

Date: 24 September 2025

Ref: COMP/818

التاريخ : 24 سبتمبر 2025

المرجع : COMP/818

Dears/ Boursa Kuwait Company
 State of Kuwait

السادة/ شركة بورصة الكويت
 دولة الكويت

Dear Sirs,

تحية طيبة وبعد

**Subject Sustainability report of Kuwait
 Telecommunications Co. stc for the
 financial year ended 31 December 2024**

**الموضوع / تقرير الاستدامة الخاص بشركة الاتصالات
 الكويتية stc للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2024**

As per chapter No. 4 of the "Disclosure & Transparency" Module of the Capital Markets Authority's Executive Bylaws and its law No. 7/2010 and its amendments, We attach a copy of the Sustainability Report of Kuwait Telecommunications Company stc for the financial year ending December 31st, 2024.

وفقاً لأحكام الفصل الرابع من كتاب "الافصاح والشفافية" من اللائحة التنفيذية للقانون رقم 2010/7 وتعديلاته الصادرة عن هيئة أسواق المال، نرفق لكم نسخة من تقرير الاستدامة الخاص بشركة الاتصالات الكويتية stc للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2024.

Sincerely yours,

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،



أحمد إبراهيم المراد
 مدير عام الشؤون القانونية والالتزام
 Ahmed Ibrahim AL-Murad
 Legal Affairs and Compliance
 General Manager

stc

شركة الاتصالات الكويتية

Attachments

- Sustainability report for the financial year ended 31 December 2024

المرفقات

- تقرير الاستدامة للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2024

stc



تمكين لغد مستدام

تقرير الاستدامة | 2024

خطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.



ولي عهد دولة الكويت
حضرة صاحب السمو
الشيخ / صباح خالد الحمد الصباح



أمير دولة الكويت
حضرة صاحب السمو
الشيخ / مشعل الأحمد الجابر الصباح

فهرس المحتويات

90	الركيزة 3: قيادة الابتكار الرقمي	8	كلمات من الإدارة العليا
100	العملاء أولاً، والتقدم دائماً	16	عن هذا التقرير
102	التحول الرقمي والابتكار في stc	20	تمكين الغد، رؤيتنا للاستدامة
	إنجازات ومحطات عام 2024	24	إطار الاستدامة القائم على خمس ركائز
112	الركيزة 4: الارتقاء بجودة الحياة		
124	المشاركة المجتمعية والأثر الاجتماعي	50	الركيزة 1: تمكين الأفراد
126	المشتريات المسؤولة وممارسات سلسلة الإمداد المستدامة	56	الاستثمار في كوادرنات البشرية
	المبادرات الشرائية الموجهة نحو الاستدامة	76	تعزيز الشمولية، والسلامة، والرفاهية
			تطوير المواهب المستقبلية والشباب
130	الركيزة 5: العمل بنزاهة		
152	الحوكمة والإشراف على مجلس الإدارة	80	الركيزة 2: الاهتمام بالبيئة
162	إدارة مخاطر البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)	86	إدارة الموارد
168	استمرارية الأعمال		الملف الانبعاثي
	الأمن السيبراني وخصوصية البيانات		

الملحق

172	فهرس محتوى مبادرة التقارير العالمية (GRI)
180	فهرس إفصاحات الاستدامة لبورصة الكويت

كلمات من الإدارة العليا





كلمة رئيس مجلس الإدارة

تمكين الغد من خلال الرؤية والمسؤولية

بينما نتطلع إلى مستقبل يتسم بالابتكار والمسؤولية، تواصل **stc** الكويت التزامها الراسخ ببناء قاعدة متينة للاستدامة واغتنام الفرص الجديدة لإحداث تأثير ملموس. إن "تمكين الغد" ليس مجرد شعار، بل هو التزام استراتيجي يوجه مساهمتنا في تحقيق الأولويات الوطنية، وتعزيز الريادة الإقليمية، وصناعة قيمة مستدامة طويلة الأمد.

منذ إصدارنا الأول لتقرير الاستدامة، أحرزنا تقدماً واضحاً في دمج اعتبارات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) ضمن نموذج أعمالنا. وتعكس هذه الجهود التزاماً جماعياً من موظفينا وشركائنا وأصحاب المصلحة، الذين يواصلون توجيه مسيرتنا نحو أهداف واضحة المعالم.

على مستوى مجلس الإدارة، نؤكد التزامنا بالمحافظة على أعلى معايير الحوكمة والقيادة الأخلاقية، مما يمكننا من التعامل مع قطاع الاتصالات والتحول الرقمي المتسارع بشفافية ومرونة ونزاهة. ووفقاً لرؤية مجموعة **stc** الأوسع، قمنا بمواءمة أطر الحوكمة والمخاطر وESG بما يعزز مساهمتنا على المستويين المحلي والإقليمي.

نفخر بدعم المبادرات التي تمكّن الأفراد، وتحافظ على البيئة، وتستفيد من الابتكار الرقمي لتحسين جودة الحياة. ومن خلال دمج الاستدامة في استراتيجيتنا طويلة الأجل، نسهم في خلق قيمة مشتركة، ونعزز دورنا كممكن مسؤول لتحقيق رؤية كويت 2035.

بالنيابة عن مجلس الإدارة، أتقدم بجزيل الشكر لمساهميننا وموظفينا وشركائنا على ثقتهم المستمرة وتعاونهم البناء. معاً، لا نتعامل مع التغيير فقط، بل نُشكّله، ونُمكن مستقبلًا شاملاً ومستدامًا وقادراً على التكيف.

الدكتور محمود أحمد عبد الرحمن
رئيس مجلس الإدارة

في **stc** الكويت، نؤمن بأن الابتكار يجب أن يفتقر بالمسؤولية. وتجسد رحلتنا في مجال الاستدامة هذا الإيمان، من خلال التزامنا بتمكين الغد عبر دمج أولويات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) في جميع جوانب عملياتنا.

لقد شهد العام الماضي تقدماً ملموساً، حيث أحرزنا خطوات كبيرة في تحسين تأثيرنا البيئي، وتعزيز شراكاتنا المجتمعية، وإطلاق برامج لدعم الشباب والشمول الرقمي، إلى جانب تركيز أعمق على صحة ورفاه الموظفين وتطويرهم. هذه المبادرات ليست جهوداً فردية، بل هي جزء من تحول أوسع يهدف إلى موازنة نموذج أعمالنا مع خلق قيمة طويلة الأجل لجميع أصحاب المصلحة.

تشكل ركائز ESG الخمس لدينا – تمكين الأفراد، الاهتمام في البيئة، تعزيز الابتكار والتقنيات الرقمية، تحسين مستوى المعيشة، والعمل بنزاهة – الأساس لاستراتيجيتنا في الاستدامة. ومن خلالها، نضمن أن تعكس قراراتنا ليس فقط أهداف الأداء، بل أيضاً رسالتنا كممكن رقمي للتقدم.

إن مواءمتنا مع استراتيجية مجموعة **stc** ورؤية كويت 2035 تمكنا من توسيع نطاق الأثر وتعزيزه. ونحن فخورون بدعم أولويات التنمية الوطنية مع ترسيخ مكانتنا القيادية في البنية التحتية الرقمية والابتكار والشمول.

وأعبر عن فخري الكبير بالتفاني الذي أظهره موظفونا وشركاؤنا في قيادة مسيرة ESG. إن التزامهم وإبداعهم يواصلان دفع الزخم الذي يجعل رؤيتنا واقعاً ملموساً.

وفيما نتقدم إلى الأمام، سنواصل التطور، والإصغاء، والقيادة. هدفنا لا يقتصر على تلبية التوقعات، بل يتجاوزها من خلال خلق قيمة دائمة، وتأثيرات جوهريّة، ومستقبل يتسم بالاتصال، والشمول، والتمكين للجميع.

المهندس معتز عبدالله الضراب
الرئيس التنفيذي



كلمة

الرئيس التنفيذي (CEO)

نُشكّل مستقبلاً مستداماً من خلال الابتكار والتأثير

في **stc** الكويت، لا تُعتبر الاستدامة برنامجاً منفصلاً، بل هي جزء لا يتجزأ من استراتيجيتنا المؤسسية، حيث تُشكّل الطريقة التي نخطط بها، ونُحدد بها أولوياتنا، ونُنفذ بها أهدافنا. خلال عام 2024، ركزنا على بناء الهياكل والعمليات التي تضمن أن تُؤثر اعتبارات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) على القرارات المتخذة في مختلف أنحاء الشركة.

عززنا قدرتنا على تتبع وتقييم أداء الاستدامة، مما منح فرقنا رؤى أوضح لتوجيه الإجراءات ومواءمة الأولويات مع أهدافنا الاستراتيجية. وقد قمنا بتحديث تقييمنا لمصفوفة الأهمية النسبية ليعكس توقعات أصحاب المصلحة المتغيرة وأفضل الممارسات العالمية، مما يضمن بقاء أولوياتنا ذات صلة وتأثير ملموس.

وكان التعاون في صميم هذا التقدم؛ فقد عملنا مع مختلف الإدارات لتوحيد المبادرات مع التزاماتنا البيئية والاجتماعية، مما أسفر عن توسيع عروضنا لشبكة الجيل الخامس (5G)، وتعزيز ممارسات سلسلة التوريد المسؤولة، وتحقيق انخفاض بنسبة 8% في انبعاثات غازات الدفيئة من النطاقين الأول والثاني، والتي تشمل الانبعاثات المباشرة من عملياتنا والانبعاثات غير المباشرة من الطاقة المشتراة، وذلك مقارنة بالعام الماضي. ومن خلال دمج متطلبات الاستدامة في عمليات التخطيط والتنفيذ الأساسية، نقوم بتعزيز كل من المرونة والقدرة التنافسية.

وبالنظر إلى المستقبل، فإن أولوياتنا واضحة؛ سنعمل على توسيع نطاق الشمول الرقمي، وتعزيز الابتكار البيئي المستدام في البنية التحتية لدينا، وتعزيز الشراكات التي توسّع آثارنا البيئية والاجتماعية الإيجابية. وسنواصل مواكبة التحولات التنظيمية وتوقعات أصحاب المصلحة، للحفاظ على مكانة **stc** الكويت في طليعة مشهد الاستدامة المتغير بسرعة.

الاستدامة ليست أجندة منفصلة، بل هي العدسة التي نُشكّل من خلالها استراتيجيتنا ونُقدم من خلالها القيمة لأصحاب المصلحة، ولمجتمعنا، وللبيئة التي نعتمد عليها جميعاً.

خالد فهد السديري
الرئيس التنفيذي للاستراتيجية



كلمة الرئيس التنفيذي للاستراتيجية (CSO)

تحويل الرؤية إلى تقدم قابل للقياس

عن هذا التقرير

الاستدامة في صميم استراتيجيتنا

تعزيز التزامنا

يمثل هذا التقرير تقرير الاستدامة الثاني المستقل لشركة **stc** الكويت، حيث يستعرض أداءنا وتقدمنا في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) خلال الفترة من 1 يناير 2024 وحتى 31 ديسمبر 2024.

يعكس هذا التقرير التزامنا بالشفافية والمساءلة والتحسين المستمر في مختلف مجالات أعمالنا ومشاركتنا المجتمعية. ونسعى من خلاله إلى إطلاع مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك العملاء والموظفين والجهات التنظيمية والمساهمين والشركاء والمجتمع الأوسع، على أولوياتنا ومبادراتنا وتأثيرنا في مجال الاستدامة.

الفترة الزمنية المشمولة بالتقرير

يغطي هذا التقرير البيانات والمبادرات والأداء المتعلق بالاستدامة للعام الميلادي 2024، ويتم إصداره سنوياً، ويُعد مكملاً للإفصاحات الأخرى المتاحة على موقع **stc** الكويت وعلى المنصات التنظيمية الرسمية.

نطاق التقرير

ما لم يُذكر خلاف ذلك، فإن المعلومات الواردة في هذا التقرير تخص شركة الاتصالات الكويتية (**stc**) وعملياتها المباشرة فقط، ولا تشمل الشركات التابعة أو المشاريع المشتركة أو الشركات الزميلة خارج الكويت.

الأطر المرجعية والمواءمة

تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير GRI العالمية لعام 2021، ويتماشى مع الأطر التالية:

- دليل مجلس معايير المحاسبة للاستدامة (SASB - قطاع خدمات الاتصالات)
- أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)
- رؤية الكويت 2035
- دليل الإفصاح عن الاستدامة لبورصة الكويت
- استراتيجية الاستدامة لمجموعة **stc**

إعادة الإفصاح

لا توجد إفصاحات مكررة جوهرية للمعلومات التي تم الإبلاغ عنها سابقاً. ويتم توضيح أي تحديثات أو تغييرات عن الأعوام السابقة حيثما كان ذلك مناسباً.

التحقق الخارجي

تمت مراجعة والتحقق من بعض البيانات داخلياً، ولم يتم تطبيق التحقق الخارجي خلال دورة التقرير الحالية، إلا أنه قد يُنظر فيه في الإصدارات المستقبلية.

التواصل وتقديم الملاحظات

نرحب بجميع الملاحظات والاستفسارات المتعلقة بهذا التقرير. لأي أسئلة أو تعليقات أو اقتراحات، يرجى التواصل مع: فريق الاستدامة - **stc** الكويت
sustainability@stc.com.kw

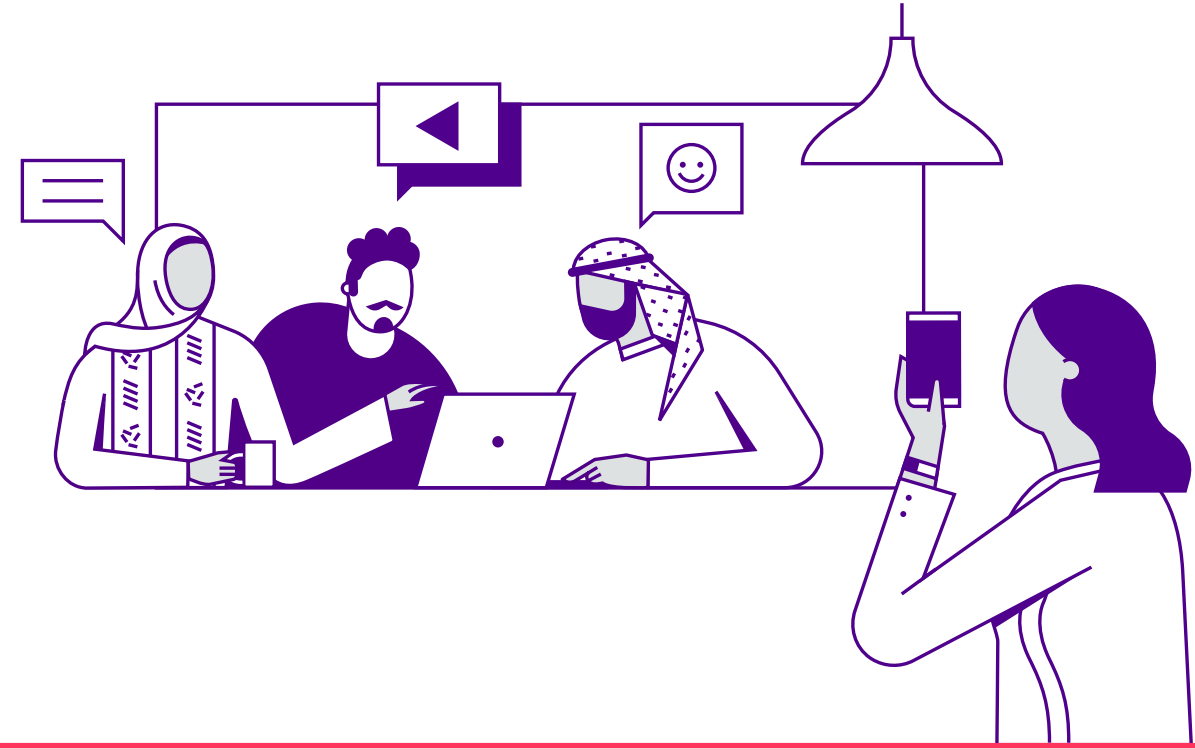
بيان تنبيهي

يحتوي هذا التقرير على بيانات قد تُعتبر "بيانات تطلعية" تُعبر عن كيفية تنفيذ شركة **stc** لنشاطها المستقبلي. ويمكن التعرف على البيانات التطلعية من خلال استخدام مصطلحات مثل "تخطيط"، "تهدف"، "تفترض"، "تستمر"، "تؤمن"، أو أي صيغة مشابهة تشير إلى أن بعض الأفعال أو الأحداث أو النتائج "قد" أو "يمكن أن" أو "من المحتمل أن" تحدث أو تتحقق.

لقد بذلت **stc** قصارى جهدها لضمان دقة ومصداقية هذا التقرير، إلا أن البيانات التطلعية بطبيعتها خاضعة لمخاطر وعدم يقين ملازم للتوقعات المستقبلية، مما قد يؤدي إلى اختلاف النتائج الفعلية عن تلك المتوقعة أو الضمنية. إن مثل هذه التصريحات خاضعة لمخاطر خارجة عن سيطرة شركة **stc**، ولذلك لا تُعد ضماناً بتحقيق الأحداث التي تشير إليها هذه البيانات التطلعية.



تمكين الغد



ويتوافق هذا النهج مع رؤية الكويت 2035، واستراتيجية الاستدامة لمجموعة **stc**، والأطر العالمية مثل أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UN SDGs). كما يعكس طموحنا في أن نكون روادًا مسؤولين في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات على مستوى المنطقة.

رؤيتنا للاستدامة

في **stc** الكويت، نعتبر الاستدامة عاملًا استراتيجيًا يمكّن من تحقيق النمو المستدام، والابتكار، والتنمية الوطنية على المدى الطويل. وبصفتنا مُمكّنًا رقميًا رائدًا، ندرك مسؤوليتنا في خلق قيمة مشتركة على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. وتسترشد رحلتنا في مجال الاستدامة برؤية واضحة: تمكين الغد من خلال الابتكار الشامل، والممارسات المسؤولة، والالتزام العميق تجاه أصحاب المصلحة.

شعار عام 2024 "تمكين الغد" يجسد هذا التوجه، ويعكس استعدادنا كمؤسسة، مع المجتمعات التي نخدمها، لبناء مستقبل أكثر استدامة وإنصافاً وتطوراً رقمياً.

منذ البداية، تبنيّا مفهوم النمو المسؤول، انطلاقاً من قناعتنا بأن بناء منظومة رقمية مزدهرة لا بد أن يقوم على أسس مستدامة. وقد دفعنا هذا الالتزام إلى دمج حلول كفاءة الطاقة ضمن بنيتنا التحتية وعملياتنا، مما ساهم في تقليص بصمتنا البيئية وتحسين الكفاءة التشغيلية في الوقت ذاته.

ومع توسع نطاق أعمالنا، ازداد التزامنا تجاه رؤية الكويت في أن تصبح مركزاً إقليمياً رائدًا. ومن خلال الاستحواذات الاستراتيجية مثل شركة كواليتي نت للتجارة العامة والمقاولات، وشركة البوابة الإلكترونية القابضة، عززنا قدراتنا لتقديم حلول رقمية شاملة. وبقي عنصر الاستدامة أحد الركائز الأساسية لنموننا، حيث حرصنا على أن تكون خدماتنا – من الإنترنت عالي السرعة إلى حلول تقنية المعلومات المتقدمة – مصممة بكفاءة بيئية في جوهرها.

اليوم، تُعد **stc** أسرع مشغّل اتصالات نموًا في الكويت، حيث تخدم 2.3 مليون عميل وفيّ. ويُعد هذا النجاح شهادة على التزامنا الثابت بالابتكار والاستدامة. ومع تطلعنا نحو المستقبل، فإننا نواصل التزامنا بقيادة مشهد رقمي لا يقتصر على تطوير التكنولوجيا فحسب، بل يدعم أيضًا بيئة أكثر خضرة واستدامة في الكويت.

خُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

**أهداف
التنمية
المستدامة**

لقد قمنا بمواءمة برامجنا الاستراتيجية مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs)، بدعم من خطة استدامة طويلة الأجل، وتشمل أهدافنا الرئيسية تقليل تأثيرنا البيئي، والاستثمار في كوادنا البشرية، ودعم المجتمعات، وتعزيز البنية التحتية والبرامج الخاصة بنا. وبينما أدرزت **stc** تقدّمًا نحو تحقيق هذه الأهداف، فإننا ندرك أن هناك المزيد مما ينبغي إنجازه، ونظل ملتزمين بتحقيق تأثير ملموس. فيما يلي أبرز النقاط التي توضح كيف تسهم جهودنا في تحقيق أهداف التنمية المستدامة والمواضيع الجوهرية ذات الصلة.



خُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

إطار الاستدامة القائم على خمس ركائز

لتحويل رؤيتنا إلى واقع ملموس، قمنا ببناء استراتيجيتنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) حول خمس ركائز مترابطة من المواضيع المحورية:



المحور 1: الاهتمام في البيئة

نلتزم بتقليل بصمتنا البيئية من خلال دمج الممارسات المستدامة عبر عملياتنا وسلسلة القيمة لدينا. بدءًا من اعتماد تقنيات موفرة للطاقة وصولًا إلى الإدارة المسؤولة للموارد، تعكس أفعالنا التزامًا طويل الأجل بالبيئة. من خلال إعطاء الأولوية لتقليل الانبعاثات والحفاظ على الموارد، ندعم الأهداف المناخية الشاملة مع بناء عمل تجاري مرن ومستدام يحمي كوكب الأرض للأجيال القادمة.



المحور 2: تمكين الأفراد

في صميم نهجنا نحو الاستدامة يكمن التزام راسخ بتمكين الأفراد للوصول إلى كامل إمكاناتهم. نوفر الأدوات والتدريب والدعم اللازم لتمكينهم من تقديم مساهمات واعية وفعالة على مستوى الشركة والمجتمع. ومن خلال ترسيخ ثقافة تقوم على الثقة، والشمول، والحوار المفتوح، نشجع على التعاون والابتكار. كما نحتفي بإنجازات موظفينا وشركائنا، مما يعزز شعورهم بالقيمة والهدف. وتهدف هذه الجهود إلى خلق بيئة يزدهر فيها الأفراد، بما يدفع نحو نجاحنا الجماعي ويحقق تقدمًا ملموسًا على مستوى المجتمع.



المحور 3: تحسين مستوى المعيشة

نحرص دائمًا على رفاهية موظفينا، ونسعى إلى تعزيز بيئة عمل داعمة وشاملة تمكّنهم من النمو على الصعيدين الشخصي والمهني. ومن خلال مبادرات تعزز الصحة، وتوازن الحياة العملية والشخصية، والتعلّم المستمر، نساهم في الارتقاء بجودة حياتهم. كما تُمكن البرامج مثل ترتيبات العمل المرنة، ودعم الصحة النفسية، وفرص تطوير مهارات الأفراد، من الازدهار خارج نطاق العمل أيضًا.



المحور 4: تعزيز الابتكار والتقنيات الرقمية

نتبنى الابتكار الرقمي لتعزيز الكفاءة، وتحسين تجارب العملاء، ودفع عجلة النمو المستدام. ومن خلال دمج التقنيات المتقدمة في مختلف عملياتنا، نُساهم في خلق فرص جديدة في السوق وتعزيز ميزتنا التنافسية. كما يدعم تركيزنا على التحول الرقمي عمليات أكثر ذكاءً ومرونة، ويسهم في تحقيق قيمة طويلة الأمد.

نواصل استكشاف الحلول التي تطور قدراتنا التشغيلية وتسهم في بناء مستقبل أكثر ترابطًا وشمولًا واستدامة. ومن خلال الابتكار، نهدف إلى تقديم فوائد ملموسة لعملائنا وموظفينا والمجتمع الأوسع.



المحور 5: العمل بنزاهة

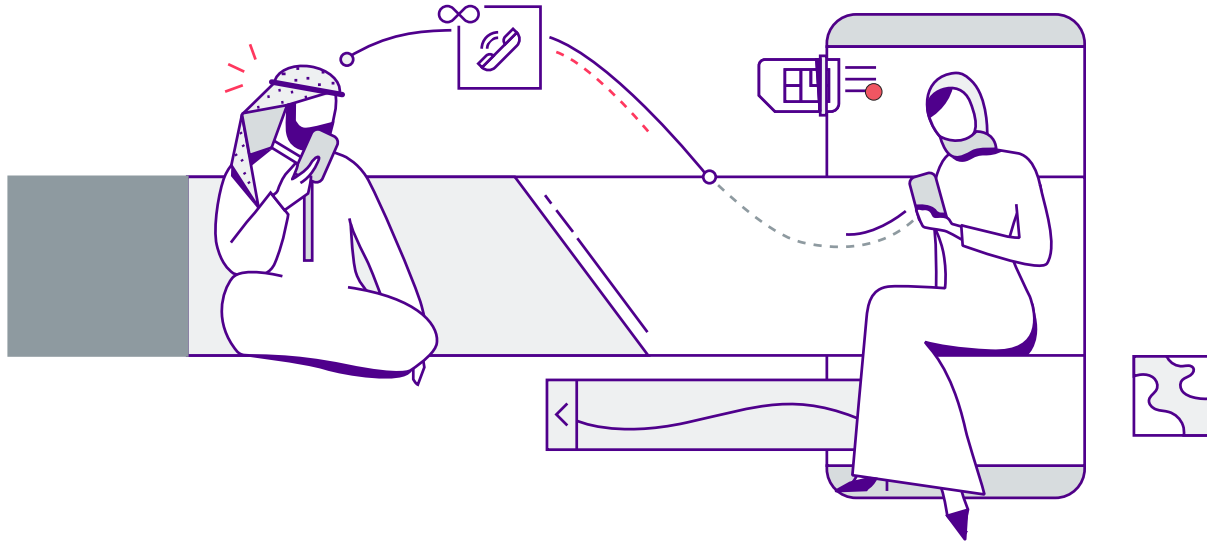
تُوجّه النزاهة جميع جوانب عملنا، وتُشكّل الأساس الذي نستند إليه في تعاملنا مع الموظفين والعملاء والشركاء والمجتمعات. نلتزم بأعلى المعايير الأخلاقية، بما يضمن الشفافية والمساءلة والتوافق مع قيمنا الجوهرية. ولا تقتصر جهودنا على الالتزام بالأنظمة، بل نتجاوز ذلك من خلال تحديد أهداف هادفة تُعزز السلوك المؤسسي المسؤول.

ومن خلال دمج الممارسات الأخلاقية والمستدامة في عملية اتخاذ القرار، نطمح إلى أن نكون قدوة في القطاع، مؤكدين أن النجاح طويل الأمد يُبنى على الثقة والموثوقية. يدعم نهجنا مستقبلاً عادلاً وشاملاً يُسهم فيه الشركات بشكل فعّال في رفاهية الأفراد وكوكب الأرض.

تشكل هذه الركائز الخمس الأساس لجهودنا في مجال الاستدامة، كما توفر خارطة طريق واضحة لدمج مفاهيم الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) في مختلف أقسام الشركة.

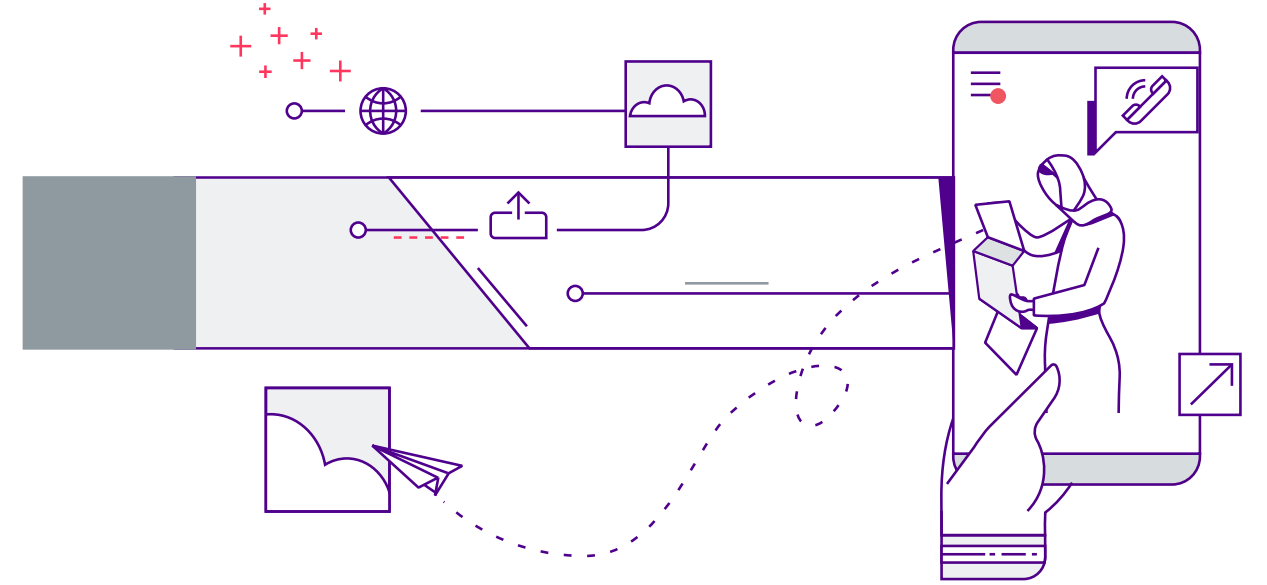
خطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

رؤيتنا، رسالتنا، وقيمنا



رؤيتنا

الريادة في إثراء التجربة الرقمية وتمكين الأعمال.



رسالتنا

دعم التحول والتمكين الرقمي في دولة الكويت من خلال تقديم حلول مبتكرة ونموذجية مصممة خصيصاً لتمكين العملاء ودعم المبادرات الحكومية، بما يدفع عجلة النمو ويعزز من عوائد المساهمين.

قيمنا

الحيوية



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

التفاني



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

الإقدام



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

خطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

نبروح أبعد





r.e.a.c.h.

قصة نجاح لعام 2024



في عام 2023، تم إدراج شركة **stc** ضمن مؤشري فوتسي (FTSE) ومورغان ستانلي كابيتال إنترناشيونال (MSCI)، مما يعكس جاذبيتها المتزايدة لدى المستثمرين العالميين. وبناءً على هذا الزخم، تمت ترقية الشركة رسمياً إلى السوق الأول في 11 فبراير 2024، تقديرًا لأدائها المالي القوي، وقيمتها السوقية، ومعايير الحوكمة التي تتبعها.

وقد لعب فريق علاقات المستثمرين دوراً محورياً في تحقيق هذه الإنجازات، من خلال تعزيز الشفافية، وتحسين التفاعل مع المستثمرين، والتوافق مع أفضل الممارسات العالمية.

الجمعيات والعضويات

- شركة المصنع الكويتي البريطاني
- شركة أفتا (Avetta, Inc)
- سجل الإنترنت الإقليمي لأوروبا والشرق الأوسط وآسيا الوسطى (RIPE NCC)
- الشركة الكويتية للمقاصة
- بورصة الكويت للأوراق المالية
- شركة يورولاند آي جي إس (Euroland IGS DMCC)
- الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول (GSMA Ltd)
- جمعية علاقات المستثمرين في الشرق الأوسط (MEIRA)
- Chairman's Club

استراتيجيتنا المؤسسية

R

تجديد

ابتكار محفظة العملاء

E

زيادة

نمو قطاع الأعمال

A

تعزيز

تطور السوق

C

خلق

تجربة مميزة

H

تحقيق

التميز في العمل

خطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

التواصل مع أصحاب المصلحة

وضوح التواصل المالي

التفاعل الاستباقي

استخدام منصات تواصل متنوعة

الالتزام بأفضل الممارسات العالمية

التركيز على الاستدامة

نهجنا

في **stc**، نلتزم ببناء علاقات قوية ومستدامة تقوم على الثقة مع أصحاب المصلحة. ومن خلال التواصل المفتوح، والشفاف، والمستمر، نتفاعل بفاعلية مع المستثمرين، والموظفين، والعلماء، والموردين، والجهات الحكومية، والمجتمع المحلي. ومن خلال نهج استراتيجي، نحرص على تضمين ملاحظات أصحاب المصلحة في مناقشات مجلس الإدارة وقرارات الأعمال، مما يعزز توافقنا مع احتياجاتهم ويضعنا في موقع يؤهلنا لتجاوز توقعاتهم.

في عام 2024، حافظ فريق علاقات المستثمرين في **stc** على تواصل مستمر مع أصحاب المصلحة من خلال تقديم تحديثات منتظمة بشأن الأداء المالي والأولويات الاستراتيجية. جاء التواصل متوافقًا مع معايير الحوكمة المؤسسية ومنسجمًا مع تركيز الشركة على مبادئ الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG).

وخلال العام، تم التركيز بشكل أكبر على دمج معلومات الاستدامة في اتصالات المستثمرين. حيث تم تضمين الأداء والمؤشرات البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن التحديثات المالية والإفصاحات العامة، مما عزز من الشفافية، وقدم رؤية أوسع حول التوجهات طويلة الأمد لأعمال **stc** في ظل الظروف المتغيرة للأسواق.

خُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

أصحاب المصلحة	مواضيع التفاعل	طبيعة التفاعل
الموظفون	• النمو المهني والتطور الوظيفي • رفاه الموظف والرضا الوظيفي • الصحة والسلامة والتوازن بين العمل والحياة • إتاحة خيارات العمل عن بُعد والعمل المرن	• برامج التدريب وورش العمل • نظام الإبلاغ السري • برنامج الدعم withU • اجتماعات الإدارة مع الموظفين • تقييم الأداء والتخطيط للتعاقب
الموردون والشركاء التجاريون	• عمليات شراء فعالة • إدارة عادلة للعقود • إدارة علاقات الموردين • التوافق مع احتياجات السوق المحلية والإقليمية	• الاجتماعات الحضرية والافتراضية • أنظمة المشتريات الرقمية
المستثمرون والمساهمون	• التواصل بشفافية حول الاستراتيجية والأداء • تحديثات منتظمة حول الأداء المالي و مبادئ الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة ESG • إتاحة الوصول للتقارير والإفصاحات الرئيسية	• التقارير السنوية وتقارير الاستدامة • الاجتماعات الافتراضية • موقع علاقات المستثمرين • المشاركة في المنتديات والجلسات المالية
العملاء	• خدمات رقمية متقدمة ومخصصة • توفير خدمات ومنتجات الجيل الخامس • سهولة ومرونة الوصول للخدمات • خدمة عملاء فعالة وسريعة	• مراكز الاتصال ومكاتب الخدمة • قنوات التواصل الاجتماعي • تطبيق my stc • آليات التغذية الراجعة
الجهات التنظيمية والحكومية	• الالتزام باللوائح والشفافية • دعم أهداف التنمية الوطنية • الإفصاحات الدقيقة وفي الوقت المناسب • المشاركة في عمليات التدقيق والإشراف	• عمليات تدقيق داخلية وخارجية • أنشطة لجنة المخاطر والامتثال • تقارير مجلس الإدارة والتقارير السنوية
المجتمعات المحلية	• دعم التنمية الاجتماعية ومحو الأمية الرقمية • التعاون في مبادرات مجتمعية • الوصول إلى مستجدات السوق ومساهمات stc • تطوع الموظفين وريادة الأعمال	• مبادرات المسؤولية المجتمعية وحملات التوعية • برنامج inspireU • التواجد الإعلامي والمناسبات العامة • شراكات استراتيجية مع منظمات المجتمع المدني
المؤسسات الأكاديمية	• معارض الوظائف وجلسات التوعية • برامج مشتركة مع الجامعات • دعم الرقمنة والابتكار • التوافق مع الاستراتيجية الوطنية	• التفاعل مع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس • دعم التطوير المهني • المساهمة في الأهداف التعليمية الوطنية • المشاركة في المعارض والفعاليات التوعوية

تحليل الأهمية النسبية

في عام 2024، قامت شركتنا الأم، مجموعة **stc**، بإجراء تقييم شامل لمصفوفة الأهمية النسبية، نتج عنه تحديد مجموعة من المواضيع الرئيسية ومصفوفة الأولويات. وانطلاقاً من هذه الأسس، نعمل بجدية على تعميق فهمنا لتلك المواضيع ومعالجتها، حيث تم تحديد 13 موضوعاً جوهرياً نقوم حالياً بتطويرها وترجمتها إلى استراتيجيات عملية تتماشى مع أهدافنا طويلة الأجل في مجال الاستدامة.

من خلال الاستفادة من التقنيات المتقدمة وتعزيز التعاون مع أصحاب المصلحة، نسعى إلى تحويل نتائج هذا التقييم إلى مبادرات مؤثرة تساهم في تحقيق تقدم ملموس وقابل للقياس. ويسهم هذا النهج المستمر في الحفاظ على قوة وشفافية تقاريرنا في مجال الاستدامة، بما يتماشى مع توقعات أصحاب المصلحة.

وسيتّم مشاركة التحديات المتعلقة بهذه المواضيع في المستقبل القريب، بينما نواصل السير نحو تحقيق رؤيتنا المشتركة لمستقبل مستدام.

في عام 2024، قامت **stc** بمراجعة قائمتها لمصفوفة الأهمية النسبية لتكون أكثر دقة في عكس تأثيرات الشركة خلال فترة التقرير، ولتتّماشى مع أولويات أصحاب المصلحة المتغيرة.

تمثلت إحدى التغييرات الرئيسية في توسيع موضوع الحوكمة من "حوكمة مجلس الإدارة" ليصبح "الأخلاقيات المهنية والحوكمة"، مما يعكس تركيزاً أقوى على السلوك الأخلاقي. أما الموضوع الاجتماعي السابق "صحة وسلامة العملاء" فقد تم تعديله ليصبح "الصحة والسلامة والرفاه"، ليشمل التأثيرات على موظفينا أيضاً. كما تم دمج "خصوصية البيانات" و"الأمن السيبراني"، واللذان كانا يُعالجان سابقاً كموضوعين منفصلين، في موضوع شامل واحد هو: "خصوصية البيانات، وأمن المعلومات، وحمايتها".

وقد تم تحديث موضوع "التنوع" ليصبح "التنوع والمساواة والشمول"، مما يعكس التزاماً أقوى بتعزيز بيئة عمل شاملة. كذلك، كما تم توسيع موضوع "إدارة النفايات" ليصبح "إدارة الموارد"، ليشمل نطاقاً أوسع من الممارسات المستدامة.

وتم أيضاً تقسيم الموضوع السابق "الابتكار والشمول الرقمي" إلى مجالين مستقلين أكثر تحديداً وهما: "الابتكار الرقمي وتجربة المستخدم" و"الوصول والشمول الرقمي".

كما أُدرجت موضوعات جديدة في عام 2024 شملت: "إدارة المواهب"، "علاقات العملاء ورضاهم"، "حقوق الإنسان"، و"المساهمة المجتمعية والتنمية"، بما يعكس نظرة شاملة أكثر لتأثيرات **stc** على مستوى الأعمال والمجتمع.

المجتمع

- الوصول والشمول الرقمي
- الابتكار الرقمي وتجربة المستخدم
- الصحة والسلامة والرفاه
- التنوع والمساواة والشمول
- علاقات العملاء ورضاهم
- إدارة المواهب
- المساهمة المجتمعية والتنمية



البيئة

- الطاقة وتغير المناخ
- إدارة الموارد



الحوكمة

- الأخلاقيات المهنية والحوكمة
- خصوصية البيانات وأمن المعلومات وإدارتها
- إدارة سلسلة التوريد
- حقوق الإنسان



الاستدامة في الممارسة العملية

حوكمة الاستدامة في stc

في **stc**، ندرك أن الاستدامة تتجاوز الجوانب البيئية فحسب، فهي تشمل الرفاه الاجتماعي، والنمو الاقتصادي، والتقدم الشامل. وقد ضمّم نموذج حوكمة الاستدامة لدينا لضمان دمج اعتبارات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) في عمليات اتخاذ القرار والهياكل التشغيلية.

يعتمد النموذج على نهج متعدد المستويات يعزز المساءلة والتعاون داخل جميع أقسام الشركة. على المستوى الأعلى، يتم توفير الإشراف الاستراتيجي من قبل الإدارة العليا ممثلة بالرئيس التنفيذي للاستراتيجية والمديرين العامين، حيث يشرفون على المبادرات الرئيسية وتقدمها، بما يضمن توافقها مع الرؤية طويلة الأجل لـ **stc** وأفضل الممارسات العالمية. ويكمل هذا النهج وجود مسؤول مخصص للاستدامة وأبطال الاستدامة، الذين يتولون تنفيذ المبادرات، ومراقبة التقدم، وضمان الالتزام بأطر البيئة والمجتمع والحوكمة ESG.

تُسهّم خطوط التقارير الواضحة والتقييمات الدورية في تعزيز الشفافية، مما يتيح لـ **stc** قياس أدائها في مجال الاستدامة وتكييف استراتيجياتها عند الحاجة. ومن خلال دمج الاستدامة في جميع مستويات الحوكمة لدينا، فإننا لا نعمل على تحقيق أهدافنا فحسب، بل نضمن أيضاً أن تظل عملياتنا مرنة ومسؤولة وجاهزة للمستقبل.

وقد وضعت **stc** الكويت إطاراً منظماً لحوكمة الاستدامة لضمان التنفيذ الفعال لاستراتيجيتها في هذا المجال.

اللجنة الإدارية (جميع الرؤساء التنفيذيين) تشرف على إطار الاستدامة الاستراتيجي وتوافق عليه، بما يضمن اتساقه مع التزامات **stc**. كما تدعم تبني الممارسات المستدامة وتراجع التقرير السنوي للاستدامة.

