

2022

شركة Beyon
تقرير الاستدامة



اهتم فيما أبعد من اليوم

اهتم فيما أبعد من اليوم



نهتم بفريق عملنا، ومجتمعنا، وبلادنا،
والكوكب الذي نعيش عليه.

ندرك جيدًا بأن ما نفعله اليوم سيكون
له تأثير على القضايا البيئية والاجتماعية
والاقتصادية في المستقبل.

باعتبارنا شركة مسؤولة، فإننا نبذل
قصارى جهدنا لترك أثر إيجابي على الناس
والمجتمعات بغض النظر عن

الحدود الجغرافية والجنس والعرق
وباهتمام يمتد لأبعد من اليوم.



المغفور له بإذن الله تعالى
صاحب العظمة
الشيخ عيسى بن سلمان آل خليفة
طيب الله ثراه



حضرة صاحب الجلالة
الملك حمد بن عيسى
آل خليفة
ملك البلاد المعظم حفظه الله ورعاه



صاحب السمو الملكي
الأمير سلمان بن حمد
آل خليفة
ولي العهد رئيس مجلس الوزراء
حفظه الله

من نحن

شركة beyon هي مجموعة تكنولوجية ولدت في مملكة البحرين لتمتد إلى المنطقة وما أبعد من ذلك. وتسعى إلى تبني الحلول التكنولوجية لتكون الأقرب إلى الأفراد والمؤسسات من خلال تقديم حلول الاتصال والحلول الرقمية الأفضل في فئتها.

Beyon. عِش الفرق.



جدول المحتويات

22	6	04	1
23	النمو الاقتصادي المستدام	05	نبذة عن شركة Beyon
23	الأداء الاقتصادي	05	هدفنا
24	7	05	استراتيجيتنا
25	علاقات العملاء المسؤولة	06	قيمتنا
25	الخصوصية وحماية البيانات الشخصية	08	2 رسالة من الرئيس التنفيذي
26	علاقات الزبائن	09	3 حول هذا التقرير
27	8	09	فترة إعداد التقرير
28	الابتكار والوصول الرقمي	09	معايير إعداد التقرير
29	جودة الشبكة والمسؤولية والتوافق	10	إطار التقرير
29	الابتكار والتحول	11	4 الاستدامة في شركة بتلكو
30	9	12	أصحاب المصلحة
31	أعضاء فريقنا	12	تقييم الأهمية النسبية
32	استعراض القوى العاملة	13	إطار عمل الاستدامة
32	تفاعل فريق العمل ورضاهم	14	إسهاماتنا في تحقيق أهداف التنمية المستدامة
33	البحرنة	18	أهم الإنجازات والجوائز التقديرية لعام 2022
34	تدريب وتطوير رأس المال البشري	19	5 شركة تتميز بالشفافية والأخلاقيات والمسؤولية
34	التنوع وتكافؤ الفرص	19	حوكمة الشركات وأخلاقيات العمل
36	10	19	أعضاء مجلس الإدارة
37	حماية البيئة	20	لجان شركة بتلكو
38	استهلاك الطاقة ومكافحة تغير المناخ	20	حقوق الإنسان
39	إدارة النفايات والمياه	21	الممارسات غير التنافسية ومكافحة الفساد
40	11	21	سياسة الإبلاغ عن المخالفات
	تطوير المجتمع		التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر
	المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR)		

نبذة عن شركة Beyon

شركة Beyon هي الشركة الأم لبتلكو وشركات Beyon الرقمية والاستثمارات الدولية، وهي مجموعة تكنولوجية ولدت في مملكة البحرين لتمتد إلى المنطقة وما أبعد من ذلك.

Beyon عيش الفرق .



استراتيجيتنا

ترتكز جهودنا على خلق محفظة دولية متنامية ومتنوعة للنمو الرقمي في شتى القطاعات، بما في ذلك الخدمات المالية، وحلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأمن السيبراني، فضلا عن تكنولوجيا التحول الرقمي الحكومي (gov-tech)، وتكنولوجيا التعليم (ed-tech)، وغيرها الكثير.

ومن خلال الاستثمار في أنشطتنا بهدف توفير الحلول المبتكرة لخدمة زبائننا وتقديم أفضل تجربة لهم وضمان التواصل مع العالم، فإننا نفخر بالمساهمة الفعالة في دعم رؤية البحرين 2030.

قيّمنا

- فُكِّرْ لأبعد من الحدود
- قدم أداءً يفوق التميز
- اهتمّ فيما أبعد من اليوم

هدفنا

دفع عجلة المستقبل الرقمي من أجل حياة أفضل وأكثر ازدهارًا.



بالنسبة للعام القادم، فإننا
عازمون على مواصلة التقدم
في أهداف الاستدامة
للشركة

كلمة الرئيس التنفيذي

ميكيل فينتر
الرئيس التنفيذي

**إن تقريرنا عن الاستدامة
يستعرض إنجازاتنا والتقدم
الذي أحرزناه في تحقيق
أهدافنا الطموحة. كما أنه يعد
وسيلة لنشر وتعريف أصحاب
المصلحة بإنجازاتنا خلال رحلتنا
نحو الاستدامة، وتعزيز الوعي
بإسهاماتنا في مجال حماية
البيئة.**

في إطار حرصنا على الالتزام بأهداف التنمية المستدامة على المستوى المحلي والدولي، حرصنا على تطوير إطار عمل لتقرير الاستدامة بما يتماشى مع القواعد الإرشادية لتقارير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لبورصة البحرين، ومعايير مبادرة التقرير العالمي. كما ونحن ملتزمون بدعم رؤية البحرين 2030 نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة التي وضعتها الجمعية العامة للأمم المتحدة.

إننا نفخر بمشاركة ما حققناه من تقدم عبر رحلتنا نحو الاستدامة وذلك من خلال المزيد من الاستثمار في المجالات التي سيكون لها تأثير ممتد، ومما يساعدنا على تسريع خطوات رحلتنا

إلى تحقيق الحياد الصفري والمساهمة في دعم جهود مملكة البحرين عبر مسيرة الاستدامة.

وفي عام 2022 تمحورت ركائزنا الأساسية على المجتمع الذي نعمل فيه، وإنتاج الطاقة النظيفة، وتوفير التكنولوجيا الشاملة المبتكرة.

ويمكن التعرف على استثماراتنا الاجتماعية من خلال شراكاتنا العديدة التي أسفرت عن تأثير إيجابي في المجتمعات من حولنا، مثل المنحة الدراسية المستمرة للتعليم العالي بالتعاون مع الجامعة الأمريكية في البحرين، ودعمنا لبرنامج ولي العهد للمنح الدراسية العالمية الذي يوفر تعليماً ذو مستوى عالٍ في كبرى الجامعات الدولية للطلاب البحرينيين المتميزين.

بالإضافة إلى ذلك، فإننا نسعى إلى تعزيز إنتاج الطاقة النظيفة بقدر الإمكان، وقد أثمرت جهودنا في هذا الصدد عن مشروع للطاقة الشمسية. وفي عام 2022، قامت الشركة بتوسعة لهذا المشروع، وطرح المرحلة الثانية مع خطط لخفض الانبعاثات الكربونية بنحو 1,141 طن ليصل الإجمالي إلى 2,828 طن سنوياً بين المرحلتين.

كما استضفنا العديد من الفعاليات الخاصة بإطلاق منتجات تدعم التحول الرقمي خلال عام 2022، حيث قمنا باستعراض الحلول الرقمية والمنتجات والخدمات المبتكرة بما يعزز نمو الاقتصاد الرقمي.

أشعر بالسعادة والاعتزاز بإنجازاتنا في تحقيق أهداف الاستدامة الخاصة بنا، وأود أن أتقدم بخالص الشكر والامتنان إلى شركائنا وفريق العمل الذين يحرصون على تبني ممارسات الاستدامة في الشركة، ومن خلال عملياتنا. أما بالنسبة للعام القادم، فإننا عازمون على مواصلة التقدم في أهداف الاستدامة للشركة، حيث ستتيح لنا تعزيز القيمة الاقتصادية، وحماية البيئة، والالتزام بممارسات التنمية الاجتماعية، والاهتمام فيما أبعد من اليوم.

نبذة عن هذا التقرير

تقرير الاستدامة 2022 لشركة Beyon يسلط الضوء على المبادرات المتعلقة بالبيئة والتنمية الاجتماعية والحوكمة، فضلاً عن مستوى الأداء، والتقدم الذي حققناه، بما في ذلك التزاماتنا في المستقبل وأهدافنا الرامية إلى تطبيق أفضل الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في جميع أنحاء الشركة.

يركز هذا التقرير بشكل حصري على أنشطة شركتنا للاتصالات - بتلكو، وهي جزء من شركة Beyon. وتعتبر شركة بتلكو لاعباً رئيسياً في دفع جهود الاستدامة داخل المجموعة، ونتطلع إلى ضم المزيد من الشركات التابعة لـ Beyon في تقارير الاستدامة المستقبلية.

إطار التقرير

يركز هذا التقرير على الكشف عن العمليات المتعلقة بشركة بتلكو، وعملياتنا في جميع أنحاء مملكة البحرين.

لإبداء أي ملاحظات أو للاستفسار بشأن هذا التقرير، يرجى التواصل عبر البريد الإلكتروني:

Lulwa.Almerbati@beyon.com /
corporatecomms@beyon.com

معايير إعداد التقرير

تم إعداد هذا التقرير بما يتماشى مع القواعد الإرشادية لإعداد تقارير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات المعتمدة لدى بورصة البحرين، ومعايير مبادرة التقرير العالمي، فضلا عن التزامنا بتحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، ورؤية مملكة البحرين 2030.

فترة إعداد التقرير

يغطي هذا التقرير السنة التقويمية الممتدة من 1 يناير 2022 وحتى 31 ديسمبر 2022 ويسلط الضوء على المبادرات التي طرحت في تلك الفترة، كما يشير إلى بعض المعلومات الخاصة بالسنوات السابقة.

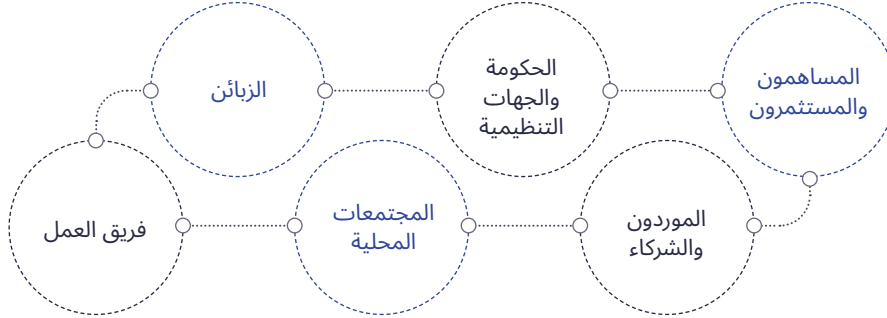


الاستدامة في شركة بتلكو

تمثل الاستدامة محور عملياتنا في شركة بتلكو. فمن خلال غرس مبادئ الاستدامة في نموذج أعمالنا وفي جميع عملياتنا، فإننا نساهم في تحسين القيمة الاقتصادية، وحماية البيئة، ودعم التنمية الاجتماعية. فهي مسؤولية تأتي على رأس قائمة أولوياتنا

أصحاب المصلحة

نقدر وجهات نظر أصحاب المصلحة وتطلعاتهم، حيث تساهم في توجيه استراتيجيتنا ووضع التصورات بشأن قطاع الاتصالات سريع التغير. أصحاب المصلحة هم:

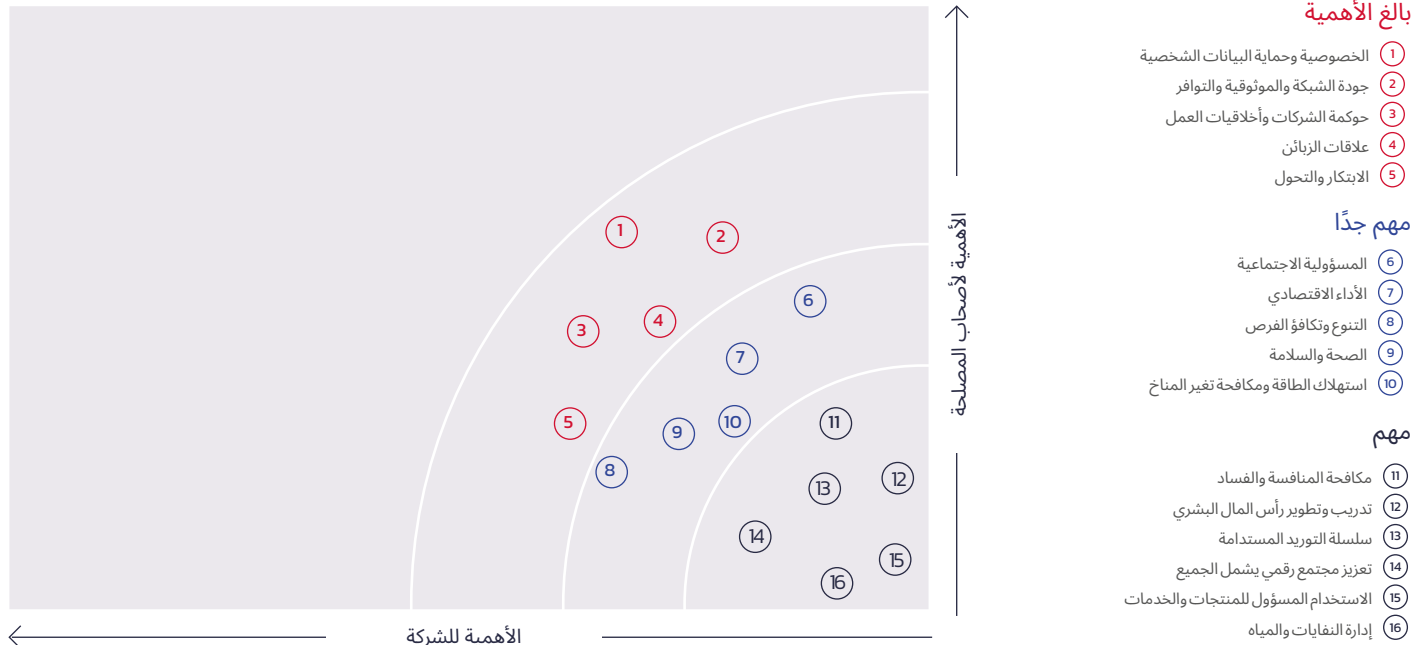


وبهناك كثيراً أن يتمكن أصحاب المصلحة من مشاركة وجهات نظرهم وملاحظاتهم معنا بسهولة ويسر، لذا نحرص على توفير مجموعة متنوعة من قنوات الاتصال، وتشمل:

- اجتماعات الجمعية العامة السنوية.
- منصات التواصل الاجتماعي.
- القنوات الرقمية لخدمة الزبائن مثل روبوت الدردشة، وتطبيقات الموبايل، والخدمات الإلكترونية، والرسائل النصية الجماعية.
- تقارير الشركة المتاحة للجمهور العام.
- الجلسات الشخصية.
- التسويق والحملات عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- استبيانات الزبائن.
- الموقع الإلكتروني للشركة.
- الإعلانات والبيانات الصحفية الجديدة.
- النشرات الإخبارية وموقع الشركة الداخلي.
- فريق عمل مخصص لمتابعة الشكاوى.
- سياسة الإبلاغ عن المخالفات.

