركة "إي آند". ومن خلال إيقاف العمل الروتيني لإجراء حوارات منظمة حول السلامة، أتاحت المبادرة مساحة للموظفين والمقاولين وفرق إدارة المرافق للتركيز على السلوكيات والمعارف والثقة المطلوبة لترسيخ ثقافة "خلو العمليات من الأضرار". وشملت الجلسات مواضيع إخلاء الحرائق، والجاهزية للزلازل، والطوارئ الطبية، والهندسة البشرية (تكييف بيئة العمل)، وسلامة المكاتب، مما ساهم في صياغة مفهوم السلامة كمسؤولية مشتركة وليس مجرد إجراءات روتينية.

مواجهة تحدي توحيد الوعي بالسلامة

مع وجود آلاف العاملين الذين يعملون في عدة أبراج، كان من أبرز التحديات ضمان فهم موحد لبروتوكولات الطوارئ وترسيخ السلامة السلوكية في بيئات عمل متنوعة. كما أن الاختلافات في تصميم المباني ومستويات الإشغال وأنماط التشغيل استدعت إعداد خطط تفعيل مخصصة لكل موقع، مع الحفاظ على رسالة سلامة موحدة على مستوى البرنامج.

الركيزة 2 | تمكين الموظفين ورد الجميل للمجتمع تكملة الصحة والسلامة تكملة

نموذج ناجح 3:

غرس ثقافة الرعاية الوقائية



والأوعية الدموية، والكشف المبكر عن السرطان، وفحوصات البصر والسمع، وقياس ضغط الدم، والفحوصات الصحية العامة.

وأسهمت حملة "التعامل مع الإجهاد الحراري" في نشر الوعي بأهمية ترطيب الجسم، وتوزيع الأملاح التعويضية، ومراقبة درجات الحرارة، والقيام بزيارات ميدانية، مع الالتزام الكامل بقرار حظر العمل وقت الظهيرة في دولة الإمارات. كما قدمت العروض المتنقلة نظارات طبية وشمسية بأسعار مخفضة، مما ساهم في تعزيز المشاركة وتحقيق فوائد ملموسة.

تحسين النتائج الصحية وتعزيز معنويات كوادنا

حقق البرنامج مستويات مشاركة قوية في جميع مناطق دولة الإمارات العربية المتحدة، وأسهم في زيادة الإقبال على الفحوصات الصحية الوقائية بأكثر من 20%. كما ساعد الكشف المبكر عن المخاطر الصحية في تحسين المتابعة الطبية، وأفاد الموظفون بزيادة الوعي بأهمية تهيئة بيئة العمل بطريقة مريحة وآمنة، وبالأمراض المرتبطة بنمط الحياة، وبممارسات ترطيب الجسم بشكل آمن.

ساهمت المبادرة في خفض معدلات الغياب، وتعزيز الروح المعنوية، وتحقيق تحسن ملحوظ في مستويات الرضا الوظيفي. كما حظي أثرها بتقدير كبير خلال مراجعة المقارنة المعيارية التي أجراها المجلس البريطاني للسلامة، وأسهم في حصول إي آند على جائزة ستيفي، مما يؤكد أهمية تبني نهج استباقي للصحة والعافية في إطار ثقافة السلامة تتسم بأداء متميز.

جعل برنامج "الصحة والرفاهية لعام 2025" قضايا الصحة والسلامة والمرونة في مقدمة أولويات المهام اليومية عبر كافة عمليات "إي آند" في دولة الإمارات العربية المتحدة. وقد صُمم البرنامج لترسيخ الرعاية الصحية الوقائية في ثقافة العمل، حيث قدم سلسلة على مدار العام من الفحوصات الطبية، وحملات التوعية، ومبادرات الرفاهية التي دعمت الموظفين والمقاولين وفرق الشركاء. ومن خلال كامل التركيز على الكشف المبكر والرفاهية الشاملة، عزز البرنامج التزام "إي آند" بمعايير الاستدامة البشرية وإيجاد بيئات عمل صحية وآمنة.

معالجة المخاطر الصحية المتزايدة لدى قوة عمل متنوعة

مثلت الحاجة المتزايدة إلى التشخيص المبكر والتوعية بأساليب الحياة الصحية وتقديم الدعم الموجه لقوى عاملة كبيرة ومنتشرة في منطقة جغرافية واسعة تحدياً واضحاً. فالموظفون في المكاتب والعمليات الميدانية يواجهون مخاطر صحية مختلفة، بينما تؤدي أنماط العمل بنظام المناوبات وتوزع المواقع إلى تعقيد الوصول إلى خدمات الرعاية الوقائية. كما أن ضمان مستويات مشاركة مرتفعة وشمول المقاولين والامتثال للمخاطر الموسمية مثل الإجهاد الحراري تتطلب تنسيق الجهود وإيجاد حلول عملية يسهل الوصول إليها.

تقديم رعاية شاملة عبر مبادرات متكاملة على مدار العام

نقّدت إدارة الصحة والسلامة والبيئة في المجموعة برنامجاً متعدد المحاور والقنوات جمع بين المخيمات الصحية الميدانية والجلسات التفاعلية مع مختصين طبيين وحملات التوعية الرقمية. وتناولت الموضوعات الفصلية جوانب الصحة البدنية والنفسية والصحة المهنية. وأسهمت الشراكات مع مقدمي خدمات الرعاية الصحية في توفير فحوصات تشخيصية لصحة القلب

8 التفاعل والتواصل مع المجتمع



بصفتنا شركة ترتبط بشكل وثيق بالمجتمعات التي نقدم لها خدماتنا، ندرك أن نجاحنا لا ينفصل عن قوة هذه المجتمعات ورفاهيتها. فالثقة التي تُمنح لنا تتجاوز خدمات الاتصالات والأداء التجاري، لتعكس التوقعات بأن نقدم مساهمات إيجابية، ونعمل بمسؤولية، وندعم التقدم الاجتماعي في جميع الأسواق التي نعمل فيها. إن قدرتنا على العمل والنمو والابتكار تعتمد في جوهرها على المجتمعات المحيطة بنا، لذلك نأخذ هذه المسؤولية على محمل الجد من خلال استثمار الوقت والموارد والخبرات للمساهمة في تحسين جودة الحياة وتحقيق قيمة مشتركة.

الالتزامات والأهداف

25 مليون درهم إماراتي
إجمالي الإنفاق على مبادرات الرعاية الاستراتيجية

8 مليون درهم إماراتي

مساهمة لدعم حملة "وقف الأب" (صندوق يخصص ريعه لتوفير العلاج والرعاية الصحية للفقراء والمحتاجين وغير القادرين)

دعم جهود المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، والاتحاد الدولي للاتصالات، والجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول لتوفير خدمات الربط والاتصال لنحو 20 مليون لاجئ ونازح.

لا تكتسب ثقة المجتمع بالنوايا، بل بالعمل الدؤوب والمستمر؛ وقد جسد هذا العام آفاق الإمكانيات التي يمكن تحقيقها حينما ننصت لمجتمعنا بعمق، ونمكّن كوادرننا، ونعمل جنباً إلى جنب مع شركائنا لتقديم أثر ملموس وشامل يتماشى مع الأولويات الوطنية. ومن خلال تركيزنا على تلبية الاحتياجات المحلية برؤية بعيدة المدى، فإننا نبني علاقات قوية تساهم في تمكين المجتمعات، وبناء قيمة مشتركة ومستدامة للأجيال المقبلة.

أندريو دونيت

نائب الرئيس الأول لشؤون الاستدامة

بناء فضاءات رقمية أكثر أماناً للطلبة

في ظل تزايد الساعات التي يقضيها الأطفال والناشئة في الفضاء الرقمي، تتصاعد وتيرة المخاطر السيبرانية التي يواجهونها؛ ومن هذا المنطلق، ندرك مسؤوليتنا الجوهرية في المساهمة بتزويد الطلاب بالوعي اللازم والمهارات الحيوية التي تضمن حمايتهم وتمكينهم من التعامل مع المنصات الرقمية بمسؤولية وموثوقية.

← اقرأ المزيد في صفحة 40



الركيزة 2 | تمكين الموظفين ورد الجميل للمجتمع تكلمة التفاعل والتواصل مع المجتمع تكلمة

الركائز والمواضيع

المسؤولية تجاه الأنشطة الخيرية والإنسانية

قمنا ببناء شراكات مع حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة والمؤسسات الخيرية والمنظمات غير الحكومية بهدف تحقيق أقصى قدر من التأثير الإيجابي في مجتمعاتنا

تنمية المجتمع

ندعم تنفيذ الأجنحة والمبادرات الوطنية

التأثير الاجتماعي

نعمل على تمكين أصحاب الهمم والشركات الناشئة وحاضنات الأعمال

التطوع

نسهم في تعزيز حس العطاء والمشاركة والتعاون بين فرق العمل لدينا من خلال توفير فرص التطوع لموظفينا

التواصل

باعتبارنا مؤسسة متخصصة في التكنولوجيا، نستطيع دعم وتدريب الطلاب والمدرّسين في مجال التكنولوجيا والأمن السيبراني والتشفير والبلوكشين وما إلى ذلك

الوفاء بالتزاماتنا

تعزيز الأثر المجتمعي

تركزت جهودنا في التفاعل والتواصل مع المجتمع خلال عام 2025 على تحقيق قيمة اجتماعية ملموسة من خلال التوافق التام مع الأولويات الوطنية ورسالة إي آند. لقد قمنا بدعم مجموعة واسعة من المبادرات الموجهة نحو الرعاية الاجتماعية والشمول ورفاهية الأطفال وحماية البيئة، ومن أبرز المساهمات في هذا المجال تقديم 6.8 مليون درهم كدعم لحملة "وقف الأب" التي أطلقتها مؤسسة مبادرات محمد بن راشد آل مكتوم العالمية وتقديم 150 ألف درهم لمشروع مشغل الخياطة التابع لجمعية الإمارات لمتلازمة داون، الذي يهدف إلى تمكين الفتيات من ذوات متلازمة داون من خلال تنمية المهارات وتعزيز المشاركة الاقتصادية.

مبادرات قائمة على ركائز مجتمعية واضحة المعالم

حققت المجموعة خلال العام نقلة نوعية في منهجية اختيار المبادرات، عبر تعزيز مواظمتها مع الأجنحة الوطنية وضمن دعم برامجنا بشكل مباشر لرسالة "إي آند" الاستراتيجية. وقد شملت أنشطتنا طيفاً واسعاً من المبادرات، بدءاً من جلسات التوعية الافتراضية بالأمن السيبراني التي استفادت منها 214 مدرسة، وصولاً إلى تفعيل الشراكة مع هيئة الطفولة المبكرة من خلال مبادرة "أديكتيك" (AddicTech) تزامناً مع أسبوع الطفولة المبكرة، بهدف معالجة المخاطر الصحية والنفسية المرتبطة بإدمان مطالعة الشاشات الرقمية، وعلى صعيد الأثر البيئي، تم تعزيز جهود الاستدامة من خلال تطبيق (Save and Grow)، الذي يتيح للمستهلكين الحصول على قسائم تسوق مقابل استخدامهم، مع المساهمة في الوقت ذاته في مشاريع زراعة أشجار الغاف.

ابتكار طرق جديدة للتفاعل والتطوع

أطلقنا نظاماً داخلياً مبتكراً ومنصة رقمية لمتابعة العمل التطوعي، بهدف تعزيز كفاءة رصد المشاركات، وإدارة المبادرات، وقياس الأثر المتحقق بدقة. ومع انتقالنا إلى عام 2026، نتطلع إلى تحديث سياسة العمل التطوعي لدينا لترسيخ الارتباط الوظيفي بالمجتمعات التي نشط فيها، بالتزامن مع إطلاق أنظمة أكثر حوكمة تعتمد على البيانات لتحليل هذه المشاركات وضمن تحقيق أثر ملموس ومستدام.

تمكين الموظفين من العطاء

طلت مشاركة الموظفين محوراً أساسياً في جهودنا المجتمعية. بالتعاون مع إدارة الموارد البشرية، دعمنا مبادرة "هدية العطاء" بالتعاون مع مؤسسة تحقيق أمنية، حيث أسهمنا في تحقيق أمنيات الأطفال الذين يواجهون أمراضاً خطيرة، وقد استقبل الموظفون الأطفال وعائلاتهم، وعاشوا لحظات من الفرح والتواصل الإنساني التي تعكس قيمنا والتزامنا بالتعاطف.

تعزيز الشراكات ورفاهية الأطفال

واصلنا تعزيز شراكاتنا مع أصحاب المصلحة من الجهات الحكومية والمؤسسات المجتمعية، بما في ذلك دورنا كعضو في ميثاق جودة الحياة الرقمية للأطفال في دولة الإمارات العربية المتحدة، إلى جانب مجلس الإمارات لجودة الحياة الرقمية وهيئة أبوظبي للطفولة المبكرة، من خلال هذا الميثاق، التزمنا بحماية الأطفال على الإنترنت، والحد من تعرضهم للمحتوى الضار، والدفاع عن حقوقهم الرقمية. وعملت فرقنا عبر مختلف الإدارات لضمان التزام الخدمات والمنصات ووسائل الاتصال بأعلى معايير السلامة، إلى جانب توسيع مبادرات الثقافة الرقمية مثل التوعية بالأمن السيبراني وممارسات الإعلان المسؤول.

التواصل مع أصحاب المصلحة وقياس الأثر قمنا بإشراك أصحاب المصلحة عبر وسائل التواصل الاجتماعي والرسائل النصية والمنصات الرقمية والإعلانات الخارجية والداخلية والاتصالات الداخلية والبيانات الصحية. وتم قياس الأثر من خلال تقارير الشركاء والاستبيانات وعدد المستفيدين وإجمالي التبرعات ومؤشرات الوعي. كما ساعدت التقييمات والاستطلاعات اللاحقة للمبادرات في تقييم النتائج وفهم الأثر المجتمعي وتحديد فرص التحسين، بما يضمن الحفاظ على دور برامجنا المجتمعية وفعاليتها واستجابتها لاحتياجات المجتمع.

خطتنا للتواصل المجتمعي في عام 2026

مع تطلعنا إلى المستقبل، سنواصل تعزيز شراكاتنا الراسخة مع الجهات الحكومية والمؤسسات المجتمعية الرئيسية، بما في ذلك مؤسسة مبادرات محمد بن راشد آل مكتوم العالمية، وهيئة المساهمات المجتمعية - معاً، والهلال الأحمر الإماراتي، ووزارة التربية والتعليم، ووزارة التغيير المناخي والبيئة، ووزارة تمكين المجتمع. هذه العلاقات تضمن توافق جهودنا المجتمعية مع الأولويات الوطنية والمحافظ على فعالية مبادراتنا وتنسيقها وتأثيرها. وينصب تركيزنا على بناء شراكات تعاون مستدامة بدلاً من الإجراءات الآتية لضمان مواظمة الأثر الاجتماعي مع رسالة إي آند والقيمة التي تخلقها على المدى الطويل.

تتصدر أولوياتنا في عام 2026 تعزيز جهود التوعية المستمرة والتواصل الفعال بشأن مرض التصلب المتعدد بالتعاون مع دائرة الصحة، إلى جانب التوسع في نطاق تطبيق (Save and Grow) بالشراكة مع "ستوري جروب" لدعم مبادرات تشجير الغاف والعمل البيئي، فضلاً عن دفع عجلة حملات التوعية الرقمية بالتنسيق مع وزارة التربية والتعليم. ونذكر في هذا السياق التحول المتزايد في الشراكات المجتمعية نحو نماذج التمويل النقدي بدلاً من تبادل المنافع العينية؛ واستجابةً لذلك، نعمل على تطوير نهج مشاركتنا لتحقيق التوازن الأمثل بين الدعم المالي والتعاون الاستراتيجي، مع التركيز على قياس الأثر بدقة وتصميم برامج طويلة الأمد.

الركيزة 2 | تمكين الموظفين ورد الجميل للمجتمع تكملة التفاعل والتواصل مع المجتمع تكملة

نموذج ناجح 1:

خدمات الربط والاتصال: شريان حياة للاجئين

تعد خدمات الربط والاتصال شريان حياة حقيقي لمن أُجبروا على النزوح، والمجتمعات التي تستضيفهم؛ إذ يتيح الاتصال الهادف والفعال إمكانية الوصول إلى التعليم، والخدمات الصحية، وسبل العيش الكريم، والأمن، والمشاركة الفاعلة في المجتمع. ورغم هذه الأهمية، لا يزال الملايين يواجهون عوائق جسيمة تحول دون وصولهم إلى خدمات العالم الرقمي.

"إي آند" تدعم مبادرة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لخدمات الربط والاتصال

تواصل "إي آند" دعمها للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في مبادرة "ربط اللاجئين" متعددة الأطراف. وتستهدف هذه المبادرة، التي أطلقتها المفوضية بالتعاون مع الاتحاد الدولي للاتصالات والجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول وحكومة لوكسمبورغ خلال المنتدى العالمي للاجئين لعام 2023، تعزيز سبل الاتصال لنحو 20 مليون نازح قسرياً والمجتمعات المضيفة لهم بحلول عام 2030، مع التركيز بشكل خاص على معالجة المحاور التالية:

الانتشار عالمياً: مشاريع في 35 دولة

لتحقيق هدفنا المتمثل في الوصول إلى 20 مليون شخص، يعزز الشركاء في مبادرة "ربط اللاجئين" تنفيذ مشاريع استراتيجية تغطي 35 دولة، حيث تقع مجموعة من هذه الدول ضمن الأسواق التشغيلية لمجموعة "إي آند" وشركائها التابعة.

"مووف تشاد" (Moov Chad): تعزيز نطاق تغطية الشبكة

تقوم شركة "مووف" (التابعة لمجموعة اتصالات المغرب) في جمهورية تشاد بإنشاء محطات تقوية جديدة وتطوير المواقع القائمة لضمان تغطية شاملة لمخيمات اللاجئين. ومن شأن تحديث وتوسعة نطاق التغطية أن يخدم مناطق يقطنها نحو 440,000 لاجئ، إلى جانب المجتمعات المحلية المضيفة؛ مما يساهم في تسهيل الوصول إلى المعلومات، ودعم الاقتصاد الرقمي، والاستفادة من الخدمات الحكومية والإنسانية وغيرها.

وبناءً على هذا التعاون، تعمل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وشركة "مووف تشاد" معاً على استقطاب وتوظيف وكلاء لخدمات الهاتف المتحرك من داخل هذه المجتمعات، لضمان اقتران الوصول إلى الشبكة بتوافر نقاط بيع قريبة وميسرة. وستكفل هذه الخطوة وصولاً سريعاً لخدمات "مووف"، فضلاً عن توفير فرص عمل قيمة ومصادر دخل لسكان المخيمات.

