

Emirates Telecommunications Corporation - Etisalat  
Head Office:  
PO Box 3838, Abu Dhabi  
United Arab Emirates

T: (+971) 2 6283333  
F: (+971) 2 6317000  
www.etisalat.ae

شركة اتصالات الإمارات  
مكتب أبوظبي  
www.etisalat.ae

مؤسسة الإمارات  
للاتصالات - اتصالات  
المركز الرئيسي  
ص.ب. 3838، أبوظبي  
الإمارات العربية المتحدة

اتصالات  
etisalat

Ref. No.: GCFO/F/152/011

Date : 20<sup>th</sup> February 2012

Director General  
Abu Dhabi Securities Exchange  
PO Box 54500  
Abu Dhabi, UAE

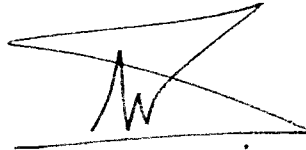
Greetings,

**Resolutions of Etisalat Board of Directors  
regarding Financial Reports and Proposed  
Dividends for year 2011**

In its meeting held on 20/2/2012, the Board of Directors of Emirates Telecommunications Corporation "Etisalat" has issued resolutions for the following:

- 1) Approval of the audited Consolidated Financial Statements for the year ended 31<sup>st</sup> December 2011 (attached) prepared in accordance with International Financial Reporting Standards ("IFRS").
- 2) Proposed a final dividend of 35 fils per share to be distributed for the second half of year 2011, bringing the full dividends for year 2011 to 60 fils per share. This is to be paid on Monday 16/04/2012 to the Shareholders Registered as at the closing of business day on Sunday 01/04/2012.
- 3) Call for Annual General Meeting of the General Assembly in respect of the financial year ending 31/12/2011 on Tuesday 20/03/2012.

With warm regards,



سركان أوكاندان  
الرئيس التنفيذي للشؤون المالية  
مجموعة اتصالات  
Serkan Okandan  
Chief Financial Officer  
Etisalat Group

Copy to :  
The Chief Executive  
Securities & Commodities Authority

المرجع: رت ش م / م / ١١/١٥٢/٠١١  
التاريخ: ٢٠ فبراير ٢٠١٢

المدير التنفيذي  
سوق أبوظبي للأوراق المالية  
ص ب ٥٤٥٠٠  
أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة  
بعد التحية،

**قرارات مجلس إدارة اتصالات المتعلقة  
بالتقارير المالية وتوزيعات الأرباح  
المقترحة لسنة ٢٠١١**

اتخذ مجلس إدارة مؤسسة الإمارات للاتصالات "اتصالات" في اجتماعه المنعقد بتاريخ ٢٠/٢/٢٠١٢ القرارات التالية:

- (١) الموافقة على البيانات المالية الموحدة المدققة عن السنة المالية المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ (مرفقة) والمعدة وفقا للمعايير الدولية للتقارير المالية ("IFRS").
- (٢) اقتراح بتوزيع أرباح نهائية بقيمة ٣٥ فلسا للسهم الواحد عن النصف الثاني من سنة ٢٠١١، ليبلغ بذلك إجمالي الأرباح الموزعة عن السنة ٦٠ فلسا للسهم الواحد، على أن يتم دفعها اعتبارا من يوم الإثنين الموافق ١٦/٤/٢٠١٢ للمساهمين المسجلين في سجلات الأعضاء كما أغلقت في يوم الأحد الموافق ١/٤/٢٠١٢.
- (٣) الدعوة لعقد الاجتماع السنوي للجمعية العمومية بشأن السنة المالية المنتهية بتاريخ ٣١/١٢/٢٠١١ يوم الثلاثاء الموافق ٢٠/٣/٢٠١٢.

وتقبلوا تحياتنا،

نسخة إلى:  
المدير التنفيذي  
هيئة الأوراق المالية والسلع

مؤسسة الإمارات للاتصالات

التقارير والبيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

ديلويت آند توش (الشرق الأوسط)  
الإمارات العربية المتحدة

برايس وترهاوس كوبرز  
الإمارات العربية المتحدة

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
التقارير والبيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

صفحة	المحتويات
٢-١	كلمة رئيس مجلس الإدارة
٣	مجلس الإدارة واللجنة التنفيذية
٦-٤	كلمة الرئيس التنفيذي
٣٣-٧	تقرير الإدارة
٣٥-٣٤	تقرير مدققي الحسابات المستقلين إلى المساهمين
٣٦	بيان الدخل الموحد
٣٧	بيان الدخل الشامل الموحد
٣٩-٣٨	بيان المركز المالي الموحد
٤٠	بيان التغيرات في حقوق الملكية الموحد
٤١	بيان التدفقات النقدية الموحد
٨٩-٤٢	إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

## كلمة رئيس مجلس الإدارة

الإخوة المساهمون،

يسرني أن أقدم لكم نتائج الأداء لمؤسسة الإمارات للاتصالات 'اتصالات' عن السنة الماضية. وفيما يلي ملخص لنتائج السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١:

- تحقيق نمو سنوي في عدد المشتركين بنسبة ٢٢% ليقف إجمالي العدد لدى شركائنا التابعة والزميلة الـ ١٦٥ مليون مشترك في ديسمبر ٢٠١١.
- زيادة الإيرادات الموحدة ١% لتصل إلى ٣٢,٢ مليار درهم.
- انخفاض ربح التشغيل قبل خصم الامتياز الاتحادي ٢٩% إلى ١٠,٤ مليار درهم يشمل بند غير متكرر يتعلق بخسارة انخفاض قيمة عمليات الهند، وباستثناء هذا البند يبلغ ربح التشغيل قبل خصم حق الامتياز الاتحادي ١٣,٥ مليار درهم، أي انخفاض بنسبة ٨% عن العام ٢٠١٠.
- انخفاض الأرباح الصافية بعد خصم حق الامتياز الاتحادي بنسبة ٢٣% إلى ٥,٨ مليار درهم، وبلغ العائد الأساسي للسهم ٧٤ فلس بعد تأثير البند غير المتكرر المتعلق بخسارة انخفاض قيمة عمليات الهند، وباستثناء هذا البند بلغت الأرباح الصافية ٦,٩ مليار درهم بعائد أساسي للسهم يبلغ ٨٧ فلس للسهم، أي انخفاض بنسبة ١٠% عن العام ٢٠١٠.
- بلغ صافي النقد ٣,٣ مليار درهم، وهو يتكون من ١٠,٠ مليار درهم كنفد و٦,٧ مليار درهم كقروض.
- بلغت المصروفات الرأسمالية للسنة ٤,٣ مليار درهم، وهي تمثل ١٣% من الإيرادات الموحدة.

لقد تأثرت الأرباح بشكل ملحوظ بفعل قرار المحكمة العليا الهندية الذي قضى مؤخراً بإلغاء ١٢٢ رخصة - بما فيها رخصة شركتنا التابعة شركة اتصالات دي.بي. ورغم أن استثمارنا بالهند قد تم بعد وقت طويل من منح هذه الرخص، فقد عكسنا خسارة انخفاض القيمة لاستثمارنا في البيانات المالية لهذا العام، وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية. وتواصل "اتصالات" تقييم التبعات القانونية لقرار المحكمة العليا ودراسة خيارات اتصالات الإستراتيجية في الهند.

وبالرغم من هذه القضية المهمة، تظهر النتائج المالية لاتصالات قاعدة إيرادات في زيادة مستمرة بشكل إجمالي من محافظتها المتنوعة من العمليات، وباستثناء تأثير انخفاض القيمة ظلت أرباح التشغيل قبل خصم حق الامتياز الاتحادي قوية عند هامش ٤٢% على الرغم من انخفاضها عن العام الماضي. بالإضافة إلى ذلك، حافظت المؤسسة على موقفها النقدي القوي تاريخياً، مما سمح لها بالتأكد مجدداً على تصنيفاتها الائتمانية من الدرجة الاستثمارية في المراجعة السنوية لها. وفي ضوء هذه النتائج وتماشياً مع السياسة المتبعة لعدة سنوات، أقر المجلس توزيع أرباح بقيمة ٦٠ فلساً للسهم بما يمثل ٨١% من الأرباح للسهم الواحد.

وقد شهدت هوامش التشغيل ضغطاً بسبب إعادة توازن المساهمات من محافظ اتصالات الجغرافية وكذلك الخدمات. وقد شهد النمو التقليدي في عمليات الهواتف المتحركة في السوق المحلية تناقصاً تدريجياً بسبب تشبع السوق والضغوط التنافسية. وقد واجهت المؤسسة هذا التحدي من خلال التركيز على استحداث طرق جديدة لتنويع مصادر الدخل مثل بيع أجهزة الاتصالات الحديثة والذكية للاحتفاظ بالعملاء لفترات أطول الزمن، مما كان له تأثير إيجابي على الإيرادات الأتية والمستقبلية على حد سواء.

بالرغم من تأثيرات التطورات في الهند على نتائجنا المالية للسنة السابقة، فإن قيمة النمو الخاصة باتصالات اليوم تأتي من العمليات الدولية الناشئة، وخدمات البيانات المحلية. وقد سارعت مؤسسة اتصالات للاستفادة من هذا الاتجاه من خلال الاستثمار الرشيد في شبكتها في الخارج، وفي البنية التحتية لشبكة الاتصال عريض النطاق في دولة الإمارات العربية المتحدة، مع التركيز على تعزيز قدرة الشبكة من أجل الطلب المتزايد على استخدام البيانات.

خصصت اتصالات ١,٨ مليار درهم - أو أكثر من ٤٠% من إجمالي نفقاتها الرأسمالية - لعملياتها في دولة الإمارات العربية المتحدة خلال عام ٢٠١١. ونظراً لكونها واحدة من المؤسسات الهامة في دولة الإمارات، فإن لدى اتصالات التزام ثابت لتقديم شبكة للاتصالات السلكية واللاسلكية هي الأكثر تطوراً لمواطني الدولة.

إننا نؤمن بأن تميز شبكة الاتصالات يرتبط بشكل مباشر بالنمو الاقتصادي والازدهار في البلاد. وبناء على ذلك تمتلك المؤسسة حالياً تركيبة متكاملة من شبكة أساسية للألياف الضوئية عالية السرعة وشبكة إل تي إي المتحركة، لتوفر بذلك اتصالاً موثوقاً حتى الميل الأخير بين المحطة الأرضية والعميل. ستسمح لنا الشبكة المتقدمة بتوفير خدمات مبتكرة على نحو موثوق به مثل الاتصال القريب المدى (إن إف سي)، وإمكانات تحويل الأموال، وخدمات الاتصال ثنائي الاتجاه ما بين الأجهزة في أي مكان في العالم والتي تعرف اختصاراً (ام تو ام)،

وهو ما أصبح ممكنا بفضل الحوسبة السحابية، وبهذا فإن دولة الإمارات العربية المتحدة مؤهلة كي تصبح محورا لمركز بيانات يقدم مثل هذه الخدمات في الداخل والخارج.

وقد شاركنا في عام ٢٠١١ في حوار وطني لوضع رؤية للجيل الجديد من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في الإمارات، ولتحديد الإجراءات اللازمة التي ستمكن من تحقيقها. وتطمح هذه الرؤية لجعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المحرك الرئيس للتطور الاجتماعي والاقتصادي وللتنافس الإقليمية من خلال التعامل الفعال مع توجهات السوق والقطاع الساندة، وتحقيق طموحات المساهمين. وقد شملت مواضيع الحوار مجموعة من السياسات والمبادرات المهمة، بما في ذلك مشروع الحكومة الإلكترونية، ومحو الأمية الإلكترونية، وأمن الشبكات الوطنية.

نحن نؤمن بأن قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يسرع عجلة النمو الاقتصادي، ويحرك الإبداع الاقتصادي والاجتماعي، ويزيد من فاعلية كافة شرائح المجتمع والاقتصاد، كما يشجع على التعاون في مجالات جديدة، ويحسن المستوى المعيشي بشكل عام. بل إن تحقيق هذه الرؤية قد يضاعف إسهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاقتصاد الإماراتي على مدى الخمس سنوات المقبلة.

ومن منظور أوسع، فإننا لا نزال نؤمن بالطلب الكامن وامكانيات صناعة الاتصالات السلكية واللاسلكية. ومن المتوقع أن يصل عدد سكان العالم إلى ٧,٢ مليار نسمة بحلول عام ٢٠١٥. وسوف يكون هناك تقريبا نفس العدد من الأجهزة المتصلة والمستخدمه، وكثير منها سيكون غير صوتي، فضلا عن أكثر من ٥٠ مليار جهاز يمكن توصيلها بالشبكة. يتوقع الخبراء أن هذا سيزيد من الطلب على البيانات المتقلبة إلى ٢٦ ضعف مستوياتها الحالية.

وإذا أخذنا اتصالات مصر كمثال، لقد كانت مستويات استخدام البيانات المتقلبة لا تذكر عندما انطلقت خدمات اتصالات مصر في عام ٢٠٠٧. أما اليوم، بعد أربع سنوات فقط من انطلاقها، تمرر شبكة اتصالات مصر أكثر من ٣٠ تيرا بايت في اليوم الواحد، والتي نقدر بأنها تمثل نصف إجمالي حصة السوق. وبعد أربع سنوات اعتبارا من اليوم – وبهذا المعدل من النمو – فستحتاج اتصالات شبكة أكثر تقدما مع قدرة اكبر على التعامل مع مستويات أعلى من الاستخدام. وبذلك، ستواصل اتصالات مستوى مماثل من الاستثمار على مدى السنوات الخمس المقبلة لتلبية الطلب المتزايد على البيانات المتقلبة في دولة الإمارات العربية المتحدة وغير نشاط فروعها الدولية. كما تشارك المؤسسة في مناقشات مع لاعبين في مجال أنظمة بث المحتوى عبر الإنترنت (او تي تي) لتطوير نماذج تجارية جديدة حيث يمكن أن يشارك جميع اللاعبين بالتساوي ويستفيدوا من استثمارات الشبكة.

تشهد صناعة الاتصالات السلكية واللاسلكية تطورا مستمرا – لتحدث تحولا في الاقتصادات والشركات والمجتمعات المحلية، والأسلوب الذي يعيش ويعمل ويلعب فيه الأفراد. وتتمثل مهمتنا المستمرة في نقل مستقبل الاتصالات إلى المناطق الأكثر ديناميكية في العالم، مهما كانت صعبة أو شاقة.

وكما تعلمون جيدا، فقد شهدت منطقة الشرق الأوسط اضطرابات سياسية كبيرة خلال السنة الماضية، وقد كان لهذه الاضطرابات تأثير مباشر وغير مباشر على المخاطر في المناطق التي نعمل بها. وفي هذا الصدد، فإن اتصالات محظوظة بوجود قاعدة عملياتها في دولة الإمارات العربية المتحدة التي تتميز باقتصاد مرن وأمن، وتمتلك محفظة دولية متنوعة عبر ١٧ سوقا، مما سيخفف من أي تأثير محتمل لمثل هذه الأحداث. ومع ذلك، فنحن متفائلون بأن الوضع الحالي يبشر بمرحلة جديدة لمزيد من الاستقرار والازدهار في المنطقة.

وأخيرا وليس آخرا، أود أن أؤكد بأن اتصالات هي موطن لفريق متميز، وقد أتت استراتيجيتنا الرامية إلى اجتذاب أفضل المواهب بثمارها، وسوف تساعد على تحقيق هدفنا المتمثل في أن نصبح واحدة من شركات الاتصالات الرائدة في العالم. نحن ندين بنجاحنا لطاقمنا الموهوب الذي يحرص على تقديم الجيل المقبل من الخدمات لتغيير حياة مستخدمي شبكاتنا ذات المستوى العالمي. وأود أن أتقدم بالشكر الجزيل لجميع موظفي اتصالات علي تفانيهم وبراعتهم في وضع اتصالات على خارطة كبرى شركات الاتصالات في العالم.

المخلص لكم،



محمد حسن عمران  
رئيس مجلس الإدارة

## مجلس الإدارة

محمد حسن عمران	سعادة	رئيس مجلس الإدارة
خلف بن أحمد العتيبة	معالي	نائب رئيس مجلس الإدارة
مبارك راشد المنصوري	سعادة	الأعضاء
الشيخ أحمد محمد سلطان بن سرور الظاهري	سعادة	
حمد محمد الحر السويدي	معالي	
عبدالرحمن حسن الرستماني	سعادة	
عبدالله محمد سعيد غباش	سعادة	
أحمد بن عيسى بن ناصر السركال	سعادة	
سعيد محمد الشارد	سعادة	
شعيب مير هاشم خوري	سعادة	
عمر سيف محمد الحريرز	سعادة	

## اللجنة التنفيذية

محمد حسن عمران	سعادة	رئيس مجلس الإدارة
مبارك راشد المنصوري	سعادة	الأعضاء
الشيخ أحمد محمد سلطان بن سرور الظاهري	سعادة	
أحمد بن عيسى بن ناصر السركال	سعادة	
شعيب مير هاشم خوري	سعادة	
عصام مكاوي سليمان أكرت	السيد	سكرتير الشركة

المكتب الرئيسي:  
مبنى إتصالات  
تقاطع شارع الشيخ زايد الأول مع شارع الشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم  
صندوق بريد: ٣٨٣٨  
أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة  
تليفون: +٩٧١٢ ٦٢٨٣٣٣٣ فاكس: +٩٧١٢ ٦٣١٧٠٠٠  
تليكس: ETCHO EM ٢٢١٣٥  
[www.etisalat.ae](http://www.etisalat.ae)

المكاتب الإقليمية: أبوظبي، دبي، والإمارات الشمالية

## كلمة الرئيس التنفيذي

انه لمن دواعي سرورنا أن نستعرض معكم النتائج المالية والعمليات التشغيلية لعام ٢٠١١ لمؤسسة الإمارات للاتصالات "اتصالات".

شهدت عملياتنا خلال هذا العام نمواً سواءً من ناحية الحجم أو الإيرادات ، فقد فاق العدد الكلي للمشاركين لدى شركائنا التابعة والزميلة الـ ١٦٥ مليون مشترك وحققت المجموعة عائدات أكبر عبر عملياتنا الدولية، حيث زادت إيرادات المجموعة بنسبة ١% لتصل إلى ٣٢,٢ مليار درهم، وساهمت بأكثر من ٢٦% من الإيرادات الموحدة. وباستثناء البند الغير متكرر المتعلق بخسارة انخفاض القيمة لاستثمارنا في الهند بعد إلغاء رخص شركتنا التابعة، بلغ هامش الأرباح التشغيلية قبل خصم حق الامتياز الاتحادي ما يعادل ٤٢ % مقارنة بـ ٤٦ % في عام ٢٠١٠. كما حققت اتصالات أرباحاً صافية قبل خصم حق الامتياز الاتحادي - باستثناء انخفاض قيمة استثمار الهند - بلغت قيمتها ١٣,٧ مليار. وقد بلغت الأرباح الصافية بعد خصم حق الامتياز الاتحادي - باستثناء انخفاض قيمة استثمار الهند - ٦,٩ مليار درهم، وبلغت ربحية السهم ٨٧ فلساً للسهم الواحد مقارنة بـ ٧,٦ مليار درهم و٩٧ فلساً للسهم الواحد في ٢٠١٠. كما شهد هذا العام تراجعاً في النفقات الرأسمالية بنسبة ٢٧% لتصل إلى ٤,٣ مليار درهم، وهو ما يمثل ١٣% من عائدات هذا العام.

وفي الإمارات، احتفظنا بحصة مسيطرة من العائدات بالرغم من الضغوط التنافسية، لاسيما في قطاع الهاتف المتحرك حيث انخفضت الإيرادات بنسبة ٣% لتصل إلى ٢٣,٥ مليار درهم. إن انخفاض حصة السوق للمشغل الرئيس هو أمر طبيعي في سوق يتألف من لاعبين اثنين فقط ، وبالرغم من ذلك تمكنا من تحقيق مكاسب جيدة على نطاق قاعدة مشتركينا للهاتف المتحرك خلال الربع الأخير من العام، وذلك بفضل ولاء العملاء و جودة الشبكات والجهود المتواصلة لتجديد قنوات المبيعات فضلا على التركيز على القيمة المضافة في أحدث العروض الترويجية للهواتف المتحركة.

وقد شهدنا أيضاً نمواً قوياً في قطاعي البيانات والإنترنت، فقد زاد مجموع دخلهما بنسبة ٢٠% ليصل إلى ٨ مليار درهم، الأمر الذي ساهم بنسبة ٣٤% من إجمالي العائدات في دولة الإمارات العربية المتحدة. وللاستفادة من النمو في هذا الاتجاه، أنفقت المؤسسة ما قيمته ١,٨ مليار درهم لتعزيز البنية التحتية لشبكة الألياف البصرية وتطوير شبكتي الوصول والمركزية بنظام (LTE). وقد نتج عن هذه الاستثمارات إطلاق أول تجربة حقيقية لنظام شبكة الجيل الرابع (LTE) لعملائنا في دولة الإمارات العربية المتحدة وذلك عبر نظام جهاز (LTE USB modem) الجديد. كما قامت اتصالات بنشر ما يقرب من ألف محطة رئيسية، وتمتد حالياً شبكة (LTE) التابعة للمؤسسة عبر المدن الكبرى لتغطي ٧٠% من السكان. ونعتزم مواصلة العمل لضمان توفير أحدث التكنولوجيات المتقدمة لعملائنا من خلال نهج مدروس يأخذ في عين الاعتبار كافة الاحتياجات السكانية وقطاع الأعمال.

هذا ولا تزال اتصالات تحظى بإمكانات كبيرة للنمو على الصعيد العالمي ، فقد حققت عملياتنا في الخارج إيرادات بلغت ٨,٥ مليار درهم خلال عام ٢٠١١، مسجلة نمواً جيداً بنسبة ١٧%، والذي يؤيد الإمكانات المتوقعة لمحفظه استثمارنا الدولية. وشكلت إيرادات الوحدات الدولية ٢٦% من الإيرادات الموحدة للمجموعة، يفوقها الأداء القوي لاتصالات مصر وأتلانتك تليكوم. أما على مستوى الأرباح التشغيلية، وقبل احتساب انخفاض قيمة استثمار الهند، فقد ساهمت العمليات الدولية بنسبة متزايدة في أرباح المجموعة، مع أنها أقل من هامش الأرباح مقارنة مع سوق الإمارات نتيجة لطبيعة هذه الأسواق والتي تشهد انخفاضاً في متوسط العائد لكل عميل، بالإضافة إلى أن هذه العمليات مازالت في مرحلة البناء والإعداد.

وحققت عمليات الشركات الزميلة للمجموعة، وأبرزها شركة اتحاد اتصالات "موبايلي" في المملكة العربية السعودية، نتائج جيدة جداً فقد ساهمت هذه العمليات بإجمالي ١,٢ مليار درهم من الأرباح الصافية للمؤسسة قبل حق الامتياز الاتحادي.

واستشرافاً للمستقبل، فقد شرعت اتصالات في مرحلة تنفيذ إستراتيجيتها الجديدة تحت مسمى "ENGAGE"، والتي تتألف من ست ركائز استراتيجية، هي:

- إثراء تجربة العملاء
- تعزيز التكنولوجيا المتقدمة
- الحوكمة الفعالة
- تحقيق الريادة في النطاق العريض (broadband)
- النمو في ظل محفظة مستدامة
- التميز في التنفيذ

تطبق هذه الإستراتيجية بمجموعة من الأهداف التكتيكية على مستوى جميع العاملين وتشمل كافة أقسام المؤسسة بهدف زيادة الإيرادات وخفض النفقات في مجال الأنشطة التجارية القائمة، وفي ذات الوقت الاستفادة من إمكانات النمو التي لم يتم استغلالها بعد من خلال مجموعتنا. وسيتم أيضاً قياس نجاح المبادرات من خلال تحسين المقاييس التشغيلية المتعلقة بجودة الخدمات وتجربة العملاء ووضع السوق.

يشمل هذا البرنامج على سبيل المثال لا الحصر تطبيق إستراتيجية لإدارة المواهب داخل المجموعة، وتعزيز دمج المشتريات لخفض إجمالي الإنفاق على المشتريات، وإنشاء نظام التجارة الإلكترونية عبر الهاتف المتحرك في مختلف العمليات، واستراتيجية موائمة لمحفظة العلامة التجارية، وتحقيق التضافر الدولي الشامل على مستوى المؤسسة من خلال عمليات الدمج، وسيتم دعم البرنامج من خلال استراتيجية شاملة لإدارة المعرفة في جميع أنحاء المجموعة.

وتماشياً مع البرنامج، فقد وقعت اتصالات اتفاقية شراكة إستراتيجية مع تليفونيكا للتعاون عبر مجموعة من المجالات الرئيسية التي سيتم خلالها تسخير قدرات وخبرات الشركتين. وبموجب بنود الاتفاق، ستقوم بإنشاء آليات للاستفادة من خبرة كلا الشركتين في المجالات الإستراتيجية المختلفة، بما في ذلك التعاون في توحيد المقاييس التكنولوجية، وفي مبادرات تكنولوجية عالمية جديدة وفي مجال البحوث والتطوير، ومنتجات جديدة ناشئة وخدمات تهدف للاستفادة من فرص النمو الرقمي مثل تبادل المعلومات عن بعد بين الأجهزة (M2M)، والخدمات المالية أو الخدمات التي تستند إلى تكنولوجيا السحابة الحاسوبية. وسوف نتعاون أيضاً في خدمات المشتريات، والسعة الدولية وخدمات التجزئة، فضلاً عن تقديم الدعم المكثف للعملاء متعددي الجنسيات من خلال الاستفادة من مزايا برنامج شركاء تليفونيكا.

كما وقعت اتصالات خمس اتفاقيات إطارية عالمية بهدف الاقتصاد في النفقات وتحقيق الموائمة في التقنيات عبر شركات المجموعة، وأبرمت الشركة أيضاً اتفاقاً لإدارة خدمات الشبكة عالمياً (GMNS) مع اثنين من كبار الموردين لتعزيز صيانة الشبكة والإصلاحات في عملياتها العالمية. ومن المتوقع أن تسهم هذه الاتفاقيات، جنباً إلى جنب مع مبادرات حازمة أخرى تهدف إلى خلق المؤازرة وتقليل النفقات في العديد من العمليات التي أطلقت خلال هذا العام فضلاً على تحقيق توفير كبير على مدى السنوات القليلة المقبلة.



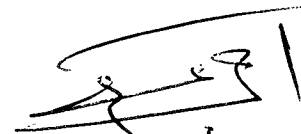
وشهد عام ٢٠١١ أيضا تحولاً إلى نموذج تشغيل جديد لمجموعتنا ينطوي على تغييرات في التنظيم والإدارة والعمليات. وتترك الإدارة جيداً أن الهيكل التنظيمي له تأثير مباشر على العديد من جوانب الأنشطة التجارية اليومية، وسيكون هذا التغيير ضرورياً للتعامل بشكل فعال مع الطبيعة الديناميكية لأسواقنا. وسيشهد هذا التغيير في الهيكل التنظيمي إدخال إدارات جديدة للمجموعة بهدف جمع الوظائف المرتبطة تحت سقف واحد لتحقيق الانسيابية في العمليات.

وعلى الصعيد الإقليمي، تم تشكيل مجموعتين جديدتين للتشغيل، لإدارة وحداتنا الدولية على نحو أكثر فعالية. وتهدف عمليات الدمج على المستوى الإقليمي والوظيفي داخل المجموعة إلى تحقيق المواعمة والتوافق في الأنشطة التجارية وتعزيز الدعم عبر مختلف أقسام المؤسسة، من أجل تحقيق التآزر المتاح لحجم عمليات اتصالات الجيد.

أخيراً وكما تعلمون، لقد تأثرت عملياتنا بفعل القرار الصادر عن المحكمة الهندية العليا في فبراير ٢٠١٢، الذي قضى بإلغاء جميع رخص الأطياف الترددية التي أصدرت في العام ٢٠٠٨ والتي منحت لثمانية مشغلين، من ضمنها الخمس عشرة رخصة التي منحت لـ "سوان تيليكوم" (اتصالات دي.بي). ويتعلق قرار المحكمة الهندية العليا بالوقائع التي جرت في ٢٠٠٧ والتي نتج عنها عملية إصدار ١٢٢ رخصة في يناير ٢٠٠٨، أي قبل وقت طويل من بدء "اتصالات" النظر في الاستثمار في إحدى الشركات المرخصة في عام ٢٠٠٨. وقد قامت "اتصالات" بالاستثمار في "سوان تيليكوم" في ديسمبر ٢٠٠٨. إن "اتصالات دي.بي" على وعي تام بمدى تأثير هذا القرار على عملاء "اتصالات دي.بي" وموظفيها ومورديها، كما تعي "اتصالات" أثر القرار على مساهمينا، ونعمل مع الإدارة العليا لـ "اتصالات" حالياً بكل طاقاتنا لحماية مصالح المؤسسة الاستثمارية.

يشرفني أن أقود المرحلة القادمة للمجموعة، وأطلع قداماً للعمل مع فريق العمل وشركائنا للبناء على النجاحات والإنجازات التي تحققت في كافة البلدان التي نعمل بها.

وتفضلوا بفاتق الاحترام والتقدير

  
أحمد عبد الكريم جلفار

الرئيس التنفيذي للمجموعة

## مراجعة الإدارة-عناصر تجارية بارزة التسويق الجماعي

طرحت اتصالات في عام ٢٠١١ منتجاً جديداً لنظام بيئي تجاري تبادلي عالمي متنقل يعمل بدائرة مفتوحة (open-loop) عبر عملياتها، وستواصل الشركة توفير هذه الخدمة وتجهيتها لتناسب الأسواق الناشئة.

ويمثل طرح هذه الخدمة التبادلية الكاملة التي تعمل في نطاق دائرة مفتوحة أول تنفيذ لتقنية اتصال المجال القريب (ان.اف.سي / NFC) بأسعار معقولة في العالم، وهي أول خدمة لاتصال المجال القريب متوافقة مع اتحاد النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (جي.اس.ام.ايه / GSM) في أفريقيا، وأول خدمة تبادلية كاملة لاتصالات المجال القريب في الشرق الأوسط. ويمكن دمجها في كافة بوابات الدفع الوطنية، وشركات تشغيل الهاتف المحمول على مستوى العالم، وتحظى بثلاثة وثلاثين مليون موقع قبول في جميع أنحاء العالم.

تتيح اتصالات لعملائها الآن إمكانية استخدام هواتفهم المحمولة كأداة للدفع في أي وقت وفي أي مكان ودون حدود جغرافية. تتوفر هذه البيئة الآمنة للغاية في جميع المواقع التجارية المدعومة عالمياً من شركة ماستركارد، وعبر مختلف شبكات الدفع المحلية والإقليمية. تقدم هذه الخدمة عبر كافة الواجهات من بينها الانترنت واتصالات المجال القريب (ان.اف.سي / NFC) وشبكات (اس.تي.كيه. / STK) ونظام "الرد الصوتي التفاعلي (اي.في.آر / IVR) الآمن.

وقعت مجموعة اتصالات اتفاقاً مشتركاً مع موبايلي في عام ٢٠١١، وستقوم اتصالات بموجبه بتزويد موبايلي بقنوات بث تلفزيوني مباشر وفق دليل البرامج الإلكتروني (اي.بي.جي / EPG) وتكنولوجيا المشاهدة حسب الطلب "فيديو أون ديماند" (في.او.دي / VoD) عبر كابلات الألياف البصرية من منصات المحتوى الموجودة في دولة الإمارات العربية المتحدة عبر الحدود إلى المملكة العربية السعودية. واستناداً إلى النجاح التجاري لخدمات البث التلفزيوني عبر الانترنت (IPTV) في دولة الإمارات (أطلق تحت العلامة التجارية إي لايف (eLife))، يمكن عرض الخدمات ذاتها الآن على شركات "اتصالات" أو شركات الاتصالات الأخرى في المنطقة، عبر خدمة العلامة البيضاء (white label offering). وهذا سيساعد على وضع اتصالات في الصدارة كمجموعة رائدة ومبتكرة تقدم خدمات جديدة متقدمة فريدة من نوعها في المنطقة.

