

التقرير السنوي 2020

edaïra

du

Virgin
mobile

Emirates Integrated Telecommunications Company PJSC

المحتويات

التقرير السنوي

2	نبذة عن شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة
4	كلمة رئيس مجلس الإدارة
6	مجلس الإدارة
8	كلمة الرئيس التنفيذي
14	الإدارة التنفيذية
16	لمحة عن القطاع
17	الاستراتيجية
21	المراجعة المالية

لمحة عن أعمالنا

26	قطاع الشؤون التجارية
31	قطاع أعمال العملاء وقنوات التواصل
35	قطاع الأعمال الجديدة والابتكار
40	قطاع التكنولوجيا
46	قطاع تقنية المعلومات
49	فيرجن موبايل

تقرير الاستدامة

54	استراتيجيتنا وركائزنا للاستدامة
57	توفير حلول وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإتاحتها للجميع
61	رفاهية الموظفين
79	العمل بمنهجية أخلاقية ومسؤولة

تقرير الحوكمة

88	بيان بالإجراءات التي تم اتخاذها لاستكمال نظام حوكمة الشركات خلال عام 2020، وكيفية تطبيقها
90	بيان بملكية وتعاملات أعضاء مجلس الإدارة وأزواجهم وأبنائهم في الأوراق المالية للشركة خلال العام 2020
91	مجلس الإدارة
107	مدقق الحسابات الخارجي
108	لجنة التدقيق
110	لجنة الترشيحات والمكافآت
112	لجنة الاستثمار
114	لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المطلعين
116	نظام الرقابة الداخلية
120	بيان المخالفات المرتكبة خلال عام 2020
20	بيان بالمساهمات النقدية والعينية التي قامت بها الشركة خلال العام 2020 في تنمية المجتمع المحلي والحفاظ على البيئة
121	معلومات عامة

النتائج المالية

128	تقرير مدقق الحسابات المستقل
136	بيان المركز المالي الموحد
138	بيان الدخل الشامل الموحد
139	بيان التغيرات في حقوق الملكية الموحد
140	بيان التدفقات النقدية الموحد
142	إيضاحات تتعلق بالبيانات المالية الموحدة

نُبذة عن شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة

تأسست شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في عام 2006، وأعدت إطلاق أعمالها تجاريًا تحت علامة “du” في فبراير عام 2007، لتصبح مُشغل خدمات الاتصالات الثاني في دولة الإمارات العربية المتحدة.

ومنذ انطلاق أعمالنا في 2006، بذلنا جهودًا حثيثة في سبيل تحسين باقية خدماتنا وتوسيع نطاق أعمالنا في قطاع الاتصالات الذي لطالما كان له دور محوري في التحول الاقتصادي والاجتماعي للدولة. ونبذل قصارى جهودنا من أجل لِم شمل الأفراد والشركات معًا 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 3,000 موظف يعملون على تطوير عروض خدماتنا. وتتسم كوادرنّا 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 57٪ من المناصب الإدارية العليا و48٪ في الوظائف التي تتطلب التعامل المباشر مع العملاء، فضلًا عن حرصنا على إتاحة الفرص لأفضل الكفاءات للنمو وتحقيق ذاتها في بيئة عمل عالمية.

يبلغ عدد عملائنا حتى الآن 6.7 مليون مشترك في خدمات الهاتف المتحرك (نحو 39٪ من الحصة السوقية)، و236,000 مشترك في خدمات الهاتف الثابت.



رؤيتنا

أن نضفي علي حياتكم بُعدًا جديدًا يثريها، في أي زمان وأي مكان.

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 مجتمعا للتحوّل إلى الأفضل.

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

قيمنا

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

مؤشرات الأداء الرئيسية المالية

28 فلس	(بما في ذلك 13 فلس مدفوعة كأرباح مؤقتة و15 مقترحة كأرباح نقدية نهائية)
1,443 مليون درهم إماراتي	(-16.6٪)
4,507 مليون درهم إماراتي	(-20.7٪)
1,871 مليون درهم إماراتي	(+24.1٪)

مؤشرات الأداء الرئيسية الأخرى

6,658,000	236,000
مشتركو خدمات الهاتف المتحرك	مشتركو خدمات الهاتف الثابت
1.3 جيجابت في الثانية	سرعة الجيل الخامس المحققة
37٪ من إجمالي القوى العاملة	49٪ إناث و51٪ ذكور

رسالة رئيس مجلس الإدارة

السادة المساهمون الكرام،

بالنيابة عن مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع ("الشركة")، يشرفني ويسعدني أن أضع بين أيديكم التقرير السنوي للشركة الذي يغطي الإنجازات التشغيلية والنتائج المالية لعام 2020.

لا يخفى على أحد حجم التحولات التي شهدتها العام 2020 نتيجة تفشي جائحة كوفيد-19 وما حملته من تداعيات طالت جميع البلدان والاقتصادات، ومع ذلك فقد شكل العام الماضي أيضاً فرصة لنا تمكّننا فيها من اختبار جاهزيتنا وقدرتنا على تحمل مسؤولياتنا والتزاماتنا تجاه سكان ومجتمع دولة الإمارات العربية المتحدة، بما يتماشى مع توجيهات قيادتنا الرشيدة وتأكيدها على أهمية تعزيز التكاتف للتخفيف من تداعيات وتأثير الجائحة، حيث حرصنا خلال العام المنصرم على تسخير كافة مواردنا وخبراتنا وقدراتنا في سبيل تقديم الدعم وجميع الأدوات اللازمة لتمكين سكان الإمارات وطلبة المدارس والجامعات من الاتصال على نحو سلس وموثوق، ومساعدة مجتمعات الأعمال والشركات والمؤسسات الحكومية على ضمان استمرارية الأعمال، مع الحرص في الوقت ذاته على حماية مصالح مساهميننا.

وبالرغم من كل الظروف الاستثنائية التي شهدتها العام الماضي، إلا أننا نؤمن في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة أنه مع كل تحدٍ هناك فرص جديدة. فقد أحدثت الجائحة بلا شك تغيرات كبيرة في جميع جوانب حياتنا، إلا أنها دفعتنا في الوقت ذاته لاختبار مستوى مرونتنا كشركة وتسريع جهودنا لنصبح "المشغل الرائد لخدمات الاتصال الرقمية" في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتمكّننا خلال العام الماضي من إعادة تشكيل استراتيجيتنا لإحداث تحولات إيجابية على مستوى أداء

وعمليات الشركة لتصبح أكثر مرونة وذكاء. ووضعنا رؤية واستراتيجية قيادية جديدة لمواصلة تنفيذ هذا التوجه خلال السنوات القادمة. ويمكن استكشاف معالم هذه الاستراتيجية من خلال نموذج عملياتنا الجديد الذي يركز على تسريع الرقمنة والارتقاء بتجربة العملاء ورفع مستويات الكفاءة والابتكار.

وقد انعكست المرونة النسبية لقطاع الاتصالات إلى جانب الجهود التي بذلناها للتكيف مع البيئة الجديدة المليئة بالتحديات في نتائجنا المالية لعام 2020، حيث أنهينا العام بإجمالي إيرادات بلغت 11,08 مليار درهم وصافي أرباح بعد خصم رسوم حق الامتياز بلغ 1,44 مليار درهم أو هامش دخل صافي بواقع 13٪.

وضّحت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة خلال عام 2020 نفقات رأسمالية بلغت 1,87 مليار درهم إماراتي - وهو أعلى مستوى تسجله الشركة خلال السنوات الخمس الماضية - لتوسيع شبكة الجيل الخامس وتحديث بنيتها التحتية. وانطلاقاً من ثقتنا بأفاق عمليات الشركة على المدى الطويل والمدعومة بميزانياتها العمومية القوية، أوصى مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة الجمعية العمومية بالموافقة على توزيع أرباح نقدية عن العام 2020 بواقع 28 فلساً لكل سهم، وقد تم في أغسطس 2020 توزيع 13 فلساً منها لكل سهم كأرباح نقدية نصف سنوية.

ومنذ نهاية العام 2020 وخلال الأشهر الأولى من العام 2021، بدأنا نشهد بوادر انتعاش عبر العديد من القطاعات في الدولة. ومع استمرار تعافي وانفتاح القطاعات الاقتصادية، وعودة الحياة تقريباً إلى طبيعتها - وإن كانت تلك العودة مقرونة ببعض الإجراءات الاحترازية - إلا أننا نتوقع أن نشهد المزيد من الإيجابية في عام 2021.

قد ننظر إلى عام 2020 كعام شهد الكثير من التحوّلات والاضطرابات على مستوى العالم إلا أنه قد كان أيضاً عام تكاتفنا فيه مع قيادتنا وحكومتنا ومجتمعنا وسكان دولة الإمارات لمواجهة تحديات غير مسبوقة وتخطّيها بكل بعزيمة وإصرار. وأودّ هنا أن أعرب باسمي واسم أعضاء مجلس الإدارة وجميع العاملين في شركتنا عن خالص امتناننا وشكرنا وتقديرنا لقيادتنا الرشيدة على دعمهم المستمر وتوجيهاتهم ورؤاهم الثاقبة، والتي لولاها لما تمكنت دولة الإمارات وشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة من تجاوز التحديات الأخيرة والخروج منها أقوى من ذي قبل. كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير لأعضاء مجلس الإدارة والمساهمين والشركاء على

شكراً لكم

محمد الحسيني

رئيس مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة



مجلس الإدارة



محمد هادي الحسيني

رئيس مجلس الإدارة لشركة الإمارات
للاتصالات المتكاملة



خالد محمد بالعمي

نائب رئيس مجلس الإدارة



أحمد عبد الكريم جلفار

عضو مجلس الإدارة (تنفيذي)
العضو المنتدب



سارة مسلم

عضو مجلس الإدارة



خالد عبدالله القبيسي

عضو مجلس الإدارة



محمد سيف السويدي

عضو مجلس الإدارة



زياد عبدالله كداري

عضو مجلس الإدارة



محمد حمد الشحي

عضو مجلس الإدارة



مالك سلطان آل مالك

عضو مجلس الإدارة



وسام لوتاه

عضو مجلس الإدارة

كلمة الرئيس التنفيذي



“ في ظل التحديات غير العادية التي شهدناها خلال هذا العام، كانت وما زالت أولويتنا الحفاظ على سلامة موظفينا، بالإضافة إلى ضمان الاستمرارية والتواصل لعملائنا. استثمرنا في مستقبل أعمالنا، وعززنا جهودنا لدعم المجتمع. وفي عام 2020، ظهر جلياً وبشكل غير مسبوق قوة وفخر شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة وحسها الوطني.”

السادة المساهمون،

لطالما كانت مهمة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة غير مقتصرة على التكيف مع المشهد الرقمي سريع التغير فحسب، وإنما تشمل أيضاً تمكين التحول لدى عملائنا ودولتنا. ولقد كرّسنا جهودنا لخدمة مجتمعنا، المجتمع الإماراتي. وعلى الرغم من أن وتيرة وطبيعة التغير هذا العام لم يسبق لهما مثيل بحق، إلا أننا لم نتصل من مسؤوليتنا.

— **فهد الحساوي**
الرئيس التنفيذي بالإمارة

كلمة الرئيس التنفيذي

تعزيز أهميتنا للدولة

موظفي الشركة بالرغم من الضغوط الفردية والجماعية.

وبصفتنا كياناً مسؤولاً يتمتع بمكانة وطنية بارزة، فقد استجيبنا بسرعة ومرونة أيضاً للاحتياجات المتغيرة لعملائنا والطلب على شبكتنا والفرص المتاحة لدعم مجتمعنا وأمتنا، وذلك بإطلاق مجموعة واسعة من مبادرات “#نحن_وياكم” تحت مظلة لا تشلون هم التي أطلقتها الدولة، مع الاستمرار في الاستثمار في أولوياتنا التنظيمية والاستراتيجية.

عندما وصلت الجائحة إلى دولة الإمارات العربية المتحدة وتسبب الحظر في تحديات للعديد من الأنشطة التجارية، اتخذنا إجراءات فورية امتثالاً لجميع اللوائح والمبادئ التوجيهية المحلية والاتحادية لحماية صحة وسلامة موظفينا، مع تمكينهم من ضمان استمرارية عملياتنا وخدماتنا.

منذ تأسيس الشركة ونحن مدركون بأن أهم أصول شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة هم موظفوها. وخلال هذا العام، وفرت قوانا العاملة التي تتمتع بالصحة والسلامة مقياساً للاستمرارية والأمن والراحة لجميع

الاستجابة السريعة والاستثمار المستمر

وعلى الرغم من الشكوك التي استمرت على مدار العام، واصلنا الاستفادة من قوة التمويل للاستجابة للتحديات قصيرة الأجل دون التضحية بأهدافنا الاستراتيجية طويلة الأجل. وقد مكنتنا ميزانيتنا العمومية القوية من الحفاظ على خططنا الاستثمارية، بما فيها نشر شبكات الجيل الخامس والبنية التحتية، وتسريع التحول الرقمي للأعمال، وكلها عوامل أساسية لنجاح الشركة في المستقبل. وبلغت كثافة النفقات الرأسمالية خلال العام 16.9٪، بعد أن كانت 12٪ في عام 2019، وبلغت النفقات الرأسمالية 1.87 مليار درهم، بعد أن كانت 1.5 مليار درهم إماراتي في عام 2019، مما يعكس التزامنا بضخ الاستثمارات المناسبة لضمان مستقبل أعمالنا.

خلال الربع الثالث، أعلننا عن بيع حصتنا البالغة 26٪ في شركة خزنة داتا سنتر مقابل 800 مليون درهم إماراتي، مما أدى إلى تحقيق أرباح بقيمة 519 مليون درهم إماراتي لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة. وتعكس عملية البيع تركيزنا الجديد على أعمال مراكز البيانات من خلال الشراكة والبناء المباشر. ولا تزال اتفاقيتنا التجارية طويلة الأجل مع شركة خزنة سارية لدعم احتياجات الشركة في المستقبل.

كما هو الحال في جميع قطاعات الأعمال الأخرى تقريباً، لم تكن محصنين ضد الأزمات الاقتصادية والسوقية. فقد أثرت إجراءات منع السفر على عائدات التجوال، كما أدى العمل من المنزل إلى التحول من استخدام بيانات الهاتف المتحرك إلى استخدام شبكة الواي فاي، وأثرت إجراءات الحظر والقيود المفروضة على الحركة على المبيعات بسبب الإغلاق المؤقت للمنافذ.

ورغم أننا شهدنا زخماً إيجابياً تجاه العودة التدريجية إلى الوضع الطبيعي في نهاية عام 2020، انخفضت إيراداتنا للعام الكامل بنسبة 11.9٪ لتصل إلى 11.08 مليار درهم إماراتي، مما يعكس الانخفاض في النشاط السياحي والتنقل والإنفاق الاستهلاكي. وقد تم تعويض هذا الانخفاض بشكل جزئي من خلال برنامج الكفاءة القوي لدى الشركة واستراتيجية خفض التكاليف التي تم تنفيذها في بداية الجائحة، مما أدى إلى تحقيق أرباح صافية على مدار العام بلغت 1.44 مليار درهم إماراتي، وبذلك تصبح أرباح كل سهم 0.32 درهم إماراتي. ومن هنا نلاحظ أن أعمالنا ما تزال تتمتع بالربحية والمرونة، مع قوة في الميزانية العمومية والسيولة النقدية.



النموذج التشغيلي الجديد القائم على العملاء

في إطار عملية التحول الجارية، وضعنا نموذجًا تشغيليًا جديدًا خلال هذا العام لزيادة تفاعل العملاء وتعزيز التركيز على الابتكار وبناء قوة رقمية للمستقبل. ويهدف النموذج الجديد إلى إتاحة تفاعل العملاء بشكل أعمق وأكثر تخصيصًا، مع اتباع نهج أسرع في التسويق، وترسيخ ثقافة قائمة على الغاية والأداء. كذلك، من شأن هذا النموذج أن يحضن شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة من التقلبات الرقمية في المستقبل، مع تسريع تحولنا وتعزيز قدرتنا على التكيف مع ديناميكيات السوق المتطورة.

ويعتمد النموذج التشغيلي الجديد للشركة على خمس ركائز رئيسية، تم تمكينها بشكل فردي، ولكنها تركز بشكل جماعي على تحقيق رؤية الشركة واستراتيجيتها.

يتولّى قطاع الشؤون التجارية المسؤولية عن الاستراتيجية التجارية للشركة، وإدارة الفئات والمنتجات والخدمات الاستهلاكية والمؤسسية، وإدارة تجارب العملاء والتحول الرقمي والعلامة التجارية. وقد تم تصميمه لضمان عرض منتجات أكثر تزامنًا وبساطة واتساقًا لكل فئة، وبذلك تعود الأثر واسعة النطاق لهذا النموذج الجديد بفوائد ملموسة على عملائنا.

يمثل قطاع أعمال العملاء وقنوات التواصل مركزًا محوريًا لجميع نقاط الاتصال بالمبيعات والخدمات لعملائنا من المستهلكين والمؤسسات، بما في ذلك استراتيجية قنوات التواصل وجودة الخدمة والتحول الرقمي. ويركز القطاع على توفير تجارب ورعاية أكثر اتساقًا ورقمنة للعملاء من بداية رحلتهم إلى نهايتها. ومن ثم، شهد التقارب بين مسارات التواصل مع العملاء، مصحوبًا بالمرونة في التكيف مع جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، تغييرًا كبيرًا في قدراتنا التفاعلية الرقمية. وخلال عام 2020، عالجت شركة دو ما يقرب من 70٪ من اتصالات الخدمات من خلال القنوات الرقمية، وحصلت أكثر من 80٪ من الفواتير عبر الوسائل الرقمية، وشهدت قفزة كبيرة بنسبة 300٪ في مبيعاتها عبر القنوات الرقمية.

علوّة على ذلك، فقد أطلقنا قناة بيع مباشر للعملاء تتيح زيارة العملاء في الأوقات والأماكن المناسبة لهم، وتوسعنا في شبكة توزيعنا من خلال افتتاح 13 موقعًا جديدًا لنصبح أقرب إلى عملائنا. كما أضفنا خاصية “روبوت المحادثة” لمساعدة العملاء في الحصول على الإجابات بشكل أسرع (تم الرد على أكثر من 500 ألف استفسار)، واستحدثنا كذلك خدمة المحادثة مع خدمة العملاء عبر الإنترنت (تم إجراء أكثر من 700 ألف محادثة) لتمكين العملاء من التحدث مباشرة إلى موظفي خدمة العملاء عبر تطبيقنا. وكان الهدف من ذلك كله هو تقديم الخدمة لعملائنا في الأوقات والأماكن الأنسب لهم وبالكيفية التي يفضلونها.

يمثل قطاع الأعمال الجديدة والابتكار واجهة التفاعل مع الفرص المتاحة في المنظومة الرقمية، وتشمل مهامه احتضان وتسريع الأعمال والخدمات الجديدة التي تدفع عجلة نمو الشركة في مجالات أخرى خارج مجالات أعمالها الأساسية. كذلك، فهو مكف بإدارة الشراكات الجديدة ذات الصلة بالأعمال والاستثمارات والرؤى والأفكار المستخلصة من تحليلات الأعمال، وذلك بعد إعادة تنظيمه لدعم القطاعات المختلفة، مع التركيز بقوة على قطاعات الحكومة والخدمات المصرفية والمالية والتكنولوجيا.

وبعد تحقيق التكامل بين قطاعي التكنولوجيا والمعلومات من خلال دمج المهمات المشتركة، تمكّنا من المواءمة بين الاستراتيجية التقنية ونموذج الحوكمة والإجراءات الأمنية والعمليات التشغيلية لتعزيز القدرة على التعاون وتحقيق الكفاءة. ويعمل القطاعان معًا لوضع خريطة طريق مشتركة لبناء القدرات المستقبلية وإدارة الطلب على الأعمال بطريقة موحدة وضمان جودة الخدمة. وخلال هذا العام، بلغت تغطية شبكتنا وسرعتها آفاقًا جديدة، في حين تحولت عملياتنا في مجال تكنولوجيا المعلومات أيضًا، مما أدى إلى تحسين الوقت اللازم لدخول السوق وتوافر التطبيقات الحيوية، مع الحد في الوقت نفسه من مخاطر الأعمال والمخاطر التشغيلية.

أكدت التحديات التي شهدناها في عام 2020 من جديد على أهمية نموذج الأعمال المبتكر والتجارب المميزة للمستهلكين الملّقين بالتكنولوجيا، الأمر الذي جعل من فيرجن موبايل علامة تجارية رائدة وشركة ذات أداء متميز منذ أن تم إطلاقها قبل ثلاث سنوات. وقد تمكنت الشركة، من خلال منهجها الذي يعطي الأولوية للحلول الرقمية وثقافتها البشرية القوية، من إطلاق مجموعة من المنتجات الجديدة، وتعزيز تجربة العملاء عبر التطبيق، والتعافي سريعًا من الصعاب التي واجهتها خلال العام لتحقيق مكاسب كبيرة في الجوانب المالية وعدد المستخدمين النشطين ومستوى رضا العملاء بحلول نهاية العام.

“أكدت التحديات التي شهدناها في عام 2020 من جديد على أهمية نموذج الأعمال المبتكر والتجارب المميزة لشريحة المستهلكين الملّقين بالتكنولوجيا”

بناء قاعدة المواهب والكفاءات

لا تزال القوى العاملة التي تتمتع بالكفاءة والفعالية لدينا عنصرًا أساسيًا في تنفيذ استراتيجيتنا وتعزيز إمكانات نموذجنا التشغيلي الجديد. وقد واصلنا تركيزنا على استقطاب الكفاءات والمواهب المتميزة والحفاظ عليها والاستفادة منها على مستوى المؤسسة، مع مواصلة التوظيف الاستباقي للمواطنين الموهوبين والخبراء المتخصصين اللازمين لدعم نموذجنا التشغيلي وتوجهنا الاستراتيجي.

نتطلع بثقة إلى المستقبل

لا شك أن عامي الأول كرئيس تنفيذي بالإنباء لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة كان حافلًا بالتحديات ومفعّمًا بالأحداث، وأبدأ عام 2021 وأنا فخور بما أنجزناه معًا وكلي أمل وتفاؤل بالعام المقبل.

سنواصل إعطاء الأولوية لصحة وسلامة موظفينا وعملائنا، بينما نعمل مع الحكومة والشركاء الآخرين لإيجاد حل طبيعي جديد والمساهمة بشكل كبير في مكافحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، إلى أن يؤدي انتشار اللقاح على نطاق واسع إلى وضع حد لهذه الجائحة.

سيشهد العام القادم استمرار استثماراتنا الكبيرة في التكنولوجيا والبنية التحتية، والتركيز على تحديث بنيتنا التحتية الداخلية لتكنولوجيا المعلومات، والاستمرار في

شكر وتقدير

أود التوجه بالشكر إلى جميع العاملين والشركاء الذين تعاونوا فيما بينهم خلال هذا العام لصالح شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.

كما أعرب عن امتناني لرئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب وأعضاء مجلس إدارة الشركة على دعمهم وتوجيههم المستمر، وامتناني كذلك لشركائنا التقنيين وشركائنا في تقديم الخدمات على دعمهم الاستثنائي، ولمساهمينا وعملائنا على استمرار ثقتهم بنا.

كما أتوجه بالشكر لجميع موظفينا العاملين في الخطوط الأمامية ومهندسي الشبكات وجميع الإدارات والأقسام -على تفانيهم وعملهم الجاد والدؤوب خلال هذه السنة الاستثنائية. لقد ثابروا معًا وعلمتنا هذه المحنة أن نكون أكثر معرفة وقوة وحيوية لتحقيق تطلعاتنا وطموحاتنا المشتركة لتمكين المستقبل الرقمي لدولة الإمارات العربية المتحدة.

فهد الحساوي

الرئيس التنفيذي بالإنباء

وخلال الجائحة، شاركنا في مجموعة من معارض التوظيف الافتراضية التي استضافتها الجامعات الشريكة. وقد تمكن موظفونا من مواصلة تطوير مهاراتهم المهنية من خلال نهج التعلم المُدمج، حيث تمت إتاحة معظم فرص التعلم لهم رقميًا. وكان 76٪ من هذا التعلم ذاتي التوجه، وبلغ متوسط مشاركة زملائنا في شركة “du” في برامج التعلم 17 ساعة لتطوير معارفهم ومهاراتهم خلال عام 2020.

الإدارة التنفيذية



سليم البلوشي
رئيس التكنولوجيا



أنثوني شاينر
رئيس قطاع أعمال العملاء
وقنوات التواصل



كريم بنكيران
رئيس الشؤون التجارية بالإنبابة



فهد الحساوي
الرئيس التنفيذي بالإنبابة



حنان أحمد
رئيسة قسم الشؤون المؤسسية
وضمن الجودة بالإنبابة



إيهاب حسن
رئيس الموارد البشرية



بيتر لارنهولت
رئيس المعلومات



قيس بن حميدة
رئيس الشؤون المالية



فريد فريدوني
رئيس قطاع الأعمال الجديدة والابتكار

لمحة عن القطاع

أدت الشكوك والتقلبات الشديدة التي شهدتها دولة الإمارات العربية المتحدة والاقتصادات المختلفة حول العالم بسبب فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) إلى ضغوط كبيرة على قطاع الاتصالات الإماراتي، في الوقت الذي سارع فيه العملاء إلى تبني الحلول الرقمية وسارعت جميع القطاعات إلى رقمنة الخدمات.

تعرض قطاع الاتصالات لضغوط كبيرة في بداية العام على الصعيد العالمي. وقد تسارعت وتيرة هذا الاتجاه بسبب جائحة فيروس كورونا المستجد، مما زاد من الضغط على الإيرادات ومستوى الأرباح، الأمر الذي حفز على تسريع اعتماد الحلول الرقمية وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطور المنظومات الرقمية في الوقت نفسه. ورغم التحديات الفريدة التي شاهدها هذا العام، استمر قطاع الاتصالات في الاستثمار في التقنيات الحديثة، من حيث الاستثمار الرأسمالي في الشبكات وتقنية المعلومات.

وظلت الشكوك المحيطة بالاقتصاد العالمي بسبب جائحة فيروس كورونا المستجد مرتفعة حتى نهاية عام 2020. ومع ذلك، ظهرت علامات على تعافي الناتج المحلي الإجمالي في دولة الإمارات العربية المتحدة بنهاية العام. ومع بداية الانتعاش في السوق الإماراتية، بدأنا لحسن الحظ نرى

خلال عام 2020:

- تراجع سوق المشتركين في الخدمات المدفوعة مسبقًا بنسبة 10.1٪
- وحقق سوق المشتركين في الخدمات المدفوعة آجلًا نموًا بنسبة 0.5٪
- وانخفضت الاشتراكات في شبكات النطاق العريض بنسبة 2.2٪

في عام 2021، ستستمر المنظومات الرقمية في التطور السريع وستؤدي جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) إلى تسريع اعتماد الحلول الرقمية (العمل من المنزل، والتحول الرقمي للمؤسسات) وطول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الخدمات السحابية ومراكز البيانات والأمن السيبراني). وسنواصل في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة القيام بدور حيوي في دعم البنية التحتية الرقمية في البلاد من خلال توفير خدمات الاتصالات والترابط.

كذلك، نتوقع استمرار التوجهات التالية في المجالات الأساسية:

- **الهاتف الثابت:** نمو متوسط بسبب العمل عن بُعد وانتشار باقات النطاق العريض بسرعات أعلى.
- **الهاتف المتحرك:** استمرار الضغوط رغم التعافي من آثار فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) بسبب النضج والمناقسة الشديدة في سوق الاتصالات المتحركة والضغوط على الإيرادات بفعل منصات البث عبر الإنترنت وخدمات اتصال الصوتي المُدارة بتقنية بروتوكول الإنترنت.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: ستشهد نموًا نظرًا لما يقدمه قطاع الاتصالات من أحدث الحلول المؤسسية وحزم الاتصال الشاملة مع خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل السحابة الإلكترونية والأمن ومراكز البيانات، وكذلك التسارع نحو تبني تلك التكنولوجيا بسبب جائحة فيروس كورونا المستجد.

استراتيجيتنا

في ظل التغيرات التي يشهدها القطاع والسياق الحالي للسوق، طورت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة رؤيتها لتصبح "شركة اتصالات رقمية رائدة" بحيث تعكس طموحها وتطلعاتها المستقبلية، وسنواصل التركيز على إنشاء أدوات التمكين الأساسية في أعمالنا والاستثمار فيها، بما في ذلك توسعة شبكة خدمات الهاتف المتحرك والهاتف الثابت، والتحول الابتكاري في المجالات غير المستغلة في قطاع تكنولوجيا المعلومات، وتجربة العملاء، والتحول الرقمي في واجهات عملنا، والنمو في مجالات الأعمال الجديدة.

أن نصبح شركة اتصالات رقمية رائدة

العودة إلى تحقيق المكاسب			
تعزيز الأعمال الأساسية		بناء الأعمال الجديدة	
استعادة الريادة في خدمات الأفراد والتميز فيها	الارتقاء بالخدمات للمؤسسات إلى المستوى التالي	خدمات نمط الحياة الرقمية للأفراد	خدمات المؤسسات ومن المؤسسات للأفراد مخ خلال حلول متكاملة
تجاوز توقعات العملاء			
إعادة ابتكار تجربة العملاء		تحسين قنوات التوزيع والخدمة	
محرك على أحدث طراز			
الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات		التوسع في شبكة الهاتف الثابت والمتحرك	
ثقافة قائمة على الغاية والأداء			
تنفيذ نموذج التشغيل الجديد		بناء ثقافة الأداء	

لتحقيق النجاح في استراتيجيتنا، حددنا مجالات التركيز الرئيسية:

الأعمال الأساسية

- تقديم منتجات مبتكرة لشرائح مختلفة من العملاء مع التركيز على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
- تصميم تجربة عملاء متميزة مع التركيز على التحول الرقمي والابتكار (في المجالات غير المستغلة)
- العمل على التوسع في توفير خدمات الهاتف الثابت خارج دبي وتعزيز تغطية خدمات الهاتف المتحرك في الأماكن المغلقة

الأعمال الجديدة

- أن تصبح شركة رائدة في خدمات المحفزة لنمط الحياة الرقمي وحلول الأعمال المتكاملة
- أن تصبح الشريك الأفضل لتمكين التحول الرقمي وتعزيز تغطية خدمات الهاتف المتحرك في الأماكن المغلقة

مؤشر الأداء الرئيسي

يتيح لنا مؤشر الأداء قياس مدى تطور خططنا الاستراتيجية الهادفة لتحقيق أهدافنا المرجوة.

مؤشر الأداء الرئيسي	
إجمالي الإيرادات	مؤشرات الأداء المالية
الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك	مؤشرات الأداء التشغيلية
مؤشر رضا العملاء	مؤشرات الأداء التشغيلية
برنامج التحول	التعلم والنمو
انتشار الشبكة	
التوطين	

برنامج التحول الخاص بنا

ومن أجل تحقيق رؤيتنا الطموحة المتمثلة في التحول إلى "شركة اتصالات رقمية رائدة"، عملت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة على تسريع وتيرة التحول خلال عام 2020، وتصميم ودمج مبادراتها التحولية الرئيسية في إطار ثلاث ركائز، ووضع أساس للتحول السريع في السنوات القادمة.

أن تصبح شركة اتصالات رقمية رائدة

العودة إلى تحقيق المكاسب

تجاوز توقعات العملاء

يضمن برنامج تجربة العملاء جاهزية جميع القطاعات والوظائف لتجاوز توقعات العملاء

محرك على أحدث طراز

برنامج تقني يزود شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بأحدث تقنيات المعلومات ومصانع الشبكات لتمكينها من تحقيق طموحها المستقبلي

ثقافة قائمة على الغاية والأداء

برنامج منظمة وأفراد يتيح طرقاً جديدة للعمل من خلال نموذج تشغيل جديد وثقافة قائمة على الأداء



تتطوي هذه البرامج على مبادرات متعددة السنوات وتحتاج إلى تنسيق وثيق لضمان نجاح التنفيذ. وفي عام 2020، أطلقنا معظم هذه المبادرات وأحرزنا تقدّمًا ملحوظًا في العديد منها، وتحديداً:

تجاوز توقعات العملاء

- تطوير استراتيجية وخطط شاملة تركز على المدى القريب من خلال إعطاء الأولوية لمشاكل تجربة العملاء الحالية وتحديد التحسينات قصيرة الأجل في مجالات الرقمنة والقنوات والمنتجات والشبكات
- تصميم تجربة عملاء متميزة على المدى المتوسط من خلال الاستفادة من قدرات الأنظمة المعلوماتية المبتكرة القادمة مع التركيز على الرقمنة
- دمج محور الموارد البشرية في جميع مبادرات تجربة العملاء لضمان الاستدامة

محرك على أحدث طراز

- الاستمرار في تحقيق الاستقرار وتحسين أنظمة تقنية المعلومات الحالية
- التقدم في تصميم واختيار أحدث الإمكانيات المستقبلية لنظام تقنية المعلومات والتي من شأنها تمكين تحقيق رؤيتنا لنصبح “شركة اتصالات رقمية رائدة”
- الاستثمار بشكل كبير في قدرات الشبكة لتحمل كميات البيانات المتزايدة بسبب العمل من المنزل والتعلم عن بعد
- زيادة مساحة تغطية شبكة الجيل الخامس لتصل إلى 80٪ من المناطق المكتظة بالسكان في دبي وأبو ظبي.
- الاستثمار في ربط مناطق جغرافية جديدة بشبكة الألياف الضوئية
- الانتهاء من بناء مركز البيانات التجارية من المستوى الثالث على أحدث طراز، ما يمكننا من البدء في استيعاب العملاء في عام 2021

ثقافة قائمة على الغاية والأداء

- إجراء تغيير كبير في النموذج التشغيلي مع التركيز على مركزية العملاء وتحديد المسؤوليات ونجاعة العمليات
- إجراء عمليات تعيين / إعادة تعيين لجميع الأدوار القيادية من خلال عملية صارمة تضمن أفضل ملاءمة للمواهب بناء على تقييمات خارجية
- تغيير كبير في التوزيع الإداري وتعزيز مدى الرقابة الإدارية مما يحسن الفعالية
- تحقيق أهداف التكلفة المخطط لها من خلال تحديد حجم المؤسسة المناسب وفقًا للنموذج التشغيلي الجديد
- ضمان الانتقال الناجح إلى النموذج التشغيلي الجديد من خلال التخطيط الاستباقي والطرح المرحلي

المراجعة المالية

برهن نموذج العمل التجاري لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة المدعوم بقوة ميزانيتها العمومية وتدققها النقدي على مرونته وسرعة استجابته للمتغيرات في ظل عام لم يسبق له مثيل. فقد تكيفت الشركة مع الظروف المحيطة لمواجهة تحديات جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، ونجحت في تحقيق أداء مالي جيد.

أعلنت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة عن تحقيقها في عام 2020 صافي دخل قدره 1.44 مليار درهم إماراتي. وبناء على هذه النتائج، أوصي مجلس الإدارة الجمعية العمومية بتوزيع أرباح سنوية نقدية عن عام 2020 بقيمة 28 فلساً لكل سهم، وُزِعَ منها في أغسطس 2020، 13 فلساً للسهم الواحد في صورة توزيعات أرباح دورية.

وقد ركّزنا خلال هذا العام على احتواء تأكل الإيرادات الناجم عن (أ) تراجع معدلات استخدام بيانات الهاتف المتحرك للاتصال بالإنترنت والاعتماد بشكل أكبر على شبكات الواي فاي نظراً لمحدودية التنقل والحركة في الربع الثاني من العام؛ و (ب) انكماش عدد السكان بعد رفع القيود المفروضة على السفر في دولة الإمارات العربية المتحدة، فضلاً عن تنفيذ الشركة للعديد من الإجراءات لترشيد التكلفة لاستيعاب أثر تراجع الإيرادات؛ الأمر الذي ساهم في تحقيق أرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك بلغت 4.5 مليار درهم إماراتي، بهامش ربح قدره 40.7٪.

و لا نزال مستمرين في مساعيها الرامية إلى تلبية احتياجات دولة الإمارات العربية المتحدة ومتطلبات السكان ومجتمعات الأعمال، وذلك من خلال خلق تجارب تفاعلية سلسلة أعمالنا وتوفير بنية تحتية متطورة تساهم في تحقيق أهداف الأجندة الرقمية للدولة. وكنا قد أعلنّا في شهر أغسطس من العام 2020 عن إطلاق نموذج تشغيلي جديد لعملياتنا؛ بهدف التركيز على تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء وتعزيز الابتكار وبناء قوة رقمية رائدة وقادرة على مواكبة متطلبات المرحلة القادمة. وينطوي هذا النموذج التشغيلي على ثلاث مهام وظيفية تتطلب تفاعلاً مباشراً مع العملاء، وذلك تحت مظلة “العمليات والشؤون التجارية” و“العملاء وقنوات التواصل” و“الأعمال الجديدة والابتكار”، هذا بالإضافة إلى عمليات ووظائف قسم التكنولوجيا التي تشكل قطاع أعمال جديد تحت اسم “التكنولوجيا وتقنية المعلومات”.

أبرز المعالم المالية (بالمليون درهم إماراتي)	2019	2020	نسبة التغير، %
الإيرادات	12,588	11,084	(11.9)٪
الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك (1)	5,684	4,507	(20.7)٪
صافي الدخل	1,731	1,443	(16.6)٪
النفقات الرأسمالية	1,508	1,871	24.1٪
التدفق النقدي الحر (2)	1,594	1,156	(27.5)٪
صافي الدين	(2,501)	(2,243)	(10.3)٪

(1) الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك وخفض قيمة الشهرة.

(2) التدفقات النقدية الحرة تعبر عن المبالغ النقدية الناتجة عن الأنشطة التشغيلية مطروكاً منها المبالغ النقدية الناتجة من الأنشطة الاستثمارية ورسوم استخدام حق الامتياز الحكومي.

الإيرادات

تعرضت الإيرادات إلى العديد من الضغوطات نتيجة التحديات التي سببتها جائحة (كوفيد-19)، وذلك مع فرض قيود على الحركة بنهاية الربع الأول من العام 2020 واستمرارها خلال الربع الثاني. وشهدت سلوكيات المتعاملين تحولات عديدة خلال فترة الإغلاق بما في ذلك تراجع معدلات استخدام بيانات الهاتف المتحرك والاعتماد بصورة أكبر على شبكات النطاق العريض المنزلية، الأمر الذي أدى إلى انخفاض حاد في إيرادات الشركة من خدمات بيانات الهاتف المتحرك، هذا بالإضافة إلى التأثير السلبي الذي أحدثته القيود المفروضة على السفر على إيرادات التجوال. وبالرغم من تخفيف القيود المفروضة على الحركة خلال الصيف، إلا أن تأثير الجائحة استمر بسبب المخاوف من فقدان الوظائف والقلق من جانب الشركات المستمر وانكماش عدد السكان.

وشهد عام 2020 تراجع الإيرادات بواقع 11.9٪ لتصل إلى 11.1 مليار درهم إماراتي، حيث تراجعت إيرادات الهاتف المتحرك من 6.5 مليار درهم إماراتي في عام 2019 لتصل إلى 5.5 مليار درهم إماراتي في عام 2020. وبالرغم من ذلك، ومع تخفيف القيود المفروضة على الحركة، تمكنت الشركة في النصف الثاني من العام 2020 من تسجيل نمو تدريجي في الإيرادات في ربعين متتاليين مما يشير إلى بداية أولى مراحل التعافي في الوضع العام. وعلى الرغم من بيئة السوق المليئة بالتحديات، شهد متوسط الإيرادات لكل مستخدم ارتفاعاً بواقع 3.4٪ ليصل إلى 86 درهماً إماراتياً، وهذا ما يعكس تركيزنا المتواصل على شريحة عملاء الهاتف المتحرك الأعلى قيمة.

وحققت شريحة خدمات الهاتف الثابت أداءً قوياً، مما يبرهن على مستوانا العالي من المرونة وسرعة استجابتنا للتحولات التي شهدناها على مدار العام. وقد ارتفعت إيرادات خدمات الهاتف الثابت بنسبة 3.0٪ لتصل إلى 2.6 مليار درهم إماراتي، مدعومةً بنمو قاعدة المشتركين بالخطوط الثابتة بنسبة 7.4٪ على أساس سنوي.

وتراجع إجمالي إيرادات مبيعات الجملة والإيرادات الأخرى خلال العام 2020 إلى 3.1 مليار درهم إماراتي مقارنة بـ 3.6 مليار درهم إماراتي في عام 2019 نتيجة تراجع إيرادات خدمات التجوال.

الكفاءة والربحية

واصلنا تركيزنا خلال العام على تنفيذ خططنا المتعلقة بترشيد التكاليف وتمكناً من احتواء تأثيرات جائحة (كوفيد-19) بشكل جزئي. وقد تراجعت الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك في عام 2020 بنسبة 20.7٪ لتصل إلى 4.5 مليار درهم إماراتي نتيجة لتراجع الإيرادات. وبالرغم من كل التحديات، تمكنا من تحقيق هامش ربح قبل اقتطاع الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك بواقع 40.7٪ وذلك نتيجة تنفيذ عدة مبادرات ساهمت في تعزيز كفاءة التكاليف. وقد بلغ صافي الدخل خلال العام 2020، 1.44 مليار درهم إماراتي.

وكنا قد أعلننا في الربع الثالث من عام 2020، عن بيع حصتنا البالغة 26٪ في شركة "خزنة داتا سنتر"، وحققت هذه الصفقة تدفقاً نقدياً بواقع 800 مليون درهم إماراتي، وأرباحاً قدرها 519 مليون درهم إماراتي. وسنواصل التركيز على تطوير أعمالنا في مجال خدمات مراكز البيانات من خلال الشراكات التجارية أو الملكية الكاملة في البنية التحتية. كما نواصل التزامنا بتوفير أحدث الحلول والخدمات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، للاستفادة من الفرص المتاحة من خلال تقديم محفظة متكاملة من الخدمات المدارة في ظل سعينا المستمر لتنويع مصادر إيراداتنا.

وشهدنا في الربع الأخير من عام 2020 انخفاضاً في قيمة الشهرة لمرة واحدة بقيمة 137 مليون درهم إماراتي ويعود ذلك إلى انخفاض قيمة أعمال خدمات البث التابع للشركة، حيث تأثرت بسبب الظروف التي فرضتها جائحة كوفيد-19 نتيجة التغيرات في تفضيلات المستهلكين فيما يتعلق بالطرق التي يتم من خلالها استهلاك المحتوى.

رسوم حقوق الامتياز

بدأت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة منذ عام 2010 بدفع رسوم حق الامتياز إلى الحكومة بموجب تعليمات رسمية من وزارة المالية. وفي عام 2020، بلغت قيمة رسوم استخدام حق الامتياز الحكومي 1.5 مليار درهم إماراتي (مقارنة بـ 2.0 مليار درهم إماراتي في عام 2019). ويُعزى هذا التراجع إلى تراجع الإيرادات وصافي الدخل.



النفقات الرأسمالية والتدفق النقدي الحر

وعلى الرغم من التحديات وزيادة كثافة رأس المال، فقد تمكنا من تحقيق تدفقات نقدية حرة جيدة بلغت 1.2 مليار درهم إماراتي، وهو ما يبرهن على مرونة عملياتنا وسرعة استجابتنا وقدرتنا على التكيف مع التغيرات.

ونؤكد التزامنا بمواصلة التركيز على تحقيق المزيد من القيمة طويلة الأجل لعملائنا ومساهميننا ولجميع سكان دولة الإمارات.

ارتفعت النفقات الرأسمالية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة خلال العام المنصرم بنسبة 24.1٪ على أساس سنوي لتصل إلى 1.9 مليار درهم، أي ما يمثل كثافة رأسمالية تبلغ 16.9٪، وهو أعلى مستوى سجلته الشركة على مدار السنوات الخمس الماضية. وتساهم خططنا الخاصة بتوظيف رأس المال في تحسين جودة الشبكة وزيادة تغطية شبكات الجيل الخامس وتعزيز التحول الرقمي للمنصات والبنية التحتية للمنتجات والخدمات.

توزيعات الأرباح

توزيع 13 فلساً منها للسهم الواحد كأرباح نصف سنوية.

أوصى مجلس الإدارة بتوزيع أرباح سنوية نقدية عن العام المالي 2020 بواقع 28 فلساً لكل سهم. تم في أغسطس 2020

لمحة عن
أعمالنا

وبالنسبة للمستهلكين، أطلقنا برنامج #نحن_وياكم، لتعزيز السلامة وتقديم المساعدات المالية من خلال:

- باقات مجانية للاتصال عبر الإنترنت من خلال الخدمات المسموح بها، بما في ذلك الاتصال الصوتي والمرئي عبر الإنترنت بالمنزل
- السماح بالتطبيقات التعليمية والتجارية، مثل “Zoom” و“MS Teams”، و“WebEx”
- تحقيق قيمة أكبر من الخدمات الإلكترونية، مثل المكافآت التي يمكن استخدامها لإعادة الشحن الرقمي / المدفوعات الرقمية
- تمديد المواعيد النهائية للسداد
- منح خصومات للعاملين في المجال الطبي والدفاع المدني والإسعاف على الخطوط المدفوعة أجلًا وتقديم مكافآت إضافية على الخطوط المدفوعة مسبقًا

بالنسبة لعملائنا من المؤسسات، حرصنا على استمرارية أعمالهم وتمكينهم من النجاح خلال هذه الفترة العصيبة من خلال:

- زيادة سرعات الاتصالات الثابتة
- تقديم تخفيضات على باقات البيانات للربط بين الموظفين
- توفير باقات بيانات مجانية لخدمات الاتصال المُدارة بتقنية بروتوكول الإنترنت (VOIP)
- توفير الكاميرات الحرارية وأجهزة المراقبة بالفيديو وأدوات الاستشارة عن بعد لتمكين المؤسسات من مواصلة عملها والحفاظ على سلامة مكاتبها

وبالإضافة إلى دعم عملائنا خلال هذه الفترة العصيبة، فقد حرصنا على استغلال الوقت بأفضل قدر ممكن من خلال استكشاف الطرق الممكنة لجعل أعمالنا أكثر تركيزًا على احتياجات العملاء وزيادة مرونتها وجعلها أكثر تركيزًا على الحلول الرقمية. وقد أثمر ذلك عن إطلاق قطاع الشؤون التجارية، الذي بات جاهرًا الآن لتمكين الدولة من التعافي من آثار الجائحة والعودة إلى طريق النمو والازدهار.

نموذج جديد لنجاح قطاع الشؤون التجارية

وبساطة واتساقًا لكل شريحة، مع دعم ذلك باستراتيجية خمسية جديدة لإجراء التحسينات على المنتجات والخدمات وتجربة العملاء المقدمة لكل من الأفراد والمؤسسات.

وتماشياً مع تركيزنا الاستراتيجي الجديد وسعيًا لمواكبة الاحتياجات المتغيرة لعملائنا وسعيًا لمواكبة الاحتياجات المتغيرة لعملائنا في جميع أنحاء دولة الإمارات، استثمرنا بكثافة في تواجدها الرقمي على مدار العام. فقد قمنا بتحسين تطبيقنا وموقعنا الإلكتروني وعملياتنا بحيث يمكن لعملائنا التحول بشكل كامل إلى التعاملات الرقمية دون أي صعوبات.

كانت الجائحة بمثابة عامل مسرع، حيث دفعت عجلة الابتكار والاتجاهات المخطط لها مسبقًا إلى الأمام لشهور وسنوات. وعلى الرغم من أن وتيرة التغيير ربما تسارعت، إلا أننا كنا على أتم الاستعداد لهذا الاتجاه وكانت لدينا بالفعل البنية التحتية والقدرات اللازمة لدعم عملائنا. لذلك، عندما أطلقنا نموذجنا التشغيلي الجديد، لم يكن الهدف منه مجرد تيسير استجابتنا للوضع، وإنما دفع عجلة النمو وتحقيق عوائد طويلة الأجل للمساهمين

تم تصميم قطاع الشؤون التجارية وتجهيزه بحيث يوفر عروض منتجات أكثر تزامناً

أداؤنا بالأرقام

على الرغم من هذه الإنجازات التي تحققت خلال العام، تأثرت أعمالنا بشدة بسبب الجائحة، حيث توقفت السياحة وتباطأ النشاط الاقتصادي في الربع الثاني بسبب إجراءات الإغلاق. وقد انخفضت إيراداتنا بشكل عام بنسبة 11.9٪ لتصل إلى 11.1 مليار درهم إماراتي خلال عام 2020، إلا أننا شهدنا نموًا في النشاط وزخمًا إيجابيًا في نهاية العام.



قطاع الشؤون التجارية

“لم يسبق أن واجه اقتصادنا وقطاعنا لحظة أكثر حسماً من عام 2020. وقد حرص قطاع الشؤون التجارية الجديد على الحد من اضطراب الخدمات المقدمة لعملائنا وضمان استمرارية الأعمال، وذلك بالاستجابة بمرونة وابتكار للتغيرات والتحديات التي شهدناها خلال العام.”

توقعاتهم من بين أعلى التوقعات في العالم، إلى جانب خدمة مجتمع الأعمال الطموح الذي يشهد الكثير من التغيرات والتحولات بسرعة كبيرة لمواكبة التقدم الرقمي.

تمثل الحلول البسيطة والجودة المتسقة، فضلاً عن التصميم والقدرة على التكيف والابتكار، اللذين قد يكونا هما الأكثر أهمية خلال فترة الإغلاق والجائحة، جوهر عمل قطاع الشؤون التجارية، الذي تم تأسيسه هذا العام لخدمة السكان الذين تعتبر

الحفاظ على التواصل بين الجميع على مستوى الدولة

على مدى عقود، تزايدت أهمية الاتصال لنمو وازدهار المجتمع. وفي عام 2020، أصبح الأمر مسألة استقرار شخصي. ونتيجة للجهود التي بذلناها خلال السنوات القليلة الماضية لتيسير أعمالنا بشكل كبير، تمكن قطاع الشؤون التجارية الجديد في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة من التأقلم مع الجائحة بسرعة وتركيز.

لقد اتخذنا إجراءات فورية لدعم عملائنا، وذلك بتوفير المزيد من البيانات وزيادة السرعات وتوفير مزيد من التطبيقات لضمان تمكين التحول إلى العمل والدراسة والتسوق من المنزل، دون أن يمثل ذلك معوقاً للعملاء.

كذلك، زدنا العملاء بترقيات مجانية لسرعات الإنترنت ومخصصات الصوت والبيانات، مع تقديم محتوى إضافي عالي الجودة عبر خدمات البث وتطوير المتجر الإلكتروني، بل وحتى تقديم خدمة التوصيل حتى باب المنزل. كذلك، تم السماح بخدمات الاتصال الصوتي المُدارة بتقنية بروتوكول الإنترنت (VOIP) والعديد من تطبيقات الاتصال والتعاون الأخرى، بحيث يمكن لسكان الإمارات التواصل مع العالم الخارجي ومع أحبائهم وهم آمنون في منازلهم.

كذلك، شهدنا انخفاضًا حادًا في قطاع الهاتف المتحرك، حيث انخفضت الإيرادات بنسبة 16.6٪ لتصل إلى 5.4 مليار درهم إماراتي، ويرجع ذلك في الأساس إلى تأثير الجائحة على حجم مشتركى الهاتف المتحرك ومتوسط الإيرادات من كل مستخدم. وبنهاية العام، تمكّننا من إيقاف هذا الانخفاض والعودة إلى تحقيق النمو، إلا أن ذلك بمستويات أقل من فترة ما قبل فيروس كورونا المستجد.

في الوقت نفسه، ارتفعت إيرادات خدماتنا الثابتة بنسبة 3.0٪ لتصل إلى 2.6 مليار درهم إماراتي، مما يعكس الزيادة في قاعدة المشتركين في الخدمات الثابتة إلى 236 ألفًا في نهاية العام. ويرجع الأداء المرن لشريحة الخدمات الثابتة إلى الزيادة في احتياجات الاتصال بسبب المعيشة والعمل واللعب من المنزل في عام

سرعة أكبر، ودعم أكبر، وخدمات أكثر

أدت الجائحة والضغوط التنافسية إلى استمرار انشغالنا، وذلك بسبب الحاجة إلى توفير قيمة إضافية أكبر وتوفير المزيد من الخدمات لعملاء الهاتف المتحرك، خاصةً من خلال المحتوى المطلوب والشراكات الهادفة.

وقد ركزت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة على الابتكار وتلبية احتياجات العملاء، وتم تكليف قطاع الشؤون التجارية بالوفاء بهذا الوعد. ونهدف إلى تقديم أفضل خدمات الاتصال وأعلى السرعات وأفضل الخدمات المبتكرة للأفراد والشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة.

ولتحقيق ذلك، قمنا بزيادة نفقاتنا الرأسمالية بشكل كبير خلال عام 2020 من أجل تعميم الشبكات وصيانتها، بما في ذلك طرح شبكة الجيل الخامس في جميع أنحاء البلاد. وقد كشف الطرح الناجح لشبكة الجيل الخامس في عام 2020 عن فرص كبيرة لتحقيق الإيرادات من هذه الشبكة وكذلك من الخدمات الرقمية والشراكات.

كذلك، أثمر نمو خدماتنا الثابتة خلال العام عن تعزيز إمكانات خدماتنا المتاحة لعملائنا من المؤسسات ولقاعدة المشتركين في خدمة التشغيل الثلاثي "Triple Play". وسيستمر هذا الاتجاه مع زيادة عدد المنازل المتصلة بالإنترنت ونمو التوجه نحو العمل من المنزل.

باقات ومنتجات وخدمات جديدة

في عام 2020، طرحنا عددًا من العروض الجديدة وعززنا العروض القائمة لزيادة المبيعات ورفع مستويات التفاعل وتحسين تجربة العملاء من مختلف الشرائح.

