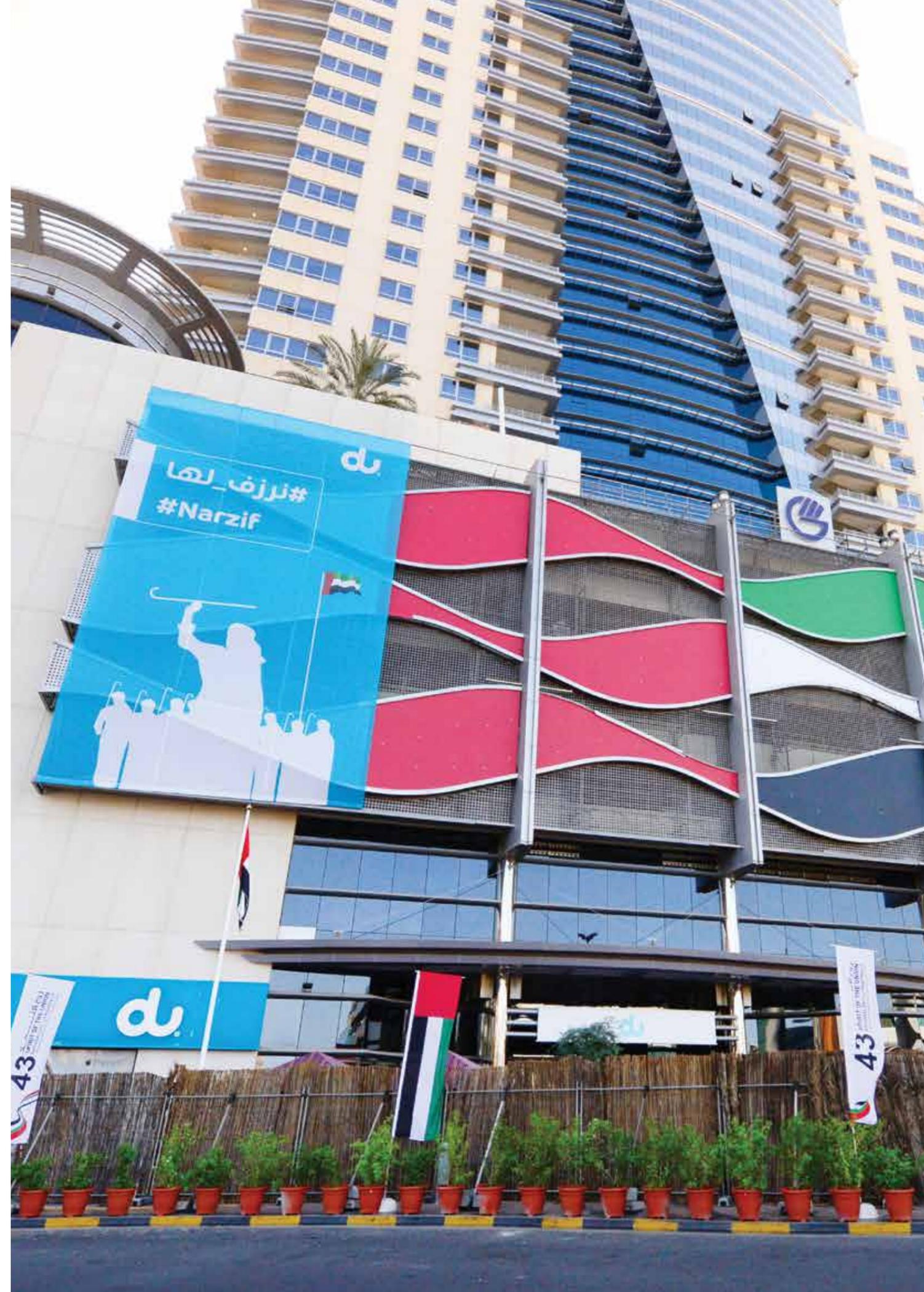




du.ae

## المحتويات

04	تطبيق الحوكمة
06	مجلس إدارة الشركة
18	التعامل بالأسهم
20	الإدارة التنفيذية
24	معاملات الأطراف ذات العلاقة
25	مدقق الحسابات الخارجي
28	الرقابة الداخلية
31	سياسة الإفصاح والتواصل مع المساهمين
32	معلومات عامة
35	التنمية المستدامة والمسؤولية المجتمعية



## 1. تطبيق الحوكمة

### 1.1 نظرة عامة على حوكمة شركتنا

ابتكرنا في du واحدة من سياسات الحوكمة الرائدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ذلك من خلال جمعنا بين الالتزام بنظام حوكمة يتناسب مع التشريعات ذات الصلة في دولة الإمارات العربية المتحدة وبين قانون الشركات وأفضل الممارسات العالمية، نجحنا في du بتبني مكانة رائدة من حيث أفضل الممارسات بالمنطقة. وذلك بمشاركة في برنامج دراسة الحالة الذي أعدته منظمة التعاون والتنمية (OECD) الذي يهدف إلى تزويد مجتمع الأعمال بأفضل ممارسات الحوكمة في المنطقة، بالإضافة إلى حصول الشركة على المركز الأول في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا حسب مجلة (Ethical Boardroom) العالمية. وُذعن معايير الحوكمة المعمول بها لدينا إلى الضوابط الصادرة عن هيئة الأوراق المالية والسلع، فضلاً عن سعيها نحو استيفائها وتطوير الممارسات العالمية متى تسنى لنا ذلك ليناسب مع ثقافتنا.

منذ نشأتها قطعنا في du شوطاً طويلاً في الدفع بتطبيق أسس ومبادئ الحوكمة في مختلف قطاعاتها، وذلك من خلال تقييم عدة عناصر ومقومات مثل الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر المؤسسية والمسؤولية الاجتماعية للإستدامة والمحافظة على حقوق المساهمين، مع العلم بأن du كانت قد أصدرت أول تقرير خاص بتطوير الممارسات المستدامة في أكتوبر 2011.

اعتمدنا نموذج الحوكمة الأول للشركة خلال انعقاد أول اجتماع لمجلس الإدارة في عام 2006. علماً بأنه يخضع للمراجعة بشكل دوري. تجدر الإشارة إلى أن هذا الدليل يمثل مستنداً جامعاً وشاملاً، ويتناول قضايا وإجراءات وسلوكيات محددة، بجانب القضايا الخاصة بالالتزام والإفصاح والرقابة.

وخلال العام 2014 قمنا بمراجعة كاملة وشاملة لمنظومة الحوكمة المعمول بها، وتم الأخذ بعين الاعتبار التعديلات التنظيمية بشأن التعاملات مع الأطراف ذات العلاقة ولم ندرج جهداً منذ ذلك الحين في سعيها لأن تكون مثلاً يُحتذى به في النزاهة والشفافية.

أما الأهداف الخاصة بضوابط الحوكمة المعمول بها لدينا فهي مذكورة ضمن الإطار لضمان إدارة الشركة وفق أفضل الممارسات العالمية وبأسلوب فعال وديناميكي لصالح جميع المساهمين وأصحاب المصالح المعنيين. كما تشهد ضوابط الحوكمة التي تلتزم بها

«du» على أن سمات الحوكمة الرشيدة تتضمن ما يلي:

- الإدارة الكفؤة (أي المسؤوليات الواضحة للقائمين على إدارة الشركة و المهام الرئيسية).
- الإدارة الفعالة (مثل أن يزود صانعي القرار بأتم معلومات ممكنة وأن يحرصوا على مناقشة التوصيات المقدمة لهم قبيل اتخاذهم للقرارات).
- الإدارة التنظيمية (يجب على الشركة تحديد الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها واستيعاب ما هو مطلوب من أجل تحقيق تلك الأهداف).

وتعكس ضوابط الحوكمة في جميع أوجه عمليات الشركة، لتحقيق التوافق ما بين المنهج الذي يتبناه مجلس الإدارة والموظفين.

وأبتكرنا أسس ونظم للتواصل مع المساهمين والمستثمرين وفقاً لمتطلبات البند (7) من المادة رقم (12) من القرار الوزاري رقم (518) لسنة 2009 بشأن ضوابط الحوكمة ومعايير الاضباط المؤسسي.

وأُسندنا مهام إدارة علاقات المستثمرين إلى الرئيس التنفيذي للشؤون المالية وقمنا بتأسيس قسم مختص لعلاقات المستثمرين على موقعنا الإلكتروني باللغتين العربية والانجليزية مخصص لعلاقات المستثمرين، ويتم تحديثه بشكل دوري و متواصل ليتماشى مع أفضل الممارسات. كما قمنا في عام 2010 بإنشاء موقع الكتروني باللغتين العربية والانجليزية مخصص لحوكمة الشركة ويتم تحديثه بشكل دوري ليواكب التطورات والإفصاحات وأدوار دو في المسؤولية المجتمعية والبيئية والاستدامة. كما أنه يتماشى مع القوانين واللوائح وأفضل الممارسات الدولية.

وجرصنا على أن تقوم الإدارة التنفيذية برئاسة الرئيس التنفيذي بعرض تقديمي للأداء المالي في الشركة بواسطة العروض التقديمية وذلك مباشرة بعد الإفصاح عن البيانات المالية السنوية والمرحلية للسوق المالي، على أن يُعقد بعدها مؤتمراً يحضره نخبة من المحللين والمستثمرين ورجال الإعلام، و يتم تخصيص مدة زمنية للنقاش وتلقي الاستفسارات. كما يتم نشر هذا العرض التقديمي على موقع الشركة الإلكتروني مباشرة بعد الانتهاء من المؤتمر.

وبالإضافة إلى تنظيم المؤتمرات الصحفية والهادفة مع وسائل الإعلام المتخصصة والدولية يقوم الرئيس التنفيذي بمناظرة الصحفيين والمحللين لتوضيح الوضع المالي للشركة وأدائها بعد الإفصاح عن البيانات المالية السنوية والمرحلية للسوق المالي. علماً بأنه هناك نخبة من المحللين الماليين الذين يتابعون بشكل مستمر أداء أسهم الشركة في السوق المالي ويتم استدعاهم إلى المؤتمرات اللاحقة لإفصاح الشركة لبياناتها المالية السنوية والمرحلية.

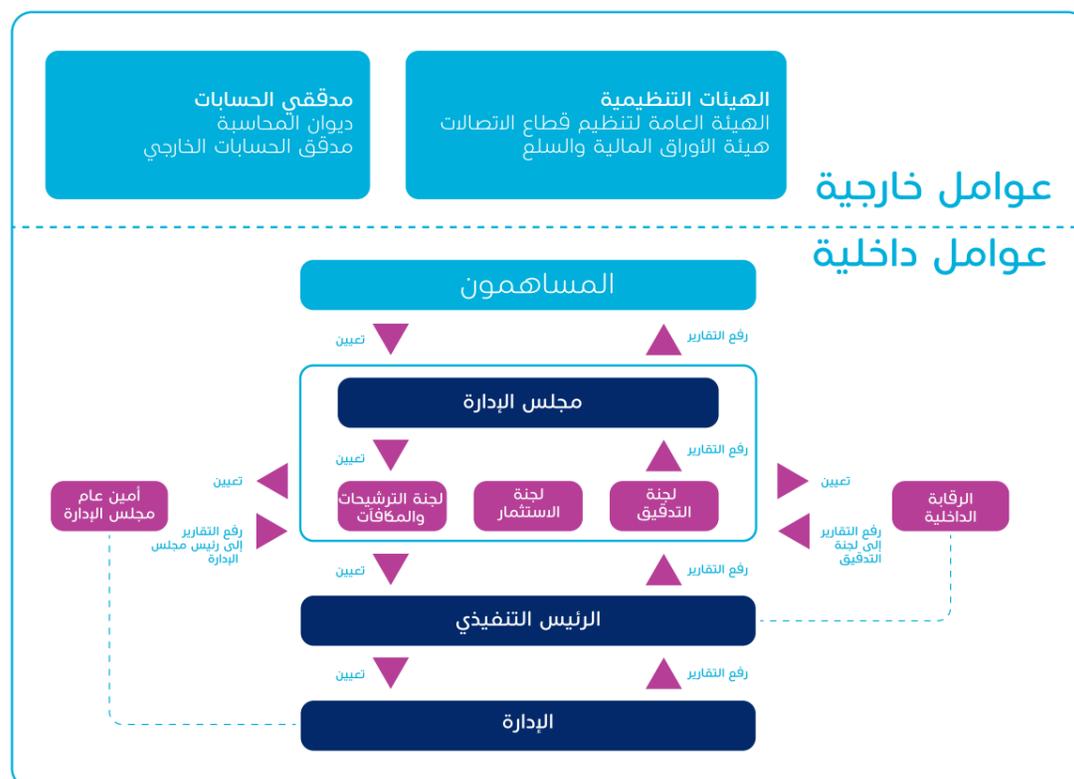
ولا ننسى دور المجلس في استعراض البيانات المالية السنوية على المساهمين من خلال الجمعية العمومية السنوية، والإعلان عن بريدهم الإلكتروني عبر موقع الشركة لتلقي استفسارات المساهمين والمستثمرين وأصحاب المصالح.

ونظراً لطبيعة المجال الذي نعمل به في du، نحن دائماً ما نسعى لإيجاد سبل جديدة تمكننا من تطبيق التقنيات التي تسمح لنا بالعمل في بيئة بسيطة. ولعل أبرز مثال على ذلك

هو موقع Boardpad الإلكتروني الذي تم تشييده في مطلع العام 2013 والذي سمح بتعزيز سهولة الوصول إلى المعلومات من قبل أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه. ويحرص أعضاء مجلس الإدارة على استخدام هذه البوابة الإلكترونية قبل وأثناء اجتماعاتهم، بالإضافة إلى تمكنهم من الاطلاع على أرشيف يضم محاضر اجتماعات سابقة ومكتبة تحتوي على المستندات والوثائق الرئيسية للشركة (القواعد والقوانين) وكذلك واجهات شهرية تتضمن التقويم وجدول الأعمال والإصدارات الجديدة. ولا يتسنى حالياً استخدام خاصية التصويت، ولكن قد يتم الاستعانة بها في استبيان تقييم المجلس مستقبلاً.