إدارة الاستدامة (المدير العام – الاتصال المؤسسي) توفر الرقابة على المبادرات وتقدم تقارير دورية للإدارة التنفيذية.

مسؤول الاستدامة يقود تنفيذ برنامج الاستدامة والخطة السنوية والمبادرات الرئيسية، ويشرف على تنفيذ خارطة الطريق الخاصة بالاستدامة.

أبطال الاستدامة يمثلون مختلف القطاعات داخل **stc**، ويدعمون دمج أهداف الاستدامة من خلال تتبع الأداء والتفاعل مع فرقهم.

يضمن هذا النموذج في الحوكمة دمج الاستدامة عبر جميع مستويات المؤسسة، مما يعزز الأثر طويل الأمد ويضمن المواءمة مع الأهداف الاستراتيجية.

التوافق مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs)

في **stc**، نلتزم بربط المجتمعات وبناء مستقبل مستدام. لقد قمنا بمواءمة برامجنا الاستراتيجية مع أهداف التنمية المستدامة (SDGs) للأمم المتحدة، وذلك من خلال خطة استدامة طويلة الأجل. وتشمل أهدافنا الرئيسية تقليل الأثر البيئي، والاستثمار في مواردنا البشرية، ودعم المجتمعات المحلية، وتعزيز البنية التحتية والبرامج.



ورغم التقدم الذي أحرزناه نحو تحقيق هذه الأهداف، فإننا ندرك أن الطريق لا يزال ممتدًا، ونظل ملتزمين بإحداث تأثير فعلي ومستدام.

وقد تم تنظيم جهودنا في مجال الاستدامة ضمن خمسة برامج أساسية: العناية بالبيئة، تمكين الأفراد، تعزيز الابتكار والتقنيات الرقمية، تحسين مستويات المعيشة، العمل بنزاهة وتُعد هذه البرامج حجر الأساس في تعزيز نتائج ESG عبر عملياتنا المختلفة. ومن خلال التركيز على الأثر القابل للقياس، سنواصل تطوير برامجنا، والتعاون مع أصحاب المصلحة، ودفع عجلة التحول الرقمي الذي يدعم الاستدامة طويلة المدى.

المبادرات الرئيسية	الموضوع الجوهري لعام 2024	مواءمة أهداف التنمية المستدامة
دمج بطاريات الليثيوم في الشبكة لاستبدال البطاريات التقليدية من نوع الرصاص الحمضي. تنفيذ مكيفات عاكسة لتحسين كفاءة الطاقة وتقليل انبعاثات الغازات الدفيئة. تقليل الاعتماد على الوقود، خفض الانبعاثات، ودعم الاستدامة البيئية.	الطاقة وتغير المناخ	الهدف 13: العمل المناخي
إدارة وإعادة تدوير النفايات الإلكترونية وغيرها من النفايات الناتجة عن عملياتنا.	إدارة الموارد	الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولين
استبدال وتقليل استخدام البطاقات البلاستيكية التقليدية.	الابتكار الرقمي والتجربة	الأهداف 9: الصناعة والابتكار والبنية التحتية 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولين 13: العمل المناخي

خُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

المبادرات الرئيسية	الموضوع الجوهري لعام 2024	مواءمة أهداف التنمية المستدامة
التحول الرقمي بما يتجاوز مجرد الراحة والكفاءة.	الابتكار الرقمي والتجربة	الأهداف 9: الصناعة والابتكار والبنية التحتية 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولين 13: العمل المناخي
مبادرة تحولية تهدف إلى تعزيز الأثر الاجتماعي وخلق بيئة عمل تدعم الرفاه الشامل.	الصحة والسلامة والرفاه	الأهداف 3: الصحة الجيدة والرفاه 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد
تمكين موظفي stc من خلال منحهم صوتًا ومنصة لإحداث تغيير إيجابي.	التنوع والمساواة والشمول	الأهداف 5: المساواة بين الجنسين 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد
قناة مباشرة مع الموظفين لمعالجة احتياجاتهم ودعمهم في مجالات مثل تطوير المهارات والصحة النفسية. السماح للموظفين بالعمل عن بعد حتى 10 أيام في السنة لدعم التوازن بين العمل والحياة. مضاعفة دقائق منتصف اليوم لمنح الموظفين مرونة أكبر وتعزيز التوازن بين العمل والحياة. للخريجين الجدد لتطوير مهاراتهم واكتساب الخبرة العملية وفرصة التوظيف. تمكين وتطوير الشباب من خلال مهارات عملية وفرص للنمو.	إدارة المواهب	الأهداف 3: الصحة الجيدة والرفاه 4: التعليم الجيد 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد إدارة المواهب
حملة تنظيف الصحراء والشواطئ: مبادرة بالتعاون مع بلدية الكويت. رعاية البرنامج لتمكين الشباب ودعم المبادرات التعليمية المحلية.	المساهمة المجتمعية والتنمية	الأهداف 4: التعليم الجيد 13: العمل المناخي 15: الحياة في البر 17: عقد الشراكات لتحقيق الأهداف
تسليط الضوء على مبادرات ESG والتقدم والأهداف. ضمان التزام الموظفين بقواعد السلوك المهني.	أخلاقيات الأعمال والحوكمة	الهدف 16: السلام والعدل والمؤسسات القوية
الاستثمار في حلول اتصالات ذكية ومتطورة.	خصوصية البيانات وأمنها وإدارتها	الهدف 9: الصناعة والابتكار والبنية التحتية
التعاون مع الجهات الحكومية والموردين لتعزيز أثر الاستدامة.	إدارة سلسلة التوريد	الهدف 17: عقد الشراكات لتحقيق الأهداف
إطلاق برامج للرفاه وتقديم مبادرات للصحة النفسية.	حقوق الإنسان	الهدف 3: الصحة الجيدة والرفاه

أبرز إنجازات البيئة والمجتمع والحوكمة لعام 2024



91%

نسبة حل شكاوى العملاء



90.1%

معدل رضا العملاء



100%

نسبة تغطية شبكتي الجيل الرابع والخامس



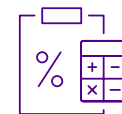
100%

المشتريات الرقمية



4.587 طن

النفايات غير الخطرة المعاد تدويرها



153,508 tCO₂e

إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة (النطاق 1 و 2)



4%

زيادة في عدد مستخدمي تطبيق my stc



90.5%

نسبة الموردين المحليين من إجمالي الموردين



57.4%

نسبة الإنفاق على المشتريات المحلية



24.1%

نسبة الإناث في القوى العاملة



64%

نسبة التكويت في القوى العاملة



391

إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل



0

عدد الاختراقات الفعلية



1078

عدد محاولات الاختراق الإلكتروني



10

عدد الشهادات الحاصلة عليها الشركة في 2024



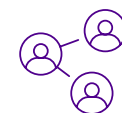
3048 ساعة

إجمالي ساعات تدريب الموظفين



100%

نسبة استكمال تقييم الأداء



2.3 مليون

عدد المشتركين

خطى صغيرة، لإنجازات كبيرة.

الجوائز

جائزة التجربة الشاملة في مجال الوصول اللاسلكي الثابت (FWA) ضمن جوائز LEAD التي ينظمها مجلس SAMENA لعام 2024 - دبي، الإمارات العربية المتحدة
تُكرم هذه الجائزة التطورات الاستثنائية التي حققتها **stc** في حلول الوصول اللاسلكي الثابت، مما يعزز مكانتها الرائدة في تقديم حلول الاتصالات وتقنية المعلومات، وتجربة العملاء المتميزة.



جائزة "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - الكويت" ضمن جوائز الشرق الأوسط للتميز في التكنولوجيا

تُعد جوائز الشرق الأوسط للتميز في التكنولوجيا منصة مرموقة تهدف إلى تكريم رواد الابتكار التكنولوجي. وتعكس هذه الجائزة على مستوى الدولة النهج الاستراتيجي لشركة **stc** في تطوير شبكة الاتصال الخاصة بها، لا سيما من خلال تحسينات متعددة وحلول تعتمد على تقنيات الجيل الخامس (5G).



جائزة الابتكار والإنجاز في نمو العملاء بخدمات (FWA) baity G5 وجائزة "التميز في عمليات الشبكات" خلال منتدى هواي لتحول العمليات

تُكرم هذه الجوائز التقدم الذي أحرزته **stc** الكويت في إدارة الشبكات وموثوقيتها، ووضع معايير جديدة لخدمات وحلول الشبكات الخاصة بـ (FWA) baity 5G في الأسواق الإقليمية. وقد تم تقديم الجوائز خلال منتدى تحول العمليات الذي نظّمته شركة هواي في إسطنبول، تركيا لعام 2024، مما يعكس الدور الريادي لشركة **stc** في تبني وإدارة الحلول الرقمية لخدمة عملائها بشكل أفضل.



جائزة أفضل استخدام رقمي في قطاع التكنولوجيا والاتصالات ضمن جوائز MENA Digital Awards

تُعد جوائز MENA Digital Awards حدثًا مخصصًا للاحتفاء بالابتكار الرقمي والإعلامي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وتسلّط هذه الجائزة الضوء على التزام **stc** المتواصل بتمكين الأعمال في الكويت، لا سيما المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، من خلال حلول رقمية مبتكرة ومتطورة تدعم استراتيجيات التحول الرقمي الخاصة بها.



حصلت stc على المركز الثالث في الكويت "كأفضل شركة رائدة في علاقات المستثمرين" في الكويت

حازت **stc** على المركز الثالث كـ "أفضل شركة في علاقات المستثمرين" على مستوى الكويت خلال حفل جوائز MEIRA لعام 2024، الذي أقيم في العاصمة الإماراتية أبوظبي.



stc و solutions by stc تحصدان جائزتين من جلوبال بيزنس

فازت **stc** بجائزة "أفضل شركة اتصالات في مجال الحوكمة المؤسسية - الكويت 2024"، وفازت شركتها التابعة **solutions by stc** بجائزة "أفضل منصة رقمية لتجربة العملاء للشركات - My Business - الكويت 2024" وذلك في حفل توزيع جوائز جوبال بيزنس وتلوك (GBO) والذي أقيم في دبي، الإمارات العربية المتحدة، بهدف تكريم المؤسسات التي أظهرت إنجازات بارزة في فئات مختلفة تتعلق بالأعمال والابتكار.



stc تحصد جائزة "المسؤولية المجتمعية في ريادة الأعمال" عن مبادرة weyak

حصلت **stc** على جائزة "أفضل إطار عمل للمسؤولية المجتمعية للشركات في مجال ريادة الأعمال عن مبادرتها "weyak - الكويت 2024" من قبل مجلة انترناشيونال فاينانس المرموقة (IFM)، وهي مجلة مالية دولية متخصصة في تقييم مواهب الصناعة ومهارات القيادة. تأتي هذه الجائزة تقديرًا للأنشطة والبرامج التي أطلقتها مبادرة "weyak"، المبادرة المتخصصة التي أطلقتها شركة الاتصالات الكويتية في إطار المسؤولية المجتمعية للشركات والذي يركز على دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة ورواد الأعمال في الكويت.



خُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

الأداء المالي لشركة stc

2024	2023	2022	
2.3	2.3	2.3	عدد المشتركين (بالمليون)
336.5	327.4	336.4	الإيرادات (بملايين الدنانير الكويتية)**
85.3	85.1	82.0	الأرباح قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإهلاك (مليون دينار كويتي)
25.3%	26.0%	24.4%	هامش EBITDA (%)**
31.4	32.7	33.2	صافي الربح (مليون دينار كويتي)*
9.3%	10.0%	9.9%	هامش صافي الربح (%)**
31	33	33	ربح السهم (فلس)*
240.5	243.9	241.4	حقوق المساهمين (مليون دينار كويتي)
241	244	242	القيمة الدفترية للسهم (فلس)

* يشمل صافي الربح للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2024 مصروفًا غير متكرر بقيمة 1.9 مليون دينار كويتي ضمن خطة تقاعد الموظفين. وبلغ صافي الربح المعدل بعد استبعاد هذا البند 33.3 مليون دينار كويتي، بنمو قدره 1.8%.

** تم إعادة تصنيف بعض الأرقام المقارنة في عام 2023 لتتوافق مع التصنيف المستخدم في البيانات المالية للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2024. لا تؤثر هذه التعديلات على صافي الدخل المفصّل عنه سابقاً أو المركز المالي أو التدفقات النقدية.

خُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.



نموذج أعمالنا

يرتكز نموذج أعمالنا على خلق قيمة طويلة الأجل لجميع أصحاب المصلحة، من خلال التركيز على الابتكار، والاستدامة، والتميز التشغيلي. نحن نولي أولوية قصوى لرضا العملاء من خلال تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة، بما يضمن تلبية احتياجاتهم، وتحقيق النمو، وتعزيز ريادتنا في السوق.

كما نعمل على بناء علاقات قوية مع موظفينا من خلال ترسيخ ثقافة التعاون والتطوير والرفاه الوظيفي. ونتعاون مع الموردين والشركاء لتحقيق النجاح المشترك، مع الالتزام بالممارسات الأخلاقية والمحافظة على المسؤولية البيئية. ويظهر التزامنا تجاه المساهمين من خلال الأداء المالي المستدام، الشفافية في الحوكمة، والاستثمارات الاستراتيجية.

نحن ملتزمون بإحداث تأثير إيجابي في المجتمعات التي نعمل بها، من خلال المساهمة في الاستدامة المجتمعية والبيئية، والامتثال للوائح ذات الصلة، والتوافق مع أفضل الممارسات العالمية.

القوة المالية

- بدعم من مجموعة **stc** الرائدة في المنطقة
- نمو مالي مستدام ومستقر
- مستثمر استراتيجي في المشاريع الجديدة

القوة التشغيلية

- شركة رائدة في تقديم الخدمات الرقمية
- الاستباقية في تبني التقنيات المتقدمة لتعزيز الكفاءة التشغيلية
- شريك استراتيجي فعال مع العديد من الجهات المحلية والعالمية لدفع عجلة التحول الوطني

رأس المال البشري

- ثقافة الابتكار والشمولية
- استقطاب أفضل المواهب في القطاع والحفاظ عليها
- تمكين الموظفين بخبرات عالمية

قوة الابتكار

- شركة رائدة في تطبيق تقنيات الجيل القادم
- دفع التحول الرقمي من خلال مبادرات جسورة
- مشاركات عالمية لتعزيز الابتكار

خُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

الركيزة الأولى: تمكين الأفراد

1

خطى صغيرة،
إنجازات كبيرة.

الاستثمار في كوادرنا البشرية

يُعد تمكين الأفراد جوهر مسؤوليتنا الاجتماعية. نحن نسعى لخلق بيئة عمل تمكّن كل فرد من امتلاك الأدوات والمعرفة والثقة التي يحتاجها للقيادة، والابتكار، والنمو. ومن خلال تعزيز ثقافة تشجّع على المبادرة وتحثي بالنجاح، نُمكّن موظفينا من الازدهار وتحقيق تأثير فعال وملموّس.

يتجاوز التزامنا حدود بيئة العمل، حيث نعمل على تحسين جودة الحياة للأفراد والمجتمعات. ومن خلال دعم الممارسات المستدامة، وتعزيز الحوكمة البيئية، ودفع عجلة النمو الاقتصادي، وتمكين الرفاه الاجتماعي، فإننا نسعى إلى بناء مستقبل أكثر مرونة وازدهاراً للجميع.

وفي الأقسام التالية، نسلّط الضوء على جهودنا المستمرة والإجراءات الملموسة التي تبين التزام **stc** بالدمج، وتحقيق الأثر، وتحسين مستوى المعيشة للأفراد والمجتمعات التي نخدمها.

إدارة الأداء

في بيئة سريعة التغير والتطور المستمر، يُعد بناء قوة عاملة قوية وقادرة أمراً أساسياً للنجاح طويل الأمد.

ولا تقتصر التزاماتنا على جذب المواهب فقط، بل تشمل أيضاً تطويرها من خلال نظام لإدارة الأداء يعزز النمو والتحسين المستمر. يدعم هذا النهج التميز على المستوى الفردي والمؤسسي، من خلال الاستخدام الذكي للموارد، وتشجيع المساءلة، وضمان توافق مساهمات الموظفين مع طموحاتنا الأوسع في مجال الاستدامة.

يعتمد تقييم الأداء على مقياس تقييم مكوّن من 5 درجات:

التقييم	الدرجة	الوصف
4.6-5	5	متفوق (Leading)
3.7-4.5	4	يلبي التوقعات (Performing)
2.8-3.6	3	قيد التطوير (Developing)
1.9-2.7	2	يحتاج إلى تحسين (Needs Improvement)
1-1.8	1	ضعيف (Poor)

دورة إدارة الأداء:

1. تحديد الأهداف (Objective Settings)
يتم وضع مؤشرات الأداء الذكية (SMART KPIs) للموظفين في يناير.

2. مراجعة منتصف العام (Mid-Year Review)
يقوم المدراء المباشرون بإجراء مراجعة أداء منتصف العام مع جميع الموظفين حول الأهداف والكفاءات في يوليو.

3. تقييم 360 درجة (Appraisal 360)
يتم اختيار مجموعة تقييم الأقران لتقييم السلوك، ويتم تقييم الموظفين من قبل مجموعة الأقران في نوفمبر.

4. تقييم الأهداف السنوي (Objectives Appraisal)
يتم تنفيذ عملية التقييم السنوي لجميع الموظفين بناءً على الأهداف والكفاءات في ديسمبر.

5. معايرة الأداء (Performance Calibration)
تتم معايرة التقييم النهائي لجميع الموظفين حسب التوزيع المعتمد، والموافقة على التقييم النهائي تتم في يناير.

آلية التظلم على تقييم الأداء السنوي

قامت **stc** الكويت بتأسيس آلية واضحة للموظفين لتقديم التظلمات على تقييماتهم السنوية. بعد إغلاق دورة التقييم، يُمنح الموظفون فترة 7 أيام عمل لتقديم التظلمات، يتم الإعلان عنها عبر قنوات التواصل الرسمية.

يجب أن تتضمن التظلمات أسباباً محددة، وأدلة، ووثائق داعمة؛ ويتم رفض التظلمات التي لا تستوفي هذه المتطلبات أو تخالف السياسات المعتمدة.

100%

من الموظفين بدوام كامل (FTEs) في **stc** الكويت
تلقوا مراجعة أداء خلال عام 2024

خُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.



متوسط إجمالي ساعات العمل لكل موظف – 7.62 ساعة

إجمالي ساعات التدريب	متوسط ساعات التدريب لكل موظف	
ساعة 2028	6.6 ساعة	تدريب الموظفين الذكور
ساعة 1020	10.7 ساعات	تدريب الموظفات الإناث
ساعة 48	1.7 ساعة	الإدارة العليا
ساعة 512	4.1 ساعة	الإدارة المتوسطة
ساعة 3048	7.62 ساعة	الموظفين

تدريب قواعد السلوك المهني والأخلاقيات

أطلقت **stc** الكويت برامج توعية وتدريب شاملة حول مكافحة الفساد تستهدف الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة والشركاء التجاريين، وذلك ضمن التزامها الأوسع بالأخلاقيات المهنية والامتثال التنظيمي.

وتُرشّخ مبادئ مكافحة الفساد عبر مدونة قواعد السلوك المهني والأخلاقيات التي تتناول موضوعات منها: الرشوة، ومدفوعات التسهيل، وتضارب المصالح.

يخضع جميع الموظفين لبرنامج تدريبي إلكتروني مكوّن من خمس وحدات، تشمل: جلسة تعريفية تمهيدية، أربع وحدات تدريبية تغطي 16 مجالاً من مخاطر النزاهة.

3048 ساعة

إجمالي ساعات التدريب لعام 2024
2,464 ساعات التدريب الحضوري
584 ساعات التدريب الإلكتروني

تشرف لجنة التظلم بشأن تقييم الأداء، برئاسة الرئيس التنفيذي للموارد البشرية (CHRO)، على هذه العملية. وتشمل الأطراف المعنية كلاً من: إدارة الأداء، والشؤون القانونية، وشركاء الأعمال في الموارد البشرية. ويتم قياس رضى الموظفين الذين يستخدمون هذه الآلية عبر استبيان "مؤشر تجربة الموظف". كما تُراجع وثيقة إجراءات التظلم مرة واحدة على الأقل سنوياً بمشاركة الجهات المعنية، لتقييم النتائج ومعالجة أي مشكلات وضمان الامتثال للأنظمة الداخلية والخارجية. وتُراقب فعالية الآلية عبر المراجعات السنوية، ونتائج التدقيق، والملاحظات التشغيلية، وتوثيق نتائج التظلمات والحلول المتخذة.

نهج التدريب وتقييم الاحتياجات

يُعدّ موظفونا المحرّك الأساسي لنجاحنا، ونموّهم المهني ركيزة لمستقبلنا. وفي قطاع سريع التطور، يُعدّ التعلّم المستمر أولوية استراتيجية لضمان تقدّم الأفراد وتعزيز مرونة المنظمة على المدى الطويل. ولتوجيه الجهود التدريبية بدقة، نفقّذ تقييم احتياجات التدريب (TNA) لتحديد المتطلبات التعليمية لكل فئة وظيفية. وتُعرض إحصاءات التدريب لعام 2024 في الجدول التالي.

خطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

التمكين من خلال التقدير

الناس هم جوهر تقدّمنا، ولهذا نلتزم باستراتيجية مكافآت تقدّر الأداء والإمكانات معًا، بما يعزز التفاعل، ويدفع نحو التميز، ويدعم النمو المستدام.



منظومة عادلة وتنافسية وهادفة

لقد قمنا ببناء إطارًا تعويضيًا يتجاوز مفهوم الراتب، ليشمل التقدير، والرفاهية، والنجاح على المدى الطويل:

- **هيكل رواتب تنافسي**
يعتمد على مراجعات دورية للسوق لضمان جذب أفضل الكفاءات والاحتفاظ بها.
- **حوافز قائمة على الأداء**
تكافئ الأداء العالي من خلال برامج مكافآت مرنة تُشجّع على الابتكار والقيادة.
- **مزايا شاملة**
تشمل الرعاية الصحية، والتخطيط المالي، وتحقيق توازن الحياة العملية، مما يدعم الموظفين في جميع جوانب حياتهم.

من خلال الاستثمار في نظام مكافآت عادل يركز على المستقبل، فإننا لا نُعزز فقط تقديرنا لقيمة مساهمات موظفينا، بل نرسخ أيضًا ثقافة مؤسسية تقوم على التقدير، والاستدامة، والنمو المتبادل. وتجدر الإشارة إلى أن **stc** الكويت لا تطبق حاليًا أي خطة لملكية الأسهم للموظفين (ESOP).

تعزيز الشمولية، والسلامة، والرفاهية

يلعب قسم الموارد البشرية دوراً محورياً في دمج الاستدامة عبر مختلف أقسام الشركة، مع تركيز خاص على رفاه الموظفين. فوجود قوة عاملة تتمتع بالصحة، وتحظى بالدعم، وتمتلك فرصاً للنمو، يُعد من الركائز الأساسية للاستقرار المؤسسي والأداء على المدى الطويل.

يقود قسم الموارد البشرية العديد من المبادرات التي تعزز الصحة النفسية، والتوازن بين الحياة المهنية والشخصية، والرفاه العام، بما يضمن حصول الموظفين على الدعم اللازم في حياتهم المهنية والخاصة. وتتوافق هذه الجهود مع التزامات الشركة الأوسع تجاه التنوع، والشمولية، والتطوير المستمر.

ومن خلال تعزيز بيئة عمل إيجابية وشاملة، يُسهم قسم الموارد البشرية في تقليل معدل دوران الموظفين، ورفع معدلات الرضا الوظيفي، مما يقلل من التكاليف البيئية والتشغيلية المرتبطة بعمليات التوظيف والإعداد المتكررة. ويُعد هذا النهج جزءاً من هدف الشركة الأشمل للحفاظ على منظمة مرنة ومسؤولة.

تعريف للقوى العاملة

2024	2023	2022	
391	417	434	إجمالي الموظفين بدوام كامل (FTE)

نقوم بتوفير بيانات تفصيلية حول القوى العاملة لدينا بناءً على التنوع الجيلي، والتنوع بين الجنسين، والمستويات الوظيفية للموظفين بدوام كامل (FTE). في عام 2024، لم يكن لدى الشركة أي موظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة؛ ومع ذلك، نخطط لإطلاق مبادرات توظيف تركز على دمج ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن فرق العمل خلال السنوات القادمة.

الملك الوظيفي	2022	2023	2024	% في 2022	% في 2023	% في 2024
حسب الفئة العمرية						
أقل من 30 سنة	60	55	67	14%	13%	17%
من 31 إلى 50 سنة	354	340	297	82%	82%	76%
أكثر من 50 سنة	20	22	27	5%	5%	7%
حسب الجنس						
النساء	94	88	94	21.7%	21.1%	24.1%
الرجال	340	297	305	78.3%	78.9%	75.9%

بالجدول التالي، يتم عرض توزيع موظفي **stc** عبر مختلف الفئات الوظيفية التي تتراوح بين المناصب التنفيذية والإدارية العليا إلى الوظائف المبتدئة. يمكن عزو الزيادة الملحوظة في بعض الفئات إلى دمج شركة **solutions by stc** ضمن **stc** في عام 2024.

2024	2023	2022	
7	7	8	الإدارة التنفيذية
22	36	39	الإدارة العليا
121	129	123	الإدارة المتوسطة
241	252	272	الموظفون



نسبة النساء في الإدارة العليا والتنفيذية



نسبة النساء في الإدارة المتوسطة والإشرافية

خطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

التكويت

تفخر **stc** الكويت بدعم رؤية الدولة نحو اقتصاد أقوى وأكثر شمولاً. وتُعد مبادرة التكويت الوطنية خطوة محورية نحو تمكين الكفاءات الوطنية وتعزيز دور القطاع الخاص. ومن خلال مختلف أقسام الشركة، اتخذنا خطوات واضحة لدعم هذا الهدف. نحن نعمل بنشاط على استقطاب الكفاءات الكويتية من خلال المشاركة في معارض التوظيف والفعاليات المهنية، مما يتيح لنا التواصل المباشر مع الخريجين وأصحاب الخبرة على حدٍ سواء. ويعكس هذا النهج التزامنا بفتح آفاق مهنية حقيقية وبناء مسارات مهنية طويلة الأجل للمواهب الوطنية.

كما نستثمر في تطوير موظفينا الكويتيين من خلال برامج تدريب مصممة خصيصاً لبناء المهارات الأساسية اللازمة للنمو المهني، إلى جانب توفير منصة تعليم إلكتروني متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. وقد تم تصميم بيئة العمل لدينا لدعم واستبقاء الكفاءات الكويتية المتميزة، حيث نوفر مزايا تنافسية ونعزز مبدأ التوازن بين الحياة العملية والشخصية لضمان شعور الموظفين بالتقدير والتحفيز.

وقد ركزنا على خلق فرص وظيفية ومسارات نمو من داخل الشركة، حيث نتيح لموظفينا فرصاً للتنقل الداخلي، ومسارات تطوير منظمة، وبرامج إرشاد تساعدكم على التقدم المهني وتحقيق كامل إمكاناتهم، بما يسهم أيضاً في تحقيق النجاح المستدام لـ **stc**.

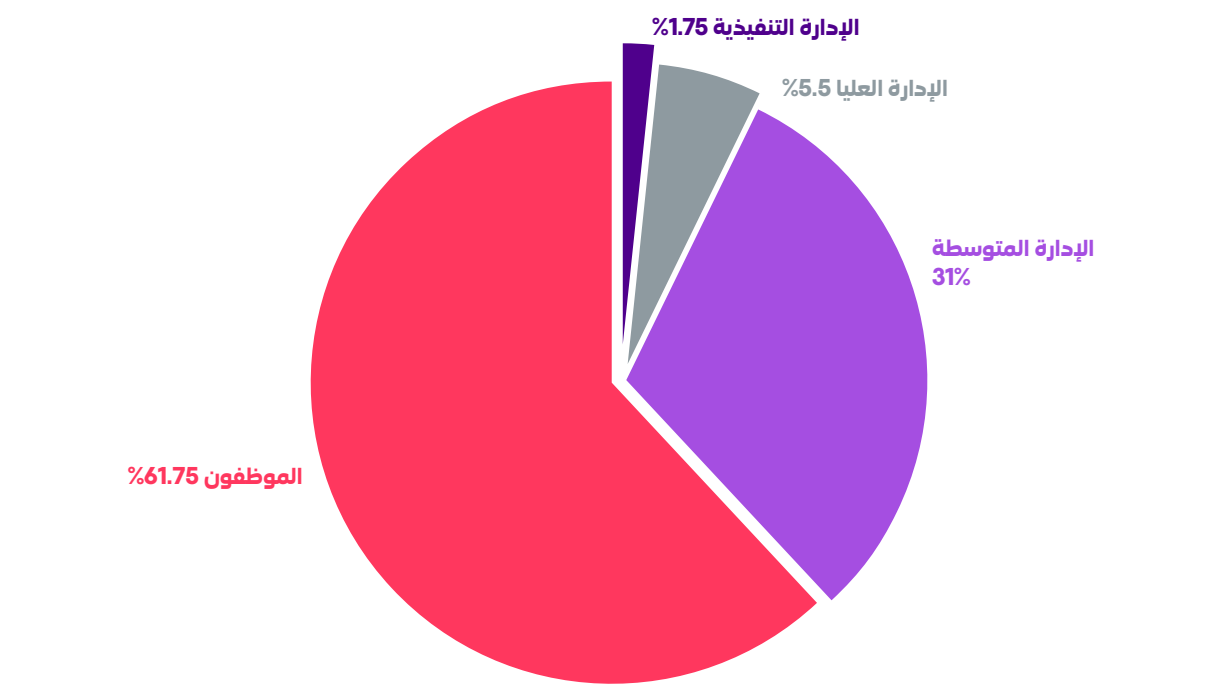
ويعكس التزامنا بالتكويت هدفاً مزدوجاً يتمثل في دعم التنمية الوطنية، وبناء مستقبل أقوى لأعمالنا. فمن خلال تمكين المواهب الكويتية، نثري منظمنا بوجهات نظر جديدة، ونعزز ثقافة الابتكار، ونضمن استمرار النمو والقدرة على التكيف في قطاع الاتصالات المتغير باستمرار.

عدد الموظفين الكويتيات	66
عدد الموظفين الكويتيين	166
نسبة التكويت لعام 2024	64%
نسبة التكويت في الإدارة العليا لعام 2024	61.7%

تُعد **stc** الكويت مؤسسة مستدامة تفكر في المستقبل، وتؤمن بأن التنوع والشمول عنصران أساسيان في بناء بيئة عمل مزدهرة. إن احتضان وجهات النظر والخبرات الفريدة التي يتمتع بها موظفونا يخلق بيئة يُسمع فيها صوت الجميع ويُقدَّر، مما يعزز الابتكار ويقوي علاقتنا بالمجتمعات التي نخدمها ويدعم نجاحنا على المدى الطويل.

ورغم حفاظنا على معدلات عالية من التكويت، حيث يشكّل المواطنون الكويتيون نسبة كبيرة من القوى العاملة لدينا، إلا أن فريق عملنا يزدهر بتنوعه الثقافي والإثني. ومن أجل تعزيز هذا التنوع والاحتراف به، نستمع بفعالية إلى زملائنا ونتعلم من تجاربهم، ونسعى باستمرار إلى خلق بيئة عمل داعمة ومرحبة بالجميع.

إن التزام **stc** الكويت بالتنوع والشمول يجسد رؤية واضحة في جعل الشركة مكاناً يزدهر فيه الجميع ويساهمون من خلاله في تحقيق أهدافنا المشتركة.



تمثيل المرأة في القوى العاملة

تواصل **stc** الكويت تعزيز التنوع بين الجنسين من خلال مبادرات تدعم توظيف المرأة واستمرارها في مختلف أقسام الشركة. وتأتي هذه الجهود ضمن استراتيجية أشمل تهدف إلى خلق بيئة عمل توفر فرص نمو ونجاح متكافئة لجميع الموظفين.

وبدلاً من فرض أهداف توظيف إلزامية، تعتمد **stc** الكويت نهجاً مرناً يمكّن الإدارات من المساهمة في تحقيق التوازن بين الجنسين بطرق تتناسب مع طبيعة عملها. وهذا النهج يمنح الفرق حرية تكييف استراتيجيات إدارة المواهب بما يتماشى مع أهداف الشركة في مجال التنوع، مع الحفاظ على مسؤوليتهم المباشرة في تطبيق هذه السياسات.

متوسط نسبة الأجور بين الإناث والذكور حسب الفئة الوظيفية

الإدارة العليا	88%
الإدارة التنفيذية الصغرى	99%
الإدارة المتوسطة	100%
المتخصصون	103%
الموظفون	101%
الأجر الأساسي لمستوى الدخل مقارنةً بالحد الأدنى المحلي للأجور	100%

الموظفين الجدد ومعدل الدوران الوظيفي

كل رحلة ناجحة تبدأ بانطلاقة قوية.

لذلك نولي أهمية كبيرة لتجربة الانضمام الأولى، لضمان أن يشعر الموظفون الجدد بالترحيب، والاطلاع، والتحفيز منذ اليوم الأول. ومن خلال توفير الموارد والدعم المناسب، نمهّد الطريق للنمو المستدام، والمساهمات الفعّالة، ومسار وظيفي مجزٍ ضمن بيئة عمل ديناميكية ومبتكرة.

عدد الموظفين الذكور الجدد	26
عدد الموظفات الإناث الجدد	21
أقل من 30 عاماً	29
بين 31 و50 عاماً	17
أكثر من 50 عاماً	1
إجمالي عدد الموظفين الجدد	47

دور دوران الموظفين في تجديد الطاقات

ارتفع معدل دوران الموظفين هذا العام بشكل متعمّد نتيجة إطلاق برنامج ”وفاء“، وهي مبادرة تهدف إلى تكريم الموظفين الذين أمضوا سنوات طويلة في خدمة الشركة، وذلك من خلال تقديم حزم نهاية خدمة سخية تقديراً لإسهاماتهم القيّمة.

وفي الوقت ذاته، شكّل هذا التوجه الاستراتيجي فرصة لفتح المجال أمام المواهب الصاعدة داخل المنظمة، مما أتاح للجيل الجديد من القادة الفرصة للنمو والابتكار والمساهمة في رسم مستقبل **stc**.

تعزيز كفاءة التوظيف: مزايا نظام Taleo

في **stc** الكويت، ندرك أن تجربة الموظف المتميزة تبدأ من اليوم الأول، ولذلك نحرص على تحسين رحلة الموظف الجديد من خلال تقديم عملية سلسلة وفعالة وجذابة لكل مرشح ينضم إلينا. وفي عام 2024، واصلنا استخدام Taleo، وهو نظام تتبع طلبات التوظيف السحابي الذي أحدث نقلة نوعية في كيفية جذبنا للمواهب وضمها إلى فريق العمل.

لماذا اخترنا Taleo؟

هذا التحول الرقمي لا يهدف فقط إلى تسريع العملية، بل إلى تحقيق نمو ذكي ومستدام، حيث يوفر Taleo مزايا متعددة لكل من المرشحين والشركة:

• طلبات توظيف مبسطة

واجهة استخدام سهلة وبديهية تتيح للمرشحين التقديم وتتبع حالة طلباتهم بسهولة، مما يعزز الشفافية والتفاعل منذ البداية.

• تسريع اتخاذ قرارات التوظيف

يتيح للنظام لفرق التوظيف إدارة الطلبات وإجراء المقابلات وتقديم العروض الوظيفية بسرعة، مما ساهم في تقليص دورة التوظيف من أسبوعين إلى 4-5 أيام فقط.

• سهولة الوصول عبر السحابة

منصة Taleo السحابية تضمن وصولاً آمناً في أي وقت ومن أي مكان عبر الحاسوب أو الأجهزة الذكية، مما يتيح اعتماد العروض رقمياً وتقليل الأعمال الورقية والأخطاء المحتملة.

• نهج أكثر ذكاءً واستدامة

يُمكّننا Taleo من:

• تقليل استهلاك الورق

إدارة جميع الوثائق رقمياً بدون الحاجة إلى طباعة العقود أو الطلبات.

• خفض استهلاك الطاقة

أتمتة وتبسيط سير العمل في التوظيف يقلل من استخدام الموارد غير الضرورية.

• تقليل تنقلات المرشحين

السرعة والشفافية في العملية تقللن الحاجة إلى اللقاءات الشخصية المتكررة، مما يساهم في تقليل الانبعاثات الناتجة عن وسائل النقل.

• توظيف ذكي، تأثير أقوى

لقد حسن التحول الرقمي لعملية التوظيف في **stc** من الكفاءة التشغيلية، ودعم أهداف الاستدامة من خلال تقليل الاعتماد على الورق، وتسريع الإجراءات، وتبسيط العمليات.

ويُعد اعتماد Taleo خطوة استراتيجية في مواءمة العمليات التشغيلية مع أولويات الشركة في مجالات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG)، مما يساهم في تحسين تجربة المرشحين وتعزيز ممارساتنا المستدامة والمرنة.

بيانات دوران الموظفين

النسبة %	العدد	
14.1%	59	دوران الذكور
3.6%	15	دوران الإناث
1.7%	7	أقل من 30 عاماً
13.7%	57	بين 31 و50 عاماً
2.4%	10	أكثر من 50 عاماً
17.7%	74	إجمالي عدد الموظفين المغادرين

معدلات دوران الموظفين 2022 - 2024

السنة	معدل دوران الموظفين
2022	12.1%
2023	9.9%
2024	17.7%

مزايـا الموظفين ورفاهيتهم

مزايـا الموظفين

- خطوط اتصال صوتية وبيانات مجانية
- خصم بنسبة 50% على خطوط العائلة
- تقسيط سنوي للأجهزة
- رسوم المدارس
- تذكرة طيران سنوية للمغتربين
- مزايـا التأمين الطبي - تلتزم **stc** بإعطاء الأولوية لصحة وسلامة الموظفين من خلال التقييم المستمر وتحسين تغطية التأمين الطبي، ويهدف هذا النهج إلى ضمان بقاء المزايا الصحية تنافسية مقارنةً بمعايير السوق، مع الاستجابة للاحتياجات المتغيرة للموظفين وعائلاتهم.

أطلق حديثاً في عام 2024

- **القروض الحسنة** - في عام 2024، أطلقت **stc** الكويت برنامجاً للقروض الحسنة كإحدى مبادرات الدعم المالي الموجهة للموظفين المؤهلين، من دون فوائد. يهدف البرنامج إلى مساعدة الموظفين في تلبية احتياجاتهم المالية العاجلة أو الشخصية، بما يعزز رفاههم العام وأمنهم المالي.
- **مزايـا الهواتف النقال** - في عام 2024، طرحت **stc** بدلات محسنة للهواتف النقالة ومزايا للأجهزة، وذلك لدعم احتياجات الموظفين في مجال الاتصالات، وتعزيز كفاءتهم في العمل عبر تسهيل تواصلهم الرقمي.

نظرة عامة على مزايـا موظفي **stc**

في **stc**، نؤمن بأن الاستثمار في كوادرنـا هو الأساس لنجاحنا. وقد ضـممت باقـة المزايا الشاملة لدينا بعناية لدعم رفاه الموظفين، وتعزيز استقرارهم المالي، وتحقيق التوازن بين حياتهم المهنية والشخصية. فيما يلي أبرز عناصر برنامج المزايا لدينا:

مزايـا الموظفين

- **خطوط مجانية للمكالمات والبيانات** - يحصل جميع الموظفين على خدمات مجانية للمكالمات والبيانات المتنقلة، بما يضمن تواصلًا سلساً واتصالًا دائمًا.
- **خصم 50% على خطوط العائلة** - نمد مزاينا في مجال الاتصالات إلى عائلات الموظفين من خلال تقديم خصم بنسبة 50% على ما يصل إلى ثلاثة خطوط عائلية.
- **برنامج تقسيط الأجهزة** - يمكن للموظفين الاستفادة من خطط سنوية لتقسيط أحدث الأجهزة الذكية، مع خيارات دفع مرنة تُخصم مباشرة من الراتب الشهري.

الدعم العائلي والتعليمي

- **بدل التعليم** - ندعم الموظفين ممن لديهم أطفال في سن الدراسة من خلال تعويض جزئي لرسوم المدارس، بما يعكس التزامنا بدمج متطلبات العمل والحياة الأسرية.
- **تذكرة سفر سنوية للمغتربين** - لتعزيز الروابط مع الوطن الأم، الموظفون المغتربون مؤهلون للحصول على تذكرة سفر سنوية ذهابًا وإيابًا.
- **إجازة ولادة** - توفر سياسات إجازة للأمومة والأبوة والتبني لدعم الوالدين في المراحل الأساسية من حياتهم الأسرية.
- **إجازة الزواج والامتحانات والحج** - يمكن للموظفين الاستفادة من إجازات إضافية للمناسبات الشخصية الهامة، بما في ذلك الزواج، والامتحانات الأكاديمية، وأداء فريضة الحج.
- **إجازة تعزية** - في حال فقدان أحد أفراد الأسرة المباشرين، توفر للموظف إجازة مدفوعة الأجر لدعمه عاطفيًا وشخصيًا.



إعادة تعريف يوم العمل

نؤمن بأن بيئة العمل الصحية تبدأ بالاستماع. ومن خلال منح الموظفين مساحة للمشاركة في كيفية تنظيم يوم عملهم، نرسخ ثقافة قائمة على الثقة والاحترام وتمكين الأفراد.

