



معاً

# تقرير الحوكمة لسنة 2018

## المحتويات

42	مدقق الحسابات الخارجي	10
45	المخالفات	11
47	مساهمة اتصالات الإمارات في تنمية المجتمع المحلي	12
50	علاقات المستثمرين	13
53	القرارات الخاصة	14
55	معلومات عامة	15
58	المبادرات الابتكارية	16
65	الأحداث الهامة للشركة	17

5	مقدمة	01
6	تطبيق قواعد الحوكمة	02
11	مجلس الإدارة	03
21	اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة	04
27	مكافآت مجلس الإدارة	05
30	تعاملات المطلعين بالأوراق المالية للشركة	06
33	الإدارة التنفيذية	07
37	الصفقات مع الأطراف ذات العلاقة	08
39	الرقابة والتدقيق الداخلي	09

# 01 مقدمة

أوجدت شركة مجموعة الإمارات للاتصالات ش.م.ع ("مجموعة اتصالات") بنية حوكمية مُثلى لأعمالها وأنشطتها من خلال التزامها بأفضل قواعد الحوكمة محلياً وعالمياً وتطبيقها على سائر عملياتها. فقد عززت المجموعة من مبادئ الشفافية والمساواة وحددت مسؤوليات كل طرف من أصحاب المصالح وحقوق هذا الطرف، كما أرست أسس التعاون مع المدققين الخارجيين للتوصل إلى تقارير ذات مصداقية وشفافية وامتثال مع المعايير الدولية لإعداد التقارير المحاسبية (IFRS). وبذلك، تمكنت الشركة من خلق بيئة تضمن سلامة عملياتها وتحافظ على مصلحة مساهميها.

يعد تقرير الحوكمة من أهم منابر الشفافية والتواصل مع العموم، ذلك أن الحوكمة تتجسد في مجموعة القواعد والإجراءات التي تتم بموجبها إدارة الشركة والرقابة عليها، فضلاً عن أنها تنظم العلاقات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والمساهمين وأصحاب المصالح الآخرين، وتُعد أيضاً بالمسؤولية المجتمعية للشركة. ويعمل هذا التقرير على بيان ما تقدم للعموم وبتحقيق للمساهمين معرفة ما تقوم به الشركة في هذا الإطار.

يتناول هذا التقرير الموثيق والسياسات والآليات التي تحدّد إطار عمل الشركة في مجال الحوكمة، كما يتطرّق إلى مجلس إدارة الشركة واللجان المنبثقة عنه والمهام التي يضطلع بها المجلس ولجانه ومكافآت أعضاء المجلس وتعاملاتهم بالأوراق المالية للشركة. ويتطرّق التقرير كذلك إلى الإدارة التنفيذية وصفقات الأطراف ذات العلاقة والرقابة الداخلية والتدقيق الخارجي وإدارة علاقات المستثمرين والمؤشرات المالية والمبادرات الابتكارية والأحداث الهامة التي جرت خلال عام 2018.





وراعت الشركة في وضع هذه السياسات والآليات والتشريعات السارية في الدولة لا سيما قرار رئيس مجلس إدارة هيئة الأوراق المالية والسلع رقم (7/ر.م) لسنة 2016 بشأن معايير الانضباط المؤسسي وحوكمة الشركات المساهمة العامة ("قرار الهيئة رقم 7 لسنة 2016") بالإضافة إلى ما يتماشى معها من أفضل ممارسات الحوكمة العالمية.

لقد تنامي الاهتمام بحوكمة الشركات حتى غدت الحوكمة من المتطلبات البارزة التي لا غنى عنها للشركات المساهمة العامة، ولذا حرصت مجموعة اتصالات أن تكون من الشركات السبّاقة والرائدة في تبني معايير وتدابير فعّالة في مجال الحوكمة، وها هي تُدير عملياتها المختلفة بمنظومة متكاملة من السياسات والآليات التي ترمي إلى تحقيق الشفافية وتيسير إنجاز الشركة لأعمالها بوتيرة أسرع بما يتماشى مع التطور السريع الذي تشهده صناعة الاتصالات.

## 02

### تطبيق قواعد الحوكمة

# 02

وغير تنفيذي ومستقل وغير مستقل. كما وضّحت السياسة كيفية إجراء انتخابات مجلس الإدارة والحالات التي تنتهي بها العضوية وآلية شغل المراكز الشاغرة فيه.

## 2.2 القواعد المنظمة للشؤون المدقّق الخارجي

نظراً لأهمية التدقيق الخارجي باعتباره أحد أوجه الرقابة الرئيسية لضمان سلامة الأعمال، قامت الشركة بوضع مجموعة من القواعد المنظمة لشؤون مدقّق الحسابات الخارجي بما ينسجم انسجاماً تاماً مع مقتضيات الانضباط المؤسسي والتشريعات ذات الصلة في الدولة.

تناولت هذه القواعد جميع الأحكام المتعلقة بمدقّق الحسابات الخارجي، فقد تطرّقت لتعيينه وعزله واستقالته والشروط الواجب توافرها فيه والتزامات وواجبات المدقّق وكذلك التصرفات المحظورة عليه بالإضافة إلى الاستشارات والأعمال المصرّح له بها.

## 3.2 قواعد تداول المطلّعين بأسهم الاتصالات

أعدت الشركة مجموعة من القواعد التي تُبيّن الضوابط الخاصة بتداول أسهم الشركة من قبل الأشخاص المطلّعين

والذين عرّفتهم هذه القواعد بأنهم الأشخاص الذين يملكون معلومات جوهرية بشأن الشركة، حيث أوضحت ماهية المعلومات الجوهرية والإجراءات التي تحكم تداول المطلّعين وفترات الحظر التي لا يجوز لهم بيع وشراء الأوراق المالية الخاصة بالشركة خلالها.

## 4.2 القواعد المنظمة لانعقاد الجمعية العمومية

الجمعية العمومية هي السلطة العليا في الشركة وهي التجمّع الذي يلتقي فيه المساهمون للبتّ في الأمور الهامة.

لذا، كان من الضروري وضع منظومة من القواعد التي توضّح اختصاصات الجمعية العمومية ومهامّها والقواعد والإجراءات اللازمة للدعوة لانعقادها وما يحكم مجريات عملها كالنصاب القانوني وآليات التصويت على القرارات وغيرها من الأمور المتعلقة بضبط عمل الجمعية العمومية. وبفضل هذه القواعد، تسنّى للشركة عقد اجتماعات الجمعية العمومية على نحو آتسم بالفعالية والشفافية.

## 5.2 المبادئ الأساسية لتوزيع أرباح الأسهم

حرصاً من الشركة على الشفافية مع مساهميها، قامت بوضع المبادئ الأساسية المنظمة لأرباح الأسهم لتكون مرآة المساهمين التي تعكس لهم كل ما يتعلق بالأرباح من إجراءات وأحكام.

تتناول هذه المبادئ الأحكام المتعلقة بأرباح الأسهم بما فيها القرارات الخاصة بتحديد قيمة الأرباح وإجراءات توزيعها، كما تُفصّل كيفية اتّخاذ هذه القرارات ومسوّغاتها والأسس التي تحدد وفقها قيمة الأرباح التي توزّع على المساهمين بالإضافة إلى الاعتبارات الأخرى التي

تحرص الشركة على الالتزام بها للحفاظ على مصلحة الشركة ومساهميها فيما يتصل بأرباح الأسهم.

## 6.2 الأحكام المنظمة لتعارض المصالح لأعضاء مجلس الإدارة

نظراً للأهمية الخاصة التي توليها الشركة لسلامة عملياتها وتطبيقها لأفضل معايير الحوكمة والشفافية، قامت بوضع منظومة من الأحكام للتعامل مع الحالات التي قد تنطوي على تعارض في المصالح والتي تتصل بأعضاء مجلس الإدارة.

وتضع هذه الأحكام إطاراً يوضح كيفية التعامل مع الصفقات والتعاملات التي يكون لعضو مجلس الإدارة أو للجهة التي يمثلها في المجلس مصلحة متعارضة مع مصلحة الشركة، كما أنها توفّر المعلومات اللازمة لمجلس الإدارة وأعضائه عن كيفية التعامل مع مثل هذه الصفقات والتعاملات وعن مسؤولية أعضاء المجلس في معرفة هذه الحالات والإفصاح عنها حال وجودها بحيث يتم التعامل معها بما يخدم مصلحة الشركة ومساهميها ويلبّي جميع مقتضيات قرار الهيئة رقم 7 لسنة 2016 في هذا الخصوص.

## 7.2 أحكام الحفاظ على المعلومات السريّة لمجلس الإدارة

أعدت الشركة هذه الأحكام لوضع معايير إضافية تحدد أطر تواصل أعضاء مجلس الإدارة مع أصحاب المصالح بشأن المعلومات السريّة التي بحوزتهم وذلك بشكل يحفظ سرّيّة هذه المعلومات ويمنع سوء استغلالها. تعرف هذه الأحكام المعلومات السريّة وتحدد ماهيتها كما

توضح كيفية التعامل معها والحفاظ عليها وتبيّن أسس التواصل مع الأطراف الأخرى.

## 8.2 الأحكام المنظمة للصفقات مع الأطراف ذات العلاقة

قامت الشركة بوضع منظومة شاملة من الأحكام الخاصة بالصفقات مع الأطراف ذات العلاقة في ضوء قرار الهيئة رقم 7 لسنة 2016 والمعايير الدولية للتقارير المحاسبية (IFRS) كما بيّنت هذه الأحكام الإجراءات التي يتوجّب اتّباعها في مثل هذه الصفقات.

وقد عرّفت هذه الأحكام الأطراف ذات العلاقة بأنهم رئيس وأعضاء مجلس إدارة الشركة وأعضاء إدارتها التنفيذية العليا والعاملين بها، والشركات التي يساهم فيها أي من هؤلاء بما لا يقل عن 30% من رأسمالها، وكذلك الشركات التابعة أو الشقيقة أو الحليفة لمجموعة اتصالات. كما بينت هذه الأحكام الإجراءات التي تتبعها الشركة في الصفقات مع الأطراف ذات العلاقة، وحصرت الحالات التي يعتبر فيها التعامل صفقة، إذ تقتصر الصفقات على التعاملات أو العقود أو الاتفاقيات التي تُبرمها مجموعة اتصالات والتي لا تدخل ضمن النشاط الرئيسي للمجموعة أو التي تتضمّن شروطاً تفضيلية لا تمنحها الشركة عادةً للمتعاملين معها.

علاوة على ما تقدّم، وضّحت الأحكام المذكورة الأمور الواجب مراعاتها عند النظر في الصفقات مع الأطراف ذات العلاقة والمسؤوليات المتعلقة بهذا النوع من الصفقات.

## 03 مجلس الإدارة

مجلس الإدارة هو السلطة التي تتمتع بجميع الصلاحيات اللازمة للقيام بأعمال الشركة باستثناء تلك التي تختص بها الجمعية العمومية وفقاً للقانون أو النظام الأساسي للشركة.

يتألف مجلس إدارة الشركة من أحد عشر عضواً يعين مساهم الحكومة (وهو جهاز الإمارات للاستثمار أو أية جهة أخرى تتولى مسؤولية تمثيل الحكومة في الشركة بموجب قرار من مجلس الوزراء) سبعة منهم، وهو العدد الذي يتناسب مع حصة مساهمته في الشركة؛ في حين يتم انتخاب من يشغل مقاعد المجلس الأربعة المتبقية من قبل المساهمين أثناء الجمعية العمومية.

ويجدر الذكر بأن اتصالات تولى أهمية كبرى لدعم الكوادر النسائية وتحرص دائماً على مشاركتها في كافة مجالات عمل الشركة بما في ذلك إشراكها في عضوية مجلس إدارتها، وتُوجَّه هذا الحرص بتعيين إحدى الكوادر النسائية عضواً في المجلس وبذلك تشكل نسبة تمثيل الكوادر النسائية في مجلس الإدارة أكثر من تسعة بالمائة من مجمل أعضاء المجلس.



