بتلكو

نهتم بالحاضر، لنثري المستقبل

تقرير الاستدامة

2021

المحتويات

02 نبذة عن التقرير
04 رسالة الرئيس التنفيذي
06 نبذة عن التقرير
08 الجوائز والتقدير
10 الاستدامة في بتلكو
11 أصحاب المصلحة
11 تقييم الأهمية النسبية
12 إطار عمل الاستدامة في بتلكو
13 إسهاماتنا في تحقيق أهداف التنمية المستدامة
14 شركة شفافة وأخلاقية ومسؤولة
15 حوكمة الشركات وأخلاقيات العمل
16 مكافحة المنافسة والفساد
16 شركة ذات شفافية وأخلاقية وخاضعة للمساءلة (تكملة)
18 النمو الاقتصادي المستدام
19 الأداء الاقتصادي
19 سلسلة التوريد المستدامة
20 علاقات الزبائن المسؤولة
21 الخصوصية وحماية البيانات الشخصية
21 علاقات الزبائن
23 الاستخدام المسؤول للمنتجات والخدمات
24 الابتكار والوصول الرقمي
25 جودة الشبكة والموثوقية والتوافر
26 الابتكار والتحول
27 تعزيز مجتمع رقمي يشمل الجميع
28 أعضاء فريقنا
31 تدريب وتنمية رأس المال البشري
32 التنوع وتكافؤ الفرص
33 الصحة والسلامة
34 حماية البيئة
35 استهلاك الطاقة ومكافحة تغير المناخ
36 إدارة النفايات والمياه
37 تطوير المجتمع
38 الاستدامة والتأثير الاجتماعي
38 مبادرات المشاركة المجتمعية
39 المبادرات الرياضية
40 المبادرات التعليمية
41 المبادرات البيئية

صاحب الجلالة
الملك حمد بن عيسى
آل خليفة

ملك مملكة البحرين

صاحب السمو الملكي
الأمير سلمان بن حمد
آل خليفة

ولي العهد رئيس الوزراء

نبذة عن التقرير

مرحبا بكم في تقرير الاستدامة لعام 2021. أول تقرير مستقل لنهج الاستدامة في بتلكو، وهو يسلط الضوء على المبادرات والممارسات المتعلقة بالبيئة والتنمية الاجتماعية والحوكمة، ومستوى التقدم والتطور في الأداء في هذا الجانب، مع التركيز على التطلعات والأهداف المستقبلية فيما يتعلق بانتهاج أفضل ممارسات وركائز الحوكمة البيئة والاجتماعية والمؤسسية في الشركة.

فترة إعداد التقرير

يغطي هذا التقرير السنة التقويمية الممتدة من 1 يناير 2021 وحتى 31 ديسمبر 2021، ويسلط الضوء على مبادرات التي طرحت في تلك الفترة، كما يذكر بعض المعلومات من سنوات السابقة إذا لزم الأمر.

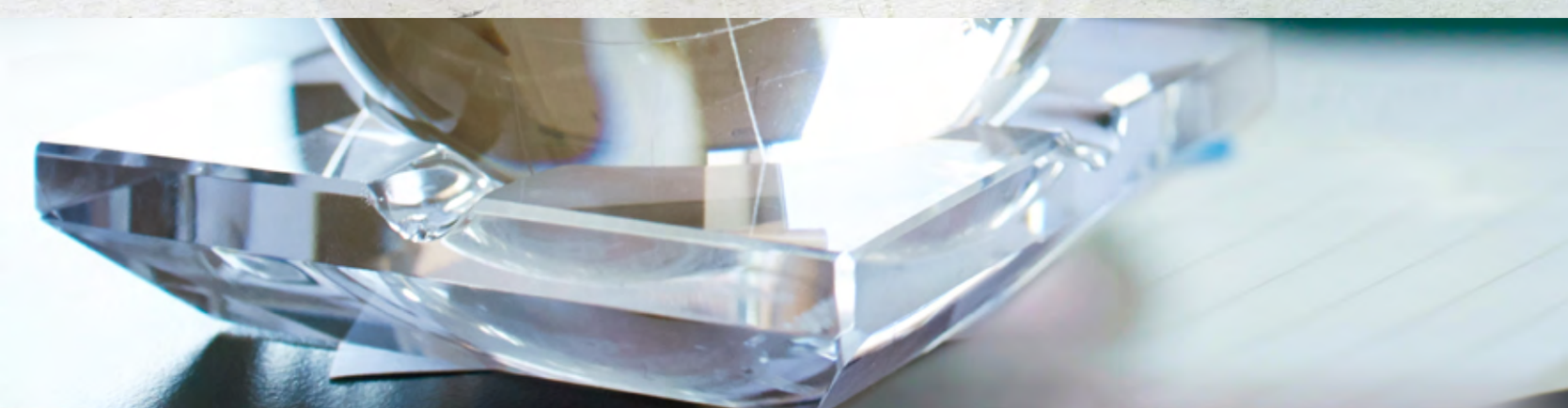
معايير إعداد التقرير

تم إعداد هذا التقرير بما يتماشى مع دليل إعداد تقارير الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية المعتمد لدى بورصة البحرين، ومعايير مبادرة التقرير العالمي GRI، ويشير إلى التزامنا بتحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤية المملكة 2030.

إطار التقرير

يغطي هذا التقرير عمليات بتلكو المنتشرة في جميع أنحاء مملكة البحرين.

ترحب بتلكو بأي ملاحظات أو استفسارات متعلقة بالتقرير عبر البريد الإلكتروني: reem.aabed@btc.com.bh



رسالة
الرئيس التنفيذي

ونحن فخورون باستمرار دعمنا للعديد من المبادرات التي من شأنها خدمة كل من المجتمع الذي ننتمي إليه وزبائننا وفريق العمل.

ميكيل فينتر
الرئيس التنفيذي

يسعدني أن أقدم لكم تقرير بتلكو المتكامل للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. ويسلط التقرير الضوء على توجهاتنا نحو خلق مستقبل مستدام، والتزامنا في الشركة لتبني أعلى معايير حوكمة الشركات والشفافية والنزاهة. من خلال عرض طريقة عملنا والتطورات التي نسعى لتحقيقها، يوضح هذا التقرير التزامنا في إشراك أصحاب المصلحة في رحلتنا نحو الاستدامة.

ومن أجل تنمية دور قطاع الاتصالات في المساهمة بدوره في مسيرة التنمية المستدامة على المستوى المحلي والعالمي، حرصنا في بتلكو على وضع نهج استدامة يتوافق مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، ورؤية المملكة 2030، والمبادرة العالمية للتقارير (GRI). نؤمن بأن مسؤولياتنا في الشركة تتجاوز تحقيق الأرباح، وهذا ما يجعلنا ملتزمون باستيضاح آراء ومخاوف أصحاب المصلحة لدينا. ونحن فخورون باستمرار دعمنا للعديد من المبادرات التي من شأنها خدمة كل من المجتمع الذي ننتمي إليه وزبائننا وموظفينا الكرام.

وخلال عام 2021، تمحورت توجهات الاستدامة لدينا على ركيزتين اساسيتين، هما إنتاج الطاقة النظيفة وتعزيز الفرص التعليمية، وقد خطت بتلكو خطوات متقدمة في مجال الاستدامة عبر تدشين حديقة بتلكو للطاقة الشمسية، والتي تعد مشروعاً هاماً سيسهم في دعم تطلعات بتلكو الرامية لتصبح شركة صديقة للبيئة عبر اعتماد الطاقة النظيفة لتسيير عملياتها التشغيلية، كما وتنتج الحديقة ما يبلغ 1,600 ميجاواط في الساعة من الطاقة الإنتاجية النظيفة، والتي سوف تساهم بدورها من تقليل الانبعاثات الكربونية بما يعادل 900 طن سنوياً.

ومن احد الركائز الأساسية لبتلكو فيما يخص مجال الاستدامة هو تعزيز الفرص التعليمية بتوفير منح دراسية للتعليم العالي وذلك بموجب مُذكرة تفاهم مشترك مع الجامعة الأمريكية بالبحرين، وقد طرحنا هذه المنح وبادرنا للمساهمة بدورنا في دعم وتنمية قطاع التعليم في المملكة، عبر طرح فرص أكاديمية للطلاب للانضمام إلى جامعات دولية مرموقة تؤهلهم للنجاح مهنيًا في المستقبل.

ومما لا شك فيه بأن العام 2021 كان استثنائيًا وحافلاً بالانجازات التي ساعدتنا في أن نخطو خطوات حثيثة نحو تحقيق رؤيتنا المؤسسية الرامية لتمكين الأفراد ونمو الإعمال واثراء المجتمع، عبر توفير خدمات رقمية مبتكرة وحلول اتصالات متقدمة، ونحن في بتلكو مستمرون في الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في إطار عملنا المؤسسي، لإحداث التأثير الإيجابي في المجتمع الذي نعمل فيه، مع التركيز على استدامة الأعمال.

وعلى الرغم من الظروف الاستثنائية التي شهدناها خلال عام 2021، قمنا بتقديم حلول الاتصالات المتطورة، ودعمنا زيادة الطلب على خدمات الاتصال.

وختاماً أتقدم بخالص امتناني لجميع أصحاب المصلحة لدينا، بما في ذلك فريق العمل وزبائننا وكافة المساهمين لدعمهم المتواصل وثقتهم بنا في بتلكو طوال رحلتنا الموجهة نحو خلق مستقبل المستدام. في خلال العام الجديد، نأمل بتحقيق مزيداً من الازدهار لبتلكو والمجتمع والعالم بأسره.

ميكيل فينتر
الرئيس التنفيذي

نبذة عن التقرير

شركة البحرين للاتصالات السلكية واللاسلكية ش.م.ب ، المعروفة أيضًا باسم بتلكو، هي المزود الرائد للاتصالات السلكية واللاسلكية في البحرين. يقع المقر الرئيسي للشركة في البحرين وهي مدرجة في بورصة البحرين

رؤيتنا

أن نكون المزود الرائد للخدمات الرقمية المبتكرة وحلول الاتصالات لتمكين الأفراد، ونمو الأعمال، وإثراء المجتمع.

مهمتنا

أن نُلهم ونلبي احتياجات زبائننا عن طريق تأسيس وتشغيل والاستثمار في الحلول الرقمية بمجال التكنولوجيا والاتصالات.

قيّمنا
iCARE

وضعنا قيّم iCARE لكي تحدد ثقافة عملنا في الشركة والتي تتمحور حول الإهتمام بزبائننا من خلال الطريقة التي نعمل بها كفريق واحد، بما يتضمنه من سلوك مهني ومنهج أخذ القرارات.

الجوائز والتقدير

خلال عام 2021، تم تكريم بتلكو من قبل عدد من الهيئات والمنظمات المرموقة نظير إنجازاتها الواعدة كمزود رائد لحلول الاتصالات في المنطقة

بتلكو تحصد جائزة "أفضل مبادرة لريادة الحوسبة السحابية لهذا العام" من منصة "Tahawultech.com" ضمن جوائز مشاريع المستقبل 2021

تم تكريم بتلكو نظير تألقها في مجال الحوسبة الحسابية، وذلك ضمن جوائز مشاريع المستقبل 2021 التي تقدمها منصة Tahawultech.com، ويأتي ذلك إثر فوزها بجائزة "أفضل مبادرة لريادة الحوسبة السحابية لهذا العام" تقديراً للحلول الرائدة التي طورتها الشركة.

بتلكو تحصد جائزتين مرموقتين من جوائز الإنجاز التكنولوجي لمنطقة الشرق الأوسط وأفريقيا

حصلت بتلكو على جائزتين مرموقتين من جوائز الإنجاز التكنولوجي لمنطقة الشرق الأوسط وأفريقيا، والتي تنظمها "MEA Business" وقد تم الإعلان عن الجوائز خلال معرض "جيتيكس 2021".

وقد نالت شركة بتلكو هذا التقدير في فئتي: الخدمات والمنتجات والحلول الاستثنائية، والقيادة والنمو المتميز.

شركة بتلكو تحصد لقب الشبكة الأعلى تقييمًا للموبايل وفقاً لشركة Ookla

في بدايات العام 2021، حصدت شركة بتلكو لقب الشبكة الأعلى تقييمًا للموبايل على الصعيد المحلي للربع الثالث والرابع من عام 2020، وذلك من قبل شركة Speedtest by Ookla، وقد جاء ذلك وفقًا لآراء مستخدمي الموبايل في البحرين.

بتلكو تصنف ضمن العشرة الأوائل في التصنيف العالمي لسرعة إنترنت الموبايل من قبل شركة Speedtest

بلغ متوسط سرعة تحميل بيانات الموبايل 158 ميجابايت في الثانية في ديسمبر 2021، مما جعل بتلكو ضمن العشرة الأوائل في التصنيف العالمي لسرعة إنترنت الموبايل من قبل شركة Speedtest.