آفاق المستقبل: تعزيز أطر التعاون

تحتضن الأسواق التشغيلية لمجموعة "إي آند" وشركائها التابعة في قارات أفريقيا وآسيا والشرق الأوسط أكثر من 11 مليون نازح قسرياً يعيشون جنباً إلى جنب مع المجتمعات المضيفة. وتأسيساً على نجاح تعاوننا القائم في جمهورية تشاد، تعزز المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ومجموعة "إي آند" العمل على تذليل العقبات الجوهرية التي تحول دون وصول هذه المجتمعات إلى خدمات ربط واتصال هادفة، واستكشاف سبل تعزيز الوصول إلى منظومة متكاملة من المنتجات والخدمات التي تقدمها المفوضية والمجتمع الإنساني الدولي بشكل عام.

نموذج ناجح 2:

مبادرة "Ba-Ikhtiar" لتمكين المرأة

صندوق الحد من الفقر في باكستان قيادة جهود التفاعل والتواصل مع المجتمع، فيما قدم بنك "U Microfinance" برامج التثقيف المالي.

تحقيق أثر ملموس وانتشار واسع

حقّق البرنامج نتائج ملموسة، حيث سجّلت النساء المشاركات زيادة في متوسط دخل الأسرة بنحو 20%، مما أسهم مباشرة في تحسين رفاهية الأسر وتعزيز قوتها الاقتصادية. وإلى جانب الأثر المالي، أسهمت المبادرة في إبراز أصوات النساء وتعزيز النهوض بالمجتمع، مما انعكس إيجاباً على العلامة التجارية للمجموعة. وقد جرى إبراز أثر مبادرة "Ba-Ikhtiar" على الصعيدين الوطني والدولي، بما في ذلك عرض آراء مدعوم بالذكاء الاصطناعي على موقع المنتدى الاقتصادي العالمي، وعرض تصاميم على قمصان الفرق في الدوري الباكستاني الممتاز الذي تغطيه قنوات "BBC Urdu" و"BBC Pashto". ومع توسّع المبادرة إلى 23 مدينة إضافية وقابلية تكرارها من خلال شركائنا العاملة، تُظهر مبادرة "Ba-Ikhtiar" كيف يمكن للابتكار الشامل أن يُحدث تحولاً واسع النطاق في حياة الأفراد.

إتاحة الفرص لرائدات الأعمال

يكون الشمول الاقتصادي أقوى عندما تمتلك النساء الأدوات والمهارات والثقة التي تمكنهن من المشاركة الكاملة. من هذا المنطلق، تهدف مبادرة "Ba-Ikhtiar" لتمكين المرأة، التي أطلقتها مجموعة شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة بالتعاون مع صندوق الحد من الفقر في باكستان، إلى تمكين رائدات الأعمال في مختلف أنحاء باكستان من بناء سبل عيش مستدامة من خلال الوصول إلى الخدمات الرقمية والمالية.

كسر الحواجز على مستوى القاعدة المجتمعية

تواجه العديد من النساء في الأسر ذات الدخل المنخفض حواجز ثقافية تحدّ من حركتهن والفرص المتاحة لهن للحصول على دخل، ولا سيما في المناطق المحرومة مثل خيبر بختونخوا. وغالباً ما تُؤدي هذه الحواجز إلى استبعاد النساء من الأسواق وبرامج تنمية المهارات والأنظمة المالية، مما يعزز دوائر الفقر والاعتماد على المساعدات.

تمكين المشاريع من خلال التكنولوجيا

قدمت مبادرة "Ba-Ikhtiar" حلاً مبتكرة لهذه التحديات تمثلت في تدخلات موجهة يمكن تنفيذها من المنزل. فقد خضعت المشاركات لدورات تدريبية لصقل مهاراتهم، وحصلن على هواتف ذكية وخدمات اتصال، إلى جانب برامج في التسويق الرقمي والتجارة الإلكترونية والثقافة المالية ركّزت على استخدام المحافظ الإلكترونية عبر الهاتف المتحرك. كما أدخلت المبادرة التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في تسويق المنتجات، وأطلقت أول منصة تجارة إلكترونية مخصصة للنساء في باكستان، مما أتاح للمشاركات إدارة أعمالهن عبر الإنترنت من منازلهن مع مراعاة البيئة الثقافية المحلية. وقد تولّى

الركيزة 2 | تمكين الموظفين ورد الجميل للمجتمع تكملة التفاعل والتواصل مع المجتمع تكملة

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14

نموذج ناجح 3:

بناء فضاءات رقمية أكثر أماناً للطلبة

مستوى الوعي بممارسات السلامة عبر الإنترنت وقواعد السلوك الأخلاقي، مما يدعم جهود بناء مجتمعات رقمية أكثر أماناً. وقد جسدت هذه المبادرة التزامنا الثابت بالرفاهية الرقمي والمسؤولية المجتمعية، وحظيت بتقدير إيجابي من وزارة التربية والتعليم التي أشادت بالقيمة المضافة والفاعلية التشغيلية لهذه الجلسات. كما صُمم البرنامج ليكون قابلاً للتوسع، مما يتيح لنا مستقبلًا الوصول إلى شريحة أكبر من المدارس والطلاب، وتعزيز المرونة الرقمية المستدامة في كافة أرجاء المجتمع.

التحديات السيبرانية والتنمر الإلكتروني. وبالتعاون الوثيق مع وزارة التربية والتعليم ونخبة من الخبراء السيبرانيين من شركة "بروف بوينت"، صممنا جلسات تفاعلية استندت إلى دراسات حالة واقعية وإرشادات عملية ومنهجية التعلم القائم على السيناريوهات؛ مما ساعد الطلاب على ربط الدروس المستفادة بتجاربهم الشخصية، وعزز لديهم تبني سلوكيات رقمية مسؤولة بأسلوب هادف وفعال.

إحداث أثر مستدام

ساهمت هذه الورش في تعزيز إدراك الطلاب للمخاطر الرقمية وسبل الوقاية من التنمر السيبراني والتحديات الإلكترونية؛ حيث أكدت مؤشرات قياس الأثر ارتفاع

التعامل المبكر مع المخاطر الرقمية

غالباً ما يتعرض الطلاب للتهديدات السيبرانية دون إدراك كامل لكيفية تحديدها أو سبل الاستجابة الفعالة لها؛ إذ يؤدي ضعف الوعي بأخلاقيات التعامل الرقمي ومعايير السلامة عبر الإنترنت وطرق الوقاية، إلى جعل المستخدمين الناشئة أكثر عرضة للمخاطر، مما يقوض سلامتهم النفسية وثقتهم في التعامل مع الفضاء الرقمي.

تقديم تعليم عملي وتفاعلي

عقد فريق المسؤولية المجتمعية للمؤسسة ورش توعوية افتراضية ركزت على السلامة الرقمية، وأخلاقيات التعامل عبر الإنترنت، وسبل الوقاية من

في ظل تزايد الساعات التي يقضيها الأطفال والناشئة في الفضاء الرقمي، تتصاعد وتيرة المخاطر التي يواجهونها؛ بدءاً من التنمر السيبراني والسلوكيات غير الأخلاقية عبر الإنترنت، وصولاً إلى التعرض للتهديدات الرقمية المتنوعة. لذا، يحتاج المستخدمون الصغار إلى معارف عملية تمكنهم من الإبحار في العالم الرقمي بأمان. ومن هذا المنطلق، ندرك مسؤوليتنا الجوهرية في المساهمة بتزويد الطلاب بالوعي اللازم والمهارات الجبوية التي تضمن حمايتهم وتمكنهم من التعامل مع المنصات الرقمية بمسؤولية وموثوقية.



9 ممارسات الأعمال الأخلاقية



في إي آند، تشكل ممارسات الأعمال الأخلاقية ركيزة أساسية لعملياتنا، وتسترشد بمدونة قواعد السلوك للمجموعة، مدعومة بحوكمة راسخة وسياسات واضحة وأطر فعالة للإشراف والرقابة. نحن ندمج الأخلاقيات في الممارسات اليومية، ونستفيد من تقنيات مبتكرة تعزز الامتثال، ونلتزم ببروتوكولات صارمة لحقوق الإنسان ومكافحة الرشوة والفساد والإبلاغ عن المخالفات. كما أن برامج التدريب المستمرة وجوائز التقدير تؤكد التزامنا الراسخ بالحفاظ على ثقة أصحاب المصلحة وتحقيق نمو مستدام.



المنتدى العالمي للشؤون القانونية والامتثال لمجموعة إي آند 2025

استضافت إي آند المنتدى العالمي للشؤون القانونية والامتثال للمجموعة تحت شعار "الثقة والتكنولوجيا والغد" بمشاركة قيادات داخلية وخبراء من خارج المجموعة لمناقشة دور الشؤون القانونية والأخلاقيات والامتثال في بناء الثقة ضمن بيئة رقمية سريعة التطور.

← اقرأ المزيد في صفحة 44

أبرز الإنجازات

إجراء مراجعة قانونية شاملة للمتطلبات البيئية والاجتماعية والحوكمة في ست دول تعمل فيها مجموعة إي آند

تدريب أكثر من

<99%

من الموظفين على مدونة قواعد السلوك

تلقي

97%

من الموظفين تدريباً على مكافحة الفساد

على مستوى الشؤون القانونية والامتثال، اتسم هذا العام بالتنفيذ المنضبط والحوكمة الرشيدة والتركيز القوي على تمكين المجموعة من المضي قدماً نحو المستقبل بشكل مسؤول. لقد تعاملت المجموعة مع دعاوى قضائية ومسائل تنظيمية معقدة، ودعمت صفقات استراتيجية واستثمارات نوعية، وعززت نهجها في التعامل مع المخاطر الناشئة، بما في ذلك التزاماتها فيما يتعلق بالجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة، والاستخدام الأخلاقي للذكاء الاصطناعي.

خالد الطنيجي

الرئيس التنفيذي للشؤون القانونية، إي آند الإمارات

الركيزة 3 | مزاولة عملنا بمسؤولية تكملة ممارسات الأعمال الأخلاقية تكملة

نهجنا في أخلاقيات الأعمال

تواصل إي أند التزامها بأعلى معايير السلوك الأخلاقي والامتثال في كافة عملياتها. وتظل مدونة قواعد السلوك للمجموعة الركيزة الأساسية لبرنامج الأخلاقيات والامتثال، مدعومة بسياسات تعزز الشفافية والعدالة والامتثال الكامل للقوانين واللوائح المعمول بها.

في عام 2025، واصل البرنامج عمله بقيادة الرئيس التنفيذي للشؤون القانونية والامتثال للمجموعة، مع توفير الإشراف الاستراتيجي من قبل اللجنة التوجيهية للأخلاقيات والامتثال للمجموعة، برئاسة الرئيس التنفيذي للمجموعة وعضوية قيادات تنفيذية من وحدات العمل الرئيسية. وتواصل لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة مسؤوليتها في مراقبة فعالية إطار الأخلاقيات والامتثال، حيث تتلقى تحديثات دورية من الرئيس التنفيذي للشؤون القانونية والامتثال للمجموعة وتراجع مقترحات السياسات الجديدة قبل اعتمادها.

خلال العام، ركّز فريق الأخلاقيات والامتثال على تعزيز دمج المعايير الأخلاقية في الممارسات اليومية للشركة، ودعم الموظفين بالإرشادات اللازمة، وتحسين آليات اتخاذ القرار. كما أسهمت المراجعات الدورية للامتثال والتحديثات المستمرة للسياسات والضوابط وبرامج التدريب في ضمان استجابة إي أند للمخاطر الناشئة والحفاظ على ممارسات أخلاقية راسخة على مستوى المجموعة ومع الشركاء الخارجيين.

كان من أبرز الإنجازات إتمام مراجعة قانونية شاملة للمتطلبات البيئية والاجتماعية والحوكمة في ست دول هي دولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية وأفغانستان ومصر والمغرب وباكستان. وقد تولى فريق الشؤون القانونية والامتثال للمجموعة بالتعاون مع فريق الاستدامة قيادة هذا المشروع، حيث جرى تحديد الالتزامات ذات الصلة بالجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة بالنسبة للشركات العاملة وأعضاء مجالس الإدارة، بالتوازي مع تحديد تبعات عدم الامتثال. وتم مشاركة المنظومة الشاملة للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة مع أصحاب المصلحة الداخليين، وقد باتت في مراحلها النهائية. وأسهمت هذه المراجعة في صياغة سياسات جديدة للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، بما في ذلك سياسة حقوق الإنسان ومدونة قواعد السلوك الأخلاقي للموردين، مما يعزز التزام إي أند بممارسات الأعمال المستدامة والامتثال التنظيمي.

كما واصلت المجموعة الاستثمار في الابتكار مع الحفاظ على حوكمة راسخة، وشمل ذلك دعم مبادرات النمو الاستراتيجي والشراكات في القطاعات الناشئة والرقمية، إلى جانب إنجاز أول مشروع مشترك للذكاء الاصطناعي لمجموعة إي أند مع شركاء عالميين.

الوفاء بالتزاماتنا

تعزيز ممارسات الأعمال الأخلاقية: تحديث مدونة قواعد السلوك
في عام 2025، اعتمدت مجموعة إي أند نسخة محدثة من مدونة قواعد السلوك، مما يعزز التزامنا بالممارسات التجارية المسؤولة والمعايير العالمية. وقد كانت المدونة المحدثة متوافقة مع شهادة "ISO 37001" لمكافحة الرشوة، وتضمنت إرشادات أكثر وضوحاً بشأن حقوق الإنسان والتنوع والمساواة والشمول وقيم الشركة الجديدة والمشتريات الأخلاقية.

توظيف الذكاء الاصطناعي في مجال الامتثال
في أكتوبر 2025، أطلقنا أداة "Compliance Expert AI" المدعومة بالذكاء الاصطناعي التوليدي والتي تم تطويرها بالتعاون مع فريق الذكاء الاصطناعي والبيانات في المجموعة لتعزيز عمليات الامتثال لدى الموظفين. وتعزز هذه الأداة المبتكرة قدرات مساعدي

الذكاء الاصطناعي التوليدي في إي أند، لتتيح للموظفين الحصول على إجابات فورية ودقيقة عن الاستفسارات المتعلقة بالامتثال، مثل حدود الهدايا، ومواقع السياسات، والهدايا والضيافة، وتضارب المصالح، وخصوصية البيانات. ويتم تدريب الأداة بشكل مستمر للإجابة على الأسئلة الشائعة المتعلقة بالسياسات، كما ستتيح عما قريب تقديم النماذج ضمن ضوابط محددة.

الفوز بجوائز دولية في مجال الأخلاقيات والامتثال

خلال العام، حظي برنامج الأخلاقيات والامتثال في المجموعة بتقدير خارجي بارز، بما يؤكد على فعاليته وتأثيره. فقد فازت المجموعة بجائزة فريق الامتثال وإدارة المخاطر للعام في حفل توزيع جوائز "آسيان ليجال بننس". كما حصدت مزيداً من الجوائز في حفل توزيع جوائز الامتثال من الاتحاد الدولي للامتثال، وحفل توزيع جوائز "ليكسس نيكسس الشرق

إطلاق برنامج متكامل لضبط التداول بناءً على معلومات داخلية

قمنا بتطوير برنامج لضبط التداول بناءً على معلومات داخلية، بما يتوافق بشكل كامل مع أفضل الممارسات المعتمدة في القطاع والقوانين واللوائح ذات الصلة. ويرتكز البرنامج على أربعة محاور رئيسية:



الركيزة 3 | مزاولة عملنا بمسؤولية تكملة ممارسات الأعمال الأخلاقية تكملة

برنامج شامل لمكافحة الرشوة والفساد وشهادة دولية تطبيق المجموعة برنامجاً متكاملًا لمكافحة الرشوة والفساد يهدف إلى منع مخاطر الرشوة والفساد والكشف عنها والتصدي لها على مستوى عملياتنا العالمية. ويخضع البرنامج لسياسات معتمدة من مجلس الإدارة، وإجراءات تشغيلية مفصلة، وإشراف حوكمة صارم. في عام 2025، تم تأكيد متانة إطار مكافحة الرشوة والفساد لدينا من خلال شهادة "ISO 37001" وتقييم الامتثال الخاص بشركاء "سيسكو"، ما يوفر ضماناً مستقلاً بأن الضوابط المعتمدة لدى المجموعة فعالة وقائمة على تقييم المخاطر ومتوافقة مع أفضل الممارسات الدولية.

تقييم مستقل للمخاطر واختبار الضوابط أجرت إي آند تقييماً مستقلاً لمخاطر الرشوة والفساد والعقوبات شمل اختبار الضوابط الرئيسية في عدد من شركات المجموعة بهدف توفير ضمان موضوعي بشأن كفاية وفعالية بيئة ضوابط الامتثال. وشمل التقييم تحليل أهم مجالات التعرض للمخاطر، وتقييم تصميم وفعالية ضوابط مكافحة الرشوة والفساد وضوابط العقوبات، بما أسهم في صياغة تحسينات موجهة للسياسات والإجراءات وخطط المعالجة في المجالات الأعلى خطراً. بالتوازي مع ذلك، أظهر استطلاع تقييم مخاطر الرشوة والفساد والعقوبات مستوى مرتفعاً من مشاركة الموظفين ووعياً عالياً بالمخاطر الرئيسية والضوابط وقنوات التصعيد. وتؤكد هذه النتائج رسوخ برامج مكافحة الرشوة والفساد والعقوبات على مستوى المجموعة، كما توفر دليلاً على أثر مبادرات التوعية والتدريب المستمرة في تعزيز المسؤولية عن المخاطر وترسيخ ثقافة الامتثال.

الضمانات التعاقدية وإدارة مخاطر الأطراف الخارجية يتم دمج متطلبات مكافحة الرشوة والفساد بشكل منهجي ضمن الترتيبات التعاقدية مع الموردين والشركاء والأطراف الخارجية الأخرى. ونطبق إطاراً تعاقدياً قائماً على تقييم المخاطر، حيث يجري استخدام بنود امتثال قياسية للتعاقدات منخفضة المخاطر، وبنود مُعززة عند تحديد مخاطر أعلى. وتتناول هذه البنود مجالات الامتثال الرئيسية، بما في ذلك مكافحة الرشوة والفساد، وتضارب المصالح، والعقوبات وضوابط التجارة، ومكافحة غسل الأموال. ويتم تحديد نطاق الضمانات التعاقدية وفقاً لنوع التعاقد، ونطاق التعرض الجغرافي، ومخاطر القطاع، ونتائج إجراءات العناية الواجبة.