بيّن الجدول أدناه أسماء ومهام أعضاء مجلس الإدارة بالإضافة إلى صفة عضويتهم:

الاسم	المهام	صفة العضوية
عيسى محمد غانم السويدي	رئيس المجلس ورئيس لجنة الاستثمار والشؤون المالية	عضو غير تنفيذي ومستقل
عيسى عبدالفتاح كاظم الملا	نائب رئيس المجلس رئيس لجنة التدقيق	عضو غير تنفيذي ومستقل
الشيخ/ أحمد محمد سلطان الظاهري	عضو مجلس الإدارة عضو لجنة التدقيق	عضو غير تنفيذي ومستقل
محمد سلطان عبداللّه الهاملي	عضو مجلس الإدارة رئيس لجنة الترشيحات والمكافآت	عضو غير تنفيذي ومستقل
هشام عبداللّه قاسم القاسم	عضو مجلس الإدارة عضو لجنة الترشيحات والمكافآت	عضو غير تنفيذي ومستقل
مريم سعيد أحمد غباش	عضو مجلس الإدارة عضو لجنة الترشيحات والمكافآت	عضو غير تنفيذي ومستقل
صالح عبداللّه أحمد لواته	عضو مجلس الإدارة عضو لجنة الاستثمار والشؤون المالية عضو لجنة الترشيحات والمكافآت	عضو غير تنفيذي ومستقل
صالح عبداللّه أحمد لواته	عضو مجلس الإدارة عضو لجنة الاستثمار والشؤون المالية	عضو غير تنفيذي ومستقل
خوان فيلالونجا	عضو مجلس الإدارة عضو لجنة الاستثمار والشؤون المالية	عضو غير تنفيذي ومستقل
عبداللّه سالم عبيد الظاهري	عضو مجلس الإدارة عضو لجنة الترشيحات والمكافآت	عضو غير تنفيذي ومستقل
عبدالفتاح السيد منصور شرف	عضو مجلس الإدارة عضو لجنة الترشيحات والمكافآت	عضو غير تنفيذي ومستقل
محمد هادي أحمد الحسيني	عضو مجلس الإدارة عضو لجنة التدقيق	عضو غير تنفيذي ومستقل
عبدالمعزم بن عيسى السركال	عضو مجلس الإدارة عضو لجنة الترشيحات والمكافآت	عضو غير تنفيذي ومستقل
خالد عبدالواحد حسن الرستماني	عضو مجلس الإدارة عضو لجنة التدقيق	عضو غير تنفيذي ومستقل
عتيبة خلف أحمد العتيبة	عضو مجلس الإدارة عضو لجنة الاستثمار والشؤون المالية	عضو غير تنفيذي ومستقل

فيما يأتي أعضاء المجلس الذين انتهت ولايتهم خلال العام 2018 ومهامهم وصفة عضويتهم:

الاسم	المهام	صفة العضوية
عبداللّه سالم عبيد الظاهري	عضو مجلس الإدارة عضو لجنة الترشيحات والمكافآت انتهت ولايته في مارس 2018	عضو غير تنفيذي ومستقل
عبدالفتاح السيد منصور شرف	عضو مجلس الإدارة عضو لجنة الاستثمار والشؤون المالية انتهت ولايته في مارس 2018	عضو غير تنفيذي ومستقل
محمد هادي أحمد الحسيني	عضو مجلس الإدارة عضو لجنة الاستثمار والشؤون المالية انتهت ولايته في فبراير 2018	عضو غير تنفيذي ومستقل

بيّن الجدول أدناه أسماء الأعضاء المعيّنين من قبل مساهم الحكومة وتواريخ بدء عضويتهم في المجلس:

الاسم	التاريخ
عيسى محمد غانم السويدي	2012
عيسى عبدالفتاح كاظم الملا	2012
محمد سلطان عبداللّه الهاملي	2015
هشام عبداللّه قاسم القاسم	2015
مريم سعيد أحمد غباش	2018
صالح عبداللّه أحمد لواته	2018
خوان فيلالونجا	2018 (اعتباراً من سبتمبر 2018)
عبداللّه سالم عبيد الظاهري	2012 (لغاية مارس من عام 2018)
عبدالفتاح السيد منصور شرف	2013 (لغاية مارس من عام 2018)
محمد هادي أحمد الحسيني	2012 (لغاية فبراير من عام 2018)

بيّن الجدول أدناه أسماء الأعضاء المنتخبين من قبل الجمعية العمومية وتواريخ بدء عضويتهم في المجلس:

الاسم	التاريخ
الشيخ/ أحمد محمد سلطان الظاهري	2000
عبدالمعزم بن عيسى السركال	2012
خالد عبدالواحد حسن الرستماني	2015
عتيبة خلف أحمد العتيبة	2015



خالد عبد الواحد  
حسن الرستماني  
(عضو مجلس الإدارة)



خوان فيلالونجا  
(عضو مجلس الإدارة)



عيسى عبدالفتاح  
كاظم الملا  
(نائب رئيس مجلس الإدارة)



عيسى محمد  
غانم السويدي  
(رئيس مجلس الإدارة)



عتيبة خلف  
أحمد العتيبة  
(عضو مجلس الإدارة)



صالح عبدالله  
أحمد لوتاه  
(عضو مجلس الإدارة)



هشام عبدالله  
قاسم القاسم  
(عضو مجلس الإدارة)



مريم سعيد  
أحمد غباش  
(عضو مجلس الإدارة)



حسن محمد الحوسني  
(أمين عام المجموعة)



عبدالمنعم بن  
عيسى السركال  
(عضو مجلس الإدارة)



الشيخ أحمد محمد  
سلطان الظاهري  
(عضو مجلس الإدارة)



محمد سلطان  
عبدالله الهاملي  
(عضو مجلس الإدارة)



## 2.3 أعضاء مجلس الإدارة

يتمتّع مجلس إدارة الشركة بتشكيلة متنوعة من الخبرات والمهارات والكفاءات في مجالات عدة كقطاع الاتصالات وتكنولوجيا

المعلومات والقطاع المصرفي والمالي والاستثماري والعقاري وقطاعات النفط والغاز والطيران والتأمين والضيافة وغيرها . فيما يلي

السير الذاتية الخاصة بأعضاء مجلس الإدارة الحاليين:

## عيسى محمد غانم السويدي

يحمل السيد عيسى السويدي درجة البكالوريوس في علم الاقتصاد من جامعة "نورث إيسترن- بوسطن" الواقعة في ولاية ماساتشوستس في الولايات المتحدة الأمريكية. ويتقلّد حالياً المناصب الآتية:

- الرئيس التنفيذي- مجلس أبوظبي للاستثمار.
- رئيس مجلس الإدارة- بنك أبوظبي التجاري.
- نائب رئيس مجلس الإدارة- اتصالات المغرب.
- عضو مجلس الإدارة- جهاز الإمارات للاستثمار.

### عيسى عبدالفتاح كاظم الملا

يحمل السيد عيسى كاظم درجة الدكتوراة الفخرية من "كلية كو الأمريكية" ، ودرجة الماجستير في الاقتصاد من "جامعة آيوا الأمريكية" بالإضافة إلى درجة الماجستير في إدارة الجودة الشاملة من "جامعة ولونجونج" وبكالوريوس في الرياضيات والاقتصاد وعلوم الحاسوب من "كلية كو الأمريكية" ، ويتقلّد حالياً المناصب الآتية:

- محافظ- مركز دبي المالي العالمي.
- رئيس مجلس الإدارة- بورصة دبي.
- رئيس مجلس الإدارة- سوق دبي المالي.
- عضو مجلس الإدارة الأعلى لمركز دبي المالي العالمي.
- عضو اللجنة العليا للسياسة المالية في إمارة دبي.
- نائب رئيس - اللجنة العليا للتشريعات في إمارة دبي.
- رئيس مجلس الإدارة - سلطة مركز دبي المالي العالمي.
- رئيس مجلس الإدارة - شركة "مركز دبي المالي العالمي" للاستثمارات.

### الشيخ أحمد محمد سلطان الظاهري

حصل الشيخ أحمد الظاهري على درجة البكالوريوس في الهندسة المدنية من جامعة الإمارات العربية المتحدة في العين عام 1993. ويتقلّد الشيخ/ أحمد الظاهري حالياً المناصب الآتية:

- نائب رئيس مجلس الإدارة- شركة أبوظبي الوطنية للفنادق.
- نائب رئيس مجلس الإدارة- أبوظبي للطيران.
- عضو مجلس الإدارة- بنك أبوظبي الأول.
- عضو مجلس الإدارة- شركة الظفرة للتأمين.

### هشام عبدالله قاسم القاسم

السيد هشام عبد الله القاسم حائز على درجة البكالوريوس في العلوم المالية والمصرفية وشهادتي ماجستير في كل من إدارة الأعمال الدولية والقيادة التنفيذية. ويتقلّد حالياً المناصب الآتية:

- نائب رئيس مجلس الإدارة- مؤسسة دبي العقارية.
- الرئيس التنفيذي- مجموعة وصل لإدارة الأصول.
- نائب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب- بنك الإمارات دبي الوطني ش.م.ع.
- رئيس مجلس الإدارة- بنك الإمارات الإسلامي.
- رئيس مجلس الإدارة- بنك الإمارات دبي الوطني (مصر).
- رئيس مجلس الإدارة- شركة الإمارات دبي الوطني كابيتال السعودية المحدودة.
- عضو مجلس الإدارة- الشركة الوطنية للتأمينات العامة.
- عضو مجلس الإدارة- سلطة مركز دبي المالي العالمي.
- عضو مجلس الإدارة- شركة "مركز دبي المالي العالمي" للاستثمارات.
- عضو مجلس الإدارة- أملاك لتمويل.
- رئيس مجلس الإدارة- معهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية.

### محمد سلطان عبدالله محمد الهاملي

حاز السيد محمد الهاملي على "درجة البكالوريوس في العلوم المالية" من جامعة بوسطن في الولايات المتحدة الأمريكية، بالإضافة إلى حصوله على شهادة المحلل المالي المجاز (CFA). كما أنه قد أتمّ بنجاح العديد من البرامج التنفيذية في "كلية هارفارد للأعمال" ، ويشغل السيد محمد الهاملي حالياً المناصب الآتية:

- مدير عام دائرة المالية- أبوظبي.
- عضو مجلس الإدارة والعضو المنتدب- شركة أبوظبي التموية القابضة.
- نائب رئيس مجلس الإدارة- بنك أبوظبي التجاري.
- عضو مجلس الإدارة- هيئة الرعاية الاجتماعية وشؤون القصر.
- عضو مجلس الإدارة- الهيئـة الاتحادية للضرائب.

## صالح عبدالله أحمد ناصر لوتاه

يشغل السيد صالح لوتاه حالياً منصب نائب الرئيس التنفيذي للدعم الفني (قطاع التلفزيون والإذاعة) في مؤسسة دبي للإعلام، وهو يقود الجهود التحويّية للمؤسسة في كل من الصعيد الهندسي والرقمي والتشغيلي إلى جانب جهود إعداد المبادرة الخاصة يجعل المؤسسة ناقلاً لتلفزيونياً وإذاعياً رائداً ومتعدد المنصات.

يحمل السيد صالح لوتاه درجة الماجستير التنفيذي في إدارة الأعمال من جامعة أكسفورد ودرجة البكالوريوس (مع مرتبة الشرف) في هندسة الاتصالات من جامعة خليفة للعلوم والتكنولوجيا والأبحاث.

بعد تخرّجه، عمل السيد لوتاه في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (دو) في مجال البث عبر الأقمار الصناعية، حيث اشتغل في مجال حسابات وعمليات الأقمار الصناعية الخاصة بكُبريات مؤسسات البث التلفزيوني والإذاعي في المنطقة. كما شغل منصب مدير تطوير الأعمال في نفس المجال.

وبعد انتقاله إلى مؤسسة دبي للإعلام، ترأس السيد لوتاه قسم الهندسة وقاد عملية تحويل البنية التحتية لتصبح نظاماً مرناً يستند إلى الملفات الرقمية ويوفر إرسالاً يتّسم بالجودة العالية لمختلف المنصات الإعلامية.

### مريم سعيد أحمد غباش

السيدة مريم غباش حائزة على درجة البكالوريوس في الاقتصاد من كلية وارتون في جامعة بنسلفانيا بالولايات المتحدة الأمريكية. كما أنها قد أتمت العديد من البرامج التنفيذية، من ضمنها برنامج الإدارة العامة في كلية هارفارد للأعمال. وهي تشغل الآن المناصب الآتية:

- مدير إدارة الشؤون الدولية الخاصة- مجلس أبوظبي للاستثمار.
- عضو مجلس الإدارة- مصرف الإمارات للتنمية.
- نائب رئيس مجلس الإدارة- شركة أبوظبي للاستثمار.

### خوان فيلالونجا

خوان فيلالونجا هو أحد الشركاء في "هرمز جروث بارتترز" وقد سبق له أن شغل منصب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي لمجموعة تيليفونيكأ. وتمكّن خلال فترة توليه لذلك المنصب في مجموعة تيليفونيكأ من رفع قيمتها السوقية من 12 مليار دولار أمريكي إلى 100 مليار دولار أمريكي.

صنّفت "مجلة هارفارد بزنس ريفيو" السيد خوان في المرتبة الثالثة والثلاثين ضمن قائمة أفضل مائة رئيس تنفيذي أداءً في عام 2010 في العالم.

يعمل السيد خوان في فيرجن موبایل لاتين أمريكا وفابينافيز وهو عضو في المجلس الاستشاري لشركة لوتيتيا كابيتال وأي سكويرد كابيتال كما كان شريكاً في شركة ماكينزي أند كومباني.