أسرع وأفضل تغطية لشبكات الجيل الخامس في البحرين

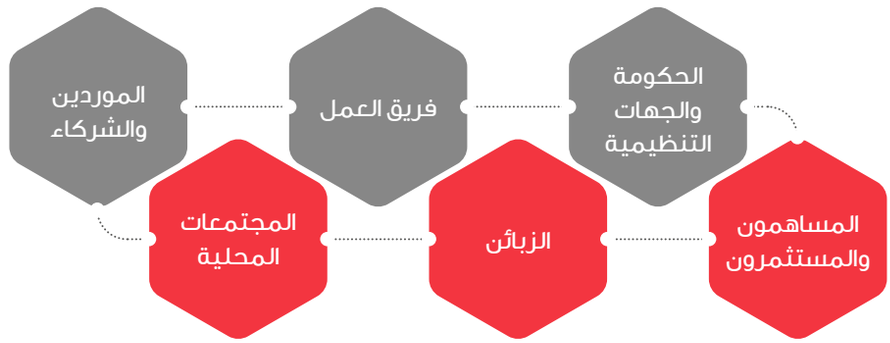
خلال عام 2021، تم تصنيف بتلكو من قبل عدد من المنظمات والجهات المرموقة، بما في ذلك هيئة تنظيم الاتصالات، بأنها الشبكة الاسرع في سرعات التحميل والتنزيل والاكبر في تغطية شبكات الجيل الخامس في البحرين.

الاستدامة في بتلكو

الاستدامة في بتلكو، تعد جزءًا لا يتجزأ من نموذج أعمالنا بالإضافة إلى كونه مدمج في عملياتها المختلفة، حيث يدور نهجنا حول تحسين القيمة الاقتصادية، ودعم التنمية الاجتماعية وحماية البيئة.

أصحاب المصلحة

نحن نقدر وجهات نظر أصحاب المصلحة لدينا، حيث تساهم في توجيه استراتيجياتنا، ويساندنا في وضع تصور وإدراك أفضل لتوجهات قطاع الاتصالات الذي يتسم بالديناميكية والمتغيرات المتسارعة. أصحـاب المصلحـة لدينا هم:

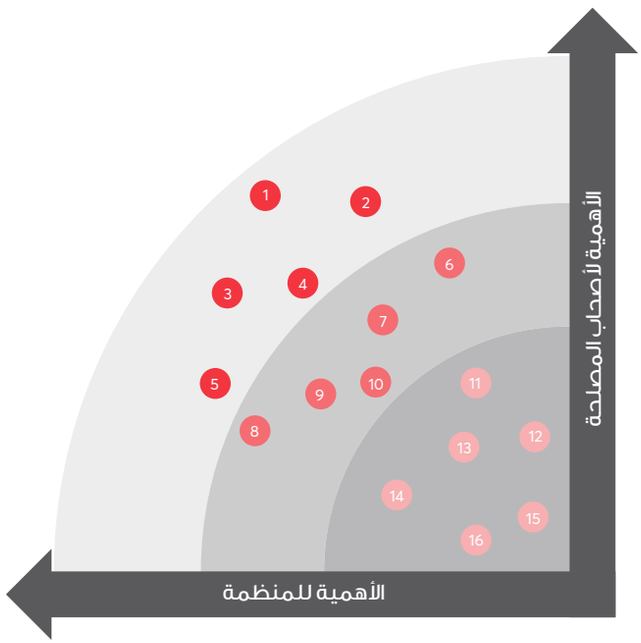


نحن نستخدم قنوات اتصال مختلفة للتأكد من أننا نتلقى استجابة من جميع أصحاب المصلحة؛ بعض الأمثلة على قنوات الاتصال التي نستخدمها هي:

- الاجتماعات السنوية
- حملات توعية متنوعة تتضمن حملات على منصات التواصل الاجتماعي
- فريق معالجة الشكاوى
- استبيانات واسعة النطاق
- تقرير بتلكو السنوي
- روبوت الدردشة وتطبيق الهاتف المحمول والخدمات الإلكترونية والرسائل النصية الجماعية
- المنصة الالكترونية الداخلية (Intranet) والنشرات الإخبارية

تقييم الأهمية النسبية

لتحديد وترتيب أولويات المواضيع المتعلقة بأعمالنا والتي تهم أصحاب المصلحة، قمنا بإجراء تقييم الأهمية النسبية عام 2020، وحدثناها خلال عام 2021، لمعرفة آرائهم ووجهات نظرهم، وخلال ذلك، حددنا 16 موضوعاً ذي أولوية للشركة وللمساهمين.



بالغ الأهمية

1. الخصوصية وحماية البيانات الشخصية
2. جودة الشبكة والموثوقية والتوافر
3. حوكمة الشركات وأخلاقيات العمل
4. علاقات الزبائن
5. الابتكار والتحول

مهم جـــداً

6. المسؤولية الاجتماعية للشركات
7. الأداء الاقتصادي
8. التنوع وتكافؤ الفرص
9. الصحة والسلامة
10. استهلاك الطاقة ومكافحة تغير المناخ

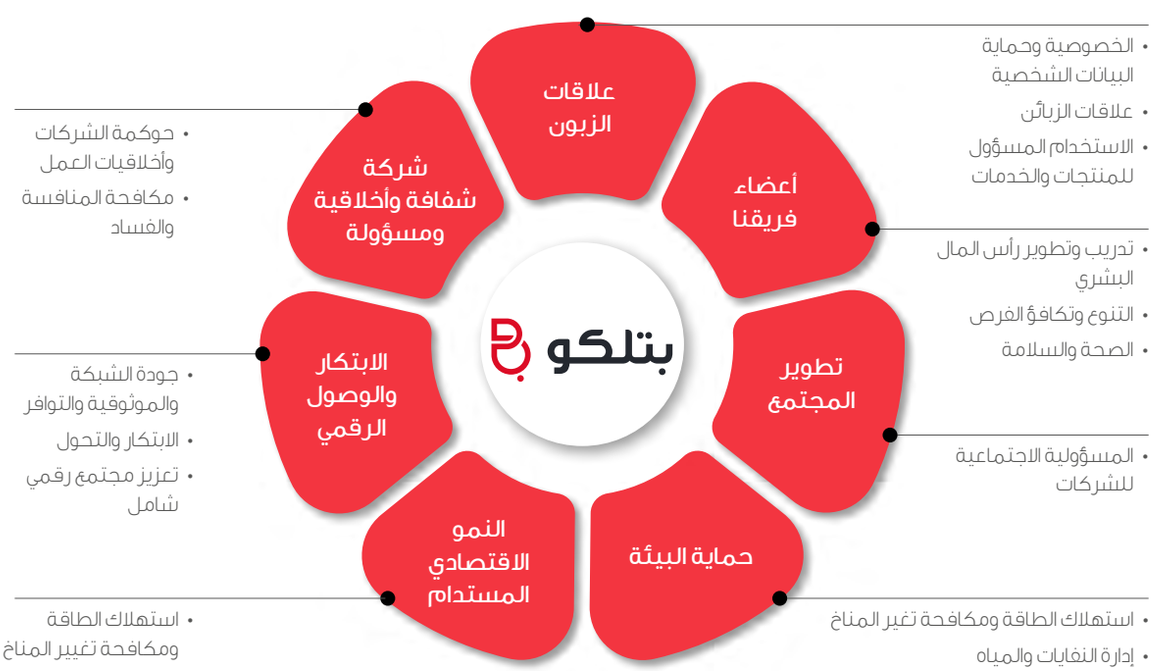
مهـم

11. مكافحة المنافسة والفساد
12. تدريب وتطوير رأس المال البشري
13. سلسلة التوريد المستدامة
14. تعزيز مجتمع رقمي شامل
15. الاستخدام المسؤول للمنتجات والخدمات
16. إدارة النفايات والمياه

الاستدامة في بتلكو
(تكملة)

إطار عمل الاستدامة في بتلكو

يحدد إطار عمل الاستدامة الخاص بشركة بتلكو سبعة محاور تعتبر بالغة الأهمية لخلق قيمة مشتركة لكل من بتلكو والمساهمين لدينا. وقد تم تشكيل إطار عملنا من خلال دمج مصالح أصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا، بالإضافة إلى الرؤى الاستراتيجية الوطنية والدولية، ما في ذلك رؤية البحرين 2030، وكذلك أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs).



إسهاماتنا في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

تم تبني أهداف التنمية المستدامة من قبل جميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة في 2015، وذلك كنداء عالمي للعمل من أجل القضاء على الفقر وحماية الكوكب وضمان تمتع جميع الناس بالسلام والازدهار بحلول عام 2030. أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر مترابطة، التي أقرت بأن العمل في مجال واحد سيؤثر على النتائج في المجالات الأخرى، وأن التنمية بمفهومها يجب أن توازن بين الاستدامة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، وأن اعتماد أهداف التنمية المستدامة يعد الطريق لخلق مستقبل أفضل وأكثر استدامة.

نحن في بتلكو نؤمن بدورنا في مسيرة التحول نحو مستقبل أكثر استدامة، وبالنقاط المشتركة التي تجمع وتربط أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر، وذلك لكون إجراء واحد يمكن أن يؤدي إلى عدة نتائج، ولذا نحن ملتزمون بتقديم الدعم لهذه الأهداف، وضمان توافق توجهاتنا وممارساتنا في الشركة معهم، كما ونسعى بشكل حثيث للتأكد من أننا نعمل بطريقة تسهم بشكل إيجابي في تحقيق هذه الأهداف. وترتبط ركائز إطار عمل الاستدامة التي ننتهجها، ارتباطاً وثيقاً بإسهاماتنا في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

ركائز إطار عمل الاستدامة	إسهاماتنا في تحقيق أهداف التنمية المستدامة
شركة شفافة وأخلاقية ومسؤولة	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS; 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
النمو الاقتصادي المستدام	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION; 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES; 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
علاقات الزبائن المسؤولة	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
الابتكار والوصول الرقمي	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
أعضاء فريقنا	10 REDUCED INEQUALITIES; 5 GENDER EQUALITY; 4 QUALITY EDUCATION; 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING
حماية البيئة	13 CLIMATE ACTION; 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION; 7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY
تطوير المجتمع	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES; 4 QUALITY EDUCATION; 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING

شركة شفافة وأخلاقية ومسؤولة

كواحدة من الشركات الرائدة في البحرين للتداول العام، ، تلتزم بتلكو بالشفافية والأخلاقية وبكونها مسؤولة. حيث تقوم بتطبيق هيكل حوكمة قوي وفقاً لأعلى معايير حوكمة الشركات المتوافقة مع قيمها الأساسية. بالإضافة إلى ذلك، تهدف بتلكو إلى حماية حقوق المساهمين ومالكي الأسهم لدينا. وتسترشد في ذلك بإطار عمل سليم لإدارة المخاطر، وتسعى بجد للقضاء على جميع أنواع الرشوة والفساد بالإضافة إلى تعزيز روح المنافسة والدعوة للنهوض بحقوق الإنسان.

المواضيع

- حوكمة الشركات وأخلاقيات العمل
- تعزيز روح المنافسة ومكافحة الفساد

أهداف التنمية المستدامة

حوكمة الشركات وأخلاقيات العمل

مجلس الإدارة

يطبق مجلس الإدارة في بتلكو ضوابط صارمة للتدقيق المالي وإعداد التقارير والرقابة الداخلية وإدارة المخاطر والامتثال للقانون البحريني. وتوجد إجراءات فعالة لتعيين وتدريب وتقييم أعضاء مجلس الإدارة. حيث يتم تزويد أعضاء مجلس الإدارة الجدد بالتدريب التعريفي مباشرة عند انضمامهم إلى مجلس الإدارة، وتخضع المكافآت التنفيذية إلى لجنة المكافآت التابعة لمجلس الإدارة.

يتألف مجلس إدارة بتلكو من 10 أعضاء، ويضم عضو واحد من العنصر النسائي، ويؤكد مجلس الإدارة على الدوام على أهمية اتخاذ القرار المستدام بالنسبة لمستقبل بتلكو وموظفيها والمجتمع.

يقوم المجلس بإجراء تقييم الأداء السنوي الذي يقيس مستوى أداء الشركة بشكل عام وفقاً لمعايير محددة، تشمل ضوابط وزارة الصناعة والتجارة والسياحة، والمعايير الصارمة للحوكمة الصادرة عن مصرف البحرين المركزي، كما يقوم بتقييم أداء مجلس الإدارة الذي يتناول بشكل أساسي المسؤولية الاقتصادية والاجتماعية تجاه المساهمين لدينا والتأكد من أنهم يعملون ضمن إطار عمل محكوم.

يستهدف التقييم السنوي قياس أداء لجان مجلس الإدارة والأعضاء، وتعلن نتائجه في اجتماع الجمعية العمومية السنوي، وذلك بعد مراجعة واعتماد مجلس الإدارة، ويشترط في ذلك أن يكون الأعضاء على دراية بخطط الشركة وتوافقها مع التوجهات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية وأهداف الاستدامة.

ووفقاً لميثاق إدارة وحوكمة الشركات الصادر من قِبل وزارة الصناعة والتجارة والسياحة عام 2018، وقانون الشركات التجارية المعتمد في المملكة، يحظر على الرئيس التنفيذي للشركة أن يَصبح رئيسًا لمجلس الإدارة فيها.