مسائلة الموظفين والإقرار السنوي يُطلب من جميع الموظفين استكمال إقرار سنوي يؤكدون فيه فهمهم والتزامهم بسياسة مكافحة الرشوة والفساد ومعايير الامتثال المرتبطة بها.

التمكين الرقمي والتواصل نعتد أنظمة رقمية متقدمة لرصد مخاطر مكافحة الرشوة والفساد، بما في ذلك تضارب المصالح والهدايا والضيافة والفعاليات عالية المخاطر، كما يتم دعم إجراءات العناية الواجبة للأطراف الخارجية بأدوات الفحص من "Dow Jones"، ما يتيح إجراء تقييمات قائمة على المخاطر ومتابعة مستمرة لشركاء الأعمال.

خلال فترة التقرير، أصدرت إي آند مراسلات رسمية إلى جميع شركاء الأعمال لإعادة التأكيد على متطلبات مكافحة الرشوة والفساد والمبادئ الأساسية للسياسات ذات الصلة.

تعزيز بروتوكولات الإبلاغ عن المخالفات في السنة المالية 2025، ظلت بروتوكولات وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات متنسقة ومتوافقة بالكامل مع إطار الحوكمة المعتمد ولم يطرأ عليها أي تغيير، بما يضمن استمرار الامتثال للمعايير التنظيمية والسياسات الداخلية. وتم تطبيق ضوابط قوية لضمان تسجيل جميع الحالات والتعامل معها وفقاً لسياسة الإبلاغ عن المخالفات في المجموعة. كما يتم تنفيذ عمليات مطابقة دورية للمقارنة بين الحالات الواردة والحالات التي تمت معالجتها، مما يحدّ من مخاطر بقاء أي حالات دون معالجة.

كما تم تعزيز وظيفة الحوكمة من خلال استحداث دور مخصص للحوكمة، واستيفاء متطلبات جهاز الإمارات للحاسبة، وتعزيز الإشراف على أطر الإبلاغ عن المخالفات في المؤسسات المحلية والدولية.

فرص التواصل والتفاعل مع أصحاب المصلحة الرئيسيين

- استضافت المجموعة المؤتمر السنوي الرابع لمكافحة الاحتيال، الذي عرض تقييمات شاملة لمخاطر الاحتيال أجرتها الشركات العاملة، مع توسيع نطاق المشاركة ليشمل مؤسسات جديدة إضافية.
- تم تنفيذ النسخة الخامسة من أسبوع التوعية بالاحتيال بنجاح على مستوى جميع الشركات التابعة المحلية والشركات العاملة الدولية، مما عزز الترام المجموعة بالنزاهة والشفافية.

تم عرض أبرز الرؤى الصادرة عن إدارة نزاهة الأعمال والتحقيقات خلال مؤتمر المخاطر والضمان في باكستان، بما أسهم في تبادل المعرفة ونشر أفضل الممارسات.

وشكّلت جولات التوعية ضمن أسبوع التوعية بالاحتيال منصة رئيسية لتعزيز قنوات الإبلاغ عن المخالفات على مستوى المجموعة، بما في ذلك الشركات العاملة. كما تم استكمال عمليات تقييم مخاطر الاحتيال بجلسات تدريبية موجهة داخل وحدات العمل، مع توفير تدريب إضافي عند طلب الإدارة، بما يضمن رفع مستوى الوعي والمشاركة على نطاق واسع.

تعزيز قدرات الإبلاغ عن المخالفات لعام 2026

في عام 2026، تخطط المجموعة لتعزيز قدرات الإبلاغ عن المخالفات من خلال الأتمتة وإطلاق منصة موحّدة للإبلاغ الجماعي. وقد بدأت المجموعة استخدام نظام "Insight+" للتحليلات الاستشرافية في الربع الرابع من عام 2025، وهي تخطط لتوسيع نطاقه لاحقاً. ويُستخدم هذا النظام بشكل رئيسي لتلبية احتياجات إدارة نزاهة الأعمال والتحقيقات عبر تعزيز قدرات الإبلاغ عن المخالفات من خلال منصة موحّدة. ويتركز الاستخدام الحالي لنظام "Insight+" ضمن هذه الإدارة، على أن



حصد برنامج الأخلاقيات والامتثال تقديراً خارجياً رفيعاً ونال إشادات دولية واسعة، مما يؤكد على نضج سياساتنا المؤسسية وقوة تأثيرها في ترسيخ معايير النزاهة

الركيزة 3 | مزاولة عملنا بمسؤولية تكملة ممارسات الأعمال الأخلاقية تكملة

يتم توسيعه لاحقاً بعد تطوير مصادر البيانات وتوحيدها بشكل كامل.

كما يجري العمل على تطوير وحدة تعلم إلكتروني إلزامية لإطلاقها على مستوى مجموعة إي آند في عام 2026 بهدف تعزيز مهارات الموظفين في الوقاية من الاحتيال واكتشافه والإبلاغ عنه، وستتضمن هذه الوحدة أمثلة وسيناريوهات عملية تساعد الموظفين على الاستجابة بصورة مناسبة، بما يعزز الإطار العام لإدارة مخاطر الاحتيال في الشركة.

دراسة حالة:

جمع القيادات القانونية من أجل مستقبل رقمي

الاحتفاء بالإنجازات وتعزيز الأخلاقيات

سلّطت الكلمة الافتتاحية التي ألقاها الرئيس التنفيذي للشؤون القانونية والامتثال للمجموعة الضوء على أبرز الإنجازات خلال العام، بما في ذلك نتائج الدعاوى القضائية الناجحة، وصفقات الاستحواذ الاستراتيجية، وتعزيز الحوكمة، وإطلاق مصفوفة الالتزامات القانونية في المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة. كما تجسد التزام الفريق بالأخلاقيات في تحقيق معدلات قياسية لاستكمال وحدات التعلم الإلكتروني الخاصة بمدونة قواعد السلوك ونسبة الإقرار بالسياسات.

تعزيز التعاون وترسيخ التميز الأخلاقي لمستقبل أفضل

كان التعاون والتنوع عنصرين أساسيين في نجاح المنتدى، حيث مثل فريق الشؤون القانونية والامتثال 19 جنسية و23 لغة. كما حصد الفريق عدة جوائز متخصصة في القطاع، ما يعكس ريادته في مجالي الامتثال وإدارة المخاطر.

من خلال تعزيز الحوار وتبادل الخبرات وتبني الابتكار، رشح المنتدى التزام إي آند بممارسات الأعمال الأخلاقية، وعزز جاهزية المجموعة لمواجهة التحديات المستقبلية بنزاهة ورؤية استراتيجية.

في عام 2025، استضافت إي آند المنتدى العالمي السنوي للشؤون القانونية والامتثال في دبي تحت شعار "الثقة والتكنولوجيا والعد" بمشاركة أكثر من 100 من المتخصصين في الشؤون القانونية والامتثال والشركاء الاستراتيجيين وخبراء القطاع. وتناول المنتدى التحديات والفرص التي تفرضها التكنولوجيا المبتكرة، والتحول في الأطر التنظيمية، وأهمية ترسيخ الثقة في بيئة رقمية ديناميكية.

أجندة مبتكرة وريادة فكرية

تصمّنت الأجندة استعراضاً شاملاً لاتجاهات الامتثال العالمية، والريادة الأخلاقية، ودمج الذكاء الاصطناعي في العمل القانوني. وشملت الجلسات حواراً مفتوحاً حول الأخلاقيات وإدارة المخاطر، وكلمة رئيسية حول الشمول في القطاع القانوني، وحلقة نقاشية ضمت مستشارين قانونيين عامين من مؤسسات رائدة. كما تضمن المنتدى جلسات مبتكرة مثل "تحدي الإعلانات" بهدف ترجمة المبادئ القانونية إلى رسائل عامة تعزز الثقة، ومحاضرة متخصصة في مهارات التفاوض قدمها خبراء قانونيون بارزون.

10 خصوصية البيانات



ننظر إلى خصوصية البيانات بوصفها جزءاً أساسياً من طريقة عملنا وكيفية حفاظنا على بالثقة الممنوحة لنا. مع نمو بيئتنا الرقمية واستمرار تطوّر اللوائح التنظيمية في الأسواق التي نعمل فيها، نأخذ مسؤوليتنا في حماية المعلومات على محمل الجد. نحن نتعامل مع كميات هائلة من البيانات يومياً، ونذكر أن دورنا كشركة تكنولوجيا يعتمد على إدارة تلك البيانات بمسؤولية وشفافية وعناية. وتمثل حماية الخصوصية محوراً أساسياً في الطريقة التي نخدم بها عملاءنا، وندعم بها شركاءنا، ونحافظ من خلالها على ثقة كل من يعتمد علينا.

أبرز الإنجازات

تطبيق برنامج حماية البيانات للمجموعة في جميع وحدات العمل في المجموعة وشركاتها العاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة

تحديث إطار المجموعة للذكاء الاصطناعي المسؤول

مثّل هذا العام خطوة حاسمة في كيفية حمايتنا للبيانات ووصون الثقة الممنوحة لنا؛ حيث عملنا على تقوية ركائزنا، وتعميق الوعي في كافة أنحاء المجموعة، ودمج الخصوصية في المراحل الأولى لتصميم وتقديم التقنيات. ومع تطوّر مجموعتنا، تتضاعف مسؤوليتنا في القيادة بنزاهة وشفافية واحترام لحقوق كل فرد. إن التقدم الذي أحرزناه يعكس إيماناً مشتركاً بأن الحماية القوية للبيانات ليست مجرد ممارسة للامتثال، بل هي جزء أساسي من نهجنا في الابتكار المسؤول وصياغة مستقبل يشعر فيه الجميع بالثقة تجاه التقنيات التي يستخدمونها يومياً."

خالد الطنيجي
الرئيس التنفيذي للشؤون القانونية والامتثال للمجموعة

بناء أساس أقوى لاستخدام البيانات بشكل مسؤول

من أجل تعزيز الثقة التنظيمية والحفاظ على سلامة خدماتنا المالية الرقمية، قامت e& "money" بتطوير وتنفيذ إطار شامل لحماية البيانات يتوافق تحديداً مع متطلبات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

← اقرأ المزيد في صفحة 47



الركيزة 3 | مزاولة عملنا بمسؤولية تكلمة خصوصية البيانات تكلمة

نهجنا في خصوصية البيانات

نتعامل في إي آند مع خصوصية البيانات بوصفها مسؤولية أساسية تتبع من كونها مجموعة تكنولوجيا عالمية. في كل يوم، يضع عملاؤنا وموظفونا وشركاؤنا ثقتهم فينا من خلال مشاركة معلوماتهم، ونحن حريصون على الحفاظ على هذه الثقة عبر حماية البيانات، واحترام حقوق الخصوصية، وضمان الشفافية في كيفية استخدام المعلومات. ومع استمرار توشعنا في أسواق متعددة، ندرك الحاجة إلى التعامل بمرونة وحذر مع بيئة تنظيمية تزداد تعقداً.

تُعدّ مواكبة الأطر التنظيمية المتطورة أساسية للحفاظ على هذه الثقة. في دولة الإمارات العربية المتحدة، نلتزم بقانون حماية البيانات الشخصية (القانون الاتحادي رقم 45)، الذي يعكس مبادئ اللائحة العامة الأوروبية لحماية البيانات، كما نلتزم بالمتطلبات الصادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية. أما في أسواقنا الأخرى، فنلتزم بالأطر التنظيمية القائمة والناشئة على حد سواء، بما يضمن توافق ممارساتنا مع التوقعات المحلية والمعايير العالمية.

تشكل سياسة حماية البيانات للمجموعة، المعتمدة من لجنة التدقيق ومجلس الإدارة، الأساس الذي يقوم عليه هذا العمل. وقد بدأ تطبيقها على مستوى جميع العمليات في عام 2024، حيث توفر إطاراً واضحاً وشاملاً يوجّه مختلف قطاعات إي آند. وتكتمل السياسات المحلية هذا الإطار لمعالجة المتطلبات التنظيمية الخاصة بكل سوق وضمان الامتثال الكامل في جميع الأسواق التي نعمل فيها.

يؤدي فريق حماية البيانات دوراً محورياً في ترسيخ ممارسات الخصوصية على مستوى المجموعة. ويعمل هذا الفريق ضمن إدارة الشؤون القانونية والامتثال، ويشكل خط الدفاع الثاني، ويضم خبراء يتمتعون بخبرة في اللائحة العامة الأوروبية لحماية البيانات والأطر التنظيمية العالمية. وهو يتولى التواصل مع الجهات التنظيمية، ومراقبة المخاطر، وتقديم الإرشادات للموظفين، وبناء ثقافة تفهم الخصوصية وتحترمها. فالمجموعة ترسخ مفهوم الخصوصية بوصفها مسؤولية مشتركة تدعم نزاهة عملياتنا، وذلك تحت إشراف الرئيس التنفيذي للمجموعة ومجلس الإدارة.

تطبق شركاتنا العاملة هذه السياسة عملياً من خلال إجراءات فنية وأمنية قوية تحمي البيانات الشخصية من الوصول غير المصرح به أو إساءة الاستخدام أو فقدان، إضافة إلى استخدام البيانات الشخصية وفقاً لقوانين الخصوصية المعمول بها ولأغراض مشروعة وقانونية. ويضع فريق الشؤون القانونية والامتثال للمجموعة المعايير المطلوبة ويقوم بتدريب مسؤولي الخصوصية في الشركات العاملة لضمان تطبيق متسق، وتوفير المجموعة التدريب على خصوصية البيانات لجميع الموظفين في دولة الإمارات العربية المتحدة وكافة الدول التي تعمل فيها إي آند، وذلك لتعزيز الوعي والمسؤولية على مستوى المجموعة.

نحن نحرص على التزام موردينا بنفس تلك المعايير. خلال مرحلة طلب تقديم العروض، نقوم بتقييم ممارسات حماية البيانات لدى كل مورد لضمان توافقها مع متطلباتنا. ويجب على كافة الموردين إثبات تطبيق ضوابط قوية لحماية الخصوصية أو اعتماد ضوابطنا من خلال اتفاقيات مخصصة قبل بدء التعاقد. كما تساعد عمليات التدقيق المنتظمة في ضمان الامتثال المستمر وحماية سلامة البيانات في سلسلة القيمة بكاملها.

لقد تم دمج حوكمة البيانات ضمن منظومة إدارة المخاطر المؤسسية لدينا لضمان متابعية المستجندات عن كذب، وتوافقها مع أولوياتنا الاستراتيجية، والإفصاح عنها بشفافية في تقريرنا المتكامل. ويسهم هذا النهج الشامل في تعزيز المساواة ودعم هدفنا طويل الأجل في الحفاظ على أعلى معايير الخصوصية في جميع الأسواق وقطاعات الأعمال.

الوفاء بالتزاماتنا

توسيع نطاق تطبيق البرنامج

في عام 2025، قمنا بتوسيع نطاق برنامج حماية البيانات للمجموعة ليشمل كافة وحدات العمل في المجموعة و"إي آند المؤسسات" وعدداً من شركاتنا العاملة في بلدان أخرى. وقد ضمن ذلك التطبيق المتسق لضوابط الخصوصية في المناطق التي نتعامل مع كميات كبيرة من البيانات الشخصية. كما قمنا بتحديث سياسة الخصوصية للمجموعة وفقاً للمتطلبات الخاصة بكل دولة، وأطلقنا قنوات متاحة للجمهور لمساعدة المستهلكين على ممارسة حقوقهم المتعلقة بالخصوصية. ومع إشراك فريق الخصوصية في مراحل مبكرة من تطوير المنتجات والخدمات، شهدنا ارتفاعاً ملحوظاً في تقييمات مخاطر الخصوصية على مستوى المجموعة.

تعزيز الحوكمة والإشراف

شارك فريق الخصوصية وحماية البيانات على مستوى المجموعة في إجراء المراجعة الشاملة وتحديث إطار الذكاء الاصطناعي المسؤول للمجموعة. وأسهم هذا الجهد في إعادة صياغة نموذج حوكمة الذكاء الاصطناعي، وترسيخ مكانة الفريق بوصفه عضواً أساسياً في لجنة حوكمة الذكاء الاصطناعي. ويقوم الفريق حالياً بتقييم مخاطر الخصوصية والشفافية وقابلية التفسير وحماية البيانات لكل حالة استخدام للذكاء الاصطناعي تعمل المجموعة على تطويرها أو نشرها أو التعاقد عليها، بما يضمن دمج الابتكار المسؤول في تبنّي الذكاء الاصطناعي.

ترسيخ الوعي بالخصوصية

شهد الوعي بمتطلبات الخصوصية نمواً ملحوظاً في عام 2025، حيث أصبح عدد أكبر من الفرق والشركات العاملة يدرك متى وكيف ينبغي إجراء تقييم لمخاطر الخصوصية خلال تصميم المشاريع وتطوير المنتجات وعمليات التعاقد مع الموردين. وقد أسهم ذلك في إثراء النقاشات المتعلقة بالخصوصية وإحداث تغييرات ملموسة في خصائص المنتجات ونماذج الأعمال.

القيادة من خلال نموذج حوكمة موثّق

يتولى مسؤول حماية البيانات على مستوى المجموعة قيادة وحدة حماية البيانات، ويتبع مباشرة للرئيس التنفيذي للشؤون القانونية والامتثال للمجموعة. ويضمن هذا الهيكل الإشراف الواضح على مستوى شركات إي آند حول العالم، بما في ذلك شركاتنا العاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة ووحدات العمل في المجموعة. كما يتولى مسؤولون فرعيون لحماية البيانات دعم عدد من الكيانات لتلبية المتطلبات التنظيمية الخاصة، بينما يحظى قطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة بدعم مستشار قانوني متخصص في الخصوصية وحماية البيانات.

ترسيخ معايير متسقة على مستوى المجموعة

تشكل سياسة حماية البيانات للمجموعة، والمعتمدة من لجنة التدقيق الداخلي للمجموعة ومجلس الإدارة، الأسس والضوابط التي نسترشد بها في نهجنا. وتدعم هذه السياسة مجموعة من الأدوات والنماذج والإرشادات المتاحة عبر الشبكة الداخلية، إلى جانب إشعارات الخصوصية المتاحة للجمهور. كما ندرس إمكانية طرح نسخة عامة من السياسة، إلى جانب الملخص متاح حالياً، بهدف تعزيز الشفافية.

يقوم جميع الموظفين بإكمال برنامج التدريب الخاص بحماية البيانات على مستوى المجموعة، والذي يتضمن ثلاث وحدات تفاعلية تشرح كيفية إدارة الخصوصية في مجموعة إي آند وتوضح المسؤوليات الأساسية. كما يحضر الموظفون الجدد جلسة

تعريفية تُعقد كل أسبوعين ويقدمها فريق حماية البيانات للمجموعة، الذي يعزّز الوعي من خلال التواصل المنتظم ويقدم دعماً مباشراً عند الصلورة.