حصل السيد خوان فيلالونجا على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية أي إي إس إي للدراسات العليا في برشلونة وعلى درجة البكالوريوس في القانون من جامعة ديوستو.

### عتيبة خلف أحمد العتيبة

حصل السيد عتيبة خلف أحمد العتيبة على درجة البكالوريوس في الحقوق من جامعة دمشق سنة 2001 وعلى ترخيص بمزاولة مهنة المحاماة من وزارة العدل بدولة الإمارات العربية المتحدة سنة 2004.

شارك السيد عتيبة في العديد من اللجان والهيئات والندوات القانونية على الصعيدين المحلي والدولي ومن أبرزها مشاركته كمضو في اللجنة الوطنية للمحامين في دولة الإمارات العربية المتحدة، وقد عمل كذلك رئيساً لتقسم القضايا في الدائرة القانونية لبنك أبوظبي الوطني لمدة عامين.

يُدير السيد عتيبة بن خلف العتيبة حالياً مكتب العتيبة للمحاماة والاستشارات القانونية الذي تأسس على يده في عام 2004 م، ويقع المقر الرئيسي للمكتب في مدينة أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة وله عدد من الفروع منها فرع في إمارة دبي وفرع في مدينة العين.

### خالد عبد الواحد حسن الرستماني

السيد خالد الرستماني حاصل على بكالوريوس في العلوم المالية من جامعة جورج واشنطن، واشنطن دي سي، بالولايات المتحدة الأمريكية، ويتقلّد حالياً المناصب الآتية:

- رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي- مجموعة شركات عبد الواحد الرستماني.
- عضو مجلس الإدارة وعضو لجنة الائتمان والاستثمار وعضو لجنة المخاطر- بنك دبي التجاري.
- عضو مجلس الإدارة- شركة دبي للتأمين.

### عبدالمنعم بن عيسى بن ناصر السركال

حصل السيد عبد المنعم على درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال (تخصص اقتصاد) من جامعة لوما نازارين في سان دييغو بكاليفورنيا، الولايات المتحدة الأمريكية في عام 1993، ويشغل حالياً المناصب الآتية:

- مؤسس السركال أفنيو (منطقة الثقافة والفنون في دبي).
- العضو المنتدب- مؤسسة ناصر بن عبد اللطيف السركال.
- عضو مجلس الإدارة- شركة البرج العقارية ذ.م.م.
- عضو مجلس الإدارة- شركة USOS القابضة ش.م.م.
- عضو مجلس الإدارة- مجموعة السركال.
- عضو المجلس الاستشاري- منتدى ثروات للشركات العائلية.
- عضو مجلس رعاة "آرت دبي".
- عضو مجلس رعاة "مؤسسة جان بول نجار".
- عضو مجموعة الاستحواذ على مقتنيات الفن المعاصر وفنون الشرق الأوسط الحديثة- المتحف البريطاني.
- عضو لجنة الاستحواذ على مقتنيات من الشرق الأوسط وشمال إفريقيا- متحف تيت.
- عضو- متحف غوغنهايم الشرق الأوسط.
- عضو- متحف بومبيدو الشرق الأوسط.
- راعي- مجموعة بيغي غوغنهايم.
- عضو فخري- مؤسسة فينكرز أن دُوورز في باريس.

### 4.3 اجتماعات مجلس الإدارة

عقد مجلس إدارة الشركة خمسة اجتماعات خلال عام 2018، ويوضح الجدول أدناه حضور أعضاء مجلس الإدارة لهذه الاجتماعات:

المعتذرون عن الحضور	الحضور بالوكالة	الحضور الشخصي	تاريخ الاجتماع
محمد الهاملي عبدالله الظاهري	0	9	20 فبراير 2018
عتيبة العتيبة	1	8	24 أبريل 2018
-	1	9	24 يوليو 2018
هشام القاسم	1	9	25 أكتوبر 2018
عيسى الملا	1	9	12 ديسمبر 2018

# 03

خلالها عدداً من المناصب في القطاعين العام والخاص، فقد بدأ حياته العملية في قطاعي النفط والغاز ولمدة تسع سنوات عمل خلالها مستشاراً قانونياً لدى شركة الإنشاءات البترولية الوطنية (NPCC) وهي إحدى أكبر شركات الإنشاءات البترولية في المنطقة والشرق الأوسط. انتقل السيد حسن بعد ذلك للعمل في القطاع الحكومي لإمارة أبوظبي حيث تقلد منصب المستشار العام لدائرة الشؤون البلدية ومديراً لإدارة اللوائح والتشريعات العقارية.

السيد حسن الحوسني حاصل على درجة البكالوريوس في القانون من جامعة الإمارات العربية المتحدة، كما أنه محامي مقيّد في سجل المحامين لدى وزارة العدل، ومحكم تجاري معتمد لدى مركز أبوظبي للتوفيق والتحكيم التجاري (ADCCAC)، وعضو في غرفة التجارة الدولية (ICC).

### 3.3 الأمين العام لمجموعة اتصالات

يشغل السيد حسن محمد الحوسني منصب الأمين العام لمجموعة اتصالات منذ عام 2012، وهو مقرّر مجلس الإدارة ولجنتي "الاستثمار والشؤون المالية" و "الترشيدات والمكافآت" المنبثقتين عن المجلس. هذا ويتمتع السيد حسن الحوسني بخبرة واسعة في العمل القانوني لما يزيد عن تسع عشرة سنة شغل

## 04 اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

يتمتع مجلس إدارة المجموعة بنموذج إداري مرن وسلس يُيسر القيام بأعماله، وتقوم ركائز هذا النموذج على انبثاق ثلاث لجان عن مجلس الإدارة وهي لجنة التدقيق ولجنة الترشيحات والمكافآت ولجنة الاستثمار والشؤون المالية. وتلعب كل لجنة دوراً جوهرياً في مساعدة المجلس على القيام بالمهام والواجبات المنوطة به في إدارة الشركة بفعالية.



## 1.1.4 اجتماعات لجنة التدقيق

عقدت اللجنة ثمانية اجتماعات خلال العام 2018 وذلك وفقاً لما هو مبين أدناه:

تواريخ اجتماعات اللجنة							
10 ديسمبر	22 أكتوبر	8 أكتوبر	23 يوليو	22 أبريل	19 فبراير	14 فبراير	18 يناير

وقد كان حضور أعضاء اللجنة لاجتماعاتها خلال العام 2018 وفقاً للجدول الآتي:

عدد الاجتماعات	الاسم
8	عيسى عبدالفتاح كاظم الملا
8	الشيخ أحمد محمد سلطان الظاهري
6	خالد عبدالواحد حسن الرستماني
6	سالم سلطان الظاهري (عضو خارجي)

## 2.4 لجنة الترشيحات والمكافآت

انبثقت لجنة الترشيحات والمكافآت عن مجلس الإدارة لمساعدته على القيام بالمهام المنوطة به بكفاءة وفعالية حسب ميثاقها الذي يعتبر بمثابة تفويض من مجلس الإدارة للجنة للقيام بالمهام المذكورة فيه والذي يتفق مع القوانين والقرارات والأحكام النافذة في الدولة، وقد أوضح ميثاق اللجنة المهام والصلاحيات الممنوحة لها بشكل مفصل وبين كيفية تشكيلها وشروط انعقاد اجتماعاتها والنصاب القانوني الواجب توفره لعقد اجتماعاتها وآلية اتخاذ القرارات.

ونظراً لأن كادر الشركة يعتبر من الركائز الأساسية التي تعوّل عليها الشركة في ارتقائها وتحقيق الأهداف التي تصبو إليها، فإن من مهام اللجنة الأساسية إعداد السياسات المتعلقة بالعاملين في الشركة وتحديد احتياجات الشركة من الكفاءات على مستوى الإدارة التنفيذية والموظفين وكذلك السياسات الخاصة بمكافآت وحوافز ورواتب أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والعاملين بالشركة بالشكل الذي يضمن تحقيق أهدافها ويتناسب مع أدائها. وفي إطار ممارستها لمهامها، تأخذ اللجنة بعين الاعتبار إبقاء إطار التعويضات تنافسياً وعادلاً بما يتناسب مع استراتيجية الشركة الرامية لجذب الكوادر البشرية العالية التأهيل والكفاءة والحفاظ عليها لتحقيق أفضل النتائج.

كما تقوم اللجنة بتنظيم ومتابعة الإجراءات الخاصة بالترشح لعضوية مجلس الإدارة وبالتأكيد بشكل مستمر من توفر شرط الاستقلالية بالنسبة للأعضاء المستقلين وإبلاغ مجلس الإدارة حال فقدان أحد هؤلاء الأعضاء لصفة الاستقلالية.

تتألف هذه اللجنة من أربعة أعضاء غير تنفيذيين ومستقلين من أعضاء مجلس الإدارة، وهي تجتمع بشكل دوري وكلما دعت الحاجة إلى ذلك.

# 04

تشمل مهام اللجنة مراقبة سلامة ونزاهة البيانات المالية الخاصة بالشركة ووضع وتطبيق سياسة التعاقد مع مدقق الحسابات الخارجي والتأكد من استقلاليته ومراجعة أنظمة الرقابة المالية وإدارة المخاطر، بالإضافة إلى مراجعة أنظمة وسياسات الرقابة الداخلية وتطبيقها والإشراف على مهام إدارة الرقابة الداخلية والتدقيق لضمان حسن أدائها لعملها.

تتألف اللجنة من ثلاثة أعضاء غير تنفيذيين ومستقلين من أعضاء مجلس الإدارة بالإضافة إلى عضو خارجي، ويتوافر لدى جميع أعضاء اللجنة المعرفة والدراية في الأمور المالية والمحاسبية وتجتمع اللجنة بشكل دوري وكلما دعت الحاجة إلى ذلك.

## 1.4 لجنة التدقيق

في سياق السعي للوصول إلى نموذج الإدارة المرن المشار إليه آنفاً، تم تشكيل لجنة التدقيق لمساندة مجلس الإدارة في العديد من المجالات، ولتتولى المهام والواجبات المنوطة بها حسب ميثاقها الذي يعتبر بمثابة تفويض من مجلس الإدارة للجنة للقيام بالمهام المذكورة فيه والذي يتفق مع القوانين والقرارات والأحكام النافذة في الدولة. هذا وقد أوضح ميثاق اللجنة المهام والصلاحيات الممنوحة لها بشكل مُفصل، كما بين كيفية تشكيلها وشروط انعقاد اجتماعاتها والنصاب القانوني الواجب توفره لعقد هذه الاجتماعات وكيفية اتخاذها لقراراتها.

## 1.2.4 اجتماعات لجنة الترشيحات والمكافآت

عقدت اللجنة ثلاثة اجتماعات خلال العام 2018 وذلك وفقاً لما هو مبين أدناه:

تواريخ اجتماعات اللجنة		
06 فبراير	29 مايو	18 سبتمبر

وقد كان حضور أعضاء اللجنة لاجتماعاتها خلال العام 2018 وفقاً للجدول الآتي:

الاسم	عدد الاجتماعات
محمد سلطان عبدالله الهاملي	3
هشام عبدالله قاسم القاسم	3
مريم سعيد أحمد غباش	2
عبدالمعزم بن عيسى السركال	2
عبدالله سالم عبيد الظاهري (انتهت ولايته في مارس 2018)	1

## 3.4 لجنة الاستثمار والشؤون المالية

جاء تشكيل لجنة الاستثمار والشؤون المالية لتساند المجلس في أعماله المتعلقة باستثمارات المجموعة على المستويين المحلي والدولي ذلك أن مجموعة اتصالات تعدّ من كبرى الشركات التي تستثمر في مجال الاتصالات فهي شركة مساهمة في العديد من الشركات مثل "اتصالات المغرب" و "اتصالات مصر" و "موبايلي" و "اتصالات باكستان" وغيرها الكثير، الأمر الذي استوجب انبثاق هذه اللجنة عن مجلس الإدارة لتتولى هذه المهام بالإضافة إلى الشؤون المالية الأخرى التي تعدّ جوهرية لنجاح الشركة وتقدّمها.

وقد أعدّ لهذه اللجنة ميثاقاً يبيّن المهام والواجبات المنوطة بها، ويحدد الحالات التي يحق فيها للجنة اتخاذ القرارات التي تراها مناسبة، كما يحدد الحالات التي يقتصر فيها دور اللجنة على إصدار التوصيات لمجلس الإدارة لاتخاذ القرار المناسب بشأنها، ويعتبر هذا الميثاق بمثابة تفويض من مجلس الإدارة للجنة للقيام بالمهام والواجبات المنصوص عليها فيه.

تتكون لجنة الاستثمار والشؤون المالية من خمسة أعضاء غير تنفيذيين ومستقلين من أعضاء مجلس الإدارة وتجتمع بشكل دوري وكلما دعت الحاجة إلى ذلك.