وتضمن بتلكو بدورها أن يمارس جميع المساهمين، بما في ذلك مساهمي الأقلية، حقهم في التصويت في الاجتماعات العمومية السنوية. ولتشجيعهم على المشاركة، يتم منحهم جميعًا إمكانية الوصول المباشر إلى مستندات الاجتماع عبر موقع الشركة الإلكتروني قبل أسبوعين من الاجتماع على أقل تقدير. ويمكن للمساهمين الانضمام للاجتماع والتصويت على بنود جدول أعمال الاجتماع افتراضيًا إذا لزم الأمر.

مجلس الإدارة	2019	2020	2021
مجموع عدد أعضاء مجلس الإدارة	10	10	10
مجموع عدد الأعضاء المستقلين	10	7	8
مجموع عدد الأعضاء غير المستقلين	0	3	2
مجموع عدد الأعضاء الغير تنفيذيين	10	10	10
مجموع عدد الأعضاء من الذكور	9	9	9
مجموع عدد الأعضاء من الإناث	1	1	1

لجان مجلس إدارة بتلكو

يتكون مجلس إدارة بتلكو من ثلاث لجان على المستوى التنفيذي:

اللجنة التنفيذية	* تساعد اللجنة التنفيذية مجلس الإدارة في الإشراف على سير خطة عمل بتلكو السنوية وتقييم استراتيجياتها، وتحديد أهداف تقييم الأداء، ومؤشرات الأداء المالي، والمصروفات الرأسمالية والتشغيلية، ومراقبة المحفظة الاستثمارية كما وأنها مسؤولة أيضًا عن مراقبة سير العمل في إدارة المخاطر داخل الشركة.
لجنة المكافآت والتبرع والترشيحات وحوكمة الشركات	* تساعد لجنة المكافآت والتبرع والترشيحات وحوكمة الشركات مجلس الإدارة في صياغة السياسات وأطر العمل المتعلقة بالترشيحات وتحديد مكافآت أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية في الشركة. كما وأنها المعنية بمراقبة توجهات الحوكمة في الشركة وضمان توافقها مع القوانين واللوائح المعتمدة. وهي مسؤولة أيضًا عن الإشراف على مبادرات التبرع الاجتماعية والخيرية بما يتماشى مع تطلعات المسؤولية الاجتماعية في الشركة.
لجنة التدقيق	* تساعد لجنة التدقيق مجلس الإدارة في الوفاء بمسؤولياته المتعلقة بالإشراف على جودة وصحة التقارير المالية، وممارسات الرقابة الداخلية، ومهام التدقيق الداخلي، والإشراف على عمل المدققين الخارجيين، واعتماد أفضل الممارسات المتوافقة مع معايير التقارير المالية الدولية.

شركة ذات شفافية وأخلاقية وخاضعة للمساءلة (تكملة)

تتكون كل لجنة من أربعة أعضاء من منتسبي مجلس الإدارة، وتضم لجنة المكافآت والتبرع والترشيحات وحوكمة الشركات ما تعادل نسبته 25% من الإناث، وتأخذ اللجان على عاتقها مسؤولية تنظم المشاريع والمبادرات المتعلقة بالجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.

مبادرات وأنشطة ومسؤوليات هذه اللجان مفصلة بشكل أكبر في تقرير بتلكو السنوي لعام 2021.

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

حقوق الإنسان

نؤمن بأن حقوق الإنسان أساسية للمواطنة الجيدة للشركات بالإضافة لبيئة الشركة السليمة والموثوقة. وتلتزم بتلكو على المستوى الدولي بالتزام البحرين بالتشريع الأمريكي ضد الاتجار بالبشر –قانون حماية ضحايا الاتجار بالبشر. وعلى المستوى الوطني، تلتزم بتلكو بقانون البحرين الوطني لقانون عمالة الأطفال لعام 2012 وقانون الاتجار بالبشر 1999 اللذان يتناولان حقوق الأطفال وحمايتهم من عمالة الأطفال، العبودية الحديثة والاتجار بالبشر.

مكافحة المنافسة والفساد

تلتزم بتلكو بسياسة عدم التسامح مطلقاً مع الرشوة والفساد مع تعزيز القدرة التنافسية؛ وتلتزم بجميع القواعد واللوائح المتعلقة بمكافحة المنافسة ولا تشارك في أي ممارسة تعد ضد المنافسة عند إطلاق المنتجات والعروض الترويجية.

ولتحديد هذه الممارسات وتجنبها، تسترشد بتلكو بمدونة قواعد السلوك وسياسة إدارة الاحتيال، وتطبق سياسة نفخ الصافرة لضمان الإبلاغ عن حالات عدم الامتثال.

سياسة الإبلاغ

تضمن سياسة الإبلاغ المعتمدة في الشركة الكشف عن المخالفات وحالات عدم الامتثال، مع إمكانية الإبلاغ بسهولة، إذ يتم إطلاع جميع فريق عمل بتلكو ببنود سياسة الإبلاغ وتوضيح كيفية الإبلاغ عن الحوادث عبر الخطوط الساخنة وقنوات الاتصال المباشرة لفريق العمل مثل الاتصال الهاتفي، البريد الإلكتروني أو تطبيق الواتساب. بالإضافة إلى ذلك، يتم تزويد فريق العمل بدورات تدريبية حول التدابير اللازم مراعاتها لمكافحة المنافسة وإدارة الاحتيال ومكافحة الفساد ودورات حول أخلاقيات العمل. وقد تم توفير رمز على خلفية جهاز الكمبيوتر الخاص بكل موظف في الشركة لسهولة الوصول إلى قنوات الإبلاغ.

التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر

قسم التدقيق الداخلي مسؤول عن إجراء عمليات تدقيق للعمليات والإجراءات، وهو يقدم نهج منظم ومنضبط لتقييم وتحسين فعالية عمليات إدارة المخاطر والرقابة والحوكمة، بما في ذلك التحقيقات المتعلقة بالاحتيال والرشوة والفساد، ويتم وفقاً لذلك، رفع نتائج التقارير إلى الإدارة التنفيذية مرتين في السنة أو أكثر من ذلك إذا لزم الأمر.

قسم إدارة المخاطر

* يقوم قسم إدارة المخاطر بإجراء عمليات تقييم المخاطر المالية والتنظيمية وحالات عدم الامتثال، بما في ذلك الحالات المتعلقة بالفساد، كما تراقب 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.

قسم التحقيق في الاحتيال

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

وفي عام 2021، بادرت بتلكو بإطلاق وتنفيذ مشروع تحليل البيانات وإدارة علاقات الزبائن. وقد تم تصميم هذا البرنامج بهدف تحسين جودة عمليات التدقيق عبر اعتماد منهجية تدقيق داخلي. يتم فيها اختيار عينة للتدقيق ومقارنتها بنتائج الاختبار الكلي، كما أنه يضمن المتابعة الحثيثة ومراقبة الالتزام بالضوابط، والتعامل الآمن مع البيانات المعقدة، وتحسين كفاءة القوى العاملة.

حالات عدم الامتثال	2019	2020	2021
إجمالي عدد حالات عدم الامتثال للقوانين والضوابط	2	4	6
إجمالي عدد حالات العقوبات غير المالية	0	3	0
المبلغ الإجمالي للغرامات القانونية والتنظيمية والتسويات	260,000	2,000	27,500
نسبة الغرامات القانونية والتنظيمية والتسويات التي نتجت عن حالات الإبلاغ عن المخالفات	0	0	0
حالات عدم الامتثال المؤكدة المتعلقة بقضايا لرشوة والفساد	0	1	0
حالات عدم الامتثال المؤكدة المتعلقة بمكافحة المنافسة	0	0	0
حالات تم فيها فصل الموظفين أو معاقبتهم بسبب مخالفة متعلقة بالفساد	0	2	0
حالات تم فيها فصل الموظفين أو معاقبتهم بسبب مخالفة متعلقة بالمنافسة	0	0	0
عمليات تم تقييمها ورصد مخاطر متعلقة بالفساد فيها	0	0	2
عمليات تم تقييمها ورصد مخاطر متعلقة بممارسات المنافسة فيها	0	0	0

النمو الاقتصادي المستدام

نهدف إلى مواصلة نمونا المالي وجذب الاستثمار من خلال تنويع مصادر دخلنا مع الحفاظ على انخفاض التكاليف وكفاءة التشغيل العالية. سلسلة التوريد الخاصة بنا مستدامة ويتم تنفيذ عمليات الشراء لدينا بطريقة مسؤولة مع التركيز على تعزيز الاقتصاد المحلي.

المواضيع

- الأداء الاقتصادي
- سلسلة التوريد المستدامة

أهداف التنمية المستدامة

الأداء الاقتصادي

يعكس أداء بتلكو المالي التزامنا بتنفيذ الأهداف الاستراتيجية، حيث تمكنا من تطبيق مناهج فعالة لإدارة التكلفة والتكيف لمواجهة تحديات العام 2021.

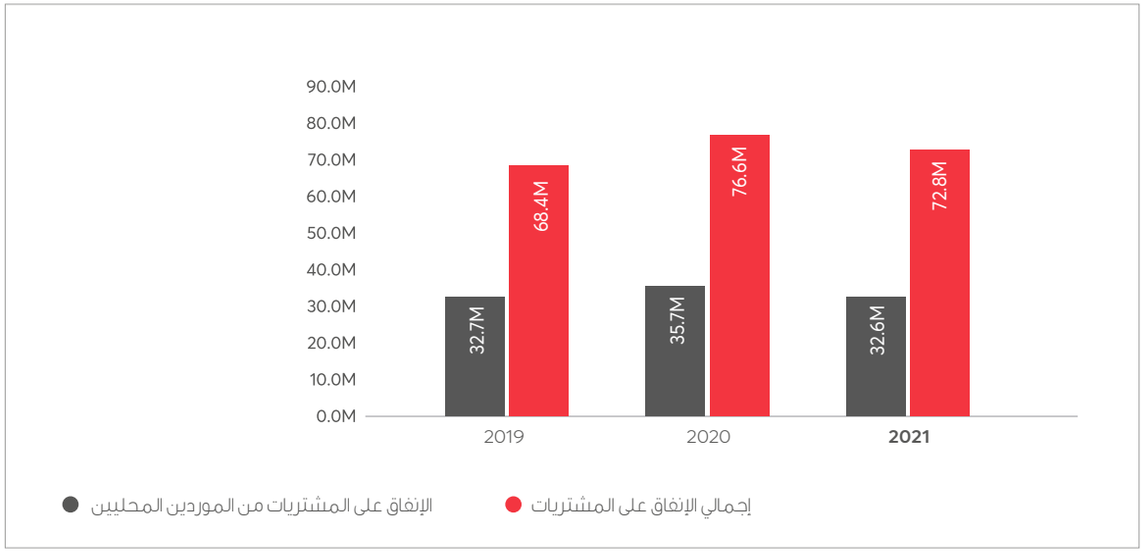
بالإضافة إلى ذلك، نجحنا في الحصول على شهادة آيزو 22301 لنظام إدارة استمرارية الأعمال لحماية مصادر الدخل لدينا على وجه التحديد بعد وقوع حادث أو كارثة معينة مع تقليل أخطار المزيد من الخسائر. للحصول على تفاصيل حول أدائنا المالي، يرجى مراجعة بياناتنا المالية في التقرير السنوي.

سلسلة التوريد المستدامة

تماشيًا مع التزامنا بتحقيق رؤية البحرين 2030، تهدف بتلكو إلى تقوية الاقتصاد وتعزيز الازدهار المجتمعي. ولتحقيق هذه الغاية، سنلتزم بضمان استدامة سلسلة التوريد الخاصة بنا وأن يتم تنفيذ عمليات الشراء بطريقة مسؤولة.

تقوم بتلكو بتطوير عالقات استراتيجية قيمة مع الموردين المختارون بعناية بعد تطبيق جوانب الفحص، بما في ذلك فحص الصحة والسلامة. وتعتزم فرق المشتريات في بتلكو تجديد جميع الإجراءات والسياسات بحلول عام 2022 ودمج عمليات الفحص والتدقيق للعوامل البيئية والاجتماعية.

ممارسات المشتريات	2019	2020	2021
إجمالي عدد الموردين المحليين المشتركين	163	134	139
نسبة الإنفاق على المشتريات من الموردين المحليين (%)	%48	%47	%45



علاقات الزبائن المسؤولة

زبائننا هم محور كل ما نقوم به ونقدر ولائهم ونهتم برضاهم. نعمل على تلبية احتياجات زبائننا من أجل اتصالات سلسة من خلال تعزيز الاستخدام المسؤول للتكنولوجيا. علاوة على ذلك، تعتبر حماية البيانات الشخصية للزبائن في غاية الأهمية في بتلكو.

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

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

أهداف التنمية المستدامة

الخصوصية وحماية البيانات الشخصية

تعد خصوصية البيانات أمرًا أساسيًا للحفاظ على ثقة زبائننا، حيث تبنت بتلكو أفضل الممارسات الخاصة بالمجال والمتعلقة بأمن البيانات لضمان نجاحنا.

لقد قمنا بتعزيز أمن البيانات من خلال أدوات حماية المعلومات، وتشفير البيانات أثناء النقل وغيرها من العمليات القوية، حيث تمتلك بتلكو سياسة خصوصية بيانات شفافة حاصلة على شهادة آيزو 27001 لإدارة أمن المعلومات، وآيزو 27011 لتكنولوجيا المعلومات، وممارسات هندسة أمن المؤسسات والحوكمة الرائدة في SABSA. مما يُمكن الشركة من إدارة التهديدات ونقاط الضعف والتأثيرات الداخلية والخارجية بشكل استباقي للحد من تأثيرها السلبي وللاستفادة من الفرص.