كشفت اتصالات الإمارات النقاب عن التطبيق الشامل للمكالمات الصوتية والمرئية عبر الانترنت (إي.بلاس / ePlus)، وهي بوابة تتضمن محتوىً غنياً ووسائل إعلام اجتماعية خلال معرض أسبوع جينكس للتكنولوجيا الذي أقيم في دبي. ويتيح تطبيق (إي.بلاس / ePlus) للمستخدمين إمكانية عمل اتصالات صوتية ومرئية عالية الجودة من خلال الاستعانة بتقنية حلول بروتوكول نقل الصوت عبر الانترنت (VoIP)، وكذلك الشبكات الاجتماعية والتجارة الإلكترونية. ويدعم هذا التطبيق أشهر منصات المراسلة الفورية الاجتماعية ويتيح لمستخدمي الهواتف المحمولة التواصل مع الأصدقاء عبر الانترنت، ودمج كافة الاتصالات في شاشة واحدة يطلق عليها (رادار فيو / Radar View). كما يزود (إي.بلاس / ePlus) مستخدميه أيضاً بأحدث الموسيقى والألعاب والتطبيقات. ويمكن للعملاء داخل نفس الواجهة التفاعلية التحكم في تسديد الفواتير والتحقق من بيانات الاستخدام. ويمنح تطبيق (إي.بلاس / ePlus) للمستخدمين أيضاً حرية الحركة الكاملة من خلال الانتقال بصورة متزامنة بين الكمبيوتر الشخصي والهاتف المحمول. تستخدم هذه الخدمة منصة لاتصال المجال القريب، مجهزة بنظام للتجارة عبر الهاتف المحمول. وتعمل هذه الخدمة حالياً عبر شبكات الجيل الثالث "G3" والجيل الرابع "G4" وشبكات (واي فاي / Wi-Fi)، وتدعم منصة أندرويد Android 2.2، وستشمل أيضاً أنظمة التشغيل الأخرى في المستقبل.

طرحت مجموعة اتصالات عدة عروض جديدة في العام الماضي، استناداً إلى نظام الخصم الديناميكي (دي.دي.اس / DDS)، الذي يمكن شركات التشغيل من تقديم أسعار خاصة على أساس استخدام الموقع الفردي، وبالتالي زيادة استخدام الشبكة وتعزيز إجمالي الربحية. وقد أطلقت بنجاح مبادرات نظام الخصم الديناميكي في شركة "موف" بدولة توجو، ويجري حالياً اختباره بين شركات تشغيل أخرى على خطى اتصالات.

وتماشياً مع استراتيجية الشركة لخلق قيمة جديدة للعملاء، أطلقت مجموعة اتصالات اقتراحاً جديداً للشباب في عام ٢٠١١، يمكن المشتركين من الاستفادة ليس فقط من الأسعار الخاصة، بل أيضاً الحصول على عروض خاصة من المحلات التجارية والمطاعم والعلامات التجارية المفضلة لديهم. أول هذه العروض كان عرض (إيك نيشن / Epiq Nation) الذي أطلقته زانتل في تنزانيا، وحقق نتائج رائعة كانت محل إشادة كبيرة.

لا تزال "اتصالات" تعالج محنة النساء في منطقة أفريقيا جنوب الصحراء، حيث تموت حوالي ٥٠٠ ألف امرأة حامل سنوياً، ويموت نحو ما يقارب من أربعة ملايين طفل صغير خلال الـ ٢٨ يوماً الأولى من ولادتهم، وتزيد نسبة مخاطر وفاة الأمهات بخمسين مرة عن البلدان المتقدمة. ولأن معظم النساء ، ولا سيما في البلدان ذات الدخل المنخفض، يلدن في بيوتهن لعدة أسباب مختلفة، فإنه من المهم تأمين الولادة داخل المنزل بصورة أكبر من خلال الحد من التأخير في الأمور الثلاثة التقليدية وهي: قرار الحصول على الرعاية ، الوصول إلى المرافق الصحية ، وتوفير الرعاية الكافية.

يشمل برنامج (موبايل بيبى/ Mobile Baby) لاتصالات مجموعة متكاملة من الخدمات التي تمكن القابلات من ضمان توفير قدر أكبر من الأمان في الحمل والولادة خلال تمكينهم من تحديد وضع الحالات والتواصل معهم والتحرك في حالات طوارئ الولادة بسرعة وبدقة. يتم حالياً وضع برامج تعليمية وتدريبية من قبل المنظمات المحلية غير الحكومية والوكالات الحكومية، ويجري بصورة نشطة الاستعانة باستشارات ومعطيات القابلات والمدربين والأطباء الممارسين من أجل التحسين المستمر في تطبيق هذا البرنامج.

### مراجعة الإدارة - الشرق الأوسط

#### اتصالات الإمارات

واصلت شركة اتصالات الإمارات تقديم خدمات مبتكرة ومبادرات في جميع أنحاء البلاد لتحسين العمليات وتعزيز الكفاءة وتحقيق الفائدة للعملاء والموظفين على حد سواء.

#### خدمات مبتكرة

تم الانتهاء من الإطلاق السلس لخدمة (إي لايف/ eLife) التلفزيونية على منصة اتصالات الإمارات الجديدة للتلفزيون الرقمي، أو ما يسمى بتلفزيون بروتوكول الانترنت (IPTV 2.0) في مايو ٢٠١١. وعلى مدى العام، تمت إضافة أكثر من ثلاثين ألف مشترك جديد بنجاح في خدمة تلفزيون الانترنت. وانتقل أكثر من خمسين ألفاً من العملاء الحاليين في IPTV 1.5 إلى هذه المنصة بنجاح.

وتشمل الخدمات والإمكانات الجديدة التي تم استحداثها على هذه المنصة حزم اختيار الليث التلفزيوني الحي (لايف تي في تشويس/ Live TV Choice) لأكثر من ٣٥٠ محطة تلفزيونية، وخدمة (كاتش اب تي في/ Catch-Up TV) على أكثر من ٢٠ محطة، بالإضافة إلى خدمة تكنولوجيا المشاهدة حسب الطلب (فيديو اون ديماند/ VoD) مع أكثر من ٥٠٠ من عناوين الأفلام وغيرها من الخيارات حسب طلب العميل.

ومن المقرر إدخال تحسينين اثنين رئيسيين على خدمة eLife TV التلفزيونية بحلول شهر مايو عام ٢٠١٢، والتي سوف تترى وتميز بصورة أكبر هذه الخدمة عن غيرها من الخدمات الأخرى في السوق. وبحلول هذه الفترة، سيشهد المستخدمون امتداداً للخدمات الأساسية لـ eLife TV مثل (إي لايف اون ديماند/ eLife OnDemand) و Live TV و Catch-Up TV إلى تلفزيونات ("إل جي" الذكية/ LG Smart) والتلفزيونات الذكية ثلاثية الأبعاد (D/Smart TVs)، فضلاً عن غيرها من أجهزة التلفزيون المتصلة والأجهزة المتنقلة وأجهزة الكمبيوتر اللوحي.

وفي وقت سابق من هذا العام، تم وبنجاح عرض خدمة (فيديو اون ديماند/ VoD) لشركة اتصالات و (إي لايف اون ديماند/ eLife OnDemand) على شاشة تلفزيون "إل جي" الذكية. وتتمثل أهمية هذا الابتكار في أن العملاء الذين يشترون تلفزيون إل جي الذكي أو تلفزيون إل جي الذكي ثلاثي الأبعاد في دولة الإمارات، ولديهم حسابات في خدمة تشغيل دبل بلاي (إي لايف تو بي/ eLife 2P)، يمكنهم استعراض وتأجير أكثر من ٥٠٠ فيلم بدون جهاز للاستقبال الرقمي التلفزيوني.

وكخدمة مكملة لـ eLife TV، أطلقت شركة اتصالات الإمارات خدمة (إي لايف اون ويب/ eLife OnWeb) التي تتيح محتوى ال OTT في يوليو ٢٠١١، مما يسمح للمستخدمين الذين بحوزتهم أنواع مختلفة من الأجهزة الوصول إلى محتوى فريد وبحسب الطلب تماماً. وبحلول نوفمبر ٢٠١١، أصبحت خدمة إي لايف اون ويب متاحة بالفعل على أربعة من منتجات إل جي (LG)، وبحلول نهاية عام ٢٠١٢، ستصبح متاحة على ثلاثة أجهزة لوحية وكمبيوتر لوحي بنظام اندرويد، واثنين من أجهزة الاستقبال بالأقمار الصناعية Hybrid/IP HD، وأجهزة استقبال جوجل اندرويد (Google Android TV STB)، واثنين من الهواتف متحركة بالمتحركة بنظام تشغيل اندرويد وعلى كافة أجهزة اي فون (iPhone).

وتم إطلاق مبادرتين رئيسيتين عام ٢٠١١ في "اتصالات المجال القريب" (NFC): الأول، مشروع رائد مع بنك الإمارات دبي الوطني وفيزا للدفع بنظام الدفع الإلكتروني الجديد المعروف باسم انقر وادفع المبالغ أو "تاب آند باي"، والثاني مشروع رائد آخر مع ماستركارد ونتورك انترنتال (Network Internal) للدفع عبر الهواتف التي تعمل بنظام NFC. واستناداً إلى النتائج الناجحة لهذين المشروعين، تعمل اتصالات الإمارات حالياً مع كل من فيزا وماستركارد لإطلاق خدمات تجارية على نظام "اتصالات المجال القريب" في الإمارات.

ويمثل نظام حلول بروتوكول نقل الصوت عبر الإنترنت (VoIP) و (إي بلاس / ePlus) لشركة اتصالات الإمارات نظام حاسوب متكامل لتطبيقات الهاتف المتحرك صمم خصيصاً لمواجهة مشغلي الـ OTT ومقدمي برامج الـ VoIP مع الاستفادة من أقوى إمكانات الشركة، وفي الوقت نفسه دمج منتجات وخدمات القيمة المضافة في واجهات موحدة.

و(إي بلاس / ePlus) واجهة فريدة من نوعها أيضاً للمحافظة الكاملة من عروض خدمات اتصالات، وتهدف إلى ضمان حصول العملاء على تجربة اتصال معززة، وبالتالي تشجيع مواصلة الاشتراك في خدمات اتصالات وولاء العملاء.

وعلاوة على ذلك، يتوقع أن يكون لحملة "إي بلاس" الشاملة التي أطلقتها اتصالات مريدود إيجابي على عملاء آخرين ليسوا من مشتركي اتصالات للانتقال إلى اتصالات، وتسمح للشركة بجذب مشتركين جدد في النطاق العريض للهواتف المتحركة. وتم تسليط الضوء على هذا التطبيق خلال عرض مباشر في معرض جيتكس (Gitex) 2011.

### شبكة من الطراز الأول

عكف الفريق التقني لاتصالات طوال عام ٢٠١١ على تنفيذ مجموعة من التحسينات والتحديثات على الشبكة لتحسين الجودة وتجربة العملاء لخدمات اتصالات.

- تم إدخال تسهيلات للدفع ببطاقة الائتمان في أكثر من ٧٠٪ من ماكينات دفع اتصالات (EPMS)، مقابل ٢٠٪ العام الماضي. ويمكن للمقيمين الآن إيداع الأموال في حساباتهم من خلال المحفظة الإلكترونية عبر الهاتف المتحرك (mWallet)، في جميع الماكينات المنتشرة في البلاد، ويمكن لسكان الشارقة دفع فواتير المياه والكهرباء عبر الماكينات التي تقع في الساحل الغربي.
- تم إنجاز انتقال شبكة اتصالات إلى بنية تحتية تعتمد على الألياف وبروتوكول الإنترنت في ١.٣ مليون مساحة موزعة، من بينها أماكن سكنية وتجارية، وتم تفعيل نظام (هوم ريدي/ Home Ready) للمنازل الجاهزة لاستخدام الشبكة لتشمل ٠.٩ مليون منزل موزع، بالإضافة إلى تفعيل شبكة الألياف البصرية (FTTH/GPON) للعملاء لتشمل ٠.٥ مليون منزل موزع.
- تم الانتهاء من المرحلة الأولى من تطوير البث التلفزيوني عبر الإنترنت (IPTV 2.0)، حيث تم إجراء اختبار للخدمة واختبار للتحقق من الشبكة عبر كافة نقاط تواجد البث التلفزيوني عبر الإنترنت (PoPs). وسيوفر المشروع منصة متكاملة للبث التلفزيوني عبر الإنترنت فائق الجودة والبث العادي بنظام SD & HD MPEG-4 والجهاز للاستخدام الفوري لتلبية كافة الاحتياجات.
- ويجري التخطيط على مراحل لتطوير شبكة (فيم تو سل/ FemtoCell) لتحسين تغطية شبكة الهاتف المتحرك في الأماكن المغلقة، وبالتالي تعزيز الإيرادات.
- وقد تم بنجاح تنفيذ نظام لإدارة قوة العمل لكل من "إي لايف"، والخط الثابت PSTN والإنترنت ذي النطاق العريض (Broadband) باستخدام أجهزة المساعد الرقمي الشخصي (PDAs) التي تعتمد على نظام (جي بي آر إس/GPRS). وهذا يضمن أن يكون موظفو اتصالات والموظفون الفنيون المتعاقدون مع اتصالات قادرين على القيام بمهام ميدانية بشكل سريع، وتلبية مطالب تقديم الخدمات ومعالجة الأعطال في أقرب وقت ممكن.
- ومن المتوقع أن يساهم برنامج جديد لتحسين الدفع في تحسين تجارب العملاء مع الفواتير، والحد في الوقت نفسه من خسائر العائدات الناجمة عن عدم الدقة، أو تأخير الفواتير.
- وبدأ المركز التقني الذي تم إنشاؤه في أبوظبي العمل بكامل طاقته في عام ٢٠١١، وينتج المركز تقارير دورية حول الاختبارات الاستباقية، واختبارات التكرار، والاختبارات الوظيفية لدعم مهام التسويق.

## تعزيز خدمة العملاء

يعتبر إطلاق برنامج (سيرف / SERVE) أحد الإشارات الأولى التي تميز التحول في شركة اتصالات الإمارات من مجرد شركة اتصالات إلى شركة موجهة لخدمة الجمهور. ويركز البرنامج على أمرين، هما: ما يرغب به العملاء، وسبل تقديم خدمات أفضل وأسرع لهم.

أقام فريق (سيرف / SERVE) اثني عشر عرضاً جماهيرياً في أول شهرين من البرنامج، ما أدى إلى انخفاض المكالمات لمركز الاتصال بنسبة ٣٠٪، وهو ما يرجع بصورة مباشرة إلى حل المشكلة من الاتصال الأول. وخلال عام ٢٠١١، كان لجهود "سيرف" أثر إيجابي في العديد من المجالات التي تؤثر على رضا العملاء، مما أدى إلى حدوث طفرات كبيرة وتسجيل أعلى النقاط في مؤشر تريم (TRIM-Index)، واختبار رضا العملاء CSAT خلال هذا العام.

يتمثل الهدف الرئيسي لبرنامج إدارة الشكاوى في تحسين كفاءة العملية بصورة شاملة، وتعزيز عقلية وسلوك جميع الإدارات إزاء التعامل مع شكاوى العملاء. وشهد عام ٢٠١١ هيكلة ناجحة واختبارات لعملية حل الأسباب الجذرية التي تحد من تكرار حدوث مشاكل محددة. وتمثلت إنجازات أخرى في تجربة رائدة في إطلاق عملية مركزية لإدارة الشكاوى، وأخرى في تحديد وتطوير عملية التمكين لفرق العمل في الخطوط الأمامية.

وأنشئت وحدة جديدة تابعة لإدارة التسويق (Channel Marketing) لمساعدة الفرق المختلفة على اتخاذ قرارات بناء على التفاهم الذاتي لنشر القيمة عبر قاعدة العملاء، وعبر المناطق الجغرافية التشغيلية. ويستند "التسويق الجغرافي" إلى إدارة المواقع، ويغطي الأنشطة السلوكية والمنتقلة والخطوط الثابتة. وتشمل الميزات الواضحة التي تم إثباتها خلال العام تلبية احتياجات العمل مثل ترشيد نفقات الشبكة التشغيلية والرأسمالية قصيرة الأجل، وتعميم نموذج أعمال الشركة على المستوى الإقليمي، وتحديث لوحات أجهزة قياس الإدارة.

تم أيضاً إطلاق عروض خاصة ومنتوعة خلال شهر رمضان المبارك لتعويض تراجع الاستخدام وتغيير أوقات الاتصال. واستناداً إلى تجربة التعلم المكتسبة من اتصالات باكستان، شهدت هذه العروض الذكية مستويات عالية للغاية من الإقبال، ولم تساعد فقط في تحفيز زيادة الاستخدام، بل أيضاً تعزيز الخبرات الإيجابية للعملاء.

## المشاركة الاجتماعية

دعمت شركة اتصالات الإمارات وساهمت في أكثر من ٣٥ مبادرة مختلفة في عام ٢٠١١، من خلال الرعاية والتبرعات للمناسبات الرياضية والتعليمية والصحية المجتمعية والخيرية التي أقيمت في أنحاء البلاد، في مهمة مستمرة للمساعدة في تعزيز جميع جوانب المجتمع.

وقد تفاوتت بشكل كبير الفعاليات والمشاريع والجهات المتلقية من حيث الحجم والنطاق والغرض، وشملت على سبيل المثال لا الحصر كأس دبي العالمي، وصندوق خليفة، ومنتخب الإمارات للأولمبياد، وحملة لمكافحة التدخين على مستوى البلاد، والتعداد الوطني لعام ٢٠١١، وجائزة دبي للقرآن الكريم.

وفي ديسمبر ٢٠١١ وبمناسبة الاحتفال باليوم الوطني الأربعين لدولة الإمارات العربية المتحدة، أقامت شركة اتصالات مؤسستها الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات أيادي، والتي يتمثل هدفها الرئيسي في دعم المجتمعات المحلية.

وتمثل أيادي نقطة محورية لمشروع اجتماعي على المستوى الوطني له أهداف وتوقعات اجتماعية كبيرة، وتهدف إلى المشاركة في النمو المستدام لدولة الإمارات من خلال توفير الحلول التكنولوجية في مجال التعليم والموارد البشرية.

علاوة على ذلك، تهدف المؤسسة إلى دعم الصحة والبيئة وتنمية المجتمع من خلال تقديم الدعم التقني، والتعاون مع الوزارات وغيرها لإطلاق برامج مشتركة ذات أبعاد اجتماعية. وأخيراً، ستعمل أيادي عن كثب مع وزارة التربية والتعليم والمنظمات غير الهادفة للربح لتخطيط وتنفيذ عدة مشروعات تنموية تركز على الشباب.

## المراجعة الإدارية - الشرق الأوسط موبايلي - المملكة العربية السعودية

عززت شركة موبايلي من موقعها الرائد في المملكة بإطلاقها تقنية 4G (TDD-LTE). ويتعاون شركة موبايلي مع شركتها التابعة وذرعاها المعلوماتية شركة بيانات الأولى، يتوقع أن تغطي خدمات 4G أكثر من 32 مدينة ومديرية تشكل 85% من المناطق المأهولة.

وقعت شركة بيانات الأولى اتفاقية بقيمة 400 مليون ريال سعودي لإنشاء شبكة ألياف بصرية متقدمة (FTTX). وتهدف الاتفاقية، التي وقّعت مع أربع شركات عالمية، إلى مد شبكة ألياف بصرية بطول 4,000 كم، تصل إلى 70,000 منزل في كل من الرياض، وجدة، والدمام، والخبر، في المرحلة الأولى منها. كما قامت بتوفير شريحة للهاتف المحمول مصنّعة من مواد بيولوجية صديقة للبيئة للمشاركين وذلك خلال عام 2011. وهذه الشريحة متوافقة تماماً مع المواصفات القياسية الخاصة بالاتصالات ومصادق على كونها قابلة لإعادة التدوير 100%، وهما صفتان تجعلها الأولى من نوعها في منطقة الخليج.

أطلقت الشركة أيضاً مُرسِل إشارة واي . فاي بسرعة 42 ميغابايت/ثانية، وذلك بالاشتراك مع شركة نت كوم ليمتد، مما سيسمح لملايين من المُستخدِمين في المملكة العربية السعودية من الاستفادة من سرعات الموجة العريضة وسهولة الربط من خلال أجهزة متعددة في منازلهم. وستغَيّر شبكة HSPA+ لشركة موبايلي حياة مستخدمي الانترنت في المناطق النائية بفضل توفيرها سرعة عالية للوصول إلى كم كبير من المعلومات والاتصالات دون الحاجة لتوصيلات سلكية.

كما قامت موبايلي بافتتاح أكبر مركز اتصال في المملكة العربية السعودية تتم إدارته من قبل النساء بشكل كامل من خلال مناقصة لتوسيع مرافق خدمة العملاء، وتخفيض مدة انتظارهم، وتحسين تجربة العملاء مع الشركة. وقد تم تجهيز مركز مدينة جدة بأحدث التقنيات وتزويده بالعمالة المؤلفة من 347 موظفة سعودية.

استهدف عرض 'حلا الوطني' المسبق الدفع عملاء موبايلي الحاليين والجدد عن طريق توفير أسعار منافسة على المكالمات المحلية. وقامت موبايلي بحملة مبيعات وترويج خلال موسم الحج عن طريق منافذ للبيع في مطارات المملكة، وفي مرافقها البحرية والبرية، وفي مواقع الميقات؛ وخارج البلاد أيضاً في معظم البلاد العربية والإسلامية.

ولقد تم اختيار شركة موبايلي من قبل المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية (GOSI) للمساعدة في تطوير متزّه واحة غرناطة التجاري، وذلك كنتيجة مباشرة لتقديم موبايلي لمنتجات آمنة وموثوقة للسوق السعودية. ومن بين الخدمات التي ستقدمها الشركة لهذا المشروع، أنظمة IPTV، واثترنت (L2 VPN)، و (L3 IP VPN)، إضافة إلى نظام الاتصال المباشر بالانترنت.

وتعمل موبايلي حالياً على الدمج بين شبكات الهاتف المحمول وشبكات الهاتف الثابت لتوفير إمكانيات مرور فعّال للاتصالات، ولتلبية احتياجات التطبيقات المستقبلية؛ سامحةً للمستخدمين بمشاهدة برامج التلفزيون عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر المحمولة واللوحية، أو في سياراتهم دون أي انقطاع.

واستمراراً منها بدعم مختلف الهيئات الخيرية المحلية، قامت موبايلي بطرح مزيدة لبيع عشرة أرقام خطوط بلاتينية، جامعةً 6,7 مليون ريال سعودي لصالح جمعيات رعاية صحية خيرية؛ وذلك في الربع الأول من عام 2011.

وفي مسعى منها لتشجيع الإبداع وتحفيز الابتكار، أطلقت الشركة جائزة مطوّري التطبيقات، لتشجيع المبدعين من الشباب السعودي على تقديم الأفكار والتصاميم في 11 مجالاً مختلفاً.

منذ إطلاق خدماتها في مايو ٢٠٠٧، وأصلت اتصالات - مصر جهودها كشركة رائدة في السوق المصرية. ولكونها أول مشغل لخدمات الجيل الثالث (G3) في البلاد، تستعين اتصالات - مصر بأحدث التقنيات لمواكبة المنافسة وتلبية احتياجات عملائها المتغيرة باستمرار.

وإدراكاً منها لاحتمالية تزايد استهلاك البيانات بشكل كبير في المستقبل القريب، وزيادة حاجة العملاء للدخول السريع إلى البيانات، أصبحت اتصالات - مصر ثاني شركة لتشغيل شبكة الهاتف المتحرك المتحرك في العالم تستخدم نظام مقسم البروتوكولات المتعددة الرئيسي (IP/MPLS)، وتتخذ أحدث حزمة تقنيات حديثة من بينها ميزات بروتوكول النقل المباشر عبر القنوات (tunneling). في الوقت نفسه، أصبحت شركة اتصالات - مصر أول مشغل لشبكة الهاتف المتحرك المتحرك في أنحاء أفريقيا والشرق الوسط والتي تجري اختباراً ميدانياً للأنظمة على مستوى المستخدمين لتقنية شبكات (اتش اس بي ايه +HSPA) التي تصل سرعتها إلى ٤٢ ميجابايت في الثانية. ويهدف تزويد العملاء بخدمة اتصال سريعة بالبيانات عبر الجيل الثالث، تم إطلاق هذه التقنية تجارياً في العديد من مناطق البلاد خلال عام ٢٠١١.

واستجابة لتوجيهات الهيئة الوطنية لتنظيم الاتصالات في مصر، بدأت اتصالات - مصر في أكتوبر ٢٠١١ تنفيذ خطة جديدة لترقيم خطوط الهاتف المتحرك. وقد ساعد تطبيق سهل الاستخدام مصمم للهاتف المتحرك التحول من ٧ أرقام إلى ٨ أرقام بطريقة سهلة للغاية، وأتيح التطبيق لمعظم مشتركي اتصالات - مصر. ومن المتوقع الانتهاء من هذا التحول في الربع الأول من عام ٢٠١٢.

وفي خطوة مبتكرة، وقعت اتصالات - مصر اتفاقية فريدة من نوعها مع فيسبوك وأصبحت أول مشغل لشبكات المتحرك في مصر تزود عملاءها بالإنترنت عبر الهاتف المتحرك مع تطبيقات الفيسبوك. وتوفر خدمة (وَقْر أكثر / Save More) التي تؤمن استخدام بيانات غير محدود لمستخدمي وسائل الاعلام الاجتماعية بكثافة، ورسوم شهرية معقولة للغاية.

عام ٢٠١١، تم إطلاق خدمة جديدة لحماية خصوصية العملاء عبر فترة المكالمات. وباستخدام هذه الخدمة، يمكن لعملاء اتصالات - مصر التحكم في المكالمات الواردة وإدارتها، عبر إظهارهم بحالة "غير موجود" للاتصالات غير المرغوب فيها، في الوقت الذي يظل فيه بإمكانهم تلقي الاتصال ممن يرغبون في تلقي مكالماتهم.

تواصل اتصالات - مصر نشر منصات تكنولوجية متقدمة وقوية ومرنة لإدارة العديد من برامج ولاء العملاء. فعلى سبيل المثال، يوفر برنامج المكافآت (المزيد / MORE) لعملائها المميزين العديد من الامتيازات الحصرية والمزايا الفريدة؛ بما في ذلك برنامج النقاط التنافسي الذي يمنح خلاله مجموعة واسعة من الهدايا، ورقم مخصص لخدمة العملاء، ومعاملة خاصة في متاجر اتصالات، وعروض حصرية للاستفادة من خدمات شركاء اتصالات، وخصومات في مجموعة متنوعة من العلامات التجارية الرائدة.

يدير نظام الولاء دورة حياة شاملة للعملاء من الألف إلى الياء بناء على أعداد المشتركين والفئة والقناة والتخصيص. تقوم آلية مدمجة بحساب نقاط متعددة لتحديد معاملة خاصة للعملاء، بالإضافة إلى ذلك، هناك كتالوج شامل للهدايا يتيح للعملاء الاختيار من بين مجموعة واسعة من الهدايا باستخدام قنوات مختلفة مثل خدمة المجيب الآلي (اي في ار / IVR)، و منافذ البيع بالتجزئة، وقنوات الإنترنت.

أحد الأهداف الاستراتيجية الرئيسية لقسم الموارد البشرية في اتصالات - مصر هو تكريم ومكافأة الموظفين الذين يقدمون أفكاراً مبتكرة. وقد تم تكليف فريق خاص بتقييم أفكار مبتكرة ومفيدة من الموظفين تتماشى مع الأهداف الاستراتيجية، ثم دمجها لاحقاً في الأنشطة التجارية للشركة. ومكافأة على هذه الأفكار، يتم منح جوائز نقدية، أو عضوية في نادي الابتكار بالشركة تمكنهم من الاستمتاع بمزاياه العديدة. تمنح جوائز كبيرة للأفكار المتميزة التي تهدف لتحقيق أهداف تجارية معينة، عبر منح كأس تقديرية وجائزة نقدية كبيرة. كما تمت دعوة المبدعين للانضمام إلى فريق التنفيذ الذي يقوم بترجمة الأفكار إلى منتجات أو خدمات مفيدة.

لا تزال برامج المواطنة الجيدة للشركات تمثل هدفاً استراتيجياً لـ اتصالات - مصر منذ دخولها إلى السوق المصرية، ويتجلى ذلك في العديد من المبادرات التي أطلقت في جميع أنحاء البلاد.

تهدف مبادرة "الماء أصل الحياة"، وهي مبادرة للمسؤولية الاجتماعية (CSR) تستند إلى قضية هامة تتعلق بالمياه في مصر، إلى توفير المياه النظيفة لأكثر من ١٠٠ ألف عائلة مصرية خلال فترة قصيرة جداً. وعلاوة على ذلك، تهدف هذه المبادرة إلى معالجة مشاكل الري التي يواجهها المزارعون المحليون عبر حملة توعوية وعملية للحفاظ على المياه تحت شعار "حفاظاً على المياه... حفاظاً على الحياة".

منذ إنطلاقه عام ٢٠٠٩، نجح هذا البرنامج الحائز على الجوائز في توفير ثلاثة آلاف شبكة لتوزيع المياه لثلاثين ألف شخص، و١٣ محطة لتنقية المياه لخدمة ٨٠ ألف شخص، بالإضافة إلى سبع وحدات للغسيل الكلي لزيادة كفاءة ٧٧ من آلات غسيل الكلي، و٢٠ آلة لغسيل الكلي لمساعدة ٣٨٠٠ من المرضى شهرياً، بالإضافة إلى قنوات للري مساحتها ٦٥٠٠ متر لخدمة ١٥ ألف نسمة. كما تحث الحملة المجتمع المصري ككل لاتخاذ خطوات جادة وعملية للتغلب على ندرة المياه في البلاد.

وفي الربع الثالث من عام ٢٠١١، أطلقت اتصالات - مصر أكبر مبادراتها (رد الجميل / Give Back)، والتي مكنت جميع الموظفين من المساهمة شخصياً في رفاهية المجتمع من خلال دعم المؤسسات الخيرية التي يختارونها عبر بوابة الانترنت لـ "اتصالات". ويمكن البرنامج الموظفين من تقديم مجموعة واسعة من الخدمات الاجتماعية مثل توفير الدعم المالي للأسر الفقيرة، مما يساعد في علاج الحالات الطبية اليائسة، وتمويل المشاريع الصغيرة، وسداد الديون، ومنح قروض بدون فوائد، وتوفير مياه نظيفة من خلال مبادرة اتصالات: "الماء أصل الحياة". وبالإضافة إلى التبرعات النقدية التي تقدر بـ ٢٠٢,٥٤٤ جنيه مصري، ساهم الموظفون أيضاً في برنامج الإفطار خلال شهر رمضان.

ولاقى إطلاق اتصالات خدمة (مسموع / Masmou3) ترحيباً كبيراً، وتبرز هذه الخدمة، الخاصة للمستخدمين المكفوفين والأشخاص الذين يواجهون صعوبة في الكلام، رؤية الشركة لخدمة كل شريحة من شرائح المجتمع المحلي. ويساعد البرنامج الخاص بهذه الخدمة العملاء الذين يعانون ضعفاً في البصر على استخدام هواتفهم المتحركة بسرعة وسهولة وبشكل مستقل.

لا تزال اتصالات - مصر هي الراعي الرسمي للنادي الأهلي، النادي الرياضي الأكثر شعبية في مصر والذي يحظى بقاعدة جماهيرية عريضة تصل إلى أربعين مليون شخص، في أكبر صفقة رعاية في تاريخ الرياضة المصرية. وعبر الاستفادة من شعبية هذا النادي الكبير، تأمل الشركة في تحويل المشجعين إلى عملاء خلال فترة التعاقد التي تمتد لثلاث سنوات.

## المراجعة الإدارية- الشرق الأوسط

### ثرياً

جلب عام ٢٠١١ عدداً من النجاحات لشركة ثريا، من ضمنها ازدياد الطلب على جهاز ثريا IP لمعالجة البيانات بسرعة عالية، ونمو مضطرد في مبيعات الأجهزة المحمولة، ونفاذ أكبر في الأسواق المتخصصة بفئات معينة.

وبالرغم من المنافسة المتزايدة، فقد حافظت الشركة على حصتها الباهرة في السوق البالغة ٦٥% من سوق الاتصالات الصوتية بالهواتف المحمولة عبر الأقمار الصناعية في منطقة التغطية، مؤكدةً على شعبية متنامية في سوق نظام البيانات MSS.

شهد الاهتمام المستمر بالأسواق المتخصصة تعيين عدد كبير من الموظفين من ذوي الخبرة في هذا المجال، وإطلاق برامج جديدة لإدارة الشريك، وحزم برامج خاصة بالتسويق، إضافة إلى تعزيز لخدمة الزبائن، وعقد العزم على جعل تجارب العملاء الأرقى عالمياً، لتجمع ما بين الجودة، والاعتمادية، وسعر في متناول اليد.

ونمت الاشتراكات في هاتف ثريا IP، أصغر وأسرع جهاز في العالم للاتصال عبر الأقمار الاصطناعية بواسطة البرودباند، بنسبة ٦٠% في مختلف القطاعات، وشمل ذلك وسائل الإعلام للبحث عن طريق الأقمار الاصطناعية، والجهات الحكومية، والمؤسسات غير الحكومية، وجهات صناعية كبرى. ولقد كان توفير خطط التسعير المرنة، وتسعيرة خطة المشاركة (Share Plan) التي صممت خصيصاً للعملاء



الرئيسيين الذين يستخدمون عدة أجهزة ثريا، إضافة إلى حملة التسويق الناجحة للتعريف بالمزايا الفريدة للثريا؛ من أهم العوامل التي أدت إلى الانطلاقة الناجحة لجهاز ثريا IP.