## 1.3.4 اجتماعات لجنة الاستثمار والشؤون المالية

عقدت اللجنة سبعة اجتماعات خلال العام 2018 على النحو الآتي:

تواريخ اجتماعات اللجنة						
16 يناير	15 مارس	10 أبريل	15 مايو	01 يوليو	25 سبتمبر	25 نوفمبر

وقد كان حضور أعضاء اللجنة لاجتماعاتها خلال العام 2018 وفقاً للجدول الآتي:

الاسم	عدد الاجتماعات
عيسى محمد غانم السويدي	7
مريم سعيد أحمد غباش	5
صالح عبدالله أحمد لوتاه	5
خوان فيلالونجا (بدأت ولايته في سبتمبر 2018)	1
عتيبة خلف أحمد العتيبة	6
عبدالفتاح السيد منصور شرف (انتهت ولايته في مارس 2018)	1
محمد هادي أحمد الحسيني (انتهت ولايته في فبراير 2018)	1

## 05 مكافآت مجلس الإدارة

تتكون مكافأة أعضاء المجلس من مبلغ مقطوع يوصي به مجلس الإدارة إلى الجمعية العمومية للموافقة عليه. وقد ربط النظام الأساسي لمجموعة اتصالات الصادر بموجب قرار مجلس الوزراء رقم 29 لسنة 2015 مكافآت أعضاء مجلس الإدارة بالأرباح الصافية التي تحققها الشركة وحدد سقف هذه المكافآت بحيث لا تزيد عن (0.5%) من الربح الصافي للسنة المالية المنتهية بعد خصم كل من الاستهلاكات والاحتياطيات.

هذا وقد بلغت مكافآت أعضاء المجلس المدفوعة عن السنة المالية 2017 في مجملها (16,308,000) درهم إماراتي. أما مكافآت أعضاء مجلس الإدارة للعام 2018 عن عضويتهم في مجلس الإدارة ولجانته مع بدل حضور جلسات اللجان فقد بلغت (16,618,000) درهم إماراتي.

وتشكل هذه المكافآت ما نسبته (0.21%) من صافي الأرباح بعد خصم الاحتياطيات والاستهلاكات.



يوضح الجدول أدناه بدل حضور جلسات اللجان لكل من أعضاء مجلس الإدارة:

لجنة الترشيحات والمكافآت	
الاسم	بدل الحضور
محمد سلطان عبدالله الهاملي	21,000
هشام عبدالله قاسم القاسم	21,000
مريم سعيد أحمد غباش	14,000
عبدالمنعم بن عيسى السركال	14,000
عبدالله سالم عبيد الظاهري	7,000

لجنة الاستثمار والشؤون المالية	
الاسم	بدل الحضور
عيسى محمد غانم السويدي	49,000
مريم سعيد أحمد غباش	35,000
صالح عبدالله أحمد لوتاه	35,000
خوان فيلالونجا	7,000
عتيبة خلف أحمد العتيبة	42,000
عبدالفتاح السيد منصور شرف	7,000
محمد هادي أحمد الحسيني	7,000

لجنة التدقيق	
الاسم	بدل الحضور
عيسى عبدالفتاح كاظم الملا	56,000
الشيخ أحمد محمد سلطان الظاهري	56,000
خالد عبدالواحد حسن الرستمانى	42,000



الاسم	المنصب / صلة القرابة	الأسهم المملوكة	إجمالي الأسهم المباعة	إجمالي الأسهم المشتراة
عيسى محمد غانم السويدي	رئيس المجلس	77	-	-
عيسى عبدالفتاح كاظم الملا	نائب رئيس المجلس زوجته	241,595	-	-
الشيخ / أحمد محمد سلطان الظاهري	عضو المجلس	14,519	-	-
محمد سلطان عبدالله الهاملي	عضو المجلس زوجته	289,467 10,366	-	-
هنشام عبدالله قاسم القاسم	عضو المجلس	330,000	-	-
مريم سعيد أحمد غباش	عضو المجلس	-	-	-
صالح عبدالله أحمد لوتاه	عضو المجلس	20,411	-	-
خوان فيلالونجا	عضو المجلس	-	-	-
عبدالمنعم بن عيسى السركال	عضو المجلس	2,688,561	-	-
خالد عبدالواحد حسن الرستماني	عضو المجلس ابنه	319,983 -	876,630 319,983	319,983
عتيبة خلف أحمد العتيبة	عضو المجلس	12,313	-	-

## 06

### تعاملات المطلعين بالأوراق المالية للشركة

الأشخاص المطلعين الذي يشمل كلاً من رئيس مجلس الإدارة وأعضاء المجلس والإدارة العليا وكل من يتاح له الاطلاع على المعلومات الجوهرية للشركة قبل نشرها.

وتُعرفُ الأحكام المذكورة أعلاه المعلومات الجوهرية بأنها أية معلومات - إيجابية أو سلبية - يمكن أن تؤثر على سعر الأوراق المالية الخاصة بالشركة وبالتالي تؤثر على قرار المستثمرين فيما يتعلق ببيع أو شراء الأوراق المالية.

يوضح الجدول أدناه تعاملات أعضاء مجلس الإدارة وزوجاتهم وأبنائهم وبناتهم في الأوراق المالية للشركة خلال العام 2018 بالإضافة إلى عدد الأسهم التي في حوزتهم كما في نهاية العام:

تناول هذا التقرير الأحكام العامة للتداول بأسهم الشركة في سياق عرض الأحكام العامة التي وضعت لتطبيق قواعد الحوكمة والانضباط المؤسسي. وتنظم هذه الأحكام تعاملات الأشخاص المطلعين بالأوراق المالية للشركة امتثالاً لما تقتضيه متطلبات الحوكمة والإفصاح النافذة في الدولة.

يتناول هذا القسم من التقرير التعاملات التي قام بها رئيس وأعضاء مجلس إدارة الشركة وأقرباؤهم من الدرجة الأولى في أوراقها المالية لكونهم يخضعون لهذه الأحكام حسب تعريف



## 07 الإدارة التنفيذية

تتولى الإدارة التنفيذية تصريف الأعمال اليومية للشركة ومزاولة الصلاحيات التي فوضها بها مجلس إدارة الشركة وفقاً للأصول المرعية وبما يتماشى مع أفضل ممارسات الحوكمة ووفق آلية أداء وأهداف طموحة يعتمدها المجلس وتقوم على ربط المكافآت والحوافز بمستوى الأداء. ويتجسد الغرض من التفويض الممنوح للإدارة التنفيذية في تسهيل القيام بدورها ومهامها، وقد شملت الصلاحيات الممنوحة للإدارة وفقاً لهذا التفويض، على سبيل المثال لا الحصر، التوقيع على الأوراق والمعاملات والضمانات وإبرام العقود والاتفاقيات وتمثيل الشركة أمام الجهات الرسمية وغير الرسمية وتأسيس الشركات وكذلك التوقيع على المستندات البنكية وتعيين الموظفين وتحديد مهامهم.

علاوة على ما تقدم، فقد وضعت الشركة قواعد واضحة ترسم الحدود التي يسمح للإدارة التنفيذية التصرف ضمنها فيما ورد أعلاه.



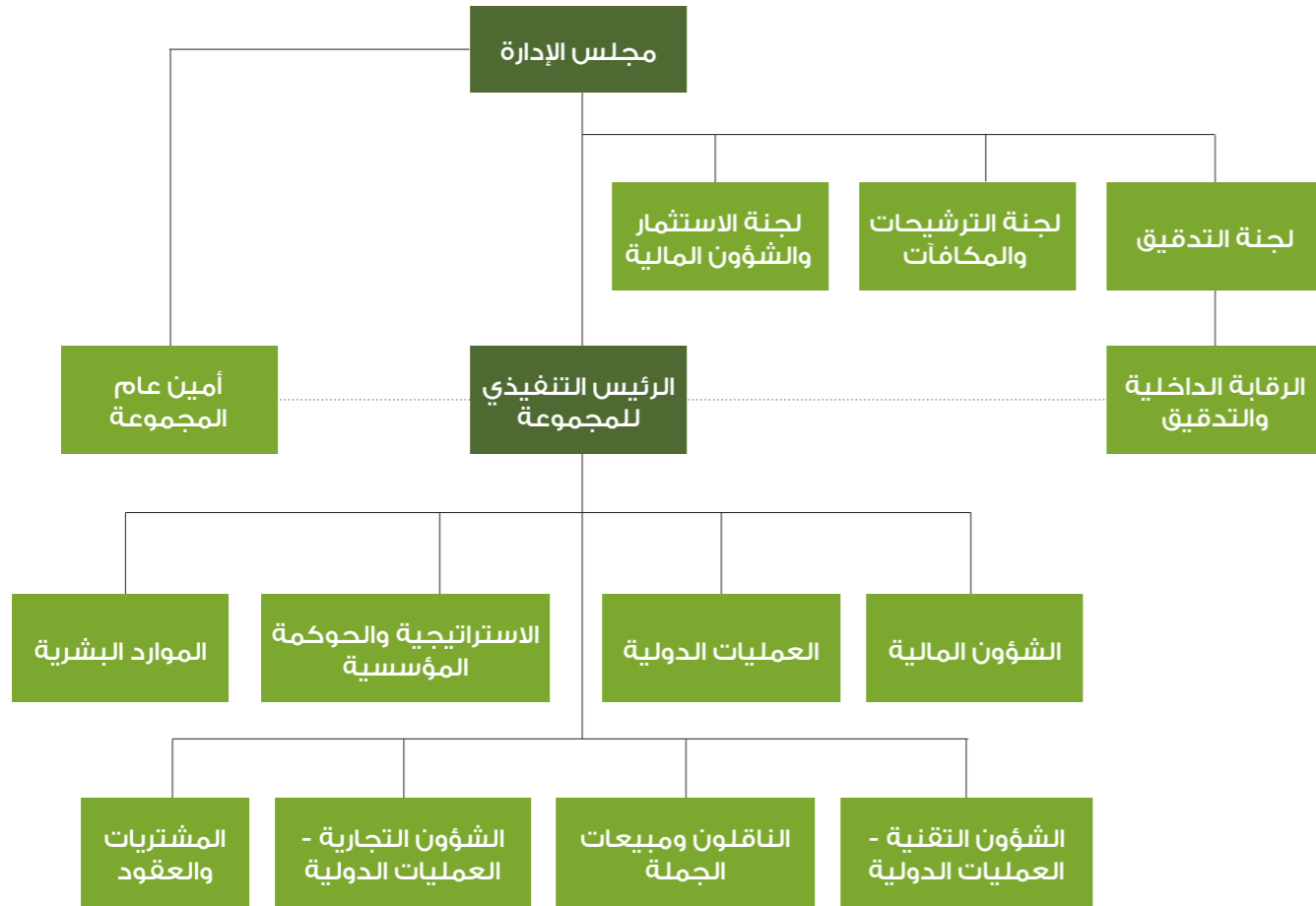
## 1.7 رواتب ومكافآت الإدارة التنفيذية

فيما يأتي بيان تفصيلي لكبار الموظفين التنفيذيين في مجموعة اتصالات وتواريخ تعيينهم بالإضافة إلى مجموع الرواتب والمكافآت المدفوعة لهم عن العام 2018:

المنصب	تاريخ التعيين	مجموع الرواتب والبدلات	مجموع المكافآت المدفوعة
الرئيس التنفيذي للمجموعة	1992/11/01	3,640,200	16,500,000
الرئيس التنفيذي للشؤون الاستراتيجية والحوكمة المؤسسية	1993/06/19	2,492,379	2,800,000
الرئيس التنفيذي للعمليات الدولية	2015/09/27	2,391,300	3,573,000
الرئيس التنفيذي للشؤون المالية	2012/01/01	2,228,034	4,100,000
الرئيس التنفيذي للشؤون الموارد البشرية	1991/12/01	2,227,234	2,850,000
الرئيس التنفيذي للشؤون الناقلين ومبيعات الجملة	1981/10/24	2,161,498	2,525,000
الرئيس التنفيذي لشؤون المشتريات	1999/04/19	2,103,023	2,800,000
الرئيس التنفيذي للشؤون التقنية - العمليات الدولية	2013/09/01	2,172,578	1,588,000
الرئيس التنفيذي للشؤون التجارية - العمليات الدولية	2016/10/04	1,468,800	1,067,000

## 2.7 الهيكل التنظيمي لمجموعة اتصالات

فيما يأتي الهيكل التنظيمي لمجموعة اتصالات:



## 3.7 التوطين في الشركة

حرصت الشركة دوماً على وضع عملية التوطين على رأس أولوياتها، وتبلغ نسبة الكوادر المواطنة في الشركة حالياً 47% من مجمل وظائف الشركة.