تم التعاقد مع طرف خارجي لعقد جلسات تفاعل مع موظفينا فيما يتعلق بقانون حماية البيانات الشخصية في البحرين، وتأثيره على المنظمة والإجراءات المطلوبة. تقوم بتلكو بإجراء اختبارات الإجهاد السنوية للأمن الإلكتروني (السيبراني) لتقييم فعالية ضوابط الأمن لدينا. ثم يتم تكرار الاختبارات للتحقق من معالجة جميع الثغرات المحددة بشكل كافٍ.

لدى بتلكو خطة قياسية للاستجابة للطوارئ لمعالجة الحوادث الأمنية. يتم تحديد شدة الحادثة والوقت المتوقع للتخفيف من أضرار الحوادث بوضوح ويتم مواءمته مع خطط استمرارية الأعمال الخاصة بالشركة. يتم إجراء عمليات تدقيق داخلية وخارجية منتظمة على خصوصية البيانات لضمان أن تظل بتلكو متوافقة تمامًا مع معايير آيزو.

في عام 2021، شهدنا ارتفاعًا في عدد الهجمات الإلكترونية بسبب تحديث أنظمة المراقبة الداخلية لدينا والتي تتمتع بحساسية أعلى في اكتشاف الهجمات. نتج عن ذلك هجومان إلكترونيان أثرا على أنظمتنا. إلا أن وظائف تكنولوجيا المعلومات والأمن السيبراني لدينا خففت من تأثير الهجوم على الفور وتمكنت من حماية جميع البيانات بأمان. وخلال العام الماضي، تجاوزت تغطية بتلكو للأمن السيبراني لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبيئة الاتصالات 98%. كما سجلت بتلكو 100/89 في الاختبارات الأمنية الشاملة التي أجرتها شركة FireEye، مما أهلها لتصدر مجال نضج الأمن السيبراني.

أمن البيانات	2019	2020	2021
عدد محاولات الهجمات الإلكترونية	4,757	7,381	47,345
عدد الهجمات الإلكترونية الفعلية	0	0	2
عدد خروقات البيانات	0	0	0

نظرًا لموثوقية مرافق مركز بيانات بتلكو، فإن الشركات التي تستضيف بياناتها ومعداتها مع بتلكو تكون على أتم الثقة من حصولها على خدمات غير منقطعة وآمنة وقابلة للتطوير، مما يُمكن الزبائن من التركيز على أعمالهم الأساسية، وترك النواحي التشغيلية لتكنولوجيا المعلومات لنا. كما يحظى مستخدمي خدمات مركز البيانات، بدعم مستمر من مركز بتلكو لعمليات الشبكة الذي يعمل على مدار الساعة ومرافق إدارة استمرارية الأعمال. يعتمد أساس مركز بيانات بتلكو على إنجاح الأعمال الرقمية لعملائنا، عبر تقديم حلول موثوقة وآمنة وموفرة للطاقة إلى جانب دعم الزبائن.

علاقات الزبائن

تحرص بتلكو على خدمة زبائنها وإلهامهم من خلال بناء وتشغيل واستثمار في الخدمات الرقمية والتكنولوجيا المتقدمة، بالإضافة إلى الاتصال لتمكين الأفراد وتمكين الأعمال وإثراء المجتمع. وهذا يقوم بدعم هدفنا على أن نكون المزود الرائد للخدمات المبتكرة والمطلوبة، مما يساعد بتلكو على الاحتفاظ بمكانتها كشركة اتصالات رائدة في مملكة البحرين.

نظرة عامة على الزبائن	2019	2020	2021
الحصة السوقية في البحرين – نقال	%35	%35	%36
الحصة السوقية في البحرين – ثابت	%85	%86	%85

لدينا فريق مختص متخصص في الشكاوى يتعامل مع القضايا الفنية والنزاعات. يمكن للزبائن رفع الشكاوى من خلال قنوات مختلفة بما في ذلك البيع بالتجزئة والخدمات الإلكترونية والبريد الإلكتروني وخدمات الدردشة. يتم تقييمها وتحليلها من قبل الفريق لتحديد الأسباب الجذرية للمشاكل وحلها، وتعويض حالات الزبائن الحقيقية، وتعزيز تجربة الزبائن الإجمالية، واستعادة جودة الخدمة. تقوم بتقييم الأخطاء وإدارتها من خلال أداة إدارة تجربة الزبائن الخاصة بنا، والتي تساعد في الحلول لأول مرة وتدعم الفريق الفني لتحديد الأعطال وحلها وإدارتها في الوقت المناسب.

علاقات الزبائن المسؤولة
(تكملة)

قمنا بإجراء استطلاع رأي للزبائن الذي يتم مشاركة مع الزبون مباشرة بعد الانتهاء من العملية وذلك من خلال جميع قنواتنا لقياس تجربة الزبائن الإجمالية، حيث يقوم فريق إرضاء الزبائن لدينا بالتواصل مع أيّ شخص يعطي تقييمات منخفضة لنتمكن من فهم مخاوفهم بشكل أفضل وحل مشاكلهم على الفور، ومن ثم يتم تحليل ملاحظاتهم وتوصياتهم لتحسين جودة منتجاتنا وخدماتنا.

كما تجري بتلكو مراجعات دورية على منتجاتنا وخدماتنا عبر استبيان الزبائن لتعزيز محفظتنا. أحد هذه النقاط هو مؤشر رضا الزبائن (NPS)، والذي يتم احتسابه من قبل جهة خارجية متخصصة ومستقلة. وقد تجاوزت نسبة عدد الشكاوى التي تم حلها من أول مكالمة 90%.

تجربة/رضا الزبائن	2019	2020	2021
عدد شكاوى الزبائن (#)	83,462	87,803	85,632
عدد شكاوى الزبائن التي تم حلها (#)	80,776	89,510	83,290
عدد المكالمات التي تم حلها من أول مكالمة (FCR) (%)	%95.1	%95.5	%95.2
رضا الزبائن (%)	%91	%90	%92

تحت مظلة مسؤوليتها الاجتماعية، تفتخر بتلكو بكونها عضو في «فريق البحرين». وعليه، قامت بتحديث سرعة انترنت الفايبر لزبائنها لتصل إلى خمسة أضعاف السرعة الحالية وذلك لدعم العمل والتعليم عن بعد. وانطلقت الحملة خلال عام 2020 واستمرت حتى أغسطس 2021، عندما تم السماح بالعودة مرة أخرى إلى المكاتب والمدارس والجامعات.

وفي يناير 2021، أعلنت شركة بتلكو عن تدشين خدمة نقل الحلول السحابية المتعددة لأول مرة في مملكة البحرين، وذلك بالتعاون مع "Wanclouds"، الشركة الأمريكية المتخصصة في مجال البرمجيات. وتقدم شركة "Wanclouds" تشكيلة من المنتجات والخدمات المُعزِّزة للإدارة الآلية ولتجاوز التحديات المرتبطة بخدمات نقل الحلول السحابية والشبكات، وتشمل قاعدة زبائنها مجموعة من الشركات العالمية الرائدة في القطاع المؤسسي وخدمات الحوسبة السحابية. ونجحت شركة "Wanclouds" بإحداث نقلة نوعية في مجال نقل الحلول السحابية المتعددة، حيث كانت تتم هذه العملية بكلفة عالية وبأساليب تقليدية تستغرق مدة طويلة لإتمامها وكذلك تتطلب دعم مباشر من الفريق التقني. وبفضل اعتماد الحلول الآلية في عمليات نقل الحلول السحابية المتعددة، أصبح من الممكن إنجازها بصورة سلسة وسريعة وبكلفة ملائمة جدًا، بالإضافة إلى اختصار الخطوات التقليدية السابقة.

الاستخدام المسؤول للمنتجات والخدمات

تشجع بتلكو الاستخدام المسؤول للتكنولوجيا، حيث نقدم لموظفينا جلسات توعية عن المنتجات والخدمات وبرامج تدريبية ودورات تنشيطية. يتم إبلاغ تحديثات المنتجات والخدمات بشكل مستمر لجميع الموظفين بما في ذلك موظفي المبيعات عبر قنوات الاتصال الداخلية المتعددة لدينا. تم وضع هذه الإجراءات ليس لضمان إعلام الزبائن دائمًا بمجموعة منتجات بتلكو وخدماتها فحسب، بل أيضًا بالاستخدام المسؤول لهذه المنتجات والخدمات.

للتأكد من أن منتجاتنا وخدماتنا تلبي متطلبات الزبائن والمتطلبات التنظيمية:

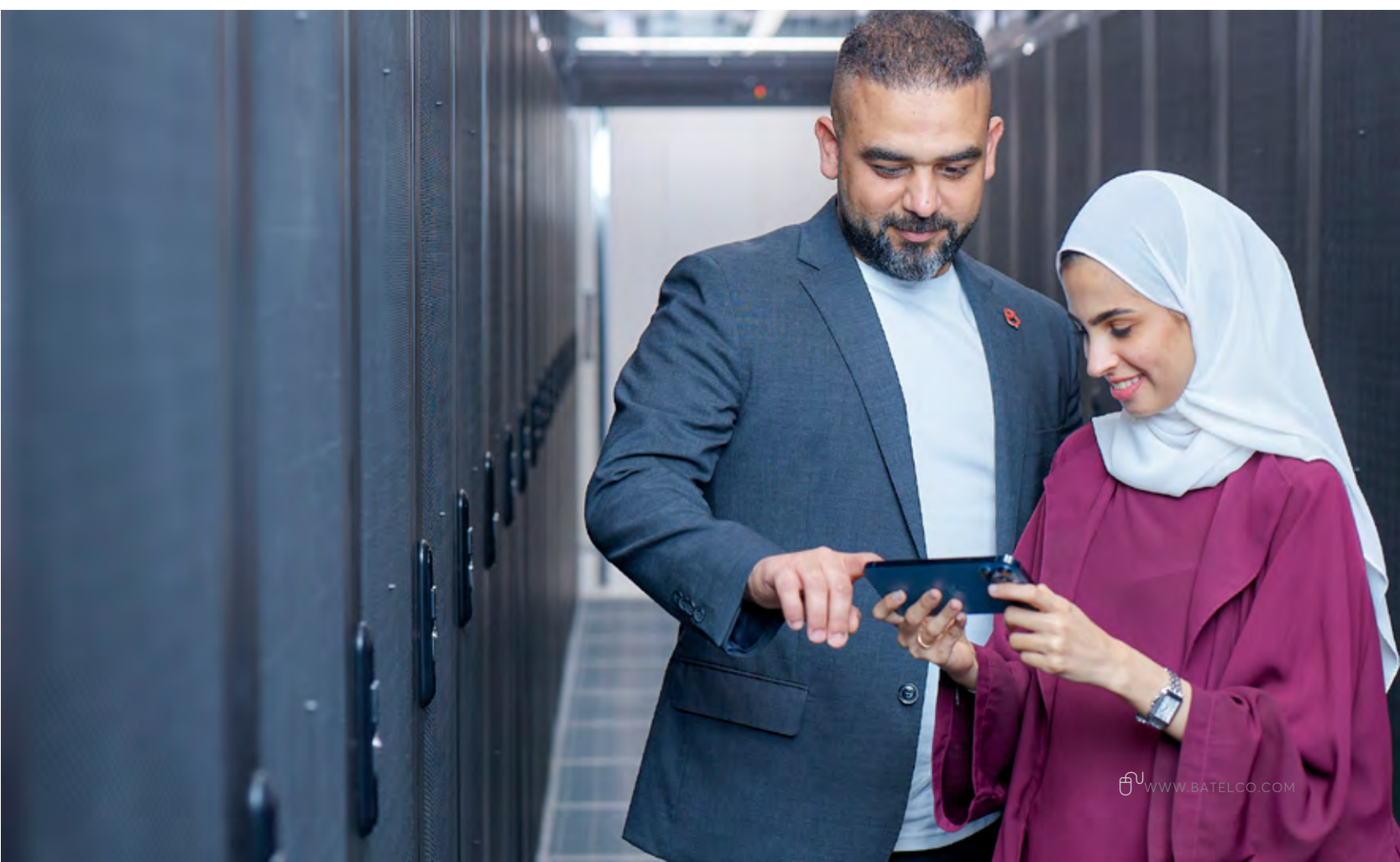
- تسترشد مبادئنا بشهادة آيزو 9001 لإدارة الجودة.
- تلتزم إعلاناتنا بقانون حماية المستهلك الصادر عن هيئة تنظيم الاتصالات؛ والذي ينص على أن تكون جميع الاتصالات عادلة ودقيقة وأخلاقية.
- يُمكن منتج حماية الأطفال عن طريق خدمات واي-فاي للزبائن من تكوين قواعد مراقبة أبوية محددة.

الابتكار والوصول الرقمي

نحن ملتزمون بتوفير اتصال سريع وآمن وموثوق لتمكين الحياة الرقمية. نعتقد في بتلكو أنه يمكن استخدام الابتكار والتكنولوجيا كوسيلة لخلق فرص جديدة تلبي الاحتياجات المختلفة للمجتمع. نحن لا نزال ملتزمين بالتكنولوجيا المتقدمة وبناء شبكات موثوقة وخدمات عالية الجودة.