ولقد حقق جهاز ثريا XT - المحمول الوحيد الذي يوفر كامل الإمكانيات للتحدث أثناء التجوال - رواجاً بسبب سهولة استخدامه، والتعدد الكبير في مواصفاته العملية، كخدمة الوصول السريع إلى البيانات، ونظام الملاحة عبر ال GPS، بالإضافة إلى شاشته المقاومة للوهج الضوئي.

ومن خلال تقديم الطراز الجديد ثريا XT Dual، الذي سيسمح للمستهلكين بالاختيار مابين الاتصال عبر الأقمار الصناعية، أو عبر شبكة الهاتف المحمول GSM حسب موقع وجودهم؛ تصبح شركة ثريا مؤهلة لتكريس نجاحها باعتبارها رائدة في السوق العالمية في مجال الأجهزة المحمولة للاتصال عبر الأقمار الاصطناعية.

وفي مسعى منها لتسريع نمو تجاريتها، ركزت ثريا جهودها على إعادة تقوية عملياتها التجارية عبر منطقة آسيا والمحيط الهادئ. فتم نشر فريق متخصص لإدارة العمليات من مركز الشركة في سنغافورة، مما أدى إلى ازدياد شهرتها في السوق وارتفاع في نمو المشتركين، على حد سواء.

تستمر الشركة بالاستثمار في إستراتيجية قوية متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، وبتوفير مجموعات دعم وأفراد في نشاطات اجتماعية وخيرية ورياضية مجتمعية متنوعة.

وبالاستفادة من علاقتها مع اتحاد الاتصالات العالمي، قدمت الشركة، في مطلع هذا العام، مساعدة مالية لليابانيين من ضحايا الزلزال وموجة التسونامي. كما قامت الشركة بتقديم أجهزة اتصال محمولة للحكومة الأوغندية، إضافة إلى اقتراح مساعدة السلطات في إنشاء نظام تحذير من الكوارث.

وأبرز ما قامت به هو شراكتها مع تلفزيون الآن لتنمية الوعي بالمجاعة المستمرة منذ زمن في الصومال بتبرعها بنظام ثريا IP الذي يسمح ببث مباشر لقصص تلفزيونية من المناطق التي ضربها الجفاف. كما ساهمت الثريا، في أواخر العام، في جهود الإغاثة في أعقاب الفيضانات التي نكبت مناطق عديدة من تايلاند.

## مراجعة الإدارة - أفريقيا

### اتلانتيك تليكوم (إيه.تي/ AT) -- غرب أفريقيا

كان "ابتكار المنتج" قضية رئيسة لشركة اتلانتيك تليكوم طوال عام ٢٠١١ وعبر جميع الأسواق الأفريقية الست.

نجح إطلاق خدمة برنامج سماع النغمات خلال الاتصال (CRBT) في جذب شرائح جديدة واسعة من العملاء الشباب والتي تضم اختيارات واسعة للنغمات الخاصة بالمتصل بالهاتف المحمول. كما تم بنجاح إدخال حلول "بلاك بيرري" في جميع العمليات، مع حلول لكافة العملاء المشتركين في نظام الدفع اللاحق أو المسبق. وتم تحقيق اختراق سريع للأسواق من خلال العرض الخاص بخطط الرسوم الشهرية والأسبوعية واليومية، وجرى أيضا إطلاق حملة جماعية اعلامية مركزية في نوفمبر.

أصبحت اتلانتيك تليكوم أول شركة تشغيل في المنطقة تقدم للمستهلكين أجهزة لوحية، مع محفظة متنوعة من بينها أجهزة هواوي اس ٧، واي باد (iPad)، وسامسونج وجالاكسي وبلاك بيرري، وجهاز بلاي بوك.

في أعقاب الاطلاق الناجح لنظام (موف باسپورت/ Moov passport) في عام ٢٠١٠، والذي يسمح للعملاء باستخدام خدمة التجوال بأسعار خاصة عبر أنحاء غرب ووسط أفريقيا، تم تصميم عروض جديدة لتلبية احتياجات محددة. وشاركت "اتصالات الإمارات" و "موبايلي" السعودية

في هذا البرنامج تحت مسمى خدمة التجوال (موف حج رومنج / Moov Hadj Roaming)، مما يسمح للعملاء بالاستمتاع بأسعار منخفضة ثابتة خلال السفر إلى مكة المكرمة.

تواصل "اتصالات" الشراكة مع لاعبين رئيسيين في مجال اتصالات الانترنت والشبكات الاجتماعية، للتعرف على موجة الاتجاهات الاستهلاكية الجديدة وضمان ولاء الجيل الرقمي. وقد وقعت "موف" (Moov) اتفاقية مع جوجل (Google) للسماح لمستخدمي بريد جوجل لإرسال واستقبال رسائل نصية قصيرة مجاناً، وهي خطوة ستجعلها أول مجموعة اتصالات في المنطقة تقدم هذه الخدمة المبتكرة.

يتابع مؤشر رضا العملاء في جميع العمليات بصورة مستمرة كلا من الأداء والانطباع، ليسهل بذلك إدخال تحسينات في العمليات بشكل منتظم. يهدف هذا المؤشر إلى تأسيس علاقة مع العملاء تقوم على أساس "الثقة اليومية"، وذلك بهدف تعزيز الولاء للعلامة التجارية وتطوير القيم وتحسين الخدمات لأفضل مستوى ممكن. بالإضافة إلى ذلك، يوفر مسح لقياس رضا العملاء أجري في جميع الأسواق تقريبا خلال العام أدوات مختلفة لتحسين الأداء والربحية وتعزيز رضا العملاء.

يتم تنفيذ تحسينات مستمرة وتطبيق أفضل الممارسات على مستوى اتلانتيك تليكوم، ومن ثم تتالى إلى جميع البلدان للمساعدة في تحسين تقديم الخدمات للعملاء. وتشارك ساحل العاج وبنين وتوجو بشكل فعال في هذه العملية.

وعلى صعيد آخر، عززت اتلانتيك تليكوم مبادرات المسؤولية الاجتماعية في عام ٢٠١١، من خلال مواصلة مسيرة إنجازات السنوات السابقة.

في بنين، تبرعت الشركة بالمعدات اللازمة لأحد المراكز الطبية، وقدمت مساهمات إلى مركز الإغاثة من الكوارث الفيضانات، وقامت برعاية احتفال شجرة عيد الميلاد لقرية الأطفال (اس.او.اس / SOS)، وأجرت حملة للتبرع بالدم في أبومي كالاقي. وفي ساحل العاج، تبرعت الشركة بمواد غذائية وغير غذائية في بواكيه ودالوا، وأطلقت حملات مجانية للتطعيم ضد الحمى الشوكية في بواكيه ودالوا وسان بيدرو، وكوروغو، ويوافليه وتومودي.

وفي الجابون أبرمت "موف" شراكة مع المديرية العامة للسلامة المرورية لإنشاء مدرسة القرية الصغيرة (بامبينو / Bambino). وفي جمهورية أفريقيا الوسطى، جرى تقديم تبرعات غذائية في يوم المرأة العالمي وخلال شهر رمضان المبارك. وفي توجو، يجري إعداد عدة مبادرات لتعليم الأطفال في المناطق الريفية.

## المراجعة الإدارية- إفريقيا

### كنار - السودان

تم تطبيق إستراتيجية شركة كنار بشقيها: الاحتفاظ والاختراق، طوال العام.

ففي شهر يوليو تم إدخال نظام واي ماكس (WiMAX) المخصص للعملاء من المؤسسات، لكل من الخطوط التي تشتغل بواسطة الانترنت، وإمكانية الاتصال من نقطة اتصال إلى نقطة بدون وسيط. كما وفرت شركة كنار أرقام ١٠٥٠٠ القصيرة الخاصة بخدمة العملاء والمخصصة للاستفسارات والشكاوي الفنية من قبل العملاء من المؤسسات. وتم إطلاق حملة تستهدف العملاء من المؤسسات الكبيرة لترويج مبيعات خدمات واي ماكس في مدينة بورسودان. كما قامت بحملة مباشرة في الخرطوم، لترويج لخدمة البرودباند (النطاق العريض) وخطوط الهاتف الثابت، وكذلك لخدمات ADSL الخاصة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. كما تم إطلاق خدمة واي- فاي (Wi-Fi) لتلبية احتياجات الناس أثناء التجوال، خاصة في المنتزهات وأماكن الترفيه والجامعات.

وكانت أفضل حملتي ترويج خلال العام، حملة x Retention و Voice Retention؛ كما تم إدخال قنوات بيع جديدة في بنك السلام للمستندات الالكترونية، والعمليات المصرفية بواسطة الهاتف المحمول، كما تم تعيين موزعين جديدين لبطاقات الكشط الخاصة بشحن الرصيد للهاتف المحمول في منطقة الخرطوم.

وقد تمت جميع الإصدارات وأعمال الترويج بالاعتماد على بحثٍ واسعٍ لشرائح السوق، قامت به وحدة معلومات الأعمال التجارية لدى شركة كنار، ووحدة البحوث. وبغية استهداف قاطني منطقة الخرطوم الكبرى، شمل المشروع إجراء مقابلات شخصية مع ثلاث آلاف من شرائح المجتمع، وساعدت تلك العملية على تحديد حجم السوق والنفقات والقنوات الفعالة لكل من تلك الشرائح. زادت شركة كنار من اختراقها لقطاعي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وكذلك الكبيرة بتقديمها شريك قناة جديد في أسلوب التسويق المشترك. وزادت إعادة هيكلة الكادر الوظيفي لمركز الأعمال الداخلي من حجم المبيعات. وأخيراً، تم نشر فريق مبيعات عبر الهاتف في مركز الاتصال للتحديث إلى قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على وجه الخصوص.

زادت الشركة مخصصات الرعاية الاجتماعية من خلال مبادرات ورعايات مجتمعية عديدة - كجوائز للعشرة الأوائل من طلاب شهادة الثانوية السودانية، ومكافآت احتفال التفوق الأول؛ ورعاية أسبوع جمعية الانترنت السودانية، ومسابقة موقع انترنت، ومركز الأنييس لخدمة النطق واللغة، ومهرجان السياحة بولاية كسلا. كما تعززت مشاركة الموظفين مع طرح برنامج فكرة، وهو مبادرة لتشجيع طرح الأفكار واتخاذ القرارات.

#### مراجعة الإدارة - أفريقيا

#### اتصالات نيجيريا (إي إم تي اس)

حاولت اتصالات نيجيريا منذ تأسيسها ترسيخ مكانة لها في سوق تشهد منافسة قوية، وذلك من خلال منتجات وخدمات مبتكرة وتسويق قوي ومبادرات شعبية تستهدف المجتمعات المحلية، ومبادرات خيرية.

أطلقت الشركة في شهر سبتمبر خدمة الانترنت واسع النطاق فائق السرعة (إيزي بلايز / Easyblaze) للعملاء في "لاجوس" و"أبوجا" و"بورت هاركورت" و"إيان" و"كانو" و"كادونا" و"زاريا" و"واري" و"انجو" و"أبا" و"أوكا" و"تيوي" و"أونيتشا" و"بنين". حيث توفر باقة الدخول على الانترنت ذات السرعة العالية (اتش اس بي ايه + تكنولوجيا ٣.٧٥ جي) سرعات تصل إلى ٤٢ ميغا بايت في الثانية وتسمح للمستخدمين الدخول إلى الانترنت وتحميل الملفات علي نحو أسرع وإجراء مكالمات مرئية ومشاهدة ملفات الفيديو دون الحاجة لتحميلها، والعديد من الأنشطة الأخرى. وفي غضون شهر من إطلاقها، اعتبرت هذه الخدمة على أنها الخدمة التي توفر أسرع اتصال بالانترنت في نيجيريا.

وعقب اطلاق خدمة "إيزي بلايز" قامت شركة اتصالات بتدشين خدمة "جاجا" من أجل تعزيز مكانتها في نيجيريا باعتبارها رائدة في مجال الابتكار. هاتف "جاجا أندرويد" الذكي هو جهاز طرحه شركة اتصالات مزود بخاصية الجيل الثالث ويعمل بنظام أندرويد ٢.٢ ويتمتع بمميزات مذهلة في التحميل والسرعة والتصوير الفوتوغرافي والرؤية وفاعلية الأداء. وساعد برنامج للاتصالات التسويقية الشاملة في تحقيق كل الأهداف، ويجري الآن إعداد خطط للاستدامة من أجل زيادة عائد المنتج.

كانت خدمة "دوتمي" الجديدة لشركة اتصالات نيجيريا أيضاً الأولى من نوعها في السوق النيجيرية، وهذه خدمة لنظام لوحات النشر تعتمد على تقنية الرسائل النصية وتسمح للعملاء بتبادل المعلومات والتواصل باستمرار حتى أثناء قيامهم بأداء أي نشاط أو عمل. وقد ساهم تقديم هذه الخدمة في زيادة إمكانية التحدث بين الجماهير المستهدفة، وظهرت الشركة باعتبارها الشبكة الأولى بلا منازع للعملاء الشباب.

أعيد طرح خدمة الـ (إيزي كليك / Easycliq Easy) بخاصيتين يومية وأسبوعية عام ٢٠١١، ، وتقدم للمستخدمين فوائد لا مثيل لها وخبرات على مستوى عالي. ونجحت تلك الإضافات الجديدة في إظهار التزام تجاري قوي من جانب الشركة لعملائها الحاليين الذين يرغبون بشكل متواصل في نهج جديد للتعبير عن أنفسهم، وإلى المستخدمين الشباب الذين يميلون إلى الاستهلاك الكبير للبيانات. وأسهمت التغطية الإعلامية المكثفة والنتائج التالية للخدمات التي أعيد تقديمها في نمو قطاع الشباب المريح.

أما "عالم النخبة" (Elite World)، العرض القيم للغاية الذي تقدمه اتصالات نيجيريا، فقد خضع لعدة تحسينات إضافية هذا العام، على مستوى الخطوط لاحقة ومسبقة الدفع، لتلائم احتياجات الشرائح المستهدفة.

وتستمر الشركة في مكافأة وتشجيع شركاء التوزيع موضع التقدير عبر خطة تحقق مبيعات عالية في كافة خطوط الإنتاج، وأبرزت النسخة الثانية من جوائز الأداء التي أجريت في عام ٢٠١١ الأهمية الكبيرة لشركاء التوزيع في تحقيق أهداف استراتيجية ونجاح شامل.

واستجابت شركة اتصالات نيجيريا بشكل سريع و نشط لطلب هيئة اتصالات النيجيرية (NCC)، الهيئة المنظمة لنشاط شركات الاتصالات، باستخدام نظام عالمي لتسجيل بطاقات SIM في البلاد.

بالرغم من أن ثلاثة ملايين من أصل ٧.٤ مليون عميل في قاعدة بيانات المشتركين في اتصالات نيجيريا سجلوا بطاقاتهم في وقت الإعلان الرسمي، ركزت الشركة جهودها للالتزام بالموعد النهائي في سبتمبر ٢٠١١ واتخذت إجراءات متعددة لضمان استجابة كافة العملاء القائمين لهذا المطلب. وللتغلب على تهديد قطع الاتصال بالشبكة، أطلقت الشركة حملة ترويجية فريدة من أجل تشجيع المشتركين تشمل منح ٣٠% رصيماً إضافياً لمن يعيد الشحن. ودعمت حملة علاقات عامة هذا العرض التشجيعي لشرح آليات وفوائد تشجيع التسجيل وحملة متزامنة لتوعية المشتركين والتجار والهيئة العاملة وغيرهم.

وتستمر الشركة في تقديم منتجات وخدمات مستدامة وصديقة للبيئة. ففي عام ٢٠١١، دخلت اتصالات نيجيريا في شراكة مع شركة (أوبيرثور / Oberthur) لإنتاج حزم من بطاقات SIM مبتكرة تعمل على حماية البيئة. تقلل هذه البطاقات الجديدة من كمية البلاستيك الذي يستخدم في عملية الإنتاج بمعدل النصف، وتقلل أثرها على البيئة أيضاً بمقدار النصف، وبذلك تقل الانبعاثات التي تؤدي إلى الاحتباس الحراري من ١٦ جراماً من ثاني أكسيد الكربون إلى ٨ جرامات من البطاقة الواحدة. يسلم هذا المنتج الجديد للعملاء في منتجات ورقية معاد تصنيعها تستخدم حبر مستخرج من الخضروات، وبالتالي يقل الأثر البيئي في كل المراحل من الإنتاج وحتى تسلم العميل للمنتج.

وتم تعزيز مفهوم ja.٨٠٩، وهو نقطة الانطلاق لدخول شركة اتصالات السوق النيجيرية منذ ثلاث سنوات، خلال العام، للاحتفاء بتميز العملاء النيجيريين وسعيهم لأن يكونوا الأفضل. ونتيجة للجهود المستدامة لم يساعد ja.٨٠٩ في تعزيز المعرفة بالعلامة التجارية فحسب، بل كان نقطة تحول إلى ثقافة شعبية.

أطلقت الشركة "مركز خبرة بنين" عام ٢٠١١ لتعزيز مبدأ "مركزية العميل عند شركة اتصالات" لزيادة أثر البيع بالتجزئة ولتقريب المنتجات والخدمات للمشاركين المحتملين والقائمين. وقد تحقق سريعاً الهدف الأولي لزيادة مناطق البيع بالتجزئة، ويحتفظ مركز معلومات "بنين" بمكانه كنموذج للعلاقة الودية مع العملاء في البلاد.

يوصل مركز المسؤولية الاجتماعية للشركات التابع لـ"اتصالات"، وهو مركز تعلم تم تأسيسه بالشراكة مع "كلية لاجوس للأعمال" التابعة لجامعة "بان أفريكان"، دوره في نشر المعرفة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، عبر البحوث والمنتديات والمؤتمرات. وقد عقد المركز ثلاث ورش عمل عام ٢٠١١، إضافة إلى تدريب طلبة ماجستير إدارة الأعمال بالكلية على بعض الممارسات السليمة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات.

تم نشر التقرير الافتتاحي لاتصالات والخاص بالمسؤولية الاجتماعية للشركات في يونيو ٢٠١١ محدداً بعض الاستراتيجيات والأنشطة والتحديات والبرامج والنجاحات. وقد أشاد به المساهمون، وساعد على تعزيز صورة اتصالات نيجيريا كشركة ذات مسؤولية اجتماعية.

تم إطلاق عدد كبير من المبادرات الجديدة خلال العام، كما كانت هناك مراجعات وتعزيزات للبرامج القائمة، منها:

- أقامت شركة اتصالات نيجيريا شراكة مع حكومة ولاية لاجوس من أجل إحداث تغيير وتطوير مستدام في المدارس العامة الابتدائية والثانوية من خلال حملة (تبنى مدرسة/ Adopt a school). ووفقاً لمبادراتها لرعاية القطاع الخاص، تبنّت الشركة مدرسة "إكاندي داهونسي" الثانوية ومدرسة "أوزبورن رود إيكوي" الثانوية ومدرسة "إدوارد بلايدن" الابتدائية ومدرسة "أوكيسونا لاجوس أيلاند" العليا ومدرسة "رايباتو ثومبسون برايماري سكول سورولير" الابتدائية. تشمل "الرعاية المستمرة مدى الحياة" للمدارس تحقيق الاستفادة عبر تقديم الدعم المستمر لتنمية البنية التحتية وتدريب المعلمين والقيادة والإدارة والدعم المالي للطلاب.
- تعزيز التركيز القوي على الشباب في عملية التسويق، حيث أقامت شركة اتصالات نيجيريا شراكة مع "فرقة الشباب القومي للخدمات" (NYSC) وهي منظمة شاملة للشباب الخريجين في نيجيريا، من أجل الاستعانة ببرنامجه المهني Career Days وبرنامج المعسكرات Campfire Nights من أجل توجيه وتشجيع الشباب.
- في الوقت نفسه يهدف يوم التوظيف لاتصالات الى توفير فرص لرجال الأعمال المستقبليين عبر عرض منصات حصرية لتقديم الاستشارات وتجهيز الشباب لمواجهة تحديات الأعمال في المستقبل. وقد لاقت جهود ذلك العام استحسان مفتش المنطقة التابع لمنظمة NYSC وأعضاء الشركة.
- يمثل برنامج الاستشارة المهنية الخاص بالشركة منصة فريدة لشركة "اتصالات" لخلق أثر تحفيزي في الطلاب في المجتمعات المضيفة من خلال إلقاء محاضرات وتوفير دعم الخبراء. يجري تنفيذ برنامج تطوع الموظفين بالاشتراك مع مركز الموارد والتمكين في لاجوس (LEARN)، ويسعى لتحقيق الاستفادة الكبرى من مجموعات المهارات الفريدة لدى العاملين لتسهيل تنمية الشباب النيجيري. استهدف أكثر من ١٥٠٠ طالب ثانوي خلال العام، وتجري مبادرات أخرى لتشجيع مشاركة موظفي الشركة في المجتمع.
- تقدم "حطة اتصالات للجوائز التقديرية" للطلاب الفرصة للحصول على منح تسمح لهم باستكمال دراستهم في الهندسة الكهربائية وهندسة الإلكترونيات وعلوم الكمبيوتر وتدريبات الإدارة. وبناء على الأداء الأكاديمي للطلاب والأصالة، فإن الطلاب أصحاب الأداء الأفضل تقدم لهم فرص لشغل وظائف بالشركة بعد التخرج. ومع قرب انتهاء عام ٢٠١١ استفاد أكثر من ٦٠٠ طالب من تلك الخطة.
- "برنامج اتصالات لتدريب المعلم" يهدف لتدريب المعلمين في المدارس الابتدائية والثانوية في المناطق الجغرافية السياسية الست في نيجيريا وتزويدهم بمعرفة أكبر بمادة تخصصهم إلى جانب تزويدهم بطرق مثبتة لإيصال المعلومة. تم إطلاق هذا البرنامج التتوي في عام ٢٠١١ بدأ باللغة الانجليزية ويعاد تدريب المعلمين حاليًا من قبل المركز الثقافي البريطاني وتشجيعهم لكي يحصلوا على شهادة كامبريدج باجتيازهم امتحانات نهاية التدريب.
- دخلت الشركة في شراكة رسمية مع نادي برشلونة في بداية العام. وبالإضافة الي مبادرات أخرى، ستقام حملة ترويجية ما بين نوفمبر ٢٠١١ و مارس ٢٠١٠ وسيمنح الفائز جائزة لمشاهدة مباراة لبرشلونة في أسبانيا.
- نفذت مبادرة مكافحة مرض الملاريا من خلال طريقتين خلال العام: مسلسل درامي إذاعي بعنوان "إرادة الفوز" (The Will to Win) وتوزيع شبكات قاتلة للحشرات على المدارس الثانوية في شمال نيجيريا. وهناك جهود أخرى تشمل مشاركة المجتمعات المحلية ووزارات الصحة والتعليم بالولايات في محاربة مرض الملاريا ومع انتهاء عام ٢٠١١ ساعدت اتصالات نيجيريا في منع إصابة أكثر من ١٠٠ ألف نيجيري بهذا المرض.
- وعلى المستوى الترفيهي، أصبحت اتصالات الراعي الرئيس لبرنامج Nigerian Idol، النسخة المحلية لأكثر برامج الواقع نجاحاً في العالم.

## مراجعة الإدارة - إفريقيا

### "زانتل" تنزانيا

واصلت "زانتل" التركيز على برامج الحفاظ على العملاء في أنحاء تنزانيا وبناء ولائهم للشركة، ويؤكد إطلاقها لخدمة (إيبك نيشن/ Epiq Nation) التزامها القوي تجاه هذا البلد.

عكفت الشركة على تصميم هذه الخدمة لتكون منتجاً ابتكارياً ثورياً للشباب، إذ توفر هذه الباقة الخدمات الصوتية والبيانات والرسائل القصيرة وخدمات القيمة المضافة والعديد من العروض الأخرى التي تتناسب أنماط الحياة المختلفة، كل ذلك مجتمعاً في حزمة واحدة. وقد اعتبر على نطاق واسع أن تقديم العديد من الخدمات المجانية، والذي يمثل إحدى القيم الجوهرية للشركة، مقابل رسوم يومية قدرها ٥٠٠ شلن تنزاني بمثابة مبادرة "جديدة من نوعها". وخارج هذه الباقة، يتم توفير المكالمات داخل الشبكة وخارجها بأسعار مخفضة، كما يتمتع عملاء "إيبك نيشن/ Epiq Nation) بخصوصيات من علامات تجارية تخص أنماط حياة معينة.

تم إجراء دراسة مسحية مفصلة لقياس رضا العملاء، شارك فيها ٨٥٠ عميلاً في زنجبار وبيما، لاستطلاع آرائهم بشأن تجاربهم مع "زانتل" فيما يتعلق بالشبكة والبيانات وتوزيع بطاقات الشحن. وأظهرت النتائج أن العملاء يشعرون بما يحظون به من تقدير، وأنهم راضون عن المنتجات والخدمات التي يستخدمونها. وأهدت الشركة عملاءها البارزين هواتف متحركة قيمة وأجهزة مودم مجانية. وفي داخل الشركة، كوفئ الموظفون ذوو الأداء العالي بترقيات وشهادات وزيادات في الرواتب.

دخلت مجموعة اتصالات في شراكة مع شركتي (كوالكوم / Qualcomm) و(دي تري / D-tree) الدولية لتدشين الخدمات الصحية المتنقلة (م-هيلث / M-Health). تهدف المبادرة التي تقع ضمن مسؤولية زانتل الاجتماعية إلى المساعدة في مكافحة سوء التغذية عند الأطفال وضمان التوصيل الآمن للخدمات إلى النساء في جميع أنحاء تنزانيا. وبالتعاون الوثيق مع الحكومة، سيعمل هذا البرنامج على نشر تكنولوجيا الهاتف المتحرك لدعم العاملين في الخطوط الأمامية في المجالات الصحية في تقديم الاستشارة وتوفير الرعاية الوقائية والعلاج للنساء. ويتمثل دور اتصالات في توفير الاتصال والهواتف والتكنولوجيا اللازمة للبرنامج. ومن شأن الهواتف التي تستخدم البرامج التطبيقية أن تساعد العاملين في قطاع الصحة على التفاعل مع الأطفال والاحتفاظ بسجلات للمرضى وتقديم رعاية شاملة. ويمكن للقابلات استخدامه لتحديد حالات الولادة الطارئة بسرعة وبدقة، كما يمكن أن يستعين به مقدمو الرعاية في تنظيم عمليات نقل المرضى لأقرب مستشفى.

جمعت الذكرى الأولى لتأسيس "زانتل" في ١٥ نوفمبر بين العاملين، بمن فيهم أعضاء اللجنة التنفيذية، وظهر فيها التنوع الثري الذي تتميز به الشركة وروح الفريق القوية التي تتمتع بها. وقد تم تعزيز القيم الجوهرية لزانتل والمتمثلة في التميز والانفتاح والموثوقية والالتزام، وذلك من خلال مختلف الألعاب والأنشطة الجماعية.

## مراجعة الإدارة - آسيا اتصالات أفغانستان

لا تزال اتصالات أفغانستان تؤكد باستمرار على التزامها طويل الأمد تجاه البلاد، سواء كمشترم أو كمساهم في دعمها، وقد اتضح هذا خلال عام ٢٠١١ عبر التحديات التكنولوجية وطرح المنتجات الجديدة التي صممت لتلبية الاحتياجات المتغيرة والمتزايدة للسوق.

حققت خدمة Talk for Free أو "تحدث مجاناً"، وهي حزمة ترويجية تتضمن مكالمات طويلة بأسعار معقولة، إيرادات إضافية في غضون شهر من إطلاقها في يونيو. وأظهر إجمالي إيرادات خدمات الاتصالات عبر الإنترنت نمواً شهرياً مذهلاً نتيجة لزيادة حصة اتصالات في السوق الأفغانية، مما أدى إلى تحقيق إيرادات إضافية كبيرة بحلول نهاية العام. علاوة على ذلك، فقد خففت خدمة Talk for Free الأضرار بنجاح من المنافسة في السوق.

ونجحت علامة (جوش / Josh) التجارية في جذب مشتركين من الشباب الأفغاني، عبر تمكينهم من الاتصال وإرسال الرسائل النصية والتصفح بصورة أكثر تواتراً وبأسعار جذابة، ونتيجة لذلك، تمكنت اتصالات أفغانستان من رفع عدد المشتركين في خدمة "جوش" إلى ثلاثة أضعاف خلال أشهر فقط.

وكما كان في الماضي، أطلقت اتصالات أفغانستان حملة ترويجية نشطة خلال موسم الحج، لتعزيز من المكانة التجارية الحالية كـ شركة عالمية وعلامة تجارية موثوق بها ذات جذور إسلامية. وحققت الشركة نمواً في عائداتها الإضافية من الاتصال الدولي المباشر (IDD) بأكثر من ٣٠٠٪، ونمو في إيرادات خدمة التجوال بأكثر من ١٠٠٪ خلال فترة الحملات الترويجية.

يهدف برنامج مكافآت عملاء اتصالات أفغانستان إلى تقديم مزايا للمشاركين الأوفياء، عبر جمع نقاط بناءً على مدى الاستخدام ومدة الاشتراك والاشتراك في الخدمات المتعددة. وقد انضم لهذا البرنامج أكثر من ٧٠ ألف عميل منذ إنطلاقه في يوليو.

وبصورة متوازنة، أطلقت اتصالات أفغانستان برنامجاً آخر باسم (وين باك أوفر / Win Back Offer)، تم خلاله مكافأة أكثر من ١٠٠ ألف من العملاء غير النشطين أو ممن علقوا اشتراكهم نظير إعادة شحن خدماتهم، مع خصم لخدمات الاتصال عبر شبكة الانترنت وخارج شبكة الانترنت، مما أدى إلى زيادة كبيرة في الإيرادات على عوائد كل من إعادة الشحن والاستخدام .

أما على الصعيد المسؤولية الاجتماعية، فقد شارك فريق الكريكت الأفغاني تحت رعاية اتصالات في بطولة كأس العالم تحت عشرين سنة للمرة الأولى في عام ٢٠١١، ويجدر الذكر أن اتصالات ترعى مجلس الكريكت الأفغاني لمدة ثلاث سنوات.

## المراجعة الإدارية- الشرق الأوسط

### اتصالات لانكا

حافظت شركة اتصالات لانكا على تعهداتها بأن تكون أول من يقدم منتجات جديدة وهامة في سريلانكا بإطلاق مجموعة منها خلال عام ٢٠١١.

- ففي دولة ينشر فيها استعمال بطاقات الخطوط الهاتفية من مصادر عديدة، كان استخدام أسلوب القرض المُيسر ناجحاً إلى حد كبير في إقناع الزبائن بالاستمرار باستعمال شريحة خطوط شركة اتصالات حتى بعد نفاذ رصيدهم. إذ يقدم المنتج رصيماً مديناً بمبلغ ٢٠ روبية سريلانكية مقابل رسم رمزي مقداره ثلاث روبيات.
- تسمح خدمة إيداع نيابة عني للزبائن الذين نفذ رصيدهم بطلب تحميل كلفة المكالمات على الطرف المستقبل لها.
- ترسل خدمة اتصل بي رسالة إلى الزبائن أصحاب الهواتف المغلقة تعلمهم بكل المكالمات التي وردتهم أثناء فترة الإقفال. وتوفر هذه الخدمة، التي تُقدم لأول مرة في الدولة، راحة كبيرة للزبائن، وقد ساعدت على زيادة إيرادات الشركة.
- تجمع بطاقات التجديد بين خدمة الاتصال والبيانات، فهي بمثابة عرضٍ لحزمة مغرية لتشجيع الزبائن ذوي الاستخدام العالي من استعمال شبكة اتصالات.
- يوفر مُنتج الدردشة من ١-إلى-١ دردشات غير محدودة بين مُشتركيْن اثنين لقاء رسمٍ يومي. وقد تم اقتراح وتطوير هذه الخدمة الراجحة من قبل أحد موظفي اتصالات.
- تبقى اتصالات الشركة الوحيدة في البلاد التي توفر خدمات حزمة اتصال عالي السرعة بالانترنت (HSPA+) ، بسرعة تنزيل للبيانات أفضل من جميع المنافسين المحليين.

أما خدمات الاتصالات مسبقة الدفع فهي حجر الأساس للخدمات المختلفة التي تقدمها اتصالات لانكا، ويتوقع الشركة أن تزيد من حصتها في هذا القطاع من السوق بالتركيز على مكامن قوتها. ورغم أن الخدمات اللاحقة الدفع كانت نقطة ضعفها قبل عملية الحيازة، إلا أن هذه الشريحة أصبحت في صالح الشركة الآن، وقد تحقق الوصول إلى رقم ١٠٠,٠٠٠ مشترك المستهدف في منتصف عام ٢٠١١.

يظل عملاء الخدمة لاحقة الدفع ذوي متوسط العائد المرتفع بالنسبة لكل مستخدم (High ARPU) يشكلون قطاع النمو الرئيس، ويتوقع أن ترتفع أعدادهم بعد إدخال خدمة الاتصال السريع بالشبكة HSPA+ للهاتف المتحرك. وقد ساعد إدخال مجموعة شركة هواوي من أجهزة التابلت وأندرويد في ارتفاع متوسط العائد إلى المستخدم ، في كلا قطاعي الخدمة المسبقة الدفع وتلك اللاحقة الدفع.