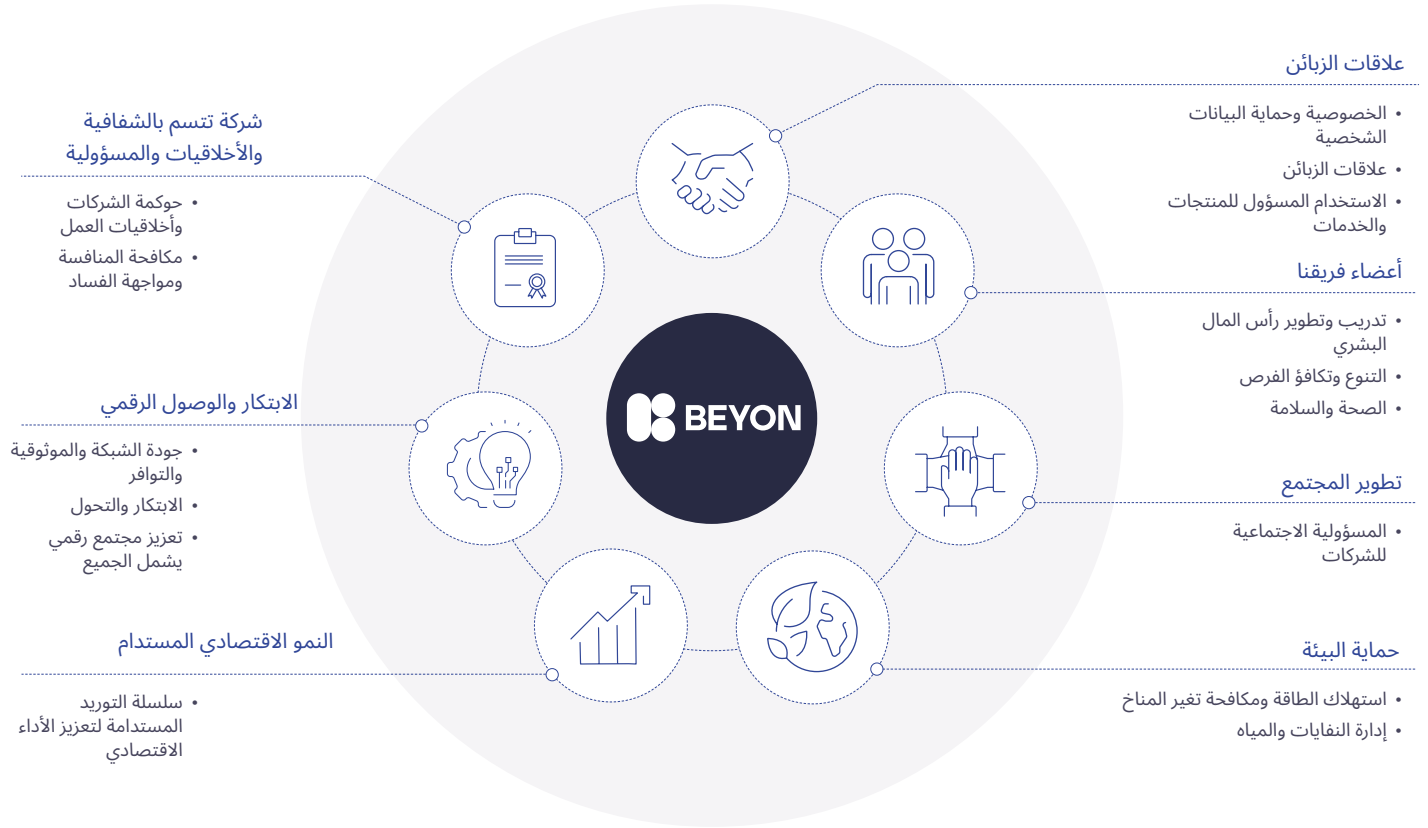
تقييم الأهمية النسبية

في بتلكو تعد الاتصالات محور أعمالنا، ولضمان توافق أنشطتنا مع احتياجات وتطلعات أصحاب المصلحة، قمنا بإجراء تقييم شامل للأهمية النسبية في عام 2020، مع تحديثه خلال عام 2021. وفي تقرير 2022، نستعرض الآراء ووجهات النظر المستخلصة من هذه التقييمات والتي ساعدتنا على تحديد أهم 16 موضوعاً لأعمالنا.



إطار عمل الاستدامة

يشتمل منهجنا الشامل لتحقيق الاستدامة على سبع مجالات خاصة، ويساهم كل مجال بدور محوري في خلق القيمة لكل من شركة بتلكو وأصحاب المصلحة، كما تتوافق مع الرؤى والأهداف الوطنية والدولية الهامة، بما في ذلك رؤية البحرين 2030، وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.



إسهاماتنا في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

تم تبني أهداف التنمية المستدامة من قبل جميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة عام 2015، لتمثل خطة نحو مستقبل أكثر استدامة للجميع بحلول عام 2030. وتشكل الأهداف الـ 17 دعوة عالمية للقضاء على الفقر، وحماية الكوكب، وضمان تمتع جميع الناس بالسلام والازدهار، مع أهمية إدراك أن التنمية المستدامة يجب أن تحافظ على التوازن بين العوامل الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.

ونحن في شركة بتلكو نؤمن بمسؤولياتنا في المساهمة بدور بارز في هذا التحول، ونلتزم التزامًا صارمًا بكافة القيم التي تنطوي عليها أهداف التنمية المستدامة. كما نحرص على أن يكون إطار عمل الاستدامة الذي تتبناه في الشركة متوافقًا مع هذه الأهداف، ونسعى جاهدين إلى التأكد من أننا نعمل بطريقة تساهم بشكل إيجابي في تحقيق هذه الأهداف وما هو أبعد من ذلك.

إسهاماتنا	أهداف التنمية المستدامة
افتتحنا بعد التجديد مركزنا «سنترال» لفريق العمل، ويشتمل على منطقة جديدة للجلوس، وملاعب بادل، وشاشة تلفزيون كبيرة، حيث يمكن لأعضاء فريق العمل التجمع والالتقاء للاستمتاع بالفعاليات الرياضية والترفيهية.	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING ضمان تمتع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الأعمار.
عند انضمام أي عضو جديد لفريق العمل في الشركة، فإنه يحصل على تدريب تعريف، كما أن جميع أعضاء فريق العمل يمكنهم الاستفادة من الدورات التعليمية الإلكترونية على المنصة الإلكترونية الداخلية في الشركة. كما نقدم العديد من فرص التلمذة المهنية والتدريب للطلاب والخريجين الجدد، بما يساعد على تطوير مهاراتهم وتعزيز معرفتهم، ودعم تطورهم المهني.	4 QUALITY EDUCATION ضمان التعليم الجيد المنصف والشامل للجميع وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع.
يتضح التزامنا بتحقيق تكافؤ الفرص للجنسين من إجراءات التوظيف. كما نسعى إلى زيادة عدد النساء على جميع المستويات ضمن القوى العاملة للشركة.	5 GENDER EQUALITY تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين كل النساء والفتيات.
أطلقت الشركة مشروعًا لمعالجة مياه الصرف الصحي، حيث نجح في تنقية 14,600 متر مكعب من المياه في عام 2022 لأغراض الري، وأسفر عن تحقيق وفر بقيمة 11,000 د.ب.	6 CLEAN WATER AND SANITATION ضمان توافر المياه وخدمات الصرف الصحي للجميع.
في عام 2022، قمنا بتركيب نظام للطاقة الشمسية بقدرة 1 ميغاواط، وينتج 1.8 جيغاواط في الساعة من الطاقة الكهربائية النظيفة سنويًا الناتجة من مشروع حديقة الطاقة الشمسية	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY ضمان حصول الجميع بتكلفة ميسورة على خدمات الطاقة الحديثة الموثوقة والمستدامة.
يلعب مجلس الإدارة دورًا هامًا في إرساء توجهات الشركة، ويعتبر مسؤولًا عن التدقيق المالي وإعداد التقارير، والرقابة الداخلية، وإدارة المخاطر، والالتزام بالقوانين البحرينية.	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH تعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل للجميع والمستدام، والعمالة الكاملة والمنتجة، وتوفير العمل اللائق للجميع.
لضمان حصول الجميع على خدمات بتلكو، قمنا مؤخرًا بالاستثمار في توسعة تغطيتنا في جزيرتي جرادة وحوار. قمنا بطرح أحد أكثر حلول الواي فاي السحابية تطورًا، بما يوفر خدمات واي فاي متقدمة للطلاب وهيئات التدريس في جامعة البحرين للتكنولوجيا في الحرم الجامعي في سلمانباد.	9 INDUSTRY INNOVATION AND INFRASTRUCTURE إقامة بنى تحتية قادرة على الصمود، وتحفيز التصنيع الشامل للجميع والمستدام، وتشجيع الابتكار.
تتبنى الشركة منهجًا يعتمد على التعامل بشدة وعدم التهاون مع حالات التحرش، والتنمر، والتصرفات العدوانية، وكافة أنواع الإيذاء. كما نرفض تمامًا العنصرية أو المضايقات بسبب العرق أو اللون أو الدين أو السن أو الجنسية أو الجنس.	10 REDUCED INEQUALITIES الحد من انعدام المساواة داخل البلدان وفيما بينها.
إن منتجنا واي فاي لحماية الأطفال يتيح لربائتنا وضع قواعد معينة للرقابة على استخدامات أطفالهم.	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION ضمان وجود أنماط استهلاك وإنتاج مستدامة.
قمنا بخفض استهلاك الطاقة في محطاتنا المتنقلة بنسبة تصل إلى 55% باستخدام تكنولوجيا تساعد على الحد من الحاجة لنظام التبريد التقليدي.	13 CLIMATE ACTION اتخاذ إجراءات عاجلة للتصدي لتغير المناخ وآثاره.
لا تتساهل شركة بتلكو مطلقًا تجاه كافة أشكال الرشوة والفساد، وتعمل على تعزيز المنافسة العادلة. وتلتزم الشركة بكافة القواعد والضوابط المتعلقة بممارسة مواجهة المنافسة، بما في ذلك المادة 65 من قانون الاتصالات والتي تحظر التصرفات التي تنطوي على الإخلال بالمنافسة.	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS السلام والعدل والمؤسسات القوية.

أهم الإنجازات والجوائز التقديرية لعام 2022

إن الجوائز والتقديرية التي حصلت عليها شركة بتلكو هي بمثابة دليل واضح على التزامنا بتحقيق التميز في جميع مجالات عملنا. ونشعر بالفخر والاعتزاز لما حققناه خلال عام 2022. تم تصنيف شركة بتلكو أفضل مزود لتجربة الزبائن في البحرين، حيث حصلت على أعلى تقييم وفقاً لتقرير تجربة المستهلك الصادر من هيئة تنظيم الاتصالات في البحرين لعام 2022.