المواضيع
- جودة الشبكة والموثوقية والتوافر
- الابتكار والتحول
- تعزيز مجتمع رقمي شامل

أهداف التنمية المستدامة



جودة الشبكة والموثوقية والتوافر

تشتهر شبكة بتلكو بأنها رائدة في قطاع الاتصالات في البحرين من حيث السرعة والتغطية لخدمات النطاق العريض الثابت والمتنقل من قبل العديد من الشركات المعيارية الخارجية. كجزء من التزام بتلكو تجاه البحرين والمجتمع الذي تخدمه، تجاوزت هدف التوافر للبنية التحتية والمحدد بنسبة 99.999% من خلال الاستفادة من أحدث الأجهزة والبرامج والتكنولوجيا من كبار مزودي التكنولوجيا من المستوى الأول.

وتماشيًا مع تقنيات العصر الحديث السحابية، اعتمدت بتلكو الحوسبة السحابية في استثماراتها المتنوعة ومختلفة، مما جعل الخدمات والتطبيقات متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع ويمكن الوصول إليها من أي مكان وعبر أي جهاز.

وتمتلك بتلكو مركزًا متقدما لإدارة الشبكات، والذي يقوم بمراقبة جميع عناصر الشبكة باستمرار، بما في ذلك الأعطال. يعتبر مركز عمليات الشبكة ومركز عمليات الخدمة مسؤولان عن إدارة الحوادث من البداية إلى النهاية جنبًا إلى جنب، بالإضافة إلى أية تنسيق مطلوب بين الإدارات أثناء حالات الطوارئ وهذا بما يتماشى مع أفضل ممارسات صناعة الاتصالات.

تستفيد شبكات بتلكو ذاتية الإصلاح من الأتمتة والذكاء الاصطناعي الاكتشاف ومعالجة حالات الانقطاع والإخفاق والانتهاكات لضمان أفضل أداء للشبكة وتجربة زبائن استثنائية.

تضمن بتلكو أن جميع خدمات الاتصالات اللاسلكية التي تستخدم معدات الراديو تعمل ضمن حدود الإشعاع غير المؤين التي وضعته اللجنة الدولية للحماية من الإشعاع غير المؤين. تم تحديد ذلك أيضا في ترخيص الترددات لشركة بتلكو، والذي ينص على التزاماتنا فيما يتعلق بالتعرض للمجال الكهرومغناطيسي.

جودة وموثوقية الشبكة	2019	2020	2021
تغطية الشبكة في البحرين*			
نسبة الزبائن المستخدمين لشبكة 3G (%)	%99.9	%99.9	%99.9
نسبة الزبائن المستخدمين لشبكة 4G (%)	%99.9	%99.9	%99.9
نسبة الزبائن المستخدمين لشبكة 5G (%)	%22.2	%95.0	%99.9

جودة الشبكة

معدل سرعة تنزيل باستخدام النطاق العريض للهاتف النقال**	حتى 800 ميجابت في الثانية	حتى 2 جيجابت في الثانية	حتى 3 جيجابت في الثانية
اعتماد الهاتف النقال			
عدد المشتركين بخدمة الهاتف النقال (#)	678,759	627,448	683,766
نسبة المشتركين بخدمة الهاتف النقال (%)	%34	%32	%34
عدد المشتركين بخدمة الإنترنت للهاتف النقال (#)	278,443	600,126	645,818
نسبة المشتركين بخدمة الإنترنت للهاتف النقال (%)	%35	%30	%30

* كنسبة من المناطق التي تغطيها بتلكو

** بحسب أعلى سرعة لتقنية MBB في الشبكة، تعتمد السرعات الفعلية على جودة الراديو وقدرة الجهاز

تم تكريم بتلكو على الإنجازات التالية في عام 2021:

- الشبكة الأعلى تقييمًا للموبايل في البحرين من قبل شركة **Ookla**
- أسرع وأفضل تغطية في البحرين من قبل هيئة تنظيم الاتصالات
- سرعات بتلكو تنافش افضل 10 دول في التصنيف العالمي لسرعات الموبايل حسب **Speedtest**
- حصدت جائزتين مرموقتين ضمن فئتي: الخدمات والمنتجات والحلول الاستثنائية، والقيادة والنمو المتميز من جوائز الإنجاز التكنولوجي لمنطقة الشرق الأوسط وأفريقيا

الابتكار والوصول الرقمي
(تكملة)

في عام 2021، أعلنت شركة بتلكو عن توسيع تغطية شبكة الموبايل في أكبر المشاريع الإسكانية الحديثة لوزارة الإسكان والقطاع الخاص في مختلف أنحاء البحرين. وتهدف هذه الخطوة لتلبية احتياجات السكان للحصول على اتصال سريع وموثوق بشبكة الموبايل، بما في ذلك خدمات شبكة الجيل الخامس 5G والبرودباند. يتركّز سعينا لتعزيز حصول كافة الزبائن الأعزاء على اتصال سريع وموثوق بخدمات شبكة الموبايل والبرودباند المنزلي من أي مكان. وتزامنًا مع تطوير مشاريع ومناطق إسكانية جديدة بالمملكة، نواصل بذل أفضل الجهود لتوسيع 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. نولي اهتمامًا كبيرًا بالاستثمار في تطوير شبكة الموبايل بشكل متتابع، وذلك كجزء من الأهداف الرئيسية ضمن استراتيجية بتلكو. وانطلاقًا من التزامنا بدعم خطط ورؤى حكومة مملكة البحرين، نباشر التعاون مع الجهات الرسمية لضمان توفّر هذه الخدمات المتطلبة بالمناطق الجديدة. وبصفتنا أول شركة اتصالات تطرح شبكة الجيل الخامس 5G على الصعيد الوطني، نتابع العمل على تقديم أفضل شبكة في البحرين، وسنواصل ترقية الخدمات الداعمة لجهود المطوّرين والتي تواكب تطلعات الزبائن.

في شهر مايو 2021، أعلنت شركة بتلكو عن إعادة تصميم باقات الفايبر لتقدم سرعات أعلى وسعة استخدام أكبر، وذلك تحت شعار حملتها التسويقية «بتلكو تعمل على جعل البحرين الجزيرة الأكثر ارتباطًا في العالم». حيث وفرت باقات الفايبر حقبة جديدة في تجربة الفايبر المنزلي.

قامت شركة بتلكو بوقف خدمات شبكة الجيل الثاني «2G» بشكل تدريجي خلال العام 2021 وذلك بعد أكثر من 27 عامًا من إطلاق هذه الشبكة للزبائن. تم اتخاذ هذه الخطوة لمواكبة رحلة التحوّل والتطوير في شبكات الاتصالات، ولإفساح المجال لاعتماد تقنيات أكثر تطورًا وتوفر سرعات أعلى وجودة أفضل للخدمات.

سيساهم الوقف التدريجي لشبكة الجيل الثاني 2G بخفض استهلاك الكهرباء، مما سيُساهم بتقليل التكاليف ودعم جهود الحفاظ على البيئة عبر تقليل الانبعاثات الكربونية بمقدار 827 طن سنويًا، وهو ما يُعادل زراعة 30,000 شجرة وفقًا للمصادر المتعلقة بالبيئة. كما تتماشى هذه الخطوة مع برامج بتلكو نحو الاستدامة والاستمرارية خاصة في مجال استهلاك الطاقة.

الابتكار والتحول

نعتقد في بتلكو أنه يمكن استخدام الابتكار والتكنولوجيا لخلق فرص جديدة تلبي الاحتياجات المختلفة للمجتمع. نسعى لأن نصبح عامل تمكين رقمي رئيسي في المنطقة من خلال توفير الخدمات والمنتجات في أربع مجموعات رئيسية: المستهلك والأعمال التجارية والخدمات المالية والحكومة الإلكترونية. على مر السنين، عملت بتلكو دائمًا على وضع نفسها بين المشغلين الرائدين ورواد التكنولوجيا.

كان تمكين الزبائن من الركائز الأساسية في استراتيجية بتلكو للابتكار في المنتجات المؤسسية. يعالج هذا النهج تحديات الزبائن واحتياجاتهم من خلال التركيز على حلول محددة تحقق نجاح النهائي.

وشهد ذلك ثماره في عام 2021 مع إدخال منتجات مثل منتج «Business in a Box»، وحلول «الإدارة الذكية للعقارات»، وإرساء نظام الاتصالات الموحد، وإدارة المطاعم، ومتجر للتجارة الإلكترونية عبر الإنترنت، حيث من شأن هذه الحلول أن تُلبي احتياجات الزبائن الخاصة والعامة، بدءًا من الشركات الكبرى وحتى رقمنة المؤسسات الصغيرة وتمكينها إلكترونيًا.

القدرة على الابتكار	2019	2020	2021
حجم الاستثمار في الرقمنة والابتكار (بالدينار البحريني)	1,345,929	447,581	1,198,575

من أبرز التحديات التي تواجه الزبائن في خدمة الإنترنت هي عدم قدرتهم على الحصول على تغطية متكاملة للواي فاي بالمنزل. لذا عمدت شركة بتلكو لإطلاق أحدث منتجاتها، وهو جهاز "Batelco Red Box" الذي يوفر لزبائن الفايبر المنزلي سرعة فائقة وتغطية قوية لشبكة الواي فاي.

تم تكريم بتلكو نظير تألقها في مجال الحوسبة الحسابية واستنادها على أفضل التقنيات المعتمدة في هذا المجال، وذلك ضمن جوائز مشاريع المستقبل 2021 التي تقدمها منصة TahawulTech.com وهي منصة رائدة مختصة بمحتوى تكنولوجيا المعلومات على مستوى الشرق الأوسط، وتهتم بالعديد من الموضوعات المتعلقة بتطوير الأنظمة التقنية المعتمدة في المؤسسات، وتطبيق ممارسات الأمن السيبراني، وكل ما من شأنه تيسير عمل قنوات وشبكات تكنولوجيا المعلومات في المنطقة، كما تعد المنصة تجمع لرواد التكنولوجيا المتقدمة وصناع القرار في هذا القطاع للاحتفاء بخبرات تحولهم الرقمي وأثرها في الارتقاء بأعمالهم المؤسسية. ويأتي ذلك إثر فوز بتلكو بجائزة "أفضل مبادرة لريادة الحوسبة السحابية لهذا العام" تقديرًا للحلول الرائدة التي طورتها وطرحتها في سبيل توفير الموارد التقنية اللازمة لتطوير خدمات الحوسبة السحابية.

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 على مستوى المملكة بنسبة 99.9% من السكان وذلك وفقًا لهيئة تنظيم الاتصالات والخطة الوطنية للاتصالات.

نحن نلتزم بتوفير الأسعار التي نقدمها تعكس التزامنا بسهولة الوصول لخدماتنا حيث نقدم؛ باقات مخفضة لكل من البرودباند الثابت والهاتف النقال للزبائن من ذوي الاحتياجات الخاصة.

نستمر أيضًا بدعم قطاع المشاريع، وتمكين رواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة والكبرى من الاستفادة من أسرع وأكبر شبكة 5G في البحرين. نوفر باقات البرودباند للقطاع التجاري 5G والتي تُعد أسرع بست مرات من 4G وبسعة بيانات أعلى لتلبية المتطلبات المتعلقة بالتنقل والموثوقية والأمان في مكان العمل.

في عام 2021، احتفلت شركة بتلكو بحصد جائزتين مرموقتين من جوائز الإنجاز التكنولوجي في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا ضمن فئتي: الخدمات والمنتجات والحلول الاستثنائية، والقيادة والنمو المتميز من جوائز الإنجاز التكنولوجي لمنطقة الشرق الأوسط وأفريقيا، والتي تم الكشف عنها خلال معرض جيتيكس 2021.

في عام 2021، أطلقت بتلكو Beyon Money، أول تطبيق مالي رقمي فائق التطور في البحرين يوفر وصولاً مباشرًا للخدمات المصرفية المفتوحة للزبائن في البحرين علاوة على تمكين مجموعة متنوعة من المعاملات المالية، حيث يتضمن بطاقات فيزا مُسبقة الدفع ومحفظة القيمة المخزنة والاتصال المصرفي المفتوح وتصنيف النفقات والرؤى المالية والتحويلات الرقمية بالكامل. كما سيتمكن المستخدمون من الاطلاع على جميع معاملاتهم المصرفية وتحويل الأموال بين الحسابات وإلى محفظتهم الرقمية بكل سهولة.

