

التقرير السنوي 2019

edara



شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع

المحتويات

التقرير السنوي

4	نبذة عن شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة
6	كلمة رئيس مجلس الإدارة
10	مجلس الإدارة
12	كلمة الرئيس التنفيذي
16	الإدارة التنفيذية
18	لمحة عن القطاع
20	الاستراتيجية
22	إدارة المخاطر والامتثال
26	لمحة عن أعمالنا
51	المراجعة المالية

تقرير الاستدامة

54	الاستدامة في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة
59	توفير الحلول والخدمات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإتاحتها للجميع
68	جعل الإنسان أكثر سعادة في عالم أفضل
80	العمل على نحو أخلاقي ومسؤول

تقرير الحوكمة

92	بيان بالإجراءات التي تم اتخاذها لاستكمال نظام حوكمة الشركات خلال عام 2019
94	بيان بتعاملات أعضاء مجلس الإدارة وأزواجهم وأبنائهم في الأوراق المالية للشركة
95	تشكيل مجلس الإدارة
108	مدقق الحسابات الخارجي
109	لجنة التدقيق
111	لجنة الترشيحات والمكافآت
113	لجنة الاستثمار
115	لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المتطلعين
117	نظام الرقابة الداخلية
121	بيان المخالفات المرتكبة خلال السنة المالية ضد الهيئات التنظيمية الأخرى
122	بيان بالمساهمات النقدية والعينية التي قامت بها الشركة خلال العام 2019 في تنمية المجتمع المحلي والحفاظ على البيئة
123	معلومات عامة

النتائج المالية

132	البيانات المالية الموحدة
-----	--------------------------

نبذة عن شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة

تأسست شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في عام 2006، وأعادت إطلاق أعمالها تجارياً تحت علامة ده في فبراير عام 2007، لتصبح مُشغل خدمات الاتصالات الثاني في دولة الإمارات العربية المتحدة.

ومنذ انطلاق أعمالنا في 2006، بذلنا جهوداً حثيثة في سبيل تحسين باقة خدماتنا وتوسيع نطاق أعمالنا في قطاع الاتصالات الذي لطالما كان له دور محوري في التحول الاقتصادي والاجتماعي للدولة. ونبذل قصارى جهودنا من أجل لَمّ شمل الأفراد والشركات معاً بأفضل السبل، وذلك من خلال ما نقدمه من خدمات الهاتف المتحرك والثابت، والاتصال بالشبكة بحزم النطاق العريض، والبث التلفزيوني الرقمي المُدار بتقنية بروتوكول الإنترنت IPTV لخدمة الأفراد والمنازل ومؤسسات الأعمال في جميع أنحاء دولة الإمارات. كما نقدّم خدمات الناقل للاتصالات، ومركز البيانات، ومرافق تبادل الإنترنت، وخدمات القمر الصناعي للبث الإذاعي.

وفي ظل ما تشهده أعمالنا من نمو متسارع، تضم مؤسستنا ما يزيد على 2,000 موظف يعملون على تطوير عروض خدماتنا. وتتسم كوادرننا البشرية بتنوعها، حيث يعمل لدينا موظفون من 70 دولة مختلفة، مما يعبّر عن التنوع الثقافي الغني الذي تتسم به أمتنا، ويمكّننا في الوقت نفسه من تقديم الخدمات لعملائنا بمختلف اللغات. أما المواطنون الإماراتيون فيشغلون ما يزيد على 60% من المناصب الإدارية العليا والوظائف التي تتطلب التعامل المباشر مع العملاء، فضلاً عن حرصنا على إتاحة الفرص لأفضل الكفاءات للنمو وتحقيق ذاتها في بيئة عمل عالمية.

تجاوز عدد عملائنا حتى الآن 7.6 مليون مشترك في خدمات الهاتف المتحرك (نحو 41% من الحصة السوقية)، و 219,000 مشترك في خدمات الهاتف الثابت، إلى جانب 70,000 مؤسسة أعمال اختارت الاستفادة من خدماتنا.



رؤيتنا

أن نضفي على حياتكم بُعداً جديداً يثريها،
في أي زمان وأي مكان.

قيمنا

نغرس الثقة في عملائنا، ونتعامل
معهم بود ومحبة وصدق وإبداع.

مهمتنا

نريد أن نسعد عملاءنا، وأن نكون الوجهة الأولى
للكفاءات المتميزة، وأن نحقق أفضل عائد لمساهميننا
من خلال الابتكار والتميّز في الأعمال، وأن نفخر
بمساهمتنا في دفع مجتمعتنا للتحوّل إلى الأفضل.

نحقق رسالتنا عبر استثمار مواهبنا ومهاراتنا وطاقاتنا
لنتواصل مع كل من حولنا ونلهمهم ونكافئهم في
كل الأوقات.

مؤشرات الأداء الرئيسية المالية

0.34 درهم

(بما يشمل 0.13 درهماً مدفوعة
أرباح نصف سنوية
و0.21 درهماً مقترحة لتكون
أرباحاً نقدية نهائية)

الأرباح

1,731 مليون درهم إماراتي (+9.3%)

صافي الأرباح المعدّل

5,684 مليون درهم إماراتي (+3.5%)

ارتفاع الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك

1.5 مليار درهم إماراتي (+46.8%)

النفقات الرأسمالية

مؤشرات الأداء الرئيسية الأخرى

219 ألف

مشتركو خدمات الهاتف الثابت

7,634 ألف

مشتركو خدمات الهاتف المتحرك

رسالة رئيس مجلس الإدارة

“لا تكتفي شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بالتكيف مع عملية التحوّل، بل تقودها”

محمد الحسيني،
رئيس مجلس إدارة شركة
الإمارات للاتصالات المتكاملة

السادة المساهمون،

الذي وصلت إليه خدمات القطاع، وتطوّر التكنولوجيا التي يعتمد عليها. وفي الوقت الذي تفرض فيه هذه التحولات تحديات عديدة يجب علينا مواجهتها، فإنها توفر أيضاً فرصاً جديدة من شأنها أن تعزز تطوّر مجالات أعمالنا الأساسية والفرعية على حدٍ سواء. ناهيك عن التطوّر الذي تشهده منظومة عمل القطاع وارتقائها المتواصل في تبني أحدث التقنيات الرقمية، وما يصحبه من تقنيات متطورة ساهمت في اتساع نطاق استخدام المنتجات والخدمات الحديثة؛ وما تشكّله هذه التحولات من عوامل محقّزة لنمو أعمالنا في المستقبل. إن شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بصدد تدشين عملية تحوّل ضخمة لنموذج عملياتها التشغيلية من أجل مواكبة هذه التطوّرات لتحل مكانة ريادية بين مشغلي خدمات الاتصالات الرقمية.

يُشرفني، بالنيابة عن مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (ش.م.ع)، أن أضع بين أيديكم تقرير مجلس الإدارة السنوي الذي يغطي النتائج المالية للسنة المالية المنتهية بتاريخ 31 ديسمبر 2019.

يصدر هذا التقرير في وقت يشهد فيه العالم بأسره أزمة صحية لم نشهد مثلاً في القرن الماضي. لذا، إلى جانب تعقيبي على نتائج تقرير عام 2019، لا بد لي أن أشير من منطلق مسؤوليتنا كقوة فاعلة في قطاع الاتصالات بدولة الإمارات العربية المتحدة وبالنظر إلى الأعمال التي أنشأناها في عام 2019 وما سبقها من سنوات، بأننا نقف على قاعدة متينة ونتمتع بالقدرات التي تمكّنا من الإسهام في دعم مجتمعنا وتوفير احتياجاته الأساسية من خدمات الاتصالات في مثل هذه الأوقات الحرجة.

شهد قطاع الاتصالات في عام 2019 تحوّلاً هاماً في منهجية تسيير الأعمال نتيجة تغيّر طبيعة الأعمال والنضج



محمد الحسيني
رئيس مجلس إدارة شركة
الإمارات للاتصالات المتكاملة

دفع عجلة التحول لتعزيز النمو في المستقبل

ترتكز استراتيجيتنا على مواصلة التطور ضمن منظومة رقمية حديثة تستند إلى بنية تحتية رقمية عالمية المستوى، مدفوعين برؤيتنا الطموحة نحو المساهمة بشكل فعال في ضمان مستقبل أكثر استدامة لدولة الإمارات العربية المتحدة لتصبح قوة اقتصادية وثقافية وتكنولوجية مؤثرة. وانطلاقاً من المكانة الريادية التي تتميز بها شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، وضعت استراتيجيتها للأجل تحقيق هذه الرؤية. حيث أطلقت الشركة عملية تحول متعمقة لنموذجها التشغيلي بهدف إرساء بنية تحتية حديثة تستفيد من التقنيات الجديدة، وإعداد جدول أعمال شامل ومتكامل لتبني التقنيات الرقمية، وتحسين تجربة العملاء.

وقد كان من دواعي سرورنا في عام 2019، أن نعلن عن تعيين أحد خبراء الاتصالات المتمرسين والذين يتمتعون بخبرات واسعة في قطاع الاتصالات بمنصب الرئيس التنفيذي لقيادة الشركة في عام 2020. كما استقطبنا اثنين من أصحاب الخبرات العريقة لتقلد منصبين تنفيذيين رفيعين هما: الرئيس التنفيذي للشؤون المالية والرئيس التنفيذي لنظم المعلومات. أن هذه التغييرات في الإدارة التنفيذية العليا تعبر عن عزمنا على مواصلة التطور والارتقاء بعمليات الشركة وتحقيق الأهداف المرجوة في المرحلة القادمة.

واصلنا الاستثمار في **البنية التحتية وتقنية المعلومات** اللازمة لخدمة عملائنا في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة. وأطلقنا مشروعاً ضخماً يهدف إلى تحديث البنية التحتية وتقنية المعلومات وطرح المزيد من تقنيات التشغيل الآلي. كما واصلنا العمل على توسعة شبكة الجيل الخامس 5G من أجل مواكبة التطور التكنولوجي ووضع دولة الإمارات العربية المتحدة في الصدارة العالمية من حيث السرعات ومستويات المرونة غير المسبوقة التي تعتمد عليها تقنيات المستقبل. وستسرع الشركة وتيرة التطور التقني في عام 2020 لتشمل تطبيقات مبتكرة لخدمات المؤسسات الحكومية والأعمال وكذلك لخدمات المنازل.

حرصنا في عام 2019 على تعزيز قدراتنا في تقنية المعلومات والاتصالات والاستفادة من هذه الإمكانيات لدفع معدلات النمو ودعم الاحتياجات المؤسسية. وقد واصلت علامتنا الفرعية "فيرجن موبايل" تسجيل لمعدلات نمو كبيرة، مما يدل على صحة استراتيجيتنا الرقمية وكفاءتها بتقديم تجربة رقمية متكاملة لعملائنا.

وفيما يخص **موظفينا**، واصلنا مسيرتنا في تطوير القدرات البشرية وجذب كفاءات جديدة تتمتع بالقدرات والإمكانات المناسبة لإدارة المرحلة الجديدة، إلى جانب

سعيها المتواصل لتحقيق مستوى عالٍ من التنوع ودعم سياسات أجنحة التوظيف في دولة الإمارات العربية المتحدة. وفي العام 2019، بلغت نسبة الموظفين الإماراتيين 35.9% من إجمالي القوى العاملة لدينا (48% منهم من النساء و52% من الرجال).

ومن مضمون **الاستدامة** ركزنا على المسؤولية المجتمعية من خلال الاعتماد على التكامل والاندماج بين عالم التجارة ومكان العمل والاهتمامات البيئية والمجتمعية والعمليات التجارية في كافة التعاملات مع أصحاب المصلحة. فقد تمكنا خلال عام 2019 من إحراز تقدم كبير في الحد من الانبعاثات الكربونية الناتجة عن تسير أعمالنا، حيث بلغت الانبعاثات الناتجة عن مولدات الديزل وأسطول المركبات نحو 26,177 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون (بالمقارنة مع 35,897 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون في عام 2018). ويعود ذلك إلى انخفاض استهلاكنا للوقود والمبذبات، إذ أن لدينا 184 مولداً هجيناً و24 موقعاً يعمل بالكامل على طاقة الألواح الشمسية، و1,100 موقع مزود بأنظمة التبريد الحر لتقليل استهلاكنا للوقود.

وتعكس جهودنا الحثيثة لتوفير أحدث التقنيات لعملائنا من خلال التزامنا بالتحسين المستمر **لتجربة العملاء**. فقد قطعنا شوطاً كبيراً خلال العام تمثل في الارتقاء بمنهجنا في خدمة العملاء والارتكاز على ثلاثة محاور؛ وهي السرعة والبساطة والجودة، وسنواصل التركيز على هذه المحاور في العام المقبل.

كما عملنا في عام 2019، على تحسين قدراتنا وتعزيز تركيزنا على **إدارة المخاطر**، وذلك من خلال إنشاء وحدات إدارة المخاطر على مستوى جميع الأقسام، ساعين إلى تأسيس وإدماج حوكمة المخاطر والامتثال على المستوى التشغيلي داخل الشركة. كما نجحنا في توحيد سياسات إدارة المخاطر، وإعادة تصميم العمليات الرئيسية وتحسين ادارتها، ورفع التقارير حول المخاطر والامتثال لمجلس الإدارة.

ولا تزال **الحوكمة المؤسسية** من أولوياتنا القصوى الهادفة إلى ضمان حماية العلامة التجارية وتعزيز الثقة المتبادلة بين المستثمرين وأصحاب المصلحة. وفي سياق سعيها المتواصل لاتباع معايير حوكمة مؤسسية عالية المستوى، انتهجنا في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة نهجاً استباقياً يقوم على إجراءات المراجعة الشاملة والمراقبة وضمان تنفيذ إطار عمل متين وفعال للحوكمة المؤسسية، واضعين نصب أعيننا تحقيق الموازنة بين مصالح المساهمين واستدامة الأعمال على المدى الطويل.

ميزانية قوية ونمو يرقى للتوقعات

وقد سجلنا في عام 2019 صافي أرباح بلغ 1.73 مليار درهم إماراتي، أي ما يمثل نمواً نسبته 9.3% عند مقارنة المثل بالمثل. وتأتي هذه النتائج الإيجابية في ظل عملنا ببيئة مليئة بالتحديات يشهد فيها السوق تراجعاً في الإيرادات. ويعود الفضل في ذلك إلى زيادة نسبة المشتركين بنظام الدفع الآجل في قاعدة العملاء، مما أدى بدوره إلى تحسن هامش الربح وتعزيز كفاءة إدارة أعمالنا، بالإضافة إلى مساعدتنا في تأمين هوامش ربحنا وتحقيق مثل هذه النتائج.

كما سرّعنا الاستثمار في شبكة الجيل الخامس 5G وفي توسعة نطاق شبكة الألياف الضوئية، إلى جانب الاستثمار في تحديث أنظمتنا لتقنية المعلومات، فقد ازدادت نفقاتنا الرأسمالية لهذا العام بنسبة 46.8% لتصل إلى 1.5 مليار درهم إماراتي (أو 12% من الإيرادات).

وبالإضافة إلى تحقيقنا هامش أرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك بنسبة 45%، واصلنا توليد تدفقات نقدية من عملياتنا التشغيلية لنتمكن من تمويل خططنا الاستثمارية الطموحة. وبفضل هذه التدفقات النقدية القوية التي صاحبها انخفاض في مستوى المديونية، تمكّنت الشركة من الحفاظ على الالتزام بتوزيع الأرباح النقدية على

المساهمين، حيث أوصى مجلس الإدارة بتوزيع أرباح نقدية إجمالية عن السنة بقيمة 0.34 درهم إماراتي لكل سهم، دُفع منها بالفعل 0.13 درهم إماراتي لكل سهم على شكل أرباح نصف سنوية في أغسطس من عام 2019.

وبالنسبة عن زملائي أعضاء مجلس الإدارة، أودّ أن أتوجه بالصل الشكر إلى القيادة الرشيدة في دولة الإمارات العربية المتحدة على دعمها المتواصل وما تقدمه من مبادرات لتحفيز الاقتصاد الوطني. كما أودّ الإشادة بثقة المساهمين ودعم الشركاء الاستراتيجيين في تطوّر الشركة ونجاح عملياتها.

وأخيراً، أتوجّه بالشكر إلى زملائي أعضاء مجلس الإدارة على التزامهم وتفانيهم من أجل خدمة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، والشكر موصول أيضاً إلى الإدارة التنفيذية العليا وكافة موظفي الشركة على عملهم الدؤوب الذي ساهم في نجاحات عام 2019. وأؤكد مجدداً على أن فريقنا يقف على قاعدة متينة ويتسلّح بالقدرة التي تمكنه من مواجهة التحديات التي يفرضها فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) ولن يتوانى عن مواصلة العمل لتزويد المجتمع في دولة الإمارات العربية المتحدة باحتياجاته الأساسية من خدمات الاتصالات.

قطعنا شوطاً كبيراً خلال العام
تمثل في الارتقاء بمنهجنا في
خدمة العملاء والارتكاز على ثلاثة
محاور؛ وهي السرعة والبساطة
والجودة، وسنواصل التركيز على
هذه المحاور في العام المقبل.

مجلس الإدارة



مالك سلطان آل مالك
عضو مجلس الإدارة



مسعود محمد شريف محمود
عضو مجلس الإدارة



خالد محمد بالعمى
نائب رئيس مجلس الإدارة



محمد هادي الحسيني
رئيس مجلس الإدارة لشركة الإمارات
للاتصالات المتكاملة



كاي أيريك ريلاندير
عضو مجلس الإدارة



أحمد عبد الكريم جلفار
عضو مجلس الإدارة



محمد حمد الشحي
عضو مجلس الإدارة



زياد عبدالله غداري
عضو مجلس الإدارة



محمد سيف السويدي
عضو مجلس الإدارة



خالد عبدالله القبيسي
عضو مجلس الإدارة

كلمة الرئيس التنفيذي

“لقد أثبت عام 2019 أنه أكثر من مجرد عام مليء بالتحوّلات والتغييرات إذ كان عاماً حافلاً بالتجديد وممهّداً للطريق أمام شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة نحو مستقبل مشرق.”

السادة المساهمون،

لقد انعكست التحديات التي واجهها قطاع خدمات الاتصالات بالكامل على أدائنا المالي لهذا العام. إذ لم يسبق لشركات وعلامات الاتصالات التجارية أن شهدت تقلبات بهذه الحدة على المستوى العالمي. وتركز شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة على استغلال حالة عدم الاستقرار هذه، إذ إنها تشكّل الفرصة المثالية لكسب ثقة عملائنا الحاليين والمستقبليين ولاستثمار ما نملك في النجاحات المستقبلية لشركتنا.

حققت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة نمواً قوياً في صافي الأرباح خلال العام، إذ ارتفع بنسبة 9.3% ليصل إلى 1.73 مليار درهم، في حين زادت الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك بنسبة 1%، الأمر الذي يعكس قدرة الشركة على احتواء تراجع إجمالي الإيرادات، وذلك نتيجة لزيادة نسبة المشتركين بنظام الدفع التجل في قاعدة العملاء، والكفاءة في إدارة التكاليف، والتأثير الناتج عن تحريك بعض المؤشرات في الاتجاه الإيجابي. كما شهد العام أيضاً تسارعاً في تطبيق خطتنا الاستثمارية، ولا سيما في نشر شبكات الجيل الخامس 5G والألياف الضوئية، حيث بلغ إجمالي النفقات الرأسمالية السنوية 1.5 مليار درهم.

مرة أخرى، سادت روح التجديد والتغيير المستمر في عام 2019. ويواصل التغيير السريع والابتكارات غير المسبوقة فرض تحديات جديدة على قطاعنا. لكننا فخورون بتواجدنا في طليعة الثورة الرقمية، وملتزمون بمواكبة أهم احتياجات سُكّان الإمارات العربية المتحدة.

ووفقاً لمقولة أحد أبرز المفكرين في عالم الأعمال، مارشال جولدسميث، فإنه لا يكفي الاعتماد على ما حققناه لضمان استمرار تميّزنا. فنظراً إلى المتطلبات المتزايدة للشريحة المجتمعية الملمّة بالتكنولوجيا وتوقعات القيادة الوطنية بتقديم الدولة لتؤدي دوراً رائداً في التكنولوجيا على المستوى العالمي، نحن مطالبون بقيادة الشركة وقطاع الاتصالات للوصول به إلى مستويات جديدة.

اتضح على مدار العام أثر روح الحماسة التي بثها مجلس الإدارة الجديد في منظومة عمل شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، والتي أثمرت عن تعيين مدير تنفيذي جديد وانضمام مدير مالي ومدير تقنية معلومات جديدين إلى الشركة خلال العام. سيتم تنفيذ المهمة القادمة بكفاءة على يد الفريق القيادي الجديد في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، مدعوماً باستثمارنا وإطلاقنا لشبكة الجيل الخامس 5G والبنية التحتية المعلوماتية الداخلية للشركة.



عثمان سلطان

الرئيس التنفيذي لشركة
الإمارات للاتصالات المتكاملة



الوفاء بوعدنا الاستراتيجي

الاستجابة التي تعد بها شبكة وتقنيات 5G على توفير بيانات شبكة الإنترنت بسرعة كبيرة تضاهي الوصول إلى البيانات في الوقت الفعلي. سيؤدي ذلك إلى إحداث نهضة في كل مجال تتفاعل فيه البشرية مع التكنولوجيا. لقد وضعت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة نفسها في مركز أساسي لتحفيز هذا التحول، وستواصل استثمارها في البنية التحتية والقدرات من أجل تقديم خدمة أفضل لجميع عملائها في السنوات القادمة.

إعادة تعريف نمط حياتنا وطريقة عملنا، كما ستغير من الطريقة التي يتم بها تمكين الحكومات لتمكين دورها من تحقيق رؤيتها وخدمة شعبها. وستكون سرعة تنزيل 5G أسرع من التقنية طويلة الأمد LTE لشبكة الجيل الرابع 4G بـ 100 مرة، لتقاس سرعة التنزيل بالنانو ثانية بدلاً من الدقيقة.

ستقوم شبكة وتقنيات 5G بتمكين إنترنت الأشياء (IoT)، وستربط مليارات الأجهزة والخدمات في نهاية المطاف. وبنفس القدر من الأهمية، ستعمل سرعة

رحلة رائعة بصحبة رفقاء متميزين

المواهب في العالم إليها ومشاركتهم لمهاراتهم وخبراتهم ورؤيتهم معنا. لن أجد مناسبة أفضل من هذه لأعرب عن امتناني لهذه النخبة المتألقة ومقدار التقدم الذي أضافته إلى شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.

أوجه بالشكر إلى رئيس وأعضاء مجلس الإدارة، السابقين والحاليين، على دعمهم الهائل وتشجيعهم أثناء الارتقاء بهذه الشركة التي قامت على جهودهم الجبارة.

اسمحوا لي أخيراً أن أستودعكم بعبارة أؤمن بها وشكلت حافزاً لدي منذ زمن:

افعل ما بوسعك وتوكل على الله.

كان عام 2019 عامي الأخير بصفتي رئيساً تنفيذياً لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة. وتغمرني مشاعر الفخر والاعتزاز بأنني كنت جزءاً من مؤسسة قامت بإعادة تعريف نفسها، عندما دعت الضرورة إلى ذلك، لتغرس ثقافة تحولية حقيقية يتصدر رأس المال البشري قائمة أولوياتها.

لا تزال الشركة في وضع مالي قوي، على الرغم من التحديات التي يشهدها العالم. ونحن مدينون بهذا لعملائنا وحكومتنا، الذين دفعنا ثقتهم بنا لأن نصبح الوجهة الأولى كمزود للخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة، وندين بالقدر نفسه لشركائنا في التكنولوجيا والخدمات الذين أنشؤوا منظومة عظيمة معنا.

شهدت هذه الشركة منذ نشأتها انضمام أصحاب ألمع

أقل"، بالإضافة إلى التنافسية العالية. ويمكننا رغم ذلك تأكيد تمتعنا بقاعدة عملاء أفضل في عام 2019 مقارنة بالعام السابق، بالإضافة إلى العديد من المبادرات الجاذبة والمبتكرة في خطط مشاريعنا التي ستعزز من تجربة العملاء وأداء العمل.

يعدّ النجاح المتواصل لإطلاق فيرجن موبايل في الإمارات العربية المتحدة قبل ثلاث سنوات دليلاً على رغبة المستهلكين الملقين بالتكنولوجيا في الحصول على تجربة متميزة. وتتميّز فيرجن موبايل عن غيرها في السوق بفضل ابتكاراتها في مجال الخدمات، وشراكاتها مع عمالقة الوسائط الإعلامية مثل Apple و Netflix ومؤخراً أمازون، والتطور السريع لتطبيقاتها الذكي. كما أدى رواج علامة فيرجن موبايل التجارية بين شريحة مجتمعية غير مخدومة سابقاً إلى إيجاد وفرة من المعلومات والرؤى المتاحة لتغذية تحولنا الاستراتيجي.

بالعام السابق، كما أطلقتنا خدمة توصيل بطاقة SIM خلال ساعة واحدة في دبي، وخدمة تفعيل الإنترنت السريع للمنزل خلال ثلاث ساعات، وإمكانية الدفع عبر Apple Pay، بالإضافة إلى المتجر الإلكتروني الجديد الذي سجّل حتى الآن أكثر من ستة ملايين زيارة.

تفخر شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بأن تكون من أوائل الشركات التي قامت ببناء وإطلاق شبكتنا للجيل الخامس 5G. ستغير شبكة 5G العالم، وستعمل على

في عام 2019، حققنا وعْدنا بـ"التوسع خارج نطاق أعمالنا الرئيسية" وابتكار خدمات جديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ما سيؤدي إلى تحول الطريقة التي نمارس بها أعمالنا وابتكار مزايا هائلة لعملائنا من المؤسسات في قطاع الأعمال والقطاع الحكومي. وسيكون كل من التفوق التكنولوجي والاقتصاد المبني على المعرفة الذي يتطلع إليه قادة دولة الإمارات العربية المتحدة أكثر وضوحاً في المشهد الحيوي لمجتمع المال والأعمال. كما ستضمن استراتيجية "التوسع خارج نطاق أعمالنا الرئيسية" لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة قيادتنا لهذه الرؤية من أجل المستقبل، وليس مجرد اتباعنا لها.

أما بالنسبة للقطاع الاستهلاكي، فقد وصلت السوق إلى مستويات من نضج الطلب والتشبع بالمنتجات مما أثار تحديات أمامنا فيما يتعلق بتوقعات التكنولوجيا، والتي تتمثل بالمطالبة "بما هو أكثر مقابل قيمة

تسريع التحول التنظيمي والشبكي

تم الانتهاء في عام 2019 من تجديد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات التي كنا في أمس الحاجة والتي طال الحديث عنها. وواصل قطاع نمط الحياة الرقمية والابتكار، الذي يُعدّ أحدث القطاعات لدينا، إعادة تعريف حدود مجالات تجربة العملاء، والكفاءة، والأتمتة (التنفيذ التلقائي). وتجاوزت مدفوعات الفواتير الرقمية مبلغ 2 مليار درهم لأول مرة خلال عام 2019، بزيادة تُقدّر بأكثر من 58% عن عام 2018. ويتم الآن تنفيذ 35% من عملياتنا تلقائياً، بزيادة تُقدّر بـ 15% مقارنة

الإدارة التنفيذية



عثمان سلطان
الرئيس التنفيذي



فهد الحساوي
نائب الرئيس التنفيذي،
رئيس قطاع خدمات الاتصال



فريد فريدوني
نائب الرئيس التنفيذي،
حلول المؤسسات



إيهاب حسن
الرئيس التنفيذي للموارد
البشرية



قيس بن حميدة
الرئيس التنفيذي للشؤون
المالية



سليم البلوشي
الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا



أنثوني شاينر
الرئيس التنفيذي - حلول
الحياة الرقمية والابتكار



بيتر لارنهولت
الرئيس التنفيذي للمعلومات



أناندا بوس
الرئيس التنفيذي للشؤون المؤسسية
وقطاع النواقل والمشغلين



كريم بنكيران
المدير العام لفيرجين موبايل



د. أنطوني هاتون
رئيس قسم المخاطر
والرقابة



عبدالواحد جمعة
النائب التنفيذي للرئيس
للإعلام والاتصال

لمحة عامة عن القطاع

وبالتبع، فإن منطقة دول مجلس التعاون الخليجي ليست بعيدة عن تلك التوجهات، فالضغوط التي يفرضها البث عبر الإنترنت لا تقتصر على الإيرادات وحدها، بل تؤدي أيضاً إلى قطع العلاقة بين شركات الاتصالات والعملاء نظراً لسيطرة منصات هذه التقنية على واجهة التطبيقات التي يتعامل معها العملاء، والتفاعلات مع خدماتها؛ بالإضافة لما فرضته التعريفات المنافسة في السوق من مزيد من الضغوط على إيرادات المشغلين وهوامش الربح في القطاع. ولكن، رغم كل هذه التحديات أظهر سوق الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة مرونة وقدرة على تحقيق أداء جدير بالتقدير والإشادة.

يتسم سوق الاتصالات الإماراتية بدرجة منافسة عالية، في فئتي الهاتف الثابت والمتحرك؛ وبالنظر إلى العوامل المذكورة والتحديات العديدة التي يواجهها القطاع، سجل سوق الاتصالات الإماراتية في عام 2019 تراجعاً إجمالياً بنسبة 2% بحسب نتائج شهر سبتمبر 2019. يعود السبب الرئيسي لهذا التراجع إلى سوق الهاتف المتحرك، حيث استمر تعرضه للضغوط الناجمة عن المنافسة الشديدة في سوق الخطوط المدفوعة مسبقاً ومنصات البث عبر الإنترنت وخدمات الاتصال الصوتي المُدارة بتقنية بروتوكول الإنترنت. في المقابل، كان النمو مستمداً إلى حد كبير من نمو قطاع الخط الثابت بسبب زيادة عدد السكان تزامناً مع نمو قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كجزء من توفير أحدث خدمات الحلول المؤسسية الشاملة للعملاء.

يقف قطاع الاتصالات عند مفترق طرق في ظل ما يشهده من تزايد في عدد المستخدمين، وتغيرات تقنية متسارعة، والتوجهات نحو خدمات المحتوى، والنمو المتضاعف في استخدام البيانات، إلى جانب احتدام المنافسة.

فعلى الصعيد العالمي، يواجه المشغلون في قطاع الاتصالات ضغوطاً متزايدة سواءً على مستوى الإيرادات أو العائدات، وذلك نتيجة المنافسة الشديدة، ازدياد عدد مستخدمي الهواتف المتحركة وتعرض إيرادات المكالمات الصوتية لضغوط خدمات الاتصال الصوتي المُدارة بتقنية بروتوكول الإنترنت (VoIP)، وما تشهده إيرادات الرسائل النصية من تراجع بسبب تطبيقات البث عبر الإنترنت (OTT). فضلاً عن ذلك، تشير التوجهات العالمية لخدمات الهاتف المتحرك إلى تراجع متوسط الإيرادات لكل مستخدم للهاتف في حين يزداد استهلاك البيانات لكل شريحة SIM.

يقوم مشغلو الخدمة في جميع أنحاء العالم بتقديم خدمات رقمية تكميلية تتناسب مع أسلوب الحياة الرقمي (مثل اتصال الآلة مع الآلة (M2M)، والتعليم الإلكتروني، والرعاية الصحية الإلكترونية، والمدن الذكية، والمنازل الذكية، وتقديم الخدمات الحكومية وتطبيقات الخدمات المالية والإعلانات على الهاتف المتحرك، والفيديوهات الرقمية، وغيرها)، وذلك بالاستفادة من إمكانياتهم القائمة وبيانات العملاء سواءً من خلال الشراكات أو الاستحواذات أو تطوير ذلك داخل المؤسسة نفسها.

وفي عام 2020، نتوقع استمرار التوجهات أدناه:

- **الهاتف الثابت:** نمو إيجابي ولكن متباطئ نتيجة ازدياد عدد السكان وتضاعف حزم شبكات النطاق العريض بسرعات أعلى.
- **الهاتف المتحرك:** نمو سلبي بسبب وصول سوق الهاتف المتحرك إلى النضج وما تحظى به من اختراق بالغ من جانب المنافسين، مع اشتداد المنافسة على الأسعار والضغوط على الإيرادات بفعل منصات البث عبر الإنترنت وخدمات الاتصال الصوتي المُدارة بتقنية بروتوكول الإنترنت.
- **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** ستشهد نمواً نظراً لما يقدمه قطاع الاتصالات من أحدث الحلول المؤسسية وحزم الاتصال الشاملة مع خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل السحابة الإلكترونية، والأمن، ومراكز البيانات، وإنترنت الأشياء، أو اتصال الآلة مع الآلة.

الاستراتيجية

لم تتغير التوجهات الاستراتيجية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في عام 2019، فقد واصلنا التركيز على إنشاء أدوات التمكين الأساسية في أعمالنا والاستثمار فيها، بما في ذلك توسعة شبكة خدمات الهاتف المتحرك والهاتف الثابت، والتحوّل الابتكاري في المجالات غير المستغلة في قطاع تكنولوجيا المعلومات، وتجربة العملاء، والتحوّل الرقمي في واجهات عملنا، والأنظمة والعمليات الداخلية، والنمو في المجالات ذات الصلة بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إطار نموذج معاملات الشركات B2B.

الأولويات الاستراتيجية

الأعمال الأساسية
(الحماية والتحسين الأمثل)

خدمات البيانات

- زيادة مساهمة إيرادات البيانات وإعادة التوازن بين إيرادات المكالمات الصوتية والبيانات

الكفاءة

- الرقابة على هيكل التكاليف وتحسين النفقات الرأسمالية

التحول الفعّال

- التحول من أجل المستقبل في قطاع تكنولوجيا المعلومات، والعالم الرقمي، وتجربة العملاء

الاتصال الثابت

- تنمية رقعة تأثيرنا الوطنية لتحقيق قيمنا

المزيد

- طرح خدمات جديدة للحفاظ على قاعدة العملاء وزيادة الإيرادات

المجالات ذات الصلة
(النمو)

حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

- طرح أحدث حلول وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الشاملة

خدمات نمط الحياة الرقمي

- تمكين نمط الحياة الرقمي للأفراد من عملنا

محاور التركيز الاستراتيجية في عام 2019

1) الأعمال الأساسية

تتمثل استراتيجيتنا في حماية وتحسين القيمة في أعمالنا الأساسية وعلى وجه التحديد يعتمد التركيز الاستراتيجي على المجالات المدرجة أدناه:

القطاع الاستهلاكي

- الهاتف المتحرك du:** الاستحواذ على الخطوط المدفوعة آجلًا في شرائح عالية القيمة، وخدمة البيانات عبر تقنية شبكة الجيل الخامس 5G، والمزايا غير المرتبطة بخدمات الاتصالات، والتركيز على الخطوط المدفوعة مسبقاً للاحتفاظ بها وتحقيق الإيرادات منها من خلال مبادرات الالتزام واستخلاص القيمة.
- الهاتف الثابت du:** تمكّنًا عبر زيادة الاتصال بالألياف الضوئية والاتصال اللاسلكي الثابت من زيادة عدد المشتركين، وإثراء المحتوى، وإنماء العروض، ومشاركة القيمة، وتحسين التجربة.
- هاتف فيرجن المتحرك:** تبوأَت الخدمة معايير عالية في الجودة والابتكار وتعزيز تجربة العملاء، مما أدى إلى رفع مستوى الشركة في السوق.

قطاع المؤسسات

- التركيز على الحلول المؤسسية المتكاملة، وشبكة الجيل الخامس 5G، وتوسعة شبكة الهاتف الثابت، مع تقديم نموذج خدمة متفوق وإدارة تخضع للمساءلة وقنوات رقمية.
- ترسيخ مكانتنا بصفتنا الشريك الموثوق للحلول المؤسسية المتكاملة مع الاستثمار في توسعة شبكتنا للهاتف الثابت.

2) المجالات ذات الصلة

- يواصل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات النمو في أسواق فرعية وثيقة الصلة بمحور أعمالنا الأساسي، دون إحداث أي تغيير في القيمة المقترحة ومجالات التركيز الرئيسية.
- طرح مركز خدمات شامل يغطي حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتكاملة التي تخدم معاملات الشركات، مع ترسيخ مكانتنا في القطاع وبناء قاعدتنا من العملاء سنوياً من خلال إبرام الاتفاقيات مع جهات محلية بارزة داخل الإمارات وأخرى دولية مرموقة.
- وضع منظومة استراتيجية من الشركاء ومزوّدي الخدمات المهتمين بمحاور التركيز ذات الصلة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

أبرز الشراكات الاستراتيجية في عام 2019

- التعاون بين du وشركة فورتينت Fortinet لتقديم حلول الحماية المدارة SD-WAN الأولى من نوعها لعملاء دولة الإمارات.
- التعاون بين du وشركة شوبماتيك Shopmatic لإطلاق منصة التجارة الإلكترونية لعملائها من مؤسسات الأعمال الصغيرة والمتوسطة.
- اتفاقية الشراكة التي وقعتها هيئة أبوظبي الرقمية مع شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بهدف تطوير حلول وخدمات حكومية.
- إطلاق الشراكة الاستراتيجية بين du ومنصة البث عبر الإنترنت YuppTv.
- شراكة du مع تليسترا Telstra الرائدة في مجال حلول وتكنولوجيا الاتصالات، لتوفير شبكة خدمات مُخصصة ومُدارة بالكامل لبث محتوى فيديوهات مجموعة قنوات MBC.
- تجديد الشراكة بين du و Tie Dubai لتعزيز ودعم منظومة الحاضنة للشركات الناشئة في دولة الإمارات.
- إطلاق مشروع ARC المشترك بين شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة وشركة بتلكو لتقديم خدمات الاتصال والبنية التحتية بالمنطقة.

مؤشرات الأداء الرئيسية

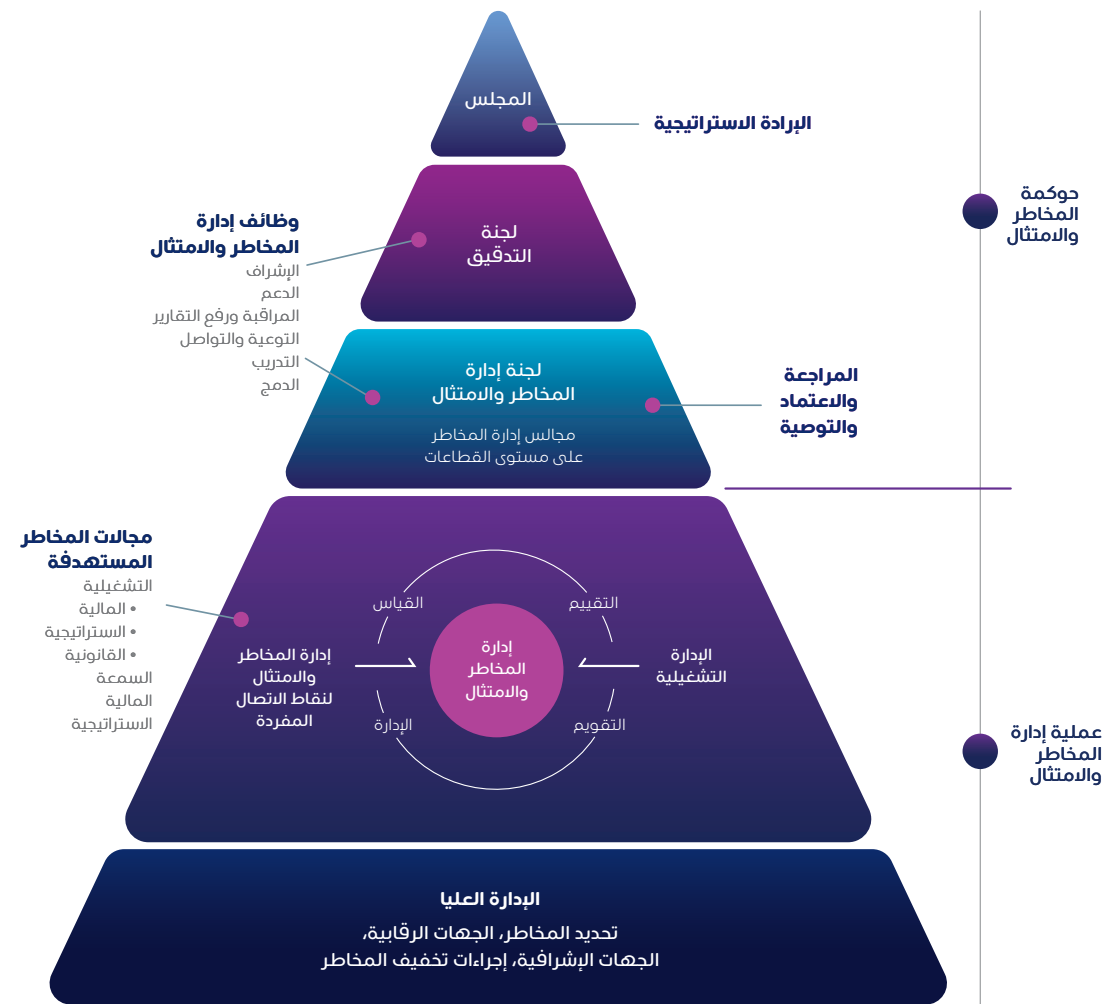
مؤشرات الأداء المالية	الإيرادات
ارتفاع الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك	صافي الأرباح بعد خصم حقوق الامتياز
مؤشرات الأداء الاستهلاكية	مؤشر رضا العملاء
مؤشرات الأداء التشغيلية	التحوّل الرقمي
التحوّل في تكنولوجيا المعلومات	التحوّل في تكنولوجيا المعلومات
التعلّم والنمو	التوطين

إدارة المخاطر والامتثال

واصلت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة خلال عام 2019 النمو والتطور، مع دمج أطر عمل إدارة المخاطر والامتثال أعمالها، وتعزيز هيكلها الداخلية لحوكمة المخاطر. وبفضل الدعم المستمر من مجلس الإدارة

والإدارة التنفيذية، تمكّنًا من متابعة العمل لضمان تطبيق إدارة رشيدة للمخاطر تقوم عليها كافة أعمالنا ابتداءً من "مواصلة الأعمال كالمعتاد" وحتى تنفيذ مبادرات التغيير والتحول الكبرى.

إطار عمل إدارة المخاطر والامتثال



حوكمة المخاطر

في عام 2018، وسعيًا نحو دعم وتوفير الشفافية أثناء تطبيق إطار عمل إدارة المخاطر والالتزام، شكّلنا لجنة حوكمة المخاطر على مستوى الإدارة والتي ترفع تقاريرها إلى لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة. وفي عام 2019، عملنا على تعزيز حوكمتنا الداخلية من خلال إضافة مستوى آخر من حوكمة المخاطر، وهو: مجالس إدارة المخاطر على مستوى القطاعات. تتيح هذه المجالس تركيز إدارة المخاطر والامتثال على مستوى وحدات الأعمال والإشراف عليها

ومناقشتها لكل وحدة على حدة، بما يكفل تحقيق الشراكة والدعم في الوقت الحقيقي لخط دفاعنا الأول.

ويضمن عمل لجان الحوكمة التركيز على الجوانب المطلوبة، وترسيخ المساءلة، والتأكد من ترتيب استراتيجيات التعامل مع المخاطر وفقاً للولويات، وذلك بما يلبي متطلبات الالتزام وإدارة المخاطر الرئيسية.

تطورات كبرى في 2019

كان عام 2019 مرحلة بالغة الأهمية في تطوير خط دفاعنا الثاني الذي أطلقناه لأول مرة في عام 2018، فتابعنا العمل على تحسين وتعزيز قدراتنا في مجال إدارة المخاطر والامتثال عن طريق:

- تشكيل مجالس إدارة المخاطر على مستوى القطاعات بهدف ترسيخ وإدماج حوكمة المخاطر والامتثال على المستوى التشغيلي داخل المؤسسة.
- ازدياد عدد المخاطر المرصودة في تحليلنا للمخاطر إلى أكثر من الضعف، ولا يعود السبب في ذلك إلى ضعف بيئة الرقابة الداخلية، بل إلى أننا أصبحنا أكثر قدرة على تحديد المخاطر وتشخيص المشاكل المحتملة قبل أن تؤثر سلباً على أعمالنا.
- تطوير مجموعة أدوات إضافية وتفعيل استخدامها في مختلف أعمالنا، ومن بينها تقييم الموردين بالتركيز على المخاطر، وأطر عمل إدارة مخاطر المشاريع، وعمليات إدارة الحوادث.
- تحسين إدارة المخاطر وإصدار التقارير حول الالتزام وإدارة المخاطر على مستوى مجلس الإدارة.
- مركزية جميع سياسات الشركة وإجرائاتها في "مصدر واحد موثوق للمعلومات"، ودعم هذه الخطوة بإصدار دليل إدارة السياسات.
- إعادة تصميم وتعزيز العمليات الداخلية المحورية، مثل حلول مكافحة الاحتيال، ومشاركة المعلومات، والتحقق من هوية العملاء.
- مضاعفة عدد الجلسات التدريبية على إدارة المخاطر والامتثال المقدمة لموظفينا، والتي تعد خطوة حاسمة تكفل استدامة ثقافة الوعي بالمخاطر.

أولوياتنا في عام 2020

ستتمركز أولوياتنا خلال عام 2020 على دعم المبادرات الرئيسية للتغيير داخل الشركة. ولأننا ندرك أهمية التطبيق المتسق لإدارة المخاطر والامتثال في ظل نمو أعمالنا وتكيفها مع بيئة العمليات التشغيلية التي تتغير دائماً، فسنواصل العمل على تحسين مستوى العمليات من خلال تعزيز دمج مجموعة أدوات الأتمتة (التنفيذ التلقائي) والاستفادة من مجالس إدارة المخاطر على مستوى القطاعات في تحسين إشمال مبادئ إدارة المخاطر والامتثال في الأعمال.

والأهم من ذلك، سنبدأ في إعداد خطة مفضّلة لإدارة المخاطر من أجل تحديد وتحليل ومعالجة المخاطر الرئيسية على

مستوى الأقسام. كما سنعمل على دعم نموذج الإشراف في منظومة إدارة المخاطر من خلال تطبيق مؤشرات أداء رئيسية تدعم شركاءنا في مواجهة مخاطر الأعمال. بالإضافة إلى ذلك، سنتوسع في نطاق الالتزام بحيث يغطي اللوائح التنظيمية الجديدة والمهمة كخطوة استباقية تمكّننا من التعرّف على نقاط عدم الالتزام المحتملة، وسننقذ تقييمات رقابية تتميز بالتوجيه والتركيز، وذلك بهدف تحسين الكفاءة، وتقليل العمليات التي تخضع لمستويات بالغة من الرقابة، وخفض التكاليف.

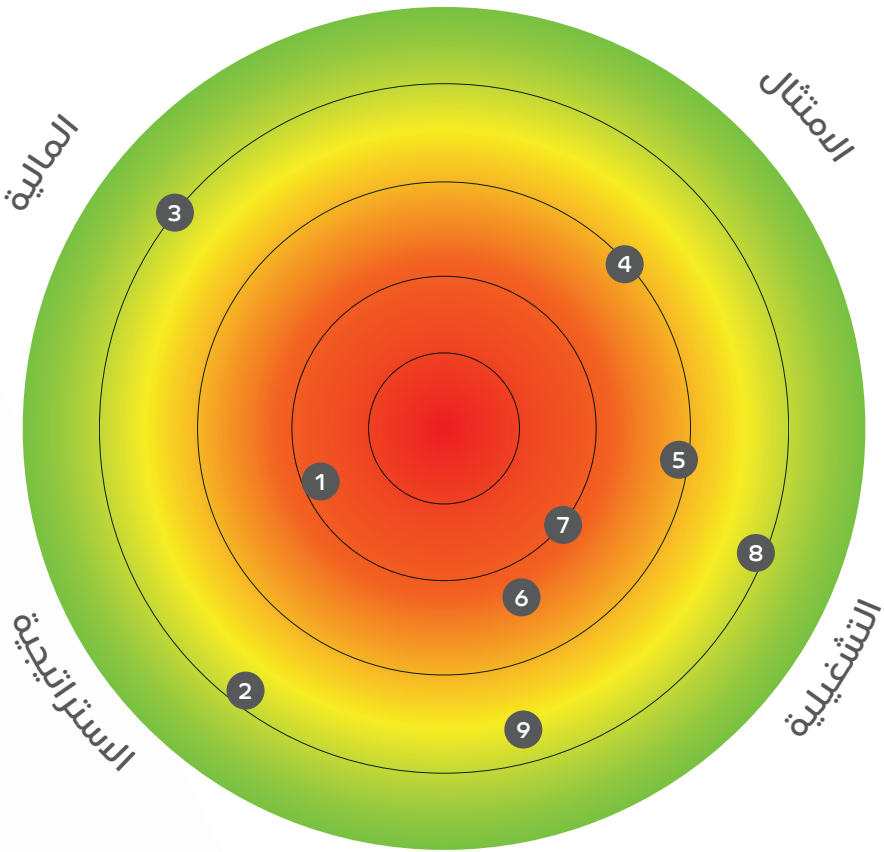
المخاطر الرئيسية

لم تشهد أعمالنا تغيرات مهمة فيما يتعلق بالمخاطر الرئيسية مقارنةً بالسنة الماضية، غير أننا نلاحظ انخفاضاً إيجابياً في تصنيف عدد من المخاطر البارزة نظراً للإنجاز المنظم والمرحلي لخطط العمل ذات الصلة.

سنواصل رصد المخاطر الجيوسياسية الإقليمية ومخاطر الصحة العامة وسنعزز تركيزنا على المخاطر المرتبطة بالتطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا، مع التأكد من إرساء منظومة حوكمة قوية لإدارة المخاطر التي تهدد مصادر الإيرادات.

المخاطر الرئيسية	فئة المخاطر	عوامل تخفيف المخاطر
7. الأمن السيبراني تزداد المخاطر المرتبطة بالأمن السيبراني على مستوى العالم. قد يؤدي الاختراق السيبراني لمعلومات شركتنا إلى انقطاع اتصال الشبكة، وشؤونها المالية.	المخاطر التشغيلية	عززنا من قدراتنا وإمكاناتنا في مختلف مجالات الأمن، ونعمل باستمرار لضمان توفير منظومة رقابة محكمة، سواء من حيث سلامة التصميم أو سير عمليات التشغيل. تساعد أدوات الرقابة الأمنية المطبقة على مدار الساعة وما يصاحبها من آليات الاستجابة الفعالة على ضمان توفير الحماية المثلى من تهديدات الأمن السيبراني.
8. المزودون والموردون الرئيسيون نستعين بأبرز المزودين الاستراتيجيين بالخدمات في سبيل ضمان تنفيذ خدماتنا الأساسية بشكل يومي. قد يكون لأي حدث إخفاق في تقديم الخدمات أو تدهورها من قبل أحد المزودين بالخدمات تأثير ملموس على قدرتنا على توفير خدمات مستقرة ودون انقطاع إلى قاعدتنا من العملاء.	المخاطر التشغيلية	ندير علاقاتنا مع الموردين الرئيسيين من خلال عملية معتمدة قائمة على إدارة المخاطر. ونتابع الأداء الحالي لموردينا وشركائنا الرئيسيين لضمان استمرارية التشغيل وكفاءة القدرة على اكتشاف أي مشكلات في الأداء والاستجابة لها بسرعة.
9. انقطاع الخدمة قد تتعطل الشبكات ونظم تكنولوجيا المعلومات التي تدعم استمرارية تشغيل خدمات الصوت والبيانات والجوال والهاتف الثابت (نتيجة لعدة أسباب، مثل الأعطال المادية والأنشطة الخبيثة وانقطاع الطاقة)، مما قد يؤدي إلى التأثير على سمعة الشركة وتكبدنا خسارة مالية، فضلا عن شعور العملاء بالاستياء.	المخاطر التشغيلية	شكّنا فرقاً متخصصة تتولى مسؤولية دمج المرونة وسرعة الاستجابة في شبكتنا الأساسية ونظم تكنولوجيا المعلومات لدينا. فرقنا الداخلية المختصة في ضمان استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث وإدارة الأزمات تهدف إلى اكتشاف الأحداث والحوادث الكبرى والاستجابة لها بسرعة.

خريطة حرارية لجوانب المخاطر الرئيسية



المخاطر الرئيسية	فئة المخاطر	عوامل تخفيف المخاطر
1. القدرة على تبني الابتكارات تشكّل التقنيات الثورية وسريعة التطوّر تحدياتٍ لقدرتنا على تقديم منتجات وخدمات تتمحور حول العملاء مع الحفاظ على تحقيق الأرباح والاستدامة. ستساهم قدرتنا على الابتكار الفعّال ومواكبنا للتقنيات الجديدة والناشئة في زيادة قاعدتنا من العملاء والحفاظ بالعملاء الحاليين.	المخاطر الاستراتيجية	خير دليل على التزامنا بتطوير الابتكارات بصفتها إحدى قدراتنا التنظيمية الأساسية هو اتساع رقعة بصمتنا في المجالات الرقمية، إلى جانب مساعينا الدائمة لإطلاق منتجات داخلية للابتكارات الناشئة. نحرص على إجراء مراجعة للسوق المحلية والعالمية، ونؤكد من اكتساب المرونة وسرعة الأداء لنكون مستعدين للاستجابة للتغيرات السريعة، سواء فيما يتعلق بعروض الخدمات التي يطرحها منافسوننا أو بالتغييرات في اللوائح التنظيمية.
2. حلول المؤسسات والخدمات المُدارة تتطلب الاستفادة من الفرص الناشئة في حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمؤسسات تحوُّلاً سريعاً في أسلوب التفكير التقليدي في إدارة واستغلال وسائل الاتصال.	المخاطر الاستراتيجية	يتزامن دخولنا مجال حلول المؤسسات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع تطوير نموذجنا للعمليات التشغيلية والهيكل المؤسسي ليصبح أكثر ملاءمةً لطبيعة أعمال حلول المؤسسات وتخصصاً في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. نسعى إلى تقديم عروض خدمات هي الأفضل من نوعها، إلى جانب تطبيق مراقبة شاملة لنظم البنية التحتية والتكنولوجيا. أظهرنا مستوى عالمياً من المرونة وسرعة الاستجابة عبر جميع مواقعنا لضمان استمرارية العمليات التشغيلية الخاصة بالعملاء من المؤسسات. إن حماية الأمن السيبراني مع استمرارية الأعمال الفعّالة وقدرات التعافي من الكوارث وإدارة الأزمات، كل هذه العناصر تسهم في توفير مستويات قوية من المرونة وسرعة الاستجابة والتعافي.
3. السلامة المالية قد يؤثر التباطؤ الاقتصادي على المستوى الإقليمي أو العالمي أو كلاهما على الإيرادات والديون وإمكانات الحصول على السيولة، الأمر الذي قد يؤدي إلى تفاقم الضغوط المالية.	المخاطر المالية	أرسينا أسساً متينةً لممارسات التخطيط المالي وإدارة السيولة، وذلك لإدارة المخاطر المرتبطة بالضغوط المالية. نتابع هذه العمليات ونراجعها داخلياً وبلاستعانة بشركاء خارجيين.
4. متطلبات تنظيمية متجددة تفرض التغييرات المستمرة والسريعة في اللوائح التنظيمية وما يترتب عليها من متطلبات التزام متجددة تحديات على أسلوبنا لتنفيذ الأعمال.	المخاطر التنظيمية	نحرص على متابعة متطلبات الجهات التنظيمية عن كثب من خلال تطبيق برنامج فعال لضمان الالتزام بدعمه هيكل الحوكمة، إضافةً إلى تطبيق عمليات المراقبة على مستوى الإدارات ومجلس الإدارة. نحرص على التواصل المستمر مع الهيئات التنظيمية والتشريعية وأنشأنا سجلاً بمخاطر الالتزام من أجل إدارة المسائل المتعلقة بالالتزام بشكل استباقي.
5. تحوّل الأعمال إن نجاح خطتنا لتحوّل الأعمال أمر محوري في تلبية احتياجات أعمالنا وعروض خدماتنا وطموحاتنا المستقبلية المتعلقة بمستوى رضا العملاء.	المخاطر التشغيلية	أنشأنا هيكل حوكمة متين لجميع مشاريعنا الكبرى، ومن بينها التحوّل الرقمي، وذلك لضمان فعالية التنفيذ والمراقبة.
6. تجربة العملاء إن قيادة وتوجيه تجربة عملاء ملهمة عبر كافة قنوات أعمالنا أمر محوري لاستدامة إيرادات طويلة الأجل لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، ويتطلب ذلك منا إعادة تقييم متواصلة وتطوير نموذج عملياتنا التشغيلية وعروضنا للخدمات وقدرتنا على تقديم خدماتنا للعملاء.	المخاطر التشغيلية	تحقّر خريطة الطريق الشاملة لتجربة العملاء تنسيق الجهود للحفاظ على ولاء العملاء من خلال تحسين تجاربهم بشكل متسق عبر جميع نقاط اتصالنا بالعملاء. نضع العملاء على رأس أولوياتنا في جميع الأعمال التي نفّذها.

لمحة عن أعمالنا



قطاع خدمات الاتصالات

يأتي تحقيق تجربة عملاء أفضل على رأس أولوياتنا في جميع أعمالنا، وقد كان عام 2019 شاهداً على قفزاتنا الضخمة في الارتقاء بالسرعة وبالخدمات التي نقدمها لعملائنا عند كافة نقاط الاتصال.

الاقترب أكثر من عملائنا

حين كان التحول هو الحقيقة الوحيدة الثابتة والتفكير الابتكاري هو الفارق الذي يميّز بين المنافسين، أدخلنا تحسينات ملموسة على منظومتنا عزّزت من ثقة عملائنا بنا ومستوى اعتمادهم علينا، إلى جانب رفع سقف توقعاتهم إلى حد غير مسبوق.

ورغم أن إطلاق تقنيات شبكة الجيل الخامس 5G كان الحدث الأبرز في عام 2019، غير أنّ هذا لم يغيّر من حقيقة تركيز قطاع خدمات الاتصالات على خدمة العملاء من خلال تطبيق نهج أكثر تعاطفاً مع احتياجات العملاء والاهتمام بتلبيتها. ولم نتوانى عن طرح أحدث التقنيات وإنشاء قنوات التواصل وزيادة سرعة توفير الخدمات، وكل ذلك في سبيل تقديم تجربة عملاء ومشاركة لا مثيل لها.

يتصدّر التحول الرقمي توقعات عملائنا، ولهذا، واصلنا العمل على تحسين هذا المجال ضمن أولوياتنا، وتمكّنّا من نشر التعامل بالفواتير الإلكترونية بنسبة تزيد على 95%، ولا نزال نعمل على تبسيط وتيسير رحلة العملاء معنا وجعل تجربتهم أبسط وأكثر شفافية. ولنؤكّد لعملائنا أنهم سيحظون بخدمات فورية وبمستويات مهنية متميزة، أطلقنا خدمة الدردشة على تطبيق du والموقع الإلكتروني أيضاً. كما ارتقينا بمستوى أعمالنا على المتجر الإلكتروني من خلال إطلاق منصة إلكترونية للعروض الحصرية، وقدمنا خدمة التوصيل لمنتجاتنا وخدماتنا في يوم الشراء نفسه.

متاجر البيع بالتجزئة هي حجر الأساس لعلامة du التجارية، فقد استمر نمو طموحنا في خدمة المزيد من العملاء في عام 2019، حيث عملنا على زيادة المتاجر التقليدية التي تحمل علامتنا التجارية إلى ما يزيد على 300 نقطة اتصال اتخذت شكل متاجر مختلفة ومتنوعة في جميع أنحاء دولة الإمارات.

على صعيد آخر، شهدت مراكز خدمة العملاء على مدار هذا العام تحسناً كبيراً وملحوظاً في مستوى الخدمات. فقد أطلقنا للمرة الأولى خدمة الاستجابة الصوتية التفاعلية البصرية IVR لنتيح لعملائنا المتميزين واجهة اتصال للخدمة الذاتية تتمتع بخصائص أكثر تفاعلاً وديناميكية للإجابة عن استفساراتهم، ويستفيد من هذه الخدمة حالياً ما يصل إلى 40,000 عميل. كما حقّضنا من "متوسط سرعة الاستجابة" بمقدار 10 ثواني ومن مدة المكالمات الفعلية إلى 32 ثانية فقط، فيما تحسّن عدد الشكاوى "التي تمت معالجتها في مكالمة واحدة" بنسبة 9%، علماً بأن هذا من المؤشرات الحيوية التي تعبّر عن رضا العميل وكفاءة عمليات مؤسستنا وترشيد التكاليف.

حققنا زيادة بمقدار 20 نقطة في صافي معاملاتنا عند نقاط الترويج TNPS على مدار العام الماضي، مما يعكس تعزيز قوة العلاقة مع عملائنا عبر مختلف متاجرنا التقليدية ومراكز الخدمات.

وأخيراً، وحرصاً منا على تحسين العملية الطليّة لإدارة الشكاوى، أطلقنا برنامج "ضمان" Assure على مستوى المؤسسة من أجل إدارة ومعالجة الشكاوى بصورة أكثر كفاءة وفعالية، حيث يهدف برنامج "ضمان" إلى تقليل الوقت اللازم لمعالجة الشكاوى وإغلاق ملفها. وقد أدى تنفيذ البرنامج إلى تحسّن ملحوظ في إدارة الشكاوى المتعلقة بالفواتير، وغيرها من الشكاوى، بالإضافة إلى الاستجابة لطلبات الخدمات في عام 2019.

تعبّر هذه الأرقام والمؤشرات عن حرصنا على تقديم أفضل الخدمات في القطاع.

فينبغي ألا نغفل أن مثل هذا الارتقاء بالخدمات من شأنه أن يزيد من ولاء العملاء للعلامة التجارية وأن

يحقّزهم على دعوة العملاء الجدد للانضمام إلينا - وهو ما يُعتبر أداة تسويق فعّالة، خاصةً في مثل هذه السوق الناضجة.

على صعيد آخر، انعكست جهودنا المبذولة في الارتقاء بخدمة العملاء على العائد على الاستثمار بشكل إيجابي

طرح تقنيات وعروض جديدة

سيذكر التاريخ طرح تقنيات الجيل الخامس 5G في عام 2019 باعتباره لحظة مشهودة سجّلت اتخاذ الشراكة بين البشر والتكنولوجيا خطوة مهمة إلى الأمام. إلى جانب إطلاق شبكتنا من تقنيات الجيل الخامس 5G، فإنه لمن دواعي فخرا أن نكون أول مزوّد بخدمات الاتصالات يقدم أجهزة داعمة لشبكة الجيل الخامس 5G في المنطقة بأسرها، وذلك من خلال توفير الهاتف الذكي ZTE AXON PRO 10 وجهاز التوجيه من HUAWEI.

كما كنا سبّاقين في إطلاق أول باقة بيانات غير محدودة وأجلة الدفع في السوق، لنقدم لعملائنا المرونة الكاملة في استخدام هواتفهم أينما كانوا وكيفما شاؤوا، بالإضافة إلى ميزة "ترحيل البيانات" التي تتيح لعملائنا وللمرة الأولى إمكانية ترحيل البيانات غير المستهلكة في باقة اشتراكهم إلى الشهر المقبل.

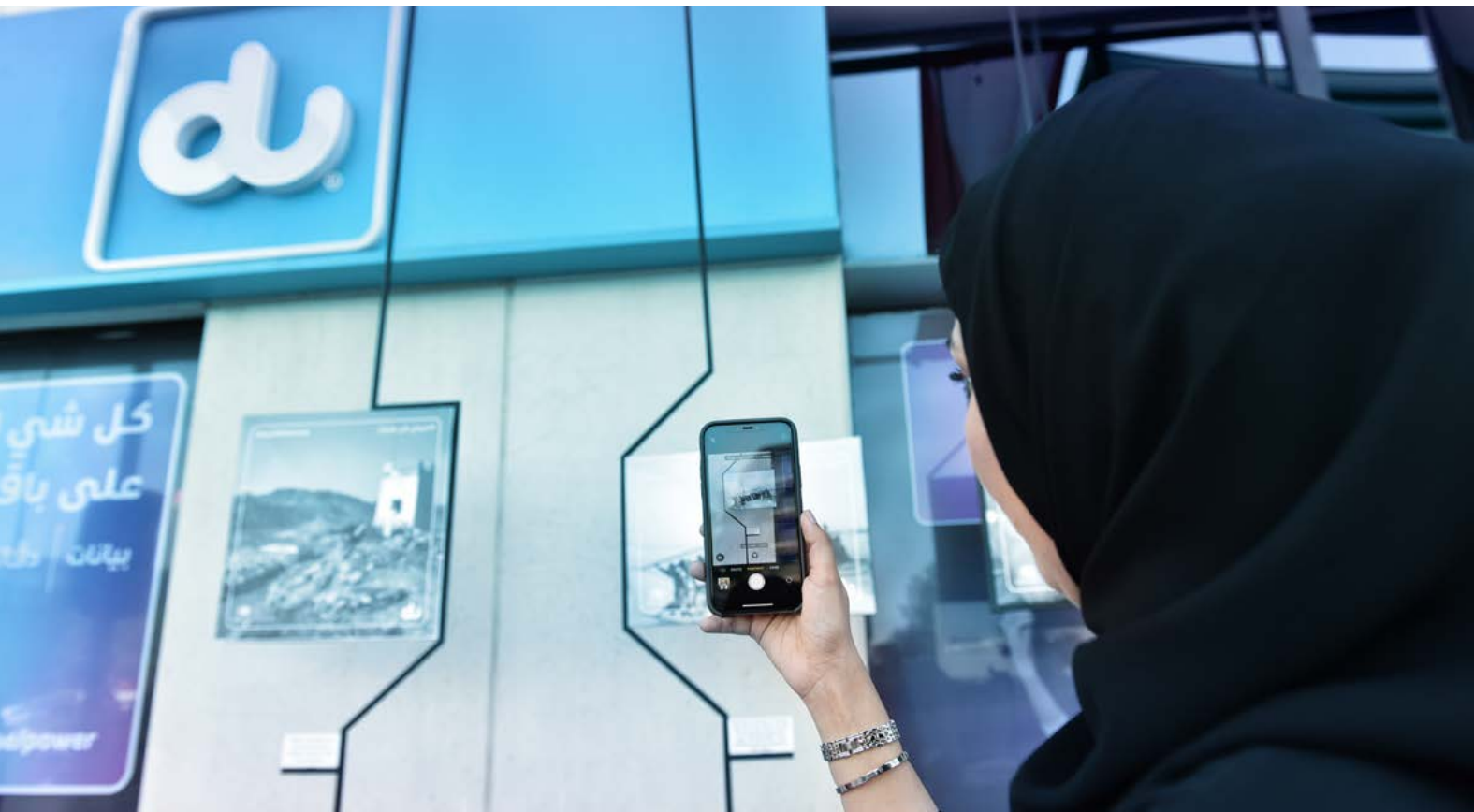
وقد تجلّى منح الأولوية لعملائنا بشكل استثنائي هذا العام من خلال تفعيل ميزة "حماية الرصيد" التي بثت الطمأنينة في نفوس عملائنا المشتركين في الباقات مسبقة الدفع من خلال الحد من احتمالية فرض رسوم عليهم نتيجة استخدام البيانات بعد انتهاء صلاحية باقاتهم.