تعزيز ضمانات الموردين والشركاء

يجب على كافة الموردين الالتزام بمعاييرنا المتعلقة بالخصوصية وحماية البيانات. خلال إجراءات التعاقد، يوقع الموردون على تعهد حماية البيانات الخاص بنا، كما يوقعون عند الاقتضاء على البنود القياسية لمعالجة البيانات. ويضمن ذلك امتثال الموردين الذين يعالجون البيانات الشخصية نيابة عنا لمتطلبات المجموعة.

المواءمة مع الأطر التنظيمية المتطورة

مع صدور قانون حماية البيانات الاتحادي في دولة الإمارات العربية المتحدة عام 2021 وظهور تشريعات إقليمية جديدة، يظل ضمان المواءمة مع المتطلبات المحلية أولوية رئيسية. ويتم تقييم كل شركة عاملة ووحدة أعمال وفق مجموعة من ضوابط الخصوصية وحماية البيانات من خلال برنامج المجموعة. وتساعد خطط التنفيذ المصممة خصيصاً على معالجة أي فجوات، فيما يدعم فريقنا عملية التطبيق لضمان ترسيخ الضوابط وفعاليتها. على سبيل المثال، قدّمنا الدعم لشركة "هيلب أي جي"، وهي شركة عاملة تقدّم خدمات الحوسبة السحابية، في تصميم وتنفيذ مجموعة من الأدوات القانونية التي تسمح بنقل البيانات عبر الحدود بين دولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية، حيث كان هذا ضرورياً لاعتماد عملياتها التجارية خارج دولة الإمارات العربية المتحدة.

الركيزة 3 | مزاولة عملنا بمسؤولية تكملة خصوصية البيانات تكملة

تطبيق مبدأ الخصوصية منذ مرحلة التصميم نحن نجري مراجعة للخصوصية لأي منتج أو خدمة جديدة تتضمن بيانات شخصية أو حساسة. وبالنسبة لأنشطة المعالجة التي تُصنّف على أنها عالية المخاطر، نجري عمليات تقييم لأثر حماية البيانات خلال مرحلتي التصميم والتطوير من أجل تحديد المخاطر والحدّ منها في وقت مبكر. ومع استكمال تطبيق برنامجنا على مستوى شركائنا العاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة ووحدات العمل في المجموعة، سننتقل إلى آليات تأكيد ومراقبة سنوية للحفاظ على أعلى معايير الامتثال.

الحفاظ على الثقة من خلال مبادئ راسخة
تستند سياسة حماية البيانات للمجموعة إلى ثمانية مبادئ أساسية، وهي المشروعية والعدل والشفافية، وتحديد الغرض، ودقة البيانات، والاحتفاظ بالبيانات، وحقوق الأفراد، وأمن البيانات، والامتثال لمتطلبات النقل الدولي للبيانات، والمساءلة. نحن نستلهم هذه المبادئ في كيفية استخدامنا للبيانات الشخصية وحمايتها والاحتفاظ بها، كما أنها تدعم طموحنا في إرساء معيار إقليمي لحماية البيانات بشكل مسؤول.

تعزيز الشفافية للمستقبل
يتم نشر تحديثات إشعارات الخصوصية فوراً على مواقعنا الإلكترونية وتطبيقاتنا على الهواتف المتحركة، كما نقوم بتقييم سبل إخطار العملاء بأي تغييرات بشكل أكثر استباقية وإتاحة النسخ المؤرشفة من الإشعارات، دعماً لمزيد من الشفافية مع استمرارنا في تعزيز ممارساتنا.

أهدافنا في مجال خصوصية البيانات لعام 2026

نعتزم في المستقبل تعزيز ريادةنا في النقاشات العالمية حول الخصوصية وحوكمة الذكاء الاصطناعي والتشريعات الناشئة. ويدعم ذلك طموحنا في التحول من شركة اتصالات إلى مجموعة تكنولوجيا تتشكل ملامحها عبر ممارسات مسؤولة في إدارة البيانات. خلال عام 2026، سنوسع نطاق برنامج الخصوصية للمجموعة ليشمل وحدتنا الدولية، على أن يتبعها لاحقاً المزيد من شركائنا العاملة.

وتتوقع قدراً أكبر من التعقيد في البيئة التنظيمية مع إصدار قوانين جديدة وتصاعد وتيرة تنفيذها في أسواقنا. وسوف يتركز اهتمامنا على تطوير إطار الحوكمة، وتعزيز قدرات الامتثال، وضمان قدرة جميع وحدات العمل في المجموعة على التعامل مع هذا المشهد المتطور بثقة وشفافية ومساءلة.

نموذج ناجح:

بناء أساس أقوى لاستخدام البيانات بمسؤولية

تتعامل منصة "e& money" يومياً مع معلومات شخصية ومالية حساسة نظراً لكونها مزود خدمات مالية مرخص من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. ويُعد الالتزام بمعايير الخصوصية وحماية البيانات الصادرة عن المصرف أساسياً لحماية عملائنا، وتعزيز الثقة التنظيمية، والحفاظ على سلامة خدماتنا المالية الرقمية. من أجل تعزيز هذا الالتزام، قمنا بتطوير وتنفيذ إطار شامل لحماية البيانات صُمم خصيصاً لتلبية متطلبات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، مع مواظمتها في الوقت نفسه مع برنامج حماية البيانات الأوسع على مستوى مجموعة إي آند.

التعامل مع متطلبات تنظيمية معقدة

وردت التزامات الخصوصية وحماية البيانات الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي في عدد من اللوائح التنظيمية والمعايير، ولكل منها متطلبات فنية وتشغيلية خاصة. وكان التحدي الأول هو تحديد جميع الأحكام ذات الصلة وتقييم مدى توافق العمليات القائمة معها، مما استدعى إجراء مراجعة تفصيلية لجميع قواعد المصرف، تلتها عملية تقييم شاملة للممارسات الحالية في "e& money". وكشفت مراجعة هذه المتطلبات عن وجود فجوات احتاجت إلى معالجة من خلال ضوابط جديدة أو معززة، فيما أضاف ضمان مواظمة هذا العمل مع معايير الخصوصية الأوسع للمجموعة طبقة إضافية من التعقيد.

بناء إطار لحماية البيانات جاهز للامتثال التنظيمي

قمنا بتطوير إطار متكامل لحماية البيانات يربط متطلبات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بضوابط واضحة وقابلة للتنفيذ. وأضف البرنامج عمليات محدثة شملت إشعارات الخصوصية والسياسات والإجراءات الداخلية والتدريب وإدارة الموافقات وسجلات أنشطة المعالجة.

وعلى مدى 12 شهراً، جرى تطبيق هذه الضوابط في "e& money"، مدعوماً بتعاون داخلي وثيق مع الشؤون القانونية للمجموعة والتدقيق الداخلي وتكنولوجيا المعلومات والأمن السيبراني والمشتريات وإدارة المخاطر المؤسسية والامتثال التنظيمي.

بعد اكتمال التنفيذ، خضع الإطار للمراجعة والاعتماد داخلياً من قبل إدارة التدقيق الداخلي في إي آند قبل تقديمه إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي للحصول على الموافقة التنظيمية.

تحقيق الوضوح والامتثال وتعزيز ثقة العملاء

وقرّ الإطار ضمانات قابلة للقياس تؤكد امتثال "e& money" لالتزامات حماية البيانات. وقد أظهرت مؤشرات الأداء الكمية الرئيسية، مثل نسبة الموظفين الذين أتمّوا التدريب الإلزامي على حماية البيانات، فعالية الضوابط المعتمدة. وبالنسبة للإدارة العليا، يوقر الإطار رؤية واضحة لمستوى الامتثال على مستوى المجموعة، بينما تعزز التحسينات الموجهة للجمهور مستوى الشفافية للعملاء من خلال توضيح كيفية جمع بياناتهم الشخصية ومعالجتها.

عزّزت هذه المبادرة التوافق مع برنامج حماية البيانات للمجموعة، بما يضمن تطبيق معايير متسقة على مستوى المجموعة. وقد عكست الملاحظات الإيجابية من إدارة التدقيق الداخلي وقيادة منصة "e& money" وقيادة المجموعة جودة الإطار النهائي وفعاليتها وقيمتها الاستراتيجية.

11 الأمن السيبراني

يمثل الأمن السيبراني ركيزة أساسية في عملياتنا ويعكس مسؤوليتنا في حماية الأفراد والمؤسسات التي تعتمد علينا كل يوم. مع تزايد وتيرة التهديدات وتعقيدها، يظل تأمين أنظمتنا أساسياً لكسب الثقة والحفاظ عليها. نحن ننظر إلى الأمن السيبراني ليس باعتباره ضرورة فنية فحسب، بل بوصفه جزءاً أصيلاً من هويتنا كمجموعة تكنولوجية، وعنصراً رئيسياً في ترسيخ ثقة العملاء والشركاء والمجتمعات.

أبرز الإنجازات

إتمام تدريب

92%

من الموظفين على ممارسات الأمن السيبراني.

إطلاق حزمة الخدمات الأمنية الرائدة والموجهة لعملاء القطاع الحكومي والمؤسسات والشركات.

أكد عام 2025 أن قوتنا تكمن في الاستجابة الاستباقية للتحديات؛ فمع توسع منظومتنا الرقمية، تزداد أهمية مسؤوليتنا في حماية كل اتصال وتأمين كافة الروابط الرقمية.

ولقد ركزنا جهودنا على تعزيز المرونة، وترسيخ الثقة، وضمان أن يكون الأمن السيبراني دافعاً للطموح وليس عائقاً أمامه. وقد عملت فرقنا بوضوح وتفانٍ لتعزيز وضع أمني يتسم بالقدرة على التكيف، والاعتماد على المعلومات الاستباقية، والتوافق التام مع التوجه الاستراتيجي لمؤسستنا. إن التقدم المحرز يعكس التزامنا الراسخ بحماية المقدرات الحالية، مع الاستعداد بكل ثقة لمتطلبات المستقبل."

مروان بن شاكر
الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا

تعزيز معايير المرونة السيبرانية

عزّزت شركة "يتيل المجر" مرونتها السيبرانية من خلال الموازنة مع متطلبات لائحة الاتحاد الأوروبي الصارمة "NIS2"، مما مكّنها من الحصول على شهادة تدقيق مرموقة وتعزيز الامتثال وخفض المخاطر وترسيخ ثقة أصحاب المصلحة في عملياتها الرقمية.

← اقرأ المزيد في صفحة 50



الركيزة 3 | مزاولة عملنا بمسؤولية تكلمة الأمن السيبراني تكلمة

نهجنا في الأمن السيبراني

في "إي آند الإمارات"، نعتمد نهجاً شاملاً في مجال الأمن السيبراني يقوم على الحوكمة ويضمن تعزيز دفاعاتنا بما يواكب التغيرات السريعة في بيئة التهديدات. وتتولى اللجنة التنفيذية لأمن معلومات الشركة، برئاسة الرئيس التنفيذي لـ "إي آند الإمارات"، الإشراف الاستراتيجي لضمان بقاء الأمن السيبراني أولوية على مستوى مجلس الإدارة. وتضم اللجنة في عضويتها قيادات من "إي آند الإمارات" و"إي آند المؤسسات" و"إي آند الحياة" للإشراف على مختلف جوانب الأمن، بما في ذلك الأمن السيبراني والأمن المادي وأمن الأفراد واستمرارية الأعمال والحوكمة. وتعمل شركائنا العاملة وفق نماذج حوكمة مستقلة، مع الالتزام بالمعايير الشاملة للمجموعة.

وتنطبق سياسات صارمة لأمن المعلومات تخضع للمراجعة والتطوير بشكل دوري، ويشمل ذلك إدارة المخاطر، وحماية البيانات، وإدارة الأصول، وضوابط الوصول، والأمن المادي. ويضطلع الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا والمعلومات بدور محوري في تعزيز منظومة الحماية وضمان الإدارة الاستباقية للمخاطر الناشئة.

نقوم بقياس أداءنا من خلال مؤشرات أداء رئيسية داخلية ومحددة بوضوح، تستهدف الوصول إلى ما يقارب الصفر في الحوادث الأمنية المؤثرة على العمليات، وتحقيق نسبة توافر تبلغ 99.9% لضوابط الأمن، مع الحد الأدنى من الثغرات الأمنية الحرجة أو عالية الخطورة.

ونذكر أن الوعي بالأمن السيبراني مسؤولية جماعية. لذلك نَقِّم دورات تدريبية دورية لضمان اطلاع الموظفين على المخاطر الناشئة وتحديثات السياسات والتطورات التنظيمية. كما يتجسد التزامنا بأفضل الممارسات في القطاع من خلال الالتزام بالمعيار الدولي "ISO 27000:2013" والمعايير الصادرة عن المعهد الوطني الأمريكي للمعايير والتكنولوجيا، والمحافظة على اعتماد معيار أمن بيانات بطاقات الدفع للأنشطة ذات الصلة، بما يضمن الامتثال للمعايير الأمنية العالمية.

الوفاء بالتزاماتنا

تعزيز أسس الأمن السيبراني
في عام 2025، حققت "إي آند الإمارات" تقدماً ملحوظاً في تعزيز منظومة أمنها السيبراني، بما يساهم في بناء بيئة رقمية أكثر أماناً وموثوقية. وتركزت جهودنا على توسيع الحلول الأمنية التشغيلية المقدمة للعملاء، وتعزيز مرونة العمليات، وزيادة مستويات الوعي واليقظة على مستوى المجموعة. وقد جرى مواصلة مبادراتنا وبرامجنا في مجال الأمن السيبراني بشكل وثيق مع استراتيجيتنا المؤسسية وأفضل الممارسات العالمية. وتمت متابعة الأداء بشكل منهجي من خلال مؤشرات الأداء الداخلية، مع التحقق المستمر من فعالية الضوابط الأمنية لضمان القدرة على التصدي للتهديدات المتطورة.

تقديم حلول أمنية متقدمة

أطلقنا في عام 2025 مجموعة من الحلول الأمنية الرائدة لتعزيز الحماية للجهات الحكومية والعملاء من المؤسسات. وشملت هذه الحلول منتج "Business Pro Plus" الآمن للعملاء قطاع الأعمال، وحل السحابة السيادية للجهات الحكومية، ومنصة بريد إلكتروني آمنة مخصصة لكبار المسؤولين الحكوميين، إضافةً إلى حل أمني معزول عن الشبكات مخصص للبيئات عالية الحساسية. كما قمنا بتشغيل مركز عمليات أمنية لشبكات الجيل الخامس مخصص لإحدى شركات الطاقة الرائدة في دولة الإمارات العربية المتحدة، مما يبرهن على قدرتنا على دعم وحماية البنية التحتية الوطنية الأساسية.

التواصل والتفاعل مع المجتمعات وتعزيز الوعي

يتمد التزامنا بالأمن السيبراني إلى ما هو أبعد من عمليتنا الجوهرية؛ ففي عام 2025، عقدنا جلسات توعوية متخصصة في إحدى المدارس الثانوية الأمريكية المرموقة في دولة الإمارات العربية المتحدة، لتزويد الطلبة والكوادر التعليمية بالمعرفة اللازمة حول التهديدات الناشئة وتعزيز الممارسات الرقمية الآمنة.

التواصل والتفاعل مع أصحاب المصلحة على مستوى المنظومة المتكاملة

حافظنا على تواصل فعال وقوي مع أصحاب المصلحة الرئيسيين من خلال قنوات اتصال مخصصة؛ حيث تم التواصل مع الموظفين عبر رسائل البريد الإلكتروني، والرسائل الجماعية، والاجتماعات الدورية، واللقاءات المباشرة. كما تم إشراك الجهات التنظيمية والموردين من خلال الاجتماعات والمؤتمرات والمخاطبات الرسمية. أما التواصل مع العملاء، فقد تم تسهيله عبر رسائل البريد الإلكتروني المباشرة والاجتماعات المنظمة، مما ضمن توافراً تاماً وواضحاً حول التوقعات والتدابير الأمنية المطلوبة.

التعامل مع تهديدات سريعة التطور

واجهنا خلال عام 2025 تحديات كبرى، منها تصاعد المخاطر المرتبطة بالنكاء الاصطناعي نتيجة التعرض غير المقصود للبيانات، إلى جانب التوسع السريع في بيئة التهديدات وزيادة عدد الهجمات. وقد أبرزت هذه المتغيرات الأهمية البالغة للتكيف المستمر، والكشف السريع، وبناء قدرات دفاعية متقدمة لحماية العمليات وأصحاب المصلحة.

تخفيف التأثيرات السلبية للمخاطر السيبرانية المتزايدة

نعالج المخاطر الرئيسية، بما في ذلك اختراق الشبكات والتصيد الاحتيالي وبرمجيات الفدية والتهديدات الداخلية، من خلال مجموعة شاملة من ضوابط الكشف والوقاية. وتخضع هذه الضوابط للمراجعة والتقييم بشكل دوري لضمان استمرار فعاليتها في ظل تطور التهديدات.

لدينا فريق مراقبة متخصص يعمل على مدار الساعة ويشكل محوراً أساسياً في استراتيجيتنا الدفاعية، مما يتيح الكشف السريع عن الحوادث السيبرانية والتحقق فيها والاستجابة لها على مستوى جميع العمليات.

كما يتم ضبط وصول الموظفين إلى المعلومات بدقة وفقاً للسياسات المؤسسية، مما يحد من كشف البيانات الحساسة ويعزز مستوى الحماية العام.

تعزيز اليقظة عبر عمليات التقييم والتدقيق

نستخدم برنامجاً لإدارة الثغرات الأمنية يسمح بالكشف الدوري عن الثغرات وتقييمها ومعالجتها على مستوى منتجنا وخدماتنا. كما نطبق عمليات تدقيق وتقييم خارجية مكتملة لإجراءاتنا الداخلية.

تعزيز الوعي وتمكين السلوك الآمن

نعدنا برامج توعية منتظمة بالأمن السيبراني لمعالجة التهديدات الناشئة والتحديثات المرتبطة بسياسات أمن المعلومات. وأسهمت تدريبات محاكاة التصيد الاحتيالي الإلزامية وحملات التوعية في تعزيز يقظة الموظفين.

كما امتدت هذه الجهود التدريبية إلى المتعاقدين، حيثما ينطبق ذلك، لضمان توفير حماية شاملة على مستوى المنظومة بشكل عام.