إطار عمل مرّن لقوة عاملة مزدهرة

• جداول عمل قائمة على الاختيار

في عام 2019، أطلقنا استطلاعًا على مستوى الشركة دعا الموظفين لاختيار جدول العمل الأنسب لأسلوب حياتهم وإيقاع إنتاجيتهم، لأننا نؤمن بأن الناس يؤدون عملهم على أكمل وجه عندما يشعرون بأن رأيهم هام.

• ساعات عمل قابلة للتعديل

إن نهجنا في إدارة الوقت يتجاوز السياسات التقليدية، فمن خلال تطبيق ساعات عمل مرنة ندعم ثقافة عمل أكثر إنسانية ومرونة، نُعزز رفاهية الموظفين، وتدعم الاحتفاظ بهم، وتشجع على المشاركة المستمرة.

من خلال تمكين موظفينا من تشكيل روتينهم اليومي، فإننا نُسهّم في خلق بيئة عمل تعزز التوازن والإنتاجية في آنٍ واحد، مما يعزز نجاح الأفراد واستدامة المؤسسة على حدٍ سواء.

الإجازات السنوية		
الإدارة التنفيذية – 45 يوماً	الإدارة العليا – 35 يوماً	الإدارة المتوسطة والصغرى – 30 يوماً
أنواع الإجازات الأخرى		
إجازة مرضية 5 أيام	إجازة الأمومة 70 يوماً	
إجازة بدون راتب 30 يوماً	إجازة الأبوة يومان	
إجازة الامتحانات 10 أيام	إجازة الحج 21 يوماً	
إجازة تعزية 3 أيام	إجازة الزواج 7 أيام	
إجازة طارئة/ اعتيادية 5 أيام	إجازة مرافقة مريض 15 يوماً	

المزايا الطبية والرفاهية

- **تأمين طبي شامل** - يتم تقييم وتطوير خطط التأمين الطبي لدينا بشكل مستمر لضمان بقائها شاملة وتنافسية، وتشمل التغطية الموظفين وأفراد أسرهم المباشرين.
- **تغطية التأمين على الحياة** - توفر **stc** تأمينًا جماعيًا على الحياة، بما يضمن الحماية المالية للعائلات في حال وفاة الموظف.
- **إجازة مرضية وإجازة طارئة** - يحق للموظفين الحصول على إجازة مدفوعة الأجر في حالات المرض أو الطوارئ، بما في ذلك المواعيد الطبية والحالات الصحية الحرجة.

الإجازات والمرونة

- **إجازة سنوية مدفوعة الأجر** - توفر إجازة سنوية سخية مدفوعة الأجر لتعزيز الراحة والاستجمام
- **ساعة عمل مرنة يوميًا** - يحق للموظفين الاستفادة من ساعة عمل مرنة واحدة يوميًا، بما يساهم في تحسين إدارة الوقت وتحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية.
- **إذن شخصي شهري لأربع ساعات** - يمكن للموظفين الحصول على ما يصل إلى أربع ساعات شهريًا لقضاء شؤونهم أو مواييدهم الشخصية دون أي خصم من الراتب.

المزايا المالية

- **القروض بدون فوائد (أطلقت في 2024)** - لتعزيز الرفاهية المالية، أطلقت **stc** برنامج قروض بدون فوائد لدعم الموظفين في حالات الحاجة المالية الشخصية أو الطارئة.
- **المكافآت السنوية وزيادات الاستحقاقية** - يضمن نظام المكافآت السنوية المعتمد على الأداء وزيادات الاستحقاقية الاعتراف العادل بمساهمات الموظفين ومكافأتهم عليها.
- **البدلات** - تقدم **stc** بدلات متنوعة تشمل بدل النوبة، تعويض النوبة الليلية، بدل سماعات الرأس، بدل الاستدعاء، وبدل الوقود وذلك بناءً على متطلبات الوظيفة.
- **مخصصات التقاعد ونهاية الخدمة** - ندعم التخطيط المالي طويل الأمد من خلال نظام محدد لمستحقات نهاية الخدمة، بما يتوافق مع قوانين العمل المحلية وتوقعات التقاعد.

نماذج العمل المرّن ودعم الموظفين

- **العمل من المنزل (أدخل في 2024)** - كجزء من التزامنا بنماذج العمل المرنة، يحق للموظفين المؤهلين العمل عن بُعد، مدعومين بالأدوات الرقمية اللازمة.
- **برنامج الخصومات المؤسسية** - يتمتع موظفو **stc** بإمكانية الحصول على خصومات حصرية على مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات، بدءًا من التجزئة وحتى مجالات الرفاهية والسفر.

خُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.



إجازة الولادة

في **stc**، نعتبر إجازة الولادة عنصراً أساسياً في دعم موظفينا لتحقيق التوازن بين المسؤوليات المهنية والعائلية. نوفر 70 يوماً من إجازة الأمومة ويومين من إجازة الأبوة، تأكيداً لالتزامنا بتهيئة بيئة عمل تراعي متطلبات الحياة الأسرية وتدعم موظفينا في مختلف مراحل حياتهم.

الرجال	النساء	
14	2	عدد من حصلوا على إجازة ولادة
14	2	عدد من عادوا إلى العمل
13	2	عدد من ظلوا على رأس عملهم بعد 12 شهراً (معدل الاحتفاظ)
100%	100%	معدل العودة إلى العمل
93%	100%	معدل الاحتفاظ

البرامج الموجهة للموظفين

تأسيس وحدة تجربة الموظف

انسجاقاً مع التزامنا بتهيئة بيئة عمل مزدهرة تتمحور حول الإنسان، أنشأت **stc** الكويت وحدة مخصصة لتجربة الموظف ضمن إدارة الموارد البشرية. وتتولى هذه الوحدة مسؤولية الإشراف على كامل رحلة الموظف وتطويرها، بدءاً من مرحلة الانضمام وحتى انتهاء الخدمة، مع تركيز خاص على بناء بيئة عمل شاملة، محفزة، وتمكينية.

من خلال إرساء رفاهية الموظفين ورضاهم في صميم عمليات الشركة، تسعى وحدة تجربة الموظف إلى تحقيق ما يلي:

- تعزيز تفاعل الموظفين من خلال مبادرات مدروسة ومؤثرة.
- الارتقاء بمستوى التواصل الداخلي وترسيخ مبدأ الشفافية.
- بناء ثقافة عمل قائمة على الدعم المتبادل، والتقدير المستمر، والتعاون الفعال.

ويعتمد فريق تجربة الموظف على البيانات، والرؤى، وملاحظات الموظفين في تطوير استراتيجياته بشكل مستمر، بما يضمن أن يشعر كل موظف بأنه مسموع، ومقدّر، ومشجّع على المساهمة الفاعلة في تحقيق أهداف **stc** طويلة المدى.

أبرز المبادرات التي تقودها وحدة تجربة الموظف تشمل:

- اجتماع “All Hands”: منصة تفاعلية وشفافة تجمع الرئيس التنفيذي بجميع الموظفين، لمناقشة أبرز المستجدات، التحديات، وأولويات الشركة، مما يساهم في توحيد الرؤية وتعزيز الشعور بالانتماء.
- برنامج withU: مبادرة شاملة على مستوى الشركة تهدف إلى تعزيز قنوات التواصل الداخلي وتشجيع الحوار البناء، بهدف رفع مستويات التفاعل بين الموظفين وتعزيز الروابط بينهم.
- برنامج جوائز **stc**: يهدف إلى تكريم الموظفين المتميزين ومساهماتهم الاستثنائية، بما يعزز ثقافة التقدير ويحفز الأداء العالي.
- تجمعات الموظفين: وتشمل فعاليات متنوعة مثل الغبقة الرمضانية، المعسكرات العائلية، الفعاليات الرياضية، وجلسات “Levels” للتواصل الداخلي، حيث تساهم هذه الأنشطة في ترسيخ روح الفريق وتحقيق توازن صحي بين العمل والحياة.
- برنامج أبطال **stc**: يضم نخبة من الموظفين المختارين بعناية، ممن يمثلون سفراء العلامة التجارية داخلياً، ويساهمون في نشر ثقافتها، تجسيد قيمها، وإلهام زملائهم، مما يعزز الشعور بالفخر والانتماء المؤسسي.
- لقاءات القهوة مع الرئيس التنفيذي للموارد البشرية (CHRO): جلسات غير رسمية تهدف إلى توفير بيئة حوار آمنة ومفتوحة، يتمكن الموظفون من خلالها من طرح الأسئلة أو مناقشة قضايا تتعلق بمسارهم المهني، الأداء، والترقيات.

من خلال هذه المبادرات، تواصل وحدة تجربة الموظف لعب دور محوري في ترسيخ ثقافة عمل صحية، وضمان مكانة **stc** كخيار مهني مفضل ضمن سوق العمل الكويتي.

مبادرة withU: تمكين الأصوات، وتحفيز التغيير

تُعد “withU” مبادرة استراتيجية أطلقتها وحدة تجربة الموظف بالتعاون مع المدراء العامين والتنفيذيين في **stc** الكويت، بهدف تعزيز ثقافة الانفتاح والتمكين. توفر المبادرة منصة مخصصة للموظفين للتعبير عن آرائهم، وطرح مخاوفهم، والمساهمة بأفكار تساهم في تحسين بيئة العمل وصياغة مستقبلها.

في جوهرها، تتمحور مبادرة withU حول “الاستماع والفعل” - فهي مساحة تسود فيها الشفافية والاحترام المتبادل والتواصل الثنائي الفعال. تتيح هذه الجلسات للموظفين مشاركة ملاحظاتهم، وطرح استفساراتهم، واقتراح التحسينات بشكل مباشر، ما يعزز ثقافة مؤسسية شاملة وحيوية.

قادت وحدة تجربة الموظف تنظيم 21 اجتماعاً تفاعلياً حتى الآن، ركزت على:

- توضيح مزايا الموظفين
- عرض فرص النمو والتطور الوظيفي
- شرح معايير التقييم والترقيات
- معالجة الاستفسارات والمخاوف الفردية والجماعية

من خلال ترسيخ ثقافة الحوار المفتوح، تؤكد **stc** الكويت التزامها بوضع الموظف في قلب منظومتها، وخلق بيئة عمل تُقدّر كل صوت وتسعى لتحويل كل اقتراح إلى تغيير ملموس وإيجابي.

وحدة الإرشاد والدعم في الموارد البشرية: تعزيز الصحة النفسية والتمكين المهني

تلعب وحدة الإرشاد في إدارة الموارد البشرية دوراً محورياً في دعم بيئة عمل صحية وداعمة ومستقرة داخل **stc** الكويت. من خلال تقديم استشارات مهنية وسرية، تساعد الوحدة الموظفين في مواجهة التحديات الشخصية أو المهنية التي قد تؤثر على أدائهم أو اندماجهم أو رفاهيتهم.

أبرز مسؤوليات الوحدة تشمل:

- تقديم جلسات استشارية فردية لمساعدة الموظفين في التعامل مع ضغوط العمل، والتحديات الشخصية، أو القضايا المهنية
- تقديم الإرشاد خلال الحالات الحساسة مثل مناقشات الأداء أو الإجراءات التأديبية أو مراحل الانتقال المهني
- التعاون مع المدراء لتطبيق تدخلات داعمة ومخصصة
- تعزيز الصحة النفسية والتوازن بين العمل والحياة من خلال حملات توعوية ومشاركة الموارد

خلال عام 2024، نفذت وحدة الإرشاد 57 جلسة استشارية، في إطار نهج استباقي يركز على الدعم النفسي وبناء الثقة. هذه الجهود تساهم في زيادة الاحتفاظ بالموظفين، ورفع مستويات الرفاهية، ودعم بيئة عمل مستقرة ومستدامة.

العمل المرن: تمكين الموظفين وتعزيز الرفاهية

تماشياً مع تطلعاتنا لخلق بيئة عمل عصرية تتمحور حول الموظف، أطلقت **stc** سياسة "العمل من المنزل" والتي تتيح للموظفين العمل عن بُعد لمدة تصل إلى 10 أيام في السنة. تعكس هذه المبادرة التزام الشركة بتلبية احتياجات القوى العاملة الحديثة، مع الحفاظ على مستويات التميز التشغيلي.

الفوائد الرئيسية لسياسة العمل من المنزل تشمل:

- تحقيق التوازن بين العمل والحياة: مما يساعد الموظفين على إدارة مسؤولياتهم بشكل أكثر فعالية
- رفع المعنويات والإنتاجية: من خلال تقليل التوتر وتحسين التركيز في بيئة مرنة
- تحفيز الابتكار: عبر منح الموظفين حرية أكبر في طريقة أدائهم لأعمالهم
- دعم أهداف الاستدامة: عبر تقليل عدد التنقلات اليومية، مما يساهم في خفض الانبعاثات
- تعزيز الشمولية والرفاهية: لا سيما للعاملين الذين لديهم التزامات أسرية أو يبحثون عن نمط حياة أكثر توازناً

تم اعتماد هذه السياسة على نطاق واسع، حيث استفاد منها 385 موظفاً خلال عام 2024، ما يعكس تحولاً إيجابياً نحو بيئة عمل مرنة مبنية على الثقة والدعم.

الخط الساخن الداخلي: 50062257. وتندرج هذه الآليات ضمن نظام الصحة والسلامة والبيئة (HSE)، وتُدار من خلال نظام طلبات SD.

ولتعزيز الوعي المستمر، تقوم **stc** بتوزيع نشرة شهرية على جميع الموظفين تتضمن ممارسات السلامة، وتشجع على الإبلاغ الفوري عن أي مخاطر أو ظروف غير آمنة.

وفي إطار ترسيخ التزامنا، نسعى بنشاط للحصول على شهادة ISO 45001، وهي معيار عالمي معترف به لأنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية. ويمثل هذا التوجه نهجًا استراتيجيًا يعكس التزامنا بالتحسين المستمر.

أهدافنا من خلال شهادة ISO 45001:

- تحسين الأنظمة: تحسين العمليات لضمان استجابة فعالة واستباقية لإدارة السلامة.
- بناء الثقة: تعزيز سمعتنا كمكان عمل مسؤول يضع السلامة في أولوياته.
- تعزيز ثقافة السلامة: غرس الوعي والمسؤولية المشتركة في جميع المستويات التنظيمية.
- تحقيق الأداء: تحديد وإدارة المخاطر بشكل منهجي للحد من الحوادث وتعزيز رفاهية الموظفين.

من خلال سعيها للحصول على شهادة ISO 45001، فإننا لا نرتقي بمعاييرنا الداخلية فحسب، بل نرسخ أيضًا التزامنا الأوسع بالاستدامة وصحة وسلامة موظفينا وشركائنا على المدى الطويل.



مضاعفة وقت الاستراحة

في إطار التزامنا برعاية الموظفين، قامت **stc** بمضاعفة دقائق الاستراحة خلال فترة العمل، مما يمنح الموظفين مرونة أكبر في تنظيم يومهم. تهدف هذه المبادرة إلى تعزيز التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، وتمكين الأفراد من إنجاز مهامهم الشخصية دون التأثير على التزاماتهم الوظيفية. من خلال منح الموظفين استقلالية أكبر في إدارة وقتهم، نسعى إلى خلق بيئة عمل أكثر دعمًا وإنتاجية وارتباطًا.

قنوات مفتوحة، وثقافة أقوى

تبدأ بيئة العمل الشفافة بالحوار المفتوح. لقد أنشأنا آليات واضحة ومتاحة تتيح للموظفين وأصحاب المصلحة طلب التوجيه أو الإبلاغ عن المخاوف بثقة وسريّة.

• مسارات تواصل واضحة

سواء كان الهدف هو طلب مشورة أخلاقية أو الإبلاغ عن قضية ما، يمكن للأفراد الاعتماد على قنوات مخصصة ومُحددة بعناية، تضمن سرعة الاستجابة والسريّة التامة.

• نظام للإبلاغ السري

نوفر منصة آمنة ومجهولة الهوية لرفع القضايا، مما يعزز التزامنا بحماية المبلّغين من أي انتقام، ويعزز ثقافة الثقة داخل بيئة العمل.

في عام 2024، تم الإبلاغ عن 37 حالة من خلال نظام التظلمات الداخلي، وقد تم حل 6 حالات منها. تُستند إجراءات حل النزاعات لدينا إلى قانون العمل الكويتي، الذي يرسخ مبادئ العدالة وعدم التمييز. ومن الجدير بالذكر أنه لم يتم تسجيل أي حوادث تمييز خلال فترة التقرير. ومن خلال تعزيز مبدأ الانفتاح والنزاهة، أنشأنا بيئة آمنة تُمكن كل صوت من أن يُسمع، مما يعزز ممارسات الحوكمة لدينا، ويُساهم في مواءمة عملياتنا مع أعلى المعايير الأخلاقية.

الصحة والسلامة المهنية في صميم أولوياتنا

بيئة العمل الآمنة هي أساس الاستدامة. نحن ملتزمون تمامًا بالحفاظ على بيئة صحية وآمنة وداعمة لجميع الموظفين والمقاولين، وذلك ضمن نهج يعزز الإنتاجية والمعنويات والتميز التشغيلي العام.

نؤمن بأن السلامة تبدأ بالوعي. ومن خلال سياسة الصحة والسلامة القوية، والمدعومة من أعلى مستويات القيادة، نضمن الامتثال الكامل للقوانين والمعايير المحلية والدولية وأفضل الممارسات. وتمتد جهودنا إلى ما بعد الامتثال، لتشمل ترسيخ ثقافة عمل قائمة على الوقاية والرعاية، نضع فيها سلامة موظفينا على رأس الأولويات كل يوم.

تعتمد **stc** الكويت نهجًا استباقيًا في مجال الصحة والسلامة في بيئة العمل. حيث يمكن للموظفين الإبلاغ عن أي مخاطر أو مخاوف محتملة من خلال عنوان البريد الإلكتروني المخصص: security@stc.com.kw أو عبر الاتصال على

خطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

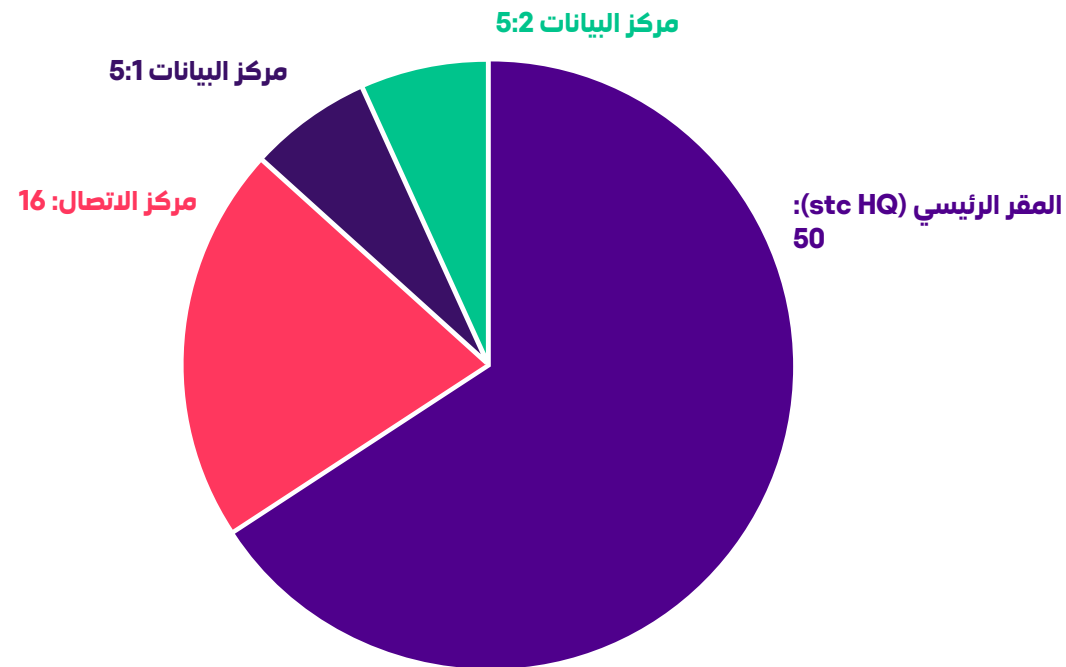


تقييمات مخاطر مستهدفة في مواقع رئيسية

تماشيًا مع التزامنا بالحفاظ على بيئة عمل آمنة، أجرينا تقييمات شاملة للمخاطر في أربع مواقع استراتيجية: المقر الرئيسي في أولمبيا، مركز الاتصال، مركز البيانات 1 ومركز البيانات 2.

رُكِّز كل تقييم على تحديد المخاطر الفريدة الخاصة بكل موقع. وقد تم تلخيص نتائج التقييمات في مخطط دائري مرفق يوضح توزيع المخاطر عبر المواقع. يساعد هذا النهج المستهدف على تنفيذ استراتيجيات مخصصة للتخفيف من المخاطر، وتعزيز السلامة، وضمان الامتثال المستمر للمعايير الدولية.

إجمالي المخاطر التي تم تحديدها: 71



لقد أدت جهودنا المستمرة في تقييم المخاطر إلى زيادة سنوية في تحديد ومعالجة مخاطر الصحة والسلامة والبيئة (HSE). ويعكس هذا التقدم التزام **stc** الراسخ بتهيئة بيئة عمل آمنة ومأمونة، ويجسد الإجراءات الاستباقية التي نستمر في اتخاذها للوفاء بأعلى المعايير في مجال الصحة والسلامة المهنية.



الإدارة الاستباقية للمخاطر من أجل بيئة عمل أكثر أماناً

يتطلب الحفاظ على بيئة عمل آمنة وصحية أكثر من مجرد إجراءات تفاعلية؛ بل يحتاج إلى نهج منهجي واستباقي. تُجري تقييمات شاملة للمخاطر مرتين في السنة وفقاً لمعيار ISO 31000 ومعيار COSO، وهما المعياران الدوليان المعترف بهما في إدارة المخاطر، لضمان الكفاءة والمساءلة.

تشمل دورة إدارة المخاطر:

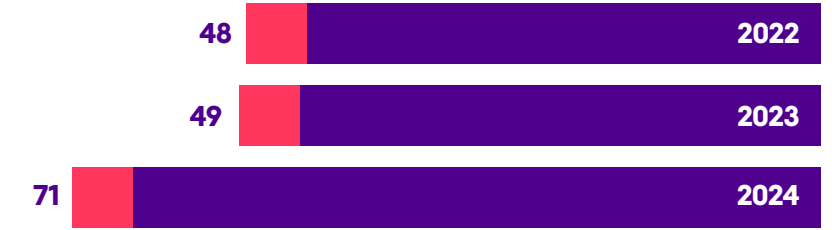
- تحديد المخاطر المحتملة في العمليات
- تقييم احتمالية وتأثير كل خطر
- تحليل التهديدات على الأشخاص والممتلكات واستمرارية الأعمال
- تنفيذ استراتيجيات تخفيف فعالة للحد من المخاطر

بالإضافة إلى ذلك، نقوم بإجراء تحقيقات في الحوادث لاكتشاف الأسباب الجذرية، وتطبيق الدروس المستفادة، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر في ممارسات الصحة والسلامة والبيئة (HSE). كما نجري تحقيقات في الحوادث لتحديد الأسباب الجذرية وتطبيق الدروس المستفادة وتعزيز ثقافة التحسين المستمر في ممارسات الصحة والسلامة.

يُشجع الموظفون على تقديم مقترحاتهم إلى إدارة الخدمات المشتركة، حيث يتم مراجعتها وتنفيذها إذا ثبتت فعاليتها.



إجمالي المخاطر التي تم تحديدها



الإصابات المهنية في عام 2024 = صفر

بناء ثقافة السلامة من خلال التدريب

تلتزم **stc** بتزويد موظفيها بالأدوات والمعرفة اللازمة للحفاظ على أعلى معايير البيئة والصحة والسلامة (EHS). وقد صممت برامج التدريب الشاملة لدينا لتناسب مع المخاطر المحددة للقطاع، والمهام، والسياقات التشغيلية. وتهدف هذه الجلسات إلى تمكين الموظفين من:

- التعرف على المخاطر المحتملة والتخفيف منها
- الالتزام باللوائح البيئية ولوائح السلامة
- حماية سلامتهم الشخصية وسلامة زملائهم وأصحاب المصلحة

تم تنفيذ ما مجموعه 19 ساعة تدريبية في مجال الصحة والسلامة للموظفين خلال عام 2024. ومن خلال التعلم المستمر، نعمل على ترسيخ ثقافة السلامة الاستباقية في جميع مستويات المنظمة.

يرجى الرجوع إلى الجدول أدناه للاطلاع على تفاصيل التدريب البيئي والصحي والسلامي (EHS) المُنفذ خلال عام 2024.

نوع التدريب	عدد الجلسات	عدد الموظفين المستفيدين
تدريب على مكافحة الحرائق (بالتعاون مع قوة الإطفاء الكويتية - KFF)	1	43
الإسعافات الأولية الطارئة (بالتعاون مع وزارة الصحة - MOH)	2	62
الإخلاء الطارئ والاستجابة للزلازل (بالتعاون مع وزارة الداخلية - MOI)	2	50



تطوير المواهب المستقبلية والشباب

برنامج احتضان المواهب (TIP)

كجزء من التزامها المستمر بتمكين الشباب وتطوير الكفاءات، أطلقت **stc** الكويت برنامج احتضان المواهب TIP، وهو مبادرة مبتكرة مصممة خصيصًا لخريجي الجامعات الجدد. يتيح البرنامج للمشاركين فرصة تطوير مهاراتهم المهنية من خلال تجربة عملية عبر عدة إدارات داخل الشركة، إلى جانب تأهيلهم لفرص التوظيف بدوام كامل في المستقبل. في مرحلته الأولى، تم ضم 18 خريجًا واعدًا إلى البرنامج، وتوزيعهم على ستة قطاعات رئيسية، مما منحهم فرصة التفاعل مع تحديات واقعية والمساهمة في نجاح **stc**. يجسد TIP رؤية الشركة في رعاية قادة المستقبل والاستثمار في الجيل القادم من المحترفين الذين سيشكلون مستقبل قطاع الاتصالات.

برنامج تطوير الشباب (YDP)

أطلقت **stc** الكويت برنامج تطوير الشباب YDP، وهو مبادرة استراتيجية تهدف إلى تزويد الشباب بالمهارات الأساسية والخبرة العملية وفرص التطور المهني. من خلال هذا البرنامج، تسعى **stc** إلى تنمية قادة المستقبل عبر بيئة مهنية وداعمة للتعليم والمساهمة والنمو. خلال هذا العام، تم تنفيذ برنامجين تدريبيين ضمن إطار YDP، وفرا للطلبة والخريجين الجدد فرصة التعرف على تحديات سوق العمل والتفاعل مع مهنيين من مختلف الإدارات داخل الشركة.

برنامج الإرشاد المهني

يهدف برنامج الإرشاد المهني في **stc** إلى تعزيز التطور الوظيفي من خلال ربط الموظفين الجدد، أو في المستويات المبتدئة بخو الخبرة من كبار الموظفين. يوفر البرنامج منصة منظمة للتوجيه، وتطوير المسار المهني، وتنمية المهارات. من خلال اللقاءات الدورية، يقدم المرشدون نصائح قيّمة، ويشاركون خبراتهم، ويدعمون المتدربين في بناء مسيرتهم المهنية. يساهم هذا البرنامج في تسريع نمو الأفراد وتعزيز تبادل المعرفة والتعاون داخل الشركة، مما يساهم في خلق قوى عاملة أكثر تفاعلًا واستعدادًا للمستقبل.



خُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

2 الركيزة 2: الاهتمام بالبيئة



إدارة الموارد

تلتزم **stc** بالإدارة البيئية المسؤولة عبر جميع عملياتها، وتطبق الشركة نظام إدارة بيئية (EMS) يتماشى مع جميع القوانين واللوائح البيئية ذات الصلة، يعكس هذا النظام أولويات **stc** في تحديد القضايا البيئية الرئيسية المرتبطة بأنشطتها ومعالجتها. ووفقاً لأفضل الممارسات المعترف بها، فإن نظام الإدارة البيئية معتمد وفق معيار ISO 14001:2015.

تشرف إدارة الاستدامة على نظام الإدارة البيئية، وتعمل عن كثب مع الوحدات التنظيمية الأخرى لضمان تنفيذها الفعال والتحسين المستمر له. ولدعم النظام، وضعت **stc** مجموعة شاملة من السياسات والإجراءات، تشمل ما يلي:

- سياسة ونظام إدارة بيئية
- إجراءات لاتخاذ الإجراءات التصحيحية
- عمليات إدارة الخدمات أو المنتجات غير المطابقة
- إجراءات اجتماعات مراجعة الإدارة
- إجراءات التدقيق الداخلي
- إجراءات التحكم في الوثائق والسجلات
- عملية تحسين مستمرة

بالإضافة إلى ذلك، اعتمدت **stc** سياسة نظام إدارة متكاملة (IMS) تتضمن اعتبارات بيئية كعنصر أساسي.

ومع تركيز **stc** على استدامة الموارد، نعمل على تصميم منتجاتنا لتكون أكثر صداقة للبيئة وذات عمر أطول، مع الاستمرار في تبني ممارسات أكثر مسؤولية واستدامة في جميع مجالات عملياتنا. نحن نؤمن أن الأثر المستدام يبدأ من تبني عقلية الاستدامة، ومن خلال جعل الاستدامة في صميم كل ما نقوم به، نسعى لإحداث تغيير إيجابي وهاذف لمجتمعاتنا وبيئتنا ولأجيال المستقبل.

تواصل **stc** الكويت ريادتها في التحول الرقمي من خلال دمج أحدث التقنيات التي تساهم في تقليل الأثر البيئي، وتعزيز رضا العملاء، ودعم الأهداف الوطنية للاستدامة. ومن خلال محفظتها الرقمية المتطورة، تلتزم **stc** بتقديم تجارب سلسة وواعية بيئيًا تتماشى مع استراتيجيتها الشاملة في الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

في صميم هذا التحول تكمن تقنية الشريحة الإلكترونية eSIM، والتي تمثل خطوة مهمة نحو نظام بيئي متنقل أكثر استدامة. فمن خلال إلغاء الحاجة إلى شرائح البلاستيك وتقليل المواد المستخدمة في التغليف، تسهم eSIM في الحد من النفايات البلاستيكية وتقليل الانبعاثات الكربونية. ولضمان اعتماد واسع النطاق، دعمت الشركة ذلك بتطوير بنية تحتية متقدمة وعملية انضمام رقمية آمنة، تمكّن العملاء من تفعيل الشريحة بسهولة وفي أي وقت، ما يوفر تجربة مريحة ومسؤولة بيئيًا.

وقد تجسد هذا الالتزام بشكل واضح خلال كأس الخليج 2024، حيث أطلقت **stc** عرضاً مجانياً لشريحة eSIM بسعة 10 جيجابايت للمشجعين، عبر تجربة رقمية متكاملة خالية من التلامس. مكّنت هذه المبادرة الزوار من المصادقة والتفعيل الرقمي في دقائق معدودة، مما ساهم في تقليل النفايات البلاستيكية وأظهر كيف يمكن للفعاليات الكبرى تبني ممارسات صديقة للبيئة ذات أثر واسع.

إدارة الموارد والتحول إلى الحلول الرقمية

ضمن نهجها المستدام، انتقلت **stc** إلى الفوترة الرقمية، ما قلل استهلاك الورق وعزز دقة الفوترة وشفافيتها، مع إتاحة مرونة أكبر للعملاء في إدارة حساباتهم. كما أطلقت حملات توعوية لتشجيع الانتقال للحلول الإلكترونية، ووسّعت ذلك ليشمل العقود والإيصالات الرقمية، مع دمج حلول التوقيع الإلكتروني والتعرف الرقمي، ما سهّل المعاملات وقلل الحاجة للأوراق.

وقد امتد هذا التوجه ليشمل العقود والإيصالات الرقمية، مما أدى إلى تحسين تجربة العملاء منذ لحظة الاشتراك وحتى تجديد الخدمة. ومن خلال دمج حلول التوقيع الإلكتروني والتعرف الرقمي، أصبح بإمكان العملاء إتمام معاملاتهم بسرعة وكفاءة دون الحاجة إلى أوراق، مما ساهم في تقليل فترات الانتظار وتخفيف الازدحام داخل الفروع.

وعلى صعيد العمليات الداخلية، تقوم **stc** بدمج حلول ذكية قائمة على السحابة لتقليل استهلاك الطاقة وتعزيز الكفاءة الرقمية. تشمل هذه المبادرات أتمتة الإجراءات، والاعتماد على وكلاء خدمة عملاء افتراضيين، والتحول الرقمي في المعاملات الإدارية، مما يساهم في تقليل الأثر البيئي وتخفيض التكاليف التشغيلية.

وتتطلع **stc** إلى إدماج تقنيات الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء لمراقبة وتحسين استهلاك الموارد، وتعزيز كفاءة الطاقة، وتحسين آليات التقارير البيئية. ومن شأن هذه التقنيات المتقدمة دعم **stc** في تتبع أدائها البيئي، إلى جانب المساهمة في شراكات المدن الذكية لخدمة المجتمع ككل.

من خلال هذه الجهود المستمرة، ترسخ **stc** الكويت مكانتها كقائد في الاستدامة الرقمية ضمن قطاع الاتصالات، من خلال تقديم حلول مبتكرة وقابلة للتوسع تساهم في حماية البيئة وتوفير قيمة مضافة لعملائها.

التركيز على كفاءة الطاقة

تُحرز **stc** تقدماً ملموساً في مجال كفاءة الطاقة من خلال سلسلة من المبادرات المركزة في مختلف عملياتها. تشمل هذه المبادرات اعتماد حلول طاقة هجينة تجمع بين مولدات الديزل والبطاريات، مما يساهم في تقليل الاعتماد على مصادر الوقود التقليدية. كما تم تعزيز استخدام الطاقة الشمسية، ما زاد من نسبة الطاقة المتجددة ضمن مزيج الطاقة الخاص بالشركة. إضافة إلى ذلك، تم اعتماد أنظمة متقدمة لإدارة الطاقة مثل DCIM والتي تتيح المراقبة الفورية والتحليل والتحسين المستمر لاستهلاك الطاقة.

ويشمل التحول أيضاً التوسع في استخدام تقنيات البطاريات الحديثة، بما في ذلك بطاريات الليثيوم أيون وVRLA، والتي تساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وإطالة عمر المعدات. وتعكس هذه المبادرات التزام **stc** بتقليل الأثر البيئي وتحقيق استدامة أكبر في إدارة الطاقة.

وفي المباني الإدارية والمكاتب، طبقت **stc** مجموعة من السياسات لخفض استهلاك الطاقة، من أبرزها استخدام إنارة LED ذات الكفاءة العالية والاستفادة من ضوء الشمس الطبيعي، إلى جانب تركيب نوافذ موفرة للطاقة ذات

خُطى صغيرة،

لإنجازات كبيرة.



عزل حراري متطور. كما تولي الشركة أهمية كبيرة لرفع الوعي لدى الموظفين، عبر برامج تدريبية مستمرة وتشجيعهم على تطبيق ممارسات توفير الطاقة. وتدعم هذه الجهود برامج لإعادة التدوير وتقليل النفايات، لا سيما في المواد مثل عبوات المياه وصناديق التغليف، مع تنفيذ تحسينات هندسية لرفع كفاءة الإضاءة وأنظمة التكييف.

نواصل تقديم برامج تدريبية مستمرة وتشجيع الموظفين على المشاركة في ممارسات توفير الطاقة. كما قمنا بتنفيذ برامج لإعادة التدوير وتقليل النفايات، مع التركيز على المواد مثل عبوات المياه والصناديق. بالإضافة إلى ذلك، تم تصميم عمليات تجديد المكاتب لتعزيز كفاءة الإضاءة وأنظمة التكييف والتبريد (HVAC) بما يساهم في تحقيق أعلى مستويات الكفاءة في استهلاك الطاقة.

نقل وحدات الراديو البعيدة خارج مراكز الاتصالات

قامت **stc** بنقل وحدات الراديو البعيدة خارج مراكز الاتصالات بهدف تقليل الطلب على التبريد داخل هذه المرافق. من خلال نقل هذه الوحدات إلى الخارج، يتم تقليل كمية الحرارة الناتجة داخل المراكز، مما يقلل من الحاجة إلى أنظمة التكييف.

وقد تم تنفيذ هذه المبادرة على مراحل بدءاً من الربع الثاني من عام 2021 وما زال العمل جارياً على تنفيذها في مواقع إضافية. وقد أدى نقل وحدات الراديو إلى خفض استهلاك الطاقة المستخدمة للتبريد في مراكز الاتصالات بنسبة 10%، كما ساهم في تحسين إدارة الحرارة داخل المراكز وتقليل الطلب الكلي على الطاقة، مما انعكس إيجاباً على خفض انبعاثات الغازات الدفيئة.

رغم هذه الجهود، واجهت **stc** في عام 2024 عدداً من التحديات في تنفيذ استراتيجيات تقليل الطاقة، من بينها أعمال التخريب وسرقة البطاريات والألواح الشمسية والوقود، مما تسبب في اضطرابات تشغيلية وزيادة التكاليف. كما أن القيود المكانية في بعض المواقع أعاقت تركيب أنظمة طاقة إضافية، وواجهت الشركة تحديات تتعلق بالتكلفة الأولية العالية ومخاوف العائد على الاستثمار. إضافة إلى ذلك، أثرت الظروف المناخية القاسية، مثل درجات الحرارة المرتفعة والعواصف الرملية، على كفاءة المعدات وعمرها الافتراضي.

ومع ذلك، تواصل **stc** التزامها بخفض استهلاك الطاقة، مع خطط مستقبلية للتوسع في استخدام الطاقة النظيفة، بما يشمل تركيب المزيد من الألواح الشمسية واستكشاف حلول طاقة الرياح، في إطار رؤيتها لتحقيق مستقبل أكثر استدامة.

إدارة النفايات

في عام 2024، واصلت **stc** تعزيز جهودها في إدارة النفايات من خلال شراكة مستمرة تم تأسيسها في عام 2023 مع شركة محلية متخصصة في إدارة النفايات. تركز هذه الشراكة على إعادة تدوير النفايات الإلكترونية وغيرها من المواد الناتجة عن العمليات التشغيلية، مما يدعم التخلص المسؤول واستعادة الموارد.

بالنسبة للنفايات غير الخطرة، يتم جمع المواد غير القابلة لإعادة التدوير، مثل نفايات المكاتب والطعام، من قبل البلدية وتحويلها إلى مكبات النفايات. أما النفايات غير الخطرة القابلة لإعادة التدوير، فترسل إلى شركة إدارة النفايات المحلية لمعالجتها، لضمان استرداد المواد القيمة وإعادة استخدامها حيثما أمكن.

تركيب مكيفات الهواء العاكس لتحسين كفاءة الطاقة

في إطار جهودنا المستمرة لتعزيز كفاءة الطاقة ضمن منشأتنا، قمنا باستبدال المكيفات التقليدية بمكيفات تعمل بتقنية العاكس، وعلى عكس وحدات التكييف التقليدية التي تعمل بسرعة ثابتة، تقوم مكيفات العاكس بضبط سرعة الضاغط تلقائياً وفقاً لاحتياجات التبريد، مما يؤدي إلى تقليل استهلاك الطاقة.

وقد بدأ تنفيذ هذه المبادرة في الربع الأول من عام 2022 وما زالت مستمرة، مع إجراء عمليات مراقبة وصيانة دورية لضمان الأداء الأمثل. ومنذ تركيبها، ساهمت مكيفات العاكس في تقليل استهلاك الكهرباء بنحو 10% مقارنة بالأنظمة التقليدية، مما أسهم أيضاً في خفض الانبعاثات الكربونية ودعم أهدافنا البيئية.

خطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.



التحول الرقمي الكامل في المشتريات

نجحت **stc** في تحقيق عملية مشتريات رقمية بالكامل دون الاعتماد على الورق، وتواصل التقدم نحو رقمنة عمليات التوظيف. كما قامت الشركة بإصدار الفواتير والإيصالات الرقمية للعملاء. في عام 2024، تمثلت أبرز التحديات أمام التوسع في تطبيق الرقمنة في الاعتماد على بعض الأنظمة القديمة وارتفاع تكاليف التنفيذ. ومع ذلك، تخطط الشركة لتوسيع نطاق الرقمنة ليشمل جميع وسائل التواصل الداخلية، واستبدال ما تبقى من العمليات الورقية بحلول رقمية فعالة تدعم الكفاءة والاستدامة.

التقارير الرقمية

واصلت **stc** في عام 2024 التزامها بالتقارير والتوزيع الرقمي، مما شغل خطوة إضافية نحو تقليل بصمتها البيئية وتعزيز الممارسات المستدامة.

ومن أبرز الإنجازات لهذا العام تحقيق انخفاض بنسبة 84% في عدد النسخ المطبوعة من التقارير السنوية، حيث تراجع العدد من 250 نسخة في عام 2023 إلى 40 نسخة فقط في عام 2024. وقد أسهمت مبادرة التحول الكامل إلى التقارير الرقمية في تعزيز سهولة الوصول إلى المعلومات، وتحقيق كفاءة أعلى، وخفض التكاليف، مما يعكس التزامنا بإدارة الموارد بشكل مسؤول.

يتم التعامل مع النفايات الخطرة، بما في ذلك النفايات الإلكترونية، بعناية خاصة، حيث يتم إرسال جميع النفايات الإلكترونية المتراكمة إلى الشركة المحلية لتفكيكها بشكل آمن واستخراج المكونات ذات القيمة. ويشمل نهجنا إعادة استخدام بعض العناصر من خلال إعادة البيع، أو إعادة تدوير المعدات غير القابلة للاستخدام.