فبالنسبة لعملاء الخطوط المدفوعة مسبقًا من الأفراد، أطلقنا:

باقعة "Flexi" وباقعة "Easy"	تحسين باقات "Power"
• حرية اختيار الباقعة المناسبة	• مكالمات دولية غير محدودة للتواصل مع الأهل في الوطن
• المرونة في تغيير الباقات وحزم البيانات	• اشتراكات مجانية في "أمازون" و"BeIN"
• مكالمات غير محدودة للرقم المفضل	
• مكالمات صوت وفيديو غير محدودة برسوم بسيطة	
• تجربة رقمية كاملة عبر تطبيق "du"	

بالنسبة لعملاء الخدمات المنزلية، أطلقنا:

ما في أحلى من البيت	تحسين خدمة التشغيل الثلاثي "Triple Play"
• الترقية المجانية للسرعة إلى 500 ميجابت في الثانية	• خدمة النطاق العريض بسرعة فائقة تصل إلى 1 جيجابت في الثانية
• فيديو مجاني عند الطلب	• البث التلفزيوني المميز بنظام البث التلفزيوني الرقمي المُدار بتقنية بروتوكول الإنترنت (IPTV)
• باقة اتصال مجاني عبر الإنترنت (Voico)	• مكالمات محلية غير محدودة
• عضوية مجانية في "أمازون برايم"	• موجّه واي فاي ممتاز
	• جهاز استقبال لنظام البث التلفزيوني الرقمي المُدار بتقنية بروتوكول الإنترنت (IPTV) قابل للتسجيل عليه

بالنسبة لعملاء خطوط الهاتف المتحرك المدفوعة آجلًا وعملاء الخدمات المنزلية، وفرنا:

خدمة "أمازون برايم"

- عضوية مجانية لمدة 12 شهرًا
- خدمة التوصيل الداخلي المجاني في اليوم التالي وخدمة التوصيل الدولي المجاني للطلبات التي تتجاوز قيمتها 100 درهم إماراتي
- إمكانية الوصول الحصري إلى أعمال "أمازون" الأصلية، والأفلام الشهيرة، والمسلسلات والبرامج التلفزيونية
- الوصول الحصري المبكر إلى الصفقات قبل 12 ساعة
- ألعاب مجانية كل شهر، وإمكانية الوصول إلى ميزات مجانية في الألعاب، واشتراك في قناة "Twitch" كل 30 يومًا

بالنسبة لعملائنا من المؤسسات، أطلقنا:

- حملة "أعمالك هي أولويتنا القصوى"، لمنح عملائنا المرونة وضمان استمرارية أعمالهم من خلال:
- ترقية مجانية لسعة الإنترنت الثابت للمؤسسات التعليمية، كالمدارس والجامعات
- فتح المكالمات عبر الإنترنت لدعم مبادرات العمل من المنزل والتعلم عن بُعد، بما في ذلك تطبيقات Zoomg, Blackboardg, WebExg, Skype for business, Microsoft Teamsg, Google Classroomg, Google Dojog, Hangout Meets
- أدوات الخدمة الذاتية الرقمية، وتشمل دفع الفواتير عبر الإنترنت
- حلول العمل عن بُعد
- تم إطلاق باقات جديدة للخطوط المدفوعة آجلًا على المتجر الإلكتروني للمنشآت الصغيرة والمتوسطة لتوفير تجربة أفضل وأكثر راحة للعملاء
- تم إطلاق باقات "حماة الوطن" بأسعار ومزايا حصرية
- توفير الكاميرات الذكية لقياس درجة الحرارة لتمكين المؤسسات من رصد درجة حرارة الزوار دون تلامس
- توفير خدمة المتجر الإلكتروني للعملاء من المنشآت الصغيرة والمتوسطة، إلى جانب خدمة التوصيل من الباب إلى الباب لدعمهم خلال الجائحة
- توفير خدمة التسوق الإلكتروني لموظفي الشركات
- توفير حلول البث المباشر إلى المنزل لتعزيز القنوات التلفزيونية الميثوثة عبر الأقمار الصناعية
- تعزيز باقات البيانات الوطنية من خلال عروض خاصة للبيانات للأجهزة المتحركة
- طرح عروض حصرية على البيانات ودقائق المكالمات لحاملي بطاقات "فزة"

تحقيق قفزة عملاقة في التحول الرقمي

واصلنا العمل في عام 2020 على أداء مهمتنا المتمثلة في تعزيز مكانتنا كشركة اتصالات رائدة. وقد تمكّننا من تبسيط جميع التفاعلات مع عملائنا لشراء أو إدارة حساباتهم عبر الإنترنت بشكل كبير من خلال واجهتنا الرقمية. وجاء ذلك بالتوازي، بحكم الضرورة، مع التوسع الكبير في مبيعاتنا عبر الهاتف عندما أصبحت حركة المرور الرقمية أعلى بكثير خلال العام.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن تفاعلنا مع عملائنا من الأفراد والمؤسسات خلال التحول المتسارع نحو الحلول الرقمية قد برهن على أن تطلعاتنا الرقمية المستقبلية أصبحت أكثر طموحاً وقوة. وسيوفر ذلك أساساً لقطاع الشؤون التجارية الجديد لتعزيز مستويات الخدمة والتفاعل بما يعود بالنفع على عملائنا في السنوات القادمة.

وبوجه عام، في حين أن عام 2020 كان بمثابة اختبار لنا جميعاً، إلا أنه شهد أيضاً تحولاً كبيراً من حيث التغييرات الهيكلية في قطاعنا وتركيزنا الاستراتيجي، من أجل إطلاق العنان لإمكاناتنا الكاملة للنمو في السنوات القادمة.

التفكير والتخطيط والمضي قدماً في عام 2021

في الوقت الذي تمضي فيه دولة الإمارات العربية المتحدة قدماً في حملة التطعيم، وعودة الثقة إلى السوق وعودة الزخم الإيجابي للنشاط الاقتصادي في نهاية عام 2020، نتوقع أن تتعافى أعمالنا بوتيرة بطيئة، لكنها سريعة، خلال عام 2021. ويتمتع قطاع الشؤون التجارية بمكانة جيدة تؤهله للاستفادة من هذا التعافي خلال السنوات القادمة، من خلال تنفيذ استراتيجيتنا الخمسية الجديدة.

سنعمل على الحفاظ على قاعدة عملاء **الهاتف المتحرك** وزيادة حصتنا من العملاء الجدد من خلال توفير قيمة أكبر وخدمات أفضل لمنح العملاء تجربة أفضل من جميع الجوانب.

وستستمر قاعدة عملاء **الهاتف الثابت** في النمو مع زيادة انتشار خدمات الهاتف الثابت مع زيادة خدمات الإنترنت السريع في جميع أنحاء الدولة فائقة السرعة في جميع أنحاء دولة الإمارات والاستفادة من ظاهرة العمل عن بُعد التي ستستمر بكل تأكيد.

تدخل **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** عصرًا جديدًا للتكنولوجيا التطبيقية، وستستمر حلولنا المؤسسية الشاملة وخدمات الاتصال المميزة لدينا في توفير مزايا تنافسية لعملائنا في مجالات الحوسبة السحابية والأمن ومراكز البيانات والذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء.



قطاع أعمال العملاء وقنوات التواصل

“مع زيادة تركيزنا على تجربة العملاء، وسعيًا منا لزيادة الدعم المقدم لأجندة التحول الرقمي في الدولة، جاء تأسيس قطاع أعمال العملاء وقنوات التواصل بمثابة عامل تمكين استراتيجي لتعزيز الأسس التي بنيناها في السنوات السابقة”

لا تزال الآثار التي خلفها الظهور المفاجئ لجائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) وما تسبب به من اضطرابات طالة حياة الناس والاقتصادات العالمية محور الحديث حول العالم. لكن هناك أمثلة على خدمات تم إعدادها بالكامل تحسبًا للاضطرابات واسعة النطاق. وتعد شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة من تلك الأمثلة في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث حولت الامتياز المتمثل في خدمة الدولة إلى مسؤولية تمكين ودعم السكان في مواجهة الواقع اليومي الجديد الذي يعيشونه. وتمكنت الشركة من تحقيق ذلك في معظمه بفضل قطاع أعمال العملاء وقنوات التواصل الجديد.

وبفضل التركيز على الاحتياجات الفورية لعملائنا، تمكن هذا القطاع من تحقيق زيادة كبيرة في سرعة التنزيل، وخفض تكاليف الخدمات أو إلغائها، وإتاحة الوصول إلى الخدمات التعليمية عبر تطبيق “Zoom” وغيرها من أدوات عقد مؤتمرات الفيديو لدفع عجلة تسريع الخدمات الرقمية بشكل عام. وتعد هذه بعض الأمثلة على الإجراءات المتخذة لتعزيز خدمات العمل عن بُعد والخدمات الأخرى، مما يساعد في التغلب على الصعاب الناجمة عن الجائحة. وقد تم تعزيز هذه الجهود من خلال التقيد الصارم بالأنظمة واللوائح المتعلقة بالتعقيم المنتظم لمتاجرنا. علاوةً على ذلك، فإننا نأخذ سلامة زملائنا في الخط الأمامي على محمل الجد ونضع على رأس أولوياتنا ضمان تمنح عملائنا وزملائنا بزيارات آمنة إلى متاجرنا دون القلق من أي شيء.

تزامن تأسيس قطاع أعمال العملاء وقنوات التواصل مع ظهور الجائحة، مما مكّن شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة من تقديم دعم أكبر لسكان دولة الإمارات العربية المتحدة. وفي ظل اتساع نطاق عروض العلامة التجارية لشركة “du” وزيادة انتشارها من عام إلى آخر، تم تأسيس هذا القطاع لضمان الحفاظ على بساطة تجربة العملاء وتحسينها بصفة دائمة.



وضع احتياجات عملائنا في صميم أعمالنا

لا شك أن جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) عجلت بمجموعة من الاتجاهات الرقمية المخطط لها مسبقًا لعملائنا. ونُدرِك في قطاع أعمال العملاء وقنوات التواصل أهمية هذا التسارع في التكنولوجيا الرقمية، مما أدى إلى جعل المجتمع أكثر قدرة على التعامل مع القيود الضرورية التي تسببت بها الجائحة. ويتضح ذلك في حقيقة بسيطة، وهي أنه بنهاية العام، كان قد تم دفع أكثر من 80٪ من الفواتير رقميًا وتم إجراء أكثر من ثلثي معاملات خدمة العملاء عبر المنصات الرقمية. ويسرنا للغاية الإعلان عن أن انتشار قنواتنا الرقمية قد وصل إلى مستوى غير مسبوق، وسنحرص على تلبية هذا الطلب المتزايد مع زيادة الاستقرار ورفع مستوى الأداء.

شهدت السنوات القليلة الماضية استثمارات كبيرة وتقدمًا ملحوظًا لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في أتمتة العمليات والتحول الرقمي، الأمر الذي وضعنا في مكانة مميزة أتاحت لنا تلبية المتطلبات الخاصة للعمل عن بعد وتمكين توجهات العمل المستقبلية الناشئة عن هذه الجائحة. وقد عملنا على تسهيل التوجه المتزايد لدى عملائنا للعمل من المنزل من خلال إطلاق خدمة الدردشة المباشرة وتسريع تطوير روبوت الدردشة الآلية وتنفيذ المزيد من التحسينات على قنوات المتجر الإلكتروني وخدمة واتساب. ويمكننا القول أيضًا أننا تمكّننا من إدارة عشرة ملايين معاملة من خلال الروبوتات والوظائف الأخرى المؤتمتة في عام 2020، مما عزز تجربة العملاء بدرجة كبيرة، مع زيادة الكفاءة التشغيلية في الوقت نفسه وتحقيق وفورات كبيرة في التكاليف.

رقمنة تجربة العملاء

زيادة المعاملات عبر الدردشة الآلية بنسبة 400٪

زيادة المدفوعات الرقمية بنسبة 47٪

انخفاض بنسبة 16٪ في مكالمات مركز خدمة العملاء، التي تُدار الآن رقميًا

تحسين اتفاقية مستوى الخدمة المتعلقة بتجربة العملاء من خلال الأتمتة

زيادة خدمات الدعم والمساعدة عبر الإنترنت

تحسين الخدمات المقدمة لعملائنا حاليًا مع الاستعداد للمستقبل

تم إنشاء قطاع أعمال العملاء وقنوات الاتصال بهدف شامل يتمثل في إرضاء عملائنا وتمكينهم من تحقيق الاكتفاء الذاتي في جميع معاملات المبيعات والخدمات. وسيتم تحقيق ذلك من خلال توفير تجارب أسرع وأسهل وأكثر تخصيصًا من خلال مجموعة متنوعة من الواجهات الرقمية. وقد شهدنا بالفعل انخفاضًا في عدد الاتصالات بمركز الاتصال، مما يمثل دلالة كبيرة على أن العملاء يفضلون الحلول الرقمية. وبدل ذلك أيضًا على ارتفاع مستويات الثقة، الأمر الذي سيؤثر إيجابيًا على أدائنا في مؤشر صافي نقاط الترويج (NPS).

يتولّى القطاع المسؤولية عن جميع نقاط الاتصال بالعملاء ويضم حوالي 1,600 من موظفي شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، ويتمثل هدفه الرئيسي في اتساق تجربة العملاء وتحقيق مستويات خدمة متميزة. ويتوزع هؤلاء الموظفون في المجالات التالية: متاجر التجزئة، والمبيعات الميدانية، والمبيعات الهاتفية، والقنوات الرقمية، ومراكز الاتصال، والعمل الميداني (المهندسين)، وتجربة العملاء.

وقد تم تصميم استراتيجية العمل المركزي لهذه الوظائف لضمان تقديم خدمات متميزة لعملائنا بشكل أكثر اتساقًا، لا سيما في هذه الحقبة الرقمية المتسارعة. ويعمل قطاع أعمال العملاء وقنوات التواصل كمركز لجميع العملاء من الأفراد والشركات، وقد تمكّن من ترحيل نسبة كبيرة من التفاعلات بحيث يتم تنفيذها عبر تجربة رقمية كاملة من البداية إلى النهاية، مع تسجيل زيادة بنسبة 300٪ في المبيعات من القنوات الرقمية فقط.

وفي ظل استمرار تركيزنا على الاقتراب أكثر من عملائنا، افتتحنا 14 متجرًا جديدًا في دولة

الإمارات خلال عام 2020. كذلك، أطلقنا خدمة الدردشة الآلية لتقديم ردود سريعة على استفسارات العملاء (والتي وصل عددها إلى نصف مليون حتى الآن) مع إضافة خدمة المحادثة الفورية إلى تطبيقنا لتسهيل المحادثات المباشرة بين العملاء والموظفين (وقد وصل عدد تلك المحادثات إلى ما يقرب من ثلاثة أرباع مليون حتى الآن).

وتعكس الكثير من طموحاتنا رؤية حكومتنا، وعندما انتشر فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، دعمنا الحاجة الوطنية لاستمرار التعليم دون انقطاع وتوجيه عملائنا والدولة ككل نحو تحقيق الاكتفاء الذاتي رقميًا. وقد حرصت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة على توفير المواقع التعليمية والمدرسية الإلكترونية مجانًا لطلاب أكثر من 800 مدرسة على مستوى الدولة، فضلًا عن توفير أدوات الاتصال المرئي والتعاون عبر الإنترنت، وقد أصبحت هذه هي سياسة الحكومة بعد ذلك. كذلك، تم تفعيل خدمة "واتساب مباشر" (WhatsApp Direct) خلال فترة الإغلاق الوطني الأولية لتقديم الخدمة المنزلية، بما في ذلك المبيعات وتجديد الهوية وغيرها من الوظائف لضمان تقديم أقصى قدر من الخدمة بأكثر الطرق أمانًا.

كذلك، كانت سلامة موظفينا، سواء في المتاجر أو في المنزل، وسلامة عملائنا على رأس أولوياتنا. وقد عقدنا العزم على ضمان اتساق الخدمة خلال الاضطرابات الناجمة عن الجائحة، وذلك بالاعتماد على قوة شبكتنا والتزام موظفينا على حدٍ سواء.

نبقيكم على تواصل. #نحن_وياكم



زيادة سعة شبكتنا 3 أضعاف لمساعدة شركائنا في التعلم عن بعد بسلسلة عبر برامج مختلفة

ترقية إنترنت مجانية وتلقائية مضاعفة السرعة لجميع المؤسسات التعليمية

الاستفادة من تطبيقات VOIP بشكل مجاني

Skype for Business - Webex - Blackboard - Zoom - Google Hangouts Meet - Microsoft Teams - Google classroom + Class Dojo

تعزيز قدرة البنية التحتية لشبكات الاتصال الرقمية

تنشيط العديد من مراكز إدارة الشبكات (SOC) التي تعمل على تأمين مراقبة دقيقة للشبكات وإدارتها في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة

خدمات الرعاية الذاتية الرقمية

حلول مبتكرة للعمل عن بعد

خدمات تسويق إلكتروني للشركات

ترقية إنترنت مجانية وتلقائية تصل إلى 500 ميجابايت/الثانية

باقة اتصال عبر الإنترنت لتطبيق VOICU UAE

عضوية "أمازون برايم" مجانية

فيديو حسب الطلب مجاناً

خدمة التوصيل للمنازل المجانية

تأجيل موعد تجديد تسجيل رقم الهاتف المحمول لجميع العملاء

أبرز الجوانب في أدائنا في عام 2020

خلال عامه الأول، ساهم قطاع أعمال العملاء وقنوات التواصل في تعزيز مشاركة العملاء وتجربتهم من خلال:

- إطلاق خدمة جديدة للدردشة الآلية
- إضافة متجرنا الإلكتروني إلى تطبيق دو



- إطلاق خدمة واتساب مباشر (WhatsApp Direct)
- إطلاق خدمة الفاتورة التفاعلية لعملائنا من الشركات والأفراد
- التوسع في المبيعات الهاتفية
- تقديم خدمة التوصل مباشرة إلى المنزل خلال فترة الإغلاق
- تعزيز أداء مراكز الاتصال للتعامل مع الأعداد المتزايدة
- افتتاح 14 متجرًا جديدًا للتجزئة

علوّة على ذلك، قمنا بزيادة جهود التسويق والعروض الترويجية لإبلاغ عملائنا بخدماتنا الرقمية، حيث حققت حملتنا التسويقية عبر "تيك توك" أكثر من 158 مليون مشاهدة، مما ساهم في تحقيق نمو استثنائي خلال العام.

طموحنا النهائي: تزويد عملائنا بالمنتج المناسب في المكان المناسب وفي الوقت المناسب لهم.

تعزيز قوتنا يومًا بعد يوم

في عام 2021، سيركز قطاع أعمال العملاء وقنوات التواصل على أداء المهام المنوطة به وتحسين تجربة العملاء من خلال تحقيق تقدم استراتيجي في ثلاث مجالات محددة:

تعزيز وتسريع المبيعات وتقديم الخدمات

سينصب التركيز على توفير المزيد من التجارب المخصصة للعملاء في العديد من نقاط الاتصال لدى شركة "du". فنحن نريد أن يحظى عملاؤنا بالثقة والفخر لاختيارهم لنا، وأن يقول كل منهم "أنا عميل لدى شركة دو، أينما ذهبت". وسينصب تركيز قنوات التواصل على تطوير متاجرنا لتعزيز تجربة العملاء وإنشاء خدمة مخصصة تتناسب مع كل منتج، قبل تحويل التركيز إلى تعزيز تجربة شرائح أخرى من العملاء.

دفع التحول في القنوات ليتناسب مع طلبات العملاء

ببساطة، يُقصد بذلك تزويد عملائنا بالخدمات والمزايا التي يريدونها، في الوقت والمكان المناسبين لهم. وسيشمل ذلك إنشاء تجربة متعددة القنوات لتوسيع مفهوم الجودة المتسقة للخدمة في جميع نقاط الاتصال بالعملاء. وبعد التعجيل بطرح التجربة الرقمية بسبب جائحة فيروس كورونا المستجد، بات عملاؤنا الحاليون والمستقبليون يتوقعون منا الاستمرار في الابتكار بنفس الوتيرة والنطاق. وبطبيعة الحال، سنستمر في افتتاح متاجر جديدة وتطوير المتاجر الأخرى لتقديم تجربة سلسلة وسريعة ومجزية للعملاء، مع الحرص على أن تكون متكاملة مع خدماتنا الرقمية.

تحسن كبير في تجربة العملاء

نستهدف تحويل التفاعل مع 90٪ من عملائنا إلى المنصة الرقمية، بزيادة قدرها 10٪. وسنعمل أيضًا على تطبيق نماذج القياس للتحقق بدقة من جودة الخدمة من البداية إلى النهاية في جميع نقاط الاتصال بالعملاء. ويجري العمل أيضًا على تطوير القدرة على مراجعة ردود أفعال العملاء من خلال تهيئة العملاء رقميًا عند إطلاق أي منتج جديد. ومن شأن هذه التحسينات أن تمنحنا تحليلًا فوريًا وستمثل تحولًا كبيرًا من المنهجية السابقة التي كانت تعتمد على مؤشرات متأخرة.

طموحنا النهائي: تزويد عملائنا بالمنتج المناسب في المكان المناسب وفي الوقت المناسب لهم.

قطاع الأعمال الجديدة والابتكار

تم تصميم قطاع الأعمال الجديدة والابتكار الذي تم إطلاقه حديثًا بُغية تسريع اكتشاف ونمو مسارات الأعمال الجانبية المرتبطة بالحلول المؤسسية في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ونمط الحياة الرقمي للمستهلك. ويدفعنا في ذلك طموحنا الدائم بأن نكون الشركاء الذين تتجه إليهم الأنظار عند الحديث عن جهة ممكنة في مسيرة التحول الرقمي في اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة.

سوى البداية، فبمجرد أن أصبحنا أكثر توافقًا مع هذه القطاعات، والتي لطالما كانت تربطنا بها علاقات قوية، سنتمتع بمكانة وجاهزية أفضل لتوسيع نطاق استراتيجياتنا لتحقيق النمو الرقمي في عام 2021. وفي هذا الصدد، يحتل قطاع الأعمال الجديدة والابتكار مكانة تؤوله للاضطلاع بدور مهم في برنامج التحول الحالي لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.

وفي ظل ما نشهده في الوقت الراهن من تغيرات كبيرة بسبب جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد 19-) وما يصاحبها من تسارع رقمي، يعد هذا القطاع بمثابة مبادرة جريئة لحماية نموذج أعمال المجموعة وتهيئتها لمواكبة المستقبل. ويعود الفضل في ذلك إلى قطاع الأعمال الجديدة والابتكار الذي يدفع عجلة التقدم من خلال تحقيق قيمة في مجالات الأعمال الجانبية، فضلًا عن ودعم الجهود الموصولة لتعزيز تجربة العملاء والارتقاء بها.

تم إنشاء قطاع الأعمال الجديدة والابتكار في النصف الثاني من عام 2020، كجزء من الهيكل التنظيمي الجديد، للقيام بدور هادف وفعال في الشراكات مع عملائنا التجاريين، وقد تم دمجها تمامًا ضمن الهيكل التنظيمي الأوسع نطاقًا بهدف بناء جسور تعاون أكثر متانة وتركيزًا، وهو الآن يمتلك الجاهزية لنشر الحلول الرقمية المخصصة، والكشف عن رؤى أكثر غُمقًا من خلال تحليلات الأعمال، وتشجيع إقامة شراكات وتحالفات استراتيجية جديدة لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، واكتشاف الفرص الكامنة في قطاع نمط الحياة الرقمي باتباع نهج قائم على الابتكار واحتضان الأعمال.

وبفضل توجيه الاهتمام على القطاعات المختلفة، مع التركيز بشكل خاص على القطاع الحكومي وقطاع الخدمات المصرفية والمالية والقطاع التقني، تمكّننا من توطيد علاقتنا بعملائنا من المؤسسات في هذه القطاعات الاستراتيجية. إلا أن هذه ليست



إرساء أساس قوي لتحقيق النمو خلال عام 2020

منصة رقمية لنجاح عملية التحول

تعتبر منصتنا الرقمية هي محور القيمة المقترحة التي نقدمها لعملائنا. ونعتمد في ابتكاراتنا على تطوير ونشر الحلول المتكاملة التي تعتمد على منصة رقمية ذات جوهر ذكي تعمل على سد الفجوات في مجال الابتكار والمساعدة في توسيع نطاق التحول الرقمي. وقد تم تصميم هذه المبادرة استنادًا لثلاث ركائز أساسية:



وتدعم الشركة هذه الركائز من خلال إطار قوي لبناء القدرات ومنظومة شاملة للشركاء. وقد شارك فريق المبيعات في قطاع الأعمال الجديدة والابتكار في معرض "جيتكس 2020" لإظهار كيفية تحويل هذا الالتزام - قصتنا - إلى مستوى أعلى من الفعالية والتنافسية لدى عملائنا.



عملاء ومشاريع جديدة

بسبب الجائحة العالمية التي شهدناها في عام 2020، كان على الشركات الكبيرة والصغيرة التعجيل بتحولها الرقمي، مع مراعاة أخلاقيات "العمل من المنزل" الجديدة، بالإضافة إلى الحاجة المتأصلة إلى خفض التكاليف. وفي هذا الصدد، قامت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، من خلال هذه القطاع الجديد، بتعزيز قدرات مركز البيانات والحوسبة السحابية والأمن وتقنية التعاملات الرقمية (البلوك تشين) إلى أقصى حد. ونتيجة لذلك، استقطبنا أعمالًا جديدة من القطاعين الحكومي والخاص، لا سيما في الربع الأخير من العام، مما وفر زخمًا قويًا مع اقتراب عام 2021.

توجه جديد في مراكز البيانات

يعكس بيع حصتنا في شركة "خزنة داتا سنتر" تركيزنا الجديد على أعمال مراكز البيانات من خلال عقد الشراكات وبناء القدرات المباشرة. وبالرغم من أن اتفاقيتنا التجارية طويلة الأجل مع شركة "خزنة" لا تزال سارية المفعول، إلا أننا حولنا تركيزنا خلال عام 2020 بهدف دعم احتياجات الشركة في المستقبل.

جاء إنشاء مركزي البيانات الجديدين في واحة دبي للسيليكون ومنطقة خليفة الصناعية في أبوظبي تويجًا لتطور القدرات التقنية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة وشركائها. وبفضل قدرتهما على تلبية احتياجات تخزين البيانات لمجتمع الأعمال بالكامل في دولة الإمارات، يفي هذان المركزان بمهمة الشركة الرامية إلى أن تصبح المزود المفضل للخدمات المُدارة في الدولة، وذلك بالجمع بين السرعة والمرونة وتعدد الاستخدامات والأمان. وبالإضافة إلى قدرتهما على نقل البيانات بين المواقع خلال أقل من 5 مللي ثانية، مما يوفر تدفُّقًا مذهلاً وسريعًا للبيانات بين المواقع إلى جانب الأداء المتقدم لشبكات النقل البصرية، تمت تهيئة مركزي البيانات الجديدين لتلبية احتياجات مزودي الخدمات السحابية ذات القدرات التوسعية الضخمة والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، وكل ما يتخلل ذلك من عمليات لتعزيز فعالية عملياتهم التشغيلية، مع توفير اتصالات مخصصة وموثوقة وأمنة.

منصة تقنية التعاملات الرقمية (البلوك تشين) - إطلاق منصة "بلوك تشين إيدج"

تم تكليف قطاع الأعمال الجديدة والابتكار بمساعدة عملاء شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في تطوير وتأمين حلول تقنية التعاملات الرقمية (البلوك تشين) القابلة للتوسع. ونتيجة لذلك، أطلقنا في عام 2020 ثلاث مسارات أعمال لتمكين المؤسسات والشركات المتخصصة في تكامل الأنظمة. وهذه المسارات هي:

انج معنا	بع معنا	ابن معنا
----------	---------	----------

إن الكفاءة التي اكتسبتها شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة قبل ذلك في تقديم الحلول القائمة على تقنية التعاملات الرقمية (البلوك تشين)، وخاصة تطبيقاتنا الجاهزة للتسويق التي وفرناها للمؤسسات الحكومية والشركات الكبرى، كانت سببًا في رفع مستوى التوقعات المنشودة من شركتنا لتحقيق الريادة في الابتكار في مجال الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة. وللوفاء بهذه التوقعات، أطلقنا أول منصة مُستضافة محليًا تعتمد على تقنية البلوك تشين في مارس 2020 بالشراكة مع دائرة التنمية الاقتصادية في دبي؛ وهي منصة للبلوك تشين كخدمة، تحت اسم "منصة بلوك تشين إيدج".

بناء التحالفات ذات الأهمية الاستراتيجية والتجارية

وزارة الصحة الإماراتية

وضعت قيادة دولة الإمارات العربية المتحدة، منذ فترة، التقدم المستمر في مجال الرعاية الصحية في مقدمة أولوياتها الوطنية. لذا، من دواعي فخرنا أن تم تكليف قطاع الأعمال الجديدة والابتكار باستكشاف وتنفيذ الفرص في هذا القطاع الحيوي لتحسين الخدمات المقدمة للمرضى والأطباء ومقدمي الرعاية الصحية، نيابة عن علامتنا التجارية “du”. وكان ذلك نتيجة لمذكرة تفاهد وقعتها وزارة الصحة مع شركة “du” في يناير 2020. وكانت أولى ثمار هذا التعاون هي منصة التطبيق عن بعد المدعومة بالذكاء الاصطناعي لتوفير قنوات اتصال مرئي وصوتي آمنة لتقديم الاستشارات من الأطباء إلى المرضى، إذ تساعد هذه المنصة الأطباء والمرضى على إيجاد وسيلة الرعاية المناسبة.

إكوينيكس “Equinix”

عقدت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة شراكة مع هذه الشركة الرائدة عالميًا في مراكز بيانات المواقع المشتركة لمدة تزيد عن خمس سنوات. وقد تولّى قطاع الأعمال الجديدة والابتكار مسؤولية هذه الشراكة في عام 2020 وكانت خطوتنا الأولى هي تجديد اتفاقية المشروع المشترك. وفي الواقع، يعزز هذا التجديد بشكل كبير من قدرة مركز بياناتنا في دولة الإمارات، كما يدعم نجاح مركز “داتا ميناء” لنقل البيانات والمحتوى الرقمي أيضًا. وسيسهم التواصل الآمن الذي توفره شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة من خلال هذا التعاون في ضمان استمرار دولة الإمارات والمنطقة كقوة رائدة في الاقتصاد الرقمي على مستوى العالم وفي طليعة الممارسات التحولية

ويبرو “Wipro”

عقدت شركة “du”، من خلال قطاع الأعمال الجديدة والابتكار، شراكة مع شركة ويبرو “Wipro” الهندية الرائدة في تقديم البرمجيات والتكنولوجيا لإنشاء منصتين مهمتين. ويعد استخدام خدمات الحوسبة السحابية المتعددة طريقة متطورة للغاية لاستخدام العديد من خدمات الحوسبة والتخزين من خلال واجهة واحدة. ومن شأن تطوير هذه المنصة أن يمنح عملاءنا مستوى عالٍ من الأتمتة والذكاء الاصطناعي، مما يزيد بدوره من كفاءة أعمالهم بدرجة كبير.

تتزايد الحاجة سنويًا إلى تعزيز الأمن السيبراني بصورة مطردة مع تزايد تطوير تقنيات اختراق أكثر تعقيدًا في جميع أنحاء العالم. وعليه، فإن مركز الدفاع والأمن الإلكتروني التابع لشركة “du” يعتبر من منشآت الجيل القادم وتم إنشاؤه وفقًا لأكثر بروتوكولات الأمن العالمية صرامة في الوقت الحالي والمستقبل. وستواصل التكنولوجيا الشاملة المستخدمة لإنشاء هذا المركز أيضًا حماية سمعة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة كمزود للمنشأة الأكثر أمانًا في المنطقة.

سوفتوير إيه جي “SoftwareAG”

لعل أكبر ففزة تحويلية فردية توشك الشركة على تحقيقها هي تطبيق تقنية إنترنت الأشياء. ففي أغسطس، وقعت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة اتفاقية مع شركة سوفتوير إيه جي “SoftwareAG” المتخصصة في تقنية إنترنت الأشياء لتقديم نموذج ترخيص قائم على الاشتراك يمكن عملاء شركة “du” من دمج تقنية إنترنت الأشياء في أنظمتهم، وتقع على عاتق قطاع الأعمال الجديدة والابتكار مسؤولية المساعدة في هذه العملية. وتشمل أوجه التقدم التي ينطوي عليها هذا التكامل خصائص التطبيق السريع والتحليلات الفورية ولوحات المتابعة. ولن يقتصر نشر وتحديث تطبيقات إنترنت الأشياء بسهولة ومرونة على العملاء فحسب، بل سيتمح لمؤسساتهم أيضًا فرصة تحقيق انطلاقة تنافسية في أهم تقدم شهده العالم في مجال الاتصال.

تسريع الأعمال الجديدة والابتكار في عام 2021

سيشهد عام 2021 جمع ونشر رؤى وأفكار آنية أكثر عمقًا بشأن البيانات ومزيدًا من التعاون على مستوى الشركة، مع تحسين الأدوات التقنية، كل ذلك لخدمة عملائنا على أفضل نحو ممكن.

وسنواصل تنفيذ استراتيجيتنا التسويقية لتقديم خدمات متكاملة رائدة لجميع القطاعات، لكننا في الوقت ذاته سنركز بشدة على القطاع الحكومي وقطاع الخدمات المصرفية والمالية والقطاع التقني (بما في ذلك الإعلام). ومن خلال الحفاظ على التزامنا بالتحقيق وتحسين تجربة العملاء ومشاركتهم، سنساعد عملاءنا على تحقيق أهدافهم التحولية والتشغيلية، مع عودة المجتمع إلى الحياة الطبيعية بعد هذه الفترة الصعبة.

كما سنواصل تطوير قدراتنا في مجال المنصات الرقمية من أجل تحقيق القيمة المقترحة في العام المقبل، لضمان تحقيق عملائنا لأهدافهم المتعلقة بالتحول الرقمي. وسيتم التركيز على الركائز الرئيسية الثلاث ذاتها:



خدمات البنية التحتية الرقمية

من خلال التوسع في نطاق خدمات الحوسبة السحابية المتعددة، سيعقد قطاع الأعمال الجديدة والابتكار شراكة بين شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة وأبرز مزودي الخدمات السحابية ذات القدرات التوسعية الضخمة (أي، محركات البحث وشركات التكنولوجيا العالمية، وما إلى ذلك) في المنطقة لمساعدة عملائنا بشكل أفضل على تلبية متطلبات إدارة الخدمات السحابية التي تزداد تعقيدًا.

ومع اكتمال إنشاء مركزي البيانات الجديدين التابعين لنا، من المقرر افتتاحهما في الربع الأول من عام 2021، مما يعزز سمعة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة باعتبارها أكثر مقدمي خدمات البيانات شمولاً وأماناً في المنطقة.



خدمات الثقة الرقمية

سيتمح مركز الدفاع والأمن الإلكتروني المتقدم للغاية التابع لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة التواصل مع المزيد من الجهات الحكومية والمؤسسات المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة التي تتطلع إلى الاستعانة بمصادر خارجية لإدارة شؤونها الأمنية والتعاقد معها.



خدمات الابتكار الرقمي

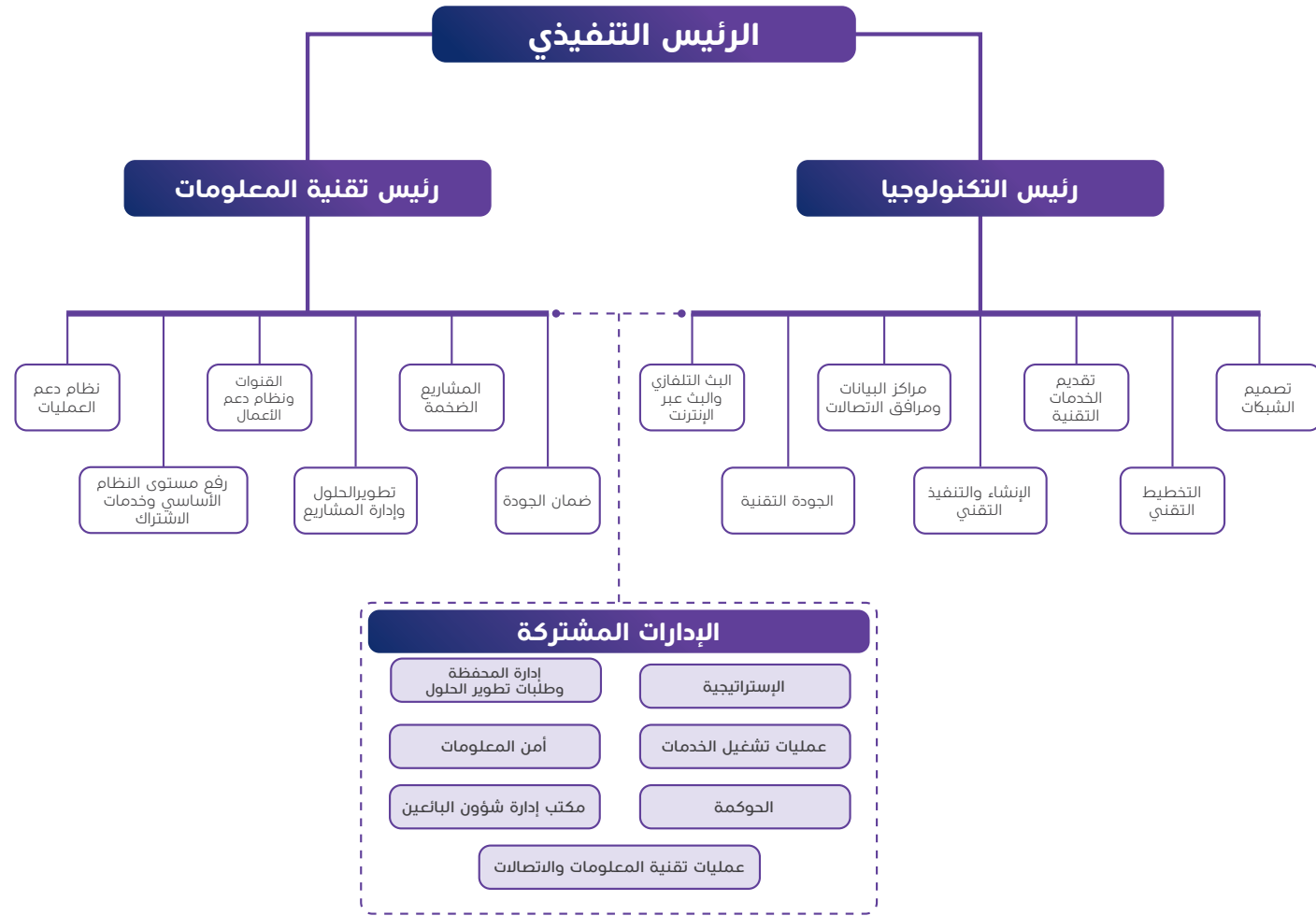
ستضمن شراكتنا مع شركة سوفتوير إيه جي “SoftwareAG” أن تصبح تقنية إنترنت الأشياء، وهي العامل الأكبر في التحول الرقمي في العالم، واقعًا عمليًا لدى عملاء شركة “du” بسرعة كبيرة.

وستواصل منصة البلوك تشين متعددة البروتوكولات التي تتيح إمكانية التشغيل البيئي “منصة بلوك تشين إيدج”، وهي المنصة الوحيدة المستضافة محليًا في الإمارات العربية المتحدة، جذب الجهات الحكومية والشركات العريقة والناشئة.

كما سنحرص على تعزيز التفكير الإبداعي واكتشاف آفاق جديدة في خدمات نمط الحياة الرقمي، بما يساعدنا على تحسين تجربة العملاء والارتقاء بها وإنشاء مصادر إيرادات جديدة بتتبع الاتجاهات الرقمية والتطورات التكنولوجية.

- رؤية واحدة و"نقطة مسؤولية واحدة" لجميع لنقاط الاتصال بالعملاء وتوفير تجربة موحدة للعملاء
- التوافق القوي للأعمال مع خطوط الطلب والتسليم التي تركز على الشرائح المختلفة.
- مصنع واحد للتخطيط للحلول وتصميمها وتطويرها واختبارها ونشرها

النموذج التشغيلي لقطاع التكنولوجيا



من شأن وضع استراتيجية مشتركة لقطاع التكنولوجيا وقطاع تكنولوجيا المعلومات أن يحقق التوافق بسلسلة بين أهداف القطاعين والاستراتيجية المؤسسية العامة والاحتياجات التشغيلية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة. وسيشمل ذلك وضع خريطة طريق استراتيجية سنوية تحدد الأولويات قصيرة الأجل والتطلعات طويلة الأجل، كما تتضمن تقييمات تفصيلية لحجم التأثير على خطة عمل الشركة، وذلك بهدف مواءمة الأولويات والمبادرات.

لذلك، يهدف النموذج الجديد إلى زيادة الحصة السوقية للشركة على الصعيد الوطني في مجالي الهاتف الثابت والمتحرك، وبالتالي، وتماشياً مع هذا القرار الاستراتيجي، تم تحديث النموذج التشغيلي لمواكبة الزيادة المتوقعة في الطلب على الأعمال في كل من مجالي الهاتف الثابت والمتحرك.

وقد أحرز قطاع التكنولوجيا تقدماً كبيراً خلال العام في مجال البنية التحتية وسرعات الشبكة وجودتها وتغطيتها، وفي مجموعة واسعة من المجالات الحيوية الأخرى لتلبية الاحتياجات الحالية والمتطلبات المستقبلية لأعمالنا وعملائنا في جميع أنحاء دولة الإمارات.

وقد ركزنا على تطوير مخطط تقني وإطار هيكلي لبناء القدرات المؤسسية وتشغيلها، مع ضمان فعالية إدارة المخاطر والحوكمة، ويضمن ذلك أن تدعم جميع التقنية المنفذة للمخطط المحدد المنفذة المحدد.



قطاع التكنولوجيا

كان عام 2020 عامًا صعبًا للجميع، لكننا تمكنا من الاستفادة من بنيتنا التحتية المتقدمة واستثماراتنا لتحقيق أهدافنا، وذلك بالاعتماد على 3 عوامل في البنية التحتية:

- **الابتكار:** من خلال الريادة في حلول شبكة الجيل الخامس وتوفير أفضل البنى التحتية
- **الأداء:** من خلال تمكين التحول عبر تطوير الأداء وتحسين النموذج التشغيلي.
- **الشبكة الذكية / المرنة:** من خلال القيادة الفعالة لقطاع الاتصالات خلال الأوضاع الاستثنائية.

واصلنا خلال العام تعميم شبكة الجيل الخامس، حيث حققنا بالفعل علامة فارقة بتغطية ما يقرب من 80٪ من المناطق المكتظة بالسكان في كل من دبي وأبوظبي، وبدأنا في وضع الأساس لشبكة الجيل الخامس المستقلة التي سيتم توفيرها في السنوات القادمة. كذلك، تمكّننا من توسيع شبكتنا من الألياف الضوئية والتحول إلى نظم التشغيل اللاتية لإدارة البيانات والموارد الشبكية بالإضافة إلى استخدام الروبوتات لتشغيل بنيتنا التحتية.

وفي أي وقت آخر، كان هذا الخبر ليصبح بمثابة أنباء رائعة للحكومة والشركات والأفراد في دولة الإمارات، إذ سيتيح لهم الاستفادة من تغطية أفضل وسرعات أعلى وتطبيقات أسرع للتسويق. أما خلال تفشي وانتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، فقد تبين أن هذا الأمر يعد شريان حياة اتصال بالنسبة للدولة وسكانها.

تأثر ديناميكي في الحاضر والمستقبل (النموذج التشغيلي لقطاع التكنولوجيا).

يمثل النموذج التشغيلي الجديد لقطاع التكنولوجيا علامة فارقة في المخطط التعاوني المتطور الذي تطمح إليه شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، وفي دعم ازدهار أعمالنا وعملائنا.

وهدفنا من هذا النموذج التشغيلي الجديد هو التركيز على احتياجات العملاء والتحول الرقمي للمنشأة والانتقال من الطريقة التقليدية للعمل إلى طريقة أكثر مرونة باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

وقد تم بناء هذا النموذج التشغيلي استناداً إلى الوظائف الأساسية (التخطيط والتنفيذ والهندسة المعمارية) المسؤولة عن تنفيذ الشبكة، مع ضم الوظائف المشتركة (الاستراتيجية والطلب والحوكمة والتشغيل والأمن) لخلق مزيد من فرص التكامل والتفاعل مع قطاع تكنولوجيا المعلومات ووضع نهج استراتيجي متكامل على جميع المستويات.

وفيما يلي مبادئ التصميم الأساسية لنموذج التشغيلي الجديد:

أبرز الإنجازات في عام 2020

طرح تقنيات الجيل الخامس

كان طرح تقنيات شبكة الجيل الخامس التي طال انتظارها في جميع أنحاء العالم يجري على قدم وساق في دولة الإمارات العام الماضي، حيث تمت تغطية 80٪ من المناطق المكتظة بالسكان في دبي وأبوظبي، وتم إحراز تقدم ملموس في رحلتنا لتحقيق التغطية الوطنية الكاملة بحلول عامي 2023 و2024. وقد تم تعزيز ذلك بإطلاق خدمة التجوال عبر شبكة الجيل الخامس خلال العام، وساهم ذلك في تحقيق دولة الإمارات العربية المتحدة لأعلى سرعة تنزيل في العالم.

كما تمكنا من بناء أول موقع لتقنية الموجات المليمترية المطلوبة لشبكة الجيل الخامس في جزيرة ياس، وسيدعم هذا الموقع استخدامات محددة فائقة السرعة، وبدأنا كذلك في وضع الأساس لشبكة الجيل الخامس المستقلة التي ستصبح متاحة خلال السنوات القادمة.

التحضير لشبكة الجيل الخامس المستقلة

أول موقع لتقنية الموجات المليمترية المطلوبة لشبكة الجيل الخامس

إطلاق خدمة التجوال عبر شبكة الجيل الخامس

تغطية 80٪ من المناطق المكتظة بالسكان في دبي وأبوظبي



تعميم الشبكة وتمكين الخدمات

خلال عام 2020، قامت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة أيضًا بتوسيع شبكتها من الألياف الضوئية، وإطلاق خدمات مكالمات الفيديو عبر التطور طويل الأمد (VoLTE)، وترقية العمود الفقري لشبكة نقل المعلومات بسعة 100 جيجا، وتجهيز مركزين للبيانات بالبنية التحتية الافتراضية المتطورة لوظائف الشبكة، ونشر خدمة التمثيل الافتراضي لوظائف شبكة الاتصالات السحابية (NFVI) بنجاح في مركزي البيانات. وعلى الرغم من تأجيل "معرض إكسبو 2020 دبي" للأسف لمدة عام، إلا أن تكنولوجيا البنية التحتية للمعرض كانت جاهزة وستُستخدم عند بدء المعرض في أواخر عام 2021. بالإضافة إلى ذلك، شُكلت أتمتة عمليات إدارة المخزون والبيانات، بالإضافة إلى زيادة التشغيل الآلي للبنية التحتية، قفزة عملاقة في الكفاءة التشغيلية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.

- توفير أول منصة متعددة الموردين لخدمات مكالمات الفيديو عبر التطور طويل الأمد (VoLTE).
- توفير شبكة لتوصيل المحتوى (CDN) الخاص بـنتفليكس بسعة 360 جيجابايت/الثانية.
- توفير منصة لإدارة الخدمات السحابية ستدعم تطبيقات الحوسبة السحابية المحلية.

حقق قطاع التكنولوجيا أيضًا مجموعة كبيرة من الإنجازات والتطورات الأخرى خلال العام، ومن بينها:

أول منصة متعددة الموردين لخدمات مكالمات الفيديو عبر التطور طويل الأمد (VoLTE)

نشر خدمة التمثيل الافتراضي لشبكة الاتصالات السحابية (NFVI) بنجاح في مركزي البيانات

ترقية العمود الفقري لشبكة نقل المعلومات بسعة 100 جيجا

إطلاق خدمات مكالمات الفيديو عبر التطور طويل الأمد (VoLTE)

100٪ شبكة الألياف الضوئية لخدمة الهاتف الثابت (FNU)

110٪ نمو شبكة تعاون

توفير منصة لإدارة الخدمات السحابية

توفير شبكة لتوصيل المحتوى الخاص بـنتفليكس بسعة 360 جيجابايت/الثانية

ترقية العملاء إلى شبكة (GPON)

124٪ زيادة نمو في شبكة الخط الثابت

“ضمان استمرار
الدعم التقني
والتشغيلي خلال
هذه الفترة الصعبة”



حافظت شركة “du” على ريادتها العالمية في مجال البث الفضائي وخدمات البث، حيث جاءت ضمن قائمة جمعية البث الفضائي العالمية لأفضل شركات البث الفضائي لعام 2020، وجاء تصنيف وحدة البث الفضائي “سماكوم” على النحو التالي:

المرتبة 15

بين أفضل 20 شركة
لخدمات البث الفضائي
على مستوى العالم

المرتبة 6

بين أفضل 10 محطات
بث فضائي مستقلة

المرتبة 5

بين أسرع 10 شركات
في مجال البث
الفضائي

الاستجابة لفيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)

أتاحت البنية التحتية للشبكة توفير الخدمة دون أي أعطال أو انقطاع خلال فترة الإغلاق في عام 2020، ليس هذا فحسب، وإنما تم التوسع في الشبكة أيضًا للتعامل بشكل أكثر من كافي مع الطلب المتزايد. ونتيجة لزيادة قدرات شبكة الخدمات المنزلية بنسبة 100٪ خلال أسبوعين فقط، تمكنا من تقليل التحديات التي تواجه التحول الجديد لنظام العمل عن بعد بسبب الجائحة.

تم الحد من التأثير على نمط الحياة إلى أدنى حد ممكن، وذلك من خلال الزيادة الهائلة في التسوق الافتراضي والجولات الافتراضية وظهور المزيد من وسائل الترفيه الرقمي، وقد استوعبت الشبكة ذلك كله بفعالية كبيرة. وفي حين كان عام 2020 بمثابة وقت عصيب لقطاعي الرعاية الصحية والتعليم، إلا أننا تمكنا، بفضل زيادة الاستثمارات في مجال الصحة الإلكترونية وتوفير منصة متقدمة للتعليم الإلكتروني تتضمن قدرات الواقع الافتراضي، فضلاً عن الكفاءات والقدرات الجديدة للقطاع، من تلبية المتطلبات الكبيرة للشركات العاملة في هذين القطاعين وعملاتها.

ولضمان استمرار الدعم التقني والتشغيلي خلال هذه الفترة الصعبة، قمنا بما يلي:

- إنشاء مركز اتصال عن بُعد لتمكين التشغيل عن بُعد خلال فترة الإغلاق بسبب فيروس كورونا المستجد
- مضاعفة قدرة شبكتنا الثابتة لتلبية المتطلبات خلال جائحة فيروس كورونا المستجد
- إنشاء أكثر من 50 رابط بسعة 100/10 جيجابايت في إطار توسعة الشبكة الأساسية لبروتوكول الإنترنت من أجل مبادرة التعلم عن بُعد ومشاريع مضاعفة السرعات في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد

قطاع التكنولوجيا في عام 2021

تماشياً مع رؤية الإمارات العربية المتحدة بأن تصبح الدولة من بين أفضل الدول في العالم، نؤمن إيماناً راسخاً بأن البنية التحتية المتطورة للشبكة هي السبيل الأساسي لجني فوائد المدن الذكية والاقتصاد الرقمي، مما سيمكن صناع القرار في قطاع الأعمال من الاستجابة بشكل أسرع للمتغيرات.

ونهدف في العام المقبل إلى إحراز تقدم في تحقيق هدفنا المتمثل في تميز الشبكة من خلال النشر السريع لشبكة الجيل الخامس وشبكة الألياف الضوئية وإتاحة الوصول إلى شبكة الاتصالات اللاسلكية الثابتة. وسنركز أيضاً على تحديث شبكة الهاتف المتحرك، مع زيادة وتعزيز التغطية والخدمات اللاسلكية الثابتة.

نخطط أيضاً لتحديث شبكة النقل لتمكين تقسيم حركة المرور المتزايدة بشكل كبير على الشبكة، هذا بالإضافة إلى إطلاق خدمات جديدة تتوافق مع رحلتنا الأساسية والسحابية، بما في ذلك شبكة الجيل الخامس المستقلة وخدمات الحوسبة السحابية والتحول في نظم المحادثات الصوتية عبر الإنترنت.

مضاعفة سرعة النطاق العريض لجميع العملاء إلى 500 ميجابايت في الثانية و 1 جيجابايت في الثانية.	إنشاء أكثر من 50 رابطاً بسعة 100/10 جيجابايت في إطار توسعة الشبكة الأساسية لبروتوكول الإنترنت	مضاعفة قدرة شبكتنا الثابتة	إنشاء مركز اتصال عن بُعد لإتاحة التشغيل عن بُعد
50٪ الزيادة في الطاقة الاستيعابية لبوابة شبكة النطاق العريض “BNG”	210٪ الزيادة في الطاقة الاستيعابية لبرنامج Microsoft teams	50٪ الزيادة في الطاقة الاستيعابية لخدمة “DBT”	50٪ الزيادة في ذاكرة التخزين المؤقت لتطبيق نتفليكس

دعم جهود الاستجابة لفيروس كورونا المستجد

لقد برهن الاعتماد الكلي غير المتوقع على قطاع الاتصالات في العام الماضي، رغم الظروف المؤسفة، على حكمة رؤية شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة واستثماراتها السابقة، وكان قطاع تقنية المعلومات على قدر التحدي في مواجهة العديد من التحديات الجديدة في عام 2020 لشريحتي الأعمال والأفراد.

وقد دعمنا الأعمال بتقديم مقترحات مركزة للانتقال إلى العمل عن بعد واستمرارية الخدمات، مع إطلاق مجموعة من المبادرات الرئيسية التي شملت:

- الدعم الواسع لأدوات التعاون شائعة الاستخدام.
- عرض جديد لأجهزة قياس الحرارة لتمكين قياس درجة الحرارة عند مداخل ومخارج المنشآت التجارية.
- التكامل مع منصة VIMS الجديدة لشركة نوكيا لتمكين التوفير الآلي لخدمة المكالمات الصوتية عبر التطور طويل الأمد (VoLTE) لعملاء شركة دو.

تم توفير الاستمرارية والمرونة لمجتمع الأعمال من خلال الإتاحة السريعة للتطبيقات الجديدة والعمليات المؤتمتة. كما كان تمكين الناس من الالتزام بأخلاقيات العمل من المنزل أمراً حيوياً للاقتصاد ولشعور الناس بأن الأمور طبيعية. كذلك، كان لا بد من توفير أدوات سلسلة مثل مؤتمرات الفيديو وخدمة الاتصال الصوتي المُدارة بتقنية بروتوكول الإنترنت (VoIP). وعلى نفس القدر من الأهمية، تم تحسين وقت التسويق باستخدام التكنولوجيا والخدمات المناسبة للحد من تعطل الأعمال.

اعتمدنا كذلك على خدمة الدردشة الآلية لإنشاء فاتورة تفاعلية وإطلاق منتجات هجينة، مع إضافة المتجر الإلكتروني على تطبيقنا - وهو امتداد لعروضنا الأساسية. وفي سبيل معالجة القضايا الأساسية الأخرى، استكملنا جهود استعادة التطبيقات الحيوية والتعافي من الكوارث، وعززنا أداء القنوات الرقمية وتوافرها، وأتحنأ إمكانية إجراء المسح الأمني لرموز التطبيقات.

محرك جديد لتقنية المعلومات

سيساهم طرح محركنا الجديد لتقنية المعلومات إلى تحويل كفاءة وفعالية عملياتنا في ثلاثة مجالات رئيسية:

الأعمال

توفير قدرات متطورة لقطاع الأعمال في جميع مراحل سلسلة القيم، وتوفير مصادر جديدة للإيرادات من خلال إيجاد عوامل التقارب والجمع بين مقدمي الخدمات الخارجيين وموفري خدمات البث عبر الإنترنت (OTT)، واستقلالية الأعمال، وتسريع تسويق المنتجات والخدمات.

التكنولوجيا

توفير بنية جديدة ومرنة، وإدراج التقنيات الناشئة، والاعتماد على الابتكار في التصميم، وتوفير منظومة فعالة للشركاء.

الهيكل التنظيمي

بناء هيكل تنظيمي وترسيخ ثقافة تتسم بالتعاون والشفافية، وتركز على التكامل، وتحفيز تمكين الابتكار الداخلي من خلال اعتماد منهجية لعمليات التطوير البرمجي وعقلية الاكتشاف السريع للأخطاء.



قطاع تقنية المعلومات

دور قطاع تقنية المعلومات خلال العام الأكثر تحولا في ذاكرتنا

بعد تحديث قطاع تقنية المعلومات، تمكّن القطاع خلال عام 2020 من تقديم خارطة طريق متكاملة لتقنية المعلومات، وتحسين وقت تطوير التقنيات لتسريع وقت اطلاق المنتجات والخدمات، وإطلاق أدوات مسرعة جديدة، وتنفيذ آليات مرنة، بالإضافة إلى الدعم الكبير لاستجابة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة لفيروس كورونا المستجد.

ويهدف النموذج التشغيلي الجديد للقطاع إلى إيجاد طريقة عمل أكثر ديناميكية تتسم بوضوح المسؤوليات وبمستوى أعلى من المرونة والفعالية والشفافية والتعاون. وفي إطار جهود إعادة الهيكلة التنظيمية، تم التوسع في اختصاصات فريق تقنية المعلومات ليشمل تصميم بنية تقنية المعلومات لجميع التطبيقات، بما في ذلك القنوات ونظام دعم الأعمال (BSS) ونظام دعم العمليات (OSS) ونظام الدعم التنفيذي (ESS).

وبوجه عام، أصبحت بنية تقنية المعلومات الآن مجموعة موحدة لخطوط الاتصال الرقمية والسريعة والعادية، ومن المقرر في المستقبل القريب إدخال مزيدا من التغييرات على وحدة ضمان جودة تقنية المعلومات لتسهيل عمليات التدقيق والفحص والاختبار والإصدار والنشر وتدشين المنتجات والخدمات.