تركيزنا في مجال الأمن السيبراني لعام 2026

سوف نواصل خلال العام المقبل التزامنا بتعزيز قدراتنا الأمنية وضمان استمرار نمو "إي آند الإمارات" بثقة. ومع تسارع وتيرة التحول المؤسسي، تتمثل أولويتنا في حماية هذا الزخم من خلال الحفاظ على ثقة العملاء والشركاء والجهات التنظيمية والمجتمعات التي نعتمد عليها. وركزت المرحلة التالية من استراتيجيتنا على بناء منظومة أمنية أكثر تكيفاً ومرونة واعتماداً على المعلومات تتميز بالقدرة على استشراف التهديدات والاستجابة السريعة لها وحماية منظومتنا الرقمية وتعزيز ثقة أصحاب المصلحة.

ونذكر طبيعة التحديات المقبلة، بما في ذلك تزايد تعقيد التكنولوجيا الناشئة وتسارع تطور التهديدات. ضمن جهودنا لمواجهة هذه المخاطر، سنواصل تطوير مبادراتنا الاستراتيجية وتحديث إطار الأمن السيبراني لضمان مواكبته للمتغيرات الجديدة. من خلال المراجعة المستمرة، وتعزيز الضوابط، وتعزيز دمج القدرات الأمنية المتقدمة، نهدف للحفاظ على مرونة إي آند وجاهزيتها وقدرتها على تحقيق طموحها في النمو بشكل قوي وآمن.

في عام 2026، ستركز إي آند على الارتقاء بمنظومة أمنها السيبراني من خلال توظيف الأتمتة والنكاء الاصطناعي لتحسين العمليات الأمنية، وضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية، وتعزيز حماية البيانات.

كما ستسهم برامج التوعية الشاملة للموظفين واختبارات المرونة الدورية في دعم النهج الاستباقي في مواجهة المخاطر الناشئة. وتهدف هذه المبادرات إلى الحفاظ على ثقة أصحاب المصلحة، وتمكين الابتكار الآمن، ودعم النمو المستمر لمجموعة إي آند بثقة.

الركيزة 3 | مزاولة عملنا بمسؤولية تكملة الأمن السيبراني تكملة

نموذج ناجح 1:

تعزيز معايير المرونة السيبرانية في بيئة تنظيمية عالية المتطلبات

مع تزايد حجم التهديدات السيبرانية وتعقيدها، أصبح الامتثال للمتطلبات التنظيمية جزءاً أساسياً من الحفاظ على الثقة والمرونة التشغيلية. في المجر، يتضاعف هذا التحدي في ظل واحد من أكثر تطبيقات اللائحة الأوروبية "NIS2" صرامة. وقد تعاملت "بيتيل المجر" مع تعزيز حوكمة الأمن السيبراني ليس باعتباره مجرد التزام تنظيمي، بل بوصفه أساساً لعمليات رقمية آمنة ومستدامة.

مواجهة أحد أكثر الأطر التنظيمية صرامة في أوروبا

حددت اللائحة "NIS2" في المجر نظام امتثال شديد التفصيل يمتد على أكثر من 120 صفحة، ويتطلب الالتزام بأكثر من 160 معياراً إلزامياً للحماية الأساسية، وأكثر من 300 معيار للحماية المتقدمة، وحوالي 400 معيار لفتات الحماية العالية، إضافة إلى ما يقارب 530 معياراً اختيارياً موزعة على 19 فئة، تشمل إدارة الوصول، واستمرارية الأعمال، وأمن سلاسل التوريد. وقد تطلب الامتثال لهذا النظام دمجاً واسعاً في أنظمة إدارة الأمن القائمة وتخطيطاً دقيقاً للموارد وإشرافاً مستمراً.

ضمان الامتثال على مستوى الهيكل التنظيمي والقيادة

ركّزت استجابتنا على التنفيذ المنضبط والمواعمة المبكرة، حيث أجرينا تحليلاً شاملاً للفجوات، وقمنا بتحديث السياسات الداخلية، ونفذنا برامج تدريبية موجهة على مستوى المجموعة. ومن العناصر الحاسمة في ذلك المشاركة المبكرة والفاعلة للإدارة العليا، مما ضمن استناد قرارات الأمن السيبراني إلى أثرها على الأعمال ودعمها بالموارد اللازمة. كما عملت فرق متعددة التخصصات من تكنولوجيا المعلومات والشؤون القانونية والامتثال والعمليات جنباً إلى جنب مع مستشارين ومدققين خارجيين، مدعومة بإدارة مشاريع منظمة وتنفيذ مرحلي.

تعزيز الضمان والثقة والمرونة

أدت هذه المبادرة إلى تقدم كبير في مستوى الامتثال، وخفض المخاطر السيبرانية، ورفع مستوى الوعي على مستوى المجموعة. والأهم من ذلك كان حصول "بيتيل المجر" على شهادة تدقيق لنظام معلوماتها الإلكترونية مع تصنيف أمني مرتفع، وذلك بعد عملية تدقيق شاملة أجرتها هيئة تدقيق معتمدة وتم تسجيلها رسمياً وفقاً للقانون المجري. وقد أسهم هذا الإنجاز في تعزيز ثقة أصحاب المصلحة، وقدّم نموذجاً قابلاً للتوسع يمكن تكراره في مبادرات الامتثال المستقبلية، بما يدعم المرونة السيبرانية طويلة الأمد على مستوى المجموعة.

12 الذكاء الاصطناعي المسؤول

نعتبر الذكاء الاصطناعي المسؤول جزءاً أساسياً من التحول الرقمي المستدام. مع دمج الذكاء الاصطناعي في أسواقنا، ندرك أهمية بناء أنظمة يمكن للناس الوثوق بها، وتعامل الجميع بعدالة، وتقدم أداءً موثوقاً على أرض الواقع. ويتمثل هدفنا في تطوير حلول ذكاء اصطناعي تحقق أثراً إيجابياً على نطاق واسع مع الالتزام بأعلى معايير المساءلة والشفافية والممارسات الأخلاقية.



تعزيز السلامة دون حواجز

أطلقت شركة "يوفون"، بالتعاون مع "ConnectHear"، نظام إنذار مبكر مدعوم بالذكاء الاصطناعي يوفر تنبيهات بشأن الكوارث بلغة الإشارة بشكل فوري لأكثر من ألف شخص أصم. هذه المبادرة التي تمّولها الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المتحرك تساهم في تعزيز السلامة العامة ودعم مرونة المجتمعات. كما أنها تقدم نموذجاً قابلاً للتوسع لدعم أصحاب الهمم على مستوى الشركات العاملة التابعة لمجموعة إي آند.

← اقرأ المزيد في صفحة 55

أبرز الإنجازات

تشغيل منصة حوكمة الذكاء الاصطناعي في إي آند ومنح اللجنة التوجيهية للذكاء الاصطناعي صلاحيات رسمية

الحصول على شهادة اعتماد الذكاء الاصطناعي في دبي في أعلى فئة "S"

إبرام شراكات معتمدة من مجلس الإدارة مع "أمازون لخدمات الإنترنت" و"إنتل" و"ديل" و"أوراكل" و"آي بي أم"

11,000

تدريب موظف على الذكاء الاصطناعي المسؤول

أظهر هذا العام ما يمكن تحقيقه عندما يُعامل الذكاء الاصطناعي المسؤول على أنه التزام استراتيجي وليس هدفاً تقنياً فحسب. من خلال دمج الحوكمة في كيفية تصميم وبناء أنظمة الذكاء الاصطناعي، نجحنا في تمكين الابتكار والمسؤولية من التقدم ضمن مسار واحد، مما عزز الثقة ورسّخ أسسنا المؤسسية. مع تطلّعاتنا إلى المستقبل، نركز على توسيع استخدام الذكاء الاصطناعي بثقة ورؤية واضحة، وتطوير الذكاء الاصطناعي المسؤول ليصبح من القدرات الأساسية التي تساهم في تحقيق أثر واسع النطاق. سنواصل دعم استخدام الذكاء الاصطناعي بشكل آمن وعادل وشفاف، مع الارتقاء بمعايير الذكاء الاصطناعي المسؤول على مستوى قطاعنا.

هاريسون لانج

الرئيس التنفيذي للشؤون الاستراتيجية للمجموعة

الركيزة 3 | مزاولة عملنا بمسؤولية تكملة الذكاء الاصطناعي المسؤول تكملة

المبادئ الستة الجديدة لإدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي:

توضيح الأساس المنطقي للنتائج
توفير تفسيرات واضحة ومفهومة لمخرجات أو قرارات نظام الذكاء الاصطناعي، مع التأكيد على شرح الأساس المنطقي للنتائج الفردية بطريقة مفهومة تمكن المستخدمين من فهم أسباب القرارات الآلية ومعالجة أي إشكالات ناتجة عنها.

الفعالية في مواجهة التهديدات
التعامل مع الظروف غير الاعتيادية، مثل المدخلات الشاذة أو الهجمات الخبيثة، دون التسبب في أضرار غير مقصودة. يجب حماية أنظمة الذكاء الاصطناعي من التدخلات المتعمدة وغير المتعمدة، ومعالجة الثغرات لضمان أداء موثوق في الظروف الصعبة.

منع القرارات الضارة
تصميم أنظمة لإدارة حالات عدم اليقين والحد من مخاطر النتائج الضارة من خلال ضمانات مناسبة وآليات إشراف وتدخل عند ظهور مخاطر قد تضر بسمعة العلامة التجارية أو تؤثر سلباً على الأفراد والمجتمع والبيئة.



العدالة

قابلية التفسير

الفعالية

سلامة النتائج

الشفافية

خصوصية البيانات

ذكاء اصطناعي منصف للجميع

الحد من التفاوت في التأثير في مراحل جمع البيانات وتصميم النماذج، وتعزيز التمثيل العادل والشامل من خلال تنوع وجهات النظر. ويتعين على أنظمة الذكاء الاصطناعي تطبيق أساليب مناسبة لمعالجة تحيز البيانات وضمان نتائج عادلة لجميع الأفراد والمجتمعات المتأثرة بالقرارات.

حماية المعلومات والحقوق

ضمان معالجة المعلومات الشخصية وغير الشخصية والمعلومات التجارية السرية وفقاً للوائح المعمول بها وحمايتها من الوصول إليها أو جمعها بشكل غير مصرح به أو إساءة استخدامها. ويستلزم ذلك وجود ضمانات قوية للحفاظ على السرية وحماية حقوق الأفراد في جميع مراحل دورة حياة الذكاء الاصطناعي.

فهم كيفية عمل الذكاء الاصطناعي

ضمان إتاحة معلومات واضحة حول تصميم نظام الذكاء الاصطناعي ووظائفه وبياناته وعملياته. وهذا يشمل مشاركة تفاصيل الخوارزميات وبيانات التدريب والافتراضات والانحيازات المحتملة والمخاطر وآليات اتخاذ القرار، بما يمكن أصحاب المصلحة من فهم كيفية عمل النظام والبيانات المستخدمة فيه.

الركيزة 3 | مزاولة عملنا بمسؤولية تكملة الذكاء الاصطناعي المسؤول تكملة

نهجنا في الذكاء الاصطناعي المسؤول

يوجه إطار الذكاء الاصطناعي المسؤول كيفية تصميم وتطوير ونشر حلول الذكاء الاصطناعي على مستوى المجموعة. وقد قمنا باختصار المبادئ في هذا الإطار من ثمانية إلى ستة مبادئ رئيسية، بما يتيح إدارة أفضل للمخاطر التي حددتها منصة حوكمة الذكاء الاصطناعي الجديدة، ويضمن الموازنة مع النسخة المحدثة من إطار الذكاء الاصطناعي المسؤول. ويسهم هذا النهج في دعم إجراءات منظمة لتقييم المخاطر ونموذج حوكمة شامل وتحديد واضح لمسؤوليات جميع أصحاب المصلحة المشاركين في دورة حياة الذكاء الاصطناعي.

تمت صياغة هذا الإطار بمساهمة من خبراء في الشؤون القانونية والامتثال وإدارة المخاطر المؤسسية وتكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا وأمن البيانات وخصوصية البيانات والذكاء الاصطناعي، بما يضمن أن يعكس نهجنا عمق وتنوع الخبرات اللازمة للابتكار المسؤول. ضمن جهودنا لتعزيز آليات الإشراف، قمنا بإنشاء اللجنة التوجيهية لحوكمة الذكاء الاصطناعي، التي تتولى تقييم المخاطر في جميع مراحل دورة حياة حالات الاستخدام، من المرحلة الأولية إلى التنفيذ النهائي، وتعمل بشكل وثيق مع الجهات المسؤولة عن حالات الاستخدام لتقييم الآثار المحتملة، ومواءمة مستويات تقبّل المخاطر، والاتفاق على التدابير المناسبة للحد من آثارها.

من خلال المراجعة المستمرة والمواءمة مع المعايير العالمية المتطورة للذكاء الاصطناعي المسؤول، نسعى لضمان بقاء ممارساتنا في مجال الذكاء الاصطناعي شفافة وخاضعة للمساءلة في إطار نموذج حوكمة فعال.

الوفاء بالتزاماتنا

في عام 2025، عملنا على تطوير نموذج الحوكمة لضمان تطوير جميع مبادرات الذكاء الاصطناعي وتنفيذها بشكل مسؤول. يبدأ الإشراف على مستوى مجلس الإدارة، حيث تعتمد القيادة التنفيذية استراتيجية الذكاء الاصطناعي، وتراجع التقدم المحرز من خلال التقارير السنوية، وتوافق على الاستثمارات الكبرى مثل الشراكة مع "أمازون لخدمات الإنترنت" التي تتجاوز قيمتها مليار دولار أمريكي.

وتُعد اللجنة التوجيهية لحوكمة الذكاء الاصطناعي السلطة التشغيلية الأساسية، حيث تجمع خبراء من تكنولوجيا المعلومات والشؤون القانونية والامتثال وقادة الأعمال والمتخصصين في البيانات والتحليلات والأمن السيبراني والشؤون المالية. وتقوم اللجنة بمراجعة كافة حالات استخدام الذكاء الاصطناعي المقدمة عبر منصة الحوكمة المركزية، وتقييمها وفق معايير الذكاء الاصطناعي المسؤول. والإشراف على المخاطر وتخصيص الموارد.

تدعم فرق العمل هذا الهيكل من خلال إدارة الحوكمة اليومية، بما في ذلك تطوير الذكاء الاصطناعي المسؤول وإدارة المنصات وتقييم حالات الاستخدام والتدريب وتنسيق الشراكات. كما يتولى المسؤولون عن حالات الاستخدام ضمن وحدات الأعمال مهام التنفيذ وضمان الامتثال في جميع المراحل.

ترسيخ إجراءات حوكمة منظمة

تخضع جميع مبادرات الذكاء الاصطناعي لإجراءات موحدة تشمل التقييم، والتقييم، ومراجعة اللجنة التوجيهية لحوكمة الذكاء الاصطناعي، ثم الموافقة أو الرفض، ثم التنفيذ، فالمراقبة وإعداد التقارير. ويضمن ذلك اتساق عملية اتخاذ القرار، ويدمج اعتبارات الشفافية والعدالة وقابلية التفسير وحماية الخصوصية في كل مرحلة.

يتتبع سجل مخاطر الذكاء الاصطناعي أكثر من 100 عامل خطر على مستوى المجموعة، وهو مدمج بالكامل في منصة حوكمة الذكاء الاصطناعي في إي آند، بما يتيح مراقبة مستمرة ومسارات تدقيق كاملة.

التزام قوي على مستوى مجلس الإدارة

تتمثل جهود مجلس الإدارة في عدد من الإنجازات التي تحققت خلال العام، منها:

- الحصول على شهادة اعتماد الذكاء الاصطناعي في دبي في أعلى فئة "S"
- إبرام شراكات معتمدة من مجلس الإدارة مع "أمازون لخدمات الإنترنت" و"إنتل" و"ديل" و"أوراكل" و"آي بي أم"
- تقديم تدريب إلزامي على الذكاء الاصطناعي المسؤول لأكثر من 11 ألف موظف

تعكس هذه الإنجازات نطاق طموحنا في الحوكمة والتزامنا بالذكاء الاصطناعي المسؤول على جميع المستويات.

تعزيز الحوكمة عبر سياسات واضحة

يحدد إطار الذكاء الاصطناعي المسؤول المعايير الخاصة بالتطوير الأخلاقي للذكاء الاصطناعي، بما في ذلك هياكل الحوكمة، وعمليات إدارة المخاطر، والشفافية، والعدالة، والحد من التحيز، وحماية الخصوصية، والإشراف البشري. وتحدد إرشادات تقييم حالات الاستخدام معايير التقييم، وحدود المخاطر، ومتطلبات المراقبة، كما تم دمج هذه السياسات بالكامل مع أطر حماية البيانات، بما يضمن التوافق مع مبادئ الخصوصية حسب التصميم، وتقليل البيانات عبر وإدارة الموافقات، ومتطلبات نقل البيانات عبر الحدود.

ويعزز التدريب الإلزامي على الذكاء الاصطناعي المسؤول هذه السياسات، مدعوماً بتأليات تنفيذ، ووحدات تدريب متخصصة، ومسارات تعلم مستمرة.

المواءمة مع أفضل الممارسات العالمية

يتوافق نموذجنا مع قانون الذكاء الاصطناعي في الاتحاد الأوروبي، ومبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للذكاء الاصطناعي، واستراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي. كما نعمل على تعزيز المواءمة مع المعايير الدولية ذات الصلة، بما في ذلك "ISO/IEC 42001" و"ISO 27701" و"ISO/IEC 27001".

ضمان حوكمة شفافة وقابلة للتكيف

يتبع الإطار دورة مراجعة سنوية، مع تحديثات متكررة للسياسات تقودها اللجنة التوجيهية لحوكمة الذكاء الاصطناعي. وتتيح المراقبة المستمرة عبر منصة الحوكمة إجراء التعديلات اللازمة بصورة عاجلة استجابة للتشريعات الجديدة. كما تسهم مدخلات أصحاب المصلحة من الشؤون القانونية والامتثال ووحدات الأعمال والشركاء والعملاء والمدققين في الحفاظ على الوضوح والملاءمة والشفافية. وتتوفر المبادئ العامة للذكاء الاصطناعي المسؤول ووثائق شهادة اعتماد الذكاء الاصطناعي للجمهور، بينما تبقى الإرشادات التفصيلية وإجراءات التقييم داخلية ومتاحة للجهات التنظيمية عند الطلب.