### 1.2 نموذج حوكمة شركة الإمارات للإتصالات المتكاملة «du»

تتمتع فعالية حوكمة شركتنا في توزيع المهام والمسؤوليات بين المساهمين والإدارة والمشرفين بما فيهم المجلس واللجان الدائمة، كما هو موضح في النموذج التالي:



## 2. مجلس إدارة الشركة

” سخر مجلس الإدارة جميع خبراته لرفع مستوى أداء الشركة ليتوافق مع تطلعات المساهمين وأصحاب المصالح. وتُرجمت هذه التطلعات إلى قرارات تابع المجلس سيرها عن كُتب مع الإدارة التنفيذية العليا حرصاً منه على إستدامة الشركة ورفعتها.

وقمنا بمراجعة أطر الحوكمة لضمان فعالية مجلس الإدارة وتأهيل أعضائه للقيام بمسئولياتهم تجاه القضايا الرئيسية فضلاً عن التشجيع وتسهيل مساهماتهم الإيجابية. وقد استعان المجلس بلجان تابعه له لإسناد بعض المهام والمسؤوليات بحيث تقوم كل لجنة برفع تقاريرها وتوصياتها لمجلس الإدارة وذلك من باب المسؤولية والشفافية. كما واصلنا تقييم أدائنا كمجلس حرصاً منا على توفير كافة متطلبات صنّاع القرار ولتحسين أداء الشركة وتعزيز مكانتها المالية. ٢٢

**أحمد بن بيات**  
رئيس مجلس الإدارة

### 2.1 التشكيل

بموجب النظام الأساسي للشركة، يحق لكل من جهاز الإمارات للاستثمار، وشركة الإمارات للإتصالات والتكنولوجيا ذ.م.م، وشركة مبادلة للتنمية مجتمعين تعيين ثمانية أعضاء من أعضاء مجلس الإدارة وعضوين يتم

إنتخابهم من عامة المساهمين عن طريق التصويت التراكمي.

كما ويعتبر جميع أعضاء مجلس الإدارة غير تنفيذيين، ويتألف المجلس من الأعضاء التالية أسماؤهم:



أول تعيين في  
2006

ممثلًا لـ

شركة الامارات للاتصالات والتكنولوجيا

**أحمد بن بيات**

**رئيس مجلس الإدارة**  
**(عضو مجلس إدارة غير تنفيذي)**

يعتبر أحمد بن بيات الرئيس المؤسس لمجلس إدارة دو وأحد أبرز قادة الأعمال في دولة الإمارات العربية المتحدة، ويتولى العديد من المناصب الإدارية الريادية في عدد من المؤسسات المرموقة.

لقد كان لخلفيته العلمية وصفاته القيادية وإلمامه الكافي في قطاع التكنولوجيا دوراً بارزاً في جعله واحداً من أبرز قادة الأعمال، إضافة إلى شخصيته المتميزة وأسلوبه الملهم، كما كان لبرسهاماته دور أساسي في تحقيق نمو مستدام لشركة دو منذ تأسيسها.

يتولى بن بيات حالياً منصب الرئيس التنفيذي في دبي القابضة، هو أيضاً

**نائب رئيس مجلس الإدارة (عضو مجلس إدارة غير تنفيذي ومستقل)**

يتولى عبدالحميد سعيد حالياً منصب العضو المنتدب وعضو مجلس إدارة في بنك الخليج الأول. كما يتولى العديد من المناصب الريادية في عدد من الهيئات الحكومية، فهو عضو في مجلس إدارة سوق أبوظبي للأوراق المالية، وجهاز الإمارات للاستثمار وشركة مبادلة للتنمية.

**عبدالحميد سعيد**



أول تعيين في  
2009

ممثلًا لـ

جهاز الامارات للاستثمار

**وليد المقرب المهيري**

**عضو مجلس إدارة**  
**(غير تنفيذي ومستقل)**

يتولى وليد المهيري حالياً منصب نائب الرئيس التنفيذي في شركة مبادلة للتنمية حيث يتولى الإشراف على المحفظة الاستثمارية للشركة، فضلاً عن تطوير الأنشطة التجارية والتشغيلية والاستراتيجية. كما يتولى أيضاً منصب الرئيس التنفيذي للقطاعات الناشئة حيث تقع على عاتقه مهمة الإشراف على وحدة مبادلة للرعاية الصحية، ومحفظة استثمارات مبادلة بالإضافة إلى وحدة التكنولوجيا وخدمات المشاريع.

عضو مجلس أمناء كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية، و نائب رئيس مجلس أمناء جامعة زايد، ورئيس اللجنة العليا لمشروع مدينة دبي الذكية ومدير عام سلطة منطقة دبي الحرة للتكنولوجيا والإعلام.

كما شغل بن بيات العديد من المناصب المرموقة في السابق منها الرئيس التنفيذي لتيكوم للاستثمارات، وعضو اللجنة العليا للإشراف على قطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة ورئيس مجلس إدارة مؤسسة دبي العقارية.

وهو حاصل على شهادة في الإدارة وتكنولوجيا المعلومات من الولايات المتحدة الأميركية.

وسكي نيوز العربية. كما يتولى عبدالحميد منصب العضو المنتدب لشركة ريم للاستثمار.

وهو حاصل على شهادة البكالوريوس في إدارة الأعمال من أريزونا في الولايات المتحدة الأمريكية.

وقبل انضمامه إلى شركة مبادلة، شغل المهيري منصب مدير أول للمشاريع في مكتب برنامج التوازن الاقتصادي بعد أن شغل منصب مستشار حكومي وتجاري في شركة ماكنزي أند كومباني.

وهو حاصل على شهادة ماجستير في السياسة العامة من جامعة هارفارد في الولايات المتحدة الأمريكية، وبكالوريوس العلوم في الشؤون الدولية من جامعة جورج تاون.



أول تعيين في  
2009

ممثلًا لـ

شركة الامارات للاتصالات والتكنولوجيا

### فاضل العلي

#### عضو مجلس إدارة (غير تنفيذي ومستقل)

يتولى فاضل العلي حالياً منصب الرئيس التنفيذي للعمليات في شركة دبي القابضة، إحدى شركات الاستثمار الرائدة والتي تشمل عملياتها 24 بلد حول العالم.

كما يتزأس فاضل العلي مجلس إدارة دبي انترناشيونال كابيتال، وهو أيضاً عضو في

مجلس إدارة مجموعة جميرا، وسلطة دبي للخدمات المالية وإعمار العقارية.

وهو حاصل على بكالوريوس في هندسة النظم الصناعية من جامعة جنوب كاليفورنيا، ويحمل شهادة في العلوم المالية من الجامعة الأميركية في الشارقة.



أول تعيين في  
2006

ممثلًا لـ

جهاز الامارات للاستثمار

### سعيد راشد اليتيم

#### عضو مجلس إدارة (غير تنفيذي ومستقل)

يتولى سعيد اليتيم حالياً منصب وكيل الوزارة المساعد لشؤون الموارد والميزانية في وزارة المالية وتقع على عاتقه مهمة الإشراف على إجراءات إعداد وتقييم ميزانية الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة والناتج العام.

هو أيضاً عضو في مجلس إدارة مؤسسة الخليج للإستثمار.

حاصل على بكالوريوس في العلوم السياسية من كلية العلوم الاقتصادية والإدارية في جامعة الإمارات.



أول تعيين في  
2007

ممثلًا لـ

المساهمين العموميين

### زياد كداري

#### عضو مجلس إدارة (غير تنفيذي ومستقل)

زياد كداري هو مؤسس ورئيس مجلس إدارة كداري محامون ومستشارون قانونيون. ويتولى حالياً منصب رئيس مجلس إدارة مجموعة كداري للاستثمار، ورئيس اللجنة العليا المنظمة لبطولة دبي الدولية للجواد العربي، وعضو مجلس إدارة اتحاد الإمارات للفروسية ورئيس مضمار جبل علي.

هو أيضاً عضو في مجلس إدارة دانة غاز و مركز دبي التجاري العالمي وهو أيضاً عضو في رابطة المحامين الدولية، ومعهد المحكمين القانونيين، وعضو في الهيئة القضائية لمنطقة دبي الحرة للتكنولوجيا والتعليم.

وهو حاصل على بكالوريوس في القانون من جامعة الإمارات، الإمارات العربية المتحدة.



أول تعيين في  
2012

ممثلًا لـ

جهاز الامارات للاستثمار

### محمد السويدي

#### عضو مجلس إدارة (غير تنفيذي ومستقل)

يتولى محمد السويدي حالياً منصب المدير التنفيذي لإدارة الأصول في جهاز الإمارات للاستثمار.

وقبل توليه لمنصبه الحالي، شغل السويدي منصب المدير التنفيذي لإدارة الخزنة في جهاز أبوظبي للاستثمار لمدة عشر سنوات.

كما يشغل السويدي حالياً عضوية مجلس إدارة عدد من المؤسسات الرائدة

في دولة الإمارات منها مؤسسة زايد العليا للرعاية الإنسانية، والمجموعة العربية للتأمين، وشركة مرسى أبوظبي للاستثمار العقاري.

وهو حاصل على بكالوريوس في المحاسبة من جامعة الإمارات، الإمارات العربية المتحدة.



أول تعيين في  
2007

ممثلًا لـ

المساهمين العموميين

### عبدالله الشامسي

#### عضو مجلس إدارة (غير تنفيذي ومستقل)

يتولى عبدالله حمد رحمه الشامسي حالياً منصب رئيس مجلس إدارة مجموعة دبي للعقارات، وهو عضو مجلس إدارة في بنك دبي الإسلامي.

وفي العام 1991، شغل منصب مدير عام وكالات الملاحة العربية المتحدة واستمر في منصبه قرابة أربعة وعشرون عاماً.

وهو حاصل على بكالوريوس في إدارة الأعمال من جامعة نيويورك، الولايات المتحدة الأمريكية

وفي العام 1982، شغل منصب مدير أحد الفروع التابعة لبنك دبي التجاري لمدة ثماني سنوات.



أول تعيين في  
2013

ممثلًا لـ

جهاز الامارات للاستثمار

### هنا الرستماني

#### عضو مجلس إدارة (غير تنفيذي ومستقل)

تشغل الرستماني حالياً منصب نائب الرئيس التنفيذي- رئيس الخدمات المصرفية في بنك الخليج الأول، المؤسسة المالية الرائدة في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتتولى مسؤولية تحديد التوجه الاستراتيجي للبنك في مختلف المجالات.

كما تتولى منصب رئيس مجلس إدارة أصيل، إحدى الشركات التابعة لبنك الخليج

الأول ورئيس مجلس إدارة دبي فيرست، ونائب رئيس مجلس إدارة معهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية.

وهي حاصلة على ماجستير في إدارة المعلومات وبكالوريوس في إدارة الأعمال من جامعة جورج واشنطن في الولايات المتحدة الأمريكية.



مسعود شريف  
محمود

أول تعيين في  
2013

ممثلًا لـ  
مبادلة للتنمية

### عضو مجلس إدارة (غير تنفيذي ومستقل)

تم تعيين مسعود محمود رئيساً تنفيذياً لشركة «الياه سات» في شهر يونيو من العام 2013 بعد أن شغل منصب نائب الرئيس التنفيذي في الشركة.

كما يتولى منصب رئيس مجلس إدارة ستار ساتاليت.

وقبل تسلمه منصبه الحالي، شغل مسعود منصب نائب الرئيس في وحدة مبادلة لتقنية المعلومات والاتصالات حيث تولى مسؤولية الإشراف على تطبيق استراتيجية الشركة وإدارة الأصول للشركات

التي تعمل تحت مظلة مبادلة لتقنية المعلومات والاتصالات.

كما شغل مسعود منصب نائب الرئيس لدى مجموعة دبي للاستثمارات، ومدير المشاريع في المكتب التنفيذي لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم.

وهو حاصل على شهادة الهندسة في نظم الحاسوب من جامعة بوسطن في الولايات المتحدة الأميركية، بالإضافة إلى ماجستير في إدارة الأعمال (شؤون مالية) من جامعة ماكجيل في مونتريال، كندا.

### 2.2 إجتماع مجلس الإدارة ولجانها

تتعقد اجتماعات مجلس الإدارة ولجانها بحضور غالبية الأعضاء. ففي السنة المالية المنتهية بتاريخ 31 ديسمبر 2014، تم عقد ثمانية اجتماعات لمجلس الإدارة، وثمانية اجتماعات للجنة التدقيق، وأربعة اجتماعات للجنة الترشيحات والمكافآت، وتسعة اجتماعات للجنة الاستثمار. كما تعقد اجتماعات مجلس الإدارة واللجان المنتهية منه بناءً على دعوة خطية من الرئيس أو بناءً على طلب خطي يقدمه عضوين من أعضاء المجلس أو اللجان على الأقل، ترسل الدعوة وجدول الأعمال قبل أسبوع من الموعد المحدد

على أقل تقدير، ويتم تسجيل تفاصيل المسائل التي تُنظر فيها والقرارات التي تم اتخاذها في محاضر اجتماعات مجلس الإدارة واللجان المنتهية عنه مع الأخذ بعين الاعتبار أية تحفظات للأعضاء أو آراء مخالفة عبروا عنها، أما بالنسبة لمعاملات الأطراف ذات العلاقة وتعارض المصالح يتم التأكيد عليها مع بداية كل اجتماع ويتم تدوينها في المحضر واعتمادها من قبل الأعضاء الحاضرين مع مراعاة عدم تصويت العضو ذو العلاقة أو صاحب المصلحة على ذلك القرار.