ملموس. وبالطبع، لا نملك إلا أن ننظر إلى هذا التحسن والارتقاء في الخدمات وما تبعه من نتائج إيجابية بصفته معياراً مرجعياً ننطلق منه في سبيل إحراز المزيد من التقدم وتعزيز أعمالنا في عام 2020.

كما قدّمنا للسياح وزوار دبي شريحة SIM مجانية ضمن باقة "تواصل بسعادة" وذلك في مبادرة قائمة على التعاون بين شركة du والإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي ودبي الذكية.

وسعيّاً لخدمة الجميع، زوّدنا سيارات الأجرة والحافلات ومحطات الانتظار والمظلات في دبي وأبوظبي بشبكة واي فاي مجانية، وذلك في أول خطوة مهمة في رحلة التزامنا بتوسعة مظلة الاتصال بالشبكة لتشمل نظام النقل العام بأكمله في كلتا الإمارتين.

نراعي قدرة عملائنا على تحمّل تكاليف خدمة التجوال، وتأتي على رأس قائمة أولوياتنا تجاه المواطنين والمقيمين في دولة الإمارات على حد سواء. فقد قدمت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة إلى العملاء المشتركين بالخطوط أجلة الدفع باقة تجوال لإجراء مكالمات صوتية غير محدودة، وذلك في إطار رؤيتها التي تركز على العملاء. وفي إطار المساعي نفسها، طرحنا عروضاً خاصة بالاتصالات الدولية مع العائلة والأصدقاء لضمان بقاء عملائنا على تواصل مع أفراد عائلاتهم وأحبّتهم خارج دولة الإمارات وبتكلفة معقولة وميسورة.





كما عززنا شراكاتنا مع مجموعة من الشركات مثل "Netflix" و"أمازون" و"برايم فيديو" و"YuppTV" من أجل تمكين عملائنا من الوصول إلى مجموعة ضخمة ومتنوعة من المحتوى الجديد ضمن باقة "الترفيه علينا".

وبالانتقال إلى عروضنا المنزلية، فقد أطلقنا مظلةً جديدةً بمظلة أشمل لتساعدنا على تعزيز نمونا في فئة خدمات الاتصالات الثابتة. فيضم عرض "ما في أجلي من البيت" باقات من النطاق العريض فائقة السرعة، حيث تضاعفت سرعتها بنحو أربع مرات عن السابق.

تكریم مركزنا لخدمة العملاء

ضمن جوائز أسبوع تجربة العملاء في الشرق الأوسط. كما تم تكريم الفريق بجائزة تميز مركز خدمة العملاء خلال أسبوع تميّز الأداء الحكومي.

ترددت أصداء سمعنا في خدمة العملاء بالقطاع في عام 2019 أيضاً. وقد حصد فريقنا في مركز خدمات الاتصال جائزة "أفضل إشراك عملاء من خلال عمليات الأتمتة"

نواصل مسيرتنا عبر رحلة التحول في عام 2020

وسنواصل اهتمامنا بقنوات الخدمة الذاتية والقنوات المؤتمتة، بل وسنستمر في العمل على مراقبتها وترقيتها وفقاً لما تُملية علينا احتياجات ورغبات عملائنا، فضلاً عن زيادة سرعتنا والارتقاء بخدماتنا في مراكز الاتصال وفروعنا إلى مستويات أعلى، حرصاً منا على طمأننة عملائنا بأنهم اختاروا مقدم الخدمة الأفضل في الإمارات لأسباب وجيهة.

شهد عام 2019 إنجازات كثيرة في قطاع خدمات الاتصالات، ومن بينها أتمتة العمليات في مراكز خدمة العملاء (أي تنفيذها تلقائياً)، وطرح عروض ابتكارية للعملاء من الأفراد ومؤسسات الأعمال، فيما تدفع عملية التحول الشاملة عجلة تقدمنا نحو منظومة رقمية بالكامل. ومع ذلك، ندرك أن علينا بذل المزيد من الجهود في عام 2020 من أجل تلبية احتياجات عملائنا نظراً لما يحملونه من توقعات ومنتظرونه من خدمات.

قطاع حلول المؤسسات

"في ظل تراجع نشاط السوق هذا العام، حققنا نمواً خارج نطاق أعمالنا الأساسية وأرسيينا أسساً ابتكارية لضمان تقديم خدمات أكثر حيوية وتنافسية لمجتمع الأعمال في السنوات المقبلة."

ونظراً لتوجه ما يزيد على 80,000 مؤسسة - ما بين مؤسسات الأعمال الخاصة (الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة) ودوائر حكومية - إلى الاعتماد بشكل كافي على الأعمال الرقمية أو اقترابها من استكمال التحول، فإن قدراتنا وإمكانياتنا على تقديم خدمات استشارية وحلول تكنولوجيا معلومات واتصالات مُصممة حسب الطلب الشخصي من شأنها أن تعيد تعريف مصطلح "مزود الخدمة" في قطاع الأعمال. ويبدو هذا التوجه منطقياً، ولا سيما في ضوء تزايد الحاجة إلى الأمن السيبراني وبدء عصر إنترنت الأشياء وإتاحة مراكز بيانات آمنة لا يمكن اختراقها.

إجمالاً، يمكننا القول بأن عام 2019 كان حقاً العام الذي شهد إنشاءً لعلامة تجارية جديدة تتسم بالحيوية في قطاع خدمة المؤسسات، وليصبح شعارنا "للأعمال أهل ثقة" قوام منهجنا الأخلاقي في ممارسة أعمالنا.

كان عام 2019 العام الثاني لأعمالنا في قطاع حلول المؤسسات الذي نشأ من دمج قطاعي اتصالات المؤسسات وحلول تكنولوجيا المعلومات. ورغم حالة تراجع النشاط التي خيمت على السوق هذا العام، أقام قطاع حلول المؤسسات شراكات جديدة مع مزودي الخدمات التكنولوجية ونجح في إبرام اتفاقيات جديدة، مستفيداً من حفاظه على مكانته الريادية في مجال الابتكارات التكنولوجية وازدياد الطلب من الشركات في عصر التحول الرقمي.

نجحنا أيضاً باكتساب ميزة تنافسية من خلال تقديم المشورة وخلق القيمة لعملائنا وذلك بفضل استقطابنا للكفاءات التي عززت من خبرات فريق عملنا ووجهة النظر السائدة في القطاع التي تفيد بأنه حتى في الأسواق شديدة التنافسية، فإن القرارات التنفيذية تتجه دوماً نحو التوسع "خارج نطاق الأعمال الأساسية"، مما أتاح لنا تهئية منصة تنافسية للقيام بدور استشاري وخلق القيمة لعملائنا.



نرسم مستقبلاً قائماً على التواصل لعملائنا

تقنية إنترنت الأشياء، والحوسبة السحابية، والتدابير الأمنية، والبرمجيات كخدمة SaaS - وفي الوقت نفسه سنستمر في تطوير عروضنا في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يلبي احتياجات عملائنا.

ومع مواصلة تركيزنا على النمو في "التوسع خارج نطاق أعمالنا الأساسية"، سنزيد من استثماراتنا في برامج التدريب والتطوير من أجل تحسين مهارات موظفينا وإمكانياتهم، مع التأكيد على إشراك عملائنا والتحول من ثقافة قائمة على المنتجات إلى ثقافة قائمة على تقديم الحلول.

في العام المقبل، وفي ظل مواصلتنا العمل على انتقال أعداد أكبر من عملائنا إلى بنيتنا التحتية القائمة على الحوسبة السحابية، يجدر بنا أن نستثمر في رفع جودة شبكتنا لنتمكن من مواكبة متطلبات السرعة والسعة والقدرة، جنباً إلى جنب مع توسيع نطاق تغطية الاتصالات الثابتة لنصل إلى المزيد من العملاء المحتملين عبر مختلف أنحاء البلد.

سنواصل طرح شبكتنا لتقنيات الجيل الخامس 5G لتتأكد من أن عملاءنا يحصلون على أحدث التكنولوجيا اللازمة لتسهيل عملياتهم ولتحافظ على مكانتنا الريادية في الابتكار. وسينصب اهتمامنا على

• جائزة "أفضل مزود لخدمات أمن المعلومات المدارة" في الشرق الأوسط خلال حفل جوائز مؤتمر "شركاء فورتيانيت" (مايو 2019)

• جائزة "أفضل مبادرة بمجال بلوك تشين" في حفل جوائز "سيمليس" (أبريل 2019)



صمود الأداء المالي في عام 2019

لا تزال سوق الاتصالات المتحركة في حالة التشبّع التي وصلت إليها، وشهدت الإيرادات انخفاضاً عن عام 2018. في المقابل، حققت خدمات الاتصالات الثابتة نمواً تراوح بين 6% و7% مما يدعم استثماراتنا في توسعة شبكتنا للألياف الضوئية. وعليه، فإن النمو المتواصل الذي سجلناه يعزز من رؤيتنا ويؤكد على صحة توجهنا نحو التوسع "خارج نطاق أعمالنا الرئيسية"، خاصة في ظل ما يشهده القطاع بأكمله من نمو سلبي.

ومن الجوانب الأخرى التي سنركز عليها نظراً لما ستثمر عنه من أثر إيجابي على إيراداتنا لسنوات قادمة هو تحولنا من توقيع عقود محددة لتقديم خدمة واحدة كل مرة إلى توقيع عقود لتقديم الخدمات لعدة سنوات. فمن شأن مثل هذه الشراكات العميقة مع عملائنا تحقيق إيرادات متكررة متنامية، وتقديم فرصة لتنمية علاقاتنا مع هؤلاء العملاء الذين يحققون لنا قيمة، فيما نعمل على تقديم عروض مبتكرة ومتنوعة لهم.

ومن هذا المنطلق، غيّرنا نموذجنا لإدارة الخدمات في عام 2019 وشكلنا فرق عمل متخصصة لخدمات ما بعد البيع. كما أطلقنا برنامج "ضمان" ASSURE على مستوى المؤسسة من أجل تحسين إدارة معالجة وحل الشكاوى بمستوى أكثر كفاءة وتحقيق مستوى أعلى من الرضا عن العملية الكلية

لإدارة الشكاوى عبر مختلف مرادلهما، حيث كان الهدف الرئيسي من البرنامج تقليل الوقت اللازم لمعالجة الشكاوى وإغلاق ملفها بالإضافة إلى الارتقاء بمستهدفاتنا الخاصة بتقديم "حل أسرع".

تقنيات الجيل الخامس 5G: بوابتنا إلى عالم مختلف

ندرك أن نشر شبكتنا لتقنيات الجيل الخامس 5G سيؤثر بلا شك على كافة أعمالنا وعلى قاعدة عملائنا أيضاً. ولعل الجانب الأولي بالدراسة فيما يتعلق بنشر هذه التقنية هو كيف سيكون من شأنها أن تخلق القيمة وتحفز التحول للشركات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة وحتى المؤسسات الحكومية نفسها. لقد نجحنا في إدراج العديد من مؤسسات الأعمال ضمن شبكتنا في عام 2019، ومن المتوقع أن تصبح شبكة الجيل الخامس 5G الأكثر شيوعاً وانتشاراً في مجتمع الأعمال في العام 2020، وهذا يبشر بدخول عصر جديد يحمل في طياته منافع تعود على جميع فروع وتخصصات التداول والصناعة والتجارة التي يمكن تخيلها.

وعلى الرغم من صعوبة تخيل سرعات التنزيل الهائلة التي تفوق سرعة تقنية التطوير طويل الأمد LTE من الجيل الرابع 4G، فإن هذا هو بالفعل ما تعد به تقنيات

الجيل الخامس 5G مستقبلاً وهو الذي سيشكل واقع تسير الأعمال وإدارتها. إن سرعة الاستجابة التي تميز تقنيات الجيل الخامس 5G ستعمل بالتأكيد على تغيير جميع ملامح ممارسات مؤسسات الأعمال والحكومات على حد سواء، مما سيمهد الطريق أمام ظهور مركبات ذاتية القيادة لا تخطئ، وإجراء عمليات جراحية عالية الدقة عن بُعد، بل والإتمام الفوري للمعاملات المالية عالمياً ودون أي تأخر. كما ستقدم تقنيات الجيل الخامس 5G شبكات خاصة آمنة لا يمكن اختراقها مع باقات عريضة النطاق مخصصة لها.

لعل التغيير الأكبر الذي سيطال مجتمعنا عند طرح تقنيات الجيل الخامس 5G سيكون تحقيق المنافع التي يعد بها إنترنت الأشياء فلن تقتصر الاتصالات على الأجهزة التي نعرفها اليوم في صورة أجهزة الاتصالات، بل ستشمل الكثير والكثير من الأغراض الأخرى، بدءاً من المحركات النفاثة وحتى مصابيح الإنارة في غرفة الجلوس، حيث ستتمتع جميع الأغراض بالقدرة على نقل البيانات وتبادلها دون أي تدخل بشري. يمكن القول بأن تقنيات الجيل الخامس 5G هي المستقبل الجديد الذي طالما تنبأ به المحللون منذ سنوات، وقد نجحت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في عام 2019 بأن تكون السباق في تمهيد الطريق أمام المنطقة للوصول إلى هذه التقنيات.

قطاع التكنولوجيا

أثمرت استراتيجية الاستثمار في التكنولوجيا عن نتائج استثنائية شهدناها خلال العام، في الوقت الذي نسارع الخطى نحو المستقبل بعد الإطلاق الناجح لتقنيات الجيل الخامس لنكون الشبكة الأسرع على مستوى الدولة، وها نحن نعمل على تحديث بنيتنا التحتية وعملياتنا من أجل تعزيز الابتكار والنمو في مؤسستنا.

والعمليات اليدوية القديمة، ليتوجه بدلاً من ذلك نحو اعتماد وحدات وظيفية للتشغيل في بيئة افتراضية بالاستناد إلى الحوسبة السحابية، وإدارة البيانات ألياً ومركزياً، وتعزيز أمن البيانات. كما واصل القطاع جهوده في تعزيز بنيتنا التحتية الأساسية في كافة المجالات، ابتداءً من شبكة وخدمات الاتصالات الثابتة والمتحركة وحتى نظام البث التلفزيوني الرقمي المُدار بتقنية بروتوكول الإنترنت (IPTV) والبث الفضائي (Teleport) وصولاً إلى اعتماد الألياف الضوئية في عملياتنا التشغيلية لإدارة الخدمات ومراكز البيانات.

انصبَّ اهتمام قطاع التكنولوجيا في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة على البنية التحتية المتطورة التي تُميز المؤسسة في كافة مراحل العمل؛ بدءاً من التخطيط إلى التنفيذ ووصولاً إلى العمليات التشغيلية والإدارة. وفي عام 2019، واصل القطاع بذل جهوده الرامية إلى تحفيز المؤسسة ودفعها قدماً نحو تحقيق أقصى الكفاءات الممكنة، وتقديم خدمة "وصول أسرع إلى السوق"، والتأكد من توفير خدمات ومنتجات بمستويات عالية الجودة.

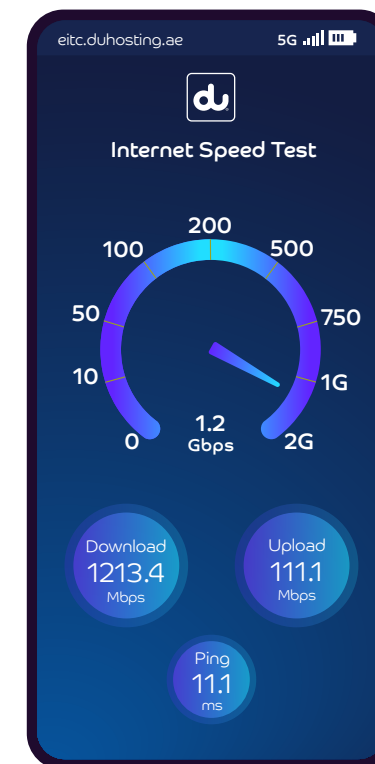
نجح القطاع في التطوُّر وإحراز التقدُّم من خلال خطط إزالة البروتوكولات المتقدمة والإجراءات المجزأة

شبكة وخدمات الاتصالات المتحركة عام فارق في رحلتنا مع شبكة الجيل الخامس

انطلاقاً من إدراكنا لدورنا الريادي في إنجاز المهمة الاستراتيجية الوطنية المتمثلة في التحول الذكي لدولة الإمارات العربية المتحدة، نؤكد في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة على أثرنا وبصمتنا في التغيير والتحول بإطلاق الجيل الخامس من تقنيات شبكة الاتصالات اللاسلكية (5G) بالبلاد في عام 2019.

وبالاعتماد على البنية التحتية لشبكتنا الذكية القادرة على دعم تقنيات الجيل الخامس بالكامل وتمكين جميع العملاء من أفراد ومؤسسات، تدفع مؤسستنا عجلة تقدم دولة الإمارات في تنفيذ أجندتها وثروسي قواعد وأسس التحول الرقمي الذي من شأنه أن يقدم منافع اقتصادية واجتماعية جمة.

انصبَّ تركيز قطاع الاتصالات الرئيسي في عام 2019 على إطلاق شبكة الجيل الخامس. وبالفعل، تمكّن من إنجاز ذلك وتحقيق انتشار كبير للشبكة وتقديم تجربة لا مثيل لها مع تقنيات الجيل الخامس. إن مثل هذا النجاح يشهد على الجودة العالية للتنفيذ والتخطيط عبر جميع مراحل طرح تقنيات الجيل الخامس.



رحلة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة نحو تقنيات الجيل الخامس

شبكة الجيل الخامس هي الجيل الجديد من الاتصالات المتحركة وستكون عنصراً أساسياً في تحفيز الاقتصاد بما توفره من مصادر إيرادات جديدة وبما تعد به من مجموعة واسعة من التطبيقات التي لم تكن ممكنة ومتاحة في شبكة الجيل الرابع.

في الحقيقة، بدأت خطط شركة du المتعلقة بتقنيات الجيل الخامس في عام 2015، وذلك من خلال طرح مختلف المبادرات والبرامج الوظيفية المتقاطعة والتي تطلّت في النهاية بالإطلاق الناجح الذي شهدناه في عام 2019.



مثل هذه الفترة القصيرة.

واستكمالاً لجميع الخطوات المذكورة سابقاً، وضعت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة "دليل حالات الاستخدام" ليكون أداة تمكين لطرح مصادر إيرادات جديدة وكذلك تخطيط حالات الاستخدام عبر مختلف المزودين والقطاعات والتقنيات وخراط الطريق الموضوعة.

لم تتمكّن الشركة من إطلاق هذا الجيل الجديد من تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية إلّا بعد أن تجاوزت التحديات التقنية، والتي تتضمن تعقيدات التكامل والدمج مع الشبكة القائمة، واختبار التوافقية في التشغيل (القابلية للعمل بين التطبيقات)، واختبار الأجهزة واعتمادها. وقد أسهمت الجهود التي بذلها فريق العمل في ترسيخ مكانة الشركة الريادية في شبكة الجيل الخامس عبر مجموعة من المسارات المختلفة.

والجدير بالذكر هنا، أن تمكين قطاع الاتصالات بقدرات شبكة وتقنيات الجيل الخامس يمكّن بدوره الجهات الحكومية من تحقيق أجنداتها المستقبلية، ويضمن مكانة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة وعلاماتها التجارية في مقدمة الابتكار الرقمي والتحفيز الاقتصادي.

وتجدر الإشارة إلى أن شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة قد أدركت في وقت مبكر أن إطلاق الجيل الخامس لن يتم بين عشية وضحاها دون ترتيبات، بل يتطلب المثابرة طوال "رحلة" يُفضل بدؤها في أقرب وقت ممكن. يرجع الفضل في نجاح رحلتنا لإطلاق تقنيات الجيل الخامس إلى مخطط قطاع التكنولوجيا في مؤسستنا والذي وضع تفاصيل هذه الرحلة الناجحة قبل عدة سنوات مضت. وقد مثّل التوجه نحو الألياف الضوئية (أي طرح شبكة الألياف الضوئية لدعم خدماتنا للاتصالات الثابتة والمتحركة) خطوة مفصلية في رحلتنا نحو شبكة الجيل الخامس. ومن جهة أخرى، أدركنا في وقت مبكر جداً الحاجة الملحة إلى بنية تحتية تدعم التشغيل في البيئة الافتراضية، وما يتبع ذلك على صعيد تبني الحوسبة السحابية ولا سيما في عناصر شبكتنا الأساسية. وقد مكّنا ذلك من ترقية شبكة الحزم الأساسية الداعمة لتقنيات الجيل الرابع لتصبح داعمة لتقنيات الجيل الخامس في غضون بضعة أسابيع فقط. وأخيراً وليس آخراً، بدأنا بتجارب إثبات المفاهيم فيما يتعلق بتقنية الهوائيات متعددة المداخل والمخارج المعروفة باسم "ماسيف ميمو" Massive MIMO قبل أكثر من سنتين، حيث تُعتبر هذه التقنية هي اللبنة الأساسية لتقنية الوصول إلى شبكة الجيل الخامس. مكّنتنا هذه الخطوات الرصينة الواثقة وفق المخطط من النجاح في طرح شبكة الجيل الخامس وتقديم خدماتها المتطورة لعملائنا في

أول مكالمة فيديو في المنطقة بتقنيات الجيل الخامس

نجحنا هذه السنة في إجراء أول مكالمة فيديو في المنطقة باستخدام تقنيات الجيل الخامس عبر شبكة "التطور طويل الأمد" ViLTE، حيث أجرينا مكالمة الفيديو هذه باستخدام شبكة اتصالاتنا المتطورة من الجيل الرابع وتقنيات الجيل الخامس في الوضعية غير المستقلة NSA، والنظام الفرعي للوسائط المتعددة القائمة على بروتوكول الإنترنت IMS Core، وهواتف ذكية داعمة لشبكة الجيل الخامس. وإن من شأن نجاح تجربة مكالمة الفيديو عالية الدقة أن يُرسّي أساساً قوياً لتعزيز تجربة المستخدم لتقنيات الجيل الخامس من شركة du وأن يشكل علامة فارقة في نضج منظومتها المتكاملة لتقنيات الجيل الخامس.



كما استعرضنا خلال العام 2019 مجموعة مذهلة من حالات استخدام تقنيات الجيل الخامس على هامش فعاليات معرض جيتكس GITEX.

ألعاب "الجيل الخامس"



اتصال ثلاثي الأبعاد بتقنية "الجيل الخامس"



الطائرات بدون طيار بتقنية "الجيل الخامس"



الطائرات بدون طيار بتقنية "الجيل الخامس"



وتقديرًا لجهودها في نشر تقنيات شبكة الجيل الخامس، حصلت شركتنا على جائزة "أفضل نشر للاتصالات في العام".

من أبرز إنجازاتنا في تقنيات شبكة الجيل الخامس لهذا العام:

الأول

أول من أقام حملة تثقيف للعملاء بتقنيات شبكة الجيل الخامس في المنطقة



أول من سجّل خدمات الجيل الخامس في المنطقة



أول من وضع خريطة رقمية لتغطية شبكة الجيل الخامس



أول من أجرى اختبارًا حيًا لشبكة الجيل الخامس وحالات استخدام واقعية



أول من قدم خدمات تغطية داخلية بشبكة الجيل الخامس لعملاء من المؤسسات الحكومية



أول من أتاح التسجيل المسبق للعملاء لاستلام أجهزة داعمة لشبكة الجيل الخامس



البث التلفزيوني الرقمي المُدار بتقنية بروتوكول الإنترنت IPTV والبث الفضائي Teleport

خلال عام 2019، لم تتخل شركة du عن مرونتها فيما تقدمه من عروض لعملائها عبر تصميم باقات تناسبهم واختيار قائمة من القنوات التلفزيونية التي تلبي احتياجاتهم. وقد ساعدت هذه المرونة على تحسين التجربة المنزلية في جميع أنحاء دولة الإمارات وتلبية الطلب المتزايد على الفيديوهات وقنوات التلفزيون المُصممة والمُخصصة حسب الطلب الشخصي. كما دفعتنا إلى العمل على تحديث منصتنا للبث التلفزيوني الرقمي المُدار بتقنية بروتوكول الإنترنت (IPTV) وترقيته ليصبح الجيل التالي من المنصة المُدمجة للبث التلفزيوني الرقمي وخدمات الاتصال الصوتي المُدارتين بتقنية بروتوكول الإنترنت (IPTV-OTT).

بالإضافة إلى ما سبق، حافظت وحدة البث الفضائي في du “سماكوم” على مكانتها الريادية بين مزوّدي الخدمات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وعلى تصنيفها عالميًا. ففي عام 2019، احتلت du المرتبة السابعة عشر عالميًا في البث الفضائي بحسب التصنيف السنوي الذي تصدره جمعية البث الفضائي العالمية، والمرتبة الخامسة على قائمة أفضل محطات البث الفضائي المستقلة. كما وأعلنت du خلال عام 2019 أنها ستواصل العمل على مشروعها لنقل عمليات البث الفضائي في سماكوم من موقعها الحالي في جبل علي إلى موقعها المنشأ حديثًا في القُدرة.

التحوّل إلى الألياف الضوئية

نظرًا لأهمية شبكة الألياف التابعة لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة باعتبارها حجر الأساس في تنفيذ شبكة تقنيات الجيل الخامس، فقد وسّعنا خلال العام من الشبكة بنسبة إضافية بلغت 20% (تُقاس بالكيلومترات) لتشمل بذلك أكثر من 70% من مواقع بث الاتصالات المتحركة في المناطق المأهولة، ممّا يقزّينا أكثر من بلوغ هدفنا الرامي إلى شمول 90% من المواقع في المستقبل القريب.

20%+
نسبة توسعة شبكة
الألياف الضوئية

مراكز البيانات

لا نزال نحرص على تقليل انبعاثات الكربون عبر جميع مراكز البيانات التابعة لمؤسستنا في مختلف أنحاء الدولة، فقد زاد فريق قطاع التكنولوجيا من تبني نظام التبريد الحرّ بنسبة 120% خلال العام مما ضاعف من نسبة خفضنا لانبعاثات الكربون.

بالإضافة إلى دور مراكز البيانات في دعم ونشر خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد تم تصميم أحدث مراكز البيانات الضخمة ومن المقرر إطلاقها في السنوات المقبلة، فيما حصلت مراكز البيانات القائمة على الاعتماد من الطبقة الثالثة من مؤسسة Uptime Institute، حيث إنها قائمة على تصميم نموذجي يتسم بالمرونة التي تتيح لها التوسع [وفقًا للحاجة].

طرح شبكة الاتصالات المتحركة لسرعات وتغطية أكبر لشبكتي الجيل الثالث والرابع

لم تقتصر إنجازاتنا في عام 2019 على تقنيات الجيل الخامس، فقد طرحنا الشبكة القادمة للاتصالات المتحركة والمُصممة خصيصًا لتلبية متطلبات القطاع من أجل تحوّل الشبكة وتوفير طبقة من الشبكة لتلبية النمو السريع في استخدام البيانات وحالات الاستخدام الجديدة للعملاء من الأفراد ومؤسسات الأعمال، بالإضافة إلى الخدمات الرقمية. وقد ساعد هذا الطرح في تعزيز تغطية شبكتي الجيلين الثالث والرابع في جميع أنحاء دولة الإمارات بنسبة 98% من السوق المستهدف.

يعتمد هذا الجيل الجديد من أنظمة بث موجات الراديو للاتصالات المتحركة وبنية الشبكة على تحقيق التوافق بين الأجيال المختلفة من شبكات الاتصال، بهدف تقديم أفضل شبكة اتصال من حيث الكفاءة وتنويع خدماتنا في الأسواق مع ضمان جودة الخدمات وتجربة المستخدم.



ترقية وتحسين حلول الاتصالات اللاسلكية الداخلية

كما أحرزنا تقدّمًا كبيرًا خلال العام في عروضنا الخاصة بالاتصالات اللاسلكية الداخلية IBS، ومن بينها:



شبكة وخدمات الاتصالات الثابتة

كان عام 2019 شاهدًا على تجديد شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة لالتزامها بتوسيع نطاق شبكة الاتصالات الثابتة وتقديم أحدث الخدمات المتطورة لعملائها من الأفراد ومؤسسات الأعمال. وقد تمكّنت الشركة بفضل شبكتها الحديثة والمتطورة والقادرة على دعم مختلف التقنيات من توسعة نطاقها بنسبة 111% بالمقارنة مع عام 2018، في حين سجّلت شبكة تعاون نموًا بمعدلات أسرع حيث حققت نسبة 163% خلال العام.

هذا فضلًا عن ترقية الشبكة الأساسية، مما مكّن شركة du من توفير سرعات تصل إلى 1 جيجابت/الثانية لعملائنا من الأفراد و 10 جيجابت/الثانية لعملائنا من مؤسسات الأعمال.



عمليات الخدمات

إن تمكين الاقتصاد الرقمي وتعزيز رحلة تحوّل دولة الإمارات نحو المدن الذكية المتصلة يتطلب انتشارًا واسعًا لشبكة اتصالات قابلة للتوسّع وسرعة الاستجابة والمرونة في التكيّف بهدف تقديم خدمات بأعلى مستويات الجودة والاتساق. وقد أدى طرح تقنيات شبكة الجيل الخامس 5G إلى دفع المشغلين في القطاع إلى أن يصبحوا جزءًا من المنظومة الحاضنة للعميل وأن يوفّروا الاتصالات في حالات الضغط على الشبكة أو انهيارها، وذلك بالتوازي مع الخدمات الداعمة للمعاملات بين المؤسسات والعملاء والمعاملات بين المؤسسات وبعضها.

إنّ تعزيز إمكانيات وقدرات العمليات التشغيلية لشركة du سيؤدي إلى ظهور أنواع جديدة من الخدمات عبر منصات شبكة الجيل الخامس 5G، والاتصالات اللاسلكية الثابتة، ومكالمات الفيديو عبر التطور طويل الأمد VoLTE. ومن جهة أخرى، من شأن هذه الإمكانيات والقدرات المعززة أن ترتقي بالابتكارات المرتبطة بالذكاء الاصطناعي والمدن الذكية وإنترنت الأشياء مع ضمان درجة عالية من الإتاحة عبر جميع طبقات شبكات الاتصالات من الجيل الخامس والرابع والثالث والثاني، والخطوط الثابتة، والأقمار الصناعية، والبث التلفزيوني المُدار بتقنية بروتوكول الإنترنت.

+4.1%
زيادة في حركة
انتقال البيانات عبر
شبكة الاتصالات
المتحركة

+26%
زيادة في حركة
انتقال البيانات عبر
شبكة الخط الثابت

+7%
زيادة إجراء المكالمات
الصوتية عبر شبكة
الخط الثابت

+197%
زيادة في حركة
انتقال البيانات عبر
خدمة التجوال

الخاتمة:

بنسبة 7% وارتفعت حركة انتقال البيانات بنسبة 26%، بالإضافة إلى طرح خدمات جديدة على شبكة الاتصالات اللاسلكية الثابتة.

مع اقتراب العام من نهايته، حرصت فرق البنية التحتية لدينا على عدم انقطاع الاتصال أثناء الاحتفالات في مختلف أرجاء البلاد رغم زيادة حركة انتقال البيانات والمكالمات الصوتية، وذلك بفضل نشر أبراج الهواتف المتحركة في أبرز مناطق الاحتفال بالسنة الجديدة والانتشار الكبير لشبكتنا الأساسية عبر مختلف المناطق الجغرافية.

بدأت بالفعل استثماراتنا المتواصلة لتوسيع شبكتنا للاتصالات الثابتة والمتحركة تؤتي ثمارها.

فبالتوازي مع نشر مواقع التغطية لشبكة الجيل الخامس 5G، فإن معظم مواقعنا الجديدة تستخدم شبكة التطور طويل الأمد من الجيل الرابع. وقد حققت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة زيادة نسبتها 4% في حركة انتقال البيانات عبر شبكة الخطوط الثابتة، مع تحسين تجربة المستخدم في الوقت نفسه. فيما ازداد حركة انتقال البيانات عبر الشبكة لأغراض التجوال الداخلي والخارجي بنسبة 197%.

كما سجّلنا نموًا في استخدام خدماتنا الثابتة في عام 2019، حيث ازدادت المكالمات الصوتية الوطنية

زيادة السرعة في 2019

كان العام 2019 مشهودًا في تحوّلنا إلى شركة أكثر كفاءة تقدّم خدمات أفضل وأكثر ابتكارًا لعملائها.

وما إن تطوي صفحة العام 2019 حتى نبدأ نسطر إنجازات جديدة في عام 2020. إذ من المنتظر أن يكون هذا العام علامة فارقة لنا، ولا سيما في ظل طرح تقنيات الجيل الخامس 5G وتطوّر المنظومة الداعمة له. ومن جهتنا، فسنواصل طرح هذه التقنية، وسنقدم حلولًا حيوية تلبي حاجات جميع الفئات،

وسنحفز التحسّن والتطوّر في أعمال التحوّل إلى الألياف الضوئية، وخدمات الخطوط الثابتة والمتحركة، وبالتوازي مع ذلك سنطلق تقنيات الجيل الخامس 5G في وضعية مستقلة SA بسرعات تصل إلى 2.5 جيجابت/الثانية وسنقدم حالات استخدام أكثر تخصصًا لتلبية احتياجات مؤسسات الأعمال.

حلول الحياة الرقمية والابتكار

“بلا أدنى شك، كان عام 2019 شاهداً على تسارع خُطى تحوّلنا الرقمي، إذ شهد طفرة استثنائية في أعمالنا. وقد لقيت طريقتنا الجديدة المتوافقة مع احتياجات العملاء المتجددة صدىً إيجابياً ومتنامياً بين العملاء.”

في التقرير السنوي لعام 2018، أشرنا إلى ضرورة تحقيق المزيد من التوافق مع احتياجات عملائنا المتجددة عند تقييم مدى جدوى ما نقدمه، ومعايير خدماتنا، وروح الابتكار في أعمالنا. فكانت ثمرة هذا التقييم الذاتي هي إطلاق قطاع حلول الحياة الرقمية والابتكار. واليوم، بعد مرور أول عام تقويمي على هذه الانطلاقة، يمكننا القول إننا نحرز تقدماً ممتازاً على الدرب الذي اخترناه للحفاظ على مكانة عملائنا بصفتهم جوهر كل ما نقوم به.

ويمكن تأكيد هذه النتيجة بإلقاء نظرة على جميع أدوات القياس الأساسية عبر قنواتنا الرقمية؛ ابتداءً من مؤشرات الأداء المالية والتشغيلية وصولاً حتى تجربة العملاء والخدمات. كما أن القفزات المتسارعة التي نشهدها في تحوّل العملاء نحو إجراء المعاملات المالية

الإلكترونية من خلال خدماتنا ومنصاتنا المتنوعة والإيرادات المتحققة منها، تشير إلى الزخم المتزايد الذي دفع عجلة تغيير سلوكيات العملاء.

ورغم أن طرح تقنية شبكة الجيل الخامس 5G لا يزال الحدث الأبرز الذي شهده قطاع الاتصالات في عام 2019، ولا سيما في ظل إطلاق شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة شبكتها الخاصة للجيل الخامس 5G في دلالة أخرى على حرص الشركة على ترسيخ مكانتها وسمعتها بصفتها معيارًا مرجعيًا للمقارنة عند الحديث عن الابتكار على مستوى المنطقة، فإن إحدى قصص النجاح الكبرى التي سطرها قطاع الحياة الرقمية والابتكار هي توجّه العملاء بمعدلات كبيرة نحو القنوات الرقمية من منطلق خدمة أفضل تتكيّف مع الاحتياجات الشخصية.



التقدم بخطى ثابتة عبر تقديم الخدمات المبتكرة وإبرام الشراكات

تتميز بفلسفتها التي يضرب بها المثل عندما يتعلق الأمر بتقديم خدمات تتمحور حول العملاء، من شأنه أن يزيد من الصدى الإيجابي لقيمة علامتنا التجارية، بل للقيم المهنية التي تقوم عليها أعمالنا أيضاً.

وفي إطار ثمار الشراكات الأخرى في التحول الرقمي، سنشهد طرح المساعد الذكي لإدارة المياه Phyn الذي يبرز حرص الشركة على تمكين البلد من خلال توفير أحدث التقنيات المتطورة في التصدي لمشاكل العالم الحقيقية بما ينسجم مع توجهات القيادة الرشيدة المتعلقة باستراتيجية الإمارات للأمن المائي.

ونتعاون عن كثب مع الشركات الناشئة، من خلال شراكتنا مع Astrolabs التي توفر مساحة عمل رقمية مشتركة في دبي، وذلك من أجل تحفيز الابتكار في عدة قطاعات. وانطلاقاً من حرصنا على تطوير منظومة عمل الشركات الناشئة وتمكينها، نسارع إلى وضع تقنيات شبكة الجيل الخامس 5G في متناول أيدي المطورين في وقت مبكر في سبيل تمكين الابتكار على مستوى القاعدة الشعبية في الإمارة خاصة وكافة أنحاء الإمارات عامة.

وبدافع من رؤيتنا الطموح وإمكانياتنا باعتبارنا جزء أصيل من أعمال شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، فقد ساهمنا في ترسيخ مكانة الشركة كركيزة أساسية في المجتمع الإماراتي من خلال توقيع اتفاقية مع هيئة تنظيم الاتصالات من أجل تحويل الهوية الوطنية الإماراتية إلى هوية رقمية تتيح لحاملها الحصول على كافة الخدمات الحكومية بسهولة ويسر. وقد أصبحت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة اليوم إحدى الشركات المؤسسية الشريكة في هذا المشروع الجريء الابتكاري من أجل الارتقاء بالمستقبل.

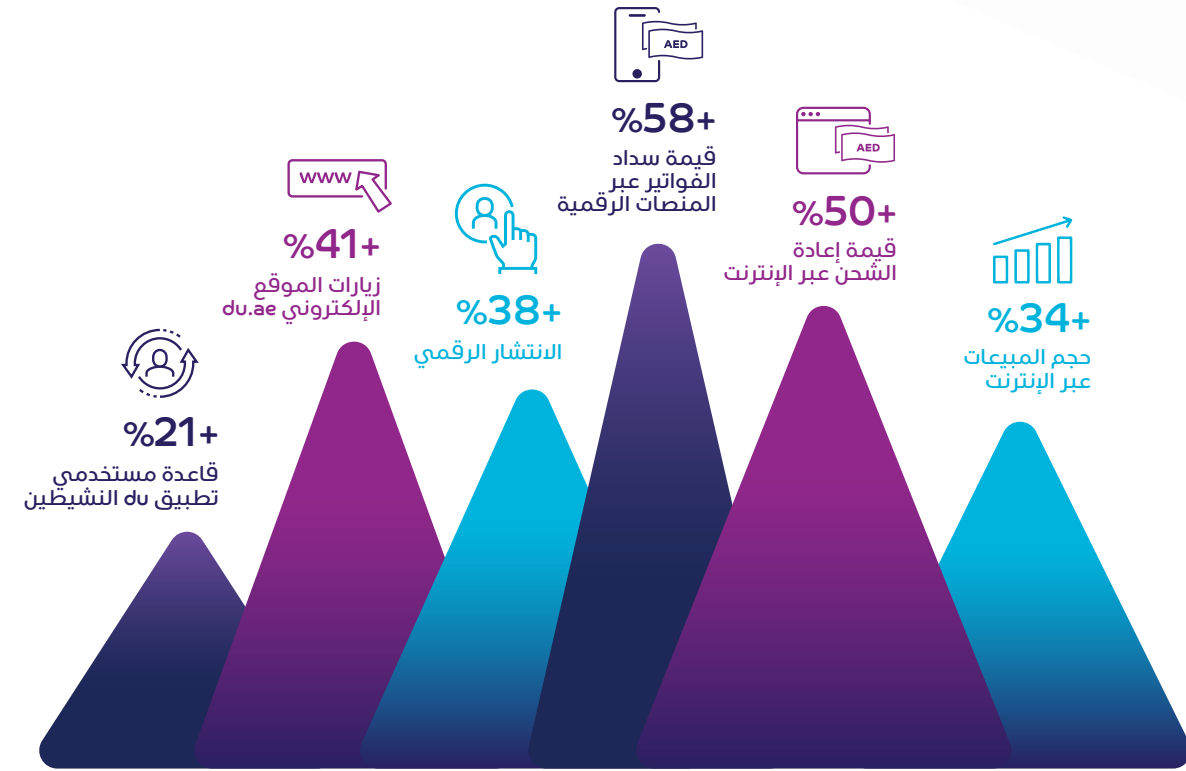
إذا كانت الغاية الأبرز في عام 2018 مواجهة التحديات واستيعاب كافة آثار وتداعيات ثقافة التحول، فإن عام 2019 شهد تغييراً سريعاً يتمثل في تقديم خدمات أفضل من خلال المنصات الرقمية التي تلبي احتياجات العملاء المتزايدة.

لقد كنا سباقين في خدمة العملاء، ابتداءً من اللحظة التي يطلب فيها عملائنا شريحة SIM حيث كنا قادرين على تسليمها لهم في وقت قصير جداً لا يزيد على ساعة واحدة في دبي؛ بالإضافة إلى إتمام التشغيل التجريبي لمبيعات الخط الثابت عبر الإنترنت لنقدم لعملائنا تجربة استلام سريعة وفاعلة تضمنت تركيب الخط الثابت في غضون 3 ساعات في مناطق مختارة. بالإضافة إلى التجربة التي نوفرها لعملائنا عند كافة نقاط الاتصال؛ إذ لا نكتفي بترك انطباع لا يُنسى وحسب لدى العميل، بل نطّلع على خدماتنا التي نهدف إلى تلبيةها مستقبلاً كي يترقبها.

كما أطلقنا قدرات وإمكانات في مسارات مختارة من شأنها تمكين عملائنا من ترقية خططهم في أقل من دقيقة؛ ونظراً للنجاحات التي حققتها، فسنعمل على زيادة عدد المنتجات والخدمات التي تتمتع بهذه القدرات والإمكانات خلال العام المقبل. لقد انعكست السرعة والراحة التي تكفلهما هذه التيسيرات على مؤشر رضا العملاء بمعدلات كبيرة، وقد قلّصت من أوجه نقص الكفاءة وعززت من مكانتنا باعتبارنا قوة تغيير مبتكرة في القطاع، إلى جانب الارتقاء بمستوى ولاء العملاء والنظرة الإيجابية للعلامة التجارية.

فتحت الشراكة مع شركة Apple عبر خدمة الدفع Apple Pay قناة تواصل جديدة مع العملاء حيث قدمت لهم فرصة السداد عبر وسيلة مألوفة لهم. إن الارتباط مع شركة من أعلى الشركات قيمة في العالم والتي

أبرز مؤشرات النمو من حيث الجاذب والأداء لعام 2019



عملنا يشاركونا رحلة التحول الرقمي

كما شهد هذا العام زيادة بنسبة 50% في قيمة إعادة الشحن عبر الإنترنت، و34% زيادة في المبيعات عبر الإنترنت، و20% زيادة في مبيعات الخطوط المدفوعة مسبقاً. ولعل أبلغ مؤشر يوضح الأثر الذي تركته حلول الحياة الرقمية لدى الناس من حيث شعورهم بسهولة المعاملات ورضاهم عن الخدمات هو أن نعلم أن نحو 900,000 عميل من عملائنا قد أتموا تجديد هوياتهم الوطنية رقمياً.

فيما ارتفعت عدد زيارات الموقع الإلكتروني du.ae بما يفوق 40% بالمقارنة مع السنة السابقة، وهنا يسرنا أن نقول إننا من بين أوائل المؤسسات العاملة في قطاع الاتصالات بالمنطقة التي أطلقت متجرًا رقميًا بالكامل، حيث وقّرن منصة للتجارة الرقمية من أجل تقديم خدمات الدفع المسبق والتجّل وعند الاستلام في المنزل. وقد نجحت هذه المنصة في استقطاب 6 ملايين زائر خلال السنة، مما يُظهر قيمتها المضافة وإمكانياتها الكبيرة التي تعد بمزيد من النمو في عام 2020 فصاعداً.

أثمر الاستثمار في مجال الروبوتات وأتمتة العمليات عن جني منافع كثيرة لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة وعمالها على حد سواء، حيث تمت أتمتة وتحسين ما يزيد على 450 عملية تشغيلية حتى نهاية العام. ونظراً لما ينطوي عليه مثل هذا التحول من منافع إيجابية من حيث الشعور بالراحة وتوفير الوقت وترشيد التكلفة وتعاظم الثقة، فقد سجلنا قرابة أربعة ملايين معاملة إلكترونية مؤتمتة بحلول نهاية العام، وهذه قفزة مهولة تكافئ زيادة بنسبة 900% بالمقارنة مع بداية رحلتنا في عام 2018.

رغم أن السوق في البداية كانت تقوم على التعاملات الشخصية المباشرة عند سداد الفواتير، بات عملائنا يتوجهون نحو المعاملات الإلكترونية حتى بلغت قيمة الفواتير المسددة عبر هذه المنصات أكثر من ملياري درهم إماراتي في عام 2019. وإذا ما حللنا هذه الأرقام كنسب مئوية، يتضح لنا حدوث ارتفاع بنسبة 58% عن السنة السابقة؛ أما النسبة الإجمالية للمدفوعات على الإنترنت عبر جميع قنوات الخدمة الذاتية المؤتمتة بالمقارنة مع الدفع المباشر عبر القنوات التقليدية، فقد وصلت إلى 79% في عام 2019.

مواصلون رحلة التحول في عام 2020

بالاستفادة من الزخم الذي حققناه في عام 2019، ستسمح لنا مواصلة العمل على طرح تقنيات شبكة الجيل الخامس 5G في عام 2020 بالتفاعل أكثر مع عملائنا، وذلك من خلال تطوير المنتجات والخدمات المبتكرة الحديثة ووضعها في متناول أيديهم. وستمكن شبكة الجيل الخامس 5G التطبيقات السحابية الرائدة، بما في ذلك المنتجات مثل بث مقاطع الفيديو، الأمر الذي يعني توزيع الصلاحيات والسماح بسرعات تنزيل أعلى عبر الشبكة. كما سيستفيد عملاؤنا من الشركات من الوصول إلى كافة إمكانيات الجيل القادم من التقنيات.

وبالإضافة إلى تجربة موقع المتجر الإلكتروني عبر الشبكة، سنطلق المتجر على تطبيق du ونوفر المزيد من المنتجات والخدمات التي تلبي الاحتياجات الشخصية لعملائنا، مع التوصيات المناسبة لكل شخص حسب المنتج أو الخدمة التي يرغب بها، إلى جانب دعم العملاء بتوفير سجل كامل بكافة معاملاتهم المالية. وسنواصل العمل على تحسين تجربة العملاء مع المتجر الإلكتروني وسندمج بين التطبيق والموقع الإلكتروني من أجل تعزيز التوافق بينهما كي يصبح استخدامهما أسهل وأيسر لعملائنا.

وقد سعدنا بتوقيع اتفاقية الشراكة مع تطبيق WhatsApp في عام 2019 لنصبح بهذا من بين أوائل مشغلي خدمات الاتصال الذين يعقدون شراكة رسمية

مع التطبيق في العالم، وستعزز هذه الشراكة من مستوى خدمات العملاء بما توفره لنا من قناة جديدة للتواصل مع العملاء وخدمتهم في الوقت الحقيقي. وقد كانت الانطلاقة بإصدار النسخة التجريبية من الدردشة الآلية "بلو" على تطبيق تطبيق WhatsApp و Facebook Messenger والذي سنوسع نطاق استخدامه خلال السنة المقبلة.

سنستع من مبادراتنا الداخلية للتحول في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال تعزيز وأتمتة العمليات وتجربة العملاء مما سيساعدنا في تقديم حلول أسرع وأوفر، وسنتخذ خطوات أكثر فاعلية في تخصصات الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة لطرح تجربة عملاء مبتكرة بأساليب جاذبة ومبدعة.

تتجلى ثقافة التحول وإحداث التغيير في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في قطاع حلول الحياة الرقمية والابتكار أكثر من أي قطاع آخر، حيث لا يضطر عملاؤنا سوى لتنفيذ إجراءات أبسط لا تستغرق الكثير من وقتهم من أجل إتمام عمليات الشراء أو الاستفسار أو البحث أو إيجاد الحلول والتفاعل رقمياً، وها نحن نشهد نمواً في الكم والقيمة يومياً. وسيشهد العام القادم ازدياداً في توقعات عملائنا وكذلك حرصنا على تمكين حياتهم الرقمية من خلال الابتكار، وذلك ضمن سعينا الدؤوب إلى تقديم خدمات غير مسبوقة وتجربة عملاء تكون معياراً يُحتكم إليه على مستوى المنطقة بأسرها.



فيرجن موبايل



إن انضمام عملء جدد إلى شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بناءً على التوصيات الإيجابية من قاعدة عملئنا هو أبلغ مؤشر على نجاح علامتنا التجارية. كما أن تسجيل علامتنا التجارية لأعلى نتيجة على مؤشر رضا العملء في قطاع الاتصالات على مستوى دولة الإمارات العربية المتحدة للعام الثاني على التوالي هو شهادة على ابتكار فيرجن موبايل وما نقدمه من تجربة مميزة على مدار الساعة عند كل نقطة من نقاط الاتصال بعملئنا.



المتجددة، بما يضمن حفاظ العلامة التجارية على مكانتها باعتبارها أول خيار لعملئنا من عشاق كل جديد في ابتكارات التكنولوجيا. لم تأت سمعة فيرجن موبايل المرتبطة بدعمها العملء عبر استخدام التكنولوجيا من تكيفها مع العصر الرقمي في دولة الإمارات، بل إن هذه العلامة التجارية ضمنت لتكون رقمية منذ يوم انطلاقتها الأول. وعليه، لم تعتمد مسيرتها داخل البلد على أي منتجات أو خدمات ولا حتى بروتوكولات تشغيلية متقدمة، كما يتجلى

تحظى علامتنا التجارية فيرجن موبايل بسمعة عالمية ترتبط بالبداع والابتكار وطرح ما لم نشهده الأسواق من قبل؛ فعندما انطلقنا في دولة الإمارات العربية المتحدة، لم نكتف بإعادة تعريف توقعات العملء لخدمات الهاتف المتحرك في الدولة وحسب، بل مضينا قدماً نحو تقديم خدمة عملء لا مثيل لها من خلال تجربة رقمية بالكامل. وتتمثل مسؤولية فيرجن موبايل اليوم في مواصلة السير وفق نهجها غير المسبوق في تلبية احتياجات العملء

هذا في علاقتنا الرقمية بالكامل مع قاعدة المستخدمين وعند كافة نقاط الاتصال بلا استثناء. يتيح تطبيق فيرجن موبايل، الحائز على جائزة أفضل تطبيق، للعملء اتخاذ القرارات والحصول على الخدمات بسرعة وكفاءة وسهولة حيثما كانوا وكيفما أرادوا، وكل ذلك بلمسة أو نقرة أو بتمريرة إصبع على الشاشة.

انطلاقاً من رغبتنا في أن نقدم لعملئنا شيئاً مميزاً، وهو الشعور بالتميز والبساطة في آن واحد، يقدم تطبيق فيرجن موبايل الخدمة التي تتفوق على سواها في قابلية التصميم والتكيف مع الاحتياجات الشخصية على مستوى البلد، مما يجعل التطبيق معياراً تُقارن به جميع الخدمات المتمحورة حول العميل. وفي الوقت نفسه، تستفيد العلامة التجارية

نفسها من العدد المهيول غير المسبوق من توصيات العملء الإيجابية لمعارفهم حتى باتت تشهد أعداداً متنامية من العملء الجدد الراغبين بخدمات فيرجن موبايل ومشاركة تجربتهم معها.

إن القيمة التي تواصل علامتنا التجارية فيرجن موبايل إضافتها إلى سجل نجاحات شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة لا يمكن أن تُقاس من منظور نمو الإيرادات وحسب، فلا بد من النظر إلى ما تقدمه من خدمات تكميلية إلى القيمة المقترحة لشركة du، مما يرسخ مكانة العلامة بصفتها وحدة أعمال ذات قيمة مضافة ضمن محفظة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ويجعلها من أبرز الشركات الرائدة في قطاع الاتصالات في دولة الإمارات وفي المشهد الاقتصادي الأوسع نطاقاً.

في عصر التحوّلات الابتكارية، نحافظ على رسوخ ركاظنا الاستراتيجية الثلاث.

التحوّل الرقمي

تميّز نموذج أعمال فيرجن موبايل بالإصرار على تحقيق أهدافه منذ اليوم الأول. ففي ظل توجه العملء المتنامي إلى قضاء المزيد من أوقاتهم على المنصات الرقمية، تقيم فيرجن موبايل علاقات رقمية مع عملئها وتصمم لهم تجارب رقمية آسرة. ويقودها نحو ذلك إيمانها الراسخ بأن هذا التحوّل الرقمي من شأنه أن يجعل تجربة العملء تنسم بمستوى ذكي من البساطة وبسهولة استخدام تخلق تجربة مميزة مع

تجربة العملء

منذ انطلاقة فيرجن موبايل، كانت المهمة الموكلة إليها من شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة هي تقديم تجربة عملء متميزة من خلال التحوّل الرقمي. ونذكر تماماً أن عملء اليوم والغد لن يقللوا من العلامة التجارية التي يختارونها إلّا الحصول على أسرع استجابة وأكثر التفاعلات سلاسة من بين كافة العلامات التجارية الأخرى.

وبالفعل، هذا ما قدمته المنظومة الرقمية التي توفرها فيرجن موبايل على

خدمات العلامة التجارية. وهذا يجعلنا العلامة التجارية الوحيدة التي تفخر باستخدام كافة قاعدة عملئها للتطبيق بنسبة 100%. ولأن التحوّل الرقمي هو جوهر عروضنا، انخفضت تكاليف اشتراك العملء الجدد بمعدلات كبيرة، وصاحب ذلك ارتفاع متوسط الإيرادات لكل مستخدم للهاتف المتحرك بمقدار الضعف بالمقارنة مع متوسط السوق.

وجه التحديد، ويمكن الاستدلال على ذلك من طرح 70 تحديثاً جديداً لتطبيقنا منذ انطلاقه، من بينها 24 إصداراً جديداً من التطبيق في عام 2019، وكانت جميعها استجابةً لآراء وملاحظات العملء. كما أن القطاع نفسه لم يتأخر عن تكرمنا، فسرعان ما تشرفنا بالحصول على 24 جائزة تقديرًا للابتكار في قطاع التكنولوجيا وتجربة العملء.

تضافر الجهود من أجل تحقيق الربح لجميع الأطراف

والمصممة لتقديم تجربة مميزة للعملاء.

عقدت فيرجن موبايل شراكة مع شركة أمازون في شهر مارس من عام 2020

بهدف توفير تجربة مثالية للعملاء، فقد دخلت فيرجن موبايل إلى السوق معلنةً أنها قادرة على تسليم شرائح SIM بسرعة فائقة، وفي الوقت نفسه تم إطلاق موقع Amazon.ae في عام 2019 لتوفير خدمات التوصيل السريعة والموثوقة إلى العملاء في أنحاء الدولة. وبافتتاح متجرها الإلكتروني على موقع Amazon.ae، أصبحت فيرجن موبايل جزءاً من سوق أمازون وأصبح بإمكان العملاء الاستفادة من مستوى أفضل من الخدمة من كلا الطرفين.

ارتقت فيرجن موبايل بخدماتها إلى المستوى التالي بشراكتها مع شركة Apple. ويمكن للعملاء الآن دفع فواتيرهم بسهولة وأمان باستخدام خدمة الدفع Apple Pay عبر تطبيق فيرجن موبايل على هواتف iPhone، حيث يمكنهم دفع فواتير الباقات مسبقة الدفع أو باقات التجوال لمرة واحدة، أو إعداد المدفوعات المتكررة لدفع باقاتهم الشهرية أو السنوية. وتعتبر فيرجن موبايل أول شركة اتصالات تُطلق خدمات الدفع المتكرر في المنطقة من خلال خدمة الدفع Apple Pay.

ويمثل التكامل مع خدمة Apple Pay إنجازاً آخر من الابتكارات الرقمية المستمرة التي تطرحها فيرجن موبايل في دولة الإمارات،



طموحنا في عام 2020: أكبر وأفضل وأبسط وأيسر

ممكنة إلى عملائنا في 2020.

نحرص على إقامة الشراكات مع أبرز العلامات التجارية من أجل إثراء حياة الناس، ولهذا سيبقى التعاون عنصراً أساسياً في جوهر أعمالنا. وفي عام 2020، ستطلع علامات تجارية أخرى تمس حياة الناس اليومية إلى فيرجن موبايل بصفتها شريكاً مثالياً سيمكّننا من تعزيز علاماتها التجارية وخدماتها.

الديناميكية التي تتميز بها علامتنا التجارية فيرجن موبايل وعملائنا في دولة الإمارات عشاق كل جديد في ابتكارات التكنولوجيا والسباقين إلى تبني أحدث المنتجات التقنية.

كان لتقنية شبكة الجيل الخامس 5G الدور الأكبر في تغيير قطاع التكنولوجيا خلال العقد الماضي، الأمر الذي أيقظ روح الريادة لدى فيرجن موبايل ودفعها لاستكشاف فوائدها ومزاياها وتقديم أقصى قيمة

على صعيد مجال الاتصالات، لم تشارك فيرجن موبايل بكثافة في التحولات في هذا المجال بقدر تحفيزها له؛ فباتباعنا فلسفة "أن نكون متاحين دوماً" لتلقي آراء وملاحظات عملائنا، سنعزيز من ثقتهم بنا في العام القادم. كما أننا حريصون على الإصغاء لهم عن قرب أكثر، والتفاعل معهم بسرعة أكبر، ودعم احتياجات ورغبات سكان دولة الإمارات بمستوى مروة أعلى.

سنحدّث موقعنا الإلكتروني لمحاكاة الحركة

ONE APP FOR YOUR
WHOLE FAMILY

تطبيق واحد
لكل أفراد عائلتك



الابتكار

يمكن النظر إلى ثقافة الابتكار في فيرجن موبايل من ثلاث زوايا.

أولاً، توافقنا مع قيادة البلد أولاً، ومع عملائنا ثانياً؛ ويتمثل ذلك في اصطاف أعمالنا مع الاستراتيجية الوطنية للتحوّل التكنولوجي والثقافي تحت مظلة رؤية 2021، وفيما نجريه من حوارات دائمة مع العملاء في دولة الإمارات، وذلك من خلال العديد من مجموعات استخدام النسخ التجريبية، والملاحظات عند نقاط الاتصال، والتفاعلات مع المنتجات، إن هذا النوع من الشراكات هو الذي يمكّننا من تنفيذ الترقّيات والتحديثات على التطبيق باستمرار وإضافة مزايا جديدة لتتصدر المقدمة.

ثالثاً، نحرص دائماً على استخلاص الدروس المستفادة من حوارنا الدائم مع العملاء وتحديثات المنتجات، حيث نشاركها مع جميع العاملين في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، مما يضمن نمو العلامة التجارية جنباً إلى جنب مع الطلب المتزايد وتوقعات عملائنا من عشاق كل جديد في ابتكارات التكنولوجيا بدولة الإمارات.

ثانياً، الكفاءات المذهلة التي نحظى بها؛ حيث تُعد فيرجن موبايل علامة جاذبة لأفضل وألمع الكفاءات في القطاع الرقمي على

عام من الابتكار المتسارع

في ظل تركيزنا المنصب على تقديم منتجات وتجربة فريدة من نوعها تجعل حياة عملائنا أبسط وأسهل، شهد عام 2019 عدداً من الابتكارات التي كان لها أثر مباشر وفارق على عروضنا وأدائنا.

فقد أصبح طلب شرائح SIM وإصدار الفواتير وخدمات العملاء أسهل وأسرع بكثير خاصةً بعد توفير فيرجن موبايل لنظام الدفعات المتكررة عبر خدمة **Apple Pay** لعملائها.

وهناك **عرض المشاركة العائلية** الذي يتيح اشتراك أربعة أفراد كحد أقصى من العائلة أو الأصدقاء في حساب واحد، مما يسهل عملية الدفع ويمنح قدرة أكبر على ضبط النفقات.

العروض التحفيزية **للعضاء الذين يدعون معارفهم** للانضمام بمكافأة الطرفين، وذلك بتقديم مكافأة نقدية للعميل الأول وحزمة من البيانات المجانية للعميل الجديد.

وهناك **ميزة الدردشة المباشرة** مع خدمة العملاء والتي تتيح للعملاء التواصل معنا على جميع المنصات الرقمية بشكل أسرع وتقديم تجربة عميل رائدة عبر كافة القنوات.

فيما أكسبنا وصول **شبكة الجيل الخامس 5G** القدرة والإمكانات لتكون أول من يلبي نداء الابتكار ويوفر أجهزة الجيل الخامس لتكون في متناول أيدي عملائنا خلال ساعة واحدة.

المراجعة المالية

وذلك نتيجة الجهود الحثيثة التي تبذلها الشركة في الاستثمار بطرح تقنيات شبكة الجيل الخامس 5G وزيادة رقعة شبكة الألياف الضوئية، في خطوتين من شأنهما دعم تطوير المنتجات والخدمات في المستقبل، هذا فضلاً عن الاستثمار في تحديث البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات بهدف تعزيز كفاءة وإنتاجية الأعمال المختلفة للشركة.

كما واصلت الشركة خلال عام 2019 جهودها الرامية إلى تعزيز إمكانياتها وقدراتها على صعيد الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وال حلول المؤسسية. فقد استثمرت الشركة خبراتها المتخصصة الواسعة في تقديم أحدث الخدمات الشاملة والمتكاملة المُدارة وال قابلة للتوسّع إلى عملائها من المؤسسات والقطاع الحكومي، ضمن مساعيها المتواصلة لتحقيق التزاماتها الخاصة بدعم الأجندة الوطنية 2021 لدولة الإمارات العربية المتحدة. فيما شهد قطاع الحلول المؤسسية في عام 2019 نمواً كبيراً في ظل وصول الشركة إلى منعطف جديد في مسيرتها نظراً للتطورات التي نشهدها، حيث أصبحت الخدمات المتطورة القائمة على الاتصالات تحظى بحصة كبيرة ومتزايدة من الإيرادات.

تمكّنت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة من تحقيق أداء مالي قوي في عام 2019، ويعود الفضل في ذلك إلى إطلاقها مصادر إيرادات جديدة وتحقيقها لتنوّع أشمل في قاعدة عملائها، بالإضافة إلى زيادة كفاءة أعمالها في مختلف القطاعات، في إطار جهودها المتضافرة بالانسجام مع استراتيجية التحوّل التي تتبّعها الشركة.

فقد ساعد هذا شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة على احتواء التراجع الذي شهدته إيراداتها بسبب نزوح سوق خدمات الهاتف المتحرك مسبقة الدفع، فتمكّنت من تسجيل نمو قوي بنسبة 9.3% في صافي الأرباح بالمقارنة مع الفترة نفسها من العام الماضي، ليصل صافي الأرباح إلى 1.73 مليار درهم إماراتي في عام 2019. وقد كفل هذا الأداء المالي القوي للشركة استمرارها في الوفاء بوعودها وإضافة قيمة جوهرية طويلة الأمد إلى مساهميها، وقد أوصى مجلس الإدارة الجمعية العمومية بتوزيع أرباح نقدية عن العام بقيمة 34 فلساً لكل سهم كأرباح نهائية، دُفع منها بالفعل 13 فلساً للسهم الواحد في شكل أرباح نصف سنوية.

في المقابل، ارتفعت النفقات الرأسمالية الإجمالية لعام 2019 إلى 1.51 مليار درهم إماراتي، أي 12% من الإيرادات،

أبرز المعطيات المالية (بالمليون درهم إماراتي)	2018	2019	النسبة المئوية للتغيّر
الإيرادات	13,414	12,588	-6.2%
ارتفاع الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك	5,491	5,684	3.5%
ارتفاع الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك المعدّل (المثلّ بالمثل)	5,633	5,684	0.9%
النفقات الرأسمالية	1,027	1,508	46.8%
التدفقات النقدية الحرّة	1,935	1,594	-17.6%
صافي الدين	(2,324)	(2,501)	7.6%
صافي الأرباح	1,753	1,731	-1.3%
صافي الأرباح المعدّل (بالمقارنة مع الفترة نفسها من العام الماضي)	1,583	1,731	9.3%

ملاحظة: عند مقارنة المثلّ بالمثل للعام 2019 يتم خصم 119 مليون درهم من صافي الأرباح و خصم 169 مليون درهم من الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك بما يتوافق مع تأثير الكلفة التشغيلية لمرة واحدة في الربع الأول من عام 2018 بالإضافة إلى خصم 51 مليون درهم من الأرباح وإضافة 311 مليون درهم للأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك بما يتوافق مع تأثير المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16 للسنة المالية 2019.



تقديراً لما يميزنا عن غيرنا

تفتخر فيرجن موبايل، وفي الوقت نفسه تحافظ على تواضعها، بالعديد من الجوائز التي حصلت عليها في السنة الماضية. نعم، نحن نفتخر لأن كل جائزة منها تمثل أخلاقيات لا نساوم عليها في خدمة العملاء. ولا نملك إلا أن نحافظ على تواضعنا، لأن هذا يضع على عاتقنا مسؤولية تقديم مستوى أفضل وأرقى من الخدمات في العام القادم..

- **جوائز الخليج لتجربة العملاء:** أفضل تطبيق
- **جوائز الخليج لتجربة العملاء:** سعادة المتعاملين
- **جوائز أرابيان بيزنس للتقنية:** ابتكار العام
- **جوائز الاتصالات العالمية:** أفضل تجربة عملاء
- **حفل جوائز CommsMEA:** خدمة العملاء المتميزة



Gulf Customer Experience Awards 2019



الإيرادات

نظراً لما يشهده سوق قطاع الاتصالات من تحديات كبيرة تقع وطأتها على الإيرادات الإجمالية، سجّلت شركة الإمارات للاتصالات تراجعاً في إجمالي إيراداتها بنسبة 6.2% بالمقارنة مع العام السابق، حيث بلغ إجمالي الإيرادات 12.59 مليار درهم إماراتي. في المقابل، حققت إيرادات خدمات الهاتف الثابت وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نمواً ساهم بتخفيف وطأة الضغط الواقع على عائدات خدمات الهاتف المتحرك مسبقاً الدفع، والتي تأثرت سلباً بالأسعار، والتنافسية، والأثر السلبي لفصل الخدمة فيما يتعلق بتسجيل شرائح SIM.