منهجيتنا للذكاء الاصطناعي المسؤول

2024 2025

- تطوير الإطار العملي الأولي
- تدشين المنصة الرقمية الخاصة بـ (إي آند)
- دمج أطلس مخاطر الذكاء الاصطناعي
- إشراك أكثر من 200 من الأطراف ذات الصلة
- تدشين المنصة الرقمية الخاصة بـ (إي آند)
- دمج أطلس مخاطر الذكاء الاصطناعي
- اعتماد مبادئ الحوكمة الستة للذكاء الاصطناعي
- منح لجنة توجيه الذكاء الاصطناعي صلاحيات رسمية
- إتمام عملية الانتقال الشامل نحو منظومة متكاملة وناضجة

تعزيز الذكاء الاصطناعي المسؤول لدى القوى العاملة

أطلقنا في سبتمبر 2025 أول برنامج تدريبي إلزامي للذكاء الاصطناعي المسؤول لجميع الموظفين يستند إلى المبادئ الستة لإدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي ويتمشى مع إطار المخاطر المحدث.

كما توسعت جهود بناء القدرات بشكل ملحوظ، حيث انضم أكثر من 100 خريج إلى برنامج الذكاء الاصطناعي للخريجين، وهي أكبر دفعة حتى الآن. من خلال مبادرة "Citizen X"، طوّر 882 موظفاً بأنفسهم 835 نموذجاً للذكاء الاصطناعي، كما أكمل قبايون إقليميون برنامج "الرئيس التنفيذي للذكاء الاصطناعي" لتعزيز القدرات القيادية في أسواقنا.

الركيزة 3 | مزاولة عملنا بمسؤولية تكملة الذكاء الاصطناعي المسؤول تكملة



تسريع وتيرة الابتكار المسؤول
مع ترسيخ الحوكمة، انتقلنا إلى التوسع في تقديم حلول الذكاء الاصطناعي على مستوى المجموعة، بالتوازي مع خضوع جميع التطبيقات لمراجعة قانونية ورقابية. وشملت أبرز هذه الحلول ما يلي:

- المستشار الذكي للفوترة، الذي خدم 115 ألف عميل بمعدل نجاح للمحادثات وصل إلى 97.5% وأسهم في رفع صافي نقاط الترويج بمقدار 30 نقطة.
- وحدة التعرف على الصور عبر الذكاء الاصطناعي، التي تعالج أكثر من 50 ألف صورة شهرياً ومنعت أكثر من ثلاثة آلاف عطل.
- مستطلع الأراء الصوتي القائم على الذكاء الاصطناعي التوليدي، الذي أتاح أتمتة كاملة لأبحاث السوق وقلل الحاجة للموارد البشرية بنحو 90%.

توسيع نطاق البنية التحتية السيادية للذكاء الاصطناعي
عززنا سيادة البيانات من خلال منصات سحابية ومنظومات ذكاء اصطناعي جديدة. وقمنا بالتعاون مع "إنتل" و"ديل تكنولوجيز" بإطلاق أول منصة إقليمية للذكاء الاصطناعي السيادي للاستدلال تفي بمتطلبات توطین البيانات بالكامل. كما وشعنا القدرات السيادية عبر منصة "Oracle OCI Alloy OneCloud"، التي توفر أكثر من 200 خدمة سحابية وخدمة ذكاء اصطناعي مستضافة بالكامل داخل دولة الإمارات العربية المتحدة. كما طرحنا حل النموذج اللغوي الصغير المدمج بالتعاون مع "إنتل" لسوق "أمازون لخدمات الإنترنت". وتضمن هذه المنصات بقاء البيانات الحساسة داخل الحدود الوطنية، مع دعم الابتكارات عالية الأداء والقابلة للتوسع.

تعزيز تجربة العملاء المدعومة بالذكاء الاصطناعي

قمنا بتوسيع استخدام الذكاء الاصطناعي الوكيل والاستشاري في قنوات خدمة العملاء، حيث تدعم شراكتنا مع "سيلزفورس" حالياً أكثر من ثلاثة آلاف عميل من قطاع المؤسسات من خلال نظام إدارة علاقات العملاء المدعوم بالذكاء الاصطناعي، والذي يدمج الأتمتة والرؤى الفورية. كما عززنا إجراءات الأمن والتسجيل عبر التحقق الذاتي من الهوية باستخدام تقنيات التعرف إلى الوجه والتحقق من الحيوية.

تحويل الشبكات باستخدام الذكاء الاصطناعي

واصل الذكاء الاصطناعي تحسين أداء الشبكات عبر منظومة "5G-Advanced AI Core" من "هواوي"، بما في ذلك:

- تحليلات بيانات الشبكة لتحسين الأداء الفوري.
- تحليلات بيانات الإدارة للصيانة الاستشارية وتعزيز الجاهزية.
- الاتصالات متعددة الوسائط لإتاحة مزايا اتصال متعددة الوسائط، بما في ذلك الترجمة الفورية والمحتوى التفاعلي.

تعزيز الأمن والحماية من الاحتيال

قمنا بتشغيل نظام "Mavenir CallShield" الذي يستخدم تحليل المشاعر وأنماط المكالمات واكتشاف السلوكيات غير الاعتيادية لحظر المكالمات الآلية وعمليات الاحتيال عبر انتحال الأرقام والمكالمات الدولية الفائتة بشكل فوري، مما عزز أمن الشبكة ورشخ ثقة العملاء.

توسيع الشراكات العالمية

أسهمت شراكتنا في تحقيق نطاق استراتيجي واسع وحوكمة مسؤولة في الوقت نفسه. وشملت أبرز الإنجازات ما يلي:

- إنشاء تحالف سيادي للذكاء الاصطناعي بقيمة تتجاوز مليار دولار أمريكي مع "أمازون لخدمات الإنترنت".
- توقيع مذكرة تفاهم مع "إنتل" لإنشاء مركز تميّز للذكاء الاصطناعي.
- توقيع اتفاقيات تعاون مع "كوالكوم" و"إيه ام دي" و"ديل تكنولوجيز" و"أوراكل" لتوسيع نطاق البنية التحتية الآمنة للذكاء الاصطناعي.

من خلال مبادرة مشتركة بين "AI Nation" و"آفاق"، واصلنا تدريب المقيمين في دولة الإمارات العربية المتحدة على الذكاء الاصطناعي والأمن السيبراني، حيث نستهدف الوصول إلى أكثر من 30 ألف مشارك بحلول عام 2027. وتسهم هذه الشراكات في تطوير قدرات الذكاء الاصطناعي المسؤول على مستوى المنظومة الوطنية.

تنمية فرص تحقيق العائدات الخارجية

قمنا بتوسيع عروضنا التجارية المعززة بالذكاء الاصطناعي عبر منصة تكنولوجيا الإعلانات "AdTech"، حيث دعمنا 47 عميلاً من خلال 89 حملة. بصفتنا عضواً مؤسساً في المشروع المشترك "Syntelligence" التابع للتحالف العالمي للذكاء الاصطناعي لشركات الاتصالات، انضمنا إلى "إس كيه تيليكوم" و"دويتشه تيليكوم" و"سينجتل" و"سوفت بنك" لتسريع وتيرة طرح الذكاء الاصطناعي المسؤول لخدمة قاعدة مشتركة تضم 1.3 مليار عميل في 50 دولة.

خططنا للذكاء الاصطناعي المسؤول في عام 2026

مع تطلّنا إلى المستقبل، سنبنى على الأسس التي أرسيتها أعمالنا خلال العامين الماضيين، مع التركيز على توسيع قدراتنا، واغتنام الفرص التي يتيحها الذكاء الاصطناعي الوكيل، وتسريع تحقيق العائدات الخارجية. وقد ربّنا أولوياتنا لتعزيز الحوكمة، وتوسيع البنية التحتية السيادية، وفتح آفاق القيمة التجارية، مع إبقاء الذكاء الاصطناعي المسؤول في صميم كل ما نقوم به.

تتمثل أولويتنا الأولى في تعزيز القدرات الداخلية التي تدعم الذكاء الاصطناعي المسؤول والقابل للتوسع. سنعمل على الطرح الكامل لمنصة حوكمة الذكاء الاصطناعي الخاصة بالمجموعة في جميع وحدات الأعمال، والحفاظ على معايير الفئة العليا (S) من شهادة اعتماد الذكاء الاصطناعي، وضمان إتمام جميع الموظفين لبرامج التدريب الإلزامية على الذكاء الاصطناعي المسؤول. كما سنعزز بنيتنا التحتية للبيانات والذكاء الاصطناعي من خلال مركز تميّز الذكاء الاصطناعي مع "إنتل"، ونوسّع مزايا الجيل الخامس المتقدمة في شبكتنا، وندمج بناء القدرات على المدى الطويل من خلال توسيع برامج الخريجين والشهادات المتقدمة ومراكز التميّز في الذكاء الاصطناعي، وتعزيز عمل "AI Factory" لتسريع وتيرة التنفيذ. وسوف تواصل الشراكات الاستراتيجية مع "أمازون لخدمات الإنترنت" و"آي بي ام" و"هواوي" و"إنتل" و"كوالكوم" و"مافينيير" و"سيلزفورس" تعزيز هذه الجهود وتوسيع نطاق منظومتنا.

كما سنسعى لتوسيع نطاق الذكاء الاصطناعي الوكيل على مستوى المجموعة من خلال تطوير قدرات الشبكات الذاتية،

وتعزيز مزايا الاتصال الجديدة، ونشر الأنظمة القائمة على الوكلاء في مجالات أوسع من خدمات العملاء وقطاع الأعمال. على المستوى الداخلي، سنقوم بتوسيع استخدام المستشار الذكي للفوترة ليشمل حالات استخدام إضافية، وتطوير نماذج وكيل جديدة لمنصتي "إي آند الحياة" و"e& money". أما على المستوى الخارجي، فسنطرح حلول الذكاء الاصطناعي الوكيل كحلول تجارية عبر "إي آند حلول" سيلزفورس" لتجربة العملاء، وبنية منظومة من مطوري الوكلاء المتخصصين. كما سنقيّم خيارات التطوير الداخلي لمنصات تسويق الوكلاء المستقبلية ونقارنها مع خيار شراء تلك المنصات.

إضافة إلى ذلك، سنعمل على تحويل ريادتنا في الذكاء الاصطناعي إلى نتائج تجارية ملموسة. كما سنقوم بتوسيع نطاق منصة تكنولوجيا الإعلانات "AdTech" على مستوى المجموعة والشركات العاملة الدولية، وتطوير أعمال رؤى المستهلك والتحليلات، ودعم وحدة معالجة الرسومات كخدمة من خلال استقطاب مزيد من الجهات الحكومية والمؤسسات. كما سنقوم باستكشاف فرص تحقيق الدخل في مجالات استشارات البيانات والعمليات لشركات الاتصالات، وعروض الاتصال المدعومة بالذكاء الاصطناعي بالاستفادة من مزايا الجيل الخامس المتقدمة، وحلول الذكاء الاصطناعي الصناعية، وخدمات منصات الذكاء الاصطناعي الوكيل. من خلال التحالف العالمي سنسهم في توسيع نطاق المشروع المشترك "Syntelligence" لخدمة 1.3 مليار عميل، والمشاركة في تطوير تطبيقات ذكاء اصطناعي جديدة مع شركائنا العالميين.

الركيزة 3 | مزاولة عملنا بمسؤولية تكملة الذكاء الاصطناعي المسؤول تكملة

دراسة حالة:

السلامة بلا حواجز

تحقيق أثر ملموس لمن هم بأمر الحاجة إليه
اليوم، يتلقى أكثر من ألف شخص من الصم تنبيهات بشأن الكوارث بلغة الإشارة بشكل فوري، مما يتيح لهم اتخاذ الاحتياطات اللازمة وحماية أنفسهم وأسرهم. هذه المبادرة تعزز قدرة المجتمعات على الصمود، وتتوافق بشكل وثيق مع توجهات المسؤولية المجتمعية للشركة في التركيز على دعم أصحاب الهمم. وقد جرى إطلاق النظام باستخدام لغة الإشارة الباكستانية، وهو قابل للتوسيع والتطبيق في جميع الشركات العاملة التابعة لمجموعة إي آند باستخدام لغات الإشارة المستخدمة في الدول الأخرى. وتم إطلاق المشروع على المستوى الوطني وعرضه في معرض "جيتكس جلوبال" حيث حظي بتغطية إعلامية واسعة محلياً ودولياً، مما يؤكد أن الابتكار الشامل يشكل ركيزة أساسية لتعزيز السلامة والمحافظة على الكرامة الإنسانية.

تقديم التنبيهات بلغة الإشارة بشكل فوري
الحل يشمل دمج منصة "ConnectHear" للإنذار المبكر المدعومة بالذكاء الاصطناعي مع روبوت واتساب التابع لشركة "يوفون"، مما أتاح إرسال تنبيهات فيديو بلغة الإشارة بشكل فوري وخلال أقل من دقيقة واحدة. شكّل ذلك نقلة نوعية في التواصل الشامل، حيث تم استبدال التنبيهات الصوتية بتنبيهات بصرية مصممة خصيصاً للمستخدمين الصم بلغة الإشارة. لمعالجة نقص البيانات الرسمية حول أعداد الصم، تعاونت "ConnectHear" مع مؤسسة "هاندز باكستان" لتحديد المستخدمين وتسجيلهم عبر حملات تواصل مجتمعي.

سد فجوة معلوماتية خطيرة
عند وقوع حالات طارئة، يتم نشر التنبيهات عادة عبر الرسائل النصية أو أنظمة الرد الصوتي التفاعلي أو البث الإذاعي والتلفزيوني. بالنسبة للأشخاص الصم، غالباً ما تفشل هذه القنوات في توفير معلومات فورية أو يسهل الوصول إليها، مما يزيد من درجة تعرضهم للمخاطر أثناء الكوارث. وقد أدى غياب أنظمة إنذار شاملة إلى بقاء كثيرين دون علم بالمخاطر الوشيكة.

لا ينبغي أن يكون الوصول إلى معلومات أساسية لإنقاذ الحياة معتمداً على القدرات الجسدية. لذلك أطلقت شركة "ConnectHear"، بالشراكة مع "يوفون"، أول نظام إنذار مبكر في العالم بلغة الإشارة مدعوم بالذكاء الاصطناعي لضمان وصول التنبيهات الهامة إلى الأشخاص الصم بشكل فوري. وتنعكس هذه المبادرة التي مولتها الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المتحرك التزاماً عميقاً بشمول أصحاب الهمم وتعزيز السلامة العامة.



13 سلسلة التوريد المستدامة



أبرز الإنجازات

83.5%

حققتها المجموعة في مؤشر القيمة الوطنية
المضافة لعام 2025

95%

وجهتها المجموعة من إجمالي الإنفاق على
المشتريات لصالح الموردين المحليين داخل دولة
الإمارات العربية المتحدة

إعداد وصياغة البيان الرسمي الخاص بالمعادن
المستخرجة من مناطق النزاعات

تحديث ميثاق قواعد السلوك المهني للموردين

الحصول على الميدالية البرونزية من منصة
"إيكوفاديس" العالمية

خلال العام الماضي، اتخذنا خطوات ملموسة للارتقاء بسلسلة توريدنا بحيث تصبح منظومة أذكى وأكثر مسؤولية وجاهزية للمستقبل. لقد انتقلنا من مرحلة النوايا إلى مرحلة التنفيذ على مستوى سلسلة القيمة من خلال دمج الاستدامة والرقمنة وعمليات اتخاذ القرار المدعوم بالذكاء الاصطناعي الوكيل في آليات التوريد والشراكات. يعود الفضل في هذا التقدم إلى التزام موظفينا وقوة شراكاتنا وقناعتنا بأن التوريد المسؤول هو الخيار الأمثل، كما أنه قوة الدفع الأساسية للمرونة والثقة والقيمة طويلة الأجل لمجموعة إي آند والمجتمعات التي نقدم لها خدماتنا.

سعيد الزرعوني

الرئيس التنفيذي للمشتريات للمجموعة

إن حرص إي آند على استدامة سلسلة التوريد يعني أننا نعتبر أنفسنا مسؤولين عن تأثيرنا بما يتجاوز نطاق عملياتنا المباشرة. ويقتضي ذلك العمل عن كثب مع شركاء وموردين يشتركون معنا في الالتزام بالسلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية وحماية البيئة. من خلال دمج هذه المبادئ في أساليب التوريد والشراء والتعاون، نعزيز مرونة سلسلة القيمة، وندير المخاطر بفاعلية أكبر، ونضمن أن يستند النمو إلى ممارسات عادلة وشفافة ومستدامة على المدى الطويل.



تحديث عمليات المشتريات باستخدام الذكاء الاصطناعي

أحدثت إي آند نقلة نوعية في عمليات المشتريات من خلال تطبيق ستة أنظمة للذكاء الاصطناعي الوكيل، مما أسهم في تبسيط إجراءات تسجيل الموردين وتقييم العروض والامتثال. وقد عززت هذه المبادرة الكفاءة والجوكمة والاستدامة، وحققنا أثراً ملموساً إلى جانب نيل جوائز على مستوى القطاع.

← اقرأ المزيد في صفحة 59

الركيزة 3 | مزاولة عملنا بمسؤولية تكلمة

Sustainable supply chain تكلمة

نهجنا في إدارة سلسلة التوريد المستدامة

تتطلب أيّ تدبيرات سلسلة التوريد بوصفها ركيزة استراتيجية لتعزيز المرونة واستمرارية الأعمال وخلق القيمة المضافة على المدى الطويل. فهي تدعم كافة جوانب عملياتنا، بدءاً من توريد التكنولوجيا المتقدمة وأجهزة الاتصالات، وصولاً إلى تأمين حلول البرمجيات والخدمات المهنية التي تضمن استمرارية أعمالنا على نطاق واسع.

نحن نعمل مع قاعدة متنوعة من الموردين تشمل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المحلية والشركاء العالميين، ونعتبر تلك العلاقات شراكات طويلة الأمد وليست ترتيبات تعاقدية عابرة. من خلال تعزيز التعاون والشفافية والمسؤولية المشتركة، نسعى لبناء سلسلة توريد موثوقة ومسؤولة وقادرة على التكيف مع بيئة تشغيلية سريعة التغير.

الاستدامة متجذرة في إدارة سلسلة التوريد لدينا. نحن ندعم بقوة الأهداف الاستراتيجية لدولة الإمارات العربية المتحدة من خلال إعطاء الأولوية للموردين المحليين والاعتماد على المصادر المحلية كلما أمكن ذلك، مما يعزز القدرات الوطنية ويحد من المخاطر والأثر البيئي. وقد أسهم هذا النهج في تحقيق نتائج اقتصادية وبيئية على نطاق أوسع، بما يرتقي بمكانة إبي أند كشركة عالمية رائدة في الممارسات التجارية المستدامة ويُسرّع وتيرة التقدم نحو تحقيق طموحات الحياد المناخي. يتم توجيه هذا النهج من خلال تعاون وثيق على مستويات متعددة تشمل فرق المشتريات، والشؤون القانونية والامتثال، وإدارة المخاطر المؤسسية، والاستدامة، لضمان دمج الاعتبارات الأخلاقية والاجتماعية والبيئية في اختيار الموردين والتعامل معهم والإشراف عليهم.