جائزة الإنجاز التكنولوجي من مجلة MEA Business



الفوز بعدد من الجوائز
التقديرية، وتشمل:

- جائزة أفضل مزود لحلول الجيل الخامس للعام من GB Tech.
- جائزة القيادة والنمو المتميز من مجلة MEA Business
- أسرع شبكة للموبايل من Ookla.
- جائزة الخدمات والمنتجات الاستثنائية من مجلة MEA Business
- أسرع وأفضل تغطية في البحرين من هيئة تنظيم الاتصالات
- جائزة الإنجاز التكنولوجي من مجلة MEA Business



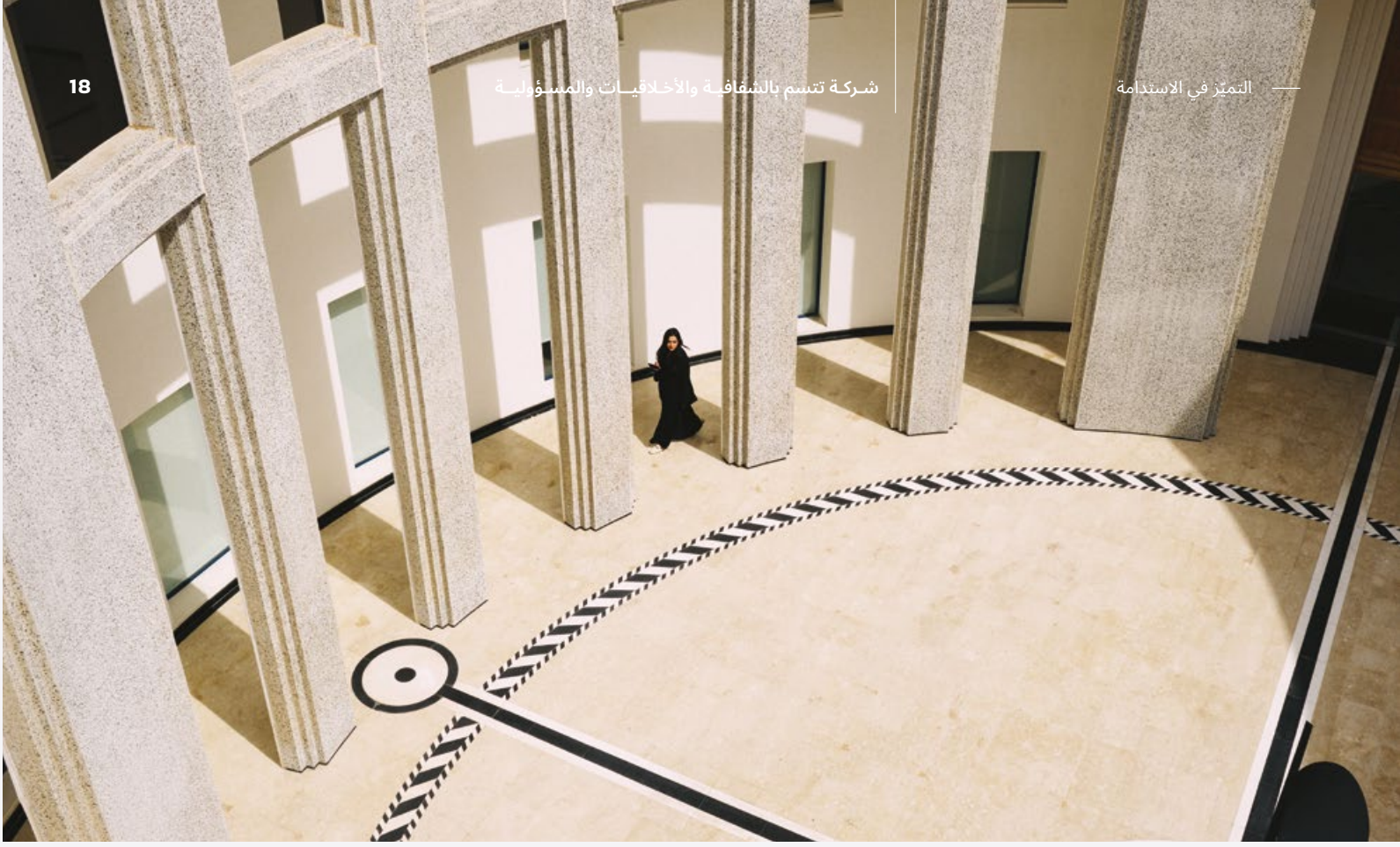
جائزة Glotel للتميز في العمل المناخي

- جاءت شركة بتلكو ضمن أفضل 10 شركات اتصالات على أساس مؤشر Speedtest Global.
- أطلقت الشركة أول فرع رقمي في البحرين في مجمع وادي السيل.
- الفوز بجائزة Glotel في لندن عن مبادراتنا للاستدامة، وذلك في فئة «التميز في العمل المناخي» لمبادراتنا في مجال توفير الطاقة.
- للعام الثاني على التوالي يتم تصنيف شركة بتلكو أفضل مكان للعمل من قبل منظمة Great Place to Work الشرق الأوسط.

جائزة التحول الرقمي المتميز من مؤتمر قمة CIO 200



يؤكد استكمال المرحلة الثانية من حديقة الطاقة الشمسية التزامنا باستثمارنا البيئية في مشاريع الطاقة النظيفة.



شركة تتسم بالشفافية والأخلاقيات والمسؤولية

تشكل الشفافية والمساءلة والأخلاقيات القويمة الأساس الراسخ لأفضل الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، كما تعتبر جزءاً لا يتجزأ من عمليات شركة بتلكو. ويرتكز منهجنا في العمل على الحوكمة القوية، وممارسات إدارة المخاطر السليمة، وإتباع سياسة صارمة ضد الرشوة والفساد، وحماية حقوق الإنسان. بطريقة تساهم بشكل إيجابي في تحقيق هذه الأهداف وما هو أبعد من ذلك.

المواضيع

- حوكمة الشركات وأخلاقيات العمل
- مكافحة المنافسة ومكافحة الفساد

أهداف التنمية المستدامة



حوكمة الشركات وأخلاقيات العمل

باعتبارها واحدة من بين أكبر الشركات المدرجة، تلتزم شركة بتلكو تحت إشراف مجلس الإدارة بتطبيق أعلى معايير الحوكمة. ويشير تقريرنا السنوي إلى القوانين والضوابط التنظيمية التي تلتزم بها الشركة، ولكننا نسعى إلى التفوق على متطلبات الحوكمة لنرسي نموذجًا للتميز في حوكمة الشركات في البحرين وما هو أبعد من ذلك.

مجلس الإدارة

يساهم مجلس إدارة الشركة بدور هام في تحديد توجهات الشركة، ويعد مسؤولاً عن أعمال التدقيق المالي، وإعداد التقارير، والرقابة الداخلية، وإدارة المخاطر، والامتثال للقانون البحريني. ويتم اتخاذ الإجراءات والقرارات على ضوء التأثير الإيجابي للشركة على الاستدامة، وعلى فرق العمل، والمجتمع بشكل أوسع. يتألف مجلس إدارة الشركة من 10 أعضاء، ويضم عنصرًا نسائيًا واحدًا.

يقوم المجلس بإجراء تقييم سنوي لأدائه لضمان الكفاءة في إدارة مسؤولياته الاقتصادية والاجتماعية تجاه المساهمين، وضمان العمل وفق إطار عمل محكوم. كما يقوم المجلس أيضًا بإجراء تقييم الأداء السنوي للشركة وفقًا لمعايير محددة تشمل ضوابط وزارة الصناعة والتجارة والسياحة، ومعايير الحوكمة عالية المستوى الصادرة من مصرف البحرين المركزي. ووفقًا لميثاق إدارة وحوكمة الشركات والقوانين السارية في مملكة البحرين، فإنه يحظر على الرئيس التنفيذي للشركة أن يصبح رئيسًا لمجلس إدارتها.

كما تطبق الشركة إجراءات صارمة في تعيين وتدريب وتقييم أعضاء مجلس الإدارة، لضمان معرفة الأعضاء بصناعة الاتصالات، وإدراكهم لمهامهم ومسؤولياتهم، وممارسات حوكمة الشركات، وإدارة الاستدامة، والمسؤولية الاجتماعية للشركة. ويتم تزويد الأعضاء بأحدث المستجدات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية سنويًا.

من ناحية أخرى، فإننا نلتزم بتوفير القيمة لجميع أصحاب المصلحة، ويشمل ذلك المساهمين. ومن المهم بالنسبة لنا أن يمارس جميع المساهمين، بما فيهم مساهمي الأقلية، حقهم في التصويت في الاجتماعات العمومية السنوية، حيث تم منحهم إمكانية الوصول المباشر إلى جميع المستندات الخاصة بالاجتماع قبل أسبوعين من موعد انعقاده. ويمكن للمساهمين الانضمام للاجتماع والتصويت على بنود جدول أعمال الجمعية العمومية افتراضيًا أو شخصيًا وعبر القنوات الإلكترونية، ولكن يجب أن يتم التصويت على العضو الجديد شخصيًا.

أعضاء مجلس الإدارة	2020	2021	2022
إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة	10	10	10
إجمالي عدد الأعضاء المستقلين	7	8	8
إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	3	2	2
إجمالي عدد الأعضاء التنفيذيين	0	0	0
إجمالي عدد الأعضاء غير التنفيذيين	10	10	10
إجمالي عدد الأعضاء من الذكور	9	9	9
إجمالي عدد الأعضاء من الإناث	1	1	1

لجان مجلس الإدارة

تضم شركة بتلكو ثلاث لجان على المستوى التنفيذي. وتكون كل لجنة مسؤولة عن إنجاز أعمالها مع الأخذ في الاعتبار العوامل الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.

اللجنة	المسؤوليات الرئيسية
لجنة التدقيق	يتركز دور لجنة التدقيق في مساعدة مجلس الإدارة على الوفاء بمسؤولياته المتعلقة بالإشراف وضمان دقة وصحة التقارير المالية، ونظم الرقابة الداخلية، ومهام التدقيق الداخلي، والإشراف على عمل المدققين الخارجيين، واعتماد أفضل الممارسات المتوافقة مع معايير التقارير المالية العالمية.
لجنة المكافآت والتبرع والترشيحات وحوكمة الشركات	تساعد لجنة المكافآت والتبرع والترشيحات وحوكمة الشركات مجلس الإدارة في صياغة السياسات وأطر العمل المتعلقة بالترشيحات وتحديد مكافآت مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية في الشركة. كما أنها اللجنة المعنية بمراقبة توجهات الحوكمة في الشركة وضمان توافقها مع القوانين واللوائح المعمدة، وهي مسؤولة أيضًا عن الإشراف على مبادرات التبرع الاجتماعية والخيرية بما يتماشى مع تطلعات المسؤولية الاجتماعية في الشركة.
اللجنة التنفيذية	تساعد اللجنة التنفيذية مجلس الإدارة في الإشراف على سير خطة عمل شركة بتلكو السنوية وتقييم استراتيجياتها، وتحديد أهداف تقييم الأداء، ومؤشرات الأداء المالي، والمصروفات الرأسمالية والتشغيلية، وتقييم المحفظة الاستثمارية. كما أن اللجنة التنفيذية مسؤولة عن متابعة إجراءات إدارة المخاطر في الشركة.

تم استعراض مبادرات ومسؤوليات كل لجنة بشكل تفصيلي في التقرير السنوي للشركة 2022.

مقاعد لجان مجلس الإدارة	2019	2020	2021
إجمالي عدد مقاعد اللجنة	3	3	3
إجمالي مقاعد الذكور في اللجنة	3	3	3
إجمالي مقاعد الإناث في اللجنة	0	0	0

حقوق الإنسان

إن احترام حقوق الإنسان لا يعد عنصرًا أساسيًا للحكومة السليمة فحسب، بل أنه لخلق ثقافة تعتمد على الصحة والافراد للتطور. وتلتزم الشركة بالتشريع الأمريكي ضد الإتجار بالبشر- قانون حماية ضحايا الإتجار بالبشر، إضافة إلى قانون البحرين الوطني لعمالة الأطفال لعام 2021، وقانون الإتجار بالبشر لعام 1999 الذي يتناول حقوق الأطفال وعمالة الأطفال والعبودية الحديثة.

مكافحة الممارسات غير التنافسية والفساد

تلتزم شركة بتلكو بسياسة عدم التسامح مطلقاً مع الرشوة والفساد، وتعمل على تعزيز المنافسة العادلة. كما تلتزم الشركة بجميع القواعد واللوائح المتعلقة بمواجهة المنافسة، بما في ذلك البند رقم 65 من قانون الاتصالات الذي يحظر الممارسات غير التنافسية. ويطبق ذلك على جميع عناصر العمل بدءاً من الأعمال اليومية وصولاً إلى إطلاق المنتجات والعروض الترويجية.

ولتحديد هذه الممارسات وتجنبها، تسترشد شركة بتلكو بمدونة قواعد السلوك، وسياسة إدارة مخاطر الاحتيال، وسياسة الإبلاغ عن المخالفات وحالات عدم الامتثال والمتاحة لجميع فريق العمل في الشركة.



سياسة الإبلاغ عن المخالفات

تشجع هذه السياسة فريق العمل على الإبلاغ - مع إخفاء الهوية - عن أي سوء تصرف أو مخالفة، حيث يتم التحقيق في المخالفة والتعامل معها بشكل سري. ويتوفر ملخص لهذه السياسة على منصة Batelco Hub الداخلية للإطلاع عليه من جانب جميع فريق العمل. كما تحرص الشركة على إطلاع جميع فرق عملها بهذه السياسة وكيفية الإبلاغ عن المخالفات عبر الخطوط الساخنة وقنوات الاتصال المباشرة الأخرى. كما يتم تزويد فريق العمل بدورات تدريبية حول إجراءات مكافحة الممارسات غير التنافسية والفساد، فضلا عن طرق منع الاحتيال، وأخلاقيات العمل.

التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر

تطبق شركة بتلكو إجراءات تقييم المخاطر لتحديد وتقييم وتطبيق عمليات إدارة المخاطر بما يتماشى مع معيار ISO 31000:2018 لإدارة الجودة. ويكون قسم التدقيق الداخلي مسؤولاً عن إجراء تدقيق العمليات والإجراءات لتقييم وتعزيز فعالية عمليات إدارة المخاطر والرقابة والحوكمة، بما في ذلك التحقيقات المتعلقة بالاحتيال والرشوة والفساد.

ولضمان فعالية إجراءات إدارة المخاطر في الشركة، يحرص قسم التدقيق الداخلي على التعاون مع قسم إدارة المخاطر الذي يتولى إدارة المخاطر على المستوى التشغيلي. وتتيح لنا هذه الإجراءات الحفاظ على مستويات عالية من إدارة المخاطر والحد من التهديدات المحتملة.

قسم إدارة المخاطر

يقوم قسم إدارة المخاطر بتقييم المخاطر المالية والتنظيمية وحالات عدم الامتثال، بما في ذلك الحالات المتعلقة بالفساد. كما يراقب أي تهديدات محتملة قد تضر بسمعة الشركة، أو مجتمعها، أو المساس بموثوقية شبكتها، أو مستوى تجربة زبائنها، أو جودة خدماتها، أو مواردها البشرية، أو أنظمة الصحة والسلامة المتبعة فيها. ويتم رفع نتائج التقارير إلى الإدارة التنفيذية واللجنة التنفيذية مرتين في السنة وعند اللزوم.