من التحديات الرئيسية التي واجهناها في عام 2024 هي إيجاد بديل مناسب لزجاجات المياه البلاستيكية التي يستخدمها الموظفون. تم معالجة معظم القضايا المتعلقة بالنفايات أو هي قيد الدراسة بالتعاون مع شركة إدارة النفايات، إلا أن إيجاد حل مستدام للبلاستيك أحادي الاستخدام لا يزال يمثل أولوية.

تأتي النفايات الناتجة عن عمليات **stc** بشكل رئيسي من أنشطة المكاتب والبنية التحتية للشبكة وخدمات العملاء، بما في ذلك النفايات الإلكترونية والتغليف والنفايات العامة. تنشأ هذه التأثيرات من عمليات الشركة، وسلسلة التوريد، والتخلص من منتجات العملاء. وتعمل **stc** بنشاط على تقليل النفايات من خلال مبادرات إعادة التدوير، والمشتريات المستدامة، والإدارة المسؤولة للنفايات الإلكترونية.

كمية النفايات غير الخطرة المعاد تدويرها (بلاستيك وورق): 4.587 طن

2024		
12.03	النفايات الإلكترونية (بالأطنان)	النفايات الخطرة
16,190	نفايات الشبكة المُولدة – باستثناء النفايات الإلكترونية (عدد)	
16.61	إجمالي النفايات المُولدة (بالأطنان)	

وفي إطار التطلعات المستقبلية، تخطط **stc** لتنفيذ مبادرات إعادة تدوير إضافية وتهدف إلى استخدام المواد المُعاد تدويرها ضمن عملياتها الداخلية كلما أمكن ذلك. وتعكس هذه الجهود المستمرة التزام الشركة بتقليل النفايات وتعزيز الاستخدام المستدام للموارد.



الملف الانبعاثي

تقوم **stc** بالإفصاح عن انبعاثاتها المباشرة التي تشمل النطاقين 1 و 2 لعام 2024. يتم تشغيل غالبية محطات القاعدة التابعة لنا باستخدام الكهرباء، بينما يتم تشغيل الباقي بواسطة مولدات تعمل بالديزل. يوضح الجدول التالي بيانات انبعاثات النطاقين 1 و 2 لسنة التقرير، حيث بلغت كثافة انبعاثات النطاق 1 نحو 54.56 طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل موظف، وكثافة انبعاثات النطاق 2 نحو 160.55 طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل موظف، بينما بلغت كثافة استهلاك الطاقة 926.32 جيجا جول لكل موظف.

بيانات انبعاثات النطاق 1 (المباشرة)

Change %	2024	2023	2022	
15.7%	2883	2,492	2,332	عدد المحطات الأساسية
-14.2%	434	506	502	عدد المحطات الأساسية التي تعمل على الديزل
-4.7%	13,269,974	13,919,207	14,006,171	إجمالي استهلاك الديزل (لتر)
-13.2%	38,844	44,752	42,973	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (tCO ₂ e)

بيانات انبعاثات النطاق 2 (غير المباشرة)

Change %	2024	2023	2022	
0.9%	37,754	37,408	26,748	استهلاك الطاقة في مراكز البيانات (جيجا جول)
-14%	621,791	630,713	600,574	استهلاك الطاقة في المحطات الأساسية (جيجا جول)
-2.1%	659,545	673,577	633,371	إجمالي استهلاك الطاقة (جيجا جول)
-5.44%	114,314	120,887	115,110	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (tCO ₂ e)

في حين يكشف هذا التقرير عن انبعاثاتنا من غازات الدفيئة ضمن النطاق الأول (المباشر) والنطاق الثاني (غير المباشر الناتج عن شراء الطاقة)، ندرك أن انبعاثات النطاق الثالث، أي تلك الناتجة عبر سلسلة القيمة لدينا، تمثل جزءاً كبيراً من البصمة الكربونية الإجمالية لمشغلي الاتصالات.

تشمل الفئات الرئيسية في النطاق الثالث لقطاعنا عادةً: السلع والخدمات المشتراة، الأصول الرأسمالية، رحلات العمل، تنقل الموظفين، النفايات الناتجة عن العمليات، واستخدام المنتجات المباعة. وفي الوقت الحالي، لا تتوافر بيانات متسقة وموثوقة لهذه الفئات في جميع عملياتنا.

نواصل العمل لتعزيز شمولية جرد الانبعاثات لدينا ليضم النطاق الثالث، من خلال تطوير أنظمة داخلية متقدمة، والتعاون الوثيق مع الموردين، والالتزام بمعيار GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3). إن هذا التوجه سيمكننا من تعزيز إدارتنا للمخاطر المناخية، واغتنام فرص خفض الانبعاثات، والريادة في تبني أفضل الممارسات العالمية نحو مستقبل منخفض الكربون.

خطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

الركيزة 3: قيادة الابتكار الرقمي

3

خطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

العملاء أولاً، والتقدم دائماً

تلعب **stc** دوراً محورياً في قطاع الاتصالات، حيث تُعد مركزاً أساسياً لتقديم الخدمات المتقدمة، وتعزيز العلاقات مع العملاء، ودفع عجلة الابتكار في صناعة تشهد تطوراً سريعاً. نحن ملتزمون بفهم احتياجات وتفضيلات المستهلكين المتغيرة وتلبيتها، مع ضمان تقديم خدمات سلسلة وتجارب عملاء استثنائية.

ومن خلال التركيز القوي على رضا العملاء والقدرة على التكيف مع السوق، تقود **stc** مبادرات استراتيجية تهدف إلى تعزيز عروض المنتجات، وتحسين استراتيجيات التسعير، وتوسيع نطاق توفر الخدمات لتلبية المتطلبات المتزايدة للعملاء في مختلف أنحاء الكويت. بدءاً من خدمات الهاتف المحمول والإنترنت إلى الترفيه الرقمي والحلول ذات القيمة المضافة، تواصل **stc** التزامها بتقديم تجارب مبتكرة وموثوقة وشخصية تمكّن الأفراد وتثري أنماط حياتهم الرقمية.

علاوةً على ذلك، تواصل **stc** دفع عجلة النمو وتعزيز ميزتها التنافسية في قطاع الاتصالات من خلال الاستفادة من رؤى السوق، واحتضان التطورات التكنولوجية، وتكوين شراكات استراتيجية. تُعد هذه الجهود ضرورية للحفاظ على موقعنا الريادي وفتح آفاق جديدة في المشهد الرقمي المتسارع. ومن خلال المبادرات التعاونية وتركيزنا على رضا العملاء، تهدف **stc** إلى ربط الأفراد والشركات والمجتمعات، وتمكين مجتمع أكثر ترابطاً وشمولاً وابتكاراً رقمياً.

تجربة العملاء

تُعدّ تقديم تجربة استثنائية للعملاء أولوية قصوى لدى **stc**، حيث إنها لا تعزز فقط من مستوى الرضا والولاء، بل تدعم أيضاً أهداف الشركة الأوسع في مجال الاستدامة. ومن خلال اعتماد الحلول الرقمية، وتحسين العمليات، وتقليل استخدام الورق، نُساهم في تحسين راحة العملاء، وفي الوقت نفسه نُعزز أهدافنا البيئية من خلال تقليل النفايات، وخفض الانبعاثات الكربونية، وتعزيز الممارسات المستدامة.

تلتزم **stc** كذلك بتقديم خدمات موثوقة وحلول مبتكرة تتماشى مع احتياجات العملاء المتغيرة، تعمل **stc** على بناء الثقة وتعزيز التواصل طويل الأمد، مما يُساهم في نمو الأعمال بشكل مستدام وتحقيق قيمة مشتركة للأفراد والمجتمعات وأصحاب المصلحة.

وبالربط بين تجربة العملاء والمسؤولية البيئية، نُؤكد التزامنا بالمرونة، والاستدامة، والممارسات التجارية الأخلاقية، مما يُعزز مكانتنا كشركة رائدة في قطاع الاتصالات.

خدمات جديدة وتجربة عملاء سلسلة وأمنة

تولي **stc** أهمية قصوى للأمان عبر قنوات الخدمة الذاتية، لا سيما في المعاملات الحساسة مثل شراء خطوط جديدة، أو إثبات ملكية الحساب الرقمي، أو التحول إلى شريحة eSIM. ولحماية هذه العمليات، قامت **stc** بالربط مع تطبيق "هويتي" الصادر عن الهيئة العامة للمعلومات المدنية، مما يُمكن من التحقق السلس والأمن من الهوية خلال بضع خطوات فقط.

91%

من العملاء تفاعلوا معنا من خلال قنواتنا الرقمية

وكجزء من استراتيجيتنا الأوسع للتحويل الرقمي، نواصل التزامنا بتحسين تجربة العملاء عبر إطلاق منصات وتطبيقات مبتكرة. تُمكن هذه الحلول الرقمية العملاء من إدارة حساباتهم، وسداد فواتيرهم، والوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات بسهولة عبر هواتفهم الذكية أو أجهزة الكمبيوتر، مما يوفر رحلة رقمية سلسلة وآمنة وفعّالة.

وفي إطار جهودنا المكثفة لقياس رضا العملاء وتحسين التجربة العامة، أطلقت **stc** سلسلة من استبيانات رضا العملاء (CSATs) لقياس الانطباع العام في مختلف نقاط الاتصال والتفاعلات. وتُجرى هذه الاستبيانات بانتظام حالياً وتستهدف شرائح العملاء بنظام الدفع المسبق والدفع الآجل، لتقييم رضاهم في مختلف الأحداث الرئيسية، بما في ذلك:

رضا العملاء

نسبة رضا العملاء*	2022	2023	2024
	87%	87%	90.1%

* بيانات عام 2024 غير قابلة للمقارنة سنوياً بسبب تطبيق منهجية شاملة جديدة (CEI)، والتي تجمع بين استبيان مبسّط، واستطلاعات للرأي في الأفرع، وقياسات لتجربة الشبكة، إلى جانب مؤشرات أخرى لقياس تجربة العميل.

معالجة شكاوى العملاء

في **stc**، نحرص على التعامل مع شكاوى العملاء بسرعة ومنهجية عبر جميع قنوات الخدمة المتاحة، سواء من خلال زيارات الفروع، أو الاتصال بخدمة 102، أو عبر المنصات الرقمية. عند استلام الشكوى، يقوم الموظف المختص بالتحقق من هوية العميل من خلال نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) وتقييم طبيعة الشكوى.

يتم حل الشكاوى غير الفنية على الفور كلما أمكن ذلك. أما في حال كانت الشكوى تتعلق بمسألة فنية أو لا يمكن حلها فوراً، فيتم إنشاء تذكرة وتحويلها إلى الفريق المختص بالحل. يتلقى العميل رسالة نصية قصيرة (SMS) تحتوي على رقم التذكرة ورابط لتتبع حالتها، إلى جانب المدة المتوقعة لحل المشكلة.

خُطى صغيرة،

لإنجازات كبيرة.

95%

من العملاء الذين يقدّمون تقييمات رضا منخفضة يتم التواصل معهم خلال نفس اليوم.



100%

نسبة تغطية شبكة الجيل الرابع والخامس

نحن ملتزمون بتقديم تجربة عملاء سلسة ومتميزة تتمحور حول تلبية احتياجات العملاء، بما يضمن رضاهم المستمر وتمكينهم في كل مرحلة من رحلتهم معنا.

بمجرد اكتمال التفاعل، يتم إرسال استبيان لقياس رضا العميل لجميع الحالات. ويتم إعطاء الأولوية للشكاوى التي تحصل على تقييم رضا منخفض (درجتي 1 أو 2) من خلال فريق مخصص للمتابعة، يعمل على معالجة أي قضايا عالقة وتحديد المشكلات المتكررة.

يعدّ مركز الاتصال تقارير دورية لتحليل اتجاهات الشكاوى، مما يساعد على تحسين جودة الخدمة بشكل مستمر.

شكاوى العملاء

2024	2023	2022	
91%	91%	88%	نسبة الحل من أول اتصال
13.6	15	13	متوسط وقت الانتظار (بالثواني)
90%	86%	غير متوفر	نسبة استخدام الخدمة الذاتية
0.75	0.7	0.45	متوسط وقت حل الشكاوى (بالأيام)

نقاط تواصل العملاء

تضع **stc** خدمة العملاء الاستثنائية في صميم عملياتها، مما يضمن بقاء العملاء على اتصال دائم بكل ما هو مهم بالنسبة لهم. لتعزيز سهولة الوصول والراحة، نوفر قنوات متعددة لتقديم الشكاوى، الحصول على المساعدة الفورية، ودعم الخدمة الذاتية، وتشمل ما يلي:

مركز الاتصال على مدار الساعة (24/7)

يمكن للعملاء الاتصال على الرقم 102 في أي وقت للتحدث مع ممثلي خدمة العملاء المدربين، الذين يقدمون الدعم في القضايا الفنية، والاستفسارات المتعلقة بالخدمة، والمشكلات المرتبطة بالحساب.



فروع stc

توفر شبكتنا الوطنية المكونة من 64 فرعًا تجربة خدمة مباشرة للعملاء الذين يفضلون التفاعل وجهًا لوجه. ويقدم موظفو الفروع الدعم في تفعيل الخدمات الجديدة، وشراء الأجهزة، والاستفسارات حول الفواتير، والدعم الفني، لضمان تجربة رعاية عملاء شاملة ومخصصة.



وسائل التواصل الاجتماعي

تتم مراقبة منصات **stc** على وسائل التواصل الاجتماعي من قبل فرق مخصصة تستجيب لاستفسارات العملاء وتوجههم نحو الحلول المناسبة.



تطبيق my stc

يتيح التطبيق للعملاء إدارة خدماتهم بشكل مستقل، بما في ذلك سداد الفواتير، ومراقبة الاستخدام، وتفعيل الخدمات، وإعدادات التجوال، وشراء الأجهزة. كما يتضمن التطبيق دعمًا عبر الدردشة المباشرة، بالإضافة إلى إمكانية الوصول إلى مزايا برنامج الولاء "قطاع".



موقع إلكتروني سهل الاستخدام

يوفر موقع الشركة الإلكتروني إمكانية الوصول إلى المعلومات، وموارد الدعم الفني، والدعم الفوري من خلال الدردشة المباشرة، مما يتيح للمستخدمين حل المشكلات الشائعة والعثور على الإرشادات المناسبة بسهولة.



دعم عبر المساعد الآلي على مدار الساعة

يوفر روبوت المحادثة المخصص على الموقع الإلكتروني وواتساب دعمًا فوريًا على مدار الساعة، مما يضمن سرعة حل المشكلات وإدارة الحسابات بسلاسة.



خطى صغيرة،

لإنجازات كبيرة.



كبار السن

في عام 2024، أطلقت **stc** الكويت مجموعة من المبادرات لتعزيز الوصول الرقمي لكبار السن، وتركزت هذه الجهود على تبسيط خدمات الهاتف المحمول وتقديم خيارات سهلة الاستخدام لضمان بقاء كبار السن على اتصال بسهولة وبسر.

أبرز العروض:

- **خط هاتف مبسطة:** أطلقت **stc** باقات موبايل أساسية تتضمن الميزات الضرورية فقط، مع إزالة التعقيدات غير اللازمة لتسهيل الاستخدام لكبار السن.
- **أجهزة سهلة الاستخدام:** إدراكًا لاحتياجات هذه الفئة، قدّمت **stc** أجهزة تتميز بشاشات أكبر، وصوت محسن، وواجهات استخدام مبسطة.
- **دعم عملاء مخصص:** تم تخصيص خط دعم خاص لمساعدة كبار السن، يقّدم إرشادات فنية وخدمة شخصية تتوافق مع احتياجاتهم.

تعكس هذه المبادرات التزام **stc** الكويت بالشمولية، وضمان عدم تهميش كبار السن في رحلة التحول الرقمي للدولة.

التسويق والمسؤولية التجارية

تلتزم **stc** الكويت بالحفاظ على معايير عادلة وأخلاقية في الترويج للمنتجات، واستخدام الخدمات، والمبيعات. وتلتزم هذه الجهود بميثاق أخلاقيات يعكس قيم الشركة في الصدق والنزاهة والامتثال للمتطلبات التنظيمية.

يتم تصميم الاتصالات التسويقية لتكون واضحة ودقيقة وشفافة، لضمان حصول العملاء على معلومات موثوقة حول المنتجات والخدمات. نلتزم بجميع القوانين المحلية والدولية ذات الصلة بالإعلان والتسويق والمبيعات، مع تركيز خاص على حماية خصوصية العملاء وضمان العدالة.

لدعم السلوك الأخلاقي، أنشأت **stc** الكويت قنوات مفتوحة لتلقي ملاحظات العملاء والإبلاغ عن أي مخاوف، ويتم التعامل معها بسرعة وبشكل مناسب. كما تشارك الشركة في مبادرات المسؤولية الاجتماعية التي تربط بين التسويق والمبيعات والأهداف المجتمعية والاستدامة الأوسع.

من خلال هذه الممارسات، تضمن **stc** الكويت عمليات أخلاقية وتسويقاً مسؤولاً وترويجاً عادلاً للمنتجات والخدمات، مما يعزز الثقة والشفافية في جميع تفاعلات العملاء.

شرائح عملاء الأفراد (B2C)

Always ON: تواصل يومي للجميع

تقدّم باقات "Always ON" من **stc** الكويت للعملاء اتصالاً مستمرًا ومجموعة من المزايا المميزة التي تدعم أنماط الحياة الرقمية السريعة والمعتمدة على التنقل.

أبرز المزايا:

- **اتصال مستمر:** يتمتع المشتركون باتصال إنترنت سلس يضمن استمرار الخدمة حتى بعد استهلاك الحزمة من خلال تقليل السرعة دون انقطاع.
- **ترقيات مرنة إلى شبكة الجيل الخامس (5G):** يمكن للعملاء الترقية بسهولة إلى خدمات 5G للاستمتاع بسرعات إنترنت أعلى وأداء شبكي محسن دون الحاجة إلى تغيير خططهم.
- **عروض حصريّة:** تتضمن خطط Always ON عروضًا خاصة مثل خصومات على الهواتف الذكية، وبيانات إضافية، وخدمات مضافة مصممة خصيصًا للعملاء ذوي الاستخدام المرتفع.
- **دعم عملاء مخصص:** توفر قنوات خدمة مخصصة مساعدة أسرع وأكثر تخصيصًا لعملاء Always ON، من خلال حلول مصممة لأنماط استخدامهم وتفضيلاتهم.

من خلال هذه المزايا، تواصل **stc** الكويت تأكيد التزامها بتقديم تجربة قيمة ومتسقة للعملاء الذين يعتمدون على الاتصال الرقمي المستمر.

الشباب

في عام 2024، عززت **stc** الكويت تفاعلها التجاري مع فئة الشباب عبر مجموعة متنوعة من المنتجات المبتكرة والعروض المصممة لتتماشى مع أنماط الحياة الرقمية لجيل الشباب.

أبرز المزايا:

- **باقات "youth all the way":** طرحت **stc** خطًا حصريًا للهاتف المحمول توقّر بيانات سخية، وباقات مخصصة لتطبيقات التواصل الاجتماعي، وفوائد ترفيهية بأسعار تنافسية. ضُمت هذه الخطط لتلبية احتياجات الطلاب عشاق الألعاب الإلكترونية ومنشئي المحتوى.
- **باقات مخصصة للطلاب:** ضمن علامة **solutions by stc**، تم تطوير باقات مخصصة لطلبة الجامعات تشمل تخزينًا سحابيًا، وإمكانية الوصول إلى أدوات الإنتاجية مثل Microsoft 365، وخطط تقسيط ميسرة للأجهزة.
- **عروض تجزئة ومكافآت ولاء:** أطلقت **stc** عروضًا ترويجية دورية موجهة للشباب عبر فروعها وقنواتها الرقمية، تضمنت خصومات على الأجهزة، وعروض خاصة للطلاب، وبرامج ولاء للعملاء دون سن 25 عامًا.

عزّزت هذه المبادرات مكانة **stc** كمزود رقمي يركّز على الشباب، ويؤكد التزامها بتمكين الجيل القادم من خلال خدمات رقمية ميسرة، وذات صلة، وعالية الجودة.

خُطى صغيرة،

لإنجازات كبيرة.



أصحاب الدخل المحدود

لتقديم الدعم لفئة أصحاب الدخل المحدود في الكويت، نفذت **stc** الكويت مجموعة من المبادرات التجارية خلال عام 2024 تهدف إلى سد الفجوة الرقمية وتوفير وصول عادل لخدمات الاتصالات.

أبرز العروض:

- **خطط مسبقة الدفع ميسورة التكلفة:** طرحت **stc** باقات مسبقة الدفع بأسعار منخفضة مع خيارات مرنة للمكالمات والبيانات، لتمكين الأفراد من البقاء على اتصال دون أعباء مالية.
- **أجهزة منخفضة التكلفة:** بالتعاون مع شركائها في قطاع الأجهزة، وقّرت **stc** مجموعة من الهواتف الذكية الأساسية وذات المستوى المبدئي بأسعار مخفضة بشكل كبير لتحسين الوصول.
- **برامج مجتمعية:** نفذت **stc** مبادرات توعوية لتعزيز الثقافة الرقمية ومساعدة المجتمعات ذات الدخل المحدود على استخدام الأدوات الرقمية بفعالية، مما يساهم في تعزيز تفاعلهم مع المنصات والخدمات الرقمية.

من خلال هذه الإجراءات الموجهة، أكدت **stc** دورها كمزود مسؤول اجتماعيًا يلتزم بضمان حصول جميع فئات المجتمع على خدمات الاتصالات الأساسية.

تميز (عملاء Tamayouz المميزون)

واصلت **stc** الكويت تطوير برنامج Tamayouz، وهو برنامج ولاء متميز ضمم خصيصًا لعملائنا ذوي القيمة العالية الباحثين عن مزايا حصرية وخدمة شخصية.

أبرز العروض:

- **مكافآت وخصومات حصرية:** يتمتع الأعضاء بمزايا متعددة تشمل خصومات على الأرقام المميزة، وأولوية الوصول إلى المنتجات والعروض الجديدة، وخدمة عملاء مخصصة، بالإضافة إلى عروض حصرية مع شركاء في مجالات نمط الحياة والتجزة.
- **خدمات مجانية:** حسب فئة العضوية، يحصل العملاء على خدمات مجانية تشمل دقائق مكالمات دولية ومحلية، وباقات رسائل قصيرة، وحصص بيانات عالية السرعة.
- **شراكات استراتيجية:** عززت **stc** الكويت من قيمة برنامج Tamayouz عبر شراكات مع مؤسسات مرموقة في قطاعات الرفاهية والخدمات المالية، مثل بيت التمويل الكويتي، لتقديم مكافآت موحدة لعملاء VIP في مجالي الاتصالات والمصارف.
- **تجربة صالة Tamayouz:** لتعزيز تجربة العملاء، أطلقت **stc** صالة Tamayouz المخصصة، والتي توفر بيئة راقية داخل الفروع وخدمة شخصية على نمط "الكونسيرج".

من خلال هذه المبادرات، تؤكد **stc** الكويت التزامها بتقديم تجارب راقية وخدمة عالية المستوى لعملائها الأكثر ولاءً وتقديرًا.





التحول الرقمي والابتكار في stc

تستند رحلة التحول في **stc** إلى استراتيجية رقمية شاملة تهدف إلى إحداث نقلة نوعية في العمليات الداخلية، والارتقاء بتجربة العملاء، وتقليل الأثر البيئي. ويكمن جوهر هذا التحول في رقمنة العمليات التجارية الداخلية والمستندات ذات الصلة، من خلال الانتقال من الإجراءات التقليدية الورقية إلى أنظمة رقمية مبسطة وفعالة. ومن خلال تبني أحدث التقنيات والحلول المبتكرة، نسعى إلى تحسين الكفاءة التشغيلية، وتبسيط الإجراءات، وفتح آفاق جديدة للنمو. ويُعزز هذا الالتزام المستمر بالتطوير من حضورنا في السوق الحالي، كما يمكّننا من استكشاف فرص ناشئة، مما يرسخ ريادتنا في بيئة تكنولوجية متجددة باستمرار.

لقد حققت **stc** خطوات متقدمة في رقمنة العمليات الموجهة للعملاء والمستندات الداعمة لها مثل العقود والتقارير والفواتير. وفي الوقت ذاته، تركّز الجهود الداخلية على أتمتة سير العمل، ورقمنة وسائل الاتصال الداخلية مثل السياسات والتقارير والمذكرات، وتمكين مشاركة المعلومات بسلسلة بين الأقسام والمواقع المختلفة. لا تُعزز هذه المبادرات التعاون والإنتاجية فحسب، بل تسهم أيضاً في تحقيق الاستدامة من خلال تقليل الاعتماد على الورق والنفقات التشغيلية بشكل كبير.

تلتزم **stc** أيضاً بتقليل بصمتها البيئية من خلال الابتكار الرقمي. فقد أسهمت المبادرات مثل رقمنة كشوف الفواتير، والفواتير المالية، والتواصل مع العملاء في تقليل استهلاك الورق وخفض الانبعاثات المرتبطة بتسليم البريد التقليدي. إضافة إلى ذلك، تعمل الشركة بنشاط على استكشاف مصادر الطاقة المتجددة وتطبيق تقنيات موفرة للطاقة، كجزء من التزامها الأوسع تجاه الاستدامة. ومن خلال نهجها الشامل في التحول الرقمي، لا تعمل **stc** فقط على تعزيز الكفاءة التشغيلية ورضا العملاء، بل تؤكد أيضاً التزامها بالمسؤولية البيئية والاستدامة طويلة الأمد.

نقاط الاتصال الرقمية المعززة للعملاء

عملت **stc** على تحديث منصاتها الرقمية الموجهة للعملاء، مثل تطبيقات الهاتف المحمول، والبوابات الإلكترونية، وأجهزة الخدمة الذاتية، وأنظمة الرد الآلي (IVR)، لتقديم تجربة رقمية موحدة وسهلة الاستخدام. وتمكّن هذه القنوات العملاء من إدارة حساباتهم، والوصول إلى تفاصيل الفواتير، واستخدام مختلف الخدمات بكل سهولة ومرونة عبر جميع القنوات. ومن خلال التركيز على سهولة الوصول والراحة، تعزز **stc** من تفاعل العملاء وولائهم، بما يتماشى مع رؤيتها في التميز والريادة في الفضاء الرقمي.

مستخدمي القنوات الرقمية في عام 2024

نسبة الزيادة مقارنة بعام 2023

5%

متوسط عدد زيارات التطبيق شهرياً

1,648,864

نسبة الزيادة مقارنة بعام 2023

27%

متوسط عدد زيارات الموقع الإلكتروني شهرياً

1,249,120



إنجازات ومحطات عام 2024

في إطار التزامها المستمر بالابتكار وتركيزها على العميل، واصلت **stc** تعزيز رحلتها في التحول الرقمي على عدة أصعدة، ومن خلال توظيف التقنيات الحديثة وتعزيز تجربة العملاء، أنشأت الشركة نظامًا رقميًا أكثر مرونة وسرعة وسلاسة.

1. الأتمتة الذكية عبر روبوتات المحادثة

من أبرز المبادرات التي تم تنفيذها كانت إطلاق تقنيات روبوتات المحادثة الافتراضية. وقد تم دمج هذه الأنظمة عبر مختلف المنصات الرقمية لتتولى الرد على الاستفسارات الروتينية ومعالجة الطلبات، ونتيجة لذلك، تم تقليل عدد الطلبات الواردة إلى فرق خدمة العملاء، مما ساهم في تسريع أوقات الاستجابة وتعزيز رضا العملاء بشكل عام.

2. تحسين تجربة العملاء أثناء التجوال

عملت **stc** على إعادة تصميم تجربة التجوال الرقمية لتسهيل خطوات التفعيل وتحسين واجهة المستخدم، مما أدى إلى زيادة بنسبة 20% في معدلات تفعيل خدمة التجوال، الأمر الذي يعكس استجابة الشركة لاحتياجات العملاء المتنقلين والمتغيرة باستمرار.

3. توسيع منظومة الدفع الرقمي

تماشيًا مع الاتجاهات العالمية، قامت **stc** بتمكين خيارات الدفع عبر Apple Pay و Google Pay على جميع منصاتها الرقمية، ما أدى إلى تحسين تجربة الدفع من خلال توفير وسائل أسرع وأكثر أمانًا لسداد الفواتير والدفع مقابل الخدمات.

4. تعزيز الثقة الرقمية والأمان

قامت **stc** بدمج واجهات برمجة التطبيقات الخاصة بالتحقق الحكومي في أنظمتها الرقمية، مما ساهم في تحسين التحقق من هوية العملاء وزيادة الحماية ضد الاحتيال الرقمي، وعزز الثقة والأمان في المعاملات الرقمية.

5. تمكين الخدمة الذاتية عبر تقنية eSIM

تحولت **stc** إلى تقديم شرائح eSIM الرقمية عبر منصات الخدمة الذاتية، مما يتيح للعملاء التبديل إلى eSIM دون الحاجة إلى شرائح فعلية. وتتماشى هذه الخطوة مع رؤية الشركة لتقديم خدمات رقمية بالكامل وخالية من التعقيدات.

6. تخصيص الخدمات من خلال تحليلات البيانات

من خلال اعتماد نهج قائم على البيانات، عززت **stc** استراتيجيتها للتفاعل عبر تخصيص قائم على التحليلات. وقد ساهمت العروض المصممة بناءً على الرؤى السلوكية في تعزيز ملائمة الخدمات للعملاء، وبناء علاقات أقوى، وزيادة معدلات الرضا والتحويل.

7. تفعيل الخدمات بشكل مباشر

أصبح بإمكان الشركات تفعيل خدمات التجوال والإضافات لخطوط موظفيها على الفور من خلال ميزة رقمية جديدة. تقلل هذه الميزة من الحاجة إلى المعاملات الورقية والتفاعلات الشخصية، مما يضمن تفعيل الخدمات بسرعة وسلاسة.

خُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.



أهم الإنجازات:

- في يونيو 2024، تم مضاعفة سعة الرابط عبر مسار دبي من 1 جيجابايت إلى 2 جيجابايت.
- في نوفمبر 2024، خضع رابط أوروبا للترقية نفسها.

لقد أسهمت هذه التحسينات في الشبكة في رفع جودة واستمرارية تجربة التجوال الدولي بشكل كبير. ونتيجة لذلك، شهدت **stc** الكويت زيادة ملموسة في عدد مستخدمي خدماتها أثناء التجوال، ما يعكس ارتفاعاً في رضا العملاء وثقتهم.

8. ميزة "تخصيص شريحة جديدة"

تتيح خاصية "تخصيص شريحة جديدة" تفعيل خطوط جديدة باستخدام الشرائح الفارغة المتوفرة عبر واجهة الخدمة الذاتية. تسهم هذه الميزة في تبسيط عملية تخصيص الأرقام (MSISDN)، وزيادة الكفاءة التشغيلية، ودعم سير العمل الرقمي الكامل بدون أوراق.

9. نظام التذاكر الرقمية المبسط

تم توحيد نظام التذاكر الرقمية ضمن نظام واحد لتبسيط عمليات دعم العملاء. يعزز هذا التحديث الكفاءة من خلال تقليل الاعتماد على القنوات الأقل فعالية، ويوفر تجربة دعم منسقة ومستدامة.

10. إطلاق متجر إلكتروني لخدمات التنقل

أطلقت **stc** متجرًا إلكترونيًا مخصصًا لمنتجات وخدمات التنقل، يوفر تجربة شراء سهلة مع تحديثات فورية لحالة الطلبات. تسهم هذه المبادرة في تقليل المعاملات الورقية والمادية، مما يحسن الكفاءة لعملاء قطاع الأعمال.

تعزيز الاتصال الدولي

خلال مواسم السفر المرتفعة مثل فصل الصيف والعطلات الكبرى، لاحظت **stc** الكويت تحديًا متكررًا تمثل في بطء التصفح وسرعات التحميل أثناء التجوال الدولي. وقد سلطت تعليقات العملاء الضوء على ضرورة تحسين جودة الخدمة خلال فترات الذروة.

استجابةً لذلك، وضمن التزامنا المستمر بتقديم تجارب عملاء متميزة، قامت **stc** الكويت بإعطاء أولوية لتوسيع سعة تبادل الإنترنت (IPX). وقد ضُمت هذه الترقية لتقليل زمن الاستجابة وتوفير اتصال سلس للعملاء أثناء تواجدهم خارج البلاد.



المعاملات البيعية

2024	2023	2022	
35%	32%	28%	معاملات المبيعات عبر تطبيق mystc
65%	68%	72%	معاملات المبيعات الأخرى (SSM + SMS + الفروع) دون تطبيق mystc

أبرز نتائج تطبيق mystc الكويت

+64%

شريحة جديدة

+19%

تحويل من شبكة أخرى (Port-in)

قنوات الدعم الرقمي

2024	2023	2022	
59%	57%	60%	الدعم الرقمي الذاتي بمساعدة
41%	43%	40%	الدعم عبر التفاعل البشري

توسيع الابتكار
في خدمات التجوال

في الربع الرابع من عام 2024، بدأت **stc** الكويت باختبار خدمة الاتصال الصوتي عبر البيانات (Voice-over-Data)

بهدف تحسين جودة المكالمات والاتصال لعملائها أثناء التجوال. وتُعد هذه التقنية المتقدمة مدعومة حاليًا من قبل 10 مشغلين في 8 دول، ما يمثل خطوة محورية نحو تعزيز تجربة العملاء على المستوى الدولي.

بالتوازي مع ذلك، تواصل **stc** ريادتها في مجال الاتصال الإقليمي، حيث توفر أوسع تغطية تجوال لشبكتي 4G و5G في دول مجلس التعاون الخليجي. وحتى عام 2024، تشمل شبكة **stc** شراكات مع 345 مشغلًا في 160 دولة لخدمة 4G، ومع 165 مشغلًا في 82 دولة لخدمة 5G، مما يعزز التزام الشركة بالإدماج الرقمي عالميًا وتقديم خدمات رائدة على مستوى الجودة والموثوقية.

خُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.



تعكس هذه المبادرات نهجنا الشامل في التحول الرقمي، مع التركيز على الأتمتة، والتخصيص، والأمان، والتمكين. ونتيجة لذلك، تواصل **stc** ريادتها في قطاع الاتصالات من خلال تقديم حلول رقمية متقدمة ورؤية مستقبلية تلبى الاحتياجات المتطورة للمستهلكين المتصلين في العصر الرقمي.

دعم رواد الأعمال والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

واصلت **stc** أداء دور محوري في دفع عجلة التحول الرقمي لقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الكويت، وذلك تماشيًا مع رؤية الكويت 2035. وبالدستناد إلى الجهود السابقة، أطلقت الشركة مجموعة محدثة من الباقات المصممة خصيصًا لتلبية احتياجات هذه الفئة من المؤسسات، سواء الناشئة أو القائمة، بأسعار مناسبة وحلول مخصصة.

تتضمن هذه الباقات خدمات أساسية مثل أنظمة المراقبة الثابتة والسحابية (CCTV) وطول السنترالات السحابية (PBX)، بالإضافة إلى منصات الإنتاجية السحابية مثل Google Workspace وMicrosoft 365، إلى جانب منصة "تاجر" التي تُعد أداة رقمية متكاملة تتيح للمؤسسات بناء حضور إلكتروني، وتوفير حلول نقاط البيع (PoS)، وبوابات دفع آمنة.

ومن أجل ضمان أفضل مستويات الأمان والأداء، تتعاون **stc** مع نخبة من مزودي التكنولوجيا الإقليميين والعالميين. وقد تجسّد هذا الالتزام من خلال مشاركة الشركة في فعالية NEXUS 2024، إحدى أبرز فعاليات الاقتصاد الرقمي في الكويت، حيث استعرضت حلولاً جديدة تشمل "مكتبي"، وهي أداة ذكية للمكاتب مخصصة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، و"مدار"، وهي منصة سحابية لإدارة الشبكات وتقديم حلول اتصال متقدمة.

وبالتوازي مع ذلك، عززت الشركة شراكاتها مع منصة "دورات" المتخصصة في تعليم المهارات الشخصية، لتمكين رواد الأعمال من اكتساب المهارات الرقمية والتجارية الأساسية.

من خلال هذه الجهود المتكاملة، رسخت **stc** مكانتها كممكن رئيسي لنمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الكويت، عبر تقديم حلول رقمية متكاملة تلائم احتياجات بيئة الأعمال الريادية المتطورة في البلاد.

برنامج inspireU

في عام 2024، عززت **stc** برنامج مسرّعة الأعمال inspireU في الكويت من خلال إطلاق الدفعة الثانية، مقدمةً للشركات الناشئة المختارة برنامجًا مكثفًا لمدة ستة أشهر يشمل معسكرًا تدريبيًا، وإمكانية الوصول إلى مساحات عمل في الكويت والمملكة العربية السعودية، إلى جانب الإرشاد والدعم في الحصول على التراخيص، وفرص للتواصل الدولي مثل MWC وSilicon Valley وLEAP، بالإضافة إلى تمويل مالي قدره 8,000 دينار كويتي لكل مشروع. وبنهاية العام، شاركت **stc** في حفل تخرج inspireU بالرياض، احتفالاً بـ 44 شركة ناشئة، من بينها خمس شركات كويتية في مجالات التكنولوجيا المالية، والأمن السيبراني، والذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والألعاب الإلكترونية.

أصبح البرنامج محفزًا رئيسيًا لتمكين رواد الأعمال، إذ يساعد الشركات الناشئة على تحويل أفكارها إلى أعمال قابلة للنمو من خلال الوصول إلى الموارد والخبرات والشراكات التجارية. وفي الكويت، يبرز نجاح المشاريع المحلية دور inspireU في تعزيز منظومة الشركات الناشئة الوطنية ودعم التحول الاقتصادي. وعلى نطاق أوسع، يبرهن هذا البرنامج على التزام **stc** بريادة الأعمال ضمن ركيزة weyak، مع تعزيز رؤية الكويت 2035 عبر تشجيع الابتكار، وخلق فرص العمل، وتحقيق نمو مستدام.



خُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

الركيزة 4: الارتقاء بجودة الحياة

4



خطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

المشاركة المجتمعية والأثر الاجتماعي

واصلت **stc** الكويت تعزيز التزامها الراسخ تجاه دعم وتمكين المجتمع المحلي، من خلال برنامجها الشامل والمستدام للمسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR). وبصفتها أحد الممكّنين الرئيسيين للتنمية المجتمعية، استمرت الشركة في إطلاق وتنفيذ مبادرات هادفة تسعى إلى إحداث أثر إيجابي طويل الأمد في المجتمع الكويتي.

من خلال تركيز استراتيجي على مجالات أساسية تشمل التعليم، الاستدامة البيئية، تمكين الشباب، ريادة الأعمال، والرياضة، تم تصميم مبادرات **stc** بعناية لتمكين الأفراد، ورعاية المشاريع، وخلق فرص مستقبلية للأجيال القادمة. كما تسعى الشركة، من خلال تسخير مواردها وخبراتها، إلى سد الفجوات ومعالجة التحديات الناشئة، ودفع عجلة التحول المجتمعي الإيجابي.

- في عام 2024، تطورت أنشطة المسؤولية الاجتماعية لـ stc الكويت لتندرج تحت ثلاثة محاور رئيسية:**
- weyak: دعم رواد الأعمال والمشاريع الصغيرة والمتوسطة (SMEs) عبر توفير الموارد، والإرشاد، وفرص النمو والتوسع.
 - upgrade: الاستثمار في التعليم والثقافة الرقمية لتأهيل الشباب بالمهارات المستقبلية، وتعزيز المبادرات الأكاديمية المحلية.
 - لأننا نهتم (Because We Care): تسليط الضوء على قضايا الصحة، والعافية، والبيئة، من خلال حملات توعوية وبرامج اجتماعية وإنسانية مؤثرة.

وقد تم تنفيذ هذه المبادرات بالشراكة مع جهات حكومية، ومؤسسات خاصة، وهيئات تعليمية، ومنظمات غير ربحية، مما أسهم في توسيع نطاق التأثير المجتمعي وضمان توافقه مع احتياجات المجتمع المتغيرة.

وخلال عام 2024، شارك 250 متطوعاً من موظفي **stc** في تقديم أكثر من 2,400 ساعة خدمة تطوعية، مما ساهم بشكل ملموس في خدمة المجتمع، وعكس روح الالتزام والمسؤولية المجتمعية المتأصلة في ثقافة **stc**.

نظرة إلى المستقبل

تلتزم **stc** بمواصلة تطوير رؤيتها في مجال المسؤولية الاجتماعية من خلال التركيز على مبادرات تعزز الابتكار، وتدعم الاستدامة، وتكوّس مبدأ الشمولية. وبمنهج يركز على تحقيق تغيير إيجابي ومستدام، تسعى **stc** إلى ترسيخ مكانتها كمحفز رئيسي للتقدم الاجتماعي والاقتصادي في الكويت، من خلال تمكين الأفراد، ودعم الأعمال، وتعزيز المجتمعات.

إجمالي المبلغ المُنفق على مبادرات المسؤولية الاجتماعية (CSR) في عام 2024	460,000 دينار كويتي
نسبة المشاريع المنجزة	100%
العائد الاجتماعي على الاستثمار (SROI)	تعزيز ولاء ووعي العلامة التجارية بين فئة الشباب والمجتمعات المحلية في مختلف مناطق الكويت.