أعضاء فريقنا

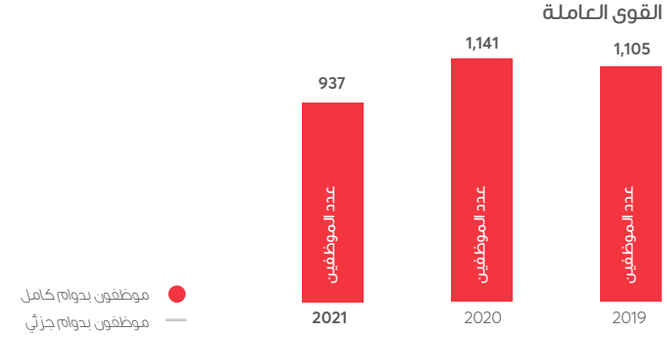
تقدم بتلكو تجربة فريدة واستثنائية لفريق العمل. فنحن نؤمن باستمرار تنمية الموارد البشرية لدينا من خلال تطوير الفريق وتزويدهم بأحدث الموارد وأدوات التدريب المتطورة لتمكينهم من أن يكونوا القادة القادمين للعصر الرقمي. نهدف إلى استقطاب الموهوبين والاحتفاظ بهم مع زيادة نسبة الموظفين البحرينيين في طاقم العمل، حيث نوفر لهم بيئة عمل آمنة وشاملة ونكافح جميع أشكال التمييز.

المواضيع
- تدريب وتطوير رأس المال البشري
- التنوع وتكافؤ الفرص
- الصحة والسلامة

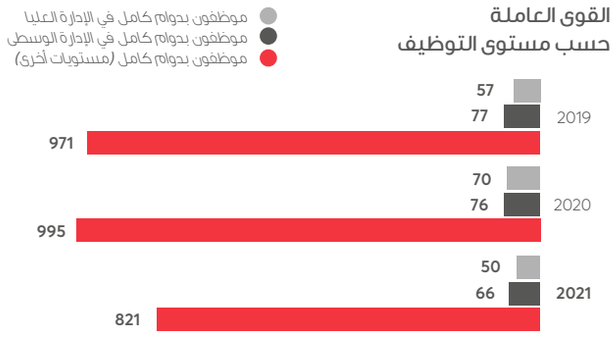
أهداف التنمية المستدامة

نظرة عامة على القوى العاملة

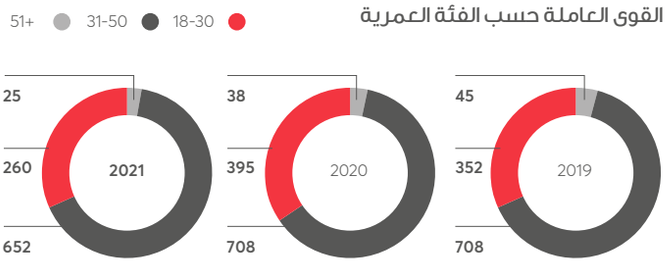
القوى العاملة



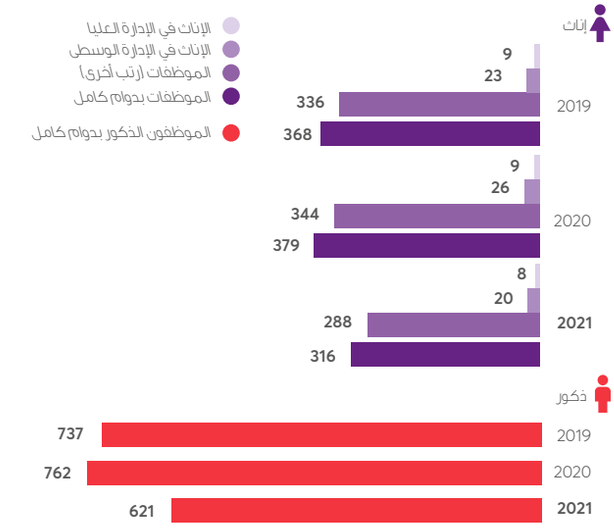
القوى العاملة حسب مستوى التوظيف



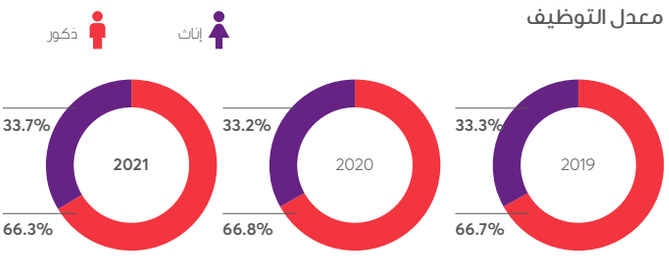
القوى العاملة حسب الفئة العمرية



القوى العاملة حسب نوع الجنس

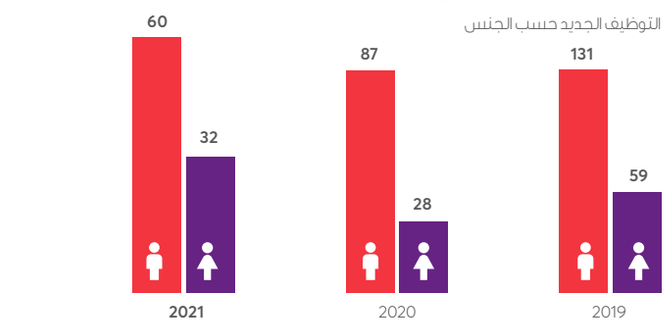


معدل التوظيف

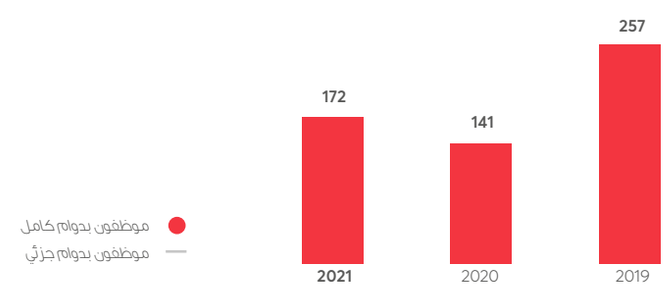


التعيينات الجديدة ودوران الموظفين

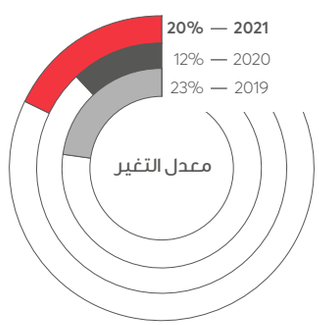
التوظيف الجديد حسب الجنس



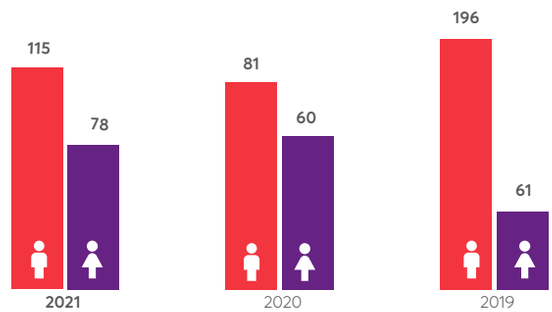
إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا الشركة



تغير الموظفين



إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا الشركة حسب الجنس



أعضاء فريقنا
(تكملة)

تفاعل فريق العمل ورضاهم

يتم إكمال استبيانات المشاركة من قبل فريق العمل، مما يوفر لنا نظرة متعمقة حول شعور الفريق تجاه بتلكو، ويُساعدنا على فهم أفضل للوحدات التي تحتاج إلى مزيد من الاهتمام.

مشاركة فريق العمل	2019	2020	2021
نسبة مشاركة فريق العمل	%68	%80	%71*

* تعد مؤسسة "Great Place to Work" منظمة عالمية في تقدير وتقييم بيئات العمل الموثوقة والتي تكرس جهودها لبناء ثقافات محفزة لموظفيها. حيث تتميز بيئات العمل هذه بمستويات عالية من الفخر والثقة بين أعضاء الفريق وعلاقات زمالة قوية بالإضافة إلى الحرص على تقديم أفضل الخدمات إلى الزبائن. علاوة على ذلك، تضع بيئات العمل هذه موظفيها في المقام الأول وتلتزم بتوفير ثقافة مبتكرة تركز على الاهتمام بهم مع الحرص على راحتهم. وتعتمد مؤسسة "Great Place to Work" على معايير محددة لتقييم بيئة العمل مبنية على خبرات طويلة في هذا المجال مع الاستناد إلى نتائج دراسات للآلاف من أفضل أماكن العمل في مختلف أنحاء العالم. ويتم تقييم بيئة العمل عن طريق استبيان مؤشر الثقة للموظفين، واستنادًا إلى خمسة مبادئ تحدد المفهوم العام لما يعتبره الموظف أفضل بيئة عمل.

البحرنة:

يُقدم لافراد العمل البحرينيين برنامجًا مخصصًا لتطوير القيادة لتحسين مهاراتهم وإعداد قادة المستقبل داخل المؤسسة وخلال كل عام، . كل عام، يتلقى فريق العمل مراجعات الأداء والتطوير الوظيفي السنوية.

البحرنة في بتلكو	2019	2020	2021
معدل المواطنون من إجمالي القوى العاملة بدوام كامل (#)	968	980	796
نسبة البحرنة بين إجمالي القوى العاملة (%)	%88	%86	%85
نسبة البحرنة في الإدارة العليا (%)	%63	%62	%50

استضافت شركة بتلكو حفلًا افتراضيًا لتكريم أعضاء فريق العمل ممن أكملوا تدريبهم في البرنامج التدريبية للادارة والقيادة. وجاء تنظيم هذين البرنامجين وهم برنامج Grow، Empower، كجزء من مبادرات بتلكو الهادفة لتعزيز الإمكانيات والمواهب البحرينية في الشركة.

وشارك 55 عضو من فريق عمل بتلكو في برنامج «Grow» من معهد القيادة والإدارة (ILM) المستوى الثالث، وتدرّب 11 إداري من الشركة في برنامج «Empower» المستوى الرابع. وبمناسبة إكمالهم التدريب، حصل منتسبو الشركة على شهادة احترافية من معهد القيادة والإدارة (ILM)، بالإضافة إلى هدية مقدمة من بتلكو للاحتفاء بهذا الإنجاز.

لطالما اعتنت بتلكو بتنمية إمكانيات فريق العمل وغرس المهارات القيادية والإدارية وتشجيعهم على تقديم أداء وظيفي متميّز لخلق ثقافة عمل عالية الأداء. وفي السياق ذاته، نهتم أيضًا بتحفيز جوانب الإبداع والابتكار لدى فريق عمل الشركة عبر برامج التدريب والتطوير، مما سيسهم ذلك في تقديم أفضل المنتجات والخدمات التي ستواصل في اثراء تجارب زبائن بتلكو.

تدريب وتنمية رأس المال البشري

تملي سياسة الموارد البشرية نهجنا في التدريب والتطوير، حيث يتلقى أفراد فريق العمل الجدد عند انضمامهم إلى عائلة بتلكو تعريفيًا تدريب فنحن نقدم لفريق العمل تدريبات داخلية وخارجية داخل الشركة، والتي يتم إجراؤها غالبًا عبر تقديم دورات التعلم الإلكتروني عبر المنصة الداخلية.

جاهزية فريق العمل للوصول السلس للخطوة القادمة في مسيرتهم المهنية وتوفر مجموعة من الافراد ممن خصعوا للتدريب المكثف لخوض مناصب مهمة في الشركة.

لطالما ركزت البرامج والمبادرات الأخرى على تعزيز مبدأ الشفافية والثقة بين أعضاء الفريق بالإضافة لغرس شعور الفخر – المستمد من هويتنا الوطنية – في الموظفين مما يُلهم قيمنا الخاصة والتي تُعد جزءًا لا يتجزأ من ثقافة الشركة.

مراجعات التدريب والأداء الوظيفي	2019	2020	2021
إجمالي ساعات التدريب لفريق العمل	47,402	56,427	34,639
إجمالي عدد الموظفين المدربين (#)	48	51	35.9
إجمالي عدد الدورات التدريبية (الافتراضية والحضورية)	37	49	37.4
معدل التدريب لكل موظف (بالساعة)	41	50	37
نسبة افراد الفريق الحاصلين على أداء ومراجعة التطوير الوظيفي (%)	%100	%100	%100

ضمن إطار تنمية الكوادر الداخلية، تعاونت بتلكو مع المؤسسة الأكاديمية الدولية، كلية لندن للأعمال "LBS" لتنظيم برنامج خاص والأول من نوعه لإعداد القيادات التنفيذية في البحرين وبالتالي تزويد بتلكو بفريق شبابي متمكن وقادر على صعود السلم الوظيفي وشغل مناصب عليا مستقبلًا.

من أهم ركائز هذا البرنامج هو دعم مساعي بتلكو حول تنمية المواهب الداخلية المتميزة وتمكين جاهزيتهم لتولي مناصب قيادية في المستقبل مما له الأثر في المساهمة في صنع قصص نجاح بارزة لبتلكو ولقطاع الاتصالات في المملكة كذلك.

تطوير المهارات والكوادر البحرينية يعد إحدى أهم ركائز استراتيجية شركة بتلكو ويأتي هذا البرنامج ليؤكد على دور الشركة الحيوي في تزويد قطاع الاتصالات بخبرات وطنية متخصصة ومواكبة للتغييرات المتنامية في الاقتصاد وفي مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أعضاء فريقنا
(تكملة)

التنوع وتكافؤ الفرص

تعمل بتلكو على تعزيز بيئة عمل شاملة، حيث يتم تحقيق تكافؤ الفرص وتشجيع التواصل المفتوح.