وعلى الرغم من أن اتصالات لانكا كانت الشركة الرابعة التي قدمت خدمة G3 إلى البلاد، إلا أنها كانت ناجحة إلى حد كبير بحيازة عملاء جُدد بتميزٍ سريعٍ وسليمٍ، وذو قيمة.

واتصالات لانكا طرفاً في مبادرات مشروع اتفاقية التجوال لمجموعة اتصالات مع شركات اتصالات عالمية أخرى، وكذلك في المبادرة الرامية لتوحيد تَعْرِيفِ مكالمات التجوال ضمن المجموعة ذاتها.

ولقد كانت الاتفاقية الخاصة بين موبايي السعودية واتصالات لانكا مبادرة جديدة تمت عام ٢٠١١ لرعاية اختيار العميل وولائه. ومن المتوقع أن تشجع هذه الاتفاقية عدداً كبيراً من المواطنين السريلانكيين العاملين في المملكة العربية السعودية على الانتقال إلى موبايي أو استخدامها أكثر في اتصالاتهم، أما عائلاتهم في سريلانكا فستستمر بالاتصال عن طريق شركة اتصالات.

ترفع الشركة من شأن وسائط التواصل الاجتماعي كثيراً في الأنشطة التي يشارك فيها العملاء، وتوفر للعملاء على صفحتها على الفيسبوك - التي تعدت ٥٠,٠٠٠ معجب خلال شهر أغسطس - منتديات مثل الأسئلة والأجوبة والمقترحات والتوصيات.

يسمح موقع اتصالات لانكا آيزون (AppZone) لرجال الأعمال والطلاب والأطراف الراغبة بتطوير تطبيقات على منصة اتصالات، ويعرضها على المشتركين. وقد تمت دراسة هذا المشروع وتطويره من قبل فريق الخدمات ذات القيمة المُضافة، على أساس المشاركة في العائد.

وقد تم تكريم موقع آيزون على المستوى العالمي عندما اعتبره المحكمون فائزاً في تصنيف M-Infrastructure في جوائز mBillionth لجنوب شرق آسيا في عام ٢٠١١.

أما على صعيد رعاية العملاء، فإن نشاطات الشركة تضمنت تشكيل فريق نخبة في مسعى للاستجابة، مباشرة وعلى وجه السرعة، لطلبات كبار الأثرياء من الأفراد. وبالإضافة الى ذلك، يهدف برنامج البحوث الشهري براند تراك إلى فهم سلوك المستهلك واتجاهاته ومستويات رضائه. وأخيراً فإن برنامج إدارة رضا المستهلكين، الذي يمكن من تصنيف العملاء حسب اتجاهاتهم السلوكية، قيد الانجاز.

وتم خلال عام ٢٠١١ تنفيذ أكبر مبادرة متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات بمشاركة الشركة في مشروع سوندورو ديريا لإعادة تدوير نفايات السوق. كما قامت اتصالات لانكا بإقامة مشاريع للعمل الحر في القرى الريفية، وتمكين النساء المحليات من استعمال المواد التي أعيد تصنيعها في إنتاج أكياس بقالة صديقة للبيئة.

مجلة الإدارة - آسيا

شركة PT XL Axiata

حافظت شركة XL على موقعها في مجال صناعتها كشركة رائدة في الرؤية، والإستراتيجية، والتنفيذ طوال عام ٢٠١١.

وقد شهد هذا العام إطلاق (First Time Right (FTR)، وهي مجموعة مبادرات تهدف إلى تقديم تجارب على مستوى فائق للعملاء، وقد قاد هذه المبادرات قسم خدمة العملاء، وتمت إدارتها من قبل فرق عمل تهدف إلى إيجاد حلول واقعية مستفاداً من المعلومات الواردة من العملاء ومن معالجة شكاويهم.

وقد حقق إطلاق خدمة Reverse Ringback Tone مع خيار نغمات إعادة الاتصال اشتراك أكثر من مليون من العملاء في هذه الخدمة خلال الأشهر الستة الأولى من إنطلاقها. وقد اتسم تغيير اسم الموقع الإلكتروني من XLGo! إلى GoKlik بخدمة إشراك المجتمع المحلي، كمجالس المراسلة، والقصص المسلسلة؛ وتجاوز زائرو الموقع الخمسة ملايين خلال أسبوع واحد. وقد حقق استعمال برنامج Blaast المُعتمد على تقنية Cloud رواجاً عظيماً عند إنطلاقه في شهر ديسمبر من عام ٢٠١٠ بفضل محتوياته المحلية التي تتضمن أخباراً وألعاباً.

استمرت إدارة الموارد البشرية بتقوية إستراتيجية التحول الخاصة بشركة XL. فقد تم تصميم مشروع Xtra Learning لنقل المعرفة من الإدارة العليا إلى الموظفين عبر مختلف الوسائل بما في ذلك التدريب، ودورات التأهيل، وورش العمل، وحلقات البحث. وقد تم العمل ببرنامج فريد للموظفين لتشجيع أسلوب التفكير بخدمة بيانات الهاتف المحمول والفعاليات المتعلقة بها في الشركة. ويهدف برنامج خدمة بيانات الهاتف المحمول MDS إلى انخراط جميع الموظفين الفعّال في توفير معلومات وأفكار لإدارة التسويق وتطوير المنتج، وقد تم إنجاز المرحلة الأولى من البرنامج في أواخر العام بدرجة انتساب قدرها ٥٠%. أما برنامج نادي القتال فيضم مجموعة من الموظفين يُسمون المقاتلين رمزاً لتمتعهم بروح "قتالية" ترمي إلى تحقيق رضا العملاء بتطبيق مبدأ الوقاية من أسباب استياء العملاء عبر تنفيذ العمل بطريقة صحيحة من البداية في نشاطاتهم اليومية.



أما في مجال مسؤولية الشركة الاجتماعية، فقد حققت شركة XL تقدماً عظيماً من خلال برنامجيها المتكاملين: الكمبيوتر للمدارس القروية (KUS)، والانترنت الصحية (Internet Sehat). إذ يلبي برنامج (KUS) على مدار خمسة سنوات حاجة المدارس المحلية بالتبرع لها بأجهزة كمبيوتر، وتدريب للمعلمين على استعمالها، وتوفير اتصال مجاني بالانترنت، إضافة إلى التعريف ببرنامج الانترنت الصحية، وهو دليل لاستعمال الانترنت بحكمة. ووصل برنامج (KUS) لأكثر من ٣٠,٠٠٠ طالب و ٢,٤٠٠ معلم أواخر عام ٢٠١١؛ بحيث وصل عدد المدارس المنتفعة به إلى ١٨٧ مدرسة في أرجاء اندونيسيا بعد ثلاث سنوات من إطلاق البرنامج.

أما Persembahan XL Bagi Negeri الذي أطلقته الشركة، فهو برنامج تبرع بواسطة الرسائل القصيرة SMS لجمع الأموال للأعمال الخيرية من خلال الرسائل الالكترونية الفورية. وتعاونت شركة XL مع العديد من المنظمات المحلية والعالمية في هذا المشروع، من بينها منظمة اليونيسف، ومنظمة الغذاء العالمية.a.

ويعزل عن جهود الشركة لضمان المحافظة على البيئة، والاستدامة البعيدة المدى، فقد اشتهرت XL بالاستجابة الفورية عند حدوث الكوارث الطبيعية للمساعدة في تخفيف الخسائر والمعاناة في المجتمعات المنكوبة. وشملت أهم مساهماتها - خاصة للكارثة البركانية في يوغياكارتا - توفير إمدادات لأعمال الإسعاف، ومرافق اتصالات، وتبرعات من خلال الرسائل النصية القصيرة، وبرنامج ميرابي للتشجير، وترميم المدارس المتضررة ومساعدتها.

تستمر شركة XL برعاية جائزة (Indonesia Berprestasi (IB الهادفة لتكريم مواطني إندونيسيا ومؤسساتها ممن يقدمون، من خلال مجالات عملهم، مساهمة هامة تخدم البيئة والمجتمع. وفي احتفالية عام ٢٠١١، تم منح الجائزة لثلاثة مواطنين وهيئة واحدة في كل من مجالات العلوم والتقنية، والتكافل الاجتماعي، المشاريع التجارية المبتكرة، والفنون والثقافة.

#### مجلة الإدارة - آسيا

#### شركة اتصالات باكستان المحدودة (PTCL)

حققت شركة اتصالات باكستان المحدودة (PTCL) تميزاً فريداً لأنها أول مُشغِّلٍ في العالم يقدم سرعات تصل حتى ٥٠ ميغابايت في الثانية باستعمال تقنية الربط VDSL2. وإن استثمار الشركة في نظام UltraNet - إضافة إلى توسيعها لشبكة النطاق العريض (broadband) وتوفيرها الفوري - جعل باكستان من أكثر البلدان توسعاً في نمو تطبيقات الموجة العريضة: فقد صنفت باكستان في المرتبة الرابعة عالمياً في تقرير نشرته شركة بوينت تويك ليمتد عام ٢٠١١.

وقد شهدت السنة إطلاق إضافات هامة عديدة تتضمن G EVO WiFi Cloud<sup>3</sup> - وهي جهاز بث لاسلكي للنطاق العريض يمكنه توصيل عدة أجهزة واي فاي (Wi-Fi) في آنٍ واحد، و G EVO Tab<sup>3</sup> - وهو كمبيوتر صغير ذو شاشة تعمل باللمس، بعرض ٧ بوصات - مزود بخاصية الاتصال اللاسلكي المدمجة، وهاتف الفيديو الذي يستعمل على الخطوط الثابتة - للمؤسسات والأشخاص الذين يرغبون بالتمتع بمحادثات فيديو حقيقية.

توفر البنية التحتية لشبكة البرود باند اللاسلكية، والتي تضم أكثر من ألف موقع بث منتشرة في تلك الدولة، تغطية واسعة فاعلة لنظام EVDO Rev-B؛ وهذا ما يجعل من اتصالات باكستان المحدودة أول شركة في العالم توفر هذه التقنية على أسس تجارية.

واعتبر الاتصال المرئي PTCL EVO بالتالي أحدث خدمة في البلاد، وحاز على جائزة Consumer's Choice Award عام ٢٠١٠ من قبل جمعية المستهلكين في باكستان لفئة أفضل برود باند لاسلكي. كما كانت شركة اتصالات باكستان PTCL واحدة من بين ست شركات اتصالات فقط مرشحة في العالم من قبل هيئة إدارة الاتصالات (Telecom Management Forum (TMF للفوز بجائزة التميز التشغيلي Operational Excellence Award لعام ٢٠١٠ في فئة منصة مركز تشغيل الشبكة (Network Operation Centre (NOC) Platform.

وقامت الشركة، خلال العام، بإنجاز مد ١٤,٠٠٠ كم من نظام الكابل البحري I-ME-WE - الذي يمتد من آسيا إلى أوروبا منتهيا في فرنسا - وذلك لتوفير قدرة استيعاب إضافية للكابلاتين البحريين SEA-ME-WE3 و SEA-ME-WE4 المستخدمين حاليا.

ويجري العمل على انجاز شبكات الجيل المقبل (NGN)، باستخدام بوابات الدخول متعددة الخدمات (MSAGs)، وتم تحديث الشبكة الخاصة بالمترو بنظام Carrier Ethernet Technology، بإضافة نقاط بث للإنترنت خاصة بالمترو إلى بنية البرود باند الأساسية.

وقد ساعد برنامج الحفاظ على العملاء المبتكر Win Back على تنسيق عمل الإدارات المختلفة لإيجاد تعامل أفضل مع العملاء، بينما ساعد استبيان لرضا العملاء على فهم نظرة الناس نحو الشركة وخدماتها. وتم استخدام نتائج الاستبيان لتطوير مبادرة العميل أولاً، وتركيز الجهود على تدريب العاملين في مجال إدارة علاقات العملاء.

وقد شملت نشاطات الشركة تجاه مسؤوليتها الاجتماعية سلسلة من المناطق والمجالات خلال عام ٢٠١١، أهمها تقديم المساعدة للضحايا في المناطق التي ضربتها الفيضانات على شكل معونات طبية ومواد غذائية. كما تبرعت اتصالات باكستان PTCL بمبلغ خمسة ملايين روبية لحكومة إقليم البنجاب كمساعدة لضحايا الفيضان، ولإعادة تأهيل النازحين بسبب كارثة الفيضانات التي غمرت ملايين الفدادين من الأراضي الزراعية. كما تبرعت مكاتب الشركة الإقليمية بمبلغ ٣,٩ مليون روبية للعديد من الهيئات المحلية لتوفير مساعدة مباشرة لسكان المناطق المتضررة.

وقامت شركة اتصالات باكستان PTCL أيضاً بالتبرع بمبلغ عشرة ملايين روبية إلى المدرسة الدانمركية، وهو مشروع لحكومة إقليم البنجاب لتوفير التعليم المجاني لأطفال المناطق الفقيرة.

أحرز تنفيذ المشاريع المشمولة ببرنامج الصندوق العالمي للخدمات (USF) تقدماً خلال السنة. فقد استكملت ثلاثة مشاريع لتوفير خدمات هاتفية أساسية في المناطق الريفية في كلٍ من منطقة دادو، وبيشين، ولاركانا؛ بينما يجري العمل في ستة مشاريع لنظام البرود باند للمناطق غير المغطاة بتلك الخدمة بعد. كما شارف تمديد ٢٠٠٠ كم من كابل الألياف البصرية في إقليم بلوشستان على الانتهاء.

مُنحت الهيئة الوطنية للبيئة والصحة شركة اتصالات باكستان المحدودة PTCL جائزة التميز البيئي الثامنة، كما حازت الشركة على جائزة الرئيس للتميز في العلاقات العامة والاتصالات المؤسسية.

أطلقت يوفون، وهي تعمل بالتعاون مع شركة اتصالات باكستان المحدودة (PTCL)، أول هاتف محمول في باكستان بنظام مزودج بتقنية الجمع ما بين نظامي GSM و CDMA. ويستخدم هذا الجهاز الهاتفي المحمول شبكة يوفون لنظام GSM، وشبكة بيانات اتصالات باكستان PTCL لنظام الاتصال المرئي EVDO، وذلك لتوفير خدمة تجوال بأسعار معقولة في حزمة واحدة لعملاء يوفون، فالجهاز يباع بسعر منافس كما تعرض مجاناً تجربة التلفزيون الجوال. وإضافة إلى تلبية احتياجات السوق المتطلبة، فمن المتوقع التطلع إلى الفرص المستقبلية المحتملة لتقنية G3 في الدولة.

طرح يوفون عرضاً يتماشى مع أسلوب حياة العملاء، يستهدف القطاع النسائي، ولاقى نجاحاً باهراً في عام ٢٠١١. وبالإعتماد على رؤى العملاء، فقد تم تصميم هذا العرض ذو القيمة الفريدة ليقدّم منتجات اتصالات أساسية مدعومة بمجموعة قوية من أساليب الشراكات مع محلات الملابس، والأحذية، ومستحضرات التجميل. إضافة إلى ذلك، فقد تم جمع خدمات ومحتويات تستهدف المرأة، لزيادة كلٍ من قيمة وأهمية المنفعة للعمليات من النساء.

حقق إطلاق هذا العرض الموجه بدقة إنجازاً في هذا القطاع محققاً أكثر من نصف مليون من المشتركات. وهذا ما ساعد يوفون على المحافظة على متوسط الإيرادات من كل مشترك، في الوقت الذي تستقطب الشركة عملاء جدد من القطاع الأكثر إنفاقاً. كما أن المبيعات المتزايدة لدى منافذ بيع الشركاء قد أثارت اهتمام مزيد من الماركات للمشاركة مع يوفون.

استغلت يوفون زيادة الاتصال الدولي المباشر من باكستان إلى المملكة العربية السعودية خلال موسم الحج بتقديمها قيمة إضافية لعملائها تجمع ما بين ميزات الاتصال على الشبكة مع خاصية الاتصال الدولي المباشر. وقد حققت هذه الحملة نمواً بنسبة ١٠٠% عما تحقق في موسم حج العام الفائت، وساعدت في جذب عملاء ذوي قيمة عالية من الشركات المنافسة خلال تلك المدة القصيرة.

تستمر يوفون بالتركيز على قطاعات العملاء المصغرة، وتعمل بشكل وثيق مع فريق التسويق لشركة اتصالات لتحسين حياة العملاء. فالحملات الموجهة والأنشطة تهدف إلى زيادة العوائد الشهرية بنسبة ٥% على الأقل في عام ٢٠١٢.

تعاونت يوفون مع شركة اتصالات أفغانستان في عام ٢٠١١، لاستهداف أعداد كبيرة من المهاجرين الأفغان المقيمين في باكستان. وقد حقق عرض الاتصال الدولي المباشر نقلة نوعية، وأدى إلى نجاح عظيم لكلتا الشركتين بزيادة حصتهما من المكالمات، ومن المشتركين على حد سواء: إذ شهدت يوفون زيادة بما يقارب ١٥٠% في عوائد المكالمات الخارجية الشهرية، بينما حققت اتصالات أفغانستان زيادة بأكثر من ١٠٠%.

واشتهرت يوفون بمبادراتها الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات في حقل الصحة، والزراعة، والتعليم للفقراء. وتولت الشركة أعمال تجديد كاملة لجناح الأطفال والعيادات الخارجية للأطفال في مستشفى خدمات الحكومة الفيدرالية. وبمشاركة الشركة في مشروع Plan Pakistan تتخرط يوفون في بناء مركز ثلاثي الأبعاد الخاص لمرضى ريف ولاية البنجاب، إضافة إلى تقديم وحدة غسيل كلوي لمركز الكلية في كراتشي.

تلعب يوفون دوراً نشطاً في مؤسسة المواطنين راهبار وهي مؤسسة إرشادية تهدف إلى تنمية الشباب ليصبحوا أفراداً مسؤولين ومنتجين، كما تتشط في مبادرات AIESEC (هيئة التبادل العالمي لطلاب الاقتصاد والإدارة) لتشجيع الاستدامة البيئية في المدارس المتوسطة عبر لاهور.

حافظت يوفون على مكانتها كواحد من أكثر العلامات التجارية انتشاراً في باكستان وذلك بالإصرار على وعدها 'بنشر الابتسامات على وجوه جميع أصحاب المصلحة'. وهذا ما أعلنت عنه جمعية المعلنين الباكستانية (PAS) عند منحها يوفون لقب 'أفضل علامة تجارية في مجال الاتصالات في باكستان'، كما منحت جوائز الإبداع في مجال الاتصالات العالمية يوفون جائزة 'الإبداع في خدمات العملاء'.

#### مراجعة الإدارة - اتصالات للخدمات الفايضة

##### "ابتكار" لأنظمة البطاقات

بالتعاون مع بعض الشركات العالمية، طورت "ابتكار" مجموعة من الحلول القائمة على بطاقات شرائح SIM خلال عام ٢٠١١، منها التسجيل الإلكتروني والتفعيل الإلكتروني حسب الطلب وأنظمة تخصيص الأرقام الديناميكية.

وبعد تصنيف المنتجات ضمن فئتين، فئة قبل الإصدار وفئة بعد الإصدار، اجتازت المنتجات بنجاح مرحلة اختبار تجريبية في اتصالات أفغانستان، مما دفع "ابتكار" إلى تدشين خدمات مماثلة قائمة على بطاقات شرائح SIM لباقي شركات المجموعة. ومن المتوقع أن تؤدي هذه المنتجات إلى تحقيق توفير كبير وفعال في التكلفة.

تماشياً مع استراتيجيتها في تولي الريادة في مجال تقديم الحلول القائمة على بطاقات شرائح SIM، أطلقت "ابتكار" لعملائها أيضاً العديد من الحلول المختلفة القائمة على هذه البطاقات. ومن شأن هذه الحلول أن توفر على المستخدمين تكاليف طائلة، وتساهم في إدارة أفضل لشبكتهم، وتقديم خدمات الدعم اللوجستي من جانب الشركة.

ومن منطلق إدراكها لأثار منتجاتها على البيئة، حرصت الشركة على تصميم منتجاتها الجديدة بشكل يجعلها نظيفة وصديقة للبيئة. فحجم بطاقة SIM الجديدة يبلغ نصف حجم العادية، ويستخدم فيها نصف كمية البلاستيك المستخدمة بالبطاقة العادية. كما يقل حجم انبعاثات ثاني أكسيد الكربون الناجمة عن التصنيع من ١٦ جراماً لكل بطاقة عادية إلى ٨ جرامات في البطاقة الجديدة. علاوة على ذلك، يعني صغر حجم البطاقة الجديدة خفض تكاليف النقل وتقليص حجم النفايات الناجمة عنها.

من ناحية أخرى، تصنع بطاقات الشحن التي تنتجها "ابتكار" من الورق بنسبة ١٠٠%. وتعمل الشركة بنشاط على توسيع مدارك العملاء وتوعيتهم بشأن الفوائد العديدة التي تتطوي عليها البطاقات الورقية.

تبنت "ابتكار" نظام Oracle Manufacturing System في عملية التصنيع ونظام التكلفة على أساس الأنشطة (ABC) من أجل تحسين إدارة عملياتها ومواردها. ويوفر نظام أوراكل للتصنيع طلبات متكاملة للعميل ومعلومات دقيقة تساعد على اتخاذ قرار سريع وفعال، ويضمن توصيل المنتجات للعملاء في الوقت المناسب. كما يوفر نظام التكلفة على أساس الأنشطة (ABC) معلومات كاملة حول جميع النفقات العامة المستخدمة في الإنتاج، مما يتيح إمكانية التحقق من كافة التكاليف التي يتحملها العميل، والتأكد من المكاسب التي يحظى بها في كل طلبية.

كان عام ٢٠١١ محطة بارزة في تحقيق مستوى عالٍ من الرضا لدى العملاء. فقد تحسنت جودة المنتجات إلى حد كبير وانخفض عدد شكاوى العملاء إلى النصف مقارنة بالأعوام السابقة، مما يعكس الخطوات المختلفة التي بادرت الإدارة باتخاذها. ودأبت "ابتكار" على إرضاء العملاء على مدار السنة من خلال توصيل المنتجات والخدمات في الوقت المحدد بنسبة ١٠٠%.

باتت الشركة في طريقها للحصول على شهادة المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM). ويمثل نموذج التميز المعتمد لدى المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة إطار عمل وأسلوباً من شأنه أن يساعد "ابتكار" على تحقيق النجاح في أعمالها من خلال تحديد مسارها نحو التميز وإدراك الفجوات وتحديد الحلول الممكنة لسدها، إلى جانب وضع نهج لتنفيذ الحلول الرامية إلى سد هذه الفجوات.

في الوقت نفسه، تقترب "ابتكار" من الحصول على شهادة برنامج الاعتماد الأمني (SAS)، والذي من شأنه أن يمكن "ابتكار" من تعزيز وضعها على الصعيد الدولي أمام منافسيها العالميين.

اتصالات للخدمات القابضة

غرفة الإمارات لمقاصة البيانات (EDCH)

تواصل غرفة الإمارات لمقاصة البيانات (EDCH)، باعتبارها أول غرفة من نوعها في الشرق الأوسط، تقديم خدمات شاملة لمقاصة وتسوية الحسابات المالية.

أطلقت غرفة الإمارات لمقاصة البيانات ثلاث خدمات جديدة عام ٢٠١١ لتلبية متطلبات قطاع الصناعة، والاحتياجات المحددة لمختلف مشغلي شبكات الهاتف المتحرك.

- خدمة "تبادل اتفاقيات التجوال - التجوال الدولي" (RAEX-IR21)، والتي تحفظ تفاصيل التجوال الدولي (IR.21) لمشغلي شبكات اتصالات العملاء، وتصدر وثائق بصيغة (RAEX)، مما يقلل من الوقت والجهد الإداريين.
- خدمة تبادل بيانات الفواتير الإلكترونية (EID)، والتي توفر لغرف المقاصة المالية وسائل آلية لتبادل بيانات الفواتير بناء على معايير اتحاد النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA)، وتضمن استكمال عملية المقاصة شهرياً بشكل دقيق وفي وقت مناسب.
- خدمة الصيغة الإلكترونية لتقرير إشعارات الدفع (PNR)، والتي تشمل على مجموعة بيانات مالية محددة مسبقاً سيقدّمها الدافع إلى المدفوع له. ومن بين فوائد هذه الخدمة تسوية المدفوعات بشكل أسرع وتقليص نسبة احتمال حدوث أخطاء يدوية أثناء عملية المقاصة المالية.

وقد استكملت غرفة الإمارات لمقاصة البيانات بنجاح نشر خدماتها الخاصة بمركز المعاملات المالية عبر الهاتف المتحرك لغرفة الإمارات لمقاصة البيانات (EDCH) والمعروف باسم (EMMTH) على مدار السنة، وتخدم حالياً مشتركين "اتصالات" ومستخدمي خدماتها الخاصة بالهاتف المتحرك في الإمارات والسعودية ومصر. وتتيح خدمة المعاملات المالية الحديثة عبر الهاتف المتحرك لعملاء مشغلي شبكات المتحرك إمكانية استخدام هواتفهم في إجراء معاملات مالية سريعة وسهلة.

حققت خدمة مركز المعاملات المالية عبر الهاتف المتحرك التابعة لغرفة الإمارات لمقاصة البيانات عائدات قوية عام ٢٠١١، ومن المتوقع أن تحدث فارقاً كبيراً في دعم عملية استقطاب عملاء من جميع أنحاء العالم والمحافظة على عملاء الشركة، وزيادة إيرادات مشغلي شبكات الهاتف المتحرك داخل المركز.

وقد اشترك عملاء شركات تشغيل الهاتف المتحرك التابعين للمؤسسة في عمان والسعودية والبحرين والكويت والعراق والأردن والسودان في برنامج التحليلات التنبؤية للأسعار (أوبتيمايزر / Optiprizer)، لدعم أعمالهم في نطاق التجوال. يوفر هذا الحل الذكي الخاص بقطاع الأعمال معلومات قيمة بشأن خدمات التجوال الخاصة بعمليات البيع بالجملة والتجزئة، مع إمكانية الإطلاع المستمر على أداء الاتفاقيات الثنائية ومؤشرات الأداء الرئيسة وسياسات التوجيه والتسعير. وفي حين أن ذلك يساعد مشغلي الهاتف المتحرك بلا شك على اتخاذ قرارات واعية، فإنه يدعم أيضاً المحافظة على العملاء بشكل أفضل واكتساب المزيد منهم.

أجرت غرفة الإمارات لمقاصة البيانات اجتماعها السنوي الثاني عشر UGM في دبي بالإمارات يومي ١٨ و١٩ أبريل ٢٠١١. وحضر هذا الحدث أكثر من ٧٠ مندوباً يمثلون عملاء وشركاء من ٣٠ دولة في أنحاء آسيا وأفريقيا والشرق الأوسط، وكان بمثابة منتدى للتعاون والمناقشة وتبادل الأفكار الجديدة المتعلقة بصناعة الهاتف المتحرك.

كما أطلقت الموجة الثالثة من مؤشر رضا العملاء السنوي (CSI) في شهر سبتمبر، باعتباره عملية مستمرة ومتواصلة لقياس رضا العملاء. يمثل المؤشر جزءاً من أهداف غرفة الإمارات لمقاصة البيانات، ومن المقرر استكمال المشروع في فبراير ٢٠١٢.

### شركة اتصالات للخدمات القابضة

#### E-Marine

بوصفها شركة رائدة في المنطقة في قطاع الكابلات البحرية، ولعباً عالمياً بارزاً، تسعى E-Marine باستمرار لتتجاوز توقعات العميل عن طريق جعل الجزر، والدول، والقارات على اتصال ببعضها.

لم يكن عام ٢٠١١ مختلفاً من حيث المحافظة على تلك الريادة رغم المنافسة الشديدة، فقد حققت الشركة توسعاً جغرافياً ملحوظاً مع الاحتفاظ بريادة السوق.

وزادت المساحة التي تغطيها E-Marine باضطراد خلال السنوات الماضية، وبحلول عام ٢٠١١ كانت قد مدت ٨٥,٠٠٠ كيلومتر من الكوابل في كل من البحر الأحمر والمحيط الهندي والمحيط الهندي الغربي وشرق أفريقيا.

ولتلبية الطلب المتنامي للتخزين في المنشآت المائية، وسّعت E-Marine منشآتها المخصصة للتخزين في صلالة - عمان، وأصبح هذا المرفق بمساحته البالغة ٤٢٠ متراً مربعاً جاهزاً للعمل في نوفمبر من عام ٢٠١١.

وتم تركيب مركبة آلية تعمل بالتشغيل عن بعد تدعى سي أي جاغوار، على سفينة الكوابل اتصالات، مما يجعل جميع أسطول E-Marine مجهزاً بمركبات آلية. وتسهل سي أي جاغوار العديد من عمليات تمديد الكوابل ضامنة جودة العمل وسرعة تامة في الانجاز على السفينة كاملة. والمركبة الآلية هذه، مجهزة بنظام تشخيص ذاتي لإصلاح الأعطال حتى أثناء عملها. وبالوصول الى عمق ٣٠٠٠ متر تحت سطح البحر، وإمكانية العمل في عمق يصل إلى ٦٠٠٠ متر، فإن معظم الأنشطة البحرية تقع ضمن نطاق إمكانياتها.

توفر E-Marine خدمات متكاملة حسب الطلب، بفضل سفنها ومخازن كوابلها المتواجدة في مواقع إستراتيجية، وفرقها الفنية ذوي المؤهلات العالية. وقد وفرت حلولاً متكاملة تماماً لجميع عقود صيانة الكوابل مع وجود دعم متبادل بين سفن الكوابل. بدأت E-Marine بدراسة سُبل عديدة كي تصبح أقرب إلى العملاء، وتتفهم احتياجاتهم بشكل أفضل. ولدى الشركة حالياً نظام إدارة موحد خاص بالجودة والصحة والسلامة والبيئة، ومتوافق مع معايير إدارة السلامة الدولية ISM، ومع القواعد والأنظمة المحلية والعالمية، والمعايير القياسية لـ أيزو ٢٠٠٠:٩٠٠١، وأيزو ٢٠٠٤:١٤٠٠١، و OHSAS 18001: 1999.

## اتصالات القابضة للخدمات

### أكاديمية اتصالات

طُرحت أكاديمية اتصالات بالاشتراك مع شركة الاتصالات العالمية الموردة هواوي ليمتد، أول برنامج معتمد في الشرق الأوسط تحت اسم التطور طويل الأمد (LTE)، وذلك في عام ٢٠١١، لتطوير مجتمع من المهنيين المعتمدين ذوي الكفاءة العالية، المتمتعين بفهم شامل لبرنامج التطور بعيد المدى.

وبرنامج شهادة التطور بعيد المدى (LTE)، يعني نشر وإطلاق شبكات (LTE) بشكل أسرع، وأسلياً أسرع لتعليم الكوادر العاملة، وتحقيق فهم استراتيجي من قبل المُشغّلين لتقنية المنتج وتحدياته. وباستخدام منصة شركة هواوي الرقمية ومُعداتها، يتم توفير التدريب العملي على مراحل كالنرويج التجاري، والعمليات، والصيانة، والتخطيط، والارتقاء بمستوى الخدمات.

ولقد دعمت أكاديمية اتصالات مجالات خدماتها خلال هذه السنة بتقديمها دورة شهادة معتمدة في الألياف البصرية (CFOT)، في مسعى منها لتوحيد المواصفات القياسية لتمديد شبكة كابلات من الألياف البصرية عبر الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ولتقليص مدة التعطل، وتخفيض النفقات المتعلقة بذلك. وقد جُهز برنامج الألياف البصرية هذا (CFOT) لإعداد فنيين على دراية جوهرية بتكنولوجيا الألياف وشبكتها، مقرونة بمهارات عالية لتركيب الشبكات واختبارها وفق المعايير المقبولة في هذه المجال. وتستمر أكاديمية الإمارات بتوفير التدريب الذي له تأثيره الإيجابي الكبير على الأرباح، وذلك من خلال برامج خاصة بتمديد الكابلات مصممة محلياً بالتعاون مع هيئة الألياف البصرية في الولايات المتحدة (FOA). وتهدف جميع برامج التدريب إلى التأكد من أن تطبيق تلك التقنية سيتم من أول محاولة - الأمر الذي سيؤدي إلى زيادة في المردود، وانخفاض في تكاليف الأيدي العاملة - وأن المهارة المكتسبة ستخضع لتحديث مستمر.

تؤمن الشركة بضرورة معرفة وفهم كل عميل بشكل منفرد، وفي بيئتهم الطبيعية؛ وأن يشاركوا بزيارات ميدانية بشكل دائم. ويجب أن يقود هذه الزيارات الاستشارية خبراء، يقدمون حلولاً، بأكثر من لغة تناسب الغرض منها، وتساعد في تعزيز خلق القيمة للشركة.