قسم التحقيق في حالات الاحتيال

يقوم قسم التحقيق في حالات الاحتيال بالكشف عن المخالفات المتعلقة بالاحتيال والفساد، فضلا عن تطبيق إجراءات الحد من مخاطر الحالات التي تم الإبلاغ عنها. ويتم تسجيل حالات الاحتيال المؤكدة في سجل بتلكو للاحتيال ومناقشتها داخل لجنة التحقيق في عمليات الاحتيال داخل الشركة.

وقد قامت شركة بتلكو بتطبيق مشروع تحليل البيانات ومراقبة الضوابط المستمرة (CCM) والذي يهدف إلى تحسين جودة عمليات التدقيق من خلال الانتقال من طريقة اختبار عينات التدقيق إلى منهج الاختبار الكلي. مما يتيح لنا متابعة وتحليل البيانات المعقدة في الوقت الفعلي، وتحديد المخاطر المحتملة، وتحسين كفاءة القوى العاملة. وقد طبق مشروع CCM بنجاح 40 من الضوابط تغطي مختلف الأقسام في عام 2022.

حالات عدم الامتثال	2020	2021	2022
إجمالي عدد حالات عدم الامتثال للقوانين والضوابط	4	6	3
إجمالي عدد حالات العقوبات غير المالية	3	0	2
المبلغ الإجمالي للغرامات القانونية والتنظيمية والتسويات ¹	1	1	1
نسبة الغرامات القانونية والتنظيمية والتسويات التي نتجت عن حالات الإبلاغ عن المخالفات	0	0	0
الحالات المؤكدة للرشوة والفساد	1	0	0
الحالات المؤكدة للممارسات غير التنافسية	0	0	0
الحالات التي تم فيها فصل و/أو معاقبة أحد أعضاء فريق العمل بسبب مخالفة متعلقة بالفساد	2	0	0
الحالات التي تم فيها فصل و/أو معاقبة أحد أعضاء فريق العمل بسبب مخالفة متعلقة بالمنافسة	0	0	0
نسبة العمليات التي تم تقييمها ورصد مخاطر متعلقة بالفساد	0	2	1
نسبة العمليات التي تم تقييمها ورصد مخاطر متعلقة بالممارسات غير التنافسية	0	0	0

¹ 2020 - تسوية مدفوعة من جانب بتلكو لهيئة تنظيم الاتصالات - المرجعية 0720 167

2021 - تسوية مدفوعة من جانب بتلكو لهيئة تنظيم الاتصالات - المرجعية 0321 033

2022 - تسوية مدفوعة من جانب بتلكو لهيئة تنظيم الاتصالات - المرجعية 0622 009



النمو الاقتصادي المستدام

نهدف إلى تعزيز النمو الاقتصادي وفق أسلوب مستدام، ونركز على خفض التكاليف وزيادة الكفاءة التشغيلية من خلال سلسلة توريد تتميز بالشفافية، وعمليات شراء مسؤولة، والتزام متواصل بدعم الاقتصاد المحلي.

المواضيع
- الأداء الاقتصادي
- سلسلة التوريد المستدامة

أهداف التنمية المستدامة



الأداء الاقتصادي

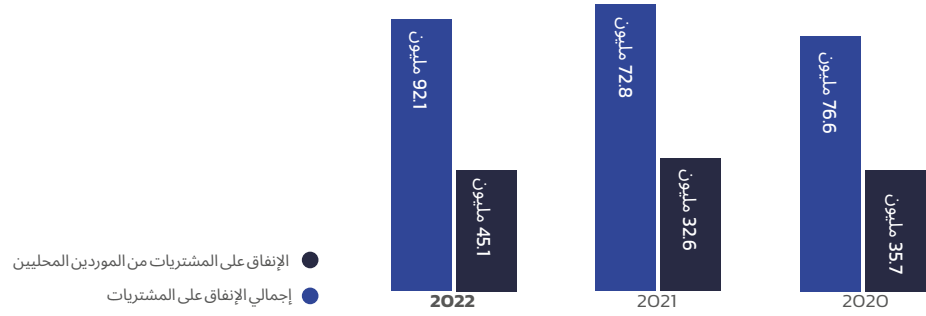
إن أداء شركة بتلكو المالي في عام 2022 يعكس التزامنا الصارم بتحقيق أهدافنا الاستراتيجية. لقد واصلت الشركة تطوير وتحسين أنظمة إدارة استمرارية الأعمال، بما يتيح لنا حماية مصادر الدخل خاصة بعد وقوع حادث أو كارثة معينة، مع الحد من تحمل المزيد من الخسائر. لمزيد من المعلومات عن أدائنا المالي، يرجى الإطلاع على بياناتنا المالية في التقرير السنوي.

سلسلة التوريد المستدامة

تماشياً مع التزامنا بتحقيق رؤية البحرين 2030، تتركز أهداف العمل في شركة بتلكو على تعزيز الاقتصاد وتحقيق الازدهار في المنطقة وما أبعد من ذلك. وتلتزم الشركة بضمان استدامة سلسلة التوريد التي تعكس هذه التطلعات، كما نحرص على تطبيق أعلى مستويات المسؤولية فيما يتعلق بعمليات الشراء.

نسعى جاهدين إلى تطوير علاقات استراتيجية راسخة مع جميع الموردين، ويتم تقييم كل مورد وفقاً لمجموعة متنوعة من المعايير. وبالنظر إلى المستقبل، فإننا نخطط لتحديث سياستنا المتعلقة بمورديننا بعد تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) الجديد لضمان استدامة سلاسل التوريد بقدر الإمكان. وفي عام 2022، ارتفع إجمالي الإنفاق على المشتريات 27%، بينما ارتفع مبلغ الإنفاق على المشتريات من الموردين المحليين 38% مقارنة بعام 2021.

الإنفاق على المشتريات (بملايين الدنانير البحرينية)





علاقات الزبائن المسؤولة

تتركز أعمالنا على تعزيز التواصل بين الناس، لذا فإن زبائننا هم محور كل ما نقوم به. ويأتي اهتمامنا بتقديم أعلى مستويات الخدمة لزبائننا على قمة أولوياتنا، كما نعمل جاهدين على تلبية احتياجاتهم، وهذا يتضمن تعزيز الاستخدام المسؤول للتكنولوجيا، لذا تحرص الشركة على تطبيق العديد من طرق الرقابة لضمان حماية البيانات الشخصية لزبائننا.

المواضيع

- الخصوصية وحماية البيانات الشخصية
- علاقات الزبائن
- الاستخدام المسؤول للمنتجات والخدمات

أهداف التنمية المستدامة



الخصوصية وحماية البيانات الخاصة

تتبنى شركة بتلكو أفضل الممارسات المتعلقة بأمن البيانات، وذلك باستخدام التكنولوجيا الأفضل في فئتها للحفاظ على سلامة البيانات وضمان راحة واطمئنان زبائننا. تلتزم الشركة بقانون حماية البيانات الشخصية في البحرين، كما أنها حاصلة على شهادة اعتماد ISO 27001:2013 لنظم إدارة أمن المعلومات. ويمكن لجميع الزبائن الإطلاع على سياساتنا الشفافة الخاصة بخصوصية البيانات، كما توفر قناة خاصة لتلقي الشكاوى والاستفسارات ذات الصلة.

وتساعد سياستنا الشاملة لأمن المعلومات على إدارة التهديدات ونقاط الضعف والتغييرات في البيئة الداخلية والخارجية بشكل استباقي للحد من تأثيرها السلبي والاستفادة من الفرص. كما تملك الشركة خطة للاستجابة للطوارئ في مواجهة الحوادث الأمنية. ويتم تحديد شدة الحادثة والوقت المتوقع للتخفيف من أضرارها بوضوح، مع تعزيز توافقها مع خطط استمرارية الأعمال في الشركة. ويتم إجراء عمليات تدقيق داخلية وخارجية بشكل منتظم على خصوصية البيانات لضمان امتثال شركة بتلكو دائماً بمعايير الأيزو.

وخلال عام 2022، واصلت شركة بتلكو تعزيز وظائف الأمن السيبراني مع دمج تكنولوجيا معززة للمتابعة والكشف عن الحوادث الأمنية، والرقابة على أمن البيانات.

أمن البيانات	2020	2021	2022
عدد محاولات الهجمات الإلكترونية	7,381	47,345	6,978
عدد الهجمات الإلكترونية الفعلية	0	2	2
عدد خروقات البيانات	0	0	0

علاقات الزبائن

نسعى جاهدين إلى توفير تجربة استثنائية وسلسلة لمستخدمي خدمات شركة بتلكو. وتتيح خدمة «برودباند في يوم واحد» على سبيل المثال للزبائن الحصول على برودباند مجاناً للموبايل في يوم واحد إلى حين يتم تلبية طلباتهم للاشتراك في خدمة الفاير، بحيث يتم ربطهم بالخدمة مباشرة. وبعدها يمكنهم الاستمتاع بخدمة برودباند للموبايل مجاناً لمدة 30 يوماً بعد تركيب الفاير، مع الحصول على خطط دفع مناسبة.

وفي حالة رغبة الزبائن في رفع شكوى، يمكنهم ذلك بسهولة وسرعة من خلال عدد من القنوات المختلفة، بما في ذلك الهاتف، والبريد الإلكتروني، وخدمات الدردشة، وبالطبع إمكانية زيارة الفرع شخصياً. وتضم الشركة قسمًا خاصًا مخصصًا لخدمة الزبائن، حيث يحرص القسم على حل جميع المشكلات، وقد تمكن من حل 80% من المشكلات خلال خمسة أيام عمل.

وفي ديسمبر 2022، تم تصنيف شركة بتلكو أفضل مزود لتجربة الزبائن في البحرين، حيث حصلت على أعلى تقييم وفقاً لتقرير تجربة المستهلك الصادر من هيئة تنظيم الاتصالات في البحرين لعام 2022. ويقيس هذا التقرير في نسخته السنوية الأولى مستوى رضا زبائن قطاع المستهلكين والقطاع التجاري فيما يخص المزود الخاص بهم لخدمات الموبايل والبرودباند والخطوط الثابتة.

وعند المقارنة بالأرقام المحققة في 2021، فقد ارتفع عدد زبائن الموبايل من بتلكو بنسبة 11%، بينما انخفض عدد شكاوى الزبائن بنسبة 7% في 2022، الأمر الذي يؤكد التزام بتلكو المتواصل بالاهتمام بالزبائن.

نظرة عامة على الزبائن	2020	2021	2022
عدد زبائن خدمة الموبايل	627,448	683,766	756,152
عدد زبائن الخطوط الثابتة	195,261	192,710	184,619
نسبة الحصة السوقية في البحرين - خدمات الموبايل	35	36	36
نسبة الحصة السوقية في البحرين - الخطوط الثابتة	86	85	85

شكاوى الزبائن²

شكاوى الزبائن	2020	2021	2022
عدد شكاوى الزبائن	87,803	97,736	90,759
عدد شكاوى الزبائن التي تم حلها	89,510	98,069	87,946

² تم تصحيح البيانات الخاصة بعدد شكاوى الزبائن، وعدد شكاوى الزبائن التي تم حلها في 2020 و 2021 مع الأخذ في الاعتبار شركة بتلكو فقط (باستبعاد BNET). تتعلق شكاوى الزبائن على أعطال خدمة برودباند والخطوط الثابتة.

تسليط الضوء: افتتاح المتجر الرقمي

في أكتوبر 2022، كشفت شركة بتلكو الستار عن المتجر الرقمي الجديد التابع لها الواقع في مجمع وادي السيل. يجمع المتجر بين منصة مصادقة رقمية متطورة ومنصة أتمتة آلية، بما يتيح له إتمام 90% من المعاملات عبر تجربة رقمية بسيطة وميسرة للغاية. ويمكن للزبائن من خلال هذا المتجر تفعيل الخدمات الجديدة، وتحديث وتجديد الباقات، وإدارة حساباتهم من خلال منصة سهلة الاستخدام. وتعتمد الشركة تدشين المزيد من المتاجر الرقمية في مختلف مواقع البحرين في 2023، مع إضافة العديد من الميزات المشوقة والخدمات في المستقبل.

تسليط الضوء: أفضل تجربة زبائن في البحرين

تم تصنيف شركة بتلكو أفضل مزود لتجربة الزبائن في البحرين، حيث حصلت على أعلى تقييم وفقاً لتقرير تجربة المستهلك الصادر من هيئة تنظيم الاتصالات في البحرين لعام 2022. ويقيس هذا التقرير في نسخته السنوية الأولى مستوى رضا زبائن قطاع المستهلكين والقطاع التجاري فيما يخص المزود الخاص بهم لخدمات الموبايل والبرودباند والخطوط الثابتة

تسليط الضوء: إعادة تصميم تطبيق الموبايل من بتلكو

تم اختيار بتلكو كأول مشغل اتصالات في البحرين يقدم تجربة تسوق إلكتروني سهلة عبر تطبيق استراتيجية قنوات التسويق الشامل المستندة على MACH، وذلك ضمن جوائز الابتكار التكنولوجي من MEA 2022 في شهر نوفمبر. وقد أثمر استخدام هذه التكنولوجيا عن زيادة مبيعات التجارة الإلكترونية في بتلكو بنسبة 300% سنوياً، واختار الزبائن تطبيق الموبايل من بتلكو ليكون القناة المفضلة بسبب سهولة استخدام المنصة، وسهولة عمليات الخروج والدخول في خطوة واحدة. وسوف تتيح هذه التكنولوجيا لشركة بتلكو تعزيز منتجاتها من خدمات التجارة الإلكترونية بكفاءة عالية في 2023. ويمكن للزبائن الآن الدخول وشراء وتفعيل منتجات وخدمات بتلكو من القناة المفضلة لديهم مع تجربة مريحة ومنصة سهلة وعملية خروج بسيطة.