وخلال هذا العام، واصل قطاع تقنية المعلومات مسيرته التي بدأت في عام 2019، بدايةً من تخفيف من تأثيرات المخاطر وصولاً إلى إدخال قدرات جديدة للمؤسسة من خلال برنامج تفصيلي مخصص لأجل:

إصلاح الخدمات الأساسية

- استكمال إنشاء بنية سرعة استعادة التطبيقات الحيوية
- تحسين أداء واستمرارية توافر القنوات الرقمية
- تمكين الزامية المسح الأمني للتطبيق

توسيع نطاق الخدمات الأساسية

- التوسع والنمو في المتجر الإلكتروني ليشمل تطبيقات الهواتف المتحركة

تطوير خدمات جديدة

- تطبيق نظام العد الفوري للرسوم بالنسبة للخطوط المدفوعة آجلاً
- تمكين الفاتورة التفاعلية لعملائنا مع تقديم الدعم من خلال الدردشة الآلية
- إطلاق المنتجات الهجينة

فيرجن موبايل

قطاع تقنية المعلومات في عام 2021

يجب دعم التعافي الاقتصادي من آثار الجائحة من خلال التدفق المستمر للابتكارات، إلى جانب تحسين تجربة العملاء بحيث تصبح أكثر تعاطفًا ونشرًا للمعلومات من ذي قبل. ويجب أن تعتمد بنيتنا التحتية بشكل كامل على الحوسبة السحابية، بما في ذلك وظائف الشبكة ومنصة "إيدج".

وسيتم تخصيص عروضنا حسب الشرائح، وستصل تجربة العملاء الرقمية إلى مستويات جديدة من البساطة والراحة. كذلك، سيتم توفير الخدمات للسوق المتنامية من خلال خدمات قطاع المستهلكين (B2C) وقطاع الأعمال (B2B)، كما سنعمل على تحقيق القيمة المضافة من البيانات وتحقيق الدخل منها.

التركيز المتكامل لقطاع التكنولوجيا وقطاع تقنية المعلومات في عام 2021

سيركز القطاعان على أمر واحد، وهو عملائنا، في ظل تمكين شبكة الجيل الخامس ودعم المنظومة الرقمية. وهدفنا هو منح عملائنا ميزة تنافسية من خلال قدرات الاتصال الفائقة، وتزويد المستهلكين بعالم من الخدمات الأسرع والأبسط والأوسع نطاقًا.

وسنعمل في ذلك كله على قدرات الابتكار والإبداع، مع الوضع في الاعتبار دائمًا عدم وجود مستحيل في خدمة دولة الإمارات العربية المتحدة.



في قلب عاصفة عام 2020

مع الطفرة المفاجئة التي شهدتها المجال الرقمي، والاعتماد التام عليه في جميع مجالات الحياة والأعمال، أصبح التحول الرقمي والأعمال الرقمية فجأة الوضع الطبيعي للمستهلكين في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة. وبما أن فيرجن موبايل الإمارات كانت متفردة بخدماتها الرقمية، فقد كانت مهينة تمامًا لهذا التغيير في سلوك المستهلك، ولديها بالفعل قاعدة عملاء سريعة النمو من الشغوفين بالتكنولوجيا، والذين لأجلهم أطلقنا ونقّذنا جميع المعاملات والمنتجات والخدمات رقميًا بشكل كامل من خلال تطبيقنا.

كما نجحنا في التغلب على التحديات في ظل التطور السريع الذي شهدته سوق أعمالنا وعملياتنا خلال عام 2020، وعدنا إلى سابق عهدها بسرعة لكي نعود بمسار أعمالنا إلى نموها الكامل، ونحقق إيرادات قياسية على أساس سنوي. لقد أثبتت الاستراتيجية البديلة لشركة الإمارات للتصالات المتكاملة استدامتها، متمثلة في علامة تجارية ناضجة في السوق (دو) وعلامة تجارية رقمية أخرى مبتكرة (فيرجن موبايل)؛ حيث سعى المقيمون في دولة الإمارات العربية المتحدة من المتمرسين في مجال التكنولوجيا إلى نيل القيمة المتوفرة في عروض القيمة الرقمية التي تقدمها فيرجن موبايل.

استجابتنا فائقة السرعة لفيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)

مع بداية الجائحة، سارعنا فورًا بإرسال جميع أعضاء فريق عملنا في فيرجن موبايل للعمل من المنزل، بناءً على تعليمات من الحكومة. ونحن نعتبر أنفسنا من المحظوظين لأن قيادة الدولة أظهرت نية واضحة لحماية شعبها ووضوح أسس الاقتصاد، وذلك من خلال تدابير محكمة جاءت في الوقت المناسب. وقد غرست تلك الخطوات مشاعر من الإيجابية والتفاؤل والمرونة، واعتقادًا مشتركًا بأننا سنتغلب سوياً، كمجتمع واحد، على التحديات المقبلة.

وقد عززت فيرجن موبايل هذا الإجراء الإيجابي من خلال ضمان وجود قنوات اتصال مفتوحة مع زملائنا في جميع الأوقات. كما أنشأنا أنشطة ومبادرات، مثل حزم الرعاية والدعم، لنمّن تأثيراً



البيانات بعضًا من ابتكاراتنا العملية اللازمة في عام 2020؛ وقد كان هذا أمرًا مهمًا للعاملين عن بُعد وأولئك الذين لازموا المنزل للعمل. كما بات الإصغاء لاحتياجات عملائنا عبر وسائل التواصل الاجتماعي أولوية أكثر من ذي قبل بسبب قيود الإغلاق. وبالتالي، صرنا رواد نهج “العمل أولًا” على مستوى وحدة الأعمال كلها، حيث استمعنا إلى صوت عملائنا لإرشادنا عبر خريطة طريق منتجاتنا وإطلاقنا للميزات الجديدة التي تعمل على تلبية احتياجاتهم.

ولا شك أنَّ هذه التدابير قد آتت ثمارها في الحال. فقد انتشرت أخبار برنامج الولاء الجديد الخاص بنا ومميزاته بسرعة عبر مجموعات التواصل الاجتماعي المجتمعية إذ إنَّ من سمات علامة فيرجن موبايل التجارية أننا ندعم المستهلك من خلال دفع مستمر من الأفكار الجديدة والمشاركة المبسطة. وفي العام الماضي، كان عملاؤنا هم الذين أيدونا بتشجيعهم العائلة والأصدقاء على الاستمتاع بالفوائد التي نقدمها لعملائنا في فيرجن؛ مما أدى إلى زيادة في أعداد إحالة العملاء، ووضع إيجابي لمؤشر صافي نقاط الترويج.

أيضًا، كان نموذج الأعمال الرقمية عبر الإنترنت لدى فيرجن موبايل مهينًا للاضطراب الذي تعرض له المجتمع خلال جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19). فخلال هذا العام غير المسبوق، حقق التزامنا الراسخ تجاه دولة الإمارات العربية المتحدة، باعتبارنا مزود خدمة اتصالات بسيط وأمن ومريح. وقد تضمنت نتائجنا ما يلي:

- حققنا تعافيًا كاملًا بحلول الربع الأخير من عام 2020، بل وسجلنا إيرادات على أساس سنوي هي الأعلى منذ انطلقنا.
- أبلغنا عن أدنى نسبة لخسارة العملاء في السوق.
- وحققنا نموًا في قاعدة عملائنا
- حققنا أفضل أداء على مؤشر صافي نقاط الترويج في السوق للسنة الثالثة على التوالي.
- وشهدنا أداءً أقوى وقياسًا أعلى لمتوسط الإيرادات لكل مستخدم.
- أظهرنا دعمًا قويًا لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة من خلال تحقيق القيمة تدريجيًا والدفاع عن حصتها في السوق.

واصلنا الابتكار في عام 2020

في شهر أبريل، أسسنا نظامًا لتشارك رصيد البيانات، ما منح عملاءنا القدرة على تحويل ما يصل إلى 5 جيجابايت شهريًا إلى العائلة والأصدقاء (الذين هم أيضًا من عملاء فيرجن موبايل) بسهولة عبر تطبيقنا. ومن شأن هذا الابتكار البسيط أن يساعد على تجنب الهدر مع منح قيمة أكبر لبرامج العملاء.

وفي شهر يوليو، أطلقنا “برنامج مكافآت فيرجن موبايل” المبتكر، وهو برنامج ولاء جديد قائم على تقنيات “التلعيب”، حيث يحصل العملاء على نقاط بناءً على إنفاقهم بدايةً من وقت تفاعلهم معنا وبحسب المدة التي قضوها مع فيرجن موبايل الإمارات. ثم يتم تحويل هذه النقاط إلى استرداد نقدي (كاش باك) يُضاف إلى خاصية المحفظة الرقمية في تطبيقنا، ومن ثم يمكن استخدامه لشراء ميزات أخرى من فيرجن موبايل، مثلًا: باقات معززات للبيانات أو معززات للصوت.

وفي شهر سبتمبر، أطلقنا ميزة مشاركة الرصيد الرقمي، وهي ميزة تسمح لعملائنا بتحويل الرصيد بسلسلة إلى أي شخص على شبكة فيرجن موبايل مباشرة من تطبيقنا من خلال بضع نقرات. أظهر هذا الابتكار مدى اجتهدنا في فيرجن موبايل لفهم احتياجات عملائنا حقًا أثناء الجائحة؛ فمن خلال إصغائنا لصوت العملاء وتلبية احتياجاتهم، تمكَّنّا من الاستفادة من نموذج التشغيل الرقمي الخاص بنا بحيث نحقق لأنفسنا المرونة والحراك في السوق أسرع من المنافسين.

تقدير القطاع لخدماتنا المُقدمة للمستهلك

أسفر تركيزنا على احتياجات عملائنا عن تعزيز سمعة فيرجن موبايل، وتكللت جهودنا بأربع جوائز، اثنتان منها من منتدى جوائز الأعمال الأول في العالم: جائزة ستيفي. كما كرمت المنتديات البارزة والمرموقة المتخصصة في مجال الاتصالات فيرجن موبايل الإمارات لتفانيها في الابتكار في مجال تجربة العملاء.



معنويًا أكثر من غيرهم بهذه الظروف الجديدة. كذلك، كانت الروح المعنوية بين موظفينا عالية، وقد انعكس ذلك في زيادة معدلات المشاركة في خدماتنا وفي أدائنا الإيجابي. كما أصبحت الأفضلية التنافسية التي رسَّخها نموذج التشغيل الرقمي الخاص بنا ووعدنا لمستهلكينا بتقديم خدماتنا عن بُعد ضرورةً خلال عام 2020 مما مكَّنّا من وضع برنامج لنموننا في عام 2020، وجعلنا مهيين جيدًا للعام 2021.

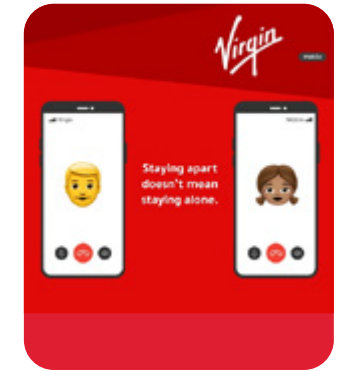
وعلى وجه الخصوص، كان من المهم أن يتلقى عملاؤنا من اليوم الأول للإغلاق دفقًا منتظمًا من الرسائل التثقيفية التي تذكّرههم بأنَّ جميع خدماتنا متاحة لهم مباشرةً من خلال التطبيق. وفي حال كانت هناك حاجة للاتصال الفعلي، اتخذنا جميع الاحتياطات اللازمة لحماية عملائنا وفريقنا. كما تم تدريب قناتنا للتوصيل السريع لشرائح SIM إلى المنازل على جميع إجراءات الصحة والسلامة بشكل صارم؛ مما مكَّنهم من مواصلة تسليم شرائح SIM للعملاء الجدد في أقل من ساعة واحدة، والاستمرار في تقديم الخدمة دون انقطاع طوال الجائحة.

أظهرنا مرونتنا وسرعة استجابتنا للمتغيرات مرارًا وتكرارًا طوال عام 2020

من ناحية الأداء، سجلت فيرجن موبايل بداية قوية لعام 2020. حيث تضمنت خططنا توسيع نطاق خدماتنا قبل وصول فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19). إلا أن إيراداتنا من باقات السياح توقفت بين ليلة وضحاها، والتي كانت عادة مصدر دخل ثري ومنتظم لنا. كما انخفضت عائداتنا من العملاء المقيمين، إلا أنها عادت واستقرت بعد ذلك. وبحلول النصف الثاني من العام نفسه، تعافت إيراداتنا ونمت تدريجيًا. وبحلول نهاية العام، سجلنا أعلى إيرادات سنوية منذ ظهور علامة فيرجن موبايل التجارية في دولة الإمارات العربية المتحدة؛ مما حقق قيمة كبيرة لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.

ولمَّا كانت فيرجن موبايل تنعم بالفعل بفريق موهوب للغاية من الخبراء الرقميين، فقد استجابت بسرعة للجائحة وكان الانتقال إلى بروتوكولات العمل من المنزل سلسًا، وتحوّل مركز الاتصال الخاص بنا إلى العمل عن بعد في غضون أيام قليلة. وبذلك، لم يحدث انقطاع في خدماتنا لعملائنا، لاسيما وأنَّ أنظمتنا وعملياتنا كانت رقمية بالكامل منذ البداية. وبفضل محدودية الاضطرابات التي لحقت بأعمالنا نسبيًا، كان بمقدورنا أن نواصل الابتكار، وأن نستمر في استراتيجيتنا لجعل خدمات الهاتف المحمول أفضل من أجل عملائنا.

وبما أنَّه لم يحدث أي انقطاع في استمرارية تقديم خدماتنا بفضل نموذجنا الرقمي، فقد طورنا لهجة وأسلوب رسائلنا لعملائنا بحيث تكون أكثر تاطفًا، وقمنا بتمديد ساعات رعاية العملاء لتصبح على مدار الساعة، واستمررنا في تسليم شرائح SIM في أقل من ساعة واحدة (والتي لا تزال خدمة فريدة من نوعها في دولة الإمارات العربية المتحدة)، مدفوعة الثمن من خلال مختلف خيارات الدفع الرقمي التي نقدمها. بالإضافة إلى كل ذلك، فقد تمكَّنّا من إدامة تقديم خدماتنا والوفاء بالتوقعات العالية للغاية لعملائنا في مثل هذه الظروف. ولم تقتصر النتائج على زيادة في مؤشر صافي نقاط الترويج كما هو الحال في كل عام، بل حصلنا أيضًا على التكريم المتمثل في حصص العديد من الجوائز العالمية المرموقة.



المسار الاستراتيجي نفسه، لكن مع إعادة التركيز على الأولويات

مع أنَّ فيرجين موبايل لم تدخل سوق الإمارات العربية المتحدة إلا في التونة الأخيرة، إلا أنَّها نجحت في بناء قيمة غير مسبوقة لعلامتها التجارية، وصارت مرادفةً للجودة والابتكار الرقمي والنزاهة والإبداع والبساطة. وهذه القيم هي دليل على نجاح استراتيجية العميل أولًا، والتي - بحكم تعريفها - تضعنا في صميم احتياجات عملائنا. لذلك، عندما وقعت جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، كنّا بحاجة إلى الارتقاء إلى مستوى التحدي، وفهم الحقائق الجديدة التي يواجهها شعب الإمارات بسرعة، والتصرف وفقًا لذلك.

لقد روَّجنا لقيمة علامتنا التجارية، ولخطتنا المبنية على مبادئ رقمية متنوعة (ومدتها 12 شهرًا)، والتي لفتت صدى واسعًا لدى الناس في ظل هذه الأوقات من عدم اليقين. بالإضافة إلى ذلك، كانت قدرة عملائنا على الدفع أو تحويل الرصيد من خلال التطبيق ومشاركة رصيد

تقرير الاستدامة

جائزة ستيفي

- **الجائزة الذهبية** - للتميز في الابتكار في قطاعات المنتجات والخدمات الاستهلاكية - للمؤسسات التي يصل عدد موظفيها إلى 100 موظف.
- **الجائزة الذهبية** - الاستخدام المبتكر للتكنولوجيا في خدمة العملاء - قطاعات الاتصالات

جائزة تيليكوم وورلد لعام 2020

- جائزة أفضل تجربة عملاء

جوائز تيليكوم ريفيو للتميز لعام 2020

- أفضل مزود لخدمة العملاء



ما زالت رحلة فيرجن موبايل المشوقة مستمرة في عام 2021 وما بعده

تتمثل رؤية "فيرجن موبايل" في توسيع منصتها الرقمية لإنشاء منظومة إلكترونية عبر الإنترنت تعمل على تبسيط خدمات الهاتف المحمول للعملاء، لتبقى في طليعة الابتكار الرقمي في دولة الإمارات العربية المتحدة. وعبر استمرارنا في الإبداع وإلهام عملائنا، سيضم تطبيقنا المزيد والمزيد من الخدمات التي تمنح عملاءنا مجموعة متنامية باستمرار من الخدمات بين أيديهم مباشرة. وبطبيعة الحال، سنستمر في بحث أوجه التقارب من أجل توسيع المنظومة الرقمية لفيرجن موبايل وتعزيز تجربتها باعتبارها خيار المتمرسين في مجال التكنولوجيا. وهكذا، ستظل استراتيجية فيرجن موبايل مكملة لاستراتيجية دو.

على وجه الخصوص، هناك أربعة مجالات جديرة بالذكر سنستمر في التركيز عليها:

موظفونا: بمواصلة جهودنا لتطوير ثقافة فيرجن موبايل، سنعمل على تطوير فريقنا الحالي من المواطنين الرقميين، بل وسنجدب أيضًا ألمع الكفاءات الجديدة لمناقشة ثقافة الابتكار لدينا، وإلهامها وتعزيزها في المستقبل.

علامتنا التجارية وتجربة العملاء: ستظل تجربة العملاء إحدى الميزات التنافسية الأساسية لعلامتنا التجارية. وسنواصل الاستثمار في التميز الرقمي بتوفير أفضل تجربة للعلامة التجارية وللعلاء من خلال الابتكار الرقمي للعملاء الحاليين والجدد؛ وسنفعل ذلك بالبساطة ذاتها التي جعلت من فيرجن موبايل العلامة التجارية التي قلبت الموازين على مستوى العالم خلال العشرين عامًا الماضية.

التحول الرقمي والابتكار: خدمات بسيطة بشكل رائع، رقمية ومجزية للعملاء في كل مرة يتفاعلون فيها مع تطبيق فيرجن موبايل. ونحن نتعهد بالإبقاء على هذه القيم في صميم استراتيجيتنا للابتكار، في ظل جهودنا للتوسع في منظومتنا الرقمية.

قابليتنا للتوسع: من خلال إتاحة الفرص وتمكين موظفينا، وضمان التزامنا بنهج "العميل أولاً" وتقديم أفضل تجربة للعملاء، ومن خلال تركيزنا المستمر على الابتكار وتقديم حلول بسيطة وبارعة، نؤهل أنفسنا للنمو المستقبلي وللتوسع خلال عام 2021 وما بعده.

استراتيجيتنا وركائنا للاستدامة

هدفنا هو توفير حلول وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإتاحتها للجميع، مع العمل بمنهجية مؤسسية مسؤولة، والارتقاء بمستويات السعادة لدى موظفينا ومجتمعاتنا. وتمثل أهداف الاستدامة الثلاث هذه الأساس الذي تستند إليه سياساتنا وممارساتنا في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (دو).

ففي عام 2020، وفي خضم جائحة فيروس كورونا المستجد، ساعدت تكنولوجيا الاتصالات والخدمات التي نقدمها في إثراء حياة الأسر والمدارس والجامعات والشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال تمكين الجميع من التواصل في أي وقت وفي أي مكان.

وخلال نفس العام، طبقنا نموذجًا تشغيليًا جديدًا لدى الشركة. ويتوافق هذا النموذج مع أهدافنا للاستدامة في ظل توافقه مع العديد من الأهداف على مستوى الشركة، مثل:

- تجاوز توقعات العملاء
- وإنشاء محرك متطور
- وتطوير ثقافة تقوم على الغاية والأداء

يتمثل هدفنا في عام 2021 في زيادة التركيز على مجالات معينة نعتقد أنه يمكننا من خلالها تقديم مساهمة كبيرة في تحقيق طموحات دولة الإمارات المتعلقة بالاستدامة والأهداف العالمية للاستدامة.

وسعيًا منا لتحقيق طموحاتنا في مجال الاستدامة بالتعاون مع الجهات ذات الصلة، سنحافظ على شراكتنا الاستراتيجية الرسمية مع مكتب دبي الذكية، مع توفير منصة “دبي بالس” هذا بالإضافة إلى عضويتنا في غرفة تجارة وصناعة دبي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

غايتنا		
أهدافنا للاستدامة	توفير حلول وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإتاحتها للجميع	تعزيز مستويات السعادة لدى موظفينا ومجتمعاتنا
الأولوية	سعادة المتعاملين	إشراك الموظفين ورفاهيتهم
مجال التركيز ذات الأولوية	استخدام التكنولوجيا من أجل الخير	المسؤولية الاجتماعية للشركات ورفاهية المجتمع
مجال التركيز الإضافية	العروض المبتكرة تطوير رواد الأعمال والمنشآت الصغيرة والمتوسطة التحول الرقمي البنية التحتية للشبكة توفير المنتجات لشرائح العملاء المختلفة	التوظيف الممارسات المسؤولة للموارد البشرية الصحة والسلامة التنوع والشمولية الشباب والتنوع بين الجنسين العمل التطوعي
المساهمة في أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	9, 10, 11, 17 ج, 9.10, 11.6, 17.8	3, 4, 5, 8 3.8, 4.4, 5.1, 5.5, 5.ب, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.8

الجهات المعنية والمواضيع الجوهرية

نحرص دائمًا على التواصل مع مختلف الجهات المعنية - ابتداءً من موظفينا والمستثمرين لدينا، وحتى العملاء ووسائل الإعلام وغيرها - وذلك لتكوين صورة واضحة عن مخاوفهم ومتطلباتهم. وبناءً على آخر دراسة أجريناها لإشراك الجهات المعنية، لا تزال قضايانا الجوهرية كما هي. ومع ذلك، تمكّننا من تحديد مجالات التركيز الست ذات الأولوية في استراتيجيتنا للاستدامة (المذكورة في الجدول السابق).

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. وتساعدنا القضايا الجوهرية التي تم تحديدها كجزء من عملية التواصل مع الجهات المعنية في تحديد أولوية أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة التي يمكننا التأثير عليها والمساهمة في تحقيقها.

تم إعداد هذا التقرير وفقًا للخيار الشامل في إطار معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ويهدف إلى عرض أداء الشركة وقياسه بالمقارنة باستراتيجية الاستدامة وقضايا الاستدامة الجوهرية وأهداف التنمية المستدامة ذات الأولوية.

مصفوفة الأهمية النسبية

مستوى الاهتمام للجهات المعنية	الأكثر أهمية			
	مهم جدًا	إدارة مخلفاتنا الإلكترونية والخطرة	التأثير الصحي لمحطات الإرسال والاستقبال القاعدية/أبراج الإشارة لدينا تدابير كفاءة الطاقة و/أو زيادة استخدام مصادر الطاقة المتجددة	رفاهية الموظف وسعادته وسلامته فرص تدريب وتطوير مهارات الموظفين
	مهم	إدارة انبعاثات الغازات الدفيئة إدارة مخلفات مكتبنا	تكافؤ الفرص للجميع الشمول الرقمي لجميع أفراد المجتمع مبادئ حقوق الإنسان والعمل	الكفاءة في استخدام المواد لمنتجاتنا والتعبئة والتغليف لدينا احتياجات المجتمع والتنمية الاجتماعية مبادرات التعليم وبناء القدرات
	مهم إلى حد ما	تدابير الحفاظ على المياه	الممارسات النظيفة في الحصول على السلع والخدمات، بما في ذلك استخدام الموردين المحليين والمنشآت المتوسطة والصغيرة	رواد الأعمال وتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة
	مهم إلى حد ما	مهم	مهم جدًا	الأكثر أهمية

التأثير الحالي/المحتمل على الأعمال

قيم علامتنا التجارية

“الثقة” نتحمل المسؤولية ونتحلى بالشجاعة للثقة في قرار العملاء	“الصدق” أساس أي علاقة ناجحة هو الثقة، والتي تُبنى في الأساس بقول الحقيقة ببساطة وبشكل مباشر
“الود” التعامل مع الآخرين بطريقة إنسانية والتقرب منهم واحترامهم والتعاطف معهم	“الإبداع” إيجاد طرق جديدة ومختلفة وأفضل للقيام بالأمر، مهما كانت صغيرة

توفير حلول وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإِتاحتها للجميع

#نحن_وياكم - سعادة المتعاملين

في عام 2020، وفي ظل إجراءات الحظر والإغلاق، أطلقنا حملة “#نحن_وياكم” لضمان وصول عملائنا إلى الأدوات والخدمات التي يحتاجون إليها للحفاظ على تواصلهم معنا ومع الآخرين. وفيما يلي بعض النقاط البارزة في هذه الحملة::

1. مضاعفة سرعة الإنترنت لجميع عملائنا من المؤسسات (بدون تكلفة) حتى يتمكنوا من الاستمتاع باتصال أسرع وتجربة إنترنت فائقة
2. توفير روابط للخدمة الذاتية لتوفير الوقت وإتاحة الوصول إلى خدمة عملائنا عبر الإنترنت
3. تقديم الدعم والمساعدة الفورية على مدار الساعة من خلال خاصية الدردشة الآلية عبر الإنترنت “بلو”
4. خدمة “الدفع السريع” لتسديد الفواتير بشكل آمن عبر الإنترنت دون الحاجة إلى تسجيل الدخول

وقد تمكّنّا خلال العام، ونتيجة لجهودنا التي تهدف إلى تقديم دعم عالمي المستوى للعملاء، من تحسين سرعتنا في حل مشاكل العملاء بنسبة 10٪. كما عززنا هذه الجهود بمجموعة من الخدمات التي تركز على تلبية احتياجات العملاء، مثل الشحن الفوري لتوفير الرؤية والتحكم في الإنفاق على الاتصالات، وإثراء قنواتنا الرقمية من خلال توفير قدرات إضافية لتقليل الجهد المطلوب من العملاء لحل مشاكل الاتصال لديهم.

وفي عام 2020، أطلقنا “الفاتورة الإلكترونية التفاعلية كخدمة ذكية لتوفير تجربة مميزة لدفع الفواتير لعملائنا من الأفراد، وكانت شركتنا أول شركة اتصالات تقوم بذلك في دولة الإمارات. كذلك، استخدمنا تصميمًا جديدًا لفواتير عملائنا من الأفراد والشركات، لمساعدتهم في تصفح فواتيرهم الشهرية بكل بساطة وسهولة.



التحوّل الرقمي

واي فاي الإمارات

نوفر خدمة الواي فاي المجانية للجميع في أنحاء الدولة من خلال خدمة "واي فاي الإمارات". وفي عام 2020، أطلقنا العلامة التجارية "واي فاي الإمارات" وعززنا أيضًا تجربة المستخدم من خلال إطلاق الصفحة الرئيسية لهذه الخدمة. وسيساعد ذلك مستخدمي "واي فاي الإمارات" على الاستفادة من خدماتنا بطريقة أكثر سلاسة وسرعة وتنظيمًا.

وخلال العام، وفرنا خدمة "واي فاي الإمارات من دو" في جميع سيارات الأجرة التابعة لهيئة الطرق والمواصلات وفي أكثر من 500 حافلة عامة في أبوظبي. ولزيادة تغطية هذه الخدمة العامة، قمنا أيضًا بتركيب معدات الواي فاي في جميع محطات وقطارات مسار إكسبو 2020. وفي الوقت الحالي، يجري العمل على تحديث خدمة واي فاي في قطارات ومحطات المترو الحالية.

وبالنسبة لعملائنا المميزين، وفرنا لهم باقة واي فاي جديدة، مقابل 5 دراهم يوميًا أو 25 درهمًا أسبوعيًا، للاستمتاع بسرعة عالية وبيانات غير محدودة، مع خاصية الدفع عبر حساب دو. وسنواصل تقديم باقات واي فاي لخطط الأسعار الجديدة المقدمة من دو لعملاء الخطوط المدفوعة مسبقًا والمدفوعة آجلًا.

تسريع وتيرة توفير تغطية شبكة الجيل الخامس في الدولة

في إطار التزامنا بدعم التحوّل الرقمي في دولة الإمارات العربية المتحدة، نجحنا في العام الماضي في إنشاء أول موقع للموجات المليمترية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في جزيرة ياس، بأبوظبي، والذي سيوفر أعلى خدمات النطاق العريض المتنقل فائق السرعة من الجيل الخامس على مستوى المنطقة.

وستحسّن ترددات الموجات المليمترية من قدرة الشبكة بشكل كبير وستتيح لشركة "du" تقديم خدمات محسنة لعدد غير مسبوق من مستخدمي الهواتف المتحركة. وعلوة على ذلك، فإنها ستوفر تغطية فعالة من حيث التكلفة لشبكة الجيل الخامس في المناطق التي تشهد حركة مرور كثيفة. وسيسهم انتقالنا إلى شبكة الجيل الخامس في نهاية المطاف في تحقيق أهداف دولة الإمارات المتعلقة بالتنافسية العالمية وجاهزية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتحقيق الريادة العالمية في الخدمات الحكومية الإلكترونية.

عملنا يتمتعون بأسرع خدمات النطاق العريض الثابت في منطقة الخليج

لتقديم أفضل خدمات الاتصال خلال الجائحة، قمنا بتحديث خدمات النطاق العريض الثابت المقدمة لعملائنا. وكان هذا ضروريًا لمختلف الشرائح، بما في ذلك التعليم والعمل عن بعد والترفيه وخدمات البث. ونتيجة لهذا التحديث، وجدنا أن متوسط السرعات التي يتمتع بها عملائنا يصل إلى 130 ميجابيت في الثانية، أي أعلى بنسبة 30٪ من متوسط السرعة في دولة الإمارات العربية المتحدة، وذلك بحسب الأداة الخاصة بنا لقياس أداء الشبكة.

وقد حافظت شبكتنا طوال عام 2020 على استقرار خدمات الاتصال وإمكانية الاعتماد عليها، مع استيعاب كل الزيادات في حركة المرور عليها. ويتمشى هذا مع رؤيتنا المتمثلة في دفع عجلة التحول الرقمي وتقديم حلول رائدة لعملائنا الكرام.

دعم الجهات الحكومية والمؤسسات المالية فيما يتعلق بمتطلبات مركز البيانات

خلال أسبوع جيتكس للتقنية لعام 2020، أعلننا عن إطلاق اثنين من أحدث مراكز البيانات لدعم الجهات الحكومية والمؤسسات المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة التي تسعى إلى الاستعانة بمصادر خارجية لتلبية متطلبات مراكز بياناتها من خلال مزود خدمة خاضع للرقابة.

ويقدم المركزان، الموجودان في واحة دبي للسيليكون ومنطقة خليفة الصناعية بأبوظبي (كيزاد)، للجهات الحكومية والمؤسسات المالية تقنيات اتصال فائقة الأداء وقدرات حوسبة متقدمة، فضلًا عن اتصالات مخصصة وموثوقة وأمنة ومتعددة الاستخدامات بالعديد من الخدمات

استخدام التكنولوجيا من أجل الخير

تطبيق باب نور

ندعم تطبيق "باب نور" منذ عدة سنوات لتسهيل التواصل السلس والفعال للأشخاص ذوي احتياجات التواصل الخاصة. ويعتمد التطبيق على استخدام بطاقات رقمية معرفة مسبقًا لتكوين الجمل، مما أتاح قنوات تواصل بديلة ومساعدة، مع الالتزام بالثقافة والتقاليد والعادات العربية.

خلال عام 2020، تم تجديد واجهة المستخدم بالكامل في تطبيق "باب نور"، كما أضاف مطور التطبيق، شركة "فلاغشيب بروجيكتس"، مجموعة من الميزات لتعزيز تجربة المستخدم، مثل تخصيص الألوان، والقدرة على إضافة ملف صوتي من تطبيق "ملفات (Files)" على أجهزة أبل، والمكتبات الجديدة والبطاقات الإضافية الموجودة على الخدمة السحابية، فضلًا عن أكثر من 5000 رمز جديد والكثير من الميزات الأخرى.

وقد أتحنا لجميع المراكز والأطباء وأولياء الأمور المشاركين في المرحلتين الأولى والثانية من شراكتنا مع "باب نور"، وعددهم يقرب من 2,600 مستخدم، إمكانية الترقية المجانية للتطبيق والمشاركة في جلسة تدريبية للتعرف على التحديث الجديد للتطبيق.

وستركز شراكتنا الجديدة على الحفاظ على التطبيق ومواصلة تدريب المعلمين والأهالي لضمان الاستخدام الفعال له. في إطار تجديد التزامنا تجاه أصحاب الهمم في دولة الإمارات العربية المتحدة، قمنا أيضًا بتمكين التطبيق من استخدام أجهزة آيفون، ويمكن الآن تنزيله من خلال متجر التطبيقات العالمي لشركة أبل.

تطوير رواد الأعمال والمنشآت الصغيرة والمتوسطة

دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال متجرنا الإلكتروني

في عام 2020، وفي إطار جهودنا لتحويل حلول الاتصالات المتاحة لقطاع الأعمال في جميع أنحاء الدولة، أطلقنا متجرنا الإلكتروني، وهو منصة رقمية جديدة يمكن للشركات الصغيرة والمتوسطة في دولة الإمارات العربية المتحدة الاستفادة منها.

وسيتيح المتجر الإلكتروني للشركات الصغيرة والمتوسطة إمكانية تهيئة خدمات الاتصالات المتحركة الجديدة بما يتناسب مع احتياجاتها واحتياجات موظفيها، مع إمكانية التوصيل المجاني والسريع خلال 48 ساعة، بالإضافة إلى الاستفادة من المنتجات والخدمات الأخرى من خلال تجربة رقمية شاملة.

ويأتي إطلاق المتجر الإلكتروني كدعم لمبادرة #نحن_وياكم التي نهدف من خلالها إلى تقديم الخدمات لعملائنا، لا سيما أولئك الذين يعملون حاليًا عن بُعد، وسيكون المتجر الإلكتروني مفيدًا بشكل كبير لعملائنا من الشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة وصناع القرار ومسؤولي تقنية المعلومات وغيرهم.

عم إنتاجية المؤسسات بإتاحة الوصول إلى برنامج "سيسكو ويبكس Cisco WebEx"

سعيًا للوفاء بالتزامنا بدعم احتياجات عملائنا من المؤسسات لضمان استمرار عملياتها بشكل طبيعي بينما يعمل الموظفون من المنزل خلال فترة الإغلاق والحظر في عام 2020، عقدنا شراكة مع "سيسكو" لتمكين هؤلاء العملاء من استخدام برنامج "سيسكو ويبكس Cisco WebEx" للتعاون مع فرق العمل خلال فترة العمل عن بُعد.

وبموجب هذه الشراكة، تصبح شركتنا هي مزود الخدمة المحلي الوحيد في دولة الإمارات العربية المتحدة الذي يقدم لعملائه من المؤسسات حلول سيسكو لخدمات التعاون الشبكي المستضافة "Cisco Hosted Collaboration Solution"، إلى جانب برنامج "سيسكو ويبكس" مما يتيح للمستخدمين الاستفادة من تجربة عمل أكثر كفاءة وفعالية وراحة من المنزل. إضافة إلى ذلك، سيتمكن المستخدمون من الوصول إلى مجموعة شاملة من أدوات الاتصال المتكاملة التي تمكن المؤسسات من البقاء على اتصال مع فرق العمل التابعة لها من أجهزة متعددة في أي مكان.

السحابية، وذلك عبر شبكة الاتصالات الأكثر تقدماً المتاحة عبر شبكات النقل الضوئي (OTN).

البنية التحتية للشبكة

تلبية متطلبات الدولة خلال جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)

مع دخول التعلّم عن بعد حيز التنفيذ بسبب جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، لاحظنا زيادة كبيرة (بنسبة 300٪) في أدوات العمل عن بعد والتعاون، وكذلك في أدوات التعلّم الإلكتروني. وقد تمكّننا خلال فترة قصيرة جداً من توسيع شبكتنا لاستيعاب الزيادة الكبيرة في حركة المرور بسبب حالة الإغلاق. واستجابة لذلك، زدنا من قدرات البثّ وضعفنا السرعات المتاحة لجميع عملائنا إلى 500 ميجابيت في الثانية و1 جيجابيت في الثانية.

كذلك، أنشأنا مركز اتصال عن بعد لتمكين التشغيل عن بعد خلال فترة الإغلاق، وضعفنا قدرات شبكتنا الثابتة لتلبية متطلبات العملاء خلال الجائحة. علاوةً على ذلك، وبسبب الجائحة، كان من الواضح أن أسرع طريقة لاستكمال شبكتنا من الألياف الضوئية هي توفير خدمات الاتصالات الثابتة للمنازل باستخدام شبكة الجيل الخامس اللاسلكية الثابتة. وقد بدأنا العمل خلال العام على مجموعة واسعة من حالات استخدام شبكة الجيل الخامس في مختلف القطاعات، مثل العمل عن بعد والتعلم الإلكتروني المتقدم والصحة الإلكترونية والتسوق الافتراضي والجولات الافتراضية وغير ذلك.

وفي عام 2020، تمكنا من الاستفادة من بنيتنا التحتية المتقدمة واستثماراتنا لتحقيق أهدافنا الرامية إلى تعميم شبكة الألياف الضوئية، وزيادة انتشارنا، وأتمتة إدارة المخزون والبيانات، والتشغيل الآلي لبنيتنا التحتية.

وخلال العام، واصلنا تعميم شبكة الجيل الخامس بحسب المخطط له، ونهدف إلى تحقيق التغطية الشاملة للدولة وفق الإطار الزمني المحدد من 2023 إلى 2024. ولقد حققنا بالفعل إنجازاً بارزاً بتغطية ما يقرب من 80٪ من المناطق المكتظة بالسكان في كل من دبي وأبوظبي.

كما تمكنا من بناء أول موقع لتقنية الموجات المليمترية المطلوبة لشبكة الجيل الخامس في جزيرة ياس، وسيدعم هذا الموقع استخدامات محددة فائقة السرعة، وبدأنا كذلك في وضع الأساس لشبكة الجيل الخامس المستقلة التي ستصبح متاحة خلال السنوات القادمة.

وسنواصل العمل في عام 2021 على توسيع شبكتنا من الألياف الضوئية وتحديث الأنظمة الأساسية بالأسس اللازمة للحوسبة السحابية، مما سيرتقي بمستوى منصات المنظومة إلى أعلى المستويات.

”حققنا بالفعل إنجازاً بارزاً بتغطية ما يقرب من 80٪ من المناطق المكتظة بالسكان في كل من دبي وأبوظبي.“



رفاهية الموظفين

رفاهية الموظفين

استجابتنا لجائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) للحفاظ على سلامة الموظفين

أدت جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) إلى تغييرات جذرية في طريقة عملنا، وكان علينا اتخاذ عدة تدابير لحماية موظفينا في هذه الفترة الصعبة.

ففي بداية انتشار فيروس كورونا المستجد في دولة الإمارات، عززنا سياسة العمل من المنزل لإتاحة المزيد من المرونة للباء والأمهات ذوي الأطفال الصغار، والنساء الحوامل، وكذلك الأشخاص الذين يعانون من ظروف عالية الخطورة تستلزم منهم العمل من المنزل. وأصبح إلزاماً على جميع مدراء الفرق اتباع هذه السياسة. بالإضافة إلى ذلك، التزمنا شركتنا خلال الجائحة بجميع اللوائح الحكومية، وكانت إدارتنا التنفيذية تراقب الوضع عن كثب بشكل يومي.

ومع بداية الإغلاق، كان أكثر ما ساعدنا في استجابتنا للجائحة هو خطتنا للطوارئ الوبائية التي اعتمدنا عليها في تشكيل فريق عمل لاستمرارية الأعمال وإدارة الأزمات.

وفي إطار هذه الخطة، حدد جميع رؤساء القطاعات وقادة الفرق الأدوار المهمة في سبيل تصنيف جميع الوظائف الرئيسية إلى تلك التي يجب القيام بها من مقر الشركة وتلك التي يمكن القيام بها عن بُعد. كما تمت مراقبة سفر الموظفين بغرض العمل لتحديد مدى احتمال تعرضهم للخطر. وشملت خطة الطوارئ الموردين ومقدمي الخدمات الذين نتعاون معهم لضمان استمرارية توريد المنتجات والخدمات لتفادي أي تعطل في الأعمال.

كذلك، كانت لدينا خطة تواصل قوية لضمان إطلاع جميع الموظفين على التغييرات في السياسات ولوائح السلامة. وقد عقدنا سلسلة من الجلسات الافتراضية المباشرة مع طيبينا الداخلي لتوعية الموظفين بشأن الفيروس والتدابير الوقائية للحفاظ على سلامتهم وصحتهم، البدنية والنفسية، خلال فترة الإغلاق.

علاوةً على ذلك، أتحنا لموظفينا إمكانية الوصول بسلاسة إلى عدد من الموارد لمعالجة أي نوع من نوبات الذعر أو الاكتئاب أو المشاكل النفسية أو الجسدية. وكان من بين تلك الموارد الخط الساخن لعيادة دو، وخط اتصال لتقديم المشورة من طرف خارجي، والخط الساخن الحكومي، واستطلاع الرأي، فضلاً عن إمكانية التواصل مع ممرضينا وطبيبينا عبر تطبيق واتساب. ووفقاً لسياسة الموارد البشرية لدينا، يمكن لموظفينا استغلال إجازاتهم المهنية للاستفادة من أي إجازات مرضية لتقليل عدد الأيام المخصومة من إجازاتهم السنوية. ولم تحدث لدينا أي حالة وفاة مرتبطة بالعمل خلال العام.

وللحفاظ على سلامة مرافقنا، وضعنا خططاً وإجراءات صارمة للتنظيف المنتظم والشديد لتفادي نقل أي أمراض معدية. كما وضعنا حدوداً للإشغال في جميع أنحاء المكتب في جميع الطوابق وغرف الاجتماعات والمصاعد وغرف الراحة وغيرها. كما قمنا بتركيب أجهزة مسح حراري في جميع مداخلنا لضمان مزيد من السلامة لموظفينا.

التوطين

ندعم جهود التوطين من خلال خلف فرص العمل وتوفير فرص التعلم المختلفة وتشجيع نمو وتطور المواطنين الإماراتيين.

ففي عام 2020، بلغت نسبة الكفاءات الإماراتية 37٪ (627 فردًا) من كوادرن البشرية (مقارنةً بنسبة 35.9٪ في عام 2019)، منهم 50٪ من النساء. بالإضافة إلى ذلك، يشغل 52٪ من المواطنين الإماراتيين مناصب قيادية في قطاعات شركتنا.

على الرغم من الجائحة، نفذنا عددًا من المبادرات الرامية إلى تنمية الكفاءات الإماراتية. وبالإضافة إلى المشاركة في ثلاثة معارض للوظائف (معرض الشارقة للوظائف، ومعرض جامعة خليفة، ومعرض معهد روتشستر للتكنولوجيا)، نظمنا أيضًا معارض ووظائف افتراضية لطلاب الجامعة الأمريكية في الشارقة وجامعة زايد.

لدينا حاليا 21 من الطلاب الإماراتيين الذين يستكملون برامج التدريب العملي في شركتنا في مجالات مختلفة، مثل التكنولوجيا والأمن وإدارة المخاطر وتطوير العلامات التجارية والتمويل وتجارب العملاء وغيرها. كما انضم 17 خريجًا إلى برنامجنا التطويري الممتد لـ 12 شهرًا والذي يدعم التطور المهني من خلال نهج التعلم المختلط.

انضم موظفونا من المواطنين الإماراتيين إلى دفتين في برنامج "هارفارد لإرشاد المديرين"، الذي يستهدف رؤساء القطاعات والمديرين، كما أطلقنا مبادرة تطويرية للمواطنين الإماراتيين العاملين بدوام جزئي، وعقدنا شراكة مع وزارة التربية والتعليم لدعم توظيف هؤلاء المواطنين.

وسنواصل في عام 2021 دعم الكوادر الوطنية الإماراتية، ونتطلع إلى مساعدتهم من خلال إطار تطوير مهني يركز على كوادرن المسؤولية عن التعامل مع العملاء.

"ففي عام 2020، بلغت نسبة الكفاءات الإماراتية 37٪ (627 فردًا) من كوادرن البشرية، منهم 50٪ من النساء."

صحة الموظفين ولياقتهم البدنية ومشاركتهم

جاء عام 2020 وجائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) ليذكركنا بأهمية الصحة واللياقة البدنية على سلامة موظفينا وإنتاجيتهم ومشاركتهم. ففي بداية العام، شاركنا في بعض أنشطة اللياقة البدنية الجماعية، مثل تحدي "أفينتورا" وتحدي "محارب الصحراء"، حيث شارك ما يقرب من 200 من موظفينا فيهما.

وفي بداية العام أيضًا، اشتركنا في خدمات المشورة الهاتفية التي تقدمها شركة "ICAS International" لجميع موظفينا. ويتوفر المتخصصون والأخصائيون النفسيون في شركة "ICAS" على مدار الساعة لتقديم المشورة المهنية المناسبة للتعامل مع مجموعة واسعة من المشاكل، بدايةً من الإجهاد والقلق والاكتئاب والإنهاك والإرهاق إلى الصدمات النفسية ومشاكل العلاقات والمشاكل في العمل وغير ذلك الكثير. وجاءت هذه الخدمة في وقت موافٍ، إذ طبقت إجراءات الإغلاق التي كان لها تأثير سلبي على الصحة النفسية للعديد من زملائنا.

كانت الصحة النفسية أيضًا محور تركيز استراتيجي إشراك الموظفين، حيث حاولنا خلق ثقافة إيجابية رغم تحديات العمل عن بعد. لذلك، أطلقنا عددًا من المبادرات لتمكين موظفينا من التعبير عن مخاوفهم، والبقاء على اتصال بزملائهم، والتركيز على الجوانب الإيجابية حتى في أحلك الظروف. وشملت هذه المبادرات استطلاعات للرأي واتصالات داخلية تتضمن نصائح للموظفين ومقالات وروابط للعديد من الموارد لتجنب الإرهاق أثناء العمل من المنزل وتثقيف



المديرين بشأن كيفية إدارة فرقهم عن بعد، فضلًا عن الجلسات الافتراضية حول الصحة النفسية والبدنية والمسابقات والأنشطة الافتراضية، وما إلى ذلك.

التعلّم والنمو

نحرص في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة على تقديم برامج تدريبية لجميع زملائنا في جميع المراحل الوظيفية لتشجيعهم على تقوية مجالات خبرتهم واستكشاف مهارات جديدة وإنشاء مسارات للتعلم والتطور. وفي عام 2020، استفاد جميع الموظفين من برامج التعلم والتطوير، وبلغ متوسط وقت التعلم الذي تلقاه كل موظف 13 ساعة.

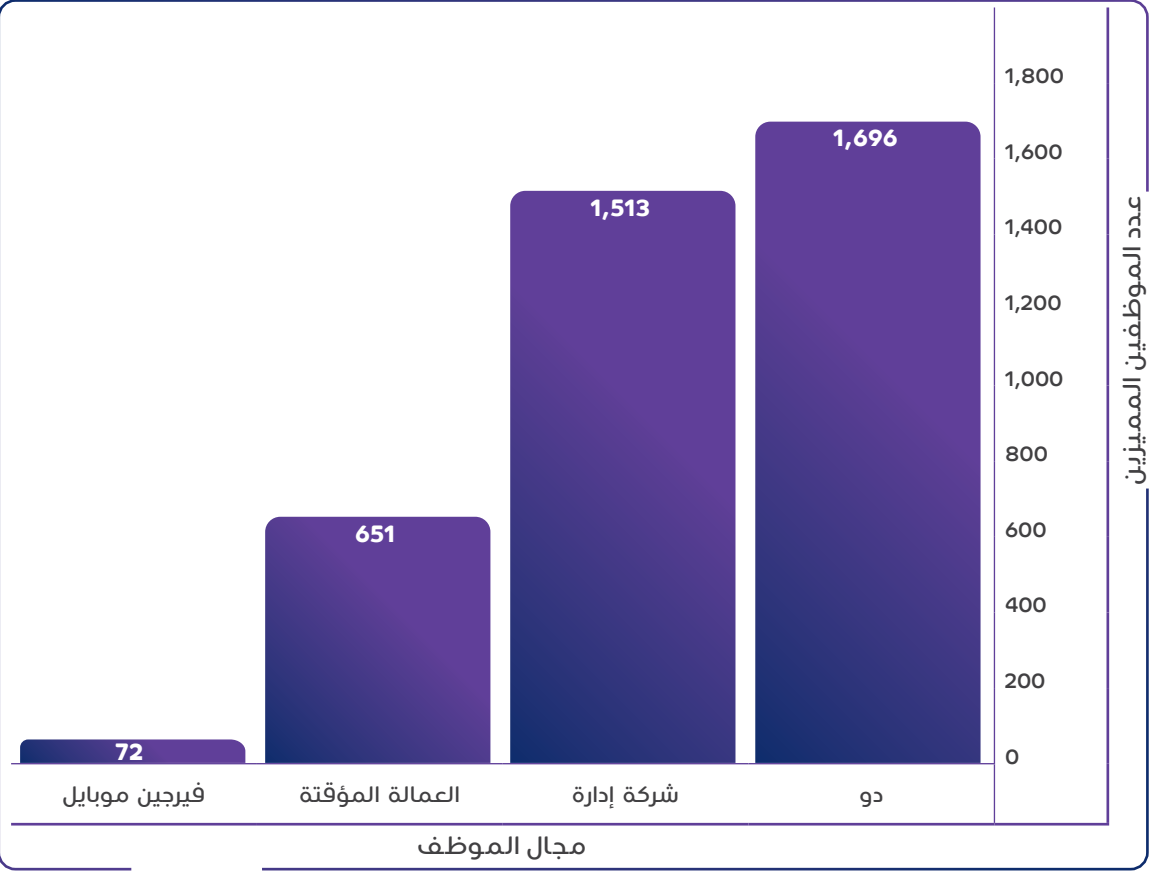
كما تمكّننا خلال العام من تلبية الاحتياجات التعليمية على مستوى المؤسسة، إذ أجرينا مقابلات مع أكثر من 600 موظف أسفرت عن وضع خطة تدريبية عامة على مستوى الشركة تتوافق مع احتياجات أعمالنا.

وقد مكّنتنا هذه الخطة الجديدة، بمساعدة منصتنا الرقمية للتعلم "رحلتي"، من خلق ثقافة تعلم جديدة تمامًا تتمحور حول الدورات التدريبية الرقمية الافتراضية ذات الأحجام الصغيرة. ولم يكن هذا مفيدًا لزملائنا العاملين من المنزل فحسب، بل أدى أيضًا إلى النجاح في تنفيذ 72 برنامجًا تعليميًا رئيسيًا باستخدام موارد أقل وتوفير 1.2 مليون درهم من ميزانية التعلم.

كذلك، ساهمت خططنا التدريبية والتطويرية خلال العام في رفع مستوى المشاركة، إذ أكمل 3100 موظف 1248 دورة تدريبية فريدة (ليصل العدد الإجمالي إلى 79,599) بما يعادل أكثر من 51,000 ساعة من التعلم على منصتنا الرقمية "رحلتي". وقد أطلقنا "برنامج هارفارد لإرشاد المديرين"، بالتعاون مع جامعة هارفارد، ووفرنا مراكز للتعلم الافتراضي.

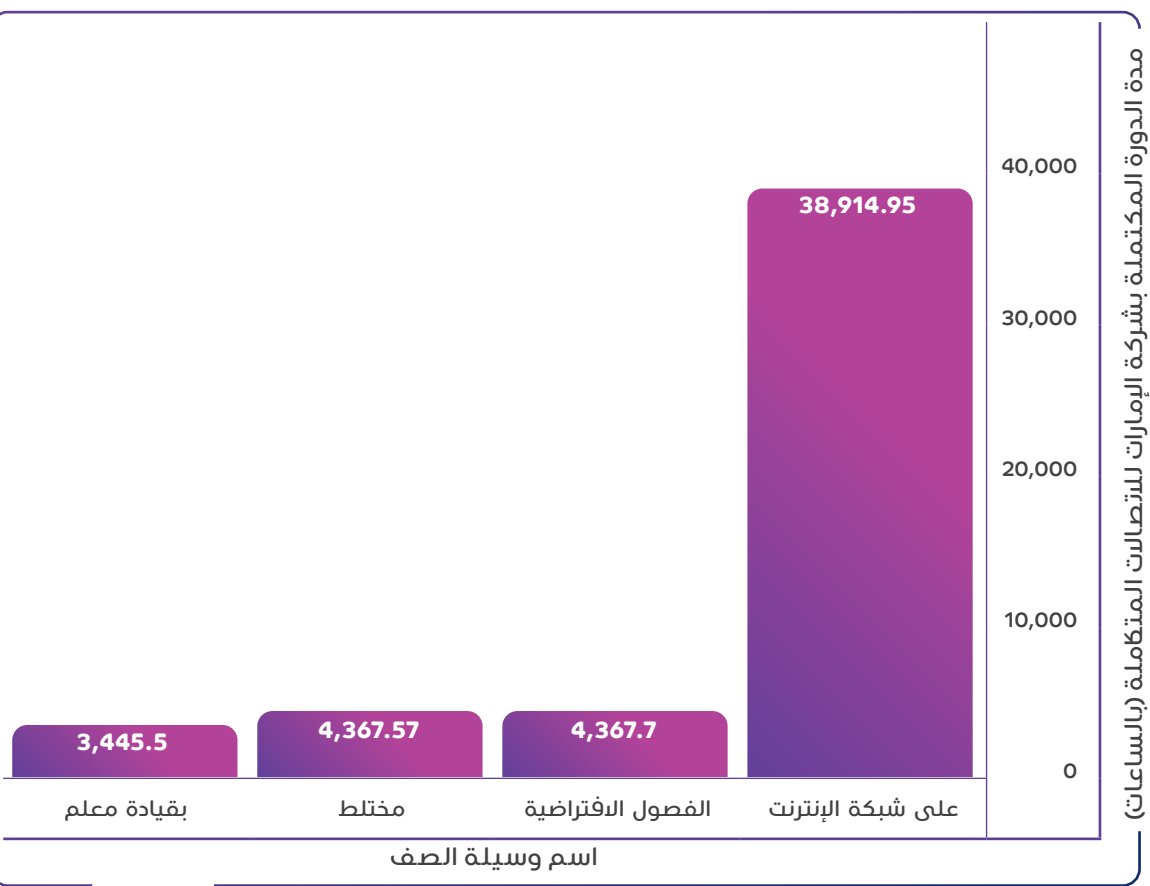
وسنواصل في عام 2021 تقديم محتوى تعليمي رقمي عالي الجودة في جميع وحدات الأعمال مع التركيز على برامج تجربة العملاء والثقافة والمرونة والقيادة والتطوير المهني. كما نهدف إلى تقديم مكافآت تعليمية وتعزيز برامج التنمية الوطنية، مثل الوظائف التي تتطلب التعامل المباشر مع العملاء.