## 08 الصفقات مع الأطراف ذات العلاقة

لم تتم مجموعة اتصالات بإجراء أية صفقات مع أطراف ذات علاقة خلال العام 2018 وفقاً لأحكام قرار الهيئة رقم 7 لسنة 2016 التي تضبط مثل هذا النوع من الصفقات.



## 09 الرقابة والتدقيق الداخلي

مجلس إدارة الشركة هو الجهة المسؤولة عن نظام الرقابة الداخلية في الشركة وعن مراجعته بشكل سنوي والتأكد من فعاليته. لذا، تبنى مجلس إدارة الشركة مهاماً وهيكل حوكمة من شأنها تحقيق الهدف الرامي إلى تطبيق مهام الرقابة الداخلية بشكل فعال وضمن كفاءة وفعالية أوجه الرقابة الداخلية في الشركة.

تتبنى اتصالات، في سياق تطبيقها لمقتضيات الرقابة والتدقيق على النحو الأمثل، نموذج "خطوط الدفاع الثلاثة" المعمول به عالمياً. وعليه، فإن نظام الرقابة والتدقيق الداخلي للشركة يتكون من العناصر الثلاثة الآتية:

### 1 - (خط الدفاع الأول) دوائر الخطوط الأمامية للعمل:

وتحكمها قواعد وإجراءات وأخلاقيات العمل التي اعتمدها مجلس الإدارة ووقعها سائر الموظفين بالإضافة إلى الصلاحيات الموكلة لهذه الدوائر. ويقع على عاتق هذه الدوائر اكتساب المهارات المناسبة ووضع الضوابط والنظم والإجراءات التشغيلية لتحقيق الامتثال للسياسات والصلاحيات والقيام بإدارة المخاطر بالشكل السليم.

### 2 - (خط الدفاع الثاني) مهام الرقابة الداخلية:

وتشمل إدارة مخاطر المشاريع والمسؤوليات المتعلقة بالامتثال. وتضطلع إدارة الرقابة الداخلية بمسؤولية مراقبة وضبط المخاطر إلى جانب مهام المراقبة والإشراف على مجمل متطلبات الالتزام والامتثال من قبل الشركة.

### 3 - (خط الدفاع الثالث) مهام التدقيق الداخلي:

توفر ضمانات شاملة باستقلالية تامة.



# 099

## • فريق للامتثال يضطلع بالآتي:

- ضمان وضع السياسات والإجراءات لاستيفاء الالتزامات القانونية والتنظيمية.
- التحقق من الالتزام بالسياسات والإجراءات الخاصة بالالتزامات القانونية والتنظيمية.
- ثقافة التطوير المستمر فيما يتصل بكفاءة العمليات والإلمام بإدارة المخاطر.

## 2.9 مهام التدقيق الداخلي

يختص فريق عمل التدقيق الداخلي في اتصالات بتوفير خدمات استشارية وضمانات تتسم بالاستقلالية والموضوعية ومصممة على نحو يحقق قيمة مضافة ويرفع كفاءة العمليات في اتصالات، فضلاً عن مساعدة الشركة في تحقيق أهدافها عبر اعتماد نهج شامل يقوم على التنبؤ بالمخاطر المتعلقة بعمل الشركة وتحديد ماهيتها وترتيب أولوياتها ومراقبة مخاطر العمل الرئيسية لدى اتصالات وتسهيل إدارتها وكذلك تسهيل تنفيذ ضوابط داخلية اقتصادية التكلفة ومعايير الامتثال ذات الصلة بهذه الضوابط.

يخضع عمل الفريق للامتثال للضوابط الإلزامية التي نص عليها إطار الممارسات المهنية الدولية للمدققين الداخليين الصادر عن المعهد الدولي للمدققين الداخليين بما في ذلك المبادئ الأساسية للممارسة المهنية للتدقيق الداخلي وأخلاقيات العمل والمعايير الدولية للممارسة المهنية للتدقيق الداخلي.

ويضطلع الفريق بتقييم فعالية وكفاءة الضوابط والنظم والعمليات في اتصالات بما يتماشى مع إطار التدقيق الداخلي المعتمد دولياً ويقوم برفع التقارير عن ذلك.

ويفخر الفريق بجعل الشركة تحرز مركز الصدارة كأول شركة مدرجة في السوق المالي في الإمارات تجتاز التقييم الخارجي للجودة بنجاح؛ وهو التقييم الذي أجراه المعهد العالمي للمدققين الداخليين والذي حازت فيه الشركة على أعلى تقييم في مضمار الامتثال العام في المجالات الثلاث: معايير ضبط المواصفات ومعايير الأداء وأخلاقيات العمل.

علاوة على ما تقدم، فقد منحت جمعية المدققين الداخليين في الإمارات فريق التدقيق الداخلي "جائزة أفضل ممارسة في مضمار التدقيق الداخلي" وكان ذلك خلال المؤتمر الخامس للرؤساء التنفيذيين ثم منحها "جائزة التدقيق الداخلي للحوكمة والمخاطر والامتثال في القطاع الخاص" خلال المؤتمر السابع للرؤساء التنفيذيين للتدقيق الداخلي الذي أقامته الجمعية في دبي. جاء منح هاتين الجائزتين تقديراً للممارسات والمعايير التي يعمل بها فريق التدقيق الداخلي.

## 3.9 الأمور الهامة المتعلقة بالرقابة والتدقيق

تضطلع دائرة الرقابة والتدقيق الداخلي بالتعامل مع المشكلات أو المخاطر الهامة الواردة في الحسابات والتقارير السنوية التي تشمل على سبيل المثال لا الحصر الأمور الآتية:

- التأكد من وضع خطط عمل ومعالجات لجميع المخاطر الهامة ولمخالفات الامتثال - إن وجدت - وأن تحدد هذه الخطط الأشخاص الذين ستنوط بهم مسؤولية إتمامها والجدول الزمني لإنجازها.
- مراقبة عملية تنفيذ الخطط المتفق عليها ورفع تقارير منتظمة عن وضعها للجنة التدقيق.
- إجراء مراجعات للمتابعة إذا اقتضت الحاجة.

تجدد الإشارة هنا إلى أن الشركة لم تواجه أية مشكلات كبيرة خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2018.

والاستراتيجية والأهداف المتصلة بالامتثال.

ويقوم إطار العمل الخاص بالرقابة الداخلية على إيجاد واستدامة الآتي:

- فريق لإدارة مخاطر المشاريع وضمن تحديد المخاطر الرئيسية والتعامل معها بالشكل الصحيح.

- إجراء عمليات تقييم منتظمة للمخاطر على مستوى مجموعة اتصالات وشركاتها العاملة ككل وذلك وفق مستوى معرف لتقبل وتحمل المخاطر.

- تقديم تقارير منتظمة للإدارة وللجنة التدقيق عن هذه المخاطر في نطاق مجموعة اتصالات وعلى مستوى شركاتها التابعة ككل، ذلك أن من شأن هذه التقارير أن تؤدي إلى اتخاذ إجراءات مناسبة للحد من المخاطر.

وهي تابعة لمجلس إدارة الشركة الذي فوض بدوره لجنة التدقيق بالإشراف على عمل هذه الإدارة وذلك على النحو الذي نص عليه ميثاقها المعتمد من قبل مجلس الإدارة.

## 1.9 مهام الرقابة

### الداخلية

يتعاون فريق عمل الرقابة الداخلية مع جميع فرق العمل الخاصة بخطط الدفاع الأول لإبقاء ممارسات إدارة المخاطر والتزامات الامتثال متمشية باستمرار مع إطار عمل الرقابة الداخلية على مستوى المجموعة ككل. كما يوفر فريق الرقابة الداخلية للإدارة ولجنة التدقيق - في الوقت المناسب - ضمانات موثوقة ويعول عليها، فضلاً عن مساعدة الإدارة ولجنة التدقيق في التركيز بشكل خاص على تحقيق الأهداف التشغيلية والمالية

تضطلع إدارة مختصة بتنفيذ مهام الرقابة والتدقيق الداخلي تسمى بـ "إدارة الرقابة والتدقيق الداخلي" ويرأسها السيد محمد دكاندار الذي يتمتع بخبرة ودراية واسعة تربوع على 21 عاماً في مجال الحوكمة والرقابة الداخلية والتدقيق الداخلي في شركات ذات سمعة مرموقة لا سيما شركات الاتصالات، وهو محاسب قانوني ومدقق داخلي مُرخص، وهو كذلك مُرخص في مضمار التقييم الرقابي الذاتي. وتجدر الإشارة إلى أن السيد دكاندار يتولى منصب رئيس إدارة الرقابة والتدقيق الداخلي للمجموعة ويضطلع بمهام ضابط الامتثال منذ تعيينه في الشركة في عام 2016.

تتمتع إدارة الرقابة والتدقيق الداخلي بالاستقلال التام عن الإدارة التنفيذية



وبفضل تواجدها في جميع أنحاء العالم وماتحتلّ به من رؤية واضحة وقيم راسخة وموارد بشرية متميزة، فإن "كي بيه إم جي" تواصل البناء على النجاحات التي حققتها عبر شبكة مكاتبها واسعة الانتشار.

## 2.10 خدمات وأتعاب وتكاليف التدقيق الخارجي

نورد أدناه التفاصيل المتعلقة بأتعاب المدقق الخارجي والتكاليف الأخرى ذات الصلة للعام 2018:

- بلغت تكاليف التدقيق الخارجي 2,183,458 درهماً إماراتياً عن العام 2018، وذلك لقاء خدمات تدقيق البيانات المالية والخدمات الخاصة بهيئة الأوراق المالية والسلع (وتعرف اختصاراً بـ "إكس بي آر إل").
- بلغت أتعاب التدقيق الخارجي لمدقق حسابات الشركة عن العام 2018 لقاء خدمات أو مهام غير متعلقة بالتدقيق 4,916,296 درهماً إماراتياً، وقد شملت هذه الخدمات:
- الأتعاب المتعلقة بالمعيار رقم 15 من المعايير الدولية لإعداد التقارير المحاسبية (IFRS) والتي تم دفعها مرة واحدة.
- خدمات استشارية تشمل ضريبة القيمة المضافة وحق الامتياز الاتحادي.
- بلغت أتعاب التدقيق عن الخدمات التي قدمت للشركة خلال العام 2018 من قبل مدققين خارجيين آخرين - غير مدققي الشركة - 291,220 درهماً إماراتياً وذلك لقاء خدمات استشارية شملت ضريبة القيمة المضافة.

## 3.10 تحفظات مدقق الحسابات الخارجي في القوائم المالية المرحلية والسنوية للعام 2018

لم يورد مدقق الحسابات الخارجي أية تحفظات في القوائم المالية المرحلية والسنوية للعام 2018.

ومديراً تنفيذياً يضطلعون بالإشراف على 750 مهنياً من خلال مكاتبها في دبي وأبوظبي والشارقة، درجت الشركة على العمل جنباً إلى جنب مع عملائها لمساعدتهم في حل مشكلات الأعمال البالغة التعقيد ولتقديم الدعم والمساندة لهم في تحقيق أهداف النمو التي يتطلعون إليها.

تفخر "كي بيه إم جي" بتقديرها لتنوع القيم وعملية المشاركة كوسيلة لإيجاد ثقافة إيجابية ومشجعة، الأمر الذي أدى بها إلى الحرص على اجتذاب الأفراد المتحمسين الذين يجمعهم هدف مشترك ألا وهو "غرس الثقة والقدرة على التغيير" عند عملائهم وفي المجتمعات التي يعيشون ويعملون فيها. وحين تحدثم التغييرات الاقتصادية وفي خضم التقدم التكنولوجي أو حين يطرأ اضطراب ما على الصناعة، فإن "كي بيه إم جي" تبصر متسلحة بخبرتها العميقة وامتداداتها العالمية وبصيرتها النافذة وجسارة عزمها للعمل جنباً إلى جنب مع عملائها سواء في وقتنا الراهن أو في المستقبل.

## 1.10 نبذة موجزة

تتولى شركة "كي بيه إم جي" تدقيق حسابات الشركة منذ بداية عام 2018، وهي تتكون من شبكة عالمية من المكاتب التي تقدم خدمات التدقيق والضرائب والخدمات الاستشارية بمهنية واحترافية لمجموعة واسعة من القطاعات الصناعية والحكومية وكذلك القطاعات غير الربحية.

تزاوّل "كي بيه إم جي" أعمالها في 154 دولة ويعمل لديها أكثر من 200,000 شخص في مكاتبها المنتشرة في جميع أنحاء العالم. هذا وتضطلع جمعية "كي بيه إم جي أي" السويسرية التعاونية الدولية بتنسيق أعمال شبكة "كي بيه إم جي".