### وفيما يلي تواريخ إجتماعات مجلس الإدارة :

رقم الإجتماع	التاريخ	17	17
اجتماع مجلس الإدارة رقم 1	فبراير	2014	2014
اجتماع مجلس الإدارة رقم 2	مارس	2014	2014
اجتماع مجلس الإدارة رقم 3	ابريل	2014	2014
اجتماع مجلس الإدارة رقم 4	يونيو	2014	2014
اجتماع مجلس الإدارة رقم 5	يوليو	2014	2014
اجتماع مجلس الإدارة رقم 6	سبتمبر	2014	2014
اجتماع مجلس الإدارة رقم 7	أكتوبر	2014	2014 ( بالتمرير)
اجتماع مجلس الإدارة رقم 8	ديسمبر	2014	2014

نوه بالذكر قد أصدر قراراً بالتمرير في عام 2014 وتم مراعاة التالي:

- موافقة الأعضاء بالأغلبية على أن الحالة تستدعي إصدار قرار بالتمرير
- تسليم الأعضاء القرار مكتوباً خطياً ومصحوباً بكافة المستندات والوثائق اللازمة لمراجعته للموافقة عليه خطياً.
- العرض في الإجتماع التالي لمجلس الإدارة وذلك لتوثيقه في محضر الإجتماع

### 2.3 لجان مجلس الإدارة

قام مجلس إدارة شركتنا بتأسيس ثلاث لجان رئيسية لمراجعة قضايا محددة. بالإضافة إلى الحد الأدنى من المتطلبات المفروضة بموجب القرار الوزاري رقم 518 لسنة 2009 بشأن ضوابط الحوكمة ومعايير الانضباط المؤسسي، تضم به أيضاً لجنة للاستثمار من أجل تحسين وتعزيز كفاءة وفعالية مجلس الإدارة.

كما تُمنح اللجان أيضاً بعض السلطات المختارة التي تهدف إلى إثراء فاعلية المجلس وتعجيل إصدار القرارات. هذا وتوكل إلى اللجان مسؤوليات تمس شؤوناً بعينها وقضايا تهم الشركة فيما يتلق باستيفاء متطلبات الحوكمة وكذلك

لمساعدة مجلس الإدارة على أداء مسؤولياته ومهامه من خلال تقديم الاستشارات والتوصيات ذات الصلة. وتتكون كل لجنة من رئيس وما لا يقل عن ثلاثة من أعضاء في مجلس الإدارة وتعمل بموجب الشروط والالتزامات الخطية المعتمدة من قبل المجلس. ويستوجب على رئيس كل لجنة أن يكون عضواً مستقلاً، علماً بأن كل لجنة من لجان المجلس تعقد اجتماعاتها أربع مرات في السنة على الأقل.

وفيما يلي اللجان الرئيسية المنبثقة من مجلس الإدارة:

### أولاً: لجنة التدقيق

” تتمثل الأدوار الرئيسية للجنة التدقيق في مراقبة البيانات المالية للشركة والمراجعة والتوصية بتغييرات في أنظمة الرقابة والنظام المالي بالشركة، والمحافظة على علاقة طيبة مع مدقق الحسابات الخارجي. كما تشرف اللجنة أيضاً على إدارة الضوابط الداخلية وإدارة المخاطر، فضلاً عن دورها الرئيسي في ضمان التزام الشركة بكافة القواعد القانونية والتنظيمية، ومراقبة الممارسات المحاسبية وتطوير منظومة الحوكمة بالشركة. “

### زياد كداري رئيس لجنة التدقيق

أما أعضاء اللجنة فهم فاضل العلي، وعبدالله الشامسي، محمد السويدي وسعيد اليتيم. وتوضح الفقرة 2,1 تفاصيل الخبرات المالية لأعضاء اللجنة.

### واجبات لجنة التدقيق

- تقديم التوصيات حول التعاقد مع مدقق الحسابات الخارجي ومراقبة استقلاليتهم وموضوعيتهم.
- مراجعة ورفع التقارير لمجلس الإدارة بشأن البيانات المالية السنوية والمرطية، وسياسة الحسابات وممارساتها.
- مراجعة ورصد ورفع التقارير لمجلس الإدارة بشأن فعالية إدارة الرقابة الداخلية، ومراجعة الخطة السنوية للرقابة الداخلية والمصادقة عليها.
- مراجعة رسالة مدقق الحسابات الخارجي وخطة عمله مع التأكد من رد مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية في الوقت المطلوب على الإستيضاحات والمسائل الجوهرية المطروحة في رسالة المدقق
- مراجعة ورصد التطبيقات المالية للشركة والرقابة الداخلية وأنشطة إدارة المخاطر.
- مراجعة سياسة التداول بالأنسهم.
- مراجعة سياسة تعاملات الأطراف ذات العلاقة.
- مراجعة إجراءات الحوكمة المؤسسية
- التأكد من آلية التنسيق ما بين مدقق الحسابات الداخلي ومدقق الحسابات الخارجي.
- متابعة أي أمور أخرى يفوضها مجلس الإدارة للجنة التدقيق.

**صلاحيات لجنة التدقيق**

وتملك اللجنة صلاحيات يطلب أية معلومات تحتاجها من أي موظف أو عضو مجلس إدارة، كما يتم توجيه أعضاء مجلس الإدارة والموظفين للتعاون مع أي طلب مقدم من اللجنة.

تملك لجنة التدقيق صلاحيات من قبل مجلس الإدارة لدراسة أي نشاط يدخل ضمن شروط المراجعة الخاصة بها، وهي مفوضة بالوصول دون قيد أو شرط إلى مدقق الحسابات الخارجي والحصول على أي استشارة مهنية بشأن أية مسألة تتعلق بحسابات الشركة.

**أما تواريخ اجتماعات لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة :**

رقم لاجتماع	التاريخ	رقم لاجتماع
اجتماع لجنة التدقيق رقم 1	7 فبراير 2014	1
اجتماع لجنة التدقيق رقم 2	16 فبراير 2014	2
اجتماع لجنة التدقيق رقم 3	20 ابريل 2014	3
اجتماع لجنة التدقيق رقم 4	27 ابريل 2014	4
اجتماع لجنة التدقيق رقم 5	3 يونيو 2014	5
اجتماع لجنة التدقيق رقم 6	23 يوليو 2014	6
اجتماع لجنة التدقيق رقم 7	12 سبتمبر 2014	7
اجتماع لجنة التدقيق رقم 8	16 ديسمبر 2014	8

**ثانياً: لجنة الترشيحات والمكافآت**

يتمثل دورنا في لجنة الترشيحات والمكافآت في تحديد مجموعة المكافآت الفردية والإجمالية لأعضاء مجلس الإدارة وفق الإطار المعتمد من قبل المساهمين، ووضع سياسة المكافآت للإدارة التنفيذية المرتبطة بأداء الشركة وتحديد سقف الرواتب، بما في ذلك الرواتب والمكافآت وبرامج الحوافز. كما أن اللجنة مسؤولة كذلك عن إعداد ومراجعة سياسات الموارد البشرية بالإذعان للقوانين والنظم ذات الصلة، والإشراف على إجراءات ترشيح أعضاء مجلس الإدارة، حيث تؤمن به بضرورة تدوير أعضاء مجلس الإدارة باللجان كجزء من التزامها بالممارسات الرشيدة.

**عبدالحميد سعيد**

رئيس لجنة الترشيحات والمكافآت

أعضاء اللجنة هم فاضل العلي، وسعيد اليتيم، وزياد كلداري، ومسعود محمود.

**من واجبات لجنة الترشيحات والمكافآت**

- مراجعة استقلالية أعضاء مجلس الإدارة.
- إعداد ومراجعة السياسة الخاصة بمنح المكافآت والأجور لمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية
- تحديد احتياجات الشركة من الكفاءات على مستوى الإدارة التنفيذية
- تنظيم ومراجعة الإجراءات الخاصة بالترشيح لعضوية مجلس الإدارة
- إعداد ومراجعة سياسة الموارد البشرية

إذا تبين للجنة أن أحد الأعضاء فقد شروط الاستقلالية، وجب عليها عرض الأمر على مجلس إدارة الشركة، وعلى مجلس الإدارة إخطار العضو بكتاب مسجل على عنوانه الثابت لدى الشركة بمبررات انتفاء صفة الاستقلالية عنه، وعلى العضو أن يرد على مجلس الإدارة خلال «خمسة عشر يوماً» من تاريخ إخطاره. ويصدر مجلس الإدارة قراراً باعتبار العضو مستقلاً أو غير مستقل في أول إجتماع يلي رد العضو أو انقضاء المدة المشار إليها دون رد.

وإذا كان فقد العضو لهذه الصفة لن يترتب عليه الإخلال بالحد الأدنى لعدد الأعضاء المستقلين

داخل مجلس الإدارة وجب مراعاة ذلك في تشكيل اللجان. ومع عدم الإخلال بنص المادة ( 102 ) من قانون الشركات التجارية، إذا كان من شأن قرار المجلس إنتفاء أسباب أو مبررات الإستقلالية عن العضو التأثير على الحد الأدنى للنسبة الواجب توافرها من الأعضاء المستقلين داخل المجلس، يقوم مجلس إدارة الشركة بتعيين عضو مستقل يحل محل هذا العضو، على أن يعرض أمر تعيينه على أول جمعية عمومية للشركة للنظر في اعتماد قرار مجلس الإدارة.

**صلاحيات لجنة الترشيحات والمكافآت**

تملك اللجنة صلاحيات من قبل مجلس الإدارة لدراسة أي نشاط يدخل ضمن شروط المراجعة الخاصة بها، وهي مفوضة بالوصول دون قيد أو شرط والحصول على أي استشارة مهنية بشأن أية مسألة تتعلق بالشركة. وتملك اللجنة صلاحيات يطلب أية معلومات تحتاجها من أي موظف أو عضو مجلس إدارة، كما يتم توجيه أعضاء مجلس الإدارة والموظفين للتعاون مع أي طلب مقدم من اللجنة.

**وفيما يلي تواريخ اجتماعات لجنة الترشيحات والمكافآت التابعة لمجلس الإدارة:**

رقم الاجتماع	التاريخ	رقم الاجتماع
إجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت رقم 1	17 فبراير 2014	1
إجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت رقم 2	30 أبريل 2014	2
إجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت رقم 3	22 سبتمبر 2014	3
إجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت رقم 4	11 ديسمبر 2014	4



أما تواريخ اجتماعات لجنة الاستثمار التابعة لمجلس الإدارة فهي كالتالي:

رقم الاجتماع	التاريخ	2014
1	إجتماع الاستثمار رقم 1	12 فبراير
2	إجتماع الاستثمار رقم 2	3 مارس
3	إجتماع الاستثمار رقم 3	21 أبريل
4	إجتماع الاستثمار رقم 4	23 يونيو
5	إجتماع الاستثمار رقم 5	6 يوليو
6	إجتماع الاستثمار رقم 6	21 سبتمبر
7	إجتماع الاستثمار رقم 7	27 أكتوبر
8	إجتماع الاستثمار رقم 8	25 نوفمبر
9	إجتماع الاستثمار رقم 9	14 ديسمبر

#### 2.4 جدول حضور الأعضاء للاجتماعات

أعضاء مجلس الإدارة	اجتماعات مجلس الإدارة		اجتماعات لجنة التدقيق		اجتماعات لجنة الترشيحات والمكافآت		اجتماعات لجنة الإستثمار	
	عدد الاجتماعات	عدد الاجتماعات	عدد الاجتماعات	عدد الاجتماعات	عدد الاجتماعات	عدد الاجتماعات	عدد الاجتماعات	
أحمد بن بيات	8	C					5	
عبد الحميد سعيد	7	*			4	C		
هناء الرستمانى	7	*					9	
وليد المهيري	7	*				C	7	
فاضل العلي	8	*	8	*	4	*		
زيد كداري	8	*	8	C	4	*		
عبد الله الشامسي	8	*	8	*				
سعيد راشد اليتيم	8	*	8	*	4	*		
محمد السويدي	8	*	8				9	
مسعود محمود	8	*			3	*	9	

C = رئيس  
\* = عضو

#### ثالثاً: لجنة الاستثمار

” يتمحور دورنا في لجنة الاستثمار بمراجعة استثمارات الشركة المتعلقة بالأعمال الرئيسية وغير الرئيسية واعتمادها وفقاً للصلاحيات المالية المعتمدة، كما نراجع استراتيجيات du القصيرة وطويلة الأمد ورفع توصياتنا لمجلس الإدارة بشأن ميزانية الشركة السنوية، ونركز في استثماراتنا على تحقيق الربح للشركة وعائدات أفضل للمساهمين.“

وليد المهيري  
رئيس لجنة الاستثمار

أعضاء اللجنة هم أحمد بن بيات، ومحمد السويدي، وهناء الرستمانى، و مسعود محمود.

**صلاحيات لجنة الإستثمار**  
تملك اللجنة صلاحيات من قبل مجلس الإدارة لدراسة أي نشاط يدخل ضمن شروط المراجعة الخاصة بها، وهي مفوضة بالوصول دون قيد أو شرط والوصول على أي استشارة مهنية بشأن أية مسألة تتعلق بالشركة. وتملك اللجنة صلاحيات يطلب أية معلومات تحتاجها من أي موظف أو عضو مجلس إدارة، كما يتم توجيه أعضاء مجلس الإدارة والموظفين للتعاون مع أي طلب مقدم من اللجنة.

**من واجبات لجنة الإستثمار**  
تتمحور واجبات لجنة الاستثمار حول مراجعة كافة الاقتراحات لفرض الاستثمار المالي والاستراتيجي بحيث لا يتجاوز الإنفاق 100 مليون درهم إماراتي أما في حال تجاوز الإنفاق 100 مليون درهم إماراتي، تقوم اللجنة برفع توصياتها لمجلس إدارة الشركة للموافقة على الاستراتيجيات والموازنة السنوية للشركة، وذلك وفق الإطار المالي المعتمد من قبل المجلس.