طوّرت أكاديمية اتصالات، خلال عام ٢٠١١، برنامجين أساسيين حول التعاقب الإداري، و المتدربين الخريجين لشركة اتصالات أفغانستان، وقدمت الدعم لشركة زانتل- تنزانيا عند انتقالها من استعمال شبكة G2 و CDMA2000 إلى نظام WCDMA على قاعدة HSPA+. كما أشرفت الأكاديمية في باكستان على برنامج القيادة الإستراتيجية، وتقييم مهارة القيادة لكبار المدراء، للتعامل مع متطلبات التخطيط والتصميم لنظام G3 الخاص بشركة يوفون؛ وفي المملكة العربية السعودية قدمت الأكاديمية برنامجاً في الاتصالات المتقدمة، وآخر في التميز في خدمة الزبائن الذي تم تنظيمه للعاملين في مركز الاتصال في شركة موبيلي السعودية.

صُنفت أكاديمية اتصالات كأفضل شركة تدريب خلال حملة إعادة التدوير التي قامت بها مجموعة الإمارات البيئية (EEG)، حيث قُدمت لها جائزة لجهودها المتعلقة بإعادة التدوير. فلقد قامت الشركة بإعادة تصنيع ١٥,٩٠٠ كغ من الورق، ووفرت ٥٠ متراً مكعباً من النفايات، مما أدى إلى تخفيض انبعاث الغازات المسببة للاحتباس الحراري (GHG) بمقدار ٦٢ طن متري.

ومن بين المبادرات الخضراء التي تقوم بها: التوفير في استعمال الطاقة الكهربائية بواسطة كفاءة إدارة كهرباء الجهد العالي، والتخفيف من استعمال المياه، واستعمال الورق المعاد تصنيعه في الطباعة بنسبة ١٠٠%، والحد من تأثير غازات الكربون عن طريق غرس الأشجار، وتخصيص 'يوم أخضر' لجمع القرطاسية القابلة لإعادة الاستعمال، وغير ذلك من المشاريع التي أدت لمنحها العديد من شهادات التقدير من قبل المجموعة البيئية الإماراتية.

وعلى صعيد آخر، عقدت أكاديمية اتصالات ندوة خاصة لكبار المديرين التنفيذيين في شهر نوفمبر قَدَمها البروفيسور في جامعة هارفرد سريكانت داتار، تحت عنوان القيادة، الإستراتيجية والرؤية: تحديات التطبيق والتنفيذ، تم التركيز فيها على طريقة الشركات الناجحة في ترجمة الرؤية والإستراتيجية إلى عمل. وطورت هذه الندوة إطاراً عملياً للفريق لتطبيق الاستراتيجيات بنجاح خلال مساعدهم لجعل اتصالات شركة أكثر تنافسية، وذات أداء عالٍ.

وانتهت السنة بندوة مدراء تدريب المجموعات التي تم تنظيمها في ديسمبر لتجمع مديري التدريب من مختلف فروع مجموعة اتصالات. وبيّنت هذه المناسبة الخبرة التراكمية المتوفرة ضمن الأكاديمية، والدور المهم الذي تلعبه كجهة مزودة لحلول التدريب والتطوير للمجموعة. كما ركزت الندوة على أمثلة من أفضل الممارسات، والأساليب والتجارب المشتركة، وفرص التعاون.

## مراجعة الإدارة

### اتصالات للخدمات القابضة

### اتصالات لإدارة المرافق (E-FM)

ثابتت اتصالات لإدارة المرافق (E-FM) على تقديم خدماتها في كافة أرجاء دولة الإمارات العربية المتحدة، بالمحافظة على مرافق وممتلكات متنوعة في المطارات، والمباني الشاهقة، ومراكز المعلومات، ومواقع إرسال الاتصالات اللاسلكية (GSM) المنتشرة في أرجاء البلاد وإدارتها.

تضم قائمة عملاء اتصالات لإدارة المرافق مركز جامع الشيخ زايد الكبير، وشركة مطارات أبوظبي، واتصالات مطار الشارقة الدولي، إضافة إلى مجموعة الخدمات التي يتم تقديمها من خلال خدمة المنفذ الواحد التي تضم الكشف على وصيانة معدات المواقع، وأنظمة التيار الكهربائي غير المنقطع، ومولدات الكهرباء، وأنظمة التيار الكهربائي المستمر، وأعمال التنظيف والأمن. وكانت اتصالات لإدارة المرافق تشرف على ما يقارب خمسة آلاف موقع في نهاية عام ٢٠١١، بحيث يشكل عملها هذا أكبر شبكة تغطية جغرافية متخصصة في أعمال إدارة المرافق في دولة الإمارات العربية المتحدة.

حازت اتصالات لإدارة المرافق على العديد من العملاء الجدد، أبرزهم العقد الذي أبرم معها من قبل شركة مساندة، وشركة أبوظبي للخدمات العامة، وعقد يشمل ١٨٩ من المباني الحكومية المنتشرة في أرجاء الإمارات. وقد أكمل عقد شركة مساندة، إضافة إلى عقد المشاركة بينها وبين مواصلات الإمارات، إنجازات اتصالات لإدارة المرافق في العمليات. وإضافة إلى ذلك، فإن استخدام الشركة لنظام Maximo TM ، وتقوية أنظمة وعمليات الاتصالات المختلفة، قد وضع الشركة في مصاف الرواد في قطاع إدارة المرافق في المنطقة.

وقد حازت الشركة على شهادة ايزو ISO 14001:2004 وشهادة الخدمات الاستشارية المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001:2008 في مطلع عام ٢٠١١. بالإضافة إلى ذلك، كانت اتصالات لإدارة المرافق راعياً رئيسياً لمعرض إدارة المرافق FM Expo الذي أقيم في دبي عام ٢٠١١، وقد التزمت القيام بذلك مجدداً في العام القادم تماشياً مع التزامها تجاه قطاعها والدولة.

## شركة اتصالات للخدمات القابضة

### اتصالات لخدمات المعلومات

كانت اتصالات لخدمات المعلومات تُعرف سابقاً باسم اتصالات لخدمات الدليل، وقد غيرت نطاق عملها في عام ٢٠١١ من 'خدمات الدليل'، إلى 'خدمات المعلومات' تمثياً مع إعادة تعريف أهدافها التجارية. وحصلت اتصالات لخدمات المعلومات على رخص إعلامية لتغطية الإمارات السبعة كافة، مما يفتح أبواب جديدة أمام القسم التجاري، ويساعد على التوسع نحو فرص جديدة.

وانضمت الشركة، خلال العام، إلى هيئة البحث المحلية، وأصبحت جزءاً من المجتمع الدولي المتنامي الذي يقدم حلولاً قوية لمنصات الطباعة، والمنصات الإلكترونية، وتلك المحمولة.

كما أقامت اتصالات لخدمات المعلومات شراكة مع شركة اكسبرس للطباعة والنشر، لطباعة ونشر أدلة اتصالات الصفحات البيضاء والصفراء، ودليل الصفحات الصفراء الإلكتروني (www.yellowpages.ae)، إضافة إلى تُسخم الخاصة بالهاتف المحمول. وتوفر النسخة المُحدّثة من الصفحات الصفراء لتطبيقات أي فون الآن مجموعة من المزايا والتحسينات، من بينها المعالجة باللغتين العربية والانجليزية، والتخفيضات في الأسواق، وآراء المستخدمين حول آخر العروض. وهذا التطبيق هو أشمل وأدق دليل في الإمارات العربية المتحدة حالياً. وارتفع التوزيع السنوي للنسخ المطبوعة من الصفحات البيضاء والصفراء مع وجود قناة جديدة للتوزيع؛ حيث تم نشر منافذ توزيع في جميع مراكز اتصالات التجارية وفروعها، مما يمكن العملاء من تناولها بسهولة.

ونظراً للضغط المتزايد على استخدام الإنترنت والهاتف المحمول على السواء، فإن اتصالات لخدمات المعلومات تركز من خلال خدماتها على تعزيز سهولة الاستخدام لوظائف البحث.

### شركة اتصالات للخدمات القابضة

#### اتصالات العقارية (E-RE)

سعت شركة اتصالات العقارية للحصول على سجل تجاري قانوني وحققت ذلك في يوليو من عام ٢٠١١ وأصبحت بذلك شركة ذات مسؤولية محدودة ضمن شركة اتصالات للخدمات القابضة. وقد حققت بذلك هدفين: أن تخدم العملاء الخارجيين بشكل أفضل، وأن تصبح مركز عائدات للمجموعة.

وقد قامت خلال العام، بمبادرة الارتقاء بالموجودات، وتهدف إلى المحافظة على ممتلكاتها الموجودة في دولة الإمارات العربية المتحدة، وحمايتها، وتحسينها. وتغطي المبادرة قطاعات محددة هي: استغلال مساحة المكاتب وتحسينها، وإعادة استعمال الأماكن المهملة أو الفائضة المخصصة للأمور التقنية والاتصالات، وتأجير أماكن متفرقة، إضافة إلى حماية مشاريع ومواقع محددة.

قامت الشركة بإطلاق نظام إدارة العقارات الذي سيوفر البيانات والمعلومات المتعلقة بجميع مباني وأبراج اتصالات ومواقع كهرباء وغيرها من المنشآت التي تشرف عليها الشركة.

ومن مزايا نظام إدارة العقارات الجديد: التحديث الأوتوماتيكي، وتجميع البيانات، والاستعلامات والتحليلات التجارية، والاستخدام عبر الإدارات، وإمكانية التوسع، وعملية التكامل التام.

كما تم إطلاق مسعى جديد للمحافظة على العملاء الحاليين ومساعدتهم للتغلب على تحديات وضغوط مالية عديدة في سوق العقار المحلي. ويستدعي ذلك تبني مرونة أكبر في ما يخص بدلات التأجير والشروط المالية، وزيادة فرص التأجير الأخرى. ومشاركتها في برنامج الخدمة الأوسع للعميل الذي بدأته اتصالات للخدمات القابضة، اقترحت اتصالات العقارية خطة شاملة وحازمة لتعريف المجتمع بدورها وخدماتها، وساهمت الشركة في مسعى مجموعة اتصالات الذي تم تبنيه للحصول على شهادة ايزو ١٤٠٠١، وهي تسعى للحصول عليها بشكل منفرد حالياً.

### شركة اتصالات للخدمات القابضة

#### تمديد للمشاريع



تنشط تمديد للمشاريع بتطوير شبكات اتصال متقدمة تمكّن الناس من التطور والتعلم والنمو ونقل اهتماماتهم عبر بنية تحتية حديثة ورائدة من حلول الشبكات.

عززت تمديد مجال خدماتها عام ٢٠١١، بإزالة نقاط الاتصال المزعجة من العديد من المناطق، وبحلول الأعمال لشركة اتصالات الإمارات العربية المتحدة - وذلك بإيجادها لخارطة للمنتجات والخدمات للفرص المتاحة في سوق المعلومات والاتصالات، وبزيادة حجم الأعمال المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إضافة إلى توفيرها لفرق متخصصة لتكنولوجيا elife.

وفي محاولة هادفة للوصول إلى الزبائن من المؤسسات التجارية، والتشارك معهم في نظام تكامل القيمة المضافة، انخرطت تمديد في محادثات مع فريق حلول الأعمال لعقد اتفاقية (Preferred Service Delivery Partner). وسيوفر هذا التعاون الثنائي تقديم خدمات تقلل من التعقيد، وترفع من الكفاءة التشغيلية، وتزيد من الأرباح المؤسسية.

وسّعت تمديد مجموعة منتجاتها وخدماتها المتعلقة ببيئة الشبكات الأساسية، وأطلقت منتجات وخدمات تعتمد على تقنية المعلومات للشبكات العاملة. وتخدم الشركة حالياً دولة الإمارات العربية المتحدة وجيرانها بمشاريع تسليم المفتاح لبرامج وحلول وخدمات، إضافة إلى مشاريع تكامل النظم، والخدمات الاستشارية.

داخلياً، عدلت الشركة نظام حلول Maximo التجارية وطبقته لتحقيق دورة المشاريع، وإدارة أعمال الصيانة عبر منصة واحدة لجميع مشاريعها. ويمكّن برنامج Maximo من تعظيم قيم الأعمال المهمة، ودورة حياة المشروع، وسير الأعمال، وتوفير بيئة عمل نشيطة حقيقية تطبق أفضل المعايير.

وقامت تمديد، في عام ٢٠١١، بتصميم وتطوير وإنجاز مركز عقود العملاء ٨٠٠-٨٧٧٨٧ (TPSUP) لتقديم إدارة خدمة عملاء قوية ومنضبطة وفق الالتزامات التعاقدية لاتفاقيات مستوى الخدمة. وفي الوقت ذاته، يتم تسجيل مؤشر رضا الزبائن لدى الشركة واقتراح أعمالاً تصحيحية مناسبة.

## الموارد البشرية

أطلقت فرق الموارد البشرية لاتصالات عدة برامج رئيسة عام ٢٠١١ تركّزت حول خدمة العملاء، وتدريب الخطوط الأمامية، وسد الثغرات في المهارات الخاصة بالوظائف. وتهدف جميع هذه البرامج إلى تحقيق الكفاءة والفاعلية التنظيمية في كافة العمليات.

## اتصالات الإمارات

يمثل برنامج (سيرف/ SERVE) مبادرة لتغيير الثقافة، أعدّ بهدف تحسين تجربة العملاء ورضا الموظفين. وخلال العام، حدد فريق الموارد البشرية أكثر من مائة من مؤيدي برنامج (سيرف/ SERVE)، وفوضهم بتنفيذ مهام تدريب موظفي الخطوط الأمامية. وقد درب فريق مؤيدي (سيرف/ SERVE) بالفعل أكثر من ٨٠٪ من القوى العاملة، وبحلول أوائل عام ٢٠١٢، سيكون جميع موظفي الخطوط الأمامية البالغ عددهم أربعة آلاف موظف قد أنهوا تدريبهم.

تهدف مبادرات بناء قدرات العاملين إلى تعزيز القدرات الاستراتيجية لموظفي اتصالات عبر توفير الفرص لهم لصقل المهارات المتعددة أو إعادة تشكيل المهارات، مع التركيز على الكفاءة الخاصة بالوظائف والسلوك الوظيفي الذي يركز على العملاء. وفي إطار هذه المبادرة، تم تكريم ٣٤٠ موظفاً لتفانيهم والتزامهم وأدائهم خلال حفل جائزة الأداء المتميز لعام ٢٠١١.

جرى تعديل الهيكل التنظيمي لاتصالات لتعزيز الكفاءة في مجالات الأنشطة التجارية المخصصة للتعهيد والمركزية. وأطلقت برامج لتحسين أداء الموظفين وترشيدهم بهدف تحسين الإنتاجية والأداء، ونفذت أيضاً برامج لتطوير الموظفين لتحسين الفاعلية التشغيلية في مستويات الإدارة المتوسطة وفوق المتوسطة، ولتوجيه استراتيجيات الأعمال التنظيمية نحو الابتكار والإبداع.

أضيفت سلسلة من التحديات والمنافسات إلى برنامج "المورد لإدارة الأفكار"، مع منح مكافآت مادية. وتم أيضاً ربط أهداف جديدة باستراتيجية الشركة لدعم التركيز على العملاء، وتعزيز الابتكار والإنتاجية في المؤسسة.

يوفر برنامج "ريادة" مستوى عالٍ من التدريب على تطوير الاستراتيجيات والمهارات القيادية لخمسة وخمسين من كوادر اتصالات. وتضم عناصر التدريب الثلاثة الجوانب الأكاديمية والتحديات التي تواجهها الشركة، ومهام العمل بالتناوب في مختلف الوظائف والشركات والبلدان.

بدأ قسم الموارد البشرية عرض القيمة لبرنامج التحول لاتصالات ٢٠٠ بمشروع تجريبي لإدارة الأداء والمواهب الخاصة بمهام التسويق المركزية. يجري تحسين هذا المشروع للربط بين استراتيجية العمل والمواهب، مع القيام بتعديلات أساسية للمقاييس المتوازنة ومحفزات تحقيق عائدات المساهمين، وإجراءات تتبع الأداء لتحقيق الأهداف القيمة.

في الربع الأخير من عام ٢٠١١، أعد فريق الموارد البشرية مبادرة جماعية بعنوان "التميز في الموارد البشرية"، لتكون بمثابة مسيرة للتحسين المستمر الذي يؤدي إلى تحسين النتائج للعاملين والعملاء والمجتمع ككل.

يهدف مركز اتصالات بريتيش تيليكون للإبداع (EBTIC) إلى تشجيع نقل التكنولوجيا والتدريب على البحوث وفتح نافذة للإبداع في مجالات ذات أهمية استراتيجية لشركاءه المؤسسين ولدولة الإمارات. وشهد عام ٢٠١١ إنجازاً كبيراً عندما تمت الموافقة على نظام الإعارة لموظفي اتصالات الإماراتيين والذي كان محل إشادة. وأنهت الدفعة الثالثة من المرشحين برنامج "قادة المستقبل"، وهو برنامج الكفاءة الإدارية الذي يستهدف المواطنين الإماراتيين العاملين في اتصالات.

واصل فريق الموارد البشرية في اتصالات جهوده العديدة لتعزيز العلامة التجارية وسمعة اتصالات خلال معارض الوظائف، عبر حملات التوظيف والمشاركة في المناسبات التي توفر مثل هذه الفرص. وكان من بين المناسبات الرئيسية خلال هذا العام يوم التوطين والمعرض الوطني للتوظيف بدورته الثانية عشرة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

### العمليات الدولية

في سريلانكا، تم إنشاء فريق من النخبة للرد بشكل مباشر وفوري على الأفراد ذوي الملاء المالية العالية، وهناك خطط يجري إعدادها لإطلاق مشروع لإدارة قيمة العملاء للتمكين من التقسيم السلوكي.

وفي السودان، عززت كنف من برنامجها للمشاركة الوظيفية بإطلاق خطة "فكرة"، وهي المبادرة التي تشجع على ابتكار الأفكار وعملية صنع القرار بين الموظفين.

وفي الربع الثالث من عام ٢٠١١، أطلقت اتصالات - مصر أكبر مبادراتها "رد الجميل"، والتي مكنت جميع الموظفين من المساهمة شخصياً في رفاهية المجتمع من خلال دعم المؤسسات الخيرية التي يختارونها عبر بوابة الانترنت لاتصالات. وبالإضافة إلى التبرعات النقدية التي تقدر بـ ٢٠٢,٥٤٤ جنيه مصري، ساهم الموظفون أيضاً في برنامج الغذاء خلال شهر رمضان.

لا يزال تقدير ومكافأة الأفكار المبتكرة هدفاً استراتيجياً رئيساً لقسم الموارد البشرية في شركة اتصالات - مصر. ففي عام ٢٠١١، كلف فريق خاص لتقييم أفكار مبتكرة ومفيدة من الموظفين تتماشى مع الأهداف الاستراتيجية، ثم دمجهما لاحقاً في الأنشطة التجارية للشركة. ومكافأة على هذه الأفكار، يتم منح جوائز نقدية، أو عضوية في نادي الابتكار بالشركة تمكنهم من الاستمتاع بمزاياه العديدة. تمنح جوائز كبيرة للأفكار المتميزة التي تهدف لتحقيق أهداف تجارية معينة، عبر منح كأس تقديرية وجائزة نقدية كبيرة. كما تمت دعوة المبدعين للانضمام إلى فريق التنفيذ الذي يقوم بترجمة الأفكار إلى منتجات أو خدمات مفيدة.

أجرت "زانتل تنزانيا" مسحاً مفصلاً لقياس رضا العملاء في زنجبار وبيمبا لجمع الملاحظات على تجارب العملاء مع الشبكة، والبيانات، وتوزيع القسائم. وكنتيجة مباشرة للمسح، لم تكثف الشركة بتوزيع هواتف فاخرة وأجهزة مودم مجاناً على العملاء، كما بل كافات أيضا الموظفين ذوي الأداء المتميز من خلال الترقيات والشهادات وزيادة المرتبات.

وفي نيجيريا، لا تزال اتصالات تكافئ وتشجع الموظفين والشركاء في التوزيع عبر برنامج يحتفي بالمبيعات الكبيرة في مختلف خطوط الإنتاج. وتبرز النسخة الثانية من جوائز أداء الموظفين والتي عقدت عام ٢٠١١ أهمية الحاسمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية والنجاح الشامل للشركة.

## حوكمة مؤسسة الإمارات للاتصالات ٢٠١١

### الجمعية العمومية

تتكون الجمعية العمومية من جميع المساهمين في المؤسسة ويوكل إليها مهمة الموافقة على التقرير السنوي لمجلس الإدارة حول أنشطة المؤسسة ومركزها المالي خلال السنة المالية المنقضية. كما يعهد إلى الجمعية العمومية أيضا صلاحية الموافقة على تقرير مدقي الحسابات الخارجيين، ومناقشة واعتماد الميزانية العمومية وحساب الأرباح والخسائر عن السنة المالية المنصرمة. و كذلك تقوم الجمعية العمومية بتعيين المدققين الخارجيين، والموافقة على توصيات مجلس الإدارة بشأن توزيع الأرباح. وتمارس الجمعية العمومية كافة صلاحيات المؤسسة التي يتيحها القانون والنظام الأساسي.

### مجلس الإدارة

يتولى مجلس الإدارة مسؤولية تنفيذ عمل المؤسسة ولتحقيق ذلك الغرض، فإن المجلس يمارس كافة صلاحيات المؤسسة، باستثناء تلك المناطة بموجب القانون أو النظام الأساسي بالجمعية العمومية للمؤسسة.

تم تشكيل مجلس إدارة "اتصالات" بموجب أحكام النظام الأساسي للمؤسسة وبمقتضى أحكام القانون الاتحادي رقم (١) لعام ١٩٩١، والمادة (٢٥) من النظام الأساسي لمؤسسة الإمارات للاتصالات "اتصالات" (المعدلة بموجب المادة (٨٠) من القانون الاتحادي رقم (٣) لعام ٢٠٠٣) التي تنص على أن عدد أعضاء مجلس الإدارة يجب أن يكون (١١) عضواً.

وعليه، فقد تم تعيين سبعة (٧) أعضاء من مجلس الإدارة، بما فيهم رئيس المجلس، بموجب مرسوم اتحادي وهم مكلفون بتمثيل الحكومة.

أما بقية أعضاء مجلس الإدارة الأربعة فقد تم انتخابهم من قبل المساهمين المواطنين (ليس من قبل الجهات الحكومية المساهمة) الذين يملكون ٤٠% من قوة تصويت المساهمين.

تم تشكيل أربع لجان تابعة لمجلس الإدارة بهدف مساعدة مجلس الإدارة في متابعة مسؤولياته بما يوفر أسباب القيادة والإدارة المناسبة لأعمال المؤسسة،

أما ميثاق العمل المخصص لكل لجنة فينص على الأدوار المنوطة بكل لجنة والسلطات المفوضة لكل منها. وفي هذا الإطار، يجوز تفويض صلاحيات وسلطات اللجان المذكورة من خلال وثيقة صادرة عن مجلس الإدارة تنص على تفويض الصلاحية أو الصلاحيات لتلك اللجان. وتخضع ممارسة الصلاحيات المفوضة للجان بموجب وثائق التفويض سألقة الذكر – للتدقيق حسب التشريعات النافذة و الإجراءات الداخلية للمؤسسة.

## اللجنة التنفيذية

يتمثل الغرض الأساسي من وجود اللجنة التنفيذية في اتخاذ القرارات اللازمة بشأن أمور محددة هي محل تفويض للجنة من مجلس الإدارة. وتجتمع اللجنة بصفة متكررة من أجل الإسراع باتخاذ القرارات اللازمة المتعلقة بالشؤون التشغيلية للمؤسسة، ويتوجب عليها في هذا الإطار إحاطة مجلس الإدارة في اجتماعه التالي بما اتخذته اللجنة من قرارات وإجراءات، كما يجب أن يترأس اجتماعات اللجنة عضو من أعضاء مجلس الإدارة.

## لجنة التدقيق و المخاطر

تتولى لجنة التدقيق و المخاطر لدى "اتصالات" حاليًا متابعة مهام إدارة التدقيق ودرء المخاطر المتعلقة بالمؤسسة.

تتألف اللجنة من ثلاث أعضاء غير تنفيذيين بمجلس الإدارة إضافة إلى عضو خارجي تتوفر لديه خبرات إضافية في مجال المحاسبة والمجالات المالية والفنية.

يُعهد إلى لجنة التدقيق والمخاطر بالمهام والواجبات اللازمة لمساعدة مجلس الإدارة على النهوض بالتزاماته المالية والإدارية.

## لجنة التعويضات

تضطلع "لجنة التعويضات" لدى مؤسسة "اتصالات" بمسؤولية رئيسة تتمثل في تقديم توجيهات شاملة حيال كل جوانب المكافآت المالية والتعويضات المقدمة لموظفي "اتصالات"، على أن تستهدف في إطار ذلك تقديم عروض وامتيازات وظيفية منافسة لما هو معروض خارج المؤسسة ومناسبة للأوضاع داخل المؤسسة في الوقت ذاته من أجل دعم إستراتيجية المؤسسة وتوفير القدرة على استقطاب الموظفين المنتجين الأكفاء والاحتفاظ بهم وتحفيزهم.

يسند إلى لجنة التعويضات حاليًا مهام وواجبات ترمي إلى مساعدة مجلس الإدارة والإدارة العليا بالمؤسسة في تنفيذ الالتزامات المنوطة بهم.

## لجنة الاستثمار

إن الغرض الأساسي لوجود لجنة الاستثمار هو اتخاذ القرارات اللازمة بشأن أمور محددة هي محل تفويض للجنة من مجلس الإدارة. وتجتمع اللجنة لاتخاذ قرارات محددة في ما يتصل بالاستثمارات والمشاريع الداخلية والعالمية التي تباشرها مؤسسة "اتصالات"، كما يتوجب عليها إعداد تقارير بالقرارات والإجراءات لعرضها على مجلس الإدارة في اجتماعه التالي.

تتألف لجنة الاستثمار من خمسة من أعضاء مجلس الإدارة، شريطة أن يكون عضو واحد على الأقل من لجنة الاستثمار صاحب خبرات حديثة و مرتبطة بالشؤون المالية والاستثمارية.

## الهيكل التشغيلي للمؤسسة

خلال عام ٢٠١١، واصلت "اتصالات" جهودها في تنفيذ الهيكل المعدل لمجموعتها الذي بدأ تنفيذه في عام ٢٠٠٩. حيث كان الغرض من ذلك هو إدارة إستراتيجية توسعها على المستوى العالمي، وحماية القيمة المتولدة من العمليات التشغيلية للمؤسسة في الإمارات العربية المتحدة، وكسب ثقة أصحاب المصلحة لديها من خلال تأسيس هيكلية قوية تعتمد على أفضل الممارسات فيما يتعلق بالحوكمة والالتزام.

على مستوى الإمارات العربية المتحدة، فإن الهيكل التنظيمي للمجموعة يضم وحدتين تعملان بصورة مستقلة، وهما: وحدة "اتصالات الإمارات" (المكلفة بتوفير خدمات الاتصالات المرخصة في الإمارات العربية المتحدة)، ووحدة "اتصالات للخدمات" (وهي شركة قابضة مملوكة بالكامل للمؤسسة مكلفة بتوفير الخدمات المغايرة لخدمات الشبكة الأساسية ولا تمت بصلة إلى خدمات الاتصالات لصالح الشركة، وكذلك لصالح الأطراف الثالثة).

تجدر الإشارة إلى أن "مجموعة اتصالات" تزاوّل وتحدد الإطار العام لممارسة أنشطتها ومسؤولياتها المتعددة والمتنوعة وتضع سياسات المؤسسة الرئيسية، وتقوم بإعداد الخطط والإشراف على الأداء التشغيلي والمالي للشركات العاملة التابعة لها، ورفع تقارير في هذا الشأن إلى مجلس الإدارة واللجنة التنفيذية على أساس منظم.

لمزيد من المعلومات، الرجاء الاطلاع على تقرير الحوكمة عن السنة ٢٠١١.

# Deloitte

ديلويت آند توش (الشرق الأوسط)  
ص.ب ٩٩٠  
أبوظبي  
الإمارات العربية المتحدة

هاتف: +٩٧١ ٢ ٤٠٨٢٤٢٤  
فاكس: +٩٧١ ٢ ٤٠٨٢٥٢٥  
www.deloitte.com



# pwc

برايس ووترهاوس كوبرز  
ص.ب ٤٥٢٦٣  
أبوظبي  
الإمارات العربية المتحدة

هاتف: +٩٧١ ٢ ٦٩٤٦٨٠٠  
فاكس: +٩٧١ ٢ ٦٤٥٦٦١٠  
www.pwc.com

## تقرير مدققي الحسابات المستقلين إلى السادة المساهمين

### التقرير حول البيانات المالية الموحدة

لقد قمنا بتدقيق البيانات المالية الموحدة المرفقة لمؤسسة الإمارات للإتصالات ("المؤسسة") وشركاتها التابعة (معا "المجموعة")، والتي تتكون من بيان المركز المالي الموحد كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ وبيان الدخل الموحد، وبيان الدخل الشامل الموحد، وبيان التغيرات في حقوق الملكية الموحد، وبيان التدفقات النقدية الموحد للسنة المنتهية في ذلك التاريخ، وملخص للسياسات المحاسبية الهامة، ومعلومات تفسيرية أخرى.

### مسؤولية الإدارة عن البيانات المالية الموحدة

إن الإدارة مسؤولة عن إعداد هذه البيانات المالية الموحدة وعرضها بصورة عادلة وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية، وعن تلك الرقابة الداخلية التي تحددها الإدارة على أنها ضرورية لتمكين من إعداد بيانات مالية موحدة خالية من أخطاء جوهرية، سواء كانت ناشئة عن إحتيال أو خطأ.

### مسؤولية مدققي الحسابات

إن مسؤوليتنا هي إبداء رأي حول هذه البيانات المالية الموحدة إستناداً إلى تدقيقنا. لقد قمنا بتدقيقنا وفقاً للمعايير الدولية للتدقيق، وتتطلب تلك المعايير أن نلتزم بمتطلبات قواعد السلوك المهني وأن نقوم بتخطيط وإجراء التدقيق للحصول على تأكيد معقول عما إذا كانت البيانات المالية الموحدة خالية من أخطاء جوهرية.

يتضمن التدقيق القيام بإجراءات للحصول على بيّنات تدقيق ثبوتية للمبالغ والإفصاحات في البيانات المالية الموحدة. تستند الإجراءات المختارة إلى تقدير مدقق الحسابات، بما في ذلك تقييم مخاطر الأخطاء الجوهرية في البيانات المالية الموحدة، سواء كانت ناشئة عن إحتيال أو عن خطأ. وعند القيام بتقييم تلك المخاطر، يأخذ مدقق الحسابات في الإعتبار إجراءات الرقابة الداخلية للمنشأة والمتعلقة بالإعداد والعرض العادل للبيانات المالية الموحدة، وذلك لغرض تصميم إجراءات التدقيق المناسبة حسب الظروف، وليس لغرض إبداء رأي حول فعالية الرقابة الداخلية لدى المنشأة. يتضمن التدقيق كذلك تقييم ملائمة السياسات المحاسبية المتبعة ومعقولية التقديرات المحاسبية المعدة من قبل الإدارة، وكذلك تقييم العرض الإجمالي للبيانات المالية الموحدة.

نعتقد أن بيّنات التدقيق الثبوتية التي حصلنا عليها كافية ومناسبة لتوفير أساساً لرأينا حول التدقيق.

## تقرير مدققي الحسابات المستقلين إلى السادة المساهمين (تابع)

الرأي

في رأينا، أن البيانات المالية الموحدة تظهر بصورة عادلة، من جميع النواحي الجوهرية، الوضع المالي للمجموعة كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ وأدائها المالي، وتدققاتها النقدية للسنة المنتهية بذلك التاريخ وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية.

### التقرير حول متطلبات قانونية ونظامية أخرى

لقد حصلنا على كافة المعلومات والإيضاحات التي نعتبرها ضرورية لأغراض تدقيقنا. واحتفظت المؤسسة بسجلات محاسبية ملائمة، كما تمت عملية جرد فعلية للمخزون وفقاً للإجراءات المناسبة الموضوعية. كما أن المعلومات المالية الواردة في كلمة رئيس مجلس الإدارة مطابقة للسجلات المحاسبية للمؤسسة. لم يلفت انتباهنا ما يجعلنا نعتقد بأن المؤسسة قد أخلت بأي من الأحكام ذات الصلة من القانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (١) لسنة ١٩٩١ والذي تم تعديله بموجب المرسوم بقانون اتحادي رقم (٣) لسنة ٢٠٠٣ أو بنود نظامها الأساسي والذي قد يؤثر بشكل جوهري على أنشطتها أو مركزها المالي كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١١.