الأنشطة المجتمعية (CSR) التي نُفذت عام 2024

فعالية Flare

في إطار التزامها المستمر بتمكين المواهب المحلية وروّاد الأعمال، قامت **stc** برعاية مهرجان Flare 2024 الذي أُقيم خلال الفترة من 21 إلى 23 نوفمبر في مارينا كريستنت. وتندرج هذه المبادرات تحت برنامج "وتاك" التابع لاستراتيجية المسؤولية الاجتماعية الواسعة لـ **stc**، والتي تهدف إلى دعم المشاريع الصغيرة والمنصات المجتمعية.

يُعتبر مهرجان Flare من أبرز الفعاليات الرياضية في الكويت، حيث جذب أكثر من 3,500 رياضي مسجّل للمنافسة في عدة رياضات، بالإضافة إلى أكثر من 8,000 مشارك وزائر على مدار ثلاثة أيام حافلة بالأنشطة والتفاعل المجتمعي. وقد وُقر الحدث منصة حيوية للرياضيين الطموحين لاستعراض مهاراتهم، والمشاركة في منافسات رياضية صحية، والتواصل مع مجتمع اللياقة البدنية الأوسع.

تعكس مشاركة **stc** في هذا الحدث دورها كُممكّن للنمو والابتكار داخل منظومة ريادة الأعمال والرياضة المحلية.



خُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.



فعاليات بيئية

ورشة الزراعة المستدامة

بالتعاون مع نادي Aspire، نظّمت **stc** ورشة عمل ركّزت على ممارسات الزراعة والبستنة المستدامة. وشجّعت الورشة على استخدام أوعية قابلة للتحلل مصنوعة من ورق الصحف بدلاً من البلاستيك، بهدف توعية الأطفال بأهمية الحفاظ على البيئة وتشجيعهم على تبني سلوكيات صديقة للبيئة. وقد شارك في الورشة 50 طفلاً تتراوح أعمارهم بين 4 و13 سنة. كما أقيمت ورشة كتابة إبداعية بعنوان "قصتي، إبداعي" لتنمية المهارات الفكرية والتعبيرية لدى الأطفال.



ونتر وندرلاند (WWL)

تأتي الشراكة الاستراتيجية مع شركة المشروعات السياحية لإطلاق "ونتر وندرلاند الكويت"، أكبر مشروع ترفيهي من نوعه في الكويت، والتي تدخل الآن موسمها الثاني، ضمن إطار **stc** الشامل والمستدام للمسؤولية الاجتماعية (CSR).

قد تجاوز عدد الزوار 600,000 زائر خلال فترة تقل عن أربعة أشهر.

وكجزء من هذه الشراكة الاستراتيجية، نظّمت **stc** عددًا من الأنشطة التي تهدف إلى إلهام الابتكار والإبداع، بالإضافة إلى فعاليات ومسابقات متنوعة بالتعاون مع شركائها الاستراتيجيين. وتعكس هذه الجهود التزام الشركة القوي تجاه برنامجها للمسؤولية الاجتماعية ودورها كمساهم فاعل في تنمية المجتمع المحلي.



الابتكار والتعليم في ونتر وندرلاند

ضمن التزامها بالتعليم من خلال مبادرة "upgrade"، حوّلت **stc** جناحها في "ونتر وندرلاند الكويت" إلى مركز للابتكار والتعلّم، بالتعاون مع DJI Kuwait وDawrat.com. وقد تم تنظيم دورة تدريبية شاملة في التصوير الفوتوغرافي كجزء من هذه المبادرة.



ورش الروبوتات والبرمجة - رعاية stc في WWL

كما نظّمت **stc** بالتعاون مع مركز صباح الأحمد للموهبة والإبداع، ورشاً تعليمية داخل جناحها في ونتر وندرلاند الكويت، وقدمت هذه الورش جلسات عملية ركّزت على الروبوتات والبرمجة.

تجسد هذه المبادرة التزامنا بدعم الترفيه والتفاعل المجتمعي من خلال فعاليات مبتكرة وحيوية تعزز روح المتعة والتفاعل الإيجابي.

خطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

حملات شهر رمضان تحت شعار "بالخير نواصل"

الشراكة مع فريق زاجل التطوعي: كجزء من حملتها الرمضانية، تعاونت **stc** مع فريق زاجل التطوعي لدعم أفراد المجتمع خلال هذا الشهر الفضيل. وشملت المبادرة توزيع وجبات الإفطار طوال شهر رمضان، وتقديم المساعدة للمصلين خلال العشرة الأواخر من رمضان، وتنظيم أكبر مائدة إفطار للصائمين، والتي قدّمت أكثر من 3,000 وجبة في منطقة المباركية. وقد تم تنظيم هذه الحملة بالشراكة مع بلدية الكويت، وسلسلة مطاعم Gastronomica، وفريق زاجل التطوعي، وتطبيق "جاهز - الكويت".

نادي Aspire للأطفال: ابتداءً من 19 مارس، رعت **stc** نادي Aspire للأطفال للعام الثالث على التوالي. وتهدف المبادرة إلى نشر الإيجابية وتمكين العقول الصغيرة. شملت الأنشطة توزيع وجبات الإفطار، وجلسات حفظ وتلاوة القرآن الكريم بالتعاون مع إمام المسجد الكبير الشيخ عمر عبد الله الدمخي، والاحتفال بفعالية "القرقيعان" في قرية **stc**. بالإضافة إلى ذلك، تم توزيع كتب تلوين للأطفال في وزارة الشؤون الاجتماعية.

مسابقة حفظ القرآن الكريم: بالتعاون مع إمام المسجد الكبير الشيخ عمر عبد الله الدمخي، نظّمت **stc** مسابقة لحفظ القرآن الكريم ضمن حملتها الرمضانية لعام 2024. وقد أقيمت الفعالية في مسجد الراشد بمنطقة العدلية، بمشاركة أكثر من 80 متسابقًا. وشملت المسابقة فئتين: الأولى للأعمار من 7 إلى 9 سنوات، والثانية للأعمار من 10 إلى 13 سنة.

العشر الأواخر من صلاة التراويح: خلال العشر الأواخر من شهر رمضان المبارك، نظّمت **stc** خدمة ضيافة خاصة للمصلين في المساجد بمختلف أنحاء الكويت. وشملت هذه الخدمة تقديم المرطبات وتوفير الراحة لكبار السن من خلال توفير الكراسي والثلجات.

القرقيعان: بالإضافة إلى تنظيم احتفال قرقيعان مميز خلال بطولة القبس للبادل، استضافت **stc** فعالية أخرى في جناحها بمنزته ونتر وندرلاند الكويت، مجسدة روح رمضان التقليدية ومهيئة أجواءً مبهجة للمجتمع.



غبة weyak

من خلال استراتيجيتها للمسؤولية الاجتماعية، تدعم **stc** رواد الأعمال عبر توفير منصات مبتكرة تعزّز حضورهم في السوق وتساعد على تنمية أعمالهم. وفي عام 2024، نظّمت **stc** أكثر من أربع لقاءات مخصصة، من بينها غبة weyak خلال شهر رمضان، بهدف تعزيز فرص التواصل والتعاون البناء.

وقد استقطبت هذه الفعاليات ما بين 70 إلى 200 من رواد الأعمال من مختلف القطاعات، مما أوجد بيئة ديناميكية لتبادل المعرفة وبناء روابط قوية بين نخبة من أبرز الشخصيات في مجتمع الأعمال الكويتي.

وفي إطار تركيزها الاستراتيجي على تمكين القطاع الخاص ودعم تنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة، استضافت **stc** فعاليات تواصل رئيسية في وجهات مرموقة مثل مطعمي Melenzaneg Roka في أكتوبر، و Joe Café في يونيو. وتأتي هذه اللقاءات ضمن سلسلة أوسع من المبادرات الهادفة إلى دفع عجلة النمو الاقتصادي المستدام والمساهمة في تقدّم المجتمع.

خطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.



مبادرات الرياضة والمجتمع

بطولة Brisk الدولية للبادل

تماشيًا مع التزامها بدعم المجتمع الرياضي في الكويت، رعت **stc** بفخر بطولة Brisk الدولية للبادل، التي أُقيمت خلال الفترة من 28 إلى 30 يناير 2024 على ملاعب أكاديمية El Padel. وتعكس هذه المبادرة حرص الشركة على إحداث أثر إيجابي ومستدام من خلال الرياضة، لا سيما في ظل النمو المتسارع لرياضة البادل. وقد جمعت البطولة، التي استمرت ثلاثة أيام، 144 فريقًا من دول مختلفة، تنافسوا ضمن خمس فئات متنوعة. ومن خلال رعاية مثل هذه الفعاليات، تواصل **stc** تشجيع أنماط الحياة الصحية، وتعزيز التفاعل المجتمعي، ودعم تنمية المواهب الرياضية الإقليمية.

بطولة القبس للبادل 2024

للعام الثالث على التوالي، رعت **stc** بفخر بطولة القبس للبادل التي حظيت بتوقعات كبيرة، وأُقيمت خلال شهر رمضان المبارك. وقد اشتملت البطولة على فئات متعددة، واستقطبت حشودًا حيوية تجاوزت 5,000 متفرج يوميًا، اجتمعوا لدعم لاعبيهم المفضلين. ولم يقتصر هذا الحدث على إبراز التزام **stc** المتواصل بدعم الرياضة والتفاعل المجتمعي، بل أسهم أيضًا في إضفاء أجواء رمضانية مفعمة بالحيوية والاحتفاء. وتعكس هذه الرعاية التزامنا بتعزيز أنماط الحياة الصحية والنشطة وترسيخ روابطنا مع المجتمع المحلي.



جامعة الكويت

أقامت **stc** شراكة استراتيجية مع قسم الإعلام بكلية الآداب في جامعة الكويت، لتكون بداية لتعاون مستمر يشمل رعاية صالة مخصصة لطلاب قسم الإعلام. وتركز هذه الشراكة أيضًا على تنظيم أنشطة وفعاليات مشتركة تهدف إلى إثراء تجربة الطلاب. وفي إطار هذا التعاون، أطلقت **stc** "دوانية **stc**" لطلاب قسم الإعلام، لتوفير مساحة ترفيهية للطلاب للاسترخاء بين المحاضرات أو بعدها، وتعزيز شعورهم بالانتماء والرفاهية. كما رعت **stc** بفخر حفل تخرج طلاب كلية الآداب في جامعة الكويت، تكريمًا لإنجازات الطلاب المتميزين. وتأتي هذه الرعاية ضمن مبادرة **stc** التعليمية "upgrade"، مؤكدة التزام الشركة بدعم التعليم، ورعاية المواهب الشابة، والمساهمة في تعزيز المجتمع الأكاديمي.

خطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

مبادرات تمكين الشباب والتعليم

حفل تكريم وتخريج جامعة الكويت

احتفى حفل تكريم وتخريج جامعة الكويت بإنجازات الطلاب الذين أكملوا مسيرتهم الأكاديمية بنجاح. وكجزء من هذه المناسبة المميزة، قدّمت **stc** بفخر خدمات الضيافة لضمان تجربة لا تُنسى لجميع الحضور. تضّمنت الفعالية تقديم مجموعة من المرطبات والوجبات المختارة بعناية لتكامل الأجواء الاحتفالية. وأسهمت مشاركة **stc** في إنجاح حفل التخرج، مؤكدة التزام الشركة بدعم الإنجازات التعليمية وتعزيز المشاركة المجتمعية.



رعاية KTech

في عام 2024، وقّعت **stc** مذكرة تفاهم مع كلية الكويت التقنية (KTECH) ضمن المبادرة التعليمية "upgrade"، التي تهدف إلى تمكين الطلاب من خلال مجموعة من الأنشطة والمبادرات التعليمية. وفي إطار هذا التعاون، رعت **stc** مسابقة برمجة Python التي نظمتها KTECH لطلاب المدارس الحكومية خلال الفترة من 5 إلى 6 مارس 2024، مع إقامة الحدث النهائي في 9 مارس 2024. وقد شاركت أكثر من 30 مدرسة ثانوية حكومية، مما أتاح للطلاب فرصة عرض مواهبهم ومهاراتهم في مجال البرمجة. وتعكس هذه الشراكة التزام **stc** بدعم التعليم وتعزيز الابتكار داخل المجتمع.



رعاية stc لحفل تخرج طلاب التعليم الخاص بالتعاون مع وزارة التربية

للعام الثاني على التوالي، رعت **stc** حفل تخرج طلاب التعليم الخاص، ضمن التزامها بدعم وتمكين الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة. وامتدادًا لمبادرة **stc** التعليمية "upgrade"، تم تكريم 100 طالب وطالبة من ذوي الاحتياجات الخاصة على إنجازاتهم الأكاديمية. وسلط هذا الحدث الضوء على جهود **stc** المستمرة لتعزيز الشمولية وخلق فرص تمكّن جميع الأفراد، بغض النظر عن قدراتهم، من الازدهار وتحقيق النجاح.



شراكة مع مؤسسة إنجاز

في مايو 2024، عقدت **stc** شراكة مع مؤسسة إنجاز الكويت لتنظيم ورشة عمل "Junior iCamp" لأكثر من 60 طالبًا من الصف السادس في المدرسة الإنجليزية بالكويت. جاءت هذه الفعالية ضمن مبادرة upgrade التعليمية، حيث تم تشجيع الطلاب على توظيف التفكير الإبداعي لتطوير أفكار مشاريع مبتكرة. لعب متطوعو **stc** دورًا مزدوجًا، إذ قدموا التوجيه البناء طوال الورشة، كما شاركوا في لجنة التحكيم لتقييم ومكافأة أفضل المقترحات. لم يقتصر الحدث على إلهام روح الابتكار لدى الطلاب فحسب، بل أكد أيضًا التزام **stc** برعاية الجيل القادم من خلال تجارب تعليمية تفاعلية وشراكات استراتيجية في المجال التعليمي.



رعاية stc ومشاركتها كراعٍ بلاتيني في النسخة الثالثة من معرض "وظيفتي" للوظائف

شاركت **stc** بفخر كراعٍ بلاتيني في النسخة الثالثة من معرض "وظيفتي" للوظائف، أحد أكبر الفعاليات الخاصة بفرص العمل في الكويت. وقد أقيم المعرض خلال الفترة من 17 إلى 19 أكتوبر 2024 في Arena Kuwait, 360 Mall، واستقطب أكثر من 30,000 زائر.

وتحت رعاية وحضور وزير التعليم العالي والوزير المكلف بالتربية، الدكتور نادر الجلال، قدّم المعرض منصة متميزة للباحثين عن عمل والمهنيين للتواصل مع أكثر من 120 شركة في 14 قطاعًا متنوعًا، بما في ذلك المالية، والرعاية الصحية، واللوجستيات، والتكنولوجيا، والعقارات، والتجزئة، والنفط والغاز، والأغذية والمشروبات، والرياضة. ومن خلال مشاركتها، أكدت **stc** التزامها المستمر بتعزيز تنمية المواهب وخلق فرص مهنية في الكويت.



رعاية منصة Dawrat

تماشيًا مع أهداف مبادرة "weyak" في موسمها الثاني، أقامت **stc** شراكة استراتيجية مع منصة Dawrat، الرائدة في مجال التعليم الرقمي والدورات الإلكترونية.

وأتاح هذا التعاون مجموعة واسعة من الورش والدورات الإلكترونية والمحاضرات المتخصصة، المصممة لتزويد الأفراد بالمهارات القيمة.

وتغطي البرامج التعليمية مجموعة متنوعة من المواضيع، بما في ذلك التصوير الفوتوغرافي والفيديوغرافي، وفنون الطهي، والرياضة واللياقة البدنية، بالإضافة إلى السفر والتدوين بالفيديو.

ومن خلال هذه الشراكة، تهدف **stc** إلى تمكين المجتمع بالمعرفة العملية وتعزيز فرص التنمية الشخصية.

خطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

مبادرات الرعاية الصحية

stc تعزز تجربة المرضى في مستشفى الأميري من خلال رعاية استراتيجية

كجزء من مبادرات المسؤولية الاجتماعية، تعاونت **stc** مع وزارة الصحة ومستشفى الأميري لدعم رعاية وراحة المرضى. وفي نوفمبر 2024، رعت **stc** توفير الكراسي والشاشات والتلفزيونات داخل غرف المرضى، بهدف خلق بيئة أكثر راحة ودعماً للمرضى ومرافقيهم. وتعكس هذه المبادرة التزام **stc** المستمر بتعزيز رفاهية المجتمع وتحسين تجربة الرعاية الصحية في الكويت.



حملة التبرع بالدم السنوية

في يونيو 2024، نظمت **stc** حملتها السنوية للتبرع بالدم بالتعاون مع بنك الدم المركزي في الكويت. تزامنت هذه المبادرة مع اليوم العالمي للتبرع بالدم، وشجعت موظفي الشركة في مختلف المستويات على المساهمة في صحة المجتمع من خلال التبرع الطوعي بالدم. شهدت الحملة مشاركة قوية، حيث تطوع 51 موظفًا بالتبرع، ما يعكس التزامًا جماعيًا بدعم الخدمات الصحية الوطنية ونشر الوعي حول أهمية توفير إمدادات آمنة من الدم. عززت هذه المبادرة ركيزة "لأننا نهتم"، مسطرة الضوء على دور الشركة في تعزيز رفاه المجتمع وتقوية شراكاتها مع المؤسسات الصحية الرئيسية في الكويت.



التعاون مع وزارة الكهرباء والماء والطاقة المتجددة

في ديسمبر 2024، عقدت **stc** شراكة مع وزارة الكهرباء والماء والطاقة المتجددة لإطلاق حملة توعوية عبر وسائل التواصل الاجتماعي حول ترشيد استهلاك المياه والكهرباء. هدفت هذه المبادرة إلى توعية الجمهور بممارسات الاستهلاك الفعّال، مع التأكيد على أهمية المسؤولية الجماعية في الحفاظ على الموارد الوطنية لصالح الأجيال القادمة. ومن خلال منشورات تثقيفية وتفاعل مجتمعي، شجعت الحملة على تبني عقلية مستدامة ودعمت الأولويات الوطنية في مجال حماية البيئة. يعكس هذا التعاون التزام **stc** المستمر بالاستدامة ودورها في تعزيز التغيير السلوكي الإيجابي داخل المجتمع الكويتي.



التوافق مع الأطر الوطنية والعالمية

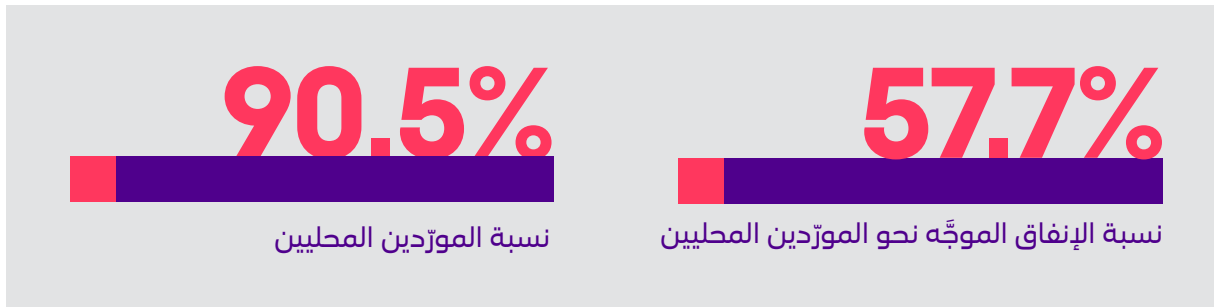


تتوافق مبادرات **stc** المجتمعية مع أجندات الاستدامة الأوسع، مما يعزز كلاً من الأولويات الوطنية والمعايير الدولية. تدعم الأنشطة تحت مظلات "لأننا نهتم" و"upgrade" و"weyak" عددًا من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs)، خصوصًا تلك المتعلقة بالتعليم الجيد (الهدف 4)، والعمل اللائق والنمو الاقتصادي (الهدف 8)، والحد من أوجه عدم المساواة (الهدف 10)، والمدن والمجتمعات المستدامة (الهدف 11)، والاستهلاك والإنتاج المسؤولين (الهدف 12)، والعمل المناخي (الهدف 13).

كما تكمل هذه المبادرات رؤية الكويت 2035 التي تؤكد على تنمية رأس المال البشري، وحماية البيئة، وتنويع الاقتصاد، إضافة إلى توافيقها مع دليل الإفصاح عن الاستدامة الصادر عن بورصة الكويت من خلال تعزيز الشفافية، والاستثمار المجتمعي، وممارسات الأعمال المسؤولة. ومن خلال هذا النهج، تضمن **stc** أن برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات لا تلبّي فقط احتياجات المجتمع المحلي، بل تسهم أيضًا في الجهود العالمية للاستدامة.

خطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

تعزيز المسؤولية والاستدامة في عمليات الشراء وسلسلة التوريد



في استخدام المستندات الورقية. وخلال فترة التقرير، تم توقيع 300 خطاب ترسية بشكل رقمي، وإرسال 3,088 طلبًا إلكترونيًا إلى الموردين. ومن خلال دمج مبادئ الاستدامة في استراتيجية المشتريات، تُعزز **stc** الاستخدام الأمثل للموارد لتقليل الهدر، وخفض الانبعاثات المرتبطة بالعمليات التقليدية، وتعزيز سلسلة توريد أكثر استدامة. إن جهود إدارة المشتريات لا تدعم فقط الأهداف الداخلية للاستدامة، بل تشكل أيضًا معيارًا يُحتذى به في مجال المشتريات المسؤولة على مستوى القطاع.

وبعكس هذا التحول التزام **stc** الراسخ بالابتكار والكفاءة والمسؤولية البيئية، مما يعزز مكانتها كمؤسسة رائدة تتبنى نهجًا مستقبليًا وتسعى إلى خلق قيمة طويلة الأجل للأعمال وأصحاب المصلحة. وفي إطار تعزيز الشراكات المحلية والمساهمة في النمو الاقتصادي داخل المجتمع، أنفقت **stc** الكويت ما يقارب 232.4 مليون دينار كويتي خلال فترة التقرير، وُجه أكثر من 57% منها إلى الموردين المحليين، بما يبرز دعمها القوي للاقتصاد الوطني.

إجمالي الإنفاق على المشتريات (دينار كويتي)	232,430,609
قيمة المشتريات من الموردين المحليين (دينار كويتي)	134,001,273
قيمة المشتريات من الموردين غير المحليين (دينار كويتي)	98,429,336
إجمالي عدد الموردين	1,331
عدد الموردين المحليين	1,204
عدد الموردين الأجانب	127

كجزء من التزام **stc** الأوسع بممارسات الأعمال المسؤولة والاستدامة، لعبت إدارة المشتريات دورًا قياديًا في تحويل سلسلة الإمداد بالشركة إلى نموذج للكفاءة، والشفافية، والمسؤولية البيئية. وتتمثل مهام الإدارة في توفير السلع والخدمات الحيوية، والتفاوض على العقود، وإدارة علاقات الموردين، ما يجعلها تعمل عند تقاطع التميز التشغيلي والمسؤولية الأخلاقية.

تماشيًا مع رؤية **stc** للاستدامة، نفذت الإدارة تطورات رقمية مهمة، أبرزها بالكامل العمليات الورقية التقليدية. ومن خلال اعتماد منصات المشتريات الإلكترونية وحلول إدارة المستندات الرقمية، وقد أدى هذا الإنجاز ليس فقط إلى تحسين كفاءة العمليات، بل أيضًا إلى تقليل استهلاك الموارد والأثر البيئي بشكل ملموس.

ويعزز التحول إلى بيئة مشتريات رقمية عدة نتائج رئيسية، منها: تحسين الشفافية، وتعزيز أمان البيانات، وتسهيل التعاون، وزيادة سهولة الوصول، لا سيما في بيئات العمل عن بُعد أو الموزعة. وتضمن هذه القدرات أن تتم قرارات المشتريات بسرعة وأمان ووفقًا للمعايير التنظيمية والأخلاقية.

قامت **stc** الكويت بالتحول الكامل في عمليات المشتريات إلى نظام إلكتروني، مما أسفر عن خفض بنسبة 100%

مدونة سلوك الموردين

يضع شركاء الأعمال والموردون والمقاولون لعمليات العناية الواجبة من قبل أطراف ثالثة، ويُشترط عليهم الالتزام بمعايير **stc** لمكافحة الفساد من خلال الاتفاقيات التعاقدية. وتحدد مدونة سلوك الموردين السلوك الأخلاقي المتوقع، بما في ذلك المبادئ التوجيهية لمكافحة الفساد، مع تعزيز الالتزام من خلال التواصل المستمر وفحوصات الامتثال. كما تتعاون **stc** مع الشركاء الخارجيين لتعزيز المساءلة المشتركة وضمان التوافق مع أفضل الممارسات الدولية.

وتؤكد المدونة أيضًا على ممارسات السلامة والصحة المهنية والاستدامة البيئية (EHS). ويُشترط على الموردين توفير بيئة عمل آمنة وصحية للقوى العاملة، ووفقًا لأفضل المعايير الدولية المتاحة للصحة العامة والنظافة. كما يُتوقع أن يمارسوا أعمالهم بطريقة مسؤولة بيئيًا ومستدامة، بما يقلل من التأثيرات السلبية على البيئة والمجتمع.



مبادرة إعادة تدوير النفايات الإلكترونية

في مايو 2024، وقّعت **stc** مذكرة تفاهم مع شركة تدويري، أول منشأة متخصصة في إعادة التدوير في الكويت، والمدعومة من قبل الصندوق الوطني للمشروعات الصغيرة والمتوسطة. تهدف هذه الشراكة إلى تقليل النفايات الإلكترونية ضمن عمليات **stc** ومكاتبها، وكذلك في المجتمع الأوسع، من خلال جمع الأجهزة، إعادة تدويرها، وتنفيذ حملات توعية عامة.

تُبرز هذه المبادرة التزام **stc** بالمسؤولية البيئية ضمن إطارها للاستدامة، وتتماشى مع رؤية الكويت 2035. ومن خلال ريادتها في إدارة النفايات الإلكترونية وتثقيف الجمهور حول التخلص المسؤول من المنتجات الإلكترونية مثل الهواتف الذكية وأجهزة التوجيه، تسهم **stc** وشركة تدويري في بناء مستقبل أكثر استدامة للكويت.

شهادة المشتريات والموردين الأخلاقية للشركات

في مايو 2024، حصلت **stc** الكويت على شهادة المشتريات والموردين الأخلاقية للشركات (CIPS)، صالحة لمدة 12 شهرًا. وتُظهر هذه الشهادة التزام الشركة بغرس مبادئ النزاهة والشفافية والمعايير الأخلاقية في جميع ممارسات المشتريات وسلسلة الإمداد. ومن خلال التوافق مع أفضل الممارسات العالمية لمؤسسة CIPS، تضمن **stc** الكويت إدارة علاقات الموردين بمسؤولية، والحد من المخاطر، والمساهمة الإيجابية في التنمية المستدامة.



المبادرات الشرائية الموجهة نحو الاستدامة

شرائح الاتصال المستدامة

في عام 2024، انتقلت **stc** الكويت إلى إنتاج 600,000 شريحة اتصال باستخدام مادة PVC المعاد تدويرها بدلاً من PVC الخام. وبحسب المعدلات المعتادة، فإن تصنيع هذا العدد من الشرائح يولّد ما يقارب 2.4 طن متري من نفايات الـ PVC و4.56 طن من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون. أما باستخدام PVC المعاد تدويره، فقد انخفضت الانبعاثات إلى 1.92 طن من ثاني أكسيد الكربون، أي ما يمثل انخفاضًا بنسبة 57%، مع تجنّب إطلاق 2.64 طن من ثاني أكسيد الكربون. وإلى جانب الأثر المناخي، تسهم هذه المبادرة في الحد من النفايات طويلة الأمد، نظرًا لأن مادة PVC قد تبقى في المكبات لعقود طويلة إذا لم يُعاد تدويرها بشكل صحيح.

القضاء على الأكياس البلاستيكية

في عام 2024، أوقفت **stc** الكويت استخدام الأكياس البلاستيكية أحادية الاستخدام في جميع عملياتها، واستبدلتها ببدايل مستدامة. وكانت الشركة في السابق تولّد ما يقارب 10.3 أطنان من النفايات البلاستيكية سنويًا، أي ما يعادل نحو مليوني كيس بلاستيكي بأحجام مختلفة. ومن خلال هذا التحول، نجحت **stc** الكويت في منع انبعاث ما يُقدّر بـ 14 إلى 20 طنًا من غازات ثاني أكسيد الكربون سنويًا، وهو ما يعادل الأثر البيئي لزراعة 600 إلى 900 شجرة سنويًا. ولا يقتصر أثر هذه المبادرة على خفض انبعاثات الغازات الدفيئة فحسب، بل يمتد أيضًا إلى منع بقاء آلاف الأكياس البلاستيكية في المكبات لمئات السنين، والحد من انتشار الجزيئات البلاستيكية الدقيقة في النظم البيئية البحرية والبرية.

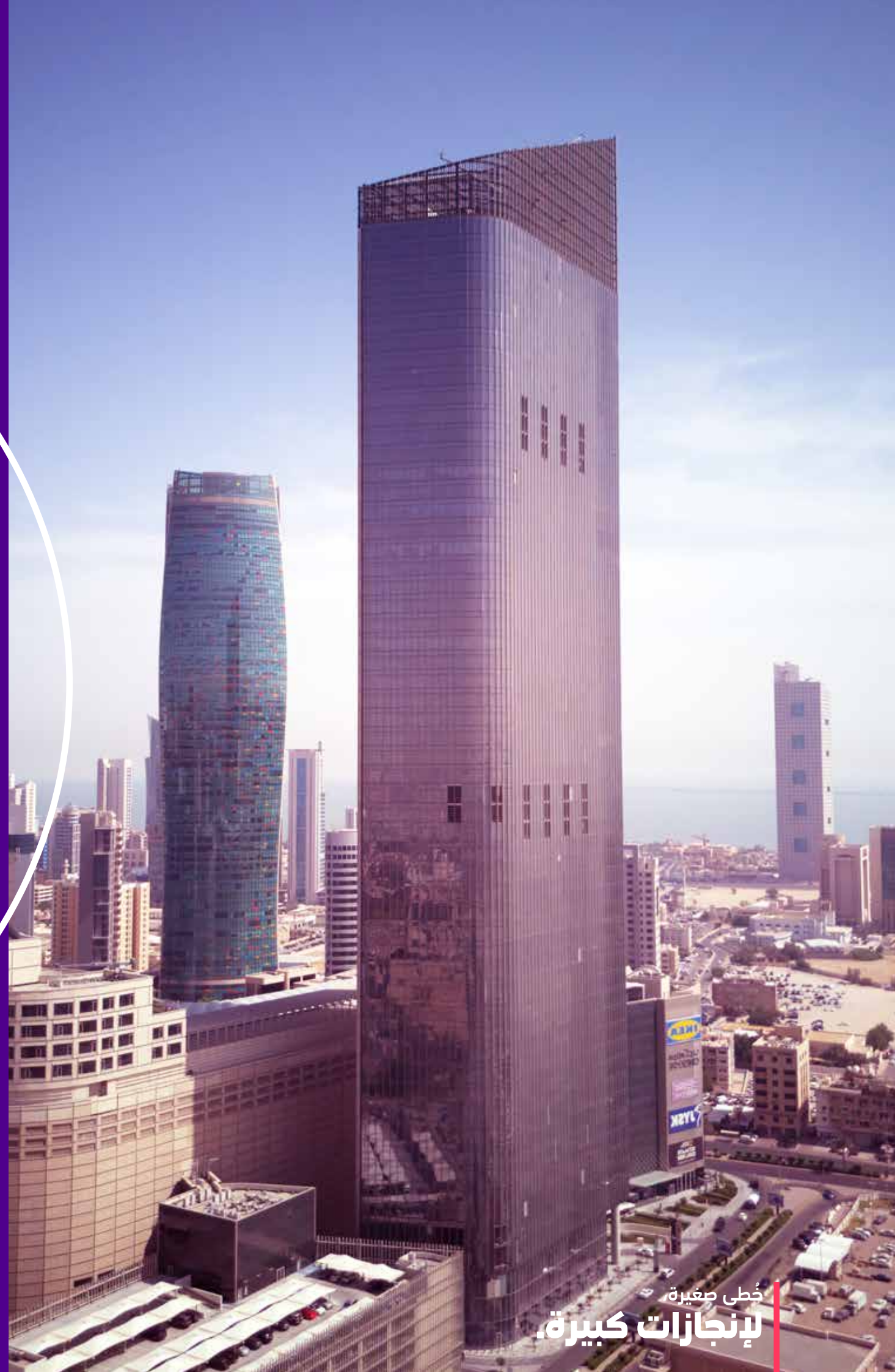
إعادة تدوير الأجهزة منتهية الصلاحية (EOS)

في عام 2024، عقدت **stc** الكويت شراكة مع شركة تدويري لإعادة تدوير ومعالجة الأجهزة منتهية الصلاحية (EOS) وفق أعلى المعايير البيئية والأمنية. وتُنفذ البرنامج بما يتماشى مع اللوائح المحلية والدولية، وبترخيص من الهيئة العامة للبيئة في الكويت. وقد جُمع ما يقارب 3,910 كجم من النفايات الإلكترونية ومنع وصولها إلى المكبات، ليُعاد إدخال المواد المستخرجة بما في ذلك المعادن الحديدية وغير الحديدية والبلاستيك والكرتون في سلسلة إعادة التدوير. وأسهمت هذه المبادرة في توفير ما يُقدّر بـ 3,998.2 كجم من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، مع ضمان التعامل المسؤول مع النفايات الإلكترونية وحماية أمن البيانات من خلال سلسلة موثقة ومعتمدة للحيازة.

تُجسّد هذه الجهود التزام **stc** الكويت بتقليل بصمتها البيئية، وتعزيز نزاهة المشتريات، والمساهمة في بناء سلسلة قيمة أكثر استدامة.

خُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

5 الركيزة 5: العمل بنزاهة



خطى صغيرة
لإنجازات كبيرة.

الحوكمة والإشراف على مجلس الإدارة

العمل بنزاهة

تكمن النزاهة في صميم رسالتنا، وهي المبدأ الذي يوجه قراراتنا وتصرفاتنا. نحن نحرص على بناء بيئة عمل تعاونية، وندعم الأهداف الطموحة، ونبقى ملتزمين بممارسات أعمال مستدامة.

مجلس الإدارة

في عام 2024، واصل مجلس إدارة **stc** المكون من ثمانية أعضاء تركيزه على الإشراف على التوجه الاستراتيجي للشركة وحماية مصالح المساهمين. وقد اضطلع المجلس بمسؤولياته في مجال الحوكمة بنشاط، بما في ذلك مراقبة أداء الإدارة التنفيذية، وخلال العام، عقد المجلس ثمانية اجتماعات لضمان المتابعة المستمرة لعمليات الشركة.

وفي إطار تعزيز الحوكمة الفعالة، يُجري المجلس تقييمات دورية لأداء الأعضاء على المستويين الفردي والجماعي، وتساهم هذه التقييمات في تعزيز المساءلة وتوجيه تحسينات الحوكمة. كما يتلقى المجلس تقارير منتظمة من الإدارة حول الوظائف الرئيسية، مما يمكنه من الإشراف على السلوك الأخلاقي وضمان الالتزام بالسياسات الداخلية.

وتتبع **stc** عملية منظمة لترشيح وانتخاب أعضاء مجلس الإدارة، بما يتماشى مع المتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات. وتشمل هذه العملية إعلان الترشيحات بشكل علني، وإجراء مراجعات دقيقة للأهلية، وتقييم مدى استقلالية المرشحين، ومراجعة لجنة الترشيحات والمكافآت قبل اعتماد المجلس. ويتم الإفصاح عن السير الذاتية للمرشحين حسب المتطلبات، بينما تُجرى الانتخابات النهائية خلال الجمعية العامة، وتُرفع نتائجها إلى الجهات التنظيمية المختصة. ويشترط على جميع المرشحين استيفاء معايير صارمة تتعلق بالأهلية القانونية، والنزاهة، والكفاءة المهنية، وإجادة اللغة، والوعي التنظيمي، والامتثال لمعايير هيئة أسواق المال.



السيد / تركي عبد العزيز النعيم
عضو مجلس إدارة
ممثلاً عن stc الخليج القابضة للاستثمار 1



الدكتور/ محمود أحمد عبد الرحمن
رئيس مجلس الإدارة
عضو مستقل



المهندس/ زياد بن حمد الحسون
عضو مجلس إدارة
ممثلاً عن stc الخليج القابضة للاستثمار 3



المهندس/ معيض بن هويح السلوم
نائب رئيس مجلس الإدارة
ممثلاً عن شركة الاتصالات السعودية (stc)



الشيخ / محمد سلمان حمود الصباح
عضو مجلس إدارة
ممثلاً عن الهيئة العامة للاستثمار



السيد / عبد العزيز عبد الله الغامدي
عضو مجلس إدارة
ممثلاً عن شركة الاتصالات السعودية (stc)



الدكتور/ مئقال محمد سرطاوي
عضو مجلس إدارة
عضو مستقل



المهندس/ بدر صالح العنزي
عضو مجلس إدارة
ممثلاً عن stc الخليج القابضة للاستثمار

3.7 سنوات

متوسط مدة العضوية في مجلس الإدارة

أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة

- يحدّد ميثاق مجلس الإدارة بوضوح الأدوار والمسؤوليات والالتزامات الخاصة بأعضاء المجلس لضمان حوكمة قوية. وقد وضعت **stc** ميثاقاً لمجلس الإدارة متوافقاً بالكامل مع متطلبات قواعد الحوكمة المؤسسية، ويتضمّن تحديد مهام ومسؤوليات مجلس الإدارة، بما في ذلك – على سبيل المثال لا الحصر:
- اعتماد الأهداف والخطط والسياسات الاستراتيجية.
 - الموافقة على تقديرات الموازنة السنوية، بالإضافة إلى البيانات المالية المرحلية والسنوية.
 - الإشراف على الإنفاق الرأسمالي الرئيسي للشركة، وتملّك الأصول والتصرف بها.
 - التأكد من التزام الشركة بالسياسات والإجراءات التي تضمن امتثال **stc** للأنظمة الداخلية واللوائح المعمول بها.
 - التأكد من دقة وسلامة البيانات والمعلومات التي يجب الإفصاح عنها، وفقاً للسياسات والإجراءات المعمول بها لعملية الإفصاح والشفافية.
 - تطوير خطة/سياسة لتضمين عناصر الاستدامة ضمن الاستراتيجية العامة للشركة وخططها الرئيسية وعمليات قياس وإدارة المخاطر، إذا لزم الأمر.

تحتفظ **stc** بوصف وظيفي لأعضاء مجلس الإدارة يحدّد بوضوح مهامهم ومسؤولياتهم الفردية. كما يوجد مصفوفة للصلاحيات توضّح الصلاحيات الممنوحة لمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية واللجان.

يتحمل كبار المسؤولين التنفيذيين في **stc** مسؤولية إعداد تقارير حول البيانات المالية والمخاطر والالتزام والأداء ومواضيع رئيسية أخرى، ويتم مراجعة هذه التقارير من قبل اللجنة الإدارية للتأكد من دقتها ومواءمتها للأهداف الاستراتيجية. يقوم مجلس الإدارة أو لجانه بمراجعة هذه الإفصاحات والموافقة عليها، مع طلب التعديلات حسب الحاجة. وتسترشد هذه العملية بمواثيق المجلس واللجان، بالإضافة إلى سياسة مخصصة تضمن وصول أعضاء المجلس إلى المعلومات ذات الصلة في الوقت المناسب للقيام بمهامهم الرقابية بكفاءة. وتقدّم هذه التقارير بشكل ربع سنوي وسنوي، مع تحديثات إضافية عند الحاجة للمواضيع العاجلة أو ذات الأهمية.

يمكن لأعضاء مجلس الإدارة المشاركة في ورش عمل سنوية متعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) والاستدامة، تُنظّم من قبل خبراء داخليين أو خارجيين، وتشمل مواضيع مثل الاتجاهات العالمية، ومخاطر المناخ، وحقوق الإنسان، والتطورات التنظيمية. كما يحصل الأعضاء الجدد على برامج تعريفية تتضمن التزامات الشركة في مجال الاستدامة والأطر المعتمدة. ويتم تشجيع التعليم المستمر من خلال المؤتمرات والندوات والدورات المتعلقة بالتمويل المستدام والمسؤولية المؤسسية وأفضل ممارسات الحوكمة.

وقد أقرّ المجلس سياسة تضارب المصالح، والتي تنطبق على جميع أعضاء المجلس والتنفيذيين والموظفين. ويطلب من أعضاء المجلس وكبار المسؤولين التنفيذيين تقديم إقرارات سنوية بالكشف عن أي مصالح قد تؤثر على قراراتهم، إلى جانب الإفصاح الفوري عن أي تضاربات جديدة تظهر خلال العام. وتُعقد حملات توعية منتظمة لمساعدة جميع الموظفين على التعرف على التضاربات المحتملة ومعالجتها. كما تتوفر قنوات إبلاغ مجهولة الهوية، مثل الخط الساخن للإبلاغ، لرفع المخاوف بشأن أي تضارب لم يتم الإفصاح عنه. ويقوم المجلس بمراجعة هذه السياسة بانتظام لضمان توافقها مع اللوائح والتغيرات المؤسسية.