الاستخدام المسؤول للمنتجات والخدمات

تلتزم شركة بتلكو بالاستخدام المسؤول للتكنولوجيا، حيث تقدم لفريق عملها جلسات توعية عن المنتجات والخدمات، فضلاً عن برامج تدريبية، ودورات تنشيطية. ويتم تعريفهم بآخر التحديثات والمستجدات عن المنتجات والخدمات بشكل مستمر، بما فيهم موظفي مبيعات التجزئة عبر قنوات الاتصال الداخلية المتعددة. ويتم تطبيق هذه الإجراءات ليس فقط لإطلاع الزبائن على مجموعة منتجات وخدمات بتلكو، بل أيضاً لضمان تعريفهم بالاستخدام المسؤول لهذه المنتجات والخدمات.

للتأكد من أن منتجاتنا وخدماتنا تلبي احتياجات الزبائن والمتطلبات التنظيمية:

- نسترشد مبادئنا بشهادة ISO 9001: 2015 لإدارة الجودة.
- تلتزم إعلاناتنا بقانون حماية المستهلك الصادر عن هيئة تنظيم الاتصالات والذي ينص على أن تكون جميع الاتصالات عادلة ودقيقة وأخلاقية.
- يتيح منتج حماية الأطفال عن طريق خدمات واي فاي للزبائن تكوين قواعد مراقبة أبوية محددة.
- تجديد مركز الأخبار على موقعنا الإلكتروني ليشمل مجموعة من المقالات التي تقدم المساعدة والمشورة، بما في ذلك موضوعات عن الرقابة الأبوية الرقمية، وحماية الأطفال عبر الإنترنت.



الابتكار والوصول الرقمي

تعد بتلكو شركة رائدة في توفير تكنولوجيا الاتصالات الأفضل في فئتها. إن قدرتنا على توفير شبكات موثوقة وخدمات عالية الجودة مع مواصلة طرح المنتجات والخدمات المبتكرة يتيح لنا توفير الحياة الرقمية وخلق فرص جديدة تلبي الاحتياجات المختلفة للمجتمع.

المواضيع

- جودة الشبكة والموثوقية والتوافر
- الابتكار والتحويل
- تعزيز مجتمع رقمي يشمل الجميع

أهداف التنمية المستدامة



جودة الشبكة والموثوقية والتوافر

تتركز أعمالنا على تعزيز التواصل بين الناس، لذا فإنه من المهم أن تتميز خدماتنا بالسرعة والاتساق والاعتمادية. وباعتبارنا شركة رائدة في قطاع الاتصالات، فإننا نحرص على الاستفادة من التكنولوجيا المتطورة الأفضل في فئتها لضمان مواصلة عمل أنظمتنا باستمرار، بما في ذلك الحوسبة السحابية على مدار 24 ساعة، طوال الأسبوع، «والشبكات ذاتية الإصلاح» التي تعتمد على الأتمتة والذكاء الاصطناعي لاكتشاف وتصحيح حالات الانقطاع والإخفاق والانتهاكات لضمان أفضل أداء للشبكة والارتقاء بتجربة الزبائن.

ويتكون مركز إدارة التكنولوجيا المزود بأحدث التجهيزات من ثلاث مرافق أساسية: مركز عمليات الشبكة، ومركز عمليات الخدمة، ومركز الأداء وضمان الجودة. وهذه المرافق مسؤولة عن ضمان استمرارية الخدمات، والكشف عن أي أعطال وحلها، فضلاً عن توقع المشكلات المتعلقة بالنظام، والاستفادة من الجمع بين البيانات الضخمة، والأتمتة، والذكاء الاصطناعي لتعزيز أداء الشبكة.

إن خدماتنا تتخطى الحلول التقليدية الأساسية، مع تكنولوجيا تعتبر مركزاً للابتكارات الجديدة مثل خدمات التجوال VoLTE، وشبكة الجيل الخامس 5G، وإنترنت الأشياء، وتوفير الخدمات الصوتية للجيل التالي.

ولضمان استمتاع الجميع بخدمات بتلكو على شواطئ البحار أو المناطق الساحلية الشهيرة، واصلت بتلكو تعزيز تغطيتها البحرية في مناطق مثل حوار، وفشت الجارم، والمناطق البحرية الشمالية والغربية.

وفي عام 2022، ارتفع عدد مشتركى الموبايل في شركة بتلكو بنسبة 11%، كما ارتفع عدد مشتركى خدمات إنترنت الموبايل بنسبة 29% مقارنة بأرقام 2021.

استخدام الموبايل	2022	2021	2020
عدد مشتركى خدمات الموبايل	756,152	683,766	627,448
نسبة المشتركين في خدمات الموبايل ³	36	36	35
عدد المشتركين في خدمات إنترنت الموبايل ⁴	854,908	663,424	604,608
نسبة مشتركى خدمات إنترنت الموبايل ⁵	37	34	30
تغطية الشبكة في البحرين ⁶			
نسبة الزبائن مع شبكة الجيل الثالث 3G	99.9	99.9	99.9
نسبة الزبائن مع شبكة الجيل الرابع 4G	99.9	99.9	99.9
نسبة الزبائن مع شبكة الجيل الخامس 5G	99.9	99.0	95.0

جودة الشبكة	2022	2021	2020
متوسط سرعة تنزيل برودباند الموبايل (جيجابت) ⁷	تصل إلى 3 جيجابت	تصل إلى 3 جيجابت	تصل إلى 2 جيجابت

³ تصحيح البيانات في 2020 و2021.

⁴ تصحيح البيانات في 2020 و2021.

⁵ تصحيح البيانات من هيئة تنظيم الاتصالات لتأخذ في الحسبان الربع الرابع من 2020 و2021.

⁶ نسبة منطقة التغطية.

⁷ على أساس أعلى سرعة لتكنولوجيا MBB المستخدمة في الشبكة، وتعتمد السرعات الفعلية على حالة اللاسلكي وإمكانات الجهاز.

تسليط الضوء: توسعة الشبكة

في عام 2022، وسعت شركة بتلكو تغطية شبكة الموبايل في أكبر المشاريع الإسكانية الحديثة في مختلف أنحاء البحرين، بما فيها مدينة خليفة، مدينة سلمان، وشرق الحد، والرملي، وديار المحرق، وديستريكت 1 الجنية، والزلاق العرين، وعسكر، وسافرة. وقد استهدفت هذه الخطوة تلبية احتياجات السكان للحصول على اتصال سريع وموثوق بشبكة الموبايل، بما في ذلك خدمات شبكة الجيل الخامس "5G" والبرودباند. وتولي بتلكو اهتماماً مستمراً بتوسيع تغطية خدمات بتلكو وتقديم أحدث الباقات وحلول الاتصالات التي تلبي متطلبات الزبائن، والتي تتضمن الإنترنت اللاسلكي السريع لتمكين استفادة جميع المواطنين والمقيمين من خدمات الشبكة. وتتعاون الشركة مع الجهات الرسمية لضمان توفر هذه الخدمات بالمناطق الجديدة، والوفاء بالاحتياجات الخاصة لكل منطقة. وباعتبارها أول شركة اتصالات تطرح شبكة الجيل الخامس "5G" على الصعيد الوطني، فإنها تحرص على تقديم أفضل شبكة في البحرين، ومواصلة جهودها لترقية الخدمات الداعمة لجهود المطورين والتي تواكب تطلعات الزبائن أيضاً.

الابتكار والتحول

نواصل طرح المنتجات والخدمات المبتكرة التي توفر خدمات متميزة لزبائننا وتتيح لهم الوصول بسلاسة إلى الحلول الرقمية، بما في ذلك تحديث تطبيق الموبايل، والمتجر الإلكتروني، ومنصة الدردشة لخدمة الزبائن، ودفع الفواتير بضغطة زر واحدة، ودمج الفواتير الإلكترونية OneBox.

ولارتقاء بخدمات زبائننا من الشركات التجارية والصناعية، أطلقت الشركة منصات الخدمة الأساسية وذات القيمة المضافة، وخدمة قبول المواقع اللاسلكية عن بعد، وإدارة خدمات Freshdesk، وأتمتة Salesforce، وغيرها.

وفي عام 2022، أطلقت الشركة نسخة رقمية جديدة من نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وتتيح تعزيز وأتمتة العمليات النهائية لأنظمة الحسابات المالية والرقابة، ويشمل ذلك:

- إطلاق بوابة إلكترونية للموردين تقوم بتزويدهم بنظرة كاملة عن دورة حياة P2P، وأي قضايا ذات الصلة وهو ما يساعد على خفض وقت الدورة وتقليل شكاوى الموردين.
- حساب وتسوية الإيرادات آلياً ويتضمن إيجاد منصة يومية أو أسبوعية بين أنظمة الفواتير ونظام تخطيط موارد المؤسسة على مستوى المعاملة. وتساعد هذه العملية على تعزيز الطريقة المحاسبية لتحديد وتخصيص الإيرادات وفق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية، فضلاً عن إمكانية الإطلاع على البيانات، مما يعزز جودة عمليات التسوية بين أنظمة المصدر ونظام تخطيط موارد المؤسسة.
- التحديد والتخصيص الآلي لإيصالات الزبائن من الشركات هي عملية تتم آلياً تحدد كافة البنوك والإيصالات النقدية لحسابات الزبون في نظام تخطيط موارد المؤسسة من خلال منصة آلية (ERP)، هذا يتيح لفرق رقابة الائتمان الإطلاع على الفور على الإيصالات، مما يعني عمليات أسرع وأكثر دقة مع خفض معدلات شكاوى الزبائن.
- تسهيل عمليات الاسترداد النقدي من جانب الزبائن وتتضمن عمليات آلية بالكامل لنظام تخطيط موارد المؤسسة والتي تسترجع بيانات الزبون والحساب المصرفي مباشرة من أنظمة الفواتير وتصدر موافقات على أساس حجم المبلغ المسترد أو الصلاحية المفوض بها. وقد ساعد ذلك على خفض الحاجة إلى الأعمال اليدوية وتعزيز دقة وكفاءة العملية.

وفي عام 2022، زادت استثماراتنا في أعمال الرقمنة والابتكار بنسبة 10% مقارنة بعام 2021.

إمكانات الابتكار	2022	2021	2020
الاستثمار في الرقمنة والابتكار (بالدينار البحريني)	1,320,299	1,198,575	447,581

تسليط الضوء: مبادرة البيانات الضخمة

أطلقت بتلكو مبادرة جديدة لتحليل البيانات تشمل على دمج طبقة تحليلية في مستودع البيانات. وقد بدأت هذه المبادرة بالتحليلات في الوقت الفعلي ومشروع توجيه البيانات الذي استهدف تعزيز العمليات التشغيلية التحليلية، خاصة عمليات سجل الائتمان. ومن المكونات الأخرى الهامة لهذه المبادرة هي الطبقة التحليلية التي تشمل على مزايا التقارير الذاتية. وتوفر هذه الطبقة منصة تنفيذية تعرض أهم عناصر الأعمال الهامة مثل الاشتراكات والإيرادات والطلبات. وخلال عام 2022، ركزت المبادرة على وضع قاعدة معرفية ومؤشرات الأداء الرئيسي الذي يسهل عملية تحسين جودة البيانات من خلال التنظيم والتصنيف والتوافق. وبشكل عام، أحدثت هذه المبادرة نقلة واسعة في عمليات بتلكو، مما ساهم في تعزيز المرونة والكفاءة.

تعزيز مجتمع رقمي يشمل الجميع

نبقى ملتزمين بدعم وتمكين التحول الرقمي والمساهمة في التكنولوجيا الرقمية للجميع، تماشيًا مع رؤية البحرين 2030. لذا، نحن ملتزمون بتوفير تغطية شبكة تقنية الجيل الخامس 5G على مستوى المملكة بنسبة 99.9% من السكان، وذلك وفقًا لهيئة تنظيم الاتصالات والخطة الوطنية للاتصالات.

نحرص على أن تكون الأسعار التي نقدمها تعكس التزامنا بسهولة الوصول لخدماتنا مع باقات مخفضة لكل من البرودباند الثابت والموبايل للزبائن من ذوي الاحتياجات الخاصة.

نستمر أيضًا بدعم قطاع المشاريع، وتمكين رواد الأعمال والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشركات الكبرى للاستفادة من أسرع وأكبر شبكة للجيل الخامس 5G في البحرين. نوفر باقات البرودباند للقطاع التجاري 5G والتي تُعد أسرع بمعدل ست مرات من شبكات الجيل الرابع 4G وبسعة بيانات أعلى لتلبية المتطلبات المتعلقة بالتنقل والموثوقية والأمان في مكان العمل.

أعضاء فريقنا

فريق عملنا هو أهم أصولنا، وتسعى شركة بتلكو إلى تزويد جميع أعضاء الفريق بأجواء عمل إيجابية مشجعة. كما نفتخر بتصنيفنا أفضل مكان للعمل من قبل منظمة Great Place to Work الشرق الأوسط للعام الثاني على التوالي في 2022. نحن نؤمن بضرورة الاستمرار في تنمية وتطوير مواردنا البشرية من خلال تزويدهم بأحدث الموارد وأدوات التدريب المتطورة لتمكينهم من أن يكونوا القادة المستقبليين للعصر الرقمي. نهدف إلى استقطاب الموهوبين والاحتفاظ بهم مع زيادة نسبة الموظفين البحرينيين في فريق العمل، حيث نوفر لهم بيئة عمل آمنة وشاملة.