فقد بلغت عائدات الهاتف المتحرك 6.54 مليار درهم إماراتي، مما يشكّل انخفاضاً بنسبة 8.0% بالمقارنة مع العام الماضي. والجدير بالذكر أن اهتمام شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة انصبّ خلال العام على احتواء التراجع في عائدات الهاتف المتحرك من خلال تنويع قاعدة العملاء في خدمات الهاتف المتحرك جيداً واستهداف مشتركين يحققون قيمة أعلى في خدمات الهاتف المتحرك آجلة الدفع. وقد أدى هذا

الكفاءة والربحية

أبدت الشركة نجاحاً متميزاً في تنفيذ برنامج الكفاءة RESET وحققت إيرادات من مزيج أقوى من المصادر كان معظمها نتيجة ازدياد عدد المشتركين في الخطوط آجلة الدفع وإيرادات الهاتف الثابت مما انعكس إيجابياً على ارتفاع هامش الأرباح قبل اقتطاع

إلى جانب عوامل أخرى إلى زيادة متوسط الإيرادات لكل مستخدم للهاتف المتحرك بنسبة 4.3% في عام 2019 بالمقارنة مع العام السابق.

في حين حققت عائدات الهاتف الثابت نمواً متواصلاً حيث بلغت 2.49 مليار درهم إماراتي في عام 2019 مسجلة نمواً بنسبة 6.1% بالمقارنة مع عام 2018، حيث يُعزى هذا النمو إلى نمو قاعدة المشتركين في خدمات الهاتف الثابت بنسبة 7.1% ليصل عددهم إلى 219,000 مشترك. ويُبرز نجاح شركة الاتصالات في أعمال خدمات الهاتف الثابت ما تتميز به من مرونة وقدرة على احتواء التراجع الذي تشهده شرائحها المستهدفة الأكثر نضجاً وتشبّعاً.

أما الإيرادات الأخرى، فبلغت 3.56 مليار درهم إماراتي هذا العام، مسجلة تراجعاً بالمقارنة مع عام 2018 حيث سجلت الإيرادات 3.96 مليار درهم إماراتي، ويُعزى هذا الانخفاض بشكل أساسي إلى انخفاض المبيعات من الأجهزة والتي تُعتبر أعمالاً ذات هامش ربح أقل.

الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك لتصل إلى 45.2% في عام 2019. من جهة أخرى، أحرزت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة تقدماً جيداً في إدارة خطط التكاليف وعكس بعض العمليات المحاسبية، تمكّنت الشركة في عام 2019 من تسجيل نمو في

ارتفاع الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك بنسبة 1% لتصل إلى 5.68 مليار درهم إماراتي (بالمقارنة مع الفترة نفسها من السنة الماضية).

حقوق الامتياز

بدأت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة منذ عام 2010 بدفع حقوق الامتياز إلى الحكومة بموجب تعليمات

بلغ إجمالي صافي الأرباح 1.73 مليار درهم إماراتي هذا العام. وبالمقارنة مع الفترة نفسها من العام الماضي، نجد أن صافي الأرباح حقق نمواً بنسبة 9.3%، ما يعكس مزيجاً أفضل من المنتجات أدى بدوره إلى تحسّن هامش الربح الإجمالي وتحسّن كفاءة إدارة التكاليف.

رسمية من وزارة المالية. وفي عام 2019، بلغت قيمة حقوق الامتياز 2.03 مليار درهم إماراتي.

النفقات الرأسمالية والتدفقات النقدية الحرّة

سارعت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بتنفيذ خطتها الاستثمارية، وخاصةً فيما يتعلق بطرح تقنيات شبكة الجيل الخامس 5G وتوسعة نطاق تغطية شبكة الألياف الضوئية. فالحفاظ على شبكة عالية الجودة تلبي احتياجات سكان دولة الإمارات يأتي على رأس أولويات الشركة، والتي من شأنها أن تكفل استمرار الولاء للعلامة التجارية وتكون في الوقت

نفسه منصة لتحقيق نمو مستدام طويل الأجل. بلغ إجمالي النفقات الرأسمالية لعام 2019 نحو 1.51 مليار درهم إماراتي، مما يُمثّل كثافة رأسمالية بنسبة 12% نتيجةً لعودة النفقات الرأسمالية إلى معدلاتها الطبيعية بعد الانخفاض الذي شهدته في عام 2018. وتبعاً لذلك، انخفضت التدفقات النقدية الحرّة بالمقارنة مع العام الماضي بنسبة 17.6% لتصل إلى 1.59 مليار درهم إماراتي.

الأرباح

أوصى مجلس الإدارة الجمعية العمومية بتوزيع أرباح نقدية بقيمة 34 فلساً لكل سهم كأرباح نهائية، دفع

منها بالفعل 13 فلساً للسهم الواحد على شكل أرباح نصف سنوية في أغسطس من عام 2019.

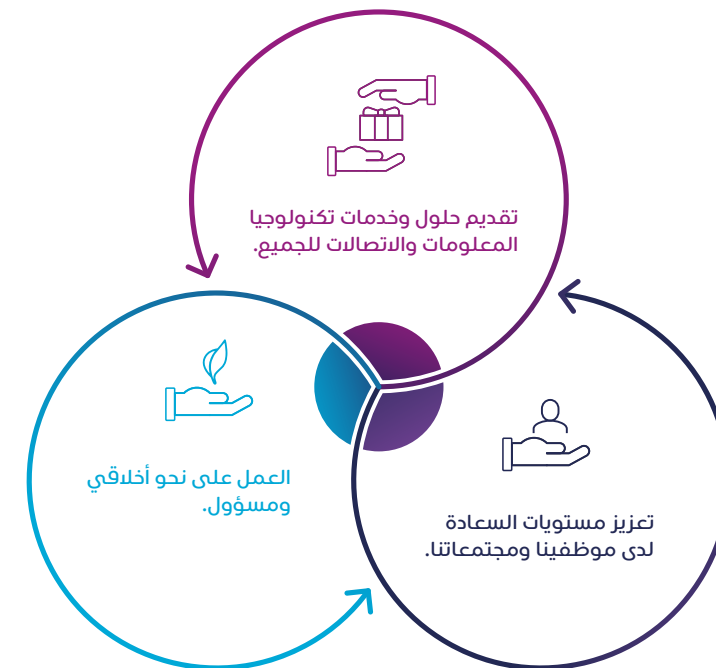


الاستدامة في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة



مقدمة

ركائز استراتيجية شركتنا للاستدامة هي:



تساهم محاور التركيز الثلاثة هذه مساهمةً مباشرةً في تحقيق شركتنا لنتائج متوازنة عن طريق تشجيع الموظفين والإداريين على التفكير والتصرف بطريقة استراتيجية في سبيل تحقيق استدامة أعمالنا على المدى الطويل. فهذا يضمن مساهمتنا في نجاح الشركة دون أن تحيد أعيننا عن أهداف الاستدامة الكبرى التي وضعتها دولة الإمارات العربية المتحدة.

ينصب تركيز استراتيجيتنا على الوفاء بالتزامنا بتحقيق النمو المستدام وبخلق القيمة لمساهمينا وبرعاية موظفينا والارتقاء بهم. ونقدم خدمات وتقنيات الاتصالات التي تثري حياة الأفراد والأعمال في دولة الإمارات من خلال تمكين كل فرد من الاتصال متى شاء وأينما كان، مما يضيفي بعداً آخر على حياتهم.

في عام 2019، أدمجنا محاور تركيزنا على الاستدامة في عدد من الأولويات الاستراتيجية بشركتنا، خاصة تلك المتعلقة بتحقيق الكفاءة، وتجربة العملاء، وحلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذكية والمستدامة، وخدمات الحياة الرقمية. وسنواصل في عام 2020 رحلة البحث عن أساليب جديدة ومبتكرة لإرساء ركائزنا للاستدامة في الخدمات والتقنيات التي نقدمها.

ومن بين الشراكات واتفاقيات التعاون العديدة، ما زلنا الشريك الاستراتيجي لمكتب دبي الذكية مزود الحلول والخدمات الخاص بمنصة "دبي بالس"، بالإضافة إلى عضويتنا في غرفة تجارة وصناعة دبي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

الجهات المعنية بأعمالنا

نحرص دائماً على التواصل مع مختلف الجهات المعنية، ابتداءً من موظفينا والمستثمرين وحتى العملاء ووسائل الإعلام وغيرها، وذلك لنبقى على اطلاع على آخر المستجدات ولنكوّن صورة واضحة عن احتياجاتهم ومتطلباتهم، حيث يساعدنا ذلك في تحديد وحصر وإعادة تقييم المواضيع المادية. ولقد استعنا بمصفوفة الأهمية النسبية في تحديد المواضيع ذات الأولوية لأعمالنا وللجهات المعنية من أجل كتابة تقرير الاستدامة السنوي وتحديد المحتوى الذي ينبغي التركيز عليه.

ركائزنا للاستدامة	توفير حلول وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإتاحتها للجميع	الارتقاء بمستويات السعادة لدى موظفينا ومجتمعاتنا	العمل بمنهجية أخلاقية ومسؤولة
أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ذات الصلة	الهدف 9 - الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية الهدف 10 - الحد من أوجه عدم المساواة	الهدف 8 - العمل اللائق ونمو الاقتصاد الهدف 10 - الحد من أوجه عدم المساواة	الهدف 11 - مدن ومجتمعات محلية مستدامة
الصلة بين ركائزنا للاستدامة وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	يحظى قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالإمكانيات اللازمة للإسهام في تحقيق أهداف دولة الإمارات المتعلقة بالابتكار والبنية التحتية المستدامة، وبالحد من أوجه عدم المساواة من خلال تقديم خدمات تعود بالنفع على الجميع بلا استثناء.	تساهم أعمالنا مساهمةً مباشرةً في تحقيق نمو اقتصادي مستدام في دولة الإمارات من خلال توفير فرص العمل وتنمية المجتمع.	تسير عملياتنا التشغيلية على منهج أخلاقي ومسؤول، كما أن حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الذكية التي نقدمها تحقق منافع الاستدامة المدمجة لدولة الإمارات.

11 مدن ومجتمعات محلية مستدامة



10 الحدّ من أوجه عدم المساواة



9 الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية



8 العمل اللائق ونمو الاقتصاد



قائمة الشؤون ذات الأهمية النسبية

حين يتعلق الأمر بالمسائل الجوهرية لأعمالنا، لا تزال على رأس أولوياتنا مواضيع مثل “رضا العميل وسعادته” و”المنتجات والخدمات التقنية المبتكرة” و”أمن بيانات العملاء وخصوصيتها”.

يساعدنا النظر إلى هذه المواضيع – بالإضافة إلى المسائل الأخرى مثل إدارة انبعاثات الغازات الدفيئة وسعادة الموظفين وتنمية المجتمع وغيرها من المواضيع التي تم تحديدها ضمن عملية مشاركة الجهات المعنية والتواصل معهم – على تحديد أولويات أهداف التنمية المستدامة التي يمكننا التأثير فيها والمساهمة في تحقيقها.

أعد هذا التقرير وفقاً للخيار “شامل” في إطار إرشادات معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI G4.

ويهدف التقرير إلى عرض أداء شركتنا وقياسه بالمقارنة مع رقائق الاستدامة وقضايا الاستدامة الجوهرية وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ذات الأولوية عن السنة الممتدة من يناير حتى ديسمبر 2019.

الأكثر أهمية		خصوبة بيانات العميل وحمايتها	رضا العميل وسعادته
مهم جداً	إدارة النفايات الإلكترونية والخطيرة	تأثير محطات الإرسال والاستقبال و أبراج الإشارة من منظور صحي	سعادة الموظفين وسلامتهم
مهم	إدارة انبعاثات الغازات الدفيئة	إجراءات تعزيز كفاءة الطاقة و/أو زيادة الاعتماد على مصادر الطاقة المتجددة	تدريب الموظفين ومنحهم فرص التطور المهني
مهم إلى حد ما	اتخاذ إجراءات لترشيد استهلاك المياه	النزاهة في استخدام السلع والخدمات، بما في ذلك الاستعانة بالمزودين المحليين والشركات الصغيرة والمتوسطة	إطلاق حملات تسويقية وإعلامية دقيقة وغير مضللة

مهم إلى حد ما مهم مهم جداً الأكثر أهمية

الأثر الحالي/ المحتمل على الأعمال

توفير حلول وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإتاحتها للجميع

تطبيق “باب نور”

وسّعنا من نطاق شراكتنا الناجحة مع أبرز المشاريع، وعلى رأسها مشروع “باب نور”، لمدة ثلاث سنوات أخرى. “باب نور” هو تطبيق يهدف إلى تحقيق التواصل السلس والفعال، وهو مصمّم وفق المعايير الدولية للاتصالات لمساعدة الأشخاص الذين يواجهون صعوبات في التواصل عبر توفير بطاقات مُعرّفة مسبقاً لاستخدامها في تركيب جمل.

الهدف من تعزيز شراكتنا وتجديدها هو مواصلة تدريب المعلمين والأهالي لضمان استخدام تطبيق “باب نور” بأقصى فائدة ممكنة. وانطلاقاً من إعادة التأكيد على التزامنا تجاه أصحاب الهمم في دولة الإمارات، جعلنا التطبيق ملائماً للعمل على نظام تشغيل أجهزة iPhone، وقد أصبح الآن متاحاً للتحميل من متجر تطبيقات Apple العالمي.

تجربة العملاء

ترتكز تجربة العملاء في شركتنا على ثلاثة محاور رئيسية، وهي: الشفافية والحلول الميسّرة والتعاطف مع احتياجات العملاء

الشفافية

شهد عام 2019 استكمال إنجاز مبادرتنا “اعرف كل ما تدفع، اعرف كل ما تحصل عليه” وترسيخ مكانتنا الريادية في قطاع الاتصالات باعتبارنا أول مزود خدمة بمنطقة الشرق الأوسط يحصل على شهادة الاعتماد الدولية “كريستال مارك” CrystalMark تقديرًا لجهودنا في صياغة الشروط والأحكام وغيرها من الوثائق القانونية بأسلوب بسيط وواضح مما يمكّن العملاء من استيعابها بسهولة. فضلاً عن الحلول التي قدمناها خلال العام لعملائنا من أجل تنبيههم وضمان عدم تفاجئهم بانتهاء الرصيد أو بخدمة التجوال.

حلول ميسّرة

أطلقنا خدمة الاستجابة الصوتية التفاعلية البصرية Visual IVR الأولى من نوعها في منطقة الشرق الأوسط لنمكّن عملاءنا من الحصول على إجابات على استفساراتهم بسرعة ودون تكبد تكاليف إضافية. و جدير بالذكر أن هذه الخدمة باتت الآن تتعامل شهريًا مع 52,000 تفاعل مع عملائنا. وأطلقنا كذلك المساعد الافتراضي متعدد القنوات القائم على تقنية الذكاء الاصطناعي حيث يقدم الخدمات لعملائنا عبر تطبيق واتساب.

كما شهد عام 2019 حصول جميع أفراد فريقنا الفني للخدمات المنزلية على شهادات الاعتماد من شركة “لينكسيس” Linksys، وهي السابقة الأولى من نوعها في العالم. بالإضافة إلى ذلك، فقد مكّنا العملاء من التحكم بأجهزة التوجيه المنزلي من خلال تطبيق مُخصص سهل الاستعمال. وقد انعكس ذلك على ما شهدناه من تحسّن في مؤشر رضا العملاء بمقدار 7 نقاط وفقًا للعملاء الجدد (متوسط عام 2019 بالمقارنة مع متوسط عام 2018).

وفر تطبيق “باب نور” قنوات تواصل بديلة من شأنها توفير المساعدة على التواصل مع المحافظة على ثقافتنا العربية وعاداتنا الشرقية.

التعاطف مع احتياجات العملاء

في إطار مبادرة “وعد شبكتنا” - السابقة الأولى في تاريخنا الممتد على مدار 14 سنة - بادرنّا بتقديم دقائق إضافية لإجراء المكالمات الصوتية وحزمة تعويضية من البيانات لعملائنا الذين واجهوا مشاكل في جودة المكالمات الصوتية أو بطئًا في سرعة انتقال البيانات في مجتمعات محددة. وبفضل برنامجنا “ضمان” Assure شهدنا تحسّناً ملحوظة في مستويات الخدمات المقدمة لعملائنا: (تحسّن بمقدار 13.9 نقطة مئوية في ديسمبر 2019 بالمقارنة مع ديسمبر 2018) وتحسّن معالجة الشكوى من أول مكاملة بمقدار 8 نقطة مئوية في ديسمبر 2019 بالمقارنة مع المتوسط لعام 2018).

وانتهينا من وضع اللمسات الأخيرة على منصة “صوت العملاء”، مما سيساعدنا على تتبع مؤشر رضا العملاء عند إجراء المعاملات في وقت مقارب للوقت الحقيقي ومتابعة أي تفاعل أو معاملة يجريها العملاء في نقاط البيع وقنوات مركز خدمة العملاء.

مستوى اهتمام المساهمين

تطبيقات المدن الذكية المختلفة، مثل أجهزة القياس الذكية، والاصطفاف الذكي، وأجهزة التعقب، والرعاية الصحية الذكية، بالإضافة إلى الاستخدامات المختلفة في مجالي الصناعة والزراعة.

وأخيراً، فقد أطلقنا الجيل الجديد من شبكة "إنترنت الأشياء ضيقة النطاق" في دولة الإمارات، وذلك بالتعاون مع نوكيا Nokia وأفيرميد نتوركس Affirmed Networks وميديا تيك MediaTek، ضمن مساعيها لتمكين الأجهزة من توفير عدد كبير من

تعزيز اعتماد تقنيات الاتصالات الضوئية

وتشمل الاتصالات الضوئية شبكة الاتصالات اللاسلكية الضوئية عالية السرعة "لي-فاي" LiFi واتصالات الكاميرات البصرية، حيث نجحت هاتان التقنيتان المتطورتان في السنوات الأخيرة في استقطاب اهتمام متناهِ من قطاعات عديدة، مثل المدن والمنازل الذكية، والثورة الصناعية الرابعة، وبيئات التصنيع، والبيع بالتجزئة، والسياحة.

دفعتنا طموحاتنا الريادية في القطاع إلى أن نصبح خلال السنة التقويمية العضو المؤسس الوحيد على مستوى المنطقة في "الائتلاف العالمي للاتصالات الضوئية"، وهو اتحاد عالمي مُنشأ حديثاً يضم الشركات الرائدة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والإضاءة والبنية التحتية وتصنيع الأجهزة، ويهدف إلى استكشاف وتطوير تكنولوجيات لاسلكية حديثة لتمكين الاتصالات الضوئية.

انطلاقاً من حرصنا والتزامنا بالإسهام في جعل دولة الإمارات أسعد دولة في العالم، أطلقنا خلال عام 2019 عدداً من حلول الذكاء الاصطناعي المبتكرة ولا سيما في مجال الرعاية الصحية الإلكترونية.

التحول الرقمي

ندمج تقنيات الذكاء الاصطناعي لتقديم حلول رعاية صحية إلكترونية مبتكرة

انطلاقاً من حرصنا والتزامنا بالإسهام في جعل دولة الإمارات أسعد دولة في العالم، أطلقنا خلال عام 2019 عدداً من حلول الذكاء الاصطناعي المبتكرة ولا سيما في مجال الرعاية الصحية الإلكترونية.

1. فحص اعتلال شبكية السكري - بعد تصوير الشبكية بكاميرا عيني المريض، يقوم نظام الذكاء الاصطناعي بتحليل الصور وإصدار تقرير وإرسال النتيجة إلى الاختصاصي.

2. فحص الصدر بالأشعة السينية للكشف عن مرض السل - يساعد هذا الحل أخصائي التصوير الإشعاعي في اتخاذ قرارات تشخيصية صائبة حول احتمالية إصابة المقيمين الجدد بمرض السل.

3. متابعة أعراض الرعاية الأولية - تمنع هذه المنصة تحديد مواعيد غير ضرورية من خلال تقديم توصيات للمرضى حول الخدمات الصحية الأنسب لاحتياجاتهم، وإعطاء الأولوية للحالات المرضية بناءً على درجة خطورة الحالة، بالإضافة إلى وضع خطة العلاج.

سيُلمس عملاؤنا فرقاً حقيقياً عند الاعتماد على شبكة الجيل الخامس لما تتميز به من سرعات تحميل وتنزيل عالية وسرعة استجابة فائقة.

البنية التحتية للشبكة

جاهزيتنا لخدمات شبكة الجيل الخامس 5G

إلى الوضعية المستقلة (SA) وتصبح شبكة قائمة بحد ذاتها. ويهدف توسيع أفاق توقعات الجمهور وتعريفهم بمزايا شبكة الجيل الخامس، دعونا الجمهور لزيارة متجرنا الرئيسيين في دبي وأبوظبي لتجربة التقنيات بأنفسهم والاطلاع على المزايا المذهلة التي تعد بها هذه التقنية عند طرحها في الأسواق لأغراض تجارية.

وسيُلمس عملاؤنا فرقاً حقيقياً عند الاعتماد على شبكة الجيل الخامس لما تتميز به من سرعات تحميل و تنزيل عالية وسرعة استجابة فائقة، أو ما يُعرف فنياً بانخفاض "فترة التخزين المؤقت" عند انتقال البيانات. وبالنظر إلى ما نشهده من إقبال متزايد على مشاهدة الفيديوهات والمحتوى الرقمي، تجدر الإشارة إلى أن تقنية الجيل الخامس بسرعاتها الفائقة ستتيح بنّاء سلسلاً للفيديوهات عالية الدقة HD والفيديوهات بدقة فائقة 4K، بالإضافة إلى تجربة الواقع الافتراضي والواقع المعزز وتطبيقاتهما العديدة الواعدة، سواءً على مستوى الأفراد أو مؤسسات الأعمال.

عملنا خلال عام 2019 على توفير تغطية شبكة الجيل الخامس عند المعالم السياحية والحيوية في الإمارات السبع من خلال تركيب الأجهزة المتطورة الداعمة لتقنيات الشبكة، لنكون بهذا أول دولة في المنطقة تستعد لتقديم إمكانيات شبكة الجيل الخامس لعملائها بمجرد توفر الهواتف المتحركة الداعمة لها. كما ستتضمن جهودنا المبذولة لتعزيز جاهزيتنا نشر أكثر من 700 محطة داعمة لشبكة الجيل الخامس في دولة الإمارات، مما يجعلنا في صدارة مشغلي خدمات الاتصال العالميين الذي يسعون إلى تعميم استخدام شبكة الجيل الخامس.

وقد شهد العام إجراءنا لأول مكالمات بيانات مباشرة عبر شبكتنا للجيل الخامس، فضلاً عن ذلك، أطلقنا حلولاً سحابية تقوم على شبكتنا الأساسية المحلية الموحدة التي تدعم تقنيات الجيل الخامس، والتي تتمتع بالقدرة على استضافة الوضعية غير مستقلة (NSA) المعتمدة على البنية التحتية لشبكة الجيل الرابع قبل أن تتحول

كما أبرمنا شراكات مع كل من شركتي TELUS Health و NXN بهدف طرح محفظة متكاملة من حلول تيلوس هيلث في مجال الرعاية الصحية الإلكترونية في دولة الإمارات. وستتيح لنا هذه الشراكة اكتشاف حلول مبتكرة في مجال الرعاية الصحية الإلكترونية، مثل الوصفات الدوائية الإلكترونية، والمطالبات الإلكترونية، ومراقبة المريض عن بعد، والسجلات الطبية الإلكترونية على الهواتف المتحرك، ومنصة الاتصالات الطبية. ولا تقتصر منافع هذه التطبيقات على تبسيط الإجراءات الخاصة بمعاملات الرعاية الصحية، فهي تراعي أيضاً أهمية الوقت وتقلل من فترات انتظار المرضى باعتبارهم الجهة المحورية وجوهر الخدمات الصحية.

إن نجاح دمج الذكاء الاصطناعي مع تقنية بلوك تشين في قطاع تكنولوجيا الرعاية الصحية في دولة الإمارات له منافع لا تعد ولا تحصى، فهذا الدمج سيقدم أدوات تتجاوز العقبات الحالية وتعالج المشاكل في سبيل الارتقاء بخدمات الرعاية الصحية وتعزيز سلامة المرضى وعافيتهم وكفاءة الأطباء.

الجيل القادم من ابتكارات تقنية بلوك تشين

طرحنا خلال عام 2019 ثلاثة حلول جديدة قائمة على تقنية بلوك تشين في إطار مساعيها للتصدي للتحديات المستقبلية وتوفير فرص جديدة للإمارات العربية المتحدة.

وبفضل هذه الإنجازات، أصبحنا قادرين الآن على تقديم حلول للمعاملات ما بين المؤسسات تضمنت تمكين مؤسسات الخدمات المالية من تسير معاملاتها والامتثال للوائح التنظيمية، وتقديم منصة وطنية قائمة على تقنية بلوك تشين تمكّن البنوك الإماراتية من تبادل الوثائق والمعلومات من خلال شبكة آمنة وموثوقة، بالإضافة إلى إعلاننا عن تقديم حلول للتحقق من الهوية لدعم مجتمع الأعمال بدولة الإمارات في الاستفادة من كافة مزايا تقنية بلوك تشين وترشيد التكليف.

ولا نزال نعمل على تطوير تطبيقات لا مركزية وتقديم مجموعة متكاملة من الحلول الداعمة لمنظومة خدمات قائمة على تقنية بلوك تشين واضعين العملاء نصب أعيننا. وقد استعرضنا بعضها ضمن فعاليات معرض جيتكس 2019، مثل حلول مصادقة شهادات الطلبة رقمياً بالاستناد إلى تقنية بلوك تشين بحيث تستطيع أي جهة مُفوّضة إصدار نموذج الشهادة إلى الطالب عبر منصة آمنة.

واستناداً إلى دورنا الفاعل في تمكين الحلول القائمة على تقنية بلوك تشين في دولة الإمارات، فقد عزّزنا من إمكانياتنا عن طريق تقديم التسهيلات اللازمة لتطوير الشفافية ومراعاة الأمن وإجراء المعاملات في الوقت الحقيقي وحماية البيانات، وذلك من أجل تحديد المشاكل التي تواجهها القطاعات المختلفة ومعالجتها في سبيل تمكين العملاء من الاستفادة من مزايا حلول تقنية بلوك تشين.

خدماتنا للمدينة الذكية

خدمات المدينة الذكية هي فرصتنا الأكبر لتعزيز مكانة دولة الإمارات باعتبارها مركزاً عالمياً جاذباً للسياحة والتجارة، فضلاً عن سمعتها كمدينة تعد بحياة سعيدة. وبالفعل، أعلننا في هذه السنة التقويمية عن عزمنا تقديم خدمات المدينة الذكية في سيليكون بارك، مشروع أول مدينة ذكية في دبي والذي بدأت تتشكل ملامحه في واحة دبي للسيليكون.

وتُعتبر السيليكون بارك من بين أكثر مشاريع الحياة الذكية الواعدة التي تنتظرها منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، حيث ستكون حجر الأساس وعلامة فارقة في مسيرة تحقيق رؤية المدينة الذكية.

ولن ينتهي دورنا بإطلاق سيليكون بارك، إذ سنقدم الدعم للمدينة الذكية من خلال حلول الطاقة الذكية والتنقل الداعم لاستدامة البيئة والخدمات والمرافق العامة الذكية، والتي ستعمل جميعها على توفير حياة بمستوى عالٍ من الجودة لكل من يعيش ويعمل في المشروع وحتى الزوّار.

واي فاي الإمارات

والمواصلات بخدمة واي فاي. وفضلاً عن ذلك، فقد نجحنا في اقتناص مشروع يهدف إلى تقديم خدمة واي فاي لجميع ركاب حافلات وزارة النقل والمواصلات في إمارة أبوظبي، والتي يبلغ عددها 520 حافلة، بالإضافة إلى جميع الحافلات والنواقل البحرية التابع لهيئة النقل والمواصلات في دبي، أي 1,957 مركبة.

وعلى صعيد آخر، عملنا على ترقية وتحسين شبكة واي فاي في جميع محطات وقطارات مترو دبي، والذي يعد أكثر الأماكن حيوية في البلد. وبدأنا بتزويد القطارات الجديدة على مسار إكسبو 2020 الحديث بأجهزة الاتصال بشبكة واي فاي. وقد انعكس نمو الشبكة وتوسعها وتحسن خدماتها إيجاباً على فترات استخدام أفراد المجتمع لخدمة "واي فاي الإمارات"، حيث ازدادت جلسات الاتصال بالشبكة بمقدار 6 ملايين لتصل إلى 32.5 مليون سنوياً.

شهدت شبكة "واي فاي الإمارات" تطورات كبرى في عام 2019؛ ففي مطلع العام، قدمنا لعدد كبير من عملاء خطوط du المسبقة والآتية الدفع خدمة حزم واي فاي تتيح لهم الاتصال المجاني وبسرعات عالية بشبكة واي فاي كجزء من حزمة البيانات الممنوحة لهم مجاناً شهرياً. وقد تزامنت هذه الخدمة مع إعادة إطلاق العلامة التجارية لخدمة "واي فاي الإمارات" بإضافة اسم علامتنا التجارية لأول مرة، لتصبح "واي فاي الإمارات من du".

كما أطلقنا خدمة "واي فاي الإمارات الممتازة" والتي توفر خدمة مُحسنة واستخداماً يومياً غير محدود مقابل دفع 5 دراهم إماراتية إضافية، إلى جانب إتاحة خدمة "واي فاي الإمارات" لحملة الأرقام الدولية من زوار البلد في سبيل تسهيل حصول جميع من على الأراضي الإماراتية على الخدمة.

حققت الشبكة أفضل معدلات النمو حتى الآن؛ ففي عام 2019، تم تزويد 10,000 سيارة أجرة تعمل تحت مظلة هيئة الطرق

عروض وخدمات مبتكرة

مضاعفة سرعات النطاق العريض مجاناً

أعلنّا في عام 2019 عن مضاعفة سرعات النطاق العريض لجميع العملاء المشتركين أو الذين اشتركوا حديثاً في خدمة التشغيل الثلاثي المنزلية Triple Play Home مجاناً وبشكل دائم، مما يعني أن هؤلاء العملاء يملكون الآن إمكانيات التواصل أسرع وبقيمة أكبر دون أن يتكبدوا أي نفقات إضافية.

كانت دولة الإمارات تحتل المرتبة الحادية عشرة عالمياً في فئة سرعة الاتصال بالإنترنت عبر الهاتف المتحرك (حيث تبلغ السرعة 48.07 ميجابيت/ثانية) والمرتبة الثامنة والثلاثين في فئة سرعة النطاق العريض على الخط الثابت حيث تبلغ السرعة 50.16 ميجابيت/ثانية)، وفقاً لإحصائيات ديسمبر 2018. ويُعتبر عرضنا الأخير خطوة تقدّمية تعزز مسيرتنا في دعم استراتيجية تطوير البنية التحتية لاقتصاد قائم على المعرفة ضمن رؤية 2021 في ظل مساعي دولة الإمارات لتحقيق التنوّع الاقتصادي وضمان مستقبل مزدهر.

أولى باقات البيانات غير المحدودة وأجلة الدفع في الإمارات

أطلقنا أولى باقات البيانات غير المحدودة وأجلة الدفع في دولة الإمارات، حيث تتيح باقات Power للمستخدمين الاستفادة من حزم بيانات وإجراء اتصالات غير محدودة. وإذ ندرك أهمية مواكبة ما نشهده من تغيرات وتطورات على مدار الزمن، نسعى دوماً إلى تطوير برامجنا وباقاتنا. ومن هنا جاءت فكرة دمج حزم البيانات وإمكانية إجراء المكالمات غير المحدودة لإثراء حياة عملائنا بما تنطوي عليه من قيمة مضافة تشمل توفير إمكانية الاتصال دون قيود إلى جانب الحرية لإضافة المزيد إليها.

نجمع الألفة معاً

تمنح باقة الأهل والأصدقاء لعملائنا المشتركين في الخطوط المدفوعة مسبقاً رصيلاً من دقائق المكالمات الدولية ليتمكنوا من البقاء على تواصل مع عائلاتهم وأحبائهم مقابل رسوم اشتراك ثابتة. وبفضل هذه الخدمة، يستطيع العملاء اختيار باقات اشتراك أسبوعية أو شهرية والحصول على دقائق مكالمات دولية تتيح لهم الاتصال بخمسة أرقام يختارونها في بلدهم.

تقديم شرائح SIM من ده
لجميع زوار دبي الذين تزيد
أعمارهم على 18 سنة،
حيث ستتضمن البطاقة
دقائق للمحادثات وباكّة
بيانات مجاناً.

شريحة SIM مجانية لزوار دولة الإمارات

SIM من ده لجميع زوار دبي الذين تزيد أعمارهم على 18 سنة، حيث ستتضمن البطاقة دقائق للمحادثات وباكّة بيانات مجاناً صالحة لمدة شهر واحد. ويحصل الزوار على الشرائح المجانية عند مكتب الهجرة (الجوازات).

أضافت دبي إنجازاً آخر إلى سجل مبادراتها لإسعاد الآخرين، فهي الآن أول مدينة تقدم شرائح SIM مجانية للزوار والسياح بمجرد أن تطأ أقدامهم مطار دبي الدولي. وتنطوي المبادرة على تقديم شرائح

أول مشغل لخدمات الاتصالات في الشرق الأوسط يطلق أجهزة هواتف متحركة داعمة لشبكة الجيل الخامس 5G

الداخلي إلى محفظتها المميزة من الأجهزة الداعمة لتقنية شبكة الجيل الخامس، بل امتدت أيضاً إلى توفير العديد من الوسائل لعملائها الحاليين والمشاركين الجدد لتجربة مزايا شبكة الجيل الخامس ومشاركتهم رحلة التطور المثيرة للشبكة.

سيسمح جهاز التوجيه الجديد للعملاء بالوصول إلى تشغيل خدمات شبكة الجيل الخامس في جميع المناطق التي تغطيها الشبكة بدولة الإمارات، فيما نواصل العمل على توسيع نطاق تغطية الشبكة بإضافة مواقع جديدة دون أن نطلب من العملاء سداد رسوم إضافية على خدمات الجيل الخامس، مما يعني أنهم قادرون على استخدام أجهزتهم الداعمة لشبكة الجيل الخامس والاستمتاع بالمزايا الحالية والجديدة ضمن باقات اشتراكاتهم.

كنا السباقين في القطاع بطرح أول جهاز داعم لشبكة الجيل الخامس في دولة الإمارات، وذلك بتوفير الهاتف الذكي ZTE Axon Pro 10 لعملائنا، حيث سيتمكن العملاء من الانتفاع بمزايا تقنيات الجيل الخامس التي تقدمها ده دون دفع أي رسوم إضافية على باقات اشتراكاتهم آجلة الدفع.

وقدمت ده لعملائها فرصة الحصول على جهاز التوجيه المُبتكر الذي طوّره شركة ZTE دون سداد أي دفعات مقدّمة ابتداءً من 210 درهم إماراتي شهرياً، فيما سيستفيد العملاء الذين يحصلون على جهاز التوجيه الجديد مع باقة من باقات شرائح البيانات التي توفرها ده من مزايا سرعات الاتصال الفائقة الداعمة لمجموعة من الأجهزة.

ولا تقتصر مبادرة ده على إضافة جهاز التوجيه

حلول رقمية ذكية لإدارة الأمن المائي تبدأ من المنازل

بالتقنيات المتطورة التي تمكّنهم من التصدي لمشاكل العالم الحقيقية بما ينسجم مع استراتيجية الإمارات للأمن المائي 2036 والتي وضعتها قيادة دولة الإمارات الرشيدة بهدف خفض إجمالي الطلب على الموارد المائية بنسبة 21% وتعزيز إمدادات المياه في البلد.

أعلنًا خلال العام عن إبرامنا شراكة تحويلية مع شركتين عملاقتين في القطاع، وهما: Belkin International و Uponor، وتهدف إلى توفير المساعد الذكي لإدارة المياه Phyn Plus Smart Water Assistant + Shutoff الحائز على جوائز عالمية بدولة الإمارات.

يُعتبر طرح جهاز مراقبة تسرب الماء المبتكر والمتصل بالشبكة خطوة في إطار تزويد سكان الإمارات

إطلاق منصة اتصال الآلة بالآلة بمعايير عالمية

أحدثت تقنيات اتصال الآلة بالآلة M2M ثورة في طريقة عمل المؤسسات، ولا سيما في ظل التوقعات التي تشير إلى أن عدد الأجهزة المتصلة سيصل إلى 20 مليار جهاز في عام 2020. وقد عملنا مؤخراً على الارتقاء بخدمات اتصال الآلة بالآلة من خلال تدشين منصة التحكم بين الأجهزة (M2M) المُصممة خصيصاً لتقديم أحدث الحلول المتطورة والمتكاملة لإدارة شرائح SIM المُرتبطة بالأجهزة، والاتصال، والخدمات الأخرى. وستعزز منصتنا بمزاياها المتنوعة من قدرة العملاء على إدارة شرائح SIM للأجهزة من بوابة

تطبيق واحد للعائلة كلها

أطلقت “فيرجن موبايل” في العام الماضي ميزة “إضافة شريحة SIM”، مما يساعد عملائنا على إدارة باقات الهاتف المتحرك لعائلتهم وأصدقائهم بسهولة ويسر، وذلك ضمن نهجنا المعتاد الهادف إلى تبسيط التقنيات وتلبية احتياجات عملائنا من خلال تقديم أحدث الخدمات وإتاحة مزايا التحكم بحساباتهم. فمع ميزة “إضافة شريحة”، نضمن تمكين عملائنا من إضافة أصدقائهم وأفراد عائلتهم إلى حساباتهم باتباع خطوات بسيطة وبمسيرة عبر تطبيق فيرجن موبايل واستلام الشريحة الجديدة خلال ساعة واحدة فقط.

خدمة الدفع Apple pay – أول خدمة دفع متكرر يوفرها قطاع الاتصالات بدولة الإمارات

سداد منفردة لغايات زيادة الرصيد أو التجوال أو إصدار أمر سداد متكرر لاشتراكاتهم الشهرية أو السنوية. وبذلك، تصبح فيرجن موبايل أول علامة تجارية في قطاع الاتصالات بالمنطقة تطلق خدمة الدفع المتكرر بالتعاون مع Apple Pay.

تحرص فيرجن موبايل على تقديم تجربة سلسلة لعملائها من خلال تيسير طريقة دفع سلسلة وأمنة لفاتورة الهاتف المتحرك عن طريق خدمة الدفع Apple Pay. وهكذا، يستطيع العملاء الآن سداد فاتورة الهاتف المتحرك من خلال تطبيق فيرجن موبايل على هاتف أيفون. ويمكنهم كذلك إجراء عمليات



أول مزوّد للخدمات السحابية يحصل على شهادة الاعتماد من “في إم وير” في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

قطاع الأعمال في مجال الحوسبة السحابية بدولة الإمارات. وتُبرز هذه الخطوة الكبرى الدور الذي نتميز به باعتبارنا مزوّدًا بالحلول السحابية يُعتمد عليه وشريكاً داعماً في مسيرة التحوّل الرقمي من خلال ما نوفره من حلول متكاملة في مجال البنية التحتية والإدارة.

نجحنا في وقت سابق من هذا العام في إثبات ريادتنا في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والحصول على شهادة اعتماد الخدمات السحابية من شركة “في إم وير” VMware، بما يعزّز من قدراتنا وإمكانياتنا على دعم الجهات الحكومية ومؤسسات

إطلاق سوق المنزل الذكي

شهد عام 2019 تدشين “سوق المنزل الذكي” الذي يتيح لعملائنا إمكانية شراء منتجات المنزل الذكي عبر الإنترنت من خلال المتجر الإلكتروني Smarthome. du.ae لتصلهم إلى باب منزلهم. كما يتيح المتجر

شراكات داعمة لحلول دفع متطورة

قائم على منصة الدفع N-Genius™ من شركة نتورك إنترناشونال Network International مع تقديم خدمات الإعداد والتهيئة مجاناً ودون أي دفعات مقدّمة. يُعتبر نظام نقاط البيع للأعمال أحد حلول الدفع التي تمكّن التجار من قبول الدفعات عن طريق البطاقات وإجراء معاملاتهم رقميًا في سبيل تحقيق الكفاءة القصوى.

تحتل الشركات الصغيرة والمتوسطة مكانةً مهمة في دولة الإمارات حيث تمثل نسبة كبيرة من قطاع الأعمال الكلي. وحرصًا منا على مساعدتهم في توسيع أعمالهم، قدمنا لهم حلول دفع متطورة تريدهم من عناء كافة المشاكل التي تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة. يشمل عرضنا الجديد على نظام نقاط البيع للأعمال تركيب جهاز دفع متطور

حلمنا هو جعل الإنسان أسعد في عالم أفضل

التطوع

في عام 2019، شارك المئات من زملائنا في أعمال تطوعية متنوعة في إطار المبادرات المجتمعية والبيئية التي تعبر عن شغفهم ورغبتهم في الإسهام في تنمية مستدامة لدولة الإمارات وذلك بالتركيز على المبادرات ذات الأثر الكبير، وقد تضمنت الأنشطة التطوعية:

1. إقامة ورش عمل حول ريادة الأعمال والابتكار للطلاب
2. تدريب وبناء قدرات العاملين في مؤسسات المجتمع المحلي
3. الاحتفال باليوم العالمي للمسنين بقضاء يوم مع كبار السن من المواطنين
4. زيارة مراكز رعاية أصحاب الهمم
5. تنظيم حملات توعية بالأمن السيبراني
6. إنقاذ الكلاب السائبة وإرسالها إلى مركز إيواء الحيوانات
7. تنظيف الشواطئ
8. زراعة الأشجار

وحظيت موائد الرحمن، التي تعد من أبرز مبادراتنا التطوعية بأهمية إضافية في شهر رمضان من هذا العام، حيث احتفلنا وعززنا من التماسك والتعاطف الذي يميز المجتمعات الإماراتية في رحاب عام التسامح.

كما تبرعنا خلال السنوات الخمس الماضية بأكثر من 55,000 صندوق غذائي يحتوي على الأغذية الأساسية قدمناها للفقراء في مختلف أنحاء دولة الإمارات. وبهذا كان لمبادرة موائد الرحمن أثر إيجابي على مجتمعنا في كافة أنحاء دولة الإمارات، ناهيك عن مساعدتنا آلاف المتطوعين على المشاركة في تسخير وقتهم لما فيه خير البلد ومنفعتهم.

وقد شاركنا أفراد من جنسيات مختلفة في تغليف الأغذية في مبادراتنا لعام 2019، وكان من بينهم القنصل العام الفلبيني وممثلين عن القنصلية الهندية والجمعية الباكستانية في دبي وأبرشية القديس فرانسيس الأسيسسي، بالإضافة إلى مراكز رعاية أصحاب الهمم، مثل مركز النور و Integreat و Tender Hearts Arena.

تمكين الشباب والمرأة

في قطاع الاتصالات على مستوى دولة الإمارات، مما يعد خطوة لتعزيز مكانتنا بمجال تمكين موظفاتنا اللواتي يشكّن 29% من الكوادر البشرية في شركتنا. فضلاً عن ذلك، فقد كشفت الإحصائيات الأخيرة عن أن الإناث يشكّن 40% من الموظفين الجدد، وهو ما يُعد علامة إيجابية على تعزيز التنوع لدينا.

وتقديراً للجهود المعتبرة التي بذلها مجلس المرأة في دعم رؤية قيادة دولة الإمارات الهادفة إلى تحقيق التنوع بين الجنسين في مكان العمل، حصلنا على جائزة "أفضل شركة في مجال تمكين المرأة" لعام 2019 من مجلة "ذا أنتروبزنير الشرق الأوسط".

ومن الآن فصاعداً، سيواصل مجلس المرأة تنفيذ مهامه الوظيفية تحت مسمى جديد، وهو التوازن بين الجنسين، وذلك تماشياً مع رؤية الإمارات 2021، والتوجه الذي اعتمدته الحكومة الإماراتية كركيزة أساسية في مؤسسات الدولة.

واصل مجلس الشباب ومجلس المرأة في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة جهودهما الحثيثة واتباع الأساليب الفاعلة من أجل تلبية احتياجات الشباب وتعزيز التوازن بين الجنسين في بيئة العمل بما يتماشى مع الأجندة الوطنية لدولة الإمارات ورؤية شركتنا الرامية إلى تعزيز التنافسية والإشراك في بيئة العمل.

فخلال العام، وقع مجلس الشباب في شركتنا مذكرة تفاهم مع دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي ومؤسسة حمدان بن راشد آل مكتوم للأداء التعليمي المتميز من أجل تحفيز الشباب وتشجيعهم على المساهمة في تنمية مجتمع الإمارات واقتصاده. وتتيح الشراكة مع مؤسسة حمدان بن راشد آل مكتوم للأداء التعليمي المتميز فرصة كبيرة لموظفينا من أجل مشاركة خبراتهم مع الشباب الإماراتي وتعليمهم في سبيل الارتقاء بمعرفتهم واستقطاب المواهب والكفاءات للعمل في شركتنا بما ينسجم مع رؤية الإمارات 2021.

كان عام 2019 عاماً رائعاً للمرأة في ده ، حيث أطلقت الشركة أول مجلس للمرأة

كان عام 2019 عاماً رائعاً للمرأة في ده ، حيث أطلقت الشركة أول مجلس للمرأة في قطاع الاتصالات على مستوى دولة الإمارات.

الابتكار في التعليم

سعيًا نحو تعزيز الابتكار والريادة في وطننا، بادرنا بإطلاق مسابقة هي الأولى من نوعها في الإمارات: مسابقة رواد إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي على منصتنا مختبر الابتكار U5GIG وذلك بالتعاون مع مركز دبي التكنولوجي لريادة الأعمال (ديتك Dtec).

كانت المسابقة تهدف إلى تحفيز المشاركين وتشجيعهم على التعبير عن أفكارهم الابتكارية لتسخير تقنيات الذكاء الاصطناعي (AI) وإنترنت الأشياء (IoT) في تطوير المدينة الذكية. وقد بدأت المسابقة بتلقي 43 مشروعًا، تأهل منها 10 فرق لإجراء المقابلات النهائية التي انتهت باختيار 6 مشاريع.

مزايا الموظفين

يرتكز اهتمامنا بالموظفين وما نقدمه من مزايا إليهم على تعزيز المشاركة والاندماج في بيئة العمل بما يوطّد من ثقتهم ويرسّخ إيمانهم برؤيتنا. وفي ضوء ذلك، عملنا خلال العام على مراجعة وتعزيز المزايا المقدمة للموظفين من مختلف فئات ومستويات المسارات الوظيفية بما ينسجم مع متطلبات السوق المحلي، وهذا أتاح لنا المحافظة على مكانتنا باعتبارنا أحد أفضل أماكن العمل بالنسبة للموظفين. ولتعزيز الإشراك والإدماج، رغبنا بانضمام 250 موظفًا من العاملين بعمود محددة المدة إلى عائلة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في عام 2019.

نحرص على أن نقدم لموظفينا مزايا تمكنهم من تحقيق توازن إيجابي بين الحياة المهنية والحياة الشخصية، وذلك من خلال المرونة في أوقات العمل وتوفير مرافق داخلية مثل نادي رياضي وبركة سباحة وعيادات طبية، إلى جانب المزايا المالية مثل خصومات على الاتصالات وتذاكر الطيران وبدلات التعليم وخصومات برنامج "إسعاد" الذي يقدّم للموظفين وعائلاتهم مجموعة واسعة من الخصومات في مختلف المؤسسات والمنشآت بجميع أنحاء دولة الإمارات. علاوةً على ذلك، تطبق الشركة أنظمة مكافآت مختلفة، منها المكافآت الفورية المقدمة بانتظام بهدف تعزيز إشراك الموظفين وتحفيزهم من خلال تقدير جهود المبادرين الذين يبذلون جهودًا أكبر مما هو متوقع في سبيل إنجاز أعمالهم والوفاء بالتزاماتهم.

كما تضمنت أنشطتنا لتعزيز التعليم خلال هذا العام الإشراف على مجموعة من ورش العمل وتنظيمها للمساعدة في تدريب عدد من طلاب الجامعة والمدارس الثانوية على إعداد مشاريعهم الخاصة بإنترنت الأشياء ومناقشة مشاريع الأبحاث.

و"بوابة الإمارات لابتكارات الجيل الخامس" U5GIG المدعومة من سلطة واحة دبي للسيليكون هي تحالف يجمع المؤسسات التقنية والأكاديمية في دولة الإمارات إلى جانب المزوّدين العالميين بخدمات الاتصالات بهدف تسخير خبرتهم في تطوير حالات استخدام مبتكرة للارتقاء بجودة الحياة في دولة الإمارات.

وحرصًا منا على توفير الفرص المناسبة لتنمية قدرات الموظفين وتمكينهم من تحقيق النجاح على المدى الطويل من خلال إثراء أعمالهم الوظيفية، أطلقنا إطار عمل وظيفي جديدًا وأبسط من سابقه يقدم لجميع الموظفين رؤية أوضح للمسارات المهنية المتاحة لهم. كما يرسّي إطار العمل الجديد، هذا الأساس لأطر أعمال الموارد البشرية الأخرى، مثل المكافآت، وإدارة التعلّم، وإدارة المواهب والكفاءات، وإدارة الأداء، وما إلى ذلك. وفي الوقت نفسه، يعمل إطار العمل الجديد على تيسير سبل التميز في المسارات المهنية للموظفين الذين يتميزون بمستويات أداء عالية وكذلك دفع مسيرة الأعمال نحو تحقيق غاياتها، مما يساعدنا على تعزيز إمكانياتنا للارتقاء بأدوارنا في المستقبل.

وقد شهد عام 2019 إطلاق منصة التعلّم الرقمية المتطورة التي توفّر دورات تدريبية على الإنترنت لجميع موظفي شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (بما في ذلك الزملاء المنضمين على سبيل التعهيد من جهات خارجية). وبهذا تعزز منصة التعلّم الجديدة التي تحمل اسم "رحلتي" My Journey من إمكانياتنا وتسرع من قدرتنا على إطلاق مسابقات تدريبية ذات صلة بالأعمال، وتعميم تنفيذ إطار العمل، وتنظيم جلسات التوعية والإرشاد، وغيرها، بما يلبي كافة احتياجات الموظفين.

وسم #ذكرياتي_في_الإمارات

تعاونًا مع الأرشيف الوطني لدولة الإمارات العربية لنشر صور وفيديوهات نادرة من ذاكرة الوطن تحكي قصصًا عن تاريخ وماضي الإمارات العريق، وفي الوقت نفسه، وُجّهنا دعوة للمواطنين والمقيمين للانضمام إلينا في حملتنا لاستحضار ذكرياتهم العزيرة وقصصهم الملهمة ومشاركاتها معنا في إطار احتفالنا بهذه الذكرى المجيدة.

كان هدفنا من هذه الحملة هو تعزيز مشاعر الوحدة بين سكان الإمارات من خلال تبادلهم الذكريات وتعبيرهم

عن حبهم لبلدهم في اليوم الوطني الثامن والأربعين، حيث تصطبّح هذه الفيديوهات والصور الحصرية مشاهديها في رحلة عبر تاريخ وذاكرة الإمارات وتسَلِّط الضوء على ذكريات الوالد المؤسس لدولة الإمارات المغفور له بإذن الله الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان، إلى جانب مجالات التعليم وتمكين المرأة والاحتفالات والحرف والفنون التقليدية.



صحة الموظفين ولياقتهم البدنية

تحدي دبي للياقة 30x30، وسباق عجمان للجري، وسباق سبارتن الشارقة، وتحدي الأولمبيين، وأولمبياد شهر رمضان، وتحدي الكريكت برعاية مجلس الكريكت الدولي، وسباق دبي للجري العمودي "Sky Run Dubai"، وسباق سبارتن للسيدات في أبوظبي، إلى جانب العديد من الفعاليات الرياضية الأخرى.

كما نظمنا خلال عام 2019 أول بطولة "فيفا" على أجهزة بلي ستيشن لموظفينا وقد لقت ترحيباً كبيراً. وإلى جانب هذه الفعاليات والأنشطة الخاصة باللياقة البدنية، أقمنا مجموعة من الأنشطة التوعوية الحصرية لموظفينا وأفراد عائلاتهم، مثل جلسات التوعية التي تناولت مواضيع مختلفة منها الصداع النصفي ولقاح الإنفلونزا والتبرع بالدم.

يُشكّل برنامجنا الخاص بالحفاظ على اللياقة البدنية للموظف جزءاً جوهرياً من استراتيجية إشراك الموظفين التي نتبعها، نظراً لدوره في إتاحة الفرصة لموظفينا للتعارف وتوطيد أواصر الزمالة فيما بينهم من خلال مشاركتهم كفريق واحد في الأنشطة الرياضية والفعاليات المختلفة.

وقد أثمر هذا الاهتمام عن تحقيقنا لإنجازات بارزة في عام 2019: كان أحدها فوزنا بالمركز الأول في دورة الألعاب الرياضية للشركات التي تُعتبر أكبر بطولة لألعاب رياضية للشركات في دولة الإمارات، حيث شارك نحو 100 من زملائنا في أكثر من 16 لعبة رياضية من بينها كرة القدم والكريكت وتنس الطاولة وغيرها.

وفي عام 2019، مثّل زملاؤنا (ومن بينهم 100 موظفة) شركتنا في عدة فعاليات رياضية، من بينها

تعزيز اندماج الموظفين ومشاركتهم

لا تزال مشاركة الموظفين الفاعلة وانخراطهم في بيئة العمل تؤدي دوراً محورياً في تهئية بيئة عمل محفزة في مؤسسات الأعمال من شأنها مساعدتها على تحقيق أهدافها. حيث قمنا بالتركيز على تدريب المدراء لتحسين تواصلهم مع موظفيهم والتفاعل معهم عند إعطائهم ملاحظاتهم فيما يتعلق بأداء الموظفين والتحدث معهم بانتظام حول ذلك. وهذا بالطبع إلى جانب مبادرات أخرى مصممة خصيصاً لكل قسم على حدة من أجل التركيز على تلبية الاحتياجات الخاصة بكل قسم.

كما قمنا خلال العام بقياس درجة إشراك موظفينا وتفاعلهم من خلال إجراء استطلاع جس النبض (استبانة

الأنشطة والفعاليات

du live هي منصة للموسيقى والعروض المباشرة توفّر عددًا من التجارب الشائقة المتميزة عبر مختلف أنواع الفنون ولجميع فئات الجمهور في الإمارات العربية المتحدة. تضمنت فعاليات السنة الماضية إقامة حفل لمغني الأوبرا الإيطالي أندريا بوتشيلي واستضافة الفنان الكوميدي المعروف راسل بيترز على خشبة مسرح كوكا كولا أرينا، إلى جانب استضافة أسماء لامعة في الفن في قاعتنا "du أرينا" منهم إمينيم ولانا دل راي وفرقة الروك ذا كيلرز.

جمع الآراء)، وذلك للتحقق من جودة المحادثات التي جرت بينهم وبين المديرين الذين يعملون تحت إشرافهم أثناء مراجعات الأداء نصف السنوية.

وقد أفاد 60% من الموظفين بأنهم تلقوا ملاحظات بناءً، في حين كان تقييم 68% منهم لجودة المحادثات بأنها جيدة. ونظراً لأهمية الحفاظ على محادثات هادفة بين المديرين وموظفيهم باعتبارها عاملاً أساسياً في تعزيز إشراك الموظفين، سنواصل التركيز عليها كجزء من محاور الاهتمام الأساسية في السنة القادمة.

كما قمنا برعاية عروض مذهلة، منها المسرحية الموسيقية العالمية "شبح الأوبرا" Phantom of the Opera، بالتعاون مع أوبرا دبي، التي ساعدت على ترسيخ مكانة du live الريادية في إقامة العروض الترفيهية الحية بدولة الإمارات. ولأن عروض "ثلاثاء du" المذهلة لا تتوقف، لم نكتفِ بتقديم قيمة مضاعفة لعملائنا من خلال عرض "سينما 2 لكل 1" حيث يمكنهم شراء تذكرتين بسعر تذكرة واحدة لمشاهدة عروض السينما، فقد أتحنا لهم فرصة الفوز بتذاكر لمشاهدة أفلام قبل عرضها ورحلات سفر لمشاهدة العروض الأولى للأفلام.



توطين الوظائف

نحرص على إتاحة الفرصة لكافة المواطنين لتطوير إمكانياتهم بدعم من فريق التنمية الوطنية. فقد قدّمنا الدعم لزملائنا في مركز خدمة العملاء في الفجيرة الذي يُدار بالكامل بأيدي كفاءات إماراتية، وذلك من خلال إجراء التقييمات لتنمية احتياجاتهم وتوفير فرص التعلّم والتطوير لهم.

ولا تزال شراكتنا قائمة مع شركة "كي بيه إم جي" KPMG في برنامج الإعارة في سبيل تنمية قدرات ثلاثة من موظفينا الإماراتيين بفريق الشؤون المالية. بالإضافة إلى ذلك، أبرمنا شراكة مع شركة نوّكيا وأوفدنا اثنين من موظفينا الإماراتيين لزيارة مكاتبها في ولاية أوتوا الأمريكية ضمن برنامج لتنمية مهاراتهم وخبراتهم.

نبدل جهوداً حثيثة لتوفير وظائف ومهن للمواطنين الإماراتيين. ففي عام 2019، بلغ عدد الكفاءات الإماراتية 35.9% من كوادرن البشرية، 48% منها من النساء. بالإضافة إلى ذلك، يشغل 60% من المواطنين الإماراتيين مناصب قيادية في قطاعات شركتنا.

وحصلنا للسنة الثانية على التوالي على جائزة الإمارات للتوطين التي تقدمها وزارة الموارد البشرية والتوطين، وذلك عن فئة القطاع شبه الحكومي، تقديرًا لجهودنا في تطبيق سياسات مشهودة لدعم التوطين. فضلاً عن ذلك، فقد أحرزنا جائزة "أفضل مبادرة في مجال التوطين في الخليج" في حفل توزيع جوائز الخليج للموارد البشرية الحكومية.

**في عام 2019،
بلغ عدد الكفاءات
الإماراتية 35.9%
من كوادرن
البشرية، 48%
منها من النساء.**

التدريب والتطوير

نؤمن بأن الاستثمار في تنمية إمكانيات موظفينا وتطويرها خطوة بالغة في سبيل تحقيق نجاح مستدام لأعمالنا.

يُمثل إطلاق المنصة التعليمية الجديدة – “رحلتي” – أهم إنجاز لنا في توفير فرص التدريب والتطوير المقدّمة لزملائنا في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة خلال عام التقرير. وقد راعينا في هذه المنصة أن تكون متاحة لكافة الموظفين من أي مكان ومن خلال أي جهاز، سواء الحاسوب المحمول أو الهاتف المتحرك، وتقديم لهم المنصة آلاف المساقات التدريبية وفي مجالات متنوعة.

في عام 2019، تلقى موظفونا العاملون في حلول المؤسسات مجموعة من المساقات التعليمية حول موضوعات مثل: أكاديمية التسويق المؤسسي، وأول مائة يوم في المبيعات، والتعاون المؤسسي، وساعات القوة (الأمن السيبراني ومراكز البيانات)، والتدريب بالمحاكاة لمركز البيانات التابع لمؤسستنا، وغيرها الكثير.

في المقابل، ينتفع موظفونا العاملون في خدمة العملاء من جلسات التدريب المكثّفة حول موضوعات مثل: منهجية du في البيع بالتجزئة، وورشات عمل إتقان أسلوب المرونة وتطوير البرمجيات المعروف باسم Agile & SCRUM، إلى جانب التدريب على سقاعات

الهواتف والأجهزة، وتدريبات البروتوكولات الدولية، واستراتيجيات المبيعات والعمولة، وجلسات التوعية بتقنية الجيل الخامس 5G، وغيرها. ولا تقتصر التدريبات على فرق العمل في القطاعات، بل تدعمها تدريبات وحملات توعية على مستوى الشركة، مثل حملات التوعية بتقنيات الجيل الخامس 5G، وحديث الخميس عن التقنيات، وبرنامج تميّز الخدمات.

وقد أثمرت جهودنا في إقامة هذه المساقات التدريبية والبرامج الهادفة عن تنمية مهارات موظفينا ومساعدتهم على تقلد مهام وأدوار جديدة حيث لمسنا نتائج متميزة في تعلّم الموظفين وإنتاجيتهم. كما حصلنا على جائزة “بريزم” Prism للتميّز المؤسسي في منطقة الشرق الأوسط من الاتحاد الدولي للكوتشينغ، تقديرًا لجهودها في التدريب المهني ونجاحها في غرس ثقافة التدريب في الشركة.

في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة نحرص على إجراء تقييم أداء لموظفينا بانتظام، وقد نجحنا في تدريب الكوادر البشرية وتوفير الفرص لها. ففي عام 2019، حصل 75% من موظفينا على برنامج من برامج التدريب والتطوير حيث بلغ متوسط الزمن الذي يقضيه الموظف الواحد في التدريب 2.72 يوم سنوياً.

في عام 2019، حصل 75% من موظفينا على برنامج من برامج التدريب والتطوير حيث بلغ متوسط الزمن الذي يقضيه الموظف الواحد في التدريب 2.72 يوم سنوياً.

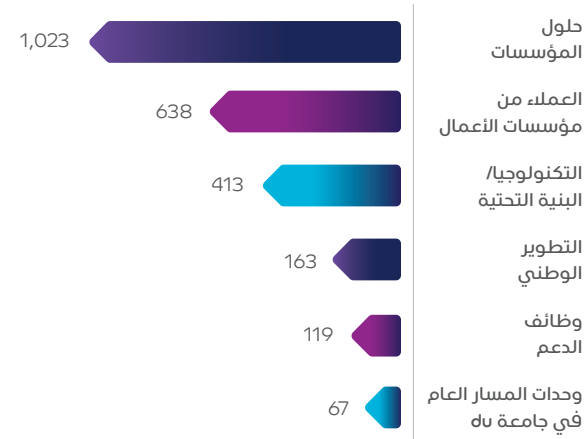
المشاركون حسب الوحدة التدريبية (في القاعات التدريبية)

#	أيام العمل	المعدّل
773	2,028	2.62
683	2,400	3.51
380	897	2.36
174	289	1.66
109	309	2.83
104	189	1.82
103	297	2.88
19	38	2.00
17	33	1.94
10	10	1.00
10	39	3.90
8	14	1.75
7	19	2.71
7	8	1.14
6	7	2.33
4	4	1.00
3	7	2.33
2	3	1.50
2	4	2.00
1	3	3.00
1	3	3.00

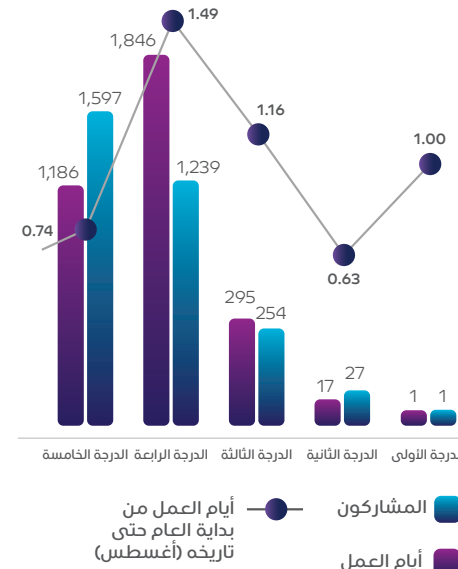
المجموع

2,423 6,601 2.72

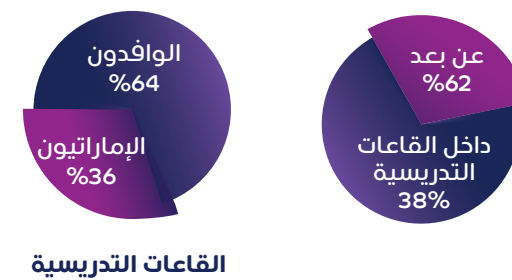
المشاركون حسب الوحدة التدريبية (في القاعات التدريبية)



معدلات المشاركة في القاعات التدريبية من بداية العام حتى تاريخه حسب درجة الموظفين



شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة تدريب (جامعة du)



القاعات التدريبية

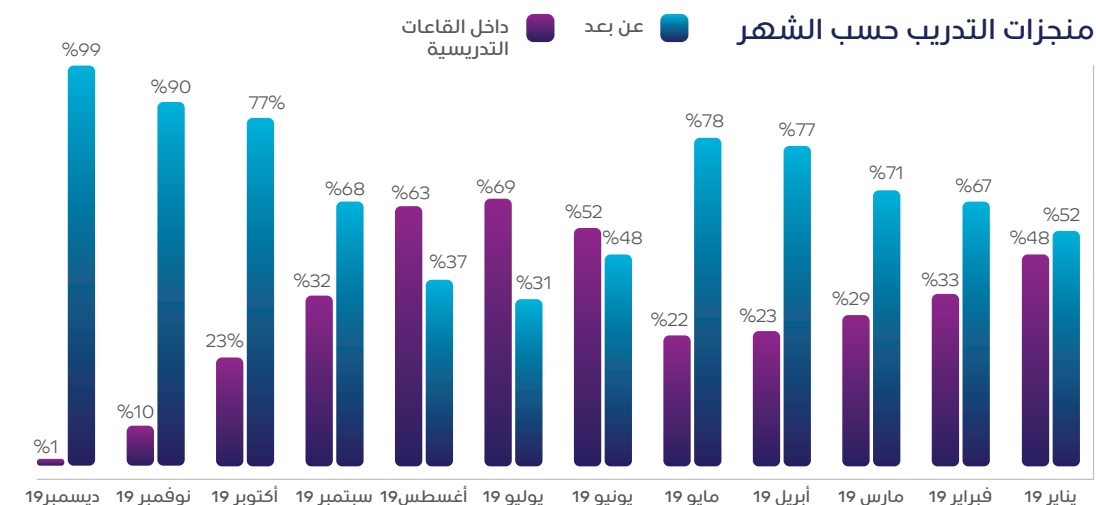
نوع التعلّم

عن بعد

داخل القاعات التدريبية

6,301

منجزات التدريب حسب الشهر



التنوّع

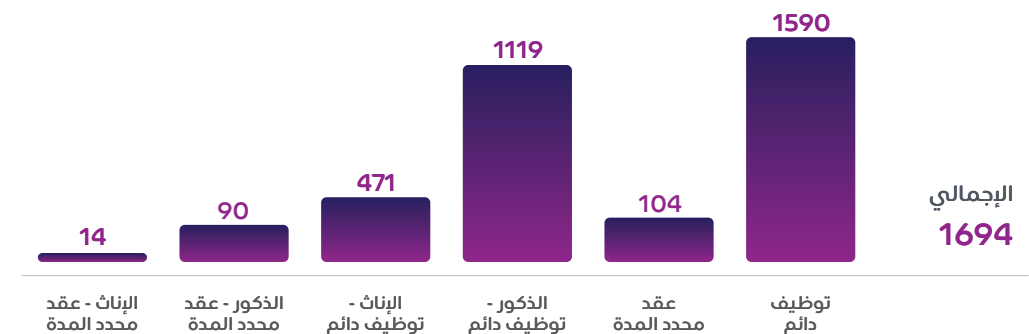
تضم شركتنا موظفين من 77 جنسية مختلفة، مما يعكس إيماننا بالقيمة التي يمكن أن يحققها التنوّع في فريق العمل من خلال تعزيز الابتكار والأداء. ولهذا، نعمل على توفير مسارات مهنية مذهلة لجميع موظفينا.