## 2.5 الجمعيات العمومية

انعقد إجتماع الجمعية العمومية العادية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة «du» بتاريخ 25 مارس 2014 قاعة المؤتمرات في برج السلام، مدينة دبي للإعلام، دبي. وتضمن جدول أعمال إجتماع الجمعية العمومية العادية على التالي:

- سماع تقرير مجلس الإدارة عن نشاط الشركة ومركزها المالي عن السنة المالية المنتهية في 2013/12/31 والتصديق عليه.
- سماع تقرير مدققي الحسابات عن السنة المالية المنتهية في 2013/12/31 والتصديق عليه .
- مناقشة ميزانية الشركة وحساب الأرباح والخسائر عن السنة المالية المنتهية في 2013/12/31 والتصديق عليه.
- الموافقة على مقترح مجلس الإدارة بشأن توزيع أرباح نقدية بقيمة 19 فلس لكل سهم عن النصف الثاني للسنة المالية المنتهية بتاريخ 2013/12/31.
- إبراء ذمة أعضاء مجلس الإدارة و مدققي الحسابات عن السنة المالية المنتهية في 2013/12/31
- النظر في الموافقة على مكافأة أعضاء مجلس الإدارة.
- تعيين مدققي الحسابات للعام 2014 وتحديد أتعابهم.

- المصادقة على تعيين مسعود محمود بدلا من جاسم الزعابي عضواً في مجلس إدارة الشركة.

كما انعقد إجتماع الجمعية العمومية العادية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة «du» بتاريخ 25 أغسطس 2014 في مقر الشركة ببرج السلام، في دبي، وتقرر ما يلي:

- الموافقة على مقترح مجلس الإدارة بشأن توزيع أرباح نقدية مرحلية عن النصف الأول للسنة المالية 2014 بقيمة 12 فلس لكل سهم.

## 2.6 مكافأة أعضاء مجلس الإدارة

تعرض لجنة الترشيحات والمكافآت على مجلس إدارة الشركة مقترح مكافأة أعضاء مجلس الإدارة للموافقة عليه، ومن ثم يتم عرضه على المساهمين في الجمعية العمومية للتصويت عليه.

وقد استعانت شركتنا بشركة ميرسر للاستشارات العالمية لعمل دراسة ومقارنة معيارية مستفيضة شملت هيكلية مجلس الإدارة ومستوى مكافأة أعضائه. وتضم سياسة مكافأة أعضاء مجلس الإدارة عديدة منها تحديد مبلغ مقطوع لكل عضو، ومبالغ إضافية مرتبطة بحضوره للاجتماعات، واشتراك

### تفاصيل مكافأة أعضاء مجلس الإدارة عن السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2014

العضو	المنصب	المنصب في اللجنة	قيمة الأحتفاظ السنوي لعضوية مجلس الإدارة	عدد الحضور في اجتماعات مجلس الإدارة	بدل الحضور في اجتماعات مجلس الإدارة	قيمة الأحتفاظ السنوي لعضوية مجلس الإدارة	عدد الحضور في اجتماعات مجلس الإدارة	بدل الحضور في اجتماعات مجلس الإدارة	قيمة الأحتفاظ السنوي لعضوية مجلس الإدارة	الاجمالي
أحمد بن بيات	رئيس مجلس الإدارة	عضو لجنة	1,500,000	8	-	-	5	-	1,500,000	1,500,000
عبد الحميد سعيد	نائب رئيس مجلس الإدارة	رئيس لجنة	500,000	7	147,000	140,000	4	84,000	871,000	871,000
وليد المهيري	عضو مجلس إدارة	رئيس لجنة	350,000	7	147,000	140,000	7	147,000	784,000	784,000
زياد كداري	عضو مجلس إدارة	رئيس لجنة و عضو لجنة	350,000	8	168,000	210,000	12	252,000	980,000	980,000
فاضل الصلي	عضو مجلس إدارة	عضو لجنتان	350,000	8	168,000	140,000	12	252,000	910,000	910,000
سعيد البيتم	عضو مجلس إدارة	عضو لجنتان	350,000	8	168,000	140,000	12	252,000	910,000	910,000
محمد السويدي	عضو مجلس إدارة	عضو لجنتان	350,000	8	168,000	140,000	17	357,000	1,015,000	1,015,000
عبدالله الشامسي	عضو مجلس إدارة	عضو لجنة	350,000	8	168,000	70,000	8	186,000	756,000	756,000
هناء الرستماني	عضو مجلس إدارة	عضو لجنة	350,000	7	147,000	70,000	9	189,000	765,000	765,000
مسعود محمود	عضو مجلس إدارة	عضو لجنتان	350,000	8	168,000	140,000	12	252,000	910,000	910,000
الاجمالي			4,800,000		1,190,000	1,449,000		1,953,000	9,392,000	9,392,000

وقد أقرت الجمعية العمومية العادية في سنة 2014 مكافأة أعضاء مجلس الإدارة بمبلغ وقدره (8,858) مليون درهم إماراتي وزعت على جميع أعضاء مجلس الإدارة وفقاً للسياسة المعتمدة كأتاب عن سنة 2013.

وسيقترح المجلس على الجمعية العمومية مبلغ 9,392 مليون درهم إماراتي توزع على جميع أعضاء مجلس الإدارة وفقاً للسياسة المعتمدة كأتاب عن سنة 2014.

العضو أو رئاسته لتي لجنة من اللجان المنيثقة عن مجلس الإدارة سواء كانت لجنة الاستثمار أو الترشيحات أو المكافآت أو التدقيق. وتعتمد مكافأة أعضاء مجلس الإدارة بشكل أساسي على بدل حضور أعضاء مجلس الإدارة ونظام الاحتفاظ بالعضاء.

## 2.7 تفويض وصلاحيات للإدارة التنفيذية

إن من ركائز اهتمام مجلس الإدارة هو دعم وإرشاد الإدارة التنفيذية لتحقيق استراتيجية الشركة في إطار الحوكمة بوضوح وشفافية.

الأمر المحتفظ بها لمجلس الإدارة بالتوافق مع المادة رقم (11) من القرار الوزاري رقم (518) لسنة 2009 بشأن ضوابط الحوكمة ومعايير الإنضباط المؤسسي، يجوز لمجلس الإدارة أن يفوض بعض «الأمر المحتفظ بها لمجلس الإدارة» إلى اللجان التابعة للمجلس أو للإدارة التنفيذية. وفي حال استدعى الأمر، يتم تفويض الإدارة التنفيذية بموجب تفويضات محددة، وعند التفويض يتم تقديم تعليمات واضحة بخصوص صلاحيات الإدارة التنفيذية. ويتضمن التفويض في موضوعه المدة الزمنية لسريانه وموعد عرض نتائجه على المجلس. تتلخص الأمور المحتفظ بها لمجلس الإدارة فيما يلي:

- مراجعة الاستراتيجية والميزانية السنوية للشركة وإقرارها.
- عضوية المجلس.
- إجمالي الرواتب ومكافآت الإدارة التنفيذية.
- هيكلية رأس مال الشركة.
- التقارير والضوابط المالية.
- الرقابة الداخلية.
- إقرار العقود والنفقات (التي تفوق قيمتها صلاحيات الإدارة التنفيذية) حسب السياسة المعمول بها.
- إقرار سياسات حوكمة الشركة.
- مراجعة السياسات العامة والموافقة عليها.

## 2.8 ورشات عمل لعضاء مجلس الإدارة

أقامت شركتنا في عام 2014 بإعداد ورشتين عمل لعضاء مجلس الإدارة. كانت ورشة العمل الأولى بعنوان دور مجلس الإدارة في ضوء ضوابط الحوكمة ونظام الإفصاح الصادرين عن هيئة الأوراق المالية والسلع بتاريخ 21 يناير 2014 والتي تم إعدادها بالتعاون مع هيئة الأوراق المالية والسلع، والثانية تمت بتاريخ 3 نوفمبر 2014 حيث فريق عرض من الإدارة التنفيذية العليا بعرض التطورات والمستجدات الحاصلة في قطاع الاتصالات العالمي كما تم عرض الاستراتيجية

طويلة الأمد والتي تعكس تطلعات الشركة للسير قدماً نحو مستقبل مشرق.

## 2.9 تقييم أداء مجلس الإدارة واللجان المنيثقة عنه

في العام 2014، واصل المجلس تقييم أدائه تقيماً ذاتياً فيما يخص فعالية الأداء، التشكيل وممارسات المجلس واللجان المنيثقة عنه، وتقييم الإدارة التنفيذية والرقابة الداخلية والحوكمة. عاماً بعد عام يتطور التقييم ليحسن إطار الحوكمة في الشركة وعملياتها والذي ينعكس عليها بإيجابية مقارنةً مع العوام السابقة.

على حد سواء، للعوام 2012 و 2013، تم التقييم السنوي لداء المجلس عن طريق بيت خبرة للحوكمة لإبداء الرأي باستقلالية وتنسيق الاستبيان الذاتي وتحليل النتائج. وقد قام المجلس بتطبيق التوصيات على أرض الواقع لتطوير البرامج والأهداف للعام 2015.

## 2.10 الأمانة العامة لمجلس الإدارة

تتميز وحدة الأمانة العامة لمجلس الإدارة بتمكنها ومثابرتها على تحقيق أهداف الشركة، وتتألف من ثلاثة موظفين جميعهم مواطنين إماراتيين، سبق لهم وأن شاركوا في برامج تدريبية رسمية تتعلق بحوكمة الشركات تم تنظيمها من قبل أطراف خارجية. كما أن الوحدة غير مناطة بأية أدوار مزدوجة من شأنها خلق تضارب محتمل في المصالح أو الوقت أو الموارد، فضلاً عن ضمانها تقديم المشورة المستقلة إلى مجلس الإدارة وإدارة الشركة. كما تتابع الأمانة العامة لمجلس الإدارة مستجدات الحوكمة مع هيئة الأوراق المالية والسلع والإفصاحات غير المالية. يرفع الأمين العام تقاريره مباشرة إلى رئيس مجلس الإدارة والمجلس، مع التزامه أيضاً بخط إبلاغ وظيفي إلى مسؤول الموارد الرئيسية والشؤون الإدارية.

تقع وحدة الأمانة العامة لمجلس الإدارة في مكان آمن يخضع للتحكم في الدخول وذلك بغية ضمان أمن وسرية كافة الوثائق والمستندات. هذا وقد تم تعيين أمين عام الشركة السيدة/ حنان أحمد في المجلس التحريري لدورية «حوكمة» في العام 2013، وذلك تقديراً للجهود المبذولة من قبل الشركة في تعزيز نظام الحوكمة بها. تُعنى هذه الدورية بتسليط الضوء على حوكمة المؤسسات والقيادة من وجهة نظر الممارسين، بينما يكون المجلس التحريري مسؤولاً عن دعم تطوير الدورية كمصدر لمعلومات عالية الجودة لجميع ممارسي الحوكمة.

### 3. التعامل بالأسهم

نهدف في شركتنا الى تثقيف أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وكافة موظفي الشركة ومن في حكمهم بعدم قانونية التعامل بأسهم الشركة من قبل المذكورين أعلاه سواء بشكل مباشر أو من خلال الآخرين حين يمتلك المتعامل أي معلومات غير مفصّل عنها تتعلق بسعر السهم. وذلك من خلال إطار يستوجب التقيد به مع كل تعامل في أسهم الشركة بالإضافة إلى بيان عواقب التقصير في التقيد بسياسة التعامل بالأسهم.

#### 3.1 سياسة التعامل بالأسهم

تسري هذه السياسة على أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وكافة موظفي الشركة والشركات التابعة لها ومن في حكمهم. وهذا ينطبق على من لديهم اطلاع على المعلومات الحساسة المتعلقة بالأسعار (سواء بسبب علاقة عقدية مع الشركة أو علاقة شخصية مع أي موظف فيها).

تدرج المعلومات غير مفصّل عنها والتي تؤثر على سعر السهم في التالي:

- التقارير المالية السنوية والمرطبة؛
- المعلومات بشأن توقعات الشركة واحتمالات بيع أو شراء أسهمها؛
- مقترحات توزيع الأرباح أو أية تغييرات في سياسة توزيع الأرباح؛
- خطة التوسع بما في ذلك الدخول إلى أسواق جديدة أو تقديم تكنولوجيا جديدة؛
- التحالفات الإستراتيجية أو أية حالات دمج أو حيازة مقترحة؛
- إعادة هيكلة الشركة؛
- التغييرات الجوهرية في طبيعة عمل الشركة؛
- تصرف مساهم رئيسي بحصته في أسهم الشركة؛
- التغييرات في هيكلة مجلس الإدارة؛
- الموافقات التنظيمية أو التراخيص؛
- أي نزاع محتمل قد يؤدي إلى رفع دعوى قضائية جوهرية.

#### 3.2 حظر التعامل بالأسهم

يحظر على أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا والموظفين التعامل بأسهم الشركة بشكل مباشر أو غير مباشر خلال الفترات المغلقة أو فترات الحظر.

تحتاج تعاملات الموظفين بأسهم الشركة في أي وقت كان إلى موافقة الرئيس التنفيذي، أما بالنسبة للرئيس التنفيذي فهو يحتاج إلى موافقة رئيس مجلس الإدارة تحتاج التعاملات أعضاء مجلس الإدارة بأسهم الشركة في أي وقت كان إلى إخطار لجنة التدقيق، أما بالنسبة لرئيس مجلس الإدارة فهو يحتاج إلى إخطار رئيس لجنة التدقيق.

تقدم جميع الطلبات المقترحة للتعامل بأسهم الشركة لأمين عام مجلس الإدارة. بحيث يُذكر المتعامل في النموذج عدد الأسهم التي يرغب مقدم الطلب في شرائها أو بيعها والتاريخ المقترح لتنفيذ هذه العملية، كما يستوجب على مقدم الطلب أن يؤكد بأنه لا يملك أي معلومات حساسة غير منشورة متعلقة بالسعر، وتحدد له فترة التعامل. ويتطلب على المتعامل بالأسهم إخطار أمين عام مجلس الإدارة فور إنتهائه من التداول.