المواضيع

- تدريب وتطوير رأس المال البشري
- التنوع وكافؤ الفرص
- الصحة والسلامة

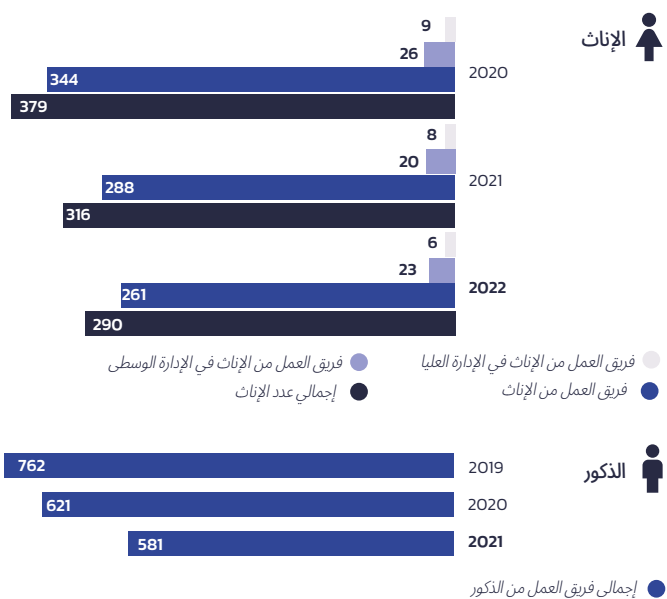
أهداف التنمية المستدامة



القوى العاملة حسب مستوى التوظيف



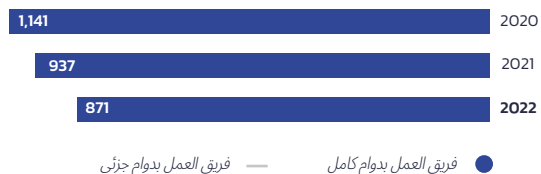
القوى العاملة حسب الجنس



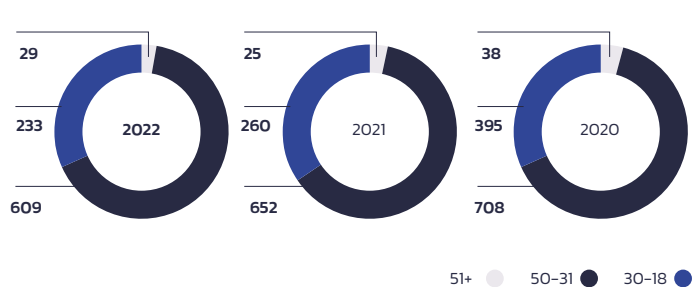
نظرة عامة على القوى العاملة

حجم القوى العاملة

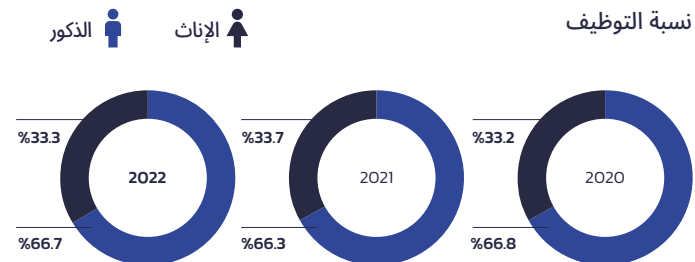
القوى العاملة



القوى العاملة على حسب الفئة العمرية



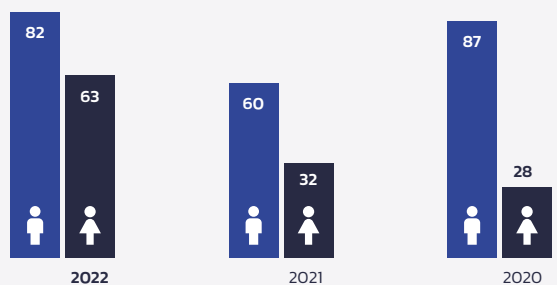
نسبة التوظيف



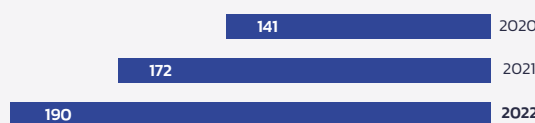
التوظيف الجديد حسب الجنس

التوظيف الجديد حسب الجنس

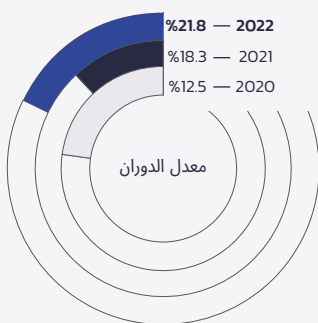
الذكور الإناث



إجمالي عدد فريق العمل الذين غادروا الشركة

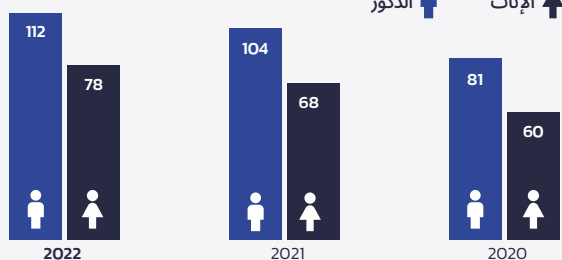


نسبة دوران فريق العمل



عدد الموظفين حسب الجنس

الذكور الإناث



تفاعل فريق العمل ورضاهم

نسعى إلى خلق بيئة عمل مزدهرة وملهمة، بحيث يشعر فيها جميع أعضاء فريق العمل في بتلك بأهميتهم وتقديرهم. وفي عام 2022، حرصنا على تعزيز مبادراتنا في هذا المجال، وقمنا بعقد سبع جلسات لـ BMajlis الذي يتيح لجميع أعضاء فريق العمل عرض الاقتراحات والأفكار والملاحظات. بالنسبة لنا يهمن أن يكون لكل شخص في بتلك رأياً فيما يتعلق بأعمالنا.

وفي هذا العام، نظمت الشركة يوم الترفيه العائلي، حيث يصطحب أعضاء فريق العمل عائلاتهم لمكاتبنا لمدة يوم حافل بالأنشطة والتواصل، كما افتتحت مركز الموظفين بعد تجديده «ستترال»، ويشتمل المركز الجديد على منطقة جديدة للجلوس، وملاعب بادل، وشاشة تلفزيونية كبيرة حيث يجتمع أعضاء فريق العمل للاستمتاع بالفعاليات الرياضية.

كما نحرص أيضاً على إجراء استبيانات المشاركة التي توفر لنا نظرة متعمقة حول مستويات راحة فريق العمل، ومساعدتنا على فهم أين نوجه جهود المشاركة. كما طرحت الشركة أيضاً استبيانات بالتعاون مع شركة تحليل الموظفين Great Place to Work والذي يساعدنا على مواصلة قياس تجربة أعضاء فريق العمل وسد الفجوات التي يشير إليها أعضاء الفريق. بالإضافة إلى ذلك، حرصنا على زيادة عدد العروض المقدمة لأعضاء فريق العمل وعائلاتهم، وقد تضمنت العديد من القطاعات في البحرين مثل الصالات الرياضية، والفنادق، والمطاعم، وغيرها.

من ناحية أخرى، تعتبر iCare Ambassador جائزة تُمنح تقديرًا لأعضاء فريق العمل الذين يتمسكون بقيم الشركة ويعتبرون نموذجًا يحتذى به للآخرين، وذلك من خلال إتباع وتطبيق قيم الشركة في أعمالهم اليومية والمساهمة بفعالية في تحقيق النجاحات للشركة. وفي كل شهر، يتم اختيار الفائز بالجائزة لهذا الشهر. وفي نهاية العام، تم تكريم 12 شخصاً بجائزة iCare Ambassador في جميع أنحاء الشركة.

وفي كل عام، يشارك الحاصلون على جوائز iCare Ambassador في الجائزة رفيعة المستوى التي يمنحها رئيس مجلس إدارة شركة بتلك الشيخ عبدالله بن خليفة آل خليفة «جائزة رئيس مجلس الإدارة». وقد تم اختيار ثلاثة من أعضاء فريق العمل تقديرًا لأدائهم المتميز والتزامهم بقيم iCare. ويتم اختيار الفائزين على أساس إنجازاتهم ومساهماتهم في تحقيق النجاح لبتلك.

مشاركة فريق العمل	2022	2021	2020
نسبة مشاركة فريق العمل	77	71	80

البحرنة

تماشيًا مع رؤية البحرين 2030، يتم توفير برنامج مخصص لتطوير القيادة لجميع أعضاء فريق العمل البحرينيين، وذلك لإعدادهم لتولي مناصب قيادية في الشركة. وقد ارتفعت نسبة البحرنة في مستوى الإدارة العليا بنسبة 5% في 2022 مقارنة بعام 2021.

البحرنة	2022	2021	2020
نسبة البحرنة في الإدارة العليا	54	50	62
نسبة البحرنة من إجمالي القوى العاملة	87	85	86
إجمالي عدد المواطنين في القوى العاملة	762	796	980
عدد البحرينيات الإناث من القوى العاملة بدوام كامل	283	304	370
عدد البحرينيات الذكور من القوى العاملة بدوام كامل	479	492	610

تسليط الضوء: برنامج تطوير المواهب الشابة "SIMBA"

بعد SIMBA برنامجًا متميزًا تم تصميمه لتزويد الشركة بالكوادر البحرينية الشابة ذات الإمكانيات الواعدة وتأهيلهم وإعدادهم لتولي مناصب قيادية في الشركة في المستقبل. وقد حقق فريق SIMBA تقدمًا ملموسًا خلال عام 2022، حيث استكمل برنامجًا خاصًا للتعليم التنفيذي والذي تم إعداده بالتعاون مع كلية لندن للأعمال في المملكة المتحدة، وشارك منتسبو البرنامج في دورة دراسية مكثفة في الكلية. كما اشتمل البرنامج على مخيم تكنولوجي بالتعاون مع إريكسون، واختتم بزيارة لـ Ericsson Imagine Studio في ستوكهولم بالسويد. وفي نهاية عام 2022، استقبلت بتلك 12 عضوًا جديدًا من فريق العمل في برنامج SIMBA في إطار التزامها بصقل مهارات الجيل القادم من الرواد.

تدريب وتنمية رأس المال البشري

نحرص على تبني نهج استباقي للتطوير والتدريب لأننا نسعى إلى تعزيز مهارات وإمكانيات فريق العمل، وضمان إمكانية الاستفادة من الكوادر الموهوبة التي تملك المعرفة والمهارة والتي يمكن أن تتولى مناصب هامة في الشركة.

يتلقى أعضاء فريق العمل الجدد عند انضمامهم إلى عائلة بتلكو تدريباً تعريفياً، مع تعريفهم بالدورات التدريبية الإلكترونية المتاحة على منصة التعليم الداخلي.

وتنظم شركة بتلكو مجموعة من برامج التدريب لتنمية المهارات القيادية بالتعاون مع العديد من الشركاء الأكاديميين الدوليين الذي يتمتعون بسمعة مرموقة، مثل SIMBA، وبرنامج القيادة للكوادر الواعدة، وبرنامج قائد. وهذا يتيح لنا إعداد أكثر من 150 عضواً من أعضاء فريق العمل لشغل مناصب قيادية في أنحاء الشركة.

كما توفر بتلكو أيضاً برامج التلمذة المهنية التي تستهدف دعم وتطوير الشباب البحريني في المملكة. وفي عام 2022، قامت الشركة بتدريب 35 طالباً بحرينياً ضمن برنامج المتدرب الصناعي، وذلك لدعم دراستهم التعليمية. بالإضافة إلى ذلك، استقبلت الشركة 14 خريجاً جديداً في إطار برنامج تدريبي للخريجين لمدة سنة، مع إمكانية انضمامهم لفريق العمل وإعدادهم لحياتهم المهنية في المستقبل.

وطرحت الشركة أيضاً برنامج التبادل في عام 2022 بالتعاون مع الشركات التابعة للشركة الأم Beyon، وقد شملت مجموعة شور وأمنية. وفي إطار البرنامج، أتيحت الفرصة لـ 4 أعضاء من فريق بتلكو البحرين لزيارة مجموعة شور وشركة أمنية، بينما عمل 3 أعضاء من أمنية وشور في المقر الرئيسي للشركة في البحرين. وقد أتيحت الفرصة للمشاركين للتعرف على المشاريع والمنتجات وطرق العمل المختلفة، فضلا عن تطوير معارفهم واكتساب مهارات جديدة.

ارتفع متوسط ساعات التدريب لكل عضو من أعضاء فريق العمل بنسبة 8% في 2022 مقارنة بعام 2021.

التدريب	2022	2021	2020
إجمالي ساعات التدريب لفريق العمل	34,961	34,639	56,427
متوسط ساعات التدريب لفريق العمل من الإناث	35.8	35.9	51.0
متوسط ساعات التدريب لفريق العمل من الذكور	34.2	37.4	49.0
متوسط ساعات التدريب لكل عضو من أعضاء فريق العمل	40	37	50
نسبة أعضاء فريق العمل الحاصلين على مراجعة للأداء والتطوير الوظيفي	100	100	100

تسليط الضوء: برنامج القيادة للكوادر الواعدة

تعاونت شركة بتلكو مع برنامج كورنيل التنفيذي لإعداد برنامج لمدة 4 شهور يهدف إلى تطوير 27 من الكوادر الواعدة وإعدادهم لتولي مناصب عليا في الشركة. يغطي البرنامج ثلاث وحدات صُممت لتعزيز المعرفة بالتحول الرقمي، ومهارات حل المشكلات، وريادة الأعمال، وذلك في إطار إعداد المشاركين للبيئة الرقمية السائدة في عالم اليوم.

تسليط الضوء: برنامج قائد

يعد "قائد" برنامجاً لتنمية المهارات القيادية تم إعداده خصيصاً لتزويد قادة فرق العمل وأعضاء الإدارة المتوسطة. ويوفر البرنامج للمشاركين الأدوات والمعرفة المتخصصة التي تساعد في إنجاز مهامهم الحالية، بالإضافة إلى صقل مهاراتهم وإعدادهم لتولي مناصب قيادية في المستقبل. يشتمل هذا البرنامج المكثف على موضوعات مثل القيادة، ومفاهيم النمو والتطور، والقيادة وفق رؤية واضحة، وبناء فرق عمل تتميز بالأداء العالي، وقيادة المشاريع، والتعلم، وغيرها.