ونسعى لتوفير فرص وظيفية متساوية للجميع دون أي تمييز قائم على العمر أو الجنس أو العرق أو الدين، سواء في الفرص الوظيفية أو فرص التطور المهني.

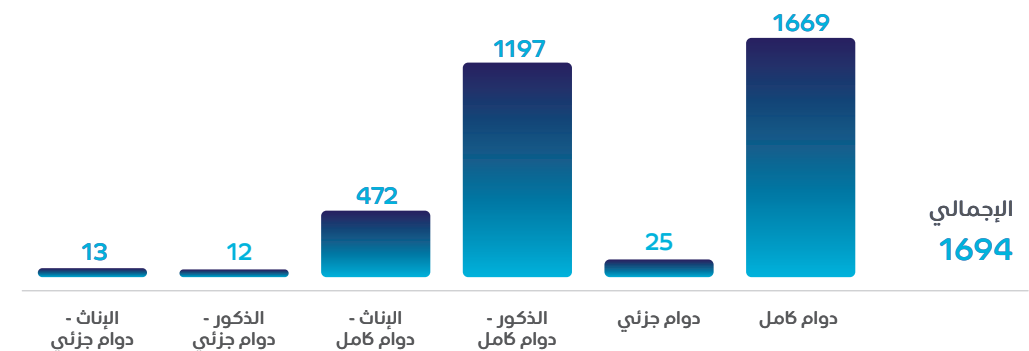
فيما واصل مجلس المرأة في شركتنا بذل جهوده لتمكين المرأة في مكان العمل بما ينسجم مع تحقيق الهدف الخامس من أهداف التنمية المستدامة (تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين النساء والفتيات)، ومن أجل ذلك، أطلقنا "تحليل التوجه نحو التوازن بين الجنسين في الوظائف". ساعد "تحليل التوجه" في تحقيق فهم مشترك لبعض المسائل، مثل: 1) كيف يؤثر العمل لدى شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة إيجابياً على المسار المهني لكافة الموظفين و 2) كيف يجب أن تحسّن الشركة سياسات الأبوة والأمومة وغيرها من سياسات تمكين المرأة والمبادرات الأخرى.

وحرصاً من المجلس على تمكين زملائنا، فقد وقّر لهم الأدوات اللازمة لتعزيز الاندماج والتنوّع والتعرّف على التحيز اللاواعي، وذلك من خلال إقامة جلسات تدريبية وورش عمل وحملات ترويجية متنقلة شملت جميع مكاتب الشركة.

إجمالي عدد الموظفين في ده (الموظفين والعاملين بعقود محددة المدة بدوام كامل حسب الجنس)



إجمالي عدد الموظفين في ده (الموظفين بدوام كامل ودوام جزئي حسب الجنس)



على صعيد آخر، ندعم أصحاب الهمم ليتمكنوا من بناء فرص طويلة الأمد في شركتنا، إذ تضم شركتنا حالياً أربعة زملاء عمل من ذوي الاحتياجات البدنية الخاصة يعملون على النحو التالي:

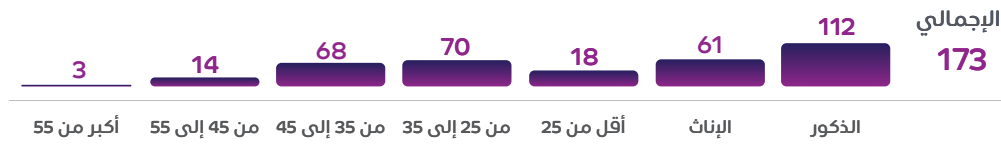
يعمل أحدهم بساعات عمل مخفضة.

وفرنا لأخر وسائل مساعدة بصرية لمساعدته على العمل.

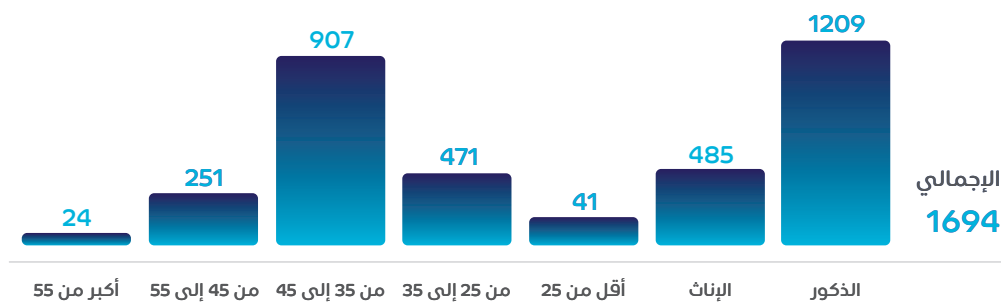
يعمل اثنان بساعات عمل اعتيادية كباقي زملائهم.

وفي سبيل تمكين المرأة في شركتنا تهيئة بيئة عمل محفزة لها، نقدم لزميلاتنا إجازة أمومة تمتد على مدار ثلاثة أشهر (90 يوماً)، وعند انتهاء إجازة الأمومة وفي حالة وجود مرض متعلق بالحمل أو الولادة، يحق للموظفة أخذ إجازة غير مدفوعة لفترة أقصاها 100 يوم متعاقبة أو متقطعة. إجمالاً، بلغ عدد زملائنا الذين استفادوا من إجازة الأبوة والأمومة 122 موظفاً (31 سيدة و 91 رجلاً)، وبعد انقضاء الإجازة قررت سيدة واحدة عدم استئناف العمل بوظيفتها. أما الآخرون الذين عادوا إلى العمل، فلا يزال 113 موظفاً (29 سيدة و 84 رجلاً) مستمرين في وظائفهم بعد انقضاء 12 شهراً من عودتهم إلى العمل.

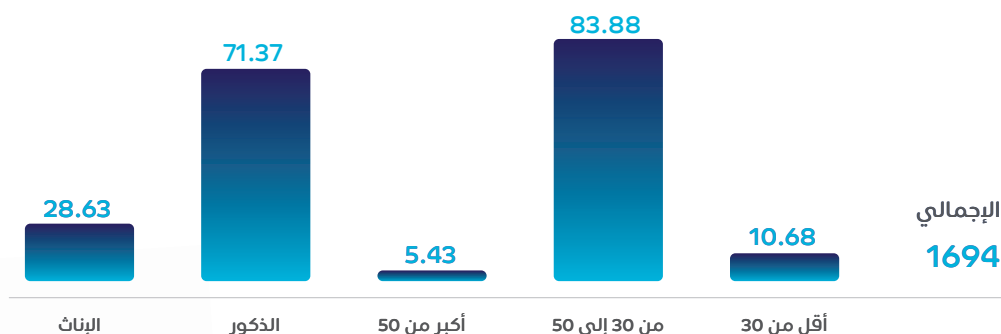
إجمالي عدد الموظفين الجدد في ده



إجمالي عدد الموظفين المغادرين ده



نسب الموظفين حسب الفئات العمرية في ده



نسبة المغادرون حسب الجنس في ده



نسبة المغادرون حسب الجنسية في ده



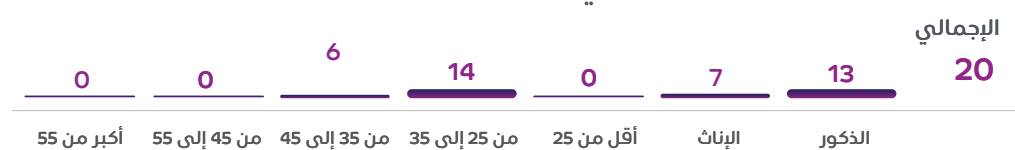
إجمالي عدد الموظفين في "فيرجن موبايل-الإمارات" (الموظفين بدوام كامل وبدوام جزئي حسب الجنس)



إجمالي عدد الموظفين في "فيرجن موبايل-الإمارات"



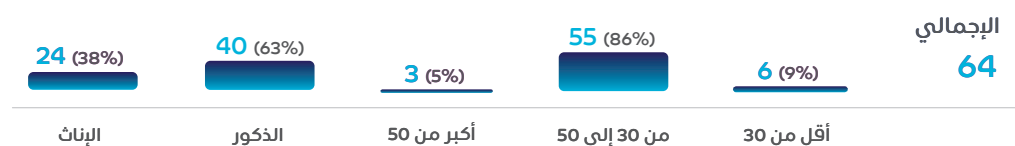
إجمالي عدد الموظفين الجدد في "فيرجن موبايل-الإمارات" (الموظفين بدوام كامل وبدوام جزئي حسب الجنس)



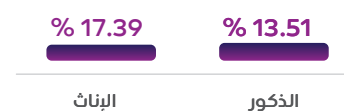
إجمالي عدد الموظفين المغادرين "فيرجن موبايل-الإمارات"



نسب الموظفين حسب الفئات العمرية في "فيرجن موبايل-الإمارات"



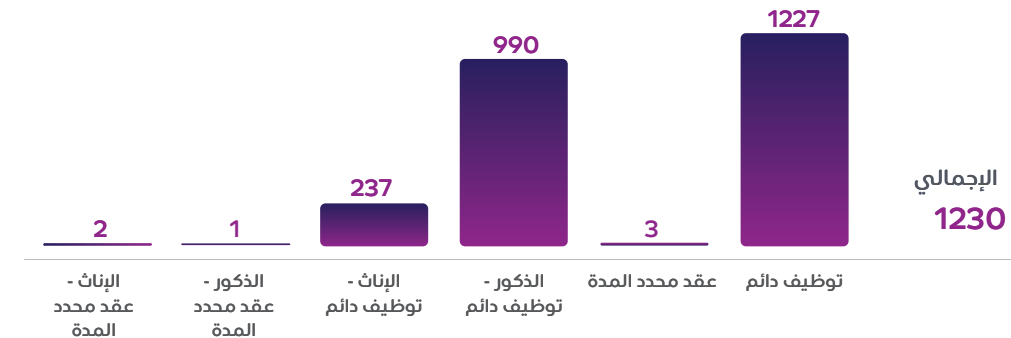
نسبة المغادرون حسب الجنس في "فيرجن موبايل-الإمارات"



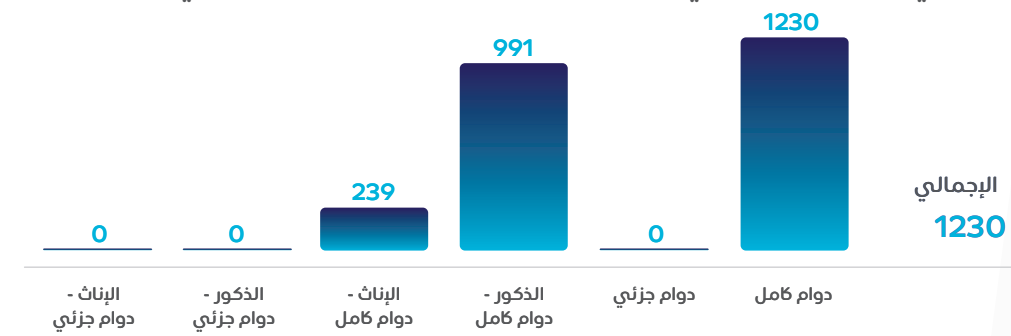
نسبة المغادرون حسب الجنسية في "فيرجن موبايل-الإمارات"



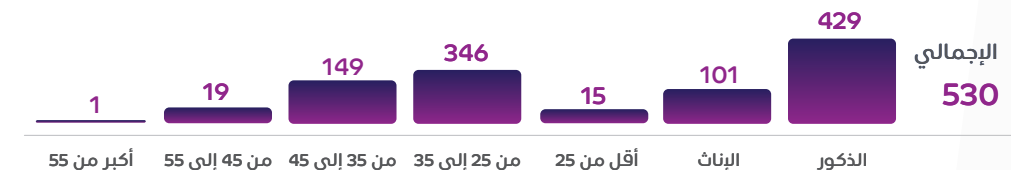
إجمالي عدد الموظفين في "إدارة" (الموظفين والعاملين بعقود محددة المدة بدوام كامل حسب الجنس)



إجمالي عدد الموظفين في "إدارة" (الموظفين بدوام كامل وبدوام جزئي حسب الجنس)



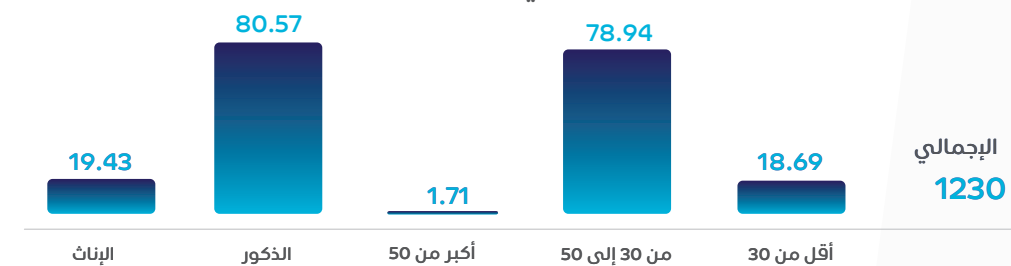
إجمالي عدد الموظفين الجدد في "إدارة"



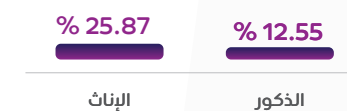
إجمالي عدد الموظفين المغادرين "إدارة"



نسب الموظفين حسب الفئات العمرية في "إدارة"



نسبة المغادرون حسب الجنس في "إدارة"



بلغ إجمالي توفيرنا من الديزل حتى الآن
بفضل استخدام المولدات الهجينة نحو 2.2
مليون لتر سنوياً (مما يعني التقليل من
بصمتنا الكربونية بمقدار 5,957 طن سنوياً).

أنظمة التبريد الحرّ

- ساعدت أنظمة التبريد الحرّ [التي لا تعمل بالكهرباء] على خفض فاتورتنا من الطاقة بنسبة 15% لكل موقع، وذلك نظراً لاعتمادها على سحب الهواء الخارجي البارد (في فصل الشتاء) لتخفيف العبء على أجهزة التكييف والتبريد.
- في عام 2019، ركّبتنا 600 نظام تبريد حرّ في مواقع بث الهواتف المتحرك، ليصل إجمالي عددها إلى 1,100 موقع.
- نجحنا حتى الآن بفضل أنظمة التبريد الحرّ في خفض إجمالي استهلاك الطاقة بنحو 6,500 ميغا واط (مما يعني التقليل من بصمتنا الكربونية بنحو 3,250 طن).

كفاءة استهلاك الطاقة في مواقعنا غير التقنية

مدينة دبي الأكاديمية العالمية بمصابيح LED (9 واط)، مما ساعدنا أيضاً على توفير 9% من الطاقة بالمقارنة مع عام 2018.

فيما بلغ إجمالي وفورات الطاقة التي حققناها في متاجرنا الحاصلة على شهادة الأبنية الخضراء 520,791 كيلو واط/الساعة (أي ما يعادل 214,507 دراهم إماراتية).

يقدم الجدول التالي لمحة عامة على وفورات الطاقة وترشيد التكلفة في مواقعنا الرئيسية غير التقنية.

إلى جانب الطاقة التي تستهلكها البنية التحتية للشبكة، لدينا متاجر ومكاتب ومستودعات تخزين ومراكز اتصال تستهلك الطاقة أيضاً. وللدخول من تأثيرنا البيئي وتحقيق الاستدامة بها، طبّقنا عددًا من الاستراتيجيات.

خلال هذه السنة التقويمية، قمنا بتركيب محوّل للتردد في ألواح التبريد بمقرنا الرئيسي في برج السلام، مما ساعدنا على تحقيق وفورات في الطاقة تصل إلى نسبة 24% خلال فصل الشتاء (ليصل إجمالي وفورات الطاقة إلى 5% بالمقارنة مع عام 2018).

ولتوفير المزيد من الطاقة استبدلنا مصابيح الإنارة الفلورية المدمجة (26 واط) في مكاتبنا (في برج السلام ومركز بيانات الخزنة في دبي والمبنيين 8 و 9 في

العمل بمنهجية أخلاقية ومسؤولة

كفاءة استهلاك الطاقة في شبكتنا

بصفتنا مزودًا لخدمات الاتصالات، تُعد شبكتنا بما تضم من محطات إرسال واستقبال ومراكز بيانات هي المستهلك الأكبر للطاقة في منظومتنا والذي يحدد بصمتنا البيئية. ولمعالجة هذه القضية الرئيسية المرتبطة بالاستدامة، لا نزال نواصل الاستثمار في التقنيات الموفرة للطاقة، ونذكر منها:

مولدات الطاقة الهجينة الاقتصادية

- لدينا حاليًا ما مجموعه 355 محطة إرسال واستقبال تعتمد على المولدات؛ تعمل 171 منها بمولدات عادية و184 بمولدات هجينة.
- تقلل المولدات الهجينة من استهلاكنا للديزل بما يصل إلى نسبة 50%.
- بلغ إجمالي وفوراتنا من الديزل حتى الآن بفضل استخدام المولدات الهجينة نحو 2.2 مليون لتر سنوياً (مما يعني التقليل من بصمتنا الكربونية بمقدار 5,957 طن سنوياً).

الطاقة الشمسية

- لدينا بالمجمل 24 موقعًا تعمل كليًا بالاعتماد على ألواح الطاقة الشمسية.
- حيث دخلت شبكتنا 7 مواقع تعمل بالطاقة الشمسية في عام 2019.
- بلغ إجمالي وفوراتنا من الديزل حتى الآن بفضل استخدام مواقعنا للطاقة الشمسية نحو 1.6 مليون لتر (مما يعني التقليل من بصمتنا الكربونية بمقدار 4,000 طن).

تمكناً من تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة بمعدلات كبيرة خلال عام 2019، فقد أنتجت انبعاثات النطاق الأول من مولدات الديزل وأسطول المركبات ما يعادل 26,189.39 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون (بالمقارنة مع 35,897.73 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون في عام 2018).

رقم الموقع	الموقع	استهلاك الطاقة في عام 2019 (كيلو واط/ ساعة)	نسبة الوفورات في استهلاك الطاقة (مقارنة بسنة الأساس)	وفورات استهلاك الطاقة بالدرهم الإماراتي
1	المكاتب - برج السلام، المبنيين 8 و 9 في مدينة دبي الأكاديمية العالمية، ومركز حمدان	3,594,811.90	31%	701,340.15
2	متاجر التجزئة - 37 متجرًا	978,500.87	3%	13,603.97
3	مراكز الاتصال (مراكز الاتصال الاتحادية)	450,378.00	9%	19,718.60
4	المستودع (مجمع دبي للاستثمار)	816,830.00	1%	3,971.91
5	حي دبي للتصميم D3	110,842.40	9%	4,901.23
6	برج السلام - طاقة التبريد	1,882,248.48	5%	44,915.94

ويتم تصريف المياه العادمة من مواقعنا غير التقنية وفقاً لإجراءات شبكات الصرف الصحي التي يضعها مزود خدمات المرافق المعني، حيث يتم بعد ذلك معالجتها في محطات تقنية المياه التابعة للبلدية.

انبعاثات غازات الدفيئة

مع 1,742.77 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون في عام 2018). ويعود السبب الرئيسي وراء هذا الانخفاض إلى تقليل الفواتير المطبوعة للعملاء (من 12.15 طن في عام 2018 إلى 6.5 طن في عام 2019)، إلى جانب التقليل من استخدام البلاستيك (من 15.4 طن في 2018 إلى 14.7 طن في 2019).

إجمالاً، تبلغ كثافة انبعاثاتنا من غازات الدفيئة 0.041 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل عميل، وذلك بفضل التقدم الذي نحرزه في مختلف ممارساتنا لتحقيق كفاءة استخدام الطاقة.

أجرينا اختبارات على 30 موقعاً تعمل بالمولدات للكشف عن وجود أي مواد مستنزفة للأوزون أو ثاني أكسيد الكبريت وأكاسيد النيتروجين وغيرها من الانبعاثات الجوية المؤثرة. وقد كشفت الاختبارات عن أن المقاييس في 90% من المواقع كانت ضمن الحدود المقبولة.

ولم يكن هناك أي تسريبات خطيرة، باستثناء تسرب بسيط من مركبة، والذي لم يكن له أي تأثير بيئي (سواء على الأنظمة البرية أو المائية).

تمكناً من تقليل انبعاثات غازات الدفيئة بمعدلات كبيرة خلال عام 2019، فقد أنتجت انبعاثات النطاق الأول من مولدات الديزل وأسطول المركبات ما يعادل 26,189.39 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون (بالمقارنة مع 35,897.73 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون في عام 2018)، ويعزى السبب الرئيسي وراء ذلك إلى انخفاض استهلاكنا من الديزل ومواد التبريد في مراكز البيانات.

أما النطاق الثاني الذي يمثل انبعاثات الطاقة غير المباشرة من مواقع اتصالات الخطوط الثابتة والمتحركة المتصلة بالشبكة وأيضاً المكاتب والمتاجر وغيرها من الشركات التابعة لنا، وحتى مراكز البيانات ذات الاستهلاك الكثيف للطاقة، فقد نتج عنه ما يعادل 286,033.14 (بالمقارنة مع 299,223.78 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون في عام 2018).

وأخيراً، نتج عن انبعاثات النطاق الثالث الذي يتضمن مخلفات المكاتب والمواد الاستهلاكية في قطاع الأعمال والطاقة الكهربائية لأطراف ثالثة والمياه والسفر لغرض الأعمال ما يعادل 1,595.19 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون في عام 2019 (بالمقارنة

الأثر البيئي لتقنية المعلومات والاتصالات

وقد كُفّفتنا الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بقياس المجال الكهربائي لأبراجنا دورياً، ولم يسبق أن تخطى مستوى الانبعاثات في أي من القياسات نسبة 1.3% من العتبة المسموح بها من قبل المفوضية الدولية للحماية من الإشعاع غير المؤيّن (ICNIRP).

يمثّل التأثير الصحي لمحطاتنا للإرسال والاستقبال مصدر قلق بالنسبة لبعض المقيمين في دولة الإمارات، وخصوصاً الأفراد الذين يعملون أو يعيشون بالقرب من أبراج الاتصالات المتنقلة. ومن هنا، نوّد أن نُطمئن هؤلاء أنه ليس هناك ما يستدعي القلق؛ إذ إن شبكتنا تتمثّل بشكل كامل للأنظمة والتوجيهات الصارمة الصادرة عن المفوضية الدولية للحماية من الإشعاع غير المؤيّن (ICNIRP).

آليات التعامل مع الشكاوى

تلقيّنا في هذه السنة التقويمية ما مجموعه 28 شكوى من موظفين، 25 منها كانت متعلقة بتقييم الأداء، في حين ارتبطت الشكاوى الأخرى بمسائل أخرى. لم يتم التعامل مع أي شكوى تتعلق بالتحرش أو التحيز من أي نوع سواء على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو الأصل الاجتماعي.

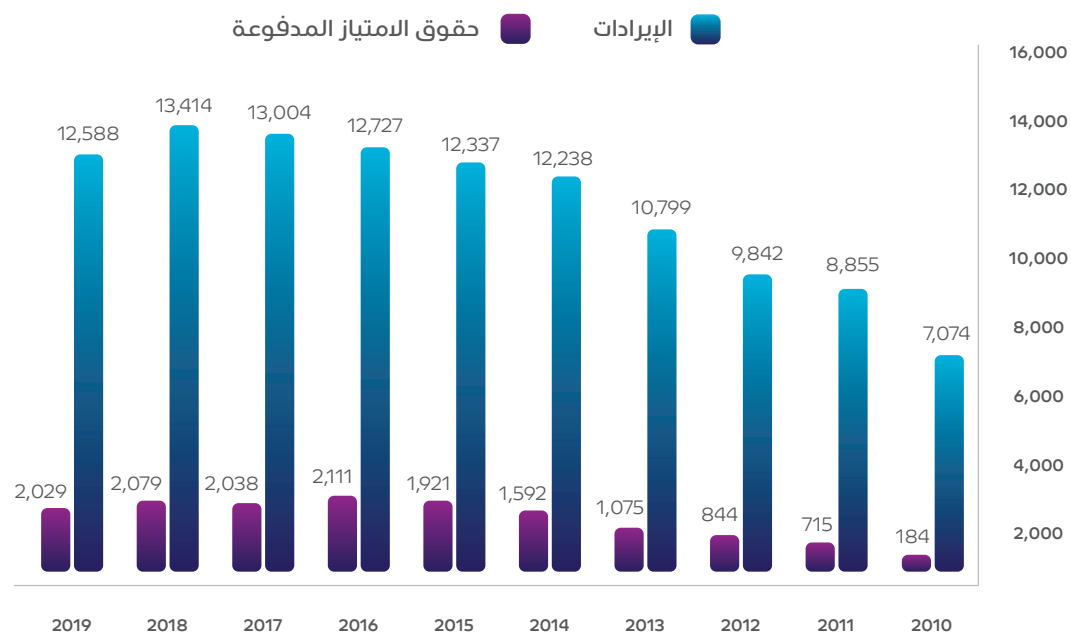
أما فيما يتعلق بآلية تقديم الشكاوى، فقد بادرنّا بأتمتة هذه العملية بحيث لا يتعين على الموظف تعبئة نموذج خطي للشكاوى وتقديمه إلى إدارة الموارد البشرية.

الأداء المالي

بدأنا منذ عام 2010 بدفع حقوق الامتياز إلى الحكومة بموجب تعليمات رسمية من وزارة المالية، وقد بلغت رسوم حقوق الامتياز في عام 2019 نحو 2.03 مليار درهم إماراتي. يوضح الشكل أدناه الأرقام على أساس سنوي.

في عام 2019، حققنا إيرادات قيمتها 12.59 مليار درهم إماراتي، ووصل صافي الأرباح بعد خصم حقوق الامتياز إلى 1.73 مليار درهم إماراتي، أي ما يكافئ عائد بقيمة 0.38 درهم إماراتي لكل سهم.

مقارنة بين الإيرادات وحقوق الامتياز المدفوعة (مليون درهم إماراتي)



رسم بياني لتوضيح انبعاثات الغازات الدفيئة]

العام	انبعاثات النطاق الأول (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	انبعاثات النطاق الثاني (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	انبعاثات النطاق الثالث (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
2018	35,897.73	299,223.78	1,742.77
2019	26,177	286,033.14	1595.19

إدارة المخلفات

سعيًا منّا نحو الحد من المخلفات عبر جميع عمليات الشركة، أطلقنا مجموعة من التدابير والمبادرات على رأسها مبادرة إدارة مخلفات المواد الرئيسية التي نستهلكها (مثل الورق والبلاستيك والورق المقوى).

بلغ إجمالي الورق الذي استخدمناه في عام 2019 في مكاتبنا 23 طن (كمية عام 2018 نفسها تقريباً)، وكان 95% من هذا الورق مصنوع من مواد مُعاد تدويرها (يستخدم الورق الجديد للمراسلات الخارجية فقط). علاوةً على ذلك، أدخلنا بعض التعديلات على شرائح SIM بحيث أصبحت أصغر حجمًا مما ساهم في تقليل كمية المواد المستهلكة، وخفّضنا من استهلاك الورق في بطاقات الخدش بنسبة 54% منذ عام 2015.

وسنواصل مبادراتنا بإصدار الفواتير الإلكترونية من أجل تقليل استهلاك الورق والطباعة، نظرًا للنجاحات المتعاقبة التي حققناها في التقليل من استهلاك الفواتير المطبوعة منذ عام 2015، حيث انخفضت طباعة الفواتير عام 2019 بنسبة 82.5% بالمقارنة مع عام 2015.

استخدمنا عام 2019 ما مجموعه 1,105 عبوة طابعات، أي أقل بنسبة 46% بالمقارنة مع عام 2015؛ الأمر الذي يعود بشكل رئيسي إلى اتباع ممارسات فاعلة

مثل الطباعة بالأبيض والأسود والحد من الطلب على الطباعة. ولا يقتصر هدفنا على الحد من استخدام عبوات حبر الطباعة وحسب، بل إعادة تدوير جميع العبوات المستخدمة أيضاً.

وفي الإطار نفسه، حرصنا على مواصلة تدابير إعادة تدوير المواد الخطرة المستخدمة في عملياتنا. فقد لاحظنا في عام 2019 زيادة ملموسة في مخلفات البطاريات (من 152 طن إلى 495 طن) وغيرها من المخلفات الخطرة (من 152 طن إلى 637 طن)، ولكن تم التعامل مع هذه المخلفات سواء بإعادة التدوير أو التخلص منها بطريقة آمنة.

وبفضل سياسة التبرع بالمعدات التي اعتمدناها مؤخرًا، فقد تبرّعنا بعدد من الممتلكات المستخدمة مثل معدات تقنية المعلومات وغيرها من الأجهزة والمعدات للجمعيات الخيرية المسجلة، الأمر الذي ساعد في تقليل بصمتنا من المخلفات. واندرج تحت مظلة هذه السياسة تبرعنا خلال هذا العام بقطع أثاث وأجهزة حاسوب وغيرها من معدات تقنية المعلومات لمنفعة مجموعة من الجمعيات الخيرية ومؤسسات المجتمع المحلي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

وخفّضنا من استهلاك الورق في بطاقات الخدش بنسبة 54% منذ عام 2015.

رسم بياني يوضّح إعادة تدوير النفايات:



إلى جانب رسوم حقوق الامتياز، ووفقاً للقانون الصادر عن اللجنة العليا للإشراف على قطاع الاتصالات، ساهمنا بنسبة 1% من إجمالي الإيرادات إلى صندوق تقنية المعلومات والاتصالات التابع للهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات. ويُعنى هذا الصندوق بتمويل سلسلة من المشاريع الرامية إلى تطوير الابتكار ورأس المال المعرفي في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات في الدولة (في مجالات البحوث، والتعليم، وريادة الأعمال). وتجدر الإشارة إلى أننا لم نحصل عام 2019 على أي مساعدة مالية من الحكومة.

فيما بلغت النسب المئوية للقيمة الاقتصادية المؤرّعة (6.77 مليار درهم إماراتي) كما يلي:

- النفقات التشغيلية - 44.89%
- رسوم حقوق الامتياز - 29.95%

- أجور الموظفين - 19.11%
- المدفوعات إلى الحكومة - 6.02%
- الاستثمارات/ المساهمات المجتمعية - 0.02%

تشتمل البيانات المالية المؤدّعة للشركة للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2019 على الشركة – شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع. – والشركات التابعة التي تملكها بالكامل، وهي شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة للاستثمارات القابضة المحدودة، وتيلكو أوبريشن منطقة حرة ذ.م.م، وشركة مشروع منصة دبي الذكية ذ.م.م. وشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة سنغافورة بي تي إي ذ.م.م. وتتولى تدقيق بياناتنا المالية المؤدّعة شركة ديلويت أند توش الشرق الأوسط، ويمكن الاطلاع على النتائج المالية الصادرة على موقعنا الإلكتروني.

فيما بلغت النسب المئوية للقيمة الاقتصادية المؤرّعة (6.77 مليار درهم إماراتي) كما يلي:



فيما يلي الشركات التابعة المدرجة في البيانات المالية المؤدّعة أو الوثائق المماثلة:

اسم الجهة	نسبة الملكية	التصنيف بموجب البيانات المالية الموحدة
شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة للاستثمارات القابضة المحدودة	100%	شركة تابعة
تيلكو أوبريشن منطقة حرة ذ.م.م.	100%	شركة تابعة
شركة مشروع منصة دبي الذكية ذ.م.م.	100%	شركة تابعة
شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة سنغافورة بي تي إي ذ.م.م.	100%	شركة تابعة
خزنة داتا سنتر ليميتد	26%	شركة زميلة
مسرعات مدينة دبي الذكية ش.م.ح.	23.5%	شركة زميلة
أنعامى (شركة ذات مسؤولية محدودة مسجلة في جزر الكايمان)	4.8%	أصول مالية متاحة للبيع

توزيع المساهمين:

- ملكية غير مباشرة بنسبة 50.12% للحكومة الإماراتية من خلال ملكيتها لجهاز الإمارات للاستثمار.
- ملكية غير مباشرة بنسبة 10.06% لحكومة أبوظبي من خلال ملكيتها لشركة المعمورة دايفيرسيفайд جلوبال هولدنغ (شركة مبادلة للاستثمار ش م ع سابقاً).
- ملكية غير مباشرة بنسبة 19.7% لدبي القابضة من خلال ملكيتها لشركة الإمارات الدولية للاتصالات ذ.م.م.
- تعود ملكية الأسهم المتبقية إلى مساهمين عامين من أفراد إماراتيين وغير إماراتيين وشركات مؤسسة في الإمارات.

المشتريات المسؤولة

بلغ عدد المورّدين في هذه السنة التقويمية ما مجموعه 700 مورّد نشيط، واشترينا منهم منتجات وخدمات بقيمة 4.1 مليارات درهم إماراتي، وكان أكثر من 80% من هؤلاء موردين محليّين (أي شركات تقع مقراتها الرئيسية في الإمارات). وعملنا كذلك مع 10 شركات إماراتية صغيرة ومتوسطة الحجم خلال العام، واشترينا منها سلّماً وخدمات بقيمة 14 مليون درهم إماراتي.

نحرص بشدة على إدارة الأثر المجتمعي والبيئي لقاعدة المورّدين الذين نتعامل معهم، وذلك ضمن مساعينا لتوسعة آفاق رؤيتنا للاستدامة وسياساتنا عبر جميع عناصر سلسلة التوريد. ويساعدنا في ذلك سياسة الإمداد التي نعتمدها حيث تضمن أن جميع التعاملات مع المورّدين تتسم بالعدل والتنافسية دون أي تضارب في المصالح. وقد حدّثنا دليل سياسة الإمداد في عام 2019 بهدف تحسين الكفاءة والضوابط، وتلبية متطلبات النظام لتعزيز الأتمتة.

كما وسّعنا من مظلة أتمتة العمليات والروبوتات

الصحة والسلامة

حرصًا على سلامة موظفينا، نبذل جهودًا حثيثة لضمان تأمين بيئة عمل آمنة لجميع موظفينا وتعزيز ممارسات الصحة والسلامة في أماكن العمل. فشهدت شركتنا خلال العام إقامة تدريبات بشأن الصحة والسلامة شارك فيها أكثر من 413 شخصاً من بينهم موظفينا وزملائنا في العمل من الجهات الخارجية الذين يعملون في مواقع تابعة لنا.

ودرّبنا موظفينا على الجاهزية والاستجابة في الحالات الطارئة من خلال تدريبات شملت الإسعافات الأولية ومكافحة الحرائق والتعافي من الكوارث والإجراءات العامة في الطوارئ، حيث بلغ إجمالي عدد الموظفين الذين تلقوا التدريبات 322 موظفاً.

وانطلاقاً من حرصنا على إشراك موظفينا في التدريبات العملية وتعزيز جاهزيتهم، نواظب دوماً على إجراء

(باستخدام الذكاء الاصطناعي) خلال العام لتشمل عمليات مثل إنشاء طلب شراء والموافقة على الطلبات، حيث ساعد هذا على الارتقاء بطريقة عملنا مما انعكس على رفع كفاءات الشركة بمعدلات ملحوظة وملموسة.

كما نواصل العمل على تحسين الطريقة المتبعة لمعالجة البيع والتخلص الآمن من المواد الخطرة (مثل البطاريات)، ومخلفات المعدات التي يتم إصالتها إلى مكان إقامة العميل (مثل صناديق أجهزة التلفاز)، وغيرها من مخلفات البنية التحتية للشبكة التي تم شطبها.

وتكتمل سياسة الإمداد بسياسة الشراء المستدام بيئياً والتي تلزم مورّدينا الحاليين والمحتملين بتلبية متطلبات الصحة والسلامة والبيئة التي تغطي سلسلة واسعة من الجوانب البيئية والاجتماعية على حد سواء. في عام 2019، نجح 100% من مورّدينا في الامتثال لمعايير فحص الصحة والسلامة والبيئة عند التسجيل. ولم نشهد أي تأثيرات سلبية على البيئة أو العمالة ضمن سلسلتنا للتوريد.

تمرينات محاكاة وهمية لحالات الطوارئ في كافّة مكاتبنا ومستودعات التخزين ومواقع التقنيات التي تديرها كوادر بشرية، بما في ذلك أبراج خطوط الهوائى المتحركة. كما تتضمن عملية تقييم المتعاقدين معنا على مناقشتهم في تفاصيل الأحكام المتعلقة بالصحة والسلامة وتضمينها في الاتفاقيات المبرمة معهم. وفي عام 2019، أجرينا عدداً من عمليات التفتيش الميدانية في مختلف المواقع التابعة لنا، من مراكز البيانات، ومواقع بث الاتصالات المتحركة، ومتاجر البيع بالتجزئة، وغيرها.

وتعرّضنا خلال هذا العام إلى 29 حدثاً يتعلق بالصحة والسلامة (بالمقارنة مع 53 حالة في 2018)، ولا سيما الحوادث الطبية (26 حادثاً)، التي تعاملت معها عيادتنا الداخلية على الفور.

معدل الإصابات	ذكور	إناث
0	0	0
معدل الأمراض المهنية	3.93	2.46
معدل أيام العمل الضائعة	0	0
معدل أيام الغياب عن العمل	0.007	0.002
الوفيات المرتبطة بالعمل	0	0

أمن البيانات وخصوصيتها

نولي أهمية قصوى لأمن بيانات العملاء وخصوصيتهم، ونحرص على أن يكون هذا النهج ضمن الكفاءات الرئيسية التي تتمتع بها شركتنا. ولتحقيق ذلك، خصصنا وحدة وظيفية تتقلد مسؤولية "إدارة خصوصية البيانات وحمايتها" ضمن قسم إدارة المخاطر وأمن التقنيات، بالإضافة إلى تمكين الضوابط الأمنية المحسنة. وما زال الطريق أمامنا طويل، لا سيما في ظل ما تشهده الأعمال المعقدة من احتياجات متزايدة والتحديات التي تفرضها الجهات التنظيمية على الأعمال المرتبطة بخدمة البيانات.

علاوةً على ذلك، فقد طورنا أطر ومعايير شاملة لإدارة أمن البيانات وخصوصيتها. وتعتمد هذه الأطر والمعايير على اللوائح والأنظمة الوطنية والعالمية، ومعايير وتوجيهات الهيئة العامة لتنظيم قطاع

التسويق المسؤول

انسجامًا مع قيمنا أولاً ومع متطلبات القطاع ثانيًا، فإننا نؤمن بضرورة الالتزام بمنهج مسؤول وصادق وودود في حملات التسويق والتواصل، حيث يساهم ذلك في ترسيخ أواصر الثقة والولاء مع العملاء.

أخلاقيات العمل

إدراكًا منا لأهمية ترسيخ أخلاقيات العمل والشفافية في منهجنا، نعمل على تطبيق منظومة متكاملة من مبادئ الحوكمة والقيم والضوابط الداخلية التي تحكم عمليات الشركة. ومن ثم، "المصادقية" هي إحدى القيم الجوهرية لعلامتنا التجارية والتي تشير إلى أن الأعمال الناجحة تقوم على الثقة والصدق. ويساعدنا ذلك على التصدي للمخاطر المتعلقة بالفساد، ويضمن امتثالنا لسياسة عدم التهاون مع الاحتيال والتصرفات اللاأخلاقية. ويتعين على كافة العاملين لدينا قراءة مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات والموافقة عليها.

الاتصالات والمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس "أيزو"، بالإضافة إلى المعهد الوطني للمعايير والتقنية (NIST)، ومعايير توافقية أمن معلومات بطاقة الدفع (PCI DSS)، وغيرها. كما طورنا نموذجًا لتصنيف البيانات وتحليلها ومعالجتها عبر مختلف أقسام الشركة.

وقد انتهينا من تطوير النموذج الخاص بشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة الذي يهدف إلى تصنيف البيانات وتحليلها ومعالجتها لكي يتم تطبيقه في مختلف أقسام الشركة. وفي عام 2019، عملنا على تطوير ضوابط إدارة الهوية وامتياز الوصول وإدارة الوصول إلى قواعد البيانات، بما في ذلك منصة حوكمة وصول المستخدم.

وقد عززنا من تدريباتنا على مستوى الشركة الهادفة لرفع الوعي بأهمية سرية

ومن هذا المنطلق، نحرص على منح عملائنا حرية الاختيار بين استلام الرسائل من الشركة أو حجبها، كما أننا لا نشارك في بيع أي منتجات أو خدمات محظورة أو مُتنازع عليها. وخلال العام، لم نشهد أي حالات

وللتعامل مع أي حالات احتيال أو تصرفات غير أخلاقية، نتبع في شركتنا الإجراءات المحددة في سياسة الإبلاغ والتصدي للاحتيال التي تنطبق على الموظفين والموردين. وتتضمن قنوات الإبلاغ إرسال بريد إلكتروني (wb@duconcerns.ae)، وموقع إلكتروني مستقل (duconcerns.ae)، وخط اتصال مباشر (800 503 7283). تساهم هذه الآلية في تمكين موظفينا وموردنا من مشاركة أي مخاوف تتعلق بالشركة والعمليات بسرية تامة ودون الكشف عن هويتهم.

بيانات العميل ومتطلبات الخصوصية؛ وقد رافق ذلك التنفيذ الناجح وتعزيز الفاعل لمبادرات "تصنيف البيانات وتأمينها" التي يستعين بها موظفونا لتصنيف البيانات وفقًا لنوع الفئة التي تنتمي إليها.

كما نعمل على تحديث سياسات ومعايير أمن وخصوصية البيانات لتشمل منصات وتقنيات متنوعة في عام 2020، ونعمل أيضًا على اعتماد أمن الحوسبة السحابية وترميز الأسهم للمساعدة في تمكين عمليات الأعمال الآمنة. ونهدف في عام 2020 إلى تعزيز الأمن المدمج في خطوط الأعمال الجديدة بما يكفل تيسير الأعمال بسلاسة، إلى جانب عملنا على تحديث التقنيات القائمة المتقدمة والتي ولّى زمنها.

لعدم امتثال اللوائح والتنظيمات والقوانين الطوعية المتعلقة بحملات التسويق لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.

يمكن على موقعنا الإلكتروني الاطلاع على مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات التنظيمية الخاصة بالشركة، بالإضافة إلى سياساتنا الداخلية والخارجية لالتماس المشورة بشأن السلوك الأخلاقي، والإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالسلوك غير القانوني.

تتضمن قنوات الإبلاغ إرسال بريد إلكتروني (wb@duconcerns.ae)، وموقع إلكتروني مستقل (duconcerns.ae)، وخط اتصال مباشر (800 503 7283).

حققنا في عام 2019 امتثالاً للمعايير الوطنية الخاصة باستمرارية الأعمال بنسبة 99% في فئة العمليات المتبعة وحماية الأصول الحيوية.

استمرارية الأعمال

بغية ضمان تقديم منتجات وخدمات تلتزم بالمستويات المتعارف عليها أثناء فترات عدم الاستقرار، اعتمدنا نظامًا معياريًا للإدارة المستدامة للأعمال. يتيح لنا هذا النظام إمكانية تهيئة المستوى اللازم من المرونة لحماية موظفينا وعملياتنا ومراقبنا وتقنياتنا، بالإضافة إلى عملائنا وموردنا وشركائنا والجهات التنظيمية والمتعاقدة. ومن هذا المنطلق، نحرص على منح عملائنا حرية الاختيار بين استلام الرسائل من الشركة أو حجبها، كما أننا لا نشارك في بيع أي منتجات أو خدمات محظورة أو مُتنازع عليها. وتساهم كل من خطط استمرارية الأعمال وخطط التعافي من الكوارث وخطط إدارة الأزمات وعمليات المحاكاة في تعزيز نظام إدارة استمرارية الأعمال.

على الصعيد الوطني، نمثل للالتزامات الأمنية المحددة من قبل الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عبر خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات (NTEMP)، والهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث (NCEMA).

شاركنا عام 2019 في تمارينات المحاكاة التي نظمتها الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تحت اسم "صدى البرق 7"، والتي عبّرت عن قدرات موظفينا على حماية أصولنا وضمان توفر وإتاحة خدماتنا. كما حققنا في عام 2019 امتثالاً للمعايير الوطنية الخاصة باستمرارية الأعمال بنسبة 99% في فئة العمليات المتبعة وحماية الأصول الحيوية. أما على مستوى الشركة، فقد بادرنّا بإقامة أول تمارينات محاكاة

داخلية تحت اسم "عناء 1" بهدف اختبار قدراتنا على مواصلة الأعمال والصمود في حال وقوع كارثة أو أي أحداث غير طبيعية طارئة.

بالإضافة إلى ما سبق، حافظنا على شهادة الأيزو 22301 دون تسجيل أي حالات عدم امتثال. وفي هذا الإطار، نهدف في عام 2020 إلى أتمتة جميع العمليات المرتبطة باستمرارية الأعمال وإعادة تقييم آلية تحديد الأولويات والعمليات داخل شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، إلى جانب التركيز على تمارينات المحاكاة مثل "عناء 2" وتحويلها إلى تدريبات ميدانية. وقد تمكّنّا من الوصول إلى وضع متكامل، مؤكدين على أننا نتمتع بالقدرة على التخفيف من تأثيرات أي حوادث مفاجئة على أعمالنا الحيوية.



تقرير الحوكمة

تقرير شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع ("الشركة") عن السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2019

1 بيان بالإجراءات التي تم اتخاذها لاستكمال حوكمة الشركة في العام 2019:

اليومية وفق إطار واضح ومحكم.

قام المجلس بوضع آلية ومواصفات لإختيار الرئيس التنفيذي، بحيث يمتلك شخصية قيادية ودراية كافية للتغيرات في طبيعة قطاع الاتصالات على المستوى الدولي ومهارات التحكم في التغيير والتحول المؤسسي، وشكل المجلس من بين أعضائه لجنة خاصة لمتابعة تعيين رئيس تنفيذي جديد ليمسك زمام الأمور في الشركة بدءاً من العام 2020.

وضع المجلس سياسات وإجراءات جديدة للتأكد من مواءمة العمليات الجديدة التي طرأت على الشركة مع معايير الحوكمة المؤسسية، فقد قام المجلس باستحداث سياسة توزيع الأرباح على المساهمين، والتي وافقت عليها الجمعية العمومية بتاريخ 26 مارس 2019، إضافة إلى ذلك، قام المجلس بمراجعة العديد من السياسات المالية وسياسات الموارد البشرية وكذلك السياسات العامة المعمول بها في الشركة.

تأكد المجلس من سلامة إطار الحوكمة بشأن إدارة الأصول والاستثمارات للشركات التابعة، وراجع أداؤها بشكل دوري في العام 2019. وأنضم إلى قائمة الشركات التابعة شركة "ARC" وهي إحدى استثمارات الشركة مع الشركة البحرينية للاتصالات "بتلكو" ويهدف هذا الاستثمار لتقديم خدمات توصيل شبكة الاتصال وحلول مراكز البيانات للمؤسسات على الصعيد الإقليمي، ووضع المجلس إطار حوكمة سليم وجدول صلاحيات معتمد لإدارة هذا الاستثمار الجديد.

خصص المجلس الوقت الكافي للتأكد من مواءمة استراتيجية الشركة ورؤيتها مع تطلعات المساهمين

في العام 2019، حرص أعضاء مجلس إدارة الشركة ("المجلس") وأعضاء الإدارة التنفيذية على تطبيق أعلى معايير الحوكمة المؤسسية من خلال مراجعة ومتابعة إطار الحوكمة للشركة والتأكد من سلامته بهدف تحقيق عائدات أفضل للمساهمين واستدامة أعمال الشركة للمدى الطويل.

يستند إطار الحوكمة المؤسسية الخاص بالشركة على اللوائح والقوانين المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة وبالأخص قرار مجلس إدارة هيئة الأوراق المالية والسلع رقم (7/ر.م) لسنة 2016 بشأن معايير الإنضباط المؤسسي وحوكمة الشركات المساهمة العامة.

بالتوافق مع أفضل الممارسات الدولية راجع المجلس تشكيل اللجان المنبثقة منه واختصاصاتها بهدف تحقيق الربحية للمساهمين والاستجابة لتطلعات أصحاب المصلحة، حرص المجلس على التأكد من كفاءة الأداء في عملية صنع القرار وقام بتكليف بيت خبرة عالمي (كطرف مستقل) لتقييم أداء المجلس واللجان المنبثقة منه.

في نوفمبر 2019، شارك مجلس الإدارة في برنامج الحوكمة (ورشة تعريفية) والمصمم لإحاطة أعضاء المجلس بالمستجدات وأفضل الممارسات والإجراءات المتبعة في مجال الحوكمة.

بالتوافق مع الآلية الخاصة بتضارب المصالح، حرص المجلس واللجان المنبثقة منه على الإفصاح عن تضارب المصالح في المسائل التي تعرض عليهم. قام المجلس بمراجعة الآلية الخاصة بتضارب المصالح لأعضاء الإدارة التنفيذية بحيث تحمي عمليات الشركة

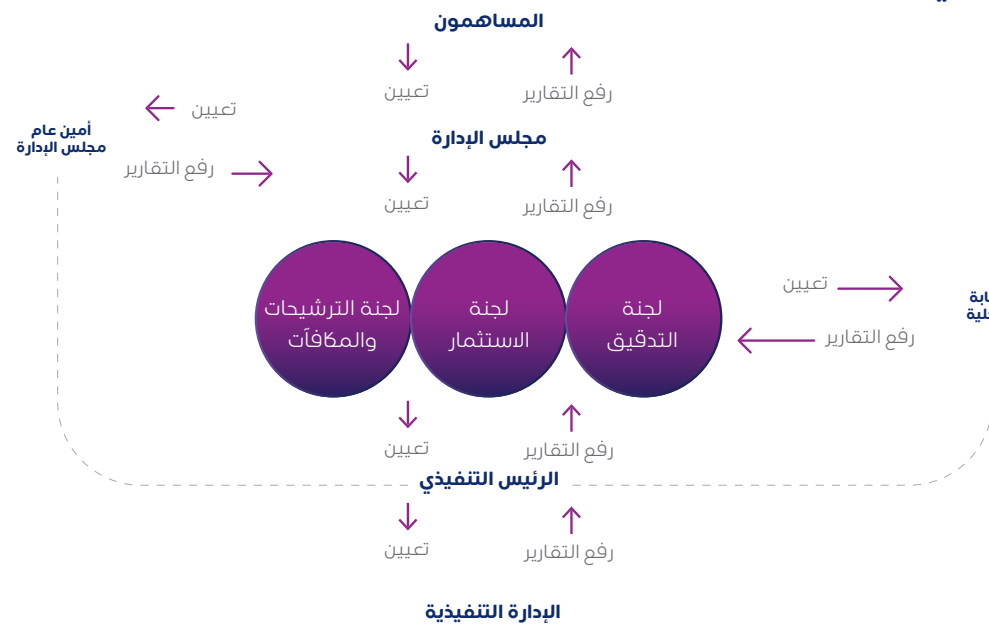
وأصحاب المصلحة، وعقد عدة ورش عمل خلال العام 2019 للنظر في الإطار الاستراتيجي للشركة والتغيرات التي يشهدها قطاع الاتصالات في دولة الإمارات، بجانب وضع الأهداف الرئيسية لتطوير شبكة الاتصال ورسم استراتيجية النظم الإلكترونية ووضع برنامج لتحول تكنولوجيا المعلومات وتجربة العملاء.

تابع المجلس نظام الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر للتأكد من سلامة حوكمة العمليات الإدارية والمالية في الشركة، وقامت لجنة إدارة المخاطر والامتثال التي تتكون من أعضاء الإدارة التنفيذية برفع التقارير الدورية للجنة التدقيق المنبثقة من المجلس.

وتكمن فعالية حوكمة الشركة في توزيع المهام والمسؤوليات بين المساهمين والمجلس واللجان المنبثقة منه والإدارة التنفيذية وتأكيد المرجعية والمساءلة وفق جدول صلاحيات معتمد من المجلس، كما هو موضح في النموذج التالي:

عوامل خارجية

عوامل داخلية



2 مرفق جدول تعاملات أعضاء المجلس وأزواجهم وأبنائهم في الأوراق المالية للشركة خلال العام 2019:

تتطلب سياسة تداول أسهم الشركة من أعضاء المجلس إصدار التصريحات اللازمة والحصول على الموافقات ذات الصلة وفقاً للأنظمة والقوانين المعمول بها، ويتم إخطار أعضاء المجلس بشكل منتظم فيما يتعلق بواجباتهم والتزاماتهم فيما يتعلق بالتداول بأسهم الشركة.

يحتوي الجدول أدناه بيان ملكية أعضاء مجلس الإدارة (بما في ذلك أزواجهم وأبنائهم) لأسهم الشركة كما في 31 ديسمبر 2019:

م	الاسم	صلة القرابة	إجمالي عملية البيع	إجمالي عملية الشراء	الأسهم المملوكة كما في 31 ديسمبر 2019
1	السيد زياد كلداري (عضو مجلس إدارة)	نفسه	-	-	119,350
		زوجه	-	-	94,000
2	السيد محمد الشحي (عضو مجلس إدارة)	زوجه	-	-	247
3	السيد أحمد جلفار (عضو مجلس إدارة)	نفسه	-	-	467,839
		زوجه	-	-	3,000
4	السيد مالك آل مالك (عضو مجلس إدارة)	نفسه	-	-	562
5	السيد مسعود م. شريف محمود (عضو مجلس إدارة)	نفسه	-	-	562

3 تشكيل مجلس إدارة الشركة

3.1 بيان تشكيل المجلس الحالي:

ساهم أعضاء المجلس بشكل فعال وديناميكي في تشكيل مجلس إدارة متماسك وعلى كفاءة عالية لمواجهة تحديات البيئة الاقتصادية المتغيرة.

واصل المجلس التزامه بتطوير استراتيجية الشركة لخلق قيمة أفضل للمساهمين وتعزيز ثقة أصحاب

المصلحة والمحافظة على استدامة الأعمال. قام بإعادة تشكيل اللجان الدائمة للمجلس بهدف تسخير قدراتهم وخبراتهم بفاعلية أفضل.

يتشكل المجلس من أعضاء مستقلين وغير تنفيذيين، وهم كالتالي:



محمد هادي الحسيني
رئيس مجلس الإدارة
مستقل وغير تنفيذي

يت رأس حالياً مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، كما يشغل عضوية مجالس إدارة أخرى رائدة في الدولة وهي كالتالي:

عضوية شركات مساهمه عامة:

- رئيس مجلس إدارة - مجموعة إعمار مولز
- عضو مجلس إدارة - بنك الإمارات دبي الوطني
- عضو مجلس إدارة - مصرف الإمارات الإسلامي
- عضو مجلس إدارة - شركة دبي للمطربات

عضويات أخرى:

- عضو مجلس إدارة - جهاز الإمارات للاستثمار
- عضو مجلس إدارة - مؤسسة دبي العقارية

وهو حاصل على ماجستير في إدارة الأعمال الدولية من جامعة ويبستر بمدينة جنيف - سويسرا.

أول تعيين

28 فبراير 2018

ممثلاً لـ:

شركة الامارات للاتصالات
والتكنولوجيا ذ.م.م

تولى محمد الحسيني مهامه كرئيس مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في 28 فبراير 2018، وهو يتمتع بخبرات متنوعة في قطاعات عدة منها الأعمال المصرفية والتمويل، والعقارات، والاستثمار والاتصالات وتجارة التجزئة، كما قدم مساهمات عديدة من خلال المبادرات والخطط الاستراتيجية والاقتصادية في دولة الإمارات العربية المتحدة.





خالد محمد بالعمي
نائب رئيس مجلس الإدارة
مستقل وغير تنفيذي

أول تعيين

17 مارس 2015

ممثلاً لـ:

جهاز الإمارات للاستثمار

يتمتع خالد بالعمي بمسيرة مهنية ناجحة تمتد لأكثر من 30 عاماً شغل خلالها العديد من المناصب التنفيذية في عدد من المؤسسات والشركات الكبرى.

يرأس حالياً منصب المدير التنفيذي لإدارة العقارات، والبنية التحتية في مجلس أبوظبي للاستثمار، وكذلك



أحمد عبدالكريم جلفار
عضو مجلس إدارة
مستقل وغير تنفيذي

أول تعيين

21 مارس 2018

ممثلاً لـ:

المساهمين العموميين

يتمتع أحمد جلفار بخبرة واسعة وشاملة في قطاعات متنوعة ومنها قطاع الاتصالات، والاقتصاد، والمصارف وتنمية المجتمع من خلال إشرافه على عدة مناصب قيادية رائدة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

يرأس حالياً منصب المدير العام لهيئة تنمية المجتمع والتي تهتم بخلق قطاع اجتماعي رائد في دولة الإمارات لدفع عجلة التنمية المستدامة.

كما يشغل أيضاً عضوية مجالس إدارة شركات أخرى رائدة في الدولة وهي على النحو التالي:

يتولى عضوية مجالس إدارة شركات أخرى رائدة في الدولة وهي كالتالي:

• عضو مجلس إدارة - المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة

• عضو مجلس إدارة - الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية

وهو حاصل على شهادة البكالوريوس في العلوم المالية من جامعة إنديانا في الولايات المتحدة الأمريكية فضلاً عن كونه محلل مالي معتمد (CFA)

• رئيس مجلس إدارة - صندوق المعرفة، حكومة دبي
• نائب رئيس مجلس إدارة - بنك دبي التجاري ش.م.ع
• عضو مجلس إدارة - شركة سمارت ستريم للتكنولوجيا
• عضو مجلس إدارة - مستشفى الجليلة التخصصي للأطفال

وهو حاصل على بكالوريوس في الهندسة المدنية، وعلوم الحاسوب من جامعة غونزاغا في ولاية واشنطن بالولايات المتحدة الأمريكية، وشارك في برنامج قيادي للشيخ محمد بن راشد آل مكتوم.



محمد حمد الشحي
عضو مجلس إدارة
مستقل وغير تنفيذي

أول تعيين

21 مارس 2018

ممثلاً لـ:

جهاز الإمارات للاستثمار

يتمتع محمد الشحي بخبرة شاملة وطويلة في قطاعات متعددة منها القطاع المالي والمصرفي والعقارات والتأمين حصدها من خلال ترأسه لمناصب تنفيذية عديدة تابعة لحكومة دبي وشركات القطاع الخاص. يتمتع أيضاً بخبرة واسعة في الشؤون المالية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، حيث شغل العديد من الأدوار التنفيذية طوال حياته المهنية وعمل كعضو في مجلس إدارة العديد من المنظمات المعترف بها دولياً.

يتولى الشحي حالياً منصب نائب المدير العام للدائرة المالية، كما يتولى منصب سكرتير اللجنة العليا للسياسة المالية بدبي.



محمد سيف السويدي
عضو مجلس إدارة
مستقل وغير تنفيذي

أول تعيين

27 أغسطس 2012

ممثلاً لـ:

جهاز الإمارات للاستثمار

يتمتع محمد السويدي بخبرة طويلة مكتسبة من عمله في إدارة الأصول من خلال الاستثمار في حقائق أصول متنوعة في المجالات والصناعات الاقتصادية

كما يشغل حالياً منصب عضو مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، وعضوية مجالس إدارة مؤسسات رائدة في الدولة وهي كالتالي:

- رئيس مجلس إدارة - بنك الإمارات دبي الوطني كابيتال ش.م.خ.
- رئيس مجلس إدارة - شركة الصحة القابضة
- رئيس مجلس إدارة - شركة "NAS" للخدمات الطبية المتحدة المحدودة
- عضو مجلس إدارة - بنك الإمارات دبي الوطني ش.م.ع
- عضو مجلس إدارة شركة الإمارات دبي الوطني كابيتال المحدودة
- عضو مجلس إدارة شركة الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول المحدودة
- عضو مجلس إدارة بنك الإمارات الإسلامي ش.م.ع
- عضو مجلس إدارة - مؤسسة دبي العقارية

وهو حاصل على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة زايد، وبكالوريوس في المحاسبة من جامعة الإمارات العربية المتحدة.

الرئيسية على الصعيد المحلي، والإقليمي، والدولي بهدف تحقيق أرباح مالية مستدامة.

يرأس حالياً منصب المدير التنفيذي لإدارة الأصول في جهاز الإمارات للاستثمار. كما يشغل عضوية مجلس إدارة المجموعة العربية للتأمين "أريج"

وهو حاصل على شهادة بكالوريوس في المحاسبة من جامعة الإمارات



كاي أيريك ريلاندير
عضو مجلس إدارة
مستقل وغير تنفيذي

أول تعيين

21 مارس 2018

ممثلاً لـ:

جهاز الامارات للاستثمار

يملك كاي-ايريك ريلندر خبرة طويلة في مجال التمويل وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث شغل العديد من الأدوار التنفيذية طوال حياته المهنية وعمل كعضو مجلس إدارة لعدة منظمات معترف بها عالمياً. وهو كذلك شريك ومؤسس شركة SEQ Capital Partners في زيوريخ، سويسرا، التي تركز على الاستثمارات السائلة العالمية في الأسهم والسندات الخاصة في مجالات الاتصالات والجوالات وخدمات الإنترنت والإعلام والتكنولوجيا. كما يعمل مستشار لدى مبادرة للاستثمار وسند - أبوظبي "LS Opportunities Fund S.C.A- SICAV-FIS, Spong Sub-fund"

كما يشغل حالياً منصب عضو مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، وكذلك عضوية مجالس



زياد عبدالله كداري
عضو مجلس إدارة
مستقل وغير تنفيذي

أول تعيين

14 مارس 2007

ممثلاً لـ:

المساهمين العموميين

يتمتع زياد كداري (مؤسس مكتب كداري محامون ومستشارون قانونيون) بخبرات رائدة في مجال المحاماة، والاستشارات القانونية. بالإضافة الى خبراته القانونية والاستثمارية، حيث قام بتقديم مساهمات زاخرة في استضافة مدينة دبي للمحافل الدولية والمؤتمرات العالمية.

إدارة عدة مؤسسات أخرى وهي على النحو التالي:

- رئيس مجلس إدارة "Refugees United Foundation"
- رئيس لجنة الاستثمار لشركة "APIS Partners"
- عضو مجلس إدارة شركة أبوظبي للتطوير القابضة
- مؤسس و عضو مجلس إدارة شركة "Pikebay Group SFO DMCC"
- عضو مجلس إدارة شركة "Bridge Nine" المحدودة
- عضو مجلس إدارة شركة "SES SESG"
- عضو مجلس إدارة شركة "Starzplay" العربية
- عضو مجلس إدارة استشاري شركة "Limestone Platform"
- عضو مجلس إدارة استشاري لشركة "Mustard Seed"
- مؤسس و مدير شركة "QuaiKap Systeme"

حاصل على درجة الماجستير في العلوم من جامعة ألتو في هلسنكي، وكذلك على ماجستير في إدارة الأعمال ودكتوراه في استراتيجية التكنولوجيا من جامعة ألتو ومدرسة وارتن.

يرأس حالياً منصب رئيس مجلس إدارة مكتب كداري محامون ومستشارون قانونيون، وكذلك منصب رئيس مجلس إدارة مجموعة كداري للاستثمار في الإمارات العربية المتحدة.

كما يشغل أيضاً عضوية مجالس إدارة شركات/مؤسسات أخرى رائدة في الدولة وهي على النحو التالي:

- عضو مجلس إدارة مركز دبي التجاري العالمي
- عضو مجلس إدارة شركة دانة غاز ش.م.ع

وهو حاصل على شهادة بكالوريوس في القانون من جامعة الإمارات.



خالد عبدالله القيسي
عضو مجلس إدارة
مستقل وغير تنفيذي

أول تعيين

19 أبريل 2018

ممثلاً لـ:

شركة العمورة دايفيسمينت جلوبال هولدينغز (مبادلة)

يتمتع خالد القيسي بخبرات عملية طويلة ومتميزة في عدة قطاعات، بما في ذلك تطوير السياسات الاستثمارية، وصناعة الطيران والصناعات الدفاعية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والطاقة النظيفة.

يشغل القيسي منصب الرئيس التنفيذي لقطاع صناعة الطيران، والطاقة النظيفة، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركة مبادلة للاستثمار، وكذلك عضوية لجنة الاستثمار التابعة لمبادلة.

كما يشغل حالياً عضوية مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، بالإضافة إلى عضوية مجالس إدارة شركات أخرى رائدة في الدولة، وهي كالتالي:

- رئيس مجلس إدارة شركة الياه سات للاتصالات الفضائية
- رئيس مجلس إدارة الشركة الوطنية للتبريد المركزي ش.م.ع - تبريد
- رئيس مجلس إدارة إنجازات لنظم البيانات ذ.م.م - إنجازات



مالك سلطان آل مالك
عضو مجلس إدارة
مستقل وغير تنفيذي

أول تعيين

21 مارس 2018

ممثل لـ

شركه الامارات للاتصالات والتكنولوجيا ذ.م.م

يعتبر مالك آل مالك احدى الشخصيات القيادية البارزة في عالم الأعمال بالدولة ويتمتع بخبرات عملية في مجالات مختلفة منها التكنولوجيا، والإعلام، والتعليم.

يرأس حالياً منصب المدير العام لسلطة دبي للتطوير والرئيس التنفيذي لمجموعة تيكوم إحدى شركات دبي القابضة، والداعم الاستراتيجي والمساهم في تحقيق الرؤى الطموحة لإقتصاد إمارة دبي. كما يتولى عضوية مجالس إدارة شركات أخرى رائدة في الدولة

وهي كالتالي:

- رئيس مجلس إدارة - معهد دبي للتصميم والإبتكار (DIDI)
- عضو مجلس إدارة - المجلس الوطني للإعلام
- عضو مجلس إدارة - "دي أكس بي انترتينمنتس - ش.م.ع"
- عضو مجلس إدارة - مكتبة محمد بن راشد
- عضو مجلس أمناء - كليات التقنية العليا (HCT)
- عضو مجلس إدارة - خور دبي هاربر
- عضو مجلس إدارة - مناطق دبي الحرة

وهو حاصل على درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال من كليات التقنية العليا (HCT) في الإمارات العربية المتحدة.



مسعود م. شريف محمود
عضو مجلس إدارة
مستقل وغير تنفيذي

أول تعيين

18 ديسمبر 2013

ممثل لـ

شركة المعمورة دافيسمينت جلوبال هولدينجز (مبادلة)

يمتلك مسعود محمود مسيرة حافلة في وضع استراتيجيات وإدارة أصول شركات التكنولوجيا المعلوماتية وشركات الاتصالات. ويتمتع بخبرات طويلة في عدة قطاعات منها المالية والصناعية وحلول الاتصالات الفضائية المبتكرة والموثوقة.

يرأس حالياً منصب الرئيس التنفيذي لشركة الياه للاتصالات الفضائية-الياه سات وهو المسؤول عن

الإدارة وكامل القدرات التشغيلية لشركة الياه سات على الصعيدين التجاري والحكومي.

كما يشغل عضوية مجالس ادارة شركات اخرى رائدة في الدولة وهي على النحو التالي:

- عضو مجلس إدارة - شعاع كابيتال ش.م.خ
- عضو مجلس إدارة - وكالة الإمارات للفضاء
- عضو مجلس إدارة - مجموعة أبوظبي المالية "ADFG"
- عضو مجلس إدارة - ياه لايف

وهو حاصل على شهادة هندسة نظم الحاسوب من جامعة بوسطن في الولايات المتحدة الأمريكية، إضافة إلى ذلك ماجستير إدارة الأعمال في الشؤون المالية من جامعة ماكغيل في كندا.