واصل مجلس الإدارة مواءمة نظام الحوكمة المؤسسية في **stc** مع أفضل المعايير الدولية واللوائح المحلية ذات الصلة، من خلال لجانه وبالتنسيق مع الإدارة التنفيذية. وتم اعتماد دليل إجراءات لضمان حصول أعضاء المجلس على معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب وفقاً للقوانين واللوائح ذات الصلة. ويوضّح الدليل عملية طلب المعلومات ومشاركتها مع

مجلس الإدارة*	2024
العدد الإجمالي لأعضاء مجلس الإدارة	8
عدد الأعضاء غير التنفيذيين	6
عدد الأعضاء المستقلين	2
عدد الأعضاء التنفيذيين	-
التوزيع حسب الجنس	
عدد الأعضاء الذكور	8
عدد الأعضاء الإناث	-
التوزيع حسب الفئة العمرية	
عدد الأعضاء تحت سن 30	-
عدد الأعضاء بين 30 - 50 سنة	5
عدد الأعضاء فوق سن 50	3
الجنسيات	
عدد الأعضاء الكويتيين	3
عدد الأعضاء السعوديين	5

* يتكوّن مجلس الإدارة من تسعة أعضاء، إلا أن المقعد المخصص للمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية ظل شاغراً حتى 31 ديسمبر 2024.

مصفوفة مهارات أعضاء مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة	المالية / الاستثمار	الاتصالات / التقنية	الحوكمة / القانون	الاستراتيجية والقيادة	الاستدامة / القطاع العام
الدكتور / محمود أحمد عبد الرحمن		✓	✓	✓	✓
المهندس/ معيض بن هويج السلوم	✓	✓	✓	✓	✓
الدكتور / مثقال سرطاوي	✓	✓	✓	✓	✓
المهندس/ زياد بن حمد الحسون		✓		✓	
الشيخ/ محمد سلمان حمود الصباح	✓		✓	✓	✓
السيد/ تركي عبد العزيز النعيم	✓	✓		✓	✓
المهندس/ بدر صالح العنزي	✓	✓	✓	✓	
السيد/ عبد العزيز عبد الله الغامدي	✓	✓	✓	✓	

*توفر السير الذاتية التفصيلية لجميع أعضاء مجلس الإدارة في التقرير السنوي لشركة **stc** الكويت لعام 2024. ويبرز هذا التقرير الخاص بالاستدامة تكوين مجلس الإدارة وتنوعه ومهارات أعضائه ومسؤولياته في الإشراف على قضايا الاستدامة (ESG).

التدريب على معايير ESG لأعضاء مجلس الإدارة

في عام 2024، قدّمت **stc** الكويت تدريبًا متخصصًا لأعضاء مجلس إدارتها حول معايير البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، تأكيدًا على التزام الشركة بالحوكمة الرشيدة والإشراف الفعال على جوانب الاستدامة. وقد تُقَدِّم التدريب على يد خبير دولي متخصص في التحقق البيئي وممارسات الأعمال المستدامة، وتضمّن المحاور التالية:

- أساسيات ESG - فهم عوامل البيئة والمجتمع والحوكمة ومدى ارتباطها بقطاع الاتصالات.
- أطر وتقارير الإفصاح والتنظيمات - بما في ذلك المعايير الدولية للإبلاغ، وتطورات التمويل المستدام، وتوقعات المستثمرين المتغيرة.
- الاتجاهات العالمية وتغير المناخ - رؤى علمية حول المناخ، وتأثيرات الاحتباس الحراري على العمليات التجارية، وأهمية التوافق مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.
- فرص القطاع - رؤى عملية حول إزالة الكربون، وتطبيق مبدأ الاقتصاد الدائري في قطاع الاتصالات، والشمول الرقمي، وأفضل ممارسات الحوكمة.
- دراسات حالة - أمثلة من شركات اتصالات عالمية رائدة أظهرت قيادة في العمل المناخي، والحد من النفايات الإلكترونية، واستخدام الطاقة المتجددة، وتعزيز الشمول الرقمي.

وقد ساهم هذا التدريب في تعزيز وعي المجلس بمخاطر وفرص ESG، بما يضمن دمج اعتبارات الاستدامة في النقاشات الاستراتيجية وعمليات اتخاذ القرار على أعلى مستوى.

لجان مجلس الإدارة

قام مجلس الإدارة بتشكيل عدد من اللجان المنبثقة عنه تتمتع بالاستقلالية، وقد تم مراعاة تعليمات وقواعد الحوكمة الصادرة عن هيئة أسواق المال عند تشكيل تلك اللجان. وقد شكل المجلس عدد 4 لجان منبثقة عنه وهي لجنة التدقيق ولجنة إدارة المخاطر ولجنة الترشيحات والمكافآت واللجنة التنفيذية وفيما يلي بيان تلك اللجان:

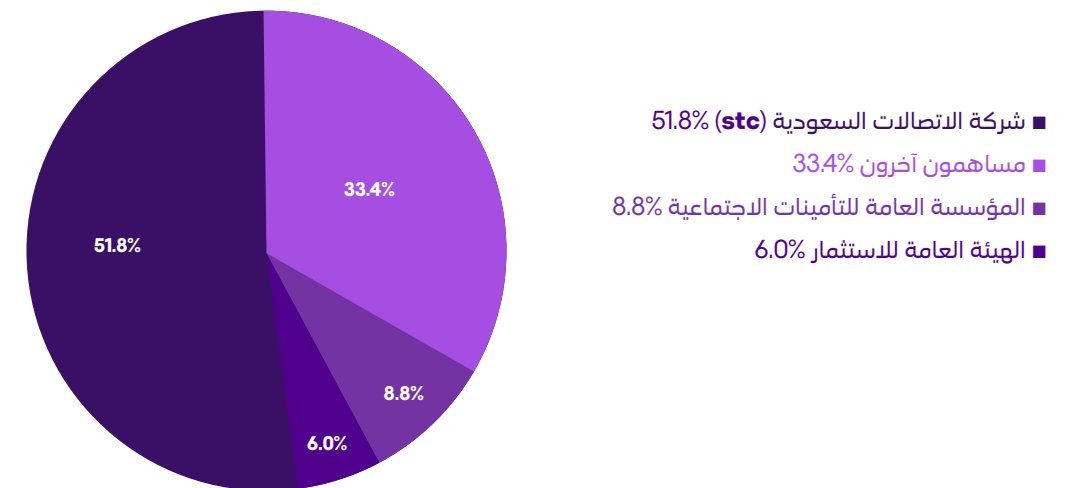
لجنة التدقيق	تاريخ التشكيل: 10 يوليو 2023 تاريخ إعادة التشكيل: 1 أبريل 2024	مدة اللجنة: 3 سنوات	عدد الأعضاء: 4
أعضاء اللجنة:	الاسم	الدور	التصنيف
	المهندس/ بدر بن صالح العنزي	رئيس اللجنة	غير تنفيذي
	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	عضو اللجنة	غير تنفيذي
	السيد/ عبدالعزيز بن عبدالله الغامدي	عضو اللجنة	غير تنفيذي
	الدكتور/ ميثقال محمد سرطاوي	عضو اللجنة	مستقل

المجلس، ويضع توقعات واضحة للحفاظ على سرية المعلومات التي يطلع عليها الأعضاء من خلال أدوارهم.

يقع على عاتق مجلس الإدارة مسؤولية تحقيق أفضل النتائج المالية والتشغيلية، وتنفيذ الخطة الاستراتيجية للشركة بفعالية. وقد أثمرت جهود المجلس في دورته الحالية عن إنجازات بارزة خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2024، تعكس التقدم الإيجابي الذي أحرزته **stc** على المستويات المالية والتسويقية والتقنية. وفي عامها السادس عشر من التشغيل، واصلت **stc** أداءها التنافسي في سوق يتسم بشدة المنافسة، محققةً رضا المشتركين من خلال تقديم عروض ترويجية وأسعار تنافسية وخدمات جديدة، إلى جانب تعزيز ولاء العملاء. وقد انعكست هذه الجهود إيجابيًا على الإيرادات التشغيلية والربحية، ما عزّز من مكانة **stc** وساهم في دعم تطوير قطاع الاتصالات في دولة الكويت.

ونتيجة لذلك، تواصل **stc** تقديم خدماتها للمجتمع الكويتي، والإسهام في دعم الاقتصاد الوطني، وتحقيق عوائد مجزية للمساهمين.

هيكل مساهمي stc الكويت



الإشراف والحوكمة من قبل مجلس الإدارة

في عام 2024، اتخذت **stc** الكويت خطوة مهمة لتعزيز إطار الحوكمة لديها من خلال تحديث ميثاق مجلس الإدارة ليشمل صراحةً الاعتبارات المتعلقة بالاستدامة. يضمن هذا التحديث إدراج عوامل البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) في أعلى مستويات اتخاذ القرار، ويعزز دور المجلس في توجيه مسيرة الاستدامة طويلة الأجل للشركة. من خلال دمج الاستدامة في أسس الحوكمة المؤسسية، تؤكد **stc** الكويت التزامها بمواءمة استراتيجيتها التجارية مع الممارسات المسؤولة، والتوقعات التنظيمية، ومصالح أصحاب المصلحة. ويعكس هذا التطور إدراك المجلس بأن قضايا البيئة والمجتمع والحوكمة تشكل عناصر أساسية لبناء قيمة طويلة الأمد وتعزيز المرونة المؤسسية.

خُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.



وتقوم اللجنة بعدة مهام منها:	مراجعة البيانات المالية الدورية قبل عرضها على مجلس الإدارة وإبداء الرأي والتوصية بشأنها لمجلس الإدارة بهدف ضمان عدالة وشفافية البيانات والتقارير المالية. دراسة الموضوعات المحاسبية وتفهم تأثيرها على البيانات المالية. تقييم مدى كفاية وفعالية نظم الرقابة الداخلية المطبقة داخل الشركة وإعداد تقرير يتضمن رأي وتوصيات اللجنة في هذا الشأن. تعيين مراقب حسابات خارجي مستقل لإجراء فحص وتقييم لنظم الرقابة الداخلية، مع تقديم تقرير سنوي إلى اللجنة مع بيان رأيها وتوصياتها قبل عرض التقرير على مجلس الإدارة وإرساله إلى هيئته أسواق المال. تقييم مدى كفاءة إجراءات أمن المعلومات ونظام الرقابة الداخلية المطبقة في هذا الشأن. الإشراف الفني على إدارة التدقيق الداخلي ومراجعة نتائج تقارير التدقيق الداخلي والجهات الرقابية. متابعة أعمال المدقق الخارجي ومناقشة أية معوقات أو صعوبات قد تواجه مراقب الحسابات الخارجي وتشمل هذه المعوقات أية قيود على نطاق أنشطة مراقب الحسابات الخارجي المستقل أو الخاصة بحصوله على المعلومات المطلوبة، وأية خلافات جوهريّة مع الإدارة. مراجعة التقارير المرفوعة من هيئة الرقابة الشرعية والتأكد من الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية ورفع توصياتها بهذا الشأن إلى المجلس. التأكد من التزام الشركة بالقوانين والسياسات والنظم والتعليمات الرقابية وأحكام الشريعة الإسلامية.															
	قامت اللجنة بتحقيق إنجازات عدة منها: مراجعة البيانات المالية (الربع سنوية والسنوية) قبل عرضها على مجلس الإدارة. مناقشة التقارير المقدمة من قبل إدارة التدقيق الداخلي والمتعلقة بنتائج أعمال التدقيق على إدارات وأنشطة الشركة وإعتماد الخطة السنوية للتدقيق الداخلي. مناقشة التقارير الربع السنوية والسنوية للتدقيق الشرعي الداخلي وتقارير هيئة الرقابة الشرعية بحضور فريق التدقيق الشرعي وهيئة الرقابة الشرعية. مناقشة تقارير الالتزام بالشركة. اعتماد أهداف ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) الخاصة بإدارة التدقيق الداخلي.															
	لجنة إدارة المخاطر تاريخ التشكيل: 01 أبريل 2024 مدة اللجنة: 3 سنوات عدد الأعضاء: 4															
	أعضاء اللجنة: <table><tr><th>الاسم</th><th>الدور</th><th>التصنيف</th></tr><tr><td>السيد/ عبدالعزيز بن عبدالله الغامدي</td><td>رئيس اللجنة</td><td>غير تنفيذي</td></tr><tr><td>المهندس/ بدر بن صالح العنزي</td><td>عضو اللجنة</td><td>غير تنفيذي</td></tr><tr><td>الشيخ/ محمد بن سلمان الصباح</td><td>عضو اللجنة</td><td>غير تنفيذي</td></tr><tr><td>الدكتور/ ميثقال محمد سرطاوي</td><td>عضو اللجنة</td><td>مستقل</td></tr></table>	الاسم	الدور	التصنيف	السيد/ عبدالعزيز بن عبدالله الغامدي	رئيس اللجنة	غير تنفيذي	المهندس/ بدر بن صالح العنزي	عضو اللجنة	غير تنفيذي	الشيخ/ محمد بن سلمان الصباح	عضو اللجنة	غير تنفيذي	الدكتور/ ميثقال محمد سرطاوي	عضو اللجنة	مستقل
	الاسم	الدور	التصنيف													
	السيد/ عبدالعزيز بن عبدالله الغامدي	رئيس اللجنة	غير تنفيذي													
	المهندس/ بدر بن صالح العنزي	عضو اللجنة	غير تنفيذي													
	الشيخ/ محمد بن سلمان الصباح	عضو اللجنة	غير تنفيذي													
	الدكتور/ ميثقال محمد سرطاوي	عضو اللجنة	مستقل													
	وتقوم اللجنة بعدة مهام منها: إعداد ومراجعة إستراتيجيات وسياسات إدارة المخاطر ونزعة المخاطر قبل إعتمادها من مجلس الإدارة، والتأكد من تنفيذ هذه الإستراتيجيات والسياسات، وأنها تتناسب مع طبيعة وحجم أنشطة الشركة. ضمان توافر الموارد والنظم الكافية لإدارة المخاطر. التأكد من أن موظفي إدارة المخاطر لديهم الفهم الكامل للمخاطر المحيطة بالشركة، والعمل على زيادة وعي الموظفين بثقافة المخاطر وإدراكهم لها.															
إنجازات اللجنة: قامت اللجنة بتحقيق إنجازات عدة منها: الحفاظ على شهادة ISO 31000 لإدارة المخاطر. مراجعة أهم مستجدات الدعاوى القضائية المتداولة. مراجعة جاهزية خطط استمرار الأعمال للشركة. تعزيز عرض المخاطر الرئيسية لتعكس حالة المخاطر في جميع الشركات التابعة لـ stc الكويت. مناقشة التقارير الفصلية المقدمة من إدارة المخاطر. زيادة عدد مؤشرات المخاطر الرئيسية من 30 إلى 32. مناقشة ومراجعة المخاطر المتعلقة بالأمن السيبراني على أساس فصلي. الموافقة على الأهداف والخطط ومؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة المخاطر لعام 2025.																

تضم الإدارة التنفيذية في **stc** فريق عمل مؤهل من أعضاء الإدارة التنفيذية، وهم على النحو التالي:

م. معتز بن عبد الله الضراب	الرئيس التنفيذي
السيد/ خالد فهد المعيوف	الرئيس التنفيذي للقطاع المالي
السيد/ خالد فهد السديري	الرئيس التنفيذي للقطاع الاستراتيجي
السيد/ عصام عيسى العسوسي	الرئيس التنفيذي لقطاع شؤون الشركات
م. عامر عصام عطوي	الرئيس التنفيذي لقطاع مبيعات الأفراد
م. فهد عبد الرحمن العلي	الرئيس التنفيذي لقطاع التكنولوجيا والرئيس التنفيذي لشركة البوابة الالكترونية القابضة بالتكليف
السيد/ عبد العزيز سعود المذكور	الرئيس التنفيذي لقطاع الموارد البشرية
السيد/ محمد فاضل السبع	الرئيس التنفيذي للتدقيق الداخلي
م. عنود حمد مثيب	الرئيس التنفيذي لقطاع التحول والتكامل

حوكمة الشركات

تلتزم **stc** بأعلى معايير حوكمة الشركات من خلال تبني أفضل الممارسات والمعايير العالمية لبناء الثقة مع المساهمين والعملاء والموظفين.

وترتكز الحوكمة في الشركة على مبادئ الصدق، العدالة، النزاهة، والشفافية، بما يضمن المساءلة في جميع التعاملات مع أصحاب المصلحة.

إدارة المخاطر المؤسسية والإشراف عليها

لدعم إدارة المخاطر بشكل فعال، يقوم مجلس الإدارة بوضع برنامج رقابة داخلية شامل يهدف إلى تحديد المخاطر وتقييمها والتخفيف من حدتها في جميع أنحاء الشركة. كما يراجع المجلس البرنامج بشكل دوري للتأكد من فعاليته وإجراء التعديلات اللازمة للحفاظ على رقابة تشغيلية قوية.

وتقع مسؤولية الإشراف على أنشطة التدقيق ضمن صلاحيات مجلس الإدارة، والذي يشرف على استقلالية وفعالية إدارة التدقيق الداخلي، بما في ذلك الموافقة على ميثاق التدقيق الداخلي، ومراجعة واعتماد خطة التدقيق، والتأكد من قيام الإدارة بمعالجة الملاحظات والتوصيات في الوقت المناسب.

يضمن الهيكل التنظيمي لشركة **stc** إطلاع مجلس الإدارة بشكل منتظم على إطار إدارة المخاطر المؤسسية، ما يمكّنه من تقييم المخاطر المؤسسية والتشغيلية والتكنولوجية والمالية والقانونية والتنظيمية بشكل شامل. كما تتم مراجعة تقييمات المخاطر ومتابعة فعالية استراتيجيات التخفيف.

كجزء من الحفاظ على الشفافية والمساءلة، تشمل العلاقة مع المدقق الخارجي الموافقة على خطة التدقيق، ومراجعة النتائج، والتأكد من قيام الإدارة بمعالجة أية قضايا رقابية تم تحديدها.

تحافظ **stc** على حوكمة وشفافية الشركات من خلال الإفصاح الدقيق والشامل للمساهمين وأصحاب المصلحة وفقاً للأنظمة المعتمدة من الجهات التنظيمية. ويتضمن ذلك مراجعة البيانات المالية بشكل ربع سنوي، وتقرير الإدارة والتحليل، وكافة الإبداعات التنظيمية الأخرى ذات الصلة للحفاظ على ثقة المستثمرين والامتثال للأنظمة.

الإدارة التنفيذية

- يتوفر لدى **stc** أوصاف وظيفية تحدد مهام ومسؤوليات كل وظيفة بشكل واضح، كما يتوفر دليل معتمد لتفويض الصلاحيات لكافة القطاعات داخل **stc**. وتتضمن مهام الإدارة التنفيذية على سبيل المثال (لا الحصر):
- العمل على تنفيذ كافة السياسات واللوائح والأنظمة الداخلية المعتمدة من قبل مجلس الإدارة.
 - تنفيذ الاستراتيجية والخطة السنوية المعتمدة من قبل مجلس الإدارة.
 - إعداد التقارير الدورية (مالية وغير مالية) بشأن التقدم المحرز في نشاط الشركة في ضوء الخطط والأهداف الاستراتيجية، وعرض تلك التقارير على مجلس الإدارة.
 - إدارة العمل اليومي وتسيير النشاط.
 - المشاركة الفعالة في بناء وتنمية ثقافة القيم الأخلاقية.
 - وضع نظم الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر، والتأكد من فاعلية وكفاية تلك النظم، والحرص على الالتزام بنزعة المخاطر المعتمدة من قبل مجلس الإدارة.

حُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

لجنة الترشيحات والمكافآت	تاريخ التشكيل: 1 أبريل 2024	مدة اللجنة: 3 سنوات	عدد الأعضاء: 4
أعضاء اللجنة:	الاسم	الدور	التصنيف
	الدكتور/ محمود أحمد عبدالرحمن	رئيس اللجنة	مستقل
	المهندس/ معيض بن هويج السلوم	عضو اللجنة	غير تنفيذي
	السيد/ تركي بن عبدالعزيز النعيم	عضو اللجنة	غير تنفيذي
	المهندس/ زياد بن حمد الحسون	عضو اللجنة	غير تنفيذي

- وتقوم اللجنة بعدة مهام منها:
- التوصية بقبول الترشيح وإعادة الترشيح لأعضاء المجلس والإدارة التنفيذية.
 - وضع سياسة واضحة لمكافآت أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.
 - تحديد الاحتياجات المطلوبة من المهارات المناسبة لعضوية مجلس الإدارة ومراجعة تلك الاحتياجات بصورة سنوية.
 - تحديد آلية تقييم أداء المجلس ككل وأداء كل عضو من أعضاء المجلس والإدارة التنفيذية.

- إنجازات اللجنة:
- قامت اللجنة خلال العام 2024 بتحقيق إنجازات عدة منها:
- تطوير برامج الموارد البشرية في الشركة.
 - مراجعة مصفوفة الصلاحيات بالإضافة إلى سياسات وإجراءات العمل.
 - التوصية لمجلس الإدارة بعقد ورشة عمل عن الفرص وتحديات الخدمات المالية الرقمية في قطاع الاتصالات.
 - إطلاق برنامج تقييم أداء وفعالية مجلس الإدارة للعام 2024.

اللجنة التنفيذية	تاريخ التشكيل: 1 أبريل 2024	مدة اللجنة: 3 سنوات	عدد الأعضاء: 4
أعضاء اللجنة:	الاسم	الدور	التصنيف
	المهندس/ معيض بن هويج السلوم	رئيس اللجنة	غير تنفيذي
	الدكتور/ محمود أحمد عبدالرحمن	عضو اللجنة	مستقل
	السيد/ تركي بن عبدالعزيز النعيم	عضو اللجنة	غير تنفيذي
	المهندس/ زياد بن حمد الحسون	عضو اللجنة	غير تنفيذي

- وتقوم اللجنة بعدة مهام منها:
- مناقشة الاستراتيجية وخطة العمل والموازنة التقديرية قبل عرضها على مجلس الإدارة.
 - متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية ومؤشرات الأداء بصورة دورية.
 - مراجعة أداء الشركة بصورة عامة وأداء كافة قطاعات الشركة تفصيلياً ومناقشة الانحرافات عن خطة العمل والموازنة التقديرية.

- إنجازات اللجنة:
- قامت اللجنة بتحقيق إنجازات عدة منها:
- مراجعة الاستراتيجية وخطة العمل للثلاث سنوات القادمة.
 - دراسة الموازنة التقديرية.
 - متابعة الأداء التشغيلي للشركة بشكل دوري.
 - دراسة الفرص الاستثمارية.

لمحة عن الالتزام والامتثال التنظيمي لعام 2024

100%

امتثال كامل لتقديم التقارير التنظيمية

97%

نسبة نجاح في اعتماد المنتجات

848

شكوى تم حلها من قبل الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA)

0

مخالفات قانونية أو غرامات

ISO 37301

الحصول على شهادة نظام إدارة الامتثال

الامتثال والوظائف التنظيمية

تلعب إدارة الشؤون التنظيمية دورًا استراتيجيًا وتمكينًا في ضمان التزام جميع عمليات **stc** الكويت الكلي بالأطر التنظيمية المعمول بها. ومع استمرار تطور قطاع الاتصالات بوتيرة متسارعة مدفوعة بالتحول الرقمي وتضخم البيانات وتغيّر السياسات، تضمن الإدارة توافق الشركة مع التوقعات التنظيمية الخارجية، مع تمكين الوظائف الداخلية من العمل والابتكار ضمن بيئة آمنة ومتوافقة ومنخفضة المخاطر.

تماشيًا مع سياسة الشؤون التنظيمية، تعمل الإدارة كواجهة رسمية ودرع امتثال مع الجهات الحكومية، لا سيما الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA) ووزارة المواصلات (MoC) والجهات الأخرى ذات الصلة، وذلك من خلال علاقات قائمة على الثقة المتبادلة، يتم تعزيزها عبر التواصل المستمر والانخراط اليومي.

تقدّم الإدارة رؤية تنظيمية وتوجيهات استراتيجية لجميع قطاعات **stc**، لضمان توافق المبادرات التشغيلية والتقنية والمالية والتجارية مع المتطلبات التنظيمية منذ مراحلها الأولى.

أبرز الإنجازات التنظيمية في عام 2024:

- إجراء تقييمات لتأثير السياسات التنظيمية على كافة الأدوات الصادرة من CITRA و MOC والجهات الأخرى ذات الصلة.
- تقديم التوجيه المهني للفرق الداخلية لتخفيف المخاطر التنظيمية ودعم المبادرات الاستراتيجية.
- دعم الإدارة القانونية في إعداد وتقديم التظلمات إلى CITRA وتمثيل **stc** في جميع الجلسات القانونية ذات الصلة.
- المشاركة في إعداد ردود رسمية على المشاورات العامة الصادرة عن CITRA، بالتنسيق مع الإدارات المعنية في مجموعة **stc**.
- قيادة تنفيذ أجنحة **stc** التنظيمية بتكليف من الإدارة التنفيذية عبر لجنة الأجنحة التنظيمية.
- تمثيل **stc** على مستوى الصناعة في تنسيق المواقف التنظيمية المشتركة بين شركات الاتصالات.
- تأمين الموافقات على المنتجات والعروض من CITRA بمعدل نجاح بلغ 97%.
- حلّ 848 شكوى من العملاء مقدّمة إلى CITRA، مما يعزز رضا العملاء والامتثال التنظيمي.
- تنسيق الاستجابة لجميع طلبات البيانات الواردة من CITRA والجهات الأخرى، مع تحقيق نسبة امتثال 100% لمواعيد التسليم، مما حال دون فرض أي غرامات تنظيمية.

من خلال ترسيخ الامتثال التنظيمي كركيزة أساسية للحوكمة المستدامة، تساهم إدارة الشؤون التنظيمية في:

- تقليل المخاطر التنظيمية والتشغيلية.
- ضمان استمرارية الأعمال دون انقطاع.
- تمكين الابتكار ضمن حدود تنظيمية واضحة.

خُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

يشكل الالتزام ركناً أساسياً في التزام الشركة بالسلوك الأخلاقي، والالتزام التنظيمي، والتميز في حوكمة الشركات. وفي ظل بيئة تتطور فيها القوانين والمعايير التنظيمية باستمرار، تلعب إدارة الالتزام دوراً محورياً في ضمان التزام **stc** بجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية والسياسات الداخلية.

ومن خلال وضع أطر شاملة للالتزام، وتنفيذ عمليات تدقيق منتظمة، وتقديم الإرشادات على كافة المستويات، تحافظ الإدارة على نزاهة الشركة وسمعتها واستقرارها التشغيلي. كما تعزز ثقافة الشفافية والمساءلة، وتدعم السلوك الأخلاقي واتخاذ القرارات السليمة.

وبفضل نهجها الاستباقي في إدارة المخاطر وتوافقها مع أفضل الممارسات، تؤكد إدارة الالتزام امتثال **stc** بالعمل بنزاهة ومسؤولية واحترام لجميع أصحاب المصلحة.

وقد عززت **stc** برنامج إدارة الالتزام الخاص بها ليتماشى مع المعيار الدولي ISO 37301، مما أسهم في بناء إطار موحد وفعال لإدارة المتطلبات التنظيمية. كما يتم تحديد وتخفيف مخاطر عدم الامتثال بشكل استباقي من خلال التقييمات المنتظمة والتدريب وآليات التقارير.

الامتثال كركيزة مؤسسية

يتم تحديد المخاطر المتعلقة بالامتثال والتعامل معها بشكل استباقي من خلال التقييمات الدورية، وبرامج التدريب، وآليات الإبلاغ المنتظمة. ويتحَقّل مجلس الإدارة المسؤولية النهائية عن الإشراف على الامتثال، وضمان أن جميع الأنشطة المؤسسية وممارسات الحوكمة تتماشى مع القوانين المعمول بها، واللوائح الداخلية، والتوجّه الاستراتيجي للشركة.

ومن خلال اعتبار الامتثال عاملاً تمكينياً استراتيجياً وليس مجرد إجراء رقابي، تعزز هذه المبادرة ثقافة النزاهة، وتقوّي الأساس الذي تستند إليه **stc** لتحقيق نجاح مستدام طويل الأمد.

خلال فترة التقرير، لم تُسجل الشركة أي مخالفات جوهرية للقوانين أو اللوائح أو المتطلبات التنظيمية المعمول بها. كما لم تُفرض أو تُدفع أي غرامات في عام 2024 تتعلق بعدم الامتثال. كذلك، لم تُسجل أي حالات لعدم الامتثال تتعلق بتأثير المنتجات أو الخدمات على الصحة والسلامة خلال فترة التقرير.

سياسة مدونة قواعد السلوك الأخلاقي وممارسات الأعمال

يضمن مجلس الإدارة الحفاظ على المعايير الأخلاقية للمؤسسة من خلال اعتماد والإشراف الفعّال على سياسة مدونة قواعد السلوك الأخلاقي وممارسات الأعمال، والتي تعزز ثقافة النزاهة والسلوك الأخلاقي في جميع مستويات المؤسسة. كما يقوم المجلس بمراجعة السياسة بشكل دوري والموافقة على التحديثات اللازمة لتعكس أفضل الممارسات المتطورة واحتياجات المنظمة.

كما تتوفر قنوات آمنة للإبلاغ عن المخالفات أو المخاوف، حيث تُعرض القضايا المهمة على لجنة التدقيق لضمان معالجتها بالشكل المناسب.

ومن خلال التقييمات المستقلة والتوصيات القائمة على القيم، يُعزز قسم التدقيق الداخلي ثقافة النزاهة والشفافية والمساءلة في **stc**، مما يساهم في التحسين المستمر، ودعم اتخاذ قرارات مستنيرة، وخلق قيمة مستدامة على المدى الطويل.

نشاط إدارة التدقيق الداخلي - 2024

إجمالي التقارير الصادرة	31
خطط الإجراءات التصحيحية المتفق عليها	496
المراجعات المرتكزة على الأعمال	50%
المراجعات المرتكزة على التكنولوجيا	50%
الأنشطة الخاصة	
المراجعات الخاصة	3
حالات الإبلاغ عن المخالفات	3
مؤشرات المخاطر الرئيسية التي تم متابعتها عبر تحليل البيانات	204

مكافحة الاحتيال ومكافحة الفساد

تلتزم **stc** بأعلى معايير السلوك الأخلاقي والمنافسة العادلة ضمن سوق الاتصالات في دولة الكويت، حيث نعتمد سياسة عدم التسامح مطلقاً مع الرشوة والفساد، ونعمل على تعزيز بيئة تنافسية تدعم الابتكار وتُمكن جميع الجهات الفاعلة في القطاع من النجاح وفقاً للاستحقاق والكفاءة.

يعتمد نهجنا على الالتزام التام بجميع القوانين واللوائح المعمول بها، بما في ذلك قانون حماية المنافسة رقم (72) لسنة 2020 ولائحته التنفيذية، حيث تمثل هذه الأنظمة الأساس الذي نستند إليه في ضمان النزاهة التشغيلية، وهي توجه جميع جوانب أعمالنا، من التفاعلات اليومية إلى إطلاق المنتجات والاستراتيجيات التسويقية.

سياسات stc

ولتجسيد هذه المبادئ عبر كافة قطاعات الشركة، وضعت **stc** إطاراً شاملاً للامتثال والأخلاقيات يشمل السياسات التالية:

• مدونة السلوك الشاملة

تحدد المدونة بوضوح السلوكيات المتوقعة من جميع الموظفين، وتحظر أي شكل من أشكال الفساد، مع التأكيد على قيمنا الأساسية في النزاهة، والعدالة، والمسؤولية.

• سياسة الإبلاغ عن المخالفات

توفر السياسة، المعتمدة من قبل مجلس الإدارة، آلية سرية للموظفين وأصحاب المصلحة للإبلاغ عن أي سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي. تُرفع البلاغات عبر قنوات آمنة وتُحال إلى اللجنة الدائمة للتحقيق أو مباشرة إلى رئيس مجلس الإدارة أو لجنة التدقيق في حال تورط الإدارة العليا. وتقوم إدارة التدقيق الداخلي برفع تقرير نصف سنوي إلى لجنة التدقيق يتضمن ملخصاً للحالات المبلغ عنها، على أن تُحال القضايا ذات المخاطر العالية فوراً لضمان المتابعة الشفافة والمنتظمة من قبل المجلس.

• سياسة المكافآت

تتبنى الشركة سياسة شاملة للمكافآت تشمل أعلى سلطة إدارية والتنفيذيين، وتغطي الرواتب والمزايا. تهدف هذه السياسة إلى تحقيق العدالة والشفافية والامتثال لمعايير الحوكمة. وترتبط المكافآت بالأداء الفردي والجماعي، بما يشمل النتائج المالية وإدارة الآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، بما يعزز من المساءلة والقيادة الأخلاقية وتحقيق قيمة طويلة الأمد لأصحاب المصلحة.

قامت الشركة بتعزيز سياسة تضارب المصالح الرسمية، كما تحتفظ بسجل مخصص لتوثيق الحالات الفعلية أو المحتملة لتضارب المصالح بطريقة شفافة ومنهجية.

وخلال فترة التقرير، تم تنفيذ مبادرات توعوية منتظمة وإفصاحات سنوية إلزامية لدعم فهم السياسة وتيسير الاكتشاف المبكر للحالات المحتملة لتضارب المصالح. ويُستخدم السجل المُعتمد كأداة حوكمة لضمان المساءلة وتسهيل المراقبة المستمرة. ولم تُصدّد إلى مجلس الإدارة أو لجانه أي مخاوف كبيرة خلال هذه الفترة.

تعزيز ثقافة النزاهة في stc

ضمن جهود **stc** المستمرة لتعزيز ثقافة الأخلاقيات والنزاهة المؤسسية، أطلق قسم الالتزام حملة توعوية شاملة ركّزت على مواضيع رئيسية مثل تضارب المصالح ومدونة قواعد السلوك والأخلاقيات. وهدفت هذه الحملة إلى تعزيز فهم الموظفين لتوقعات السلوك الأخلاقي ومسؤولياتهم في الالتزام بقيم **stc**.

ولضمان تحقيق تأثير مستدام، دعمت الحملة بسلسلة من المبادرات المستمرة، بما في ذلك جلسات تدريبية تفاعلية، ومقاطع فيديو توعوية، ورسائل بريد إلكتروني مستهدفة. وقد ضُممت هذه الأدوات لتقديم إرشادات عملية وتبسيط الضوء على سيناريوهات واقعية وتشجيع الحوار المفتوح حول السلوك الأخلاقي. من خلال دمج هذه الممارسات في العمليات اليومية، يواصل قسم الالتزام تعزيز بيئة عمل مدركة وملتزمة بالنزاهة على جميع المستويات داخل المؤسسة.

التدقيق الداخلي والرقابة

في عام 2024، استمرت عملية دمج الاستدامة ضمن الاستراتيجية المؤسسية وإعداد التقارير في اكتساب الزخم، مع تعمق التزام المؤسسات بالشفافية والمساءلة وخلق القيمة على المدى الطويل. وفي **stc**، يلعب قسم التدقيق الداخلي دوراً حيوياً في دعم هذا التحول، من خلال كونه شريكاً استراتيجياً في حوكمة ممارسات الاستدامة.

ومن خلال تقديم ضمان مستقل، يقوم التدقيق الداخلي بتقييم فعالية أنظمة الرقابة الداخلية المتعلقة بأهداف الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG). كما يوفر رؤى مدعومة بالبيانات وتوصيات قابلة للتنفيذ لتعزيز الأداء ومعالجة المخاطر الناشئة، وتقوية التوافق مع أطر الاستدامة.

ومن خلال تضمين اعتبارات الاستدامة في تخطيط وتنفيذ عمليات التدقيق، يساهم القسم في قدرة الشركة على دمج الممارسات المسؤولة ضمن العمليات الأساسية، والتقليل من المخاطر المرتبطة بالاستدامة، وتعزيز التزام **stc** بالسلوك الأخلاقي والمستدام.

مؤهلات فريق التدقيق الداخلي

يواصل قسم التدقيق الداخلي في **stc** لعب دورًا محوريًا في تعزيز الحوكمة وإدارة المخاطر والتحسين المؤسسي. ويضم القسم فريقاً من المهنيين ذوي المهارات العالية، ممن يجرون تدقيقات شاملة وتقييمات لجميع وظائف الأعمال لتحديد المخاطر المحتملة وتقييم كفاية الضوابط، وتقديم التوصيات اللازمة التي تدعم الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية.

ويُشرف على القسم خبراء حاصلون على شهادات مهنية معترف بها دولياً مثل: CIA, CPA, CFE, CISA, CISM, ISO 22301 (BCMS), ISO 31000, ISO 20000, COBIT 5، وITIL، مما يمنح الفريق خبرات تخصصية متنوعة لمواجهة التحديات المعقدة في بيئة الأعمال الديناميكية. وتعزز هذه المؤهلات بقدرات قيادية متقدمة، مما يضمن تقديم رؤى استراتيجية وانضباطاً تشغيلياً في آنٍ واحد.

ويقدم التدقيق الداخلي خدمات ضمان واستشارات مستقلة في مجالات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال، من خلال تقييم الضوابط الداخلية وتحديد فرص التحسين، ودعم السلوك المؤسسي المسؤول. ويمكن للموظفين طلب الإرشاد من قسم الالتزام أو الشؤون القانونية فيما يخص تفسير السياسات الأخلاقية ومكافحة الفساد.

وتوضح سياسة مدونة السلوك والأخلاقيات إجراءات التعامل مع الأسئلة الأخلاقية، وتحدد نقاط الاتصال المناسبة لطلب المشورة. وتساهم الحملات التوعوية المنتظمة في تعزيز فهم الموظفين لهذه السياسات، وتوضح متى وكيف يجب طلب الدعم.

تعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة عمليات الموافقة على الوثائق

في عام 2024، واصلت **stc** تعزيز رحلتها في التحول الرقمي من خلال تحسين عملياتها الداخلية، لا سيما عبر أتمتة إجراءات الموافقة على الوثائق. وقد أدى هذا التحول من الأساليب اليدوية إلى نظام رقمي متكامل إلى تعزيز الكفاءة التنظيمية، وتحسين الدقة، وزيادة المرونة.

في السابق، كانت الموافقات تعتمد على طرق ورقية تتطلب مراجعات يدوية متعددة وتمرير المستندات فعلياً بين الإدارات، مما كان يؤدي إلى التأخير، وازدحام إداري، وارتفاع احتمالية حدوث الأخطاء البشرية. ولمعالجة هذه التحديات، نفذت **stc** نظاماً مؤتمتاً يتيح المعالجة الرقمية الشاملة من لحظة تقديم الطلب وحتى الموافقة النهائية، من خلال مسارات موافقة إلكترونية محددة مسبقاً.

أسفر هذا التحول عن تقليل أوقات التنفيذ، وتحسين إمكانية التتبع، وزيادة الشفافية. كما يدعم أهداف الاستدامة لدى **stc** من خلال تقليل استخدام الورق والحد من الأثر البيئي الناتج عن العمليات الإدارية. يتم الآن توجيه طلبات الموافقة إلى أصحاب العلاقة المعنيين عبر مسارات عمل رقمية آمنة، مما يمكنهم من مراجعة الطلبات والموافقة عليها بسهولة من أي مكان.

يوفر النظام رؤية لحظية لحالة كل طلب، مما يسمح لصانعي القرار بمتابعة التقدم، وتحديد أي تأخير، واتخاذ الإجراءات اللازمة بسرعة. وقد ساهم هذا التغيير في تحسين الكفاءة، وتعزيز التعاون، وتمكين الشركة من الاستجابة بفعالية أكبر لمتطلبات بيئة العمل الرقمية المتسارعة.

يتم تعميم هذه السياسات وتيسير الوصول إليها باستمرار، بما يعزز ثقافة الشفافية والوعي الأخلاقي والثقة المتبادلة داخل بيئة العمل.

كما تُجري **stc** تقييمات امتثال داخلية دورية، وتعمل على مراقبة مدى الالتزام بالقوانين، إلى جانب تنفيذ برامج تدريبية مستمرة للموظفين، تهدف إلى ترسيخ فهمهم للتشريعات ذات الصلة، والسياسات الداخلية، والمسؤوليات الأخلاقية، بما يضمن دمج الالتزام في جميع العمليات التشغيلية.

ومن خلال هذا الإطار القوي للحوكمة، تسعى **stc** لبناء ثقة دائمة مع عملائها وشركائها والجهات التنظيمية والمجتمع ككل، انطلاقاً من إيمانها بأنها بـأن المنافسة العادلة تدفع الابتكار على مستوى القطاع وتضمن تقديم خدمات اتصالات عالية الجودة ومتنوعة وبشكل مسؤول للمستهلكين.

حققت stc الكويت تقييماً قدره

3.9 من أصل 4

في تقييم الحوكمة والتميز المؤسسي على مستوى مجموعة **stc**، مما يعكس ريادتها في مجال الحوكمة المؤسسية والتزامها بمعايير التميز عبر مختلف المجالات التشغيلية الأساسية.

الرصد الداخلي للامتثال، التقارير والإبلاغ عن المخالفات

2024	2023	2022	
3	1	4	عدد بلاغات المخالفات التي تم استلامها
3	1	4	إجمالي عدد الحالات التي تم تقييمها / حلها
%100	%100	%100	نسبة الحالات التي تم تقييمها / حلها

في عام 2024، واصلت **stc** التزامها القوي بممارسات الأعمال الأخلاقية، حيث حافظت على سجل قانوني نظيف دون تسجيل أي قضايا فساد معلنة ضد الشركة أو موظفيها.

وكجزء من سياسة عدم التسامح المطلق مع الرشوة والفساد، يُطلب من جميع الموظفين إكمال تدريب إلزامي عبر الإنترنت حول مكافحة الفساد. يُعد هذا التدريب عنصراً أساسياً في برنامج الالتزام لدينا، حيث يوضح بوضوح التوقعات المتعلقة بالسلوك الأخلاقي ويعزز المسؤولية المشتركة بالتصرف بنزاهة.