التنوع وتكافؤ الفرص

تحرص شركة بتلكو على توفير بيئة عمل آمنة وشاملة وتتميز بتكافؤ الفرص، حيث يتم تشجيع التواصل المفتوح، وإتاحة الفرصة لفريق العمل في إظهار أفضل إمكانياته. ولا تتهاون بتلكو مطلقاً مع المضايقات، والتنمر، والسلوك العدواني، والإيذاء من أي نوع. كما يُحظر تمامًا التمييز والتحرش على أساس العرق واللون والدين والعمل والجنس والجنسية والاعاقة والحالة الاجتماعية وحالة المواطن.

ولم تكن هناك أي أحداث مسجلة متعلقة بالتمييز والتحرش في مكان العمل خلال عام 2022.

ويبدو التزامنا بتحقيق تكافؤ الفرص واضحاً من إجراءات التعيين التي نتبعها. كما أن جميع برامج التدريب والقيادة تشمل كلا الجنسين، ونفخر بأن برنامج القيادة الذي نقدمه بالتعاون مع كلية لندن للأعمال يضم أغلبية من النساء (سبع نساء مقابل خمسة رجال).

كما نحرص على عقد جلسات دورية للتوعية بسياسة الموارد البشرية والتي تغطي موضوعات التمييز والتنوع والشمولية بحيث يدرك كل شخص في بتلكو بيئة العمل التي نسعى إلى تعزيزها في الشركة.

آلية التظلمات	2022	2021	2020
عدد تظلمات الأداء المقدمة في فترة التقرير	9	8	28
عدد تظلمات الأداء التي تم معالجتها أو حلها	1	1	28
الأجور والمزايا	2022	2021	2020
الرواتب المدفوعة (شاملة الراتب الأساسي والبدلات الموحدة وغيرها) (000 ، دينار بحريني)	18,964	21,743	23,292
المزايا المدفوعة (شاملة المعاش التقاعدي، والمكافآت، والتأمين الصحي، والعلاوة السنوية، والتعليم، وغيره) (000 ، دينار بحريني)	4,111	4,212	4,651
نسبة التعويض/الأجر الأساسي للنساء إلى الرجال ⁸	99%	38.6	39.5
أجازة الأمومة والتغيب عن العمل	2022	2021	2020
عدد أعضاء فريق العمل اللاتي أخذن إجازة وضع	10	12	6
عدد أعضاء فريق العمل اللاتي عدن إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة (العودة إلى العمل)	9	12	6
عدد أعضاء فريق العمل العائدات من إجازة الأمومة واللاتي لازلن يعملن بعد 12 شهراً منذ عودتهن للعمل (البقاء)	9	11	6
نسبة العودة إلى العمل	90	100	100
نسبة البقاء	90	92	100
نسبة الغائبين عن العمل	7.5	4.6	3.9

⁸ بالنسبة لعام 2022، تم حساب نسبة التعويض/الأجر الأساسي للنساء إلى الرجال على أساس متوسط الراتب المدفوع للنساء من فريق العمل في كل الدرجات الوظيفية (باستثناء الدرجات التنفيذية) باعتباره يمثل نسبة من متوسط الراتب الأساسي للرجال من فريق العمل في كل الدرجات الوظيفية (باستثناء الدرجات التنفيذية).

الصحة والسلامة

تلتزم الشركة بتطبيق متطلبات الصحة والسلامة في جميع عملياتها من خلال سياسات وإجراءات تضمن تحقيق ذلك. كما يحرص فريق الإدارة في بتلكو على إعداد برنامج وأهداف للصحة والسلامة مع إيمان قوي بأن الاستثمار في الصحة المهنية وإدارة السلامة يعد عنصراً ضرورياً لتحقيق النجاح.

ويغطي نظام الصحة المهنية وإدارة السلامة كافة أعضاء فريق العمل والمقاولين والزوار وغيرها من الأطراف ذات الصلة، حيث تعتبر بتلكو أن سياساتها للصحة والسلامة ترسي المبادئ الأساسية للعمل وتحقيق أهداف الصحة والسلامة.

وتحرص الشركة على أن تكون جميع عمليات الاتصالات اللاسلكية ضمن حدود الإشعاع غير الأيوني، كما توفر إمكانيات للراحة والجلوس في المناطق كثيفة الحركة والاستخدام مثل مراكز الاتصال. تقوم الشركة باستشارة فرق عملها والتأكد من مشاركتهم لضمان نجاح نظام الصحة المهنية وإدارة السلامة، كما يتم مراجعة مخاطر وفرص الصحة والسلامة بشكل منتظم لضمان تحسينها.

وقد حددت بتلكو أهدافاً رئيسية للصحة والسلامة للعام القادم، وتشمل تقييم فعالية أنظمة الاستجابة لحالات الطوارئ واستمرارية الأعمال، وإجراء دراسة شاملة لتقييم جدوى الحصول على شهادات اعتماد دولية للصحة والسلامة مثل ISO 45001:2018 لمعايير الصحة المهنية والسلامة.

الصحة والسلامة	2020	2021	2022
إجمالي ساعات عمل فريق العمل	غير محدد	غير محدد	1,504,832
إجمالي ساعات عمل المقاولين	غير محدد	غير محدد	576,384
عدد الوفيات في فريق العمل	0	0	0
عدد وفيات المقاولين	0	0	0
عدد الإصابات المضيعة للوقت لفريق العمل	0	0	0
عدد الإصابات المضيعة للوقت للمقاولين	0	0	0
إجمالي الإصابات المسجلة لفريق العمل	0	2	6
إجمالي الإصابات المسجلة لمقاولين	2	1	0
إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة والبيئة المقدمة لفريق العمل	285	270	⁹ 138.5

⁹ يرجع الانخفاض إلى أن وظيفة الأمن لم تعد تحت إدارة بتلكو بسبب الفصل بين BNET و Batelco.



حماية البيئة

تلتزم شركة بتلكو بترك أثر إيجابي على البيئة بقدر الإمكان، إضافة عن بذل قصارى جهودنا لحماية كوكبنا والحفاظ على الموارد الطبيعية. ونسعى جاهدين لخفض استهلاك الطاقة في مراكز بياناتنا، وتقليل استهلاك المياه، وخفض كمية النفايات. كما نبحت عن فرص استخدام الطاقة المتجددة بقدر الإمكان.

وقد قامت بتلكو بتشكيل لجنة الاستدامة التي تملك مسؤوليات واضحة في مراجعة المشاريع الحالية ومتابعة تقدمها، وتعزيزها، فضلا عن طرح مبادرات ومشاريع مستدامة جديدة، وقضايا الاستدامة التي يمكن تطبيقها بما يتماشى مع رؤيتنا للاستدامة.

المواضيع

- استهلاك الطاقة ومكافحة تغير المناخ
- إدارة النفايات والمياه

أهداف التنمية المستدامة



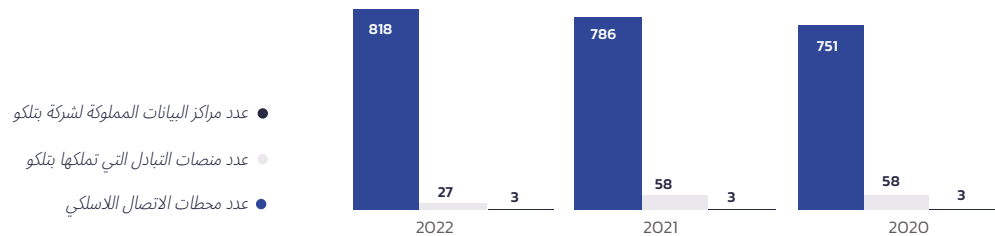
استهلاك الطاقة ومكافحة تغير المناخ

نفخر بحملتنا الطموحة B-Green التي تم إعدادها لمساعدتنا على تحقيق الحياد الصفري من خلال دمج الاستدامة في ثقافتنا المؤسسية. ويلقى ذلك دعمًا من دوراتنا التدريبية المصممة لتوعية جميع أعضاء فريق العمل بموضوعات الطاقة وتغير المناخ والتي تهدف إلى إحداث تغيير إيجابي في سلوكياتنا في الشركة.

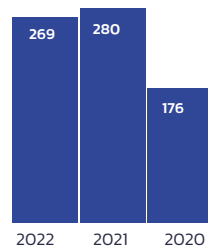
نسعى إلى التحول لمصادر الطاقة النظيفة، وخفض استهلاكنا السنوي من الطاقة. وفي عام 2022، تم تركيب نظام للطاقة الشمسية سعة 1 ميغاواط ويقوم بإنتاج حوالي 1.8 جيجاواط في الساعة من الطاقة الكهربائية النظيفة سنويًا. وتماشياً مع إطلاق المرحلة الأولى من محطة الطاقة الشمسية في 2021، فإن مشروعنا للطاقة الشمسية سوف يتيح لنا خفض الانبعاثات الكربونية بـ 2,282 طن سنويًا، مما يعني إمكانية تشغيل مركز البيانات بكامل طاقته مستخدمًا الطاقة النظيفة والمتجددة. كما نجحنا في خفض استهلاك الطاقة في محطاتنا المتنقلة بنسبة تصل إلى 55% باستخدام تكنولوجيا تساعد على الحد من استخدام نظام التبريد التقليدي.

كل هذه المبادرات، فضلاً عن المتابعة الدقيقة لاستهلاك الطاقة، وتطبيق الأنظمة الآلية لإدارة المباني داخل مكاتبنا، أتاح لنا خفض استهلاك الطاقة الكلية بنسبة 11% في 2022. كما نجحنا في خفض كثافة استهلاك الطاقة بنسبة 4% في عام 2022.

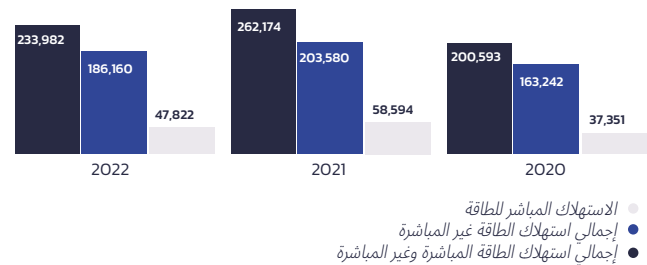
البنية التحتية لشركة بتلكو



كثافة استهلاك الطاقة (جيجا جول/لكل موظف بدوام كامل)¹⁰

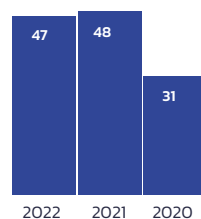


استهلاك الطاقة (بالجيجا جول)

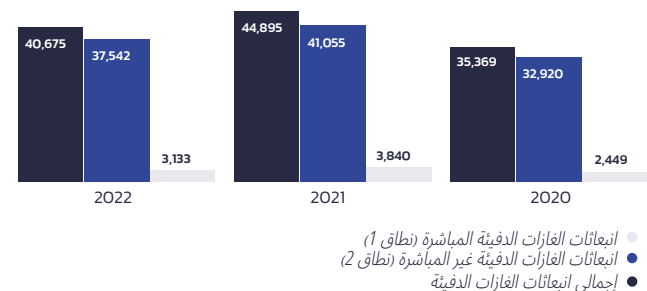


في عام 2022، انخفض إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة بنسبة 9%، وانخفضت كثافة الانبعاثات الكربونية بنسبة 3% مقارنة بعام 2021.

كثافة الانبعاثات الكربونية (أطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون/الموظف)



انبعاثات الغازات الدفيئة (أطنان من ثاني أكسيد الكربون)¹¹



¹⁰ استهلاك الوقود من السيارات غير متوفر لعام 2020، ومتوفر بشكل جزئي لعام 2021 (من شهر يونيو وما بعده).

¹¹ تم تصحيح البيانات الخاصة بالانبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة وغير المباشرة في 2020 و 2021.

إدارة النفايات والمياه

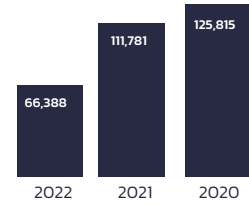
نلتزم بالحفاظ على الموارد الطبيعية بقدر الإمكان. وهذا يعني تقليل النفايات وإعادة تدويرها، والعمل على خفض استهلاك المياه في أي مكان. وقد طرحت الشركة العديد من المبادرات لمواجهة هذه الاحتياجات، بما في ذلك مشروع محطة معالجة مياه الصرف الصحي التي قامت بتنقية 14,600 متر مكعب من المياه في عام 2022 واستخدامها لأغراض الري، مما أدى إلى توفير مبلغ بقيمة 11,000 دينار بحريني. كما طرحت الشركة أيضًا مبادرة داخلية تحت شعار «Recycle it Right» لضمان قيام فريق العمل في شركة بتلكو بإعادة تدوير النفايات المكتبية بشكل صحيح، حيث تم إعادة تدوير 2,063 كيلو غرام من الأوراق.

كما شارك أعضاء فريق العمل في الشركة في جلسات دورية للتوعية بالبيئة والتي تشمل استهلاك المياه، وإدارة النفايات، وقد تم نشر أكثر من 50 مقالة عن موضوعات تتعلق بالبيئة في النشرة الإخبارية الداخلية للشركة، «The Weekly». ونشجع أعضاء فرق العمل على ممارسة سلوكيات وعادات تحافظ على البيئة خارج بيئة العمل أيضًا.

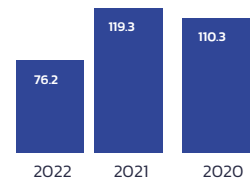
وفي عام 2022، انخفض إجمالي استهلاك المياه بنسبة 41% مقارنة بعام 2021، وقد أسفر ذلك عن توفير بقيمة 34,000 دينار بحريني. بالإضافة إلى ذلك، انخفضت كثافة استهلاك المياه بنسبة 36% مقارنة بعام 2021.