3.2 بيان بنسبة تمثيل العنصر النسائي:

لا يوجد أي تمثيل للعنصر النسائي في مجلس الادارة.

3.3 بيان بأسباب عدم ترشح أي عنصر نسائي لعضوية المجلس:

يدرك المجلس جيداً بأن تنوّع الخبرات والتوازن بين الجنسين يساهم في إضافة جودة وفعالية لمجالس الإدارة كما يزيد من وجهات النظر البناءة.

في العام 2018، تم فتح باب الترشح لعضوية المجلس، قامت ثلاث سيدات من ذوي الخبرة للترشح لعضوية المجلس، إلا أنهم لم يحصلوا على الأصوات الكافية من المساهمين الحاضرين في الجمعية العمومية لتنصيبهم كأعضاء في المجلس.



3.4 بيان بما يلي:

1. مجموع مكافآت المجلس المدفوعة عن العام 2018
- وافقت الجمعية العمومية في سنة 2019 على مكافأة أعضاء المجلس بمبلغ وقدره 9,403,322 درهم إماراتي وُزعت على جميع أعضاء المجلس كمكافأة عن سنة 2018.
2. مجموع مكافآت أعضاء المجلس المقترحة عن العام 2019
- والتي سيتم عرضها في اجتماع الجمعية العمومية السنوي للمصادقة عليها:
- تقوم لجنة الترشيحات والمكافآت برفع توصياتها للمجلس والذي بدوره يعرض مكافأة أعضاء المجلس على السادة المساهمين في الجمعية العمومية للتصويت عليها مع نهاية كل عام.
- في الجمعية العمومية المزمع عقدها في العام 2020 ، سيقترح مجلس الإدارة مبلغًا قدره 9,603,000 درهم ليتم توزيعه على جميع أعضاء مجلس الإدارة كمكافأة لعام 2019 والذي يتضمن أيضًا بدل الحضور الواجب دفعها لأعضاء مجلس الإدارة لحضورهم اجتماعات اللجنة على النحو المفصل في الفقرة أدناه.
3. جدول بدلات حضور جلسات اللجان المنبثقة من المجلس:

الاسم	بدلات حضور جلسات اللجان المنبثقة من المجلس			المجموع (بالدرهم الإماراتي)
	اسم اللجنة (اللجان)	عدد الاجتماعات	قيمة البدل (21000 درهم إماراتي لكل اجتماع)	
محمد الحسيني	لجنة الاستثمار (رئيس)	12	252,000	252,000
خالد بالعمى	لجنة الترشيحات والمكافآت (رئيس)	4	84,000	84,000
زياد كداري	لجنة التدقيق (رئيس)	8	168,000	168,000
محمد الشحي	لجنة التدقيق (عضو)	8	168,000	252,000
	لجنة الترشيحات والمكافآت (عضو)	4	84,000	
كاي أيريك ريلاندير	لجنة التدقيق (عضو)	8	168,000	294,000
	لجنة الترشيحات والمكافآت من تاريخ 1 يناير إلى 3 سبتمبر	2	42,000	
	لجنة الاستثمار (عضو) من تاريخ 3 سبتمبر إلى حينه	4	84,000	
محمد السويدي	لجنة الترشيحات والمكافآت (عضو) من تاريخ 3 سبتمبر إلى حينه	2	42,000	189,000
	لجنة الاستثمار (عضو) من تاريخ 1 يناير الى 3 سبتمبر	7	147,000	
خالد القبيسي	لجنة الاستثمار (عضو)	10	210,000	210,000
أحمد جلفار	لجنة الاستثمار (عضو)	12	252,000	252,000
مالك ال مالك	لجنة الترشيحات والمكافآت (عضو)	4	84,000	84,000
مسعود محمود	لجنة التدقيق (عضو)	8	168,000	168,000

* ملاحظة - تم إعادة تشكيل اللجان بتاريخ 3 سبتمبر 2019

3.5 تفاصيل البدلات أو الرواتب أو الأتعاب الإضافية التي تقاضاها عضو مجلس الإدارة بخلاف بدلات حضور اللجان وأسبابها.

إن البدل الوحيد الذي تم دفعه لأعضاء مجلس الإدارة بالإضافة إلى الأجر المذكور أعلاه وبدل حضور اجتماعات اللجان هو دفع تكاليف السفر والإقامة في الفنادق إلى أعضاء مجلس الإدارة وفقًا لسياسة السفر الخاصة بأعضاء المجلس المعتمدة.

وفقًا لذلك، تم دفع مبلغ وقدره (165,760) درهم إماراتي للسيد كاي أيريك ريلاندير في العام 2019 كتكاليف سفر وإقامة في الفنادق لحضور اجتماعات مجلس الإدارة واللجان.

3.6 عدد اجتماعات المجلس التي عقدت في العام 2019 :

تتعقد اجتماعات المجلس بناءً على دعوة خطية من الرئيس أو طلب خطي يقدمه عضوين من أعضاء المجلس، ترسل الدعوة وجدول الأعمال ومواد الاجتماع قبل الموعد المحدد، ويتم تسجيل تفاصيل المسائل التي تُنظر فيها والقرارات التي تم إتخاذها في محاضر اجتماعات المجلس ولجانه مع الأخذ بعين الاعتبار أية تحفظات للأعضاء أو أية آراء مخالفة عبروا عنها خلال الاجتماع (إن وجدت)، أما بالنسبة لتعارض المصالح ومعاملات الأطراف ذات العلاقة يتم التأكد منها مع بداية كل اجتماع ويتم تدوينها في المحضر واعتمادها من قبل الأعضاء الحاضرين مع مراعاة عدم تصويت العضو ذو العلاقة أو المصلحة على القرار ذات الصلة.

مرفق جدول اجتماعات المجلس:

رقم	التاريخ	عدد الحضور	الحضور بالوكالة	أسماء الأعضاء الغائبين
اجتماع مجلس الإدارة رقم 1	20 فبراير 2019	10	لا يوجد	لا يوجد
اجتماع مجلس الإدارة رقم 2	23 أبريل 2019	10	لا يوجد	لا يوجد
اجتماع مجلس الإدارة رقم 3	22 مايو 2019	10	لا يوجد	لا يوجد
اجتماع مجلس الإدارة رقم 4	23 يوليو 2019	10	لا يوجد	لا يوجد
اجتماع مجلس الإدارة رقم 5	03 سبتمبر 2019	10	لا يوجد	لا يوجد
اجتماع مجلس الإدارة رقم 6	24 سبتمبر 2019	10	لا يوجد	لا يوجد
اجتماع مجلس الإدارة رقم 7	29 أكتوبر 2019	8	منح السيد مسعود محمود وكالة للسيد خالد القبيسي	السيد أحمد جلفار
اجتماع مجلس الإدارة رقم 8	10 ديسمبر 2019	10	لا يوجد	لا يوجد

ملاحظة- اجتماعات مجلس الإدارة التي عقدت في 20 فبراير 2019، 23 أبريل 2019، 23 يوليو 2019، و29 أكتوبر 2019 لاعتماد البيانات المالية للشركة. فيما عقدت باقي اجتماعات الشركة للنظر في شؤون الدورية لعمليات الشركة.

3.7 عدد قرارات مجلس الإدارة التي صدرت بالتمرير خلال السنة المالية 2019 مع بيان تواريخ انعقادها

امتناءً لقرار مجلس إدارة هيئة الأوراق المالية والسلع رقم (7/م.م) لسنة 2016 بشأن معايير الانضباط المؤسسي وحوكمة الشركات المساهمة العامة، قامت الشركة باتخاذ 8 قرارات لمجلس الإدارة بالتمرير وتم توثيقها في اجتماعات المجلس اللاحقة للقرارات.

قرارات مجلس الإدارة التي صدرت بالتمريض	التاريخ
قرار مجلس الإدارة بالتمريض رقم (1)	11 فبراير 2019
قرار مجلس الإدارة بالتمريض رقم (2)	06 مارس 2019
قرار مجلس الإدارة بالتمريض رقم (3)	11 مايو 2019
قرار مجلس الإدارة بالتمريض رقم (4)	27 يونيو 2019
قرار مجلس الإدارة بالتمريض رقم (5)	07 نوفمبر 2019
قرار مجلس الإدارة بالتمريض رقم (6)	27 نوفمبر 2019
قرار مجلس الإدارة بالتمريض رقم (7)	12 ديسمبر 2019
قرار مجلس الإدارة بالتمريض رقم (8)	22 ديسمبر 2019

3.8 بيان مهام واختصاصات المجلس التي قامت بها الإدارة التنفيذية بناءً على تفويض من المجلس إلى الإدارة مع تحديد مدة صلاحية التفويض:

بالتوافق مع قرار مجلس إدارة هيئة الأوراق المالية والسلع رقم (7/م.م) لسنة 2016 بشأن معايير الإنضباط المؤسسي وحوكمة الشركات المساهمة العامة ودليل حوكمة الشركة يجوز للمجلس تفويض بعض الأمور المحتفظ بها" إلى اللجان المنيثقة من المجلس أو للدارة التنفيذية.

وفي حال استدعى الأمر، يتم التفويض بموجب جدول صلاحيات محدد، وعند التفويض يتم تقديم تعليمات واضحة ويتضمن التفويض في موضوعه المدة الزمنية لسريانه وموعد عرض نتائجه على المجلس.

ونوه بأن المجلس لم يفوض الإدارة التنفيذية في أي من مهامه المحتفظ بها أو أي من اختصاصاته في العام 2019.

3.9 بيان بتفاصيل التعاملات التي تمت مع الأطراف ذات العلاقة مع توضيح طبيعة العلاقة ونوع التعامل:

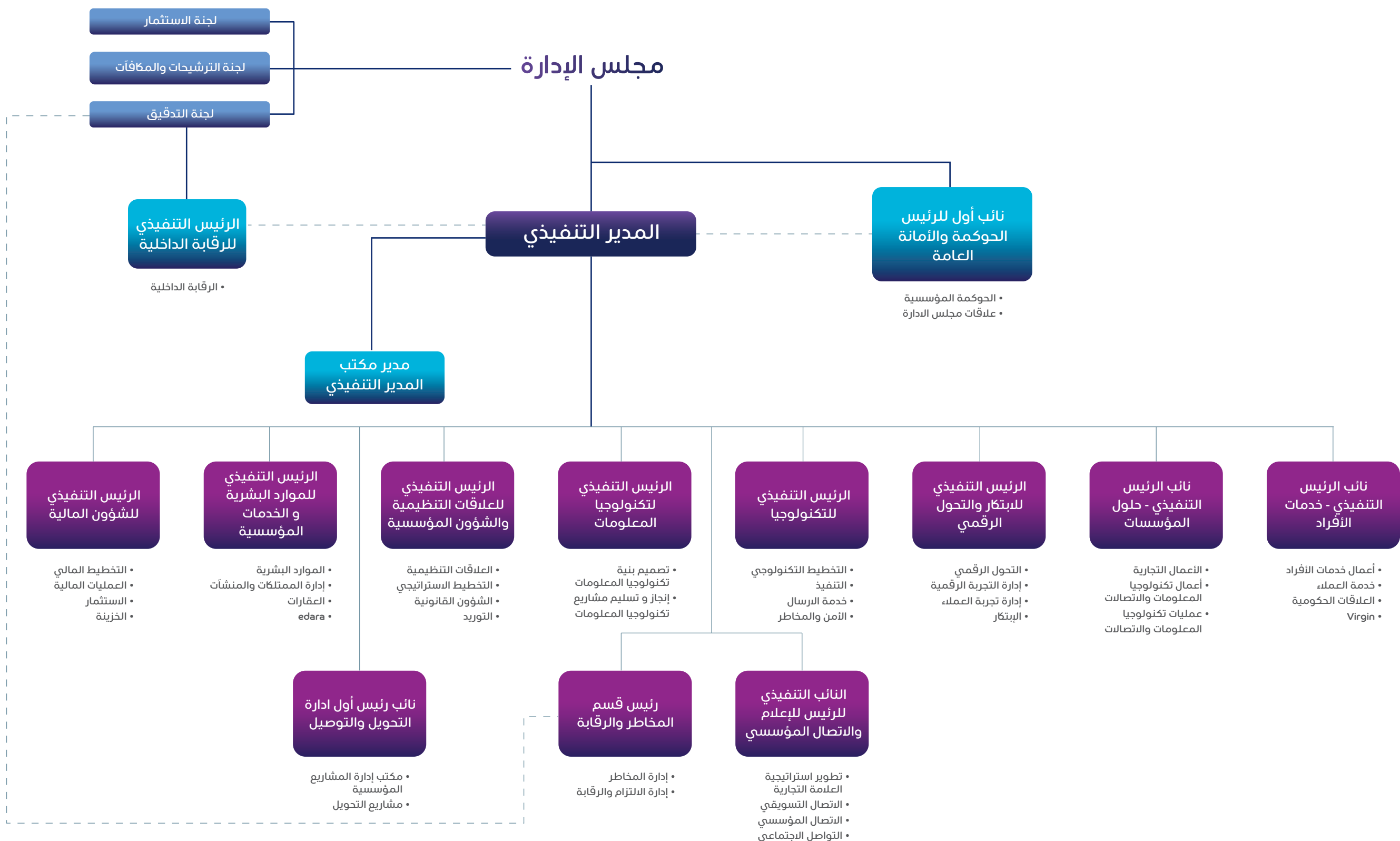
في حال إبرام التعاملات مع الأطراف ذات العلاقة التي لا تصل نسبتها (5%) من رأس مال الشركة تُأخذ موافقة المجلس، أما في حال إبرام التعاملات مع الأطراف ذات العلاقة التي تتجاوز نسبتها (5%) فأكثر من رأس مال الشركة تُأخذ موافقة الجمعية العمومية، ويمنع الطرف ذو العلاقة عن التصويت على قرار المجلس إذا كان عضواً في المجلس وفي الجمعية العمومية إذا كان مساهماً.

في حال إبرام صفقات مع الأطراف ذات العلاقة يحرض المجلس على إخطار هيئة الأوراق المالية والسلع ببيانات الطرف ذو العلاقة وتفاصيل المعاملة، ويؤكد المجلس للهيئة أن شروط التعامل مع الطرف ذو العلاقة عادلة ومعقولة وفي صالح مساهمي الشركة.

في العام 2019، لم يبرم المجلس أية تعاملات مع الأطراف ذات العلاقة.

3.10 الهيكل التنظيمي:

إن الهيكل التنظيمي للشركة مستمد من نموذج حوكمة الشركة ويعكس العلاقة بين مجلس الإدارة ولجانه من جهة والمدير التنفيذي وكبار الموظفين التنفيذيين من ناحية أخرى كما هو في تاريخ 31 ديسمبر 2019 موضح أدناه:



3.11 بيان بمجموع الرواتب والمكافآت المدفوعة لكبار الموظفين التنفيذيين في الصف الأول والثاني:

المنصب	تاريخ التعيين	مجموع الرواتب والبدلات المدفوعة للعام 2019 (درهم)	مجموع مكافآت أخرى نقدية للعام 2019 (درهم)*	LTI (2017-2019)	مجموع المكافآت المدفوعة لعام 2019 (Bonuses) (درهم)
الرئيس التنفيذي	1 يناير 2006	4,752,312	232,672	3,654,000	4,768,002
نائب الرئيس التنفيذي – حلول المؤسسات	1 يناير 2006	2,432,424	307,730	1,044,000	914,401
نائب الرئيس التنفيذي – خدمات الاتصالات	23 إبريل 2006	2,613,600	470,266	1,044,000	1,114,655
الرئيس التنفيذي للموارد البشرية والخدمات المؤسسية	13 مايو 2018	1,843,200	53,420	لا يوجد	976,684
الرئيس التنفيذي للشؤون المالية	14 يوليو 2019	1,116,129	543,397	لا يوجد	630,591
الرئيس التنفيذي للعلاقات التنظيمية والشؤون المؤسسية	1 يناير 2006	1,969,512	11,766	1,044,000	939,666
الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا	7 سبتمبر 2008	1,843,200	177,732	435,335	875,136
الرئيس التنفيذي للتطوير والابتكارات	4 مارس 2018	1,999,200	170,512	لا يوجد	1,203,920
الرئيس التنفيذي لنظم المعلومات	1 إبريل 2019	1,350,000	735,977	لا يوجد	711,022
المدير التنفيذي لفيرجن موبايل	1 أغسطس 2016	1,459,200	174,490	313,200	792,900
نائب رئيس تنفيذي – للإعلام والاتصال	16 أبريل 2017	1,492,800	355,730	223,102	629,184
مدير إدارة المخاطر والالتزام	14 يناير 2018	1,129,200	158,220	لا يوجد	445,556

ملحظة - في خانة مجموع مكافآت أخرى نقدية للعام 2019 تم احتساب بدل التعليم للبناء، القصر وبدل السفر للعائلة.

مدقق الحسابات الخارجي

4.1 نبذة عن مدقق الحسابات الخارجي:

تم تعيين Deloitte كمدقق حسابات خارجي للشركة للسنة المالية 2019. تقدم Deloitte خدمات التدقيق والتأكد والاستشارات المالية والاستشارات المتعلقة بالمخاطر والضرائب والخدمات ذات الصلة للعملاء من القطاعين العام والخاص في العديد من الصناعات، بفضل شبكة مترابطة عالمياً من الشركات الأعضاء في أكثر من 150 دولة وإقليم ، تقدم Deloitte قدرات ذات مستوى عالمي وخدمة عالية الجودة للعملاء، مما يوفر رؤى تحتاجها للتصدي لتحديات الأعمال الأكثر تعقيدًا. يلتزم حوالي 286,200 متخصص من Deloitte بأن يصبحوا معياراً للتميز.

4.2 بيان الأتعاب والتكاليف الخاصة بالتدقيق عن السنة المالية للعام 2019:

اسم مكتب التدقيق واسم المدقق الشريك	ديلويت أند توتش (الشرق الأوسط) السيد رامادامانيها انشاري
عدد السنوات التي قضاها كمدقق حسابات خارجي للشركة	1
إجمالي أتعاب التدقيق لعام 2019 (درهم)	1,533,000 درهم
أتعاب وتكاليف الخدمات الخاصة الأخرى بخلاف التدقيق للبيانات المالية لعام 2019 (درهم)	موضحة في الجدول أدناه
تفاصيل وطبيعة الخدمات المقدمة الأخرى (إن وجدت) وفي حال عدم وجود خدمات أخرى يتم ذكر ذلك صراحة	موضحة في الجدول أدناه
بيان بالخدمات الأخرى التي قام مدقق حسابات خارجي آخر غير مدقق حسابات الشركة بتقديمها خلال 2019	موضحة في الجدول أدناه

4.3 بيان بالخدمات الأخرى التي قام مدقق حسابات خارجي آخر غير مدقق حسابات الشركة بتقديمها خلال 2019:

المدقق	نوع التعامل	قيمة التعامل (بالدرهم الاماراتي)
Deloitte & Touche (M.E.)	خدمات مهنية واستشارية - دراسة الجدوى والخدمات الاستشارية	2,078,294
Ernst and Young (E&Y)	خدمات مهنية واستشارية - مشاريع التحول الاستراتيجي والخدمات الاستشارية	6,743,082
KPMG	خدمات مهنية واستشارية - خدمات المحاسبة، العناية الواجبة والخدمات الاستشارية / الدعم	1,167,237
PWC (دبي)	خدمات مهنية واستشارية - العناية الواجبة والاستشارات / خدمات الدعم	2,158,152
المجموع		12,146,765

4.4 بيان يوضح التحفظات التي قام مدقق حسابات الشركة بتضمينها في القوائم المالية المرحلية و السنوية للعام 2019:

لا توجد أية تحفظات قام مدقق حسابات الشركة بتضمينها في القوائم المالية المرحلية والسنوية للعام 2019.

لجنة التدقيق

أسماء أعضاء لجنة التدقيق، وبيان اختصاصاتها والمهام الموكلة لها:

5.1 يقر السيد زياد كداري رئيس لجنة التدقيق بمسؤوليته عن نظام اللجنة في الشركة وعن مراجعته لآلية عملها والتأكد من فعاليتها.

5.2 لجنة التدقيق هي لجنة دائمة مكونة من أعضاء المجلس لمراقبة ومراجعة الوضع المالي للشركة، ورفع التوصيات بالمتغيرات التي تطرأ على أنظمة الشركة المالية والحفاظ على العلاقة المناسبة مع مدققي الحسابات الخارجيين للشركة.

5.3 ويتمتع أعضاء اللجنة بخبرات في عدة مجالات منها المالية والمحاسبة والقانونية، بالإضافة الى أمور الحوكمة والامتثال والرقابة. أعضاء اللجنة هم:

- السيد زياد كداري (الرئيس)
- السيد محمد الشحي
- السيد مسعود محمود
- السيد كاي إيريك ريلاندير

5.4 الأدوار الرئيسة للجنة التدقيق:

- المراجعة الشاملة وتقديم التوصيات فيما يتعلق بالحوكمة المؤسسية.
- وضع ومتابعة تطبيق سياسة التعاقد مع مدقق الحسابات الخارجي متابعة ومراقبة إستقلالية مدقق الحسابات الخارجي التشاور مع مدقق الحسابات الخارجي لمناقشته طبيعة ونطاق عملية التدقيق ومدى فعاليتها وفقاً لمعايير التدقيق المعتمدة.
- التأكد من سلامة العمليات المالية وغير المالية بما يتوافق مع السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية ومراقبة سلامة البيانات المالية السنوية والمرحلية.
- البحث في عمل مدقق الحسابات وخطة عمله ومراسلاته مع الشركة وملابذاته ومقترحاته وتحفظاته، وأية استفسارات جوهرية يطرحها المدقق على الإدارة التنفيذية بخصوص السجلات المحاسبية أو الحسابات المالية أو أنظمة الرقابة، ومتابعة مدى استجابة إدارة الشركة لها وتوفيرها للتسهيلات اللازمة للقيام بعمله.
- التأكد من رد الشركة في الوقت المطلوب على الإستيضاحات والمسائل الجوهرية المطروحة في رسالة مدقق الحسابات.
- مراجعة السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية والمخاطر والامتثال.
- مراجعة وتقييم أنظمة الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر في الشركة.
- النظر في تقرير ديوان المحاسبة ورفع التوصيات للمجلس.
- مراقبة فعالية إدارة الرقابة الداخلية والتأكد من توفر الموارد اللازمة لإدارة الرقابة الداخلية ودراسة تقارير الرقابة الداخلية ومتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية للملاحظات الواردة فيها واعتماد خطة التدقيق الداخلي وميزانياتها.

لجنة الترشيحات والمكافآت

6

أسماء أعضاء لجنة الترشيحات والمكافآت، وبيان اختصاصاتها والمهام الموكلة لها:

6.1 يقر السيد خالد بالعمى رئيس لجنة الترشيحات والمكافآت بمسؤوليته عن نظام اللجنة في الشركة وعن مراجعته لآلية عملها والتأكد من فعاليتها.

6.2 لجنة الترشيحات والمكافآت هي لجنة دائمة مكونة من أعضاء المجلس بحيث تقوم بوضع ومراجعة السياسة الخاصة بالترشح لعضوية المجلس، والتي تهدف إلى مراعاة التنوع في الخبرات ضمن تشكيل المجلس علوة على تشجيع المرأة للترشح. وتقوم بتنظيم ومتابعة الإجراءات الخاصة بالترشيح لعضوية المجلس بما يتفق مع القوانين والأنظمة المعمول بها.

6.3 أعضاء اللجنة هم:

- السيد خالد بالعمى (الرئيس)
- السيد محمد الشحي
- السيد مالك آل مالك
- السيد محمد السويدي

- مراقبة فعالية إدارة المخاطر والامتثال والتأكد من مدى تقبل الشركة للمخاطر ودرجة تحملها والمحافظة على ثقافة سليمة لإدارة المخاطر والامتثال ومراجعة ميثاق لجنة إدارة المخاطر والامتثال ومراجعة جودة تخفيف المخاطر وتنفيذ الضوابط الفعالة لحماية الشركة.
- متابعة التغييرات التي طرأت منذ المراجعة الأخيرة على طبيعة ومدى المخاطر الرئيسية وقدرة الشركة على التأقلم مع تغييرات العمليات والبيئة الخارجي.
- وضع الضوابط التي تمكن موظفي الشركة من الإبلاغ عن أية مخالفات محتملة في التقارير المالية أو الرقابة الداخلية أو غيرها من المسائل بشكل سري والخطوات الكفيلة بإجراء تحقيقات مستقلة وعادلة لتلك المخالفات.
- تنفيذ الإجراءات الكافية لإجراء تحقيقات مستقلة وعادلة فيما يتعلق بالانتهاكات / القضايا المتعلقة بعمليات الإبلاغ عن المخالفات والاحتيايل.
- وضع قواعد تمكن موظفي الشركة من الإبلاغ بسرية عن أي انتهاكات محتملة في التقارير المالية أو الرقابة الداخلية أو أي قضايا أخرى والإجراءات الكافية لإجراء تحقيقات مستقلة ونزيهة بشأن هذه الانتهاكات.
- مراجعة تعاملات الأطراف ذات العلاقة مع الشركة والتأكد من عدم وجود أي تضارب في المصالح ورفع التوصيات للمجلس قبل إبرامها.
- مراجعة والتوصية بالتغييرات في دليل حوكمة الشركات (بما في ذلك اختصاصات المجلس ولجانه) وقواعد سلوك الشركة.
- اشراف على لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المتطعين
- مراجعة التزام الشركة بالقوانين والتشريعات المعمول بها.

5.5 تقوم لجنة التدقيق بتحديث المجلس عن أنشطتها حسبما تراه مناسباً، وترفع التوصيات بالأمور ذات الصلة للموافقة عليها، كما تستعرض لجنة التدقيق اختصاصاتها وتقدم توصياتها إلى المجلس بشكل سنوي

5.6 جدول تواريخ اجتماعات لجنة التدقيق وبيان عدد مرات الحضور الشخصي لجميع أعضاء اللجنة مع ذكر الاجتماعات المتعلقة بالبيانات المالية والمسائل الأخرى:

لم يتغيب أي عضو من أعضاء لجنة التدقيق عن اجتماعات لجنة التدقيق خلال العام 2019:

رقم الاجتماع	التاريخ	الغرض
اجتماع لجنة التدقيق 1	19 فبراير 2019	البيانات المالية السنوية وأمور الرقابة الداخلية وأمور الحوكمة
اجتماع لجنة التدقيق 2	25 مارس 2019	أمور الرقابة الداخلية وأمور الحوكمة
اجتماع لجنة التدقيق 3	23 أبريل 2019	البيانات المالية للربع الاول وأمور الحوكمة
اجتماع لجنة التدقيق 4	21 مايو 2019	أمور الرقابة الداخلية وأمور الحوكمة
اجتماع لجنة التدقيق 5	23 يوليو 2019	البيانات المالية للربع الثاني وأمور الرقابة الداخلية وأمور الحوكمة
اجتماع لجنة التدقيق 6	24 سبتمبر 2019	أمور الرقابة الداخلية وأمور الحوكمة
اجتماع لجنة التدقيق 7	29 أكتوبر 2019	البيانات المالية للربع الثالث وأمور الحوكمة
اجتماع لجنة التدقيق 8	09 ديسمبر 2019	أمور الرقابة الداخلية وأمور الحوكمة



لجنة الاستثمار

7

6.4 الأدوار الرئيسية لجنة الترشيحات والمكافآت:

- المراجعة المنتظمة وتقديم توصيات إلى مجلس الإدارة بشأن الهيكل والحجم والتكوين (بما في ذلك المهارات والمعرفة والخبرة) اللازمة لأعضاء المجلس مقارنة بمركزه الحالي والتأكد من إجراءات الترشيح لعضوية المجلس وفقاً للتطبيق القوانين واللوائح
- إعداد السياسة الخاصة بمنح المكافآت والأتعاب الخاصة بأعضاء المجلس ومراجعتها بشكل سنوي
- التحقق من أن المكافآت والمزايا الممنوحة للإدارة التنفيذية معقولة وتناسب مع أداء الشركة
- التحقق باستمرار من استقلالية الأعضاء طوال فترة ولايتهم
- الإشراف على التخطيط لعملية التعاقب الوظيفي للموظفين وللأدوار الهامة الأخرى وتحديد احتياجات الشركة لهذه المناصب مع تحديد معايير اختيارهم
- مراجعة وتقديم توصيات إلى مجلس الإدارة بشأن عضويات أعضاء المجلس وأعضاء الإدارة التنفيذية
- الإشراف على إعداد وتطبيق السياسة الخاصة بالموارد البشرية والتدريب في الشركة ومراجعتها بشكل سنوي
- مسائل التوظيف

6.5 تقوم لجنة الترشيحات والمكافآت بتحديث المجلس عن أنشطتها حسبما تراه مناسباً، وترفع التوصيات بالأمور ذات الصلة للموافقة عليها، كما تستعرض لجنة الترشيحات والمكافآت اختصاصاتها وتقدم توصياتها إلى المجلس بشكل سنوي.

6.6 6.2 أما تواريخ اجتماعات لجنة الترشيحات والمكافآت وبيان عدد مرات الحضور الشخصي لجميع أعضاء اللجنة كالتالي:

لم يتغيّب أي عضو من أعضاء لجنة الترشيحات والمكافآت عن اجتماعات لجنة لجنة الترشيحات والمكافآت خلال العام 2019:

رقم الاجتماع	التاريخ
اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت 1	19 فبراير 2019
اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت 2	30 أبريل 2019
اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت 3	23 سبتمبر 2019
اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت 4	09 ديسمبر 2019

ملاحظة - في 3 سبتمبر 2019 ننوه أن السيد محمد السويدي قد حل محل السيد كاي ايريك ريلاندر كعضو في لجنة الترشيحات والمكافآت ، فقد حضر السيد كاي ايريك ريلاندر رقم الاجتماعين 1 و 2 وحضر السيد محمد السويدي رقم الاجتماعين 3 و 4.

أسماء أعضاء لجنة الاستثمار، وبيان اختصاصاتها والمهام الموكلة لها:

7.1 يقر السيد محمد الحسيني رئيس لجنة الاستثمار بمسؤوليته عن نظام اللجنة في الشركة وعن مراجعته لآلية عملها والتأكد من فعاليتها.

7.2 شكل المجلس من بين أعضائه لجنة الاستثمار، حيث يتمحور دورها بمراجعة واعتماد استثمارات الشركة والتعاملات الرئيسية وفقاً لجدول الصلاحيات المالية المعتمد، كما تراجع الإستراتيجيات الرئيسية للشركة والشركات التابعة والشقيقة، بالإضافة إلى مراجعة جميع الموضوعات المتعلقة بميزانية الشركة.

7.3 أعضاء اللجنة هم:

- السيد محمد الحسيني (الرئيس)
- السيد خالد القيسي
- السيد أحمد جلفار
- السيد كاي ايريك ريلاندر



8 لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المتطلعين

أسماء أعضاء لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المتطلعين،
وبيان اختصاصاتها والمهام الموكلة لها:

8.1 تقر الإستاذة حنان أحمد رئيسة لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات
الأشخاص المتطلعين بمسؤوليتها عن نظام اللجنة في الشركة وعن
مراجعتها لآلية عملها والتأكد من فعاليتها.

8.2 تم تشكيل لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المتطلعين
من قبل المجلس في 2017 وفقا للمادة c-12 لقرار مجلس إدارة هيئة
الأوراق المالية والسلع رقم (7/ر.م) لسنة 2016 بشأن معايير الانضباط
المؤسسي وحوكمة الشركات المساهمة العامة، ومراقبة القضايا
المتعلقة بعمليات الأشخاص المتطلعين بأسهم الشركة وضمان أخطار
جميع المطلعين على بالمتطلبات القانونية والإدارية المتعلقة بالتعامل
بأسهم الشركة.

8.3 أعضاء اللجنة هم:

- حنان أحمد - نائب الرئيس الأول لحوكمة الشركات وأمين عام المجلس (رئيس)
- علي المنصوري - نائب رئيس الأول الموارد البشرية وإدارة أداء الموظفين (عضو)
- ميا باكثوت - مدير الشؤون القانونية (عضو)
- محمد المحرزي - مدير البيانات المالية والإلتزام (عضو)

7.4 الأدوار الرئيسية للجنة الاستثمار:

- الاستثمارات الرأسمالية للشركة ومراقبتها.
- المصاريف التشغيلية للشركة ومتابعتها.
- الخطة الاستراتيجية للشركة وميزانيتها.
- سياسات الخزنة وسياسة توزيع الأرباح ومراجعتها.
- عمليات الاستحواذ والدمج والشراكات الرئيسية والإشراف عليها.
- الهيكل الرأسمالية للشركة ومراجعتها.
- عمليات الشركات التابعة والشقيقة ومتابعة أدائها.
- الفرص الاستثمارية المتعلقة بمجال الاتصالات من أجل تحقيق الربح للشركة وعائدات أفضل للمساهمين.

7.5 تقوم لجنة الاستثمار بتحديث المجلس عن أنشطتها حسبما تراه مناسباً
وترفع التوصيات بالأمور ذات الصلة للموافقة عليها. تستعرض لجنة
الاستثمار اختصاصاتها وتقدم توصياتها إلى المجلس بشكل سنوي.

أما تواريخ اجتماعات لجنة الاستثمار وبيان عدد مرات الحضور الشخصي
لجميع أعضاء اللجنة كالتالي:

رقم الاجتماع	التاريخ	المعتذرون عن الحضور
اجتماع لجنة الاستثمار 1	06 فبراير 2019	السيد محمد السويدي
اجتماع لجنة الاستثمار 2	21 مارس 2019	لم يتغيب أحد
اجتماع لجنة الاستثمار 3	17 أبريل 2019	لم يتغيب أحد
اجتماع لجنة الاستثمار 4	07 مايو 2019	لم يتغيب أحد
اجتماع لجنة الاستثمار 5	22 مايو 2019	لم يتغيب أحد
اجتماع لجنة الاستثمار 6	27 يونيو 2019	لم يتغيب أحد
اجتماع لجنة الاستثمار 7	09 يوليو 2019	السيد خالد القبيسي
اجتماع لجنة الاستثمار 8	03 سبتمبر 2019	لم يتغيب أحد
اجتماع لجنة الاستثمار 9	23 سبتمبر 2019	لم يتغيب أحد
اجتماع لجنة الاستثمار 10	22 أكتوبر 2019	السيد خالد القبيسي
اجتماع لجنة الاستثمار 11	27 نوفمبر 2019	لم يتغيب أحد
اجتماع لجنة الاستثمار 12	10 ديسمبر 2019	لم يتغيب أحد

ملاحظة - في 3 سبتمبر 2019 ننوه بأن كاي ايريك ريلندر قد حل محل محمد السويدي كعضو في لجنة الاستثمار ، فقد حضر كاي ايريك ريلندر اجتماعات لجنة الاستثمار بدء
من تاريخ 23 سبتمبر 2019.



9

الرقابة الداخلية

9.1 نظام الرقابة الداخلية:

دور مجلس الإدارة في نظام الرقابة الداخلية:

يتحمل المجلس المسؤولية الكاملة عن نظام الرقابة الداخلية ومراجعتة وفعاليتة لضمان قيام الإدارة بالتنفيذية بإعداد وتطبيق نظام رقابة داخلية فعّال لتوفير ضمانات معقولة لفاعلية وكفاءة العمليات وتقديم تقارير مالية دقيقة والالتزام بالقوانين والتشريعات.

آلية عمل إدارة الرقابة الداخلية

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

- فعالية وكفاءة العمليات:

تحديد الأهداف الرئيسية للشركة بما في ذلك الالتزام بمعايير الأداء وحماية الموارد.

- مصادقية التقارير المالية:

ضمان تقديم البيانات المالية والمعلومات المالية الأخرى الموثوقة إلى المجلس والمساهمين والإدارة التنفيذية.

- الالتزام بالقوانين والتشريعات النافذة:

تشمل القوانين والتشريعات التي تخضع لها الشركة وذلك تفادياً للإضرار بسمعة الشركة أو الغرامات.

تم إنشاء قسم الرقابة الداخلية في الشركة من خلال تطبيق 3 خطوات للدفاع (يرجى الاطلاع على الرسم 1 أدناه).

الهيئات التنظيمية (هيئة تنظيم الاتصالات وغيرها)
المدققون الخارجيون



8.4 أهم المهام الرئيسية وواجبات اللجنة هي:

- متابعة تنفيذ السياسات والإجراءات التي تتعلق بالتداول في الأوراق المالية للشركة من قبل الإدارة التنفيذية وكافة موظفي الشركة ومن في حكمهم للشركة والمطلعين على بيانات أو معلومات للشركة والشركات التابعة لها (غير مفصّل عنها).
- الحفاظ على سجل الأشخاص المتطلعين.
- تقديم بيانات المتطلعين لسوق دبي المالي بشكل دوري.
- الاحتفاظ بجميع سجلات التعامل بالأسهم، وإفصاحات الأشخاص المتطلعين.
- مراجعة سجل الأشخاص المتطلعين (المؤقتين والدائمين).
- التوصية باتخاذ الإجراءات التأديبية ضد الموظفين الغير ملتزمين بالتعاون مع قسم الموارد البشرية.
- تقديم التقارير الدورية بشكل (ربع سنوي) عن أعمال اللجنة الى لجنة التدقيق التابعة للمجلس.

8.5 الأنشطة الرئيسية التي قامت بها اللجنة في 2019 :

- ابتكار نظام الكتروني لطلبات التداول بأسهم الشركة.
- تحديث سجل المطلعين وتقديم السجل إلى سوق دبي المالي كل ثلاثة أشهر.
- النظر في أحكام السرية الواردة في عقود الشركة.
- إخطار الموظفين وأعضاء المجلس بالفترات المغلقة لإبلاغهم بحظر التداول في الفترات المغلقة.
- بحث دوري حول سياسة تداول الأسهم التي اعتمدها الشركات المحلية والدولية الأخرى وتقديم توصيات إلى المجلس بشأن تحديث سياسة تداول الأسهم التابعة للشركة.
- تقديم توصيات إلى المجلس لمراجعة اختصاصات لجنة المطلعين.

8.6 أما تواريخ اجتماعات لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المتطلعين في 2019 كالتالي:

رقم الاجتماع	التاريخ
اجتماع رقم 1	16 يناير 2019
اجتماع رقم 2	12 مارس 2019
اجتماع رقم 3	09 مايو 2019
اجتماع رقم 4	02 يوليو 2019
اجتماع رقم 5	05 أغسطس 2019
اجتماع رقم 6	05 سبتمبر 2019
اجتماع رقم 7	13 أكتوبر 2019

• الخط الأول للدفاع: يشمل أصحاب الأعمال والإجراءات الذين تتضمن أنشطتهم على مخاطر ويقع من ضمن مسؤولياتهم عبء تصميم وتنفيذ الضوابط العامة في الشركة للرد على هذه المخاطر.

• الخط الثاني للدفاع: يشمل الأقسام الداعمة للإدارة بإحضار الخبرة وتميز الإجراءات لرقابة المخاطر وعمليات الرقابة الأخرى ذات الصلة، ويعد خط الدفاع الثاني منفصل عن خط الدفاع الأول إلا أنه لا يزال تحت سيطرة الإدارة التنفيذية وتوجيهها.

• خط الدفاع الثالث: يشمل إدارة الرقابة الداخلية / التدقيق الداخلي للشركة، وهو قسم مستقل لا يسمح له بأداء الوظائف الإدارية، ويقدم خط الدفاع الثالث تأكيد معقول للإدارة التنفيذية ولللمجلس من الأنشطة المنجزة من قبل خط الدفاع الأول وخط الدفاع الثاني.

• الهدف من نظام الرقابة الداخلية هو إرساء ركائز وضوابط الرقابة الداخلية وتوثيقها بشكل مناسب والمحافظة عليها والالتزام بها في كافة وحدات العمل. حيث يتوجب على الشركة دمج تطبيق نظام الرقابة الداخلية مع الأنشطة القياسية الخاصة بحوكمة الشركات وإدارة المخاطر.

• تتحمل إدارة الرقابة الداخلية مسؤولية التأكد من أن الإجراءات المطبقة لمراقبة العمليات ضمن الشركة قد تم تصميمها بشكل مناسب ويتم تنفيذها بطريقة فعالة وفق خططها السنوية المعتمدة من قبل لجنة التدقيق المفوضة من قبل مجلس الإدارة. كما تتحمل إدارة الرقابة الداخلية (خط الدفاع الثالث) مسؤولية إعداد التقارير عن مدى فعالية أنظمة الرقابة الداخلية المطبقة في الشركة، وتقديم تقاريرها إلى الإدارة ولجنة التدقيق المفوضة من قبل المجلس متضمنة الأفكار والتوصيات التي تتعلق بتحسين تلك الأنظمة.

• لا تتحمل إدارة الرقابة الداخلية مسؤولية إعداد أنظمة الرقابة الداخلية والمحافظة عليها، المملوكة من قبل خط الدفاع الأول وخط الدفاع الثاني، بما يضمن تناسقها مع قانون دولة الإمارات العربية المتحدة وجميع القوانين الداخلية والخارجية الأخرى، حيث تتم عملية المراقبة عن طريق خط الدفاع الثاني – قسم إدارة المخاطر والالتزام.

إدارة المخاطر المؤسسية

إطار عمل إدارة المخاطر

يتوافق إطار عمل إدارة المخاطر للشركة مع المعايير العالمية وأفضل الممارسات في هذا المجال، وذلك لتمكين الشركة من تحديد وقياس وإدارة ورقابة والإبلاغ عما يتم اكتشافه من مخاطر. يتيح ملف إدارة المخاطر الموحد للشركة ممارسة عملية الإشراف على المخاطر الرئيسية ويدعم اتخاذ القرارات الصائبة بشفافية وفعالية. كما يتم تحديث ملف إدارة المخاطر بشكل فعال تماشياً مع تغييرات العمل والبيئة السريعة. وإن التعاون ما بين الإدارات وفرق الدعم والرقابة الداخلية يضمن بأن تتم إدارة المخاطر بشكل فعال من خلال إعداد بيئة قوية للرقابة الداخلية.

التحسينات في العام 2019

في العام 2019، استمرت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بتعزيز القدرات في مجال إدارة المخاطر والامتثال و تحسينها، من خلال:

- إنشاء مجالس لإدارة المخاطر في الأقسام لإرساء مفهوم الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال على المستوى التشغيلي داخل الشركة.
- مضاعفة عدد المخاطر التي يتم رصدها في ملف المخاطر الخاص بنا، ولا يتم ذلك بسبب الضعف في البيئة الخاصة بالرقابة الداخلية لدينا بل لأننا نجيد تحديد المخاطر وتشخيص المشاكل المحتملة قبل أن تصبح ذات أهمية كبرى.
- تطوير أدوات إضافية لاستخدامها داخل الشركة، بما في ذلك إجراء تقييم على البائعين تركز على المخاطر وأطر إدارة مخاطر المشروع وعمليات إدارة الحوادث.

• تعزيز طريقة الإبلاغ عن المخاطر والامتثال على مستوى الإدارة ومجلس الإدارة.

• وضع كافة سياسات الشركة في “مصدر واحد” بشكل مركزي، مدعوما بتوجيهات بشأن إدارة السياسات.

إطار عمل إدارة المخاطر والامتثال

يعمل رئيس قسم المخاطر والامتثال في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة أيضاً بصفة ضابط الامتثال لضمان وجود إطار عمل لإدارة الامتثال في الشركة. وبموجب إطار العمل هذا، يمكن رصد ومراقبة متطلبات الامتثال الرئيسية الخاصة بالشركة بشكل فعال.

حوكمة المخاطر

في العام 2018، من أجل دعم وتوفير الشفافية حول تنفيذ أطر عمل إدارة المخاطر والامتثال، قامت الشركة بإنشاء لجنة لإدارة المخاطر على مستوى الإدارة، تقدم تقاريرها إلى لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة. وفي العام 2019، من أجل تعزيز الحوكمة الداخلية، قمنا بإنشاء مجالس جديدة لإدارة المخاطر في الأقسام. وتقوم هذه المجالس بإدارة مخاطر وحدات الأعمال بشكل منفرد وحالات الامتثال فيها وبمناقشتها ومراقبتها بشكل مكثف وكما تقوم بتوفير شراكة ودعم في الوقت الفعلي لخطنا الأول.

تعمل لجان الحوكمة بشكل تآزري وتضمن التركيز الصحيح على متطلبات الشركة الرئيسية الخاصة بالمخاطر والامتثال، وتحديد المسؤوليات وأولوية الاستراتيجيات بشأنها لمعالجة المخاطر.



9.2 اسم مدير إدارة الرقابة الداخلية ومؤهلاته

يتأسس إدارة الرقابة الداخلية ويديرها راشد الشيخ، من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة، ويتمتع راشد بخبرة تتجاوز 20 عاماً في مجالي المالية والعمليات في العديد من القطاعات بما فيها المحاسبة والتدقيق الداخلي والمالية والمصارف، وهو حاصل على شهادة ماجستير في مجال المحاسبة من جامعة ميامي في الولايات المتحدة الأمريكية.

هو مدقق حسابات معتمد من قبل وزارة الاقتصاد ومسجل كذلك لدى محاكم دولة الإمارات العربية المتحدة كمحكم وحارس قضائي معين و خبير محلف من قبل المحكمة إلى جانب كونه خبير مالي ومصفي رسمي.

كرئيس قسم الرقابة الداخلية يتولى مسؤولية إدارة ومراقبة عملية التدقيق الداخلي. وهو مسؤول عن إتمام خطة التدقيق السنوية لضمان الرقابة والحوكمة الشاملة للشركة. تم تعيينه بتاريخ 14 ديسمبر 2016.

9.3 اسم ومؤهلات ضابط الالتزام

بالإضافة إلى صفته كمدير إدارة المخاطر والالتزام لدى شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، يشغل الدكتور أنثوني هاتن منصب ضابط الالتزام في الشركة ويضمن وجود إطار عمل قوي للالتزام في الشركة. وقد تم إعادة تصميم وتطوير إطار عمل الالتزام الخاص بالشركة في العام 2018 والقيام بعمليات الإشراف ومراقبة متطلبات الالتزام الخاصة بالشركة بفاعلية أكثر. تم تعيينه بتاريخ 14 يناير 2018.

9.4 كيف تتعامل إدارة الرقابة الداخلية مع القضايا الخطيرة والملاحظات الجوهرية

تقوم إدارة الرقابة الداخلية بتحقيق مهامها من خلال الأقسام الخمسة التالية:

- التكنولوجيا
- التمويل وتجارة الجملة
- العمليات
- التحقيقات والإبلاغ عن المخالفات
- ضمان الجودة وإدارة المخاطر والامتثال

يقوم قسم الرقابة الداخلية بإجراء العديد من عمليات التدقيق وإسناد المهام المخصصة ويقوم بتحقيقات حول الملاحظات الجوهرية من خلال هذه الأقسام الخمسة، وبالتالي يقدم للإدارة التنفيذية توصيات فعالة وتقارير حول المتابعة والقرار الصادر بخصوص كل ملاحظة محددة إلى لجنة التدقيق، ومع ذلك لا توجد أية ملاحظات ذو أهمية تم الإفصاح عنها في البيانات المالية خلال العام 2019.

9.5 عدد التقارير الصادرة من إدارة الرقابة الداخلية لمجلس إدارة الشركة

أصدرت إدارة الرقابة الداخلية 3 تقارير إلى لجنة التدقيق تشير إلى الملاحظات المهمة التي أخذ العلم بها خلال عامي 2018 و 2019. بالإضافة إلى ذلك، تم عرض تقارير تتضمن تحديث خطة التدقيق الدورية، حالات التدقيق الشرعي وتقارير ديوان المحاسبة إلى لجنة التدقيق بما فيها من ملاحظات أثارها ديوان المحاسبة مع ردود الشركة.

10 تفاصيل المخالفات المرتكبة في السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2019

- خلال العام 2019، تلقت الشركة 175 مخالفة من هيئة تنظيم الاتصالات كما يلي:
- 126 مخالفة تتعلق بمتطلبات السياسة التنظيمية “متطلبات التسجيل لمشتري الهاتف المحمول”. وقد وضعت الشركة إطار عمل للحوكمة، بالإضافة إلى مجموعة من السياسات والإجراءات، وآليات للرقابة، مع توفير موظفين مفوضين مسؤولين عن تنفيذ آليات الرقابة وذلك لضمان التنفيذ والتقييد بمتطلبات السياسة التنظيمية والتعليمات الخاصة التي يتم إرسالها من قبل هيئة تنظيم الاتصالات من وقت إلى آخر.
- 35 مخالفة تتعلق بمتطلبات السياسة التنظيمية “تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك”. تعهدت الشركة اتجاه هيئة تنظيم الاتصالات بأنها التزمت بكافة المتطلبات الإلزامية الخاصة بالهيئة. تعمل الشركة حالياً على إعادة تقييم الضوابط بشأن قنوات البيع الغير مباشرة وذلك لمنع حدوث مثل هذه المخالفات في المستقبل.
- 7 مخالفات تتعلق بمتطلبات سياسة “تنظيم حماية المستهلك”. قامت الشركة بإنشاء عمليات للتحقق من الخلفيات بالإضافة إلى عمليات التحقق الاعتيادية كإجراء وقائي لمعالجة هذه المسألة، وقد عمل فريق الامتثال مع وحدات عمل مختلفة وقام بتحديد مسائل مشابهة لتلك المشار إليها في المخالفة، وقد تم اقتراح وإجراء عمليات تحقق وقائية معينة بشأن هذه المسائل.
- 4 مخالفات تتعلق بالسياسة التنظيمية “طلب التصريح بخدمة جديدة/ الرقابة على الأسعار”. عمل فريق الامتثال مع وحدات عمل مختلفة وقام بتحديد مسائل مشابهة تتعلق بالسياسة التنظيمية “طلب التصريح بخدمة جديدة/ الرقابة على الأسعار”. وقد ساعد ذلك على تسوية هذه المخالفات.
- مخالفتين تتعلق بالسياسة التنظيمية “شهادة رقم التعليمات”. قد أبلغت الشركة هيئة تنظيم الاتصالات وأكدت التزامها بالامتثال للمتطلبات التنظيمية. وقام فريق الامتثال بتحديد موعد لمراجعة مدى الامتثال بشكل تفصيلي بما يضمن تنفيذ كافة الإجراءات التصحيحية.
- مخالفة واحدة تتعلق بالمراسلات الإلكترونية غير المرغوب فيها بحيث لا يوجد أي شكاوى أخرى تتعلق بالرسائل الإلكترونية غير المرغوب فيها (SPAM) وأكدت الشركة امتثالها لمتطلبات هيئة تنظيم الاتصالات. يقوم فريق الامتثال بتقييم مدى الامتثال بـ “المراسلات الإلكترونية غير المرغوب فيها” وبمساعدة الشركة على معالجة حالات عدم الامتثال التي يتم تحديدها.
- خلال العام 2019، تلقت الشركة مخالفات أخرى كالتالي:
- فرضت هيئة كهرباء ومياه الشارقة غرامة على الشركة لاستخدامها خطوط كهرباء غير تابعة للشركة بشكل غير قانوني. وقامت الشركة بالتوقف عن استخدام هذه الخطوط بشكل نهائي وتم اخطار الهيئة بالامر، كم أقرت الهيئة بتوقف الشركة عن استخدام الخطوط الغير قانونية.
- فرضت هيئة الاتحادية للضرائب لغرامة لعدم عرض ضريبة القيمة المضافة ضمن الأسعار المعروضة. تعمل الشركة حالياً على تغيير جميع أسعار العرض، ويجب أن تتضمن ضريبة القيمة المضافة في متاجر التجزئة التابعة لشركة وكذلك في جميع قنوات الاتصال.
- فرضت بلدية الفجيرة غرامة بسبب رصد مولات الديزل ملقاة بشكل عشوائي بالقرب من منطقة “سد حام”.

11 بيان بالمساهمات النقدية والعينية التي قامت بها الشركة خلال العام 2019 في تنمية المجتمع المحلي والحفاظ على البيئة:

واصلت الشركة جهودها لدفع عجلة الاستدامة من خلال تنفيذ مشاريع وتبني نموذج أعمال قوامه الابتكار، تركّز اهتمامنا خلال العام 2019 حول خلق مجتمع سعيد من خلال تطوير مفهوم الاستدامة والعمل المستمر، وإحداث تغيير إيجابي في حياة الموظفين فضلاً عن المساهمة في تنمية المجتمع.

خلال السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2019، ساهمت الشركة بمبلغ وقدره 1,555,000 درهم إماراتي لدعم العديد من المبادرات والحملات المجتمعية.

لمزيد من المعلومات حول إنجازات الشركة في مجال الاستدامة، يُرجى زيارة الموقع للاطلاع على تقرير الاستدامة 2019 كاملاً: du.ae/about-us/sustainability

واصلت الشركة جهودها لدفع عجلة الاستدامة من خلال تنفيذ مشاريع وتبني نموذج أعمال قوامه الابتكار، تركّز اهتمامنا خلال العام 2019 حول خلق مجتمع سعيد من خلال تطوير مفهوم الاستدامة والعمل المستمر، وإحداث تغيير إيجابي في حياة الموظفين فضلاً عن المساهمة في تنمية المجتمع.



12 معلومات عامة

12.1 أداء سهم الشركة في السوق خلال 2019

التاريخ	أعلى سعر	أدنى سعر	سعر الإقفال
يناير	5.150	4.950	5.12
فبراير	5.100	5.020	5.05
مارس	5.400	5.030	5.25
أبريل	5.350	5.000	5.09
مايو	5.140	5.000	5.02
يونيو	5.170	5.000	5.15
يوليو	5.620	5.150	5.58
أغسطس	5.700	5.400	5.45
سبتمبر	5.800	5.400	5.61
أكتوبر	5.700	5.250	5.6
نوفمبر	5.600	5.370	5.5
ديسمبر	5.640	5.400	5.52

12.2 أداء سهم الشركة بالمقارنة مع مؤشر السوق العام والقطاع الذي تنتمي إليه الشركة خلال 2019:

التاريخ	مؤشر السوق المالي	سهم الشركة	مؤشر قطاع الاتصالات
يناير	2567.59	5.12	864.22
فبراير	2635.78	5.05	852.4
مارس	2634.86	5.25	886.16
أبريل	2767.1	5.09	859.15
مايو	2620.33	5.02	847.34
يونيو	2658.63	5.15	869.28
يوليو	2918.38	5.58	941.86
أغسطس	2758.6	5.45	919.92
سبتمبر	2781.07	5.61	946.93
أكتوبر	2746.93	5.6	945.24
نوفمبر	2678.7	5.5	928.36
ديسمبر	2764.86	5.52	931.73

12.3 بيان توزيع ملكية المساهمين العموميين
كما في 31 ديسمبر 2019:

المستثمر / المساهم	نوع العميل	عدد المستثمرين	النسبة
دولة الإمارات العربية المتحدة	حكومي	4	0.4219%
	بنوك	8	0.4745%
	شركات	120	86.5788%
	أفراد	94.324	11.8357%
	مؤسسة فردية (SOLE PROPERTY)	2	0.0005%
دول مجلس التعاون	حكومي	-	-
	شركات	-	-
	أفراد	164	0.2738%
عرب	حكومي	-	-
	شركات	-	-
	أفراد	447	0.2860%
جنسيات أخرى	شركات	4	0.0026%
	حكومي	-	-
	أفراد	450	0.1261%

12.4 بيان بالمساهمين الذين يملكون 5% أو أكثر من رأس مال الشركة
كما في 31 ديسمبر 2019:

الاسم	عدد الأسهم المملوكة	نسبة الأسهم المملوكة من رأس المال
جهاز الإمارات للاستثمار	2,271,728,899	50.116%
شركة الامارات للاتصالات والتكنولوجيا ذ.م.م	892,804,378	19.696%
شركة المعمورة دايفيسمينت جلوبال هولدينغز (مبادلة)	456,112,112	10.062%

12.5 بيان بكيفية توزيع المساهمين وفقاً
لحجم الملكية كما في 31 ديسمبر 2019:

ملكية الأسهم (سهم)	عدد المساهمين	عدد الاسهم المملوكة	نسبة الأسهم المملوكة من رأس المال
أقل من 50,000	94,535	114,003,359	2.515%
من 50,000 إلى أقل من 500,000	760	117,537,037	2.593%
من 500,000 إلى أقل من 5,000,000	196	276,801,112	6.107%
أكثر من 5,000,000	32	4,024,564,481	88.786%

12.6 بيان بالإجراءات التي تم إتخاذها بشأن ضوابط علاقات المستثمرين
مع بيان ما يلي:

- التقارير المتعلقة بالنتائج المالية والعروض التقديمية وتواريخها.
- محاضر اجتماعات الجمعيات العمومية.
- معلومات عن سعر سهم الشركة.
- تقارير الحوكمة السنوية.
- هيكل الملكية ونسب التملك.
- تشكيل المجلس واللجان المنبثقة منه وهيكل الشركة.
- تفاصيل توزيعات الأرباح.

قامت الشركة بتخصيص تطبيق إلكتروني للهواتف الذكية (EITC IR) يسمح للمساهمين متابعة أداء اسهم الشركة وتوزيعات الأرباح النقدية وجميع الإفصاحات المتعلقة بالبيانات المالية وغير المالية.

لستعراض موقع علاقات المستثمرين على الشبكة الدولية، يرجى زيارة الرابط التالي:

<http://www.du.ae/about-us/investor-relations>

لاستفسارات المستثمرين حول أداء أسهم الشركة أو التقارير المالية أو العروض التقديمية الخاصة بالتقارير المالية، يرجى ارسال ملاحظاتكم على البريد الإلكتروني التالي: Investor.Relations@du.ae

للتواصل مع قسم علاقة المستثمرين، يرجى ارسال ملاحظاتكم إلى عناية السيدة حنان أحمد أمين عام مجلس الإدارة على هاتف رقم +971-4-5686000

أو على البريد الإلكتروني التالي:

shareholder.relations@du.ae

وضعت الشركة آلية بشأن ضوابط علاقات المستثمرين، بحيث شملت فريق عمل متخصص بشأن علاقات المستثمرين لتوضيح الوضع المالي للشركة وأدائها يتراأسه قيس بن حميدة رئيس الشؤون المالية، وفريق عمل آخر متخصص بشأن علاقات المساهمين للرد على مساهمي الشركة بشأن تحصيل أرباحهم وممارسة حقوقهم كمساهمين يتراأسه الأمين العام للمجلس حنان أحمد.

تقوم الشركة بتنظيم المؤتمرات الصحفية الهاتفية مع وسائل الإعلام المتخصصة والدولية ويقوم الرئيس التنفيذي ورئيس الشؤون المالية بمناظرة الصحفيين والمحللين لتوضيح الوضع المالي للشركة وأدائها بعد الإفصاح عن البيانات المالية السنوية والمرحلية للسوق المالي.

أسندت الشركة مهام علاقات المساهمين لأمين عام المجلس لتمكين المساهمين من ممارسة حقوقهم على أكمل وجه دون التمييز بينهم وتوضيح حقوقهم في الحضور والتصويت إلى جانب مناقشة المواضيع المدرجة على جدول أعمال الجمعيات العمومية للشركة، واستحقاقاتهم لتحصيل الأرباح السنوية والمرحلية، والرد على استفساراتهم.

تعرض الشركة على الموقع الإلكتروني المخصص لعلاقات المستثمرين والذي يتم تحديثه بشكل دوري ومتواصل ما يلي:

- القوائم المالية السنوية والمرحلية وتقارير المجلس السنوية.
- كافة آليات ووسائل التواصل مع قسم علاقات المستثمرين لتقديم الآراء والملاحظات والاستفسارات.

12.9 بيان الأحداث الجوهرية التي صادفت الشركة خلال العام 2019:



- دائرة التنمية الاقتصادية و ده تحققان إنجازاً غير مسبق على صعيد منصة دبي بالس
- ده تحصد جائزة "أفضل مبادرة في مجال بلوك تشين" في حفل جوائز "سيمليس" 2019
- ده تعزز شراكتها الاستراتيجية مع فلاغشيب بروجيكتس لدعم أصحاب الهمم عبر تطبيق باب نور
- مكتب دبي الذكية يدعم منصة ده الرائدة "البلوك تشين كخدمة"
- مبادرة "موائد الرحمن" تعزز مشاعر الترابط والتراحم بين أفراد المجتمع للعام الثاني عشر على التوالي
- ده تطلق حزمة من العروض القيمة لجميع شرائح عملائها في دولة الإمارات
- اتفاقية تعاون بين الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب و ده لتعزيز تجربة زوار دبي بشريحة اتصال مجانية
- ده تستعرض مستقبل تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات مع وفد رفيع المستوى من مجمع الشارقة للبحوث والتكنولوجيا والابتكار في مركز "ساحة الأفكار"
- ده تنقل تجربة الجيل الخامس إلى مستوى جديد بإجراء أول مكالمة فيديو عبر شبكتي الجيل الخامس
- داتامينا يطلق منظومة عالمية للترابط البيئي مع مرافق اتصال متطورة في كل من مومباي ومرسيليا
- الشراكة مع الشركة البحرينية للاتصالات "بتلكو" لتقديم خدمات توصيل شبكة الاتصال وحلول مراكز البيانات للمؤسسات على الصعيد الإقليمي
- شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة تطلق أول مجلس للمرأة على مستوى القطاع
- ده تطلق عرضاً حصرياً لعملائها للاستمتاع بخدمة أمازون برايم فيديو لمدة ثلاثة أشهر مجاناً
- شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة تستحدث إدارة للسعادة والتسامح في إطار منظومة عملها المؤسسي
- ده تدعو المواهب الإماراتية لاستكشاف الفرص المهنية المميزة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال معرض توظيف 2019
- ده تبتكر حلاً رائداً يستند إلى تقنية "بلوك تشين" لتعزيز كفاءة قطاع الرعاية الصحية في دولة الإمارات
- ده تنضم إلى ائتلاف شركات عالمية لاستكشاف ودراسة آفاق "بلوك تشين"
- شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة تعين قيس بن حميدة رئيساً تنفيذياً للشؤون المالية
- ده تسلط الضوء على دور التقنيات الحديثة في معالجة التحديات العالمية ورسم معالم مستقبل المدن
- تحالف الاتصالات البارزة الذي أنشأه مشغلي الاتصالات ورواد الصناعة
- ده تحول حلم أحد عملائها إلى واقع مع سيارة ماكلارين فاخرة
- ده تطلق الجيل الجديد من شبكات إنترنت الأشياء ضيقة النطاق في دولة الإمارات بالتعاون مع نوكيا و"أفيرمد نيتويركس" و"ميديا تك"
- ده تعزز جهوزيتها لعصر الجيل الخامس بخطوات جديدة في 2019
- ده تنال شهادة "كريستال مارك" لتواصلها مع عملائها بلغة إنجليزية سلسلة وواضحة
- ده تتعاون مع تلسترا لتوفير تقنيات اتصال مخصصة لشبكة قنوات أم.بي.سي
- ده تنجح بإجراء أول مكالمة بيانات مباشرة عبر تقنية الجيل الخامس على شبكتها الانتاجية
- انعقاد الجمعية العمومية السنوية

12.7 القرارات الخاصة التي تم اتخاذها من قبل الجمعية العمومية في العام 2019 والإجراءات المتخذة بشأنها:

في العام 2019، وافقت الجمعية العمومية للشركة والتي انعقدت بتاريخ 26 مارس 2019 على تعديل النظام الأساسي للشركة لتحويل مجلس الإدارة بتوزيع أرباح مرحلية على المساهمين بالتوافق مع سياسة توزيع الأرباح المعتمدة.

وبناءً عليه، قامت الشركة بأخذ موافقات الجهات المختصة بهذا الشأن ونشر تفاصيل تعديل النظام الأساسي في الجريدة الرسمية وتم تعديل النظام الأساسي للشركة بإشراف كاتب العدل بتاريخ 24 يوليو 2019.

12.8 مقرر اجتماعات المجلس وتاريخ تعيينها ومؤهلاتها وخبراتها

اسم مقرر اجتماعات مجلس الإدارة:

تشغل الأستاذة حنان أحمد منصب الأمين العام/ مقرر اجتماعات الشركة، وتم تعيينها في هذا المنصب في العام 2012، وتتمتع بخبرة تتجاوز 14 عاماً في مجالات الحوكمة والتدقيق وضمان الامتثال. و هي أيضاً رئيسة لجنة المطلعين ومجلس التوازن بين الجنسين في الشركة وقد شغلت مناصب عدة في مجموعة

دبي التابعة لدبي القايضة خلال الفترة من 2006 حتى 2010، وهي حاصلة على شهادة ماجستير في قانون الأعمال الدولي من جامعة باريس 2 "بانتيون أساس" وشهادة بكالوريوس في إدارة الأعمال من المملكة المتحدة. وكذلك حاصلة على شهادة عضو مجلس إدارة معتمد من معهد "Mudara IOD"، وشهادة أمناء السر المعتمدة من معهد حوكمة.

بيان مهام عملها خلال العام:

في العام 2019، عقد المجلس واللجان المنبثقة منه 32 اجتماعاً وورشتي عمل للمجلس واجتماع الجمعية العمومية، تم من خلالها اتخاذ العديد من القرارات الاستثمارية والتطويرية لمنظومة العمل، حيث كان للأمين العام الدور الأساسي في الربط مابين المساهمين ومجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا ومتابعة تنفيذ قرارات الجمعية العمومية والمجلس واللجان المنبثقة منه.

علوّة على ذلك، فقد حرص الأمين العام للشركة على تطبيق قرار مجلس إدارة هيئة الأوراق المالية والسلع رقم (7/ر.م) لسنة 2016 بشأن معايير الإنضباط المؤسسي وحوكمة الشركات المساهمة العامة في جميع تعاملات الشركة والتأكد من الإفصاحات الرئيسية الصادرة عن الشركة.

وكذلك قام الأمين العام بالرد على استفسارات المساهمين المتعلقة بإفصاحات الشركة ومواعيد انعقاد الجمعية العمومية وقراراتها وتوضيح آلية تحصيل الأرباح للمساهمين.



12.10 بيان نسبة التوطين في الشركة بنهاية العام 2019 :

حرص المجلس على استقطاب المواهب الإماراتية الشابة المتميزة، وساهم هذا في تحقيق مستهدفات التوطين ضمن الأجندة الوطنية لرؤية الإمارات 2021 آخذين بعين الاعتبار العلوم الحديثة في مجال ابتكار تكنولوجيا الاتصالات، مع الحرص على توفير التدريب الكافي والجو الملائم لصناعة قادة المستقبل.

للعام الثاني على التوالي، حصدت الشركة على جائزة توطين من وزارة الموارد البشرية تقديراً لتنفيذ سياساتها البارزة لتعزيز التوطين ودعم مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة.