الوفاء بالتزاماتنا

تعزيز جهود التحول نحو التوريد المسؤول
في عام 2025، واصلنا تطوير أجنحة سلسلة التوريد المستدامة من خلال مشروع "Project Life"، وهو مبادرة نوعية أطلقتها إدارة المشتريات في مجموعة إبي أند لتنفيذ استراتيجية التوريد المسؤول ودعم رؤية المجموعة للاستدامة 2030. يركز المشروع على خمسة مسارات عمل رئيسية وهي: تطوير العمليات الشاملة وإدارة الفئات، وخفض انبعاثات الكربون في النطاق 3، وتسريع اعتماد منصة "EcoVadis"، وتطبيق حالات استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي ذات الأولوية، وتمكين التحول الثقافي المؤسسي. وتهدف هذه المسارات إلى ترسيخ الاستدامة بصورة أعمق في أساليب التوريد والشراكات والعمليات على امتداد سلسلة القيمة.

تعزيز الشفافية والأداء في مجال الاستدامة
حققنا تقدماً ملموساً في تعزيز الشفافية المرتبطة بالاستدامة في قاعدة موردينا. في مايو 2025، تم تصنيف إبي أند في الفئة البرونزية على منصة "EcoVadis"، مما جعلها ضمن أفضل 35% من المؤسسات عالمياً من حيث الأداء في الاستدامة. انطلاقاً من ذلك، نستهدف الوصول إلى تصنيف الفئة الفضية أو فئة أعلى بحلول الربع الثاني من عام 2026، وهو ما سيضع إبي أند ضمن المؤسسات الرائدة عالمياً. كما شهدت مشاركة الموردين نمواً ملحوظاً، حيث ارتفع عدد الموردين المسجلين على منصة "EcoVadis" من 20 مورداً في عام 2024 إلى 120 مورداً في عام 2025، فيما يمثل هدفنا بالوصول إلى أكثر من 200 مورد بحلول عام 2026، بما يعزز التزامنا بتحقيق أداء قابل للقياس والمقارنة في المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة على امتداد سلسلة التوريد.

دمج الاستدامة في قرارات المشتريات
أصبحت الاستدامة محوراً أكثر مركزية في نهجنا للمشتريات خلال عام 2025، حيث نقوم حالياً بدمج معايير الاستدامة بشكل مباشر في عمليات تقييم واختيار الموردين، مع التركيز بشكل أكبر على الشركاء الذين يؤكدون تطبيقهم ممارسات مسؤولة. تماشياً مع الأولويات الوطنية، نمنح الأفضلية للموردين الذين لديهم شهادات قيمة محلية مضافة سارية المفعول، بما يدعم التصنيع المحلي، ويعزز سلاسل التوريد الوطنية، ويسهم في تعزيز المرونة الاقتصادية طويلة الأجل في دولة الإمارات العربية المتحدة.

المشتريات المدعومة بالذكاء الاصطناعي
قمنا بدمج المشتريات المدعومة بالذكاء الاصطناعي ضمن استراتيجية التحول الرقمي، عبر اعتماد نموذج المشتريات المعرفية الذي يعزز الدقة والامتثال والقيمة الاستراتيجية. ويعمل محرك التحقق الذكي من الموردين على أتمتة عمليات تسجيل الموردين من خلال التحقق من صحة البيانات والامتثال التنظيمي، مما يلغي التأخير الناتج عن العمليات اليدوية. ويعزز إدارة المخاطر. في المراحل المقبلة، سيجري استخدام الذكاء الاصطناعي لمراجعة استبيانات الاستدامة والتصنيفات البيئية والاجتماعية والحوكمة لضمان توافق جميع الشركاء مع المعايير الأخلاقية لمجموعة إبي أند. بالإضافة إلى ذلك، يتيح نظام التعاقد المعزز بالذكاء الاصطناعي أتمتة صياغة العقود ومراجعتها، مدعوماً بواجهة محادثة توفر وصولاً فورياً إلى بيانات العقود التاريخية. ويسهم هذا النهج في تمكين الفرق من التركيز على الشراكات الاستراتيجية، بما يعزز الكفاءة والنزاهة في آن واحد.

تقديم حلول مستدامة منخفضة الأثر
واصلنا تحويل التزامات الاستدامة إلى حلول عملية. من خلال طرح شرائح الاتصال الصديقة للبيئة، عالجنا التحدي المتزايد للنفائات الإلكترونية عبر استخدام مواد قابلة



نجحت المجموعة، من خلال إطلاق شرائح الاتصال الخضراء، في معالجة التحديات المتصاعدة المرتبطة بالنفائات الإلكترونية؛ وذلك عبر الاعتماد على مواد قابلة لإعادة التدوير في تصنيع الهياكل الخارجية للشرائح وعبوات التغليف الخاصة بها

دعم القيمة المحلية والأثر المجتمعي
أسفرت جهودنا في مجال سلسلة التوريد المستدامة عن فوائد ملموسة للمجتمع. من خلال مبادرة "اصنع في الإمارات"، عزّزنا توريد السلع والخدمات من داخل دولة الإمارات العربية المتحدة حيثما كان ذلك ممكناً، مما يدعم التصنيع المحلي ويوفر فرص العمل ويعزز سلاسل التوريد الوطنية. من خلال إعطاء الأولوية للموردين الذين لديهم شهادات قيمة محلية مضافة سارية المفعول، حققنا درجة 83.5% في مؤشر القيمة المحلية المضافة، بما يعزز النتائج الإيجابية في مجالات الاستثمار المحلي والاستدامة والأداء في الجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة.

للتدوير في جسم الشريحة وعبواتها، مع توضيح هذه الجهود للعملاء لرفع مستوى الوعي البيئي. كما اعتمدنا تكنولوجيا مبتكرة لخفض استهلاك الطاقة في عملياتنا، بما في ذلك التحول الجزئي والكامل إلى الطاقة المتجددة في أبراج الاتصالات، واستخدام تكنولوجيا التبريد بالهواء الطبيعي، وتركيب أنظمة تخزين تعتمد على المكثفات الفائقة في المواقع التي تعتمد على الطاقة الشمسية والطاقة الهجينة، وتحسين كفاءة استهلاك الطاقة في مباني البدالات والعمليات الفنية.

الركيزة 3 | مزاولة عملنا بمسؤولية تكملة Sustainable supply chain تكملة

التقييم في مؤشر القيمة الوطنية المضافة

2025	83.50%
2024	82.89%
2023	78.87%

تمكين الموظفين لقيادة الاستدامة

أدى موظفونا دوراً محورياً في تعزيز المشتريات المستدامة خلال عام 2025، حيث بادر موظفو المشتريات في "إي آند الإمارات" إلى اقتراح وتنفيذ وقيادة مبادرات الاستدامة والعمل عن كثب مع الموردين والشركاء لضمان التنفيذ الناجح وتحقيق أثر طويل الأجل.

وقد أسهمت روح المسؤولية والتعاون والقيادة لديهم في ترسيخ الاستدامة في عمليات اتخاذ القرارات اليومية المتعلقة بالمشتريات وضمان التقدم في تحقيق التزاماتنا.

التواصل الفعال مع الموردين وأصحاب المصلحة

قمنا بالتواصل مع الموردين وأصحاب المصلحة عبر مجموعة واسعة من القنوات المنظمة، من بينها منصة "SAP Ariba"، واستبيانات تقييم أداء الموردين السنوية، واستبيانات رضا الموردين نصف السنوية، واستطلاعات العملاء، والاجتماعات المفتوحة.

قياس الأثر من خلال مؤشرات واضحة

قمنا بقياس التقدم باستخدام مؤشرات موثوقة للاستدامة وفعالية العمليات التشغيلية، بما في ذلك حجم انبعاثات الكربون التي تم تجنبها، والطاقة المتجددة التي تم إنتاجها، ونسبة الطاقة المتجددة إلى إجمالي الاستهلاك، وخفض الانبعاثات ضمن النطاقات 1 و2 و3، وإجمالي النفايات الناتجة، وكميات النفايات غير الخطرة المعاد تدويرها، وعدد المرافق الحاصلة على شهادة "ISO 14001". تتيح لنا هذه المؤشرات تتبع الأثر بصورة متسقة وتوجيه عملية اتخاذ القرار.

إدارة مخاطر الموردين والامتثال

حافظنا على مستوى عالٍ من الرقابة على مخاطر الموردين والامتثال من خلال فحص الأطراف الخارجية والمراقبة المستمرة. ويتم فحص الموردين عبر منصة "Dow Jones" للمخاطر، مع تفعيل تبيئات آلية في منصة "SAP Ariba" لرصد أي تغييرات تتعلق بالمخاطر التنظيمية أو مخاطر السمعة أو مكافحة غسل الأموال أو الرشوة والفساد أو تمويل الإرهاب أو العقوبات. كما يتم التواصل مع العاملين في سلسلة التوريد عبر استبيانات داخلية تقيس الأداء والامتثال.

تتضمن عملية التسجيل استبيانات تأهيل شاملة تشمل المعايير المالية والقانونية والاستدامة، إلى جانب الفحص عبر منصة "Dow Jones"، وتشجيع الموردين على الحصول على تصنيف في منصة "EcoVadis". كما نجري تقييماً نوعياً لأداء الموردين استناداً إلى ملاحظات المستخدمين الداخليين، وندعم تطوير قدرات الموردين من خلال التواصل المنتظم، وبرامج تدريب موجهة في مجال

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة تقدمها مؤسسة "BSR"، وجلسات تواصل مباشرة تقودها فرقنا الداخلية.

تعزيز مدونة قواعد السلوك للموردين

تشكل السياسات التي تضمن الحوكمة الرشيدة والمساءلة والشفافية أساساً لمواصلة سلسلة التوريد مع أهدافنا المشتركة في مجال الاستدامة. في عام 2025، قمنا بتحديث مدونة قواعد السلوك الأخلاقي للموردين انطلاقاً من نسخة عام 2023 بما يتكامل مع مدونة قواعد السلوك الخاصة بموظفي إي آند.

تماشياً مع المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان وإرشادات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، باتت المدونة المحدثة تغطي التزامات مشروع "Project Life"، وتعالج قضايا العمل القسري والحوار الاجتماعي والمعادن المرتبطة بالنزاعات. كما تم تعزيز ذلك من خلال إعداد بيان إي آند بشأن المعادن المرتبطة بالنزاعات، ودمج متطلبات العناية الواجبة ضمن إجراءات تسجيل الموردين، بما يتسجم مع المعايير الدولية والمتطلبات التنظيمية.

تعد هذه التحديثات في الحوكمة خطوة أساسية لترسيخ التوريد الأخلاقي وإجراءات العناية الواجبة في شبكة الموردين، وتعزيز النزاهة في عمليات المشتريات، ودعم أهدافنا في مجال الاستدامة.

تركيزنا في مجال سلسلة التوريد المستدامة في عام 2026

مع تطلعنا إلى المستقبل، نرى في أجندة سلسلة التوريد المستدامة محركاً أساسياً لاستراتيجية إي آند طويلة الأجل وجهود خلق القيمة المضافة. ويستند توجهنا إلى الركائز الاستراتيجية الأربع للمجموعة وهي: مضاعفة حجم أعمالنا الأساسية، وتنويع محفظة استثماراتنا، والرقمنة والتحول في عملياتنا، وتطبيق أفضل ممارسات الاستدامة في كل ما نقوم به. في هذا الإطار، تؤدي إدارة المشتريات دوراً محورياً في تحويل الطموحات إلى إجراءات قابلة للقياس على امتداد سلسلة القيمة.

مع دخولنا عام 2026 واقتربنا من عام 2030، نتضح معالم أولوياتنا بشكل أكبر. نحن نعمل على تحسين نهجنا في جمع بيانات الاستدامة لدى الموردين وإدارتها واستخدامها، بما يعزز الشفافية وجودة اتخاذ القرار ومستويات المساءلة. بالتوازي مع ذلك، نسعى لخفض انبعاثات النطاق 3 بنسبة 25%، وانبعاثات النطاقين 1 و2 بنسبة 43% بحلول عام 2030، تماشياً مع التزام المجموعة بتحقيق الحياد المناخي في سلسلة القيمة. تحدد هذه الأهداف كيفية تواصلنا مع الموردين، وتقييم قرارات التوريد، ودمج الاستدامة في ممارسات المشتريات اليومية.

فالتحول نحو الطاقة المتجددة والحلول منخفضة الكربون يدعم ترشيد التكاليف على المدى الطويل، كما يعزز المرونة التشغيلية واستمرارية الأعمال. كذلك يدعم توسيع نطاق الرقمنة في عمليات المشتريات، الشفافية والسرعة ومستويات التحكم، بينما تسهم معايير الاستدامة الصارمة في بناء الثقة مع الموردين والجهات التنظيمية والمجتمعات. من خلال المواصلة الوثيقة مع المتطلبات التنظيمية وتوقعات الجمهور، نرسخ مكانة إي آند كمؤسسة مسؤولة تواكب احتياجات المستقبل.



الركيزة 3 | مزاولتنا عملنا بمسؤولية تكملة Sustainable supply chain تكملة

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14

دراسة حالة 1:

تحديث عمليات المشتريات باستخدام الذكاء الاصطناعي

تم تطوير هذه الحلول وفق نهج مرن قائم على آليات تعاون متكاملة، حيث عملت فرق حوكمة الذكاء الاصطناعي وأمن تكنولوجيا المعلومات والاستدامة والمشتريات وإدارة الموردين بشكل وثيق منذ البداية لضمان أن تكون جميع الحلول آمنة ومتوافقة وقابلة للتوسع ومتسقة مع أهداف الاستدامة والحوكمة منذ اليوم الأول.

تعزيز السرعة والحوكمة والأثر المستدام

حققت المبادرة نتائج ملموسة، حيث انخفض زمن تسجيل الموردين من ساعات أو أيام إلى دقائق، وتعززت عملية اتخاذ القرار بفضل الوصول إلى المعلومات بشكل أسرع، وأصبحت عمليات المشتريات أكثر موضوعية وامتثالاً وكفاءة. كما جرى دمج الاستدامة مباشرة في عملية تحديد الموردين وتقييم العروض، بما يدعم التوريد المسؤول على نطاق واسع. وأسهمت هذه النتائج في تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتقليل المخاطر، وتحسين الشفافية، والسماح باتخاذ قرارات أذكى استناداً إلى البيانات. وقد ساهم نجاح المبادرة في حصول الرئيس التنفيذي للمشتريات للمجموعة على جائزة أفضل رئيس تنفيذي للمشتريات لهذا العام، مما يعزز قيمة التحول نحو المشتريات المستدامة المدعومة بالذكاء الاصطناعي في إي آند.

مع تزايد حجم سلسلة التوريد وتعقيدها، برزت فرصة واضحة لتحويل المشتريات إلى محرك أسرع وأكثر مرونة واستدامة لدعم الأعمال. وقد صُممت مبادرة دمج الذكاء الاصطناعي في المشتريات لجعل الذكاء الاصطناعي والحوكمة والاستدامة عناصر أساسية في عمليات التوريد وتقييم الموردين وإدراهم، مع تعزيز اتخاذ قرارات مسؤولة على امتداد سلسلة القيمة.

مواجهة التعقيدات وكثافة العمل اليدوي

أصبحت عمليات المشتريات أكثر اعتماداً على البيانات وأكثر استهلاكاً للوقت، مع ارتفاع مستويات المخاطر، لا سيما في مجالات التعاقد، وتسجيل الموردين، وتقييم العروض، والتحقق من أوامر الشراء. في الوقت نفسه، كان من الضروري ضمان تطبيق معايير الاستدامة والامتثال والضوابط المالية بصورة متسقة دون إبطاء العمليات أو زيادة الأعباء اليدوية.

تطبيق الذكاء الاصطناعي على مستوى دورة المشتريات

تقوم باعتماد ستة أنظمة للذكاء الاصطناعي الوكيل لمعالجة هذه التحديات في مختلف مراحل دورة المشتريات. وتشمل هذه الحلول مساعد العقود والامتثال لأتمتة صياغة العقود والتحقق من البنود والتفاوض والمراقبة، ومساعد المشتريات القائم على المحادثة لاستخلاص الرؤى من البيانات التاريخية، ومساعد تحديد الموردين وتسجيلهم الذي يحدد الموردين المناسبين ويقوم بتسجيلهم خلال دقائق. كما طبقنا نظاماً مساعداً لتقييم العروض وترتيبها وفق السعر والجودة والتسليم ومعايير الاستدامة، وأداة لإعداد حزم طلبات العروض خلال مدة أقصر بنسبة تصل إلى 70%، ونظاماً للتحقق الذكي من أوامر الشراء يعزز الضوابط المالية ويبسط المراحل من الطلب إلى أمر الشراء.

Meet SAIF,
ier AI Fusion Platform

he Supplier AI Fusion Platform

الركيزة 3 | مزاولة عملنا بمسؤولية تكملة Sustainable supply chain تكملة

دراسة حالة 2:

شراكة من أجل مستقبل منخفض الكربون



بناء الزخم وتحقيق تقدم قابل للقياس
أسفرت المبادرة عن نتائج مبكرة واضحة، حيث قمنا بوضع إجراءات صارمة لجمع بيانات الانبعاثات على مستوى المنتجات وتحليلها، مما عزز الشفافية ومهد الطريق لجهود موجهة بشكل أكبر لخفض الانبعاثات. كما عززت الشراكة إمكانية تطبيق أفضل ممارسات الاستدامة، وشجعت الابتكار، وأنشأت خارطة طريق منظمة تتضمن مراحل محددة وآليات للمساءلة. وأسهم التعاون بين الوظائف المختلفة في تعزيز التنسيق، وترسيخ ثقة أصحاب المصلحة، وتعزيز ريادة إي آند في الممارسات البيئية المسؤولة. بفضل تصميم هذا الإطار القابل للتوسع والتكرار، أصبح بالإمكان تطبيقه على مستوى شركائنا العاملة والشراكات المستقبلية، بما يدعم انتقالنا نحو سلسلة توريد مرنة ومنخفضة الكربون.

في إطار التزامنا بسلاسل توريد مسؤولة ومستدامة، قمنا بإبرام مذكرة تفاهم وتعاون في مجال الاستدامة مع شريك استراتيجي خلال معرض جيتكس بهدف تسريع وتيرة خفض الانبعاثات في النطاق 3، وتعزيز دمج الاستدامة في سلسلة القيمة، ودعم رؤية الإمارات 2030، بما يتماشى مع استراتيجية الاستدامة "Project Life" ضمن مشروعنا.