المشاركة في التعلّم بوجه عام بحسب المجال



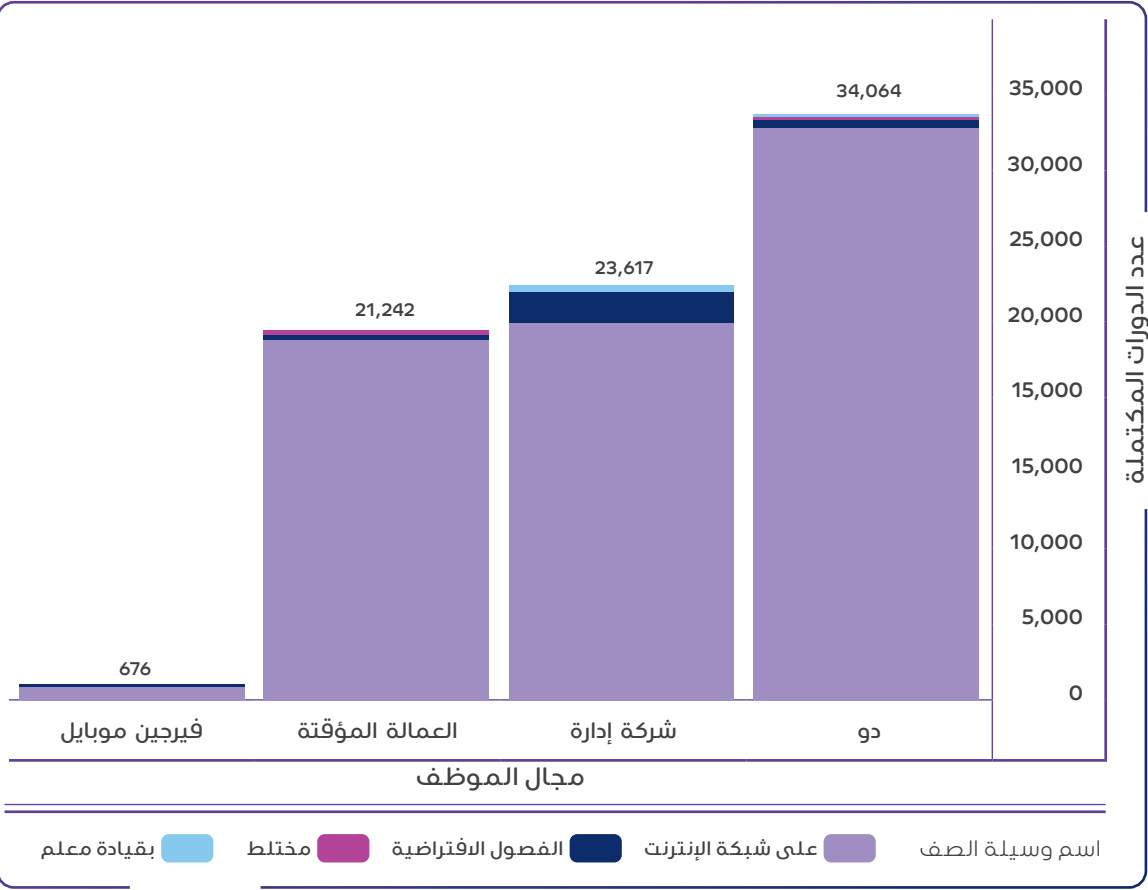
*العمالة المؤقتة: يُقصد بهم العمالة الموسمية المؤقتة (الموظفون المنتدبون لأداء الوظائف التي تتطلب التعامل المباشر مع العملاء)

المشاركة في التعلّم بوجه عام بحسب الوسيلة



عدد المتدربين بحسب الشركة

اسم وسيلة الصف					مجال الموظف
الإجمالي	على شبكة الإنترنت	الفصول الافتراضية	بقيادة معلم	مختلط	
34,064	33,403	449	52	110	شركة إدارة
23,617	21,838	1,663	107	9	دو
21,242	20,938	174	-	130	العمالة المؤقتة
676	603	73	-	-	فريجين موبايل
79,599	76,782	2,409	159	249	Total



مزايا الموظفين

تركز مزايا موظفينا على بناء مكان عمل جذاب وشامل ويمنح موظفينا الثقة للإيمان برؤيتنا. وقد قمنا خلال العام بمراجعة مزايا موظفينا وحافظنا عليها في جميع المجالات والمستويات المهنية لتظل متماشية مع السوق المحلية، كما سارعنا خلال الجائحة إلى إطلاق مبادرة العمل من المنزل لتمكين الموظفين من العمل بأمان في منازلهم.

تُمكن مزايا موظفينا الموظفين من تحقيق توازن إيجابي بين العمل والحياة من خلال توفير أوقات مرنة لهم، ومرافق داخلية مثل صالة الألعاب الرياضية، وحمام السباحة، والعيادات، فضلاً عن المزايا المالية مثل خصومات الاتصالات، وتذاكر السفر، وبدل التعليم، وبرامج الخصم المجانية مثل فزعة. تُمارس برامج المكافآت، مثل الجوائز الفورية، بانتظام لإشراك الموظفين الذين يحرزون تقدماً في تقديم مسؤولياتهم وتقديرهم.

التنوع

تضم شركتنا موظفين من 74 جنسية مختلفة، ونؤمن بأن التنوع هو أساس ثقافة الازدهار في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، مما يؤثر إيجابيًا على جميع موظفينا، وكذلك على عملائنا.

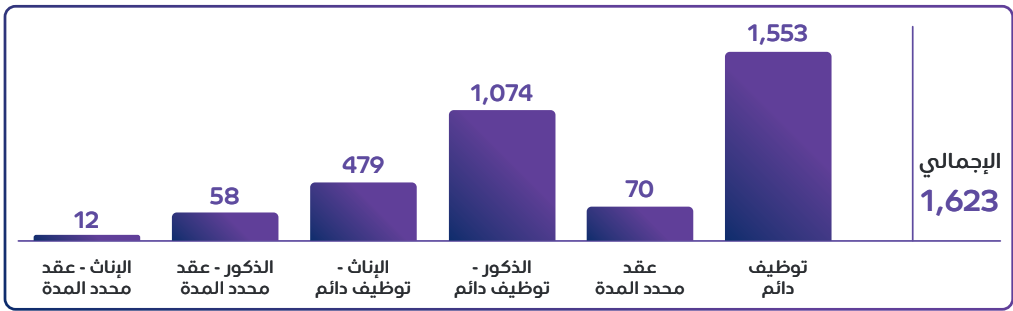
ونسعى لتوفير فرص وظيفية متساوية للجميع دون أي تمييز قائم على العمر أو الجنس أو العرق أو الدين، سواء في الفرص الوظيفية أو فرص التطور المهني. على صعيد آخر، ندعم أصحاب الهمم ليتمكنوا من بناء فرص طويلة الأمد في شركتنا، إذ تضم شركتنا حاليًا أربعة زملاء عمل من ذوي الاحتياجات البدنية الخاصة يعملون على النحو التالي:

- يعمل أحدهم بساعات عمل مخفضة
- وفرنا لآخر وسائل مساعدة بصرية لمساعدته على العمل
- يعمل اثنان بساعات عمل اعتيادية كباقي زملائهم

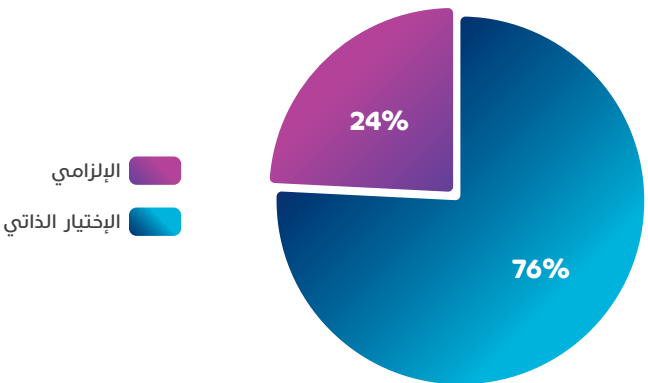
بلغ عدد زملائنا الذين استفادوا من إجازة الأبوة والأمومة 122 موظفًا (31 سيدة و91 رجلًا)، وبعد انقضاء الإجازة قررت سيدة واحدة عدم استئناف العمل بوظيفتها. أما الآخرون الذين عادوا إلى العمل، فلا يزال 113 موظفًا (29 سيدة و84 رجلًا) مستمرين في وظائفهم بعد انقضاء 12 شهرًا من عودتهم إلى العمل.

التنوع في دو

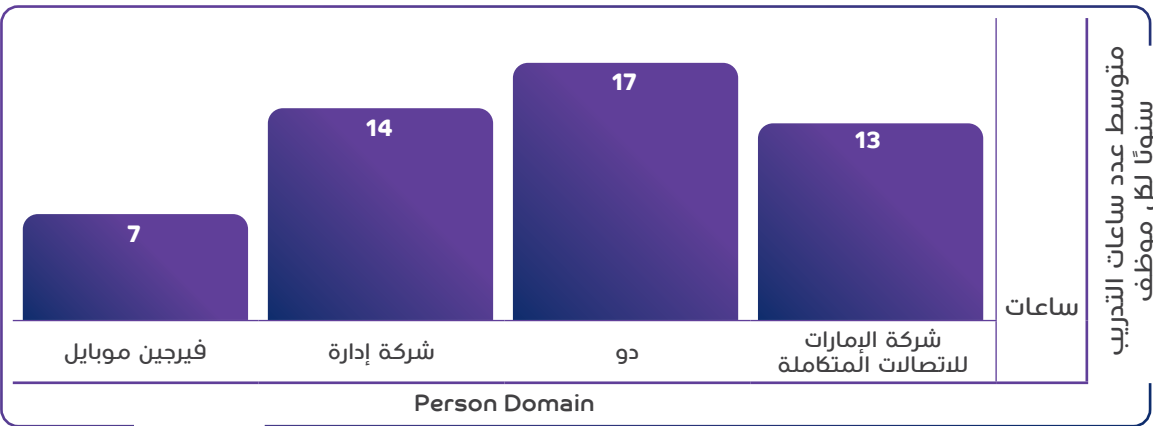
إجمالي عدد الموظفين في du (الموظفين والعاملين بعقود محددة المدة بدوام كامل حسب الجنس)



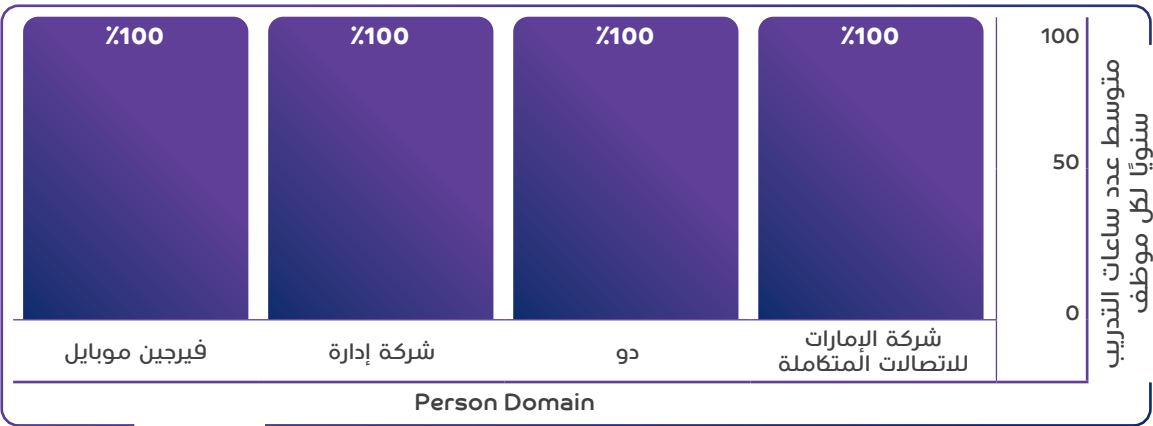
نسبة التعلّم (الاختيار الذاتي مقابل الإلزامي)



متوسط عدد ساعات التدريب سنويًا لكل موظف

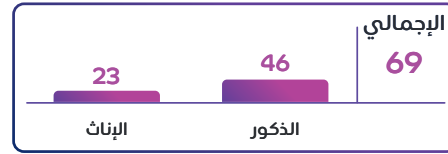


النسبة المئوية للموظفين الذين استفادوا من أحد أشكال التعلّم والتطوير





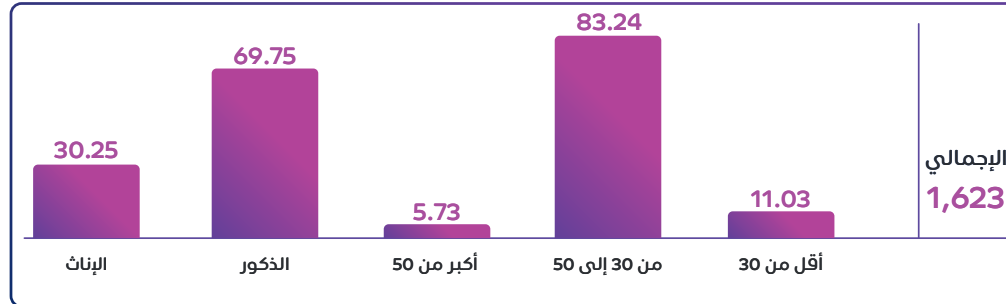
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأبوة أو الأمومة والذين استمروا في وظائفهم بعد 12 شهرًا من عودتهم إلى العمل، حسب الجنس في du



معدلات العودة إلى العمل واستمرار الموظفين المستفيدين من إجازة الأبوة أو الأمومة في وظائفهم، حسب الجنس في du



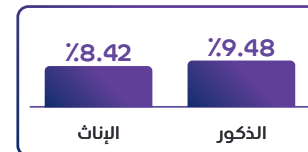
نسب الموظفين حسب الفئة العمرية في du



الفرص المتاحة لأصحاب الهمم في du
العدد الإجمالي لأصحاب الهمم في شركة دو في 31 ديسمبر 2020



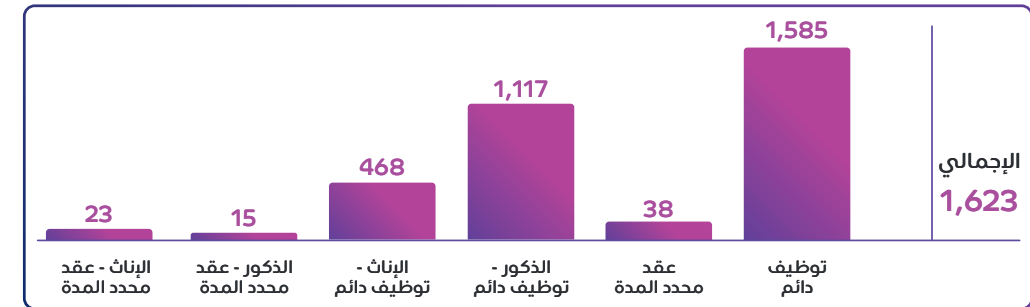
معدل التناقص الطبيعي للموظفين حسب الجنس في du



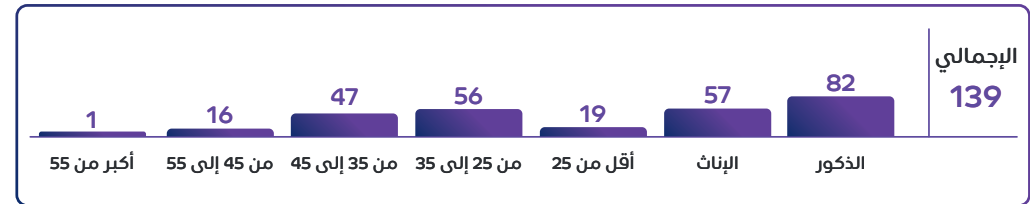
معدل التناقص الطبيعي للموظفين حسب الجنسية في du



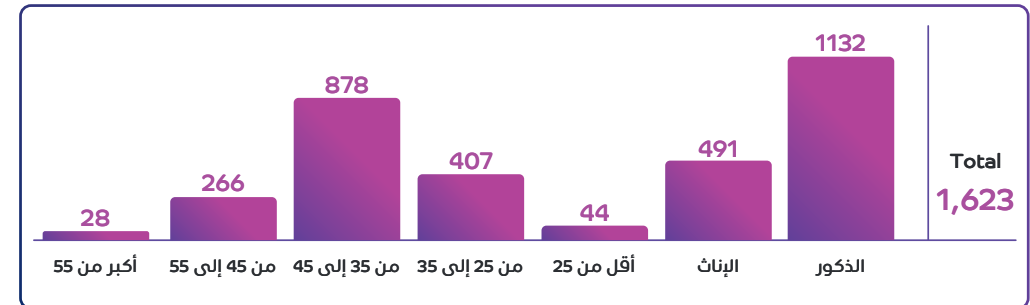
إجمالي عدد الموظفين في du (الموظفين بدوام كامل ودوام جزئي حسب الجنس)



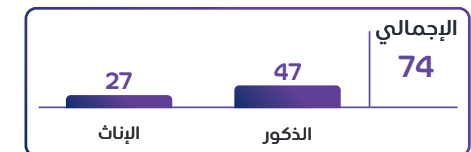
إجمالي عدد الموظفين الجدد في du



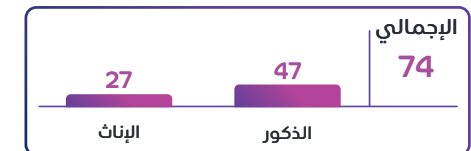
إجمالي عدد الموظفين المغادرين في du



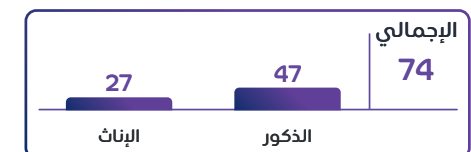
إجمالي عدد الموظفين المستحقين لإجازة الأبوة أو الأمومة في du



إجمالي عدد الموظفين المستفيدين من إجازة الأبوة أو الأمومة في du



إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الأبوة أو الأمومة في du



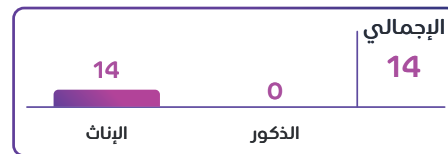
إجمالي عدد الموظفين المستفيدين من إجازة الأبوة أو الأمومة في شركة إدارة



إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الأبوة أو الأمومة في شركة إدارة



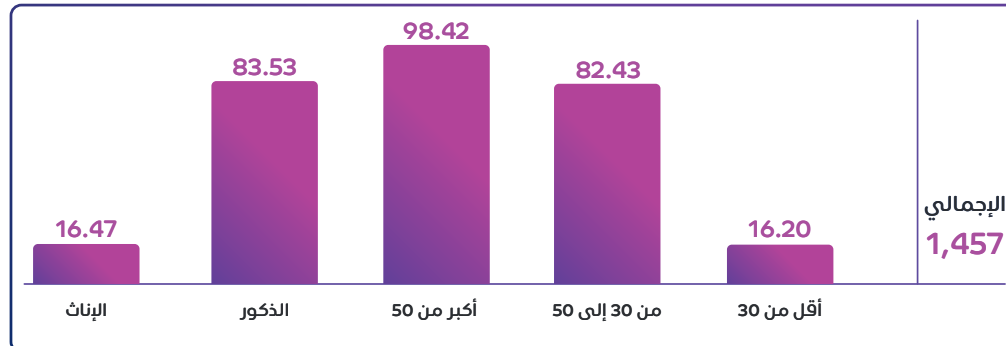
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأبوة أو الأمومة والذين استمروا في وظائفهم بعد 12 شهرًا من عودتهم إلى العمل، حسب الجنس في شركة إدارة



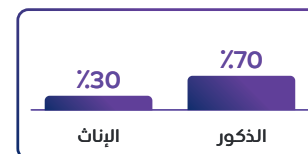
معدلات العودة إلى العمل واستمرار الموظفين المستفيدين من إجازة الأبوة أو الأمومة في وظائفهم، حسب الجنس في شركة إدارة



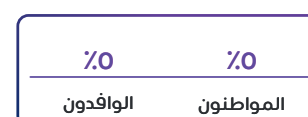
نسب الموظفين حسب الفئة العمرية في شركة إدارة



معدل التناقص الطبيعي للموظفين حسب الجنس في شركة إدارة

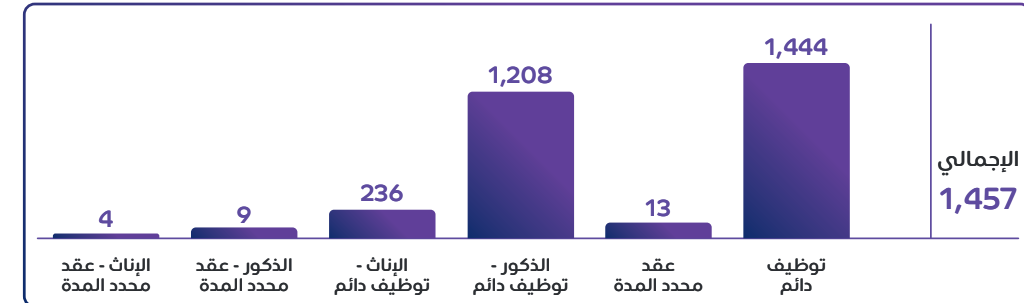


معدل التناقص الطبيعي للموظفين حسب الجنسية في شركة إدارة

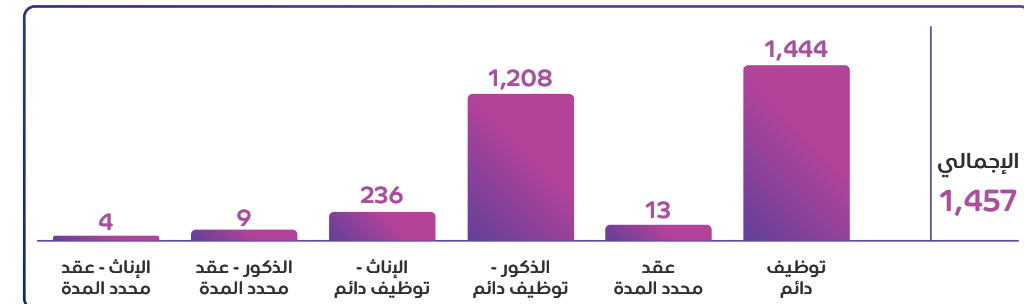


التنوع في شركة إدارة

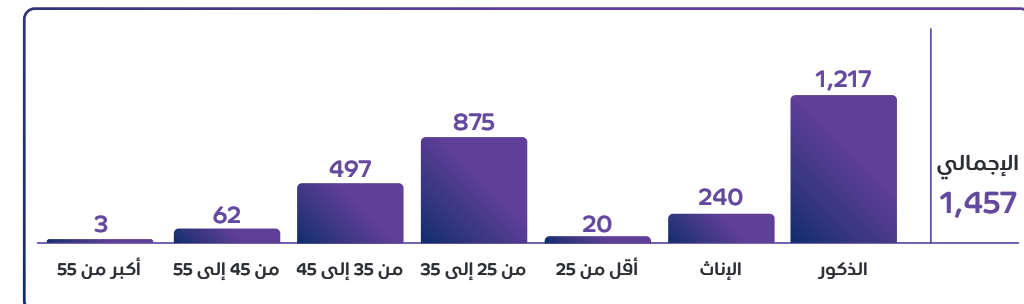
إجمالي عدد الموظفين في شركة إدارة (الموظفين والعاملين بعقود محددة المدة بدوام كامل حسب الجنس)



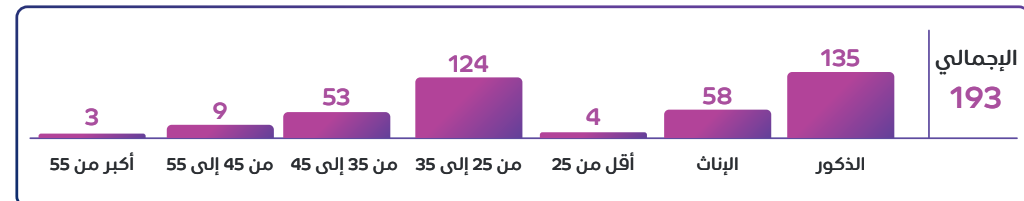
إجمالي عدد الموظفين في شركة إدارة (الموظفين بدوام كامل ودوام جزئي حسب الجنس)



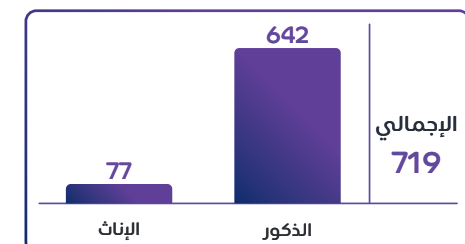
إجمالي عدد الموظفين الجدد في شركة إدارة



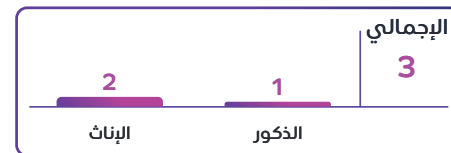
إجمالي عدد الموظفين المغادرين في شركة إدارة



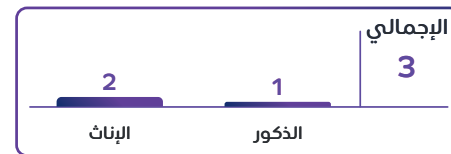
إجمالي عدد الموظفين المستحقين لإجازة الأبوة أو الأمومة في شركة إدارة



إجمالي عدد الموظفين المستفيدين من إجازة الأبوة أو الأمومة في شركة فيرجين



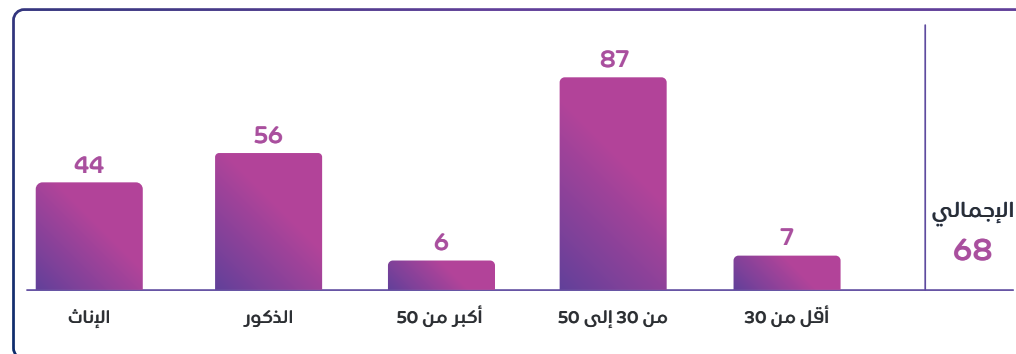
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الأبوة أو الأمومة في شركة فيرجين



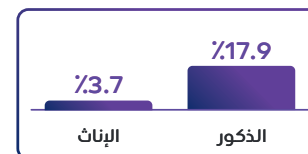
معدلات العودة إلى العمل واستمرار الموظفين المستفيدين من إجازة الأبوة أو الأمومة في وظائفهم، حسب الجنس في شركة فيرجين



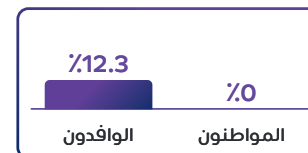
نسب الموظفين حسب الفئة العمرية في شركة فيرجين



معدل التناقص الطبيعي للموظفين حسب الجنس في شركة فيرجين

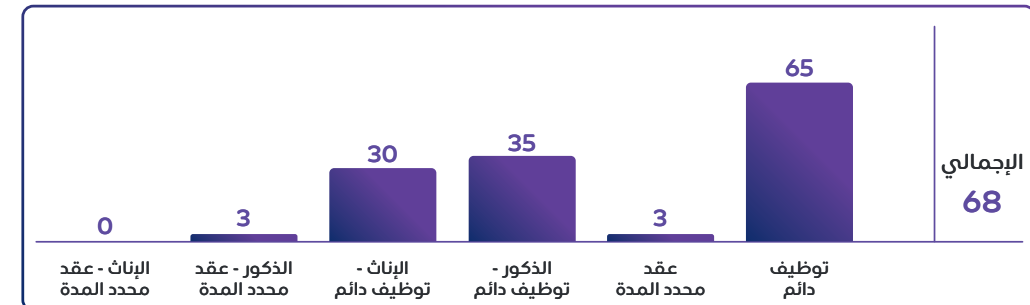


معدل التناقص الطبيعي للموظفين حسب الجنسية في شركة فيرجين

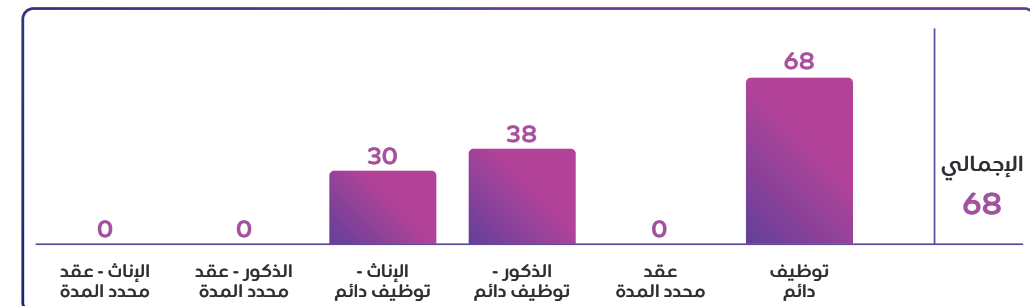


التنوع في شركة فيرجين

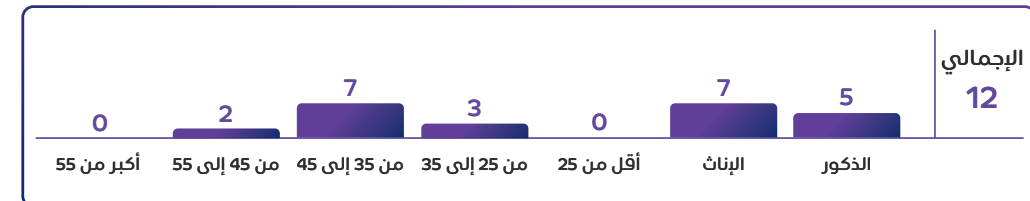
إجمالي عدد الموظفين في شركة فيرجين (الموظفين والعاملين بعقود محددة المدة بدوام كامل حسب الجنس)



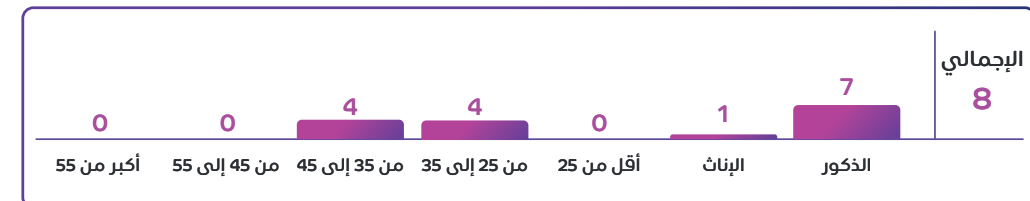
إجمالي عدد الموظفين في شركة فيرجين (الموظفين بدوام كامل ودوام جزئي حسب الجنس)



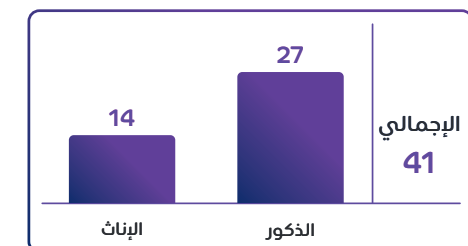
إجمالي عدد الموظفين الجدد في شركة فيرجين



إجمالي عدد الموظفين المغادرين في شركة فيرجين



إجمالي عدد الموظفين المستحقين لإجازة الأبوة أو الأمومة في شركة فيرجين



الاحتفال باللحظات المميزة لدولة الإمارات

رفع علم الإمارات في يوم العلم

بمناسبة الاحتفال بيوم العلم الإماراتي في عام 2020، وجهنا الدعوة لموظفي الخطوط الأمامية، إلى جانب رئيسنا التنفيذي ومجلس إدارتنا، لرفع العلم الإماراتي احتفالاً وتكريماً لهذا الحدث الوطني العظيم. جاء ذلك بهدف الإشادة بموظفي الخطوط الأمامية، الذين كان لجهودهم دور فعال في الوفاء بالتزامنا تجاه عملائنا ومجتمعاتنا في جميع أنحاء الدولة.

تخليد ذكرياتنا العزيزة في اليوم الوطني التاسع والأربعين

احتفالاً منا باليوم الوطني التاسع والأربعين لدولة الإمارات العربية المتحدة، أصدرنا مقطع فيديو يسلط الضوء على مجموعة من اللحظات والذكريات الرائعة التي عاشتها البلاد خلال الـ 49 عامًا الماضية والتطلعات المستقبلية المنشودة خلال الـ 50 عامًا القادمة.

ويشكل الفيلم القصير، الذي يتضمن في محتواه لحظات استثنائية عاشها مختلف الأفراد من فئات عمرية وجنسيات وخلفيات ثقافية متنوعة في دولة الإمارات، مبادرة ملهمة وفريدة للاحتفاء باليوم الوطني الـ 49. ويعرض الفيلم الأرقام تدريجيًا من 1 إلى 49 (بحيث يمثل كل رقم عامًا منذ قيام اتحاد الإمارات العربية المتحدة)، ويستعرض كل رقم إحدى الذكريات واللحظات المميزة التي عاشتها دولة الإمارات.

وسعيًا لإشراك سكان الإمارات في هذه الحملة، تمت دعوة أفراد المجتمع الإماراتي لاختيار رقم من 1 إلى 49 وذكر الأسباب التي تجعل هذا الرقم مميزًا بالنسبة لهم.

رقم قياسي عالمي في اليوم الوطني

في شهر ديسمبر 2020، ساهمنا في حملة أطلقتها الهلال الأحمر الإماراتي وتطبيق “نفسى” لتوزيع 49,000 صندوق من المواد الغذائية على الأسر احتفالاً باليوم الوطني الـ 49 لدولة الإمارات العربية المتحدة. ولم يقتصر الأمر على توزيع صناديق المواد الغذائية على 49,000 أسرة محتاجة فحسب، بل حطمت المبادرة رقمًا قياسيًا عالميًا بإنشاء أكبر فسيفساء من بطاقات التهنئة على شكل علم الإمارات العربية المتحدة كأول وأكبر علم يتم إنشاؤه بدافع الخير.

الاحتفال بأول مهمة لدولة الإمارات العربية المتحدة إلى المريخ

في منتصف عام 2020، أطلقت الإمارات العربية المتحدة أول مهمة تاريخية لها - مسبار الأمل - إلى المريخ لدراسة الطقس والمناخ في هذا الكوكب. وسيتزامن وصول مسبار الأمل في عام 2021 مع الذكرى السنوية الخمسين لتأسيس دولة الإمارات العربية المتحدة. وبمناسبة هذا الإنجاز العظيم في المهام الفضائية لدولة الإمارات، احتفلنا بإطلاق مسبار الأمل مع عملائنا من خلال سلسلة من المنشورات على وسائل التواصل الاجتماعي والقصص والرسائل النصية.

أول مهمة لدولة الإمارات العربية المتحدة إلى المريخ



رفاهية المجتمع

دعم تعلّم الطلاب عن بُعد في جميع أنحاء دولة الإمارات

استجيبنا لجائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) في الدولة بدعم منصات التعلّم عن بعد والتعليم الإلكتروني للطلاب والمعلمين. وحققنا ذلك بتمكين جميع عملاء الخطوط المدفوعة مسبقًا وأجلًا من الوصول إلى المواقع الإلكترونية لمدارسهم وصفحات الواجبات المنزلية طوال فترة الإغلاق دون فرض أي رسوم إضافية على بياناتهم.

كما وفرنا إمكانية الوصول إلى عدد من تطبيقات الاتصال الصوتي المُدارة بتقنية بروتوكول الإنترنت (VOIP): تطبيق “Blackboard Collaborate” وتطبيق “Zoom” وتطبيق “Google Hangout Meet” وتطبيق “Microsoft Teams”، هذا بالإضافة إلى برنامج “Skype for Business” الذي تم توفيره لجميع مستخدمي الخط الثابت لفترة محددة.

وقد ساعدنا، من خلال هذه الأدوات، في تمكين عملائنا من تحقيق الاستفادة الكاملة من منصات التعلّم الخاصة بهم ومواصلة تطويرهم وهم آمنون في منازلهم دون أي نقص في جودة الاتصال أو زيادة في التكاليف.

دعم المدارس والجامعات وعملائنا خلال جائحة فيروس كورونا المستجد

انطلاقًا من التزامنا بدعم وزارة التربية والتعليم وجميع المدارس والجامعات في دولة الإمارات العربية المتحدة، قمنا بمضاعفة سرعة الإنترنت المتاحة للمدارس والجامعات في جميع أنحاء الدولة دون أي تكلفة إضافية، وذلك لضمان سلاسة الاتصال وعدم انقطاعه خلال فترة الإغلاق. كما وفرنا للمدارس والجامعات أيضًا إمكانية الاتصال المجاني غير المحدود ببرنامج ويبكس “Webex” لمدة ثلاثة أشهر وقدمنا أسعارًا مخفضة لباقات الإنترنت الإضافية للاستمتاع بباقات إضافية عريضة النطاق.

علوّة على ذلك، قدمنا لعملائنا عرض ترقية مجانية لسرعات الإنترنت حتى 500 ميجابايت في الثانية، إلى جانب القدرة على التواصل مع أحبائهم مجانًا من خلال تطبيق الاتصال عبر الإنترنت “Voico UAE”. وقد استفاد عملاؤنا أيضًا من الخدمات الإلكترونية والرقمية التي تشمل التوصيل المجاني إلى منازلهم خلال 24 ساعة عند الطلب عبر تطبيق “du” أو الموقع الإلكتروني.

زودنا عملائنا بخيارات استخدام تطبيق “du” أو زيارة موقعنا الإلكتروني لتسديد فواتيرهم ومتابعة استهلاك باقاتهم وإعادة شحنها وشراء البيانات والدقائق وتجديد تسجيل الهوية. كما قدمنا الدعم المطلوب من خلال خدمة الدردشة الفورية عبر الإنترنت.



تمكين الشباب

وقعنا مذكرة تفاهم مع دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي للمشاركة في برنامج "ريادة"، الذي يهدف إلى تمكين الكوادر الوطنية وتزويدها بالكفاءات الفنية والسلوكية والمهنية.

وسيتيح لنا برنامج "ريادة" استهداف مجالات المعرفة الاستراتيجية في مكان العمل والسماح للشباب الإماراتي في "du" بتبادل خبراتهم مع الشباب في المؤسسات والجهات الأخرى لفترة زمنية تم الاتفاق عليها. ولن يشجع ذلك على تبادل المعرفة والخبرات فحسب، بل سيساعد أيضًا في زيادة التعاون بين القطاعين الحكومي والخاص.

كذلك، وقعنا خلال العام مذكرة تفاهم مع دائرة التعليم والمعرفة في أبوظبي لتنظيم جلسات تدريبية حول البرمجة للطلاب المتخصصين في البرمجة. وتخطط دائرة التعليم والمعرفة في أبوظبي لافتتاح مدرسة للبرمجة توفر مجموعة متنوعة من الدورات التدريبية التي تستهدف كتابة الرموز البرمجية في المستقبل.

علوة على ذلك، وبالتعاون مع مركز حمدان بن راشد آل مكتوم للموهبة والابتكار، وقعنا اتفاقية لتوفير المدربين ذوي الخبرة لتثقيف الشباب في المركز بشأن مواضيع مثل التكنولوجيا

وإنترنت الأشياء وتكنولوجيا المعلومات والأمن، بهدف تمكين الطلاب من بناء مستقبلهم.

التمثيل المتساوي

تغيير مسمى مجلس التوازن بين الجنسين لتحقيق المساواة في الأدوار

في أوائل عام 2020، قمنا بتغيير مسمى مجلس التوازن بين الجنسين، بهدف زيادة الإدماج والمساواة في الأدوار لكلا الجنسين داخل المؤسسة. ويهدف المجلس إلى نشر الوعي وتشجيع المناقشات وقيادة الأعمال المستدامة وتوفير بيئة تدعم المساواة بين الجنسين وتمكّن المرأة في جميع مراحل تطورها المهني.

وسيواصل المجلس العمل عبر أربع ركائز رئيسية، هي عقلية القيادة، والسلوك والثقافة، والسياسات والهيكل التنظيمي، والاتصالات الداخلية والخارجية. وسيواصل المجلس السعي إلى تنفيذ برنامج تحقيق التوازن بين الجنسين في جميع أنحاء شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة من خلال زيادة تواجد المرأة، وتعزيز تمثيل النساء في المناصب القيادية، وتعزيز الجيل القادم من القيادات النسائية في جميع أنحاء المؤسسة.

كان مجلس التوازن بين الجنسين سابقًا في تعزيز رؤية الإمارات العربية المتحدة بالتعاون مع فريق القيادة التنفيذية، مما أدى إلى جعل عملية اختيار النموذج التشغيلي الجديد أكثر شمولية للجنسين، وهو ما اتضح في تعيين حنان أحمد (إحدى الكفاءات الوطنية) في منصب رئيس الشؤون المؤسسية والحوكمة بالإبابة، وهي أول امرأة إماراتية تشغل منصبًا في الإدارة التنفيذية في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة. بالإضافة إلى ذلك، كانت قيادة الشركة استباقية في تعزيز الممارسات الشاملة مثل تحديد الكوادر، فضلًا عن عملية الاختيار بالشركة.

تحدي النماذج النمطية بين الجنسين في القطاعات القائمة على التنوع

نظم مجلس التوازن بين الجنسين التابع لشركتنا أولى ندواته الداخلية عبر الإنترنت، والتي ناقش فيها مجموعة من المواضيع المتعلقة بالمساواة بين الجنسين وتحقيق المشاركة والاندماج في بيئة العمل. وشمل جدول أعمال الندوة، التي عُقدت تحت شعار "تحدي النماذج النمطية بين الجنسين من خلال العمل في قطاعات قائمة على التنوع"، مشاركة أربع متحدّثات كضيفات شرف، وهنّ معالي شمس صالحي، الأمين العام لمجلس الإمارات للتوازن بين الجنسين، وسعادة ساماتا جيفتي بوكاري، القنصل العام لغانا، والمهندسة هبة شبروق، خبيرة تسويق المنتجات وزميلة برنامج TechWomen، والمهندسة مريم البلوشي، المدير البيئي في الهيئة العامة للطيران المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة.

وقد استعرضت المتحدثات تجاربهن الخاصة وقدمن أفكارًا ورؤى جديدة حول تعزيز مفهوم المساواة بين الجنسين، كما سلطن الضوء على الإنجازات التي حققتها دولة الإمارات فيما يتعلق بتحقيق أهداف التوازن بين الجنسين، وتطرقن أيضًا إلى مناقشة العوائق التي تحول دون تحقيق المرأة للنجاحات المأمولة منها، وقدمن بعض الأفكار حول كيفية مساهمة الموظفين والموظفات في النمو الاقتصادي وكيفية التخلص من النماذج النمطية السائدة للجنسين لتعزيز قاعدة الكفاءات المتاحة.

"تمّ تعيين حنان أحمد (إحدى الكفاءات الوطنية) في منصب رئيس الشؤون المؤسسية والحوكمة بالإبابة، وهي أول امرأة تشغل منصبًا في الإدارة التنفيذية في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة"



العمل بمنهجية أخلاقية ومسؤولة

البصمة البيئية

كفاءة استهلاك الطاقة في شبكتنا

تُعد شبكتنا، بما تضم من محطات إرسال واستقبال ومراكز بيانات، ذات تأثير بيئي كبير بسبب استهلاكها الكبير للطاقة. ولمعالجة هذه القضية الرئيسية، استثمرنا في مجموعة من التقنيات الموفرة للطاقة، ونذكر منها:

مولدات الطاقة الهجينة الاقتصادية

- لدينا حاليًا ما مجموعه 382 محطة إرسال واستقبال تعتمد على المولدات؛ تعمل 218 منها بمولدات عادية و164 بمولدات هجينة.
- تقلل المولدات الهجينة من استهلاكنا للديزل بما يصل إلى 40٪.
- بلغ إجمالي وفوراتنا من الديزل حتى الآن بفضل استخدام المولدات الهجينة نحو 1.79 مليون لتر سنويًا (مما يعني التقليل من بصمتنا الكربونية بمقدار 4,540 طن سنويًا).

الطاقة الشمسية

- لدينا بالمجمل 30 موقعًا تعمل كليًا بالاعتماد على ألواح الطاقة الشمسية
- دخلت شبكتنا 6 مواقع جديدة تعمل بالطاقة الشمسية في عام 2020
- بلغ إجمالي وفوراتنا من الديزل حتى الآن بفضل استخدام مواقعنا للطاقة الشمسية نحو 2.4 مليون لتر (مما يعني التقليل من بصمتنا الكربونية بمقدار 6,000 طن).
- من المقرر استكمال 30 موقعًا إضافيًا في عام 2021

أنظمة التبريد الحرّ

- ساعدت أنظمة التبريد الحرّ (التي لا تعمل بالكهرباء) على خفض فاتورتنا من الطاقة بنسبة 15٪ لكل موقع، وذلك نظرًا لاعتمادها على سحب الهواء الخارجي البارد (في فصل الشتاء) لتخفيف العبء على أجهزة التكييف والتبريد
- حتى الآن، قمنا بتركيب 1,100 نظام تبريد حرّ في مواقع بث الهاتف المتحرك
- 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 طنًا).

كفاءة استهلاك الطاقة في مواقعنا غير التقنية

إلى جانب الطاقة التي تستهلكها البنية التحتية للشبكة، لدينا عدة متاجر ومكاتب ومستودعات تخزين ومراكز اتصال تستهلك الطاقة أيضًا. وللحد من تأثيرنا البيئي وتحقيق الاستدامة بها، طَبّقنا عددًا من الاستراتيجيات لتقليل استهلاك الكهرباء، خلال الجائحة، قمنا بإيقاف تشغيل الأجهزة غير الضرورية في مكاتبنا المختلفة، وقد أدى ذلك إلى تحقيق وفورات إجمالية في استهلاك الطاقة بنسبة 8٪ في جميع مكاتبنا مقارنة بعام

2019. كذلك، نفذنا العديد من المبادرات لإدارة استهلاك الطاقة في جميع مكاتبنا، مثل تركيب محوّل للتردد ساعد في توفير الطاقة بنسبة 18٪ على مدار العام. ولتوفير المزيد من الطاقة، استبدلنا مصابيح الإنارة الفلورية المدمجة في مكاتبنا، في برج السلام ومركز بيانات الخزنة في دبي والمبنيين 8 و9 في مدينة دبي الأكاديمية العالمية، بمصابيح LED، مما ساعدنا أيضًا على توفير 11٪ من الطاقة.



الابتكار في التعليم

تعزيز التعليم من خلال تقنيات الجيل الخامس

في العام الماضي، استخدمنا تقنية وشبكة الجيل الخامس لتمكين العقول المستقبلية من خلال المشاركة مع مهرجان طيران الإمارات للآداب لبث سلسلة من الجلسات التعليمية عبر الإنترنت. وقد تم بث تلك الجلسات عبر شبكة الجيل الخامس إلى المدارس الإماراتية المشاركة في الفعالية من خلال رابط إلكتروني.

وكانت إحدى الجلسات التي تم بثها واحدة بعنوان "ثمانية أيام في الفضاء" وضمت رواد الفضاء الإماراتيين، هزاع المنصوري وسلطان النيادي وسالم المري. إضافة إلى ذلك، قمنا ببث جلسة بعنوان "الإبداع والابتكار" مع الكاتبة اللبنانية رانيا زغير، وجلسة بعنوان "اتخاذ موقف" شارك فيها ضياء الدين يوسفزاي، والد ملالا يوسفزاي، الحائزة على جائزة نوبل والناشطة الاجتماعية في مجال التعليم.

وقد أظهرت لنا هذه الجلسات التي تم بثها عبر شبكة الجيل الخامس إمكانات الهائلة لتعزيز الاتصال بشبكة النطاق العريض المتحركة لتطوير القطاعات الرئيسية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وخاصة قطاع التعليم.

الأنشطة والفعاليات

كان عام 2020 استثنائيًا بالنسبة للفعاليات المباشرة والأنشطة الميدانية بسبب جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19). وقد نفذت وحدة الفعاليات والرعاية العديد من المبادرات المتعلقة بكيفية التعامل مع الجائحة وأوفينا بوعدنا بالتفاعل مع الجمهور وإشراكهم.

أطلقنا أول ندوة عبر الإنترنت حول التوازن بين الجنسين لنشر الوعي بالمواضيع المتعلقة بالتوازن بين الجنسين في بيئة العمل. كما شاركنا في أول فعالية ضخمة تُقام في دولة الإمارات العربية المتحدة خلال الجائحة، وهي معرض "جيتكس 2020". وقد انصب تركيزنا خلال معرض "جيتكس" على التدابير المتخذة لدعم القطاعات الحيوية في دولة الإمارات العربية المتحدة، مثل قطاع الرعاية الصحية والتعليم والقطاعين الحكومي والخاص من خلال طولنا الرقمية. كذلك، أنشأنا رحلة رقمية فريدة من نوعها عبر منصتنا، مع الالتزام بجميع تدابير السلامة.

وسنواصل الوفاء بوعدنا بأن نكون أقرب لعملائنا وأن نشارك مع المجتمع من خلال الوسائل الافتراضية والميدانية المختلفة.

وقد بلغ إجمالي وفورات الطاقة التي حققناها حتى الآن في متاجرنا الحاصلة على شهادة الأبنية الخضراء في مراكز سيتي سنتر الفجيرة ومركز سيتي سنتر والمعيصم سيتي سنتر 608,629 كيلوواط/الساعة (أي ما يعادل 251,098 درهمًا إماراتيًا). يقدم الجدول التالي لمحة عامة على وفورات الطاقة وترشيد التكلفة في مواقعنا الرئيسية غير التقنية:

الموقع	استهلاك الطاقة	نسبة الوفورات في استهلاك الطاقة (مقارنة عام 2019)	وفورات استهلاك الطاقة بالدرهم الإماراتي
المكاتب - برج السلام، والمبنيان 8 و9 في مدينة دبي الأناضول العالمية، ومركز حمدان	1,919,065.70	٪37	825,198.25
متاجر التجزئة (37 متجرًا)	26,642.58	٪3	11,456.31
مراكز الاتصال (مراكز الاتصال الاتحادية)	82,930.21	٪17	35,659.99
المستودع (مجمع دبي للاستثمار)	152,788.20	٪18	65,698.93
فيرجين (حي دبي للتصميم)	18,042.40	٪15	7,758.23
برج السلام - طاقة التبريد	354,632.88	٪18	152,492.14

أمن البيانات وخصوصيتها

نولي أهمية قصوى لأمن بيانات العملاء وحماية خصوصيتهم وأمنهم على الإنترنت. ولضمان هذا الحق الأساسي، والجوهري في الوقت نفسه للعملاء، خصصنا وحدة وظيفية تتقلد مسؤولية "إدارة خصوصية البيانات وحمايتها" ضمن قسم إدارة المخاطر وأمن التقنيات.

وقد طورنا أطر ومعايير لإدارة أمن البيانات وخصوصيتها تعتمد على اللوائح والأنظمة الوطنية والعالمية ومعايير وتوجيهات الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس "أيزو"، بالإضافة إلى المعهد الوطني للمعايير والتقنية (NIST) ومعايير توافقية أمن معلومات بطاقة الدفع (PCI DSS)، وغيرها.

علاوة على ذلك، نواصل العمل على تعزيز تدريباتنا على مستوى المؤسسة الهادفة لرفع مستوى الوعي بأهمية بيانات العميل ومتطلبات الخصوصية. وفي عام 2020، قمنا بتحديث سياسات ومعايير أمن البيانات وخصوصيتها لتشمل منصات وتقنيات متنوعة. كذلك، وضعنا منظومة عامة لتصنيف البيانات بالتعاون مع جميع قطاعات الأعمال. ونعمل حاليًا على اعتماد أمن الحوسبة السحابية والتشفير بهدف تعزيز مستوى أمن أعمالنا.

بالإضافة إلى ذلك، نعمل على تطوير ضوابط إدارة الهوية وامتياز الوصول وإدارة الوصول إلى قواعد البيانات، بما في ذلك منصة حوكمة وصول المستخدم. ومن شأن حماية بيانات المشتركين من خلال إدارة الوصول إلى قواعد البيانات أن يمنح عملاءنا ثقة أكبر في حماية بياناتهم.

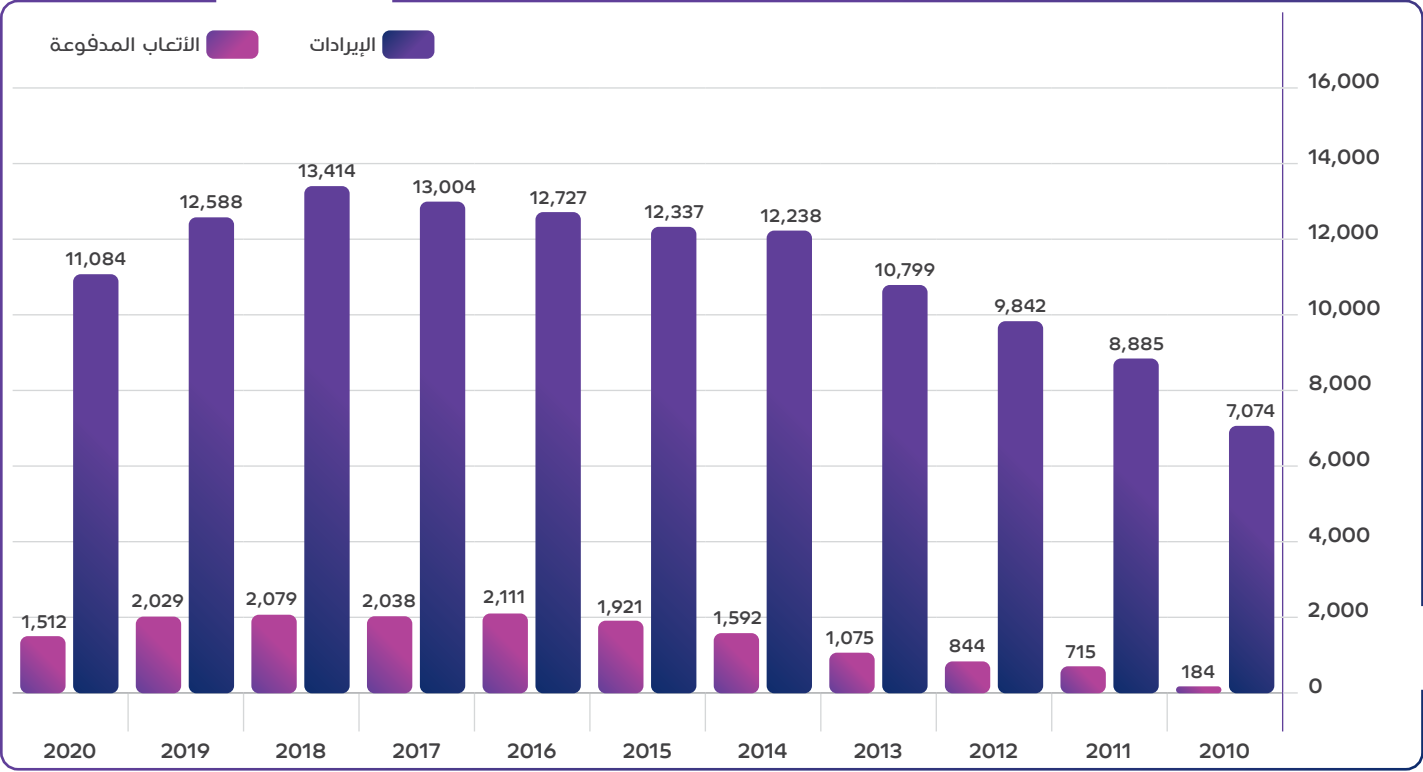
“نولي أهمية قصوى لأمن بيانات العملاء وحماية خصوصيتهم وأمنهم على الإنترنت.”

الأداء المالي

في عام 2020، حققنا إيرادات قيمتها 11.08 مليار درهم إماراتي، ووصل صافي الأرباح بعد خصم حقوق الامتياز إلى 1.44 مليار درهم إماراتي، أي ما يكافئ عائداً بقيمة 0.32 درهم إماراتي لكل سهم.