يوضح الجدول أدناه بيان نسبة التوطين في الشركة بنهاية الأعوام الثلاث الأخيرة:

العام	نسبة التوطين
2017	32.50%
2018	34%
2019	35.91%



- سيسكو و ده تبتكران حل رقمي مرئي للخدمة الذاتية يستند إلى نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية لتعزيز تجربة المستخدمين في دولة الإمارات
- شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة تتعاون مع شركة LDI (Private) wi•tribe Pakistan للمساهمة في تطوير منظومة الكابلات البحرية الأولى من نوعها "أورينت إكسبرس" بين الإمارات وباكستان
- ده تعزز التزامها بأهداف الإستدامة عبر تحقيقها العديد من الإنجازات في هذا المجال
- ده تطلق باقات تجوال استثنائية مع ما يصل إلى 30 جيجابايت من البيانات ومكالمات صوت غير محدودة لعملائها المسافرين لداء مناسك الحج و ودول مجلس التعاون الخليجي
- ده ونوكيا تطلقان تقريراً مشتركاً حول أهمية الحلول الشبكية المستندة إلى السحابة
- ده تتعاون مع "نتورك إنترناشيونال" لابتكار حلول دفع عالمية المستوى لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة
- تعيين رئيس تنفيذي جديد للشركة

- ده تساهم في رسم خريطة طريق التحول الذكي في إمارة أبوظبي خلال مشاركتها في قمة أبوظبي للمدينة الذكية 2019
- ده تحقق إنجازاً غير مسبوق على مستوى العالم في معدل سرعة تنزيل وتحميل البيانات عبر شبكة الجيل الخامس المستقلة بواقع 2 جيجابايت في الثانية
- ستعمل ده كشريك الاتصال الرسمي على ربط دولة الإمارات العربية المتحدة بالعالم مع انطلاق مهرجان طيران الإمارات للآداب في 2020
- ده تتعاون مع "الأرشيف الوطني" لإلهام سكان الإمارات مع نفاتح من التاريخ والماضي العريق
- ده تحصد جائزة "العلامة التجارية المفضلة في مجال الاتصال" في حفل جوائز فيليبينو تايمز 2019



12.11 بيان بالمشاريع والمبادرات الابتكارية التي قامت بها الشركة أو جاري تطويرها خلال العام 2019:

- حلول مبتكرة في مجال الرعاية الصحية لتعزيز سلامة المرضى
- مضاعفة سرعة الإنترنت المنزلي مجاناً
- باقات "Power" آجلة الدفع للتواصل بلا حدود
- شريحة اتصال مجانية للزوار عند وصولهم مطار دبي
- أول مشغل خدمات اتصال في الشرق الأوسط يوفر أجهزة تدعم تقنية الجيل الخامس
- ده أول مزود يحصل على شهادة الاعتماد في مجال الخدمات السحابية من "في إم وير" على مستوى المنطقة
- شراكات لتطوير حلول دفع عالمية المستوى لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة
- حلول رقمية ذكية لإدارة استهلاك المياه في المنازل
- منصة عالمية المستوى للتحكم في الاتصال بين الأجهزة والآلات
- إطلاق متجر المنزل الذكي على الإنترنت

ولمزيد من المعلومات بشأن حوكمة الشركة وسياساتها، بالإضافة إلى التقارير السنوية وتقارير الاستدامة يرجى زيارة الرابط التالي:
du.ae/about-us/investor-relations



راشد الشيخ

مدير إدارة
الرقابة الداخلية



خالد بالعمي

رئيس لجنة
الترشيحات والمكافآت



زياد غداري

رئيس لجنة
التدقيق



محمد الحسيني

رئيس مجلس الإدارة

البيانات المالية الموحدة



تقرير مدقق الحسابات المستقل إلى السادة المساهمين في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع.

التقرير حول تدقيق البيانات المالية الموحدة

الرأي

قمنا بتدقيق البيانات المالية الموحدة لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع. ("الشركة") وشركاتها التابعة (ويشار إليها معاً بـ "المجموعة") والتي تشمل بيان المركز المالي الموحد كما في 31 ديسمبر 2019، وكل من بيان الدخل الشامل الموحد، بيان التغيرات في حقوق الملكية الموحد وبيان التدفقات النقدية الموحد للسنة المنتهية بذلك التاريخ وملخص للسياسات المحاسبية الهامة

أساس الرأي

لقد قمنا بتدقيقنا وفقاً للمعايير الدولية للتدقيق. إن مسؤولياتنا بموجب تلك المعايير موضحة في فقرة مسؤولية مدقق الحسابات حول تدقيق البيانات المالية الموحدة من تقريرنا. كما أننا مستقلون عن المجموعة وفق معايير السلوك الدولية لمجلس المحاسبين قواعد السلوك للمحاسبين المهنيين إلى جانب متطلبات السلوك الأخلاقي الأخرى في

أمر التدقيق الرئيسية

إن أمور التدقيق الرئيسية بموجب تقديرنا المهني، هي الأكثر أهمية في تدقيقنا للبيانات المالية للسنة الحالية. لقد قمنا بمناقشة أمور التدقيق الرئيسية مع لجنة التدقيق، ولكنها لا تشمل جميع الأمور التي تم تحديدها من خلال تدقيقنا والتي تم مناقشتها مع لجنة التدقيق. في الصفحات التالية، قمنا بتوضيح أمور التدقيق الرئيسية التي تم

ومعلومات إضافية أخرى.

في رأينا، إن البيانات المالية الموحدة المرفقة تظهر بصورة عادلة، من جميع النواحي الجوهرية، المركز المالي الموحد للمجموعة كما في 31 ديسمبر 2019 وأدائها المالي الموحد وتدفقاتها النقدية الموحدة للسنة المنتهية بذلك التاريخ وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية.

دولة الإمارات العربية المتحدة المتعلقة بتدقيقنا للبيانات المالية الموحدة للمجموعة. هذا، وقد التزمنا بمسؤولياتنا الأخلاقية الأخرى وفقاً لهذه المتطلبات ولقواعد السلوك للمحاسبين المهنيين الصادرة عن مجلس المعايير الأخلاقية الدولية للمحاسبين. ونعتقد بأن بيانات التدقيق الثبوتية التي حصلنا عليها كافية وملائمة لتوفر أساساً لرأينا.

تحديدها، وقمنا بإدراج ملخص بإجراءات التدقيق التي تم القيام بها لتناول تلك الأمور.

تم تناول هذه الأمور في سياق تدقيقنا للبيانات المالية الموحدة ككل، وفي تكوين رأينا حولها، ولا نبدي رأياً منفصلاً بشأن هذه الأمور.

أمور التدقيق الرئيسية

كيف تناولت عملية التدقيق التي قمنا بها أمور التدقيق الرئيسية

دقة واكتمال الإيرادات المعترف بها وأنظمة تكنولوجيا المعلومات ذات العلاقة	
حققت المجموعة إيرادات بلغت 12.6 مليار درهم من الاتصالات والأنشطة ذات العلاقة.	تضمنت إجراءات التدقيق لدينا مجموعة من اختبارات الضوابط وتحليلات البيانات والإجراءات الموضوعية الأخرى والتي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
لقد قمنا بالتركيز على هذا الجانب من التدقيق حيث ان هناك مخاطرة كامنة تتعلق بدقة وإكتمال الإيرادات المعترف بها نظراً لتعقيدات الأنظمة والتغيير في مزيج منتجات الأعمال والخدمات، بما في ذلك مجموعة متنوعة من الخطط المتاحة للمستهلكين من العملاء والمؤسسات، هياكل التعريفات واتفاقيات التجوال الدولي (بالجملة) واتفاقيات مشاركة المواقع وبرامج الحوافز والخصومات.	- قمنا بالاطلاع على عمليات الإيرادات الهامة بما في ذلك القيام باختبار نظام الرقابة الشاملة على الإيرادات وتحديد الضوابط ذات العلاقة (بما في ذلك نظم تكنولوجيا المعلومات، واجهات الاتصال الإلكتروني وضمان الإيرادات والتقارير)؛ - اختبار تصميم وفعالية تشغيل الضوابط ذات الصلة؛ - قمنا بالإستعانة بأخصائيي تكنولوجيا المعلومات الداخلي لدينا لاختبار ضوابط تكنولوجيا المعلومات العامة، واجهات الاتصال الإلكتروني، تقرير البيانات/ المعلومات وتطبيق الضوابط المحددة المحيطة بأنظمة الإيرادات ذات العلاقة؛ - مراجعة العقود الجديدة الهامة على أساس عينات مختارة والقرارات التنظيمية، المعالجات المحاسبية المختارة واختبار الإيرادات ذات الصلة المعترف بها خلال السنة؛ - القيام بمراجعة تحليلية للبيانات ومصادر تدفق الإيرادات الهامة؛ - مراجعة التسويات الرئيسية التي يقوم بها فريق مراقبة الإيرادات؛ - القيام بإجراءات محددة لاختبار دقة واكتمال التعديلات المتعلقة بتحصيل بعض الإيرادات والتكاليف؛ - القيام بإجراءات لتحديد ما إذا كانت معايير الاعتراف بالإيرادات التي تم اعتمادها لجميع مصادر الدخل الرئيسية مناسبة ووفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية؛ و - تقييم الإفصاحات في البيانات المالية الموحدة المتعلقة بالإيرادات مقابل متطلبات المعايير الدولية للتقارير المالية.

احتساب رسوم الإمتياز الاتحادي

إن رسوم الإمتياز الاتحادي هي رسوم هامة يتم فرضها على إيرادات المجموعة المنظمة مقابل أرباح التشغيل، بناءً على النسب المئوية الثابتة، كما هو موضح في إيضاح 2.3 حول البيانات المالية الموحدة.	لمواجهة هذا الخطر، تضمنت إجراءات التدقيق التي قمنا بها على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
تبلغ رسوم الإمتياز الاتحادي للسنة 2 مليار درهم مع استحقاق يبلغ 2.1 مليار درهم كما في 31 ديسمبر 2019.	- الاطلاع على الإجراءات التي تستخدمها الإدارة لتحديد رسوم الامتياز الاتحادي والاستحقاقات ذات الصلة. - اختبار تصميم وتنفيذ الضوابط ذات الصلة حول احتساب رسوم الإمتياز الاتحادي؛ - الاجتماع مع الإدارة لمناقشة احتساب رسوم الإمتياز الاتحادي ومراجعة المراسلات من وزارة المالية فيما يتعلق بهذا الأمر؛ - تقييم الأحكام المطبقة في احتساب رسوم الإمتياز الاتحادي للسنة الحالية مقابل المبادئ التوجيهية التي قدمتها وزارة المالية والمراسلات المذكورة أعلاه؛ - تقييم تصنيف الإيرادات المنظمة وغير المنظمة عند احتساب رسوم الإمتياز الاتحادي على عمليات الاتصالات؛ - إختبار توزيع التكاليف غير المباشرة على الأنشطة غير المنظمة بناءً على التوضيحات المستلمة من وزارة المالية؛ - تقييم استبعاد البنود التي لا تخضع لاحتساب رسوم الإمتياز الاتحادي المستحقة بناءً على الإرشادات والتوضيحات المستلمة من وزارة المالية؛ و - مراجعة الدقة الحسابية لاحتساب رسوم الامتياز الاتحادي للسنة. - تقييم الإفصاحات في البيانات المالية الموحدة المتعلقة بالإيرادات مقابل متطلبات المعايير الدولية للتقارير المالية.
إن رسوم الإمتياز الاتحادي هي رسوم هامة يتم فرضها على إيرادات المجموعة المنظمة مقابل أرباح التشغيل، بناءً على النسب المئوية الثابتة، كما هو موضح في إيضاح 2.3 حول البيانات المالية الموحدة.	
تبلغ رسوم الإمتياز الاتحادي للسنة 2 مليار درهم مع استحقاق يبلغ 2.1 مليار درهم كما في 31 ديسمبر 2019.	
قمنا بالتركيز على هذا الجانب من التدقيق حيث أن احتساب رسوم الإمتياز الاتحادي تخضع لأحكام وتفسيرات وافتراسات هامة فيما يتعلق بتعريف العناصر الخاضعة للتنظيم، وتحديد بعض الخصومات المسموح بها والتكاليف المخصصة ومعاملة رسوم الإمتياز الاتحادي على معاملات مشاركة الموقع.	
تخضع أيضًا للتغيير من وقت لآخر وفقاً للإرشادات الصادرة من قبل وزارة المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة ("وزارة المالية") أو يتم تعديلهما عند استلام توضيحات من وزارة المالية.	
بناءً على ذلك، تم إعتبار احتساب رسوم الإمتياز الاتحادي للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2019 أمر تدقيق رئيسي.	
تم الإفصاح عن التقديرات المحاسبية الهامة التي تم إصدارها والأحكام المطبقة من قبل الإدارة في إيضاح 2.3، وتم الإفصاح عن مزيد من التفاصيل حول احتساب رسوم الإمتياز الاتحادي في إيضاح 26 حول البيانات المالية الموحدة.	

القيمة المدرجة للشهرة

كما في 31 ديسمبر 2019، بلغت القيمة المدرجة للشهرة 549 مليون درهم، أو بنسبة 3.26٪ من إجمالي الموجودات كما هو موضح في إيضاح 8 حول البيانات المالية الموحدة	قمنا باختبار نماذج انخفاض قيمة الشهرة والافتراضات الرئيسية المستخدمة من قبل الإدارة بالإستعانة بأخصائيي التقييم لدينا. تضمنت إجراءات التدقيق الخاصة بنا، على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
وفقاً للمعيار المحاسبي الدولي رقم 36 انخفاض قيمة الموجودات، يتعين على المنشأة اختبار الشهرة المستحوذ عليها من إندماج أعمال لتحديد الانخفاض في القيمة سنويًا على الأقل بغض النظر عما إذا كان هناك أي مؤشر على انخفاض القيمة.	- الاطلاع على الإجراءات لتقييم انخفاض القيمة، وتحديد الضوابط الداخلية ذات الصلة واختبار تصميم وتنفيذ وفعالية الضوابط على عملية تقييم انخفاض القيمة، بما في ذلك مؤشرات انخفاض القيمة؛ - تقييم فيما إذا كانت التدفقات النقدية في النماذج المستخدمة من قبل الإدارة لإحتساب القيمة القابلة للاسترداد تتوافق مع المعيار المحاسبي الدولي رقم 36 انخفاض قيمة الموجودات؛ - الحصول على وتحليل خطط الأعمال المعتمدة لكل أصل من هذه الأصول (أو الوحدة المنتجة للنقد، حسب الاقتضاء) لتقييم دقة العمليات الحسابية والمعقولة الشاملة للافتراضات الرئيسية؛ - مقارنة نتائج التدفق النقدي التاريخي الفعلي مع التوقعات السابقة لتقييم دقة التنبؤ؛ - تقييم المنهجية المستخدمة من قبل المجموعة لتقدير المتوسط المرجح لتكلفة رأس المال وقياس ذلك مع معدلات الخصم المستخدمة من قبل غيرها من الأعمال التجارية المماثلة ذات الصلة المبادئ التوجيهية للقطاع الخارجي؛ - مقارنة الافتراضات المتعلقة بمعدلات النمو على المدى الطويل للنتائج المحلي الإجمالي وتوقعات التضخم على المدى الطويل مع المصادر الخارجية للبيانات التي تنشرها الوكالات النقدية العالمية؛ - مقارنة القيم مع مضاعفات السوق عند الاقتضاء؛ - قمنا بإجراء تحليل حساسية حول الافتراضات الرئيسية المستخدمة من قبل الإدارة للتأكد من مدى الحاجة إلى تعديل هذه الافتراضات قبل أن ينتج عنها خسائر انخفاض قيمة إضافية؛ و - قمنا بتقييم الإفصاح في البيانات المالية الموحدة المتعلقة بالشهرة مقابل متطلبات المعايير الدولية للتقارير المالية.

تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية

رقم 16 - عقود الإيجار

قامت المجموعة بتطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16 عقود إيجار اعتبارًا من 1 يناير 2019، مما نتج عنه تغييرات في السياسات المحاسبية. اختلفت المجموعة تطبيق النهج المعدّل بأثر رجعي كنهج انتقالي، من خلال عدم إعادة بيان أرقام المقارنة ولكن بتعديل حقوق الملكية.	للاستجابة لهذا الخطر، تضمنت إجراءات التدقيق الخاصة بنا، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
نتج عن هذا التغيير في السياسة المحاسبية إلى الاعتراف بحق استخدام الموجودات والتزامات عقود الإيجار في بيان المركز المالي. تم تطبيق طريقة معدل الاقتراض الإضافي حيث لا يمكن تحديد سعر الإيجار الضمني بسهولة.	- الاطلاع على إجراءات المجموعة لتطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16 وحددنا الضوابط الداخلية بما في ذلك الضوابط على مستوى المنشأة التي اعتمدتها المجموعة للمحاسبة والعمليات والنظم وفقاً لمعايير المحاسبة الجديدة. - قمنا بتقييم تصميم وتنفيذ الضوابط الرئيسية المتعلقة بتطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية 16؛ - قمنا بتقييم مدى ملاءمة معدلات الخصم المطبقة في تحديد إلتزامات الإيجار مع مدخلات من الأخصائيين الداخليين لدينا. - لقد تحققنا من دقة بيانات التأجير ذات العلاقة من خلال الموافقة على عينة مختارة من عقود الإيجار للعقود الأصلية أو غيرها من المعلومات الداعمة وتأكدنا من سلامة ودقة الإحتساب وفقاً للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16 لكل عقد تم أخذ عينات منه من خلال إعادة إحتساب تعديل المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16؛ - لقد أخذنا بالإعتبار اكتمال بيانات عقد الإيجار من خلال اختبار تسوية التزامات الإيجار للمجموعة مع التزامات عقود الإيجار التشغيلية التي تم الإفصاح عنها في البيانات المالية الموحدة لسنة 2018 ومن خلال الأخذ بالإعتبار فيما إذا كنا على علم بأي عقود أخرى قد تحتوي على عقد إيجار؛ و - قمنا بتحديد ما إذا كانت الإفصاحات الواردة في البيانات المالية الموحدة المتعلقة بعقود الإيجار، بما في ذلك الإفصاحات المتعلقة بالانتقال إلى المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16، تتمثل للمعايير الدولية للتقارير المالية.

أمر آخر

تم تدقيق البيانات المالية الموحدة للمجموعة للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2018 من قبل مدقق حسابات

آخر، والذي أظهر تقريره المؤرخ في 20 فبراير 2019 حول هذه البيانات، رأي غير معدل.

معلومات أخرى

إن الإدارة هي المسؤولة عن المعلومات الأخرى. تتكون المعلومات الأخرى من رسالة رئيس مجلس الإدارة التي حصلنا عليها قبل تاريخ تقرير مدقق الحسابات والتقرير السنوي للمجموعة، الذي نتوقع الحصول عليها بعد ذلك التاريخ. إن المعلومات الأخرى لا تتضمن البيانات المالية الموحدة وتقرير تدقيقنا حولها.

إن رأينا حول البيانات المالية الموحدة لا يشمل المعلومات الأخرى، ولا نعبر بأي شكل عن تأكيد أو استنتاج بشأنها.

تتمثل مسؤوليتنا بالنسبة لأعمال تدقيقنا للبيانات المالية الموحدة في الاطلاع على المعلومات الأخرى، وفي سبيل ذلك نقوم بتحديد فيما إذا كانت هذه المعلومات الأخرى غير متوافقة جوهرياً مع البيانات

المالية الموحدة أو المعلومات التي حصلنا عليها أثناء قيامنا بأعمال التدقيق، أو إذا اتضح بطريقة أخرى أنها تتضمن أخطاءً مادية.

إذا استنتجنا وجود أي أخطاء مادية في المعلومات الأخرى، فإنه يتعين علينا الإفصاح عن ذلك، استناداً إلى الأعمال التي قمنا بها فيما يتعلق بهذه المعلومات الأخرى التي حصلنا عليها قبل تاريخ هذا التقرير. ليس لدينا ما نُفصح عنه في هذا الشأن.

إذا إستنتجنا وجود أخطاء جوهريّة في التقرير السنوي للمجموعة عند الاطلاع عليه، فإنه يتعين علينا إخطار القائمين على الحوكمة بذلك وتحديد ما إذا كانت هناك مخالفات ينبغي الإفصاح عنها وفقاً لمعايير التدقيق.

مسؤوليات الإدارة والقائمين على الحوكمة في اعداد البيانات المالية الموحدة

إن الإدارة مسؤولة عن إعداد هذه البيانات المالية الموحدة وعرضها بصورة عادلة وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية وطبقاً للأحكام السارية للقانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (2) لسنة 2015 ولأحكام النظام الأساسي للشركة، وكذلك عن وضع نظام الرقابة الداخلية التي تجدها الإدارة ضرورية لتمكنها من اعداد البيانات المالية الموحدة بصورة عادلة خالية من أخطاء جوهريّة، سواء كانت ناشئة عن احتيال أو خطأ.

عند إعداد البيانات المالية الموحدة، ان الإدارة مسؤولة

عن تقييم قدرة المجموعة على الاستمرار كمنشأة مستمرة والافصاح متى كان مناسباً، عن المسائل المتعلقة بالاستمرارية واعتماد مبدأ الاستمرارية المحاسبي، ما لم تنوي الإدارة تصفية المجموعة أو وقف عملياتها، أو لا يوجد لديها بديل واقعي إلا القيام بذلك.

ويعتبر القائمين على الحوكمة مسؤولين عن الاشراف على مسار إعداد التقارير المالية للمجموعة.

مسؤوليات مدقق الحسابات حول تدقيق البيانات المالية الموحدة

إن غايتنا تتمثل بالحصول على تأكيد معقول فيما إذا كانت البيانات المالية الموحدة خالية بصورة عامة من أخطاء جوهريّة، سواء كانت ناشئة عن احتيال أو عن خطأ، وإصدار تقرير المدقق الذي يشمل رأينا. ان التأكيد المعقول هو مستوى عالٍ من التأكيد، ولا يضمن أن عملية التدقيق التي تمّت وفقاً للمعايير الدولية للتدقيق سوف تكشف دائماً أي خطأ جوهري في حال وجوده. وقد تنشأ الأخطاء عن الاحتيال أو عن الخطأ، وتعتبر جوهريّة بشكل فردي أو مُجمّع فيما إذا كان من المتوقع تأثيرها على القرارات الاقتصادية المتخذة من قبل المستخدمين بناءً على هذه البيانات المالية الموحدة.

كجزء من عملية التدقيق وفقاً لمعايير التدقيق الدولية، فإننا نمارس التقدير المهني ونحافظ على الشك المهني طوال فترة التدقيق. كما نقوم أيضاً:

- بتحديد وتقييم مخاطر الاخطاء الجوهريّة في البيانات المالية الموحدة، سواء كانت ناشئة عن احتيال أو عن خطأ، بالتصميم والقيام بإجراءات التدقيق بما ينسجم مع تلك المخاطر والحصول على أدلة تدقيق كافية ومناسبة توفر أساساً لرأينا. ان مخاطر عدم اكتشاف خطأ جوهري ناتج عن الاحتيال تفوق تلك الناتجة عن الخطأ، حيث يشمل الاحتيال التواطؤ، التزوير، الحذف المتعمد، سوء التمثيل أو تجاوز نظام الرقابة الداخلي.

- بالاطلاع على نظام الرقابة الداخلي ذات الصلة بالتدقيق من أجل تصميم إجراءات تدقيق مناسبة حسب الظروف، ولكن ليس بغرض إبداء رأي حول فعالية الرقابة الداخلية.

- بتقييم ملاءمة السياسات المحاسبية المتبعة ومعقولة التقديرات المحاسبية والايضاحات المتعلقة بها المعدة من قبل الإدارة.

- باستنتاج مدى ملاءمة استخدام الادارة لمبدأ الاستمرارية المحاسبي، وبناء على أدلة التدقيق التي تم الحصول عليها، في حال وجود حالة جوهريّة من

عدم اليقين متعلقة بأحداث أو ظروف قد تشير شكوكاً جوهريّة حول قدرة المجموعة على الاستمرار. وفي حال الاستنتاج بوجود حالة جوهريّة من عدم اليقين، يتوجب علينا لفت الانتباه في تقريرنا إلى الإيضاحات ذات الصلة الواردة في البيانات المالية الموحدة، أو، في حال كانت هذه الإيضاحات غير كافية يتوجب علينا تعديل رأينا. هذا ونعتمد في استنتاجاتنا على أدلة التدقيق التي تم الحصول عليها حتى تاريخ تقريرنا. ومع ذلك، قد تؤدي الاحداث أو الظروف المستقبلية بالمجموعة إلى توقف أعمال المجموعة على أساس مبدأ الاستمرارية.

- بتقييم العرض الشامل للبيانات المالية الموحدة وهيكلها والبيانات المتضمنة فيها، بما في ذلك الإيضاحات، وفيما إذا كانت البيانات المالية الموحدة تظهر العمليات والاحداث ذات العلاقة بطريقة تحقق العرض العادل.

- بالحصول على أدلة تدقيق كافية ومناسبة فيما يتعلق بالمعلومات المالية للمنشآت أو أنشطة الأعمال داخل المجموعة لإبداء الرأي حول البيانات المالية الموحدة. إننا مسؤولون عن التوجيه والإشراف والقيام بأعمال التدقيق على صعيد المجموعة ونتحمل كامل المسؤولية عن رأينا حول التدقيق.

نقوم بالتواصل مع القائمين على الحوكمة فيما يتعلق على سبيل المثال لا الحصر بنطاق وتوقيت ونتائج التدقيق الهامة، بما في ذلك أي خلل جوهري في نظام الرقابة الداخلي يتبين لنا من خلال تدقيقنا.

كما نقوم باطلاع القائمين على الحوكمة ببيان يظهر امتثالنا لقواعد السلوك المهني المتعلقة بالاستقلالية، والتواصل معهم بخصوص جميع العلاقات وغيرها من المسائل التي يحتمل الاعتقاد أنها قد تؤثر تأثيراً معقولاً على استقلاليّتنا وإجراءات الحماية ذات الصلة متى كان مناسباً.

إفصاح حول متطلبات قانونية وتنظيمية أخرى

علاوة على ذلك، ووفقاً لمتطلبات القانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (2) لسنة 2015، نفيده بما يلي:

- أننا قد حصلنا على كافة المعلومات التي رأيناها ضرورية لأغراض تدقيقنا؛
- أنه تم إعداد البيانات المالية الموحدة، من جميع جوانبها الجوهرية بما يتطابق مع الأحكام السارية للقانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (2) لسنة 2015؛
- أن المجموعة قد احتفظت بدفاتر محاسبية نظامية؛
- أن المعلومات المالية الواردة في رسالة رئيس مجلس الإدارة تتوافق مع الدفاتر الحسابية للمجموعة؛

من الأمور التي يتم التواصل بشأنها مع القائمين على الحوكمة، نقوم بتحديد الأمور التي كان لها الأثر الأكبر في تدقيق البيانات المالية الموحدة للفترة الحالية، والتي تعد أمور تدقيق رئيسية. نقوم بالإفصاح عن هذه الأمور في تقريرنا حول التدقيق إلا إذا حال القانون أو الأنظمة دون الإفصاح العلني عنها، أو عندما نقرر في حالات نادرة للغاية، ان لا يتم الإفصاح عن امر معين في تقريرنا في حال ترتب على الإفصاح عنه عواقب سلبية قد تفوق المنفعة العامة المتحققة منه.

- كما هو مبين في إيضاح 9 حول البيانات المالية الموحدة، قامت المجموعة باستثمارات إضافية بمبلغ 70,256 ألف درهم خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2019؛
- يبين الإيضاح رقم 14 حول البيانات المالية الموحدة أهم المعاملات والفرص مع الأطراف ذات العلاقة مع الشروط والأحكام التي قد تم بموجبها إبرام تلك المعاملات؛
- أنه، طبقاً للمعلومات التي توفرت لنا، لم يلفت إنتباهنا أي أمر يجعلنا نعتقد أن الشركة قد إرتكبت خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2019

ديلويت أند توش (الشرق الأوسط)

راما بادمانابها أشاريا

رقم القيد 701

11 فبراير 2020

دبي

الإمارات العربية المتحدة

R. P. A.



بيان المركز المالي الموحد

كما في 31 ديسمبر

2018	2019	إيضاحات
ألف درهم	ألف درهم	
الموجودات		
الموجودات غير المتداولة		
7,811,506	7,741,119	6 ممتلكات ومنشآت ومعدات
-	1,699,651	7 حق استخدام الأصول
1,102,875	1,051,446	8 الموجودات غير الملموسة والشهرة
188,179	268,948	9 استثمارات محتسبة باستخدام طريقة حقوق الملكية
18,368	18,368	10 موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر
10,968	-	11 أدوات مالية مشتقة
196,687	208,994	12 موجودات العقود
9,328,583	10,988,526	مجموع الموجودات غير المتداولة

الموجودات المتداولة		
129,311	111,795	مخزون
-	520	11 أدوات مالية مشتقة
508,257	473,195	12 موجودات العقود
1,907,738	1,870,556	13 ذمم مدينة تجارية وأخرى
129,078	164,995	14 مستحق من جهات ذات علاقة
4,000,000	2,948,701	15 ودائع لأجل
502,091	268,695	16 أرصدة نقدية وبنكية

7,176,475	5,838,457	مجموع الموجودات المتداولة
16,505,058	16,826,983	مجموع الموجودات

حقوق الملكية والمطلوبات

حقوق الملكية		
4,532,906	4,532,906	22 رأس المال
232,332	232,332	23 علوة إصدار
1,601,993	1,764,640	24 إحتياطيات أخرى
2,144,507	2,118,877	الأرباح المحتجزة
8,511,738	8,648,755	مجموع حقوق الملكية

المطلوبات غير المتداولة			
-	1,396,800	17	مطلوبات عقود الإيجار
716,332	-	18	قروض
190,631	193,095	12	مطلوبات العقود
252,564	258,740	19	مخصص مكافآت نهاية الخدمة للموظفين
115,764	169,832	20	مخصصات أخرى
1,275,291	2,018,467	مجموع المطلوبات غير المتداولة	
المطلوبات المتداولة			
4,802,736	4,600,332	21	ذمم دائنة تجارية وأخرى
-	460,005	17	مطلوبات التأجير
444,141	377,019	12	مطلوبات العقود
9,834	6,073	14	مستحق إلى جهات ذات علاقة
1,461,318	716,332	18	قروض
6,718,029	6,159,761	مجموع المطلوبات المتداولة	
7,993,320	8,178,228	مجموع المطلوبات	
16,505,058	16,826,983	مجموع حقوق الملكية والمطلوبات	

تم اعتماد هذه البيانات المالية الموحدة من قبل مجلس الإدارة بتاريخ 11 فبراير 2020 ووقعها بالنيابة عن المجلس:

قيس بن حميدة
المدير المالي

زياد كداري
عضو مجلس الإدارة

بيان الدخل الشامل الموحد

للسنة المنتهية في 31 ديسمبر			
2019		2018	
إيضاحات	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
الإيرادات	34	12,587,958	13,414,057
مصاريف تشغيلية	25	(8,629,821)	(9,406,225)
مخصص انخفاض قيمة ذمم مدينة تجارية وموجودات عقود (بالصافي من المبالغ المستردة)		(210,610)	(244,524)
إيرادات أخرى	2,860	6,409	
الأرباح التشغيلية قبل رسوم حق الامتياز	3,750,387	3,769,717	
رسوم حق الامتياز	26	(2,029,008)	(2,078,812)
الربح التشغيلي	1,721,379	1,690,905	
إيرادات تمويل	27	124,052	145,456
تكاليف تمويل	27	(124,990)	(93,583)
حصة من ربح استثمارات محتسبة باستخدام طريقة حقوق الملكية	9	10,513	10,214
ربح السنة	1,730,954	1,752,992	
(الخسارة)/ الدخل الشامل الآخر			
بنود يُحتمل إعادة تصنيفها لاحقاً في الربح أو الخسارة			
تغيرات القيمة العادلة لتحوطات التدفقات النقدية	24	(10,448)	(2,626)
بنود لن يُعاد تصنيفها في الربح أو الخسارة			
أرباح اكتوارية من التزامات المنافع المحددة	19	3,028	5,313
(الخسارة)/ الدخل الشامل الآخر للسنة	(7,420)	2,687	
مجموع الدخل الشامل للسنة العائد بالكامل إلى مساهمي الشركة	1,723,534	1,755,679	
العائد الأساسي والمخفض للسهم (بالدرهم)	28	0.38	0.39

بيان التغيرات في حقوق الملكية الموحد

إحتياطات أخرى (إيضاح 24)	علاوة إصدار	رأس المال	أرباح المحتجزة	المجموع
ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
الرصيد المعدل في 1 يناير 2018 (بعد تأثير تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15)	4,532,906	232,332	2,426,559	8,342,576
ربح السنة	-	-	-	1,752,992
الدخل الشامل الآخر	-	-	(2,626)	2,687
مجموع الدخل الشامل للسنة	-	-	(2,626)	1,755,679
محول إلى إحتياطي قانوني	-	-	175,299	(175,299)
توزيعات أرباح نقدية مرحلية**	-	-	589,278	(589,278)
توزيعات أرباح نقدية مدفوعة	-	-	(1,586,517)	(1,586,517)
في 31 ديسمبر 2018	4,532,906	232,332	1,601,993	8,511,738
في 1 يناير 2019	4,532,906	232,332	1,601,993	8,511,738
ربح السنة	-	-	-	1,730,954
(الخسارة)/ الدخل الشامل الآخر	-	-	(10,448)	(7,420)
مجموع الدخل الشامل	-	-	(10,448)	1,723,534
محول إلى إحتياطي قانوني	-	-	173,095	(173,095)
توزيعات أرباح نقدية نهائية *	-	-	997,239	(997,239)
توزيعات أرباح نقدية مرحلية**	-	-	589,278	(589,278)
توزيعات أرباح نقدية مدفوعة	-	-	(1,586,517)	(1,586,517)
في 31 ديسمبر 2019	4,532,906	232,332	1,764,640	8,648,755

* لسنة 2018، تم إقتراح ودفع توزيعات أرباح نقدية نهائية بواقع 0.22 درهم للسهم الواحد بقيمة 997,239 ألف درهم.

** تم إقتراح ودفع توزيعات أرباح نقدية مرحلية بقيمة 0.13 درهم للسهم الواحد (2018: 0.13 درهم للسهم الواحد) بمبلغ 589,278 ألف درهم (2018: 589,278 ألف درهم).

لسنة 2019، تم إقتراح ودفع توزيعات أرباح نقدية نهائية بواقع 0.21 درهم للسهم الواحد بقيمة 951,910 ألف درهم.

بيان التدفقات النقدية الموحد

للسنة المنتهية في 31 ديسمبر			
	إيضاحات	2019 ألف درهم	2018 ألف درهم
التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية			
ربح السنة		1,730,954	1,752,992
تعديلات لـ:			
استهلاك وانخفاض قيمة ممتلكات ومنشآت ومعدات	6	1,387,189	1,472,046
إستهلاك حق استخدام الأصول	7	319,818	-
إطفاء وانخفاض قيمة موجودات غير ملموسة	8	226,129	249,370
مخصص مكافآت نهاية الخدمة للموظّفين	19	35,283	35,309
مخصص انخفاض قيمة موجودات العقود	12	2,440	13,560
مخصص انخفاض قيمة ذمم مدينة تجارية	13	215,414	232,237
إيرادات التمويل	27	(124,052)	(145,456)
تكاليف التمويل	27	124,990	93,583
تعديل للتغير في معدلات الخصم/ التضخم	20	259	(1,795)
إطفاء خصم على إلزامات استبعاد الموجودات	20	4,806	3,260
الحصة من ربح استثمارات محتسبة باستخدام طريقة حقوق الملكية	9	(10,513)	(10,214)
التغيرات في رأس المال العامل	29	1,463,163	1,413,238
النقد الناتج من أنشطة العمليات		5,375,880	5,108,130
حقوق إمتياز مدفوعة	26	(2,069,210)	(2,027,785)
مكافآت نهاية الخدمة المدفوعة للموظفين	19	(34,647)	(21,835)
صافي النقد الناتج من الأنشطة التشغيلية		3,272,023	3,058,510
التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية			
شراء ممتلكات ومنشآت ومعدات		(1,186,639)	(817,963)
شراء موجودات غير ملموسة		(164,640)	(242,316)
دفعات لإستثمارات إضافية محتسبة باستخدام طريقة حقوق الملكية	9	(70,256)	(35,879)
قوائد مقبوضة		157,522	165,839
هامش على ضمانات محررة		1,355	57,653
ودائع لأجل محررة (صافي)		1,051,299	1,025,000
صافي النقد (المستخدم في)/ الناتج من الأنشطة الإستثمارية		(211,359)	152,334
التدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية			
متحصلات من القروض		-	21,306
تسديد مطلوبات إيجار	17	(128,448)	-
سداد قروض	18	(1,461,318)	(1,461,318)
توزيعات أرباح مدفوعة	24	(1,586,517)	(1,586,517)
قوائد مدفوعة على قروض ومطلوبات إيجار		(116,422)	(85,696)
صافي النقد المستخدم في الأنشطة التمويلية		(3,292,705)	(3,112,225)
صافي (النقص)/ الزيادة في النقد ومردفات النقد		(232,041)	98,619
النقد ومردافات النقد في 1 يناير		496,698	398,079
النقد ومردافات النقد في 31 ديسمبر	16	264,657	496,698

معلومات عامة

شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع (”الشركة“) هي شركة مساهمة عامة ذات مسؤولية محدودة. تأسست الشركة بموجب القرار الوزاري رقم 479 لسنة 2005 الصادر بتاريخ 28 ديسمبر 2005. وقد تم تسجيل الشركة في السجل التجاري تحت رقم 77967. إن العنوان الرئيسي للشركة هو ص.ب. 502666 دبي، الإمارات العربية المتحدة. إن هذه البيانات المالية الموحدة للشركة للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2019 تضم الشركة وشركاتها التابعة (معاً ”المجموعة“).

تتمثل الأهداف الرئيسية للشركة في تقديم خدمات اتصالات الهاتف الثابت والنقال وبيع منتجات الاتصالات بالجملة والبث وغيرها من خدمات الاتصالات ذات الصلة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

فيما يلي الشركات التابعة بصورةٍ مباشرة أو غير مباشرة للشركة:

الشركات التابعة	الأنشطة الرئيسية	نسبة الملكية		بلد التأسيس
		2019	2018	
شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة للإستثمارات القابضة المحدودة	تملك الإستثمارات في الأنشطة الجديدة مثل خدمات المحتوى والإعلام وخدمات القيمة المضافة لقطاع الاتصالات	%100	%100	الإمارات العربية المتحدة
تيلكو أوبريشن منطقة حرة ذ.م.م	الاتصالات والشبكات	%100	%100	الإمارات العربية المتحدة
شركة مشروع منصة دبي الذكية ذ.م.م	تطوير البرمجيات والبنى التحتية لتقنية المعلومات والشبكة العامة ونظم الحاسوب وخدمات الاستضافة	%100	%100	الإمارات العربية المتحدة
إي آي تي سي سنغافورة بي تي إي ليمتد	شركات إعادة بيع خدمات الاتصالات/ مزودو اتصالات من أطراف ثالثة (بما في ذلك خدمات الشبكة ذات القيمة المضافة)	%100	%100	سنغافورة

خلال السنة، وقعت المجموعة اتفاقية مساهمة مع شركة البحرين للاتصالات السلكية واللاسلكية لإنشاء شركة خاصة ذات مسؤولية محدودة (الشركة المستثمر فيها) مع إلزام برأس مال المقدر بمبلغ 31 مليون درهم، والذي سيتم دفعه على ثلاث دفعات على مدى فترة 24 شهرا. تأسست الشركة المستثمر فيها باسم شركة حلول الاتصالات الإقليمية المتقدمة القابضة المحدودة في دولة الإمارات العربية المتحدة. وسيكون النشاط الرئيسي للشركة المستثمر فيها هو توفير مركز الاتصال والبيانات.

أساس الإعداد

تم إعداد البيانات المالية الموحدة للمجموعة وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية والتفسيرات الصادرة عن لجنة تفسيرات المعايير الدولية للتقارير المالية المطبقة على الشركات التي تقوم بإعداد تقاريرها المالية وفق المعايير الدولية للتقارير المالية. تمثل البيانات المالية الموحدة للمعايير الدولية للتقارير المالية الصادرة عن مجلس معايير المحاسبة الدولية. تم إعداد هذه البيانات المالية الموحدة وفقاً لمبدأ التكلفة التاريخية باستثناء الموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر والأدوات المالية المشتقة التي تم قياسها بالقيمة العادلة. إن إعداد البيانات المالية الموحدة وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية يقتضي استخدام بعض التقديرات المحاسبية الحساسة، كما يقتضي من الإدارة إبداء حكمها خلال عملية تطبيق السياسات المحاسبية للمجموعة.

(1) العملة الوظيفية وعملة العرض

تم عرض البيانات المالية الفردية لكل من الشركات التابعة والزميلة للمجموعة بعملة البيئة الاقتصادية الأساسية التي تعمل فيها (العملة الوظيفية). لغرض هذه البيانات المالية الموحدة، يتم عرض النتائج والمركز المالي والتدفقات النقدية لكل شركة بدرهم الإمارات العربية المتحدة ("الدرهم")، وهو العملة الوظيفية للشركة، وعملة العرض لهذه البيانات المالية الموحدة.

(2) أساس التوحيد

الشركة التابعة هي منشأة تخضع لسيطرة الشركة. يتم إدراج البيانات المالية الموحدة للشركة التابعة من تاريخ بدء السيطرة وحتى تاريخ إنتهائها.

2.1 المعايير والتعديلات والتفسيرات الجديدة

(أ) تعديلات على المعايير والتفسيرات الصادرة والسارية خلال السنة المالية التي تبدأ في 1 يناير 2019

- المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16، "عقود الإيجارات" (يتم تطبيقه إعتباراً من 1 يناير 2019).

للتقارير المالية رقم 16 - عقود الإيجار في يناير 2016، وهو يحل محل المعيار المحاسبي الدولي رقم 17 "عقود الإيجار"، والتفسير الصادر عن لجنة تفسيرات المعايير الدولية للتقارير المالية رقم 4 – "تحديد ما إذا كان الترتيبات تتضمن عقود إيجارات"، التفسير رقم 15 "الإيجارات التشغيلية- الحوافز" والتفسير رقم 27 "تقييم جوهر المعاملات التي تتضمن الشكل القانوني لعقد الإيجار".

إن المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16 هو ساري المفعول للفترة السنوية التي تبدأ في أو بعد 1 يناير 2019. ينص المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية 16 على أن جميع عقود الإيجار والحقوق والإلتزامات التعاقدية المرتبطة بها يجب أن يتم الاعتراف بها بشكل عام في المركز المالي للمجموعة، إلا إذا كانت المدة 12 شهراً أو أقل أو عقد إيجار موجودات ذات قيمة منخفضة. وبالتالي، فإن التصنيف المطلوب بموجب المعيار المحاسبي الدولي رقم 17 "عقود الإيجار" لعقود الإيجار التشغيلية أو التمويلية يتم إلغاؤه بالنسبة للمستأجرين. بالنسبة لكل عقد إيجار، يقوم المستأجر بالاعتراف بالإلتزام عن إلتزامات عقود الإيجار المتكبدة في المستقبل. في المقابل، يتم رسملة حق استخدام الأصل المؤجر، وهو ما يعادل بشكل عام القيمة الحالية لمدفوعات الإيجار المستقبلية بالإضافة إلى التكاليف العائدة مباشرة والتي يتم إطفائها على مدى العمر الإنتاجي.

قامت المجموعة بتطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16 باستخدام منهج الانتقال المعدل بأثر رجعي كما في 1 يناير 2019، وبالتالي لم يتم إعادة بيان معلومات المقارنة ويستمر إدراجها بموجب المعيار المحاسبي الدولي رقم 17 وتفسير لجنة التفسيرات الدولية للتقارير المالية رقم 4. يتم قياس جميع حقوق استخدام الموجودات بمبلغ إلتزام الإيجار عند التطبيق (معدلة لمصاريف الإيجار المدفوعة مسبقاً أو المستحقة). يتم توزيع كل دفعة إيجار بين الإلتزام وتكلفة التمويل. يتم تحميل تكلفة التمويل على الربح أو الخسارة على مدى فترة الإيجار بحيث تحقق معدل دوري ثابت للفائدة على الرصيد المتبقي من الإلتزام لكل فترة. يتم إستهلاك حق استخدام الأصل على أساس فترة

العمر الإنتاجي للأصل ومدة الإيجار على أساس القسط الثابت أيهما أقصر. تتطلب الإفصاحات الإنتقالية للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16 من المجموعة عرض التسوية. تم تسوية إلتزامات عقود الإيجار التشغيلية خارج الميزانية العمومية كما في 31 ديسمبر 2018 مع إلتزامات الإيجار في 1 يناير 2019 كما يلي:

ألف درهم	
إلتزامات عقود الإيجار التشغيلية المدرجة كما في 31 ديسمبر 2018	1,571,439
ناقصاً: عقود مقيمة كاتفاقيات خدمة	(343,028)
إضافة: التعديلات نتيجة التغييرات في العقود، شروط عقود الإيجار والدفعات (بالصافي)	908,663
مطلوبات عقود الإيجار المعترف بها في 1 يناير 2019	2,137,074
والتي منها:	
مطلوبات عقود الإيجار المتداولة	287,475
مطلوبات عقود الإيجار غير المتداولة	1,849,599
2,137,074	

تم قياس حق استخدام الموجودات بمبلغ يعادل إلتزام الإيجار، والمعدل بمبلغ أي مدفوعات مدفوعة مقدماً أو مستحقة الدفع تتعلق بعقود الإيجار المعترف بها في الميزانية العمومية كما في 31 ديسمبر 2018. لم تكن هناك عقود إيجار مثقلة بالإلتزامات كان سيتطلب تعديلها بناءً على حق استخدام الموجودات في تاريخ التطبيق المبدئي.

لقد أثر التغيير في السياسة المحاسبية على البنود التالية في بيان المركز المالي في 1 يناير 2019:

- حق استخدام الأصول - زيادة بمبلغ 2,109 مليون درهم
- مطلوبات عقود الإيجار - زيادة بمبلغ 2,137 مليون درهم

استناداً إلى النهج المعتمد من قبل المجموعة عند تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16 عقود الإيجار، لم ينتج عن ذلك أي تأثير على الأرباح المحتجزة في 1 يناير 2019.

تم الإفصاح عن السياسة المحاسبية التفصيلية والتقديرات والأحكام الرئيسية التي اعتمدتها المجموعة في المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16 في إيضاح 3.1 وإيضاح 2.3 على التوالي.

(2) التأثير على بيان الدخل الشامل الموحد للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2019

المبالغ بدون تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16	التعديلات	كما تم بيانه في 31 ديسمبر 2019	
ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	
12,587,958	-	12,587,958	الإيرادات
(8,639,768)	(9,947)	(8,629,821)	مصاريف تشغيلية
(210,610)	-	(210,610)	مخصص انخفاض قيمة ذمم مدينة تجارية وموجودات عقود (بالصافي من المبالغ المستردة)
2,860	-	2,860	إيرادات أخرى
3,740,440	(9,947)	3,750,387	الربح التشغيلي قبل رسوم حق الإمتياز الاتحادي
(2,049,586)	(20,578)	(2,029,008)	حق الإمتياز
1,690,854	(30,525)	1,721,379	الربح التشغيلي
124,052	-	124,052	إيرادات تمويل
(46,449)	78,541	(124,990)	تكاليف تمويل
10,513	-	10,513	حصة من ربح إستثمارات محتسبة باستخدام طريقة حقوق الملكية
1,778,970	48,016	1,730,954	ربح السنة
(7,420)	-	(7,420)	الخسارة الشاملة الأخرى
1,771,550	48,016	1,723,534	مجموع الدخل الشامل للسنة العائد بالكامل إلى مساهمي الشركة
0.39		0.38	العائد الأساسي والمخفض للسهم (بالدرهم)

(ب) المعايير الدولية للتقارير المالية الأخرى الجديدة والمعدلة المطبقة دون تأثير أي تأثير جوهري

تم تطبيق التحسينات والتعديلات التالية في هذه البيانات المالية الموحدة. لم يكن لتطبيق هذه المعايير الدولية للتقارير المالية المعدلة أي تأثير جوهري على المبالغ المدرجة للفترات الحالية والسابقة ولكن قد تؤثر على محاسبة المعاملات والترتيبات.

- دورة التحسينات السنوية 2015-2017 على المعايير الدولية للتقارير المالية التي تتضمن التعديلات على المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 3 إندماج الأعمال والمعيار المحاسبي الدولي رقم 12 ضرائب الدخل والمعيار المحاسبي الدولي رقم 23 تكاليف الإقتراض؛ و
- تعديلات على المعيار المحاسبي الدولي رقم 19 خطة منافع الموظفين المتعلقة بتعديلات تقليص أو تسوية الخطة.

(ج) المعايير الجديدة والتعديلات الصادرة ولكنها غير سارية المفعول

يسري تطبيقها للفترات السنوية التي تبدأ بعد 1 يناير 2020

- التعديلات المتعلقة على المعيار المحاسبي الدولي رقم 1 و 8 بشأن تعريف المادية؛
- تعديلات على المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 3 لتوضيح تعريف الأعمال؛

تلخص الجداول التالية آثار تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16 على بيان المركز المالي الموحد للمجموعة وبيان الدخل الشامل الموحد للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2019:

(1) التأثير على بيان المركز المالي الموحد

المبالغ بدون تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16	التعديلات	كما تم بيانه في 31 ديسمبر 2019	
ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	
الموجودات غير المتداولة			
-	(1,699,651)	1,699,651	حق استخدام الأصول
9,288,875	-	9,288,875	موجودات غير متداولة أخرى
9,288,875	(1,699,651)	10,988,526	مجموع الموجودات غير المتداولة
الموجودات المتداولة			
1,870,556	-	1,870,556	ذمم مدينة تجارية وأخرى
3,967,901	-	3,967,901	موجودات متداولة أخرى
5,838,457	-	5,838,457	مجموع الموجودات المتداولة
15,127,332	(1,699,651)	16,826,983	مجموع الموجودات
حقوق الملكية			
4,765,238	-	4,765,238	رأس المال وعلوّة إصدار
1,764,640	-	1,764,640	إحتياطيات أخرى، صافية من أسهم الخزينة
2,166,893	48,016	2,118,877	الأرباح المحتجزة
8,696,771	48,016	8,648,755	مجموع حقوق الملكية
المطلوبات غير المتداولة			
-	(1,396,800)	1,396,800	مطلوبات عقود الإيجار
621,667	-	621,667	مطلوبات غير متداولة أخرى
621,667	(1,396,800)	2,018,467	مجموع المطلوبات غير المتداولة
المطلوبات المتداولة			
-	(460,005)	460,005	مطلوبات التأجير
4,709,470	109,138	4,600,332	ذمم دائنة تجارية وأخرى
1,099,424	-	1,099,424	مطلوبات متداولة أخرى
5,808,894	(350,867)	6,159,761	مجموع المطلوبات المتداولة
6,430,561	(1,747,667)	8,178,228	
15,127,332	(1,699,651)	16,826,983	مجموع حقوق الملكية والمطلوبات

في مخاطر الائتمان بالأدوات المالية منذ الاعتراف المبدئي، تقوم المجموعة بقياس مخصص الخسارة لهذه الأدوات المالية بمبلغ يساوي الخسائر الائتمانية المتوقعة لمدة 12 شهراً. يستند تقييم ما إذا كان ينبغي تسجيل الخسائر الائتمانية المتوقعة على مدى العمر إلى حدوث زيادات كبيرة في احتمالية التخلف عن السداد أو مخاطر التخلف عن السداد التي تظهر منذ الاعتراف المبدئي بدلاً من استناده إلى دليل على تعرض الأصل المالي لانخفاض في قيمته الائتمانية في تاريخ التقرير أو إلى حدوث تخلف فعلي عن السداد.

(3) الانخفاض في قيمة الشهرة

تقوم المجموعة باختبار انخفاض قيمة الشهرة على أساس سنوي وفقاً للسياسة المحاسبية. تم تحديد المبلغ القابل للإسترداد للوحدات المنتجة للنقد على أساس إحتسابات القيمة قيد الاستخدام. تستمد التدفقات النقدية من الموازنة التقديرية للسنوات الخمس المقبلة ولا تشمل أنشطة إعادة الهيكلة التي ليست المجموعة ملزمة بها حتى تاريخه أو الإستثمارات المستقبلية الكبيرة التي من شأنها أن تعزز قاعدة الموجودات لوحدات توليد النقد التي يجري فحصها، ولكنها تشمل توقعات المجموعة حول النفقات الرأسمالية المستقبلية اللازمة لصيانة عمليات الشبكة الحالية للمجموعة.

يتم إجراء هذه الحسابات داخلياً من قبل المجموعة وتتطلب استخدام تقديرات وافتراضات. إن عوامل الإدخال الأكثر حساسية للتغير تتمثل في تقديرات الإدارة للتدفقات النقدية المستقبلية بناء على الموازانات التقديرية، ومعدلات النمو، ومعدل الخصم. ويتم بيان مزيد من التفاصيل حول هذه الافتراضات في الإيضاح رقم 8. ولم يتم تسجيل أي انخفاض في قيمة الشهرة للسنة الحالية أو السنة السابقة.

(4) الأعمار الإنتاجية للممتلكات والمنشآت والمعدات

تمثل الممتلكات والمنشآت والمعدات نسبة كبيرة من قاعدة موجودات المجموعة. ولذلك، فإن الأحكام الصادرة عند تحديد أعمارها الإنتاجية المقدرة وقيمها المتبقية تعتبر شديدة الأهمية على المركز والأداء المالي للمجموعة. تتم مراجعة الأعمار الإنتاجية والقيم المتبقية على أساس سنوي مع إحتساب آثار أي تغييرات تطرأ على التقديرات على أساس مستقبلي.

وفي سبيل تحديد القيم المتبقية، تستخدم المجموعة المبيعات التاريخية وأفضل تقدير تتوصل له الإدارة على أساس أسعار السوق للبنود المماثلة. تستند الأعمار الإنتاجية للممتلكات والمنشآت والمعدات على تقديرات الإدارة مع مراعاة التجربة التاريخية للموجودات المماثلة، والاستخدام المتوقع للأصل، والبلي والتلف المادي، والتقدم الفني أو التجاري، والقيود القانونية على استخدام الموجودات. يتم بيان الأعمار الإنتاجية للممتلكات والمنشآت والمعدات في الإيضاح 3.3.

(5) إلتزامات استبعاد الموجودات

تمارس المجموعة حكمها في تحديد التدفقات النقدية الخارجة المتوقعة فيما يتعلق بالإلتزاماتها باستبعاد الموجودات، حيث يعد هذا الحكم ضرورياً في تحديد توقيت التدفقات النقدية الخارجة وكذلك تحديد نطاق التسويات المالية مرجحة الظهور.

تستند القيمة الحالية لمخصص المجموعة على أفضل تقديرات الإدارة حول التدفقات النقدية المستقبلية المطلوبة لتسوية هذه الإلتزامات، مخصومة باستخدام معدل الخصم المناسب. يتم الإفصاح عن معلومات إضافية عن هذا المخصص في الإيضاح رقم 20.

(6) حق الإمتياز الاتحادي

إن حساب حق الإمتياز الاتحادي وفقاً لقرار مجلس الوزراء بدولة الإمارات العربية المتحدة رقم 23/15/320 لسنة 2012 ومختلف التوجيهات الصادرة عن وزارة المالية بدولة الإمارات العربية المتحدة ("وزارة المالية") والاستيضاحات اللاحقة تتطلب استخدام بعض الأحكام والتفسيرات والافتراضات. ويتعلق ذلك أساساً بفصل العناصر المتعلقة بالأنشطة الخاضعة للرقابة التنظيمية وغيرها من الأنشطة عن العناصر التي من وجهة نظر المجموعة لا تخضع لحق الإمتياز الاتحادي أو التي يمكن تسويتها مع الإيرادات المرتبطة بحق الإمتياز الاتحادي وتخصيص التكاليف بين نتائج الأعمال المرخصة وغير المرخصة.

(7) توزيع سعر المعاملة

يتم تعريف المنتجات التي تتضمن عناصر خدمة متعددة ذات قيمة للعملاء على أساس مستقل بأنها ترتيبات عناصر متعددة. يجب توزيع سعر المعاملة لهذه العقود لإلتزامات الأداء على أساس سعر البيع النسبي المستقل.

- المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 17: عقود التأمين؛
- تعديلات على المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 10 البيانات المالية الموحدة والمعيار المحاسبي الدولي رقم 28 إستثمارات في شركات زميلة ومشاريع مشتركة (2011) المتعلقة بمعاملة بيع أو المساهمة في الأصول بين المستثمر والشركة الزميلة أو المشروع المشترك.
- تعديلات على المعايير الدولية للتقارير المالية أرقام 2، 3، 6، 14، والمعايير المحاسبية الدولية أرقام 1، 8، 34، 37 و 38 وتفسيرات لجنة تفسيرات المعايير الدولية للتقارير المالية أرقام 12، 19، 20، 22 والتفسير رقم 32 لتحديث تلك الأحكام فيما يتعلق بالمراجع إلى والاقتباس من الإطار أو للإشارة إلى ذلك عندما يتم الإشارة إلى إصدار مختلف من الإطار المفاهيمي.

من غير المتوقع أن يكون للمعايير والتعديلات الجديدة المذكورة أعلاه أي تأثير جوهري على البيانات المالية الموحدة للمجموعة.

لا توجد هناك معايير وتعديلات جديدة أخرى يتم تطبيقها على المعايير المنشورة أو تفسيرات صادرة عن لجنة تفسيرات المعايير الدولية للتقارير المالية ومن المتوقع أن يكون لها تأثير هام على البيانات المالية الموحدة للمجموعة.

2.2 ربحية السهم

تقوم المجموعة بعرض بيانات ربحية الأسهم الأساسية لأسهمها العادية. تُحتسب ربحية السهم الأساسية بتقسيم الأرباح المنسوبة لحملة الأسهم العادية بالشركة على المتوسط المرجح لعدد الأسهم العادية القائمة خلال السنة. أما ربحية السهم المخفضة فتحسب بتعديل المتوسط المرجح لعدد أسهم حقوق الملكية القائمة لبيان آثار تحويل كافة الأسهم العادية المخفضة المحتملة. لا يتوفر لدى المجموعة أي أسهم عادية مخفضة محتملة.

2.3 التقديرات والأحكام المحاسبية الهامة

يتم تقييم التقديرات والأحكام بصورة مستمرة بناءً على الخبرة السابقة وعوامل أخرى تشمل توقعات الأحداث المستقبلية التي يعتقد أنها معقولة في ظل الظروف المحيطة.

تقوم المجموعة بإعداد تقديرات وافتراضات تتعلق بالمستقبل. ومن النادر أن تتوافق التقديرات المحاسبية الناتجة، بحكم طبيعتها، مع النتائج الفعلية ذات الصلة. تقوم المجموعة بتحصيل الحساسية عند الإقتضاء. إن التقديرات والافتراضات التي لها مخاطر كبيرة في التسبب بإحداث تعديل جوهري على القيم الدفترية للموجودات والمطلوبات في غضون السنة المالية القادمة يتم تناولها أدناه:

(1) مخصص الخسائر الائتمانية المتوقعة للذمم المدينة التجارية وموجودات العقود

تعترف المجموعة بمخصص الخسارة للخسائر الائتمانية المتوقعة للذمم المدينة التجارية وموجودات العقود. يتم تحديث مبلغ الخسائر الائتمانية المتوقعة في نهاية كل فترة تقرير ليعكس التغيرات في مخاطر الائتمان منذ الاعتراف المبدئي للأصل المالي ذي العلاقة.

تعترف المجموعة بالخسائر الائتمانية المتوقعة على مدى العمر للذمم المدينة التجارية وموجودات العقود باستخدام منهج الطريقة المبسطة. يتم تقدير الخسائر الائتمانية المتوقعة لهذه الموجودات المالية باستخدام قالب مخصصات تستند إلى الخبرة التاريخية للخسارة الائتمانية لدى المجموعة، مع تعديلها وفقاً للعوامل الخاصة بالمدينين والظروف الإقتصادية العامة وتقييم كل من الاتجاه الحالي والتوقعات فيما يخص الظروف في تاريخ التقرير.

بالنسبة للموجودات المالية بخلاف الذمم المدينة التجارية وموجودات العقود، تقوم المجموعة بإحتساب الخسائر الائتمانية المتوقعة باستخدام المنهج العام (الإيضاح (2) 2.3).

(2) مخصص الانخفاض في قيمة الموجودات المالية الأخرى

لكافة الموجودات المالية الأخرى، تعترف المجموعة بالخسائر الائتمانية المتوقعة على مدى العمر عندما تحدث زيادة جوهريّة في مخاطر الائتمان منذ الاعتراف المبدئي. ومن ناحية أخرى، إذا لم تحدث زيادة جوهريّة

ملخص السياسات المحاسبية الهامة

3

إن السياسات المحاسبية الرئيسية المطبقة في إعداد هذه البيانات المالية الموحدة مبينة أدناه.

التغيرات في السياسات المحاسبية الهامة

إن السياسات المحاسبية وطرق الحساب المتبعة في هذه البيانات المالية الموحدة تتوافق مع البيانات المالية الموحدة للمجموعة للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2018، باستثناء تطبيق المعايير الجديدة والمعدلة المبينة أدناه:

تم تطبيق المعيار الجديد في السنة المالية الحالية وكان على المجموعة تغيير سياساتها المحاسبية وإجراء تعديلات نتيجة لتطبيق المعيار التالي:

- المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16 عقود الإيجار

3.1 عقود الإيجار

يتم تطبيق السياسة الموضحة أدناه على جميع العقود النشطة كما في 1 يناير 2019، والعقود المبرمة أو التي تم تغييرها، بعد 1 يناير 2019.

عند بداية العقد، تقوم المجموعة بتقييم ما إذا كان العقد، أو يتضمن عقد إيجار. يعتبر العقد، أو يتضمن عقد إيجار، إذا كان العقد ينقل الحق في السيطرة على استخدام أصل محدد للمجموعة لفترة من الوقت مقابل بدل. لتقييم ما إذا كان العقد ينقل الحق في السيطرة على استخدام أصل محدد، تقوم المجموعة بتقييم ما إذا كان:

- يتضمن العقد على استخدام أصل محدد - قد يتم تحديد ذلك بشكل صريح أو ضمني، ويجب أن يكون متميزاً مادياً أو يمثل بشكل جوهري كافة قدرات الأصل المتميز بشكل جوهري. إذا كان لدى المورد حق إستبدال جوهري، فلا يتم تحديد الأصل؛
- للمجموعة الحق في الحصول على جميع المنافع الإقتصادية بشكل جوهري من استخدام الأصل خلال فترة الاستخدام؛ و
- للمجموعة الحق في توجيه استخدام الأصل. تتمتع المجموعة بهذا الحق عندما يكون لديها حقوق صنع القرار الأكثر صلة بتغيير كيفية والغرض من استخدام الأصل. في حالات نادرة التي يكون فيها القرار بكيفية والغرض من استخدام أصل محدد سابقاً، يكون للمجموعة الحق في توجيه استخدام الأصل إذا:
- لدى المجموعة الحق في تشغيل الأصل؛ أو
- قامت المجموعة بتصميم الأصل بطريقة محددة سابقاً لكيفية ولأي غرض سوف يتم استخدامه.

عند بداية أو إعادة تقييم العقد الذي يحتوي على عنصر تأجير، تقوم المجموعة بتخصيص البديل في العقد لكل عنصر تأجير على أساس أسعارها المستقلة ذات العلاقة. ومع ذلك، عندما لا يمكن فصل العقد إلى مكون التأجير وغير التأجير، فقد اختارت المجموعة عدم فصل المكونات غير التأجيرية وإحتساب مكونات التأجير وغير التأجير كمكون تأجير واحد.

تقوم الإدارة بتقدير سعر البيع المستقل في بداية العقد بناء على الأسعار الجديرة بالملاحظة لنوع البضائع التي سوف يتم تقديمها والخدمات المقدمة في ظروف مشابهة لعملاء مماثلين. وفي حال تم منح الخصم، يتم توزيعه على إلتزامات الأداء على أساس أسعار البيع المنفصلة. عندما لا يكون سعر البيع المنفصل قابلاً للملاحظة المباشرة، يتم تقديره بناء على التكلفة المتوقعة بالإضافة الى هامش الربح.

(8) تحديد مدة عقد الإيجار

عند تحديد مدة عقد الإيجار، تأخذ الإدارة في الإعتبار جميع الحقائق والظروف التي تخلق حافزاً إقتصادياً لممارسة خيار التمديد، أو عدم ممارسة خيار الإنهاء. يتم تضمين خيارات التمديد (أو الفترات التي تلي خيارات الإنهاء) في مدة التأجير فقط إذا كان عقد الإيجار مؤكداً إلى حد ما (أو لم يتم إنتهائه).

(9) خصم مدفوعات الإيجار

يتم خصم مدفوعات الإيجار باستخدام معدل الإقتراض الإضافي للمجموعة. من أجل إحتساب معدل الإقتراض الإضافي، استخدمت المجموعة ليور لمدة 12 شهراً كما في تاريخ الإنتقال ويتم تعديل هذا المعدل وفقاً للمخاطر المحددة للمجموعة، المخاطر لأجل ومخاطر الأصول ذات العلاقة.



الخطوات العملية

عند تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية 16 للمرة الأولى، قامت المجموعة باستخدام الخطوات العملية التالية المسموح بها بموجب المعيار:

- استخدام معدل خصم واحد لمحفظة عقود الإيجار ذات الخصائص المتشابهة إلى حد معقول؛
- الاعتماد على التقييمات السابقة بشأن ما إذا كانت عقود الإيجار مثقلة بالالتزامات؛ و
- استخدام الإدراك المتأخر في تحديد مدة عقد الإيجار إذا كان العقد يتضمن خيارات لتمديد أو إنهاء عقد الإيجار.

تقوم المجموعة بتقييم ما إذا كان العقد هو أو يحتوي على عقد إيجار، عند بداية العقد. تعترف المجموعة بحق استخدام الأصل والتزامات الإيجار المقابلة فيما يتعلق بجميع ترتيبات الإيجار التي تكون فيها المستأجر.

إلتزام عقد الإيجار

يتم قياس إلتزام الإيجار مبدئيًا بالقيمة الحالية لمدفوعات الإيجار التي لم يتم تسديدها في تاريخ البدء، ويتم خصمها باستخدام سعر الفائدة الضمني في عقد الإيجار، أو إذا لم يكن بالإمكان تحديد ذلك المعدل بسهولة، سوف يستخدم معدل الاقتراض الإضافي للمجموعة.

تشمل مدفوعات الإيجار المدرجة في قياس إلتزام عقد الإيجار ما يلي:

- مدفوعات الإيجار الثابتة (بما في ذلك بالجوهـر المدفوعات الثابتة) مطروحاً منها أي حوافز تأجير؛ و
- دفع غرامات إنهاء العقد، إذا كان عقد الإيجار يعكس ممارسة خيار إنهاء عقد الإيجار.

يتم عرض إلتزام عقد الإيجار كبنـد منفصل في بيان المركز المالي.