يحظر على أعضاء الإدارة التنفيذية العليا والموظفين التعامل بأسهم الشركة إلى حين تلقي تأكيد من المذولين بإعطاء الموافقات كما ذكر مسبقاً. كما يتوجب على أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا الإفصاح لأمين عام مجلس إدارة الشركة عن عدد أسهم الشركة التي بحوزتهم وبشكل سنوي. ولجنة التدقيق هي المسؤولة عن مراجعة «سياسة التعامل بالأسهم» واقتراح تعديلها.



تعاملات أعضاء مجلس الإدارة وأقاربهم من الدرجة الأولى بأسهم الشركة في العام 2014

العضو	العلاقة	إجمالي بيع (سهم)	إجمالي شراء (سهم)
زيد كداري	زوجته	-	21,538

هذا ولم يقم باقي أعضاء المجلس أو أقاربهم من الدرجة الأولى بأي تعاملات في أسهم الشركة في العام 2014.

## 4. الإدارة التنفيذية

تباشر الإدارة التنفيذية لشركتنا إدارة الأعمال اليومية، ويترأسها "الرئيس التنفيذي" المسؤول عن العمليات التشغيلية للشركة والمساهمة بشكل دوري وفعّال في تطوير شركتنا وتحسين أدائها وإضافة القيمة لمساهميننا، كما أنه يعد هو المسؤول مع طاقم الإدارة التنفيذية أمام مجلس الإدارة



عثمان سلطان

### الرئيس التنفيذي

تولى عثمان سلطان منصبه كرئيس تنفيذي لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة "دو" في شهر يناير من العام 2006. وأثمرت رؤيته في خلق شركة أحدثت ثورة في قطاع الاتصال الإماراتي وإحداث تحول في الاحتكار الحاصل فيه. وفي ظل قيادته، أصبحت شركة دو واحدة من الشركات الرائدة في المنطقة، واستطاعت أن تحقق نمواً متسارعاً حيث تستحوذ على ما يقارب 50% من حصة السوق الإماراتي من الاتصالات المتحركة.

ويعتبر عثمان واحداً من أبرز قادة الأعمال الأكثر تأثيراً، ويحظى بشهرة



فريد فريدوني

### الرئيس التنفيذي للعمليات

يشغل فريد فريدوني منصب الرئيس التنفيذي للعمليات منذ العام 2013، ويتولى مسؤولية الإشراف على تنفيذ وتطبيق التوجيهات التشغيلية والاستراتيجية الصادرة عن مجلس إدارة الشركة.

وقبل توليه منصبه الحالي، شغل فريدوني منصب الرئيس



فهد الحساوي

### الرئيس التنفيذي للشؤون التجارية

يشغل فهد الحساوي منصب الرئيس التنفيذي للشؤون التجارية منذ العام 2013، بعد أن كان يشغل منصب الرئيس التنفيذي للموارد البشرية والخدمات المشتركة منذ العام 2006، حيث كان مسؤولاً عن إدارة برنامج الموارد البشرية الاستراتيجي.

ويتولى حالياً مسؤولية إدارة المبيعات، والتسويق، والمشاريع التجارية، والاتصالات وتطوير العلامة التجارية، وتطوير الأعمال، والتخطيط

بمتابعة التوصيات وتطبيق الاستراتيجيات والسياسات وأطر الرقابة.

وفيما يلي نبذة مختصرة عن السيرة الذاتية لأعضاء الإدارة التنفيذية العليا لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة «du».

واسعة نظير دوره الريادي في إدارة شركة ذات قصة نجاح لم يسبق لها مثيل في المنطقة.

دخل عثمان قطاع الاتصالات في العام 1983، وشغل العديد من المناصب القيادية في شركات اتصالات ذات ريادة عالمياً، بما في ذلك الشركة المصرية لخدمات المحمول (موبينيل) التي قام بتأسيسها في العام 1998، حيث شغل منصب الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب فيها حتى نهاية العام 2005

التنفيذي للشؤون التجارية حيث تولى مسؤولية أقسام التسويق، والمبيعات، والهوية المؤسسية، وخدمة العملاء، وعلاقات مشغلي الاتصالات الدوليين وتطوير الأعمال. وباعتباره من أبرز الكفاءات الإدارية الإماراتية، يشغل أيضاً منصب عضو مجلس إدارة شركة خزنة داتا سنتر

التجاري والاستراتيجية، والعلاقات الحكومية، والمشاريع الخاصة وخدمة العملاء، فضلاً عن وضع الاستراتيجية التجارية الشاملة للشركة.

قبل انضمامه إلى أسرة دو، شغل الحساوي منصب نائب الرئيس التنفيذي للموارد البشرية في طيران الإمارات حيث عمل على تطوير وتنفيذ استراتيجية تطوير الكفاءات المواطنة في المجموعة.



## تعيينات موظفي الإدارة التنفيذية

يستعرض الجدول التالي تواريخ تعيين أعضاء إدارة شركة الإمارات للإتصالات المتكاملة «du» التنفيذية ومناصبهم الحالية، والتعيينات المدفوعة لهم، عند إصدار هذا التقرير:

المنصب	تاريخ التعيين	مجموع الرواتب والبدلات المدفوعة للعام 2014 (درهم)	مجموع المكافآت والحوافز المدفوعة للعام 2014 (درهم)
الرئيس التنفيذي	1 يناير 2006	4,585,980.00	8,108,598.00
الرئيس التنفيذي للعمليات	1 يناير 2006	2,010,300.00	1,768,894.00
الرئيس التنفيذي للشؤون التجارية	23 إبريل 2006	1,998,024.00	1,982,097.00
الرئيس التنفيذي للشؤون المالية	1 ديسمبر 2014	2,004,00.00	1,761,150.00
الرئيس التنفيذي للموارد البشرية والشؤون الإدارية	1 يونيو 2014	1,838,290.32	1,749,323.00
الرئيس التنفيذي للعلاقات التنظيمية والشؤون المؤسسية	1 يناير 2006	1,878,024.00	1,815,397.00
مستشار الرئيس التنفيذي	1 يناير 2006	1,773,101.00	1,457,373.00

## عامر كاظم



## الرئيس التنفيذي للشؤون المالية

تم تعيين عامر كاظم رئيساً تنفيذياً للشؤون المالية في شهر ديسمبر من العام 2013، ويتولى مسؤولية الإشراف على جميع عمليات العمليات المالية، بما في ذلك زيادة رأس المال، وضع الاستراتيجيات المالية والتخطيط، فضلاً عن تقديم الدعم التشغيلي والبرنامجي للمؤسسة.

تولى عامر كاظم عدداً من المناصب القيادية في مجال الإدارة المالية، ويمتلك خبرة واسعة تمتد لأكثر من

18 عاماً وقيل انضمامه إلى شركة دو، شغل عامر منصب نائب الرئيس الأول لخدمات المجموعة في مطارات دبي حيث لعب دوراً محورياً في بلورة استراتيجية طويلة الأمد للأعمال. وفي مرحلة سابقة من حياته المهنية، أمضى عامر كاظم ثماني سنوات من العمل المتفاني مع طيران الإمارات، حيث شغل فيها عدداً من المناصب بما في ذلك نائب الرئيس للشؤون المالية.

## أناندا بوس



## الرئيس التنفيذي للعلاقات التنظيمية والشؤون المؤسسية

يتولى بوس الإشراف على قسم شؤون الشركة والذي تشمل مهامه وضع استراتيجية الشركة، والتخطيط التجاري، والبيع بالجملة، والعلاقات الدولية للنقل، والمشتريات، وإدارة برنامج الشركة، والشؤون القانونية والتنظيمية، وإدارة المخاطر والشؤون الخارجية.

ملك بوس خبرة عميقة تمتد لأكثر من عشرين عاماً من العمل مع شركات الاستشارات ومشغلي الاتصالات، وتشمل تخصصات عدة منها التمويل، والاستراتيجية،

وتكنولوجيا المعلومات، والشؤون التنظيمية والقانونية، وإدارة المشاريع. وعمل أناندا مع مجموعة من أهم شركات الاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشركات الاستشارات الدولية.

وقبل انتقاله إلى قطاع الاتصالات في العام 2003، عمل لأكثر من 11 عاماً في مجال الاستشارات المالية مع شركات عالمية رائدة، مثل آرثر أندرسون، إنرست أند يونغ، وكوبرز وليبراند.

## إبراهيم ناصر



## الرئيس التنفيذي للموارد البشرية والشؤون الإدارية

شغل إبراهيم ناصر منصب الرئيس التنفيذي للموارد البشرية والشؤون الإدارية في العام 2013، ويتولى مسؤولية إدارة الموارد البشرية والشؤون الإدارية وتطبيق أفضل الممارسات المتعلقة بالتدريب والتطوير، بالإضافة إلى تخطيط القوى العاملة والتميز في العمل.

وقبل توليه منصبه الحالي، عمل ناصر سابقاً في شركة الفطيم مديراً

للموارد البشرية في دولة الإمارات وخارجها، حيث واطب على تحسين استراتيجيات الموارد البشرية المتبعة في الشركات الناشئة في قطاع السيارات.

كما شغل سابقاً منصب نائب الرئيس التنفيذي للموارد البشرية، الخدمات المؤسسية في شركة دبي للأمن.



## 5. معاملات الأطراف ذات العلاقة

معاملات الإطراف ذات العلاقة هي التعاملات التي يتوافر فيها أي طرف من شركتنا يملك القدرة على التحكم أو ممارسة أي تأثير جوهري بالطرف الآخر في اتخاذ القرارات المالية والتشغيلية، وتؤدي معاملات الأطراف ذات العلاقة إلى خلق حالات تعارض مصالح محتملة أو فعلية بالنسبة للشركة ويمكن أن تعطي انطباعاً بأن قرارات العمل تعتمد على اعتبارات خلافاً لمصالح الشركة والمساهمين. إلا أن هناك حالات معينة يمكن أن تكون فيها معاملات الأطراف ذات العلاقة في مصلحة الشركة ومساهميها. وبالتالي أعتمدت شركتنا سياسة معاملات الأطراف ذات العلاقة لتوفير إطار سليم لمراجعة وأعتقاد معاملات الأطراف ذات العلاقة.

يخطر إيراد معاملات مع الأطراف ذات العلاقة التي تبلغ نسبتها (10٪) فأكثر من قيمة أصولها إلا بموافقة مجلس الإدارة والجمعية العمومية كما يحظر على الطرف ذو العلاقة التصويت على قرار مجلس الإدارة إذا كان عضواً في المجلس ولا في الجمعية العمومية إذا كان مساهماً. تنفذ شركتنا جميع المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة بالأسعار التجارية، كما تقدم خدمات الاتصالات للأطراف ذات العلاقة بقيمة السوق العادية. وتستبعد شركتنا المعاملات لأطراف ذات علاقة كما يتم الإفصاح عنها بشكل دوري ومستمر.

### 5.2 تعاملات الأطراف ذات العلاقة في العام 2014

في حال إبرام صفقات مع الأطراف ذات العلاقة يقوم رئيس مجلس الإدارة بإخطار هيئة الأوراق المالية والسلع بمحتوى البيانات والمعلومات عن الطرف ذو العلاقة وتفاصيل المعاملة ويؤكد للهيئة بأن شروط التعامل مع الطرف ذو العلاقة عادلة ومعقولة وفي صالح مساهمي دو. والجدول التالي يعكس القيمة الإجمالية للتعاملات مع الأطراف ذات علاقة لهذا العام.

الطرف	بالألف درهم
المستحق من أطراف ذات علاقة أكسيوم تليكوم (ذ.م.م.) تيكوم للاستثمارات المنطقة الحرة (ذ.م.م.) المستحق من المساهمين المؤسسين	234,650 831 230,994
المستحق إلى أطراف ذات علاقة	الطرف لا يوجد القيمة الإجمالية للمعاملات مع الأطراف ذات العلاقة
القيمة الإجمالية للمعاملات مع الأطراف ذات العلاقة تيكوم للاستثمارات المنطقة الحرة (ذ.م.م.) إيجار المكاتب والخدمات تيكوم للاستثمارات المنطقة الحرة (ذ.م.م.) قيمة البنية التحتية أكسيوم تليكوم (ذ.م.م.) - موزع معتمد - صافي المبيعات إنجازات لنظم البيانات (ذ.م.م.) - إيجار مركز البيانات والخدمات	55,046 16,082 3,163,197 11,455
استثمار إضافي في شركة زميلة (خزنة داتا سنتر)	73,631

## 6. مدقق الحسابات الخارجي

**6.1 نبذة عن مدقق الحسابات الخارجي**  
تعتبر شركة برايس وتر هاوس كوبرز بمثابة شركة التدقيق القانوني الأكبر على الإطلاق حيث يمتد نطاق أعمالها ما يربو عن 154 بلداً وتشهد تواجداً مميزاً في منطقة الشرق الأوسط لما يقارب 41 عاماً. الجدير بالذكر أن برايس وتر هاوس كوبرز تتواجد في دولة الإمارات لما يزيد عن 25 عاماً وتختص بمجال التدقيق القانوني والضمان وخدمات استشارات الأعمال والضرائب.

### 6.2 سياسة تعيين مدقق الحسابات الخارجي

أقر مجلس الإدارة من خلال دليل الحوكمة سياسة تعيين مدقق الحسابات الخارجي لتنظيم تعيين مدقق الحسابات الخارجي، والتي تحدد إطار ونطاق وصلحيات مدقق الحسابات الخارجي مع الحرص على توفير الإستقلالية التامة لممارسة الأعمال المسندة إليهم. كما حددت الشروط المستوجب توافرها لاختيار المدقق، حيث يقوم مجلس الإدارة برفع توصياته لاختيار المدقق ليتم استعراضها مع الجمعية العمومية لإبداء الرأي والتصديق أو رفض التوصيات.

قامت لجنة التدقيق بالإشراف على المناقصة التي تم طرحها لتعيين مدقق خارجي للشركة، وتلى ذلك مقابلة على حده مع للشريك المدقق من أجل التأكد من خبراته وإلمامة بالمهام التي ستسند إليه. بعد مراجعة مجلس الإدارة للتوصيات التي قدمتها لجنة التدقيق قرر المجلس رفع مقترح تعيين السادة شركة PWC كمدققين خارجيين لحسابات الشركة للسنة المالية 2014 نظير أتعاب قدرها 1,050,000 مليون وخمسين ألف درهم إماراتي.