بتلكو لا تتسامح مطلقًا مع المضايقات والتنمر والسلوك العدواني والإيذاء من أي نوع. كما ويُحظر تمامًا التمييز والتحرش على أساس العرق واللون والدين والعمر والجنس والجنسية والهوية الجنسية وتعبيرها والأصل القومي والإعاقة والحالة الاجتماعية وحالة المواطنة.

تتوفر سياسة للإبلاغ عن المخالفات لتشجيع الإبلاغ عن أيّ سوء سلوك، حيث يتم التعامل مع جميع الشكاوى على أساس السرية ويتم التحقيق فيها على الفور. تقوم أيضًا بإجراء جلسات توعية حول سياسة الموارد البشرية، تقوم هذه الجلسات بتغطية سياسة عدم التمييز والتنوع والإدماج. لم تكن هناك أية أحداث مسجلة متعلقة بالتمييز أو التحرش في مكان العمل خلال عام 2021. لقد اعتمدنا خطط التوظيف التي تركز على توظيف النساء في مختلف المجالات داخل أعمالنا ونشجع مشاركتهن في القوى العاملة. نهدف بانتظام إلى زيادة تكافؤ فرص العمل.

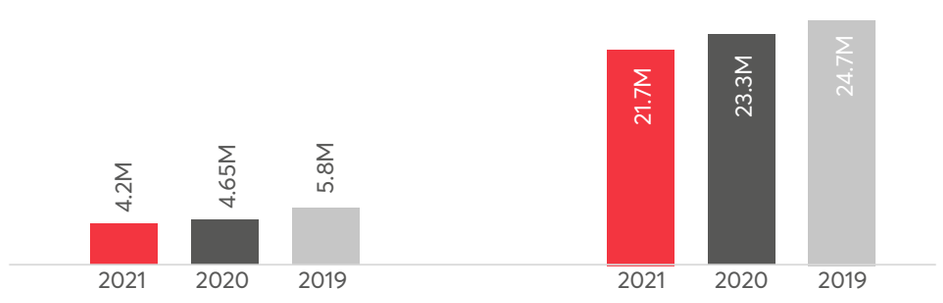
واصلت بتلكو جهودها في عام 2021 لتطوير الثقافة المؤسسية في الشركة والاستثمار في برامج تدريبية بمستوى عالي لفريق العمل بالإضافة إلى طرح مبادرات للتفاعل مع فريق العمل كل ذلك لخلق بيئة عمل إيجابية ورائعة.

برنامج تطوير المواهب الشابة "SIMBA"

تم إطلاق هذا البرنامج لتزويد بتلكو بكوادر شبابية ذات إمكانات واعدة وتأهيلهم لتولي مناصب قيادية في الشركة مستقبلاً. وقد نجح أعضاء فريق «SIMBA» خلال عام 2021 بإكمال برنامج خاص للتعليم التنفيذي والذي تم إعداده بالتعاون مع كلية لندن للأعمال «London Business School».

التظلمات	2019	2020	2021
عدد تظلمات الأداء المقدمة في فترة التقرير (#)	48	28	8
عدد شكاوى الأداء التي تم معالجتها أو حلها (#)	46	28	1

الأجور والفوائد	2019	2020	2021
التعويض / الأجر الأساسي للرجال والنساء (%)	%37.2	%39.5	%38.6



المزايا المدفوعة (شاملة المعاش التقاعدي، والمكافآت والتأمين الصحي، والعلاوة السنوية، والتعليم ... ألخ.)

الرواتب المدفوعة (شاملة الراتب الأساسي والبدلات الموحدة ... إلخ.)

*البيانات المذكورة بالدينار البحريني (مليون)

إجازة الأمومة والتغيب عن العمل	2019	2020	2021
إجازة الوضع			
عدد أفراد فريق العمل اللاتي أخذن إجازة وضع	10	6	12
عدد أفراد فريق العمل اللاتي عُدنَ إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة (العودة إلى العمل)	10	6	12
عدد أفراد فريق العمل العائدات من إجازة الأمومة واللاتي لازلن يعملن بعد اثني عشر شهرًا منذ عودتهن للعمل (الاحتفاظ)	9	6	11
معدل العودة إلى العمل	%100	%100	%100
معدل البقاء	%90	%100	%92
معدل الغائبين			
معدل تغيب الموظف	6.94	3.96	4.65

الصحة والسلامة

للحفاظ على ثقافة عمل مرنة، نواصل التزامنا بتزويد فريق العمل ببيئة عمل صحية. لدينا سياسة للصحة والسلامة والبيئة يتم تعميمها وإبلاغها لجميع الإدارة، والعاملين والموردين والمقاولين.

تهدف سياسة للصحة والسلامة والبيئة إلى الحد من وتقليل المخاطر خلال أنشطة بتلكو لجميع أفراد الفريق والعاملين مع المقاولين والأطراف المعنية الأخرى. ونعمل بشكل وثيق مع مستشارين خارجيين لتقييم مدى استعدادنا مع مراعاة جميع جوانب السلامة.

كما يتم تنفيذ عمليات تدقيق استباقية للعمليات الميدانية ووظائف تقديم الخدمات في المرافق المملوكة لشركة بتلكو وغيرها من المشغلين المرخصين، بما في ذلك توفير التدريب على الإسعافات الأولية لمرشدي السلامة.

كان تقليل أخطار التعرض لكوفيد-19 على رأس أولوياتنا في عام 2021 فيتم تعقيم المكاتب على أساس أسبوعي وتم عمل بروتوكولات محسنة للتنظيف والتطهير. كما أجرينا اختبارات كوفيد-19 بشكل منتظم في مقر بتلكو لغالبية أفراد الفريق.

بالإضافة إلى النشر المستمر لرسائل التوعية للوقاية من كوفيد-19 عبر قنواتنا الداخلية، عقدنا العديد من حملات التوعية الصحية التي تغطي موضوعات مثل: سرطان الثدي والصحة العقلية والصحة العامة بالتعاون مع المستشفيات والأطباء المشهورين. بالإضافة إلى ذلك، تم ترتيب جلسة توعية حول انتشار فيروس كورونا خلال فترة ذروة الوباء بالتعاون مع وزارة الصحة.

حافظنا بفخر على سجل خالٍ للوفيات والإصابات بين الموظفين والمقاولين ولم تُسجل حالات إصابة بكوفيد-19 بين أفراد الفريق عمل بتلكو. وفي الربع الرابع، تم إدراج مشرفي السلامة ضمن تدريبات على الاستجابة للطوارئ. وتم إجراء تدريبات الحرائق والسلامة للمبنى الإداري وأفراد عمل بتلكو والمبنى التقني لشركة BNET.

وفرت شركة بتلكو تذاكر سباق جائزة البحرين الكبرى لطيران الخليج للفورمولا 1 لجميع فريق عمل الشركة الحاصلين على شهادة تطعيم «كوفيد-19» وذلك للتشجيع على دعم جهود المملكة في الحملة الوطنية للتطعيم ضد فيروس كورونا.

الصحة والسلامة	2019	2020	2021
وفيات فريق العمل (#)	0	0	0
وفيات المقاولين (#)	0	0	0
إصابات الوقت الضائع لفريق العمل (#)	1	0	0
إصابات الوقت الضائع للمقاولين (#)	0	0	0
إجمالي الإصابات المُسجلة لفريق العمل (#)	3	0	2
إجمالي الإصابات المُسجلة للمقاولين (#)	3	2	1
التدريب على الصحة والسلامة			
إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة والبيئة المقدمة لفريق العمل (#)	105	285	270

حماية البيئة

نحن ملتزمون بإدارة بصمتنا البيئية، حيث نسعى جاهدين لمكافحة تغير المناخ وخفض استهلاك الطاقة من مراكز البيانات لدينا وعبر عملياتنا ونعمل على تقليل استهلاك المياه والتقليل من النفايات بالإضافة إلى إعادة التدوير عند الإمكان، ونبحث عن فرص لاستغلال الطاقة المتجددة مثل: الطاقة الشمسية أو طاقة الرياح. ويشرف مجلس إدارة بتلكو وفريق الإدارة التنفيذية على إدارة الاستدامة عبر المؤسسة..

المواضيع
- استهلاك الطاقة ومكافحة تغير المناخ
- إدارة النفايات والمياه

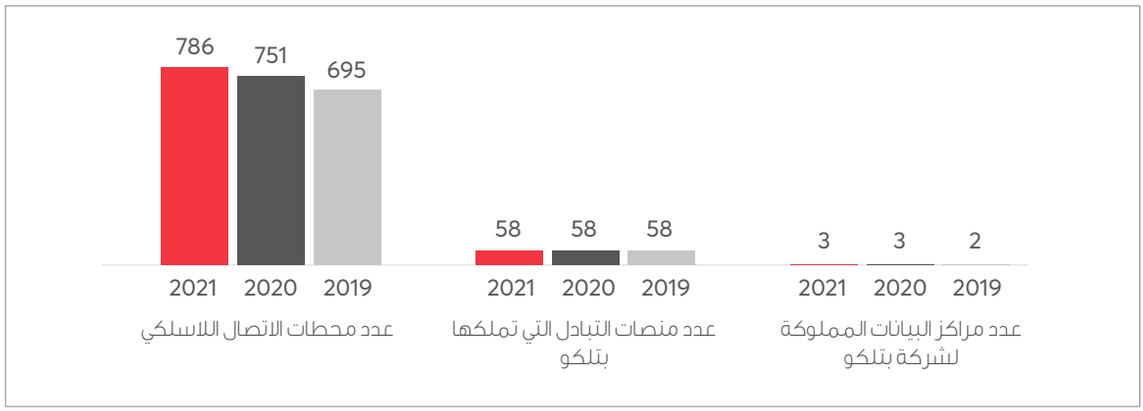
أهداف التنمية المستدامة

استهلاك الطاقة ومكافحة تغير المناخ

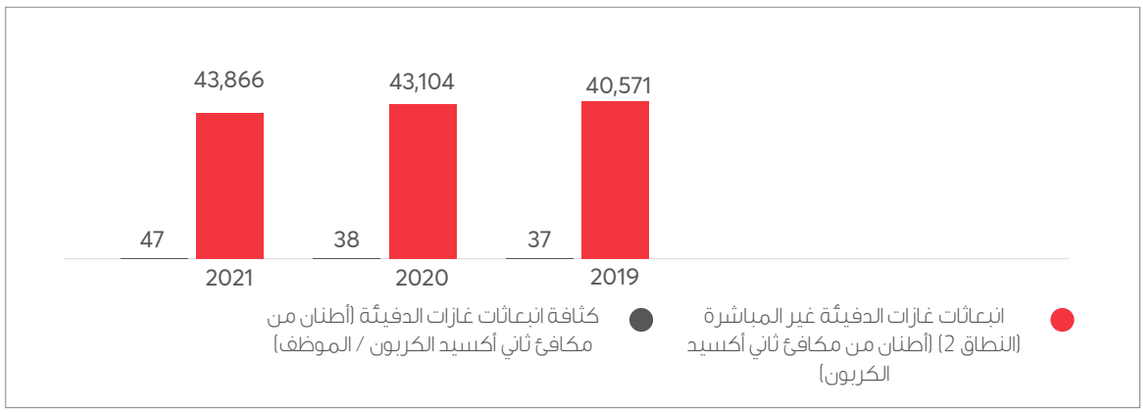
نسعى بكل جهد في بتلكو لمكافحة تغير المناخ من خلال خفض استهلاك الطاقة في عملياتنا وعلى وجه التحديد في مراكز البيانات لدينا. نهدف إلى خفض استخدام الطاقة بنسبة 20% في عام 2022 واستبدال مصادر الطاقة الحالية بأخرى متجددة في غضون السنوات الخمس المقبلة.

ونحن دائمًا نبحث عن فرص لنشر الطاقة المتجددة أيضًا وهذا يشمل الاستثمارات المخططة في مزرعة للطاقة الشمسية لتشغيل جزء من منشآتنا وبنيتنا التحتية. بالإضافة إلى ذلك، تقدم لفريق العمل جلسات توعية حول إدارة الطاقة وتغير المناخ. فإننا نقوم بعملية التدقيق المستمر لنظام الإدارة ومراقبة الطاقة لدينا.

في عام 2021، قمنا بتخفيض تكلفة الطاقة الإجمالية في مبنى الدبلومات بنسبة 10% من خلال مراقبة أنظمة تكييف الهواء والإضاءة. كما أطلقنا مشروعًا لأتمتة الآلات والخدمات في مركز بتلكو التجاري لتحسين استهلاك الطاقة وتقليل التكلفة. وقمنا باستبدال مصابيح الطريق بإضاءة تعمل بالطاقة الشمسية في مقر الهملة. ونخطط في العام المقبل لإطلاق العديد من برامج الاستدامة التي تستهدف الحد من استهلاك الطاقة في جميع أنحاء الشركة.