يتم قياس إلتزام عقد الإيجار لاحقًا من خلال زيادة القيمة المدرجة لعكس الفائدة على إلتزامات الإيجار (باستخدام طريقة الفائدة الفعلية) ومن خلال تخفيض القيمة المدرجة لتعكس مدفوعات عقود الإيجار التي تم تسديدها.

تقوم المجموعة بإعادة قياس إلتزام عقد الإيجار (وإجراء تعديل مماثل لحق استخدام الأصل ذات الصلة) عند:

- تغيير مدة عقد الإيجار أو حدوث تغيير في تقييم ممارسة خيار الشراء، وفي هذه الحالة يتم إعادة قياس إلتزام عقد الإيجار من خلال مدفوعات عقود الإيجار المخصومة المعدلة باستخدام معدل خصم معدل؛
- تغيير مدفوعات الإيجار نتيجة التغييرات في مؤشر أو معدل أو تغيير في المدفوعات المتوقعة بموجب القيمة المتبقية المضمونة، وفي هذه الحالات يتم إعادة قياس إلتزام عقد الإيجار من خلال مدفوعات عقود الإيجار المخصومة المعدلة باستخدام معدل الخصم الأولي (ما لم يكن التغير في مدفوعات عقود الإيجار ناتج عن تغيير في سعر الفائدة العائم، وفي هذه الحالة يتم استخدام معدل الخصم المعدل)؛ و
- تم تعديل عقد الإيجار ولم يتم إحـتساب تعديل عقد الإيجار كعقد إيجار منفصل، وفي هذه الحالة يتم إعادة قياس إلتزام عقد الإيجار من خلال مدفوعات عقود الإيجار المخصومة المعدلة باستخدام معدل خصم معدل.

حق استخدام الأصول

يتم إستهلاك حق استخدام الأصول على مدى فترة عقد الإيجار والعمر الإنتاجي للأصل ذات العلاقة، أيهما أقصر. إذا

كان عقد الإيجار ينقل ملكية الأصل ذات العلاقة أو تكلفة حق استخدام الأصل تعكس أن المجموعة تتوقع ممارسة خيار الشراء، فإن قيمة حق الاستخدام ذات الصلة يتم إستهلاكها على مدى العمر الإنتاجي للأصل ذات العلاقة . يبدأ الاستهلاك في تاريخ بدء عقد الإيجار.

يتم عرض حق استخدام الأصول كبنـد منفصل في بيان المركز المالي.

يتم تقييم حق استخدام الأصول لتحديد انخفاض القيمة سنويًا وفقًا لسياسة انخفاض قيمة الأصول غير المالية الواردة في إيضاح 3.17.2.

لا يتم إدراج عقود الإيجارات المتغيرة التي لا تعتمد على مؤشر أو معدل في قياس إلتزام عقد الإيجار وحق استخدام الأصل. يتم الاعتراف بالمدفوعات ذات الصلة كمصروف في الفترة التي حدثت فيها أو الشرط الذي يؤدي إلى هذه المدفوعات ويتم إدراجها في بند “مصاريف تشغيلية أخرى” في بيان الدخل الشامل.

عقود الإيجارات (السياسة المطبقة حتى 31 ديسمبر 2018)

يتم تصنيف عقود الإيجار التي يحتفظ بموجبها المؤجّر بجزء كبير من مخاطر ومزايا الملكية كعقود إيجار تشغيلية. ويتم تحميل الدفعات التي تتم بموجب عقود الإيجار التشغيلي (صافية من أي حوافز مقبوضة من المؤجّر) إلى بيان الدخل الشامل الموحـد بطريقة القسط الثابت على مدى فترة الإيجار.

تصنّف عقود إيجار الممتلكات والمنشآت والمعدات التي تحتفظ فيها المجموعة بكافة مخاطر ومنافع الملكية كعقود إيجار تمويلي. تتم رسملة عقود الإيجار التمويلي في تاريخ سريان عقود الإيجار بالقيمة العادلة للعقار المستأجر أو القيمة الحالية للحد الأدنى لدفعات الإيجار، أيهما أقل.

يتم توزيع كل دفعة من دفعات الإيجار بين المطلوبات ورسوم التمويل. يتم إدراج إلتزامات الإيجار ذات الصلة، صافية من رسوم التمويل، في الذمم الدائنة الأخرى طويلة الأجل. ويتم تحميل عنصر الفائدة من رسوم التمويل على بيان الدخل الشامل الموحـد على مدى فترة عقد الإيجار وذلك للحصول على معدل دوري ثابت للفائدة المستحقة على الرصيد المتبقي من الإلتزام لكل فترة. يحتسب الاستهلاك على الممتلكات والمنشآت والمعدات المستحوذ عليها بموجب عقود الإيجار التمويلي على مدى العمر الإنتاجي للأصل أو فترة الإيجار.

إن عقود الإيجار التي لا يتم تحويل جزء كبير من مخاطر ومزايا الملكية المتعلقة بها إلى المجموعة بصفتها المستأجر يتم تصنيفها على أنها عقود إيجار تشغيلية. ويتم تحميل الدفعات التي تتم بموجب عقود الإيجار التشغيلية (بالصافي من أي حوافز مستلمة من المؤجّر) على بيان الدخل الشامل الموحـد بطريقة القسط الثابت على مدى فترة الإيجار.

تدرج إيرادات الإيجار من عقود الإيجار التشغيلية عندما تكون المجموعة مؤجراً فـى الدخل بطريقة القسط الثابت على مدى فترة الإيجار. تدرج الأصول المؤجرة فـى المركز المالي على حسب طبيعتها.

3.2 التوحيد

(أ) الشركات التابعة

الشركات التابعة هي كافة المنشآت (بما في ذلك المنشآت ذات الأغراض التنظيمية) الخاضعة لسيطرة المجموعة. تسيطر المجموعة على منشأة ما عندما يكون للمجموعة حقوق أو عوائد متغيرة نتيجة مشاركتها في المنشأة إضافة إلى قدرتها على التأثير على تلك العوائد من خلال حقها في توجيه أنشطة المنشأة. يتم توحيد الشركات التابعة بالكامل إعتباراً من تاريخ تحوّل السيطرة إلى المجموعة ويتم إيقاف التوحيد إعتباراً من تاريخ انتهاء السيطرة.

تستخدم المجموعة طريقة الاستحواذ لإحتساب اندماج الأعمال المبرم من قبل المجموعة. إن المقابل المالي المحوّل نظير الاستحواذ على شركة تابعة يمثل القيم العادلة للموجودات المحولة والمطلوبات المتكبدة للمالك السابقين للشركة المستحوذ عليها وحصل حقوق الملكية الصادرة عن المجموعة.

يشمل المقابل المالي القيمة العادلة لأي أصل أو إلزام ناتج عن ترتيب لمبالغ مالية محتملة. ويتم مبدئياً قياس الموجودات المحددة المستحوذ عليها وكذلك المطلوبات والإلتزامات المحتملة المحقّلة عن اندماج الأعمال بقيمتها العادلة بتاريخ الاستحواذ. تعترف المجموعة، على أساس كل عملية استحواذ على حدة، بأي حصة غير مسيطرة في الشركة المستحوذ عليها إما بالقيمة العادلة أو بالحصة المتناسبة للحصة غير المسيطرة من المبالغ المسجلة لصافي الموجودات المحددة في الشركة المستحوذ عليها.

تُحتسب التكاليف المتعلقة بعملية الاستحواذ كمصاريف عند تكبدها.

في حال تم إجراء اندماج الأعمال على مراحل، فإن القيمة الدفترية بتاريخ الاستحواذ للحصص المملوكة سابقاً للشركة المستحوذة في الشركة المستحوذ عليها تتم إعادة قياسها بالقيمة العادلة في تاريخ الاستحواذ. ويتم الاعتراف بأي أرباح أو خسائر ناتجة عن عملية إعادة القياس في بيان الدخل الشامل الموحد.

إن أي مقابل مالي يُحتمل تحويله من قبل المجموعة يتم تسجيله بالقيمة العادلة في تاريخ الاستحواذ. ويتم احتساب التغيرات اللاحقة على القيمة العادلة للمقابل المحتمل المزمع تصنيفه ضمن الموجودات أو المطلوبات وفقاً لمتطلبات المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 إما في بيان الدخل الشامل الموحد أو ضمن التغيرات في الدخل الشامل الآخر. لا يعاد قياس المقابل المحتمل المصنف ضمن حقوق الملكية ويتم الاعتراف بتسويته اللاحقة ضمن حقوق الملكية.

يتم حذف المعاملات الداخلية والأرصدة والأرباح غير المحققة من المعاملات المبرمة بين شركات المجموعة. كما يتم استبعاد الخسائر غير المحققة ما لم توفر المعاملة دليلاً على الانخفاض في قيمة الأصل المحوّل. لقد تم تعديل السياسات المحاسبية للشركات التابعة عند الضرورة بما يضمن اتساقها مع السياسات المطبقة من قبل المجموعة.

(ب) التغيرات في حصص الملكية في الشركات التابعة دون حدوث تغيير في السيطرة

تحتسب المعاملات التي تتم مع حملة الحصص غير المسيطرة التي لا ينتج عنها فقدان السيطرة كمعاملات لحصص حقوق الملكية - وهي كالمعاملات التي تتم مع المُلْك بوصفهم ملاكاً. إن الفروقات بين القيمة العادلة للمقابل المدفوع والحصة ذات الصلة المستحوذ عليها من القيمة الدفترية للموجودات الصافية للشركة التابعة يتم إدراجها في حقوق الملكية. ويتم أيضاً إدراج الأرباح أو الخسائر الناتجة عن إستبعاد الحصص غير المسيطرة ضمن حقوق الملكية.

(ج) الشركات الزميلة

الشركات الزميلة هي كافة المنشآت التي تمارس عليها المجموعة تأثيراً جوهرياً دون السيطرة عليها، ويرافق ذلك بشكل عام استحواذ المجموعة على نسبة من 20٪ إلى 50٪ من حقوق التصويت. تحتسب الإستثمارات في الشركات الزميلة باستخدام طريقة حقوق الملكية المحاسبية. وبموجب هذه الطريقة يتم تسجيل الإستثمار مبدئياً بسعر التكلفة، وتتم زيادة أو تخفيض القيمة الدفترية من أجل تسجيل حصة المستثمر في ربح أو خسارة الشركة المستثمر فيها بعد تاريخ الاستحواذ. يشمل إستثمار المجموعة في الشركة الزميلة الشهرة المحددة عند الاستحواذ.



إذا تم تخفيض حصة الملكية في شركة زميلة مع الإحتفاظ بالتأثير الجوهري، فلا يُعاد تصنيف إلا الحصة المتناسبة من المبالغ التي سبق الاعتراف بها في الدخل الشامل الآخر إلى بيان الدخل الشامل الموحد عند الاقتضاء.

إذا زادت الملكية في الشركة الزميلة من خلال استحواذ المجموعة على السيطرة اللازمة للتحكم في السياسات المالية والتشغيلية للشركة المستحوذ عليها، تُدرج الشركة المستحوذ عليها في البيانات المالية الموحدة للمجموعة كشركة تابعة بموجب الاستحواذ المتدرج وفقاً للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 3. وبعد الأخذ في الإعتبار أي انخفاض في القيمة، يتم إلغاء الاعتراف بالشركة الزميلة وتدرج أي أرباح أو خسائر من استبعاد الإستثمار في بيان الدخل الموحد. ومع ذلك، إذا زادت الملكية واحتفظت المجموعة بتأثير جوهري، تقوم المجموعة بزيادة قيمة الإستثمار وفقاً لتكلفة كل عملية شراء.

يتم إثبات حصة المجموعة في أرباح أو خسائر ما بعد الاستحواذ ضمن بيان الدخل الموحد، أما حصتها في حركات ما بعد الاستحواذ في الدخل الشامل الآخر يتم تسجيلها ضمن الدخل الشامل الآخر مع إجراء التعديل المكافئ لذلك على القيمة الدفترية للإستثمار. عندما تكون حصة المجموعة في خسائر الشركة الزميلة مساوية لحصتها في نفس الشركة أو زائدة عنها، بما في ذلك أي ذمم مدينة أخرى غير مضمونة، فإن المجموعة لا تسجل أي خسائر إضافية إلا إذا ترتب عليها إلتزامات قانونية أو ضمنية أو أجرت دفعات نيابة عن الشركة الزميلة.

تحدد المجموعة بتاريخ كل تقرير مدى توفر أي دليل موضوعي على تعرّض الإستثمار في الشركة الزميلة للانخفاض في القيمة. فإذا وجد مثل هذا الدليل، تحتسب المجموعة مبلغ الانخفاض في القيمة على أساس الفرق بين القيمة القابلة للإسترداد للشركة الزميلة وقيمتها الدفترية ثم تسجل قيمة "الحصة من ربح/ (خسارة) شركة زميلة" في بيان الدخل الشامل الموحد.

لا يتم تسجيل الأرباح والخسائر الناتجة عن المعاملات بين المجموعة وشركاتها الزميلة في البيانات المالية الموحدة للمجموعة إلا بقدر حصة المستثمر غير المتصلة بهذه المعاملات في الشركة الزميلة. كما يتم حذف الخسائر غير المحققة إلا إذا كانت المعاملة تدل على وجود انخفاض في قيمة الأصل المحوّل. تتفق السياسات المحاسبية للشركات الزميلة مع السياسات المحاسبية للمجموعة.

3.3 ممتلكات ومنشآت ومعدات

يتم إظهار الممتلكات والمنشآت والمعدات بالتكلفة التاريخية ناقصاً الاستهلاك المتراكم والانخفاض في القيمة. تشمل التكلفة التاريخية على النفقات المنسوبة مباشرة لإقتناء الموجودات. لا يتم إدراج التكاليف اللاحقة في القيمة الدفترية للأصل أو إحتسابها كأصل منفصل، حسبما يكون ملائماً، إلا عندما يكون من المرجّح أن تتدفق إلى المجموعة فوائد إقتصادية مستقبلية مرتبطة بالبند ويكون بالإمكان قياس تكلفة البند بشكلٍ موثوق به. يتم إلغاء الاعتراف بالقيمة الدفترية لأي عنصر محتسب كأصل منفصل عند استبداله. ويتم تحميل كافة مصاريف أعمال الصليح والصيانة الأخرى على بيان الدخل الشامل الموحد خلال السنة المالية التي يتم تكبدها فيها. يُحتسب الاستهلاك باستخدام طريقة القسط الثابت لتوزيع تكلفة الموجودات أو قيمة إعادة التقييم على قيمها المتبقية على مدى أعمارها الإنتاجية المقدرة، كما يلي:

السنوات	
مبان	25
منشآت ومعدات:	
أعمال الشبكة المدنية/ مبانٍ	25-10
بنية تحتية	25-3
معدات تقنية المعلومات	10-3
شبكة الجوال	10-8
شبكة الهاتف الثابت	10-2
أجهزة البث	7-5
أثاث وتجهيزات	5-3
مركبات	4

تتم مراجعة القيم المتبقية والأعمار الإنتاجية للموجودات، وتعديلها عند الضرورة، بنهاية تاريخ كل تقرير. عندما تكون القيمة الدفترية للأصل أكبر من قيمته التقديرية القابلة للاسترداد، يتم خفضها مباشرةً إلى القيمة القابلة للاسترداد (إيضاح 3.17.2).

يتم تحديد الأرباح والخسائر الناتجة عن عمليات الإستبعاد بمقارنة العوائد مع القيمة الدفترية، ويتم إحتسابها ضمن بند “إيرادات أخرى” في بيان الدخل الشامل الموحد.

تشمل الأعمال الرأسمالية قيد الإنجاز الموجودات في طور الإنشاء أو قيد المعاينة لحين اعتمادها للاستخدام المخصص لها، وتدرج بسعر التكلفة صافية من أي خسائر متراكمة عن الانخفاض في القيمة، ثم يتم تحويلها إلى فئة الممتلكات والمنشآت والمعدات عندما تكون متاحة للاستخدام، وتستهلك وفقاً لسياسات المجموعة. ولا يحتسب أي استهلاك على هذه الموجودات إلا بعد أن تصبح متاحة للاستخدام.

3.4 موجودات غير ملموسة

الشهرة

تنشأ الشهرة من الاستحواذ على الشركات التابعة أو الأنشطة التجارية وتمثل الزيادة في المقابل المالي المحوّل، وقيمة أي حصة غير مسيطرة في الشركة المستحوذ عليها، والقيمة العادلة بتاريخ الاستحواذ لأي حصص سابقة في ملكية الشركة المستحوذ عليها، على القيمة العادلة لحصة المجموعة في صافي الموجودات المحددة المستحوذ عليها.

وفي حال كان مجموع المقابل المالي المحوّل والحصة غير المسيطرة المحتسبة والحصة المقاسة بالقيمة العادلة المملوكة سابقاً أقل من القيمة العادلة لصافي موجودات الشركة التابعة المستحوذ عليها من خلال اتفاقية شراء بالمقايضة، يتم إحتساب الفرق مباشرةً في بيان الدخل الشامل الموحد. ولأغراض فحص الانخفاض

في القيمة، يتم تجميع الموجودات في أقل المستويات التي تتوفر لها تدفقات نقدية واردة يمكن تحديدها بصورة منفصلة بحيث تكون مستقلة عن التدفقات النقدية الواردة من الموجودات أو مجموعات الموجودات الأخرى (الوحدات المنتجة للنقد). إن كل وحدة أو مجموعة من الوحدات التي يتم تخصيص الشهرة لها تمثل أقل مستوى داخل المجموعة يمكن من خلاله مراقبة الشهرة للأغراض الإدارية الداخلية. وتتم مراقبة الشهرة على مستوى القطاع التشغيلي.

يتم إجراء عمليات المراجعة لتحري الانخفاض في قيمة الشهرة بشكلٍ سنوي أو على فترات أقصر إذا أشارت الأحداث أو التغيرات في الظروف إلى وجود انخفاض محتمل في القيمة. تتم مقارنة القيمة الدفترية للوحدات المولدة للنقد متضمنة الشهرة مع القيمة القابلة للإسترداد التي تمثل القيمة قيد الاستخدام أو القيمة العادلة ناقصاً تكاليف البيع، أيهما أعلى. ويتم إحتساب أي انخفاض في القيمة مباشرةً كمصروف ولا يتم عكسه لاحقاً.

الرخص وحقوق الاستخدام الأخرى

تظهر الرخص وحقوق الاستخدام المكتسبة بشكل منفصل بالتكلفة التاريخية. يتم تسجيل الرخص وحقوق الاستخدام المكتسبة جراء اندماج الأعمال بالقيمة العادلة في تاريخ الاستحواذ. إن الرخص وحقوق الاستخدام لها عمر إنتاجي محدد ويتم إدراجها بالتكلفة بعد خصم الإطفاء المتراكم. يتم حساب الإطفاء باستخدام طريقة القسط الثابت لتوزيع تكلفة الرخص وحقوق الاستخدام على مدى أعمارها الإنتاجية المقدرة كما هو مبين أدناه:

السنوات	
رسوم رخصة الاتصالات	20
حقوق الاستخدام	15-10

تتم رسملة رخص برمجيات الحاسوب المكتسبة على أساس التكاليف التي يتم تكبدها في شراء برنامج معين وتهيئته للاستخدام. يتم إطفاء هذه التكاليف على مدى الأعمار الإنتاجية لهذه البرمجيات والمقدّرة بفترة خمس سنوات. تُحتسب التكاليف المرتبطة بصيانة برمجيات الحاسوب كمصروف عند تكبدها.

3.5 المخزون

يتم بيان المخزون بسعر التكلفة أو بصافي القيمة البيعية، أيهما أقل. يتم تحديد التكلفة باستخدام طريقة المتوسط المرجّح. ولا تشمل تكاليف الاقتراض. إن صافي القيمة البيعية هو عبارة عن سعر البيع المقدر خلال سياق العمل الاعتيادي، ناقصاً مصاريف البيع المتغيرة ذات العلاقة.

3.6 موجودات العقود

يمثل أصل العقد الحق في المقابل الذي تتوقعه المنشأة عن البضائع والخدمات المقدمة للعملاء، إذا كانت المجموعة تؤدي أعمالها عن طريق نقل السلع أو الخدمات إلى عميل قبل أن يقوم العميل بدفع المقابل أو قبل استحقاق السداد، يتم الاعتراف بأصل العقد للمقابل المكتسب.

تشمل موجودات العقود أيضاً تكاليف اقتناء المشتركين (تكاليف العقد). هذه هي تكاليف العقود الإضافية المتكبدة للحصول على وتنفيذ عقد لتوفير السلع أو الخدمات للعميل والتي يتم اختيارها للاستفادة من هذه التكاليف ومن المتوقع أن يتم إسترداد هذه التكاليف. يتم إطفاء هذه التكاليف واختبارها للتأكد من وجود انخفاض في قيمتها بشكل منتظم. يتم إطفاء تكاليف العقد على مدى عمر العميل المتوسط لدى المجموعة لكل قطاع. يتم الاعتراف بموجودات العقود مبدئياً بالقيمة العادلة وتقاس لاحقاً بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة معدل الفائدة الفعلي ناقصاً مخصص انخفاض القيمة.

- الفائدة هي العائد ضمن ترتيبات الإقراض الأساسية وعادة ما تتكون من المقابل للقيمة الزمنية للنقود ومخاطر الائتمان. وقد يشمل أيضاً المقابل في مخاطر الإقراض الأساسية الأخرى مثل مخاطر السيولة بالإضافة إلى هامش الربح.

يتم إدراج الموجودات المالية المقاسة بالتكلفة المطفأة ضمن الموجودات المتداولة باستثناء فترات الاستحقاق التي تزيد عن 12 شهراً بعد نهاية فترة التقرير والتي يتم تصنيفها بعد ذلك على أنها موجودات غير متداولة. تشمل الموجودات المالية للمجموعة التي تم قياسها بالتكلفة المطفأة على ذمم مدينة تجارية وأخرى وموجودات العقود والمبالغ المستحقة من أطراف ذات علاقة والإستثمارات قصيرة الأجل والنقد والأرصدة لدى البنوك في بيان المركز المالي الموحد.

(ب) موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر

القيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر هو تصنيف للأدوات التي لدى المجموعة نموذج أعمال مزدوج خاص بها، أي يتم تحقيق نموذج الأعمال من خلال الإحتفاظ بالأصل المالي لتحقيق التدفقات النقدية التعاقدية ومن خلال بيع الموجودات المالية. يجب أن تكون خصائص التدفقات النقدية التعاقدية للأدوات في هذه الفئة هي مدفوعات مقصورة على أصل الدين والفائدة. ويتم إدراجها ضمن الموجودات المالية غير المتداولة ما لم يستحق الإستثمار أو تعتزم الإدارة استبعاده خلال 12 شهراً من نهاية فترة التقرير. اختارت المجموعة بشكل لا رجعة فيه تصنيف إستثماراتها في الأسهم غير المدرجة ضمن هذه الفئة.

القياس اللاحق

موجودات مالية مقاسة بالتكلفة المطفأة

يتم قياس الموجودات المالية المقاسة بالتكلفة المطفأة لاحقاً باستخدام طريقة الفائدة الفعلية وتخضع لانخفاض القيمة. ويتم الاعتراف بالأرباح والخسائر في بيان الدخل الشامل الموحد عندما يتم إلغاء الاعتراف بالأصل أو تعديله أو انخفاض قيمته.

موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر

عند الاعتراف المبدئي، يمكن أن تختار المجموعة تصنيف استثماراتها في الأسهم بشكل لا رجعة فيه كأدوات حقوق ملكية مصنفة في الدخل الشامل الآخر عندما تستوفي تعريف حقوق الملكية بموجب معيار المحاسبة الدولي رقم 32 الأدوات المالية: العرض ولا يتم الإحتفاظ بها للمتاجرة. ويتم تحديد التصنيف على أساس كل أداة على حدة.

لا يتم إعادة تصنيف أرباح وخسائر هذه الموجودات المالية لاحقاً ضمن الربح أو الخسارة بعد إلغاء الاعتراف بها. يتم الاعتراف بتوزيعات الأرباح كإيرادات أخرى في بيان الدخل الشامل عندما يتقرر الحق في استلام الدفعات، إلا عندما تستفيد المجموعة من هذه العائدات كاسترداد جزء من تكلفة الأصل المالي، وفي هذه الحالة، يتم تسجيل هذه الأرباح في الدخل الشامل الآخر. إن خسائر الانخفاض في القيمة (وعكس خسائر الانخفاض في القيمة) من إستثمارات الأسهم التي تم قياسها بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر لا يتم تسجيلها بشكل منفصل عن التغيرات الأخرى في القيمة العادلة.

3.10.2 المطلوبات المالية غير المشتقة

تشتمل المطلوبات المالية غير المشتقة لدى المجموعة على قروض ومبالغ مستحقة لأطراف ذات علاقة وذمم دائنة تجارية وأخرى كما هو وارد في بيان المركز المالي الموحد.

يتم الاعتراف بهذه المطلوبات المالية مبدئياً بالقيمة العادلة زائداً أي تكاليف منسوبة مباشرة للمعاملة. ولاحقاً لهذا الاعتراف المبدئي، يتم قياس هذه المطلوبات المالية بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة معدل الفائدة الفعلي. وتلغي المجموعة الاعتراف بالالتزام المالي عند تنفيذ إلتزاماتها التعاقدية أو إلغائها أو انقضائها.

3.7 ذمم مدينة تجارية وأخرى

الذمم المدينة التجارية والأخرى هي المبالغ المستحقة من العملاء نظير البضائع المباعة أو الخدمات المقدمة في سياق العمل الاعتيادي. فإذا كان تاريخ التحصيل التعاقدي لهذه الذمم المدينة في غضون سنة واحدة أو أقل، يتم تصنيفها كموجودات متداولة، وخلافاً لذلك يتم عرضها كموجودات غير متداولة. تحتسب الذمم المدينة التجارية مبدئياً بالقيمة العادلة وتقاس لاحقاً بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة معدل الفائدة الفعلي، ناقصاً مخصص الانخفاض في القيمة.

3.8 مطلوبات العقود

إن إلتزام العقد هو الإلتزام بنقل البضائع أو الخدمات إلى عميل والذي استلمت المجموعة المقابل عنه (أو استحقاق مبلغ المقابل) من العميل. إذا قام العميل بدفع المقابل قبل قيام المجموعة بتحويل السلع أو الخدمات إلى العميل، يتم الاعتراف بمطلوبات العقود عند السداد أو عند استحقاق السداد (أيهما أقرب). يتم الاعتراف بمطلوبات العقود كإيراد عندما تقوم المجموعة بتنفيذ العقد.

3.9 النقد والأرصدة البنكية

يتألف النقد والأرصدة البنكية من الأرصدة النقدية والودائع تحت الطلب التي تبلغ فترات استحقاقها الأصلية ثلاثة أشهر أو أقل. إن السحوبات البنكية على المكشوف، إن وجدت، التي تستحق عند الطلب وتشكل جزءاً لا يتجزأ من إدارة النقد لدى المجموعة يتم إدراجها كأحد عناصر النقد وما في حكمه لغرض بيان التدفقات النقدية الموحد.

3.10 الأدوات المالية

3.10.1 الموجودات المالية غير المشتقة

التصنيف والاعتراف المبدئي والقياس

تصنف المجموعة موجوداتها المالية كموجودات مالية مقاسة بالتكاليف المطفأة والموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر. يعتمد تصنيف الموجودات المالية عند الاعتراف المبدئي على خصائص التدفقات النقدية التعاقدية للأصل المالي ونموذج أعمال المجموعة لإدارة هذه الموجودات. باستثناء الذمم المدينة التجارية التي لا تحتوي على عنصر تمويل كبير أو التي طبقت المجموعة عليها المعالجة العملية، تقوم المجموعة بقياس الأصل المالي مبدئياً بقيمته العادلة مضافاً إليها، في حالة الأصل المالي غير المدرج بالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة، تكاليف المعاملات. يتم قياس الذمم المدينة التجارية، التي لا تحتوي على مكون تمويلي كبير أو التي طبقت المجموعة عليها المعالجة العملية، وذلك بسعر المعاملة المحدد بموجب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15. بالنسبة للإستثمارات في أدوات حقوق الملكية الغير محتفظ بها للتداول، فسوف يعتمد ذلك على ما إذا كانت المجموعة قد اختارت بشكل لارجعة فيه في وقت الاعتراف الاولى للإستثمارات في أدوات حقوق الملكية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر.

(أ) موجودات مالية مقاسة بالتكلفة المطفأة

إن الموجودات المالية المقاسة بالتكلفة المطفأة تنطبق على الأدوات التي يكون لدى المجموعة نموذج أعمال خاص بها يتمثل في الإحتفاظ بالأصل المالي لتحقيق التدفقات النقدية التعاقدية. وتتمثل خصائص التدفقات النقدية التعاقدية في مدفوعات مقصورة على أصل الدين والفائدة (المشار إليها على أنها مجرد دفعات مقصورة على أصل الدين والفائدة).

- أصل الدين هو القيمة العادلة للأداة عند الاعتراف المبدئي؛

100٪ من قروضها، وبالتالي فإن البند المتحوط له يتم تحديده كنسبة من القروض القائمة حتى القيمة الاسمية للمقايضات. وبما أن جميع الآجال الهامة كانت متطابقة خلال السنة، فإن العلاقة الإقتصادية كانت فعالة بنسبة 100٪.

عدم الفعالية للتحوط من الممكن أن تحدث نتيجة:

- تعديل القيمة الائتمانية/ قيمة المبلغ المدين على مقايضات أسعار الفائدة التي لا تتطابق من خلال القرض؛ و
- الفروق في الآجال الهامة بين مقايضات أسعار الفائدة والقروض.

3.10.4 مقاصة الأدوات المالية

تتم مقاصة الموجودات والمطلوبات المالية وبيان صافي القيمة في بيان المركز المالي الموحد في حالة واحدة فقط وهي أن يتوفر حق قانوني حالي واجب النفاذ بمقاصة المبالغ المحتسبة ويكون هناك نية للتسوية على أساس الصافي أو بيع الموجودات وتسوية المطلوبات في نفس الوقت.

3.11 رأس المال

يتم تصنيف الأسهم العادية كحقوق ملكية، ويتم الاعتراف بالتكاليف الإضافية المنسوبة مباشرة لإصدار الأسهم العادية وخيارات الأسهم كإقتطاع من حقوق الملكية.

3.12 أسهم خزينة

إن أدوات حقوق الملكية الخاصة المملوكة للشركة أو لأي من شركاتها التابعة (أسهم الخزينة) تخصم من الاحتياطيات الأخرى وتحتسب على أساس المتوسط المرجح للتكلفة. يتم تسجيل المبالغ المدفوعة أو المقبوضة عند شراء أو بيع أو إصدار أو إلغاء أدوات حقوق الملكية الخاصة بالشركة مباشرة في حقوق الملكية. ولا يتم تسجيل أي ربح أو خسارة في بيان الدخل الشامل الموحد نتيجة شراء أو بيع أو إصدار أو إلغاء أي أدوات خاصة لحقوق الملكية.

3.13 توزيعات الأرباح الأسهم العادية

يتم إدراج توزيعات الأرباح مستحقة الدفع عن الأسهم العادية ضمن المطلوبات في الفترة التي تتم فيها الموافقة عليها من قبل المساهمين في المجموعة، ولكن يتم إدراجها كنصر مستقل ضمن الإحتياطيات بمجرد اقتراحها من مجلس إدارة الشركة.

3.14 ذمم دائنة تجارية

الذمم الدائنة التجارية هي إلتزامات بسداد قيمة البضائع أو الخدمات التي يتم الحصول عليها خلال سياق العمل الإعتيادي من الموردين. يتم تصنيف الذمم الدائنة كمطلوبات متداولة إذا كان من المتوقع سدادها في غضون عام واحد أو أقل (أو خلال دورة التشغيل الإعتيادية للمنشأة إذا كانت أطول)، وإن لم يكن كذلك يتم عرضها كمطلوبات غير متداولة. تُحتسب الذمم الدائنة التجارية مبدئياً بالقيمة العادلة وتقاس لاحقاً بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة معدل الفائدة الفعلي.

3.10.3 أدوات مالية مشتقة

تُحتسب المشتقات مبدئياً بالقيمة العادلة بتاريخ إبرام عقد الأداة المالية المشتقة ويُعاد قياسها لاحقاً بقيمتها العادلة بنهاية كل فترة تقرير. يعتمد حساب التغيرات اللاحقة في القيمة العادلة على ما إذا كانت الأداة المشتقة مصنفة بإعتبارها أداة تحوُّط، فإن كانت كذلك يؤخذ في الإعتبار طبيعة البند المتحوط له. تُصنّف المجموعة بعض المشتقات إما:

- تحوطات القيمة العادلة للموجودات أو المطلوبات المعترف بها أو الارتباطات الثابتة (تحوطات القيمة العادلة).
- تحوطات لمخاطر معينة ترتبط بالتدفقات النقدية للموجودات أو المطلوبات المعترف بها أو معاملات متوقعة إلى حد كبير (تحوطات التدفقات النقدية)، أو
- تحوطات صافي الإستثمار في عملية أجنبية (تحوط صافي الإستثمار).

تقوم المجموعة عند إبرام معاملات التحوط بتوثيق العلاقة بين أدوات التحوط والبنود المتحولة، وكذلك أهداف المجموعة من إدارة المخاطر واستراتيجيتها لإبرام معاملات التحوط المختلفة. تقوم المجموعة أيضاً بتوثيق تقييمها، عند نشوء التحوط وعلى أساس مستمر، وذلك حول ما إذا كان للمشتقات المستخدمة في معاملات التحوط تأثير كبير، أو سيظل لها تأثير كبير، على مقاصة التغيرات في التدفقات النقدية للبنود المتحوط لها.

إن القيمة العادلة للأدوات المالية المشتقة المستخدمة لأغراض التحوُّط يتم بيانها في الإيضاح رقم 11. كما أن الحركة في احتياطي التحوط المدرج ضمن حقوق المساهمين يتم بيانها في الإيضاح رقم 24. يتم تصنيف مجمل القيمة العادلة لمشتقات التحوط ضمن الموجودات أو المطلوبات غير المتداولة عندما تكون فترة الاستحقاق المتبقية للبند المتحوط أكثر من 12 شهراً، وضمن الموجودات أو المطلوبات المتداولة إذا قلت تلك الفترة عن 12 شهراً.

تحوطات التدفقات النقدية

دخلت المجموعة في عقود مقايضة أسعار الفائدة والتي تم تصنيفها على أنها تحوطات التدفقات النقدية. يتم الاعتراف بالجزء الفعّال من التغيرات في القيمة العادلة للمشتقات المصنّفة والمؤهلة كتحوطات للتدفقات النقدية في الدخل الشامل الآخر ويتم تجميعها في احتياطي التحوط في حقوق الملكية. يتم الاعتراف بالربح أو الخسارة المتعلقة بالجزء غير الفعال مباشرة في بيان الدخل الشامل الموحد ضمن إيرادات أخرى.

يعاد تصنيف المبالغ المتراكمة في حقوق الملكية إلى بيان الدخل الشامل الآخر في الفترات التي تؤثر فيها الأرباح أو الخسائر بالبند المتحوط له. ويتم الاعتراف بالربح أو الخسارة المتعلقة بالجزء الفعال من تحوطات مقايضات أسعار الفائدة للقروض ذات الأسعار المتغيرة في بيان الدخل الشامل الآخر الموحد ضمن بند “تكاليف تمويل”.

عدم فعالية التحوط

يتم تحديد فعالية التحوط عند بدء علاقة التحوط، ومن خلال تقييمات دورية للفعالية المستقبلية لضمان وجود علاقة اقتصادية بين البند المتحوط له وأداة التحوط.

تدخل المجموعة في علاقات التحوط في حالة التطابق التام للآجال الهامة لأداة التحوط مع شروط البند المتحوط له، وبالتالي تقوم المجموعة بإجراء تقييم نوعي للفعالية. إذا أثرت التغيرات في الظروف على آجال البند المتحوط بحيث أن الآجال الهامة لم تعد مطابقة تماما للآجال الهامة لأداة التحوط، فإن المجموعة تستخدم طريقة المشتقات الافتراضية لتقييم الفعالية.

تبرم المجموعة عقود مقايضة أسعار فائدة ذات شروط هامة مماثلة للبند المتحوط له، مثل السعر المرجعي وتواريخ إعادة الضبط وتواريخ السداد وآجال الاستحقاق والمبلغ الاسمي. لا تقوم المجموعة بالتحوط بنسبة



توفر المجموعة أيضاً لموظفيها بدلات ورسوماً مخفضة عن استخدام الهاتف المتحرك لأغراض العمل والاستخدام الشخصي. لا تحتسب هذه المزايا بشكل منفصل كتكاليف الموظفين.

3.17 الانخفاض في القيمة

3.17.1 الموجودات المالية

تعترف المجموعة بمخصص خسارة لخسائر الائتمان المتوقعة للموجودات المالية المقاسة بالتكلفة المطفأة. لا يتم الاعتراف بخسائر انخفاض القيمة للاستثمارات في أدوات حقوق الملكية. يتم تحديث مبلغ الخسائر الائتمانية المتوقعة في نهاية كل فترة تقرير ليعكس التغيرات في مخاطر الائتمان منذ الاعتراف المبدئي للأصل المالي ذي العلاقة.

تعترف المجموعة بالخسائر الائتمانية المتوقعة على مدار العمر للذمم المدينة التجارية وموجودات العقود باستخدام منهج الطريقة المبسطة. يتم تقدير الخسائر الائتمانية المتوقعة بهذه الموجودات المالية باستخدام مصفوفة مخصصات تستند إلى الخبرة التاريخية للخسارة الائتمانية لدى المجموعة، مع تعديلها وفقاً للعوامل الخاصة بالمدينين والظروف الإقتصادية العامة وتقييم كل من الاتجاه الحالي والتوقعات فيما يخص الظروف في تاريخ التقرير.

(أ) النهج المحدد لقياس الخسارة الائتمانية المتوقعة على مدى الحياة

الأسلوب المبسط - تقوم المجموعة بقياس انخفاض القيمة بمبلغ يساوي خسائر الائتمان المتوقعة على مدى الحياة للذمم المدينة التجارية التجارية، مبالغ مستحقة من جهات ذات علاقة، موجودات العقود، ودائع لأجل، أرصدة لدى البنوك وذمم الموظفين المدينة.

(ب) قياس الخسارة الائتمانية المتوقعة على مدى الحياة للذمم المدينة التجارية وموجودات العقود

تقوم المجموعة بتقييم الخسارة الائتمانية المتوقعة للذمم المدينة التجارية وموجودات العقود بناءً على معدلات تدفق الديون لمختلف قطاعات العملاء، مثل المؤسسات والمستهلكين، إلخ. يتم احتساب معدلات تدفق الديون بناءً على الخبرة واتجاهات التحصيلات التاريخية، مع تعديلها بعوامل التحصيل المستقبلية.

يتم تعديل خسائر انخفاض القيمة الدورية بناءً على تدفق الدين المذكور أعلاه ومعدلاته مقابل إيداعات الضمان وأي تعويضات أخرى ملزمة قانونياً على مستوى العميل. يتم كذلك احتساب مخصص انخفاض القيمة على الذمم المدينة غير المفوترة على أساس المعدل المطبق.

بالإضافة إلى ذلك، يتم الأخذ بالإعتبار مخصص خسائر انخفاض القيمة بالنسبة للأصل المالي على أساس كل حالة على حدة بناءً على معلومات محددة ومخاطر الشركة وظروف السوق وأي معلومات أخرى ذات صلة.

(ج) قياس الخسارة الائتمانية المتوقعة على مدى الحياة للودائع لأجل والأرصدة لدى البنوك

يعتمد انخفاض قيمة الودائع لأجل والأرصدة لدى البنوك على احتمال التخلف عن السداد، ويتم احتسابه على أساس التصنيفات المقدّمة من وكالات التصنيف الائتماني (مثل Moody's و Fitch وما إلى ذلك) لكل بنك والخسارة بافتراض التعثر مدفوعة بالتصنيف من المؤسسات المالية ذات السمعة الطيبة.

تعترف المجموعة بالخسائر الائتمانية المتوقعة على مدار العمر عندما تحدث زيادة جوهرية في مخاطر الائتمان منذ الاعتراف المبدئي. ومن ناحية أخرى، إذا لم تحدث زيادة جوهرية في مخاطر الائتمان بالأدوات المالية منذ الاعتراف المبدئي، تقوم المجموعة بقياس مخصص الخسارة لهذه الأدوات المالية بمبلغ يساوي الخسائر الائتمانية المتوقعة لمدة 12 شهراً. يستند تقييم ما إذا كان ينبغي تسجيل الخسائر الائتمانية المتوقعة على مدى العمر إلى حدوث زيادات كبيرة في احتمالية التخلف عن السداد أو مخاطر التخلف عن السداد التي تظهر منذ الاعتراف المبدئي بدلاً من استناده إلى دليل على تعرض الأصل المالي لانخفاض في قيمته الائتمانية في تاريخ التقرير أو إلى حدوث تخلف فعلي عن السداد.

3.15 مخصصات

تُحتسب المخصصات عندما يترتب على المجموعة إلزام قانوني أو ضمني نتيجة لحدث سابق، ويكون من المحتمل أن يستدعي الأمر إجراء تدفق خارج للموارد من أجل تسوية الإلتزام، ويكون بالإمكان قياس مبلغ الإلتزام بشكلٍ موثوق به. لا تحتسب مخصصات لخسائر العمليات المستقبلية.

عندما يكون هناك عدد من الإلتزامات المتشابهة، فإن احتمالية أن يستدعي الأمر إجراء تدفق صادر للموارد لتسوية الإلتزام يتم تحديدها بالنظر إلى فئة الإلتزامات ككل. ويتم الاعتراف بالمخصص حتى وإن كان هناك احتمال ضئيل بإجراء تدفق خارج فيما يتعلق بأي بند مدرج في نفس فئة الإلتزامات.

تقاس المخصصات بالقيمة الحالية للنفقات المتوقعة طلبها لتسوية الإلتزام بنهاية فترة التقرير. يمثل معدل الخصم المستخدم لتحديد القيمة الحالية معدل الخصم قبل الضريبة الذي يعكس تقييمات السوق الحالية للقيمة الزمنية للمال والمخاطر المصاحبة للإلتزام. يتم تسجيل الزيادة في المخصص نتيجة لمرور الوقت ضمن تكاليف التمويل في بيان الدخل الشامل الموحد.

التزامات استبعاد الموجودات

يتعلق هذا المخصص بالتكلفة المقدرة عن تفكيك وإزالة أحد بنود الممتلكات والمنشآت والمعدات وترميم الموقع الذي كان يوجد فيه البند إلى حالته الأصلية. ترصد المجموعة مخصصاً للتكاليف المتوقعة المرتبطة بترميم العقارات المستأجرة إلى حالتها الأصلية التي كانت عليها قبل بداية عقد الإيجار، ويشمل ذلك إزالة البنود المدرجة في المنشآت والمعدات.

3.16 منافع الموظفين

يتم التعامل مع مدفوعات خطط المعاشات التي تديرها الدولة كمدفوعات لخطط المساهمات المحددة حيث تكون إلتزامات المجموعة بموجب هذه الخطط مساوية لتلك الناتجة بموجب خطط المساهمات المحددة. وبالتالي، يتم تحميل التكلفة المستحقة عن المساهمات على بيان الدخل الشامل الموحد عند تكبدها.

يتم توفير مخصصات مكافأة نهاية الخدمة للموظفين لغير الإماراتيين وفقاً لقانون العمل الإماراتي. يتم احتساب المخصص وفقاً لطريقة تكلفة الوحدة المتوقعة وفقاً للمعيار المحاسبي الدولي رقم 19 "استحقاقات الموظفين" مع مراعاة قوانين العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة.

يتم احتساب القيمة الحالية لإلتزامات المناافع المحددة باستخدام افتراضات حول متوسط معدل الزيادة السنوية في الرواتب، ومتوسط فترة العمل للموظفين من غير مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة، ومعدل الخصم المناسب. تحتسب الافتراضات المستخدمة على أساس ثابت لكل فترة بما يعكس أفضل تقدير للإدارة.

يتم احتساب صافي تكلفة الفائدة عن طريق تطبيق معدل الخصم على إلتزام المناافع المحددة. ويتم إدراج هذه التكلفة ضمن تكاليف التمويل في بيان الدخل الشامل الموحد.

يتم الاعتراف بإعادة قياس الأرباح والخسائر التي تنشأ من تعديلات الخبرة والتغيرات في الافتراضات الاكتوارية في الفترة التي تحدث فيها، مباشرة في الدخل الشامل الآخر. ويتم إدراجها ضمن الأرباح المحتجزة في بيان التغيرات في حقوق الملكية الموحد وفي بيان المركز المالي الموحد.

يتم الاعتراف بالتغيرات في القيمة الحالية لإلتزامات المناافع المحددة الناجمة عن خطة التعديلات أو حالات التخفيض مباشرة في الربح أو الخسارة بإعتبارها تكاليف خدمة سابقة.

يتم تحميل الدفعات مقابل برامج المساهمة المحددة كمصاريف عند استحقاقها. يتم تسجيل الدفعات التي يتم إجراؤها مقابل برامج المعاشات التي تديرها الدولة كدفعات مقابل برامج المساهمة المحددة حيث تكون الإلتزامات المجموعة بموجب البرامج معادلة لتلك الناشئة من نظام الاشتراكات المحددة.

يتم كذلك رصد مخصص عن الإلتزام المقدر لمستحقات الموظفين غير المستخدمة من الإجازات السنوية وتذاكر السفر نتيجة للخدمات المقدمة من قبل الموظفين حتى تاريخ التقرير. يتم بيان المخصص المتعلق بالإجازات السنوية وتذاكر السفر ضمن المطلوبات المتداولة، بينما يتم بيان المخصص المتعلق بمكافآت نهاية الخدمة ضمن المطلوبات غير المتداولة.

3.17.2 الموجودات غير المالية

لا تخضع الموجودات غير الملموسة التي ليس لها عمر إنتاجي محدد أو الموجودات غير الملموسة/ الممتلكات والمنشآت والمعدات (بما في ذلك الأعمال الرأسمالية قيد الإنجاز) والتي ليست متاحة للاستخدام، للإطفاء ولكن يتم فحصها سنوياً لتحري الانخفاض في قيمتها. أما الموجودات التي تخضع للإطفاء/ الإستهلاك فيتم مراجعتها لتحري الانخفاض في القيمة عندما تشير الأحداث أو التغيرات في الظروف إلى أن القيمة الدفترية قد لا تكون قابلة للإسترداد. ويتم إحتساب خسارة الانخفاض في القيمة على أساس المبلغ الذي تتجاوز به القيمة الدفترية للأصل قيمته القابلة للإسترداد. إن القيمة القابلة للإسترداد هي القيمة العادلة للأصل ناقصاً تكاليف الإستبعاد أو القيمة قيد الاستخدام، أيهما أعلى.

ولأغراض تقييم الانخفاض في القيمة، يتم تجميع الموجودات في أقل المستويات التي تتوفر لها تدفقات نقدية واردة يمكن تحديدها بصورة منفصلة (وحدات توليد النقد). تتم مراجعة الانخفاضات السابقة في قيمة الموجودات غير المالية (ما عدا الشهرة) لتحري احتمال عكس الانخفاض في القيمة بتاريخ كل تقرير.

3.18 تحويل العملات الأجنبية

(أ) العملة الوظيفية وعملة العرض

يتم قياس البنود المدرجة في البيانات المالية الموحدة باستخدام عملة البيئة الإقتصادية الرئيسية التي تعمل المجموعة ضمنها ("العملة الوظيفية"). إن البيانات المالية الموحدة معروضة بدرهم الإمارات العربية المتحدة، وهي العملة الوظيفية وعملة العرض للشركة وشركاتها التابعة. لقد تم تقريب الأرقام إلى أقرب عدد صحيح بالآلاف ما لم يُذكر غير ذلك.

(ب) المعاملات والأرصدة

يتم تحويل المعاملات الناشئة بالعملات الأجنبية إلى العملة الوظيفية باستخدام أسعار الصرف السائدة بتاريخ المعاملات.

يتم الاعتراف بأرباح وخسائر صرف العملات الأجنبية الناتجة عن تسوية هذه المعاملات وعن تحويل الموجودات والمطلوبات النقدية المقوّمة بالعملات الأجنبية بأسعار الصرف السائدة في نهاية السنة، وذلك في بيان الدخل الشامل الموحد ضمن بند إيرادات أو تكاليف تمويل.

3.19 الاعتراف بالإيرادات

صدر المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15، وقد وضع نموذجاً شاملاً للشركات لاستخدامه في إحتساب الإيرادات الناشئة من العقود مع العملاء.

إن المبدأ الأساسي للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15 هو أن المنشأة ينبغي أن تعترف بالإيرادات لبيان تحويل المنتجات أو تقديم الخدمات المتفق عليها للعملاء مقابل مبلغ من المال يعكس القيمة التي تتوقع المنشأة الحصول عليها مقابل تلك المنتجات أو الخدمات.

ويقدم المعيار نهجاً من خمس خطوات للاعتراف بالإيرادات:

الخطوة رقم 1: تحديد العقد مع العميل.

الخطوة رقم 2: تحديد إلتزامات الأداء في العقد.

الخطوة رقم 3: تحديد سعر المعاملة.

الخطوة رقم 4: تخصيص سعر المعاملة لإلتزامات الأداء في العقد.

الخطوة رقم 5: إدراج الإيرادات عندما تقوم المنشأة بالوفاء بالإلتزام الأداء.

تتمثل الإيرادات في المبالغ المفوترة أو المستحقة نظير بيع منتجات وخدمات (الاتصالات وغيرها) في سياق العمل الاعتيادي لأنشطة المجموعة. ويتم بيان الإيرادات صافية من المرتجعات والخصومات والحسومات الممنوحة.

يبين التالي سياسات الاعتراف بالإيرادات للمنتجات والخدمات الخاصة بالمجموعة بناء على توجيهات المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15:

تشمل الإيرادات من خدمات الاتصالات المبالغ المحملة على العملاء فيما يتعلق برسوم الدخول الشهرية واستخدام البث وخدمات الرسائل وتوفير خدمات الاتصالات المتحركة الأخرى مثل خدمات حزم البيانات والمعلومات وتوفير ورسوم توصيل خطوط الهاتف الثابت وربط مستخدم الهاتف الجوال بشبكة المجموعة. تعترف المجموعة بالإيرادات عند تقديم خدمات الهاتف الجوال / الاتصالات.

يتم تعريف المنتجات التي تتضمن عناصر خدمة متعددة ذات قيمة للعملاء على أساس مستقل بأنها ترتيبات عناصر متعددة. تتضمن العقود عادةً بيع المعدات وبطاقة تعريف المشترك (الشريحة) وحزمة الخدمة التي تشمل بشكل أساسي الصوت والبيانات والرسائل النصية القصيرة/ رسائل الوسائط المتعددة أو الخدمات الأخرى. وتنقسم هذه الترتيبات إلى إلتزامات أداء منفصلة. عندما تتضمن العقود إلتزامات أداء متعددة، سيتم توزيع سعر المعاملة لكل إلتزام أداء على أساس أسعار البيع المستقلة. أما في حال لم تكن جديرة بالملاحظة بشكل مباشر، يتم تقديرها بناءً على التكلفة المتوقعة بالإضافة إلى الهامش.

يتم الاعتراف بالإيرادات من بيع الأجهزة اليدوية المنفصلة بموجب عقود منفصلة عند تسليم الجهاز للعميل النهائي وتحويل السيطرة.

يتم الاعتراف بالإيرادات من بيع الرصيد المدفوع مسبقاً عند الاستخدام الفعلي لهذا الرصيد. يتم تأجيل رصيد الدفع المسبق غير المستخدم كإلتزام بالعقود إلى أن يحين وقت استخدام الرصيد من قبل العميل أو تنتهي صلاحيته أو يصبح غير مستخدم. يتم الاعتراف بالقسائم المدفوعة مسبقاً غير المستخدمة ضمن الإيرادات بعد مضي فترة 24 شهراً.

يتم الاعتراف بالإيرادات من بيع بطاقات الشريحة في تاريخ تفعيل الشريحة.

يتم الاعتراف بإيرادات العقود، وعلى سبيل المثال بعض إيرادات الخدمات المدارة التي تقدمها المجموعة،

3.21 الاعتراف بإيرادات وتكاليف التمويل

تتألف إيرادات التمويل من إيرادات الفائدة على الإستثمارات قصيرة الأجل والودائع المصرفية الأخرى. يتم الاعتراف بإيرادات الفائدة عند استحقاقها في بيان الدخل الشامل الموحد باستخدام معدل طريقة الفائدة الفعلية.

تمثل تكاليف التمويل في الأساس المصاريف مستحقة الدفع عن تسهيلات القروض التي يتم الحصول عليها من الموردين والمؤسسات المالية بالأسعار التجارية المعتادة، ويتم تسجيلها ضمن المصاريف في بيان الدخل الشامل الموحد في الفترة التي يتم تكبدها فيها.

3.22 توزيعات الأرباح النقدية على مساهمي الشركة الأم

تسجل المجموعة إلتزاماً عن دفع توزيعات الأرباح النقدية المستحقة للمساهمين عندما يتم التصريح بتوزيع الأرباح ويصبح هذا التوزيع خارج نطاق صلاحية الشركة. ووفقاً للقانون الاتحادي الإماراتي رقم (2) لسنة 2015 ("قانون الشركات التجارية")، يتم التصريح بتوزيع الأرباح عندما تتم الموافقة عليها من قبل المساهمين. ويتم تسجيل مبلغ توزيعات الأرباح مباشرة في حقوق الملكية.

3.23 معلومات القطاعات

يتم بيان المعلومات المتعلقة بالقطاعات التشغيلية للمجموعة وفقاً للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 8 "القطاعات التشغيلية". يقتضي هذا المعيار تحديد القطاعات التشغيلية على أساس التقارير الداخلية التي تتم مراجعتها بانتظام من قبل المسؤول الرئيسي عن اتخاذ القرارات التشغيلية للمجموعة والمستخدم في تخصيص الموارد اللازمة لكل قطاع وتقييم أدائه.

3.24 منح حكومية

يتم الاعتراف بالمنح الحكومية المتعلقة بالموجودات غير النقدية بقيمتها الاسمية، بينما يتم الاعتراف بالمنح التي يتم تقديمها للمجموعة كتعويض عن المصاريف المعترف بها في بيان الدخل الشامل الموحد بطريقة منتظمة في نفس الفترة التي يتم فيها الاعتراف بهذه المصاريف. أما المنح التي يتم تقديمها للمجموعة كتعويض عن تكلفة أصل ما فيتم الاعتراف بها في بيان الدخل الشامل الموحد بطريقة منتظمة على مدى العمر الإنتاجي المتوقع للأصل ذي العلاقة عند الرسملة.

بمرور الوقت بناءً على طريقة التكلفة إلى التكلفة، أي على أساس نسبة تكاليف العقد المتكبدة عن العمل المنجز حتى تاريخه بالنسبة إلى إجمالي تكاليف العقد المقدرة. تعتبر طريقة المعطيات هذه مقياساً مناسباً لمدى التقدم في التلبية التامة لالتزامات الأداء هذه بموجب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15.

يتم تسجيل الإيرادات من تقديم خدمات الاتصالات الصوتية وحزم البيانات المشتركة مع مشغلي الاتصالات الآخرين في الوقت الذي يتم فيه تنفيذ الخدمة بناءً على الحركة المسجلة الفعلية.

عندما تبيع المجموعة منتجات أو خدمات بصفة المالك الأصلي لها، يتم بيان الإيرادات من العملاء والمدفوعات للموردين على أساس الإجمالي ضمن الإيرادات وتكاليف التشغيل. أما عندما تبيع المجموعة منتجات أو خدمات بصفة الوكيل، يتم بيان الإيرادات والمدفوعات للموردين ضمن الإيرادات على أساس الصافي، وتمثل هامش الربح المحقق.

تدير المجموعة بعض برامج الولاء حيث يقوم العملاء بتجميع نقاط عن مشترياتهم مقابل خصومات على مشترياتهم المستقبلية. يتم الاعتراف بنقاط المكافآت كعنصر محدد مستقل لمعاملة البيع الأولية عن طريق تخصيص القيمة العادلة للمبالغ المستلمة بين نقاط المكافآت والعناصر الأخرى لعملية البيع بحيث يتم الاعتراف بنقاط المكافآت مبدئياً كمطلوبات العقود بقيمتها العادلة. بينما يتم الاعتراف بإيرادات مكافآت النقاط عندما يتم استرداد هذه النقاط. ويتم الاعتراف بكسر النقاط (حذف النقاط) عندما يصبح إستردادها مستبعداً.

عنصر التمويل الجوهري

يوجد عنصر التمويل الجوهري إذا كان توقيت الدفعات المتفق عليها من قبل الأطراف في العقد (سواء بشكل صريح أو ضمني) يوفر للعميل أو المجموعة منفعة كبيرة لتمويل تحويل البضائع أو الخدمات إلى العميل. في مثل هذه الظروف، يحتوي العقد على عنصر تمويل جوهري.

حالياً، في حالة منتجات تقسيط الأجهزة اليدوية (المجمعة والمستقلة) بفترات تزيد عن سنة واحدة، بما أن سعر القائمة وسعر البيع النقدي والمقابل الموعود متساويين بشكل كبير، فقد قدرت المجموعة عدم وجود عنصر التمويل. ومن حيث المبدأ، تعتبر المجموعة أن أي فرق في الأسعار يفوق 5٪ يعتبر جوهرياً عند إجراء المحاسبة اللازمة بناءً على المعالجة العملية. ومع ذلك، إذا كانت هناك أي تغييرات في هيكل المنتجات تشير إلى وجود عنصر تمويل، فإن ما يزيد على 5٪ -6٪ من سعر البيع المستقل للمنتجات سوف يعتبر جوهرياً ويتم تسجيله وفقاً لذلك.

المقابل المتغير

تتضمن بعض عقود العملاء الخصومات المتغيرة والخصومات والمبالغ المستردة والائتمانات والحوافز وغيرها التي يتم توفيرها للعملاء خلال فترة العقد. ينشأ التقلب بسبب الشروط والأحكام التعاقدية، حيث يتم توفير الخصومات/ الحوافز وغيرها للعملاء عند الوصول إلى حدود معينة للحجم. وفقاً للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15، إذا كان المقابل الموعود به في العقد (سواء صريحاً أو ضمناً) يشتمل على مبلغ متغير، يجب على المجموعة تقدير المبلغ وتعديل إجمالي سعر المعاملة عند بداية العقد. لدى المجموعة بعض عقود الربط البيئي والتجوال التي تحتوي على مثل هذا المقابل المتغير والذي يتم تقديره وتعديله إلى سعر المعاملة عند بداية العقد.

3,20 عمولات الوسطاء

تدفع المجموعة عمولات للوسطاء على الأخص لبيع بطاقات إعادة شحن الرصيد. تدرج هذه العمولات في بيان الدخل الشامل الموحد في نفس الفترة التي يتم فيها تقديم الخدمات المعنية.

4 تحديد القيم العادلة

هناك عدد من السياسات والإفصاحات المحاسبية للمجموعة تتطلب تحديد القيمة العادلة لكل من الموجودات والمطلوبات المالية وغير المالية. لقد تم تحديد القيمة العادلة لأغراض القياس و/أو الإفصاح بناءً على الطرق التالية.

4.1 موجودات العقود

يتم تقدير القيمة العادلة لموجودات العقود على أساس القيمة الحالية للتدفقات النقدية المستقبلية مخصومة باستخدام سعر الفائدة السائد في السوق بتاريخ التقرير عند الإقتضاء.

4.2 مطلوبات مالية غير مشتقة

تحتسب القيمة العادلة التي يتم تحديدها لأغراض الإفصاح على أساس القيمة الحالية للتدفقات النقدية المستقبلية للمبالغ الأصلية والفائدة المستحقة عليها، مخصومة باستخدام سعر الفائدة السائد في السوق بتاريخ التقرير.

4.3 أدوات مالية مشتقة

تقاس الأدوات المالية المشتقة مبدئياً بالقيمة العادلة في تاريخ المتاجرة، ثم تقاس لاحقاً بالقيمة العادلة. تدرج كافة المشتقات بقيمتها العادلة ضمن الموجودات عندما تكون القيم العادلة موجبة وضمن المطلوبات عندما تكون القيم العادلة سالبة.

يتم تحديد القيم العادلة المشتقة من الأسعار المتداولة في الأسواق النشطة متى كان ذلك متاحاً. وإذا لم تتوفر سوق نشطة للأداة، تُستمد القيمة العادلة من أسعار عناصر الأداة المشتقة بناءً على القيم السوقية المقدمة من البنوك.

تتوقف طريقة تسجيل أرباح وخسائر القيمة العادلة على ما إذا كانت المشتقات محتفظ بها بغرض المتاجرة أو مصنفة بإعتبارها أدوات تحوط، فإن كانت مصنفة ضمن أدوات التحوط يؤخذ بالإعتبار طبيعة المخاطر التي يجري التحوط لها. لا تشتري المجموعة المشتقات إلا لأغراض التحوط.

5 إدارة المخاطر المالية

5.1 عوامل المخاطر المالية

تعرض المجموعة من خلال أنشطتها لمخاطر مالية متنوعة هي: مخاطر السوق (وتشمل مخاطر العملات ومخاطر أسعار الفائدة على التدفقات النقدية والقيمة العادلة ومخاطر الأسعار) ومخاطر الائتمان ومخاطر السيولة. تركز عملية إدارة المخاطر لدى المجموعة بصورة عامة على عدم إمكانية التنبؤ بأوضاع الأسواق المالية وتهدف إلى الحد من الآثار السلبية المحتملة لهذه المخاطر على الأداء المالي للمجموعة.

يستعرض هذا الإيضاح تفاصيل تعرّض المجموعة للمخاطر المبينة أعلاه وأهدافها وسياساتها وإجراءاتها لقياس وإدارة المخاطر بالإضافة إلى إدارة المجموعة لرأس المال. علاوة على ذلك، يتم إدراج الإفصاحات الكمية ضمن هذه البيانات المالية الموحدة.

يظطلع مجلس الإدارة بالمسؤولية الكاملة عن تصميم ومراقبة هيكل إدارة المخاطر لدى المجموعة. كما أن مجلس الإدارة مسؤول عن وضع سياسات إدارة المخاطر لدى المجموعة والرقابة عليها.

إن سياسات إدارة المخاطر لدى المجموعة مصممة لتحديد وتحليل المخاطر التي تواجهها المجموعة ووضع سقف ووضوابط ملائمة لها ومراقبتها مع الإلتزام بتلك السقوف. تتم مراجعة سياسات وأنظمة إدارة المخاطر بشكل منتظم بما يعكس آثار التغيرات في ظروف السوق وأنشطة المجموعة. تهدف المجموعة، من خلال المعايير والإجراءات التدريبية والإدارية، إلى تطوير بيئة رقابية منضبطة وبنّاءة، يستطيع من خلالها كل موظف أن يدرك المهام والمسؤوليات الملقة على عاتقه.

تتولى لجنة التدقيق لدى المجموعة الإشراف على كيفية مراقبة إدارة المجموعة للإلتزام بسياسات وإجراءات إدارة مخاطر المجموعة، كما تقوم بمراجعة مدى ملاءمة الإطار العام لإدارة المخاطر على ضوء المخاطر التي تواجهها المجموعة. يقوم قسم الرقابة الداخلية بمساعدة لجنة التدقيق في القيام بدورها الإشرافي. ويظطلع القسم بأعمال مراجعة منتظمة ومتخصصة لإجراءات إدارة المخاطر وأنظمتها الرقابية ويتم تقديم تقارير بنتائج المراجعة إلى لجنة التدقيق.

(أ) مخاطر الائتمان

مخاطر الائتمان هي المخاطر المتعلقة بتكبد المجموعة خسارة مالية نتيجة إخفاق العميل أو الطرف المقابل لأداة مالية في الوفاء بالتزاماته التعاقدية، وتنشأ بصورة رئيسية من ذمم المجموعة المدينة من العملاء.

الذمم المدينة التجارية وموجودات العقود

يتأثر تعرض المجموعة لمخاطر الائتمان بصورة رئيسية بالسّمات الفردية لكل عميل ونطاق منح شروط الائتمان.

قامت الإدارة بوضع سياسة ائتمانية يتم بموجبها تحليل كل عميل جديد للتعرف على مدى جدارته الائتمانية قبل عرض أحكام وشروط المجموعة. قد تشمل مراجعة المجموعة التصنيفات الخارجية، عندما تكون متاحة، وقطاعات العمل لدى العميل والمؤشرات المصرفية في بعض الحالات. يتم وضع السقوف الائتمانية لكل عميل على حدة وفقاً لهذه السياسة والتي تمثل الحد الأقصى للمبلغ المفتوح دون طلب موافقة الإدارة العليا، وتتم مراجعة هذه السقوف بصورة منتظمة.

عند مراقبة مخاطر الائتمان للعملاء، يتم تصنيف العملاء وفقاً لسماتهم الائتمانية ويشمل ذلك ما إذا كان العميل شخصاً طبيعياً أو كياناً قانونياً وحجم الأعمال المتوقع والأعمال الجديدة أو القائمة ومدى وجود علاقات مالية سابقة مع المجموعة.

قد تطلب المجموعة ودائع أو ضمانات مقابل منح تسهيلات ائتمانية للذمم المدينة التجارية والأخرى بحيث يخضع ذلك لنتائج تقييم المخاطر وطبيعة وحجم الأعمال المتوقعة للعميل.

استحقاقاتها التعاقدية ضرورية لفهم توقيت التدفقات النقدية. إن المبالغ المفصح عنها في الجدول تمثل التدفقات النقدية التعاقدية غير المخصومة.

(ج) مخاطر السوق

مخاطر السوق هي المخاطر المتعلقة بالتغيرات في أسعار السوق مثل أسعار صرف العملات الأجنبية وأسعار الفائدة وأسعار الأسهم التي يكون لها تأثير مستقبلي على إيرادات المجموعة أو قيمة ما تمتلكه من أدوات مالية. إن الهدف من إدارة مخاطر السوق هو إدارة التعرضات لمخاطر السوق ومراقبتها من خلال مقاييس مقبولة مع تعظيم العائد على المخاطر. ينشأ تعرض المجموعة لمخاطر السوق مما يلي:

- مخاطر صرف العملات الأجنبية
- مخاطر أسعار الفائدة على التدفقات النقدية والقيمة العادلة

(1) مخاطر صرف العملات الأجنبية

إن المجموعة معرضة لمخاطر العملات فيما يتعلق بالمبيعات والمشتريات التي تتم بعملات أخرى غير العملة الوظيفية للشركة وشركاتها التابعة، وبصورة أساسية اليورو. وفيما يتعلق بمعاملات المجموعة بالدولار الأمريكي، فإن المجموعة ليست معرضة لمخاطر العملات إلى حد كبير حيث إن سعر صرف الدرهم الإماراتي مربوط حالياً بسعر صرف ثابت للدولار الأمريكي.

يتم بيان مدى تعرض المجموعة لمخاطر الصرف الأجنبي وتحليل الحساسية في الإيضاح رقم 32.3.