أسست "كي بيه إم جي" مكاتبها في دولة الإمارات العربية المتحدة في عام 1973 كشركة خدمات مهنية رائدة فخورة بشهرتها في تقديم الحلول المتطورة والمردودات ذات القيمة الاستثنائية لعملائها. وبفضل طاقمها الذي يشمل أكثر من 50 شريكاً مهنياً

# 11

## المخالفات

خلال العام 2018، تلقت اتصالات ستة عشر قراراً بارتكاب مخالفات من هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في الدولة وكانت هذه المخالفات على النحو الآتي:

- ثلاثة عشر قراراً تتعلق بمخالفة متطلبات تسجيل الهواتف المتحركة.
- ثلاثة قرارات تتعلق بمخالفة متطلبات تسجيل نقاط بيع شرائح الهاتف المتحرك.

وقد خصّصت اتصالات الموارد اللازمة للوفاء بهذه المتطلبات على نحو يحوز رضا الهيئة ولا زال العمل جارياً على معالجة هذه المتطلبات إلى جانب تنفيذ ضوابط رقابية كافية للحيلولة دون تكرار وقوع أي من هذه المخالفات.



## 12 مساهمة اتصالات الإمارات في تنمية المجتمع المحلي

واصلت اتصالات في عام 2018 الالتزام بمسؤولياتها المجتمعية، كجزء لا يتجزأ من أعمالها ومسؤولياتها.

وقد بذلت "اتصالات" جهوداً كبيرة في المساهمة في إطلاق ودعم العديد من المبادرات المجتمعية الخاصة بالتغير المناخي، وتعزيز النمو الاقتصادي المستدام وتمكين الأفراد من الوصول إلى حاجاتهم ومتطلباتهم بكل يسر وسهولة.

من هنا، تعمل "اتصالات" بشكل دائم ومستمر على نشر الخدمات والحلول التكنولوجية والرقمية الرائدة والمبتكرة في مجتمعها المحلي، وتمكينه من التفاعل مع هذه الخدمات والحلول التقنية، وبالشكل الذي يسهم إيجابياً في تطوره والارتقاء به.





# 12

## 4.12 الدعم الثقافي والبيئي والمجتمعي

- مهرجان الشيخ زايد للتراث لعام 2018.
- جائزة دبي الدولية للقرآن الكريم لعام 2018.
- مهرجان الفجيرة الدولي الثاني للفنون.
- "مشروع القافلة- عام زايد".
- مؤتمر عجمان الدولي الخامس للبيئة.
- مهرجان القوز للفنون لعام 2018.
- مهرجان رمضان لعام 2018.
- "أمسية الولاء- عرفاناً بفضل صانع الأجيال".
- نادي عجمان لذوي الإعاقة.
- الاحتفالات بالذكرى السنوية السبعين ليوم استقلال سريلانكا.
- فعالية في المركز الهندي الاجتماعي والثقافي.
- أكاديمية محمد بن راشد "تحدي الترجمة".
- مهرجان زايد التراثي
- عرس "زايد العربي" الجماعي.
- مهرجان دبي للمأكولات.

إجمالي المبلغ:  
2.7 مليون درهم

## 3.12 الابتكار والتعليم والصحة

- جائزة اتصالات لكتاب الطفل لعام 2018.
- المجلس الإماراتي لكتب اليافعين- معرض الشارقة الدولي للكتاب.
- المعرض البريطاني للتجارة والتسويق لعام 2018.
- رعاية فعالية كتب الأطفال - مبادرة "اتصالات لكتاب الطفل".
- معرض عجمان الدولي للتعليم والتدريب لعام 2018.
- كرنفال رحلة السعادة في الإمارات العربية المتحدة.
- حملة التبرع بالدم.
- يوم إنترنت أكثر أماناً للأطفال.
- مبادرة صندوق الدواء الطبي 2018.
- يوم الطفل العالمي.
- يوم اللغة العربية.
- مبادرة مؤسسة نور دبي للتبرع الطبي.
- صندوق دبي العطاء للعاملين بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية.
- حملة شهر الإمارات للابتكار لعام 2018.
- معرض الابتكار- جامعة الإمارات لعام 2018.

إجمالي المبلغ:  
5.2 مليون درهم

## 2.12 الرياضة والشباب

- اتحاد الإمارات العربية المتحدة لكرة القدم
- لجنة دوري المحترفين.
- لجنة الأندية العربية للسيدات.
- المساهمة في صندوق الإمارات لدعم ورعاية الموهوبين الرياضيين.
- رعاية بطولة سموّ الشيخة فاطمة بنت مبارك العالمية للرمية لعام 2018.
- رعاية الأولمبياد الخاص بدولة الإمارات.
- مهرجان العين للدراجات.
- رعاية فعاليات مهرجان أبوظبي الدولي الخامس والعشرين للشطرنج.
- منتدى الإمارات الثاني للمنشآت الرياضية.
- فعاليات اليوم الرياضي لسائقي الأجرة.
- ورشة عمل منتدى الشباب للتدريب على الابتكار.
- الأولمبياد الخاص للألعاب العالمية 2018.
- تحدي دبي للياقة.

إجمالي المبلغ:  
17.4 مليون درهم

فيما يأتي ملخصاً عن الأنشطة التي قامت بها المجموعة في إطار مسؤوليتها المجتمعية خلال عام 2018:

## 1.12 التنمية المجتمعية

- مؤسسة الفجيرة لتنمية المناطق
- منتدى الإعلام العربي
- جمعية البيت متوحد
- رعاية مؤتمر المرأة الإماراتية "المستقبل الآن" لعام 2018.
- مهرجان المدام الثالث للتسوق.
- قمة أقدار العالمية.
- حملة صندوق أبوظبي للتنمية.
- يوم المرأة الإماراتية.
- حملة "يوم بلا حوادث" لشرطة دبي.

إجمالي المبلغ:  
2.3 مليون درهم



# 13

## علاقات المستثمرين

### 1.13 التواصل مع المساهمين والمستثمرين

في إطار سعي الشركة إلى إيجاد أفضل آليات التواصل مع مساهميها، جعلت قسم علاقات المستثمرين حلقة وصل بين الشركة والمساهمين ليضطلع بنشر المعلومات والبيانات التي تتصل بالشركة كأخبار وفعاليات الشركة وتطوراتها والأحداث الجوهرية والقوائم المالية السنوية والمرحلية وتقارير مجلس الإدارة وتقارير الحوكمة وهيكل الملكية ونسب التملك في الشركة من خلال وسائل الإعلام والنشر المختلفة كالصحف والموقع الإلكتروني للشركة وموقع سوق أبوظبي للأوراق المالية وذلك تماشياً مع القوانين والقرارات النافذة في الدولة وأفضل الممارسات العالمية في هذا المجال.

يتأسس قسم علاقات المستثمرين في الشركة السيد نزيه رامز الحسينية، الذي تصل خبرته في مجال الشؤون المالية والمجالات ذات الصلة إلى واحد وعشرين عاماً؛ قضى منها تسعة أعوام في

مجال علاقات المستثمرين في مجموعة اتصالات. ويحمل السيد نزيه درجة الماجستير في الإدارة من كلية باسسون في الولايات المتحدة الأمريكية.

بيانات التواصل الخاصة بعلاقات المستثمرين

إدارة علاقات المستثمرين، المركز الرئيسي لـ "اتصالات" ص.ب. 3838

البريد الإلكتروني: [ir@etisalat.ae](mailto:ir@etisalat.ae)

الموقع الإلكتروني:

<http://www.etisalat.com/en/ir/index.jsp>

بيانات التواصل الخاصة بشؤون المساهمين

السيدة/ إنجي زكي

هاتف رقم: +971 2 618 2661

البريد الإلكتروني: [shares@etisalat.ae](mailto:shares@etisalat.ae)

### 2.13 لجنة الإشراف على تعاملات المطلعين

تنفيذاً للقواعد العامة المعمول بها لدى الشركة بشأن التداول بأسهمها والتي تحكم تعاملات المطلعين، ولضمان الامتثال للأحكام والقوانين النافذة في الدولة، تقوم مجموعة اتصالات بإدارة ومتابعة والإشراف على تعاملات الأشخاص المطلعين وملكياتهم من خلال قسم علاقات المستثمرين في الشركة، ويشمل ذلك تحديد الأشخاص المطلعين وإعداد قائمة بأسمائهم وبياناتهم وإدخال التعديلات اللازمة عليها وتزويد سوق أبوظبي للأوراق المالية بهذه القائمة. كما يقوم القسم بإبلاغ المطلعين بالتزاماتهم وبفترات حظر التداول. وعليه، فإن قسم علاقات المستثمرين يضطلع بالمهام المتعلقة بتعاملات المطلعين بدلاً من لجنة للإشراف على ذلك.

# 14

## القرارات الخاصة

القرار الخاص وفق ماعرفه النظام الأساسي للشركة هو القرار الذي يستلزم موافقة الجمعية العمومية بأغلبية أصوات ثلاثة أرباع الأسهم الممثلة في اجتماع الجمعية العمومية، ويصدر القرار الخاص بشأن أمور محددة عرفها ونص عليها النظام الأساسي للشركة وهو ما يتماشى أيضاً مع أحكام القوانين والتشريعات ذات الصلة النافذة في الدولة. وقد أصدرت الجمعية العمومية للشركة التي عقدت في 21 مارس 2018 القرارات الخاصة الآتية:

1. الموافقة على تخصيص ميزانية لتقديم مساهمات طوعية لأغراض خدمة المجتمع لا تزيد عن 1% من متوسط أرباح الشركة في السنتين الماضيتين (2016-2017) لتقديم مساهمات طوعية لأغراض خدمة المجتمع وتفويض مجلس الإدارة في تحديد الجهات التي سيتم تخصيص وصرف هذه المبالغ لها وفق تقديره الخاص.

2. الموافقة على شراء الشركة لأسهمها بما لا يتجاوز 5% من رأسمال الشركة المدفوع لغرض إلغاء أو إعادة بيع الأسهم المذكورة وذلك بعد الحصول على موافقات الجهات المختصة وتفويض مجلس إدارة الشركة باستكمال باقي الإجراءات.



# 15

## معلومات عامة

يتناول هذا الفصل الجوانب المتعلقة بأسهم الشركة من حيث فئات مالكي الأسهم وحجم المساهمة ونسب التملك لإعطاء صورة واضحة عن المساهمات وأداء سهم الشركة في ضوء مؤشرات القياس العامة ومؤشرات القياس المتصلة بقطاع الاتصالات في العام 2018.



## 1.15 سعر سهم اتصالات

يظهر الجدول أدناه بياناً بسعر سهم اتصالات خلال العام 2018:

التاريخ	الإفتتاح	الأعلى	الأدنى	الإغلاق
2018-01	17.85	17.95	17.75	17.80
2018-02	17.35	17.35	17.20	17.20
2018-03	17.30	17.65	17.10	17.65
2018-04	17.25	17.25	17.15	17.15
2018-05	15.85	16.20	15.85	16.20
2018-06	16.20	16.25	16.10	16.15
2018-07	17.15	17.40	17.10	17.35
2018-08	16.80	16.95	16.75	16.95
2018-09	16.70	16.70	16.50	16.56
2018-10	17.00	17.40	16.96	17.40
2018-11	17.10	17.16	16.62	16.62
2018-12	16.82	16.98	16.82	16.98

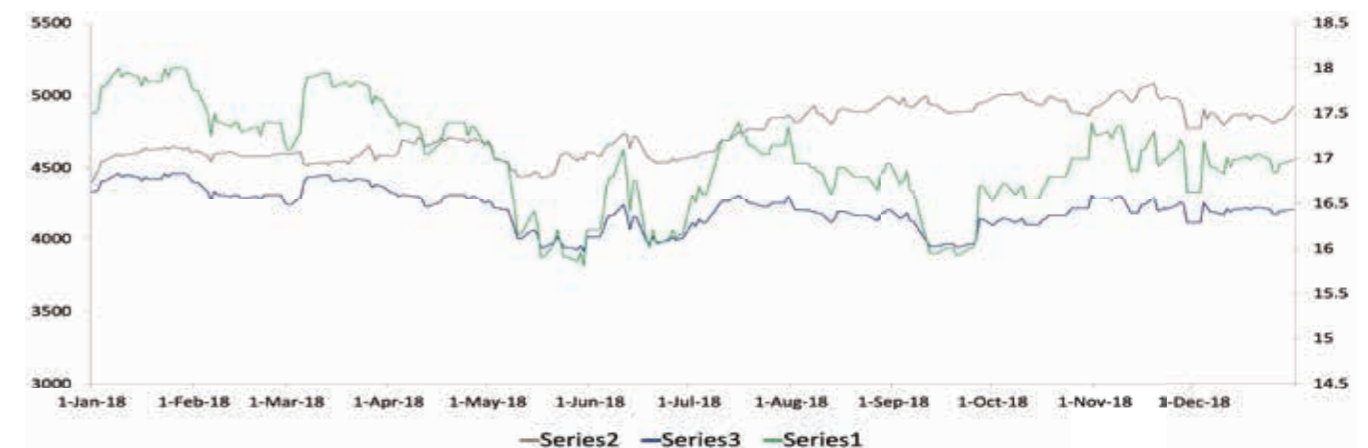
## 2.15 المساهمون الذين يملكون 5% فأكثر من أسهم الشركة