استهلاك الطاقة	2019	2020	2021
الاستهلاك غير مباشر للطاقة			
إجمالي استهلاك الكهرباء (163 حساب) (جيجاوات للساعة)	53	55	57
الاستهلاك المباشر للطاقة (الموقع التقريبي) (جيجاجول)	28.382	35.158	35.923
استهلاك الطاقة المتجددة	%0	%0	%0.47
كثافة استهلاك الطاقة (جيجاجول/موظف)	200	205	255



حماية البيئة
(تكملة)

تم تدشين حديقة بتلكو للطاقة الشمسية عام 2021، وهي تمثل انطلاقة لمرحلة جديدة من جهود الشركة في دعم البرامج البيئية وتحقيق أهداف الاستدامة المؤسسية. كما تؤكد على التزام شركة بتلكو بدعم جهود حكومة البحرين في تحقيق رؤيتها للاستدامة البيئية وتحقيق أهدافها فيما يخص مبادرات إزالة الكربون، وتعزيز كفاءة استخدام الطاقة ومضاعفة مصادر الطاقة المتجددة. وتبلغ الطاقة الإنتاجية للمشروع 1,600 ميجاواط في الساعة من الطاقة النظيفة والتي سوف تساهم بدورها من تقليل الانبعاثات الكربونية بما يعادل 900 طن سنويًا. وتدعم حديقة بتلكو للطاقة الشمسية برامج الطاقة المستدامة في المملكة والتي تهدف لتحقيق 250 ميجاواط من الطاقة النظيفة بحلول عام 2025، وهو ما يمثل 5% من إجمالي الطاقة المستخدمة في مملكة البحرين.

إدارة النفايات والمياه

نحن ملتزمون بإدارة بصمتنا البيئية وتقليل استهلاك المياه وتوليد النفايات وإعادة التدوير كلما أمكن ذلك. لذا، أطلقنا مشروع محطة معالجة مياه الصرف الصحي، حيث تُستخدم المياه المعالجة لأغراض الري.

في عام 2022، بدأنا بأتمته نظام Enterprise Resource Planning وتحديث العمليات المالية وعمليات الموارد البشرية للحد من الاجراءات التقليدية والورقية..

تمكنت بتلكو من تقليل النفايات عن إلغاء اتفاقياتها مع موردي الصحف وزجاجات المياه البلاستيكية الصغيرة، والتخلص من الوثائق القديمة بطريقة آمنة وإعادة استخدام مواد البناء التي تم التخلص منها لبناء مظلات.

المياه والصرف الصحي والنفايات	2019	2020	2021
إجمالي استهلاك المياه (المتر المكعب)	112,895	125,815	111,781
معدل استهلاك المياه (متر مكعب/موظف)	102,17	110,27	119,30
مياه الصرف الصحي المُعاد تدويرها (المتر المكعب)	3,723	17,952	21,900

خلال العام المقبل، سنعمل على تخطيط المزيد من الأهداف والمضي قدمًا نحو إثراء محفظة إنجازاتنا في مجال إدارة النفايات والمياه، حيث سنقوم بخلق برامج الاستدامة وإعادة التدوير للحد من النفايات. وسيتم تنفيذ تلك الأهداف من خلال إعادة تدوير النفايات الخضراء كجزء من اتفاقية تنسيق الحدائق، وإعادة تدوير العلب المعدنية والبلاستيك والورق والنفايات الإلكترونية كجزء من اتفاقية النفايات المُحدثة وزيادة معدل إعادة التدوير وإعادة استخدام المواد، حيثما أمكن ذلك. كما نسعى أيضًا لتوريد وتركيب صنابير آلية في جميع مغاسل الحمامات لتقليل استهلاك المياه في مكاتبنا ومرافقنا، علاوة على تعزز تدابير التحكم في النفايات مثل: توفير مناشف ورقية قابلة للتحلل الذاتي وأجهزة مناشف يدوية تقطعها بشكل آلي. أما في المناطق العامة، سنحرص على توفير المزيد من المساحات الخضراء والمناظر الطبيعية.

تطوير المجتمع

نقر بأننا نلعب دورًا كبيرًا في المجتمع، فنحن ملتزمون بخدمته من خلال مبادراتنا المسؤولة اجتماعيًا والمصممة لأن يكون لها تأثير إيجابي على جميع سكان البحرين. نواصل تعزيز هذا المجال بهدف إقامة وتعزيز الشراكات مع الكيانات الأخرى من أجل لعب دور ذو فائدة أكبر في المجتمع.

المواضيع
-المسؤولية الاجتماعية

أهداف التنمية المستدامة

تطوير المجتمع
(تكملة)

الاستدامة والتأثير الاجتماعي

لدينا وعي تام بدورنا ومسؤوليتنا تجاه مجتمعنا. ندرك أن منتجاتنا وخدماتنا لها تأثير على العديد من جوانب حياة الناس، حيث تمكنهم من البقاء على اتصال دائم مع بعضهم البعض عبر وسائل التواصل الحديثة.

نحن نفتخر بدعم مجتمعنا ونؤمن بأهمية طرح المبادرات المؤثرة والمستدامة التي تعالج قضايا مهمة للمجتمع، ولها فوائد طويلة المدى تؤثر بشكل إيجابي على الاقتصاد والمجتمع والبيئة.

لدينا سياسة واستراتيجية واضحة للمسؤولية الاجتماعية يتم تنفيذها من خلال إطار عمل وحوكمة محددة. يتمحور برنامج المسؤولية الاجتماعية في بتلكو حول أربع ركائز: التعليم والشباب والرياضة والصحة، والمجتمع التي تتماشى مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة مع التركيز على الصحة الجيدة والرفاهية والتعليم الجيد والمدن والمجتمعات المستدامة.

تركز سياسات المسؤولية الاجتماعية والعمل الخيري على برامج التنمية المستدامة التي تخدم المجتمع على المدى البعيد. وقد قدم قسم التواصل المؤسسي والاستدامة حلولاً رقمية للترويج لهذه المبادرات وإدارة برنامجنا لنتمكن من تحقيق أقصى تأثير.

الاستثمار المجتمعي	2019	2020	2021
التبرعات (بالدينار البحريني)	1,045,187	4,516,357	827,412
الاستثمار المجتمعي كنسبة مئوية من الربح قبل الضرائب	%1.54	%6.56	%1.02
إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية (بالدينار البحريني)	28,523	33,183	260,341
إجمالي عدد المتطوعين (الموظفين)	57	106	75
إجمالي عدد ساعات تطوع الموظف	1,985	605	255

مبادرات المشاركة المجتمعية

في مايو 2021، تمّ اختتام النسخة الثانية من برنامج الشركة «يمعتنا غير»، وهو برنامج مسابقات يتم بثه حصريًا بشكل أسبوعي طيلة شهر رمضان المبارك، وذلك عبر خاصية البث المباشر في قناة التواصل الداخلية للشركة الخاصة بفريق العمل على قناة الانستغرام، ويهدف البرنامج لمشاركة الأجواء الخاصة بالشهر الفضيل مع فريق العمل والتواصل المباشر معهم بالإضافة إلى الحرص على الالتزام بالإجراءات الاحترازية، وكذلك تعزيز الثقافة المتعلقة بالتراث البحريني وتقاليده العريقة في جو تفاعلي ومرح.

A Box of Goodness هي منظمة خيرية غير مسجلة تأسست في عام 2016 على مبادئ مشاركة السلع وإسعاد ذوي الحاجة من أصحاب الدخل المحدود. وتزامنًا مع شهر رمضان المبارك، تمكنت الجمعية الخيرية من مساعدة عائلات وأفراد من المواطنين والمقيمين عن طريق جمع مواد غذائية صالحة للاستخدام. كما قدمت المؤسسة الخيرية لشركة بتلكو صندوق تبرعات تم وضعه في مقرنا الرئيسي.

تزامنًا مع احتفالات مملكة البحرين بمناسبة العيد الوطني المجيد، أعلنت شركة بتلكو عن إطلاق مجموعة متنوعة من الأنشطة تحت شعار "من البحرين إلى البحرين"، وذلك حرصًا منها على دعم المواهب البحرينية والشركات البحرينية، إيمانًا منها بقدراتهم العالية. ومن أبرز تلك الفعاليات حفل بتلكو الغنائي الذي سيشهد إطلاق أغنية من أداء النجم البحريني فلبراتشي وقد خُصص ريع الحفلة لصالح المؤسسة الملكية للأعمال الإنسانية. أيضًا، قامت الشركة بتوزيع تذاكر مجانية لجميع موظفيها لحضور حفل بتلكو الغنائي والاستمتاع بالأجواء الموسيقية.

أقامت شركة بتلكو احتفالًا خاصة لفريق العمل بهذه المناسبة في المقر الرئيسي للشركة بمنطقة الهملة. تضمن الحفل برامج متنوعة كالفعاليات الترفيهية والغنائية ومسابقات مشوقة لفرصة الفوز بجوائز قيمة.

المبادرات الرياضية

احتفلت شركة بتلكو بالنسخة الخامسة من يوم البحرين الرياضي من خلال إقامة تحدي افتراضي لفريق العمل الشركة لتحقيق مليون خطوة خلال 6 أيام. شهدت المبادرة تفاعل كبير من أعضاء الفريق الذين قبلوا التحدي وتفاعلوا مع منصة التواصل الاجتماعي الخاصة بالشركة وذلك من خلال إرسال عدد خطواتهم الموثقة بشكل يومي على التطبيقات الرياضية المختلفة. قامت الشركة بمشاركة فريق عمل الشركة أجواء يوم البحرين الرياضي عبر تقديم عرض افتراضي مباشر أقيم على حسابها الداخلي على قناة الانستغرام حيث تمّ الإعلان عن تحقيق 1,2 مليون خطوة.

أعلنت شركة بتلكو بالتعاون مح حلبة البحرين الدولية عن دعمها للموسم الجديد من فعالية "بتلكو فتنس اون تراك" والتي تمنح راكبي الدراجات الهوائية وممارسي رياضة الجري فرصة ممارسة التمارين البدنية في مضمار حلبة البحرين الدولية. ويأتي توجه بتلكو نحو التركيز على البيئة من منطلق الحفاظ على الاستدامة ورعاية السلوكيات الخضراء ودعم المجتمع.

تطوير المجتمع
(تكملة)

المبادرات التعليمية

ولتعزيز آفاق الشباب، انضمت بتلكو إلى إنجاز البحرين ضمن لجنة التحكيم لبطولة الجامعات التي استضافتها جامعة البحرين في مارس 2021. إنجاز هي منظمة تسعى لتمكين الشباب وتشجيع الطلاب على إيجاد حلول مبتكرة لتحديات العمل الحقيقية، وذلك عبر المشاركة في أنشطة تعليمية وألعاب ترفيهية.

أعلنت شركة بتلكو عن تقديم منحة دراسية لمدة 4 سنوات لطالب بحريني من خريجي المدارس الحكومية، وذلك بالشراكة مع الجامعة الأمريكية بالبحرين. ويأتي ذلك كجزء من استراتيجيتها للمسؤولية الاجتماعية، حيث تهدف للمساهمة بدعم جهود التعليم في المملكة من خلال توفير فرصة دراسية جامعية لطالب بحريني سنويًا.

تحت مظلة برنامج "تقدم" التدريبي للشباب، تم اختيار مجموعة من الطلبة من خريجي الثانوية العامة عام 2021 لتعريفهم بشركاء بتلكو في البرنامج، وهم مؤسسة إنجاز البحرين ومركز برينك وشركة كليفر بلاي لاستقطاب وإدراجهم في هذا البرنامج التقديمي والذي سوف يمتد خلال دراستهم الجامعية لأربع سنوات، حيث يهدف البرنامج لرفع مستوى جاهزية الطلبة لدخول سوق العمل بعد التخرّج.

المبادرات البيئية

حرصت بتلكو على دعم المبادرة الوطنية لتنمية القطاع الزراعي بالتعاون مع وزارة الأشغال وشؤون البلديات والتخطيط العمراني والمجلس الأعلى للبيئة لتشجير ممشى عراد في محافظة المحرق، وذلك ضمن الحملة الوطنية للتشجير «دُمت خضراء». وقد حضرت الشيخة مرام بنت عيسى آل خليفة أمين عام المبادرة الوطنية لتنمية القطاع الزراعي مراسم تنفيذَ تشجير ممشى عراد. وسيتم خلال المرحلة الأولى من الحملة تشجير 27 موقعًا على مساحة تقدر بأكثر من 70,000 متر مربع وأكثر من 21,000 متر طولي لزراعة ما يفوق عن 50,000 شجرة وشجيرة تتوزع في أنحاء المملكة.

بالتعاون مع محمية العرين والمجلس الأعلى للبيئة، عقدت بتلكو جلسة توعية افتراضية عبر الإنترنت حول أهمية النباتات المحلية في البحرين. تناولت الجلسة موضوعات مثل: الأنواع المستوردة؛ الأنواع المحلية؛ وأبرز التهديدات التي تواجه الحياة النباتية والبيئة في البحرين، وما الذي بإمكان الأفراد عمله لتحسين بيئتنا.

استضافت بتلكو عددًا من الجلسات التوعوية الداخلية حول أهمية سلامة المياه في مقرها بالهملة. وقد تم تقديم الجلسات من قبل المؤسسة الملكية للإنقاذ والسلامة المائية والتي هدفت إلى تثقيف ورفع مستوى الوعي حول السلامة المائية. وتضمنت الجلسات التعليمية أيضًا عرضًا توضيحيًا لتقنيات الإنقاذ وتطرقت إلى ورش العمل المتاحة عبر المؤسسة مثل: Save a Little Life و Water Wise و Swim for Safety و Everyday Lifesaver و Emergency First Aid.