وافق المساهمون الحاضرون بالاجماع على تعيين شركة (PWC) كمدققين خارجيين للسنة المالية 2014 للسنة الأولى نظير أتعاب قدرها 1,050,000 درهم اماراتي.

وامتثالاً لحكم المادة (36) من النظام الخاص بالإفصاح والشفافية، يتم إعداد التقارير المالية عن السنة المالية المنتهية بتاريخ 31 ديسمبر 2014 طبقاً لمعايير المحاسبة الدولية (IFRS) والصادرة عن مجلس معايير المحاسبة الدولية، وذلك لرفع درجة تنافسية أسواق الأوراق المالية بالدولة، ولاستقطاب الإستثمارات الأجنبية وتوفير التمويل اللازم لتعزيز اقتصاد دولة الإمارات ورفع كفاءتها.

### تفاصيل الخدمات الخاصة الأخرى بخلاف التدقيق، موضحة في الجدول أدناه:

المدقق	نوع التعامل	قيمة التعامل
PWC	استشارة - هيكل المحاسبية للمصاريف الرأسمالية	2,356,429
	استشارة - الفصل في المهام لنظام (Oracle)	29,597
	استشارة - الضرائب	385,718
	استشارة - مراجعة آلية (procure to pay)	1,149,235
E&Y	استشارة - خدمات الدعم التنظيمي	456,530
	استشارة - تدريب على نظام (IFARS)	55,103
	تأمين - (Financial due diligence)	148,376
KPMG	استشارة - تسويات البنكية	263,530
	تقرير التدقيق لهيئة تنظيم الاتصالات	376,534
	استشارة - آلية التحصيل الإئتماني	190,876



### 6.3 العلاقة مع مدقق الحسابات الخارجي

تشرف لجنة التدقيق على سياسة تعيين مدققي الحسابات، وتتابع استقلاليتهم عن كُتب والمحافظة على العلاقات الجيدة.

ويجب على لجنة التدقيق أخذ الأمور التالية بعين الاعتبار عند تعيين مدقق حسابات خارجي:

- وتتحدد علاقة الشركة مع مدقق الحسابات من خلال مهام لجنة التدقيق في التالي:
- اعتماد سياسة تعيين مدقق الحسابات الخارجي وعرضها على مجلس الإدارة.
- دراسة وتقديم التوصيات التي ستقدم للمساهمين فيما يتعلق بتعيين أو إعادة تعيين أو عزل مدققي حسابات الشركة الخارجيين لمجلس الإدارة لاعتمادها
- في اجتماع الجمعية العمومية السنوية متابعة ومراقبة استقلالية وموضوعية مدقق الحسابات الخارجي ومناقشة طبيعة ومجال وكفاءته وفقاً لمعايير إعداد التقارير المالية العالمية، وأن كافة الأعمال التي يقوم بها خالية من أي تضارب للمصالح.
- استعراض أي اقتراح بتعيين مدقق الحسابات الخارجي لتوفير الخدمات (عدا خدمات مراجعة الحسابات) إلى شركة أو شركات فرعية، وضمان الامتثال للموعد طبقاً لقانون حوكمة الشركات.
- توفير الجو الملائم لتعاون مدقق الحسابات الخارجي ومدقق الحسابات الداخلي.
- تعيين مدقق حسابات خارجي واحد أو أكثر لمدة سنة واحدة قابلة للتجديد من قبل الجمعية العمومية التي ستحدد أتعابه الحرص على أن يكون مدقق حسابات الشركة مقيداً في سجل المحاسبين ومدققي الحسابات وفقاً لأحكام القانون الاتحادي رقم 9 لعام 1975 بشأن تنظيم مهنتي المحاسبة وتدقيق الحسابات؛
- الحرص على أن لا يكون المدقق الخارجي شريكاً أو وكيلًا لأحد الأعضاء المؤسسين في الشركة أو عضواً في مجلس الإدارة، أو أي من أقاربهم حتى الدرجة الرابعة، وذلك وفقاً للمادة 50 والمادة 51 من النظام الأساسي للشركة
- يعتمد اختيار مدقق الحسابات الخارجي على الكفاءة والسمعة والخبرة.
- وفي حال عدم موافقة مجلس الإدارة أو الجمعية العمومية على توصيات اللجنة بشأن اختيار أو تعيين أو استقالة أو عزل مدقق الحسابات الخارجي، يترتب على مجلس الإدارة تضمين بيان يتضمن تلك التوصيات وأسباب رفض مجلس الإدارة في تقرير الحوكمة الخاص بالشركة.

## 7. الرقابة الداخلية

وفيما يلي نبذة مختصرة عن السيرة الذاتية لإدارة الرقابة الداخلية

### السيد عامر القرقاوي

يتأخرس إدارة الرقابة الداخلية ويديرها السيد عامر القرقاوي، من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة، بأشر مهامه في الشركة ككاتب أول للرئيس- الرقابة الداخلية في منتصف عام 2007 وكان عضو في مجلس إدارة جمعية المدققين الداخليين (2011 – 2014) وعضو لجنة التدقيق

في مؤسسة الجلية. ويتمتع بخبرة تتجاوز 15 عاماً في مجالي المالية والعمليات في العديد من القطاعات بما فيها المحاسبة والتدقيق الداخلي والمالية والمصارف. وقد شغل منصب مدير إدارة في دائرة الرقابة المالية لدى حكومة دبي خلال الفترة من 1998 حتى 2007 .

### السيد عدنان السجواني

يقوم عدنان سجواني بمهام ضابط الإمتثال وهو المسئول عن إنجاز خطة العمل السنوية لمراقبة

الإمتثال حيث يتمتع بخبرة عملية تتجاوز 13 سنة.

### 7.1 نظام الرقابة الداخلية

يتحمل مجلس إدارة شركتنا مسؤولية الرقابة الداخلية ومراجعة فعاليته، من خلال المحافظة على الاصول، وحفظ البيانات المالية الصحيحة، والكشف عن الأخطاء والمخالفات. ويلتزم مجلس الإدارة بمراجعة تقرير لجنة التدقيق عن نتائج أنشطة الرقابة الداخلية والتقارير الدورية الخاصة بأنشطة الرقابة.

وتشمل الرقابة الداخلية تحديد هيكل تنظيمي واضح، وتدوين السياسات والإرشادات، وتحديد السلطات والتوكيلات وآليات رقابة الأداء، التي تم وضعها لمراقبة عمليات الشركة بفعالية وانتظام والتأكد من الالتزام بقوانين الحوكمة.

#### 1. دور مجلس الإدارة في الرقابة الداخلية

- يقر مجلس الإدارة بمسؤوليته الكاملة عن نظام الرقابة الداخلية ومراجعتة وفعاليتة.
- يتحمل مجلس الإدارة كامل المسؤولية لضمان قيام الإدارة العليا بإعداد وتطبيق نظام رقابة داخلية فعال لتوفير ضمانات معقولة لفاعلية وكفاءة العمليات وتقديم تقارير مالية دقيقة والالتزام

- بالقوانين والتشريعات ضمن الحدود المنصوص عليها في القرار الوزاري رقم (518) لسنة 2009 بشأن ضوابط الحوكمة ومعايير الانضباط المؤسسي.
- قام مجلس الإدارة بتفويض لجنة التدقيق للقيام بالآتي:

- مراجعة أنظمة إدارة المخاطر وضوابط الرقابة الداخلية مرة واحدة على الأقل سنوياً لضمان تخفيف كافة المخاطر التي قد تواجه تحقيق أهداف العمل وذلك عن طريق تطبيق ضوابط مناسبة وفعالة. يجب أن تشمل المراجعة ضوابط البيانات المالية والعمليات وإدارة المخاطر.
- إجراءات المراجعة المتبعة من قبل إدارة شركتنا لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر الكبيرة.
- التغييرات التي طرأت منذ المراجعة الأخيرة على طبيعة ومدى المخاطر الكبيرة وقدرة الشركة على التأقلم مع تغييرات العمليات والبيئة الخارجية.
- نطاق وطبيعة أنشطة الرقابة قيد التنفيذ على المخاطر وأنظمة الرقابة الداخلية وعمليات التدقيق الخارجي.
- مراجعة نقاط ضعف وعيوب نظام

- الرقابة أو الحالات الطارئة غير المتوقعة والتي أثرت أو قد تؤثر بشكل كبير على الأداء المالي للشركة والإجراءات المتبعة من قبل الشركة لمعالجة القضايا الجوهرية للرقابة.
- مراجعة التزام الشركة بالقوانين واللوائح النافذة.
- السياسة الخاصة بالإبلاغ عن المخالفات. بناء على المادة رقم (8) من القرار الوزاري رقم (518) لهيئة الأوراق المالية والسلع لعام 2009 قام مجلس إدارة الشركة بتفويض لجنة التدقيق لمراجعة كفاءة نظام الرقابة الداخلية المعمول به في الشركة، وبناء على نتائج المراجعة والمعلومات المتوفره لها تؤكد لجنة التدقيق على أن نظام الرقابة الداخلية قد تم تصميمه بشكل فعال ومناسب ويتم تنفيذه بكفاءة لتحقيق أهداف الشركة.

#### 2. آلية عمل نظام الرقابة الداخلية

يتكون نظام الرقابة الداخلية لدى شركتنا من مجموعة من الإجراءات يتم تطبيقها من قبل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وكافة موظفي الشركة، وهي مصممة لتوفير ضمانات معقولة وليست مطلقة لإنجاز الأهداف التالية:

- إدارة المخاطر: التأكد من تحديد المخاطر والضوابط اللازمة لتحقيق أهداف الشركة.
- فعالية وكفاءة العمليات: تحديد الأهداف الرئيسية لدى الشركة بما في ذلك الالتزام بمعايير الأداء وحماية الموارد.
- مصداقية التقارير المالية: ضمان تقديم البيانات المالية والمعلومات المالية الأخرى الموثوقة إلى مجلس الإدارة والمساهمين والإدارة العليا.
- الالتزام بالقوانين والتشريعات النافذة: تشمل القوانين والتشريعات التي تخضع لها الشركة وذلك تفادياً للإضرار بسمعة الشركة أو الغرامات.
- الهدف من نظام الرقابة الداخلية هو ضمان إرساء ركائز ضوابط الرقابة الداخلية وتوثيقها بشكل مناسب والمحافظة عليها والالتزام بها في كافة وحدات العمل. ويتوجب على شركتنا دمج تطبيق نظام الرقابة الداخلية مع أنشطتها القياسية الخاصة بحوكمة الشركات وإدارة المخاطر.

#### 3. آلية عمل إدارة الرقابة الداخلية

- تتحمل إدارة الرقابة الداخلية مسؤولية التأكد أن الإجراءات المطبقة لمراقبة العمليات ضمن الشركة قد تم تصميمها بشكل مناسب ويتم تنفيذها بطريقة فعالة وفق خطتها السنوية المعتمدة من قبل لجنة التدقيق المفوضة من قبل مجلس الإدارة.
- كما تتحمل إدارة الرقابة الداخلية مسؤولية إعداد التقارير عن مدى فعالية أنظمة الرقابة الداخلية المطبقة في الشركة، وتقديم تقاريرها إلى الإدارة ولجنة التدقيق المفوضة من قبل مجلس الإدارة متضمنة الأفكار والتوصيات التي تتعلق بتحسين تلك الأنظمة. ولا تتحمل إدارة الرقابة الداخلية مسؤولية إعداد أنظمة الرقابة الداخلية والمحافظة عليها، فهذه المسؤوليات تقع على عاتق الإدارة المفوضة.
- تقوم إدارة الرقابة الداخلية بتعيين ضابط إمتثال بمسؤوليات واضحة ومستقلة للإشراف على مدى الإمتثال للقوانين وتشريعات الجهات التنظيمية. حيث يقوم قسم مراقبة الإمتثال بالرقابة على الأنشطة المعمول بها في الشركة والتأكد بأنها موافقة للقوانين والأنظمة والخارجية وفق خطة عمل قسم رقابة الإمتثال السنوية ، بالإضافة إلى تعديل وتحديث الإجراءات المتبعة في نظام رقابة الإمتثال لضمان إستمرارية عمل القسم وفق أعلى المعايير المتبعة.
- إن إدارة الرقابة الداخلية تقدم فقط تأكيداً معقولاً الى لجنة التدقيق المفوضة من قبل مجلس الإدارة حول فعالية العمليات في تحقيق أهداف الشركة.

## 8. سياسة الإفصاح والتواصل مع المساهمين



الرسمية عن المعلومات التي قد تؤثر على أسعار تلك الأوراق حال توافرها لبيئتها للسادة المساهمين.

وقد كرس مجلس إدارة الشركة والإدارة التنفيذية جهودهم لتوفير قنوات اتصال تسمح للسادة المساهمين أن يتواصلوا معهم ليس فقط من خلال الجمعيات العمومية فحسب، بل من خلال سياسة الباب المفتوح التي انتهجتها شركتنا عن طريق البريد الإلكتروني للتواصل مباشرة مع مجلس الإدارة، حيث نقوم باستقبال مساهمينا والرد على استفساراتهم على مدار العام.

واصلنا نشر جميع المعلومات الإيضاحية التي تتعلق بأوضاع وأنشطة الشركة بما يكفل سلامة التعامل وطمأنة المستثمرين متى طلب منا ذلك.