يظهر الجدول أدناه أسماء المساهمين الذين يملكون 5% فأكثر من أسهم الشركة ونسبة تملكهم

المساهم	عدد الأسهم	نسبة الملكية
جهاز الإمارات للاستثمار	5,218,052,400	60%

## 3.15 أداء سهم اتصالات

تظهر الرسوميات أدناه أداء سهم الشركة بالمقارنة مع مؤشر السوق العام ومؤشر قطاع الاتصالات خلال العام 2018:



## 4.15 توزيع ملكية المساهمين

يظهر الجدول أدناه نسبة تملك مختلف فئات المساهمين في الشركة كما في نهاية العام 2018:

المساهم	نسبة الأسهم المملوكة		
	أفراد	شركات	حكومة
محلي	29.98%	3.77%	61.53%
خليجي	0.01%	0.08%	0.02%
عربي	0.02%	0.00%	0.00%
أجنبي	0.00%	4.56%	0.03%
المجموع	30.02%	8.40%	61.58%

## 5.15 حجم ملكية الأسهم

يظهر الجدول أدناه نسبة المساهمة في الشركة بالمقارنة مع رأسمالها في عام 2018:

البيان	عدد المساهمين	عدد الأسهم المملوكة	نسبة الأسهم المملوكة من رأس المال
أقل من 50,000	9,086	87,805,759	1.01%
من 50,000 لأقل من 500,000	2,732	451,764,678	5.19%
من 500,000 لأقل من 5,000,000	816	1,171,701,914	13.47%
5,000,000 فأكثر	97	6,985,481,649	80.32%
المجموع	12,731	8,696,754,000	100.00%

# 16

## المبادرات الابتكارية

ما زال الابتكار يشكل جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية اتصالات ومحل التركيز في اهتماماتها، فهو موجود ضمناً في عملياتها ويشهد على ذلك حضوره الواضح في كل ما تقوم اتصالات باستحدثه وإطلاقه في أسواقها. وغني عن القول أن مواظبة اتصالات على أخذ زمام المبادرة في التبنّي المبكر لأحدث الاختراعات التقنية، ودخولها في شراكات مع أصحاب الأعمال والجهات الرائدة في مضمار التكنولوجيا، والتعاون مع شركاء من القطاعين الحكومي والخاص، كانت جميعها من العوامل الرئيسية التي تقف وراء تبوّؤها لموقعها الريادي في مضمار الاتصالات والتكنولوجيا.

### 1.16 الابتكار الداخلي

لا تقتأ اتصالات تستحدث العديد من المبادرات الداخلية التي من شأنها تحفيز الابتكار والنهوض بمستواه في جميع إداراتها وعلى مستوى الشركة ككل سواءً لأغراض النموذج التشغيلي للشركة أو المنصات أو المواهب أو الكفاءات أو العمليات اليومية، الأمر الذي يسفر بطبيعة الحال عن تعظيم القيمة التي يتم تقديمها للعملاء. ومثال ذلك ما يلي:

1. تطبيق أنظمة متقدمة للتحليل العميق والفهم الأدق لاحتياجات العملاء لتوفير خبرات تضاهاى أرقى المستويات العالمية، ومن الأمثلة على ذلك:

- نظام إدارة معلومات العملاء: يجري تطبيقه عبر جميع نقاط التواصل لأغراض الجمع الفوري للمعلومات المتعلقة بتفاعل العملاء ولضمان خبرات تتسم بالسلاسة.
- منصة تحليل الكلام: وهي من وسائل وأنظمة الجيل

القادم التي تم تطويرها لتحليل التفاعلات القائمة على الصوت بهدف تعزيز جودة الخدمات واستخلاص رؤى قابلة للتنفيذ من أجل الوفاء باحتياجات العملاء وتطلعاتهم بشكل أفضل.

2. طرح العديد من مشاريع تكنولوجيا المعلومات المبتكرة لطبقة البيانات بهدف تعزيز تجربة العملاء، ومنها على سبيل المثال:

- منارات: وهي أداة تسويقية تسمح بالتفاعل وتوفير المحتوى على أساس الوقت الفعلي والقرب المكاني وذلك باستخدام مرسلات المنارة المصغرة.
- الألعاب التفاعلية: تتيح تسليم المحتوى في الوقت الفعلي عبر أي شبكة من وإلى أي جهاز طرفي، وقد أدى طرح التطبيق عبر برنامج بسمات (smiles) التابع لـ "اتصالات" إلى زيادة تفاعل العملاء اليومي بنسبة 82%.

# 16

بحساباتهم، والتحكّم في خدماتهم، والخدمات الإضافية الملحقّة بحساباتهم، وحالة حساباتهم، والتمتّع بميزة دفع الفواتير رقمياً براحة وسهولة.

5. افتتاح منصة هاتش (Hatch) المخصصة للابتكار كجزء من برنامج eSpark للابتكار في مقرّ اتصالات.

تم تجهيز منصة الابتكار هاتش بتسهيلات مصممة لتمكين الموظفين من الابتكار وتقديم نماذج تجريبية للأفكار، والتواصل مع مراكز أخرى فاعلة للمختبرات والابتكار، وتوفير استوديو لإنشاء محتوى وسائط رقمية لتعزيز الإبداع ورفع مستوى الإمكانيات الرقمية.

تعمل منصة هاتش كمركز إلكتروني يهدف إلى زيادة القدرات الرقمية لموظفي اتصالات عبر توفير دورات تدريبية وتدريب عملي على التقنيات الناشئة وإتاحة التطور المستمر في مجالات مثل الذكاء الاصطناعي وتقنية الجيل الخامس للهاتف المتحرك والروبوتات والأفكار المنصبة على النواحي التصميمية وغيرها الكثير. ويتمشى ذلك مع استراتيجية اتصالات لبناء القدرات التي تركز على إعادة تأهيل الموظفين للتكيف مع التغيرات في مجال الاتصالات والتكنولوجيا وتسلحهم بالأدوات المناسبة لاستيعاب التحوّل في النموذج التشغيلي.

6. إطلاق وتوسيع طيف المنتجات والخدمات الابتكارية التي تحقق الراحة والقيمة المثلى للعملاء، لا سيّما:

• خطّ التحكّم: تقديم مفهوم "هجين" جديد لأول مرة في سوق دولة الإمارات العربية المتحدة وهو خطّ يجمع بين مرونة الخطوط المسبقة الدفع وفوائد الخطوط الأجلة الدفع.

• خدمة الإنترنت الثلاثية (إي لايف) غير المحدودة: باقة الخدمة الثلاثية المجددة بالكامل للمنازل وذات السرعات الفائقة التي تبدأ من 100 ميغا بت في الثانية وباقات تلفزة توفر أفضل محتوى في فئتها.

• شرائح الهاتف المتحرك القابلة للتقلّب بين الشبكات (eSIM): اتصالات هي من أوائل مشغلي الشبكات المتنقلة عالمياً والأولى في الإمارات العربية المتحدة لتقديم المزايا التي تتيحها شرائح eSIM لعملائها.

• القياس الذكي: تطوّر مفهوم المدينة الذكية من مرحلة التجارب الأساسية إلى التطبيق على نطاق واسع وكان أول

• إدارة الطاقة عبر شبكة الوصول الآلي اللاسلكي (RAN) والتي تسنّى بفضلها تحقيق توفير في الإنفاق بما يزيد على 10 ملايين درهم إلى جانب خفض الانبعاثات الكربونية بنحو 4 ملايين كيلوجرام.

• اعتماد تطبيقات آلية لعمليات الترشيد الأمثل لشبكة الهاتف المتحرك وتمكينها من توفير خدمات الهاتف المحمول دون أي حاجة للتشغيل باللمس.

4. عمليات تشغيل رقمي مستدامة في نقاط البيع بالتجزئة ونقاط التواصل الذاتية للخدمة، بما في ذلك:

• تطبيقات المتاجر الذكية (Smart Store): تم توسيع شبكة "المتاجر الذكية" من خلال الارتقاء بمستوى المتاجر الموجودة.

• توسيع الخصائص/ المزايا في تطبيقات الهاتف المتحرك من اتصالات، لا سيّما الآتي:

- يمكن للعملاء الآن استخدام التطبيق لشراء الأجهزة المحمولة والذكية، إلى جانب مجموعة واسعة من الملحقّات، بشكل مريح وآمن.

- يتيح تطبيق الهاتف المتحرك أيضاً للعملاء تقديم ملاحظاتهم القيّمة على الفور لـ «اتصالات».

• ممثل خدمة عملاء عبر شاشات الفيديو التفاعلية: التعامل مع طلبات العملاء بشكل ملائم من خلال الشاشات التفاعلية التي يتم تشغيلها في المتاجر وذلك عن طريق الاتصال بوكيل عن بُعد.

• ماكينات الخدمة الذاتية: تحويل شبكة ماكينات الخدمة الذاتية لتصبح ذات حضور أوسع مع توفير مجموعة محسّنة من المهام والخصائص التطبيقية.

• بوابة ذكية لحجز المواعيد ذاتياً، مما يتيح للعملاء حجز مواعيدهم في الأوقات المناسبة لهم. فضلاً عن ذلك فإن طرح هذا التطبيق القائم على حلول آلية من شأنه أن يعزّز تجربة العملاء ويقلل من عبء العمل في المكاتب الإدارية.

• تطبيقات الأعمال عبر الهاتف المتحرك والتي تخدم الشركات الصغيرة والمتوسطة وهي بمثابة وجهة وحيدة يمكن للعملاء من خلالها الوصول إلى حسابات الأعمال الخاصة بهم في أي وقت وفي أي مكان، مما يتيح لهم الاطلاع بوضوح تامّة على المزايا والمنافع الخاصة

• تسهيل تنقل الهواتف المتحركة بين الشبكات: استخدام تقنية التعرف على الوجه لتسريع عملية التحقق من هوية العميل عند الخروج من نطاق شبكة اتصالات.

• استخدام تقنية التعرف الضوئي على الحروف (OCR) والرؤية الحاسوبية في تحصيل الديون التجارية والتحقق من وثائق العملاء كجزء من برنامج اتصالات للالتزام باللوائح التنظيمية.

• استخدام تقنية التعرف على الوجوه لتوفير تجربة المحفظة الهاتفية الإلكترونية عبر الهاتف المتحرك للتمتّع بخدمات السفر والصعود على متن الطائرات بصورة سلسة ومريحة عبر توفير المطابقة الآلية للتعرف على الهوية إلى جانب إجراءات التحقق الحيوي.

• تزويد موظفي اتصالات بمزايا استخدام الذكاء الاصطناعي لتقديم استفسارات شخصية حول أمور الموارد البشرية بطريقة ميسّرة عبر النظام الحاسوبي التفاعلي لتحليل استفسارات الموارد البشرية (HR Chatbot) الذي تم تدشينه حديثاً والذي يتمكن الموظفون بفضل استخدامه من الاستعلام عن إجازاتهم وبدلات التعليم الخاصة بهم وغيرها من خدمات الموارد البشرية.

• الاستخدام في الوقت الفعلي: تتيح للعميل تتبّع استخداماته عبر موقع اتصالات أو عبر تطبيق الهاتف المتحرك الخاص به بدقة وفي غضون دقائق من تحميل تفعيل معاملاته.

• الرؤى الشاملة المدمجة للعميل (Customer 360): دمج جميع رؤى العميل من مختلف النظم وإدارات الأعمال في وجهة نظر واحدة، وبالتالي السماح بتطبيق نماذج تحليلية متقدمة لتوفير فرص جديدة.

• حلول السجل المحكم التشفير (Blockchain) لبرنامج بسمات: تتيح عملية التحويل أو الصرف التبادلي للعملاء بين العديد من عملات الولاء، كما تتيح هذه الحلول تحويل عملة ولاء ما إلى عملة مشفرة يمكن استخدامها لإجراء المعاملات الإلكترونية والمعاملات الأخرى المحسوسة.

3. تطبيق أحدث تقنيات الإنسان الآلي (الروبوت) والذكاء الاصطناعي والتقنيات الحيوية لتحسين العمليات التجارية، وعلى سبيل المثال:

• استحداث أكثر من 100 مكتب خدمي ذو تطبيقات آلية لعمليات تكنولوجيا المعلومات بمساعدة الإنسان الآلي (الروبوت) والتي من شأنها تسريع تطوير المنتجات وتقليل الوقت اللازم للتسويق.

# 16

الجذب الرئيسية في الإمارات العربية المتحدة وذلك بهدف توفير تقنيات تسفر عن تحولات في تجربة الزوار من خلال الاستفادة من تجارب موسعة في عالم الواقع، والواقع الافتراضي (AR / VR) والذكاء الاصطناعي في كل مرحلة من مراحل رحلة الزوار.