ديلويت آند توش

ديلويت آند توش (الشرق الأوسط)  
أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة  
سابا يوسف سنداحة (سجل رقم ٤١٠)

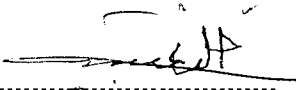
بريس ووترهاوس كويرز

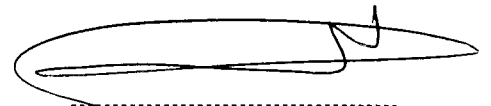
أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة  
جاك فاخوري (سجل رقم ٣٧٩)

٢٠١٢ فبراير

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
بيان الدخل الموحد  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢٠١٠ ألف درهم	٢٠١١ ألف درهم	إيضاحات	
٣١,٩٢٩,٤٨٨	٣٢,٢٤١,٨٧٣		الإيرادات
(١٨,٥٤٥,٥٢٥)	(١٩,٩٦٤,٤٤٤)	٥	تكاليف التشغيل
-	(٣,٠٤٤,٠٦٤)	٩	خسائر انخفاض القيمة
١,٢٤٣,٢٢٩	١,٢٠٨,٤٧٢	١٤,١٣	الحصة من نتائج الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة
١٤,٦٢٧,١٩٢	١٠,٤٤١,٨٣٧		أرباح التشغيل قبل حق الامتياز الإتحادي
(٧,٦٣٠,٧٥٠)	(٥,٨٣٩,٠١٩)	٥	حق الامتياز الإتحادي
٦,٩٩٦,٤٤٢	٤,٦٠٢,٨١٨		ربح التشغيل
٩١٧,٥٧٨	٦٩٦,٠٥٧	٦	إيرادات التمويل
(٣٨٤,٨٣٦)	(٦٦٣,٣٧٥)	٧	تكاليف التمويل
٧,٥٢٩,١٨٤	٤,٦٣٥,٥٠٠		الأرباح قبل احتساب الضرائب
(١٠٠,٤٠٦)	(٢٥,٣٥٢)	٨	الضرائب
٧,٤٢٨,٧٧٨	٤,٦١٠,١٤٨		ربح السنة
٧,٦٣٠,٧٥٠	٥,٨٣٩,٠١٩		الربح العائد الى :
(٢٠١,٩٧٢)	(١,٢٢٨,٨٧١)		حقوق ملكية المساهمين في المؤسسة
٧,٤٢٨,٧٧٨	٤,٦١٠,١٤٨		حقوق الملكية غير المسيطرة
٠,٩٧	٠,٧٤	٣٣	العائد للسهم الأساسي والمخفض

  
نائب الرئيس

  
الرئيس

تشكل الإيضاحات المرفقة من الصفحة ٤٤ إلى ٨٦ جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية الموحدة.

إن تقرير المدقق المستقل مدرج في الصفحات من ٢٤ إلى ٢٥

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
بيان الدخل الشامل الموحد  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢٠١٠ ألف درهم	٢٠١١ ألف درهم	
		الخسارة الشاملة الاخرى
(٣٥١,٩٣٤)	(٦٥٣,٦٩٥)	فروقات الصرف الناتجة عن تحويل العمليات الخارجية
٣٤١	(٥٩,٥٦٠)	(خسارة) / مكسب من إعادة تقييم الاستثمارات المالية المتاحة للبيع
<hr/>	<hr/>	
(٣٥١,٥٩٣)	(٧١٣,٢٥٥)	
٧,٤٢٨,٧٧٨	٤,٦١٠,١٤٨	ربح السنة
<hr/>	<hr/>	
٧,٠٧٧,١٨٥	٣,٨٩٦,٨٩٣	مجموع الدخل الشامل للسنة
<hr/>	<hr/>	
٧,٣٦٧,٧٣٨	٥,٤٣٤,١٦٥	الدخل الشامل العائد الى :
(٢٩٠,٥٥٣)	(١,٥٣٧,٢٧٢)	حقوق ملكية المساهمين في المؤسسة
<hr/>	<hr/>	حقوق الملكية غير المسيطرة
٧,٠٧٧,١٨٥	٣,٨٩٦,٨٩٣	مجموع الدخل الشامل للسنة
<hr/>	<hr/>	



مؤسسة الإمارات للاتصالات

بيان المركز المالي الموحد  
كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢٠١٠ ألف درهم	٢٠١١ ألف درهم	إيضاحات	
			<b>الموجودات غير المتداولة</b>
٣,١٢٠,٧٠٤	١,٨٧٢,٨٩٣	٩	الشهرة
١٢,٤٢٩,٥٩٧	١٠,٢٧٧,٦٢٣	٩	الموجودات غير الملموسة الأخرى
٢٠,٦٧٥,٣٥٩	٢٠,٦١٣,٩٩٥	١٠	الممتلكات والمنشآت والمعدات
٤٧,٩١٠	٤٢,٧٧٥	١١	استثمارات عقارية
١٦,١٦٥,٠٦٩	١٦,٩٩٩,٤٤٨	١٤,١٣	استثمارات في شركات زميلة ومشاريع مشتركة
٥١٧,١٤٠	٣٦٤,٨٠٦	١٥	استثمارات أخرى
٢,٩٦٣,٤٢٢	٢,٩٥٣,٤٧٢	١٦	قروض لشركات زميلة
١٢,٦٧٣	-	١٧	إيجارات تمويلية مدينة
٣٦١,٤٦٥	٣٠٣,٨١٤	٨	موجودات ضرائب مؤجلة
<b>٥٦,٢٩٣,٣٣٩</b>	<b>٥٣,٤٢٨,٨٢٦</b>		
			<b>موجودات متداولة</b>
٣١٦,٢٦١	٣٤٥,٢١٩	١٨	المخزون
٨,٤٤٨,٠٨٢	٨,٧٣٢,٧١٥	١٩	مدينون تجاريون وذمم مدينة أخرى
٢٦٠,٦٢٤	٣٠٨,٧١٢	١٦	مبالغ مستحقة من شركات زميلة ومشاريع مشتركة
١٢,٠٨٠	١٢,٦٧٣	١٧	إيجارات تمويلية مدينة
-	٩١,٨٥٠	١٥	استثمارات أخرى
١٠,٢٧٦,٧٤٤	٩,٩٧١,٦٤٧	٢٠	النقد ومرافقات النقد
<b>١٩,٣١٣,٧٩١</b>	<b>١٩,٤٦٢,٨١٦</b>		
<b>٧٥,٦٠٧,١٣٠</b>	<b>٧٢,٨٩١,٦٤٢</b>		<b>مجموع الموجودات</b>

تشكل الإيضاحات المرفقة من الصفحة ٤٢ إلى ٨٩ جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية الموحدة.

إن تقرير المدقق المستقل مدرج في الصفحات من ٣٤ إلى ٣٥.

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
بيان المركز المالي الموحد  
كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ (تابع)

إيضاحات		٢٠١١	٢٠١٠
		ألف درهم	ألف درهم
<b>المطلوبات المتداولة</b>			
٢١	دائون تجاريون و ذمم دائنة أخرى	١٧,٩٤٤,٥٩٧	٢٠,٠٧٨,٢١٤
٢٢	قروض	٢,٤٣٥,٠٩٢	١,١٩٥,٠٧١
٢٣	ذمم دائنة متعلقة باستثمارات و رخص	٢,٩٦٧,٢٤٠	٢,٩٥٦,٠١٧
٢٤	التزامات إيجار تمويلي	٥٩,٢٦١	٦٦,٧٢٥
٢٥	مخصصات	٧٧٨,٤٩٤	١٨١,٩٦١
		<u>٢٤,١٨٤,٦٨٤</u>	<u>٢٤,٤٧٧,٩٨٨</u>
<b>المطلوبات غير المتداولة</b>			
٢١	دائون تجاريون و ذمم دائنة أخرى	٦٥١,٨٠٢	١,٠٨٩,٧٦٩
٢٢	قروض	٤,٢٦٠,٩١٩	٥,٢٠٤,٥٩٩
٢٣	ذمم دائنة متعلقة باستثمارات و رخص	-	١٩,٨٤١
٢٦	أدوات مالية مشتقة	٣٥٤,٨٦١	٣٨٢,١٤٥
٨	مطلوبات ضرائبية مؤجلة	٦٧٢,٦٠٢	٧٧٢,٤٩٩
٢٤	التزامات إيجار تمويلي	٥٥,٠٠٦	١٧٢,١٣٧
٢٥	مخصصات	١٧٩,٩٠٦	٨٨,٥٤٤
٢٧	مخصص مكافآت نهاية الخدمة للموظفين	٨٢٨,٠١١	٨٣٤,٢٨٣
		<u>٧,٠٠٣,١٠٧</u>	<u>٨,٥٦٣,٨١٧</u>
	<b>مجموع المطلوبات</b>	<u>٣١,١٨٧,٧٩١</u>	<u>٣٣,٠٤١,٨٠٥</u>
	<b>صافي الموجودات</b>	<u>٤١,٧٠٣,٨٥١</u>	<u>٤٢,٥٦٥,٣٢٥</u>
<b>حقوق الملكية</b>			
٢٨	رأس المال	٧,٩٠٦,١٤٠	٧,٩٠٦,١٤٠
٢٩	إحتياطيات	٢٨,٦٨٦,٧٢٦	٢٨,٠٣٦,١٦٣
	أرباح مستبقة	٢,٧٨٦,٨١٣	٢,٧٧٣,٦٢٢
	<b>حقوق الملكية العائدة إلى حقوق ملكية المساهمين في المؤسسة</b>	<u>٣٩,٣٧٩,٦٧٩</u>	<u>٣٨,٧١٥,٩٢٥</u>
	<b>حقوق الملكية غير المسيطرة</b>	<u>٢,٣٢٤,١٧٢</u>	<u>٣,٨٤٩,٤٠٠</u>
	<b>مجموع حقوق الملكية</b>	<u>٤١,٧٠٣,٨٥١</u>	<u>٤٢,٥٦٥,٣٢٥</u>

.....  
نائب الرئيس

.....  
الرئيس

تشكل الإيضاحات المرفقة من الصفحة ٢٤ إلى ٨٦ جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية الموحدة.

إن تقرير المدقق المستقل مدرج في الصفحات من ٢٤ إلى ٣٥

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
بيان التغيرات في حقوق الملكية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

عائدة لحقوق ملكية المساهمين في المؤسسة  
احتياطات (إيضاح ٢٩)

مجموع حقوق الملكية	حقوق الملكية غير المسيطرة	مجموع حقوق ملكية المساهمين	احتياطة إعادة تقييم الاستثمارات	احتياطي عام	احتياطي تحويل عملات	احتياطي نظامي	احتياطي استبدال موجودات	احتياطي تطوير	رأس المال
ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
٤٠,٣٨٩,٢٩٨	٣,٩٩٧,٦٨٩	٣٦,٣٩١,٦٠٩	١٤١,٦٧٨	١٢,١٦٧,٥٠٥	٢٧٢,٧٨٢	٦,٧١٤	٧,٠٩٨,٠٠٠	٦,٩٥٠,٠٠٠	٧,١٨٧,٤٠٠
٧,٤٢٨,٧٧٨	(٢٠١,٩٧٢)	٧,٢٢٠,٧٥٠	٣٤١	-	(٦٦٣,٣٥٣)	-	-	-	-
(٣٥١,٥٩٣)	(٨٨,٥٨١)	(٤٦٧,٥١٥)	-	-	-	-	-	-	-
(٣٥٠,٤١١)	١٣٢,٤٧٤	(٢١٧,٩٣٧)	-	-	-	-	-	-	-
(١٠,٧٩٥)	٩,٧٩٠	(١,٠٠٥)	-	٩٥٣,٦١٨	-	٢,٦١٨	٧٢٤,٠٠٠	٧٠٠,٠٠٠	-
(١٣,١٩٧)	-	(١٣,١٩٧)	-	(١٣,١٩٧)	-	-	-	-	-
(٤,٤٩٢,١٢٥)	-	(٤,٤٩٢,١٢٥)	-	(٧١٨,٧٤٠)	-	-	-	-	٧١٨,٧٤٠
٤٢,٥٦٥,٣٢٥	٣,٨٤٩,٤٠٠	٣٨,٧١٥,٩٢٥	١٤٢,٠١٩	١٢,٤٠٦,٣٨٣	٩,٤٢٩	١٠,٣٢٢	٧,٨٢٢,٠٠٠	٧,٦٥٠,٠٠٠	٧,٩٠٦,١٤٠
٤٧,٥٦٥,٣٢٥	٣,٨٤٩,٤٠٠	٣٨,٧١٥,٩٢٥	١٤٢,٠١٩	١٢,٤٠٦,٣٨٣	٩,٤٢٩	١٠,٣٢٢	٧,٨٢٢,٠٠٠	٧,٦٥٠,٠٠٠	٧,٩٠٦,١٤٠
٤٦,١٠١,١٤٧	(١,٢٢٨,٨٧١)	٥,٨٣٩,٠١٩	(٥٩,٥٦٠)	-	(٣٤٥,٢٩٤)	-	-	-	-
(٧١٣,٢٥٥)	(٣٠٨,٤٠١)	(٤٠٤,٨٥٤)	-	-	-	-	-	-	-
(١٤,٦٨٤)	(٤,١٨٧)	(٩,٤٩٦)	-	-	-	-	-	-	-
(١٧,٠٣١)	١٧,٠٣١	(١٧,٠٣١)	-	٥٦١,١٠٨	-	٤٦,٣٠٩	٢٤٨,٠٠٠	٢٠٠,٠٠٠	-
(٤,٧٤٣,٦٨٤)	-	(٤,٧٤٣,٦٨٤)	-	-	-	-	-	-	-
٤١,٧٠٣,٨٥١	٢,٣٢٤,١٧٢	٣٩,٣٧٩,٦٧٩	٨٢,٤٥٩	١٢,٩٦٣,٤٩١	(٣٣٥,٨٦٥)	٥٦,٦٤١	٨,٠٧٠,٠٠٠	٧,٨٥٠,٠٠٠	٧,٩٠٦,١٤٠

الرصيد في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

الرصيد في ١ يناير ٢٠١١  
ربح السنة  
الخسارة الشاملة الأخرى  
تحركات أخرى في حقوق الملكية غير المسيطرة  
محول إلى احتياطات  
توزيعات أرباح

تشكل الإيضاحات المرفقة من الصفحة ٤٢ إلى ٨٩ جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية الموحدة.  
إن تقرير المدقق المستقل مدرج في الصفحات من ٣٤ إلى ٣٥.

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
بيان التدفقات النقدية الموحد  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢٠١٠ ألف درهم	٢٠١١ ألف درهم	إيضاحات	
٦,٩٩٦,٤٤٢	٤,٦٠٢,٨١٨		ربح التشغيل
٢,١٧٩,٩٦٧	٢,٥٧٤,٠٣٨	١٠,١١	تعديلات:
٨٠٤,٦٨٤	٨١٣,٨٠٢	٩	استهلاك
-	٣,٠٤٤,٠٦٤	٩	إطفاء
(١,٢٤٣,٢٢٩)	(١,٢٠٨,٤٧٢)	١٤,١٣	خسائر انخفاض القيمة
٥٣٠,١٠٩	٧٠٢,٦٣١		الحصة في نتائج الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة
(١٠,٦٤١)	(١٥,٠٥٦)		مخصصات واحتياطيات
٢٠٩,٦٩٩	-		إيرادات توزيعات أرباح من استثمارات أخرى
			تحركات غير نقدية أخرى
٩,٤٦٧,٠٣١	١٠,٥١٣,٨٢٥		
(٥٥,٢٠٢)	(٢٣,٩٥١)		التغيرات في رأس المال العامل:
٧٠,٥٤٩	(٤٨,٠٨٨)		المخزون
(١,٩٩٧,٤٠٠)	(١٩٣,٢٤٠)		مبالغ مستحقة من شركات زميلة ومشاريع مشتركة
٤٧٤,٣٠٠	(٢,٤٤٣,٧٦١)		مديون تجاريون وذمم مدينة أخرى
			دائنون تجاريون وذمم دائنة أخرى
٧,٩٥٩,٢٧٨	٧,٨٠٤,٧٨٥		النقد الناتج من العمليات
(١٣٧,٤٩٢)	(٢٠٠,٦١٥)	٢٧	ضرائب الدخل المدفوعة
(١٥,٢٣٠)	(١٢٣,٣٥٤)		دفعات مكافآت نهاية الخدمة للموظفين
٧,٨٠٦,٥٥٦	٧,٤٨٠,٨١٦		صافي النقد الناتج من الأنشطة التشغيلية
(٣٣٥,٠٤١)	-		التدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية
(٢٣,٢٩٢)	-		الاستحواذ على شركات تابعة. صافي من النقد المستحوذ
(٥,٥٣٤,٧٣٢)	(٤,٠٩٣,٠٦٠)		الاستحواذ على استثمارات أخرى
٨٨,٢٩٤	٩٧,١٤٢		شراء ممتلكات ومنشآت ومعدات
(٣٦٤,٢٥٨)	(٢٠٧,٠٣٦)		عائدات استبعاد ممتلكات ومنشآت ومعدات
٥٠,٦١١	٥,٢٠١		شراء موجودات غير ملموسة أخرى
٣٣٥,٩٣٦	٧٥١,٠٢١		عائدات استبعاد موجودات غير ملموسة
٩٢٩,٠٩٣	٨٩٤,٣١٨		إيرادات توزيعات أرباح مستلمة من شركات زميلة واستثمارات أخرى
(٤,٨٥٣,٣٨٩)	(٢,٥٥٢,٤١٤)		إيرادات تمويلية مقبوضة
			صافي النقد المستخدم في الأنشطة الاستثمارية
			التدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية
٢,٩٣٩,٨٩٩	٤,٩٥٨,٨٠٢		مقبوضات من قروض والتزامات الإيجار التمويلي
(٧٤٧,٨٠٣)	(٤,٤٣٩,٦٠٠)		تسديدات قروض والتزامات الإيجار التمويلي
(١,٧٣٥,٤٦٩)	(٥٤٦,٠٧٦)		قروض لشركات زميلة
(٢٨٨,٦٣٥)	(٦١٦,٨٩٩)		تكاليف التمويل المدفوعة
(٤٧,٤٦٩)	-		سداد الأسهم الممتازة في شركة تابعة
(٤,٤٩٢,١٢٥)	(٤,٧٤٣,٦٨٤)		توزيعات أرباح مدفوعة
(٤,٣٧١,٦٠٢)	(٥,٣٨٧,٤٥٧)		صافي النقد المستخدم في الأنشطة التمويلية
(١,٤١٨,٤٣٥)	(٤٥٩,٠٥٥)		صافي النقص في النقد ومرادفات النقد
١١,٣٠٩,١٨٥	١٠,٢٧٦,٧٤٤		النقد ومرادفات النقد في بداية السنة
٣٨٥,٩٩٤	١٥٣,٩٥٨		أثر فروقات صرف عملات أجنبية
١٠,٢٧٦,٧٤٤	٩,٩٧١,٦٤٧	٢٠	النقد ومرادفات النقد في نهاية السنة

## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

### ١ - معلومات عامة

تشكل مجموعة مؤسسة الإمارات للاتصالات ("المجموعة") من الشركة القابضة. وهي مؤسسة الإمارات للاتصالات "المؤسسة". والشركات التابعة لها. وقد تأسست المؤسسة في دولة الإمارات العربية المتحدة ("الإمارات") بمسؤولية محدودة في عام ١٩٧٦ بموجب المرسوم الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (٧٨) والذي تم تعديله بالقانون الاتحادي رقم (١) لعام ١٩٩١ والذي تم تعديله مجدداً بقانون اتحادي رقم (٣) لعام ٢٠٠٣. بشأن تنظيم قطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة. وبناءً على القانون الاتحادي رقم ١٠/٢٦٧ لعام ٢٠٠٩. قامت الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة بتحويل حصتها في المؤسسة البالغة ٦٠٪ إلى جهاز الإمارات للاستثمار وهي هيئة مسيطر عليها بشكل نهائي من قبل الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات وذلك ابتداءً من ١ يناير ٢٠٠٨ إن عنوان المؤسسة المسجل هو ص.ب. ٢٨٣٨ أبوظبي. الإمارات العربية المتحدة. إن أسهم المؤسسة مدرجة في سوق أبوظبي للأوراق المالية.

تتمثل الأنشطة الأساسية للمجموعة في تقديم خدمات وأجهزة ووسائط الاتصالات بما في ذلك خدمات المقاولات والاستشارات لشركات واتصالات الاتصالات الدولية. يتم القيام بهذه الأنشطة من خلال المؤسسة (بموجب ترخيص شامل من هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة تمتد صلاحيته حتى عام ٢٠٢٥) وشركاتها التابعة ومشاريعها المشتركة وشركاتها الزميلة.

وافق مجلس الإدارة على هذه البيانات المالية الموحدة وأجاز إصدارها في ٢٠ فبراير ٢٠١٢.

### ٢ - السياسات المحاسبية الرئيسية

السياسات المحاسبية الرئيسية التي تم تبنيها في إعداد هذه البيانات المالية الموحدة موضحة أدناه.

#### أساس الإعداد

لقد تم إعداد هذه البيانات المالية الموحدة وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية.

تم إعداد هذه البيانات المالية الموحدة وفقاً لمبدأ التكلفة التاريخية باستثناء إعادة تقييم بعض الأدوات المالية ووفقاً للسياسات المحاسبية الواردة أدناه.

#### التغييرات في السياسات المحاسبية

لم يكن هناك أية معايير أو تفسيرات كانت سارية المفعول للمرة الأولى للسنة المالية المبتدئة في أو بعد ١ يناير ٢٠١١، والتي كان لها تأثير جوهري على المجموعة.

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١  
٢- السياسات المحاسبية الرئيسية (تابع)

بتاريخ البيانات المالية الموحدة. فإن المعايير والتفسيرات المذكورة أدناه لم يتم تطبيقها حيث أنها كانت صادرة ولكن لم يحن موعد تطبيقها.

سارية المفعول  
للفترة السنوية  
المبتدئة في أو بعد

٢٠١١ يوليو ١	تعديلات على المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٧ الأدوات المالية- الإفصاحات : تحويل الموجودات المالية
٢٠١٢ يناير ١	تعديلات على المعيار المحاسبي الدولي رقم ١٢ ضرائب الدخل- الضرائب المؤجلة: استرداد الأصول الكامنة
٢٠١٢ يوليو ١	تعديلات على المعيار المحاسبي الدولي رقم ١ عرض البيانات المالية: عرض بنود الدخل الشامل الأخرى
٢٠١٣ يناير ١	تعديلات على المعيار المحاسبي الدولي رقم ١٩ منافع الموظفين
٢٠١٣ يناير ١	المعيار المحاسبي الدولي رقم ٢٧ (تعديل ٢٠١١) بيانات مالية منفصلة
٢٠١٣ يناير ١	المعيار المحاسبي الدولي رقم ٢٨ (تعديل ٢٠١١) الاستثمار في الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة
٢٠١٥ يناير ١	المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٩ الأدوات المالية
٢٠١٣ يناير ١	المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٠ البيانات المالية الموحدة
٢٠١٣ يناير ١	المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١١ الترتيبات المشتركة
٢٠١٣ يناير ١	المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٢ الإفصاح عن الحقوق في المنشآت الأخرى
٢٠١٣ يناير ١	المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٣ قياس القيمة العادلة

يقوم مجلس الإدارة حالياً بتقييم مدى التأثير الكامل الذي سينتج عن تطبيق هذه المعايير والتفسيرات، ولكن لا يتوقع أن اعتماد المعايير المذكورة أعلاه سيكون له تأثير جوهري على البيانات المالية الموحدة للمجموعة في الفترات المقبلة، باستثناء ما يلي:  
المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٩ سيؤثر على كل من القياس والإفصاح عن الأدوات المالية  
المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٢ سيؤثر على الإفصاح عن الحقوق في المنشآت الأخرى  
المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٣ سيؤثر على قياس القيمة العادلة لموجودات ومطلوبات معينة، فضلاً عن الإفصاحات المرتبطة بها.

بالإضافة إلى المعلومات المذكورة أعلاه ، فإنه ليس عملياً تقديم تقديرات معقولة لتأثير هذه المعايير حتى استكمال المراجعة التفصيلية.

## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

### ٢- السياسات المحاسبية الرئيسية (تابع)

#### أساس توحيد البيانات المالية

تضم البيانات المالية الموحدة البيانات المالية للمؤسسة والمنشآت المسيطر عليها من قبل المؤسسة حتى ٣١ ديسمبر ٢٠١١. ويتم تحقيق السيطرة عندما يكون لدى المؤسسة السلطة في التحكم في السياسات المالية والتشغيلية للمنشأة المستثمر فيها للحصول على ميزات في أنشطتها. إن وجود وتأثير حقوق التصويت المحتملة والتي يمكن ممارستها حالياً أو تحويلها تؤخذ بعين الاعتبار لتحديد إذا ما كانت لدى المجموعة السلطة للسيطرة على منشأة أخرى.

ويتم تحديد حقوق الملكية غير المسيطرة في صافي موجودات الشركات التابعة الموحدة بصورة منفصلة عن حقوق ملكية المجموعة فيها. إن حقوق الملكية غير المسيطرة تتكون من مبلغ هذه الحقوق بتاريخ دمج الأعمال الأولي وحصّة حقوق الملكية غير المسيطرة من التغيرات في حقوق الملكية من تاريخ دمج الأعمال. يعود مجموع الدخل الشامل للشركات التابعة إلى المجموعة وحقوق الملكية غير المسيطرة حتى لو نتج عن ذلك حقوق ملكية غير مسيطرة لديها عجز في رصيدها.

يتم توحيد الشركات التابعة من التاريخ الفعلي لتحويل السيطرة إلى المجموعة ويتم استبعادها من التوحيد في تاريخ وقف السيطرة.

يتم استبعاد كل المعاملات والأرصدة وأية مكاسب وخسائر غير محققة بين منشآت المجموعة في البيانات المالية الموحدة. وعند الضرورة يتم إجراء تعديلات على البيانات المالية للشركات التابعة لموافقة السياسات المحاسبية المستخدمة مع تلك المستخدمة من قبل المجموعة.

#### دمج الأعمال

يتم تسجيل الاستحواذ على الشركات التابعة باستخدام طريقة الشراء. يتم قياس تكلفة الشراء كمجموع القيمة العادلة للموجودات المعطاة في تاريخ التبادل، وأدوات حقوق الملكية المصدرة والالتزامات المتكبدة أو المتخذة بتاريخ التبادل. إن الموجودات المحددة والمطلوبات المتكبدة أو المتخذة للجهة المشتراه التي تتماشى مع شروط المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٣ (دمج الأعمال) يتم قياسها بقيمتها العادلة في تاريخ الاستحواذ. يتم الاعتراف بتكاليف الاستحواذ في بيان الدخل الموحد عند تكبدها.

تحتسب الشهرة الناتجة عن الاستحواذ كأصل من الأصول وتقاس مبدئياً بالتكلفة التي تمثل فائض تكلفة الاستحواذ على حصة المجموعة في صافي القيمة العادلة للأصول والالتزامات والمطلوبات الطارئة المحددة المعترف بها. وإذا كانت حصة المجموعة بعد إعادة التقييم من صافي القيمة العادلة للموجودات والمطلوبات تتجاوز تكلفة دمج الأعمال. يدرج الفائض بشكل مباشر في بيان الدخل الموحد. أما حصة مساهمي الأقلية فيتم مبدئياً قياسها بالتناسب مع حصة مساهمي الأقلية من صافي القيمة العادلة للأصول، والمطلوبات، والمطلوبات الطارئة المعترف بها.

#### الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة

إن الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة هي تلك الشركات التي تشارك المجموعة في السيطرة عليها أو تمارس تأثير مهم عليها ولكن لا تسيطر عليها. تحتسب الاستثمارات في الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة باستخدام طريقة حقوق الملكية. وتدرج الاستثمارات في الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة في بيان المركز المالي الموحد بالتكلفة والتي يتم تعديلها بالتغيرات بعد تاريخ الشراء في حصة المجموعة في صافي موجودات الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة وخصم خسائر انخفاض قيمة الاستثمارات الفردية. أما خسائر الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة التي تتجاوز حصة المجموعة فيها فلا يتم الاعتراف بها إلا إذا كان لدى المجموعة التزام بنمويل تلك الخسائر ويتم بشكل دوري مراجعة القيم المدرجة للاستثمارات في الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة وفي حالة حدوث أي انخفاض في القيمة فيتم شطبها في الفترة التي حدث فيها الانخفاض.

إن أي فائض لتكلفة الشراء عن حصة المجموعة في القيمة العادلة لصافي الموجودات المحددة للشركات الزميلة في تاريخ الشراء يتم الاعتراف به كشهرة وإدراجه كجزء من تكلفة الاستثمار. أما العجز لتكلفة الشراء عن حصة المجموعة في القيمة العادلة لصافي الموجودات المحددة للشركات الزميلة في تاريخ الشراء فيتم قيده في بيان الدخل في سنة الشراء.

## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢- السياسات المحاسبية الرئيسية (تابع)

### الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة (تابع)

إن حصة المجموعة في صافي دخل الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة يتم احتسابها بناءً على آخر بيانات مالية أو على البيانات المالية المرحلية المعدة حتى تاريخ التقرير. يتم تعديل السياسات المحاسبية للشركات الزميلة والمشاريع المشتركة عند الضرورة للتأكد من تماشيها مع السياسات المتبعة من قبل المجموعة.

عندما تتعامل إحدى شركات المجموعة مع شركة زميلة أو مشروع مشترك يتم حذف المكاسب والخسائر غير المحققة وذلك إلى حد حصة المجموعة في الشركة. وقد تبين الخسائر دليل على انخفاض قيمة الأصل المحول وفي هذه الحالة يتم إعداد المخصص المناسب للانخفاض في القيمة.

إن المكاسب والخسائر الناتجة عن الاستبعاد المعتبر في الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة يتم الاعتراف بها في بيان الدخل الموحد.

### الإيرادات

تقاس الإيرادات بناءً على القيمة العادلة للمبلغ المقبوض أو المستحق والذي يشمل المبالغ المستحقة عن خدمات ومنتجات الاتصالات المقدمة ضمن سياق الأعمال الاعتيادية. يعترف بالإيرادات بالصافي من ضرائب البيع والخصومات والحسومات. تتكون الإيرادات الناتجة عن خدمات الاتصالات من المبالغ المحملة على العملاء في شكل رسوم خدمات شهرية واستخدام حقوق البث والرسائل النصية وتوفير باقي خدمات الهاتف النقال التي تضم خدمات نقل البيانات وتوفير المعلومات ورسوم ربط عملاء الشبكات الأخرى للهاتف الثابت والمتحرك مع شبكة المجموعة.

تتم فترية رسوم الخدمات وحقوق البث التي يستخدمها العملاء المتعاقدون ويتم تسجيلها في دورة فواتير الخدمات حيث يتم إظهارها كإيرادات عن فترة الاستفادة من الخدمات. أما الإيرادات غير المفوترة الناتجة عن الخدمات التي تم تقديمها من تاريخ دورة الفواتير إلى نهاية كل فترة فيتم تحميلها والإيرادات غير المكتسبة من الخدمات المقدمة بعد الفترة المحاسبية فيتم تأجيلها. أما إيرادات مبيعات البطاقات مسبقة الدفع فيتم تأجيلها حتى إقدام العميل على استخدامها أو انتهاء فترة صلاحية الرصيد.

تحتسب إيرادات خدمات نقل البيانات وتوفير المعلومات عند قيام المجموعة بالخدمة المعنية. تبعاً لطبيعة كل خدمة يتم احتسابها بناءً على المبلغ الإجمالي للفاتورة الموجهة للعميل أو بناءً على المبلغ الذي ستحصله المجموعة كعمولة عن تسهيل الخدمة المعنية.

يحصل العملاء على عدد من الحوافز والتي عادة ما يستفيدون منها عند توقيعهم لعقد جديد أو كجزء من عرض ترويجي. عندما تكون هذه الحوافز في إطار اشتراك عميل جديد في الخدمات أو اشتراك عميل سابق في خدمات إضافية. فإن الإيرادات التي تمثل القيمة العادلة للحوافز المرتبطة بالخدمات الأخرى المقدمة للعميل في إطار نفس الترتيبات، يتم تأجيلها واحتسابها وفقاً لأداء المجموعة لالتزاماتها المرتبطة بالحوافز.

أما ترتيبات الإيرادات التي تضم أكثر من خدمة واحدة، فيتم تخصيص مبلغ لكل خدمة على حدة بناءً على القيمة العادلة لكل عنصر. ويوجه عام، تحدد المجموعة القيمة العادلة للعناصر المنفردة بناءً على الأسعار التي تباع بها الخدمات المقدمة بشكل فردي.

يعترف بإيرادات العقود بطريقة نسبة الإنجاز. ويعترف بأرباح العقود فقط في الحالات التي يمكن فيها قياس نتائج العقود بشكل موثوق. كما يتم رصد مخصص الخسائر التقديرية المتوقعة حتى إتمام العقود.

يتم الاعتراف بإيرادات أتعاب الربط عند تقديم الخدمات.