ومن خلال الاستثمار في التعليم المستمر وتعزيز ثقافة مؤسسية شفافة، تضمن **stc** بقاء النزاهة محوراً لعملياتها، مما يساهم في الحفاظ على ثقة أصحاب المصلحة ودعم استدامة الأعمال على المدى البعيد.

بعيداً عن تحسين العمليات الداخلية، أولت **stc** الكويت أولوية لتعزيز الحوكمة على مستوى الهيكل المؤسسي الأوسع للمجموعة.

شهد العام الجاري جهوداً مركزة لتعزيز التواصل مع الشركات التابعة، وضمان التزامها بالقوانين واللوائح المعمول بها وأفضل الممارسات العالمية. ومن خلال ترسيخ نهج موحد في الحوكمة والجودة، تعمل **stc** على بناء إطار حوكمة يُحتذى به، يحمي مصالح أصحاب المصلحة ويدعم التميز التشغيلي على مستوى المجموعة.

وتؤكد هذه المبادرات مجتمعة التزامنا بتسخير التحول الرقمي ليس فقط لتعزيز الإنتاجية، بل أيضاً لترسيخ ممارسات الحوكمة القوية، والامتثال التنظيمي، وضمان الاتساق الاستراتيجي في جميع أرجاء المؤسسة.

يرجى الاطلاع أدناه على قضايا التدقيق الداخلي بالإضافة إلى مجالات التحسين التي تم تحديدها من قبل إدارة ضمان الجودة:

السنة	عدد فرص التحسين (OFI)	شهادات الأيزو المعتمدة
2021	105	ISO 9001, ISO 27001
2022	178	ISO 9001, ISO 27001
2023	72	ISO 9001, ISO 14001, ISO27001, ISO 20000 ISO22301, ISO 31000
2024	7	ISO 9001, ISO 14001 ISO ISO27001, ISO 20000 ISO22301, ISO 31000

- سياسة الإبلاغ عن المخالفات
- سياسة الامتثال
- مدونة السلوك الوظيفي
- سياسة أنظمة الإدارة المتكاملة

احترام حقوق الإنسان

تلتزم **stc** الكويت باحترام وتعزيز حقوق الإنسان عبر جميع عملياتها، سعياً نحو خلق قيمة مستدامة ومستقبل عادل للجميع. ونعمل على ترسيخ مبادئ حقوق الإنسان من خلال ممارسات تجارية مسؤولة تشمل الموظفين والعملاء والموردين والمجتمع الأوسع.

حماية بيانات وخصوصية العملاء

نولي أولوية قصوى لحماية خصوصية عملائنا وموظفينا. وفي ظل التزايد المستمر في مخاطر وتعقيدات الجرائم الإلكترونية، نلتزم بتطبيق معايير صارمة لحماية البيانات والأمن السيبراني، وذلك بالتوازي مع توسعنا في تقديم الخدمات والأعمال الرقمية.

تسهيل الوصول إلى الخدمات وتعزيز الشمول الرقمي

نهدف إلى توفير وصول عادل ومنصف إلى خدمات الاتصالات لمختلف شرائح المجتمع. وفي عام 2024، أطلقت **stc** مبادرات موجهة لفئة الشباب، وكبار السن، والمجتمعات ذات الدخل المحدود، إيماناً منها بأن الاتصال الرقمي هو ركيزة أساسية للمشاركة والتمكين وخلق الفرص. وشملت هذه المبادرات باقات مخصصة وأسعار مناسبة للطلبة، وخدمات مبسطة ودعم مخصص لكبار السن، بالإضافة إلى توفير أجهزة منخفضة التكلفة، وتعزيز الوعي الرقمي في المجتمعات الأقل حظاً، مما يساهم في تقليص الفجوة الرقمية وبناء مجتمعات أكثر شمولاً وترابطاً.

توفير بيئة عمل آمنة وعادلة

يتمتع موظفونا ببيئة عمل تضمن احترام الحقوق الإنسانية الأساسية وتشجع على التطور المهني والشخصي. وتبني **stc** نهجاً يقوم على معاملة عادلة تضمن الكرامة والاحترام، وفق مبادئ عدم التمييز والمساواة والتنوع.

كما أطلقت الشركة العديد من المبادرات التي تُعزز الصحة والتوازن بين الحياة والعمل وتطور المسار المهني، بما في ذلك برامج العمل المرن، ودعم الصحة النفسية، وفرص التعلم المستمر لتمكين الموظفين من التميز داخل وخارج بيئة العمل.

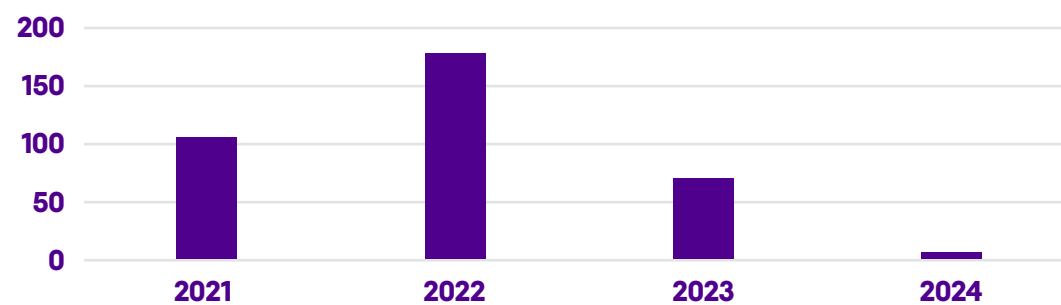
ضمان التزام الموردين

يشترط على الموردين الحصول على الموافقات الرسمية لمزاولة أعمالهم في السوق المحلي، والالتزام الكامل بمدونة السلوك الأخلاقي الخاصة بـ **stc**، والتي توضح التوقعات المتعلقة باحترام حقوق الإنسان.

مستودع مركزي للوثائق

في إطار تعزيز الحوكمة الداخلية وتبسيط العمليات التشغيلية، اتخذت **stc** خطوات استباقية لمعالجة أوجه القصور في دورات مراجعة واعتماد الوثائق. ومع ازدياد تعقيد العمليات الداخلية، ارتفع حجم وتكرار عمليات الاعتماد، مما شكّل عبئاً على أصحاب العلاقة وأسهم في حدوث تأخيرات. استجابةً لذلك، قامت **stc** بتطبيق بوابة مركزية عبر منصة SharePoint لتكون مستودعاً موحداً لجميع الوثائق المؤسسية. تتيح هذه المنصة الرقمية وصولاً سلساً للوثائق، مع إمكانية التحكم في الإصدارات وضمان الشفافية، مما يقلل من الاعتماد على الإجراءات اليدوية. كما تضمن إتاحة الوثائق بسهولة للمراجعة والتعاون والامتثال التنظيمي. وبلاستفادة من نظام الموافقات الآلي الذي تم تطبيقه سابقاً، قامت **stc** بتجميع أكثر من 950 وثيقة مركزياً داخل هذه البوابة، وتشمل السياسات، والإجراءات، والكتيبات، واللوائح التنظيمية. هذه المنصة متاحة لجميع الموظفين، مما يدعم الاتساق والمساءلة ويحسن كفاءة العمليات الداخلية. وقد أسهم التحول الكامل نحو بيئة خالية من الورق أسهم في تقليل استهلاك الورق، وتسريع جداول المراجعة، وتعزيز كفاءة العمليات عبر الشركة بأكملها.

إجمالي فرص التحسين (OFIs) المُحددة من خلال التقييمات الداخلية (2021-2024)



السياسات التشغيلية والالتزامات

عبر عملياتها وتفاعلها مع أصحاب المصلحة، قامت **stc** بتطبيق مجموعة شاملة من السياسات التي تهدف إلى تعزيز أدائها في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG). تتم مراجعة هذه السياسات وتحديثها بانتظام لضمان مواءمتها مع أفضل الممارسات المتطورة، ولتأكيد التزامنا بالشفافية والمساءلة والسلوك المؤسسي المسؤول.

فيما يلي مجموعة من السياسات الرئيسية المعتمدة حالياً لدى **stc**:

- سياسة مكافحة الاحتيال والفساد
- مدونة الأخلاقيات وسلوكيات العمل
- سياسة تضارب المصالح
- ميثاق لجنة الترشيحات والمكافآت
- ميثاق لجنة التدقيق
- سياسة خصوصية البيانات
- سياسة الأمن السيبراني المؤسسي
- سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات
- سياسة المشتريات
- سياسة إدارة المخاطر
- سياسة حماية حقوق المساهمين
- سياسة الاستدامة

قامت **stc** الكويت باعتماد
950 وثيقة رقمية

حتى عام 2024

خُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

أفضل شركة اتصالات في الحوكمة المؤسسية – الكويت 2024

لعب قسم الالتزام دوراً محورياً في حصول شركة **stc** الكويت على جائزة "أفضل شركة اتصالات في الحوكمة المؤسسية – الكويت 2024" ضمن الدورة العاشرة من جوائز GBO السنوية. ويجسد هذا الإنجاز التزام القسم بالشفافية والسلوك الأخلاقي والمساءلة، من خلال تنفيذ برنامج امتثال قوي ضمن إطار الحوكمة المؤسسية لـ **stc**.

ومن خلال مواءمة السياسات الداخلية مع اللوائح الخارجية، والحد من المخاطر، وتنفيذ جلسات توعوية مستهدفة، ساهم قسم الالتزام في رفع معايير الحوكمة لدى **stc**، مما أسهم في الحصول على جوائز مرموقة في قطاع الاتصالات.

وقد جاءت هذه الجائزة ضمن سلسلة من الجوائز التي حصلت عليها **stc** الكويت، أبرزها:

- جائزة الحوكمة المؤسسية وحماية أصحاب المصلحة لعام 2021 من مجلة كاييتال فاينانس إنترناشيونال (CFI.co).
- جائزة أفضل شركة اتصالات في الحوكمة المؤسسية لعام 2021 من جوائز إنترناشيونال فاينانس.

وتعكس هذه الجوائز الأثر المستدام لقسم الالتزام، مما يرسخ مكانة **stc** الكويت كجهة رائدة في الحوكمة المؤسسية على مستوى قطاع الاتصالات.



إشراك أصحاب المصلحة الداخليين

يُعد إشراك أصحاب المصلحة الداخليين من الركائز الأساسية في منظومة الحوكمة المؤسسية لدى الشركة، حيث يساهم بشكل مباشر في استدامتها ونجاحها على المدى الطويل.

وتدرك الشركة أهمية إشراك الإدارات المعنية مثل علاقات المستثمرين، والالتزام، والشؤون التنظيمية، والشؤون القانونية، والعلاقات العامة، والهوية المؤسسية، والخزانة، في عملية صنع القرار. فالشفافية في التواصل والتفاعل الفعال – بما في ذلك من خلال اجتماعات الجمعية العمومية – يعززان الثقة والمصداقية، ويضمنان الامتثال للمعايير التنظيمية والمتطلبات القانونية.

ومن خلال التعاون النشط مع أصحاب المصلحة الداخليين، تؤكد الشركة التزامها بالممارسات الأخلاقية، وتعزز القيم المؤسسية، وتدير المخاطر بفعالية، مما يساهم في تعزيز متانتها المؤسسية واستدامتها.

علاوة على ذلك، فإن إشراك إدارة الخزانة في عمليات توزيع الأرباح يتيح اعتماد استراتيجية مالية متوازنة تلبي الاحتياجات الفورية، وتدعم في الوقت ذاته خلق القيمة طويلة الأجل للمستثمرين والمجتمع. ويجسد هذا النهج المتكامل التزام الشركة بالحوكمة الرشيدة وممارسات الأعمال المستدامة.

شهادة ISO 37301:2021 لنظام إدارة الالتزام

في يناير 2025، حققت شركة **stc** الكويت إنجازاً بارزاً بكونها من أوائل الشركات في دولة الكويت التي حصلت على شهادة ISO 37301:2021 لنظام إدارة الالتزام. وتُعد هذه الشهادة المعترف بها دولياً دليلاً واضحاً على التزام **stc** الراسخ بالتميز في مجال الالتزام، وتعكس نهجها الاستباقي في ترسيخ ثقافة الالتزام ضمن عملياتها، بما يضمن توافقها مع أعلى المعايير الأخلاقية والقانونية والتشغيلية.

بدأت الاستعدادات لنيل هذه الشهادة في يونيو 2024، واختتمت بتدقيق خارجي صارم أجرته شركة استشارية معتمدة دولياً. وشمل التقييم الهيكل التنظيمي للامتثال والوصف الوظيفي، وإطار عمل قسم الالتزام وأوراق العمل، وتقييمات المخاطر التنظيمية، والتقارير الموجهة للإدارة، وذلك وفقاً لمعايير شهادة الأيزو. ويؤكد اجتياز هذا التدقيق بنجاح مدى قوة ونضج إطار الالتزام لدى **stc**، ويعزز مكانتها كمؤسسة مسؤولة وشفافة مدرجة في بورصة الكويت.

ولا تُمثل هذه الشهادة مجرد اعتراف رسمي، بل تبرز رؤيتنا الاستراتيجية في بناء الثقة طويلة الأمد مع كافة أصحاب المصلحة، من عملاء وجهات تنظيمية ومساهمين وشركاء. كما تعزز قدرة الشركة على إدارة المخاطر التنظيمية بفعالية، وترسخ سمعتها كإحدى الشركات الرائدة في قطاع الاتصالات الإقليمي، التي تعمل وفق أفضل الممارسات العالمية.

إدارة مخاطر البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)

في **stc** الكويت، تُعد إدارة المخاطر الفعالة عاملاً أساسياً لدعم النمو طويل الأجل، وحماية قيمة المساهمين، وتعزيز مسؤولياتنا تجاه أصحاب المصلحة. فبصفتنا شركة عاملة في قطاع الاتصالات، نواجه مجموعة من التحديات مثل التغيرات التكنولوجية، تطورات القوانين واللوائح التنظيمية، مخاطر الأمن السيبراني، والتقلبات الاقتصادية، وجميعها قد تؤثر على أدائنا ونتائجنا في مجال الاستدامة.

وقد تم تصميم إطار عمل إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) لدينا بهدف تحديد وتقييم ومعالجة المخاطر عبر مختلف أنحاء المؤسسة، مما يعزز من استقرار أهدافنا الاستراتيجية ويساهم في الحفاظ على استمرارية الأعمال.

نظرة عامة على مخاطر البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)
أكدت **stc** الكويت التزامها بالاستدامة من خلال مواءمة عملياتها مع مبادئ وممارسات ESG العالمية. يوضح الجدول أدناه أبرز المخاطر المحتملة في هذا المجال وجهود التخفيف المقابلة، والتي تُعد ضرورية للحفاظ على القيمة طويلة الأمد وبناء الثقة مع أصحاب المصلحة.

الحوكمة • المجتمع • البيئة

جميع تدابير التخفيف من مخاطر البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) ومستويات المخاطر المقابلة لها تخضع لمراجعات دورية من قبل فريق إدارة المخاطر، وتندمج ضمن إطار إدارة المخاطر المؤسسية (ERM).

تماشياً مع هذا النهج، ترتبط إدارة المخاطر في **stc** الكويت ارتباطاً وثيقاً باستراتيجيتنا الشاملة للاستدامة. إذ نقوم بمواءمة الحوكمة، والأطر، والأنشطة المتعلقة بالمخاطر مع أهداف الاستدامة لكل من **stc** الكويت ومجموعة **stc**. ويتم التعامل مع المخاطر بشكل استباقي عبر جميع قطاعات الأعمال، مع التركيز على تأثيرها المحتمل على أهداف الاستدامة. ولتعزيز ذلك، نعمل على ترسيخ ثقافة الوعي بالمخاطر من خلال تدريب الموظفين وتمكينهم من تحديد المخاطر التي قد تؤثر على أداء الاستدامة والتخفيف منها.

تقوم **stc** الكويت بدمج إدارة المخاطر في التخطيط الاستراتيجي، واتخاذ القرار، والعمليات التشغيلية لمعالجة المخاطر التي قد تؤثر على تحقيق أهدافنا وفعالية عملياتنا. ويعزز هذا النهج الشامل على مستوى الشركة الوعي بالمخاطر، وتطبيق الضوابط الفعّالة، وتطوير ملفات مخاطر على مستوى الإدارات تتضمن اعتبارات الاستدامة. وبهذا يمكن مقارنة المخاطر عبر المؤسسة، بحيث تقوم كل وحدة أعمال بإدارة مخاطرها الخاصة والسعي وراء الفرص المستدامة ضمن حدود المخاطر المحددة.

تقوم لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة (BRMC) بمراجعة وتحديث إطار إدارة المخاطر المؤسسية بشكل ربع سنوي لضمان توافقه مع التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية، بما في ذلك التحديات والفرص الناشئة في مجال الاستدامة. وبصفتها شركة مدرجة في بورصة الكويت، تخضع **stc** لأنظمة هيئة أسواق المال الكويتية (CMA)، وتتبع إرشادات وزارة المواصلات، وهيئة تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA)، ولجنة منظمات الرعاية (COSO)، ومعيار ISO 31000:2018، مما يعزز قدرتها المستمرة على التنبؤ بالمخاطر الحالية والناشئة والاستجابة لها، بما في ذلك تلك المتعلقة بالاستدامة.

حوكمة إدارة مخاطر الاستدامة المؤسسية:

تلتزم إدارة **stc** الكويت بتحديد وتوضيح الأهداف الاستراتيجية الأساسية لنجاح الشركة واستدامتها طويلة الأجل، مع ضمان توافقها مع الجداول الزمنية لتحقيقها. وتضم البنية التنظيمية إدارة المخاطر (RMD)، التي ترفع تقاريرها مباشرة إلى لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة، ما يوفر رقابة فعّالة على المخاطر، بما في ذلك تلك المرتبطة بالبيئة والمجتمع والحوكمة (ESG). وانطلاقاً من إدراك الطبيعة الحتمية للمخاطر في الأعمال، يتم تطبيق ضوابط صارمة لتخفيف هذه المخاطر إلى مستويات مقبولة، مما يدعم الأهداف المؤسسية والوظيفية، بما في ذلك أهداف الاستدامة.

وتوفر بروتوكولات الحوكمة الشاملة إطاراً واضحاً للموافقة على المبادرات، وتحديد المسؤوليات، ومتابعة الالتزامات الاستراتيجية والاستدامة. كما تواصل **stc** الكويت التزامها التام بجميع القوانين واللوائح المعمول بها، مما يعزز ثقافة المساءلة والوعي بالمخاطر في جميع عملياتها، بما في ذلك مسؤولياتها البيئية والاجتماعية.

إطار إدارة المخاطر المؤسسية لدى stc الكويت

يُمكن إطار إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) لدى **stc** الكويت من تنفيذ إدارة المخاطر بفعالية من خلال نهج منظم ومتسق لتحديد وقياس وإدارة وتخفيف والإبلاغ عن المخاطر، بما في ذلك تلك ذات التأثيرات البيئية والاجتماعية والاقتصادية. ويساعد هذا النهج على دعم عملية اتخاذ القرار وبناء المرونة عبر الشركة وشركاتها التابعة، مما يساهم في تحقيق الاستدامة الشاملة.

ينطبق "وثيقة سياق إدارة المخاطر" على جميع المجالات التشغيلية في **stc** الكويت وتُعد أحد المكونات الأساسية لإطار المخاطر لدينا. كما تأخذ بعين الاعتبار السياقات الداخلية والخارجية، بما في ذلك عمليات التدقيق المرتبطة بمعيار ISO 31000، والتي تشمل تدقيق الشهادة للسنة الأولى، تليها عمليتا تدقيق متابعة للسنتين التاليتين.

ويتضمن الإطار أيضاً تطوير ومتابعة مؤشرات المخاطر الرئيسية (KRIs) وتحديد شبيهة المخاطر لضمان توافق إدارة المخاطر مع أهداف المؤسسة ومصالح أصحاب المصلحة والبيئة المتغيرة، بما يتماشى مع أولويات الاستدامة المتغيرة والمتطورة.

الفئة	المخاطر المحتملة الرئيسية	إجراءات التخفيف
البيئة	الاستهلاك العالي للطاقة الناتج عن عمليات الشبكة ومراكز البيانات (انبعاثات الكربون واستخدام الطاقة)	- تحديث البنية التحتية مع تحسين كفاءة الطاقة في مرحلة التصميم
البيئة	الأحوال الجوية القاسية التي تؤثر على بنية الشبكة التحتية (المرونة في مواجهة تغيّر المناخ)	- تقييمات مخاطر المناخ - تصميم بنية تحتية مقاومة للكوارث - أنظمة طاقة احتياطية في المناطق الحرجة
البيئة	التخلص غير السليم من المعدات والأجهزة الإلكترونية (إدارة النفايات الإلكترونية)	- الشراكة مع شركات تدوير معتمدة
المجتمع	خروقات البيانات تؤدي إلى فقدان ثقة العملاء والتعرض للمساءلة القانونية (خصوصية البيانات والأمن السيبراني)	- الحصول على شهادة ISO 27001 لكافة الأنظمة - اختبارات اختراق مستمرة - اعتماد معايير تشفير متعددة الطبقات للبيانات - الامتثال لمعيار PCIDSS
المجتمع	ارتفاع معدلات دوران الموظفين، ونقص المهارات الرقمية (القوى العاملة وعلاقات العمل)	- أجور عادلة واستراتيجيات للتنوع والشمول - دعم الصحة النفسية وسياسات العمل المرن - برنامج حاضنة ومسرّع أعمال يركز على دعم الشركات الناشئة القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعزيز الابتكار في النظام الرقمي
المجتمع	المخاوف الصحية المحتملة المرتبطة بالمجالات الكهرومغناطيسية (EMFs) المنبعثة من البنية التحتية للشبكة والأجهزة، بما في ذلك مخاطر السلامة المهنية أثناء أنشطة النشر والصيانة (التعرض والصحة المهنية)	- الالتزام بالمعايير الدولية للسلامة - تطبيق بروتوكولات صحية وسلامة صارمة لحماية الموظفين والمتعاقدين عبر جميع العمليات
الحوكمة	تغيّرات في القوانين الحكومية وتنظيمات الطيف الضوئي والضرائب (الامتثال التنظيمي)	- تتبع تنظيمي لحظي من قبل فريق الامتثال - المشاركة الفعّالة في الحوارات السياسية - وجود فريق متخصص بالامتثال
الحوكمة	الفشل في التفاعل الفعّال مع أصحاب المصلحة وعدم التوافق مع توقعات المجتمع والجهات التنظيمية (التفاعل مع أصحاب المصلحة)	- إنشاء قنوات تواصل مفتوحة ومنظمة مع أصحاب المصلحة - آليات تغذية راجعة لضمان التوافق مع توقعات المجتمع والمستثمرين والجهات التنظيمية
الحوكمة	الفساد، الاحتيال، أو غياب الشفافية (ممارسات الأعمال الأخلاقية)	- حملات توعوية دورية حول الأخلاقيات ومكافحة الرشوة - سياسات الإبلاغ عن المخالفات - تدقيق داخلي وخارجي - تدريبات على مدونة الأخلاقيات والنزاهة

المبادئ الرئيسية للإطار

- 1. خلق قيمة مضافة
- 2. جزء لا يتجزأ من العمليات التنظيمية
- 3. جزء من عملية صنع القرار
- 4. يعالج حالات عدم اليقين بشكل صريح
- 5. منهجي ومنظم وفي الوقت المناسب
- 6. مبني على أفضل المعلومات المتاحة

- 7. مُفضَّل حسب الاحتياجات
- 8. يأخذ في الاعتبار العوامل البشرية والثقافية
- 9. شفاف وشامل
- 10. ديناميكي وتكراري واستجابي
- 11. يسهل التحسين المستمر وتعزيز المنظمة

هيكل الإطار

تفويض والتزام

تصميم الإطار

تنفيذ
إدارة المخاطر

استمرارية
تحسين الإطار

مراقبة ومراجعة
الإطار

سير عمليات الإطار



المتكامل لإدارة المخاطر في **stc** الكويت ومواءمته مع أهداف الاستدامة.

يضمن هذا النهج التعاوني أن تكون إدارة المخاطر شاملة وديناميكية ومتكاملة بالكامل في جميع مجالات الأعمال، مما يعزز موقفًا موحدًا واستباقيًا عبر المؤسسة تجاه المخاطر التقليدية وتلك المتعلقة بالاستدامة. تشمل تدابير معالجة المخاطر: التجنّب، والتخفيف، والنقل، أو القبول. ويتطلب اختيار خيار المعالجة الأنسب موازنة تكاليف وجهود التنفيذ مع الفوائد المحتملة، مع مراعاة العوامل القانونية والتنظيمية وغيرها من العوامل الحرجة مثل المسؤولية الاجتماعية وحماية البيئة.

ولتسهيل فهم المخاطر والإبلاغ عنها بوضوح، تصنّف **stc** الكويت المخاطر وتقيّم تأثيرها المحتمل عبر سبعة أبعاد: المالي، والحوكمة، والتنظيم والامتثال، والسمعة والمجتمع (بما في ذلك الأثر الاجتماعي)، وموثوقية الشبكة، وتجربة العملاء وجودة الخدمة، والموارد البشرية، والصحة والسلامة والبيئة. ويتم إدارة/تخفيف كل فئة من فئات المخاطر على النحو التالي:

يوفر مخطط حرارة المخاطر لدينا نظرة بصرية شاملة على المخاطر الرئيسية لدى **stc** الكويت، مسلطًا الضوء على تأثيرها المحتمل واحتمالية حدوثها، بما في ذلك تلك المرتبطة بالاستدامة. ويعد أداة حيوية لتحديد أولويات إجراءات معالجة المخاطر واتخاذ قرارات مستنيرة بشأن استراتيجيات إدارة المخاطر التقليدية وتلك المتعلقة بالاستدامة.

تعزيز إدارة المخاطر في عام 2024

بدأت **stc** الكويت بشكل استباقي في تقييم آثار الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) من منظور قائم على المخاطر، مع مواءمة هذه التقييمات مع أطر الاستدامة المؤسسية المعتمدة. يشمل هذا النهج تحليل المخاطر والفرص المرتبطة بتغير المناخ والتحديات الاجتماعية والاقتصادية.

من خلال إجراء أبحاث متعمقة والتفاعل المكثف مع أصحاب المصلحة، تحدد **stc** الكويت المخاطر الحرجة المرتبطة بالاستدامة وتنفذ استراتيجيات التخفيف المبكر. وتساعد هذه الرؤية المستقبلية الشركة على التكيف مع الظروف المتغيرة وتبني التزامها بمستقبل أكثر استدامة من خلال إدارة قوية للمخاطر والتخطيط.

كان من أبرز الإنجازات هذا العام تنفيذ تمرين شامل لمحاكاة الأزمات، وهو حجر أساس في استراتيجية استمرارية الأعمال لدى **stc** الكويت. ضمّ هذا التمرين لاختبار الاستعداد والقدرات على الاستجابة بكفاءة عبر مجموعة من الالتزامات المحتملة، ما يضمن أن تكون الشركة مهيأة جيدًا للتعامل مع المواقف التي قد تعطل العمليات وتؤثر على التزاماتها في مجال الاستدامة.

وقد شملت المحاكاة مجموعة متنوعة من السيناريوهات الواقعية والمعقدة، مثل الكوارث الطبيعية، والهجمات السيبرانية، والحروب، والحرائق، واضطرابات سلاسل التوريد. وقد تم دمج اعتبارات ESG بسلسلة في التمرين، مما مكن **stc** الكويت من تقييم التأثيرات التشغيلية الفورية والتأثيرات البيئية والاجتماعية الأوسع على الموظفين والمجتمعات.

ومن خلال محاكاة هذه السيناريوهات المتعددة الأبعاد، قامت **stc** الكويت بتقييم بروتوكولات الاستجابة لديها، وتحديد مجالات التحسين، وتعزيز قدراتها الشاملة في إدارة الأزمات. وقد ساهمت هذه المبادرة بشكل كبير في تعزيز المرونة التشغيلية وترسيخ التزام الشركة بالحفاظ على استمرارية الأعمال مع اتباع نهج استباقي لإدارة المخاطر بفعالية، بما في ذلك المخاطر المرتبطة بأدائها في مجال الاستدامة.

وفي العام المقبل، ستواصل **stc** الكويت تعزيز التزامها بإدارة المخاطر المؤسسية (ERM) وقدراتها، من خلال تحديد وتقييم وتخفيف المخاطر بشكل استباقي التي قد تؤثر على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، بما في ذلك أهداف الاستدامة الطموحة.

ومن خلال تطبيق إطار ERM شامل ومنظم، نهدف إلى تحسين قدرتنا على تحمل المخاطر، والتعامل مع التحديات بفعالية أكبر، والاستفادة من الفرص في بيئة عمل تزداد تعقيدًا وتغيّرًا، مع الاستمرار في تعزيز أجندة الاستدامة لدينا. ونحن نتطلع إلى المستقبل، نؤكد التزامنا المستمر بغرس ثقافة الوعي بالمخاطر والتحسين المستمر، لضمان أن تكون إدارة المخاطر حجر الزاوية في نجاحنا واستدامتنا على المدى الطويل.

تحمل المخاطر لدى **stc** الكويت

يعد بيان تحمل المخاطر عنصرًا أساسيًا في إطار إدارة المخاطر المؤسسية لدى **stc** الكويت، حيث تُحدد أنواع ومستويات المخاطر التي تقبلها الشركة في سعيها لتحقيق أهدافها الاستراتيجية وإيجاد قيمة طويلة الأجل، مع مراعاة أهداف الاستدامة. كما ترسم حدودًا واضحة بين المخاطر المقبولة وغير المقبولة في جميع مجالات عمليات الشركة، بما يضمن الاتساق مع رؤيتها وأهدافها والتزامها بالاستدامة.

تُعزز الوثيقة مبادئ اتخاذ القرار عبر الشركة، من خلال تحديد العتبات الخاصة بقبول وإدارة المخاطر، وتوفير إطار واضح لتقييم المخاطر ضمن سياق القرارات الاستراتيجية والتشغيلية، بما في ذلك تلك المرتبطة بعوامل البيئة والمجتمع والحوكمة ESG. وتُعد مرجعًا حاسمًا لاتخاذ القرارات الكبرى داخل الشركة.

يُصنف تحمل المخاطر لدى **stc** الكويت على أنه “منفتح”، مما يعكس استعدادنا لتحمل المخاطر في المجالات الاستراتيجية الرئيسية مثل التحول الرقمي، رضا العملاء، استدامة الخدمات، نمو الموظفين، وإدارة مخاطر الأطراف الثالثة، وكلها ترتبط بأجندتنا الأوسع للاستدامة. وبينما تنبئ المخاطرة المحسوبة في هذه المجالات، نحرص على وجود ضوابط فعالة للتخفيف من التهديدات المحتملة، بما في ذلك تلك ذات التأثيرات البيئية والاجتماعية.

ويراجع بيان حمل المخاطر بانتظام ليبقى مناسبًا مع تغير استراتيجيات الأعمال والظروف السوقية، بما يشمل الاتجاهات والمخاطر المستجدة في مجال الاستدامة. ويتم تطوير النظام بالتعاون بين فريق إدارة المخاطر، الرئيس التنفيذي، والإدارة التنفيذية، مع الموافقة النهائية من مجلس الإدارة.

إدارة المخاطر والتخفيف في **stc**:

تُعد إدارة المخاطر في **stc** الكويت مسؤولية مشتركة عبر جميع مستويات المؤسسة، بما في ذلك الموظفين والموثّدين والمقاولين. نحن ملتزمون بتعزيز ثقافة قوية للمخاطر حيث يكون تحديد المخاطر وتقييمها وتخفيفها بشكل استباقي جزءًا لا يتجزأ من العمليات اليومية، بما في ذلك تلك المرتبطة بالتأثيرات البيئية والاجتماعية.

تتولى إدارة المخاطر (RMD)، بقيادة المدير العام لإدارة المخاطر وبدعم من فريق من الخبراء والمديرين، المسؤولية الأساسية عن قيادة عملية إدارة المخاطر. ويشمل ذلك تحديد المخاطر الرئيسية وتوثيقها والتحقق منها، والعمل مع المديرين على تطوير وتنفيذ استراتيجيات التخفيف التي تدعم أهداف الشركة، بما في ذلك التزاماتها المتعلقة بالاستدامة.

تُعد مؤشرات المخاطر الرئيسية (KRIs) مكونًا حيويًا في إطار عمل إدارة المخاطر المؤسسية (ERM). ومن خلال تتبع هذه المؤشرات، يمكننا التعرف على المشكلات المحتملة في وقت مبكر، مما يتيح لنا اتخاذ تدابير مناسبة وفي الوقت المناسب لتقليل التعرض للمخاطر وحماية القيمة طويلة الأجل للشركة ومساهمتها في مستقبل مستدام.

مؤشرات المخاطر الرئيسية (KRIs) لدى **stc** الكويت:

تتوافق مؤشرات المخاطر الرئيسية لدى **stc** الكويت بشكل وثيق مع المجالات الحيوية لأعمالنا، بما في ذلك الأداء التشغيلي، والأمن السيبراني، والاستقرار المالي، والامتثال، والتنافسية في السوق، والأداء البيئي والاجتماعي بشكل متزايد. ويتم تتبع هذه المؤشرات والإبلاغ عنها بشكل ربع سنوي لتقييم فعالية عمليات إدارة المخاطر وضمان الاستجابة في الوقت المناسب للتغيرات الداخلية والخارجية، بما في ذلك القضايا المتعلقة بالاستدامة.

لدعم ثقافة قوية واعية بالمخاطر، قامت إدارة المخاطر (RMD) بإنشاء شبكة من “رؤاد المخاطر” عبر وحدات الأعمال. يتتبع هؤلاء الأفراد المخاطر الناشئة والمستمرة ويقدمون تحديثات منتظمة، مع تركيز متزايد على التعرضات المتعلقة بالاستدامة.

تعزز **stc** الكويت الوعي بالمخاطر بين المديرين العامين والتنفيذيين والموظفين من خلال اتصالات مستهدفة، بما في ذلك رسائل التذكير، وتحديثات السياسات، وجلسات الإحاطة التي تتضمن الاستدامة. ويتلقى الموظفون الجدد وأعضاء لجنة إدارة المخاطر في مجلس الإدارة (BRMC) تدريبًا مخصصًا كجزء من عملية الانضمام إلى الشركة، لتعريفهم بالنهج

خُطى صغيرة،

لإنجازات كبيرة.

اعتبارًا من نهاية عام 2024، تحمل stc الكويت الشهادات التالية:

22301:2019

أنظمة إدارة
استمرارية الأعمال

20000-1:2018

أنظمة إدارة خدمات
تقنية المعلومات

27001:2022

نظام إدارة أمن
المعلومات

45001:2018

أنظمة إدارة الصحة
والسلامة المهنية

14001:2015

أنظمة الإدارة البيئية

9001:2015

أنظمة إدارة الجودة

**شهادة
CMMI Dev ML 3**

شهادة نموذج نضج القدرات
المتكامل (لتطوير البرمجيات)

**شهادة الامتثال
لمعايير PCI**

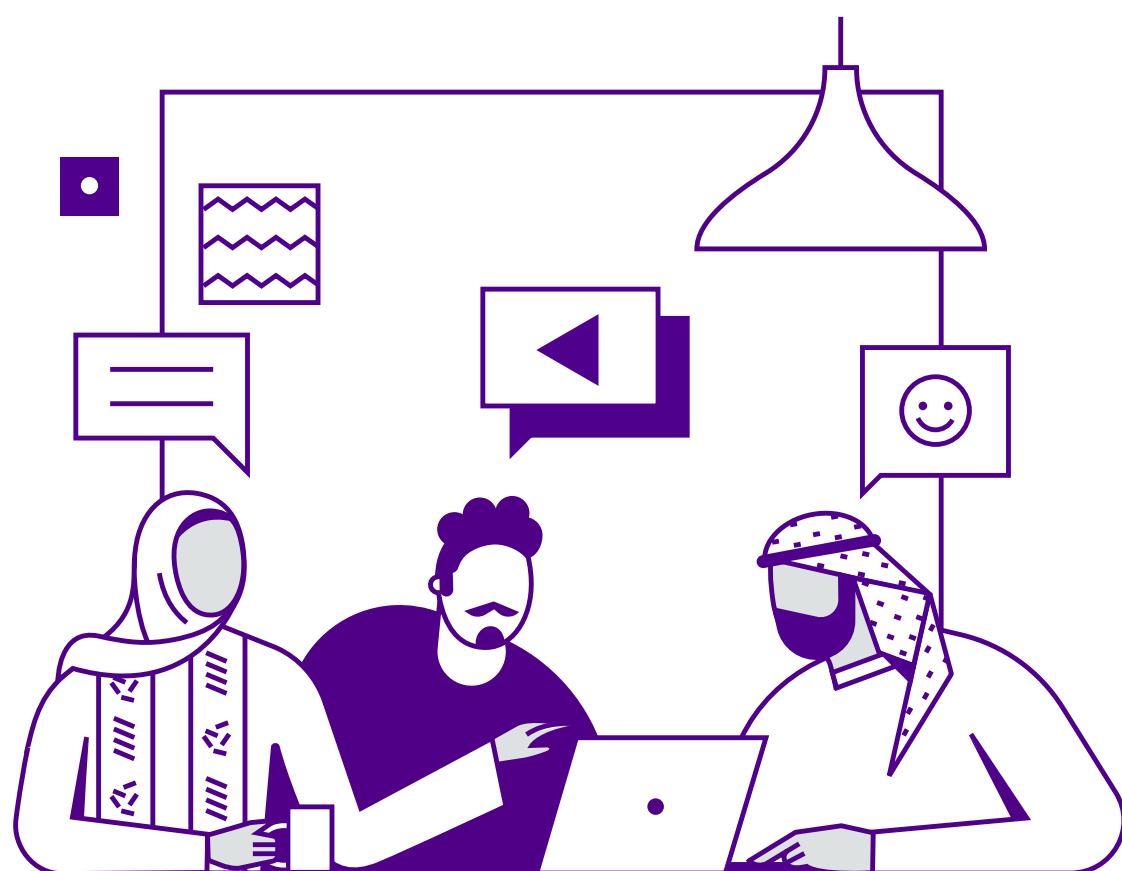
شهادة الامتثال لصناعة
بطاقات الدفع

31000:2018

أنظمة إدارة المخاطر

37301:2021

أنظمة إدارة الامتثال



إنجازات إدارة الجودة

حققت **stc** العديد من شهادات ISO في مجالات إدارة الجودة، البيئة، أمن المعلومات، خدمات تكنولوجيا المعلومات، استمرارية الأعمال، الصحة والسلامة المهنية، إدارة الالتزام وإدارة المخاطر.

تعكس هذه الشهادات التزام الشركة بالامتثال للمعايير العالمية وتعزيز التميز التشغيلي والثقة بين أصحاب المصلحة. وتشرف إدارة ضمان الجودة على عمليات التدقيق الداخلي والخارجي لتحديد فرص التحسين المستمر.

تلتزم **stc** الكويت بتطبيق أعلى معايير السلامة من خلال إلزام جميع الموردين بإجراء تقييمات شاملة للسلامة على منتجاتهم، ولا تُعتمد إلا المنتجات التي تجتاز معايير ضمان الجودة لتوزيعها. بالإضافة إلى ذلك، تضمن الشركة أن يتضمن كل منتج يتم تسليمه للعملاء دليل استخدام مفصل يحتوي على تعليمات واضحة للاستخدام الآمن والسليم، مما يساهم في الحد من مخاطر الحوادث الناتجة عن سوء الاستخدام أو الإهمال.

قامت **stc** الكويت بإغلاق 100% من ملاحظات التدقيق الداخلي دون تسجيل

أي ملاحظات

من التدقيق الخارجي

خطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.



استمرارية الأعمال

نؤمن في **stc** الكويت بأن الاستجابة الفعالة للاضطرابات تُعد عاملاً حاسماً للحفاظ على الاستقرار طويل الأمد وتلبية توقعات أصحاب المصلحة. وُركز مقاربتنا لاستمرارية الأعمال على بناء مرونة تشغيلية لضمان استمرارية تقديم الخدمات الأساسية للعملاء والمجتمع، بما يُعزز الأداء المسؤول والموثوق على مستوى المؤسسة بأكملها.

نهجنا في استمرارية الأعمال:

- إدارة مخاطر استباقية: نقوم بشكل استباقي بتحديد وتقييم مجموعة واسعة من التهديدات المحتملة، بدءاً من الأحداث البيئية وصولاً إلى التحديات التكنولوجية ومخاطر سلسلة التوريد. كما أن تقييمات المخاطر المستمرة واستراتيجيات التخفيف القابلة للتكيف لدينا تهدف إلى تقليل احتمالية حدوث تلك التهديدات وتقليل آثارها المحتملة.
- تخطيط مرنة لاستمرارية الأعمال (BCP): يوفر إطار تخطيط استمرارية الأعمال لدينا خارطة طريق واضحة للتعامل مع مختلف سيناريوهات الاضطراب. ومن خلال تحديد العمليات الحيوية، ووضع أهداف دقيقة للوقت المستهدف للتعافي (RTO) ونقطة التعافي (RPO)، بالإضافة إلى إجراء اختبارات دورية وتحديثات مستمرة، نضمن استجابة سريعة ومنسقة وفعالة للحد من التوقف التشغيلي والخسائر المحتملة.
- قدرات مرنة لإدارة الأزمات: تتمتع فرق إدارة الأزمات المخصصة لدينا بالخبرة والبروتوكولات اللازمة للاستجابة والتواصل بفعالية أثناء الاضطرابات. وتدعم الأدوار والمسؤوليات الواضحة، إلى جانب قنوات الاتصال المُعرفة جيداً، عملية اتخاذ قرارات مدروسة وفي الوقت المناسب. كما نقوم بتحديث ممارساتنا باستمرار بناءً على الدروس المستفادة من الأحداث السابقة وأفضل الممارسات العالمية.
- الاستدامة كركيزة للمرونة: إن دمج الممارسات المستدامة في مختلف جوانب عملياتنا يُعزز من مرونتنا المؤسسية. وتشمل استثماراتنا في هذا الإطار رفاهية الموظفين، والبنية التحتية القوية، والمصادر الأخلاقية، ومعايير الصحة والسلامة، مما يسهم في تعزيز جاهزيتنا طويلة الأمد وبناء **stc** أكثر استدامة ومرونة.