2. برنامج شراكات إنترنت الأشياء: من خلال نظامها البيئي للشراكات في إنترنت الأشياء، تدعو اتصالات المطورين والمبدعين بدءاً من شركات إنترنت الأشياء إلى طلاب الجامعات الموهوبين، لبناء واختبار ودمج تطبيقاتهم على منصة اتصالات لإنترنت الأشياء الرقمية، بغية عرض أحدث الاختراعات التكنولوجية في جميع القطاعات.

3. مركز الابتكار المفتوح: مركز الابتكار المفتوح المنضوي تحت برنامج "المستقبل الآن" هو المكان الذي يمكن للزوار من خلاله معايشة تجربة كيفية قيام "اتصالات الرقمية" برحلات تحول رقمية. ويفضل عدد الزيارات لمركز الابتكار المفتوح من قبل الشركات الكبرى في عام 2018 والتي تربو على 300 زيارة، أصبح مركز الابتكار المفتوح موثلاً أساسياً لعملاء المؤسسات والهيئات الحكومية لفهم كيفية القيام برحلتهم إلى التحول الرقمي حتى يتمكنوا من المنافسة في الأسواق التي تشهد اليوم تقلبات مريبة.

4. البرنامج الثالث للتدريب على الابتكار وريادة الأعمال: بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم في دولة الإمارات العربية المتحدة، نظم مركز الإمارات للابتكار في الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (EBTIC1) البرنامج التدريبي الثالث للابتكار وريادة الأعمال لطلاب المدارس لمساعدتهم على تطوير مهاراتهم في الابتكار ودعم الاستراتيجية الوطنية للإبداع في دولة الإمارات العربية المتحدة. تم تنظيم البرنامج التدريبي بالشراكة مع بريتيش تيليكوم (BT) وكلية جامعة دبلن (UCD)، بمشاركة 50 طالباً موهوباً من المدارس في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة. يهدف البرنامج التدريبي العملي الذي يستمر لأربعة أيام إلى مساعدة الطلاب الشباب على تعزيز ثقافة ريادة الأعمال والإبداع والابتكار وإلهامهم لترجمة أفكارهم الإبداعية إلى منتجات وخدمات.

المبتكرة لغرس روح الإبداع. ومن الأمثلة على البرامج والأنشطة التي كانت اتصالات رائدة في طرحها خلال شهر الابتكار تقنية الجيل الخامس والتقنيات ذات الصلة، وأسبوع التعليم والتدريب الفني والمهني، ومركز المساعدة في تأسيس الأعمال (Helleo business Hub)، وإطلاق خدمة الدفع عبر وحدات قراءة البطاقات المحمولة (Mobile Cashier) للشركات الصغيرة والمتوسطة، ومعرض وقمة الإبداع العربي.

## 2.16 الابتكار الخارجي

في عام 2018، واصلت اتصالات تعزيز الابتكار المفتوح عبر إطلاق مبادرة اتصالات "المستقبل الآن". ويفضل الأركان الثلاثة التي تقوم عليها، استحدثت هذه المبادرة طرقاً جديدة للابتكار والتعاون مع الشركات الناشئة ومطوري إنترنت الأشياء والكيانات الحكومية والمؤسسات الكبرى والمستخدمين النهائيين. وفيما يلي أمثلة على ذلك:

1. برنامج تسريع الأعمال الناشئة (Scale-Ups): يفتح هذا البرنامج الأبواب أمام الشركات التكنولوجية الناشئة والشركات من جميع أنحاء العالم لتسريع أعمالها في دولة الإمارات العربية المتحدة والدخول في شراكات مع اتصالات لتقديم حلول جديدة للسوق. وفي عام 2018، خاضت اتصالات عدة تحديات، منها على سبيل المثال:

- تطوير حلول الذكاء الاصطناعي الخاصة بإمكانيات الفيديو التي من شأنها أن تساعد في خفض معدلات الجرائم وازدحام الطرق من خلال تحليل سلوك الموضوعات والأشياء التي تستحوذ على الاهتمام، والتنبؤ بالأنماط المتعلقة بالجريمة، وحالات الاختناق المروري، والحوادث، واتخاذ قرارات آلية باستخدام الذكاء الاصطناعي في الأنظمة القائمة للمراقبة بالفيديو لدعم رؤية الإمارات 2021 الرامية لجعل الإمارات العربية المتحدة المكان الأكثر أماناً في العالم ولتعزيز شؤون النقل.
- حلول السجل العالي التشفير (Blockchain) التي تهدف إلى تقليل تكاليف المعاملات وتعقيدات العمليات ما بين جهات الأعمال كالبانوك والكيانات الحكومية والخاصة بنسبة 40% في غضون 5 سنوات.

• برنامج التجارب على نطاق المدينة (City Scale) والذي عزز نطاق تجربة الواقع ورحلات الواقع الافتراضي لمناطق

7. إطلاق أول شبكة تجارية لتقنيات الجيل الخامس للهاتف المتحرك في منطقة الشرق الأوسط.

أصبحت "اتصالات" أول مُشغّل للهاتف المحمول في المنطقة يقوم بإطلاق شبكة الجيل الخامس على أسس تجارية وسيكون إكسبو 2020 أول عميل تجاري في هذه التقنية. تتيح هذه التقنية توفير سرعات عالية لا مثيل لها ومستويات تأخر أقل بكثير، الأمر الذي يفسح المجال أمام التطبيقات المستقبلية مثل المركبات ذاتية التحكم، والنطاق العريض للهاتف المحمول فائق السرعة والخدمات الصحية المدارة عن بُعد والعديد من التطبيقات الأخرى. ومن أوائل التطبيقات التي تم إطلاقها عبر تقنية الجيل الخامس هو البث المباشر متعدد القنوات لتقنية التدفق العالي الوضوحية والسرعة (4K Live) باستخدام الطائرات بدون طيار. وحالما يتم طرح تقنية الجيل الخامس بإمكانياتها التشغيلية الكاملة، فإنها ستتيح توفير طيف واسع من الاستخدامات للأفراد وقطاع الأعمال.

8. شهر إبداع الإمارات:

نظمت اتصالات خلال شهر الابتكار، ورش عمل ومحاضرات وأنشطة تعليمية ومسابقات إلى جانب إطلاق العديد من منتجاتها

تطبيق تجاري له في دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال توفير حلول القياس الذكية لهيئة كهرباء ومياه دبي.

• خوارزميات تحليل الحركة في المدينة (City in Motion): تقوم هذه التقنية بتحليل حركات الأجهزة المحمولة وتترجمها إلى رؤى قابلة للتنفيذ. تطبق هذه الحلول خوارزميات معقدة على بيانات مغفلة المصدر يتم جمعها من قبل أبراج الخلية لإنشاء خرائط بصرية غنية توفر رؤى حول حركة الأشخاص، حيث أن النتائج التي يتم الحصول عليها عبارة عن بيانات قابلة للتنفيذ. يمكن، على سبيل المثال، أن تساعد سلطات النقل في تحسين مسارات خطوط الحافلات وفي تخطيط الطرق. كما تفتح هذه الحلول الباب أمام الفرص التجارية الجديدة في مضممار الإعلانات.

• تقنية التدفق العالي الوضوحية والسرعة (4k HD) على شبكة الجيل الخامس 5G (قنوات متعددة، بث حي ومباشر عبر طائرة بدون طيار)، يعرض جاهزية اتصالات لإيصال تقنيات جديدة واستخدام حالات معينة على تطبيقات الجيل الخامس للهاتف المتحرك.



# 17

## الأحداث الهامة للشركة

يتناول هذا الفصل مجموعة من المحاور التي تلقي الضوء على أبرز الأحداث التي حدثت خلال العام 2018 كتدشين وإطلاق خدمات جديدة وعقد شراكات هامة وتحقيق تقدم على أصعدة مختلفة وما اعتمد للشركة من تصنيفات ائتمانية وما إلى ذلك. وباختصار، يؤرخ هذا الفصل المنجزات الجديدة التي تشكل علامة فارقة في مسيرة الشركة خلال العام 2018.



# 17

23.6% أو بمقدار 4.5 مليار جنيه مصري ليصل إلى 19.43 مليار جنيه.

## مارس

- وافق المساهمون في مجموعة اتصالات على البرنامج المقترح من قبل مجلس الإدارة لإعادة شراء أسهم الشركة بنسبة 5% من رأس مال الشركة المدفوع، وهو ما يمثل 434.8 مليون سهم.
- "اتصالات" و "مايكروسوفت" شكّلتا شراكة استراتيجية لتقديم خدمات مايكروسوفت سحابية شاملة وموثوقة من مركز بياناتها الأول في الشرق الأوسط.

## أبريل

- استحوذت شركة اتصالات المغرب على حصة إضافية قدرها 10% في الشركة التابعة لها "أوناتيل" في بوركينا فاسو، مما رفع حصتها إلى 61%.
- وقّعت كل من "اتصالات" و "سنجيتل" و "سوفت بانك" و "تليفونيكا" اتفاقاً لإنشاء أول تحالف عالمي لأمن الاتصالات من أجل تزويد الشركات بمحفظة شاملة من خدمات الأمن السيبراني.

## مايو

- اتصالات تطلق أول شبكة للجيل الخامس 5G تعمل على

أسس تجارية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

## يونيو

- شركات التصنيف الائتماني "ستاندارد آند بوررز" و "موديز" أكدت التصنيف الائتماني المرتفع ل اتصالات بواقع AA / Aa3 مع توقعات مستقرة.
- قامت شركة اتصالات المغرب بشراء وإطلاق رخصة / خدمات الجيل الرابع 4G وبتجديد تراخيص الجيل الثالث والجيل الثاني في توغو.
- أطلقت "اتصالات" أول ساعة أبل من النسخة الثالثة مع هاتف خلوي مدمج في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

## يوليو

- اتصالات تربط إكسبو 2020 دبي بشبكة الجيل الخامس 5G.
- بفضل الشراكة مع اتصالات، أصبح إكسبو 2020 دبي العميل التجاري الأكبر في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا وجنوب آسيا (MEASA).

## أغسطس

- قامت مجموعة اتصالات ببيع حصتها في شركة الثريا.
- وقّعت "اتصالات مصر" و "المصرية للاتصالات" على مذكرة التفاهم الأولى للخدمات الصوتية الثابتة الافتراضية.

## سبتمبر

- «اتصالات مصر وإيركسون» أطلقتا خدمات الصوت عبر شبكة الجيل الرابع للإنترنت في مصر.
- توقيع اتفاقية الإستضافة السحابية من «اتصالات» مع شركة «مسار سوليوشنز» لتقديم خدمات سحابية "OneCloud" آمنة وموثوقة.
- حازت «اتصالات» على جائزة أفضل شركة مبيعات إقليمية بالجمله في حفل توزيع جوائز الشرق الأوسط العالمية.
- أصبحت اتصالات أول مشغل في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يطلق خدمة الشرائح الهاتفية الإلكترونية

eSIM مع النسخة الرابعة من ساعة أبل الجديدة.

## أكتوبر

- أوصى مجلس إدارة مجموعة اتصالات برفع القيود عن حقوق تصويت المساهمين الأجانب.
- قامت شركة JCR-VIS للتصنيف الائتماني المحدودة بتخصيص تصنيف أولي طويل الأجل بواقع AAA وتصنيف قصير الأجل بواقع A-1+ لشركة الاتصالات الباكستانية المحدودة PTCL.
- أعلنت «اتصالات» عن شراكة استراتيجية مع شركة «سيج الشرق الأوسط» لتقديم حلول «سيج» السحابية للمحاسبة في مضمائر الشركات الصغيرة والمتوسطة (SMB).

## نوفمبر

- وقّعت اتصالات شراكة استراتيجية مع شركة الإنشاءات البترولية الوطنية (NPCC) لتنفيذ حلول الذكاء الاصطناعي للاستشعار عن بُعد، والبيانات في الوقت الحقيقي، والمركبات ذاتية الإدارة، والتحليلات التنبؤية التي تعمل على تحسين وقت استجابة الشركة لجميع المستهلكين.
- وقّعت «اتصالات» اتفاقية مع شركة «اينوك» لتزويد منافذ البيع بالتجزئة الخاصة بها بحلول واي فاي سحابية مدارة.
- استحوذت اتصالات المغرب على رخصة الجيل الرابع في مالي.

## ديسمبر

- أكملت مجموعة اتصالات وشركة «سي كي هاتشيسون» مجموعة عملياتها في سريلانكا.
- أصبحت اتصالات أول شركة اتصالات تقدم حل التأمين على المنازل لجميع عملاء eLife بالتعاون مع شركة الاتحاد للتأمين.

عيسى محمد غانم السويدي  
رئيس مجلس الإدارة – مجموعة اتصالات