تستحق إيرادات الفوائد على أساس الفترات الزمنية بناءً على المبلغ الأصلي القائم وفقاً لنسبة الفائدة المطبقة فعلياً وهي النسبة التي تخضم بشكل تام المقبوضات النقدية المستقبلية على مدى العمر المتوقع للأصول المالية إلى صافي القيمة المدرجة لتلك الأصول.



## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

### ٢- السياسات المحاسبية الرئيسية (تابع)

#### التأجير

تصنف الإيجارات كإيجارات تمويلية عندما تنص شروط الإيجار بشكل جوهري على تحويل جميع المخاطر وفوائد الملكية إلى المستأجر. أما باقي الإيجارات فتصنف على أنها إيجارات تشغيلية.

#### المجموعة كمؤجر

تدرج المبالغ المستحقة من المستأجرين وفقا للإيجارات التمويلية كمدنية بقيمة صافي استثمارات المجموعة في الإيجارات. وتسجل إيرادات الإيجار التمويلي في الفترات المحاسبية لتعكس نسبة عائدات مرحلية مستقرة لصافي الاستثمارات المستحقة للمجموعة فيما يرتبط بالإيجارات.

إن الإيرادات من بيع سعة البث للكابلات الأرضية والبحرية يتم الاعتراف بها على أساس القسط الثابت على مدى أعمار العقود.

يحتسب دخل الإيجار عن الإيجار التشغيلي على أساس القسط الثابت على مدى فترة الإيجار. أما التكاليف المباشرة الأولية المتكبدة أثناء المفاوضات حول ترتيب الإيجار. فتضاف إلى القيمة الإجمالية للأصول المؤجرة ويتم احتسابها على أساس القسط الثابت على مدى فترة الإيجار.

#### المجموعة كمستأجر

تحمل مدفوعات الإيجارات للإيجارات التشغيلية في بيان الدخل الموحد. على أساس القسط الثابت على مدى فترة عقد الإيجار. كما تدرج المزايا المحصل عليها والمستحقة كحافز لإبرام إيجارات تشغيلية على أساس القسط الثابت على مدى فترة عقد الإيجار.

### عملات أجنبية

#### العملات الوظيفية

يتم إعداد البيانات المالية لكل شركة من الشركات التابعة والزميلة والمشاريع المشتركة للمجموعة وفقا لعملة البيئة الاقتصادية الرئيسية التي تعمل فيها (العملة الوظيفية). ويهدف توحيد البيانات المالية فإن النتائج والمراكز المالية والتدفقات النقدية لكل شركة من شركات المجموعة يتم إظهارها بالدرهم الإماراتي الذي يعتبر العملة الوظيفية للمؤسسة كما يعتبر العملة المعتمدة لتقديم البيانات المالية الموحدة.

عند إعداد البيانات المالية لكل شركة على حدة تحتسب تعاملات العملات التي تختلف عن العملة الوظيفية للشركة بناء على أسعار الصرف السائدة في تاريخ تلك التعاملات. وفي نهاية كل سنة يعاد تحويل الأصول والالتزامات النقدية المقيمة بعملات أجنبية إلى العملة الوظيفية للشركة بناء على أسعار الصرف السائدة في تاريخ التقرير للشركة. ويتم تحويل العناصر غير النقدية المدرجة بالقيمة العادلة بعملات أجنبية بناء على سعر الصرف السائد في تاريخ تحديد القيمة العادلة لتلك العناصر. أما العناصر غير النقدية التي تقاس وفقا للتكلفة التاريخية بعملات أجنبية فلا يعاد تحويلها.

#### التوحيد

عند التوحيد إن الموجودات والمطلوبات للعمليات الخارجية للمجموعة يتم تحويلها إلى الدرهم الإماراتي وفقا لأسعار الصرف السائدة في تاريخ بيان المركز المالي الموحد. كما يتم تحويل الشهرة وتعديلات القيمة العادلة الناتجة عن الاستحواذ على شركات أجنبية وفقا لأسعار الصرف السائدة في تاريخ التقرير. وتحويل الإيرادات والمصاريف وفقا لمتوسط أسعار الصرف للفترة باستثناء الحالات التي تتذبذب فيها أسعار الصرف بشكل كبير أثناء الفترة. وفي هذه الحالة تستخدم أسعار الصرف السائدة في تاريخ تلك التعاملات. ويتم إدراج فروقات التحويل الناتجة كبنود مستقل في حقوق الملكية. ويتم الاعتراف بفروقات التحويل المتركمة هذه كإيرادات أو مصروف في الفترة التي يتم فيها استبعاد العمليات الخارجية.

## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

### ٢- السياسات المحاسبية الرئيسية (تابع)

#### فروقات صرف العملات

تدرج المكاسب والخسائر الناتجة عن فروقات صرف العملات في بيان الدخل الموحد في الفترة التي تنتج فيها هذه الفروقات باستثناء فروقات الصرف المرتبطة بالأصول قيد الإنشاء لاستخدام إنتاجي مستقبلي. حيث يتم ضم هذه الفروقات إلى تكاليف تلك الأصول عندما يتم اعتبارها كتعديل لتكاليف فوائد قروض بالعملة الأجنبية. إن فروقات الصرف لتعاملات عقدت للتحوط ضد بعض مخاطر العملات الخارجية. وفروقات صرف على بنود نقدية مستحقة من أو إلى عمليات خارجية يستبعد تسويتها أو التخطيط لتسويتها والتي تشكل جزءاً من صافي الاستثمار في عملية أجنبية. فتدرج في احتياطي تحويل العملات الأجنبية وتدرج في حساب الربح أو الخسارة عن استبعاد صافي الاستثمار.

#### تكاليف الاقتراض

تضاف تكاليف الاقتراض المتعلقة مباشرة بالاستحواذات أو بناء أو إنتاج أصول مؤهلة والتي تتطلب بالضرورة فترة زمنية جوهرية، لتكون جاهزة للاستخدام أو للبيع المقرر، إلى تكاليف تلك الأصول إلى غاية التاريخ الذي تصبح فيه تلك الأصول جاهزة للاستخدام أو للبيع المقرر.

أما إيرادات الاستثمار المكتسبة من عمليات استثمارية مؤقتة لبعض القروض المحددة في انتظار صرفها على الأصول المؤهلة فيتم تنزيلها من تكاليف الاقتراض القابلة للرسملة.

تحتسب باقي تكاليف الاقتراض الأخرى في بيان الدخل الموحد في الفترة التي يتم تكبدها فيها.

#### المنح الحكومية

يعترف بالمنح الحكومية المتعلقة بالموجودات غير النقدية وفقاً لقيمتها الاسمية. يعترف بالمنح التي تعوض المجموعة عن المصاريف في بيان الدخل الموحد بطريقة منتظمة في نفس الفترة التي يعترف بها بتلك المصاريف. أما المنح التي تعوض المجموعة عن تكاليف أحد الموجودات فيتم الاعتراف بها في بيان الدخل الموحد بطريقة منتظمة على مدى العمر الافتراضي لتلك الأصول عند رسملتها.

#### تعويضات نهاية الخدمة للموظفين

إن التسديدات المتعلقة بمساهمات الأنظمة المحددة تحمل كمصروف عند استحقاقها. إن التسديدات إلى أنظمة التقاعد الحكومية يتم معالجتها كتسديدات لمساهمات لأنظمة مزايا محددة حيث تكون التزامات المجموعة بموجب هذه الأنظمة مساوية لتلك الناتجة بموجب أنظمة محددة.

يتم رصد مخصص مكافآت نهاية الخدمة للموظفين الوافدين وفقاً لطريقة وحدة التكلفة المتوقعة تبعاً للمعيار المحاسبي الدولي رقم ١٩ "مزايا الموظفين" مع الأخذ في الاعتبار قانون العمل لدولة الإمارات العربية المتحدة. تحتسب المخصصات بناء على القيمة الحالية للالتزامات للمزايا المحددة.

يتم احتساب القيمة الحالية للالتزامات للمزايا المحددة باستخدام افتراضات لمتوسط النسبة السنوية لزيادة الرواتب، ومتوسط فترة العمل للموظفين الوافدين ونسبة خصم مناسبة وتحتسب الاحتمالات المستخدمة على أساس ثابت لكل فترة وتعكس أفضل التقديرات التي قامت بها الإدارة. وتحدد نسبة الخصم بناء على أفضل التقديرات المتوفرة عن عائدات السوق في تاريخ التقرير.

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١  
٢- السياسات المحاسبية الرئيسية (تابع)

### الضرائب

يمثل مصروف الضريبة مجموع الضرائب المستحقة الحالية والضرائب المؤجلة.

إن الضرائب المستحقة الحالية مبنية على الربح الخاضع للضريبة للفترة. إن الأرباح الخاضعة للضريبة تختلف عن صافي الربح المبين في بيان الدخل الموحد لأنه لا يضم عناصر إيرادات أو مصاريف خاضعة للضريبة أو يمكن حسمها في فترات أخرى ولا تضم أيضاً عناصر أخرى لن تكون خاضعة للضرائب. أو قابلة للخصم. إن التزامات المجموعة للضرائب الحالية يتم احتسابها باستعمال معدلات الضرائب المشرعة أو المشرعة بصورة جوهرية بتاريخ التقرير.

الضرائب المؤجلة هي الضرائب التي يتوقع تسديدها أو تحصيلها بناء على الفروقات الضرائبية بين المبالغ المدرجة للموجودات والمطلوبات في البيانات المالية والأسس الضرائبية المستخدمة في احتساب الربح الضريبي، ويتم احتسابها باستخدام طريقة المطلوبات.

يتم احتساب الضرائب المؤجلة باستخدام النسب والقوانين الضريبية ذات العلاقة المشرعة أو المشرعة جوهرياً بتاريخ التقرير والتي من المتوقع أن تكون مطبقة عند تحقيق الأصل الضريبي المؤجل أو تسديد الالتزام الضريبي المؤجل المتعلق بها.

إن الضرائب المؤجلة يتم تحميلها أو قيدها في بيان الدخل الموحد إلا إذا كانت متعلقة ببند محملة أو مقيدة مباشرة ضمن حقوق الملكية وفي هذه الحالة يتم التعامل أيضاً مع الضرائب المؤجلة ضمن حقوق الملكية.

يتم الاعتراف عامة بجميع فروقات الضريبة المؤقتة والموجودات الضريبية المؤجلة إلى حد أن يكون من المحتمل وجود أرباح ضريبية كافية في المستقبل والتي يمكن استخدام الفروقات المؤقتة قابلة الخصم مقابلها.

تتم مراجعة القيمة المدرجة لموجودات الضريبة المؤجلة بتاريخ كل تقرير وتخفيضها إلى الحد الغير محتمل وجود أرباح ضريبية كافية تسمح بتحقيق كل أو جزء من الموجودات. ولا يتم الاعتراف بمثل هذه الموجودات والمطلوبات إذا كانت الفروقات المؤقتة ناتجة من الاعتراف المبدئي للشهرة أو الاعتراف المبدئي (باستثناء دمج الأعمال) لموجودات ومطلوبات أخرى لمعاملة التي لا تؤثر على أي من الربح الضريبي أو الربح المحاسبي.

إن الموجودات والمطلوبات الضرائبية المؤجلة تتم مقاصتها عند وجود حق قانوني ملزم لمقاصة موجودات الضرائب المتداولة مقابل مطلوبات الضرائب المتداولة وعندما تتعلق بضرائب دخل يتم تحميلها من قبل نفس السلطات الضرائبية وتعتزم المجموعة تسديد موجودات ومطلوبات الضرائب المتداولة بالصافي.

وتحتسب التزامات الضرائب المؤجلة عن الفروقات المؤقتة الخاضعة للضريبة والناجمة عن استثمارات في شركات تابعة وزميلة وحصص ملكية في مشاريع مشتركة. باستثناء الحالات التي تكون فيها المجموعة قادرة على التحكم في عكس الفروقات المؤقتة ومن المحتمل أن الفروقات المؤقتة لن تعكس في المستقبل المنظور.

### الممتلكات والمنشآت والمعدات

تدرج الممتلكات والمنشآت والمعدات بالتكلفة ناقص الاستهلاك المتراكم وأي انخفاض في القيمة. وتشتمل التكلفة على تكلفة المعدات والمواد بما فيها مصاريف الشحن والتأمين. وتكاليف المقاولين المتعلقة بالتركيب وأعمال الإنشاءات وأجور اليد العاملة المباشرة وتكاليف إزالة الموجودات.

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢- السياسات المحاسبية الرئيسية (تابع)

الممتلكات والمنشآت والمعدات (تابع)

تدرج الموجودات التي مازالت في طور الإنشاء بالتكلفة ناقصاً أية خسائر انخفاض وتضم التكلفة رسوم الخدمات المهنية للموجودات المؤهلة تكاليف الاقتراض المرسمة وفقاً للسياسة المحاسبية للمجموعة. ويبدأ استهلاك تلك الأصول عندما تكون جاهزة للاستخدام المقرر.

أما التكاليف اللاحقة فيتم ضمها في المبالغ المدرجة للموجودات أو الاعتراف بها كموجودات منفصلة كما هو مناسب عند احتمال وجود تدفق الفوائد الاقتصادية المستقبلية لتلك الموجودات إلى المجموعة وإمكانية قياسها بشكل موثوق. وتحمل تكاليف الإصلاحات والصيانة الأخرى إلى بيان الدخل الموحد خلال الفترة التي يتم تكبدها فيها.

يحتسب استهلاك الممتلكات والمنشآت والمعدات. باستثناء الأراضي التي لا تستهلك. على أساس القسط الثابت على مدى أعمارها الإنتاجية المقدرة على الشكل التالي:

المباني:

دائمة - الأقل من ٢٠-٥٠ سنة ومدة إيجار الأرض.

موقّعة - الأقل من أربع سنوات ومدة إيجار الأرض.

الألات والمعدات

السنوات	
٢٠	كابلات ألياف بصرية- بحرية
١٠	كابلات محورية- بحرية
١٥	سفن الكابلات
١٥	كابلات محورية وكابلات ألياف بصرية
١٥	تجهيزات الخطوط
١٠-٥	مقاسم
١٠-٥	بدالات
١٥-١٠	أجهزة أبراج/ الراديو
١٠-٥	محطات أرضية / محطات طرفية صغيرة
١٠	أجهزة مضاعفة الإرسال
٥	محطات طاقة
٨-٣	أجهزة المشتركين
٥-٢	تجهيزات عامة
	موجودات أخرى:
٥-٣	سيارات
٥-٤	أجهزة حاسب آلي
١٠-٤	أثاث وتجهيزات

تتم مراجعة القيمة المتبقية للموجودات وأعمارها التقديرية وتعديلها إذا كان ذلك مناسباً بتاريخ كل بيان للمركز المالي. إن الريح أو الخسارة الناتجة عن استبعاد أو إزالة أحد الأصول يتم تحديدها كالفرق بين عائد البيع والقيمة المدرجة للأصل ويتم الاعتراف بها في بيان الدخل الموحد.

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢- السياسات المحاسبية الرئيسية (تابع)

إستثمارات عقارية

إن الاستثمارات العقارية هي العقارات المملوكة بهدف تحقيق إيجارات و/ أو زيادة في قيمتها. ويتم إدراجها بالتكلفة ناقص الاستهلاك المتراكم والانخفاض في القيمة.

يتم استهلاك الاستثمارات العقارية بناء على طريقة القسط الثابت على مدى ٢٠ سنة أو على مدى فترة الإيجار أيهما أقل.

الموجودات غير الملموسة

١- الشهرة

تمثل الشهرة الناتجة عن دمج الأعمال فائض تكلفة الاستحواذ على القيمة العادلة لحصة المجموعة في صافي الأصول المحددة للشركة التابعة في تاريخ الاستحواذ. ويتم مبدئياً احتساب الشهرة كأصل من الأصول بالتكلفة ويتم قياسها لاحقاً بالتكلفة ناقصاً الانخفاض المتراكم في القيمة.

لأغراض اختبار انخفاض القيمة، يتم توزيع الشهرة على كل الوحدات المولدة للنقد في المجموعة والتي يتوقع استفادتها من عملية الاندماج. يتم إجراء اختبار سنوي لانخفاض القيمة للوحدات المولدة للنقد والتي تم توزيع الشهرة عليها أو على فترات أكثر تقارباً إذا ما وجد ما يشير إلى انخفاض قيمة الوحدة. إذا كانت القيمة القابلة للاسترداد للوحدة المولدة للنقد أقل من القيمة المدرجة لها يتم تحميل خسارة الانخفاض أولاً لتخفيض القيمة الدفترية للشهرة الموزعة على الوحدة ثم على الأصول غير المالية الأخرى للوحدة تناسيباً على أساس القيمة المدرجة لكل أصل في الوحدة. إن خسائر انخفاض القيمة المسجلة للشهرة لا يمكن عكسها في فترات لاحقة.

عند استبعاد إحدى الشركات التابعة أو الزميلة أو المشاريع المشتركة يتم ضم مبلغ الشهرة المتعلق بها في تحديد الربح أو الخسارة الناتجة من الاستبعاد.

٢- الرخص

تسجل رخص تشغيل الشبكات التي تم الحصول عليها مبدئياً بالتكلفة أو القيمة العادلة الناتجة إذا كانت جزءاً من دمج الأعمال. يتم إطفاء الرخص على طريقة القسط الثابت على مدى أعمارها الإنتاجية المقدرة ابتداءً من التاريخ الذي تكون فيه الشبكات جاهزة للاستخدام. وتتراوح الأعمار الإنتاجية المقدرة من ١٠ و ٢٥ سنة، ويتم تحديدها أساساً بالإشارة إلى الفترة المتبقية من الرخصة وشروط تجديدها وإذا ما كانت تعتمد على تقنيات معينة.

٣- الموجودات غير الملموسة المنتجة داخلياً

يتم الاعتراف بالموجودات غير الملموسة المنتجة داخلياً والتي نتجت عن أنشطة التطوير لقسم تقنية المعلومات للمجموعة فقط في حالة استيفائها للشروط التالية:

- إمكانية تحديد الأصول التي تم إنشائها (مثل برامج الحاسب الآلي والوسائل الجديدة)
- احتمال أنه سينتج عن الأصل المنتج منافع اقتصادية مستقبلية
- إمكانية قياس تكلفة تطوير الأصول بشكل موثوق.

## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢- السياسات المحاسبية الرئيسية (تابع)

٣- الموجودات غير الملموسة المنتجة داخلياً (تابع)

يتم إطفاء الموجودات غير الملموسة المنتجة داخلياً على أساس القسط الثابت على مدى أعمارها الإنتاجية المقدرة البالغة ٣ - ١٠ سنوات. وفي حالة عدم الاعتراف بموجودات غير ملموسة منتجة داخلياً فيتم الاعتراف بمصاريف التطوير كمصروف في الفترة التي يتم تكبدها فيها.

٤- حق الاستخدام غير القابل للإلغاء

إن حق الاستخدام غير القابل للإلغاء يتعلق بحق استخدام جزء من طاقة كابلات النقل الأرضي أو البحري الذي تم منح حق استخدامه لفترة محددة. يتم الاعتراف بحق الاستخدام ضمن الموجودات عندما يكون لدى المجموعة الحق المحدد غير القابل للإلغاء لاستخدام جزء محدد من أصول معينة. التي عموماً ما تتكون من الألياف البصرية أو موجات النطاق العريض. وتمتد فترة حق الاستخدام على أغلبية العمر لتلك الموجودات. يتم إطفاء هذه الموجودات على أساس القسط الثابت على الفترة المتوقعة للاستخدام وعلى فترة العقود أيهما أقصر والتي تتراوح بين ١٠ إلى ٢٠ سنة.

انخفاض قيمة الأصول الملموسة وغير الملموسة باستثناء الشهرة

تقوم المجموعة بمراجعة المبالغ المدرجة لموجوداتها الملموسة وغير الملموسة عند وجود دلائل تشير إلى تعرض تلك الموجودات لخسارة انخفاض القيمة. وفي حال وجود مثل هذه الدلائل يتم تقدير المبلغ الذي يمكن استرجاعه في قيمة الأصل وذلك تحديد مدى خسارة انخفاض القيمة. وإذا كان الأصل لا يدر التدفقات النقدية بصورة مستقلة عن الأصول الأخرى. تقوم المجموعة بتقدير المبلغ المسترجع للوحدة المولدة للنقد التي يعود إليها الأصل. إن الموجودات غير الملموسة التي لديها أعمار غير محددة (بما فيها الشهرة) يتم فحصها لانخفاض القيمة سنوياً.

إن المبلغ القابل للاسترداد هو القيمة العادلة للأصل بعد تنزيل تكاليف البيع والقيمة في الاستعمال أيهما أعلى. عند تقدير القيمة في الاستعمال. يتم خصم التدفقات النقدية المستقبلية إلى قيمتها الحالية باستخدام معدل خصم قبل الضريبة والذي يعكس تغيرات السوق الحالية للقيمة الزمنية للنقد والمخاطر المحددة للأصل والتي لا يتم تعديل تقديرات التدفقات النقدية المستقبلية لها.

إذا كانت القيمة القابلة للاسترداد للأصل (أو الوحدة المولدة للنقد) قد تم تقديرها بأقل من القيمة المدرجة للأصل (أو الوحدة المولدة للنقد) يتم تخفيض القيمة المدرجة للأصل (أو الوحدة المولدة للنقد) إلى القيمة القابلة للاسترداد. يتم الاعتراف بخسارة انخفاض القيمة كمصروف مباشرةً إلا إذا كان الأصل قد تم إدراجه بالقيمة المعاد تقييمها وفي هذه الحالة يتم معاملة خسارة انخفاض القيمة كنقص في إعادة التقييم.

إن الموجودات غير المالية باستثناء الشهرة والتي تكبدت انخفاض في قيمتها تتم مراجعتها لانعكاسات محتملة لانخفاض القيمة بتاريخ كل تقرير. في حالة الانعكاس اللاحق لانخفاض القيمة فإن القيمة المدرجة للأصل (أو الوحدة المولدة للنقد) تتم زيادتها إلى القيمة المقدرة المعدلة القابلة للاسترداد. بحيث لا تزيد القيمة المدرجة المعدلة عن القيمة المدرجة للأصل (أو الوحدة المولدة للنقد) فيما لو لم يتم الاعتراف بخسائر انخفاض القيمة للأصل (أو الوحدة المولدة للنقد) في السنوات السابقة. يتم الاعتراف بانعكاس انخفاض القيمة مباشرة في الربح أو الخسارة إلا إذا كان الأصل قد تم تسجيله بالقيمة المعاد تقييمها وفي هذه الحالة يتم الاعتراف بانعكاس خسائر انخفاض القيمة كزيادة في إعادة التقييم.

## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢- السياسات المحاسبية الرئيسية (تابع)

### المخزون

يتم قياس المخازن بالتكلفة أو صافي القيمة المحققة أيهما أقل. وتضم التكلفة المواد المباشرة وعندما يكون ملائم. تكاليف العمالة المباشرة وتلك التكاليف الرئيسية التي تم تكبدها لوضع المخازن إلى مكانها وحالتها الحالية. ويتم رصد مخصص حيثما كان ذلك ملائماً للمخزون التالف والمتقادم ويتم تحديد التكلفة بطريقة متوسطة سعر التكلفة المرجح. ويمثل صافي القيمة المحققة سعر البيع المقدر بعد خصم كل التكاليف المتوقعة لاستكمال العملية والتكاليف المتكبدة عن التسويق والبيع والتوزيع.

### الأدوات المالية

يتم الاعتراف بالموجودات المالية والمطلوبات المالية في بيان المركز المالي الموحد عندما تصبح المجموعة طرفاً في الترتيبات التعاقدية المبرمة للأداة.

#### (١) القيمة العادلة

يتم تحديد القيم العادلة للموجودات المالية والمطلوبات المالية كما يلي:

- إن القيمة العادلة للموجودات والمطلوبات المالية مع شروط عادية ويتم المتاجرة بها في أسواق نشطة ذات سيولة يتم تحديدها بالرجوع إلى أسعار السوق المدرجة.
- إن القيمة العادلة للموجودات والمطلوبات المالية الأخرى يتم تحديدها بناءً على نماذج الأسعار المقبولة بشكل عام وذلك بناءً على تحليلات التدفق النقدي المخصص باستخدام أسعار من معاملات السوق الحالية المنظورة.

#### (٢) الموجودات المالية

يتم الاعتراف أو إلغاء الاعتراف لجميع الموجودات المالية على أساس تاريخ التداول عندما يكون شراء أو بيع الموجودات المالية بموجب عقد الذي تتطلب شروطه الحصول على الإستثمارات ضمن الإطار الزمني المقرر من قبل السوق المعنى. وتدرج مبدئياً وفقاً للقيمة العادلة مضافاً إليها تكاليف المعاملة. فيما عدا الموجودات المالية المصنفة بالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة. والتي تم قياسها مبدئياً بالقيمة العادلة.

تصنف الموجودات المالية إلى الفئات التالية المحددة: إستثمارات محتفظ بها لتاريخ الإستحقاق. موجودات مالية متاحة للبيع. وقروض ومدبنون. يعتمد التصنيف على طبيعة والهدف من الموجودات المالية ويتم تحديد التصنيف عند الاعتراف المبدئي بالموجودات المالية.

#### (٣) طريقة الفائدة الفعلية

طريقة الفائدة الفعلية هي طريقة لإحتساب التكلفة المطفأة للأصول المالية ولتحميل إيرادات الفوائد على مدى الفترة المعنية. إن سعر الفائدة الفعلية هو السعر الذي يخصم بدقة الإيرادات النقدية المتوقعة مستقبلاً (بما في ذلك كل الرسوم على النقاط المدفوعة أو المقبوضة التي تشكل جزءاً لا يتجزأ من معدل النسبة الفعلية وتكاليف الصفقات وباقي العلاوات الأخرى والتخفيضات) على مدى العمر المتوقع لأصل من الأصول المالية أو عندما يكون مناسباً على مدى فترة أقل.

يعترف بالدخل وفقاً لسعر الفائدة الفعلية لأدوات الدين المحتفظ بها حتى الاستحقاق أو المتاحة للبيع أو القروض والذمم المدينة.

## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

### ٢ - السياسات المحاسبية الرئيسية (تابع)

#### (٤) الاستثمارات المحتفظ بها لتاريخ الاستحقاق

تصنف السندات والصكوك ذات الدفعات وتواريخ الاستحقاق المحددة والتي لدى المجموعة النية والقدرة على الاحتفاظ بها حتى موعد استحقاقها. على أنها استثمارات محتفظ بها لتاريخ الاستحقاق ويتم تسجيل هذه الاستثمارات بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة الفائدة الفعلية ناقص انخفاض القيمة. ويتم الاعتراف بالإيرادات بناءً على العائد الفعلي. تأخذ المجموعة بالإعتبار المخاطر الائتمانية للأطراف الأخرى في تقييمها إذا ما كانت الأدوات المالية هذه قد انخفضت.

#### (٥) موجودات مالية متاحة للبيع

إن الأوراق المالية المدرجة والمحتفظ بها من قبل المجموعة والتي يتم المتاجرة بها في الأسواق النشطة يتم تصنيفها كاستثمارات متاحة للبيع ويتم تحديدها بالقيمة العادلة. يتم إدراج الأرباح والخسائر الناتجة عن التغير في القيمة العادلة مباشرة في حقوق الملكية ضمن احتياطي إعادة تقييم الاستثمار باستثناء خسائر انخفاض القيمة. الفوائد المحتسبة باستخدام طريقة الفائدة الفعلية ومكاسب وخسائر تحويل العملات الأجنبية للموجودات المالية والتي يتم الاعتراف بها مباشرة في الربح أو الخسارة عندما يتم استبعاد الأداة أو يتم تحديد انخفاض في قيمتها. يتم إدراج الأرباح والخسائر المتراكمة المدرجة سابقاً ضمن احتياطي إعادة التقييم في بيان الدخل الموحد.

تسجل توزيعات الأرباح للأدوات المالية المتاحة للبيع ضمن الأرباح والخسائر في بيان الدخل الموحد عندما ينشأ حق المجموعة باستلام توزيعات الأرباح.

يتم تحديد القيمة العادلة للموجودات المالية بالعملات الأجنبية والمصنفة كمتاحة للبيع بتلك العملات ويتم تحويلها بأسعار الصرف السائدة كما بتاريخ التقرير. إن مكاسب/ خسائر العملات الأجنبية التي يتم الاعتراف بها في الربح أو الخسارة في بيان الدخل الموحد وتحدد بناءً على التكلفة المطفأة للأصل المالي بينما يتم الاعتراف بمكاسب/ خسائر العملات الأجنبية الأخرى ضمن بيان التغيرات في حقوق الملكية الموحدة.

تقوم المجموعة بمراجعة قيم الموجودات المالية المتاحة للبيع بتاريخ التقرير لتحديد إن كان هناك دليل موضوعي لانخفاض في قيمتها. إن أي انخفاض هام أو مطول في القيمة العادلة للأوراق المالية إلى ما دون التكلفة يعتبر كمؤشر على انخفاض قيمة الأداة المالية. إن خسائر الإنخفاض والمعترف بها في بيان الدخل الموحد على أدوات الملكية لا يتم عكسها في بيان الدخل الموحد.

#### (٦) القروض والمدينون

يتم تصنيف الذمم المدينة التجارية والقروض والذمم المدينة الأخرى التي لا يتم تداولها في سوق نشطة ولها دفعات ثابتة أو محددة "قروض ومدينين". يتم الاعتراف بالقروض والمدينين مبدئياً بالقيمة العادلة ويتم قياسها لاحقاً بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة سعر الفائدة الفعال. ناقصاً أي انخفاض في القيمة. يتم الاعتراف بدخل الفوائد باستخدام سعر الفائدة الفعال. باستثناء الأرصدة المدينة قصيرة الأجل حيث يكون الاعتراف بالفائدة غير مادي.

يتم الاعتراف بالمخصصات المناسبة للمبالغ التي من المتوقع عدم تحصيلها في بيان الدخل الموحد عندما يكون هنالك دليل موضوعي على انخفاض هذه الموجودات. ويتم قياس المخصص المعترف به بالفرق بين القيمة المدرجة للموجودات والقيمة الحالية للتدفقات النقدية المستقبلية والمخصومة على معدل الفائدة الفعلي. عند الاعتراف الأولي.

وتعكس مخصصات الديون المشكوك في تحصيلها تقديرات بالخسارة الناتجة عن فشل عملاء المجموعة أو عدم قدرتهم على تسديد الدفعات المطلوبة. وتعتمد هذه التقديرات على عمر حسابات العملاء والتجارب السابقة للمجموعة في حالة الديون المشطوبة.



## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

### ٢- السياسات المحاسبية الرئيسية (تابع)

#### (٧) النقد ومرادفات النقد

يتكون النقد ومرادفات النقد من النقد في الصندوق وأرصدة مع البنوك في حسابات جارية وإستثمارات قصيرة الأجل سائلة بدرجة كبيرة وجاهزة للتحويل إلى مبالغ محددة من النقد وتخضع لمخاطر غير مهمة للتغير في القيمة.

#### (٨) مطلوبات مالية

يتم تصنيف المطلوبات المالية إما كمطلوبات مالية بالقيمة العادلة من خلال الأرباح أو الخسائر" أو "كمطلوبات مالية أخرى".

#### (٩) الإلتزامات التعاقدية للضمانات المالية

يتم مبدئياً قياس الإلتزامات التعاقدية للضمانات المالية مبدئياً على أساس القيمة العادلة. يتم قياسها لاحقاً على أساس الأعلى ما بين:

- مبلغ الإلتزام بموجب العقد كما هو محدد بموجب المعيار المحاسبي الدولي رقم ٣٧ (المخصصات). الإلتزامات الطارئة والأصول المحتملة) و
- المبلغ المعترف به مبدئياً. ناقص إذا كان مناسباً. الإطفاء المتراكم المعترف به بموجب سياسات الإلتزام بالإيراد المبينة أعلاه.

#### (١٠) المطلوبات المالية بالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة

يتم تصنيف المطلوبات المالية المدرجة بالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة عندما يكون المطلوب المالي محتفظ به للمتاجرة أو عند تصنيفه على هذا الأساس. يتم تصنيف المطلوب المالي كمحتفظ به للمتاجرة في حال تم تكبده بصورة رئيسية بغرض استبعاده في المستقبل القريب. أو كونه من المشتقات غير المصنفة وغير الفعالة كأداة تحوط. يتم إدراج المطلوبات المالية بالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة بقيمتها العادلة. ويتم الاعتراف بالمكسب أو الخسارة الناتجة في بيان الدخل الموحد.

#### (١١) المطلوبات المالية الأخرى

يتم قياس المطلوبات المالية الأخرى. بما في ذلك الاقتراض. مبدئياً بالقيمة العادلة. بالصافي بعد تكاليف المعاملة. يتم قياس المطلوبات المالية لاحقاً بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة الفائدة الفعلية ويتم الإلتزام بمصاريف الفوائد على أساس العائد الفعلي. إن طريقة الفائدة الفعلية هي طريقة لإحتساب التكلفة المطفأة للمطلوبات المالية وتوزيع مصاريف الفوائد على مدى الفترة المعنية. إن معدل الفائدة الفعلي هو المعدل الذي يخصم وبشكل تام الدفعات النقدية المستقبلية المتوقعة في إطار العمر الزمني المتوقع للمطلوبات المالية أو فترة أقصر. إذا كان ذلك مناسباً.