إجمالي استهلاك المياه (متر مكعب)



كثافة استهلاك المياه
(متر مكعب لكل عضو فريق عمل بدوام كامل)





تطوير المجتمع

ندرك الدور الهام الذي نلعبه في مجتمعنا، ونحن ملتزمون بخدمة المجتمع من خلال مبادراتنا المسؤولة اجتماعيًا والمصممة ليكون لها تأثير إيجابي على جميع سكان البحرين. ولهذا نواصل جهودنا الدؤوبة لإقامة وتعزيز الشراكات مع المؤسسات التي تتيح لنا ترك تأثير إيجابي على المجتمعات من حولنا.

المواضيع

- المسؤولية الاجتماعية للشركة

أهداف التنمية المستدامة



المسؤولية الاجتماعية للشركة

تملك الشركة سياسة خاصة واضحة للتبرعات والمسؤولية الاجتماعية وتتركز على قطاعات رئيسية مثل التعليم والشباب والرياضة والصحة والمجتمع والبيئة. كما نحرص على تقديم الرعاية لمختلف المؤتمرات والمعارض. وقد حرصنا مؤخرًا على زيادة تبرعاتنا بشكل ملموس من خلال المشاركة في العديد من مشاريع تنمية المجتمع ومشاريع المسؤولية الاجتماعية. وتشتمل سياستنا للمسؤولية الاجتماعية على جانب غير مالي، حيث يكرس فريق العمل في الشركة الكثير من وقتهم وجهودهم لتقديم خدمات مجتمعية من خلال الأعمال التطوعية. وفي عام 2022، ارتفع إجمالي عدد ساعات التطوع لأعضاء فريق العمل بشكل هائل مقارنة بساعات التطوع في 2021.

2022	2021	2020	القيمة الاقتصادية الموزعة
2,248,650	¹² 842,412	4,516,357	التبرعات (بالدينار البحريني)
3.00	1.00	6.56	الاستثمار المجتمعي كنسبة من الربح قبل الضرائب
2022	2021	2020	المشاركة المجتمعية
531,388	260,341	33,183	إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية (بالدينار البحريني)
97	75	106	إجمالي عدد المتطوعين (فريق العمل)
776	255	605	إجمالي عدد ساعات التطوع

¹² تصحيح البيانات واعتبار مبالغ الرعاية



يأتي تطوير الشباب البحريني على قمة أولويات شركة بتلكو، ونلتزم بتوفير الدعم الكامل لهم من خلال العديد من المبادرات التي تهدف إلى تعزيز الفرص التعليمية والثقافية.

برنامج ولي العهد للمنح الدراسية العالمية

تفخر شركة بتلكو بأن تكون جزءاً من برنامج ولي العهد للمنح الدراسية العالمية الممتد لأكثر من 25 سنة. يوفر البرنامج فرصة تلقي التعليم الجامعي عالي المستوى في كبرى المؤسسات التعليمية الرائدة، وذلك للطلاب المتميزين من المدارس الثانوية الحكومية.

Brinc

تعاونت شركة بتلكو مع Brinc، مسرعة الأعمال للشركات الناشئة، لدعم رواد الأعمال من الشباب والمساهمة في تعزيز رؤية البحرين 2030، وبموجب هذه الشراكة، تتاح الفرصة للطلاب لتعلم العناصر الرئيسية لريادة الأعمال والمهارات الفنية ومهارات حل المشكلات من شبكة Brinc من خبراء الأعمال والتكنولوجيا.



برنامج "لامع" الوطني

نفخر بتأهل اثنتين من أعضاء فريق العمل للمرحلة الثانية من المشروع الوطني "لامع" والذي يرعاه سمو الشيخ ناصر بن حمد آل خليفة ممثل جلالة الملك للأعمال الإنسانية وشؤون الشباب وقامت وزارة شؤون الشباب والرياضة بتنفيذه مع جهات رسمية أخرى. ويهدف البرنامج إلى خلق قيادات شبابية واعدة وقاعدة قوية وغنية من الكفاءات ذات الوعي الوطني المتكامل، لتكون مؤهلة للتميز في مختلف المواقع والمجالات في المملكة.

حلول واي فاي متقدمة لجامعة البحرين للتكنولوجيا

تعاونت شركة بتلكو مع جامعة البحرين للتكنولوجيا لطرح خدمة الواي فاي المدارة سحابيًا في الحرم الجامعي في سلما باد. ويوفر حل واي فاي الجديد تغطية سلسة وشاملة لطلاب وأعضاء هيئة التدريس من خلال تحديث الشبكة الحالية. ويتيح هذا التعاون تعزيز مكانة الجامعة كأول مؤسسة تعليمية في البحرين تتبنى خدمة الواي فاي المتقدمة، مؤكدة التزام بتلكو بتوفير الحلول المبتكرة التي تساهم في دعم قطاع التعليم في المملكة.

الجامعة الأمريكية في البحرين

تواصل شركة بتلكو برنامجها للمنح الدراسية بالتعاون مع الجامعة الأمريكية في البحرين، حيث تقدم بعثة جامعية لمدة 4 سنوات لطالب بحريني واحد من طلبة المدارس الحكومية بشكل سنوي. وتعتز بتلكو باختيار سلوى بشاره للمنحة الدراسية لعام 2022، ويسعدنا بأن أغلبية المرشحين المختارين هم من البنات.



بطولة الرجل الحديدي

تواصل شركة بتلكو تعاونها مع شركة فعاليات لدعم بطولة الرجل الحديدي 70.3 للشرق الأوسط في البحرين لعام 2022. وتعد بطولة الرجل الحديدي 70.3 فعالية رياضية حصرية مفتوحة لجميع الأعمار من الرجال والنساء. وقد أسفر نجاح هذه الفعالية السنوية في البحرين على تشجيع مشاركة أعداد هائلة من الرجال والنساء والأطفال في مختلف الرياضات.

الاتحاد البحريني للترايثلون

إن شراكتنا مع الاتحاد البحريني للترايثلون تقدم الدعم لجهودهم الرامية إلى تشجيع ممارسة الرياضة التي تشتمل على الجري والسباحة وركوب الدراجات، وإتاحة الفرصة للمشاركة في عدد من الفعاليات التي تقام سنوياً.

Fitness on Track

تركز فعالية Fitness on Track التي تقيمها شركة بتلكو سنوياً بالتعاون مع حلبة البحرين الدولية على تشجيع الجميع على المشاركة في الأنشطة في الهواء الطلق مثل المشي والجري وركوب الدراجات. فقد أظهرت الدراسات أن استخدام الدراجات بدلا من السيارة للتنقل لمسافات قصيرة يساعد على تحسين الصحة وجودة الهواء، وهو ما يتماشى مع التزام بتلكو بتحسين الاستدامة وتعزيز الروابط بين أفراد المجتمع وتعزيز رفاهيته.

تسعى بتلكو إلى تشجيع المقيمين من جميع الأعمار على تبني أسلوب حياة صحي، وذلك من خلال المشاركة في الأنشطة الخارجية مثل المشي والجري وركوب الدراجات والسباحة. وتفتخر بتلكو بتعاونها مع المؤسسات والشركات التي تملك فكرًا مشتركًا لتقديم العديد من المبادرات التي تبث السعادة للجميع.

اليوم الرياضي

إن التزام بتلكو بتشجيع الحياة الصحية يبدأ من فريق عملها مع مبادرات متعددة تشمل المشاركة في اليوم الرياضي الوطني. وفي عام 2022، قامت الشركة بتنظيم بطولة البادل للمرة الأولى والتي شارك فيها عدد من فريق العمل من أنحاء الشركة.



تحظى الاستدامة بأهمية خاصة لدى بتلكو ونواصل الاستثمار في برامج ومشاريع تهدف إلى تعريف وتثقيف وزيادة الوعي وتشجيع تغير السلوكيات في مختلف الأمور المتعلقة بالبيئة والاستدامة.

حديقة الطاقة الشمسية 2

في إطار دعم جهود الشركة تجاه استخدام الطاقة النظيفة لتشغيل عملياتها، قامت بتلكو بافتتاح المرحلة الأولى من حديقة الطاقة الشمسية في ديسمبر 2021، وتنتج 1,600 ميغاواط في الساعة من الطاقة النظيفة. وقد أسفر ذلك عن انخفاض ملموس لنحو 1,141 طن من الانبعاثات الكربونية كل عام. وخلال عام 2022، وفي إطار المرحلة الثانية من المشروع، قامت الشركة بتوسعة الحديقة في رأس أبوجرجور بالقرب من محطة القمر الاصطناعي الأرضي. تبلغ الطاقة الإنتاجية للمرحلة الثانية 1 ميغاواط،

وسوف تساهم في خفض المزيد من الانبعاثات الكربونية سنوياً، ليصل بذلك إجمالي خفض الانبعاثات الكربونية إلى 2,282 طن سنوياً بين المرحلتين، بما يتيح للشركة تشغيل مركز البيانات بكامل طاقته باستخدام الطاقة النظيفة والمتجددة.

يوليو خالٍ من البلاستيك

تعد "يوليو خالٍ من البلاستيك" حركة دولية معروفة لملايين من الناس الذين يحاولون مواجهة المشكلة العالمية لتلوث المنتجات البلاستيكية. وخلال الشهر، أطلقت بتلكو أنشطة توعوية بشكل أسبوعي تم إعدادها خصيصاً لتعزيز وعي فريق العمل بالتأثير الضار للمنتجات البلاستيكية على البيئة.

في عام 2022، قدمت شركة بتلكو حقائب الحية بية لفريق العمل لتشجيعهم على الاحتفال بهذه المناسبة بطريقة مستدامة من خلال استخدام حقائب مصنوعة من سعف النخيل الطبيعي بدلا من البلاستيك. "الحية بية" هو احتفال تقليدي يقام خلال عيد الأضحى، يقوم فيه الأطفال بإلقاء الاصيصات المزروعة بنبته الحية بيئة في البحر.

وتضمنت الأنشطة الأخرى، جلسة توعية عن "أضرار المنتجات البلاستيكية"، و"خيارات التحدي" حيث يتم تشجيع فريق العمل على إجراء تغيير بسيط في نمط حياتهم يمكن أن يساعد في الحد من التلوث الناتج عن المنتجات البلاستيكية.

المبادرة الوطنية لتنمية القطاع الزراعي

تلتزم شركة بتلكو بدعم البرامج التي تفيد البيئة والمجتمعات المحلية. وفي إطار هذا الالتزام، تعزز بتلكو برعايتها لمشروع التشجير التابع للمبادرة الوطنية لتنمية القطاع الزراعي والذي يهدف إلى زراعة 50,000 شجرة في 29 موقعاً مختلفاً في أنحاء المملكة. وفي عام 2022، واصلت بتلكو دعمها لهذه المبادرة من خلال زراعة الأشجار في مواقع إضافية.

الرائدة وخبراء القطاع، لاستعراض أحدث الاتجاهات في هذا المجال. وقد أتيح للحاضرين المشاركة في جلسات خاصة ومناقشات جماعية لمشاركة المعلومات وتبادل الأفكار حول أحدث التوجهات الرقمية.

منتدى Elevate التكنولوجي 2022

في إطار إنجازات الشركة الداخلية، استضافت بتلك وشركات Beyon منتدى Elevate تحت شعار "تسريع التحول الرقمي". تم تنظيم المنتدى لزبائن القطاع التجاري الذين يعملون على تنفيذ رحلة التحول الرقمي ضمن مؤسساتهم. وقد حضر المنتدى أكثر من 300 زبون لمناقشة تحديات الرقمنة والتعرف على الحلول الجديدة. أتاح المنتدى فرصة سانحة للاستفادة من المناقشات والتعلم.

معرض البحرين الدولي للطيران 2022

قدمت بتلك الرعاية الاستراتيجية الحصرية لمعرض البحرين الدولي للطيران، مجددة بذلك الشراكة الوطيدة طويلة الأمد التي تربطها بهذا الحدث الهام. شارك في المعرض كبرى شركات الطيران في العالم.

حلبة البحرين الدولية

باعتبارها مزوداً رائداً للاتصالات في البحرين، تعتز بتلك بتجديد دعمها لحلبة البحرين الدولية. ومن خلال توقيعها على شراكة رسمية مع حلبة البحرين الدولية لعام 2022، فإننا نؤكد مواصلة دورنا الداعم لهذا المرفق العالمي ولمشجعيه.

الراعي البلاتيني لمعرض BITEC و Meet ICT لعام 2022

شاركت بتلك برعاية بلاتينية في معرض البحرين الدولي للتكنولوجيا "BITEC" ومؤتمر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "MEET ICT"، الذي أقيم في شهر يونيو، وذلك في مركز الخليج للمؤتمرات. وقد وفر المؤتمر منصة لكبرى لشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

شراكة من أجل تعزيز الاستدامة

تتيح الشراكة الاستراتيجية لتعزيز الاستدامة لمشغلي قطاع الاتصالات في دول مجلس التعاون مع بعضهم البعض لمواجهة التحديات البيئية وتطوير الجهود الرامية إلى تحقيق الاستدامة في المنطقة من خلال مشاركة المعلومات، وطرح حلول مبتكرة عبر تنظيم ورش عمل ومؤتمرات وغيرها من الاجتماعات المشتركة، فضلاً عن تبادل المعلومات والمواد المتعلقة بالاستدامة، وتشكيل لجنة توجيهية تلتقي كل ثلاثة شهور.

تحرص بتلك على دعم العديد من المؤسسات والفعاليات التي تتوافق أنشطتها مع جهود مملكة البحرين الرامية إلى تعزيز مكانة المملكة كمركز إقليمي رائد. وتساهم مثل هذه الفعاليات على حضور جمهور عالمي يضم رواد الصناعة، مع إتاحة الفرصة لهم للتواصل وبناء علاقات شراكة مشتركة ومثمرة.