مواءمة الطموحات على مستوى سلسلة القيمة
يمثل خفض الانبعاثات في النطاق 3 تحدياً معقداً، لا سيما على مستوى المنتجات، حيث تباين البيانات بشكل كبير في توافرها واتساقها ومنهجيات قياسها بين الموردين ومن سوق لآخر. كما أن المواءمة بين أصحاب المصلحة الداخليين والشركاء الخارجيين حول أولويات مشتركة وجدول زمنية وأهداف محددة تتطلب تنسيقاً دقيقاً، إلى جانب تحديد الأدوات المناسبة لعدم قياس الانبعاثات بدقة في ظل بيئة تكنولوجية سريعة التطور.

توثيق التعاون وفقاً لخطوات عملية
عالجنا هذا التحدي عبر إبرام شراكة استراتيجية رسمية مع مورد رئيسي تم اختياره بناءً على تصنيفه المرتفع في منصة "EcoVadis"، وسجله الحافل في مجال الاستدامة، وأهميته من حيث حجم الإنفاق. وبعد جلسات مواءمة أولية، وضعنا خارطة طريق مشتركة تشمل التخطيط لخفض انبعاثات الكربون على مستوى المنتجات، ودمج الطاقة المتجددة، وتتبع الانبعاثات بناءً على البيانات. كما تم إنشاء مسار عمل متعدد الوظائف يضم فرق الاستراتيجية والمشتريات والتكنولوجيا والشركات العاملة للإشراف على التنفيذ، إلى جانب طلب تقديم عروض تنافسية لتحديد أنسب الأدوات لقياس وإدارة الانبعاثات في النطاق 3.

التسويق المسؤول 14



يقوم التسويق المسؤول على كسب ثقة العملاء الذين نخدمهم والحفاظ عليها. وهو يعني بالنسبة لنا تصميم وتقديم المنتجات والخدمات بطريقة تعزز الولاء وتلبي احتياجات العملاء الحقيقية وتحافظ على المعايير التي تمثلها علامتنا التجارية.



رؤية تجربة العملاء من منظور جديد

انطلقت مبادرة "القيادة خارج المكاتب" من سؤال بسيط: ماذا سيتغير إذا استمع كبار القادة إلى العملاء مباشرة دون وسيط وبشكل آتي؟ كان الهدف من هذه المبادرة تقليص المسافة بين صناع القرار والأشخاص الذين يخدمونهم، وتعزيز التزام إبي آيد بالتسويق المسؤول من خلال استناد الأفكار لدى القيادة إلى تفاعلات حقيقية وأصيلة مع العملاء.

← اقرأ المزيد في صفحة 64

أبرز الإنجازات

نمو صافي نقاط الترويج بنسبة

25%

على أساس سنوي، مع زيادة قدرها 54% مقارنة بالمستوى الأساسي لعام 2023

انخفاض شكاوى العملاء بنسبة

10%

مقارنة بالسنة المالية 2024

الحصول على جائزة أكثر المؤسسات تركيزاً على العملاء في قطاع الأعمال بين الشركات والأفراد في أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا من شركة "فوريستر"

أكد هذا العام حقيقة تشكل أساس عملنا، وهي أنه عندما نقود بنزاهة ونكسب ثقة عملائنا، فإن كل أنشطتنا تزداد قوة. لقد أحدثنا تحولاً في التجارب وعززنا الشفافية وأطلقنا مساراً يعكس ما نطمح أن تكون عليه علامتنا التجارية. التقدم الذي حققناه يظهر مدى ما يمكننا تحقيقه عندما يتحمل كل فريق مسؤولية القيام بما يصب في مصلحة العملاء. يبنى ذلك أساساً قوياً للمرحلة المقبلة من مسيرتنا نحو التجربة الرقمية الأكثر موثوقية وشعبية في دولة الإمارات العربية المتحدة."

كريس لييمان
الرئيس التنفيذي لتجربة العملاء

الركيزة 3 | مزاولة عملنا بمسؤولية تكلمة التسويق المسؤول تكلمة

نهجنا في التسويق المسؤول

نستند في كل قرار تجاري نتخذه إلى مبدأ بسيط، وهو القيام بما يصب في مصلحة العميل. هذا المبدأ يوجه كيفية تصميم خدماتنا والتواصل بشأن عروضنا ودعم العملاء في جميع نقاط التواصل. يقود هذا العمل الرئيس التنفيذي لتجربة العملاء، بدعم من فرق تجربة العملاء المتخصصة، مع مواومة نهجنا ليتناسب مع احتياجات كل سوق وشريحة عملاء والبيئة التنظيمية على مستوى المجموعة. كما نركز على تقديم منتجات عالية الجودة، واستخدام لغة واضحة وشفافة، وضمان قدرة العملاء على التفاعل معنا بسهولة وثقة.

الوفاء بالتزاماتنا تعزيز ثقة العملاء ونزاهة الممارسات التجارية

في عام 2025، حققت "إي آند الإمارات" أحد أقوى مستويات الأداء في تجربة العملاء حتى الآن، حيث سجلت مستويات قياسية في صافي نقاط الترويج، بزيادة قدرها 25% على أساس سنوي و54% مقارنة بالمستوى الأساسي في أغسطس 2023.

تعكس هذه النتائج إنجاز برنامج التحول في تجربة العملاء الذي استمر ثلاث سنوات، وتؤكد إعادة ضبط أسس تجربة العملاء على مستوى المجموعة.

تعزيز نموذج استباقي في تجربة العملاء
شهد العام تحولاً واضحاً في نهجنا في التسويق المسؤول استناداً إلى مبدأ "دائماً في أكثر"، حيث تحولنا نحو الرعاية الاستباقية من خلال تلبية احتياجات العملاء قبل ظهورها وترسيخ الخدمة الاستباقية عبر مختلف القنوات. وقد أسفر هذا النهج عن إعادة تعريف معايير التوقعات، ليمهد الطريق للمرحلة التالية من تطور تجربة العملاء.

تقديم تجارب رقمية أذكى

أسهمت موجة من التحسينات الرقمية في جعل تجربة العملاء أبسط وأسرع وأسهل، حيث جرى أتمتة الطلبات الشائعة عبر إطلاق خيار الخدمة الذاتية ونظام الرد الصوتي التفاعلي دون تدخل بشري، وتحسين مسارات المستخدم، وإطلاق خدمة شراء الخدمات عبر نظام الرد الصوتي التفاعلي لقطاع الدفع المسبق، كما تم إيقاف خدمات الدعم عبر

صافي نقاط الترويج - تحسن بنسبة

25%

على أساس سنوي | تحسن بنسبة 54% مقارنة بالمستوى الأساسي*

حجم المكالمات - انخفاض بنسبة

10%

على أساس سنوي | انخفاض بنسبة 47% مقارنة بالمستوى الأساسي*

تصعيد الشكاوى إلى الجهات التنظيمية - انخفاض بنسبة

16%

على أساس سنوي انخفاض بنسبة 84% مقارنة بالمستوى الأساسي*

مُثل شهر أغسطس 2023 المستوى الأساسي لجميع المؤشرات الثلاثة*

البريد الإلكتروني بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية، بينما أسهمت خدمات الدعم الجديدة عبر الدردشة لعملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة وإعادة تصميم تجربة العميل عبر تطبيق "واتساب" في تحسين سرعة الاستجابة وتقليل الحاجة إلى إجراءات التحصيل. وعزز تعميم برنامج "التميز" على شريحة المواطنين الإماراتيين تجربة التقدير والولاء لدى العملاء ذوي الأولوية. وتم دعم تلك التحسينات ببرامج تقدير كُرمت الموظفين الذين أسهموا في تحسين تجربة العملاء رغم أن هذا لا يندرج ضمن مهام عملهم الأساسية.

ترسيخ قيادة تجربة العملاء داخل المجموعة

أدت جهود التواصل الداخلية دوراً محورياً في بناء ثقافة تتمحور حول العميل. فقد قدّم "شهر تجربة العملاء" برنامجاً متكاملًا من الأنشطة لجميع أصحاب المصلحة الداخليين تناول موضوعات ناشئة في مجال تجربة

عدد شكاوى العملاء



نسبة الشكاوى التي تمت تسويتها من المكالمات الأولى



العملاء، بينما أتاح برنامج "القيادة خارج المكاتب" لكبار القيادات الاستماع إلى العملاء بشكل مباشر.

كما أسهم تطبيق "CX Safer"، الذي يتيح للموظفين الإبلاغ بسهولة عن مشكلات الخدمة التي تواجه أصدقاءهم وعائلاتهم، في ترسيخ تجربة العملاء داخل المجموعة. ويتم إعطاء الأولوية للشكاوى المقدمة ومعالجتها من قبل المختصين وفق مؤشرات أداء محددة، بما يضمن تقديم الدعم في الوقت المناسب. خلال عام 2025، تم تقديم أكثر من 500 شكوى ومعالجتها بصورة عاجلة، ما جعل الموظف بطلاً في مجتمعه وأسهم في تحويل مئات الموظفين إلى سفراء لتجربة العملاء، الأمر الذي عزز التميز في تقديم الخدمات.

وقّرت جلسات "ساعة تجربة العملاء" منصة منتظمة لمناقشة الحالات مع القيادات، فيما احتفى حفل توزيع جوائز "فوريستر" الذي

جرى في الكفاف بالحصول على لقب أكثر المؤسسات تركيزاً على العملاء في أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا لعام 2025. وأسهمت هذه البرامج مجتمعة في فهم احتياجات العملاء في مختلف الوظائف بشكل أكبر وتعزيز الشعور بالمسؤولية عن نتائج تجربة العملاء.

الاستفادة من إسهامات الموظفين والتعاون بين فرق العمل

أدى الموظفون في مختلف شركات المجموعة دوراً محورياً في تشكيل نتائج تجربة العملاء. فقد حوّلت مبادرة "Change Factory" تحليلات الأسباب الجذرية إلى تغييرات في السياسات والعمليات والأتمتة، مما عزز تجربة العملاء بكافة جوانبها. كما وقّرت برنامج تجربة العملاء، الذي يرأسه الرئيس التنفيذي لتجربة العملاء، إشرافاً منظماً على المشاريع المشتركة بين الإدارات الهادفة لتطوير تجربة العملاء، في حين أسهم مكتب تقدير القيمة، برئاسة الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا، في تسريع دمج تجربة العملاء في تصميم المنتجات والخدمات. وقد ضمنت هذه الجهود التعاونية جعل التحسينات منهجية ومستدامة

الركيزة 3 | مزاولة عملنا بمسؤولية تكملة التسويق المسؤول تكملة

دراسة حالة 1:

دفع مسار التحول الرقمي: إنجاز "يتيل بلغاريا" لعام 2025

تنفيذ مبتكر وتصميم يركز على العميل

قامت فرق "يتيل" برسم مسارات التجارب الرقمية بناءً على مستويات المخاطر، لضمان حماية أعلى للعمليات الحساسة مثل تأجير الأجهزة. وأسهم نهج "إعادة التحقق عند الحاجة فقط" في تقليل الاحتكاك مع المستخدم، حيث يتم تفعيل التحقق من الهوية عند الضرورة فقط. كما أتاحت للعملاء إمكانية اختيار التحقق الشخصي احتراماً لتفضيلاتهم.

أثر ملموس وريادة في السوق

منذ إطلاق المبادرة في يونيو 2025، حظيت برد فعل إيجابي من العملاء ووفرت عدداً من التجارب الرقمية الرئيسية، ما أفاد المستخدمين في المناطق النائية والذين يواجهون مصاعب في الحركة. كما عززت "يتيل" مكانتها الرائدة في السوق من حيث الابتكار وحماية البيانات.

تعاون في التنفيذ وضمان الجودة

شاركت في هذا المشروع فرق الشؤون التجارية والرقمية والتكنولوجيا وخصوصية البيانات ومكافحة الاحتيال وأمن المعلومات. كما قام شركاء خارجيون بالتحقق من الحل، مما ضمن جودة الخدمات وطرحها بنجاح للعملاء.

في عام 2025، أطلقت "يتيل بلغاريا" مبادرة رئيسية للتحول الرقمي استهدفت تمكين تجارب العملاء رقمياً بنسبة 100% عبر تطبيق "myYettel". وقد تمثل التحدي الأساسي في ضمان تواصل آمن وموثوق مع العملاء مع الحفاظ على الخصوصية والامتثال للوائح العامة لحماية البيانات. لمعالجة ذلك، أنشأت "يتيل" نظام هوية رقمية متعدد المستويات ("Yettel ID Plus" و"Yettel ID Lite") بما يتيح توثيقاً فعالاً وتجربة استخدام سلسة.

الأهداف الاستراتيجية والمواءمة مع الاستدامة

كان الهدف الرئيسي للمبادرة هو الانتقال إلى نموذج أعمال رقمي بالكامل، بما يعزز الأمان والراحة ويكافح الاحتيال الإلكتروني.

من خلال تقليل الحاجة إلى زيارة المتاجر والعمليات الورقية، دعمت "يتيل" أهداف الاستدامة عبر خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون وتعزيز المسؤولية البيئية.



تعزيز الصورة الخارجية والريادة في القطاع

- جائزة أكثر المؤسسات تركيزاً على العملاء في قطاع الأعمال بين الشركات والأفراد لعام 2025 من شركة "فوريستر"
- أفضل مبادرة للذكاء الاصطناعي خلال العام
- أفضل مبادرة لخدمة العملاء خلال العام
- أفضل مركز اتصال
- أفضل استخدام لملاحظات العملاء
- اختيار الرئيس التنفيذي لتجربة العملاء ضمن قائمة أكثر 50 قائداً تأثيراً في مجال تجربة العملاء



تعزيز التواصل مع أصحاب المصلحة

استند الحوار مع أصحاب المصلحة طوال عام 2025 إلى تواصل وتفاعل منظم ودوري، حيث أتاحت الجلسات الشهرية لتحليل مؤشر صافي نقاط الترويج فهماً لأداء الشرائح المختلفة. بينما عززت جلسات "ساعة تجربة العملاء" والاجتماعات العامة الفصلية التواصل المتبادل مع فرق العمل. كما تم إدراج رؤى تجربة العملاء في المراجعة الشهرية للأعمال مع الرئيس التنفيذي للمجموعة لضمان وضوحها على مستوى القيادة والتوافق بين التوجهات. وأسهمت المشاركة في المنتديات التي تنظمها إدارات أخرى في إدراج حوكمة تجربة العملاء ضمن عملية صنع القرار.

تركيزنا على التسويق المسؤول

في عام 2026

نتطلع في المرحلة المقبلة إلى الارتقاء بممارسات التسويق المسؤول عبر تسريع وتيرة التحول نحو قنوات الخدمة الرقمية أولاً، وتعزيز حوكمة تجربة العملاء، وترسيخ ثقافة تجعل التركيز على العميل بوصلة القرارات اليومية.

في عام 2026، سنركز على تحويل تجربة العملاء إلى نموذج مستقبلي يقوم على الذكاء الاصطناعي بدعم من استراتيجيات وخارطة طريق تمتد لثلاث سنوات بهدف ترسيخ مكانة إي أند بوصفها العلامة التجارية الأكثر ثقة وشعبية في دولة الإمارات العربية المتحدة. ورغم أن المبادرات القادمة ستعتمد بشكل رئيسي على الذكاء الاصطناعي وسيتم الإعلان عنها بعد استكمال التحقق من ملاءمتها للعملاء، فإن توجهنا واضح: بناء مستويات أعمق من الثقة، وتعزيز المرونة، ومواصلة رفع معايير الممارسات التجارية المسؤولة والشفافة على مستوى المنطقة.

الركيزة 3 | مزاولة عملنا بمسؤولية تكملة التسويق المسؤول تكملة

دراسة حالة 2:

رؤية تجربة العملاء من منظور جديد



تحقيق أثر ملموس

أسفرت المبادرة عن تغييرات واضحة وملموسة، حيث حددت القيادات مشاكل معينة تمت معالجتها بشكل أدى إلى إجراءات فورية أكثر وضوحاً، وحلول فنية أسرع، وعروض خدمات أكثر ملاءمة لاحتياجات العملاء. وتمت مشاركة الأفكار على مستوى الإدارات، بدعم من فرق العلامة التجارية والاتصال، والاتصال الداخلي، وتكنولوجيا المعلومات، والشؤون الإدارية، وبروتوكول كبار الشخصيات، بما يضمن توافقاً مؤسسياً شاملاً. وقد عززت المبادرة ثقافة التركيز على العميل في إي آند من خلال التأكيد على أن التسويق المسؤول يبدأ بالاستماع والفهم واتخاذ الإجراءات. كما أسهمت مبادرة "القيادة خارج المكاتب" في تعزيز السمعة الخارجية للشركة من خلال حصولها على الجائزة العالمية والجائزة الإقليمية في حفل توزيع جوائز التركيز على العملاء لعام 2025. والأهم من ذلك أنها أنشأت دورة تحسين مستمر تضمن مساهمة أصوات العملاء الحقيقية في توجيه كيفية تصميم إي آند لخدماتها والإعلان عنها وتقديمها.

انطلقت مبادرة "القيادة خارج المكاتب" من سؤال بسيط: ماذا سيتغير إذا استمع كبار القادة إلى العملاء مباشرة دون وسيط وبشكل آني؟ وقد هدفت هذه المبادرة إلى تقليص المسافة بين صناع القرار والأشخاص الذين يخدمونهم، وتعزيز التزام إي آند بالتسويق المسؤول من خلال استناد رؤى القيادة إلى تفاعلات حقيقية وأصيلة مع العملاء. من خلال وضع المديرين التنفيذيين في صلب المحادثات الفعلية، عززت المبادرة ثقافة تقوم على التعاطف والمساءلة والتحسين المستمر في تطوير المنتجات والخدمات.

فهم التحدي

على الرغم من التقدم الملحوظ في تجربة العملاء، غالباً ما يقتصر تفاعل قادة الفرق مع العملاء على بيانات مجمعة بدلاً من التجارب المباشرة. وقد يؤدي هذا إلى وجود فجوات في الرؤية، لا سيما عندما تتراكم الإحباطات البسيطة لتتحول إلى تصورات أوسع تؤثر في الانطباع العام. وتمثل التحدي في إتاحة تفاعل حقيقي وهادف للقيادات العليا مع الواقع اليومي للعملاء، مع الحفاظ في الوقت ذاته على هيكليّة العمل والخصوصية والانضباط التشغيلي في بيئة مركز الاتصال. كما تطلب تنسيق مشاركة القيادات العليا، بما في ذلك الرئيس التنفيذي للمجموعة والرئيس التنفيذي، تخطيطاً دقيقاً لضمان أن يؤدي كل تفاعل إلى أفكار يمكن تحويلها إلى إجراءات عملية.



اتصالات و المزید