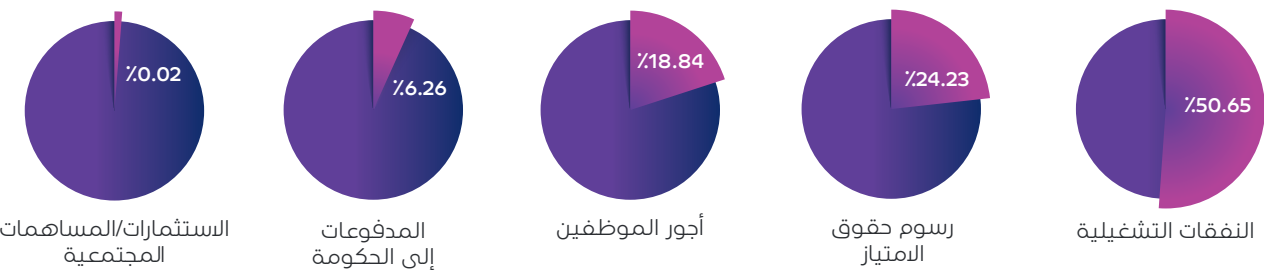
بدأنا منذ عام 2010 بدفع حقوق الامتياز للحكومة بموجب تعليمات رسمية من وزارة المالية. وقد بلغت رسوم حقوق الامتياز عام 2020 حوالي 1.51 مليار درهم إماراتي. ويوضح الشكل التالي الأرقام على أساس سنوي.

الإيرادات المقارنة والأتعاب المدفوعة (مليون درهم إماراتي)



إلى جانب رسوم حقوق الامتياز، ووفقاً للقرار 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. ويمول هذا الصندوق مجموعة من المشاريع لتطوير رأس المال المعرفي والابتكاري لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدولة (في مجالات البحث والتعليم وريادة الأعمال). وتجدر الإشارة إلى أننا لم نحصل في عام 2020 على أي مساعدة مالية من الحكومة.

النسب المئوية للقيمة الاقتصادية الموزعة (6.24 مليار درهم إماراتي)



تشتمل البيانات المالية الموحدة للشركة للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2020 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 الموحدة شركة ديلويت أند توش (الشرق الأوسط) ويمكن الاطلاع على النتائج المالية الصادرة على موقعنا الإلكتروني.

فيما يلي الشركات التابعة المدرجة في البيانات المالية الموحدة 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 ليمتد	26٪	شركة زميلة (تم التصرف في الملكية في 30 سبتمبر 2020)
مسرعات مدينة دبي الذكية ش.م.ح	23.5٪	شركة زميلة
شركة حلول الاتصالات الإقليمية المتقدمة القابضة المحدودة (ARC)	50٪	مشروع مشترك
أنغامي (شركة ذات مسؤولية محدودة مسجلة في جزر الكايمان)	4.8٪	أصول مالية بالقيمة العادلة

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 دايفيرسيفايد 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 الموردين في عام 2020 ما مجموعه 645 موردًا نشطًا واشترينا منهم منتجات وخدمات بقيمة 3.3 مليار درهم إماراتي، وكان أكثر من 80٪ من هؤلاء موردين محليين (أي شركات تقع مقراتها الرئيسية في الإمارات). وعملنا كذلك مع 8 شركات إماراتية صغيرة ومتوسطة الحجم خلال العام، واشترينا منها منتجات وخدمات بقيمة 18 مليون درهم إماراتي، بزيادة قدرها 4 ملايين درهم إماراتي مقارنةً بعام 2019.

وقد ساعدتنا سياسة الإمداد المتبعة لدينا في إدارة الأثر المجتمعي والبيئي لقاعدة الموردين الذين نتعامل معهم، حيث تضمن أن تتسم جميع التعاملات مع الموردين بالعدل والتنافسية دون أي تضارب في المصالح.

وتكتمل سياسة الإمداد بسياسة الشراء المستدام بيئيًا، والتي تلزم مورديننا الحاليين والمحتملين بتلبية متطلبات الصحة والسلامة والبيئة التي تغطي سلسلة واسعة من الجوانب البيئية والاجتماعية على حد سواء. واصلنا أيضًا جهودنا للامتعة العمليات والروبوتات باستخدام الذكاء الاصطناعي لتحقيق الكفاءة في طريقة عملنا.

وفي عام 2020، نجح 100٪ من مورديننا في الامتثال لمعايير فحص الصحة والسلامة والبيئة عند التسجيل. ولم نشهد أي تأثيرات سلبية على البيئة أو العمالة ضمن سلسلتنا للتوريد.

التسويق المسؤول

من المهم للغاية في قطاعنا الالتزام بمنهج مسؤول وصادق وودود في حملات التسويق والتواصل، حيث يسهم ذلك في ترسيخ أواصر الثقة والولاء مع العملاء. 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 لعدم امتثال للوائح والتنظيمات والقوانين الطوعية المتعلقة بحملات التسويق لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.

أخلاقيات العمل

للتعامل مع أي حالات احتيال أو تصرفات غير أخلاقية، نتبع في شركتنا الإجراءات المحددة في سياسة الإبلاغ والتبليغ والتحقيق التي تنطبق على الموظفين والموردين. وتتضمن قنوات الإبلاغ إرسال بريد إلكتروني (wb@duconcerns.ae) وموقع إلكتروني مستقل (duconcerns.ae) وخط اتصال مباشر (800 7283 503).

تسهم هذه الآلية في تمكين موظفينا ومورديننا من مشاركة أي مخاوف تتعلق بالشركة والعمليات بسرية تامة ودون الكشف عن هويتهم. ويمكن الاطلاع على مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات التنظيمية الخاصة بالشركة، بالإضافة إلى سياساتنا الداخلية والخارجية للتماس المشورة بشأن السلوك الأخلاقي، والإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالسلوك غير القانوني عبر موقعنا الإلكتروني.

استمرارية الأعمال

بغية ضمان تقديم منتجات وخدمات تلزم بالمستويات المتعارف عليها أثناء فترات عدم الاستقرار، اعتمدنا نظامًا معياريًا للإدارة المستدامة للأعمال. ويتيح لنا هذا النظام إمكانية تهيئة المستوى اللازم من المرونة لحماية موظفينا وعملياتنا ومرافقنا وتقنياتنا، بالإضافة إلى

”وفي هذا الإطار، نهدف في عام 2021 إلى أتمتة جميع العمليات المرتبطة باستمرارية الأعمال“

عملائنا ومورديننا وشركائنا والجهات التنظيمية والمتعاقدة. وتساهم كل من خطط استمرارية الأعمال وخطط التعافي من الكوارث وخطط إدارة الأزمات وعمليات المحاكاة في تعزيز نظام إدارة استمرارية الأعمال، وقد أثبت هذا النظام فعاليته خلال جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19).

وعلى الصعيد الوطني، نمتثل للالتزامات الأمنية المحددة من قبل الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عبر خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات (NTEMP)، والهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث (NCEMA). وقد شاركنا في عام 2020 في ثلاثة تمارين محاكاة ميدانية أظهرت قدرات مؤسساتنا على حماية أصولنا وضمان توفر وإتاحة خدماتنا. كما امتثلنا في عام 2020 للتوجيهات الخاصة باستمرارية الأعمال الصادرة عن الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد، حيث تم الحفاظ على جميع جوانب أعمالنا المتمثلة في الموارد البشرية والتقنيات وسلسلة التوريد. بالإضافة إلى ما سبق، حافظنا على شهادة الأيزو 22301 دون تسجيل أي حالات عدم امتثال.

وفي هذا الإطار، نهدف في عام 2021 إلى أتمتة جميع العمليات المرتبطة باستمرارية الأعمال وإعادة تقييم آلية تحديد الأولويات والعمليات داخل شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة. ونهدف أيضًا إلى تحقيق أقصى الفوائد الممكنة من الجائحة خلال مرحلة التعافي منها.

الأثر البيئي لتقنية المعلومات والاتصالات

تمتثل شبكتنا بشكل كامل للأنظمة والتوجيهات الصارمة المتعلقة بالانبعاثات والصادرة عن المفوضية الدولية للحماية من الإشعاع غير المؤيّن (ICNIRP). وقد كُفّتنا الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بقياس المجال الكهربائي لأبراجنا بشكل دوري، ولم يسبق أن تخطى مستوى الانبعاثات في أي من القياسات 1.3٪ من العتبة المسموح بها من قبل المفوضية الدولية للحماية من الإشعاع غير المؤيّن (ICNIRP).

آليات التعامل مع الشكاوى

فيما يتعلق بالشكاوى، تلقّينا في عام 2020 ما مجموعه 15 شكوى من موظفين، 13 منها كانت متعلقة بتقييم الأداء، في حين ارتبطت الشكاوى الأخرى بمسائل أخرى. ولم يتم الإبلاغ سوى عن شكوى واحدة تتعلق بالتحرش.

ويرجى العلم بأن جميع الشكاوى، سواءً المتعلقة بالأداء أو بمسائل أخرى، يتم تسجيلها وتحديثها تلقائيًا في قاعدة بيانات النظام مع التفاصيل الكاملة للمشكلة والإجراءات المتخذة بحق الموظفين المعنّيين. كذلك، يتم توثيق ملف الحالة داخليًا. ويتم التعامل مع كافة الشكاوى من قبل فريق متخصص ضمن قسم الموارد البشرية لتجنب حالات المحاباة ولضمان الامتثال.

انبعاثات الغازات الدفيئة

في عام 2019، 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، خاصةً في مراكز البيانات.

أما النطاق الثاني الذي يمثل انبعاثات الطاقة غير المباشرة من مواقع اتصالات الخطوط الثابتة والمتحركة المتصلة بالشبكة وأيضًا 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).

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

إجمالًا، تبلغ كثافة انبعاثاتنا من الغازات الدفيئة 0.041 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل عميل، وذلك بفضل التقدم الذي نحرزه في مختلف ممارساتنا لتحقيق كفاءة استخدام الطاقة. وقد أجرينا اختبارات على 30 موقعًا تعمل بالمولدات للكشف عن وجود أي مواد مستنزفة للآوزون أو ثاني أكسيد الكبريت أو أكاسيد النيتروجين وغيرها من الانبعاثات الجوية المؤثرة. وقد كشفت الاختبارات عن أن المقاييس في 90٪ من المواقع كانت ضمن الحدود المقبولة. ولم يكن هناك أي تسربات خطيرة، باستثناء تسرب بسيط من مركبة، والذي لم يكن له أي تأثير بيئي (سواء على الأنظمة البرية أو المائية).

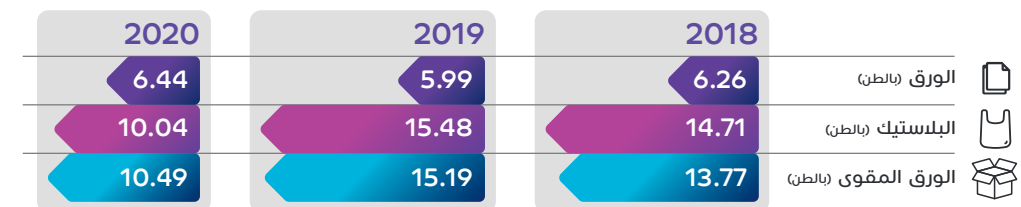
إدارة المخلفات

سعيًا منّا للحد 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).

إن 95٪ من الورق المستخدم في مكاتبنا 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.

وسنواصل مبادراتنا بإصدار الفواتير الإلكترونية من أجل تقليل استهلاك الورق والطباعة.

وفي الإطار نفسه، حرصنا على مواصلة تدابير إعادة تدوير الورق والورق المقوى والبلاستيك المستخدمة في عملياتنا كما هو واضح في الرسم البياني أدناه.



ولدينا أيضًا سياسة التبرع بالمعدات، التي تتيح لنا تقليل بصمتنا من المخلفات لدينا من خلال تبرعنا بعدد من الممتلكات المستخدمة مثل معدات تقنية المعلومات والأثاث للجمعيات الخيرية المسجلة في دولة الإمارات. وندرج تحت مظلة هذه السياسة تبرعنا خلال هذا العام بطابعات وأجهزة كمبيوتر محمولة ومكاتب وكراسي وقطع أخرى من الأثاث لمنفعة مجموعة من الجمعيات الخيرية ومؤسسات المجتمع المحلي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

تقرير الحوكمة 2020

“ أن إطار حوكمة الشركة يتّسم بالشفافية ويحدد مسؤوليات كل من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية للشركة بشكل واضح. فضلاً عن أنّ سياسات الإفصاح عن تضارب المصالح والتعاملات مع الأطراف ذات العلاقة تم اتّباعها بشكل مناسب.”

تقرير شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع (“الشركة”) عن السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020

1. بيان بالإجراءات التي تم اتخاذها لاستكمال حوكمة الشركة في العام 2020، وكيفية تطبيقها:

إن إطار حوكمة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة متوافق مع القوانين واللوائح التي حددتها هيئة الأوراق المالية والسلع في دولة الإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك قرار رئيس مجلس إدارة هيئة الأوراق المالية والسلع رقم (3/ر.م) لسنة 2020 بشأن اعتماد دليل حوكمة الشركات المساهمة العامة. وتحرص الشركة على استمرارية الامتثال لجميع القوانين واللوائح والتوجيهات السارية والصادرة عن هيئة الأوراق المالية والسلع وسوق دبي المالي.

وعلى مدى الأعوام الماضية، عززت الشركة ممارساتها في مجال الحوكمة وواصلت القيام بذلك خلال عام 2020 والذي كان عاماً استثنائياً حيث تابع مجلس إدارة الشركة عن كثب الإجراءات الاحترازية التي اتخذتها إدارة الشركة للحد من تداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد وتأثيرها على أعمال الشركة، لضمان الاستجابة المستمرة لمواصلة أعمال الأفراد والشركات والمؤسسات الحكومية وجميع القطاعات الحيوية.

أُخذت العديد من الإجراءات لحماية أصحاب المصالح مع الأخذ بعين الاعتبار صحتهم وسلامتهم، وقد أكدت هذه الأمانة أن بنية الشركة التحتية تتمتع بمرونة تتماشى مع تطور احتياجات العملاء. وقد تمّ خلال الربع الأول من عام 2020 تطبيق سياسة العمل عن بعد والتي أثبتت فعاليتها من خلال ضمان توفير الدعم الفني وغيره من الوسائل لموظفي الشركة وعملاتها وتحقيق استمرارية أنشطة الشركة على نسق سلس وفعال طوال العام.

عُقدت اجتماعات المجلس ولجانه عن بعد خلال تلك الفترة، مما ضمن المشاركة الفعالة والمستمرة لأعضاء المجلس ولجانه واتخاذ القرارات المناسبة في ظل القيود المفروضة خلال فترة جائحة كورونا.

كما عقدت الجمعية العمومية السنوية للشركة عن بعد في 14 أبريل 2020 بدعم من هيئة الأوراق المالية والسلع، ومسجل الشركة (“بنك أبوظبي الأول”)، حيث وافق المساهمون على التعديلات المقترحة للنظام الأساسي للشركة بشأن عضويات مجلس الإدارة، وتم تعيين معالي سارة مسلم والسيد وسام لوتاه كعضوين جديدين بتاريخ 15 إبريل 2020 محل السيد كاي إيريك ريلاندير والسيد مسعود محمود. وقد تلقى كلا العضوان الجديدين برنامجاً تعريفياً حول الشركة وأنشطتها وأهدافها. كما قد قاما بتقديم الإفصاحات المعمول بها بموجب اللوائح التنظيمية.

وقد أعلنت الشركة في 27 أغسطس 2020 عن إعادة هيكلة عملياتها التشغيلية الداخلية والتي وافق عليها مجلس إدارة الشركة حيث تمّ هيكلة قطاعات أعمال الشركة على خمسة ركائز رئيسية، حيث ستندرج جميع العمليات التي تتطلب تفاعلاً مباشراً مع العملاء تحت مظلة “العمليات والشؤون التجارية” و“العملاء وقنوات التواصل” و“الأعمال الجديدة والابتكار”. بينما ستشكل عمليات ووظائف قسم التكنولوجيا قطاع أعمال جديد تحت اسم “التكنولوجيا” و“تقنية المعلومات”.

وقد تزامنت هذه التعديلات مع تعيين السيد فهد الحساوي كرئيس تنفيذي بالإدارة للشركة في 17 سبتمبر 2020 ليحل محل السيد يوهان ديليند الذي كان قد انضم إلى الشركة في بداية العام ذاته. كما قام مجلس إدارة الشركة بتعيين السيد أحمد جلفار كعضو منتدب للشركة.

ومن ضمن التعديلات التي شملها قرار إعادة هيكلة عمليات الشركة كان تعديل نطاق عمل ومهام كل من إدارة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر والامتثال. وقد نظر المجلس في خيار الفصل ما بين لجنتي التدقيق والمخاطر، إلا أنّ المجلس قد ارتأى استمرار تولي لجنة التدقيق في الوقت الحالي مهام الإشراف على مسائل التدقيق والمخاطر.



أما في مسألة التوازن بين الجنسين في تشكيل مجلس الإدارة، فإنّ المجلس يؤمن بأنّ المساواة بين الجنسين وتنوّع الخبرات يساهمان في تحقيق التوازن والفعالية في عمل المجلس وإضفاء الأثر المختلف والبناءة في اتخاذ القرارات. وقد تم تعيين امرأة كعضو في مجلس الإدارة وك رئيسة للجنة التدقيق في الوقت ذاته في أبريل 2020. كما استمر “مجلس دو للتوازن بين الجنسين” (والذي كان قد تأسس في ديسمبر 2018 وكان يعرف سابقاً بـ “مجلس دو للمرأة”) في متابعة أنشطته الرامية إلى تحقيق التوازن بين الجنسين وتعزيز دور المرأة في المناصب القيادية في الشركة. وقد تركّزت أهداف مجلس التوازن بين الجنسين خلال العام المنصرم على تحقيق رؤية الإمارات لعام 2021 والتي ترنو إلى أن تصبح دولة الإمارات العربية المتحدة ضمن أفضل 25 دولة على مستوى العالم في تحقيق المساواة بين الجنسين. وقد سعى المجلس إلى تأسيس علاقات مع أبرز الناشطين والداعمين في هذا المجال والذين كان

يحتوي الجدول أدناه بيان ملكية أعضاء مجلس الإدارة (بما في ذلك أزواجهم وأبنائهم) لأسهم الشركة كما في 31 ديسمبر 2020:

م	الاسم	المنصب / صلة القرابة	إجمالي عملية البيع خلال عام 2020	إجمالي عملية الشراء خلال عام 2020	الأسهم المملوكة كما في 31 ديسمبر 2020
1	السيد أحمد عبدالكريم جلفار	عضو مجلس الإدارة	467,839	0	0
		زوجه	0	0	3,000
2	السيد زياد عبد الله كلداري	عضو مجلس الإدارة	0	0	119,350
		زوجه	0	0	94,000
3	السيد محمد حمد الشحي	زوجه	0	0	247
4	السيد مالك سلطان آل مالك	عضو مجلس الإدارة	0	0	562

من بينهم علي سبيل المثال، معالي صاحبة السّمو الشّيخة شَمّا بنت سلطان بن خليفة آل نهيان وسعادة شمسة صالح، المدير التنفيذي لمؤسسة دبي للمرأة والأمين العام لمجلس التّوازن بين الجنسين في الدّولة. وتماشياً مع هذه الرّؤية، فقد شهدت الشركة حدثاً سيقاً وذلك بتولّي كفاءات نسائية مناصب قيادية في الإدارة التنفيذية لها خلال عملية إعادة الهيكلة الأخيرة التي شهدتها الشركة، حيث تم تنصيب السيدة/ حنان أحمد كرئيس لقسم الشّؤون المؤسسية وضمان الجودة (بالإنابة).



وأمثالاً باللوائح التنظيمية الصادرة من هيئة الأوراق المالية والسلع فيما يخص قواعد حوكمة الشركات، فقد تم الحصول على إفصاحات بشكل ربع سنوي من كل عضو من أعضاء مجلس الإدارة فيما يتعلّق بمناصبهم في أي مؤسسات أخرى في الدّولة. فضلاً عن أنّ مثل هذه الإفصاحات كذلك يتم الإدلاء بها من كل عضو فور تعيينه في مجلس الإدارة. واستعرض المجلس تكوين لجانته واختصاصاتها، كما راجع مدى امتثالها للوائح التنظيمية المنصوص عليها من الهيئة. كما شملت مراجعة المجلس كذلك السياسات المؤسسية الأخرى للشركة وإجراءاتها والتي كان من بينها السياسات المالية وسياسات الموارد البشرية. فضلاً عن إصدار سياسات وإجراءات أخرى جديدة. وفيما يتعلق بالشركات النّابعة، فإنّ المجلس قد قام أيضاً بمراجعة أطر الحوكمة لكل منها وأجرى تقييماً لداء استثماراتها بشكل منظم لضمان توافقها مع إجراءات الحوكمة المعمول بها. وقد قامت الشركة في سبتمبر 2020 ببيع كافة أسهمها في شركة مركز خزنة للبيانات المحدودة بعد موافقة مجلس الإدارة والتوجيهات التي قدّمها بخصوص ذلك.

وقد حظيت الإدارة التنفيذية للشركة بالتّوجيه الاستراتيجي من مجلس الإدارة إذ حرص المجلس على أن تتوافق استراتيجية الشركة مع توقعات المساهمين من خلال النظر في الإطار الاستراتيجي والتحديات الدورية بشأن الأعمال الأساسية والجديدة، وتطور الأعمال، واستراتيجية تقنية المعلومات وبرنامج التحول الرقمي المستمر، وسعادة المتعاملين. كما يواصل المجلس مراقبة كفاءة أنظمة الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة لضمان التطبيق السليم للعمليات المتعلقة بالرقابة على الشّؤون المالية والعمليات وإدارة المخاطر وفقاً لقواعد حوكمة الشركات وغيرها من القوانين واللوائح والإجراءات والسياسات الداخلية المُتبعة والتي تحكم عمليات الشركة.

2. . بيان بملكية وتعاملات أعضاء مجلس الإدارة وأزواجهم وأبنائهم في الأوراق المالية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة خلال 2020

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

3. مجلس إدارة الشركة

3.1 بيان تشكيل المجلس الحالي

وافق المساهمون في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة في 14 أبريل 2020 بإصدار قرار خاص بالموافقة على تعديل المادة 18 من النظام الأساسي للشركة فيما يتعلق بتعيين/ انتخاب أعضاء مجلس الإدارة، وبعد ذلك تم إجراء التغييرات التالية في تشكيل مجلس الإدارة اعتباراً من 15 أبريل 2020:

1. استقالة السيد مسعود محمود كعضو مجلس إدارة لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة
2. تعيين السيد وسام لوتاه عضو مجلس إدارة لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة
3. تعيين السيد خالد القبيسي عضو مجلس إدارة لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة من قبل جهاز الإمارات للاستثمار والذي كان ممثلاً لشركة المعمورة دايفيسمينت جلوبال هولدينغز (مبادلة) حتى 14 أبريل 2020
4. تعيين معالي سارة مسلم مكان السيد كاي إيريك ريلاندير كعضو إدارة لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة

كما تمّ في 17 سبتمبر 2020، تعيين السيد أحمد جلفار (إحدى الكفاءات الوطنيّة البارزة في قطاع الاتصالات وعضو مجلس إدارة في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة) كعضو منتدب للشركة وذلك لتقديم التوجيه والإرشاد الاستراتيجي للرئيس التنفيذي بالإنابة.

وقد كان من بين أبرز النتائج التي أظهرها تقييم أداء مجلس الإدارة خلال عام 2020 هو تمتّع المجلس بالكفاءة والخبرة والالتزام وتميّز أعضاء المجلس بتنوّع مهاراتهم وخبراتهم. كما كان من الجليّ إبداء أعضاء المجلس لثرائهم باستقلالية وعدم توانيهم عن تقديم مصالح الشركة والمساهمين على أي مصالح أخرى متضاربة.

يتكون المجلس حالياً من عشرة أعضاء، ثمانية منهم مستقلون وغير تنفيذيين، وعضو واحد غير تنفيذي، وعضو آخر تنفيذي، وفيما يلي بيان تشكيل المجلس الحالي:



السيد محمد هادي الحسيني

رئيس مجلس الإدارة
مستقل وغير تنفيذي

التعيين الأول

28 فبراير 2018

ممثلاً لـ:

شركة الإمارات للاتصالات والتكنولوجيا ذ.م.م

تولّى 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 قدّم مساهمات عديدة من خلال المبادرات والخطط الاستراتيجية والاقتصادية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

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

عضوية شركات مساهمة عامة:

1. رئيس مجلس إدارة مجموعة إعمار مولز
2. عضو مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني
3. عضو مجلس إدارة مصرف الإمارات الإسلامي
4. عضو مجلس إدارة شركة دبي للمطبات

عضويات أخرى:

1. عضو مجلس إدارة جهاز الإمارات للاستثمار
2. عضو مجلس إدارة مؤسسة دبي العقارية
3. عضو مجلس إدارة مؤسسة دبي للاستثمارات الحكومية

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



السيد خالد محمد بالعمي

نائب رئيس مجلس الإدارة
مستقل وغير تنفيذي

التعيين الأول

17 مارس 2015

ممثلاً لـ:

جهاز الإمارات للاستثمار

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

ويرأس حالياً منصب نائب محافظ البنك المركزي الإماراتي.

كما يشغل حالياً منصب نائب رئيس مجلس الإدارة في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، وعضو 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).



السيد أحمد عبد الكريم جلفار

عضو مجلس الإدارة (تنفيذي)
العضو المنتدب

التعيين الأول

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.

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

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

1. رئيس مجلس إدارة صندوق المعرفة - حكومة دبي
2. نائب رئيس مجلس إدارة بنك دبي التجاري
3. عضو مجلس إدارة شركة سمارة ستريم للتكنولوجيا
4. 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 للشيوخ محمد بن راشد آل مكتوم.



معالي سارة عوض عيسى مسلم

عضو مجلس الإدارة
مستقل وغير تنفيذي

التعيين الأول

15 أبريل 2020

ممثلاً لـ:

جهاز الإمارات للاستثمار

تتمتع سارة عوض مسلم بخبرة شاملة وطويلة في قطاعات متعددة وقد قدّمت مساهمات كبيرة للقطاعات الحكومية الحيوية الرئيسية في أدوارها السابقة بصفتها مديرة المدارس الخاصة وضمن الجودة في دائرة التعليم والمعرفة في أبوظبي، ونائبة لرئيس الفضاء، مصادر الطاقة المتجددة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركة مبادلة للاستثمار. تجاوزت خبرتها الواسعة القطاع العام حيث عملت أيضًا كمحلل أعمال في شركة بريتش بتروليوم الدولية “BP”.

وتشغل حالياً منصب رئيس دائرة التعليم والمعرفة في أبوظبي.

كما تشغل منصب عضو مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، وعضوية مجالس إدارة في مؤسسات/شركات رائدة وهي كالتالي:

1. عضو المجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي
2. عضو في لجنة جودة الحياة التابعة للمجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي
3. عضو مجلس إدارة في شركة الياه للاتصالات الفضائية “الياه سات”
4. عضو مجلس التعليم والموارد البشرية التابع لمجلس الوزراء
5. عضو مجلس أمناء جائزة خليفة التربوية
6. عضو مجلس أمناء هيئة أبوظبي للطفولة المبكرة
7. عضو في لجنة مبادرات (مبادرات)
8. عضو مجلس أبحاث التكنولوجيا المتطورة
9. عضو فريق إدارة الطوارئ والأزمات والكوارث
10. عضو مجلس أمناء جامعة محمد بن زايد للعلوم الإنسانية

وهي حاصلة على ماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الأميركية في الشارقة، و بكالوريوس في العلوم - إدارة الأعمال من كليات التقنية العليا أبوظبي، ودبلوم عالي – الخدمات المالية والمصرفية، فضلاً عن كونها محلل مالي معتمد (CFA).



السيد محمد حمد الشحي

عضو مجلس الإدارة
مستقل وغير تنفيذي

التعيين الأول

21 مارس 2018

ممثلاً لـ:

جهاز الإمارات للاستثمار

يتمتع محمد حمد الشحي بخبرة شاملة وطويلة في قطاعات متعددة منها القطاع المالي والمصرفي والعقارات والتأمين حصدها من خلال ترأسه لمناصب تنفيذية عديدة تولّاها في إطار مؤسسات تابعة لحكومة دبي وشركات القطاع الخاص. يتمتع أيضًا 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 دوليًا.

يرأس حالياً منصب نائب المدير العام للدائرة المالية، والمدير التنفيذي بالإنبابة لصندوق دبي للدعم المالي التابع لحكومة دبي، كما يتولّى منصب سكرتير اللجنة العليا للسياسة المالية بدبي.

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

1. رئيس مجلس إدارة - بنك الإمارات دبي الوطني كابيتال ش.م.خ.
2. رئيس مجلس إدارة – شركة “NAS Neuron” للخدمات الطبية المتحدة المحدودة
3. عضو مجلس إدارة - بنك الإمارات دبي الوطني ش.م.ع
4. عضو مجلس إدارة شركة الإمارات دبي الوطني كابيتال المحدودة
5. عضو مجلس إدارة شركة الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول المحدودة
6. عضو مجلس إدارة بنك الإمارات الإسلامي ش.م.ع
7. عضو مجلس إدارة - مؤسسة دبي العقارية
8. عضو مجلس إدارة “انهيلث”
9. محافظ معهد “GCC” لكبار المدراء

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



السيد زياد عبدالله كداري

عضو مجلس الإدارة
غير تنفيذي

التعيين الأول

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، يمتلك مساهمات زاخرة في استضافة مدينة دبي للمحافل الدولية والمؤتمرات العالمية.

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

كما يشغل منصب عضو مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، وعضوية مجالس إدارة مؤسسات/شركات رائدة وهي كالتالي:

1. عضو مجلس إدارة مركز دبي التجاري العالمي
2. عضو مجلس إدارة شركة دانة غاز ش.م.ع.
3. رئيس مجلس إدارة مضمار جبل علي لسباقات الخيل

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



السيد محمد سيف السويدي

عضو مجلس الإدارة
مستقل وغير تنفيذي

التعيين الأول

27 أغسطس 2012

ممثلاً لـ:

جهاز الإمارات للاستثمار

يتمتع محمد السويدي بخبرة طويلة مكتسبة من عمله في إدارة الأصول من خلال الاستثمار في حقائب أصول متنوعة في المجالات والصناعات الاقتصادية الرئيسية على الصعيد المحلي، والإقليمي، والدولي بهدف تحقيق أرباح مالية مستدامة.

ويشغل منصب المدير التنفيذي لإدارة الأصول في جهاز الإمارات للاستثمار.

كما يشغل حالياً منصب عضو مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، كما يشغل عضوية مجلس إدارة المجموعة العربية للتأمين "أريج".

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



السيد خالد عبدالله القبيسي

عضو مجلس الإدارة
مستقل وغير تنفيذي

التعيين الأول

19 أبريل 2018

ممثلاً لـ:

شركة العمورة دايفيسمينت جلوبال هولدينغز (مبادلة) - حتى 14 أبريل 2020

جهاز الإمارات للاستثمار - من 15 أبريل 2020

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

ويشغل القبيسي 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، وعضوية مجالس إدارة مؤسسات/شركات رائدة وهي كالتالي:

1. رئيس مجلس إدارة شركة الياه سات
2. رئيس مجلس إدارة الشركة الوطنية للتبريد المركزي ش.م.ع - تبريد
3. رئيس مجلس إدارة إنجازات لنظم البيانات ذ.م.م - إنجازات
4. نائب رئيس مجلس إدارة شركة أبوظبي لإدارة رياضة السيارات ذ.م.م
5. نائب رئيس مجلس إدارة شركة أبوظبي لطاقة المستقبل ش.م.خ - مصدر
6. نائب رئيس مجلس إدارة شركة جلوبال فاوندرز
7. عضو مجلس إدارة دار التأمين ش.م.ع
8. عضو مجلس إدارة شركة مبادلة للبتروك ذ.م.م
9. نائب رئيس مجلس إدارة دار التمويل ش.م.ع

ويحمل القبيسي شهادة الماجستير في إدارة المشاريع من جامعة جورج واشنطن، وشهادة البكالوريوس في التمويل وإدارة العمليات من جامعة بوسطن، الولايات المتحدة الأمريكية.



السيد مالك سلطان آل مالك

عضو مجلس الإدارة
مستقل وغير تنفيذي

التعيين الأول

21 مارس 2018

ممثلًا لـ:

شركة الإمارات للاتصالات والتكنولوجيا ذ.م.م

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

ويشغل آل مالك حالياً منصب الرئيس التنفيذي لمجموعة تيكوم إحدى شركات دبي القابضة الداعم الاستراتيجي والمساهم في تحقيق الرؤى الطموحة لاقتصاد إمارة دبي. والمدير العام لسلطة دبي للتطوير

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

1. عضو مجلس إدارة- مكتبة محمد بن راشد
2. عضو مجلس أمناء - كليات التقنية العليا
3. رئيس مجلس إدارة - معهد دبي للتصميم والابتكار
4. عضو مجلس إدارة – خور دبي هاربر
5. عضو مجلس إدارة – مناطق دبي الحرة
6. عضو المجلس التنفيذي للتخطيط العمراني في دبي
7. عضو مجلس إدارة شركة “دبي ويست مانجمنت”

ويحمل آل مالك درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال من كليات التقنية العليا في الإمارات العربية المتحدة.



السيد وسام العباس لوتاه

عضو مجلس الإدارة
مستقل وغير تنفيذي

التعيين الأول

15 أبريل 2020

ممثلًا لـ:

جهاز الإمارات للاستثمار

يعتبر لوتاه من أبرز القيادات الرقمية على مستوى المنطقة بمسيرة مهنية تمتد لأكثر من 20 عاماً، تولّى خلالها القيادة الاستراتيجية للتحوّل الرقمي في دبي وترك بصمته عبر مجموعة من مواقع القيادة التنفيذية في عدد من المؤسسات التابعة لحكومة دبي، وكذلك إعمار ومركز دبي التجاري العالمي.

يشغل موقع المدير التنفيذي لمؤسسة حكومة دبي الذكية، وهي الذراع التقني لدائرة دبي الذكية الجهة الحكومية المكلفة بتنفيذ التحول الذكي على مستوى إمارة دبي وفقاً لرؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي. وهو كذلك عضو في مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة دو.

ومنذ تولّيه موقع المدير التنفيذي لمؤسسة حكومة دبي الذكية في العام 2015، تمكن لوتاه خلال وقت قياسي من إحداث تحوّل جذري في دور التقنية من كونها مجرد بنية تحتية لمبادرة دبي الذكية لتصبح العمود الفقري للتحوّل الرقمي في الإمارة وإدخال مفهوم أنسنة التكنولوجيا لإثراء تجارب الحياة العملية والشخصية لسكان دبي. وقام أيضاً بدور ريادي في تنفيذ استراتيجية دبي الذكية وخططها المتعلقة بالذكاء الاصطناعي، وكان له السبق في إطلاق أول مختبر للذكاء الاصطناعي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، بالإضافة إلى إطلاق مئات المبادرات والعديد من الخدمات الذكية.

ويترأس حالياً اللجنة التنفيذية لمجلس إدارة جمعية دبي التعاونية

يحمل لوتاه درجة الماجستير في علوم وهندسة الكمبيوتر من جامعة ولاية بنسلفانيا ودرجة البكالوريوس من جامعة ولاية أوهايو في الولايات المتحدة الأمريكية، وله العديد من الأبحاث المنشورة في مجال أمن الحاسوب، ومتحدث بارز في المحافل والفعاليات العالمية المرموقة في مجال المدن الذكية والتحول الرقمي.

3.2 بيان بنسبة تمثيل العنصر النسائي في مجلس الإدارة للعام 2020

خلال عام 2020، عُينت معالي سارة مسلم عضوًا في مجلس الإدارة، وعليه فإنّ العنصر النسائي يشغل منصب عضو واحد في المجلس ويشكّل نسبة 10٪ من إجمالي أعضاء مجلس الإدارة.

وتقر شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بالمتطلبات المنصوص عليها في قواعد حوكمة الشركات المعمول بها في هيئة الأوراق المالية والسلع والتي تنص على أن مجلس الإدارة يجب أن يتألف بنسبة 20٪ على الأقل من الإناث. وبما أن تعيين/انتخاب أعضاء مجلس الإدارة مسألة خاصة بمساهمي الشركة، فإن زيادة نسبة العنصر النسائي في تشكيل مجلس الإدارة يعتمد على قرار المساهمين في ذلك.

3.3 بيان بمكافآت وبدلات أعضاء مجلس الإدارة

1. مجموع المكافآت المدفوعة للمجلس عن 2019
- وافقت الجمعية العمومية في سنة 2020 على مكافأة أعضاء المجلس بمبلغ وقدره 9.603.000 درهم إماراتي وُزعت على جميع أعضاء المجلس كمكافأة عن سنة 2019. وقد تم توزيع هذا المبلغ على جميع أعضاء مجلس الإدارة كتعويض عن خدماتهم المقدمة في عام 2019.
2. مجموع مكافآت أعضاء المجلس المقترحة عن العام 2020
- تقوم لجنة الترشيحات والمكافآت برفع توصياتها إلى مجلس الإدارة بشأن المكافآت التي ستقدم لأعضاء مجلس الإدارة بناء على المعايير التالية:

أتعاب أعضاء مجلس الإدارة	بالدرهم الإماراتي سنويًا
رئيس مجلس الإدارة	1,500,000
نائب رئيس مجلس الإدارة	700,000
أعضاء مجلس الإدارة	550,000

أتعاب اللجنة	بالدرهم الإماراتي سنويًا
رئيس اللجنة	140,000
أعضاء اللجان	70,000

بدل حضور اجتماعات اللجان	21.000 درهم لكل اجتماع
--------------------------	------------------------

وسيتّم رفع التوصية النهائية الخاصة بمكافآت أعضاء مجلس الإدارة الإجمالية لاعتمادها من المساهمين. في الجمعية العمومية المزمع عقدها في شهر مارس من عام 2021، سيقترح مجلس الإدارة مبلغاً وقدره 9,608,320 درهماً إماراتياً يوزع على أعضاء مجلس الإدارة كمكافأة عن عام 2020 والذي يشمل أيضاً بدل الحضور التي يتعين دفعها لأعضاء مجلس الإدارة مقابل حضور اجتماعات اللجان . على النحو المفصل في الفقرة أدناه.

3. بيان بتفاصيل بدلات حضور جلسات اللجان المنبثقة من المجلس التي تقاضاها أعضاء المجلس عن السنة المالية للعام 2020 وفقاً للجدول التالي:

الاسم	بدلات حضور جلسات لجان المجلس		
	اسم اللجنة (اللجان)	عدد الاجتماعات	قيمة البدل (21000 درهم إماراتي لكل اجتماع)
محمد هادي الحسيني	لجنة الاستثمار	10	210,000
خالد محمد بالعمي	لجنة الترشيحات والمكافآت	9	189,000
احمد عبدالكريم جلفار	لجنة الاستثمار	10	210,000
	لجنة التدقيق (من 15 أبريل 2020 إلى 28 سبتمبر 2020)	2	42,000
سارة مسلم	لجنة التدقيق (من 21 أبريل 2020)	3	63,000
زياد عبد الله كلداري	لجنة التدقيق	6	126,000
محمد حمد الشحي	لجنة التدقيق	6	126,000
	لجنة الترشيحات والمكافآت	9	189,000
محمد سيف السويدي	لجنة الترشيحات والمكافآت	9	189,000
خالد عبدالله القبيسي	لجنة الاستثمار	8	168,000
مالك سلطان آل مالك	لجنة الترشيحات والمكافآت	9	189,000
وسام لوتاه	لجنة الاستثمار (من 21 أبريل 2020)	7	147,000
مسعود شريف محمود	لجنة التدقيق (حتى 15 أبريل 2020)	2	42,000
كاي أيريك ريلاندير	لجنة التدقيق (حتى 15 أبريل 2020)	2	42,000
	لجنة الاستثمار (حتى 15 أبريل 2020)	2	42,000

3.4 تفاصيل البدلات أو الرواتب أو الأتعاب الإضافية التي تقاضها عضو مجلس الإدارة بخلاف بدلات حضور اللجان وأسبابها

وافق المجلس على دفع اتعاب إضافية بمقدار 90000 درهماً إماراتياً شهرياً للعضو المنتدب نظراً للوقت الإضافي الذي خصصه لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة. وعليه سيتلقى اتعابه على أساس تناسبي عن العدد الفعلي للأيام التي عمل فيها كعضو منتدب اعتباراً من تاريخ تعيينه في 17 سبتمبر 2020.

وباستثناء الأجور والأتعاب وبدلات حضور اجتماعات اللّجان الموضّحة في الجدول أعلاه، فإنّ البدل الوحيد لباقي أعضاء مجلس الإدارة يتمثّل في دفع تكاليف السفر والإقامة في الفنادق للأعضاء (من غير مواطني الدّولة) وذلك وفقاً لسياسة السفر المعتمدة من مجلس الإدارة. وعليه، فقد تمّ دفع مبلغ 47,119 درهماً إماراتياً للسيد كاي ايريك ريلاندير مقابل تكاليف السفر والإقامة الفندقية لحضور اجتماعات مجلس الإدارة ولجانه وذلك خلال فترة شغله لمنصب عضو مجلس الإدارة في عام 2020.

3.5 اجتماعات مجلس الإدارة التي عقدت خلال السنة المالية 2020 مع بيان تواريخ انعقادها

خلال العام 2020، تمّ عقد ثلاثة عشر (13) اجتماعاً لمجلس الإدارة.

ترسل الدعوة وجدول الأعمال ومواد الاجتماع، إلى كافة أعضاء المجلس قبل ما لا يقل عن أسبوع من موعد انعقاد الاجتماع. ويتم تسجيل تفاصيل المسائل التي تُنظر فيها والقرارات التي تم اتخاذها في محاضر إجتماعات 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 فيتم 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.

وبعكس التقرير المتعلق بتقييم المجلس لعام 2020 أن عمليات وبروتوكولات المجلس تتسم عمومًا بمستوى عالٍ من الالتزام بالمعايير وأن اجتماعاته تتسم بالكفاءة الشديدة، ورغم زيادة عدد اجتماعات المجلس ولجانه خلال عام 2020، إلا أن أعضاء المجلس قد أبدوا التزاماً كبيراً في حضور هذه الاجتماعات.

م	تاريخ اجتماع مجلس الإدارة	عدد الحضور	الحضور بالوكالة	أسماء الأعضاء الغائبين
1	11 فبراير 2020	9	منح خالد القبيسي وكالة لمسعود محمود	لا يوجد
2	2 أبريل 2020*	10	لا يوجد	لا يوجد
3	21 أبريل 2020	9	منح خالد القبيسي وكالة لمحمد الحسيني	لا يوجد
4	5 مايو 2020*	10	لا يوجد	لا يوجد
5	8 يونيو 2020*	10	لا يوجد	لا يوجد
6	21 يوليو 2020	10	لا يوجد	لا يوجد
7	13 أغسطس 2020	8	لا يوجد	لم يحضر خالد القبيسي وسارة مسلم الاجتماع بسبب (تعارض في المصالح)
8	27 أغسطس 2020*	10	لا يوجد	لا يوجد
9	8 سبتمبر 2020	8	لا يوجد	لم يحضر خالد القبيسي وسارة مسلم الاجتماع بسبب (تعارض في المصالح)
10	17 سبتمبر 2020	10	لا يوجد	لا يوجد
11	28 سبتمبر 2020*	10	لا يوجد	لا يوجد
12	21 أكتوبر 2020	9	منح خالد بالعمى وكالةً لمحمد السويدي	لا يوجد
13	8 ديسمبر 2020*	10	لا يوجد	لا يوجد

* عقدت اجتماعات مجلس الإدارة للنظر في المسائل التشغيلية

3.6 عدد قرارات مجلس الإدارة التي صدرت بالتمرير خلال السنة المالية 2020 مع بيان تواريخ انعقادها

امتناءً لقرار مجلس إدارة هيئة الأوراق المالية والسلع رقم (3/ ر.م) لسنة 2020 بشأن اعتماد دليل حوكمة الشركات المساهمة العامة، فقد أصدر مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة خمسة قرارات بالتداول (5) كان معظمها للنظر في المسائل التنفيذية العاجلة) وقد تمّ توثيق هذه القرارات في محضر الاجتماع اللاحق للمجلس.

قرارات مجلس الإدارة التي صدرت بالتمرير	التاريخ
قرار مجلس الإدارة بالتمرير رقم 2020/1	6 فبراير 2020
قرار مجلس الإدارة بالتمرير رقم 2020/2	16 مارس 2020
قرار مجلس الإدارة بالتمرير رقم 2020/3	15 أبريل 2020
قرار مجلس الإدارة بالتمرير رقم 2020/4	31 مايو 2020
قرار مجلس الإدارة بالتمرير رقم 2020/5	1 نوفمبر 2020

3.7 بيان تفويض صلاحيات المجلس في عام 2020

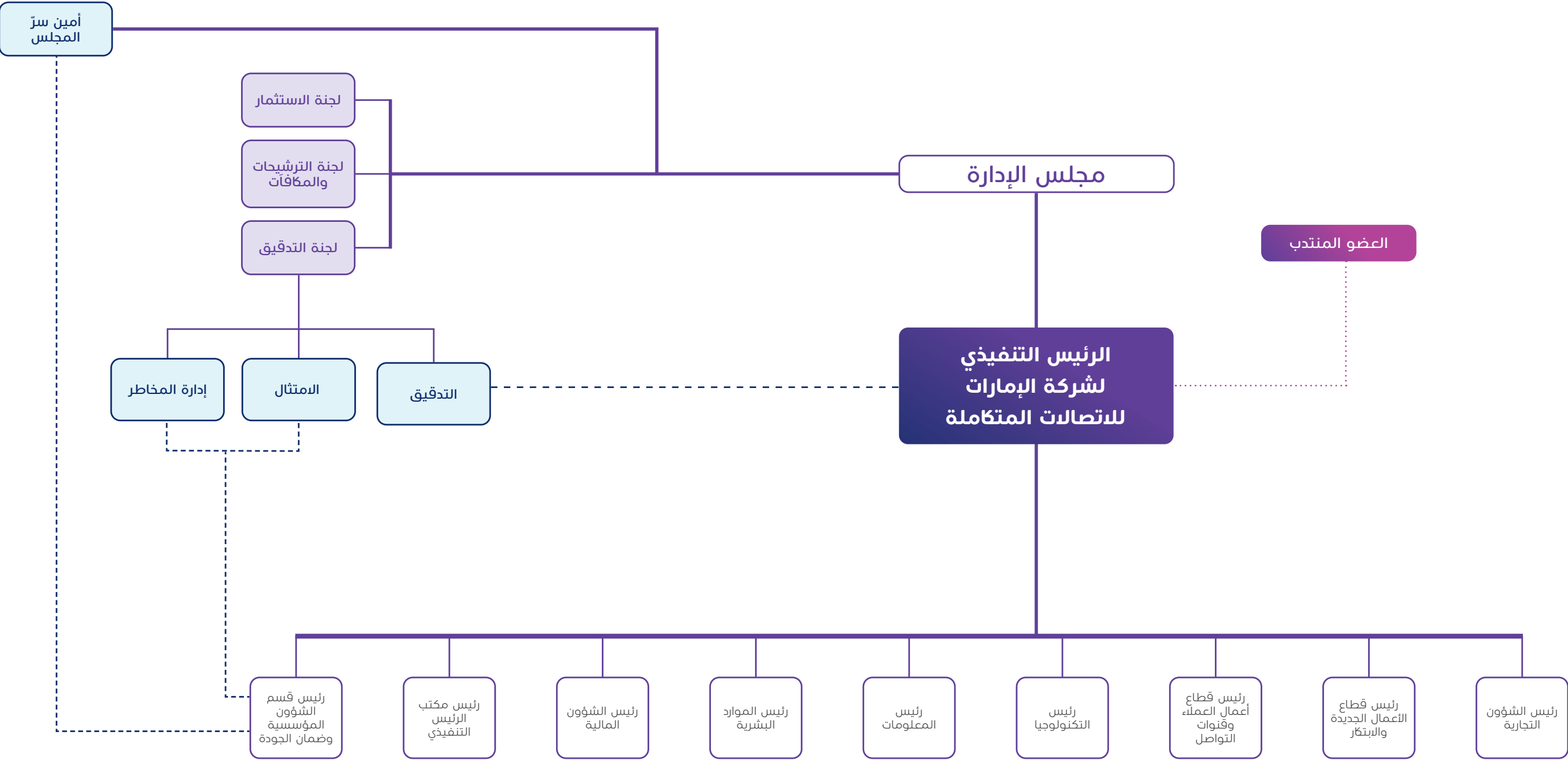
استناداً إلى صلاحيات مجلس الإدارة في عقد تأسيس الشركة وتبعاً للوائح التنظيمية المعمول بها، فإنه يجوز لمجلس الإدارة تفويض بعض الأمور إلى لجانه أو إلى الإدارة التنفيذية للشركة، ويتوجب أن يتم توثيق مثل أي من هذه التفويضات كتابياً وتوجيه تعليمات واضحة إلى اللجان أو الإدارة التنفيذية بصلاحيات التفويضات والقيود المرتبطة بها. وقد تم تحديد المسائل والأمور التي تقع حصراً ضمن اختصاصات مجلس الإدارة ولجانه في دليل الحوكمة للشركة. ويقرّ المجلس أنه لم يتم تفويض أي من اختصاصاته إلى الإدارة التنفيذية للشركة خلال سنة 2020.

3.8 بيان بتفاصيل التعاملات التي تمت مع الأطراف ذات العلاقة

تمثّل سياسة الشركة المتعلّقة بالتعاملات مع الأطراف ذات العلاقة مرجعاً أساسياً وواضحاً لتقييم مثل هذه التعاملات واعتمادها. ويقوم رئيس مجلس الإدارة بإخطار هيئة الأوراق المالية والسلع عند إبرام تعاملات للأطراف ذات العلاقة، مما يضمن شفافية مثل هذه التعاملات ووضوحها وأنها تصب في مصلحة مساهمي الشركة. ووفقاً لقانون الشركات التجارية وقرار الهيئة المتعلّق بقواعد حوكمة الشركات، تقرّ شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة أنها لم تبرم أي تعاملات مع أطراف ذات العلاقة خلال سنة 2020.

3.9 الهيكل التنظيمي

فيما يلي الهيكل التنظيمي لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة كما في 31 ديسمبر 2020:



توجيهي
إداري
إشرافي

3.10 بيان بمجموع الرواتب والمكافآت المدفوعة لأعضاء الإدارة التنفيذية في الصف الأول والثاني

يسرد الجدول التالي تواريخ انضمام أعضاء الإدارة التّنفيذية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة والمناصب التي يشغلونها ومكافآتهم لعام 2020.

المنصب	تاريخ أول تعيين	مجموع الرواتب والبدلات المدفوعة للعام 2020 (درهم)	مجموع مكافآت أخرى نقدية للعام 2020 (درهم)	الحوافز طويلة الأمد	مجموع المكافآت المدفوعة لعام 2020 (درهم)
الرئيس التنفيذي	23 أبريل 2006	2,613,600	349,255	لا يوجد	1,764,791
رئيس الموارد البشرية	13 مايو 2018	1,843,200	38,690	لا يوجد	591,480
رئيس الشؤون المالية	14 يوليو 2019	2,400,000	603,515	لا يوجد	850,392
رئيس قطاع الأعمال الجديدة والابتكار	1 يناير 2006	2,432,424	292,350	لا يوجد	865,470
رئيس التكنولوجيا	7 سبتمبر 2008	1,843,200	142,353	لا يوجد	709,776
رئيس قطاع أعمال العملاء وقنوات التواصل	4 مارس 2018	1,999,200	184,350	لا يوجد	664,020
رئيس المعلومات	1 أبريل 2019	1,800,000	706,224	لا يوجد	685,671
رئيس قسم الشؤون المؤسسية و ضمان الجودة	4 أبريل 2010	566,300	99,345	لا يوجد	318,106
رئيس الشؤون التجارية	1 أغسطس 2016	260,000	257,000	لا يوجد	541,913
رئيس مكتب الرئيس التنفيذي	شاغر	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد

* تم تعيين مدير إدارة الشؤون المؤسسية و ضمان الجودة (بالإنابة) في يونيو 2020
** الرئيس التنفيذي للشؤون التجارية (بالإنابة) في نوفمبر 2020

4. مدقق الحسابات الخارجي

4.1 نبذة عن مدقق الحسابات الخارجي

تم تعيين “ديلويت أند توتش” كمدقق حسابات خارجي للشركة للسنة المالية 2020. وتقدم ديلويت خدمات التدقيق والاستشارات المالية والاستشارات المتعلقة بالمخاطر والضرائب والخدمات ذات الصلة للعملاء في القطاعين العام والخاص في العديد من الصناعات.

4.2 بيان أتعاب وتكاليف التدقيق أو الخدمات التي يقدمها المدقق الخارجي

اسم مكتب التدقيق ومدقق الحسابات الشريك	ديلويت أند توتش (الشرق الأوسط) السيد راما بادمانبها اتشاري
عدد السنوات التي قضاها كمدقق حسابات خارجي للشركة	سنتان
إجمالي أتعاب التدقيق لعام 2020 (درهم)	1,478,000 درهم إماراتي
رسوم وتكاليف الخدمات الأخرى بخلاف تدقيق البيانات المالية ل 2020 (درهم) إن وجدت، وفي حالة عدم وجود أي رسوم أخرى، يجب ذكر ذلك صراحة.	يرجى الاطلاع على الفقرة 4.3 أدناه
تفاصيل الخدمات الأخرى وطبيعتها (إن وجدت). وفي حالة عدم وجود خدمات أخرى، تذكر هذه المسألة صراحة.	يرجى الاطلاع على الفقرة 4.3 أدناه
بيان بالخدمات الأخرى التي قام مدقق حسابات خارجي آخر* غير مدقق حسابات الشركة بتقديمها خلال 2020 (إن وجد). وفي غياب مدقق حسابات خارجي آخر، تذكر هذه المسألة صراحة.	يرجى الاطلاع على الفقرة 4.3 أدناه

* المدققون الخارجيون: شركات التدقيق المعروفة وفقاً لاختيار مدققي شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة

4.3 بيان بالخدمات الأخرى التي قام مدقق حسابات خارجي آخر غير مدقق حسابات الشركة بتقديمها وتكاليفها خلال 2020

المدقق/ شركة الاستشارات	تفاصيل التعامل	قيمة التعامل (بالدرهم الاماراتي)
ديلويت أند توتش (الشرق الأوسط)	الخدمات المهنية والاستشارية - الخدمات الاستشارية	1,346,625
إرنست ويونغ (E&Y)	خدمات مهنية واستشارية - مشاريع التحول الاستراتيجي والخدمات الاستشارية	11,348,938
شركة برايس ووترهاوس كوبرز (فرع دبي)	الخدمات المهنية والاستشارية - الخدمات الاستشارية	458,552
المجموع الكلي		13,154,115

4.4 لا توجد أية تحفظات قام مدقق حسابات الشركة بتضمينها في القوائم المالية المرحلية والسنوية لعام 2020.

5. لجنة التدقيق

5.1 تقرر معالي سارة مسلم -رئيس لجنة التدقيق- بمسؤوليتها عن نظام لجنة التدقيق في الشركة، ومراجعة آلية عملها وضمان فعاليتها.

5.2 إن لجنة التدقيق هي لجنة دائمة يقوم مجلس الإدارة بتشكيلها لمراقبة الوضع المالي للشركة، وتقييمه واقتراح التعديلات على الأنظمة المالية والرقابية في الشركة والحفاظ على ودية العلاقة مع المدققين الخارجيين للشركة. فضلاً عن القيام بأي مهام أخرى تقتضيها قواعد حوكمة الشركات وفق اللوائح التنظيمية من هيئة الأوراق المالية والسلع.