(2) مخاطر التدفقات النقدية والقيمة العادلة لأسعار الفائدة

تنشأ مخاطر أسعار الفائدة لدى المجموعة من القروض. إن القروض الصادرة بأسعار فائدة متغيرة تعرّض المجموعة لمخاطر أسعار الفائدة على التدفقات النقدية، وتتم مقاصتها جزئياً من خلال الإستثمارات قصيرة الأجل المُحتفظ بها بأسعار متغيرة. أما القروض الصادرة بأسعار فائدة ثابتة فتعرّض المجموعة لمخاطر القيمة العادلة لأسعار الفائدة. كانت قروض المجموعة الصادرة بأسعار متغيرة خلال عامي 2019 و 2018 مقومة بالدولار الأمريكي.

تقوم المجموعة بتحليل مدى تعرضها لمخاطر أسعار الفائدة بشكلٍ منتظم. تتم محاكاة تصورات مختلفة مع الأخذ في الاعتبار إعادة التمويل وتجديد المراكز الحالية والتمويل البديل ومقايضات أسعار الفائدة. وبناءً على هذه التصورات، تقوم المجموعة بإحتساب تأثير أي تغير محدد في سعر الفائدة على الربح والخسارة. لا تستخدم التصورات إلا للقروض التي تمثل أكبر المراكز المحقّلة بالفائدة.

يتم بيان تحليل الحساسية الذي قامت به المجموعة فيما يتعلق بمخاطر أسعار الفائدة بالتفصيل في الإيضاح رقم 32/4. ويتم إجراء تحليل الحساسية على أساس منتظم للتحقق من أن الحد الأقصى للخسارة المحتملة يقع ضمن السقف المحدد من قبل الإدارة.

واستناداً إلى التصورات المختلفة، تدير المجموعة مخاطر أسعار الفائدة للتدفقات النقدية باستخدام مقايضات أسعار الفائدة المتغيرة مقابل أسعار الفائدة الثابتة. ينتج عن مقايضات أسعار الفائدة تأثيراً إقتصادياً من تحويل القروض من المعدلات المتغيرة إلى المعدلات الثابتة. وعموماً، تحصل المجموعة على قروض طويلة الأجل بأسعار متغيرة ثم تقايضها بأسعار ثابتة أقل من تلك المتاحة فيما لو اقترضت المجموعة مباشرة بأسعار ثابتة.

5.2 إدارة مخاطر رأس المال

تتمثل أهداف المجموعة عند إدارة رأس المال في حماية قدرتها على الاستمرار كمنشأة عاملة بهدف توفير العوائد للمساهمين والمنافع لأصحاب المصلحة الآخرين والمحافظة على هيكل رأسمالي قوي لخفض تكلفة رأس المال.

تقوم المجموعة، كغيرها من الشركات العاملة في نفس المجال، بمراقبة رأس المال على أساس نسبة المديونية. يتم حساب هذه النسبة بقسمة صافي الدين على مجموع رأس المال. يُحتسب صافي الدين على

تعترف المجموعة بالخسائر الائتمانية المتوقعة على مدار العمر للذمم المدينة التجارية وموجودات العقود باستخدام منهج الطريقة المبسطة. يتم تقدير الخسائر الائتمانية المتوقعة لهذه الموجودات المالية باستخدام مصفوفة مخصصات تستند إلى الخبرة التاريخية للخسارة الائتمانية لدى المجموعة، مع تعديلها وفقاً للعوامل الخاصة بالمدينين والظروف الإقتصادية العامة وتقييم كل من الاتجاه الحالي والتوقعات فيما يخص هذه الظروف في تاريخ التقرير. يتم تقييم جميع الموجودات الهامة بشكل فردي (مثل الذمم المدينة من عملاء البث والموزعين وغيرها) للتأكد من وجود انخفاض محدد في القيمة.

تدرج المعلومات حول أعمار الذمم المدينة التجارية والأخرى في الإيضاح 32.1.

تمثل القيمة الدفترية للموجودات المالية المدرجة في البيانات المالية الموحدة، صافية من أي مخصصات للخسائر، الحد الأقصى لتعرض المجموعة لمخاطر الائتمان دون الأخذ في الإعتبار قيمة أي ضمانات مستلمة.

ودائع لأجل وأرصدة نقدية وبنكية

يودع النقد لدى البنوك ذات السمعة الطيبة، ويعتبر خطر التخلف عن السداد مستبعداً. يعرض الجدول أدناه التصنيفات الائتمانية الخارجية كما في 31 ديسمبر للإستثمارات قصيرة الأجل والأرصدة البنكية لدى المجموعة على أساس درجات التصنيف الائتماني لوكالتي فيتش وموديز.

التصنيف الائتماني		ودائع لأجل		نقد وأرصدة وبنكية	
	2019	2018		2019	2018
	ألف درهم	ألف درهم		ألف درهم	ألف درهم
Aa3	-	-		515	17,768
A1	-	-		14,784	20,660
A+	-	-		7,821	3,413
A2	225,000	-		7,493	8,917
A	-	-		-	-
A3	375,000	375,000		79,422	31,888
A-	475,000	900,000		3,641	219
AA-	-	350,000		-	-
Baa1	-	200,000		116,120	108,080
Baa2	-	-		-	251,471
BBB+	1,875,000	2,175,000		3,756	14,386
أخرى	-	-		35,143	45,289
ناقصاً: مخصص خسارة	2,950,000	4,000,000		268,695	502,091
	(1,299)	-		-	-
	2,948,701	4,000,000		268,695	502,091

(ب) مخاطر السيولة

تتمثل مخاطر السيولة في المخاطر الناتجة عن عدم قدرة المجموعة على الوفاء بالتزاماتها المالية عند استحقاقها.

يتمثل منهج المجموعة لإدارة السيولة في ضمان امتلاكها دائماً سيولة كافية للوفاء بالتزاماتها عند استحقاقها، في ظل الظروف العادية والدرجة على حد سواء، دون تكبد خسائر غير مقبولة أو تعرّض أعمال المجموعة أو سمعتها للخطر. يتم إستثمار جزء كبير من أموال المجموعة في إستثمارات قصيرة الأجل تكون متاحة على الفور لتغطية المصاريف التشغيلية المتوقعة، بما في ذلك تغطية الإلتزامات المالية. يحلل الجدول المبين في الإيضاح 32.2 المطلوبات المالية غير المشتقة والمطلوبات المالية المشتقة، إن وجدت، لدى المجموعة إلى مجموعات استحقاق ذات صلة على أساس الفترة المتبقية من تاريخ التقرير حتى تاريخ الاستحقاق التعاقدي. يتم إدراج المطلوبات المالية المشتقة، إن وجدت، ضمن هذا التحليل إذا كانت

يتم تحديد القيمة العادلة للأدوات المالية غير المتداولة في سوق نشطة باستخدام أساليب التقييم. تعمل هذه الأساليب على تحقيق الاستفادة القصوى من معطيات السوق المتاحة الجديرة بالملاحظة وتعتمد على أقل قدر ممكن من التقديرات الخاصة بالمنشأة. ونظراً للطبيعة غير المؤكدة للتدفقات النقدية الناشئة عن بعض الإستثمارات في الأسهم غير المدرجة، تعتبر القيمة الدفترية هي أفضل تقدير لقيمتها العادلة، إن القيمة العادلة لمقايضات أسعار الفائدة المصنفة كأدوات مالية مشتقة في الجدول المبين أعلاه مقدمة من البنك.

تتألف الأدوات المالية من الموجودات والمطلوبات المالية.

تشمل الموجودات المالية للمجموعة الموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الأخر والنقد والأرصدة البنكية والذمم المدينة التجارية والأخرى وموجودات العقود والمبالغ المستحقة من الأطراف ذات العلاقة والإستثمارات قصيرة الأجل، بينما تشمل المطلوبات المالية للمجموعة القروض، والذمم الدائنة التجارية والمستحقات والمبالغ المستحقة لشركات الاتصالات الأخرى وتأمينات العملاء والمحتجزات الدائنة ورسوم الإمتياز المستحقة والمبالغ المستحقة للأطراف الأخرى ذات العلاقة والذمم الدائنة الأخرى. لا تختلف القيم العادلة لهذه الموجودات والمطلوبات المالية اختلافاً جوهرياً عن قيمها الدفترية ما لم ينص على خلاف ذلك (إيضاح 32).

أساس مجموع القروض، كما هو وارد في بيان المركز المالي الموحد، ناقصاً الأرصدة النقدية والبنكية والودائع لأجل، بينما يتم حساب مجموع رأس المال على أساس "حقوق الملكية" كما هو وارد في بيان المركز المالي الموحد زائداً صافي الدين.

2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	
2,177,650	716,332	مجموع القروض (إيضاح 18)
(4,502,091)	(3,217,396)	ناقصاً: الأرصدة النقدية والبنكية/ الودائع لأجل
(2,324,441)	(2,501,064)	صافي الدين
8,511,738	8,648,755	مجموع حقوق الملكية
6,187,297	6,147,691	مجموع رأس المال
(%/38)	(%/41)	نسبة المديونية

بموجب الشروط الرئيسية للقروض، يتعين على المجموعة الإلتزام ببعض الشروط المالية بما في ذلك نسبة تغطية الفوائد، نسبة إجمالى القروض الى الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والإستهلاك والإطفاء، التزمت المجموعة بتلك الشروط خلال العام.

5.3 تقدير القيمة العادلة

إن القيم العادلة للموجودات والمطلوبات المالية للمجموعة قاربت قيمها الدفترية كما هو مبين في هذه البيانات المالية الموحدة.

يستعرض الجدول أدناه تحليلاً للأدوات المالية المدرجة بالقيمة العادلة من حيث طريقة التقييم. وفيما يلي مستويات التقييم المختلفة:

المستوى الأول - الأسعار المعلنة (غير المعدلة) في الأسواق النشطة للموجودات أو المطلوبات المتطابقة.

المستوى الثاني - المعطيات الأخرى بخلاف الأسعار المعلنة المدرجة ضمن المستوى الأول، الجديرة بالملاحظة بالنسبة للأصل أو الإلتزام، سواء كانت مباشرة (وهي الأسعار) أو غير مباشرة (وهي المستمدة من الأسعار).

المستوى الثالث - المعطيات الخاصة بالأصل أو المطلوب التي لا تستند إلى بيانات سوق جديرة بالملاحظة (ويطلق عليها المعطيات غير الجديرة بالملاحظة).

ألف درهم			
المستوى الأول	المستوى الثاني	المستوى الثالث	المجموع
في 31 ديسمبر 2019			
-	-	18,368	18,368
-	520	-	520
-	520	18,368	18,888
في 31 ديسمبر 2018			
-	-	18,368	18,368
-	10,968	-	10,968
-	10,968	18,368	29,336

موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الأخر (إيضاح 10)
أدوات مالية مشتقة (إيضاح 11)

موجودات مالية متاحة للبيع (إيضاح 10)
أدوات مالية مشتقة (إيضاح 11)



ممتلكات ومنشآت ومعدات

6

المجموع	أعمال رأسمالية قيد الإنجاز	مركبات	أثاث وتجهيزات	منشآت ومعدات	مباني	
ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	
التكلفة						
17,953,594	1,007,117	1,384	300,797	16,596,727	47,569	في 1 يناير 2018
(314,619)	(13,066)	2,052	(10,426)	(293,595)	416	إعادة التصنيف (إيضاح 6.1)
884,460	367,748	155	17,381	499,044	132	إضافات
3,375	-	-	-	3,375	-	زائداً: التزامات استبعاد الموجودات
-	(619,465)	-	1,648	618,031	(214)	تحويلات
(380,022)	(4,562)	-	(2,895)	(372,565)	-	استبعادات/ حذوفات
18,146,788	737,772	3,591	306,505	17,051,017	47,903	في 31 ديسمبر 2018
1,258,992	355,744	866	13,683	884,085	4,614	إضافات
73,646	-	-	-	73,646	-	زائداً: التزامات استبعاد الموجودات
-	(484,647)	29	1,068	483,550	-	تحويلات
(41,722)	(2,023)	(48)	(1,445)	(38,206)	-	استبعادات/ حذوفات
19,437,704	606,846	4,438	319,811	18,454,092	52,517	في 31 ديسمبر 2019
الاستهلاك/ الإطفاء						
9,432,728	9,723	1,372	256,854	9,138,328	26,451	في 1 يناير 2018
(245,711)	-	2,023	(9,858)	(238,065)	189	إعادة التصنيف (إيضاح 6.1)
1,411,068	-	45	16,429	1,392,331	2,263	المحمل للسنة
(323,781)	(52)	-	(2,874)	(320,855)	-	استبعادات/ حذوفات
60,978	60,978	-	-	-	-	تكلفة الانخفاض في القيمة
10,335,282	70,649	3,440	260,551	9,971,739	28,903	في 31 ديسمبر 2018
4,723	4,723	-	-	-	-	إعادة التصنيف (إيضاح 6.1)
1,382,373	-	107	15,907	1,364,086	2,273	المحمل السنة
(30,609)	(2,009)	(48)	(408)	(28,144)	-	استبعادات/ حذوفات
4,816	1,068	-	-	3,748	-	تكلفة الانخفاض في القيمة
11,696,585	74,431	3,499	276,050	11,311,429	31,176	في 31 ديسمبر 2019
صافي القيمة الدفترية						في 31 ديسمبر 2019
7,741,119	532,415	939	43,761	7,142,663	21,341	
7,811,506	667,123	151	45,954	7,079,278	19,000	في 31 ديسمبر 2018

تشتمل القيمة الدفترية لمباني المجموعة على قيمة اسمية بـ 2 درهم (2018: 2 درهم) عن الأرض الممنوحة للمجموعة من قبل حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة.

6.1 قامت الإدارة بمراجعة طريقة تصنيف الموجودات الفردية للممتلكات والمنشآت والمعدات والموجودات غير الملموسة الخاصة بها وذلك لكي تعكس التغيرات الأخيرة الواقعة على بنية التقنية وتكنولوجيا المعلومات. ونتيجة لعملية المراجعة، تم إعادة تصنيف بعض الموجودات إلى فئات مختلفة من الممتلكات والمنشآت والمعدات وبعض فئات الممتلكات والمنشآت والمعدات تم تصنيفها إلى الموجودات غير الملموسة وبعض الموجودات غير الملموسة تم تصنيفها إلى الممتلكات والمنشآت والمعدات. وعليه، تم أيضاً إعادة تصنيف التكاليف ذات الصلة والاستهلاك المتراكم من ممتلكات ومنشآت ومعدات إلى موجودات غير ملموسة والعكس.

حق استخدام الأصول

المجموع	مركبات	أثاث وتجهيزات	أرض ومباني	
ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	
التكلفة				
2,108,977	2,805	825	2,105,347	في 1 يناير 2019 عند تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16
243,941	-	120	243,821	إضافات خلال السنة
(349,443)	(89)	-	(349,354)	إعادة القياس/ إستيعادات
2,003,475	2,716	945	1,999,814	في 31 ديسمبر 2019
				الاستهلاك
319,818	1,315	100	318,403	محمل للسنة
(15,994)	-	-	(15,994)	استيعادات
303,824	1,315	100	302,409	في 31 ديسمبر 2019
				صافي القيمة الدفترية
1,699,651	1,401	845	1,697,405	في 31 ديسمبر 2019

تستأجر المجموعة العديد من الأصول بما في ذلك المحلات التجارية والمواقع الفنية والمكاتب والمستودعات واللوحات الإعلانية والمركبات. يبلغ متوسط مدة الإيجار 8.44 سنوات.

تم عرض تحليل تواريخ استحقاق التزامات عقود الإيجار في إيضاح 17.

2019	
ألف درهم	
مبالغ معترف بها في بيان الدخل الشامل الموحد	
مصاريف استهلاك على حق استخدام الأصول (إيضاح 25)	319,818
مصاريف الفوائد على إلتزامات عقود الإيجار (إيضاح 27)	78,541

8
الموجودات غير الملموسة
والشهرة

2019	2018	
ألف درهم	ألف درهم	
549,050	549,050	الشهرة
502,396	553,825	موجودات غير ملموسة
1,051,446	1,102,875	

الشهرة

استحوذت المجموعة على أعمال وموجودات ثلاث شركات تابعة/ فروع مملوكة بالكامل لشركة تيكوم للإستثمارات منطقة حرة ذ.م.م، وذلك إعتباراً من 31 ديسمبر 2005. تتمثل الشهرة في الزيادة في ثمن الشراء المدفوع عن القيمة العادلة لصافي الموجودات التي تم الاستحواذ عليها.

فيما يلي القيمة المدرجة للشهرة الموزعة لكل وحدة من وحدات توليد النقد:

2019	2018	
ألف درهم	ألف درهم	
135,830	135,830	عمليات البث والإرسال
413,220	413,220	نشاط خطوط الهاتف الثابت
549,050	549,050	

تقوم المجموعة سنويا بإجراء إختبار انخفاض قيمة الشهرة. تحدّد المبالغ القابلة للإسترداد للوحدات المنتجة للنقد باستخدام طريقة التدفقات النقدية المخصومة بناء على خطة عمل خمسية معتمدة.

إن القيمة المقدرة القابلة للإسترداد فيما يتعلق بوحدة البث المنتجة للنقد تجاوزت القيمة الدفترية لصافي موجوداتها بما في ذلك الشهرة بما يقارب 39٪، في حين أن القيمة المقدرة القابلة للإسترداد فيما يتعلق بوحدة الهاتف الثابت المولدة للنقد تجاوزت القيمة الدفترية بما يقارب 164٪.

تتضمن الافتراضات الرئيسية المستخدمة في إحتساب القيمة قيد الاستخدام كما في 31 ديسمبر 2019:

- توقعات نمو الإيرادات لوحدة الهاتف الثابت المنتجة للنقد وعمليات البث والإرسال لفترة 5 سنوات.
- معدل الخصم قبل الضريبة بنسبة 10,23٪ بناءً على المتوسط المرجح التاريخي لتكلفة رأس المال في قطاع العمل.
- توقعات النفقات الرأسمالية للصيانة لاستبدال البنية التحتية القائمة بنهاية عمرها الإنتاجي؛ و
- تم تحديد معدل النمو النهائي بنسبة 3٪ لوحدة الهاتف الثابت و0٪ لوحدة البث على أساس تقدير الإدارة لمعدل النمو المركب طويل الأجل للأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء، بما يتفق مع الافتراض الذي يأخذ به أي مشارك في السوق.

تعتبر إحتسابات نموذج الهاتف الثابت حساسة بشكل خاص إلى افتراضات نمو الإيرادات، بما في ذلك التوقعات حول تأثير المنافسة المستقبلية في مناطق الشبكة الحالية للمجموعة. ومع ذلك، تعتبر الإدارة أن ذلك يتطلب انخفاضا كبيرا في نمو الإيرادات قبل أي انخفاض في القيمة في الوحدة المولدة للنقد للهاتف الثابت.

موجودات غير ملموسة

	برمجيات قيد الاستخدام	أعمال رأسمالية قيد الإنجاز	رسوم رخصة الاتصالات	حقوق الاستخدام	المجموع
	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
التكلفة					
في 1 يناير 2018	1,594,292	280,480	124,500	193,990	2,193,262
إعادة التصنيف*	300,714	13,905	-	-	314,619
تعديل	-	-	-	(8,539)	(8,539)
إضافات	130,949	30,595	-	-	161,544
تحويلات	192,389	(192,389)	-	-	-
شطب	(13,107)	-	-	-	(13,107)
في 31 ديسمبر 2018	2,205,237	132,591	124,500	185,451	2,647,779
إعادة التصنيف*					
تعديل					
إضافات	103,242	53,534	-	13,853	170,629
تحويلات	88,754	(88,754)	-	-	-
شطب	(705)	-	-	-	(705)
في 31 ديسمبر 2019	2,396,528	97,371	124,500	199,304	2,817,703
الإطفاء/ انخفاض القيمة					
في 1 يناير 2018	1,396,458	-	73,847	141,675	1,611,980
إعادة التصنيف*	245,711	-	-	-	245,711
المحمل للسنة	186,570	-	6,223	14,265	207,058
تكلفة الانخفاض في القيمة	42,312	-	-	-	42,312
شطب	(13,107)	-	-	-	(13,107)
في 31 ديسمبر 2018	1,857,944	-	80,070	155,940	2,093,954
إعادة التصنيف*	(65,125)	60,402	-	-	(4,723)
المحمل السنة	190,691	-	6,223	29,215	226,129
تكلفة الانخفاض في القيمة	-	-	-	-	-
شطب	(53)	-	-	-	(53)
في 31 ديسمبر 2019	1,983,457	60,402	86,293	185,155	2,315,307
صافي القيمة الدفترية					
في 31 ديسمبر 2019	413,071	36,969	38,207	14,149	502,396
في 31 ديسمبر 2018	347,293	132,591	44,430	29,511	553,825

* تمثل عمليات إعادة التصنيف هذه بعض الموجودات المعاد تصنيفها من الممتلكات والمنشآت والمعدات إلى الموجودات غير ملموسة ومن الموجودات غير ملموسة إلى الممتلكات والمنشآت والمعدات (الإيضاح 6.1).

يشمل البرنامج المستخدم جميع التطبيقات مثل تخطيط موارد المؤسسة وأنظمة الفواتير المستخدمة حالياً، في حين تتعلق الأعمال الرأسمالية قيد الإنجاز بتطوير هذه الأنظمة. يُحتسب الإطفاء على البرنامج بطريقة القسط الثابت على مدى فترة خمس سنوات.

تمثل رسوم رخصة الاتصالات الرسوم المفروضة على المجموعة من قبل هيئة تنظيم الاتصالات لمنح المجموعة رخصة لتقديم خدمات الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة.

يتم إطفاء هذه الرسوم على أساس القسط الثابت على مدى فترة 20 سنة من تاريخ منح الرخصة.

يمثل حق الاستخدام غير القابل للإلغاء الرسوم المدفوعة لمشغل اتصالات للحصول على حق استخدام طول التغطية في الأماكن المغلقة فيما يتعلق بمواقع محددة في دولة الإمارات العربية المتحدة. يتم إطفاء هذه الرسوم على أساس القسط الثابت على مدى فترة عشر سنوات. يشتمل الرصيد أيضاً على رسوم محملة من قبل شركة مشغلة لنظام كابلات الألياف الضوئية للحصول على حق استخدام دوائر الكابلات الضوئية تحت سطح البحر ونظام الكابلات الخاصة بها، ويتم إطفاء الرسوم على أساس القسط الثابت على مدى فترة 15 سنة من تاريخ تشغيل نظام الكابلات.

إستثمارات محتسبة باستخدام طريقة حقوق الملكية

مسرّعات مدينة دبي الذكية ش.م.ح.

في سنة 2017، استحوذت المجموعة على 23.53٪ من أسهم شركة مسرّعات مدينة دبي الذكية ش.م.ح، ("شركة زميلة") وهي شركة منطقة حرة ذات مسؤولية محدودة تأسست في منطقة واحة دبي للسيليكون الحرة، في إمارة دبي. تتمثل أعمال الشركة الزميلة في تشغيل برامج مسرّعات لغرض تزويد مصادر الابتكار والتكنولوجيا ذات العلاقة إلى قطاع المدن الذكية.

خزنة داتا سنتر ليمتد

تمتلك المجموعة نسبة 26٪ من حصص شركة خزنة داتا سنتر ليمتد ("شركة زميلة")، وهي شركة ذات مسؤولية محدودة تأسست في المنطقة الحرة لمدينة مصدر بإمارة أبوظبي. وتتمثل أعمال الشركة الزميلة في بيع خدمات مركز البيانات بالجملة.

2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	
142,086	188,179	في 1 يناير
35,879	70,256	إستثمارات خلال السنة*
10,214	10,513	حصة من ربح السنة
188,179	268,948	في 31 ديسمبر
المعلومات المالية الموجزة للشركات الزميلة كالتالي:		
بيان المركز المالي للشركات الزميلة كما في 31 ديسمبر:		
910,526	1,444,602	موجودات غير متداولة
133,388	121,556	موجودات متداولة
(66,726)	(162,106)	مطلوبات متداولة
(321,819)	(457,379)	مطلوبات غير متداولة
655,369	946,673	صافي الموجودات
138,934	149,618	الإيرادات
41,835	38,264	ربح السنة

* تمثلت الإستثمارات خلال السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2019 في المدفوعات التي تم سدادها بالنسبة للتمويل الإضافي إلى مركز خزنة داتا سنتر المحدودة بمبلغ 70,256 ألف درهم.

10
موجودات مالية بالقيمة
العادلة من خلال الدخل
الشامل الآخر

2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	
		أسهم غير مدرجة
18,368	18,368	أنعامي

في سنة 2016، استحوذت المجموعة على نسبة 4.8٪ من أسهم أنعامي، وهي شركة مسجلة في جزر كايمان (شركة غير مدرجة). تعمل الشركة في تقديم المحتوى الإعلامي. صنفت المجموعة الإستثمار كأصل مالي بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر.

ونظراً للطبيعة غير المؤكدة للتدفقات النقدية الناشئة عن بعض الإستثمارات في الأسهم غير المدرجة لأنعامي، تعتبر القيمة المدرجة هي أفضل تقدير لقيمتها العادلة.

11
أدوات مالية
مشتقة

أبرمت المجموعة في سنة 2015 عقوداً لمقايضة أسعار الفائدة المتغيرة بالثابتة مع البنوك المعنية من أجل التحوط لمخاطر أسعار الفائدة المتعلقة بجزء من أسعار الفائدة المتغيرة مستحقة الدفع على القروض البنكية متوسطة الأجل غير المضمونة. تشمل شروط القروض دفع فائدة ربع سنوية على أساس سعر ليبور + 0.95٪ على المبلغ الأصلي القائم (إيضاح 18).

يشمل التحوط مخاطر التقلب في سعر ليبور على مدار فترة القروض. وتتطابق أدوات التحوط مع الفترات الفعلية لمدفوعات الفائدة على القروض من جميع النواحي، ويشمل ذلك سعر ليبور المستخدم ومواعيد التسوية والمبالغ الرسمية القائمة.

كما في 31 ديسمبر، كانت القيمة العادلة للأدوات المالية المشتقة كما يلي:

2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	
10,968	520	عقود مقايضة أسعار الفائدة - تحوطات التدفقات النقدية

تم بيان الحركة ذات الصلة في الأدوات المالية المشتقة ضمن احتياطي التحوط (إيضاح 24.2).

ليس هناك عدم فعالية تتعلق بعقود مقايضة أسعار الفائدة خلال 2019 و 2018.

12
موجودات
ومطلوبات العقود

غير متداولة		متداولة		
2018	2019	2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	
208,243	218,353	539,616	509,191	موجودات العقود*
(11,556)	(9,359)	(31,359)	(35,996)	ناقصاً: مخصّص انخفاض قيمة موجودات العقود
196,687	208,994	508,257	473,195	

* تشمل موجودات العقود تكاليف استحواذ المُشترَك غير المطفأ (تكاليف العقد) بمبلغ 304,097 ألف درهم (2018: 273,080 ألف درهم).

12.1 فيما يلي الحركة في مخصص انخفاض قيمة موجودات العقود:

2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	
29,355	42,915	الرصيد الافتتاحي
13,560	2,440	انخفاض القيمة المحمل خلال السنة
42,915	45,355	الرصيد الختامي

غير متداولة		متداولة		
2018	2019	2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	
190,631	193,095	444,141	377,019	مطلوبات العقود

لم يتم الاعتراف بأي إيرادات في فترة التقرير الحالية تتعلق بالتزامات الأداء التي تم الوفاء بها في السنة السابقة.

قامت المجموعة بمراجعة عقودها مع العملاء وكما هو مسموح به بموجب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15، لم يتم الإفصاح عن سعر المعاملة المخصص للعقود التي لم يتم الوفاء بها.

ذمم مدينة
تجارية وأخرى

13

2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	
2,046,585	1,941,223	ذمم مدينة تجارية
179,730	201,176	مبالغ مستحقة من مشغلي اتصالات آخرين*
(759,281)	(662,358)	ناقصاً: مخصص انخفاض قيمة ذمم مدينة تجارية ومبالغ مستحقة من مشغلي اتصالات آخرين
1,467,034	1,480,041	ذمم مدينة تجارية، صافي
176,739	95,355	مصاريف مدفوعة مقدماً
134,166	178,544	دفعات مقدمة لموردين
129,799	116,616	ذمم مدينة أخرى**
1,907,738	1,870,556	مجموع الذمم المدينة التجارية والأخرى

* يتم عرض المبالغ المستحقة من مشغلي الاتصالات الآخرين بعد خصم الأرصدة الدائنة (عند وجود حق بالتسوية) بمبلغ 833,130 ألف درهم (2018: 677,410 ألف درهم).

** تشتمل الذمم الأخرى على فائدة مقبوضة على ودائع لأجل.

تتراوح أجال الائتمان العادية للمجموعة بين 15 و150 يوماً (2018: 15 و150 يوماً). ولا يتم تحميل أي فائدة على أرصدة الذمم المدينة التجارية والأخرى.

فيما يلي الحركة في مخصص انخفاض قيمة الذمم المدينة التجارية والمبالغ المستحقة من مشغلي اتصالات آخرين:

2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	
661,758	759,281	في 1 يناير
232,237	215,414	مخصص انخفاض القيمة
(134,714)	(312,337)	شطب خلال السنة
759,281	662,358	في 31 ديسمبر

أرصدة
ومعاملات مع
جهة ذات علاقة

14

تتمثل الجهات ذات العلاقة في مساهمي الشركة، المنشآت الخاضعة لملكية مشتركة، أعضاء مجلس الإدارة، موظفي الإدارة الرئيسيين والمنشآت الخاضعة للسيطرة، السيطرة المشتركة أو التأثير الجوهري. إن المساهمون المؤسسون المذكورين في هذا الإيضاح هم جهاز الإمارات للإستثمار وشركة مبادلة للتنمية وشركة الإمارات للاتصالات والتكنولوجيا ذ.م.م. تتم المعاملات مع الجهات ذات العلاقة على أساس تجاري بحت في سياق الأعمال الاعتيادية ويتم اعتمادها من قبل إدارة المجموعة أو من قبل مجلس الإدارة.

الأرصدة مع الجهات ذات العلاقة

2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	
مبالغ مستحقة من جهات ذات علاقة		
129,078	106,045	أكسيوم تيليكوم ش.ذ.م.م (منشأة تحت ملكية مشتركة)
-	58,950	إنجازات لنظم البيانات ذ.م.م (منشأة تحت ملكية مشتركة)
129,078	164,995	
مبالغ مستحقة إلى جهات ذات علاقة		
3,249	1,970	تيكوم للإستثمارات منطقة حرة ذ.م.م (منشأة تحت ملكية مشتركة)
6,585	4,103	خزنة داتا سنتر ليمتد (شركة زميلة)
9,834	6,073	

بسبب الطبيعة قصيرة الأجل لأرصدة الجهات ذات العلاقة، تعتبر القيمة المدرجة نفس قيمتها العادلة.

المعاملات مع الجهات ذات العلاقة

تم إستبعاد المعاملات بين الشركة وشركاتها التابعة، وهي جهات ذات علاقة، عند التوحيد ولم يتم الإفصاح عنها في هذا الإيضاح. تتم جميع المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة المشار إليها أدناه في سياق الأعمال الاعتيادية. يعكس الجدول التالي إجمالي القيمة للمعاملات مع الجهات ذات العلاقة.



15

ودائع
الأجل

2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	
4,000,000	2,950,000	ودائع لأجل
-	(1,299)	ناقصاً: خسارة مخصص
4,000,000	2,948,701	

تمثل الودائع لأجل ودائع بنكية بفترات استحقاق تتجاوز 3 أشهر من تاريخ الاستحواذ. إن هذه الودائع لأجل مقومة بالدرجة الأولى بالدرهم الإماراتي، لدى البنوك. تستحق الفائدة على هذه الودائع لأجل بأسعار السوق السائدة. القيمة المدرجة لهذه الودائع لأجل تقارب قيمتها العادلة.

16

نقد وأرصدة
لدى البنوك

2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	
501,431	269,278	نقد لدى البنوك (في حسابات ودائع وتحت الطلب)
660	716	نقد في الصندوق
-	(1,299)	ناقصاً: خسارة مخصص
502,091	268,695	نقد وأرصدة لدى البنوك
(5,393)	(4,038)	ناقصاً: هامش على ضمانات (إيضاح 30)
496,698	264,657	النقد ومرادفات النقد

2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	
منشآت خاضعة للملكية المشتركة		
		تيكوم للإستثمارات منطقة حرة ذ.م.م
39,697	40,630	- إيجار مكاتب وخدمات بث
1,527,311	1,323,665	أكسيوم تليكوم ذ.م.م - موزع معتمد - صافي المبيعات
569	9,554	إنجازات لنظم البيانات ذ.م.م - مركز البيانات - إيجار وخدمات اتصالات
-	72,272	إنجازات لنظم البيانات ذ.م.م - مركز البيانات – صافي الإيرادات
الشركات الزميلة		
116,746	98,138	خزنة داتا سنتر ليمتد - إيجار وخدمات اتصالات
34,044	70,256	خزنة داتا سنتر ليمتد - تمويل إضافي
1,835	-	مسرّعات مدينة دبي الذكية ش.م.ح- تمويل اضافي

تعويضات موظفي الإدارة الرئيسيين

2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	
38,511	39,520	منافع موظفين قصيرة الأجل
884	706	مكافآت نهاية الخدمة للموظفين
1,267	1,311	مكافآت ما بعد التوظيف
18,436	7,463	حوافز طويلة الأجل
59,098	49,000	

بلغت أتعاب أعضاء مجلس الإدارة خلال السنة ما قيمته 10,000 ألف درهم (2018: 12,074 ألف درهم).

لم يتم منح أي قروض لأعضاء مجلس الإدارة أو أزواجهم أو أبنائهم أو أقاربهم من الدرجة الثانية أو لئي شركات يملكون فيها نسبة 20٪ أو أكثر.

تقدم المجموعة أيضاً خدمات الاتصالات للحكومة الاتحادية (بما في ذلك الوزارات والهيئات المحلية). تتم هذه المعاملات بالشروط التجارية العادية. تتراوح فترة الائتمان المسموح بها للعملاء الحكوميين من 15 إلى 150 يومًا. ارجع إلى الإيضاح رقم 26 للإفصاح عن الإمتياز المستحق للحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة. ووفقاً للمعيار المحاسبي الدولي رقم 24 (المعدل في 2009): إفصاحات الأطراف ذات العلاقة، اختارت المجموعة عدم الإفصاح عن المعاملات مع الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة وغيرها من المنشآت التي تمارس عليها الحكومة الاتحادية سيطرة كاملة أو مشتركة أو تأثيراً كبيراً.

17

مطلوبات عقود الإيجار

2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	
-	2,137,074	في 1 يناير 2019 عند تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16
-	122,521	مطلوبات عقود الإيجار للسنة
-	(128,448)	مبالغ مدفوعة خلال السنة
-	(274,342)	إعادة القياس خلال السنة
-	1,856,805	الرصيد الختامي

غير متداولة		متداولة	
2018	2019	2018	2019
ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
-	1,396,800	-	460,005

2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	
تحليل تواريخ الإستحقاق:		
-	460,005	أقل من سنة واحدة
-	785,812	من سنة واحدة إلى خمس سنوات
-	610,988	أكثر من خمس سنوات
-	1,856,805	الرصيد الختامي

لا تواجه المجموعة مخاطر سيولة هامة فيما يتعلق بمطلوبات عقود الإيجار.

ليس لدى المجموعة أي عنصر متغير في مدفوعات الإيجار.

18

قروض

غير متداولة		متداولة	
2018	2019	2018	2019
ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
716,332	-	1,432,665	716,332
-	-	28,653	-
716,332	-	1,461,318	716,332

فيما يلي تفاصيل القروض:

الرصيد الختامي	المسدد	المسحوب	الرصيد الافتتاحي	سنة الاستحقاق	القيمة الاسمية لسعر الفائدة	العملة	
ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم				
قروض بنكية							
440,820	(881,640)	-	1,322,460	2020	ليبور + 0.95%	دولار أمريكي	قرض لأجل غير مضمون 1
183,675	(367,350)	-	551,025	2020	ليبور + 0.95%	دولار أمريكي	قرض لأجل غير مضمون 2
91,837	(183,675)	-	275,512	2020	ليبور + 0.95%	دولار أمريكي	قرض لأجل غير مضمون 3
716,332	(1,432,665)	-	2,148,997				
ترتيبات شراء ائتماني							
-	(28,653)	-	28,653	2019	لا شيء	دولار أمريكي	ترتيبات شراء ائتماني

مخصص
مكافآت نهاية
الخدمة للموظفين

19

تقدم المجموعة مكافآت نهاية الخدمة (إلتزامات المنافع المحددة) لموظفيها المستحقين. أجريت أحدث التقييمات الاكتوارية للقيمة الحالية لإلتزامات المنافع المحددة في 31 ديسمبر 2019 من قبل خبير اكتواري مسجل في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتم قياس القيمة الحالية لإلتزامات المنافع المحددة، وما يتصل بها من تكاليف الخدمة الحالية والسابقة، باستخدام طريقة الوحدة الإضافية المقدرة. وفيما يلي التغيرات في القيمة الحالية لإلتزامات المنافع المحددة:

	2019	2018
	ألف درهم	ألف درهم
في 1 يناير	252,564	236,072
تكلفة الخدمة الحالية	35,283	35,309
تكلفة الفائدة (إيضاح 27)	8,568	8,331
أرباح اكتوارية معترف بها في الدخل الشامل الآخر*	(3,028)	(5,313)
منافع مدفوعة خلال السنة	(34,647)	(21,835)
في 31 ديسمبر	258,740	252,564

* الربح الإكتواري المعترف به في الدخل الشامل الآخر يتعلق بإعادة قياس إلتزامات مكافأة نهاية الخدمة للموظفين من التغيرات في الافتراضات المالية البالغة 306 ألف درهم (2018: خسارة 1,861 ألف درهم) وتعديلات الخبرة بمبلغ 2,722 ألف درهم (2018: 3,452 ألف درهم).

احتُسب المخصص على أساس الافتراضات الاكتوارية الهامة التالية:

	2019	2018
	ألف درهم	ألف درهم
متوسط فترة العمل (بالسنوات)	7.50	7.54
متوسط معدل الزيادة السنوية للراتب	2.77%	3%
معدل الخصم	3.57%	3.80%

تم إدراج حساسية مخصصات مكافأة نهاية الخدمة للموظفين للتغيرات في الافتراضات الرئيسية أدناه:

الأثر على إلتزام المنافع المحددة

التغير في الافتراض		الزيادة في الافتراض		النقص في الافتراض	
2019	2018	2019	2018	2019	2018
سنة واحدة	سنة واحدة	(0.29)%	(0.51)%	0.22%	0.51%
1%	1%	8.48%	8.31%	(7.57)%	(7.40)%
1%	1%	(7.01)%	(6.86)%	7.99%	7.83%

متوسط فترة العمل
(بالسنوات)

متوسط معدل الزيادة
السنوية للراتب

معدل الخصم

مخصصات
أخرى

20

الالتزامات استبعاد الموجودات

تستخدم المجموعة في سياق أنشطتها عدداً من المواقع والمباني التجارية الأخرى التي يتوقع أن تنشأ عنها تكاليف تتعلق بالخروج والتوقف عن استخدامها. من المتوقع أن التدفقات النقدية المرتبطة بهذه المواقع والمباني سوف تحدث في تواريخ الخروج. تتميز هذه الموجودات بطبيعة طويلة الأجل، بشكل رئيسي خلال فترة تصل إلى 10 سنوات من تاريخ بدء استخدام الأصل.

	2019	2018
	ألف درهم	ألف درهم
في 1 يناير	115,764	110,924
إضافات خلال السنة	49,003	3,375
تعديل نتيجة التغير في معدل الخصم/ التضخم	259	(1,795)
إطفاء خصم	4,806	3,260
في 31 ديسمبر	169,832	115,764

احتُسب المخصص على أساس الافتراضات الهامة التالية:

	2019	2018
متوسط فترة ترميم المواقع (بالسنوات)	10	10
معدل التضخم	1.80%	2.10%
معدل الخصم	3.96%	3.99%

24

احتياطي
أخرى

	احتياطي قانوني (إيضاح 24.1)	احتياطي تحوّط (إيضاح 24.2)	توزيعات أرباح مقترحة	المجموع
	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
في 1 يناير 2018	1,415,726	13,594	997,239	2,426,559
محول إلى إحتياطي قانوني	175,299	-	-	175,299
توزيعات أرباح نقدية مرحلية	-	-	589,278	589,278
توزيعات أرباح نقدية مدفوعة	-	-	(1,586,517)	(1,586,517)
التغيرات في القيمة العادلة لتحوطات التدفقات النقدية	-	(2,626)	-	(2,626)
في 31 ديسمبر 2018	1,591,025	10,968	-	1,601,993
في 1 يناير 2019	1,591,025	10,968	-	1,601,993
محول إلى إحتياطي قانوني	173,095	-	-	173,095
توزيعات أرباح نقدية نهائية مقترحة	-	-	997,239	997,239
توزيعات أرباح نقدية مرحلية مقترحة	-	-	589,278	589,278
توزيعات أرباح نقدية مدفوعة	-	-	(1,586,517)	(1,586,517)
التغيرات في القيمة العادلة لتحوطات التدفقات النقدية	-	(10,448)	-	(10,448)
في 31 ديسمبر 2019	1,764,120	520	-	1,764,640

24.1 وفقاً للقانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (2) لسنة 2015 ("قانون الشركات") والنظام الأساسي للشركة، يتطلب تحويل ما نسبته 10٪ من صافي الأرباح السنوية إلى احتياطي قانوني غير قابل للتوزيع. يجب إجراء هذه التحويلات حتى يبلغ رصيد الاحتياطي القانوني نصف رأس مال الشركة المدفوع.

24.2 يرتبط احتياطي التحوط بالأداة المالية المشتقة (إيضاح 11).



21

ذمم دائنة
تجارية وأخرى

	2019	2018
	ألف درهم	ألف درهم
ذمم دائنة تجارية ومستحقات	1,675,211	1,707,932
مبالغ مستحقة لمشغلي اتصالات آخرين*	523,658	603,129
حق إمتياز مستحق (إيضاح 26)	2,062,972	2,103,174
ضريبة القيمة المضافة الدائنة	8,987	26,427
ذمم دائنة أخرى ومستحقات	329,504	362,074
	4,600,332	4,802,736

* يتم عرض المبالغ المستحقة لمشغلي الاتصالات الآخرين بعد خصم الأرصدة المدينة (عند وجود حق بالتسوية) بمبلغ 833,130 ألف درهم (31 ديسمبر 2018: 677,410 ألف درهم).

إن القيم المدرجة للذمم الدائنة التجارية والأخرى تقارب قيمتها العادلة.

22

رأس
المال

	2019	2018
	عدد الأسهم	عدد الأسهم
رأس المال المصرح به والمصدر والمدفوع بالكامل (بقيمة درهم واحد لكل سهم)	4,532,905,989	4,532,905,989

23

علوة
إصدار

	2019	2018
	ألف درهم	ألف درهم
علوة إصدار أسهم عادية من رأس المال	232,332	232,332

مصاريف
تشغيلية

25

31 ديسمبر		
2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	
2,954,075	2,811,216	تكاليف الربط
1,335,156	894,253	تكاليف المنتجات
1,472,046	1,387,189	الإستهلاك وانخفاض قيمة ممتلكات ومنشآت ومعدات (إيضاح 6)
-	319,818	إستهلاك على حق استخدام الأصول (إيضاح 7)
249,370	226,129	إطفاء وانخفاض قيمة الموجودات غير الملموسة (إيضاح 8)
1,018,455	934,169	تكاليف موظفين
755,640	526,756	تشغيل وصيانة الشبكة
422,955	360,504	الإستعانة بمصادر خارجية وتعاقدات
388,105	390,423	عمولة
217,358	407,575	رخصة الاتصالات والرسوم المتعلقة بها
317,140	250,082	تسويق
275,925	121,707	أخرى
9,406,225	8,629,821	

دفعت المجموعة خلال السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2019 مبلغاً وقدره 1,555 ألف درهم (2018: 14,430 ألف درهم) لمساهمات اجتماعية متعددة الأغراض.

رسوم حق
الإمتياز الاتحادي

26

إن معدلات رسوم حقوق الإمتياز المستحقة لوزارة المالية بدولة الإمارات العربية المتحدة للفترة عن الفترة من 2017 إلى 2021 بلغت 15٪ على إيرادات الأنشطة المرخصة و 30٪ على أرباح الأنشطة المرخصة بعد خصم رسوم حق الإمتياز على إيرادات الأنشطة المرخصة.

2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	
13,414,057	12,587,958	إجمالي إيرادات السنة (إيضاح 34)
(156,798)	(160,825)	إيرادات خدمات البث السنة
(4,128,702)	(3,521,026)	اقتطاعات أخرى مسموح بها
9,128,557	8,906,107	مجموع الإيرادات المعدلة
3,831,804	3,759,962	الأرباح قبل رسوم حق الإمتياز
(91,182)	(113,425)	اقتطاعات مسموح بها
3,740,622	3,646,537	مجموع أرباح الأنشطة المرخصة
2,080,685	2,029,103	رسوم حق الإمتياز: 15٪ (2018: 15٪) من مجموع الإيرادات المعدلة زائداً 30٪ (2018: 30٪) من صافي أرباح الأنشطة المرخصة للسنة قبل التوزيع وبعد اقتطاع 15٪ (2018: 15٪) من مجموع الإيرادات المعدلة.
(3,745)	(95)	تعديلات للمخصص
2,076,940	2,029,008	المحقل السنة
1,872	-	إسترداد رسوم حق الإمتياز (صافي)
2,078,812	2,029,008	مجموع رسوم حق الإمتياز المحمل للسنة
		فيما يلي الحركة في رسوم حقوق الإمتياز الاتحادي:
2,054,019	2,103,174	في 1 يناير
(2,027,785)	(2,069,210)	المدفوع خلال السنة
2,076,940	2,029,008	المحقل السنة
2,103,174	2,062,972	في 31 ديسمبر (إيضاح 21)

إيرادات
وتكاليف تمويل

2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	
إيرادات تمويل		
145,456	124,052	إيرادات فوائد
تكاليف تمويل		
-	78,541	مصاريف فوائد على مطلوبات عقود الإيجار
92,226	46,824	مصاريف فوائد أخرى*
1,357	(375)	(ربح)/ خسارة من صرف عملات أجنبية، بالصافي
93,583	124,990	

* تشمل مصاريف الفوائد تكاليف الفائدة على إلتزامات المنافع المحدد بقيمة 8,568 ألف درهم (2018: 8,331 ألف درهم) (إيضاح 19).

العائد
للسهم

2018	2019	
1,752,992	1,730,954	أرباح السنة (ألف درهم)
4,532,906	4,532,906	المتوسط المرجح لعدد الأسهم (بالتلاف)
0.39	0.38	الربحية الأساسية والمخفّضة للسهم (بالدرهم)

لم يتم عرض العائد المخفض للسهم بشكل منفصل حيث أن المجموعة ليس لديها إلتزامات التي يمكن أن تخفض العائد للسهم.

التغيرات في
رأس المال
العامل

2018	2019	
ألف درهم	ألف درهم	
تغير في:		
(29,928)	17,516	مخزون
119,504	20,315	موجودات العقود
(459,242)	(275,706)	ذمم مدينة تجارية وأخرى
1,695,247	1,805,374	ذمم دائنة تجارية وأخرى
40,999	(64,658)	مطلوبات العقود
57,118	(35,917)	مستحق من جهات ذات علاقة
(10,460)	(3,761)	مستحق إلى جهات ذات علاقة
1,413,238	1,463,163	صافي التغيرات في رأس المال العامل

مطلوبات
طارئة
والأصول

لدى المجموعة ضمانات بنكية قائمة بمبلغ 70,626 ألف درهم (2018: 36,677 درهم). إن الضمانات البنكية مضمونة مقابل هامش بمبلغ 4,038 ألف درهم (2018: 5,393 ألف درهم) (إيضاح 16).

تخضع المجموعة للتقاضي مع أحد الأطراف وتتوقع احتمالاً معقولاً للنجاح. إذا نجحت، فسيكون لذلك تأثير إيجابي على البيانات المالية الموحدة للمجموعة. بخلاف ما سبق، هناك دعاوى قضائية في سياق الأعمال الإعتيادية، وترى الإدارة أن نتائج هذه القضايا لن يكون لها تأثير جوهري على البيانات المالية الموحدة للمجموعة. لم يتم الإفصاح عن تفاصيل هذه القضايا من أجل عدم المساس بموقف المجموعة في هذه الدعاوي.

إلتزامات

لدى المجموعة إلتزامات رأسمالية قائمة بمبلغ 1,321,653 ألف درهم (2018: 1,139,214 ألف درهم).



الأدوات المالية
وإدارة المخاطر

32

32.1 مخاطر الائتمان

التعرّض لمخاطر الائتمان

تمثل القيمة المدرجة والقيمة العادلة للموجودات المالية أقصى حد للتعرض لمخاطر الائتمان. كان الحد الأقصى للتعرض لمخاطر الائتمان في تاريخ التقرير كالتالي:

القيمة العادلة		القيمة الدفترية		إيضاح	
2018	2019	2018	2019		
ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم		
مشتقات					
10,968	520	10,968	520	11	عقود مقايضة أسعار الفائدة - تحوطات التدفقات النقدية
غير مشتقات					
18,368	18,368	18,368	18,368	10	موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر
431,864	378,092	431,864	378,092	12	موجودات العقود
1,596,833	1,596,657	1,596,833	1,596,657	13	ذمم مدينة تجارية وأخرى
129,078	164,995	129,078	164,995	14	مبالغ مستحقة من جهات ذات علاقة
4,000,000	2,948,701	4,000,000	2,948,701	15	ودائع الأجل
502,091	268,695	502,091	268,695	16	نقد وأرصدة لدى البنوك
6,678,234	5,375,508	6,678,234	5,375,508		

لغرض الإفصاح عن مدى التعرض لمخاطر الائتمان على الموجودات المالية، فقد استُبعدت موجودات غير مالية (تكاليف استحواذ المشترك والمصاريف المدفوعة مقدماً) بقيمة 577,996 ألف درهم (2018: 583,985 ألف درهم) من موجودات العقود والذمم المدينة التجارية والأخرى.

الانخفاض في قيمة موجودات العقود والذمم المدينة التجارية والأخرى

أعمار الذمم المدينة لموجودات العقود والذمم المدينة التجارية هي على النحو التالي:

الإجمالي	منخفضة القيمة	منخفضة القيمة	الإجمالي	منخفضة القيمة	منخفضة القيمة
2019	2019	2019	2018	2018	2018
ألف درهم	%	ألف درهم	ألف درهم	%	ألف درهم
غير متأخرة السداد	917,467	٪3.36	924,288	٪3.43	(31,711)
متأخرة السداد من صفر - 30 يوماً	263,433	٪7.55	398,864	٪4.94	(19,702)
متأخرة السداد من 31 - 180 يوماً	491,235	٪14.11	599,399	٪15.13	(90,706)
أكثر من 180 يوماً	1,726,841	٪34.03	1,455,953	٪45.34	(660,077)
	3,398,976		3,378,504		(802,196)

تم استبعاد الموجودات غير المالية (تكاليف استحواذ المشترك غير المطفأة) البالغة 304,097 ألف درهم (2018: 273,080 ألف درهم) من المبالغ الإجمالية.

لقياس خسائر الائتمان المتوقعة ، تم تجميع الذمم المدينة وموجودات العقود على أساس خصائص مخاطر الائتمان المشتركة والأيام المستحقة. تستند الخسائر الائتمانية المتوقعة على تحليل الفواتير والتحصيلات والبيانات المتاحة خلال فترة مناسبة معدلة وفقاً للعوامل الخاصة بالمدينين والظروف الإقتصادية العامة وتقييم كل من الاتجاه الحالي والمتوقع للظروف في تاريخ التقارير.

يستخدم مخصص الانخفاض في القيمة فيما يتعلق بموجودات العقود و الذمم المدينة لتسجيل خسائر انخفاض القيمة ما لم تكن المجموعة مقتنعة بأنه لا يوجد توقع معقول لإسترداد المبلغ المستحق ؛ عند هذه النقطة يتم شطب المبالغ التي تعتبر غير قابلة للإسترداد. وتشمل المؤشرات على عدم وجود توقع معقول للإسترداد ، من بين الأمور الاخرى ، فشل المدين في الاتفاق على خطة سداد مع المجموعة ، وعدم تسديد مدفوعات تعاقدية لفترة تتجاوز 365 يوماً.

32.2 مخاطر السيولة

فيما يلي أجال الاستحقاق التعاقدية للمطلوبات المالية وقيمها العادلة:

31 ديسمبر 2019

----- التدفقات النقدية التعاقدية -----							
	القيمة العادلة	القيمة الدفترية	المجموع	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	أكثر من سنتين
	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
مطلوبات مالية غير مستحقة							
قروض	716,332	716,332	716,332	716,332	-	-	-
ذمم دائنة تجارية ومستحقات	1,675,211	1,675,211	1,675,211	1,675,211	-	-	-
مبالغ مستحقة لمشغلي اتصالات آخرين	523,658	523,658	523,658	523,658	-	-	-
حق إمتياز مستحق	2,062,972	2,062,972	2,062,972	2,062,972	-	-	-
ضريبة القيمة المضافة الدائنة	8,987	8,987	8,987	8,987	-	-	-
ذمم دائنة أخرى ومستحقات	329,504	329,504	329,504	329,504	-	-	-
مبالغ مستحقة لجهات ذات علاقة	6,073	6,073	6,073	6,073	-	-	-
	5,322,737	5,322,737	5,322,737	5,322,737	-	-	-

تحليل الحساسية

إن أي ارتفاع x سعر صرف الدرهم الإماراتي بواقع 10٪ مقابل العملات التالية في 31 ديسمبر كان ليؤدي إلى زيادة/ (نقص) حقوق الملكية والأرباح بالمبالغ الموضحة أدناه. يفترض هذا التحليل بقاء جميع المتغيرات الأخرى ثابتة، ولا سيما أسعار الفائدة.

	2019	2018
	ألف درهم	ألف درهم
الزيادة/ (النقص) في الأرباح		
يورو	(4,800)	(2,890)
جنيه إسترليني	(136)	(1,305)

وفي المقابل، فإن أي انخفاض في سعر صرف الدرهم الإماراتي بواقع 10٪ مقابل العملات الموضحة أعلاه في 31 ديسمبر كان ليؤثر عكسياً بنفس القيمة. إن التأثير على حقوق الملكية في كل حالة من الحالات الموضحة أعلاه سيكون بنفس القيم المبينة أعلاه.

32.4 مخاطر أسعار الفائدة

التعرض لمخاطر أسعار الفائدة

إن أسعار الفائدة على أدوات المجموعة المالية المحقّلة بالفائدة هي على النحو التالي:

القيمة المدرجة		
2019	2018	
ألف درهم	ألف درهم	
أدوات بأسعار فائدة متغيرة		
قروض بنكية	716,332	2,148,997

تحليل الحساسية

إن زيادة أسعار الفائدة بواقع 100 نقطة أساس في تاريخ التقرير كان ليؤدي إلى نقص حقوق الملكية والربح أو الخسارة بالمبالغ الموضحة أدناه. يفترض هذا التحليل بقاء جميع المتغيرات الأخرى ثابتة، ولا سيما معدلات صرف العملات الأجنبية.

	2019	2018
	ألف درهم	ألف درهم
النقص في الأرباح		
أدوات بأسعار فائدة متغيرة	7,139	14,377

وفي المقابل، فإن انخفاض أسعار الفائدة بواقع 100 نقطة أساس كان سيكون له نفس التأثير في الاتجاه العكسي. إن التأثير على حقوق الملكية في كل حالة من الحالات الموضحة أعلاه سيكون بنفس القيمة المبينة أعلاه.

خلال السنوات السابقة، أبرمت المجموعة عقوداً لمقايضة أسعار الفائدة المتغيرة بالثابتة مع البنوك المقابلة من أجل التحوط لمخاطر أسعار الفائدة المتعلقة بجزء من أسعار الفائدة المتغيرة مستحقة الدفع على القروض المصرفية غير المضمونة. لا يشتمل تحليل الحساسية على الجزء المتحوط من القروض البنكية (إيضاح 11).

31 ديسمبر 2018

التدفقات النقدية التعاقدية -----							
القيمة العادلة ألف درهم	القيمة الدفترية ألف درهم	المجموع ألف درهم	6 أشهر أو أقل ألف درهم	12-6 شهوراً ألف درهم	سنة واحدة - سنتين ألف درهم	أكثر من سنتين ألف درهم	
مطلوبات مالية غير مشتقة							
2,177,650	2,177,650	2,238,361	764,388	750,896	723,077	-	قروض
1,707,932	1,707,932	1,707,932	1,707,932	-	-	-	ذمم دائنة تجارية ومستحقات
603,129	603,129	603,129	603,129	-	-	-	مبالغ مستحقة لمشغلي اتصالات آخرين
2,103,174	2,103,174	2,103,174	2,103,174	-	-	-	حق إمتياز مستحق
26,427	26,427	26,427	26,427	-	-	-	ضريبة القيمة المضافة الدائنة
362,074	362,074	362,074	362,074	-	-	-	ذمم دائنة أخرى ومستحقات
9,834	9,834	9,834	9,834	-	-	-	مبالغ مستحقة لجهات ذات علاقة
6,990,220	6,990,220	7,050,931	5,576,958	750,896	723,077	-	

تم عرض الإستحقاقات التعاقدية المتعلقة بمطلوبات عقود الإيجار في إيضاح 17.

32.3 مخاطر العملات

التعرّض لمخاطر العملات

فيما يلي تعرض المجموعة لمخاطر العملات الأجنبية:

31 ديسمبر 2019		31 ديسمبر 2018		
ألف -----		ألف -----		
يورو	جنيه إسترليني	يورو	جنيه إسترليني	
11,614	451	6,663	3,234	ذمم مدينة تجارية
-	(161)	(46)	(591)	ذمم دائنة تجارية
11,614	290	6,617	2,643	صافي التعرض

فيما يلي أسعار الصرف الهامة مقابل الدرهم الإماراتي المطبقة خلال السنة:

متوسط سعر الصرف		سعر الصرف بتاريخ التقرير		
2019	2018	2019	2018	
4.1327	4.3673	4.1195	4.2142	1 يورو
4.7017	4.9380	4.8722	4.6881	1 جنيه استرليني



32.5 الأدوات المالية حسب الفئة

لقد تم تطبيق السياسات المحاسبية للأدوات المالية على البنود المدرجة أدناه:

	2019	2018
	ألف درهم	ألف درهم
أدوات مالية مشتقة	520	10,968
موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر	18,368	18,368
موجودات مالية مقاسة بالتكلفة المطفأة		
موجودات العقود	378,092	431,864
ذمم مدينة تجارية وأخرى	1,596,657	1,596,833
مبالغ مستحقة من طرف ذي علاقة	164,995	129,078
إستثمارات قصيرة الأجل	2,948,701	4,000,000
نقد وأرصدة بنكية	268,695	502,091
	5,357,140	6,659,866
مطلوبات العقود	1,856,805	-
قروض	716,332	2,177,650
ذمم دائنة تجارية وأخرى	4,600,332	4,802,736
مبالغ مستحقة لأطراف ذات علاقة	6,073	9,834
	7,179,542	6,990,220

لغرض الإفصاح عن الأدوات المالية، فقد تم استبعاد موجودات غير مالية بقيمة 577,996 ألف درهم (2018: 583,985 ألف درهم) من موجودات العقود والذمم المدينة التجارية والأخرى.

مقاصة الموجودات والمطلوبات المالية

تتم مقاصة الموجودات والمطلوبات المالية وبيان صافي القيمة في بيان المركز المالي الموحد في حالة واحدة فقط وهي أن يتوفر حق قانوني حالي واجب النفاذ بمقاصة المبالغ المحتسبة ويكون هناك نية للتسوية على أساس الصافي أو بيع الموجودات وتسوية المطلوبات في نفس الوقت.

يعرض الجدول التالي الأدوات المالية المعترف بها التي خضعت للمقاصة في بيان المركز المالي كما في 31 ديسمبر 2019 و 31 ديسمبر 2018.

31 ديسمبر 2018			31 ديسمبر 2019			
صافي المبلغ المعروض	إجمالي مبالغ التسوية	إجمالي المبالغ	صافي المبلغ المعروض	إجمالي مبالغ التسوية	إجمالي المبالغ	
ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	
الموجودات المالية						
1,907,738	(677,410)	2,585,148	1,870,556	(833,130)	2,703,686	ذمم مدينة تجارية وأخرى
1,907,738	(677,410)	2,585,148	1,870,556	(833,130)	2,703,686	المجموع
المطلوبات المالية						
4,802,736	(677,410)	5,480,146	4,600,332	(833,130)	5,433,462	ذمم دائنة تجارية وأخرى
4,802,736	(677,410)	5,480,146	4,600,332	(833,130)	5,433,462	المجموع

تحليل القطاعات

تعمل المجموعة فقط في الإمارات العربية المتحدة. ويتم تنظيم المجموعة إلى أربعة قطاعات أعمال رئيسية كما يلي:

- قطاع الهاتف المتحرك ويقدم خدمات إلى المؤسسات والأسواق الاستهلاكية من ضمنها خدمات الاتصال الصوتي والبيانات وشبكة الإنترنت اللاسلكية (واي فاي) للهاتف المتحرك. كما يتضمن القطاع مبيعات أجهزة الهاتف المحمول بما في ذلك البيع بالأقساط.
- قطاع الهاتف الثابت ويقدم خدمات الاتصالات السلكية إلى المؤسسات والأفراد ومن ضمنها خدمات البيانات واسعة النطاق والبث التلفزيوني عبر الإنترنت وخدمات بروتوكول الإنترنت أو الشبكة الافتراضية الخاصة (IP/ VPN) والاتصالات الهاتفية.
- قطاع البيع بالجملة ويقدم خدمات الاتصال الصوتي والرسائل النصية القصيرة لشركات الاتصال الوطنية والدولية ومن ضمنها مجال حركة الاتصالات الدولية الصوتية الواردة والاتصال الدولي.
- وتتضمن الخدمات الأخرى خدمات البث والتجوال الدولي ومشاركة الموقع وما إلى ذلك.

تمثل مساهمة القطاع، المشار إليها من قبل المجموعة كإجمالي الهامش، الإيرادات ناقصاً تكاليف البيع المباشرة. يتم احتسابها قبل تحميل تكاليف تشغيل الشبكة، المبيعات والمصاريف الإدارية والعمومية. وهي المقياس الذي يتم تقديم تقارير بشأنه إلى مجلس إدارة المجموعة بغرض تخصيص الموارد وتقييم أداء القطاعات.

لم يتم تحديد موجودات ومطلوبات المجموعة لئي من القطاعات التي تم التقرير عنها حيث أن معظم الموجودات الثابتة العاملة هي مدمجة بشكل كامل بين القطاعات. تعتقد المجموعة أنه من غير العملي تقديم إفصاح عن مجموع الموجودات والمطلوبات المتعلقة بالقطاع حيث أنه من غير العملي فصل البيانات المتاحة.

35

أرقام المقارنة

التغير في عرض بيان الدخل الشامل الموحد

خلال سنة 2019، قامت المجموعة بتغيير تصنيف وعرض المصاريف في “بيان الدخل الشامل الموحد” من “حسب طبيعتها” إلى “حسب الوظيفة”، وكلاهما مسموح بهما وفقًا للمعايير الدولية للتقارير المالية. بناءً على ذلك، تم تعديل عرض معلومات المقارنة للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2018 لتتوافق مع عرض السنة الحالية. لا يوجد أي تأثير للتغيير على الإيرادات، تكاليف التمويل، مخصص انخفاض قيمة الذمم المدينة التجارية وموجودات العقود، مجموع مبلغ المصاريف أو الربح للسنة.

يوضح الجدول أدناه تأثير التغير في تصنيف المصاريف المتنوعة للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2018:

عرض المصاريف حسب طبيعتها	ألف درهم	عرض المصاريف حسب الوظيفة	ألف درهم
تكاليف الربط	2,954,075	المصاريف التشغيلية	9,406,225
تكاليف المنتجات	1,335,156		
الإستهلاك وانخفاض القيمة على ممتلكات ومنشآت ومعدات	1,472,046		
الإطفاء وانخفاض القيمة على موجودات غير ملموسة	249,370		
تكاليف موظفين	1,018,455		
تشغيل وصيانة الشبكة	755,640		
الإستعانة بمصادر خارجية وتعاقدات	422,955		
عمولات	388,105		
رخصة الاتصالات والرسوم المتعلقة بها	217,358		
إيجار ومرافق	125,852		
مصاريف تسويق	317,140		
مصاريف أخرى	150,073		
	9,406,225		

لا يوجد أي تغيير في عرض بيان المركز المالي الموحد أو المبالغ نتيجة التغير أعلاه.

إيرادات القطاع	الهاتف المتحرك	الهاتف الثابت	البيع بالجملة	أخرى	المجموع
	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
إيرادات القطاع					
توقيت الاعتراف بالإيرادات مع مرور الوقت	6,536,690	2,484,172	2,059,516	927,196	12,007,574
في زمن محدد	517,909	9,120	-	53,355	580,384
	7,054,599	2,493,292	2,059,516	980,551	12,587,958
مساهمة القطاع	4,409,691	2,140,970	1,318,954	637,757	8,507,372
تكاليف غير موزعة					(4,759,845)
إيرادات أخرى					2,860
الأرباح التشغيلية قبل رسوم حق الإمتياز الاتحادي					3,750,387
رسوم حق الإمتياز الاتحادي					(2,029,008)
الأرباح التشغيلية					1,721,379
إيرادات/ تكاليف التمويل والحصّة من أرباح الإستثمارات المحتسبة باستخدام طريقة حقوق الملكية (صافي)					9,575
ربح السنة					1,730,954

إيرادات القطاع	الهاتف المتحرك	الهاتف الثابت	البيع بالجملة	أخرى	المجموع
	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
إيرادات القطاع					
توقيت الاعتراف بالإيرادات مع مرور الوقت	7,103,905	2,339,042	2,128,333	894,571	12,465,851
في زمن محدد	904,276	10,418	-	33,512	948,206
	8,008,181	2,349,460	2,128,333	928,083	13,414,057
مساهمة القطاع	4,792,250	2,051,762	1,413,971	471,184	8,729,167
تكاليف غير موزعة					(4,965,859)
إيرادات أخرى					6,409
الأرباح التشغيلية قبل رسوم حق الإمتياز الاتحادي					3,769,717
رسوم حق الإمتياز الاتحادي					(2,078,812)
الأرباح التشغيلية					1,690,905
إيرادات/ تكاليف التمويل والحصّة من أرباح الإستثمارات المحتسبة باستخدام طريقة حقوق الملكية (صافي)					62,087
ربح السنة					1,752,992



شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع
صندوق البريد: 502666 دبي، الإمارات العربية المتحدة
رقم الهاتف: +971 (4) 360 0000
Email: chairmanoffice@du.ae
مارس 2020