وبناء على القانون الإتحادي رقم (4) لسنة 2000 بشأن هيئة وسوق الإمارات للأوراق المالية والسلع، انتهجت الشركة سياسة الإفصاح والتواصل مع المساهمين، حيث قام كل عضو من أعضاء المجلس بالإفصاح لهئية الأوراق المالية والسلع عن ملكيته لأسهم الشركة والمناصب التي يشغلها مع بداية السنة الميلادية، كما حرص المجلس على إبلاغ السوق المالي والجهات

### 4. كيفية تعامل الرقابة الداخلية مع أية مشكلات كبيرة:

تقوم إدارة الرقابة الداخلية بانجاز مهامها من خلال خمس أقسام رئيسية، هي:

- قسم التدقيق المالي
- قسم تدقيق العمليات
- قسم تدقيق أنظمة المعلومات
- قسم المخالفات
- قسم مراقبة الإمتثال

تقوم إدارة الرقابة الداخلية بدراسة المشكلات الكبيرة في الشركة بشكل تفصيلي من خلال أقسامها الخمسة، تبعاً لطبيعة المشكلة، حيث يتم تقديم التوصيات الفعالة لإحالتها إلى الإدارة التنفيذية ولجنة التدقيق، كما يتم متابعة تنفيذ تلك التوصيات بشكل دوري وتقديم تقرير بها إلى لجنة التدقيق.

### 7.2 إدارة المخاطر المؤسسية

تلتزم شركتنا بالحفاظ على نظم إدارة المخاطر وفقاً لأحدث المعايير والمقاييس العالمية، من أجل تعزيز قدراتها وكفاءتها في هذا المجال. وترى الشركة بأن الكفاءة الإستراتيجية والتطبيقية والسياسات والممارسات المتبعة في «إدارة المخاطر المؤسسية» مطلبٌ أساسي في جميع إدارات الشركة.

وتعمل «دائرة إدارة المخاطر المؤسسية» بشكل دؤوب لوضع أمثل الأطر والمنهجيات التي من خلالها يتسنى للشركة الحفاظ على أصولها وملكياتها وتمييزها من جهة، وحماية مصالح المساهمين والمتعاملين معها من جهة أخرى، والمحافظة على التزام الشركة بالقوانين واللوائح السارية في نطاق الأنشطة التجارية والتشغيلية التي تتداولها الشركة.

وقد قامت شركتنا بتطوير إطار شمولي خاص بها لإدارة المخاطر، بالاستناد إلى المنهجيات العالمية المتعلقة بهذا الشأن مثل أنظمة الـ (COSO) والـ (ISO)، بالإضافة إلى الإستعانة ببيوت الخبرة ذات السبق العالمي والحضور المحلي القوي في هذا المجال. ويأتي هذا الإطار متناسقاً مع الحرص والالتزام والسياسات العامة التي تتبناها الشركة في تحديد وتقييم ورصد المخاطر المحدقة بها والإبلاغ عنها لذوى الإختصاص بالطرق السليمة.

ومن خلال هذا الإطار، تقوم الإدارة المتخصصة في شؤون المخاطر برصد وتقييم المخاطر ذات الصلة والمتعلقة بالشركة بشكل دوري، ومناقشتها مع الرئيس التنفيذي وفريق الإدارة التنفيذية لتحديد أفضل سبل التعامل مع الأخطار التي قد تواجهها الشركة، مما يضمن لإدارة المخاطر أن تتماشى عن كثب وجنباً إلى جنب مع الأهداف الاستراتيجية والتجارية للشركة.

كما أن الشركة في صدد تنفيذ بعض الإجراءات والممارسات التي من شأنها تطوير مجريات العمل وزيادة الكفاءة العملية المختصة بالتعامل مع المخاطر في هذه الإدارة الهامة، بعد أن انتقلت إلى الإدارة العامة للشؤون المؤسسية لتتال الاستقلالية المناسبة والتوازن المطلوب فيما يرتبط بالسياسات والاستراتيجيات والبرامج المؤسسية المعمولة بها في الشركة.

يعمل الرئيس التنفيذي للشركة على استعراض فعالية الأعمال المتعلقة بشؤون إدارة المخاطر، كما تعرض التقارير على لجنة التدقيق بشكل ربع سنوي.

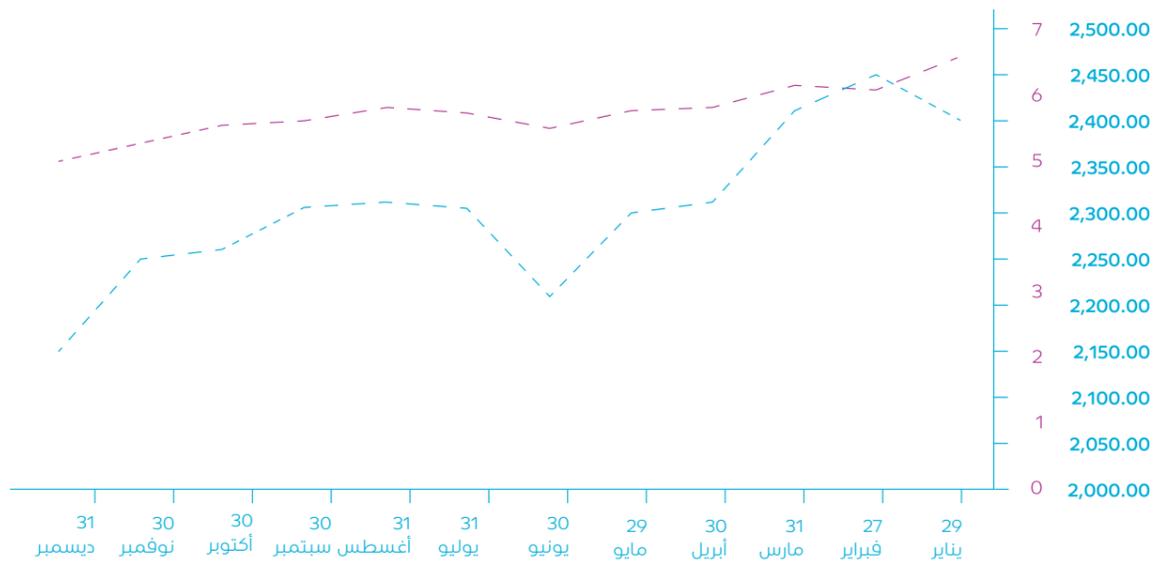
### 7.3 سياسة الإبلاغ عن المخالفات (Whistleblowing)

ويتضمن «دليل حوكمة الشركات» سياسة الإبلاغ عن المخالفات والموضحة من خلال إجراءات موثوقة للموظفين للإفصاح عن أي مخالفات محتملة.

وقد أسندت مسؤولية الإشراف على تنفيذ السياسة الخاصة بالإبلاغ عن المخالفات إلى إدارة الرقابة الداخليه في الشركة وهي مسؤولة عن توفير الجو المناسب لتسهيل هذه المهمة السياسة ورفع التقارير للجنة التدقيق.

## 9.3 أداء سهم بالمقارنة مع مؤشر قطاع الاتصالات العام 2014:

سهم الشركة	2,402.17	2,455.78	2,407.45	2,319.14	2,303.31	2,220.59	2,305.68	2,317.92	2,308.32	2,266.22	2,240.85	2,152.80
مؤشر قطاع الاتصالات	6.5	6.11	6.09	5.97	5.88	5.39	5.82	5.87	5.59	5.38	5.27	5.04



## 9.4 بيان توزيع ملكية المساهمين كما في 2014/12/31:

المستثمر / المساهم	نوع العميل	عدد المستثمرين	النسبة
دولة الإمارات العربية المتحدة	حكومي	3	0.5842
	بنوك	8	0.2179
	شركات	111	85.1817
	أفراد	99,291	12.8656
دول مجلس التعاون	حكومي	-	-
	تجاري أفراد	187	0.3375
عرب	حكومي	-	-
	تجاري أفراد	641	0.5897
جنسيات أخرى	حكومي	-	-
	تجاري أفراد	603	0.2228

9.7 يمتلك جهاز الإمارات للاستثمار 39,5٪ من أسهم شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة «du»، وتمتلك شركة مبادلة للتنمية ش.م.ع 20,08٪ من الأسهم، وشركة الإمارات للتكنولوجيا والاتصالات ذ.م.م 19,5٪ من الأسهم والنسبة المتبقية للمساهمة العامة.

9.8 لم تكن هناك أي مخالفات أو تجاوزات للقرار الوزاري رقم (518) لسنة 2009 بشأن ضوابط الحوكمة ومعايير الإنضباط المؤسسي.

9.5 الأحداث الجوهرية التي واجهتها الشركة عام 2014:

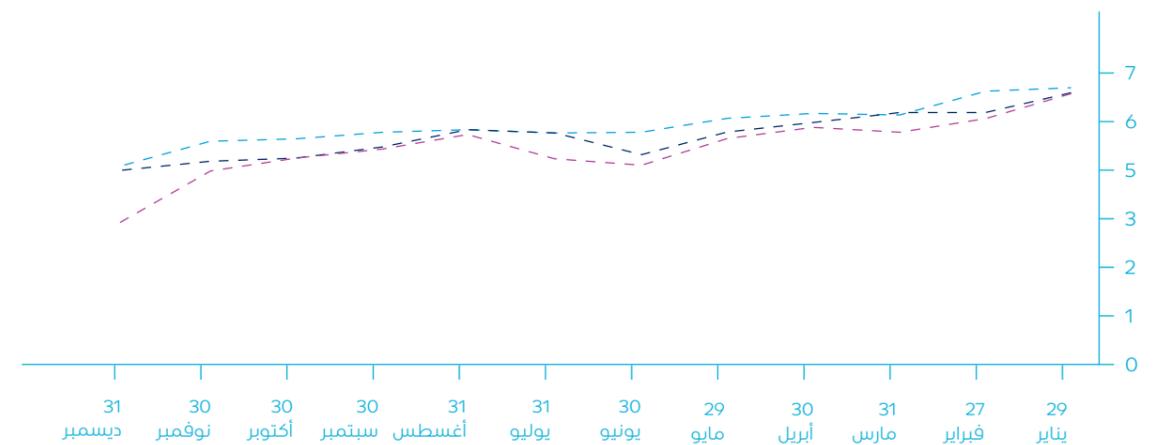
- الموافقة على مقترحات مجلس الإدارة بشأن توزيع أرباح نقدية بقيمة 19 فلس عن النصف الثاني للسنة المالية المنتهية في 2013\12\31، وتوزيع أرباح نقدية بقيمة 12 فلس عن النصف الأول للسنة المالية المنتهية في 2014\12\31
- تغير مدققي الحسابات للعام 2014 وتحديد أتعابهم.

9.6 لم يتجاوز أي مساهم نسبة 5٪ من أسهم الشركة عدا المساهمون المؤسسون وهم الحكومة الاتحادية، شركة الإمارات للاتصالات والتكنولوجيا ذ.م.م، وشركة مبادلة للتنمية.

## 9. معلومات عامة

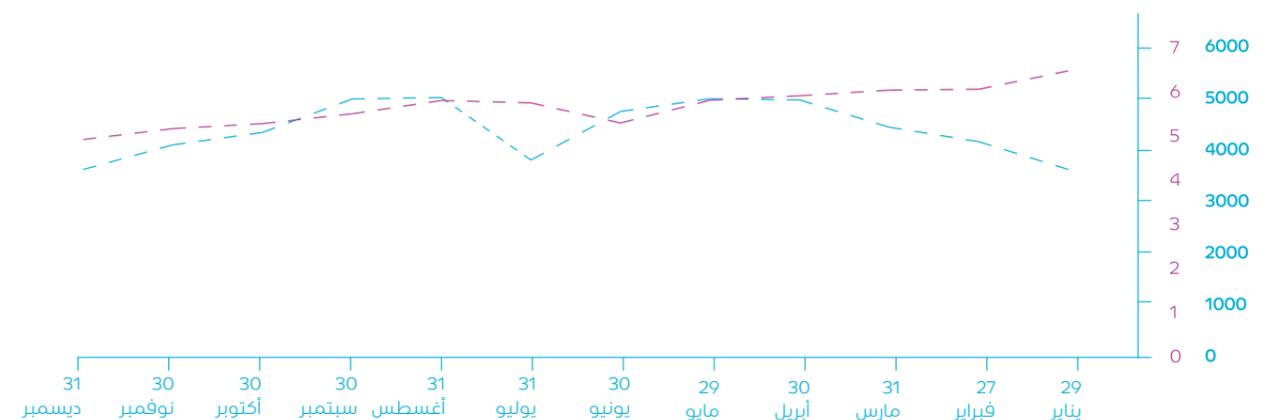
## 9.1 أداء سهم الشركة في السوق عام 2014:

أعلى سعر (بالدرهم)	6.65	6.57	6.09	6.18	6.09	6.05	5.86	5.85	5.87	5.85	5.86	5.28
أدنى سعر (بالدرهم)	6.5	6.1	5.7	5.91	5.77	5.1	5.3	5.73	5.54	5.3	5.1	3.97
سعر الإقفال (بالدرهم)	6.5	6.11	6.09	6.11	6.09	5.88	5.39	5.82	5.87	5.82	5.39	5.04



## 9.2 أداء سهم الشركة بالمقارنة مع مؤشر السوق العام عام 2014:

السوق المالي	3770.38	4220.45	4451	5058.95	5087.47	3942.82	4833.24	5062.96	5042.92	4545.39	4281.43	3774
سهم الشركة	6.5	6.11	6.09	5.97	5.88	5.39	5.82	5.87	5.59	5.38	5.27	5.04



## 10. التنمية المستدامة والمسؤولية المجتمعية

أما بالنسبة للمخالفات المرتكبة في السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2013 ضد الهيئات التنظيمية الأخرى فهي كالتالي:

مخالفة	الجهة التنظيمية	تاريخ	تفاصيل المخالفة	الإجراءات التصحيحية
اشعار عن مخالفات في إجراءات بيع شرائح الهاتف المتحرك حسب السياسة تنظيمية "متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك"	هيئة تنظيم الاتصالات	10-02-2014	قامت الهيئة باشعار دو عن حالات بيع شرائح الهاتف المتحرك المخالفة و ذلك دون التحقق من المستندات الثبوتية	فصل جميع شرائح هاتف متحرك الغير ملتزمة بسياسة تنظيمية لهيئة تنظيم الاتصالات. كما أنه تم وضع و تطبيق خطط للارتقاء بمستوى كفاءة عملية بيع و تسجيل شرائح الهاتف المتحرك
اشعار عن مخالفات في إجراءات بيع شرائح الهاتف المتحرك حسب السياسة تنظيمية "متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك"	هيئة تنظيم الاتصالات	10-02-2014	لاحظت الهيئة أنه لم يتم حظر الإرقام ذات الصلة بالمخالفة السابقة وفقاً للسياسة التنظيمية لهيئة تنظيم الاتصالات	فصل جميع شرائح الهواتف المتحرك غير الملتزمة بالسياسة التنظيمية لهيئة تنظيم الاتصالات
قرار مخالفه رقم 3 لعام TRA/DG/ TDA/87842014	هيئة تنظيم الاتصالات	20-02-2014	قدرت الهيئة غرامة مالية قدرها أربعمائة ألف درهم و ذلك بسبب بيع شرائح الهاتف المتحرك دون الالتزام بمتطلبات السياسة التنظيمية لهيئة تنظيم الاتصالات "متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف"	صل جميع شرائح الهواتف المتحرك غير الملتزمة بالسياسة التنظيمية لهيئة تنظيم الاتصالات. كما تم اتخاذ إجراءات عقابية ماله ضد منافذ البيع غير الملتزمة بالسياسة التنظيمية. بالإضافة الى توجيه انذار لهذه المنافذ.
اشعار عن مخالفات في إجراءات بيع شرائح الهاتف المتحرك حسب السياسة تنظيمية "متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك"	هيئة تنظيم الاتصالات	18-03-2014	قامت الهيئة باشعار دو عن حالات بيع شرائح الهاتف المتحرك المخالفة و ذلك دون التحقق من المستندات الثبوتية.	فصل جميع شرائح الهواتف المتحرك غير الملتزمة بالسياسة التنظيمية لهيئة تنظيم الاتصالات بالإضافة إلى توجيه رسائل انذار لمتنافذ البيع المسؤولين عن النخلل بالسياسة التنظيمية لهيئة تنظيم الاتصالات.
اشعار عن مخالفات في إجراءات بيع شرائح الهاتف المتحرك حسب السياسة تنظيمية "متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك"	هيئة تنظيم الاتصالات	13-04-2014	قامت الهيئة باشعار دو عن حالات بيع شرائح الهاتف المتحرك المخالفة و ذلك دون التحقق من المستندات الثبوتية.	كما قامت الشركة بمراجعة شاملة للسياسة العامة المتعلقة بعملية البيع و تفعيل شرائح الهاتف للتأكد من فعاليتها.
اشعار عن مخالفات في إجراءات بيع شرائح الهاتف المتحرك حسب السياسة تنظيمية "متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك"	هيئة تنظيم الاتصالات	26-11-2014	اشعار الهيئة ل دو عن حالات بيع شرائح الهاتف المتحرك المخلة بالسياسة التنظيمية للهيئة و ذلك لعدم التحقق من المستندات الثبوتية و عدم تطبيق توجيه رقم 7 لسياسة تفعيل شرائح الهاتف المتحرك الإلكترونياً.	قامت الشركة بإيقاف جميع وسائل تفعيل شرائح الهاتف المتحرك في جميع منافذ البيع عدا التفعيل الإلكتروني للتأكد من صحة تطبيق السياسة التنظيمية للهيئة بخصوص متطلبات التسجيل الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك. كما قامت دو بإعادة تدريب و تأهيل الموظفين المعنيين في عملية بيع و تفعيل شرائح الهاتف المتحرك.
اشعار عن مخالفة رقم (097605)	الإدارة العامة للدفاع المدني - دبي	04-08-2014	تم ضبط أخطاء في جهاز إنذار الحريق، أثناء تفتيش إدارة الدفاع المدني.	تم اتخاذ الإجراءات التصحيحية لضمان فعالية الأجهزة المتعلقة بأمن و سلامة المباني.
اشعار عن مخالفة رقم (152558)	الإدارة العامة للدفاع المدني - دبي	24-09-2014	تم ضبط أخطاء في جهاز إنذار الحريق، أثناء تفتيش إدارة الدفاع المدني و ذلك في أحد نقاط البيع التابعة للشركة.	الإجراءات التصحيحية المطلوبة مازالت قيد التنفيذ.

نحن نواصل جهودنا للإيفاء بالتزاماتنا في تحقيق استدامة أعمالنا، وتعزيز إسهاماتنا في دعم المسير التنموية في دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال اعتماد طرق أكثر ذكاءً وفعالية. لقد كان العام 2014 عام الإنجازات واكتساب الخبرات. نتمنى أن تستمتعوا بقراءة بعض مما حققناه أذناه.

### مجتمعا

خلال العام 2014، واصلنا تعاملنا مع مختلف شرائح المجتمع الإماراتي من خلال إطلاق مجموعة من المبادرات التي تركزت على الصحة، والتعليم، والحفاظ على البيئة وغيرها الكثير.

لقد شكّلت حملتنا الخاصة بالشهر الكريم والتي حملت عنوان «30 يوم تجمعنا» أحد أبرز المشاريع التي أطلقناها في شركة دو نظراً لأهميتها في تعزيز روح التكافل الإجتماعي وتشجيع كافة أفراد المجتمع من مواطني دولة الإمارات والمقيمين على أراضيها لتوحيد الجهود والعمل معاً لإحداث تغيير إيجابي وإدخال البهجة على حياة الفئات الأقل حظاً. وتحت مظلة هذه الحملة، ومن خلال مبادراتنا «مواد الرخمن» بالتعاون مع مؤسسة خليفة بن زايد آل نهيان للأعمال الإنسانية، تمكنا من تخصيص 5٪ من العائدات الناجمة عن باقة إماراتي لدعم ورعاية 36 امرأة إماراتية وتمكينهن من تعزيز مهاراتهم في عالم الطهي، وبالتالي، تزويدهن بالموارد اللازمة لإعداد الألاف من وجبات الإفطار لتوزيعها مجاناً على عدد من المساجد. إن تقييم المشروع استناداً إلى إطار العائد الإجتماعي على الاستثمار أكد أن مقابل كل درهم تم استثماره في هذا المشروع، تم تأمين منفعة مجتمعية بقيمة درهمين، وبالتالي، التأكيد على القيمة المضافة للمشروع. وكانت هذه المرة الأولى التي نستخدم فيها هذا الإطار لتقييم استثماراتنا في مجال المشاركة المجتمعية.

كما شهد العام الماضي إضفاء بعض التحسينات على برنامج «في الحركة بركة»، وهي مبادرة الصحة التي صممت خصيصاً للارتقاء بالمستوى الصحي لكل من موظفينا، وعملائنا، والشركاء التجاريين وأفراد المجتمع. وكمتابعة لنسخة الرقابة الداخلية، قمنا خلال العام 2014 بتطوير وإطلاق تطبيق «في الحركة بركة» على منصة أندرويد.

كما سررنا بإبرام اتفاقية الشراكة مع كل من منظمة اليونيسيف، ووزارة التعليم ووزارة الصحة وشركة أوبوطني للخدمات الصحية (صحة) والتي أثمرت في إنتاج دليل تدريبي لممرضات المدارس ومنسقي الأنشطة لتقديم التثقيف الصحي للمجتمع الأوسع. كما قمنا بالتفاعل مع كل من مواطني دولة

الإمارات والمقيمين على أراضيها حول الصحة والعافية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وإطلاق المسابقات والأنشطة العامة.

ومن أبرز الإنجازات الرئيسية التي تركزت على المجتمع خلال العام 2014 كانت إطلاق برنامج التطوع الذي يسمح لموظفينا بالحصول على إجازة لمدة يوم واحد للتطوع في أنشطة مجتمعية يختارونها. وكنتيجة لذلك، تمكن موظفونا من تخصيص أكثر من 2500 ساعة للمشاركة في مشاريع اجتماعية وبيئية متعددة.

وكجزء من التزامنا في الحفاظ على تقاليد دولة الإمارات العربية المتحدة وزيادة الوعي حول عادات المجتمع الإماراتي، أطلقنا في العام 2014 عدد من حملات الاتصالات للتواصل مع المجتمع المحلي. لقد أسهمت هذه الحملات في دعم الفعاليات الرئيسية الهامة التي تضمناها أجندتنا السنوية مثل حق الليلة، ويوم العلم، واليوم الوطني. وقد حظيت كل من هذه الحملات باهتمام مميز ومشاركة واسعة من قبل عملائنا ومتابعينا عبر قنوات التواصل الاجتماعي. على سبيل المثال، تم إدراج إدراج الفيديو الخاص باليوم الوطني «نرّف لها» ضمن أفضل عشر فيديوهات على قائمة آد ويك حيث حقق الفيديو أكثر من 5,5 مليون مشاهدة على موقع يوتيوب وحده خلال أسبوعين فقط.

### موظفونا

إن توفير بيئة عمل ممتازة لجميع موظفينا وإتاحة المجال أمام الكفاءات الإماراتية للانضمام إلى أسرة دو من خلال توفير فرص وظيفية متميزة تأتي على رأس أولوياتنا. وكوننا الوجهة المثالية للراغبين بالعمل، تمكنا من استقطاب نخبة من الكفاءات المواطنة الذين يشكلون حالياً 35,4٪ من إجمالي عدد موظفينا، ونفخر بأن نعلن عن أن الإماراتيين يمثلون حالياً 27,69٪ على مستوى الإدارة التنفيذية. وتضم أسرة دو حالياً 1606 موظف يعملون بدوام كامل، 30٪ منهم من النساء.

وخلال العام 2014، كنا شركة الاتصالات الوحيدة على بين 36 شركة عالمية فائزة تحصل على جائزة المكان المفضل للعمل خلال حفل توزيع جوائز «غالوب». وكانت هذه الجائزة تقديراً للمبادرات الرئيسية التي أطلقناها لتحسين بيئة العمل مثل صحة الموظف، وإطار التدريب والتخطيط الوظيفي والأفكار المبتكرة وغيرها الكثير.

وخلال العام، تمكنا أيضاً من زيادة نسبة اشراك موظفينا والحد من الشكاوى من خلال تحسين مهارات التواصل وتطوير مهارات قادة الفرق لإدارة أداء الموظفين.



مركز مبيعاتنا الأخضر في سيتي سنتر الفجيرة، في العام 2014، حصل مركز مبيعاتنا في مرفق سيتي سنتر، ثاني أكبر مراكزنا، على تصنيف «لييد» من الفئة البلاستيكية ليصبح مركز المبيعات الأول في دولة الإمارات الذي يتبنى أعلى معايير المباني الخضراء.

كما شملت إنجازاتنا تطبيق حلول ذكية لإدارة الطاقة بما في ذلك الطاقة الشمسية في 41 محطة من محطات الاستقبال والإرسال التابعة لنا، والبالغ إجماليها اليوم 250 محطة، للحد من استهلاك الوقود الانفوري وتعزيز قدراتنا لمواجهة أية مخاطر مستقبلية ذات الصلة بقطاع الطاقة. كما قمنا أيضاً بتحديث سياساتنا المتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة لتشمل التزامنا في تغيير المناخ والتي تتضمن زيادة التركيز على رصد وتقييم استهلاكنا من الطاقة واعتماد معايير المشتريات الخضراء للحد من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون الناتجة عن عملياتنا.

وتواصل إدارة سلسلة الإمداد التابعة لنا جهودها لضمان امتثال الشركة الكامل والتزامها بمبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة فيما يتعلق بحقوق العمال، وحقوق الإنسان، ومكافحة الفساد والبيئة.

لمزيد من المعلومات حول التزامنا بتحقيق الاستدامة وإنجازاتنا في هذا المجال خلال العام 2014، يمكنكم الإطلاع على تقرير الاستدامة الأخير من خلال زيارة الموقع: [du.ae/about-us/sustainability-report](http://du.ae/about-us/sustainability-report)

*Amr bin Bayat*

**أحمد بن بيأت**  
رئيس مجلس الإدارة

#### عملنا

إن توفير أفضل مستويات الخدمة للعملاء والارتقاء بمستوى رضاهم يأتي في صميم أولوياتنا. وضمن تحقيق ذلك، تمكنا من طرح عدد من المنتجات والخدمات التي أسهمت في تعزيز تميزنا التنافسي، والتأكيد على مكانتنا كالأخيار الأفضل للملايين من عملائنا سواء الأفراد أو المؤسسات.

وتركز اهتمامنا في العام 2014 على مجالات رئيسية منها تبسيط محفظة منتجاتنا، وتجديد القنوات، وتعزيز عروضنا الخاصة بإباقات البيانات، وتعزيز خدماتنا لعملائنا من المؤسسات من خلال تعيين مديري خدمة مختصين، وتعزيز قدرات الخدمات المدارة، وتحسين تجربة عملائنا، فضلاً عن التطور المستمر لتعزيز مكانتنا في قطاعات السوق الأكثر قيمة.

كما تركزت حملاتنا التجارية خلال العام 2014 على مساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة ورواد الأعمال وتلبية احتياجاتهم من خدمات الاتصالات. كما قمنا بتعزيز خدماتنا الذكية، وتحسين منصات الترفيه، وتطوير تدابير حماية الخصوصية والأمن، فضلاً عن إطلاق عدد من باقات السداد المصممة خصيصاً لتلبية احتياجات العملاء، ومن خلال هذه المبادرات، وتقديراً لإنجازاتنا في هذا المجال، حصلنا على عدد من الجوائز والأوسمة كان أبرزها جائزة أفضل علامة تجارية في مجال إدارة خدمة العملاء، وجائزة رائد إدارة تجربة العملاء للعام خلال حفل توزيع جوائز إدارة خدمة العملاء السنوي الذي أقيم على هامش فعاليات قمة الشرق الأوسط لخدمات الاتصال.

#### بيئتنا

إن الحد من تأثير عملياتنا التي تتضمن استهلاك الطاقة والمياه يبقى على قائمة التزامنا في مجال الاستدامة. وبعد إطلاق