5.3 وامتثالاً لمعايير الاستقلالية الأخيرة الخاصة بأعضاء المجلس حسب المنصوص عليها في قرار هيئة الأوراق المالية والسلع، فقد تم تعيين السيدة سارة مسلم في 21 أبريل 2020 رئيساً للجنة التدقيق والتي كان يترأسها سابقاً السيد زياد كداري الذي عينه المساهمون للدورة الخامسة على التوالي لمجلس الإدارة. وبعدها انتهت عضوية كل من السيد كاي إيريك ريلندير والسيد مسعود محمود، في لجنة التدقيق وذلك بعد استقالة كليهما في 15 أبريل 2020 تم تعيين السيد أحمد جلفار كعضو في لجنة التدقيق من تاريخ 15 أبريل 2020 ولغاية 28 سبتمبر 2020. كما قد تم تعيين السيد مالك آل مالك عضواً في لجنة التدقيق في 8 ديسمبر 2020.

5.4 يتمتع أعضاء لجنة التدقيق بالمعرفة والخبرة في المسائل المالية والمتعلقة بالامتثال القانوني والمسائل التنظيمية. الأعضاء الحاليون في لجنة التدقيق هم:

- السيدة سارة مسلم (رئيس اللجنة)
- السيد زياد عبد الله كداري
- السيد محمد حمد الشحي
- السيد مالك آل مالك

5.5 تمتلك لجنة التدقيق الموارد الكافية لتمكنها من أداء مهامها بأكمل وجه. وتتضمن مهام اللجنة كل مما يلي:

- المراجعة الشاملة وتقديم التوصيات فيما يتعلق بالحوكمة المؤسسية.
- وضع ومتابعة تطبيق سياسة التعاقد مع مدقق الحسابات الخارجي، بما في ذلك استعراض شروط التعاقد والمهام وخطة العمل ونطاق خطة التدقيق الخارجي
- متابعة ومراقبة استقلالية مدقق الحسابات الخارجي.والتشاور 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.
- التأكد من رد الشركة في الوقت المطلوب على الإستيضاحات والمسائل الجوهرية المطروحة في رسالة مدقق الحسابات.

- مراجعة السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية والمخاطر والامتثال.
- استعراض وتقييم أنظمة الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر في الشركة، بما في ذلك تقييم المدقق الخارجي لنظام وإجراءات الرقابة الداخلية.
- مراجعة الملاحظات الواردة في تقارير ديوان المحاسبة (بما في ذلك الرد الذي أعدته الإدارة) ورصد الإجراءات التي اتخذتها الإدارة لحل المشاكل/الملاحظات المذكورة في هذه التقارير.
- مراقبة فعالية إدارة التدقيق الداخلي والتأكد من توفر الموارد اللازمة لإدارة الرقابة الداخلية ودراسة تقارير الرقابة الداخلية ومتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية للملاحظات الواردة فيها واعتماد خطة التدقيق الداخلي وميزانياتها.
- مراقبة فعالية إدارة المخاطر والامتثال والتأكد من مدى تقبل الشركة للمخاطر ودرجة تحملها والمحافضة عل 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 تغيرات العمليات والبيئة الخارجية.
- تنفيذ الإجراءات الكافية لإجراء تحقيقات مستقلة وعادلة فيما يتعلق بالانتهاكات / القضايا المتعلقة بعمليات الإبلاغ عن المخالفات والاحتيال.
- 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.
- 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.
- الإشراف على لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المطلعين
- مراجعة التزام الشركة بالقوانين والتشريعات المعمول بها.

5.6 تقوم لجنة التدقيق بإطلاع المجلس على مستجدات أنشطتها حسيما تراه مناسباً،وترفع التوصيات بالأمور ذات الصلة للموافقة عليها،كما تستعرض لجنة التدقيق اختصاصاتها وتقدم توصياتها إلى المجلس بشكل سنوي.

5.7 خلال عام 2020، تم عقد ستة (6) اجتماعات للجنة التدقيق، وكانت تفاصيلها كما يلي:

رقم الاجتماع	التاريخ	الغرض	الأعضاء الحاضرين	المتغيين
اجتماع لجنة التدقيق 2020/1	10 فبراير 2020	استعراض البيانات المالية السنوية عن السنة المالية 2019، والمسائل المتصلة بتدقيق الحسابات والرقابة الداخلية والحوكمة	زياد عبد الله كداري ومحمد حمد الشحي وكاي إيريك ريلاندير ومسعود محمود	لا يوجد
اجتماع لجنة التدقيق 2020/2	22 مارس 2020	مراجعة مدى الجاهزية لمواجهة فيروس كورونا المستجد		لا يوجد
اجتماع لجنة التدقيق 2020/3	20 أبريل 2020	مراجعة المسائل المالية ومسائل الحوكمة للربع الأول من 2020	زياد عبد الله كداري ومحمد حمد الشحي وأحمد جلفار	لا يوجد
اجتماع لجنة التدقيق 2020/4	20 يوليو 2020	استعراض المسائل المالية عن الربع الثاني 2020 والمسائل المتصلة بتدقيق الحسابات والرقابة الداخلية والحوكمة	سارة مسلم وزياد عبد الله كداري ومحمد حمد الشحي وأحمد جلفار	لا يوجد
اجتماع لجنة التدقيق 2020/5	19 أكتوبر 2020	استعراض المسائل المالية عن الربع الثالث 2020 والمسائل المتصلة بتدقيق الحسابات والرقابة الداخلية والحوكمة	سارة مسلم وزياد عبد الله كداري ومحمد حمد الشحي	لا يوجد
اجتماع لجنة التدقيق 2020/6	7 ديسمبر 2020	استعراض المسائل المتصلة بتدقيق الحسابات والرقابة الداخلية والحوكمة		لا يوجد

6. لجنة الترشيحات والمكافآت

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

6.2 لجنة الترشيحات والمكافآت هي لجنة دائمة يقوم مجلس الإدارة بتشكيلها وتتلخص مهام هذه اللجنة في النظر في الترشيحات لعضوية مجلس الإدارة ووضع السياسات المتعلقة بالرواتب والعلاوات والحوافز والمكافآت السنوية لكل من مجلس الإدارة وموظفي الشركة وذلك وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها.

6.3 أعضاء اللجنة الحالية هم:

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

6.4 المهام الأساسية للجنة 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 إطار عمل السياسات الخاصة بمنح المكافآت والأتعاب الخاصة بأعضاء المجلس وغيرهم من موظفي الشركة ومراجعتها في ضوء السوق والظروف الاقتصادية
- التحقق باستمرار من استقلالية الأعضاء طوال فترة عضويتهم
- الإشراف على التخطيط لعملية التعاقد 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 حسيما تراه مناسباً، وترفع التوصيات بالأمور ذات الصلة للموافقة عليها، كما تستعرض لجنة الترشيحات والمكافآت اختصاصاتها وتقدم توصياتها إلى المجلس بشكل سنوي.

6.6 عُقدت تسعة (9) اجتماعات للجنة الترشيحات والمكافآتخلال عام 2020، كما هو مذكور أدناه بحضور جميع الأعضاء:

رقم الاجتماع	التاريخ
اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت رقم 2020/1	11 فبراير 2020
اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت رقم 2020/2	22 مارس 2020
اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت رقم 2020/3	21 أبريل 2020
اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت رقم 2020/4	7 مايو 2020
اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت رقم 2020/5	21 مايو 2020
اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت رقم 2020/6	13 يوليو 2020
اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت رقم 2020/7	19 أغسطس 2020
اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت رقم 2020/8	22 سبتمبر 2020
اجتماع لجنة الترشيحات والمكافآت رقم 2020/9	7 ديسمبر 2020

7. لجنة الاستثمار

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

7.2 تراجع اللجنة استراتيجية الاستثمار الخاصة بالشركة وتوصي بها فيما يتعلق بأعمالها الأساسية وغير الأساسية بما في ذلك:

- تقييم مشاريع الاستثمار في الشركة وما يتصل بها من نفقات رأسمالية وتشغيلية
- الاستثمارات الرأسمالية واسعة النطاق والنفقات التشغيلية
- خطة عمل وميزانية شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة
- الخطط الاستراتيجية والمعاملات بما في ذلك استثمارات الأسهم
- سياسات الخزنة وسياسة توزيع الأرباح ومراجعتها.
- الهيكله الرأسمالية للشركة ومراجعتها.

7.3 بعد انتهاء عضوية السيد كاي إيريك ريلاندير في 15 أبريل 2020 تم تعيين السيد وسام لوتاه عضوًا في لجنة الاستثمار في 21 أبريل 2020، والأعضاء الحاليين في لجنة الاستثمار هم:

- السيد محمد هادي الحسيني (الرئيس)
- السيد خالد القبيسي
- السيد أحمد عبدالكريم جلفار
- السيد وسام لوتاه

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

7.5

عُقدت عشرة (10) اجتماعات للجنة الاستثمار خلال عام 2020، تم ذكر تفاصيلها أدناه:

رقم الاجتماع	التاريخ	الأعضاء الحاضرون	المتغيبون
اجتماع لجنة الاستثمار رقم 2020/1	2 فبراير 2020	محمد هادي الحسيني وأحمد عبد الكريم جلفار وكاي إيريك ريلاندير	خالد عبدالله القبيسي
اجتماع لجنة الاستثمار رقم 2020/2	30 مارس 2020	محمد هادي الحسيني وخالد عبد الله القبيسي وأحمد عبد الكريم جلفار وكاي إيريك ريلاندير	لا يوجد
اجتماع لجنة الاستثمار رقم 2020/3	15 أبريل 2020	محمد هادي الحسيني وخالد عبد الله القبيسي وأحمد عبد الكريم جلفار	لا يوجد
اجتماع لجنة الاستثمار رقم 2020/4	2 يونيو 2020	محمد هادي الحسيني وخالد عبد الله القبيسي وأحمد عبد الكريم جلفار ووسام لوتاه	لا يوجد
اجتماع لجنة الاستثمار رقم 2020/5	18 أغسطس 2020	محمد هادي الحسيني وأحمد عبد الكريم جلفار ووسام لوتاه	خالد عبد الله القبيسي
اجتماع لجنة الاستثمار رقم 2020/6	13 سبتمبر 2020	محمد هادي الحسيني وخالد عبد الله القبيسي وأحمد عبد الكريم جلفار ووسام لوتاه	لا يوجد
اجتماع لجنة الاستثمار رقم 2020/7	23 سبتمبر 2020		لا يوجد
اجتماع لجنة الاستثمار رقم 2020/8	27 أكتوبر 2020		لا يوجد
اجتماع لجنة الاستثمار رقم 2020/9	26 نوفمبر 2020		لا يوجد
اجتماع لجنة الاستثمار رقم 2020/10	8 ديسمبر 2020		لا يوجد



8. لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المطلعين

8.1 يقر السيد علي آل علي رئيس لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المطلعين بمسؤوليته عن نظام اللجنة في الشركة وعن مراجعة آلية عملها والتأكد من فعاليتها.

8.2 تراقب لجنة المطلعين التي شكلها مجلس الإدارة في عام 2017 القضايا المتعلقة بالأشخاص المطلعين وتعاملاتهم في الأوراق المالية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، وتضمن إطلاعهم جميعًا على المتطلبات القانونية والإدارية المتعلقة بحياتهم وتعاملاتهم في الأوراق المالية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.

8.3 وقد وافق المجلس على تشكيل لجنة المطلعين وتضم ممثلين عن إدارات المالية والموارد البشرية والشؤون القانونية. ويرأس اللجنة أمين سر. مجلس الإدارة. والأعضاء الحاليون في لجنة المطلعين هم:

- علي آل علي، أمين سر المجلس (بالإنابة)، رئيس اللجنة*
- علي المنصوري، نائب الرئيس الأول للموارد البشرية، عضوًا
- ميا باكثوت، مدير الشؤون القانونية، عضوًا
- محمد المحرزي، مدير البيانات المالية والإلتزام، عضوًا

*بديلًا عن حنان أحمد اعتبارًا من 27 أغسطس 2020

8.4 أهم المهام الرئيسية وواجبات اللجنة هي:

- متابعة تنفيذ السياسات والإجراءات التي تتعلق بالتداول في الأوراق المالية للشركة من قبل أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وكافة موظفي الشركة ومن في حكمهم للشركة والمطلعين على بيانات أو معلومات للشركة والشركات التابعة لها.
- الحفاظ على سجل الأشخاص المطلعين المؤقتين والدائمين
- تقديم بيانات المطلعين لسوق دبي المالي بشكل دوري.
- الاحتفاظ بجميع سجلات التعامل الأوراق المالية للشركة، وإفصاحات الأشخاص المطلعين.
- التنسيق مع مع قسم الموارد البشرية بشأن الإجراءات التأديبية بحق الموظفين غير الملتزمين
- تقديم التقارير الدورية عن أعمال اللجنة الى لجنة التدقيق التابعة للمجلس

8.5 الأنشطة الرئيسية التي قامت بها لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المطلعين في عام 2020 هي:

- تنفيذ وتعميم السياسة المنقّحة للمتطلعين وتداول الأوراق المالية للشركة من خلال إطلاق دورات إلزامية عبر الإنترنت للموظفين والحصول على إفصاحات سنوية
- تحديث بيانات المطلعين لسوق دبي المالي بشكل ربع سنوي أو عند الحاجة
- إخطار الموظفين وأعضاء المجلس بالفترات المغلقة وحين انتهائها لإبلاغهم بحظر التداول في الفترات المغلقة.
- الرد على الاستفسارات الواردة من الموظفين بشكل عام فيما يتعلق بسياسة المطلعين والتعامل ب الأوراق المالية للشركة
- تقديم توصيات إلى المجلس لمراجعة اختصاصات لجنة المطلعين.

8.6 اجتمعت لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المطلعين خمس (5) مرات خلال عام 2020 على النحو التالي:

رقم الاجتماع	التاريخ
اجتماع لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المطلعين رقم 2020/1	7 يناير 2020
اجتماع لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المطلعين رقم 2020/2	4 فبراير 2020
اجتماع لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المطلعين رقم 2020/3	11 يونيو 2020
اجتماع لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المطلعين رقم 2020/4	9 سبتمبر 2020
اجتماع لجنة المتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المطلعين رقم 2020/5	24 نوفمبر 2020



9. نظام الرقابة الداخلية

9.1 دور مجلس الإدارة في نظام الرقابة الداخلية

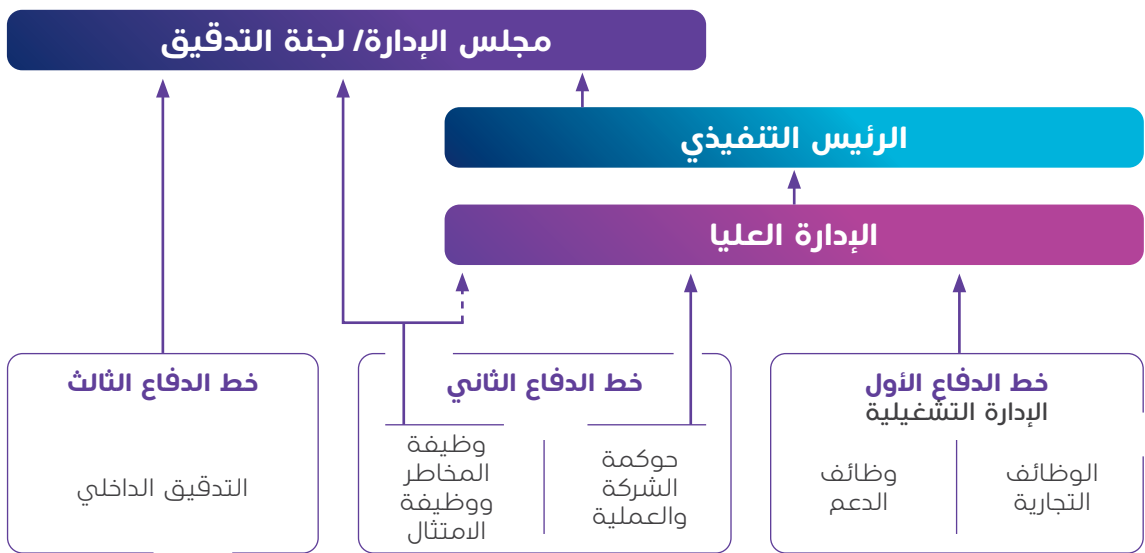
يتحمل المجلس المسؤولية الكاملة عن نظام الرقابة الداخلية ومراجعته والتأكد من فعاليته وذلك من خلال وضع إطار واضح وسليم لنظام الرقابة الداخلية في الشركة بحيث يضمن ذلك كفاءة العمليات التشغيلية وسلامة أنظمة التقارير المالية بما يتوافق مع القوانين واللوائح المعمول بها.

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.
- **مصدقية 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.

أنشئ قسم الرقابة الداخلية في الشركة من خلال تطبيق 3 خطوط للدفاع (يرجى الاطلاع على الشكل 1 أدناه).



الشكل 1: تطبيق 3 خطوط للدفاع

خط الدفاع الأول: يتمثل خط الدفاع الأول في الأقسام والأنشطة التي تقوم على تقديم الخدمات والمنتجات للعملاء، وتقع على عاتقهم مسؤولية إدارة المخاطر وتحديد وتطبيق الضوابط الرقابية للتعامل مع تلك المخاطر.

خط الدفاع الثاني: يشمل الوظائف التي تدعم الإدارة من خلال جلب الخبرة والتميز في العمليات لمراقبة المخاطر والضوابط المرتبطة بها، وتكون وظائف خط الدفاع الثاني منفصلة بشكل عام عن خط الدفاع الأول ولكن تحت إشراف الإدارة العليا. وفيما تندرج وظائف المخاطر والامتثال في الشركة ضمن إدارة الشؤون المؤسسية وضمان الجودة إلا أن تقارير المخاطر والامتثال يتم رفعها مباشرة إلى لجنة التدقيق التابعة للمجلس.

وفي عام 2020 تم إنشاء إدارة الحوكمة والإجراءات بهدف بناء وتعزيز ثقافة الحوكمة المؤسسية في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة والشركات التابعة لها.

خط الدفاع الثالث: يشمل وظيفة التدقيق الداخلي للشركة وهي وظيفة مستقلة ولا تؤدي أنشطة تشغيلية. ويوفر خط الدفاع الثالث ضماناً مقبولاً للإدارة العليا ومجلس الإدارة فيما يخص الأنشطة التي يؤديها خطي الدفاع الأول والثاني.

ويهدف نظام الرقابة الداخلية إلى التأكد من التطبيق السليم لسياسة التدقيق الداخلي للشركة، ويشمل نظام الرقابة كافة الأنشطة والأقسام التي تتعلق بحوكمة الشركة وإدارة المخاطر.

- تضمن عملية إدارة الرقابة في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة تصميم الإجراءات وتطبيقها بشكل فعال وفقاً للخطة الاستراتيجية السنوية للشركة. وتقوم لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة بالإشراف على ذلك باعتماد من مجلس الإدارة.

- تتحمل إدارة التدقيق الداخلي (خط الدفاع الثالث) مسؤولية إعداد التقارير عن مدى فعالية أنظمة الرقابة الداخلية المطبقة في الشركة، وتقدم تقاريرها إلى الإدارة ولجنة التدقيق المفوضة من قبل المجلس متضمنة الأفكار والتوصيات التي تتعلق بتحسين تلك الأنظمة.

- لا تتحمل إدارة التدقيق الداخلي المسؤولية عن تطوير أو صيانة أنظمة الرقابة الداخلية، التي تملكها خطوط الدفاع الأول والثاني.

- تتولّى إدارة الامتثال – خط الدفاع الثاني – المهام الإشرافية على عمليات خط الدفاع الأول، وذلك وفق القوانين واللوائح التنظيمية المعمول بها في الدولة وتماشياً مع الممارسات الدولية المتعارف عليها. ومن أجل الامتثال لقرارات هيئة الأوراق المالية والسلع، توفر وظيفة الامتثال الرقابة فيما يتعلق بالامتثال للوائح والسياسات والإجراءات الخارجية في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة. تشرف إدارة المخاطر على تنفيذ عمليات ومنهجيات إدارة المخاطر بهدف بناء “ثقافة الوعي بالمخاطر” في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.

- وامتثالاً مع قرار هيئة الأوراق المالية والسلع، تتولّى إدارة الامتثال في الشركة المهام الإشرافية وفق الإجراءات والسياسات واللوائح التنظيمية الخارجية. فيما تتولّى إدارة المخاطر الإشراف على التطبيق السليم لأطر ومنهجيات إدارة المخاطر في الشركة بهدف خلق وبناء ثقافة الوعي بالمخاطر.

سياسة إدارة المخاطر في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة

تتماشى سياسة إدارة المخاطر لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة مع المعايير العالمية وأفضل الممارسات في قطاع الاتصالات، والتي تركز على تحديد المخاطر الرئيسية التي تتعرض لها الشركة وقياسها وإدارتها ومراقبتها والإبلاغ عنها.

وقد قامت إدارة المخاطر بإنشاء جدول تحديد المخاطر الموحد للشركة كما تقوم الإدارة بمراقبة مستمرة لهذه المخاطر، مما يسمح للإدارة العليا والمجلس بممارسة الرقابة الشفافة والفعالة على المخاطر الرئيسية، ودعم الإدارة العليا في اتخاذ القرارات الواضحة والسليمة

وقد تم تحديث جدول لتحديد مخاطر شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بشكل ديناميكي، بما يتماشى مع التغيرات في الأعمال والبيئة التشغيلية الأوسع نطاقاً والمتغيرة بسرعة. يضمن التعاون القوي بين طبقات الأعمال والدعم والرقابة (خطوط دفاعنا الثلاثة) إدارة المخاطر بفعالية من خلال تنفيذ بيئة رقابة داخلية قوية.

ويتولّى رئيس إدارة المخاطر في الشركة وحدة إدارة المخاطر التي تقع ضمن قسم الشؤون المؤسسية وضمان الجودة، ويقوم برفع التقارير المتعلقة بالمخاطر مباشرة إلى لجنة التدقيق التابعة للمجلس.

إطار الامتثال لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة

يوفر إطار الامتثال لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة -الذي وافق عليه مجلس الإدارة- الرقابة والرصد الفعالين لمتطلبات الامتثال الأساسية، وترسيخ ثقافة امتثال قوية في الشركة من خلال التنسيق مع جميع الجهات المعنية الداخلية والخارجية، والالتزام بالقوانين واللوائح التنظيمية المعمول بها بالإضافة إلى أي قرارات أو سياسات والإجراءات ذات الصلة.

وفيما تتبع إدارة الامتثال قسم الشؤون المؤسسية وضمان الجودة إلا أنّ التقارير التي يقوم رئيس إدارة الامتثال بإعدادها تُرفع مباشرة إلى لجنة التدقيق التابعة للمجلس.

التحسينات في عام 2020

وقد واصلت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة تحسين وتعزيز إدارة المخاطر من خلال:

- التنفيذ الفعال لسياسة إدارة المخاطر والإجراءات ذات الصلة في الشركة.
- تحديد الوضع الحالي لحوكمة العمليات في الشركة.
- تشجيع التطبيق السليم للامتثال وإدارة امخاطر على المستوى التشغيلي في مختلف الأقسام في الشركة
- المتابعة المستمرة ورفع التقارير إلى مجلس الإدارة بشأن مستويات المخاطر المتعلقة بأهداف العمل مع التركيز على الأثر الناجم عن تفشي جائحة فيروس كورونا المستجد.
- دمج إدارة مخاطر التطور الاستراتيجي في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.
- تعزيز هيكل الإبلاغ عن المخاطر بما يتماشى مع اللوائح الجديدة لهيئة الأوراق المالية والسلع

وتتيح هذه المبادرات التركيز على إدارة كل وحدة من وحدات الأعمال ومناقشتها والإشراف على المخاطر وتقديم الدعم المباشر لخط الدفاع الأول.

واصلت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة تحسين وتعزيز إدارة الامتثال من خلال:

- وافق المجلس على إطار الامتثال وهيكل إعداد التقارير في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بما يتماشى مع القرار الأخير من هيئة الأوراق المالية والسلع.
- مراجعة وتحديث سياسة السلوك المهني والأخلاقي لموظفي شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، لتضمن ثقافة امتثال قوية في الشركة.
- وضع وتحديث سياسات الامتثال الرئيسية، مثل سياسة قواعد السلوك المهني والأخلاقي للشركاء، وسياسة مكافحة غسل الأموال، والعقوبات والتنحي، والعناية الواجبة للأطراف الخارجية.
- إجراء مراقبة مستمرة لمتطلبات الامتثال الخارجية وتبسيط الضوء بشكل استباقي على حالات عدم الامتثال من خلال الأنشطة المختلفة.
- عقد دورات تدريبية حول الامتثال على نطاق واسع في الشركة بهدف بناء ثقافة موجهة نحو الأخلاقيات والامتثال في الشركة

”وتتيح هذه المبادرات التركيز على إدارة كل وحدة من وحدات الأعمال ومناقشتها والإشراف على المخاطر وتقديم الدعم المباشر لخط الدفاع الأول.“

9.2 اسم رئيس إدارة التدقيق الداخلي ومؤهلاته:

يترأس إدارة التدقيق الداخلي السيد راشد الشيخ، وهو من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة. وقد قام المجلس بتعيينه في 14 ديسمبر 2016، ويتمتع بخبرة تتجاوز 21 عاماً في المحاسبة والتدقيق الداخلي والعلوم المالية والضريبة، وهو حاصل على شهادة ماجستير في مجال المحاسبة من جامعة ميامي في الولايات المتحدة الأمريكية. كما يتميز الشيخ بكونه مدقق معتمد من وزارة الاقتصاد في الدولة كما أنه مسجل لدى محاكم الدولة كمحكم وقاضٍ وخبير مالي وحارس قضائي رسمي. ويتولى الشيخ إدارة مسائل التدقيق الداخلي في الشركة ومتابعتها بما في ذلك الإشراف على الخطة السنوية للتدقيق الداخلي.

9.3 اسم ضابط الإمتثال ومؤهلاته:

تترأس السيدة منى علي وظيفة الامتثال لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، وقد عُينت مؤخراً كضابط امتثال في الشركة. وتتمتع منى بخبرة واسعة في مختلف مجالات الامتثال والأخلاقيات والمخاطر والتدقيق والشؤون المالية والمحاسبة. وباعتبارها “ضابط امتثال” للشركة فإنها تشرف على المهام الحساسة المتعلقة بالامتثال الداخلي والخارجي بما في ذلك سياسة السلوك المهني والأخلاقيات وصياغة استراتيجية الامتثال للشركة ووضع خارطة الطريق المناسبة لذلك ونشر الوعي في المؤسسة حول ثقافة الامتثال والانضباط. وتعمل منى على التنسيق بين لجنة التدقيق وأعضاء الإدارة التنفيذية للشركة في المسائل المتعلقة بالامتثال وذلك بدورها كاستشاري في مثل هذه المسائل.

وتحمل منى شهادة البكالوريوس في المحاسبة وشهادة الماجستير في العلوم المالية من الجامعة البريطانية.

9.4 كيف تتعامل إدارة التدقيق الداخلي مع المسائل الهامة:

تقوم إدارة التدقيق الداخلي بتحقيق مهامها من خلال الأقسام الخمسة التالية:

- تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا
- التدقيق المالي
- التدقيق على العمليات التشغيلية
- التحقيقات والإبلاغ عن المخالفات
- ضمان جودة نظام الحوكمة والمخاطر والامتثال

يقوم قسم التدقيق الداخلي بإجراء العديد من عمليات التدقيق وإسناد المهام المخصصة ويقوم بتحقيقات حول المسائل الهامة من خلال هذه الأقسام الخمسة، وبالتالي يقدم للإدارة التنفيذية توصيات فعالة وتقارير حول المتابعة والقرار الصادر بخصوص كل مسألة محددة إلى لجنة التدقيق، وخلال سنة 2020، فإنه لم يتم ملاحظة أي مسائل تستدعي الإفصاح عنها في التقارير المالية السنوية.

9.5 عدد التقارير الصادرة من إدارة التدقيق الداخلي إلى مجلس إدارة الشركة:

رفعت إدارة التدقيق الداخلي 3 تقارير إلى لجنة التدقيق التابعة للمجلس بشأن الملاحظات المهمة التي أخذ العلم بها خلال عام 2020 بالإضافة إلى خطة الرقابة لعام 2021، كما تم عرض تقارير تتضمن تحديث خطة التدقيق الدورية، إلى لجنة التدقيق بما فيها من ملاحظات أثارها ديوان المحاسبة مع ردود الشركة.

10. تفاصيل المخالفات المرتكبة خلال عام 2020

تلقت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة خلال عام 2020 37 مخالفة من الهيئة العامة لتنظيم الاتصالات في الإمارات العربية المتحدة على النحو التالي:

- (30) مخالفة تتعلق بمتطلبات السياسة التنظيمية “متطلبات التسجيل لمشتري الهاتف المحمول”. وقد وضعت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة إطارًا للحوكمة، يتضمن مجموعة من السياسات والعمليات، وآليات للرقابة، مع تمكين الموظفين المسؤولين عن تنفيذ آليات الرقابة، لضمان تنفيذ السياسة التنظيمية للمجلس والالتزام بها والتعليمات الخاصة التي ترسلها الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات من وقت لآخر.
- (4) مخالفات تتعلق بسياسة “لائحة حماية المستهلك”. وقد قدمت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة تقريرًا كافيًا للجهة التنظيمية بشأن المخالفات المذكورة. حيث قامت الإدارات المعنية في الشركة بالتعاون مع فريق الامتثال بتحديد مجالات التحسين، وتعمل الشركة حاليًا على دمج الضوابط الوقائية والتصحيحات اللازمة لمعالجة المشاكل المذكورة.
- (2) مخالفتان تتعلقان بتعليمات “إمكانية نقل رقم ا الهاتف المتحرك”. قدمت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة تيريرات كافية للجهة التنظيمية واتخذت الإجراءات اللازمة للامتثال للمتطلبات. وقد عمل فريق الامتثال مع وحدات الأعمال المختلفة داخل الشركة، كما أجرت مراجعة في الربع الرابع من عام 2020 وحددت الثغرات واقتُرحت إجراء فحوصات وقائية، وهي في طور التحسين والحل.
- (1) مخالفة متعلقة بالسياسة التنظيمية لـ “الرقابة على الأسعار”. قدمت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة تقريرًا كافيًا للجهة التنظيمية فيما يتعلق بالمخالفة المشار إليها. وقد حدد فريق الامتثال مراجعة تفصيلية في السنة المالية 2021 لضمان تنفيذ جميع الإجراءات التصحيحية.

11. بيان بالمساهمات النقدية والعينية التي قامت بها الشركة خلال العام 2020 في تنمية المجتمع المحلي والحفاظ على البيئة

في وقت الحاجة هذا، تواصل شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة دعم العملاء والموظفين وجميع فئات المجتمع من خلال ضمان الاتصال وإمكانية الوصول عبر الاستثمار في شبكات أسرع وتغطية أوسع. وخلال عام 2020، كان تركيزنا على كفاءة رفاه أصحاب المصالح. قمنا بتسهيل ذلك لعملاء من خلال تقديم اتصال موثوق ومريح ومرن على مدار العام. وكان ذلك على شكل ترقية مجانية على سرعات الإنترنت، وخدمات التواصل المرئي المجاني عند الطلب، والتسليم المجاني للخدمات عبر الإنترنت وأكثر من ذلك. كما تم إطلاق مبادرة لدعم التعلم عن بعد للمدارس والجامعات في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة. كما حققت المبادرات البيئية نجاحًا كبيرًا حيث تم بناء ستة مواقع جديدة للطاقة الشمسية، مما سيساعد على تقليل انبعاثات الكربون.

في عام 2021، ستركز استراتيجية الشركة للاستدامة على المبادرات التي تسهم في تحقيق الرفاهية والسلامة للعملاء وأصحاب المصلحة. ونهدف أيضًا إلى إحداث أثر إيجابي في مجتمعنا وعلى البيئة باستخدام التكنولوجيا النظيفه لتحقيق الخير أينما أمكننا. كما نهدف إلى تعزيز التزام الشركة بأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة خلال العام. ساهمت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بقيمة 1,054,595 درهم إماراتي لدعم مجموعة من المبادرات والحملات الاجتماعية والمساهمات المجتمعية خلال العام 2020.

12. معلومات عامة

12.1 أداء سهم الشركة في السوق خلال 2020:

الشهر	أعلى سعر	أدنى سعر	سعر الإقبال
يناير 2020	5,86	5,42	5,77
فبراير 2020	6,35	5,70	6,20
مارس 2020	6,12	4,33	5,20
أبريل 2020	5,90	5,05	5,29
مايو 2020	5,30	4,97	5,09
يونيو 2020	5,24	5,00	5,10
يوليو 2020	5,30	5,00	5,08
أغسطس 2020	5,56	5,05	5,25
سبتمبر 2020	5,45	5,10	5,30
أكتوبر 2020	5,63	5,23	5,58
نوفمبر 2020	5,80	5,40	5,65
ديسمبر 2020	5,80	5,62	5,75

12.2 أداء سهم الشركة بالمقارنة مع مؤشر السوق العام والقطاع الذي تنتمي اليه الشركة خلال 2020:

الشهر	مؤشر السوق المالي	أسهم الشركة	مؤشر قطاع الاتصالات
يناير 2020	2790,42	5,77	973,93
فبراير 2020	2590,00	6,20	1046,51
مارس 2020	1771,31	5,20	877,72
أبريل 2020	2026,61	5,29	892,91
مايو 2020	1945,09	5,09	859,15
يونيو 2020	2065,28	5,10	860,84
يوليو 2020	2050,77	5,08	857,47
أغسطس 2020	2245,29	5,25	886,16
سبتمبر 2020	2273,48	5,30	894,60
أكتوبر 2020	2187,86	5,58	941,86
نوفمبر 2020	2419,60	5,65	953,68
ديسمبر 2020	2491,97	5,75	970,56

12.3 بيان توزيع ملكية المساهمين العموميين كما في 2020/12/31:

المستثمر / المساهم	نوع العميل	عدد المستثمرين	النسبة
دولة الإمارات العربية المتحدة	حكومي	4	٪ 0,1268
	بنوك	8	٪ 0,4571
	شركات	124	٪ 86,8367
	أفراد	93,939	٪ 11,8302
	مؤسسة فردية	2	٪ 0,0005
دول مجلس التعاون الخليجي	شركات	----	----
	أفراد	164	٪ 0,2671
	حكومي	----	----
عرب	شركات	----	----
	أفراد	448	٪ 0,3096
	حكومي	----	----
أخرى	شركات	3	٪ 0,0011
	أفراد	449	٪ 0,1709

12.4 بيان بالمساهمين الذين يملكون ٪5 أو أكثر من رأس مال الشركة كما في 2020/12/31:

الاسم	عدد الأسهم المملوكة	نسبة الأسهم المملوكة من رأس المال
جهاز الإمارات للاستثمار	2,271,728,899	٪50,116
شركة الإمارات للاتصالات والتكنولوجيا ذ.م.م	892,804,378	٪19,696
شركة المعمورة العالمية القابضة ش.م.ع. (شركة مبادلة للتنمية سابقًا، ش.م.ع.)	456,112,112	٪10,062

12.5 بيان بكيفية توزيع المساهمين وفقاً لحجم الملكية كما في 2020/12/31:

ملكية الأسهم (سهم)	عدد المساهمين	عدد الأسهم المملوكة	نسبة الأسهم المملوكة من رأس المال
أقل من 50,000	94,147	113,590,772	٪2,506
من 50,000 إلى أقل من 500,000	759	115,667,555	٪2,552
من 500,000 إلى أقل من 5,000,000	202	285,375,383	٪6,296
أكثر من 5,000,000	31	4,018,272,279	٪88,647
المجموع الكلي	95,139	4,532,905,989	٪100,000

12.6 بيان ضوابط علاقات المستثمرين / المساهمين

وضعت الشركة آلية بشأن ضوابط علاقات المستثمرين، بحيث شكلت فريق عمل متخصص بشأن علاقات المستثمرين لتوضيح الوضع المالي للشركة وأداءها يترأسه رئيس الشؤون المالية، وفريق عمل آخر متخصص بشأن علاقات المساهمين للرد على مساهمي الشركة بشأن تحصيل أرباحهم وممارسة حقوقهم كمساهمين يترأسه الأمين العام للمجلس.

تقوم الشركة بتنظيم المؤتمرات الصحفية الهاتفية مع وسائل الإعلام والمحللين خلال العام، وتقوم الإدارة العليا بمقابلة الصحفيين والمحللين لتوضيح الوضع المالي للشركة وأدائها بعد الإفصاح عن البيانات المالية السنوية والمرحلية للسوق المالي. عقدت الشركة مكالمات إعلامية ومؤتمرات صحفية عند الاقتضاء كل ثلاثة أشهر، لإبلاغ نتائجنا ربع السنوية والسنوية بعد الإفصاح عنها لسوق دبي المالي. وخلال هذه الاجتماعات، تقدم إدارتنا العليا لمحة عامة واضحة عن أدائنا المالي من خلال العروض التقديمية، وجلسة للأسئلة والأجوبة. نقوم أيضًا بإجراء مكالمات واجتماعات تحليلية لمناقشة الوضع المالي والاستراتيجي للشركة بالتفصيل. ثم يتم رفع العروض على الموقع الإلكتروني للشركة.

أسندت الشركة مهام علاقات المساهمين لأمين سر 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 وفقاً لتوجيهات هيئة الأوراق المالية والسلع، اعتباراً من 10 أغسطس 2020، تم إصدار إعلانات شهرية في إحدى الصحف الإنجليزية والعربية الرائدة في دولة الإمارات العربية المتحدة للإعلام المساهمين بشأن توزيعات الأرباح النقدية غير المحصلة عن الفترة قبل 1 مارس 2015. كما قدمت نسخ من هذه المنشورات إلى وزارة المالية وهيئة الأوراق المالية والسلع إلى جانب التقارير الشهرية للأرباح المستحقة التي تم تحصيلها من قبل المساهمين خلال الشهر الماضي.

- قامت شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بتطوير موقع إلكتروني مخصص للعلاقات مع المستثمرين، يتم تجديده بشكل دوري ومنظم، ويتضمن الموقع ما يلي:
- القوائم المالية السنوية والمرحلية وتقارير المجلس السنوية.
 - كافة آليات ووسائل التواصل مع قسم علاقات المستثمرين لتقديم الآراء والملاحظات والاستفسارات
 - التقارير المتعلقة بالنتائج المالية والعروض التقديمية وتواريخها.
 - محاضر اجتماعات الجمعيات العمومية.
 - معلومات عن سعر سهم الشركة والأرباح السنوية والمرحلية.
 - تقارير حوكمة الشركة.
 - هيكل الملكية ونسب التملك.
 - تشكيل المجلس واللجان المنبثقة منه وهيكله الشركة.
 - تفاصيل توزيعات الأرباح والسياسة المتعلقة بذلك

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

لاستعراض موقع علاقات المستثمرين على شبكة الإنترنت، يرجى زيارة الرابط التالي: <http://www.du.ae/about-us/investor-relations>

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

للتواصل مع قسم علاقة المستثمرين، يرجى إرسال ملاحظاتكم إلى أمين عام مجلس الإدارة على هاتف رقم **+97145686000** أو على البريد الإلكتروني التالي: shareholder.relations@du.ae

12.7 القرارات الخاصة التي تم اتخاذها من قبل الجمعية العمومية في العام 2020 والإجراءات المتخذة بشأنها:

في اجتماع الجمعية العمومية السنوية للشركة التي عقدت يوم الثلاثاء الموافق 14 أبريل 2020، تم تمرير قرار خاص واحد (1) لتعديل المادة 18 من النظام الأساسي للشركة بشرط الحصول على موافقة جميع الجهات المعنية.

وبناءً عليه، حصلت الشركة على موافقات الجهات المختصة ونشرت النظام الأساسي المعدل والمعاد صياغته في الجريدة الرسمية والذي تم تعديله بإشراف كاتب العدل في 27 أغسطس 2020.

12.8 أمين سر مجلس الإدارة:

في 27 أغسطس 2020، عين مجلس الإدارة السيد علي آل علي (وهو مستقل عن الإدارة وفقاً لقواعد حوكمة الشركات في هيئة الأوراق المالية والسلع) كأمين سر للشركة (بالإنابة) بدلاً من السيدة حنان أحمد.

12.9 بيان الأحداث الجوهرية التي صادفت الشركة خلال العام 2020:

- الإعلان عن النتائج المالية للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2019
- استقالة السيد أناندا بوس من منصب الرئيس التنفيذي للشؤون المؤسسية في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة
- اجتماع الجمعية العمومية السنوي المنعقد عن بُعد والذي وافق فيه المساهمون على توزيع أرباح بقيمة 34 فلساً للسهم لعام 2019 وتعديل النظام الأساسي للشركة
- استقالة السيد مسعود محمود كعضو مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة
- تعيين السيد وسام لوتاه كعضو مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة
- تعيين السيدة سارة مسلم لتحل محل السيد كاي إيريك ريلاندير كعضو مجلس إدارة شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة
- الإعلان عن الهيكل التنظيمي والنموذج التشغيلي الجديد لتمكين زيادة مشاركة العملاء، وتعزيز التركيز على الابتكار، وبناء قوة رقمية للمستقبل
- تعيين السيد علي آل علي كأمين سر للشركة (بالإنابة)
- إخطار المساهمين بتحصيل أرباح نقدية لم تتم المطالبة بها عن الفترة السابقة 1 مارس 2015
- بيع 23٪ من الأسهم المملوكة في شركة خزنة للبيانات المحدودة
- تعيين السيد أحمد جلفار، وهو أحد أعضاء مجلس الإدارة كعضو منتدب لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة

- تعيين السيد فهد الحساوي في منصب الرئيس التنفيذي بالإنابة لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بعد مغادرة السيد يوهان دينليند
- الإعلان عن النتائج المالية المرحلية

12.10 بيان المعاملات التي تعادل أو تزيد عن 5٪ من رأس مال شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة:

في سبتمبر 2020، وافق مجلس الإدارة على بيع كامل حصته الشركة غير المباشرة البالغة 26٪ (بما في ذلك حصته في قروض المساهمين) شركة خزنة للبيانات المحدودة إلى شركة التكنولوجيا القابضة ذ. "كانت هذه الصفقة أكثر من 5٪ من رأس مال شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، حيث تضمنت تدفقات نقدية بقيمة 800,000,000 درهم وصافي ربح يقدر ب 521 مليون درهم إماراتي.

12.11 بيان نسبة التوطين في الشركة بنهاية عام 2020:

سعى مجلس الإدارة لاستقطاب الكفاءات الإماراتية الشابة والمتحمسة مما ساهم في تحقيق مستهدفات التوطين في الأجندة الوطنية لرؤية الإمارات 2021. ويتحقق ذلك مع مراعاة العلوم الحديثة في مجال الابتكار وتكنولوجيا الاتصالات التي تزود بها الكوادر الوطنية الشابة، بما يكفل توفير التدريب الملائم والمناخ المناسب لبناء قادة المستقبل.

وبالنسبة لعام 2020، نجحنا في تحقيق جميع الأهداف المخصصة (الداخلية والخارجية على حد سواء) على الرغم من التحديات التي واجهناها. انخفض معدل التوطين في بداية العام إلى حوالي 32.5 بسبب بعض التوجيهات الحكومية. ومع ذلك، من خلال الجهود المستمرة والتفاني، تمكنا من تحقيق هدفنا الأساسي وهو 37٪ كما نجحنا في رفع مستوى استبقاء الإماراتيين العاملين في الشركة وتقليل نسبة استقالاتهم إلى 3٪ من أصل الحد الاعلى المسموح به وهو 7٪. أي أننا قللنا معدّل نسبة الاستقالات إلى النصف، والذي يعدّ نجاحاً بالنسبة لنا. بالإضافة إلى ذلك، تجاوزنا هدف نظام النقاط الذي خصصته وزارة الموارد البشرية والتوطين لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.

لقد نجحنا أيضاً في دمج التفويضات الحكومية في عملياتنا والتي ساعدت في التوافق مع 160 وظيفة. كما حرصنا على الالتزام بتوجيهات وزارة الموارد البشرية والتوطين والهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات فيما يتعلق بأي تغييرات تؤثر على مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة، مما يضعنا في وضع ملائم للغاية مع الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات ويساعدنا أيضاً على تجنب أي نقاط تدقيق قد تظهر في المستقبل.

كانت نسبة التوطين في الشركة نهاية الأعوام الماضية كالتالي:

نسبة التوطين	العام
32.50٪	2017
34٪	2018
35.91٪	2019
37٪	2020

النتائج المالية

12.12 بيان بالمشاريع والمبادرات الابتكارية التي قامت بها الشركة أو جاري تطويرها خلال العام 2020:

التعاون مع وزارة الصحة ووقاية المجتمع لتقديم خدمات الرعاية الصحية الذكية خلال عام 2020: وقعنا مذكرة تفاهم مع وزارة الصحة ووقاية المجتمع لاستكشاف الفرص المتاحة لتقديم منصة المستشفى الرقمي، مما يمكن وزارة الصحة ووقاية المجتمع من تقديم أحدث طول الصحة الإلكترونية والتطبيقات للمرضى والأطباء وغيرهم من القوى العاملة في مرافق الرعاية الصحية الخاصة بهم. ستعالج منصة المستشفى الرقمية هذه تدريجيًا جميع مكونات الرعاية الصحية الرقمية الرئيسية. تتمثل الخطوة الأولى في هذا التعاون في منصة التطبيب عن بعد التي تدعم الذكاء الاصطناعي والتي ستوفر الرعاية الصحية السريرية عبر اتصالات فيديو وصوت آمنة. سيكون تمكين الذكاء الاصطناعي لمنصة التطبيب عن بعد بمثابة أداة لدعم القرار للمريض والطبيب على حد سواء من أجل اختيار أفضل مسار رعاية.

منصة تأجير العقارات الرقمية الجديدة في دولة الإمارات العربية المتحدة: عقدنا شراكة مع مؤسسة حكومة دبي الذكية -الذراع التكنولوجي لمبادرة دبي الذكية- لإطلاق منصة تأجير عقارات رقمية لأتمتة العمليات التجارية بين مؤسسة حكومة دبي الذكية ومجموعة الوصل ودائرة الأراضي والأموال في دبي، وبنك الإمارات دبي الوطني. تتوفر هذه المنصة من خلال دو بلوك تشين إيدج، وستجعل عملية تأجير العقارات أكثر ملاءمة للعملاء تقدم دو بلوك تشين إيدج تجارب وحلولاً رقمية سلسلة، تضمن قابلية التوسع وتمكين الأفراد والمؤسسات والهيئات الحكومية للمساهمة في رحلة الإمارات القائمة على المعرفة والتي تدعم استراتيجية بلوك تشين الإمارات العربية المتحدة 2021، بالإضافة إلى استراتيجية دبي اللامركزية.

رئيس مجلس الإدارة	رئيس لجنة التدقيق
 محمد الحسيني	 سارة مسلم
التاريخ:	التاريخ:
رئيس لجنة الترشيحات والمكافآت	مدير إدارة التدقيق الداخلي
 خالد بالعمي	 راشد الشيخ
التاريخ:	التاريخ:

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 2020، وكل من بيان الدخل الشامل الموحد، بيان التغيرات في حقوق الملكية الموحد وبيان التدفقات النقدية الموحد للسنة المنتهية بذلك التاريخ، والإيضاحات حول البيانات المالية التي تشمل ملخص للسياسات المحاسبية الهامة.

في رأينا، إن البيانات المالية المرفقة تظهر بصورة عادلة، من جميع النواحي الجوهرية، المركز المالي الموحد للمجموعة كما في 31 ديسمبر 2020 وأدائها المالي الموحد وتدفقاتها النقدية الموحدة للسنة المنتهية بذلك التاريخ وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية

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 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.

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 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 نبيدي رأياً منفصلاً بشأن هذه الأمور.



أمر التدقيق الرئيسية	كيف تناولت عملية التدقيق التي قمنا بها أمور التدقيق الرئيسية
الاعتراف بالإيرادات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات ذات العلاقة	تضمنت إجراءات التدقيق لدينا مجموعة من اختبارات الضوابط وتحليلات البيانات والإجراءات الجوهرية الأخرى، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي: • قمنا بإجراءات معززة لتقييم المخاطر استجابةً للاضطرابات الاقتصادية الهامة المرتبطة بجائحة كوفيد-19 وزيادة جهود التدقيق لمواجهة ما إذا كانت معايير الاعتراف بالإيرادات المعتمدة لجميع تدفقات الإيرادات الرئيسية مناسبة ومتوافقة مع المعايير الدولية للتقارير المالية؛ • 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 بالاستعانة 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 بإجراءات تحليلية للبيانات ومصادر تدفق الإيرادات الهامة؛ • مراجعة التسويات الرئيسية التي يقوم بها فريق مراقبة الإيرادات؛ • إجراء اختبار للتفاصيل الخاصة بالتعديلات غير الاعتيادية التي تتم معالجتها من قبل الإدارة والتي تكون خارج نظام الفواتير العادية؛ • القيام بإجراءات محددة لاختبار دقة واكتمال التعديلات المتعلقة بتجميع بعض الإيرادات والتكاليف؛ و • تقييم الإفصاحات في البيانات المالية الموحدة مقابل متطلبات المعايير الدولية للتقارير المالية.

أمور التدقيق الرئيسية	كيف تناولت عملية التدقيق التي قمنا بها أمور التدقيق الرئيسية
احتساب رسوم الامتياز الاتحادي	إن رسوم الامتياز 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 الامتياز الاتحادي للسنة 1,5 مليار درهم مع استحقاق يبلغ 1,6 مليار درهم كما في 31 ديسمبر 2020. قمنا بالتركيز على هذا الجانب من التدقيق حيث أن احتساب رسوم الامتياز الاتحادي تخضع لأحكام وتفسيرات وإفتراضات هامة فيما يتعلق بتعريف العناصر الخاضعة للتنظيم، وتحديد بعض الخصومات المسموح بها والتكاليف المخصصة ومعاملة رسوم الامتياز الاتحادي على معاملات مشاركة الموقع. تخضع أيضًا للتغيير من وقت لآخر كما هو مفصل في الإرشادات المقدمة من قبل وزارة المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة ("وزارة المالية") أو يتم تعديلها عند استلام توضيحات من وزارة المالية. بناءً على ذلك، تم اعتبار احتساب رسوم الامتياز الاتحادي للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2020 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 الامتياز الاتحادي في إيضاح 27 حول البيانات المالية الموحدة.
لواجهة هذا الخطر، تضمنت إجراءات التدقيق التي قمنا بها على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:	• الاطلاع على الإجراءات التي تستخدمها الإدارة لتحديد رسوم الامتياز الإتحادي والاستحقاقات ذات الصلة. • اختبار تصميم وتنفيذ الضوابط ذات الصلة حول احتساب رسوم الامتياز الاتحادي؛ • الاجتماع مع الإدارة لمناقشة احتساب رسوم الامتياز الاتحادي ومراجعة المراسلات من وزارة المالية فيما يتعلق بهذا الأمر؛ • تقييم الأحكام المطبقة في احتساب رسوم الامتياز الاتحادي للسنة الحالية مقابل المبادئ التوجيهية التي قدّمتها وزارة المالية والمراسلات المذكورة أعلاه؛ • تقييم تصنيف الإيرادات المنظمة وغير المنظمة عند احتساب رسوم الامتياز الاتحادي على عمليات الاتصالات؛ • اختبار 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 الإمتياز الاتحادي للسنة • تقييم الإفصاحات في البيانات المالية الموحدة المتعلقة بالإيرادات مقابل متطلبات المعايير الدولية للتقارير المالية.

أمور التدقيق الرئيسية	كيف تناولت عملية التدقيق التي قمنا بها أمور التدقيق الرئيسية
القيمة المدرجة للشهرة	كما في 31 ديسمبر 2020، بلغت القيمة المدرجة للشهرة 413 مليون درهم، أو بنسبة 2,60٪ من إجمالي الموجودات كما هو موضح في إيضاح 8 حول البيانات المالية الموحدة. يتعين على المنشأة اختبار الشهرة المستحوذ عليها من اندماج أعمال لتحديد الانخفاض في القيمة سنويًا على الأقل بغض النظر عما إذا كان هناك أي مؤشر على انخفاض القيمة. سجلت المجموعة خسارة انخفاض في القيمة بمبلغ 135,8 مليون درهم فيما يتعلق بأعمال البث للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2020 وفقًا للمعيار المحاسبي الدولي رقم 36 انخفاض قيمة الموجودات. يتم الاعتراف بانخفاض القيمة عندما يكون المبلغ القابل للاسترداد أقل من صافي القيمة المدرجة وفقًا للمعيار المحاسبي الدولي رقم 36، كما هو موضح في إيضاح 3 حول البيانات المالية الموحدة. يستند تحديد المبلغ القابل للاسترداد إلى التدفقات النقدية المستقبلية المخصصة. بالإضافة إلى ذلك، تستند المبالغ القابلة للاسترداد إلى استخدام افتراضات أو تقديرات أو تقييمات هامة قامت بها الإدارة، ولا سيما التدفقات النقدية المستقبلية المتوقعة، تقديرات معدلات الخصم ومعدلات النمو طويلة الأجل. زاد عدم اليقين في التقديرات حيث أدى كوفيد-19 إلى تقلبات هامة في السوق خلال سنة 2020، بما في ذلك زيادة في علوية المخاطر في الدولة مما يؤدي أيضًا إلى تعقيد إضافي في تحديد معدل الخصم المناسب. 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 انخفاض قيمة الشهرة في إيضاح 8 حول البيانات المالية الموحدة. تم اعتبار انخفاض قيمة الشهرة أمر تدقيق رئيسي، بالنظر إلى طريقة تحديد المبلغ القابل للاسترداد وأهمية المبلغ في البيانات المالية الموحدة للمجموعة.
	• 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 لاحتساب 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 لافتراضات الرئيسية؛ • مقارنة نتائج التدفق النقدي التاريخي الفعلي مع التوقعات السابقة لتقييم دقة التنبؤ؛ • تقييم ومراجعة التدفقات النقدية المتوقعة للمجموعة استنادًا إلى دقة التوقعات التاريخية والبيانات الخارجية (أي تقارير الصناعة الخارجية والوسطاء) للتحقق من توقعات الإدارة للنمو وتقييم الإدارة لتأثير كوفيد-19 على المجموعة؛ • 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 بالمبادئ 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.

معلومات أخرى

إن الإدارة هي المسؤولة عن المعلومات الأخرى. تتكون المعلومات الأخرى من تقرير 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 نفصح عنه في هذا الشأن.

إذا استنتجنا 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 إعداد 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 (وتعديلاته) ولأحكام النظام الأساسي للشركة، وكذلك عن وضع نظام الرقابة الداخلية التي تجدها الإدارة ضرورية لتمكّنها من إعداد البيانات المالية الموحدة بصورة عادلة خالية من أخطاء جوهريّة، سواء كانت ناشئة عن احتيال أو خطأ.

عند إعداد البيانات المالية الموحدة، إنّ الإدارة مسؤولة عن تقييم قدرة المجموعة على الاستمرار كمنشأة مستمرة والإفصاح 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 الإشراف 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. إنّ 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



فردى 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 وفقًا لمعايير التدقيق الدولية، فإننا نمارس التقدير المهني ونحافظ على الشك المهني طوال فترة التدقيق. كما نقوم أيضًا:

- بتحديد وتقييم مخاطر الأخطاء الجوهرية 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 أساسًا لرأينا. إنَّ 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 ومعقولية التقديرات المحاسبية والإيضاحات المتعلقة بها المعدة من قبل الإدارة.

- باستنتاج مدى ملاءمة استخدام الإدارة لمبدأ الاستمرارية المحاسبي، وبناءً على أدلة التدقيق التي تم الحصول عليها، في حال وجود حالة جوهريّة من عدم اليقين متعلقة بأحداث أو ظروف قد تثير شكوكًا 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 الأحداث 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 والأحداث 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 تأثيرًا معقولًا على استقلاليّتنا وإجراءات الحماية ذات الصلة متى كان مناسبًا.