رحلتنا نحو التحسين المستمر:

نلتزم في **stc** برحلة دائمة لتحسين وتطوير استمرارية الأعمال. نقوم باختبار خططنا بانتظام ومحاكاتها للتأكد من فعاليتها وجاهزية موظفينا في تنفيذ مسؤولياتهم. ومن خلال الاستماع الفعال للملاحظات واغتنام فرص التطوير، نسعى دائماً إلى الحفاظ على موقعنا الريادي في مجال الجاهزية لاستمرارية الأعمال.



تعزيز الكفاءة من خلال التحول الرقمي لتحليل تأثير الأعمال

في إطار سعيها نحو تعزيز التميز التشغيلي، نجحت **stc** في رقمنة عملية تحليل تأثير الأعمال (BIA)، مما أدى إلى تحسين الكفاءة بشكل كبير وتوفير رؤى دقيقة وفي الوقت المناسب حول الوظائف الحيوية للأعمال. وقد شمل هذا التحول الرقمي الجوانب التالية:

تبني المرونة الرقمية:

- تحليلات مؤتمتة: تم دمج أدوات تحليل بيانات متقدمة لأتمتة عملية تحليل بيانات BIA، وتوليد التقارير بسرعة، وتحديد العمليات الحرجة ونقاط الضعف المحتملة، مما يساهم في تحسين تخصيص الموارد.
- تعاون سلس: تم تنفيذ منصة رقمية تُسهّم في تمكين التعاون الفوري بين الإدارات والمعنيين، مما يدعم اتخاذ قرارات أسرع وتدفقاً أكثر كفاءة للمعلومات خلال عملية تحليل تأثير الأعمال.

فوائد الرقمنة: أسفر هذا التحول عن:

- تحسين استخدام الموارد: أدت التحليلات المؤتمتة وانسيابية سير العمل إلى تقليص الوقت والموارد اللازمة لإجراء التحليل، مما مكّن من إجراء تقييمات أكثر تكراراً ومرونة.
- زيادة موثوقية البيانات: ساهمت الأتمتة في تقليل أخطاء العامل البشري، مما أفضى إلى نتائج تحليل أكثر دقة واعتمادية.
- رفع مستوى مشاركة أصحاب المصلحة: أدت استبيانات رقمية سهلة الاستخدام وإمكانية الوصول عبر الأجهزة المحمولة إلى زيادة معدلات المشاركة، مما وفر رؤية شاملة لتأثيرات محتملة عبر مختلف قطاعات الشركة.
- تعزيز اتخاذ القرار: تتيح البيانات اللحظية لأصحاب المصلحة اتخاذ قرارات مستنيرة تتعلق باستراتيجيات تخفيف المخاطر وتخصيص الموارد.

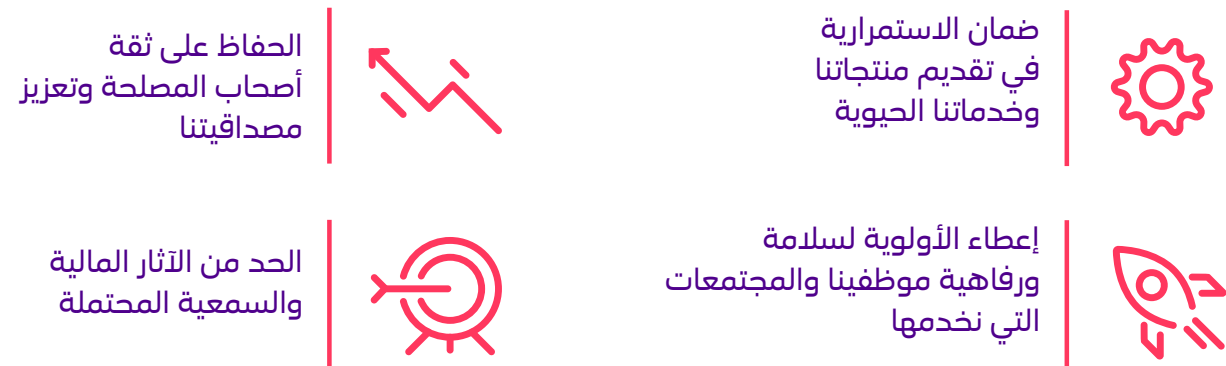
تعزيز ثقافة الجاهزية من خلال التوعية والتدريب

نُدرّك أن وجود قوة عاملة واعية ومؤهلة هو أساس صمودنا المؤسسي. ومن خلال جلسات التوعية التفاعلية والمبادرات التدريبية المؤثرة، تُمكن موظفينا من المساهمة الفعّالة في جهود الحد من المخاطر وضمان استمرارية الأعمال.

برامج توعوية مستهدفة وتفاعلية:

- محتوى مصمم حسب الأدوار: نقدّم جلسات توعية مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات ومسؤوليات مختلف الوظائف والإدارات.
- تعلم تفاعلي: نستخدم ورش العمل، والمحاكاة، والأنشطة القائمة على أساليب التعلّم بالألعاب لتشجيع المشاركة الفعّالة، وتعزيز الاحتفاظ بالمعلومات، وترسيخ نهج استباقي نحو الجاهزية. وتتضمن جلساتنا موارد متعددة الوسائط، ودراسات حالة واقعية، ورؤى خبراء لتقديم محتوى جذاب وملهم يلقي صدى لدى الموظفين.

يُتيح لنا تركيزنا على استمرارية الأعمال تحقيق ما يلي:



نحن ملتزمون ببناء مستقبل تكون فيه **stc** على أتم الاستعداد لمواجهة التحديات وتعزيز قدرتها على النمو، بما يدعم دورنا كمؤسسة مسؤولة ومستدامة.

الحفاظ على معاييرنا: شهادة ISO 22301

يُجسّد التزامنا الراسخ بإدارة استمرارية الأعمال من خلال حصولنا على شهادة ISO 22301 والحفاظ عليها بنجاح منذ عام 2018. وقد أتممنا عملية الانتقال بنجاح إلى المعيار المحدث ISO 22301:2019 في عام 2020، مما يُعدّ دليلًا على تفانينا المستمر في ترسيخ ممارسات مرنة وفعالة لاستمرارية الأعمال.

أبرز إنجازات الاستدامة من البرنامج المكثف لمحاكاة الأزمات 2024:

- تم دمج اعتبارات الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) ضمن تصميم وتنفيذ سيناريوهات المحاكاة.
- شمل التمرين تحليلًا مركّزًا للتأثيرات البيئية والاجتماعية المحتملة لمختلف أحداث الأزمات.
- أظهرت **stc** التزامًا واضحًا بالمرونة التشغيلية وممارسات الأعمال المسؤولة.
- تدعم الدروس المستفادة بشكل مباشر استدامة العمليات على المدى الطويل ورفاه أصحاب المصلحة.

محاكاة إدارة الأزمات

عززت **stc** نهجها نحو تعزيز المرونة التشغيلية من خلال تنفيذ تمرين شامل لمحاكاة إدارة الأزمات بمشاركة الإدارة العليا. وقد اختبرت المحاكاة جاهزية الشركة في التعامل مع مجموعة من السيناريوهات الواقعية، مع تركيز خاص على المخاطر والاستجابات المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة (ESG).

تم اختيار السيناريوهات بناءً على العمليات الحيوية لضمان الصلة والتأثير، وقاد المحاكاة مجموعة من المتخصصين المعتمدين في إدارة الأزمات يتمتعون بخبرة واسعة في قطاع الاتصالات داخل الكويت ومنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وشملت الاستعدادات ورش عمل تعاونية مع الفرق الرئيسية، ومواد معتمدة مسبقًا، وبروفة عامة لدعم التنفيذ الفعال وضمان التنسيق السلس.

خلال البرنامج المكثف لمحاكاة الأزمات، شارك كبار المدراء التنفيذيين في بيئة أزمة واقعية بتوجيه من خبراء مختصين. وتم عقد جلسة تقييم مفصلة في ختام التمرين، مما أتاح فرصة فورية للتأمل واستخلاص الدروس المستفادة. وقد أسفرت هذه المبادرة الاستراتيجية عن نتائج مؤثرة ومهمة.



- زيادة الوعي بإدارة الأزمات: وصلت الإدارة العليا على فهم أعمق لمبادئ إدارة الأزمات من خلال جلسات مخصصة ومواد مصممة خصيصًا لهذا الغرض.
- تعزيز إطار الاستجابة للأزمات: أسفرت المحاكاة عن تحسين وتوثيق مسارات العمليات والإرشادات، مما عزز قدرة **stc** على الاستجابة الفعالة للحوادث المستقبلية.
- الجاهزية بناءً على السيناريوهات: وفرت إرشادات التمرين الشاملة أساسًا متينًا لفهم السيناريوهات المحددة والتعامل الفعال معها.
- رؤية قابلة للتطبيق للتحسين المستدام: أبرز التقرير ما بعد التمرين والعرض التقديمي للإدارة التنفيذية الدروس المستفادة الرئيسية، والاستنتاجات القيمة، ونقاط القوة. كما تناول التقرير التأثيرات البيئية والآثار الاجتماعية المحتملة على الموظفين والمجتمع الأوسع بما يتماشى مع التزام **stc** بمبادئ الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG).

تؤكد هذه المحاكاة نهج **stc** الاستباقي في ضمان استمرارية الأعمال ومعالجة الجوانب المستدامة الأوسع نطاقًا للأزمات المحتملة. وستسهم هذه الرؤية القيمة المكتسبة من التمرين في تعزيز مرونة **stc** ودعم سلوكها المسؤول في مواجهة التحديات، مما يعزز استدامة عملياتها ورفاه جميع أصحاب المصلحة على المدى الطويل.

100%
نسبة تغطية تحليل تأثير الأعمال

39
عدد العمليات الحرجة ذات الأولوية في عام 2024

100%
نسبة تنفيذ تمارين التطبيقات التقنية الحرجة

100%
نسبة المخاطر التي تم التخفيف منها لاستمرارية الأعمال

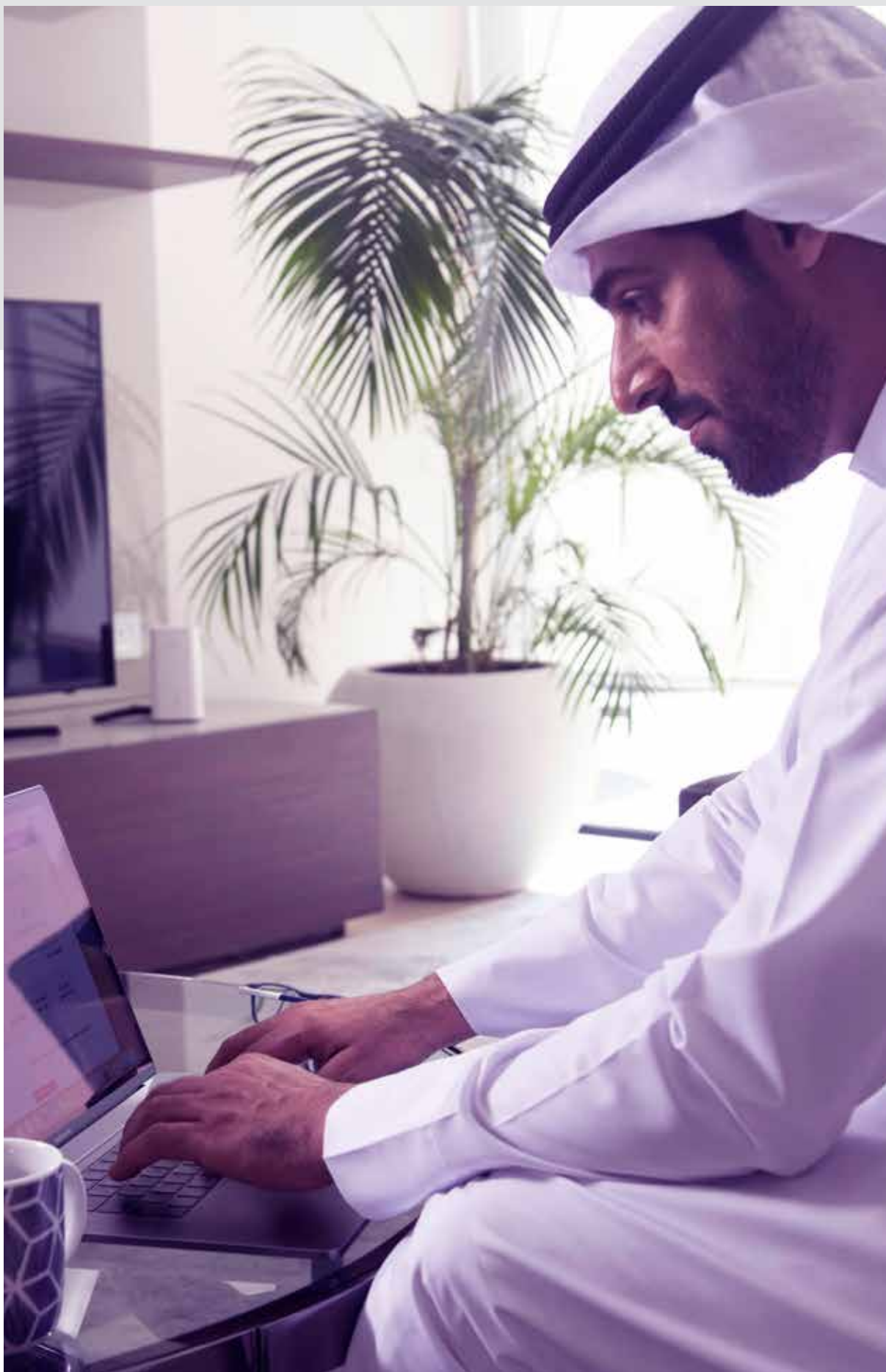
100%
الالتزام بالمتطلبات التنظيمية المرتبطة باستمرارية الأعمال

100%
نسبة تنفيذ تمارين نقاط الشبكة الحرجة

100%
نسبة نجاح نسخ واسترداد البيانات

100%
نسبة نجاح تمارين الاسترداد

خطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.



الأمن السيبراني وخصوصية البيانات

الأمن السيبراني

يُعد الأمن السيبراني أحد أولويات شركة **stc**، ويعكس التزامنا المتواصل بحماية المعلومات الحساسة، وضمان استمرارية الخدمات، والحفاظ على ثقة عملائنا وأصحاب المصلحة.

تتكوّن البنية الحوكمة للأمن السيبراني في **stc** الكويت من الرئيس التنفيذي لقطاع التكنولوجيا (CTO)، ولجنة توجيه الأمن السيبراني، وفريق مختص بالأمن السيبراني. وتعمل هذه الجهات بشكل تكاملي على الإشراف على المبادرات الأمنية، وتطوير استراتيجيات إدارة المخاطر، وضمان حماية بيانات العملاء والمؤسسة. يتولى الرئيس التنفيذي لقطاع التكنولوجيا تحديد التوجه الاستراتيجي للأمن السيبراني، فيما تضمن لجنة التوجيه توافق هذه الجهود مع الأهداف المؤسسية.

وخلال هذا العام، واجهت **stc** عدد 1,078 محاولة هجوم سيبراني، مما يعكس التهديدات المتزايدة في المشهد الرقمي الحديث. ومع ذلك، ومن خلال الإطار الشامل للأمن السيبراني واستراتيجيات الدفاع الاستباقي، نجحت الشركة في إحباط جميع المحاولات، دون تسجيل أي اختراقات أمنية. ويُعد هذا الإنجاز البارز دليلاً على قوة منظومة الحماية السيبرانية والجهود الدؤوبة التي يبذلها فريق الأمن السيبراني لدينا لحماية البيئة الرقمية.

خصوصية البيانات وحمايتها

بصفته شركة رائدة في قطاع الاتصالات، اتخذت **stc** الكويت خطوات استباقية لتعزيز خصوصية البيانات وحمايتها، حيث تم تطوير واعتماد إطار متكامل لحوكمة وحماية البيانات يتوافق مع المتطلبات التنظيمية المحلية الصادرة عن الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA)، وأفضل الممارسات العالمية، بما في ذلك اللائحة العامة لحماية البيانات الأوروبية (GDPR). كما تلتزم الشركة بمعيار أمن بيانات بطاقات الدفع (PCI DSS) فيما يتعلق بأمن المعلومات المالية بصفتها جهة معتمدة، ما يوفر طبقة إضافية من الحماية الصارمة.

يعتمد هذا الإطار على نهج من أعلى إلى أسفل، ويغطي ركائز الحوكمة وإدارة العمليات والتحكمات التقنية المتقدمة، بما يضمن دمج مبادئ الخصوصية في جميع مستويات العمليات التشغيلية.

وتدرك **stc** بأن البيانات تمثل أحد أصولها الاستراتيجية، ولذلك تبنت استراتيجية مرنة للأمن السيبراني تستجيب لتغيرات التهديدات المتسارعة، واستبدلت وسائل الحماية التقليدية ببنية (Zero Trust Architecture) ونموذج أمني محوري حول البيانات (data-centric security) لمواجهة المخاطر السيبرانية المعقدة بشكل أكثر فعالية.

وخلال العام، أجرت الشركة 26 تدقيقاً سيبرانياً شملت 20 تقييماً داخلياً لأنظمة المعلومات و6 مراجعات خارجية، وذلك في إطار سعيها المستمر لتعزيز الصمود السيبراني وموثوقية العمليات التشغيلية.

خُطى صغيرة،
لإنجازات كبيرة.

التدريب والتوعية

تولي **stc** اهتماماً بالغاً بالتوعية بالأمن السيبراني والممارسات المسؤولة لحماية معلومات الشركة والعملاء. ويُعد التدريب على الأمن السيبراني جزءاً إلزامياً من إطار تطوير الموظفين، حيث يلعب دوراً أساسياً في تعزيز دفاعات الشركة ضد التهديدات الرقمية المتطورة.

وخلال هذا العام، وسّعت **stc** من مبادراتها التوعوية بالأمن السيبراني لتشمل موضوعات مثل خصوصية البيانات، ومعالجة البيانات الآمنة، ومنع التصيّد الاحتيالي، وهجمات الفدية الإلكترونية. وقد وصلت هذه الحملات إلى الموظفين والمقاولين وأفراد من الجمهور، مما وشع نطاق البرنامج ورفع فعاليته. ونتيجة لذلك، بلغت نسبة الاستجابة لرسائل التصيّد الاحتيالي 100%، بينما وصلت نسبة الإبلاغ إلى 98%.

كما تم تنفيذ ضوابط إضافية، بما في ذلك سياسة صارمة بشأن استخدام أجهزة USB، وتعزيز حماية الأجهزة الطرفية لمنع الهجمات عبر هذه الوسائط ومراقبة أي محاولات وصول غير مصرّح بها.

ومن خلال جهود التوعية المستمرة، والتدريب المتواصل، والمشاركة الاستباقية، تؤكد **stc** التزامها في عام 2024 بحماية المعلومات الحساسة، وتعزيز دفاعاتها الرقمية، والحفاظ على ثقة العملاء وأصحاب المصلحة.

حملات التوعية الأمنية المنفذة في عام 2024

عزّزت **stc** الكويت التزامها بالتوعية الأمنية من خلال سلسلة من المبادرات الشاملة الموجهة للموظفين والمقاولين والمجتمع الأوسع، شملت ما يلي:

- **تدريب شهري عبر الإنترنت:** تخصيص جلسة تدريبية واحدة في الأمن السيبراني شهرياً لجميع الموظفين والمقاولين، بمجموع 12 جلسة تدريبية متخصصة، لضمان مواكبة أحدث التوجهات وأفضل الممارسات.
- **محاكاة هجمات التصيّد الاحتيالي:** تنفيذ ثلاث تجارب لمحاكاة التصيّد الاحتيالي لتقييم وتعزيز قدرة الموظفين والمقاولين على اكتشاف هذه التهديدات والتعامل معها. وأظهرت النتائج تحسناً ملحوظاً في الوعي العام بالأمن السيبراني ومعدلات الاستجابة.
- **حملة خصوصية وتصنيف البيانات:** إطلاق حملة مخصصة لتعزيز أهمية التعامل الصحيح مع البيانات وتصنيفها وحمايتها بين جميع الموظفين.
- **تدريب تمهيدي للأمن السيبراني:** تقديم أكثر من 60 جلسة تدريبية تعريفية بالأمن السيبراني للموظفين الجدد على مدار العام، لترسيخ ثقافة أمنية قوية منذ بداية رحلتهم المهنية في **stc**.
- **مشاركة مجتمعية:** تنظيم خمس ورش عمل عامة حول الأمن السيبراني في الجامعات والمدارس في مختلف أنحاء الكويت، دعماً للجهود الوطنية في رفع الوعي بالأمن السيبراني بين الشباب والجمهور العام.

ومن خلال هذه المبادرات، تواصل **stc** قيادة نموذج يُحتذى به في بناء ثقافة مؤسسية آمنة ومرنة في وجه التهديدات السيبرانية داخلياً وفي المجتمع بشكل عام.

رعاية مؤتمر الخليج للأمن السيبراني

في نوفمبر 2024، كانت **stc** الراعي الرئيسي للدورة الخامسة من مؤتمر ومعرض الخليج للأمن السيبراني، والذي يُعد من أبرز المنصات في المنطقة لتعزيز الأمن الرقمي. جمع الحدث أكثر من 500 مشارك من الجهات الحكومية والقطاع الخاص لمناقشة المخاطر السيبرانية الناشئة وأحدث استراتيجيات الحماية.

خلال المؤتمر، استعرضت **solutions by stc** محفظتها من الخدمات المتقدمة، بما في ذلك خدمات الكشف والاستجابة المُدارة، وكشف التهديدات المدعوم بالذكاء الاصطناعي، وطول الكشف والاستجابة الموسعة المصممة للبيئات الهجينة المعقدة.

من خلال هذا التفاعل، عززت الشركة دورها كشريك موثوق في حماية البنية التحتية الرقمية، ودعم رؤية الكويت 2035، والمساهمة في بناء إطار وطني أكثر مرونة للأمن السيبراني.

وتبقى **stc** ملتزمة التزاماً كاملاً بجميع القوانين والمعايير الخاصة بالأمن السيبراني والصناعة المعمول بها. وتسهم استثماراتنا المتواصلة في التقنيات المتقدمة، وبرامج توعية الموظفين، وتحديثات الحماية الأمنية، في تعزيز بيئتنا الرقمية وترسيخ الثقة التي نوليها لعملائنا وموظفينا وأصحاب المصلحة.

ومع تطور التهديدات السيبرانية، تواصل **stc** نهجها القائم على الاستباقية والابتكار والالتزام التام بتعزيز الأمن السيبراني، لضمان سرية المعلومات وسلامتها وتوافرها على مستوى المؤسسة ككل.

عدد محاولات الهجمات السيبرانية	1,078	الشكاوى الواردة من الجهات التنظيمية	13
عدد حوادث الاختراق السيبراني	0	الشكاوى الواردة من جهات خارجية والتي تم إثباتها من قبل الشركة	20
نسبة الالتزام للمتطلبات القانونية والتنظيمية ومتطلبات الأمن السيبراني	100%	إجمالي عدد الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاك خصوصية العملاء	0
نسبة الأطر والسياسات والمعايير المتوافقة تمامًا مع المتطلبات القانونية والتنظيمية	100%	عدد خروقات أمن البيانات	0
عدد تدقيقات نظم المعلومات الداخلية	20	عدد خروقات البيانات التي تشمل معلومات تعريف شخصية (PII) للعملاء	0
عدد تدقيقات نظم المعلومات الخارجية	6	إجمالي عدد التسريبات أو السرقات أو فقدان بيانات العملاء التي تم تحديدها	0
عدد الرسائل المزعجة التي تم التعامل معها	758,423	متوسط وقت الاستجابة للحوادث الأمنية الحرجة العالية وفقاً للإرشادات والمعايير	00:15
عدد أرقام الاحتيال الهاتفي التي تم التعامل معها	410,980	مؤشر تمكين الأعمال لقطاع الأعمال (BEI)	82%
عدد حوادث الاحتيال المستهدف التي تم اكتشافها والتدخل الناجح فيها	412,281		

GRI Content Index

GRI Standard/Other Source	Disclosure	Location	Omission		
	2-7 Employees	a. Fostering Diversity, Safety and Well-being b. Fostering Diversity, Safety and Well-being c. Employee data compilation methodology is based on headcount d. Fostering Diversity, Safety and Well-being e. Fostering Diversity, Safety and Well-being			
	2-8 Workers who are not employees	a. Fostering Diversity, Safety and Well-being b. Fostering Diversity, Safety and Well-being c. Fostering Diversity, Safety and Well-being			
GRI 2: Governance	2-9 Governance Structure and Composition	a. Governance and Board Oversight b. Governance and Board Oversight c. ESG Risk Management			
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	a. Governance and Board Oversight b. Governance and Board Oversight			
	2-11 Chair of the highest governance body	Governance and Board Oversight			
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	a. Empowering Tomorrow: Our Sustainability Vision b. Empowering Tomorrow: Our Sustainability Vision, Governance and Board Oversight c. Empowering Tomorrow: Our Sustainability Vision, Governance and Board Oversight			
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	a. Empowering Tomorrow: Our Sustainability Vision b. Governance and Board Oversight			
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	a. Governance and Board Oversight			
	2-15 Conflicts of interest	a. Governance and Board Oversight			

GRI Standard/Other Source	Disclosure	Location	Omission		
			Requirements For Omission	Reason For Omission	Explanation For Omission
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	a. Empowering Tomorrow: Our Sustainability Vision b. Empowering Tomorrow: Our Sustainability Vision c. Empowering Tomorrow: Our Sustainability Vision d. Empowering Tomorrow: Our Sustainability Vision			
	2-2 Entities included in sustainability reporting	a. The entity included in sustainability reporting is stc Kuwait b. stc Kuwait discloses audited consolidated financial statements in its Annual Report c. Location of operations as a focus of this Report is Kuwait			
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	Refer to 'About this Report'			
	2-4 Restatements of information	None			
	2-5 External assurance	No sustainability report assurance conducted			
GRI 2: Activities and Workers	2-6 Activities, value chain and other business relationships	a. Sectors in which stc Kuwait is active – Empowering Tomorrow: Our Sustainability Vision b. Customers and markets served- Empowering Tomorrow: Our Sustainability Vision, Customers First, Progress Always			

GRI Standard/Other Source	Disclosure	Location	Omission		
	2-30 Collective bargaining agreements	None			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1: Process to determine material topics	a. Empowering Tomorrow: Materiality b. Empowering Tomorrow: Materiality			
	3-2: List of material topics	a. Empowering Tomorrow: Materiality b. Empowering Tomorrow: Materiality			
Resource Management					
GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Management of material topic	Resource Management			
GRI 301: MATERIALS 2016	301-1 Materials used by weight or volume		Materials used by weight or volume	Information unavailable	Information unavailable
	301-2 Recycled input materials used		Recycled input materials used	Information unavailable	Information unavailable
	301-3 Reclaimed products and their packaging materials		Reclaimed products and their packaging materials	Information unavailable	Information unavailable
GRI 306: WASTE 2020	306-1 Waste generation and significant waste related impacts	Resource Management			
	306-2 Management of significant waste related impacts	Resource Management			
	306-3 Waste generated	Resource Management			
	306-4 Waste diverted from disposal	Resource Management			
	306-5 Waste directed to disposal	Resource Management			
Energy and climate change					
GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Management of material topic	Resource Management			
GRI 302: ENERGY2016	302-1 Energy consumption within the organization	Emissions Profile			
	302-2 Energy consumption outside of the organization		Energy consumption outside of the organization	Information unavailable	Information unavailable
	302-3 Energy Intensity	Emissions Profile			
	302-4 Reduction of energy consumption	Emissions Profile			
	302-5 Reductions in energy requirements, products, and services	Emissions Profile			
GRI 305: EMISSIONS 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	Emissions Profile			
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Emissions Profile			
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions		Other indirect (Scope 3) GHG emissions	Information unavailable	Information unavailable

GRI Standard/Other Source	Disclosure	Location	Omission		
	2-16 Communication of critical concerns	a. Governance and Board Oversight b. Governance and Board Oversight			
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	a. Governance and Board Oversight			
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	Governance and Board Oversight			
	2-19 Remuneration policies	a. Governance and Board Oversight b. Governance and Board Oversight			
	2-20 Process to determine remuneration	a. Fostering Diversity, Safety and Well-being b. Governance and Board Oversight			
	2-21 Annual total compensation ratio		Annual total compensation ratio	a. Confidentiality constraints b. Confidentiality constraints c. Not applicable	a. Confidentiality constraints b. Confidentiality constraints c. Not applicable
	2-22 Statement on sustainable development strategy	a. Refer to 'Message from the Chairman'			
	2-23 Policy commitments	a. Empowering Tomorrow: Our Sustainability Vision, Governance and Board Oversight b. A standalone human rights policy yet to be developed c. Policies are not publicly available d. Empowering Tomorrow: Our Sustainability Vision e. Governance and Board Oversight f. Governance and Board Oversight			
	2-24 Embedding policy commitments	Governance and Board Oversight			
	2-25 Processes to remediate negative impacts	a. ESG Risk Management b. Governance and Board Oversight, Customers First, Progress Always, Fostering Diversity, Safety and Well-being c. ESG Risk Management d. Customers First, Progress Always, Fostering Diversity, Safety and Well-being e. Governance and Board Oversight, ESG Risk Management			
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	Governance and Board Oversight			
	2-27 Compliance with laws and regulations	a. Governance and Board Oversight b. Governance and Board Oversight			
	2-28 Membership associations	Empowering Tomorrow: Our Sustainability Vision			
	2-29 Approach to stakeholder engagement	a. Empowering Tomorrow: Stakeholder Engagement			

GRI Standard/Other Source	Disclosure	Location	Omission		
GRI 404: TRAINING AND EDUCATION 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	Fostering Diversity, Safety and Well-being			
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs (includes severance pay)	Fostering Diversity, Safety and Well-being			
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Fostering Diversity, Safety and Well-being			
Diversity, equality and inclusivity					
GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Management of material topic	Fostering Diversity, Safety and Well-being			
GRI 405: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	Governance and Board Oversight, Fostering Diversity, Safety and Well-being			
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Fostering Diversity, Safety and Well-being			
GRI 406 NON-DISCRIMINATION 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	Fostering Diversity, Safety and Well-being			
Health, safety and wellness					
GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Management of material topic	Fostering Diversity, Safety and Well-being			
GRI 403: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY 2018	403-1 Occupational health and safety management system	Fostering Diversity, Safety and Well-being			
	403-2 Hazard identification, risk assessment and incident investigation	Fostering Diversity, Safety and Well-being			
	403-3 Occupational health services	Fostering Diversity, Safety and Well-being			
	403-4 Worker participation, consultation and communication on occupational health and safety	Fostering Diversity, Safety and Well-being			
	403-5 Worker training on occupational health and safety	Fostering Diversity, Safety and Well-being			
	403-6 Promotion of worker health	Fostering Diversity, Safety and Well-being			
	403-8 Workers covered by occupational health and safety management system	Fostering Diversity, Safety and Well-being			
	403-9 Work-related injuries	None			
	403-10 Work-related ill-health	None			

GRI Standard/Other Source	Disclosure	Location	Omission		
	305-4 GHG emissions intensity	Emissions Profile			
	305-5 Reduction of GHG emissions	Emissions Profile			
	305-6 Emissions of ozone depleting substances		Emissions of ozone depleting substances	Information unavailable	Information unavailable
Supply chain management					
GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Management of material topic	Responsible Procurement and Sustainable Supply Chain Practices , Sustainability Driven Procurement Initiatives			
GRI 308: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	Responsible Procurement and Sustainable Supply Chain Practices , Sustainability Driven Procurement Initiatives			
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	None			
GRI 204: PROCUEMENT PRACTICES 2016	204-1 Proportion of spending on Local Suppliers	Responsible Procurement and Sustainable Supply Chain Practices , Sustainability Driven Procurement Initiatives			
GRI 407: FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE BARGAINING 2016	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk		Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	Not Applicable	Not Applicable
GRI 408: CHILD LABOR 2016	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	Responsible Procurement and Sustainable Supply Chain Practices , Sustainability Driven Procurement Initiatives			
GRI 409: FORCED OR COMPULSORY LABOR 2016	409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	Responsible Procurement and Sustainable Supply Chain Practices , Sustainability Driven Procurement Initiatives			
GRI 414: SUPPLIER SOCIAL ASSESSMENT 2016	414-1 Percentage of suppliers that were screened using social criteria	Responsible Procurement and Sustainable Supply Chain Practices , Sustainability Driven Procurement Initiatives			
	414-2 Percentage of new suppliers that were screened using social criteria	Responsible Procurement and Sustainable Supply Chain Practices , Sustainability Driven Procurement Initiatives			
Talent management					
GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Management of material topic	Fostering Diversity, Safety and Well-being			
GRI 401: EMPLOYMENT 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	Fostering Diversity, Safety and Well-being			
	401-2 Benefits provided to full time employees that are not provided to temporary or part time employees	Fostering Diversity, Safety and Well-being			
	401-3 Parental Leave	Fostering Diversity, Safety and Well-being			

GRI Standard/Other Source	Disclosure	Location	Omission		
Community contribution and development					
GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Management of material topic	Community Engagament and Impact			
GRI 413 LOCAL COMMUNITIES 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	Community Engagament and Impact			
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	None			
Human Rights					
GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Management of material topic	Empowering Tomorrow: Our Sustainability Vision			

GRI Standard/Other Source	Disclosure	Location	Omission		
GRI 416 CUSTOMER HEALTH AND SAFETY 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	ESG Risk Management			
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	None			
Business ethics and governance					
GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Management of material topic	Governance and Board Oversight, ESG Risk Management			
GRI 205 ANTICORRUPTION 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	Governance and Board Oversight, ESG Risk Management			
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies	Governance and Board Oversight			
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Governance and Board Oversight			
GRI 402 LABOR/ MANAGEMENT RELATIONS 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	Three months is the provided notice period			
Digital innovation and experience					
GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Management of material topic	Customers First, Progress Always			
Accessibility and digital inclusion					
GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Management of material topic	Customers First, Progress Always			
Data privacy, security and management					
GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Management of material topic	Cybersecurity and Data Privacy			
GRI 418 CUSTOMER PRIVACY 2016	418-1 a Any substantiated complaints of data breaches or loss of customer data.	Cybersecurity and Data Privacy			
	418-1 b Number of incidents (identified leaks, thefts, data breaches or losses of customer data)	Cybersecurity and Data Privacy			
Customer relations and satisfaction					
GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Management of material topic	Customers First, Progress Always			
GRI 417: MARKETING AND LABELING 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	Customers First, Progress Always			
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	None			
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	None			

Boursa Kuwait Sustainability Disclosures Index

Metric	Calculation	Disclosure / Page Number
	S4.2) Percentage: Entry- and mid-level positions held by men and women	Fostering Diversity, Safety and Well-being
	S4.3) Percentage: Senior- and executive-level positions held by men and women	Fostering Diversity, Safety and Well-being
Temporary Worker Ratio	S5.1) Percentage: Total enterprise headcount held by part-time employees	NA
	S5.2) Percentage: Total enterprise headcount held by contractors and/or consultants	NA
Non-Discrimination	Does your company follow a sexual harassment and/or non-discrimination policy? Yes/No	Fostering Diversity, Safety and Well-being
Injury Rate	Percentage: Frequency of injury events relative to total workforce time	None
Global Health and Safety	Does your company follow an occupational health and/ or global health and safety policy? Yes/No	N/A - though related information found in Fostering Diversity, Safety and Well-being
Child and Forced Labor	S9.1) Does your company follow a child and/or forced labor policy? Yes/No	N/A - though related information found in Responsible Procurement and Sustainable Supply Chain Practices , Sustainability Driven Procurement Initiatives
	S9.2) If yes, does your child and/or forced labor policy also cover suppliers and vendors? Yes/No	N/A - though related information found in Responsible Procurement and Sustainable Supply Chain Practices , Sustainability Driven Procurement Initiatives.
Human Rights	S10.1) Does your company follow a human rights policy? Yes/No	No, though related information found in Empowering Tomorrow: Our Sustainability Vision
	S10.2) If yes, does your human rights policy also cover suppliers and vendors? Yes/No	No, though related information found in Empowering Tomorrow: Our Sustainability Vision
Nationalization	S11.1) Percentage of national employees	Fostering Diversity, Safety and Well-being
	S11.2) Direct and indirect local job creation	Fostering Diversity, Safety and Well-being and Community Engagement and Impact
Governance		
Board Diversity	G1.1) Percentage: Total board seats occupied by men and women	Governance and Board Oversight
	G1.2)Percentage: Committee chairs occupied by men and women	Governance and Board Oversight
Board Independence	G2.1) Does your company prohibit its CEO from serving as board chair? Yes/No	N/A - though stc does not currently have a combined CEO and Chair
	G2.2) Percentage: Total Board seats occupied by independents	Governance and Board Oversight
Incentivized Pay	Are executives formally incentivized to perform on sustainability? Yes/No	No
Collective Bargaining	Percentage: Total enterprise headcount covered by collective bargaining agreement(s)	N/A
Supplier code of conduct	G5.1) Are your vendors or suppliers required to follow a code of conduct? Yes/ No	Yes, Responsible Procurement and Sustainable Supply Chain Practices

Metric	Calculation	Disclosure / Page Number
Environmental		
GHG Emissions	E1.1) Total amount, in CO2 equivalents, for Scope 1 (if applicable)	Emissions Profile
	E1.2) Total amount, in CO2 equivalents, for Scope 2 (if applicable)	Emissions Profile
	E1.3) Total amount, in CO2 equivalents, for Scope 3 (if applicable)	Not measured
Emissions Intensity	E2.1) Total GHG emissions per output scaling factor	Emissions Profile
	E2.2) Total non-GHG emissions per output scaling factor	Not measured
Energy Usage	E3.1) Total amount of energy directly consumed	Emissions Profile
	E3.2) Total amount of energy indirectly consumed	Not measured
Energy Intensity	Total direct energy usage per output scaling factor	Emissions Profile
Energy Mix	Percentage: Energy usage by generation type	NA
Water Usage	E6.1) Total amount of water consumed	Not measured
	E6.2) Total amount of water reclaimed	Not measured
Environmental Operations	E7.1) Does your company follow a formal Environmental Policy? Yes/ No	No
	E7.2) Does your company follow specific waste, water, energy, and/or recycling polices? Yes/No	NA
	E7.3) Does your company use a recognized energy management system? Yes/No	NA
Environmental Oversight	Does your Board/Management Team oversee and/or manage climate-related risks? Yes/No	NA
Environmental Oversight	Does your Board/Management Team oversee and/or manage other sustainability issues? Yes/No	Yes
Climate Risk Mitigation	Total amount invested, annually, in climate-related infrastructure, resilience, and product development	N/A
Social		
Gender Pay Ratio	Ratio: Median male compensation to median female compensation	Fostering Diversity, Safety and Well-being
Employee Turnover	S3.1) Percentage: Year-over-year change for full-time employees	Fostering Diversity, Safety and Well-being
	S3.2) Percentage: Year-over-year change for part-time employees	NA
	S3.3) Percentage: Year-over-year change for contractors and/or consultants	N/A
Gender Diversity	S4.1) Percentage: Total enterprise headcount held by men and women	Fostering Diversity, Safety and Well-being

Metric	Calculation	Disclosure / Page Number
	G5.2) If yes, what percentage of your suppliers have formally certified their compliance with the code?	N/A, Refer to Responsible Procurement and Sustainable Supply Chain Practices
Ethics and Anti-Corruption	G6.1) Does your company follow an Ethics and/or Anti-Corruption policy? Yes/No	Yes, Refer to Governance and Board Oversight
	G6.2) If yes, what percentage of your workforce has formally certified its compliance with the policy?	N/A - related information in Governance and Board Oversight
Data Privacy	G7.1) Does your company follow a Data Privacy policy? Yes/No	Cybersecurity and Data Privacy
	G7.2) Has your company taken steps to comply with GDPR rules? Yes/No	Yes
Sustainability Reporting	G8.1) Does your company publish a sustainability report? Yes/No	Yes
	G8.2) Is sustainability data included in your regulatory filings? Yes/No	Yes
Disclosure Practices	G9.1) Does your company provide sustainability data to sustainability reporting frameworks? Yes/No	Yes
	G9.2) Does your company focus on specific UN Sustainable Development Goals (SDGs)? Yes/No	Yes
	G9.3) Does your company set targets and report progress on the UN SDGs? Yes/No	No
External Assurance (Recommended)	Are your sustainability disclosures assured or validated by a third party? Yes/No	No