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 إلّا إذا حال القانون أو الأنظمة دون الإفصاح العلني عنها، أو عندما نقرر في حالات نادرة للغاية، أن لا يتم الإفصاح عن أمر معيّن في تقريرنا في حال ترتّب على الإفصاح عنه عواقب سلبية قد تفوق المنفعة العامة المتحققة منه.

إفصاح حول متطلبات قانونية وتنظيمية أخرى

علاوة على ذلك، ووفقًا لمتطلبات القانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (2) لسنة 2015 (وتعديلاته)، نفيد 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 (وتعديلاته)؛

- أن المجموعة قد احتفظت بدفاتر محاسبية نظامية؛

- أن المعلومات المالية الواردة في تقرير مجلس الإدارة تتوافق مع الدفاتر الحسابية للمجموعة؛

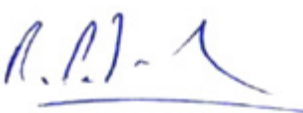
- كما هو مبين في إيضاح رقم 10 حول البيانات المالية الموحدة، قامت المجموعة بإستثمارات في مشروع مشترك خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020؛

- بيّن الإيضاح رقم 15 حول البيانات المالية الموحدة أهم المعاملات والأرصدة مع الأطراف ذات العلاقة مع الشروط والأحكام التي قد تم بموجبها إبرام تلك المعاملات؛

- أنه، طبقاً للمعلومات التي توفرت لنا، لم يلفت انتباهنا أي أمر يجعلنا نعتقد أن الشركة قد ارتكبت خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020 أي مخالفات للأحكام السارية للقانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (2) لسنة 2015 (وتعديلاته) أو لعقد تأسيس الشركة مما قد يؤثر جوهرياً على أشطتها أو مركزها المالي كما في 31 ديسمبر 2020؛ و

- يظهر الإيضاح رقم 26 حول البيانات المالية الموحدة، المساهمات الاجتماعية التي قامت بها المجموعة خلال السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2020.

ديلويت أند توش (الشرق الأوسط)



راما بادمانابها أشاريا

رقم القيد 701

8 فبراير 2021

دبي

الإمارات العربية المتحدة

بيان المركز المالي الموحد

كما في 31 ديسمبر			
الموجودات	إيضاحات	2020	2019
ألف درهم		ألف درهم	ألف درهم
الموجودات غير المتداولة			
ممتلكات ومنشآت ومعدات	6	8,063,422	7,741,119
حق إستخدام الأصول	7	1,851,429	1,699,651
الموجودات غير الملموسة والشهرة	8	900,215	1,051,446
ذمم عقود الإيجار المدينة	9	149,963	-
إستثمارات محتسبة بإستخدام طريقة حقوق الملكية	10	29,835	268,948
موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر	11	18,368	18,368
موجودات العقود	13	211,216	208,994
مجموع الموجودات غير المتداولة		11,224,448	10,988,526
الموجودات المتداولة			
مخزون		61,513	111,795
ذمم عقود الإيجار المدينة	9	18,213	-
أدوات مالية مشتقة	12	-	520
موجودات العقود	13	454,101	473,195
ذمم مدينة تجارية وأخرى	14	1,726,401	1,870,556
مستحق من جهات ذات علاقة	15	139,869	164,995
ودائع لأجل	16	2,029,327	2,948,701
أرصدة نقدية وبنكية	17	213,375	268,695
مجموع الموجودات المتداولة		4,642,799	5,838,457
مجموع الموجودات		15,867,247	16,826,983

كما في 31 ديسمبر			
حقوق الملكية والمطلوبات	إيضاحات	2020	2019
ألف درهم		ألف درهم	ألف درهم
حقوق الملكية			
رأس المال	23	4,532,906	4,532,906
علاوة إصدار	24	232,332	232,332
إحتياطيات أخرى	25	1,908,411	1,764,640
الأرباح المحتجزة		1,895,763	2,118,877
مجموع حقوق الملكية		8,569,412	8,648,755
المطلوبات غير المتداولة			
مطلوبات عقود الإيجار	18	1,691,727	1,396,800
مطلوبات العقود	13	195,149	193,095
مخصص مكافآت نهاية الخدمة للموظفين	20	254,037	258,740
مخصصات أخرى	21	184,581	169,832
مجموع المطلوبات غير المتداولة		2,325,494	2,018,467
المطلوبات المتداولة			
ذمم دائنة تجارية وأخرى	22	3,991,797	4,600,332
مطلوبات التأجير	18	616,896	460,005
مطلوبات العقود	13	358,538	377,019
مستحق إلى جهات ذات علاقة	15	5,110	6,073
قروض	19	-	716,332
مجموع المطلوبات المتداولة		4,972,341	6,159,761
مجموع المطلوبات		7,297,835	8,178,228
مجموع حقوق الملكية والمطلوبات		15,867,247	16,826,983

إلى حد علمنا، إن المعلومات المالية المدرجة في هذه البيانات المالية الموحدة تعرض بصورة عادلة من جميع النواحي الجوهرية، الوضع المالي ونتائج التشغيل والتدفقات النقدية للمجموعة كما في، وللفترة المعروضة فيها. تم اعتماد البيانات المالية الموحدة من قبل مجلس الإدارة بتاريخ 8 فبراير 2021 وتم التوقيع عليها نيابة عنهم من قبل:

قيس بن حميدة
الرئيس التنفيذي للشؤون المالية

سارة عوض عيسى مسلم
عضو مجلس الإدارة

بيان الدخل الشامل الموحد

للسنة المنتهية في 31 ديسمبر			
	إيضاحات		
	2020	2019	
	ألف درهم	ألف درهم	
الإيرادات	11,083,845	12,587,958	
مصاريف تشغيلية	(8,253,903)	(8,629,821)	
الخسائر الإئتمانية المتوقعة على موجودات العقود، ذمم مدينة تجارية ومستحق من جهات ذات علاقة (بالصافي من المبالغ المستردة)	(227,353)	(210,610)	
إيرادات أخرى	13,904	2,860	
رسوم حق الإمتياز	(1,511,938)	(2,029,008)	
إيرادات تمويل	50,575	124,052	
تكاليف تمويل	(105,859)	(124,990)	
انخفاض قيمة الشهرة	(135,830)	-	
حصة من ربح إستثمارات محتسبة بإستخدام طريقة حقوق الملكية	10,099	10,513	
مكسب من إستبعاد إستثمار محتسب بإستخدام طريقة حقوق الملكية	519,374	-	
ربح السنة	1,442,914	1,730,954	
الخسارة)/ الدخل الشامل التّخر			
بنود يُحتمل إعادة تصنيفها لاحقاً في الربح أو الخسارة			
تغيرات القيمة العادلة لتحوطات التدفقات النقدية	(520)	(10,448)	
بنود لن يُعاد تصنيفها في الربح أو الخسارة			
أرباح اكتوارية من إلتزامات المنافع المحددة	19,451	3,028	
الدخل/ (الخسارة) الشاملة الأخرى للسنة	18,931	(7,420)	
مجموع الدخل الشامل للسنة العائد بالكامل إلى مساهمي الشركة	1,461,845	1,723,534	
العائد الأساسي والمخفض للسهم (بالدرهم)	29	0,32	0,38

بيان التغيرات في حقوق الملكية الموحد

	إيضاح (25)		إحتياطيات أخرى	الأرباح المحتجزة	المجموع
	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
في 1 يناير 2019	4,532,906	232,332	1,601,993	2,144,507	8,511,738
ربح السنة	-	-	-	1,730,954	1,730,954
(الخسارة)/ الدخل الشامل التّخر	-	-	(10,448)	3,028	(7,420)
مجموع الدخل الشامل	-	-	(10,448)	1,733,982	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)
في 31 ديسمبر 2019	4,532,906	232,332	1,764,640	2,118,877	8,648,755
في 1 يناير 2020	4,532,906	232,332	1,764,640	2,118,877	8,648,755
ربح السنة	-	-	-	1,442,914	1,442,914
(الخسارة)/ الدخل الشامل التّخر	-	-	(520)	19,451	18,931
مجموع الدخل الشامل	-	-	(520)	1,462,365	1,461,845
محول إلى إحتياطي قانوني	-	-	144,291	(144,291)	-
توزيعات أرباح نقدية نهائية مدفوعة*	-	-	-	(951,910)	(951,910)
توزيعات أرباح نقدية مرحلية مدفوعة**	-	-	-	(589,278)	(589,278)
في 31 ديسمبر 2020	4,532,906	232,332	1,908,411	1,895,763	8,569,412

*لسنة 2019، وافق المساهمون في اجتماع الجمعية العمومية السنوية المنعقدة في 14 أبريل 2020 على توزيعات أرباح نقدية نهائية بواقع 0.21 درهم للسهم بمبلغ 951,910 ألف درهم وتم سدادها في مايو 2020.

**لسنة 2020، تم اقتراح توزيع أرباح نقدية مرحلية بواقع 0.13 درهم للسهم الواحد بمبلغ 589,278 ألف درهم في 21 يوليو 2020 وتم سدادها في أغسطس 2020.

لسنة 2020، تم اقتراح توزيع أرباح نقدية نهائية بواقع 0.15 درهم للسهم الواحد بمبلغ 679,936 ألف درهم.

بيان التدفقات النقدية الموحد

للسنة المنتهية في 31 ديسمبر			
2019	2020	إيضاحات	
ألف درهم	ألف درهم		
التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية			
ربح السنة			
1,730,954	1,442,914		
تعديلات لـ:			
استهلاك وانخفاض قيمة ممتلكات ومنشآت ومعدات	6	1,346,997	1,387,189
إستهلاك حق إستخدام الأصول	7	362,409	319,818
إطفاء وانخفاض قيمة موجودات غير ملموسة	8	181,018	226,129
خسارة استبعاد ممتلكات ومنشآت ومعدات		1,032	-
مخصص مكافآت نهاية الخدمة للموظّفين	20	32,970	35,283
مخصص خسارة على موجودات العقد	13	9,099	2,440
مخصص انخفاض قيمة ذمم مدينة تجارية	14	219,996	215,414
مخصص خسارة على مستحق من جهات ذات علاقة	15	25,007	-
إيرادات التمويل	28	(50,575)	(124,052)
تكاليف التمويل	28	105,859	124,990
انخفاض الشهرة	8	135,830	-
تعديل للتغير في معدلات الخصم/ التضخم	21	1,239	259
إطفاء خصم على إلزامات استبعاد الموجودات	21	6,953	4,806
الحصة من ربح إستثمارات محتسبة بإستخدام طريقة حقوق الملكية	10	(10,099)	(10,513)
مكسب من إستبعاد إستثمارمحتسب بإستخدام طريقة حقوق الملكية	10,1	(519,374)	-
التغيرات في رأس المال العامل	30	1,430,256	1,463,163
النقد الناتج من أنشطة العمليات			
حقوق إمتياز مدفوعة (صافي)	27	(1,950,078)	(2,069,210)
مكافآت نهاية الخدمة المدفوعة للموظفين	20	(26,312)	(34,647)
صافي النقد الناتج من الأنشطة التشغيلية			
3,272,023	2,745,141		

للسنة المنتهية في 31 ديسمبر			
2019	2020	إيضاحات	
ألف درهم	ألف درهم		
التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية			
شراء ممتلكات ومنشآت ومعدات	(1,834,580)		(1,186,639)
شراء موجودات غير ملموسة	(174,414)		(164,640)
عائدات من استبعاد ممتلكات ومنشآت ومعدات	126		-
دفعات لإستثمارات إضافية محتسبة بإستخدام طريقة حقوق الملكية	(31,000)	10	(70,256)
عائدات من إستبعاد إستثمارمحتسب بإستخدام طريقة حقوق الملكية	800,000		-
فوائد مقبوضة	116,543		157,522
هامش على ضمانات محررة	1,535		1,355
ودائع لأجل محررة (صافي)	919,374		1,051,299
صافي النقد المستخدم في الأنشطة الإستثمارية			
(211,359)	(202,416)		
التدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية			
تسديد مطلوبات إيجار	(240,917)		(128,448)
سداد قروض	(716,332)	19	(1,461,318)
توزيعات أرباح مدفوعة	(1,541,188)		(1,586,517)
فوائد مدفوعة على قروض ومطلوبات إيجار	(98,073)		(116,422)
صافي النقد المستخدم في الأنشطة التمويلية			
(3,292,705)	(2,596,510)		
صافي النقص في النقد ومرادفات النقد			
(232,041)	(53,785)		
النقد ومرادفات النقد في 1 يناير	264,657		496,698
النقد ومرادفات النقد في 31 ديسمبر			
264,657	210,872	17	



إيضاحات تتعلق بالبيانات المالية الموحدة

1. معلومات عامة

شركة الإمارات للإتصالات 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 2020 تضم الشركة وشركاتها التابعة (معاً "المجموعة").

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

فيما يلي الشركات التابعة بصورٍ مباشرة أو غير مباشرة للشركة:

الشركات التابعة	الأنشطة الرئيسية	نسبة الملكية		بلد التأسيس
		2020	2019	
شركة الإمارات للإتصالات 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 إتصالات من أطراف ثالثة (بما في ذلك خدمات الشبكة ذات القيمة المضافة)	100%	100%	سنغافورة

2. أساس الإِعداد

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 إستخدام 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.

(3) مبدأ الإستمرارية

لدى أعضاء مجلس الإدارة، عند إعتماد البيانات المالية الموحدة، توقعات معقولة بأن المجموعة لديها موارد كافية للاستمرار في أعمالها التشغيلية في المستقبل المنظور.

وبالتالي، استمروا في اعتماد مبدأ الاستمرارية المحاسبي في إعداد البيانات المالية الموحدة.

2.1 المعايير والتعديلات والتفسيرات الجديدة

(أ) **تعديلات على المعايير والتفسيرات الصادرة والسارية خلال السنة المالية التي تبدأ في 1 يناير 2020.**

- **تعديلات على المراجع حول الإطار المفاهيمي في المعايير الدولية للتقارير المالية**

تعديلات على المعايير الدولية للتقارير المالية أرقام 3، 2، 6، 14 والمعايير المحاسبية الدولية أرقام 1، 8، 34، 37 و38 وتفسيرات لجنة تفسيرات المعايير الدولية للتقارير المالية أرقام 12، 19، 20 و22، والتفسير رقم 32 لتحديث تلك الأحكام فيما يتعلق بالمراجع إلى والإقتباس من الإطار أو للإشارة إلى ذلك عندما يتم الإشارة إلى إصدار مختلف من الإطار المفاهيمي.

- **تعريف الأعمال - تعديلات على المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 3**

توضح التعديلات أنه لكي يتم اعتبار الأنشطة كأعمال تجارية، يجب أن تتضمن مجموعة متكاملة من الأنشطة والأصول، كحد أدنى، مدخلات وعملية جوهرية تساهم معًا بشكل كبير في القدرة على إنشاء مخرجات. يوضح مجلس معايير المحاسبة الدولية أيضًا أن الأعمال يمكن أن توجد بدون إدراج جميع المدخلات والعمليات اللازمة لتكوين المخرجات. أي أن المدخلات والعمليات المطبقة على هذه المدخلات يجب أن يكون لها "القدرة على المساهمة في تكوين المخرجات" بدلاً من "القدرة على تكوين المخرجات".

- **تعريف المادية – تعديلات على المعيار المحاسبي الدولي رقم 1 والمعيار المحاسبي الدولي رقم 8**

يوضح التعريف الجديد بأن تكون "المعلومات هي جوهرية إذا كان الإهمال أو الخطأ أو التعتيم عليها قد يؤثر بشكل معقول على القرارات التي يتخذها المستخدمون الأساسيون للبيانات المالية للأغراض العامة على أساس تلك البيانات المالية، والتي تقدم معلومات مالية عن منشأة محددة."

- **إعادة تشكيل معيار سعر الفائدة- تعديلات على المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9، المعيار المحاسبي الدولي رقم 39 والمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 7**

توضح التعديلات لإعادة تشكيل معيار سعر الفائدة (تعديلات على المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9، المعيار المحاسبي الدولي رقم 39 والمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 7) أن المنشآت ستواصل تطبيق بعض متطلبات محاسبة التحوط بافتراض أن معيار سعر الفائدة الذي تستند إليه تحوط التدفقات النقدية والتدفقات النقدية من أداة التحوط لن يتغير نتيجة لإعادة تشكيل معيار سعر الفائدة.

- **كوفيد - 19 – إمتيازات الإيجار ذات العلاقة – تعديلات على المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16**

يوفر التعديل للمستأجرين إعفاء من تقييم ما إذا كانت إمتيازات الإيجار المتعلقة بكوفيد - 19 هو تعديل لعقد الإيجار. يسري تطبيقه للفترات التي تبدأ في أو بعد 1 يونيو 2020.

من غير المتوقع أن يكون للمعايير والتعديلات الجديدة المذكورة أعلاه أي تأثير على المعلومات المالية الموحدة للمجموعة باستثناء كوفيد-19 - إمتيازات الإيجار ذات العلاقة - تعديلات على المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16، كما هو مبين أدناه:

في مايو 2020، أصدر مجلس معايير المحاسبة الدولية إمتيازات الإيجارات ذات العلاقة بكوفيد-19 (تعديل على المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16) التي توفر تخفيًا عمليًا للمستأجرين في محاسبة إمتيازات الإيجار التي هي نتيجة مباشرة لجائحة كوفيد-19، من خلال تقديم وسيلة عملية للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16. تسمح الوسيلة العملية للمستأجر باختيار عدم تقييم ما إذا كان إمتياز عقد الإيجار المتعلق بكوفيد-19 يعتبر تعديلًا لعقد الإيجار. يجب على المستأجر الذي يقوم بهذا

الاختيار أن يأخذ في الاعتبار أي تغيير في مدفوعات الإيجار ناتج عن إمتياز الإيجار المتعلق بكوفيد-19 بنفس الطريقة التي يفسر بها التغيير المطبق على المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16 إذا لم يكن التغيير تعديلًا لعقد الإيجار.

يتم تطبيق الطريقة العملية فقط على إمتيازات الإيجار التي تحدث كنتيجة مباشرة لكوفيد - 19 فقط إذا تم استيفاء جميع الشروط التالية:

(أ) ينتج عن التغيير في مدفوعات الإيجار بدل معدل لعقد الإيجار يماثل بشكل جوهري أو أقل من قيمة عقد الإيجار الذي يسبق التغيير مباشرة؛

(ب) يؤثر أي تخفيض في دفعات الإيجار فقط على الدفعات المستحقة في الأصل في أو قبل 30 يونيو 2021 (التي تستوفي إمتيازات الإيجار بهذا الشرط إذا أدى إلى تخفيض دفعات الإيجار قبل 30 يونيو 2021 وزيادة دفعات الإيجار التي تمتد إلى ما بعد 30 يونيو 2021)؛ و

(ج) لا يوجد تغيير جوهري على شروط وأحكام الإيجار الأخرى.

في السنة المالية الحالية، قامت المجموعة بتطبيق التعديل على المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16.

التأثير على المحاسبة للتغييرات في مدفوعات الإيجار التي تطبق الإعفاء

قامت المجموعة بتطبيق الطريقة العملية بأثر رجعي على جميع إمتيازات الإيجار التي تستوفي الشروط المذكورة أعلاه ولم تقم بإعادة بيان أرقام الفترة السابقة.

تم احتساب التنازل عن مدفوعات الإيجار بمبلغ 6,080 ألف درهم كإيرادات أخرى في بيان الدخل الشامل. قامت المجموعة بإلغاء الاعتراف بالجزء من التزام الإيجار الذي تم إلغاؤه من خلال الإعفاء من مدفوعات الإيجار.

قامت المجموعة بإعادة قياس التزام عقد الإيجار باستخدام مدفوعات الإيجار المعدلة ومعدل الخصم المطبق أصلًا على عقد الإيجار، مما أدى إلى انخفاض في التزام عقد الإيجار بمبلغ 6,080 ألف درهم، والذي تم الاعتراف به كإيرادات أخرى في بيان الدخل الشامل الموحد. استمرت المجموعة في الاعتراف بمصاريف الفوائد على التزام عقد الإيجار.

(ب) **المعايير الجديدة والتعديلات الصادرة ولكنها غير سارية المفعول**

- **تصنيف المطلوبات كمتداولة أو غير متداولة – تعديلات على المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 1 (يسري تطبيقه من 1 يناير 2023).** تهدف التعديلات إلى تعزيز التساق في تطبيق المتطلبات من خلال مساعدة الشركات على تحديد ما إذا كان يجب تصنيف الديون والمطلوبات الأخرى التي لها تاريخ تسوية غير مؤكد كمتداولة (مستحقة أو يحتمل أن تكون مستحقة السداد خلال سنة واحدة) أو غير متداولة في بيان المركز المالي؛

- **تعديلات على المراجع حول الإطار المفاهيمي – تعديلات على المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 3 (يسري تطبيقه من 1 يناير 2022).** تهدف التعديلات إلى تحديث مرجع قديم للإطار المفاهيمي في المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 3 دون تغيير هام في متطلبات المعيار؛

- **ممتلكات ومنشآت ومعدات – عائدات قبل الاستخدام المقصود – تعديلات على المعيار المحاسبي الدولي رقم 16 (يسري تطبيقه من 1 يناير 2022).** تمنع التعديلات أن تخصم من تكلفة أي بند من بنود الممتلكات والمنشآت والمعدات أي عائدات من بيع الأصناف المنتجة أثناء إحضار ذلك الأصل إلى الموقع والحالة اللازمة له ليكون قادرًا على العمل بالطريقة المقصودة من قبل الإدارة. وبدلاً من ذلك، تعترف المنشأة بعائدات بيع هذه البنود، وتكلفة إنتاج تلك البنود، في الربح أو الخسارة؛

- **عقود مثقلة بالالتزامات – تكلفة تنفيذ العقد – تعديلات على المعيار المحاسبي الدولي رقم 37 (يسري تطبيقه من 1 يناير 2022).** تحدد التعديلات أن "تكلفة الوفاء" بالعقد تشمل "التكاليف التي تتعلق مباشرة بالعقد". يمكن أن تكون التكاليف التي تتعلق مباشرة بالعقد إما تكاليف إضافية للوفاء بهذا العقد (على سبيل المثال

العمالة والمواد المباشرة) أو تخصيص التكاليف الأخرى المرتبطة مباشرة بتنفيذ العقود (على سبيل المثال تخصيص مصاريف الإستهلاك لبند من الممتلكات والمنشآت والمعدات المستخدمة في تنفيذ العقد)؛

- **المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 17: عقود التأمين (يسري تطبيقه من 1 يناير 2023).** يتطلب المعيار الدولي للتقارير المالية 17 أن يتم قياس مطلوبات التأمين بالقيمة الحالية للوفاء بالالتزامات ويوفر نهجاً أكثر توحيداً للقياس والعرض لجميع عقود التأمين. تم تصميم هذه المتطلبات لتحقيق هدف قائم على مبدأ محاسبي متسق لعقود التأمين. يحل المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 17 محل المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 4 عقود التأمين كما في 1 يناير 2023؛ و
- تعديلات على المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 10 البيانات المالية الموحدة والمعيار المحاسبي الدولي رقم 28 استثمارات في شركات زميلة ومشاريع مشتركة (2011) المتعلقة بمعالجة بيع أو المساهمة في الأصول بين المستثمر والشركات الزميلة أو المشاريع المشتركة.

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

لا توجد هناك معايير وتعديلات جديدة أخرى قابلة للتطبيق على المعايير المنشورة أو التفسيرات الصادرة عن لجنة تفسيرات المعايير الدولية للتقارير المالية والتي من المتوقع أن يكون لها تأثير هام على البيانات المالية الموحدة للمجموعة.

2.2 ربحية السهم

تقوم المجموعة بعرض بيانات ربحية الأسهم الأساسية لأسهامها 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 فتحتسب بتعديل المتوسط المرجّح لعدد أسهم حقوق الملكية القائمة لبيان آثار تحويل كافة الأسهم العادية المخفضة المحتملة. لا يتوفر لدى المجموعة أي أسهم عادية مخفضة محتملة.

2.3 أحكام محاسبية حساسة ومصادر رئيسية للتقدير غير المؤكد

خلال تطبيق السياسات المحاسبية للمجموعة، يتطلب من الإدارة اتخاذ أحكام، تقديرات وافتراضات حول القيمة المدرجة للموجودات والمطلوبات التي ليست جلية الواضح من مصادر أخرى. تعتمد التقديرات والافتراضات المرتبطة بها على الخبرة التاريخية وعوامل أخرى تعتبر ذات علاقة. ومن الممكن أن تختلف النتائج الفعلية عن هذه التقديرات.

يتم مراجعة هذه التقديرات والافتراضات بشكل مستمر. يتم الإعترف بالإختلاف في التقديرات المحاسبية في الفترة التي يتم فيها إعادة مراجعة هذه التقديرات وذلك في حالة أن التعديلات الناتجة عن إعادة التقييم تؤثر فقط على تلك الفترة، أو في فترة المراجعة والفترات المستقبلية إذا كانت المراجعة تؤثر على كلٍ من الفترات الحالية المستقبلية.

إن الافتراضات الرئيسية المتعلقة بالمستقبل والمصادر الرئيسية الأخرى للتقدير غير المؤكد في تاريخ التقرير والتي تحمل مخاطر مهمة للتسبب في تعديلات جوهرية على المبالغ المدرجة للموجودات والمطلوبات خلال السنة المالية القادمة هي كما يلي:

الأحكام المحاسبية الحساسة

(1) إلتزامات استبعاد الموجودات

تمارس المجموعة حكمها في تحديد التدفقات النقدية الخارجة المتوقعة فيما يتعلق باللتزاماتها 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، مخصصة باستخدام معدل الخصم المناسب. يتم الإفصاح عن معلومات إضافية عن هذا المخصص في الإيضاح رقم 21.

(2) 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 إستخدام 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.

(3) 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.

تقوم الإدارة بتقدير سعر البيع المستقل في بداية العقد بناء على الأسعار الجديدة 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 بناءً على التكلفة المتوقعة بالإضافة الى هامش الربح.

(4) تحديد مدة عقد الإيجار

عند تحديد مدة عقد الإيجار، تأخذ الإدارة في الاعتبار جميع الحقائق والظروف التي تخلق حافزاً إقتصاديًا 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 مؤكدًا إلى حد ما أن يتم تمديده (أو لن يتم إنتهائه). يتم مراجعة التقييم في حالة حدوث حدث هام أو تغيير جوهرى في الظروف التي تؤثر على هذا التقييم والتي تقع ضمن سيطرة المستأجر.

المصادر الرئيسية للتقدير غير المؤكد

(1) مخصص الخسائر الإئتمانية المتوقعة لموجودات العقود، الذمم المدينة التجارية ومستحق من جهات ذات علاقة

تعترف المجموعة بمخصص الخسارة للخسائر الإئتمانية المتوقعة لموجودات العقود، الذمم المدينة التجارية ومستحق من جهات ذات علاقة. يتم تحديث مبلغ الخسائر الإئتمانية المتوقعة في نهاية كل فترة تقرير ليعكس التغيرات في مخاطر الإئتمان منذ الاعتراف المبدئي للأصل المالي ذي العلاقة.

تعترف المجموعة بالخسائر الإئتمانية المتوقعة على مدى العمر لموجودات العقود، الذمم المدينة التجارية ومستحق من جهات ذات علاقة، بإستخدام منهج الطريقة المبسطة. يتم تقدير الخسائر الإئتمانية المتوقعة لهذه الموجودات المالية بإستخدام قالب مخصصات تستند إلى الخبرة التاريخية للخسارة الإئتمانية 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 موجودات العقود، الذمم المدينة التجارية ومستحق من جهات ذات علاقة، تقوم المجموعة باحتساب الخسائر الإئتمانية المتوقعة باستخدام المنهج العام (الإيضاح (2) 2.3).

(2) مخصص الانخفاض في قيمة الموجودات المالية الأخرى

لكافة الموجودات المالية الأخرى، تعترف المجموعة بالخسائر الإئتمانية المتوقعة على مدى 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 الإئتمانية المتوقعة لمدة 12 شهراً. يستند تقييم ما إذا كان ينبغي تسجيل الخسائر الإئتمانية 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 الإئتمانية في تاريخ التقرير أو إلى حدوث تخلف فعلي عن السداد.

(3) الانخفاض في قيمة الشهرة

تقوم المجموعة باختيار انخفاض قيمة الشهرة على أساس سنوي وفقاً للسياسة المحاسبية. تم تحديد المبلغ القابل للإسترداد للوحدات المنتجة للنقد على أساس احتسابات القيمة قيد الإستخدام. 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 الاحتسابات داخلياً من قبل المجموعة وتتطلب إستخدام تقديرات وافتراضات. إن عوامل الإدخال الأكثر حساسية للتغير تتمثل في تقديرات الإدارة للتدفقات النقدية المستقبلية بناء على الموازنات التقديرية، ومعدلات النمو، ومعدل الخصم. ويتم بيان مزيد من التفاصيل حول هذه الافتراضات في الإيضاح رقم 8. تم الاعتراف بانخفاض في قيمة الشهرة بمبلغ 135,830 ألف درهم في السنة الحالية. إن تحليل الحساسية فيما يتعلق بالمبلغ القابل للإسترداد للوحدات المنتجة للنقد مبين في إيضاح 8 حول البيانات المالية الموحدة.

(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 احتساب 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 للبند المماثلة. تستند الأعمار الإنتاجية للممتلكات والمنشآت والمعدات على تقديرات الإدارة مع مراعاة التجربة التاريخية للموجودات المماثلة، والإستخدام المتوقع للأصل، والبلي والتلف المادي، والتقاعد الفني أو التجاري، والقيود القانونية على إستخدام الموجودات. يتم بيان الأعمار الإنتاجية للممتلكات والمنشآت والمعدات في الإيضاح 3.2.

(5) خصم مدفوعات الإيجار

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

2.4 تحديثات كوفيد – 19

في يناير 2020، أعلنت منظمة الصحة العالمية عن حالة طوارئ صحية عالمية بسبب سلالة جديدة من الفيروس التاجي الذي نشأ في ووهان، الصين (انتشار كوفيد – 19). لاحقاً في (مارس 2020)، أعلنت منظمة الصحة العالمية أن تفشي الوباء (كوفيد-19) هو جائحة نتيجة الزيادة السريعة في التعرض للإصابة في جميع أنحاء العالم. وقد استلزمت الطبيعة الوبائية لهذا المرض فرض قيود عالمية على السفر وإغلاقات كاملة في معظم بلدان العالم بين مارس ومايو 2020. نظراً للتأثير السلبي غير المسبوق لغلق الاقتصاد العالمي وبعض النجاح في الجهود المبذولة لتسطيح منحنى العدوى، بدأت العديد من الدول في تخفيف قيود الإغلاق في نهاية الربع الثاني من سنة 2020.

في الربع الثالث من سنة 2020، بدأت حكومة الإمارات العربية المتحدة بإعادة فتح الاقتصاد من خلال الاستئناف التدريجي للرحلات الجوية الدولية، وإعادة فتح المكاتب ومراكز التسوق، إلخ. مع بعض تدابير السلامة الإضافية حول التباعد الاجتماعي، واستخدام الأقنعة، وزيادة اختبارات كوفيد – 19 (بما في ذلك اختبارات القادمين إلى المطار)، إلخ. أتاحت هذه التدابير ظهور بوادر أولى على بدء الانتعاش في العديد من الأنشطة التجارية.

في الربع الرابع من سنة 2020، استمر النشاط الاقتصادي في التحسن وتم إدخال المزيد من تخفيف القيود على التنقل مما سمح بزيادة هامة في النشاط السياحي. وقد عززت الموافقة على عدد قليل من اللقاحات وبدء انتشارها الشعور العام بشأن اقتراب الخروج من الأزمة.

ومع ذلك، أدت الزيادة في عدد الإصابات خاصة قرب نهاية السنة وخطر حدوث موجة ثانية في العديد من الدول إلى مستوى أعلى من عدم اليقين وإعادة الشكوك حول سرعة التعافي.

بالرغم من أن المجموعة تمكنت تدريجياً من تحسين تقييمها لتأثير كوفيد – 19 على الأعمال التجارية، إلا أن الزيادة في عدد الإصابات خلال الربع الرابع أدخلت عنصراً جديداً من التقلبات. كما أن التأثير الكامل للوباء على سكان دولة الإمارات العربية المتحدة واقتصادها بشكل عام يتطلب المزيد من البيانات والوقت والتحليل. ستواصل المجموعة مراقبة تطور الوضع وتعديل عملياتها بطريقة ديناميكية للتعامل مع تسارع أو تباطؤ التعافي.

من وجهة نظر محاسبية، واصلت المجموعة تقييم الخسائر الإئتمانية المتوقعة من الذمم المدينة التجارية وموجودات العقد وتم تسجيلها في البيانات المالية الموحدة وفقاً لمتطلبات المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9. قامت المجموعة أيضاً بتقييم الآثار المحتملة للوضع الحالي عبر جميع المجالات ذات الصلة بالأعمال؛ تتعلق على وجه الخصوص بمبدأ الاستمرارية، وانخفاض قيمة الموجودات والمخزون، وانخفاض قيمة الشهرة، والمحاسبة على الشركات التابعة، وما إلى ذلك، دون أي تأثير مادي باستثناء انخفاض قيمة الشهرة المتعلقة بأعمال البث كما هو موضح في الإيضاح 8.



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.

3. ملخص السياسات المحاسبية الهامة

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

3.1 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 اعتباراً من تاريخ تحوّل السيطرة إلى المجموعة ويتم إيقاف التوحيد اعتباراً من تاريخ انتهاء السيطرة.

تستخدم المجموعة طريقة الإستحواذ لاحتساب اندماج الأعمال المبرم من قبل المجموعة. إن المقابل المالي المحول نظير الإستحواذ على شركة تابعة يمثل القيم العادلة للموجودات المحولة والمطلوبات المتكبدة للملاك السابقين للشركة المستحوذ عليها وحصص حقوق الملكية الصادرة عن المجموعة.

يشمل المقابل المالي القيمة العادلة لأي أصل أو التزام ناتج عن ترتيب لمبالغ مالية محتملة. ويتم مبدئياً قياس الموجودات المحددة المستحوذ عليها وكذلك المطلوبات والإلتزامات المحتملة المحقّلة عن اندماج الأعمال بقيمتها العادلة بتاريخ الإستحواذ. تعترف المجموعة، على أساس كل عملية إستحواذ 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 الإستحواذ كمصاريف عند تكبدها.

في حال تم إجراء اندماج الأعمال على مراحل، فإن القيمة الدفترية بتاريخ الإستحواذ للحصص المملوكة سابقاً للشركة المستحوذة في الشركة المستحوذ عليها تتم إعادة قياسها بالقيمة العادلة في تاريخ الإستحواذ. 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 الإستحواذ. 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 المُلَك بوصفهم ملاكاً. إن الفروقات بين القيمة العادلة للمقابل المدفوع والحصة ذات الصلة

3.2 ممتلكات ومنشآت ومعدات

يتم إظهار الممتلكات والمنشآت والمعدات بالتكلفة التاريخية ناقصاً الاستهلاك المتراكم والانخفاض في القيمة. تشتمل التكلفة التاريخية على النفقات المنسوبة مباشرة لإقتناء الموجودات. لا يتم إدراج التكاليف اللاحقة في القيمة الدفترية للأصل أو احتسابها 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 التصليح والصيانة الأخرى على بيان الدخل الشامل الموحد خلال السنة المالية التي يتم تكبدها فيها.

يُحتسب الاستهلاك بإستخدام طريقة القسط الثابت لتوزيع تكلفة الموجودات أو قيمة إعادة التقييم على قيمها المتبقية على مدى أعمارها الإنتاجية المقدرة، كما يلي:

السنوات	
مبانٍ	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 للإسترداد، يتم خفضها مباشرةً إلى القيمة القابلة للإسترداد (إيضاح 3.17.2).

يتم تحديد الأرباح والخسائر الناتجة عن عمليات الإستبعاد بمقارنة العوائد مع القيمة الدفترية، ويتم احتسابها ضمن بند “إيرادات أخرى” في بيان الدخل الشامل الموحد.

في تاريخ بدء عقد الإيجار لأن معدل الفائدة الضمني في عقد الإيجار لا يمكن تحديده بسهولة. بعد تاريخ البدء، يتم زيادة مبلغ التزامات الإيجار لتعكس الفائدة المتراكمة وخفض مدفوعات الإيجار. بالإضافة إلى ذلك، يتم إعادة قياس القيمة المدرجة لالتزامات عقود الإيجار إذا كان هناك تعديل، أو تغيير في مدة الإيجار، أو تغيير في مدفوعات الإيجار (على سبيل المثال، التغييرات في المدفوعات المستقبلية الناتجة عن تغيير في مؤشر أو معدل مستخدم لتحديد مدفوعات الإيجار) أو تغيير في تقييم خيار شراء الأصل ذات العلاقة.

المجموعة كمؤجر

تقوم المجموعة أيضًا بإبرام اتفاقيات إيجار كمؤجر. يتم تصنيف عقود الإيجار التي تكون فيها المجموعة مؤجرًا لها كعقود إيجار تمويلية أو تشغيلية. عندما تنقل شروط عقد الإيجار إلى حد كبير جميع مخاطر ومزايا الملكية إلى المستأجر، يتم تصنيف العقد كعقد إيجار تمويلي. يتم تصنيف عقود الإيجار الأخرى كعقود إيجار تشغيلية.

عندما تكون المجموعة مؤجرًا وسيطًا، فإنها تحتسب عقد الإيجار الرئيسي والعقد من الباطن كعقدين منفصلين. يتم تصنيف عقد الإيجار من الباطن كعقد إيجار تمويلي أو عقد إيجار تشغيلي بالرجوع إلى حق استخدام الموجودات الناتج عن عقد الإيجار الرئيسي.

يتم الاعتراف بإيرادات التأجير من عقود الإيجار التشغيلية على أساس القسط الثابت على مدى فترة عقد الإيجار ذي الصلة. يتم إضافة التكاليف المباشرة الأولية المكتبة في التفاوض وترتيب عقد الإيجار التشغيلي إلى القيمة المدرجة للأصل المؤجر ويتم الاعتراف بها على أساس القسط الثابت على مدى فترة الإيجار.

يتم الاعتراف بالمبالغ المستحقة من عقود الإيجار بموجب عقد الإيجار التمويلي كذمم مدينة بمبلغ صافي استثمار المجموعة في عقود الإيجار. يتم توزيع إيرادات عقود التأجير التمويلي على الفترات المحاسبية لتعكس معدل عائد دوري ثابت على صافي استثمار المجموعة القائم فيما يتعلق بعقود الإيجار. بعد الاعتراف المبدئي، تقوم المجموعة بانتظام بمراجعة القيمة المتبقية المقدرة غير المضمونة وتطبق متطلبات انخفاض القيمة وفقًا للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9، مع الاعتراف بمخصص خسائر الائتمان المتوقعة على ذمم الإيجار المدينة.

يتم احتساب دخل التأجير التمويلي بالرجوع إلى إجمالي القيمة المدرجة لذمم الإيجار المدينة، باستثناء الموجودات المالية ذات قيمة إئتمانية منخفضة التي يتم احتساب دخل الفوائد عليها بالرجوع إلى التكلفة المطفأة (أي بعد خصم مخصص الخسارة).

عندما يتضمن العقد مكونات عقود التأجير وغير التأجير، تطبق المجموعة المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15 لتوزيع البديل بموجب العقد لكل مكون.

3.4 موجودات غير ملموسة

الشهرة

تنشأ الشهرة من الإستحواذ على الشركات التابعة أو الأنشطة التجارية وتمثل الزيادة في المقابل المالي المحوّل، وقيمة أي حصة غير مسيطرة في الشركة المستحوذ عليها، والقيمة العادلة بتاريخ الإستحواذ 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 احتساب 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.

تشمل الأعمال الرأسمالية قيد الإنجاز الموجودات في طور الإنشاء أو قيد المعاينة لحين إعتمادها للإستخدام 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 للإستخدام، وتستهلك وفقاً لسياسات المجموعة. ولا يحتسب أي استهلاك على هذه الموجودات إلا بعد أن تصبح متاحة للإستخدام.

3.3 عقود الإيجار

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

المجموعة كمستأجر

تقوم المجموعة بتطبيق طريقة الاعتراف والقياس واحدة لجميع عقود الإيجار. تقوم المجموعة بالاعتراف بالتزامات عقود الإيجار لتسديد مدفوعات الإيجار وحق استخدام الموجودات التي تمثل حق استخدام الموجودات ذات الصلة.

(1) حق إستخدام الموجودات

تقوم المجموعة بالاعتراف بحق استخدام الموجودات في تاريخ بدء عقد الإيجار (أي التاريخ الذي يكون فيه الأصل ذات العلاقة متاحًا للاستخدام). يتم قياس حق استخدام الموجودات بالتكلفة، ناقصًا أي استهلاك متراكم وخسائر انخفاض القيمة، ويتم تعديلها لأي إعادة قياس التزامات عقود الإيجار. تتضمن تكلفة حق استخدام الموجودات مبلغ التزامات عقود الإيجار المعترف بها والتكاليف المباشرة الأولية المكتبة ودفعات الإيجار التي تمت في أو قبل تاريخ البدء ناقصًا أي حوافز إيجار مستلمة. يتم استهلاك حق استخدام الموجودات على أساس القسط الثابت على مدى فترة عقد الإيجار والأعمار الإنتاجية المقدرة للموجودات أيهما أقصر، كما يلي:

السنوات	
أراضي ومباني	2-25
أثاث وتجهيزات	8-13
مركبات	2

إذا تم تحويل ملكية الأصل المؤجر إلى المجموعة في نهاية مدة عقد الإيجار أو كانت التكلفة تعكس ممارسة خيار الشراء، يتم احتساب الاستهلاك باستخدام العمر الإنتاجي المقدر للأصل. يتم تقييم حق استخدام الموجودات سنويًا لتحديد الانخفاض في القيمة وفقًا لسياسة انخفاض قيمة الموجودات غير المالية الواردة في الإيضاح 3.17.2.

(2) إلتزامات عقود الإيجار

تقوم المجموعة بالاعتراف بالتزامات عقود الإيجار المقاسة بالقيمة الحالية لمدفوعات الإيجار المقرر تسديدها على مدى فترة الإيجار في تاريخ بدء عقد الإيجار. تشمل مدفوعات عقود الإيجار المدفوعات الثابتة (بما في ذلك مدفوعات ثابتة بالجوهر) مطروحاً منها أي حوافز تأجير مستحقة، ومدفوعات الإيجار المتغيرة التي تستند إلى مؤشر أو معدل. تتضمن مدفوعات الإيجار أيضًا سعر الممارسة لخيار الشراء المؤكد بشكل معقول أن تمارسه المجموعة ودفع الغرامات المفروضة على إنهاء عقد الإيجار، إذا كانت مدة عقد الإيجار تعكس ممارسة المجموعة لخيار الإنهاء.

يتم الاعتراف بدفعات الإيجار المتغيرة التي لا تعتمد على مؤشر أو معدل كمصاريف (ما لم يتم تكبدها لإنتاج مخزون) في الفترة التي يحدث فيها الحدث أو الحالة التي أدت إلى الدفع. عند احتساب القيمة الحالية لمدفوعات الإيجار، تستخدم المجموعة معدل الافتراض الإضافي

بموجب طريقة حقوق الملكية، يتم الاعتراف بالاستثمار في شركة زميلة أو مشروع مشترك بالتكلفة. يتم تعديل القيمة المدرجة للاستثمار للاعتراف بالتغيرات في حصة المجموعة من صافي موجودات المشروع المشترك منذ تاريخ الاستحواذ. يتم إدراج الشهرة المتعلقة بالشركة الزميلة أو المشروع المشترك في القيمة المدرجة للاستثمار ولا يتم اختبارها لتحديد انخفاض القيمة بشكل فردي.

يعكس بيان الربح او الخسارة حصة المجموعة من نتائج عمليات الشركة الزميلة أو المشروع المشترك. يتم عرض أي تغيير في الدخل الشامل الآخر للجهات المستثمر بها كجزء من الدخل الشامل الآخر للمجموعة. بالإضافة إلى ذلك، عندما يتم إدراج أي تغيير مباشرةً في حقوق ملكية الشركة الزميلة أو المشروع المشترك، تقوم المجموعة بالاعتراف بحصتها لأية تغيرات، عندما يكون ذلك مناسباً، في بيان التغيرات في حقوق الملكية الموحد. يتم استبعاد المكاسب والخسائر غير المحققة الناتجة عن المعاملات بين المجموعة والشركة الزميلة أو المشروع المشترك إلى مدى حصة المجموعة في الشركة الزميلة أو المشروع المشترك.

يتم إدراج إجمالي حصة المجموعة في ربح أو خسارة الشركة الزميلة أو المشروع المشترك في بيان الربح أو الخسارة خارج الأرباح التشغيلية وتمثل الربح أو الخسارة بعد الضريبة وحقوق الملكية غير المسيطرة في الشركات التابعة للشركة الزميلة أو المشروع المشترك.

يتم إعداد البيانات المالية للشركة الزميلة أو المشروع المشترك لنفس فترة التقارير المالية للمجموعة. وعند الضرورة، يتم إجراء التعديلات بهدف جعل السياسات المحاسبية متوافقة مع تلك الخاصة بالمجموعة.

بعد تطبيق طريقة حقوق الملكية، تقوم المجموعة بتحديد ما إذا كان من الضروري الاعتراف بخسارة انخفاض القيمة على استثماراتها في الشركة الزميلة أو المشروع المشترك. في تاريخ كل تقرير، تقوم المجموعة بتحديد ما إذا كان هناك دليل موضوعي على انخفاض قيمة الاستثمار في الشركة الزميلة أو المشروع المشترك. إذا كان هناك مثل هذا الدليل، تقوم المجموعة باحتساب مبلغ انخفاض القيمة كالفرق بين القيمة القابلة للاسترداد للشركة الزميلة أو المشروع المشترك والقيمة المدرجة لها، ثم تقوم بالاعتراف بالخسارة "كحصة في الربح من إستثمارات محتسبة وفقاً لطريقة حقوق الملكية" في بيان الربح او الخسارة.

في حالة فقدان التأثير الجوهري على الشركة الزميلة أو السيطرة المشتركة على المشروع المشترك، تقوم المجموعة بقياس والاعتراف بأي استثمار محتفظ به بقيمته العادلة. يتم الاعتراف بأي فرق بين القيمة المدرجة للشركة الزميلة أو المشروع المشترك عند فقدان التأثير الجوهري أو السيطرة المشتركة والقيمة العادلة للاستثمارات المحتفظ بها والمتحصلات من الإستبعاد في بيان الربح او الخسارة.

3.6 المخزون

يتم قياس المخزون بسعر التكلفة أو بصافي القيمة القابلة للتحقيق، أيهما أقل. تشمل

يتم إجراء عمليات المراجعة لتحري الانخفاض في قيمة الشهرة بشكل 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 للاسترداد التي تمثل القيمة قيد الاستخدام أو القيمة العادلة ناقصاً تكاليف البيع، أيّهما أعلى. ويتم احتساب أي انخفاض في القيمة مباشرةً كمصروف ولا يتم عكسه لاحقاً.

الرخص وحقوق الإستخدام غير القابلة للإلغاء

تظهر الرخص وحقوق الإستخدام المكتسبة بشكل منفصل بالتكلفة التاريخية. يتم تسجيل الرخص وحقوق الإستخدام المكتسبة جراء اندماج الأعمال بالقيمة العادلة في تاريخ الإستحواذ. إن الرخص وحقوق الإستخدام لها عمر إنتاجي محدد ويتم إدراجها بالتكلفة بعد خصم الإطفاء المتراكم. يتم حساب الإطفاء بإستخدام طريقة القسط الثابت لتوزيع تكلفة الرخص وحقوق الإستخدام على مدى أعمارها الإنتاجية المقدرة كما هو مبين أدناه:

السنوات	
رسوم رخصة الاتصالات	20
حقوق الإستخدام غير القابلة للإلغاء	15-10

تتم رسملة رخص برمجيات الحاسوب المكتسبة على أساس التكاليف التي يتم تكبدها في شراء برنامج معين وتهيئته للإستخدام. يتم إطفاء هذه التكاليف على مدى الأعمار الإنتاجية لهذه البرمجيات والمقدّرة بفترة خمس سنوات. تُحتسب التكاليف المرتبطة بصيانة برمجيات الحاسوب كمصروف عند تكبدها.

تشمل الأعمال الرأسمالية قيد الإنجاز الموجودات في طور التطوير أو قيد المعاينة لحين إعتمادها للإستخدام المخصص لها، وتدرج بسعر التكلفة صافية من أي خسائر متراكمة عن الانخفاض في القيمة عندما تصبح جاهزة للإستخدام، ثم يتم تحويل الأعمال الرأسمالية إلى فئة البرامج قيد الإستخدام، ويتم إطفائها وفقاً لسياسات المجموعة. ولا يحتسب أي إطفاء على هذه الموجودات إلا بعد أن تصبح متاحة للإستخدام.

استبعاد الموجودات غير الملموسة

يتم استبعاد الأصل غير الملموس عند الاستبعاد، أو عندما لا يتوقع وجود منافع اقتصادية مستقبلية من الاستخدام أو الاستبعاد. يتم الاعتراف بالمكاسب أو الخسائر الناتجة عن استبعاد الأصل غير الملموس، والتي تم قياسها بالفرق بين صافي عائدات الاستبعاد والقيمة المدرجة للأصل، في الربح أو الخسارة عند استبعاد الأصل.

3.5 الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة

الشركة الزميلة هي المنشأة التي تمارس المجموعة تأثيراً هاماً عليها. إن التأثير الهام هو القدرة على المشاركة في قرارات السياسة المالية والتشغيلية في الشركة المستثمر فيها ولكن ليس السيطرة أو السيطرة المشتركة على تلك السياسات. المشروع المشترك هو ترتيب مشترك حيث يكون للجهات التي لديها سيطرة مشتركة على الترتيب حقوقاً في صافي موجودات الترتيب المشترك. إن السيطرة المشتركة هي المشاركة المتفق عليها تعاقدياً للسيطرة على الترتيب التي تظهر فقط عندما تستلزم القرارات حول الأنشطة ذات العلاقة موافقة إجماعية من الجهات التي تشارك السيطرة.

إن البدلات التي تم إجراؤها عند تحديد التأثير الجوهري أو السيطرة المشتركة هي مماثلة لتلك الضرورية لتحديد السيطرة على الشركات التابعة. يتم المحاسبة عن استثمار المجموعة في الشركة الزميلة والمشروع المشترك باستخدام طريقة حقوق الملكية.

التكلفة على المواد المباشرة، وحيثما أمكن، تكاليف العمالة المباشرة وتلك المصاريف غير المباشرة التي تم تكبدها للوصول بالمخزون إلى موقعه وحالته الراهنة. ولا تشمل تكاليف الاقتراض. يتم تكوين مخصص، عند الاقتضاء، للتدهور والتقاعد. يتم تحديد التكلفة وفقًا لطريقة المتوسط المرجح للتكلفة. يمثل صافي القيمة القابلة للتحقيق سعر البيع المقدر ناقصًا جميع التكاليف المقدرة للإنجاز والتكاليف التي سيتم تكبدها في التسويق والبيع والتوزيع.

3.7 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 أيضًا تكاليف اقتناء المشتركين (تكاليف العقد). هذه هي تكاليف العقود الإضافية المتكبدة للحصول على وتنفيذ عقد لتوفير السلع أو الخدمات للعميل والتي قامت باختيارها المجموعة 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 مبدئيًا بالقيمة العادلة وتقاس لاحقًا بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة معدل الفائدة الفعلي ناقصًا مخصص انخفاض القيمة.

3.8 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 التعاقدى لهذه الذمم المدينة في غضون سنة واحدة أو أقل، يتم تصنيفها كموجودات متداولة، وخلافًا لذلك يتم عرضها كموجودات غير متداولة. يتم الاعتراف بالذمم المدينة التجارية مبدئيًا بالقيمة العادلة ويتم قياسها لاحقًا بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة معدل الفائدة الفعلي، ناقصًا مخصص الانخفاض في القيمة.

3.9 مطلوبات العقود

إن إلزام 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.

3.10 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 الموحدة.

3.11 الأدوات المالية

3.11.1 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 مبدئيًا بقيمته العادلة مضافًا 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 لتحصيل 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؛
- الفائدة هي العائد ضمن ترتيبات الإقراض الأساسية وعادة ما تتكون من المقابل للقيمة الزمنية للنقود ومخاطر الائتمان. وقد يشمل أيضًا 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 شهرًا بعد نهاية فترة التقرير والتي يتم تصنيفها بعد ذلك على أنها موجودات غير متداولة. تشتمل 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 لتحصيل 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 وتوضع 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 إستثماراتها 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.

3.11.2 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.

3.11.3 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 باعتبارها أداة تحوُّط، فإن كانت كذلك يؤخذ في الاعتبار 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 والبند المتحوط، 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 مقاصد التغيرات في التدفقات النقدية للبند المتحوط لها.

إن القيمة العادلة للأدوات المالية المشتقة المستخدمة لأغراض التحوُّط يتم بيانها في الإيضاح رقم 12. كما أن الحركة في احتياطي التحوط المدرج ضمن حقوق المساهمين يتم بيانها في الإيضاح رقم 25. 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 او 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 إقتصادية بين البند المتحوط له وأداة التحوط.

تدخل المجموعة في علاقات التحوط في حالة التطابق التام للتجال 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 التجال الهامة لم تعد مطابقة تماماً للتجال 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 100٪ من قروضها، وبالتالي فإن البند المتحوط له يتم تحديده كنسبة من القروض القائمة حتى القيمة الاسمية للمقايضات.

عدم الفعالية للتحوط من الممكن أن تحدث نتيجة:

- تعديل القيمة الإئتمانية/ قيمة المبلغ المدين على مقايضات أسعار الفائدة التي لا تتطابق من خلال القرض؛ و
- الفروق في التجال الهامة بين مقايضات أسعار الفائدة والقروض.

3.11.4 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

3.12 رأس المال

يتم تصنيف الأسهم العادية كحقوق ملكية.

3.13 توزيعات أرباح 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 كعنصر 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 بإستخدام طريقة معدل الفائدة الفعلي.

3.15 مخصصات

تُحتسب المخصصات عندما يترتب على المجموعة إلتزام 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.

إلتزامات 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 تكوين مخصصات مكافأة نهاية الخدمة للموظفين غير الإماراتيين وفقاً لقانون العمل الإماراتي. يتم احتساب المخصص وفقاً لطريقة تقدير المبالغ المستحقة حسب الوحدة وفقاً للمعيار المحاسبي الدولي رقم 19 "استحقاقات الموظفين" مع مراعاة قوانين العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة.

يتم احتساب القيمة الحالية لإلتزامات المنافع المحددة بإستخدام 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 المنافع 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 المنافع المحددة الناجمة عن خطة التعديلات أو حالات التخفيض مباشرة في الربح أو الخسارة باعتبارها 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 التزامات المجموعة بموجب البرامج معادلة لتلك الناشئة من نظام الاشتراكات المحددة.

يتم كذلك رصد مخصص عن الإلتزام المقدر لمستحقات الموظفين غير المستخدمة من الإجازات السنوية وتذكر السفر نتيجة للخدمات المقدمة من قبل الموظفين حتى تاريخ

تتعترف المجموعة بالخسائر الإئتمانية 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 الإئتمانية المتوقعة لمدة 12 شهراً. يستند تقييم ما إذا كان ينبغي تسجيل الخسائر الإئتمانية 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 الإئتمانية في تاريخ التقرير أو إلى حدوث تخلف فعلي عن السداد.

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 احتساب 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 الإستخدام، 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 المقومة بالعملات الأجنبية بأسعار الصرف السائدة في نهاية السنة، وذلك في بيان الدخل الشامل الموحد ضمن بند إيرادات أو تكاليف تمويل.

لغرض عرض البيانات المالية الموحدة، يتم تحويل موجودات ومطلوبات العمليات الخارجية للمجموعة بأسعار الصرف السائدة في تاريخ التقرير. يتم تحويل بنود الإيرادات والمصروفات بمتوسط أسعار الصرف للفترة، ما لم تتقلب أسعار الصرف بشكل هام خلال تلك الفترة، وفي هذه الحالة يتم استخدام أسعار الصرف في تاريخ المعاملات. يتم الاعتراف بفروق الصرف الناشئة، إن وجدت، في الدخل الشامل الآخر ويتم تراكمها في احتياطي تحويل العملات الأجنبية. نظرًا لأن عملة العرض للمجموعة وشركاتها التابعة هي بالدرهم الإماراتي أو الدولار الأمريكي والذي هو مربوط بالدرهم الإماراتي، فلا يوجد احتياطي لتحويل العملات الأجنبية في تاريخ التقرير.

التقرير. يتم بيان المخصص المتعلق بالإجازات السنوية وتذاكر السفر ضمن المطلوبات المتداولة، بينما يتم بيان المخصص المتعلق بمكافآت نهاية الخدمة ضمن المطلوبات غير المتداولة.

توفر المجموعة أيضاً لموظفيها بدلات ورسومًا مخفضة عن استخدام الهاتف المتحرك لأغراض العمل والإستخدام الشخصي. لا تحتسب هذه المزايا بشكل منفصل كتكاليف الموظفين.

3.17 الانخفاض في القيمة

3.17.1 الموجودات المالية

تتعترف المجموعة بمخصص خسارة لخسائر الائتمان المتوقعة للموجودات المالية المقاسة بالتكلفة المطفأة. لا يتم الاعتراف بخسائر انخفاض القيمة للإستثمارات في أدوات حقوق الملكية. يتم تحديث مبلغ الخسائر الإئتمانية المتوقعة في نهاية كل فترة تقرير ليعكس التغيرات في مخاطر الائتمان منذ الاعتراف المبدئي للأصل المالي ذي العلاقة.

تتعترف المجموعة بالخسائر الإئتمانية المتوقعة على مدار العمر للذمم المدينة التجارية وموجودات العقود بإستخدام منهج الطريقة المبسطة. يتم تقدير الخسائر الإئتمانية المتوقعة بهذه الموجودات المالية بإستخدام مصفوفة مخصصات تستند إلى الخبرة التاريخية للخسارة الإئتمانية لدى المجموعة، مع تعديلها وفقًا للعوامل الخاصة بالمدينين والظروف الإقتصادية العامة وتقييم كل من الإتجاه الحالي والتوقعات فيما يخص الظروف في تاريخ التقرير.

(أ) النهج المحدد لقياس الخسارة الإئتمانية المتوقعة على مدى الحياة

الأسلوب المبسط - تقوم المجموعة بقياس انخفاض القيمة بمبلغ يساوي خسائر الائتمان المتوقعة على مدى الحياة للذمم المدينة التجارية، مبالغ مستحقة من جهات ذات علاقة وموجودات العقود.

(ب) قياس الخسارة الإئتمانية 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 بالاعتبار 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 الإئتمانية 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 .

يتم تسجيل الإيرادات من تقديم خدمات الاتصالات الصوتية وحزم البيانات المشتركة مع مشغلي الاتصالات الآخريين 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 مبدئيًا كمطلوبات العقود بقيمتها العادلة. بينما يتم الاعتراف بإيرادات مكافآت النقاط عندما يتم استرداد هذه النقاط. ويتم الاعتراف بكسر النقاط (حذف النقاط) عندما يصبح إستردادها مستبعدًا.

المقابل المتغير

تتضمن بعض عقود العملاء الخصومات المتغيرة والحسومات والمبالغ المستردة والإئتمانات والحوافز وغيرها التي يتم توفيرها للعملاء خلال فترة العقد. ينشأ التقلب بسبب الشروط والأحكام التعاقدية، حيث يتم توفير الخصومات/ الحسومات/ الحوافز وغيرها للعملاء عند الوصول إلى حدود معينة للحجم. وفقًا للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15، إذا كان المقابل الموعود به في العقد (سواء صريحا أو ضمنيًا) يشتمل على مبلغ متغير، يجب على المجموعة تقدير المبلغ وتعديل إجمالي سعر المعاملة عند بداية العقد. لدى المجموعة بعض عقود الربط البيني والتجوال التي تحتوي على مثل هذا المقابل المتغير والذي يتم تقديره باستخدام طريقة المبلغ الأكثر احتمالًا وتعديله إلى سعر المعاملة عند بداية العقد.

تعديلات العقد

تنشأ تعديلات العقد عندما يوافق أطراف العقد على تعديل ينشئ أو يغير الحقوق والالتزامات القابلة للتنفيذ لأطراف العقد.

يتم احتساب التعديل على أنه إما عقد منفصل (يتم احتسابه بأثر مستقبلي) أو كجزء من العقد الحالي (يتم احتسابه من خلال التعديل التراكمي اللاحق). يجب أن يعتمد هذا التقييم على ما إذا كان:

(أ) يؤدي التعديل إلى إضافة سلع وخدمات مميزة؛

(ب) يتم تسعير السلع والخدمات المميزة بأسعار البيع المستقلة

إذا نتج عن التعديل فقط تغيير في سعر العقد، فسيتم تخصيص هذا التغيير للالتزامات أداء منفصلة بموجب العقد على نفس الأساس كما هو الحال عند بداية العقد بما في ذلك التزامات الأداء المستوفاة في تاريخ التعديل. سينتج عن هذا تعديل تراكمي للإيرادات.

إذا نتج عن التعديل تغيير في نطاق العقد مع إضافة سلع أو خدمات مميزة بسعر يعكس سعر البيع المستقل، فسيتم احتساب العقد كعقد جديد حتى نهاية مدة العقد.

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 جوهريّة لتمويل تحويل البضائع أو الخدمات إلى العميل. في مثل هذه الظروف، فإن العقد يحتوي على عنصر تمويل جوهري.

3.19 الاعتراف بالإيرادات

وضع المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15 الإيرادات من العقود مع العملاء، نموذجاً شاملاً للمنشآت لإستخدامه في احتساب 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 للإعتراف 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 بإلتزام 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 الممرتجات والخصومات والحسومات الممنوحة.

يبين التالي سياسات الاعتراف بالإيرادات للمنتجات والخدمات الخاصة بالمجموعة بناءً على توجيهات المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15:

تشمل الإيرادات من خدمات الاتصالات المبالغ المحملة على العملاء فيما يتعلق برسوم الدخول الشهرية وإستخدام البث وخدمات الرسائل وتوفير خدمات الاتصالات المتحركة الأخرى مثل خدمات حزم البيانات والمعلومات وتوفير ورسوم توصيل خطوط الهاتف الثابت وربط مستخدمي 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 بإيرادات الصوت أو البيانات أو الرسائل القصيرة / رسائل الوسائط المتعددة أو خدمات القيمة المضافة أو غيرها من الخدمات على مدى الفترة التي يتم فيها تقديم هذه الخدمات للعملاء.

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 مسبقا عند الإستخدام الفعلي لهذا الرصيد. يتم تأجيل رصيد الدفع المسبق غير المستخدم كإلتزام بالعقود إلى أن يحين وقت إستخدام الرصيد من قبل العميل أو تنتهي صلاحيته أو يصبح غير مستخدم. يتم الاعتراف بالقسائم المدفوعة مسبقا 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، 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 لإلتزامات الأداء هذه بموجب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15.

حالياً، في حالة منتجات تقسيط الأجهزة اليدوية (المجموعة والمستقلة) بفترات تزيد عن سنة واحدة، بما أن قائمة الأسعار 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 يزيد عن 5٪ يعتبر جوهرياً عند إجراء المحاسبة للزمانة 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.

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

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 التزاماً 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 والمستخدمة 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.

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 باعتبارها أدوات تحوط، فإن كانت مصنفة ضمن أدوات التحوط يؤخذ بالاعتبار طبيعة المخاطر التي يجري التحوط لها. لا تشتري المجموعة المشتقات إلا لأغراض التحوط.



5. إدارة المخاطر المالية

5.1 عوامل المخاطر المالية

تتعرض 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.

يضطلع 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 سقوف وضوابط 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.

تتولّى 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. ويضطلع 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 بتكيد 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 ومستحق من جهات ذات علاقة

يتأثر تعرض المجموعة لمخاطر الائتمان بصورة رئيسية بالسמات الفردية لكل عميل ونطاق منح شروط الائتمان.

قامت الإدارة بوضع سياسة إئتمانية 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 إئتمانية للذمم المدينة التجارية والأخرى بحيث يخضع ذلك لنتائج تقييم المخاطر وطبيعة وحجم الأعمال المتوقعة للعميل.

تعترف المجموعة بالخسائر الائتمانية المتوقعة على مدار العمر للذمم المدينة التجارية وموجودات العقود بإستخدام منهج الطريقة المبسطة. يتم تقدير الخسائر الائتمانية المتوقعة لهذه الموجودات المالية بإستخدام 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 وموجودات العقود ومستحق من جهات ذات علاقة 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 الاعتبار 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.

التصنيفات	ودائع لأجل		نقد وأرصدة وبنكية	
	2020	2019	2020	2019
	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
Aa3	-	-	63,982	515
A1	-	-	32,526	14,784
A+	-	-	5,211	7,821
A2	275,000	225,000	6,949	7,493
A3	-	375,000	4,909	79,422
A-	400,000	475,000	-	3,641
AA-	350,000	-	-	-
Baa1	-	-	52,479	116,120
Baa2	-	-	14,030	-
BBB+	1,005,000	1,875,000	3,235	3,756
أخرى	-	-	30,150	36,442
	2,030,000	2,950,000	213,471	269,994
ناقصاً: مخصص خسارة	(673)	(1,299)	(96)	(1,299)
	2,029,327	2,948,701	213,375	268,695

(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 استثمار 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 التعاقدى. يتم إدراج المطلوبات المالية المشتقة، إن وجدت، ضمن هذا التحليل إذا كانت استحقاقاتها التعاقدية ضرورية لفهم توقيت التدفقات النقدية. إن المبالغ المفصّل 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 بعملة 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 عام 2019 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 باحتساب 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 بإستخدام 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 والمناقع 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 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.

	2020	2019
	ألف درهم	ألف درهم
مجموع القروض (إيضاح 19)	-	716,332
ناقصاً: الأرصدة النقدية والبنكية/ الودائع لأجل (إيضاح 16 وإيضاح 17)	(2,242,702)	(3,217,396)
صافي الدين	(2,242,702)	(2,501,064)
مجموع حقوق الملكية	8,569,412	8,648,755
مجموع رأس المال	6,326,710	6,147,691
نسبة المديونية	(35%)	(41%)

بموجب الشروط الرئيسية للقروض، يتعين على المجموعة الإلتزام ببعض الشروط المالية بما في ذلك نسبة تغطية الفوائد، نسبة إجمالي القروض الى الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والإستهلاك والإطفاء. التزمت المجموعة بتلك الشروط في سنة 2019 وتم تسديد القروض بالكامل في سنة 2020.

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 تحليلًا للأدوات المالية المدرجة بالقيمة العادلة من حيث طريقة التقييم، وفيما يلي مستويات التقييم المختلفة:

المستوى الأول - الأسعار المُعلنة (غير المُعدلة) في الأسواق النشطة للموجودات أو المطلوبات المتطابقة.

المستوى الثاني - المعطيات الأخرى بخلاف الأسعار المُعلنة 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				
المجموع	المستوى الثالث	المستوى الثاني	مستوى الأول	
في 31 ديسمبر 2020				
18,368	18,368	-	-	موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر (إيضاح 11)
-	-	-	-	أدوات مالية مشتقة (إيضاح 12)
18,368	18,368	-	-	
في 31 ديسمبر 2019				
18,368	18,368	-	-	موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر (إيضاح 11)
520	-	520	-	أدوات مالية مشتقة (إيضاح 12)
18,888	18,368	520	-	

يتم تحديد القيمة العادلة للأدوات المالية غير المتداولة في سوق نشطة بإستخدام أساليب التقييم، تعمل هذه الأساليب على تحقيق الاستفادة القصوى من معطيات السوق المتاحة الجديرة بالملاحظة وتعتمد على أقل قدر ممكن من التقديرات الخاصة بالمنشأة. 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 الآخر 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 اختلافا جوهريا عن قيمها الدفترية ما لم ينص على خلاف ذلك (إيضاح 32).

6. ممتلكات ومنشآت ومعدات

	مباني	منشآت ومعدات	أثاث وتجهيزات	مركبات	أعمال رأسمالية قيد الإنجاز
	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
التكلفة					
في 1 يناير 2019	47,903	17,051,017	306,505	3,591	737,772
إضافات	4,614	884,085	13,683	866	355,744
زائداً: إلتزامات استبعاد الموجودات	-	73,646	-	-	-
تحويلات	-	483,550	1,068	29	(484,647)
استبعادات/ حذوفات	-	(38,206)	(1,445)	(48)	(2,023)
في 31 ديسمبر 2019	52,517	18,454,092	319,811	4,438	606,846
إضافات	15	1,210,437	6,129	-	469,567
زائداً: إلتزامات استبعاد الموجودات	-	9,343	-	-	-
تحويلات	-	456,458	8,319	-	(464,777)
استبعادات/ حذوفات	-	(196,207)	(6,359)	(35)	(646)
في 31 ديسمبر 2020	52,532	19,934,123	327,900	4,403	610,990
الاستهلاك/ الإطفاء					
في 1 يناير 2019	28,903	9,971,739	260,551	3,440	70,649
إعادة التصنيف (إيضاح 6.1)	-	-	-	-	4,723
المحمل للسنة	2,273	1,364,086	15,907	107	-
استبعادات/ حذوفات	-	(28,144)	(408)	(48)	(2,009)
تكلفة الانخفاض في القيمة	-	3,748	-	-	1,068
في 31 ديسمبر 2019	31,176	11,311,429	276,050	3,499	74,431
إعادة التصنيف (إيضاح 6.1)	-	8,879	-	-	14,558
المحمّل للسنة	2,273	1,316,038	17,746	385	30
استبعادات/ حذوفات	-	(194,303)	(6,126)	(35)	(29)
تكلفة الانخفاض في القيمة	-	2,247	1,024	-	7,254
في 31 ديسمبر 2020	33,449	12,444,290	288,694	3,849	96,244
صافي القيمة الدفترية					
في 31 ديسمبر 2020	19,083	7,489,833	39,206	554	514,746
في 31 ديسمبر 2019	21,341	7,142,663	43,761	939	532,415

تشتمل القيمة الدفترية لمباني المجموعة على قيمة اسمية بـ 2 درهم (2019: 2 درهم) عن الأراضي الممنوحة للمجموعة من قبل حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة.

6.1 قامت إدارة المجموعة بمراجعة طريقة تصنيف الموجودات الفردية للممتلكات والمنشآت والمعدات والموجودات غير الملموسة وذلك لكي تعكس التغيرات في بنية التقنية وتكنولوجيا المعلومات. ونتيجة لعملية المراجعة، حددت الإدارة بعض موجودات الممتلكات والمنشآت والمعدات التي تم تسجيل الاستهلاك المتراكم لها ضمن الموجودات غير الملموسة بدلاً من الممتلكات والمنشآت والمعدات، وبالتالي تم إعادة تصنيفها من الموجودات غير الملموسة إلى الممتلكات والمنشآت والمعدات.

7. حق استخدام الأصول

	أرض ومباني	أثاث وتجهيزات	مركبات	المجموع
	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
التكلفة				
في 1 يناير 2019 عند تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16				
إضافات	243,821	120	-	243,941
إعادة القياس/ إستبعادات	(349,354)	-	(89)	(349,443)
في 31 ديسمبر 2019	1,999,814	945	2,716	2,003,475
إضافات	696,817	-	-	696,817
تحويل إلى ذمم عقود الإيجار المدينة	(177,425)	-	-	(177,425)
إعادة القياس	14,778	-	-	14,778
إستبعادات	(51,002)	-	(144)	(51,146)
في 31 ديسمبر 2020	2,482,982	945	2,572	2,486,499
الإستهلاك				
محمل للسنة	318,403	100	1,315	319,818
إستبعادات	(15,994)	-	-	(15,994)
في 31 ديسمبر 2019	302,409	100	1,315	303,824
محمل للسنة	361,103	100	1,206	362,409
إستبعادات	(31,019)	-	(144)	(31,163)
في 31 ديسمبر 2020	632,493	200	2,377	635,070
صافي القيمة الدفترية				
في 31 ديسمبر 2020	1,850,489	745	195	1,851,429
في 31 ديسمبر 2019	1,697,405	845	1,401	1,699,651

تستأجر المجموعة العديد من الأصول بما في ذلك المحلات التجارية والمواقع الفنية والمكاتب والمستودعات واللوحات الإعلانـية والمركبات. يبلغ متوسط مدة الإيجار 8.44 سنوات. يتم كذلك إدراج عقود الإيجار قصيرة الأجل ومنخفضة القيمة في حق استخدام الأصول.

تم عرض تحليل تواريخ استحقاق إلتزامات عقود الإيجار في (إيضاح 18).

مبالغ معترف بها في بيان الدخل الشامل المؤدد	2020	2019
	ألف درهم	ألف درهم
مصاريف استهلاك على حق استخدام الأصول (إيضاح 26)	362,409	319,818
مصاريف الفوائد على إلتزامات عقود الإيجار (إيضاح 28)	86,454	78,541

8. الموجودات غير الملموسة والشهرة

	2020	2019
	ألف درهم	ألف درهم
الشهرة	413,220	549,050
موجودات غير ملموسة	486,995	502,396
	900,215	1,051,446

الشهرة

استحوذت المجموعة على أعمال وموجودات ثلاث شركات تابعة/ فروع مملوكة بالكامل لشركة تيكوم للإستثمارات منطقة حرة ذ.م.م، وذلك اعتباراً من 31 ديسمبر 2005. تتمثل الشهرة في الزيادة في ثمن الشراء المدفوع عن القيمة العادلة لصافي الموجودات التي تم الإستحواذ عليها.

فيما يلي القيمة المدرجة للشهرة الموزعة لكل وحدة من الوحدات المنتجة للنقد:

	2020	2019
	ألف درهم	ألف درهم
عمليات البث والإرسال	-	135,830
نشاط خطوط الهاتف الثابت	413,220	413,220
	413,220	549,050

تقوم المجموعة سنويا بإجراء اختبار انخفاض قيمة الشهرة. تحدّد المبالغ القابلة للإسترداد للوحدات المنتجة للنقد بإستخدام طريقة التدفقات النقدية المخصومة بناء على خطة عمل خمسية معتمدة.

كانت القيمة المقدرة القابلة للإسترداد فيما يتعلق بوحدة البث المنتجة للنقد أقل من القيمة الدفترية لصافي موجوداتها بما في ذلك الشهرة بمبلغ 137,010 ألف درهم. نتيجة لهذا التحليل، قامت المجموعة بالاعتراف بمخصص انخفاض القيمة بمبلغ 135,830 ألف درهم في السنة الحالية مقابل وحدة البث المنتجة للنقد للشهرة ومبلغ 1,180 ألف درهم إماراتي مقابل الموجودات ذات الصلة. يتم عرض انخفاض القيمة المحمل البالغ 135,830 ألف درهم على وحدة البث المنتجة للنقد للشهرة بشكل منفصل في بيان الدخل الشامل الموحد، وتم الإفصاح عن مبلغ 1,180 ألف درهم المتعلق بوحدة البث المنتجة للنقد للموجودات ضمن مصاريف التشغيل ضمن بند “استهلاك وانخفاض قيمة المنشآت والآلات والمعدات” إيضاح 26.

إن القيمة المقدرة القابلة للإسترداد فيما يتعلق بوحدة الهاتف الثابت المنتجة للنقد تجاوزت القيمة الدفترية بما يقارب 191٪.

تتضمن الافتراضات الرئيسية المستخدمة في احتساب القيمة قيد الإستخدام كما في 31 ديسمبر 2020:

- توقعات نمو الإيرادات لوحدة الهاتف الثابت المنتجة للنقد وعمليات البث والإرسال لفترة 5 سنوات.
- معدل الخصم قبل الضريبة بنسبة 10.62٪ (2019: 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 احتسابات 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.

تحليل الحساسية

قامت المجموعة بإجراء تحليلاً لحساسية اختبار انخفاض القيمة للتغيرات في الافتراضات الرئيسية المستخدمة لتحديد القيمة القابلة للاسترداد لكل وحدة من الوحدات المنتجة للنقد التي تم تخصيص الشهرة لها.

بالنسبة لأعمال البث، فإن أي حركة سلبية في الافتراضات الرئيسية (ضعف الأداء بنسبة 1٪ مقابل الإيرادات المتوقعة أو زيادة بنسبة 1٪ في معدل الخصم) قد تؤدي إلى انخفاض في القيمة إضافي.

بالنسبة للوحدات المنتجة للنقد لأعمال الخطوط الثابتة، فإن أي حركة سلبية في الافتراضات الرئيسية (ضعف الأداء بنسبة 1٪ مقابل الإيرادات المتوقعة أو زيادة بنسبة 1٪ في معدل الخصم) لن ينتج عنه أي انخفاض في القيمة محمل.

موجودات غير ملموسة

	برمجيات قيد الإستخدام	أعمال رأسمالية قيد الإنجاز	رسوم رخصة الاتصالات	حقوق الاستخدام غير القابلة للإلغاء	المجموع
	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
التكلفة					
في 1 يناير 2019	2,205,237	132,591	124,500	185,451	2,647,779
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
إضافات	25,899	108,230	-	8,055	142,184
تحويلات	21,706	(21,706)	-	-	-
شطب	(54)	-	-	-	(54)
في 31 ديسمبر 2020	2,444,079	183,895	124,500	207,359	2,959,833
الإطفاء/ انخفاض القيمة					
في 1 يناير 2019	1,857,944	-	80,070	155,940	2,093,954
إعادة التصنيف*	(65,125)	60,402	-	-	(4,723)
المحمل للسنة	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
إعادة التصنيف*	(4,244)	(19,194)	-	-	(23,438)
المحمل للسنة	158,304	-	6,223	16,404	180,931
تكلفة الانخفاض في القيمة	87	-	-	-	87
شطب	(49)	-	-	-	(49)
في 31 ديسمبر 2020	2,137,555	41,208	92,516	201,559	2,472,838
صافي القيمة الدفترية					
في 31 ديسمبر 2020	306,524	142,687	31,984	5,800	486,995
في 31 ديسمبر 2019	413,071	36,969	38,207	14,149	502,396

* حددت الإدارة بعض موجودات الممتلكات والمنشآت والمعدات التي تم تسجيل الاستهلاك المتراكم لها ضمن الموجودات غير الملموسة بدلاً من الممتلكات والمنشآت والمعدات، وبالتالي تم إعادة تصنيفها من الموجودات غير الملموسة إلى الممتلكات والمنشآت والمعدات (الإيضاح 6.1).

10. إستثمارات محتسبة بإستخدام 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 خزانة داتا سنتر ليمتد ("شركة زميلة")، وهي شركة ذات مسؤولية محدودة تأسست في المنطقة الحرة لمدينة مصدر بإمارة أبوظبي. تتمثل أعمال الشركة الزميلة في توفير حلول مراكز البيانات للشركات بشكل تجاري. في سبتمبر 2020، تم إستبعاد الحصص هذه الشركة الزميلة (إيضاح 10.1).

شركة حلول الاتصالات الإقليمية المتقدمة القابضة المحدودة

في سنة 2019، وقعت المجموعة اتفاقية مساهمة مع شركة البحرين للاتصالات السلكية واللاسلكية لإنشاء شركة خاصة ذات مسؤولية محدودة ("المشروع المشترك). تم تأسيس المشروع المشترك باسم شركة حلول الاتصالات الإقليمية المتقدمة القابضة المحدودة في دولة الإمارات العربية المتحدة. تمتلك المجموعة 50٪ من حصص شركة حلول الاتصالات الإقليمية المتقدمة القابضة المحدودة. وسيكون النشاط الرئيسي للشركة المستثمر فيها هو توفير مركز الاتصال والبيانات.

الحركة في الإستثمارات في شركات زميلة ومشروع مشترك

	المشروع المشترك	الشركات الزميلة	المجموع
	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
2020			
في 1 يناير	-	268,948	268,948
إستثمارات خلال السنة	31,000	-	31,000
حصة من ربح/ (خسارة) السنة	(2,521)	12,620	10,099
إستبعاد إستثمار خلال السنة (إيضاح 10,1)	-	(280,212)	(280,212)
في 31 ديسمبر	28,479	1,356	29,835
2019			
في 1 يناير	-	188,179	188,179
إستثمارات خلال السنة	-	70,256	70,256
حصة من ربح السنة	-	10,513	10,513
في 31 ديسمبر	-	268,948	268,948

يشمل البرنامج المستخدم جميع التطبيقات مثل تخطيط موارد المؤسسة وأنظمة الفواتير المستخدمة حالياً، في حين تتعلق الأعمال الرأسمالية قيد الإنجاز بتطوير هذه الأنظمة.

تمثل رسوم رخصة الاتصالات الرسوم المفروضة على المجموعة من قبل هيئة تنظيم الاتصالات لمنح المجموعة رخصة لتقديم خدمات الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة.

يمثل حق الاستخدام غير القابل للإلغاء الرسوم المدفوعة لمشغل اتصالات للحصول على حق إستخدام حلول التغطية في المباني المغلقة فيما يتعلق بمواقع محددة في دولة الإمارات العربية المتحدة. يشتمل الرصيد أيضاً على رسوم محقّلة من قبل شركة مشغلة لنظام كابلات الألياف الضوئية للحصول على حق إستخدام دوائر الكابلات الضوئية تحت سطح البحر ونظام الكابلات الخاصة بها.

9. ذمم عقود الإيجار المدينة

متداولة		غير متداولة	
2020	2019	2020	2019
ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
18,213	-	149,963	-

خلال السنة، أبرمت المجموعة اتفاقية عقد إيجار من الباطن لتأجير مركز البيانات الخاص بها مع أحد العملاء لمدة 10 سنوات.

فيما يلي المعلومات المالية الملخصة للشركات الزميلة والمشروع المشترك:

بيان المركز المالي للشركات الزميلة والمشروع المشترك كما في 31 ديسمبر وبيان الدخل الشامل للسنة المنتهية في 31 ديسمبر.

	الشركات الزميلة	المشروع المشترك	المجموع
	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
2020			
الموجودات غير المتداولة	5,038	246	5,284
الموجودات المتداولة	741	63,915	64,656
المطلوبات المتداولة	(9)	(7,208)	(7,217)
المطلوبات غير المتداولة	-	-	-
صافي الموجودات	5,770	56,953	62,723
الإيرادات	156,127	4,113	160,240
ربح/ (خسارة) السنة	37,689	(5,042)	32,647
2019			
الموجودات غير المتداولة	1,444,602	-	1,444,602
الموجودات المتداولة	121,556	-	121,556
المطلوبات المتداولة	(162,106)	-	(162,106)
المطلوبات غير المتداولة	(457,379)	-	(457,379)
صافي الموجودات	946,673	-	946,673
الإيرادات	149,618	-	149,618
ربح السنة	38,264	-	38,264

10.1 مكسب من إستبعاد إستثمار محتسب بإستخدام طريقة حقوق الملكية

في 14 سبتمبر 2020، وقعت شركة الإمارات للإتصالات المتكاملة للإستثمارات القابضة، وهي شركة تابعة مملوكة بالكامل لمجموعة شركة الإمارات للإتصالات المتكاملة، مع شركة التكنولوجيا القابضة، وهي شركة تابعة مملوكة بالكامل لشركة مبادلة، اتفاقية بيع وشراء لبيع حصتها البالغة 26٪ (بما في ذلك حصتها في قروض المساهم) في حزمة داتا سنتر ليمتد مقابل 800 مليون درهم.

في 30 سبتمبر 2020، تم إبرام المعاملة واستلمت مجموعة شركة الإمارات للإتصالات المتكاملة مبلغ 800 مليون درهم نقداً كبدل مقابل. تم عكس تأثير هذه المعاملة على البيانات المالية كما يلي:

	2020	2019
	ألف درهم	ألف درهم
البدل المستلم نقداً	800,000	-
ناقص: القيمة المدرجة للإستثمار	(280,212)	-
ناقص: تكلفة المعاملة	(414)	-
مكسب من الإستبعاد	519,374	-

11. موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر

	2020	2019
	ألف درهم	ألف درهم
أنغامي	18,368	18,368

في سنة 2016، استحوذت المجموعة على نسبة 4.8٪ من أسهم أنغامي، 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 لأنغامي، تعتبر القيمة المدرجة هي أفضل تقدير لقيمتها العادلة.

12. أدوات مالية مشتقة

أُبرمت 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 19).

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 الإسمية القائمة.

كما في 31 ديسمبر، كانت القيمة العادلة للأدوات المالية المشتقة كما يلي:

		2020	2019
		ألف درهم	ألف درهم
عقود مقايضة أسعار الفائدة - تحوطات التدفقات النقدية		-	520

تم بيان الحركة ذات الصلة في الأدوات المالية المشتقة ضمن احتياطي التحوط (إيضاح 25.2).

خلال سنة 2020، تم تسديد القروض بالكامل وتم أيضاً تسوية عقد مقايضة أسعار الفائدة ذات الصلة. ليس هناك عدم فعالية تتعلق بعقود مقايضة أسعار الفائدة خلال 2020 و2019.

13. موجودات ومطلوبات العقود

		متداولة		غير متداولة	
		2020	2019	2020	2019
		ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
موجودات العقود*		493,153	509,191	226,618	218,353
ناقصاً: مخصص انخفاض قيمة موجودات العقود		(39,052)	(35,996)	(15,402)	(9,359)
		454,101	473,195	211,216	208,994

*تشمل موجودات العقود تكاليف إستحواذ المُشترِك غير المغطى (تكاليف العقد) بمبلغ 314,288 ألف درهم (2019: 304,097 ألف درهم).

13.1 فيما يلي الحركة في مخصص الخسائر الإئتمانية المتوقعة لموجودات العقود:

		2020	2019
		ألف درهم	ألف درهم
1 يناير		45,355	42,915
المحمل خلال السنة		9,099	2,440
31 ديسمبر		54,454	45,355

		متداولة		غير متداولة	
		2020	2019	2020	2019
		ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
مطلوبات العقود		358,538	377,019	195,149	193,095

لم يتم الاعتراف بأي إيرادات في فترة التقرير الحالية تتعلق بالتزامات الأداء التي تم الوفاء بها في السنة السابقة.

إن عقود المجموعة مع العملاء هي لمدة سنة واحدة أو أقل أو يتم إصدار فواتير بها على أساس الخدمة المقدمة. كما هو مسموح به بموجب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15، لم يتم الإفصاح عن سعر المعاملة المخصص للعقود التي لم يتم الوفاء بها.

14. ذمم مدينة تجارية وأخرى

	2020	2019
	ألف درهم	ألف درهم
ذمم مدينة تجارية	1,761,251	1,941,223
مبالغ مستحقة من مشغلي إتصالات آخرين*	103,472	201,176
ناقصاً: مخصص انخفاض قيمة ذمم مدينة تجارية ومبالغ مستحقة من مشغلي إتصالات آخرين	(646,099)	(662,358)
ذمم مدينة تجارية، صافي	1,218,624	1,480,041
مصاريف مدفوعة مقدماً	124,726	95,355
دفعات مقدمة لموردين	240,829	178,544
ذمم مدينة أخرى**	142,222	116,616
مجموع الذمم المدينة التجارية والأخرى	1,726,401	1,870,556

*يتم عرض المبالغ المستحقة من مشغلي الاتصالات الآخرين بعد خصم الأرصدة الدائنة (عند وجود حق بالتسوية) بمبلغ 862,534 ألف درهم (2019: 833,130 ألف درهم).

** تشمل الذمم الأخرى على فائدة مقبوضة على ودائع لأجل.

تتراوح آجال الإئتمان العادية للمجموعة بين 15 و150 يوماً (2019: 15 و150 يوماً). ولا يتم تحميل أي فائدة على أرصدة الذمم المدينة التجارية والأخرى.

فيما يلي الحركة في مخصص الخسائر الإئتمانية المتوقعة للذمم المدينة التجارية والمبالغ المستحقة من مشغلي إتصالات آخرين

	2020	2019
	ألف درهم	ألف درهم
في 1 يناير	662,358	759,281
محمل للسنة	219,996	215,414
شطب خلال السنة	(227,571)	(312,337)
تحويل مخصص إلى مستحق من جهات ذات علاقة	(8,684)	-
في 31 ديسمبر	646,099	662,358

15. أرصدة ومعاملات مع جهة ذات علاقة

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 هم جهاز الإمارات للإستثمار، المعمورة دايفيرسيفايد جلوبال هولدنغ ش.م.ع. وشركة الإمارات للإتصالات الدولية ذ.م.م. تتم المعاملات مع الجهات ذات العلاقة على أساس تجاري بحت في سياق الأعمال الاعتيادية ويتم إعتمادها من قبل إدارة المجموعة أو من قبل مجلس الإدارة.

الأرصدة مع الجهات ذات العلاقة

	2020	2019
	ألف درهم	ألف درهم
مبالغ مستحقة من جهات ذات علاقة		
أكسيوم تيليكوم ش.ذ.م.م (منشأة تحت ملكية مشتركة)	105,695	106,045
إنجازات لنظم البيانات ذ.م.م (منشأة تحت ملكية مشتركة)	63,193	58,950
ايه آر سي اس البحرين اس .بي.سي (شركة تابعة للمشروع مشترك)	790	-
ايه آر سي اس هولدينغ ليمتد (مشروع مشترك)	3,882	-
	173,560	164,995
ناقصاً: مخصص خسارة	(33,691)	-
	139,869	164,995
فيما يلي الحركة في مخصصات الخسارة مقابل الأرصدة المستحقة من جهات ذات علاقة:		
معاد تصنيفها من ذمم مدينة تجارية وأخرى	8,684	-
الخسائر الإئتمانية المتوقعة خلال الفترة	25,007	-
الرصيد الختامي	33,691	-
مبالغ مستحقة إلى جهات ذات علاقة		
خزنة داتا سنتر ليمتد (شركة زميلة)	2,684	4,103
تيكوم للإستثمارات منطقة حرة ذ.م.م (منشأة تحت ملكية مشتركة)	2,426	1,970
الرصيد الختامي	5,110	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.

	2020	2019
	ألف درهم	ألف درهم
صافي الإيرادات	948,070	1,395,937
الإيجار والخدمات	35,168	148,322
إعادة تحميل مصاريف تشغيلية متكبدة بالنيابة عن مشروع مشترك	3,882	-
تمويل إضافي للشركات الزميلة والمشروع المشترك	31,000	70,256
بيع شركة زميلة إلى جهة ذات علاقة (إيضاح 10:1)	800,000	-

تعويضات موظفي الإدارة الرئيسيين

	2020	2019
	ألف درهم	ألف درهم
منافع موظفين قصيرة الأجل	30,628	39,520
مكافآت نهاية الخدمة للموظفين	245	706
مكافآت ما بعد التوظيف	1,245	1,311
حوافز طويلة الأجل	4,000	7,463
	36,118	49,000

بلغت أتعاب أعضاء مجلس الإدارة خلال السنة ما قيمته 10,000 ألف درهم (2019: 10,000 ألف درهم).

لم يتم منح أي قروض لأعضاء مجلس الإدارة أو أزواجهم أو أبنائهم أو أقاربهم من الدرجة الثانية أو لأي 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 الإئتمان المسموح بها للعملاء الحكوميين من 15 إلى 150 يومًا. أرجع إلى الإيضاح رقم 27 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.

16. ودائع الأجل

	2020	2019
	ألف درهم	ألف درهم
ودائع لأجل	2,030,000	2,950,000
ناقصاً: مخصص خسارة	(673)	(1,299)
	2,029,327	2,948,701

تمثل الودائع لأجل ودائع بنكية بفترة استحقاق تتجاوز 3 أشهر من تاريخ الإستحواذ. 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.

17. نقد وأرصدة لدى البنوك

لأغراض بيان التدفقات النقدية الموحدة، يتكون النقد ومرادفات النقد مما يلي:

	2020	2019
	ألف درهم	ألف درهم
نقد لدى البنوك (في حسابات ودائع وتحت الطلب)	213,264	269,278
نقد في الصندوق	784	716
ناقصاً: مخصص خسارة	(673)	(1,299)
نقد وأرصدة لدى البنوك	213,375	268,695
ناقصاً: هامش على ضمانات (إيضاح 31)	(2,503)	(4,038)
النقد ومرادفات النقد	210,872	264,657

18. مطلوبات عقود الإيجار

	2020	2019
	ألف درهم	ألف درهم
في 1 يناير	1,856,805	2,137,074
مطلوبات عقود الإيجار خلال السنة	696,817	122,521
مصاريف فوائد خلال السنة	86,454	78,541
مبالغ مدفوعة خلال السنة	(327,371)	(206,989)
إعادة القياس خلال السنة	14,778	51,752
إستبعادات خلال السنة	(18,860)	(326,094)
الرصيد الختامي	2,308,623	1,856,805

	متداولة		غير متداولة	
	2020	2019	2020	2019
	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
مطلوبات عقود الإيجار	616,896	460,005	1,691,727	1,396,800

	2020	2019
	ألف درهم	ألف درهم
تحليل تواريخ الإستحقاق:		
أقل من سنة واحدة	692,269	529,436
من سنة واحدة إلى خمس سنوات	1,082,705	994,699
أكثر من خمس سنوات	733,887	665,826
	2,508,861	2,189,961
ناقصاً: الفوائد غير المحققة على التزامات عقود الإيجار	(200,238)	(333,156)
	2,308,623	1,856,805

لا تواجه المجموعة مخاطر سيولة هامة فيما يتعلق بمطلوبات عقود الإيجار.

ليس لدى المجموعة أي عنصر متغير في مدفوعات الإيجار.

19. قروض

فيما يلي تفاصيل القروض:

	العملة	القيمة الاسمية لسعر الفائدة	السنة الإستحقاق	الرصيد الإفتتاحي	المسحوب	المسدد	الرصيد الختامي
				ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
قروض بنكية							
قرض لأجل غير مضمون 1	دولار أمريكي	ليبور + 0,95٪	2020	440,820	-	(440,820)	-
قرض لأجل غير مضمون 2	دولار أمريكي	ليبور + 0,95٪	2020	183,675	-	(183,675)	-
قرض لأجل غير مضمون 3	دولار أمريكي	ليبور + 0,95٪	2020	91,837	-	(91,837)	-
				716,332	-	(716,332)	

تم تسديد القروض بالكامل خلال السنة.

20. مخصص مكافآت نهاية الخدمة للموظّفين

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:

	2020	2019
	ألف درهم	ألف درهم
في 1 يناير	258,740	252,564
تكلفة الخدمة الحالية	32,970	35,283
تكلفة الفائدة (إيضاح 28)	8,090	8,568
أرباح اكتوارية معترف بها في الدخل الشامل الآخر*	(19,451)	(3,028)
منافع مدفوعة خلال السنة	(26,312)	(34,647)
في 31 ديسمبر	254,037	258,740

*يتعلق الربح الإكتواري المعترف به في الدخل الشامل الآخر بإعادة قياس إلتزامات مكافأة نهاية الخدمة للموظفين نتيجة التغييرات في الافتراضات المالية بمبلغ 437 ألف درهم (2019: 306 ألف درهم)، تعديلات الخبرة بمبلغ 18,053 ألف درهم (2019: 2,722 ألف درهم) وافتراضات ديموغرافية بمبلغ 961 ألف درهم (2019: لا شيء).

تم الاعتراف بالمخصص على أساس الافتراضات الاكتوارية الهامة التالية:

2019	2020	
7,50	7,05	متوسط فترة العمل (بالسنوات)
٪2,77	٪2,00	متوسط معدل الزيادة السنوية للراتب
٪3,57	٪2,50	معدل الخصم

من خلال خطتها للمزايا المحددة، تتعرض المجموعة لعدد من المخاطر الاكتوارية، من أهمها المخاطر المتعلقة بطول العمر ومخاطر الإنسحاب ومخاطر زيادة الرواتب.

تم إدراج حساسية مخصصات مكافأة نهاية الخدمة للموظفين للتغيرات في الافتراضات الرئيسية أدناه:

الأثر على إلتزام المنافع المحددة				التغير في الافتراض		
النقص في الافتراض		الزيادة في الافتراض		2019	2020	
2019	2020	2019	2020	2019	2020	
٪0,22	٪0,39	(٪ 0,29)	(٪0,37)	سنة واحدة	سنة واحدة	متوسط فترة العمل (بالسنوات)
(٪7,57)	(٪6,84)	٪8,48	٪7,61	٪1	٪1	متوسط معدل الزيادة السنوية للراتب
٪7,99	٪7,13	(٪7,01)	(٪6,30)	٪1	٪1	معدل الخصم

21. مخصصات أخرى

إلتزامات استبعاد الموجودات

تستخدم المجموعة في سياق أنشطتها عدداً من المواقع والمباني التجارية الأخرى التي يتوقع أن تنشأ عنها تكاليف تتعلق بالخروج والتوقف عن إستخدامها. 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 إستخدام الأصل.

2019	2020	
ألف درهم	ألف درهم	
115,764	169,832	في 1 يناير
49,003	6,557	إضافات خلال السنة
259	1,239	تعديل نتيجة التغير في معدل الخصم/ التضخم
4,806	6,953	إطفاء خصم
169,832	184,581	في 31 ديسمبر

تم الاعتراف بالمخصص على أساس الافتراضات الهامة التالية:

2019	2020	
10	10	متوسط فترة ترميم المواقع (بالسنوات)
٪1,80	٪1,94	معدل التضخم
٪3,96	٪3,87	معدل الخصم

22. ذمم دائنة تجارية وأخرى

2019	2020	
ألف درهم	ألف درهم	
1,675,211	1,438,164	ذمم دائنة تجارية ومستحقات
523,658	593,085	مبالغ مستحقة لمشغلي إتصالات آخرين *
2,062,972	1,624,832	حق إمتياز مستحق (إيضاح 27)
8,987	4,829	ضريبة القيمة المضافة الدائنة
329,504	330,887	ذمم دائنة أخرى ومستحقات
4,600,332	3,991,797	

*يتم عرض المبالغ المستحقة لمشغلي الاتصالات الآخريين بعد خصم الارصدة المدينة (عند وجود حق بالتسوية) بمبلغ 862,534 ألف درهم (31 ديسمبر 2019: 833,130 ألف درهم).

إن القيم المدرجة للذمم الدائنة التجارية والأخرى تقارب قيمتها العادلة.

23. رأس المال

2019	2020	
ألف درهم	ألف درهم	
4,532,906	4,532,906	رأس المال المصرح به والمصدر والمدفوع بالكامل (4,532,905,989 سهم بقيمة درهم واحد لكل سهم)

24. علاوة إصدار

2019	2020	
ألف درهم	ألف درهم	
232,332	232,332	علاوة إصدار أسهم عادية من رأس المال

25. احتياطات أخرى

المجموع	احتياطي تحوط (إيضاح 25,2)	احتياطي قانوني (إيضاح 25,1)	
	ألف درهم	ألف درهم	
1,601,993	10,968	1,591,025	في 1 يناير 2019
173,095	-	173,095	محول إلى إحتياطي قانوني
(10,448)	(10,448)	-	التغيرات في القيمة العادلة لتحوطات التدفقات النقدية
1,764,640	520	1,764,120	في 31 ديسمبر 2019
1,764,640	520	1,764,120	في 1 يناير 2020
144,291	-	144,291	محول إلى إحتياطي قانوني
(520)	(520)	-	التغيرات في القيمة العادلة لتحوطات التدفقات النقدية
1,908,411	-	1,908,411	في 31 ديسمبر 2020

25.1 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.

25.2 يرتبط احتياطي التحوط بالأداة المالية المشتقة (إيضاح 12).

26. مصاريف تشغيلية

31 ديسمبر		
2019	2020	
ألف درهم	ألف درهم	
2,811,216	2,552,170	تكاليف الربط
1,387,189	1,346,997	الإستهلاك وانخفاض قيمة ممتلكات ومنشآت ومعدات (إيضاح 6)
934,169	979,194	تكاليف موظفين
894,253	833,451	تكاليف المنتجات
633,682	703,448	تشغيل وصيانة الشبكة
407,575	390,813	رخصة الاتصالات والرسوم المتعلقة بها
390,423	367,064	عمولة
319,818	362,409	إستهلاك على حق استخدام الأصول (إيضاح 7)
222,229	196,435	الإستعانة بمصادر خارجية وتعاقدات
226,129	181,018	إطفاء وانخفاض قيمة الموجودات غير الملموسة (إيضاح 8)
250,082	150,629	تسويق
153,056	190,275	أخرى
8,629,821	8,253,903	

دفعت المجموعة خلال السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2020 مبلغاً وقدره 1,055 ألف درهم (2019: 1,555 ألف درهم) لمساهمات اجتماعية متعددة الأغراض.

لنتماشي مع عرض السنة الحالية، تم عرض بنود “تشغيل وصيانة الشبكة ” و”الإستعانة بمصادر خارجية وتعاقدات” و”المصاريف الأخرى” للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2019 بما يعكس بعض عمليات إعادة التصنيف لضمان إمكانية المقارنة مع أرقام سنة 2020. بدون إعادة هذه التصنيفات، فإن الأرقام كان يجب أن تكون بمبلغ 526,756 ألف درهم، مبلغ 360,504 ألف درهم ومبلغ 121,707 ألف درهم على التوالي.

27. رسوم حق الامتياز الاتحادي

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 و30٪ على أرباح الأنشطة المرخصة بعد خصم رسوم حق الإمتياز على إيرادات الأنشطة المرخصة.

2019	2020	
ألف درهم	ألف درهم	
12,587,958	11,083,845	إجمالي إيرادات السنة (إيضاح 34)
(160,825)	(148,214)	إيرادات خدمات البث للسنة
(3,521,026)	(3,232,266)	اقتطاعات أخرى مسموح بها
8,906,107	7,703,365	مجموع الإيرادات المعدلة
3,759,962	2,954,852	الأرباح قبل رسوم حق الإمتياز
(113,425)	(467,439)	اقتطاعات مسموح بها
3,646,537	2,487,413	مجموع أرباح الأنشطة المرخصة
2,029,103	1,555,077	رسوم حق الإمتياز: 15٪ من مجموع الإيرادات المعدلة زائداً 30٪ من صافي أرباح الأنشطة المرخصة للسنة قبل التوزيع (بعد اقتطاع 15٪ من مجموع الإيرادات المعدلة)
(95)	(43,139)	تعديلات على الرسوم
2,029,008	1,511,938	المحقل للسنة
فيما يلي الحركة في مخصص حقوق الامتياز الاتحادي:		
2,103,174	2,062,972	في 1 يناير
(2,069,210)	(1,950,078)	المدفوع خلال السنة (صافي)
2,029,008	1,511,938	المحقل للسنة
2,062,972	1,624,832	في 31 ديسمبر (إيضاح 22)

28. إيرادات وتكاليف تمويل

2019	2020	
ألف درهم	ألف درهم	
إيرادات تمويل		
124,052	47,771	إيرادات فوائد
-	2,804	إيرادات تمويل على ذمم عقود الإيجار المدينة
124,052	50,575	
تكاليف تمويل		
78,541	86,454	مصاريف فوائد على مطلوبات عقود الإيجار
46,824	20,528	مصاريف فوائد أخرى*
(375)	(1,123)	ربح من صرف عملات أجنبية، بالصافي
124,990	105,859	

*تشمل مصاريف الفوائد الأخرى تكاليف الفائدة على إلتزامات المنافع المحدد بقيمة 8,090 ألف درهم (2019: 8,568 ألف درهم) (إيضاح 20).

29. العائد للسهم

2019	2020	
أرباح السنة (ألف درهم)	1,442,914	1,730,954
المتوسط المرجح لعدد الأسهم (بالتلاف)	4,532,906	4,532,906
الربحية الأساسية والمخفّضة للسهم (بالدرهم)	0,32	0,38

لم يتم عرض العائد المخفض للسهم بشكل منفصل حيث أن المجموعة ليس لديها إلتزامات التي يمكن أن تخفض العائد للسهم.

30. التغيرات في رأس المال العامل

2019	2020	
ألف درهم	ألف درهم	
تغير في:		
17,516	50,282	مخزون
20,315	7,773	موجودات العقود
(275,706)	(141,809)	ذمم مدينة تجارية وأخرى
1,805,374	1,531,281	ذمم دائنة تجارية وأخرى
(64,658)	(16,427)	مطلوبات العقود
(35,917)	119	مستحق من جهات ذات علاقة
(3,761)	(963)	مستحق إلى جهات ذات علاقة
1,463,163	1,430,256	صافي التغيرات في رأس المال العامل

31. مطلوبات طارئة وإلتزامات

لدى المجموعة ضمانات بنكية قائمة بمبلغ 82,647 ألف درهم (2019: 70,626 درهم). إن الضمانات البنكية مضمونة مقابل هامش بمبلغ 2,503 ألف درهم (2019: 4,038 ألف درهم) (إيضاح 17).

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.

لدى المجموعة إلتزامات رأسمالية قائمة بمبلغ 1,282,735 ألف درهم (2019: 1,321,653 ألف درهم).

32.2 مخاطر السيولة

فيما يلي آجال الاستحقاق التعاقدية للمطلوبات المالية وقيمها العادلة:

التدفقات النقدية التعاقدية							
	القيمة العادلة	القيمة الدفترية	المجموع	6 أشهر أو أقل	12-6 شهرًا	سنة واحدة - سنتين	أكثر من سنتين
	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
مطلوبات مالية غير مشتقة							
31 ديسمبر 2020							
ذمم دائنة تجارية ومستحقات	1,438,164	1,438,164	1,438,164	1,438,164	-	-	-
مبالغ مستحقة لمشغلي إتصالات آخرين	593,085	593,085	593,085	593,085	-	-	-
حق إمتياز مستحق	1,624,832	1,624,832	1,624,832	1,624,832	-	-	-
ضريبة القيمة المضافة الدائنة	4,829	4,829	4,829	4,829	-	-	-
ذمم دائنة أخرى ومستحقات	330,887	330,887	330,887	330,887	-	-	-
مبالغ مستحقة لجهات ذات علاقة	5,110	5,110	5,110	5,110	-	-	-
	3,996,907	3,996,907	3,996,907	3,996,907	-	-	-
31 ديسمبر 2019							
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 إتصالات 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	-	-	-

تم عرض الإستحقاقات التعاقدية المتعلقة بمطلوبات عقود الإيجار في إيضاح 18.

32.3 مخاطر العملات

التعرّض لمخاطر العملات

فيما يلي تعرض المجموعة لمخاطر العملات الأجنبية:

31 ديسمبر 2019		31 ديسمبر 2020		
ألف		ألف		
جنيه إسترليني	يورو	جنيه إسترليني	يورو	
451	11,614	329	5,360	ذمم مدينة تجارية
(161)	-	(416)	(59)	ذمم دائنة تجارية
290	11,614	(87)	5,301	صافي التعرض

فيما يلي أسعار الصرف الهامة مقابل الدرهم الإماراتي المطبقة خلال السنة:

سعر الصرف بتاريخ التقرير		متوسط سعر الصرف		
2019	2020	2019	2020	
4,1195	4,4879	4,1327	4,1624	1 يورو
4,8722	5,0246	4,7017	4,6856	1 جنيه استرليني

تحليل الحساسية

إن أي ارتفاع في 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	2020	
ألف درهم	ألف درهم	
الزيادة/ (النقص) في الأرباح		
(4,800)	(2,206)	يورو
(136)	41	جنيه إسترليني

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	2020	
ألف درهم	ألف درهم	
أدوات بأسعار فائدة متغيرة		
716,332	-	قروض بنكية

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	2020	
ألف درهم	ألف درهم	
النقص في الأرباح		
7,139	-	أدوات بأسعار فائدة متغيرة

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 عقودا 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 12).

32.5 الأدوات المالية حسب الفئة

لقد تم تطبيق السياسات المحاسبية للأدوات المالية على البنود المدرجة أدناه:

2019	2020	
ألف درهم	ألف درهم	
520	-	أدوات مالية مشتقة
18,368	18,368	موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر
موجودات مالية مقاسة بالتكلفة المطفأة		
-	168,176	ذمم عقود الإيجار المدينة
378,092	351,028	موجودات العقود
1,596,657	1,360,846	ذمم مدينة تجارية وأخرى
164,995	139,869	مبالغ مستحقة من جهات ذات علاقة
2,948,701	2,029,327	ودائع الأجل
268,695	213,375	نقد وأرصدة بنكية
5,357,140	4,262,621	
1,856,805	2,308,624	مطلوبات العقود
716,332	-	قروض
4,600,332	3,991,797	ذمم دائنة تجارية وأخرى
6,073	5,110	مبالغ مستحقة لأطراف ذات علاقة
7,179,542	6,305,531	

لغرض الإفصاح عن الأدوات المالية، فقد تم استبعاد موجودات غير مالية بقيمة 679,844 ألف درهم (2019: 577,996 ألف درهم) من موجودات العقود والذمم المدينة التجارية والأخرى.

33. 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 الأذوات المالية المعترف بها التي خضعت للمقاصة في بيان المركز المالي كما في 31 ديسمبر 2020 و31 ديسمبر 2019

31 ديسمبر 2020			31 ديسمبر 2019		
	إجمالي المبالغ	إجمالي مبالغ التسوية	صافي المبلغ المعروض	إجمالي المبالغ	صافي المبلغ المعروض
	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
الموجودات المالية					
ذمم مدينة تجارية وأخرى	2,588,935	(862,534)	1,726,401	2,703,686	(833,130)
المجموع	2,588,935	(862,534)	1,726,401	2,703,686	(833,130)
المطلوبات المالية					
ذمم دائنة تجارية وأخرى	4,854,331	(862,534)	3,991,797	5,433,462	(833,130)
المجموع	4,854,331	(862,534)	3,991,797	5,433,462	(833,130)

34. 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 بالآقساط.
- 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 كاجمالي 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.

	الهاتف المتحرك	الهاتف الثابت	البيع بالجملة	أخرى	المجموع
	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
إيرادات القطاع					
31 ديسمبر 2020					
توقيت الاعتراف بالإيرادات					
مع مرور الوقت	5,454,339	2,562,418	1,800,823	766,097	10,583,677
في زمن محدد	481,756	6,191	-	12,221	500,168
مساهمة القطاع	3,428,069	2,193,145	1,288,179	416,662	7,326,055
تكاليف غير موزعة					(4,723,466)
إيرادات أخرى					13,904
رسوم حق الامتياز الاتحادي					(1,511,938)
إيرادات/ تكاليف التمويل والحصّة من أرباح الإستثمارات المحتسبة باستخدام طريقة حقوق الملكية (صافي)					(181,015)
مكاسب من إستبعاد إستثمار محتسب باستخدام طريقة حقوق الملكية					519,374
ربح السنة	1,442,914				
31 ديسمبر 2019					
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
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
رسوم حق الامتياز الاتحادي					(2,029,008)
إيرادات/ تكاليف التمويل والحصّة من أرباح الإستثمارات المحتسبة باستخدام طريقة حقوق الملكية (صافي)					9,575
ربح السنة	1,730,954				

لم يتم تحديد موجودات ومطلوبات المجموعة لأي 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

تم إعادة تجميع أرقام المقارنة للسنة السابقة، عند الضرورة، لتتماشى مع عرض السنة الحالية. إن إعادة التجميع هذه لم تؤثر على الربح أو الدخل الشامل أو حقوق الملكية المعلن عنها سابقًا.

36. أحداث لاحقة

صدر المرسوم الاتحادي رقم 26 لسنة 2020 بشأن تعديل بعض أحكام القانون الاتحادي رقم 2 لسنة 2015 بشأن الشركات التجارية في 27 سبتمبر 2020، ويدخل حيز التنفيذ اعتبارًا من 2 يناير 2021. يتوجب المجموعة تطبيق المرسوم وتعديل وضعها وفقًا لأحكام المرسوم (بالقدر المطلوب) في موعد لا يتجاوز سنة واحدة من تاريخ نفاذ هذا المرسوم.

شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع
صندوق البريد: 502666 دبي، الإمارات العربية المتحدة
رقم الهاتف: 360 0000 (4) 971 | Email: chairmanoffice@du.ae
مارس 2021