#### (١٢) إلغاء الاعتراف بالمطلوبات المالية

تقوم المجموعة بإلغاء الاعتراف بالمطلوبات المالية عندما فقط عندما يتم استيفاء الإلتزام التعاقدية أو إلغائه أو إنتهاء مدته.

#### (١٣) أدوات مشتقة مالية

تدخل المجموعة في عدد من الأدوات المالية المشتقة لإدارة تعرضها لمخاطر نسب الفوائد وتقلبات صرف العملات الأجنبية بما في ذلك عقود صرف العملات الأجنبية الآجلة وتقاويض نسب الفائدة والعملات.

يتم تسجيل المشتقات المالية مبدئياً بالقيمة العادلة وذلك بتاريخ الدخول في عقد الأداة المشتقة ويتم إعادة قياسها لاحقاً بالقيمة العادلة عند تاريخ إعداد التقارير. تحتسب القيمة العادلة الإيجابية للأدوات المالية المشتقة كأصل مالي فيما يتم الاعتراف بالقيمة العادلة للأدوات المشتقة السالبة كمطلوب مالي. لم تحدد المجموعة أية أدوات مالية كأدوات تحوط وبالتالي فإن كل الأرباح والخسائر الناتجة عن إعادة قياس المشتقات تدرج مباشرة في بيان الدخل الموحد.

## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢ - السياسات المحاسبية الرئيسية (تابع)

### الأدوات المالية (تابع)

#### (١٤) المشتقات المدمجة

يتم التعامل مع المشتقات المدمجة في الأدوات المالية الأخرى أو عقود مضيفة أخرى على أساس أنها أدوات مشتقة منفصلة حيث تكون مخاطرها ومميزاتها غير مرتبطة بقرب من تلك العقود المضيفة التي لا يتم تقييمها على أساس القيمة العادلة حيث تدرج تغيرات القيمة العادلة في بيان الدخل الموحد.

#### (١٥) محاسبة التحوط

تحدد المجموعة بعض أدوات التحوط والتي تشمل المشتقات والمشتقات المدمجة والأدوات غير المشتقة فيما يتعلق بمخاطر الصرف الأجنبي، إما لتغطية القيمة العادلة، أو تغطية التدفقات النقدية أو لتغطية صافي الاستثمارات في العمليات الخارجية. تحتسب تغطية التزامات مخاطر الصرف الأجنبي كتغطية تدفقات نقدية.

في بداية علاقة التحوط، تقوم المؤسسة بتوثيق طبيعة العلاقة بين كل من أداة التحوط والبند المغطى، إلى جانب أهداف إدارة المخاطر واستراتيجيتها لإجراء معاملات المخاطر المتعددة. علاوة على ذلك، عند بدأ التحوط وباستمرار، تقوم المجموعة بتوثيق مدى فاعلية أداة التحوط في تعويض التغيرات في القيمة العادلة أو التدفقات النقدية للبند المغطى.

#### (١٦) ترتيبات خيار الشراء

إن الدفعات النقدية المحتملة المتعلقة بخيارات الشراء لحقوق ملكية شركات تابعة الصادرة من قبل المجموعة يتم تسجيلها كالتزامات مالية عندما تكون مثل هذه الخيارات تسدد فقط بطريقة غير إستبدالها بمبلغ ثابت من النقد أو أصل مالي آخر لعدد ثابت من الأسهم في الشركة التابعة.

إن المبلغ الذي من الممكن أن يصبح مستحق الدفع عند ممارسة الخيار يتم الإعتراف به مبدئياً بالقيمة العادلة ضمن القروض مع تحميله مباشرة في حقوق الملكية. يتم الإعتراف بالتحميل في حقوق الملكية بشكل منفصل كخيارات شراء مصدرية على حصص غير مسيطر عليها متجاوز لحقوق الملكية غير المسيطرة في صافي أصول الشركات التابعة الموحدة. أما للخيارات التي تتطلب مبلغ ثابت من المال لعدد أسهم ثابت في شركة تابعة، فتعترف المجموعة بتكلفة الدخول في ترتيبات خيار الشراء كتكاليف تمويل يتم تحديدها بالزيادة في القيمة العادلة للخيار على الثمن المتحصل عليه.

تقاس هذه الخيارات لاحقاً بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة سعر الفائدة الفعال، لكي تتزايد المطلوبات إلى حد المبلغ المستحق بموجب الخيار كما في التاريخ الذي يصبح ممارسة الخيار فيه مستحق للمرة الأولى ويحمل التكلفة الناتج كتكاليف مالية. وفي حالة إنتهاء مدة الخيار أو عدم ممارسته يلغى الإعتراف بالإلتزام مع تعديل مقابل في حقوق الملكية.

#### (١٧) إلغاء الاعتراف بالأصول المالية

تقوم المجموعة بإلغاء اعترافها بالأصول المالية فقط عند انتهاء فترة صلاحية الحقوق التعاقدية للتدفقات النقدية الناتجة عن تلك الأصول أو أن تقوم المجموعة بتحويل الأصول المالية أو كل مخاطر ومنافع الملكية بشكل جوهرى إلى جهة أخرى. أما في حالة عدم قيام المجموعة بتحويل أو الاحتفاظ بشكل جوهرى بمخاطر ومنافع الملكية واستمرارها بالسيطرة على الأصل المحول فإن المجموعة تقوم بالاعتراف بحصتها المستبقاه في الأصل المحول والمطلوبات المتعلقة به التي قد تقوم المجموعة بدفعها. أما في حالة احتفاظ المجموعة بشكل جوهرى بكافة مخاطر ومنافع الملكية للأصل المحول فإن المجموعة تستمر بالاعتراف بالأصل المالي كما وتعترف بقروض مضمونة مقابل الربح المقبوض.

### المخصصات

يتم الاعتراف بالمخصصات عندما يكون لدى المجموعة التزام حالي نتيجة لحدث سابق حيث يحتمل أن يكون مطلوب من المجموعة بتسوية ذلك الإلتزام. تقاس المخصصات بناء على أفضل تقديرات مجلس الإدارة للمصاريف المطلوبة لتسوية الإلتزام في تاريخ التقرير مع خصمها لتوازي القيمة الحالية عندما يكون أثر ذلك جوهرى.

## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢ - السياسات المحاسبية الرئيسية (تابع)

### الأدوات المالية (تابع)

#### المعاملات مع حقوق الملكية غير المسيطرة

تطبق المجموعة سياسة معاملة المعاملات مع مالكي حقوق الملكية غير المسيطرة على أنها معاملات مع جهات خارج المجموعة. إن الإستعدادات إلى مالكي حقوق الملكية غير المسيطرة ينتج عنها مكاسب وخسائر للمجموعة ويتم تسجيلها في بيان الدخل الموحد. إن المشتريات من مالكي حقوق الملكية غير المسيطرة ينتج عنها شهرة تمثل الفرق بين الثمن المسدد والقيمة المدرجة لاصافي الموجودات المتعلقة بالحصة المستحوذ عليها للشركة التابعة.

### أنصبة أرباح

يتم الاعتراف بتوزيعات الأرباح الموزعة لمساهمي المجموعة كمطلوبات في البيانات المالية الموحدة في الفترة التي يتم فيها الموافقة على توزيع توزيعات الأرباح.

### ٣- أحكام محاسبية حساسة ومصادر رئيسية للتقدير غير المؤكد

خلال تطبيق السياسات المحاسبية للمجموعة. والوارد وصفها في الإيضاح رقم ٢. يتوجب على مجلس الإدارة إصدار أحكام وتقديرات واستخدام افتراضات حول القيم الدفترية المدرجة للموجودات والمطلوبات ليست جلية الوضوح في مصادر أخرى. تعتمد التقديرات والافتراضات المرتبطة بها على أساس الخبرة التاريخية وغيرها من العوامل التي تعتبر ذات صلة. علما بأن النتائج الفعلية قد تختلف عن هذه التقديرات.

هذه التقديرات والافتراضات الأساسية. تراجع بشكل مستمر. ويتم الاعتراف بالتعديلات التي تطرأ على التقديرات الحسابية في الفترة التي تجري فيها المراجعة إذا كانت المراجعة تؤثر على تلك الفترة فقط. أو على فترة المراجعة وفترات لاحقة إذا كانت المراجعة تؤثر على الفترة الحالية وفترات لاحقة.

إن الافتراضات الرئيسية المستقبلية وغيرها من المصادر الرئيسية للتقدير غير المؤكد بتاريخ التقرير. والتي لديها مخاطر مهمة قد تؤدي إلى تعديلات مادية للقيمة المدرجة للموجودات والمطلوبات خلال السنة المالية التالية، هي:

#### (١) القيمة العادلة للموجودات غير الملموسة الأخرى

عند الاستحواذ على مشغلي شبكات هواتف متنقلة. يمكن أن تضم الموجودات غير الملموسة المحددة التراخيص وقواعد العملاء والعلامات التجارية. يتم التوصل للقيمة العادلة لهذه الموجودات عن طريق خصم صافي التدفقات النقدية المستقبلية الناشئة عن الأصل حيث لا توجد سوق نشطة لتلك الموجودات. إن استخدام افتراضات مختلفة لتوقعات التدفقات النقدية المستقبلية ونسبة الخصم يؤدي إلى تقييمات مختلفة للموجودات غير الملموسة.

إن الحجم النسبي للموجودات غير الملموسة الخاصة بالمجموعة. باستثناء الشهرة. يجعل الأحكام المتعلقة بالعمر الانتاجي التقديري عنصرا حساسا يؤثر على المركز المالي والأداء المالي للمجموعة.

كما أن الأعمار الانتاجية المستخدمة في إطفاء الموجودات غير الملموسة يتعلق بالأداء المستقبلي للأصول التي يتم الاستحواذ عليها وتقدير الإدارة للفترة التي سوف تستمد المجموعة خلالها منفعة اقتصادية من تلك الموجودات.

## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

### ٣- أحكام محاسبية حساسة ومصادر رئيسية لتقدير غير المؤكد (تابع)

#### (٢) انخفاض قيمة الشهرة والشركات الزميلة

إن تحديد فيما إذا كانت قيمة الشهرة قد انخفضت يتطلب تقدير القيمة المستخدمة للوحدة المولدة للنقد والتي خصصت لها تلك الشهرة. علماً بأن احتساب القيمة المستخدمة للشهرة والشركات الزميلة يتطلب قيام المجموعة باحتساب صافي القيمة الحالية للتدفقات النقدية المستقبلية التي تتطلب افتراضات معينة بشأنها. بما فيها توقعات الإدارة بشأن ما يلي:

• معدلات نمو التدفقات النقدية على المدى الطويل

• توقيت وحجم الإنفاق الرأسمالي المستقبلي

• اختيار نسب الخصم التي تعكس المخاطر ذات الصلة

إن الافتراضات الرئيسية المستخدمة قد تم تفصيلها في الإيضاح ٩ من البيانات المالية الموحدة. إن التغيير في الافتراضات الرئيسية أو التوقعات قد ينتج عنها انخفاض قيمة الشهرة والاستثمار في شركات زميلة.

#### (٣) انخفاض قيمة الموجودات غير الملموسة

تتطلب عملية اختبار انخفاض القيمة اتخاذ أحكام من قبل الإدارة، يتطلب تقييم إمكانية تدعيم القيمة المدرجة للموجودات بصافي القيمة الحالية للتدفقات النقدية المستقبلية المستمدة من تلك الموجودات باستخدام توقعات التدفق النقدي التي يتم خصمها وفقاً لمعدل مناسب. عند احتساب صافي القيمة الحالية للتدفقات النقدية المستقبلية التي يتطلب اتخاذ افتراضات معينة متعلقة ببعض الأمور غير المؤكدة بصورة عالية بما فيها توقعات الإدارة بشأن ما يلي:

• معدلات النمو للتدفقات النقدية على المدى الطويل

• توقيت وحجم الإنفاق الرأسمالي المستقبلي

• اختيار معدلات الخصم التي تعكس المخاطر المتعلقة بها.

#### (٤) الممتلكات والمنشآت والمعدات

تمثل الممتلكات والمنشآت والمعدات جزءاً هاماً من إجمالي موجودات المجموعة. ولذلك فإن التقديرات والافتراضات التي تتم لغرض تحديد قيمتها المدرجة والاستهلاك الخاص بها تعتبر بالغة الأهمية بالنسبة للمركز والأداء المالي للمجموعة. إن القيمة المدرجة للاستهلاك الدوري يتم احتسابه بعد تقدير العمر الإنتاجي المتوقع للأصل والقيمة المتبقية المتوقعة في نهاية ذلك العمر الإنتاجي. علماً بأن زيادة العمر الإنتاجي المتوقع للأصل أو قيمته المتبقية تؤدي إلى تخفيض قيمة قيد الاستهلاك المحمل على بيان الدخل الموحّد.

#### ٤- قطاعات الأعمال

إن المعلومات المتعلقة بقطاعات التشغيل للمجموعة والمفصلة أدناه تم وضعها تماشياً مع المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٨- قطاعات الأعمال. يتطلب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٨ أن يتم الإفصاح عن المعلومات القطاعية بناءً على التقارير الداخلية التي يتم مراجعتها بشكل منتظم من قبل صانع القرار التشغيلي الرئيسي للمجموعة وذلك لتوزيع الموارد للقطاع وتقييم أدائه.

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٤ - قطاعات الأعمال (تابع)

(أ) المنتجات والخدمات التي تستمد القطاعات منها إيراداتها

تتخبط المجموعة في خط إنتاجي واحد. وهو تقديم خدمات وأجهزة الإتصالات. إن معظم إيرادات المجموعة. الأرباح والموجودات متعلقة بعملياتها في دولة الإمارات العربية المتحدة. تعمل المجموعة خارج دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال شركاتها التابعة وشركاتها الزميلة في ستة عشر دولة. وتعتبر معظم هذه الأسواق بالنسبة للمجموعة كقطاع تشغيلي دولي واحد. تنسب الإيرادات إلى قطاع التشغيل بناء على موقع شركة المجموعة التي تقدم تقرير الإيرادات. تحمل عمليات البيع ما بين القطاعات وفقاً للأسعار السائدة في السوق.

(ب) نتائج وإيرادات القطاع

تمثل نتائج القطاع الربح التشغيلي المحقق من قبل كل قطاع من دون تخصيص إيرادات التمويل وتكاليف التمويل وحق الامتياز الاتحادي. تم تقديم هذا الأساس لمجلس إدارة المجموعة واللجنة التنفيذية لغرض توزيع الموارد ولتقييم أداء القطاع.

تم تخصيص حصة المجموعة من نتائج الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة إلى القطاعات بناء على الموقع الجغرافي لعمليات الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة. ويتمشى هذا التخصيص مع ما تم تقريره إلى مجلس الإدارة عن نتائج الاستثمارات في الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة.

فيما يلي نتائج تحليل إيرادات ونتائج المجموعة وفقاً لكل قطاع على حدة:

الإمارات العربية المتحدة ألف درهم	دولية ألف درهم	محفوفات ألف درهم	الموحدة ألف درهم	٣١ ديسمبر ٢٠١١ الإيرادات
٢٣,٩٠٨,٢٩٣	٨,٣٣٣,٥٨٠	-	٣٢,٢٤١,٨٧٣	مبيعات خارجية
١٢٩,٧٠٢	١٦٩,٤٢٥	(٢٩٩,١٢٧)	-	مبيعات بين القطاعات
٢٤,٠٣٧,٩٩٥	٨,٥٠٣,٠٠٥	(٢٩٩,١٢٧)	٣٢,٢٤١,٨٧٣	إجمالي الإيرادات
١٠,٧٧٣,٩٧٣	(٣٣٢,١٣٦)	-	١٠,٤٤١,٨٣٧	نتائج القطاع
			(٥,٨٣٩,٠١٩)	حق الامتياز الاتحادي
			٦٩٦,٠٥٧	إيرادات التمويل
			(٦٦٣,٣٧٥)	تكاليف التمويل
			٤,٦٣٥,٥٠٠	الربح قبل الضرائب
			(٢٥,٣٥٢)	الضرائب
			٤,٦١٠,١٤٨	ربح السنة

تتضمن نتائج قطاع الإمارات خسارة انخفاض القيمة المتعلقة بشهرة المجموعة في الهند (إيضاح ٩)، ويرجع ذلك إلى ان موجودات قطاع الإمارات تضم الاستثمار في اتصالات دي بي .

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٤ - قطاعات الأعمال (تابع)

(ب) نتائج وإيرادات القطاع (تابع)

٣١ ديسمبر ٢٠١٠			
			الإيرادات
٣١,٩٢٩,٤٨٨	-	٧,٢٥٨,٣٧٤	مبيعات خارجية
-	(٢٦٥,٥٦٥)	١٧٣,٢٥٣	مبيعات بين القطاعات
<u>٣١,٩٢٩,٤٨٨</u>	<u>(٢٦٥,٥٦٥)</u>	<u>٧,٤٣١,٦٢٧</u>	إجمالي الإيرادات
١٤,٦٢٧,١٩٢	-	١,٠٦٦,١٥٥	نتائج القطاع
(٧,٦٣٠,٧٥٠)			حق الامتياز الاتحادي
٩١٧,٥٧٨			إيرادات التمويل
(٣٨٤,٨٣٦)			تكاليف التمويل
<u>٧,٥٢٩,١٨٤</u>			الربح قبل الضرائب
(١٠٠,٤٠٦)			الضرائب
<u>٧,٤٢٨,٧٧٨</u>			ربح السنة

(ج) موجودات القطاع

لمراقبة أداء القطاعات وتوزيع الموارد عليها. يقوم مجلس الإدارة واللجنة التنفيذية بمراقبة الأصول الملموسة وغير الملموسة والأصول المالية المرتبطة بكل قطاع على حدة. توزع كل الأصول على القطاعات. توزع الأصول التي يشترك في استخدامها أكثر من قطاع على أساس الإيرادات التي حققها كل قطاع على حدة.

٢٠١٠	٢٠١١	
ألف درهم	ألف درهم	
٥٣,١٠٠,٤٢٥	٥٣,٣٢٥,٥٧٣	الإمارات العربية المتحدة
٤٣,٧٤٧,٣٢٩	٤٣,٥٠٢,٢١٣	دولية
<u>٩٦,٨٤٧,٧٥٤</u>	<u>٩٦,٨٢٧,٧٨٦</u>	مجموع الموجودات القطاعية
(٢١,٢٤٠,٦٢٤)	(٢٣,٩٣٦,١٤٤)	المحذوفات
<u>٧٥,٦٠٧,١٣٠</u>	<u>٧٢,٨٩١,٦٤٢</u>	مجموع الموجودات الموحدة

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٤- قطاعات الأعمال (تابع)

(د) معلومات قطاعية أخرى

إضافات للأصول غير المتداولة		الاستهلاك والإطفاء		
٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٠	٢٠١١	
ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	
٢,٣٠٨,٩٢٠	١,٨٣٠,٣٧٢	١,٤٢٨,٢٣٢	١,٥٩١,٢٢٥	الإمارات العربية المتحدة
٣,٤٩٥,١٧٢	٢,٤٥٨,١٨٣	١,٥٥٦,٤١٩	١,٧٩٦,٦١٥	دولية
<u>٥,٨٠٤,٠٩٢</u>	<u>٤,٢٨٨,٥٥٥</u>	<u>٢,٩٨٤,٦٥١</u>	<u>٣,٣٨٧,٨٤٠</u>	

٥- تكاليف التشغيل وحق الامتياز الاتحادي

(أ) تكاليف التشغيل (قبل حق الامتياز الاتحادي)

٢٠١٠	٢٠١١	
ألف درهم	ألف درهم	
٤,١٢٦,٤٥٥	٤,٢٨٠,٨٤٦	تكاليف الموظفين
٤,٩٧٠,٩٢٧	٥,٩٥٠,٥٥٤	تكاليف البيع المباشرة
٢,١٧٩,٩٦٧	٢,٥٧٤,٠٣٨	استهلاك (إيضاح ١١.١٠)
٨٠٤,٦٨٤	٨١٣,٨٠٢	إطفاء (إيضاح ٩)
٨٩٩,١٨٦	٩٢٢,٢٥١	تكاليف تنظيمية
١٩٢,٥٦٤	٢١٦,٤٣٠	خسارة صرف العملات الأجنبية
٥٤٥,٨٧٧	٣١٩,٩٤٥	التأجير التشغيلي
٤٥٩,٥٩٩	٥٣٧,٥٥٩	إصلاح وصيانة
١,١١١,٨٣٨	١,٢٩١,٤٠١	نفقات مالية عامة
٣,٢٥٤,٤٢٨	٣,٠٥٧,٦١٨	تكاليف تشغيلية أخرى
<u>١٨,٥٤٥,٥٢٥</u>	<u>١٩,٩٦٤,٤٤٤</u>	تكاليف التشغيل (قبل حق الامتياز الاتحادي)

(ب) حق الامتياز الاتحادي

وفقاً لقرار مجلس الوزراء رقم ١/٥٥٨ لسنة ١٩٩١. يتعين على المؤسسة دفع حق امتياز اتحادي بما يعادل ٤٠٪ من صافي ربحها السنوي قبل خصم هذا الامتياز الاتحادي إلى حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة مقابل استخدام التسهيلات الاتحادية. ابتداءً من ١ يونيو ١٩٩٨. وبموجب قرار مجلس الوزراء رقم ٢٨/٣٢٥ لعام ١٩٩٨ رفعت نسبة الامتياز الاتحادي واجبة التسديد إلى ٥٠٪.

تمت معالجة حق الامتياز الاتحادي كتكلفة تشغيل في بيان الدخل الموحد على أساس أن التكاليف التي قد كان على المؤسسة تكبدها مقابل استخدام التسهيلات الاتحادية سيتم تبويبها ضمن تكاليف التشغيل.

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٦- إيرادات التمويل

إيرادات الاستثمار الناتجة عن الموجودات المالية هي كما يلي:

٢٠١٠ ألف درهم	٢٠١١ ألف درهم	
٥٠٧,١٩٢	٣٥٨,٤٣٩	الفائدة على الودائع البنكية. والاستثمارات المالية المحتفظ بها لتاريخ الاستحقاق
٣١٥,٣٨٤	٢٩٥,٤١٤	الفائدة على قروض لشركات زميلة
٩٥,٠٠٢	٤٢,٢٠٤	إيرادات تمويل أخرى
<u>٩١٧,٥٧٨</u>	<u>٦٩٦,٠٥٧</u>	

٧- تكاليف التمويل

٢٠١٠ ألف درهم	٢٠١١ ألف درهم	
٢٣٦,٢٧٠	٥٢٢,٣٩٨	فوائد على السحب على المكشوف والقروض
٤٨,٠٣٧	٥٠,٧٥٨	فوائد مستحقة لقروض أخرى
٥٧,٥١٦	٣,٠٢٩	تخفيض الخصم على أرصدة الدائنين المتعلقة بالاستثمارات والرخص
٤٣,٠١٣	٨٧,١٩٠	تكاليف تمويل أخرى
<u>٣٨٤,٨٣٦</u>	<u>٦٦٣,٣٧٥</u>	
٤٠٥,٤٨١	٦٦٤,٠٩٤	مجموع تكاليف الإقراض
(٢٠,٦٤٥)	(٧١٩)	ناقصاً: المبالغ المدرجة ضمن تكلفة الموجودات المؤهلة (إيضاح ١٠)
<u>٣٨٤,٨٣٦</u>	<u>٦٦٣,٣٧٥</u>	

تنتج جميع تكاليف الفوائد عن المطلوبات المالية للمجموعة ويتم قياسها بالتكلفة المطفأة. إن تكلفة الإقراض المدرجة ضمن تكلفة الأصول المؤهلة خلال السنة ناشئة عن مجموعات إقراض محددة وعامة. إن تكاليف الإقراض التي تعزى إلى مجموعات الإقراض العامة تحتسب بتطبيق نسبة رسملة تبلغ ١٠,٧٪ (٢٠١٠: ٦٪) على المصاريف التي تتم على هذه الأصول. لقد تمت رسملة تكاليف الإقراض فيما يتعلق بالقروض التي حصلت عليها شركات معينة تابعة للمجموعة.

٨- الضرائب

٢٠١٠ ألف درهم	٢٠١١ ألف درهم	
(٢٦,١١٥)	٨٢,٦٧٦	تكاليف الضرائب الحالية / (الدائنة)
١٢٦,٥٢١	(٥٧,٣٢٤)	تكاليف الضرائب المؤجلة / (الدائنة)
<u>١٠٠,٤٠٦</u>	<u>٢٥,٣٥٢</u>	



مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٨- الضرائب (تابع)

أ) الضرائب الحالية

لا تطبق ضريبة الدخل في دولة الإمارات العربية المتحدة على شركات الاتصالات وبالتالي فإن نسبة الضرائب الفعلية للمؤسسة هي "صفر%" (٢٠١٠: "صفر"). يبين الجدول التالي مطابقة الفرق بين تكلفة الضريبة البالغة "صفر" (٢٠١٠: "صفر") (على أساس نسبة الضريبة الفعلية في دولة الإمارات العربية المتحدة) والتحميل الضريبي للمجموعة عن السنة موضوع التقرير.

٢٠١٠ ألف درهم	٢٠١١ ألف درهم	
٧,٥٢٩,١٨٤	٤,٦٣٥,٥٠٠	الربح قبل احتساب الضرائب
-	-	الضرائب على المؤسسة بدولة الإمارات بنسبة ٠% (٢٠١٠: ٠%)
(٢٦,١١٥)	٨٢,٦٧٦	أثر نسبة الضرائب المختلفة للشركات التابعة والعاملة ضمن سلطات قضائية أخرى
(٢٦,١١٥)	٨٢,٦٧٦	تكاليف الضرائب الحالية/(الدائنة) للسنة

ب) الضرائب المؤجلة

فيما يلي تفاصيل خصوم الضرائب المؤجلة التي اعترفت بها المجموعة وكذلك التحركات خلال فترة التقرير الحالية والسابقة.

الضرائب المؤجلة على المجموع ألف درهم	الأرباح الخارجية ألف درهم	استهلاك الضرائب المعجل ألف درهم	
٥٣٨,٤٦٤	-	٥٣٨,٤٦٤	في ١ يناير ٢٠١٠
١٢٦,٥٢١	٤٢,٢٥٠	٨٤,٢٧١	تحصيل في بيان الدخل الموحد
١٠٧,٥١٤	-	١٠٧,٥١٤	فروقات الصرف
٧٧٢,٤٩٩	٤٢,٢٥٠	٧٣٠,٢٤٩	في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠
(٥٧,٣٢٤)	١٢١,٩١٥	(١٧٩,٢٣٩)	(قيد)/تحصيل في بيان الدخل الموحد
(٤٢,٥٧٣)	-	(٤٢,٥٧٣)	فروقات الصرف
٦٧٢,٦٠٢	١٦٤,١٦٥	٥٠٨,٤٣٧	في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

بتاريخ ٣١ ديسمبر ٢٠١١، كان لدى المجموعة خسائر ضريبية غير مستخدمة بقيمة ١,٥٩٩ مليون درهم (٢٠١٠: ٥,٦٢٢ مليون درهم) متاحة لإطفائها مقابل أرباح مستقبلية. لقد تم الاعتراف بأصل ضريبة مؤجلة متعلق بها بمبلغ ١,٠٩٠ مليون درهم (٢٠١٠: ٢٩٦ مليون درهم) من الخسائر. لم يتم الاعتراف بأي أصل ضريبة مؤجلة من مبلغ ٥٠٩ مليون درهم (٢٠١٠: ٥,٣٢٦ مليون درهم) المتبقي وذلك بسبب عدم إمكانية التكهّن بالأرباح الضرائبية المستقبلية. تتضمن الخسائر الضريبية غير المعترف بها خسائر بقيمة ٦٩٥ مليون درهم (٢٠١٠: ٣,٩٣٢ مليون) سوف تنتهي مدتها خلال السنوات الثلاث القادمة، و صفر مليون درهم (٢٠١٠: ٧١٧ مليون درهم) سوف تنتهي خلال السنوات الأربع التالية، الخسائر الأخرى يمكن ترحيلها لفترات غير محددة.

مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٩- الشهرة والموجودات غير الملموسة الأخرى

المجموع ألف درهم	موجودات غير ملموسة أخرى ألف درهم	الشهرة ألف درهم	
			<b>التكلفة</b>
١٩,٦٢٧,٥٩٠	١٦,٤٩٩,٦٧٦	٣,١٢٧,٩١٤	في ١ يناير ٢٠١٠
٢٥٩,٣٣٩	٢٥٩,٣٣٩	-	إضافات
(٦٦,٧٧٧)	(٦٦,٧٧٧)	-	استيعادات
(٧٦٥,٥٦٣)	(٧٥٨,٣٥٣)	(٧,٢١٠)	فروقات الصرف
١٩,٠٥٤,٥٨٩	١٥,٩٣٣,٨٨٥	٣,١٢٠,٧٠٤	في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠
			<b>الإطفاء المتراكم</b>
٢,٨٤٩,٢٠٢	٢,٨٤٩,٢٠٢	-	في ١ يناير ٢٠١٠
٨٠٤,٦٨٤	٨٠٤,٦٨٤	-	المحمل للسنة
(٤,٩١٥)	(٤,٩١٥)	-	استيعادات
(١٤٤,٦٨٣)	(١٤٤,٦٨٣)	-	فروقات الصرف
٣,٥٠٤,٢٨٨	٣,٥٠٤,٢٨٨	-	في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠
١٥,٥٥٠,٣٠١	١٢,٤٢٩,٥٩٧	٣,١٢٠,٧٠٤	<b>القيمة المدرجة</b> في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠
			<b>التكلفة</b>
١٩,٠٥٤,٥٨٩	١٥,٩٣٣,٨٨٥	٣,١٢٠,٧٠٤	في ١ يناير ٢٠١١
١٩٥,٤٩٥	١٩٥,٤٩٥	-	إضافات
(٥٥,٣٥٢)	(٥٥,٣٥٢)	-	استيعادات
(٦٧٩,٨٢٦)	(٦٧٢,٧٠٥)	(٧,١٢١)	فروقات الصرف
١٨,٥١٤,٩٠٦	١٥,٤٠١,٣٢٣	٣,١١٣,٥٨٣	في ٣١ ديسمبر ٢٠١١
			<b>الإطفاء المتراكم وانخفاض القيمة</b>
٣,٥٠٤,٢٨٨	٣,٥٠٤,٢٨٨	-	في ١ يناير ٢٠١١
٨١٣,٨٠٢	٨١٣,٨٠٢	-	المحمل للسنة
٢,٢١٦,١٥٥	٩٧٥,٤٦٥	١,٢٤٠,٦٩٠	خسائر انخفاض القيمة
(٥٠,١٥١)	(٥٠,١٥١)	-	استيعادات
(١١٩,٧٠٤)	(١١٩,٧٠٤)	-	فروقات الصرف
٦,٣٦٤,٣٩٠	٥,١٢٣,٧٠٠	١,٢٤٠,٦٩٠	في ٣١ ديسمبر ٢٠١١
١٢,١٥٠,٥١٦	١٠,٢٧٧,٦٢٣	١,٨٧٢,٨٩٣	<b>القيمة المدرجة</b> في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

تضم الموجودات غير الملموسة الأخرى الرخص وبرامج الحاسب الآلي وحق الاستخدام غير القابل للإلغاء بصافي قيمة دفترية تبلغ ٩,٤٥١ مليون درهم (٢٠١٠: ١١,٦٢٤ مليون درهم) و ٣٦٧ مليون درهم (٢٠١٠: ٤١٤ مليون درهم) و ٤٥٩ مليون درهم (٢٠١٠: ٣٩١ مليون درهم) على التوالي.

تم تأمين ضمانات مالية مقابل رخص بقيمة دفترية تبلغ صفر مليون درهم (٢٠١٠: ٢٥٠ مليون درهم). تم خفض قيمة هذه الرخص بالكامل في سنة ٢٠١١.

## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

### ٩- الشهرة والموجودات غير الملموسة الأخرى (تابع)

#### أ) الوحدات المولدة للنقد

إن الشهرة التي تم الحصول عليها من خلال دمج الأعمال يتم تخصيصها عند الاستحواذ للوحدات المولدة للنقد والتي يتوقع لها أن تستفيد من دمج الأعمال ذات الصلة. تقوم المجموعة باختبار الشهرة سنويا لتحديد ما إذا كانت هذه القيمة قد انخفضت. وقد تقوم بهذا الاختبار على مدى فترات زمنية أقصر إذا ما كانت هناك دلائل على أن هذه الشهرة قد تعرضت للانخفاض. إن القيمة المدرجة للشهرة (وجميعها تتعلق بعمليات ضمن القطاع الدولي للمجموعة) تم تخصيصها كما يلي:

٢٠١٠	٢٠١١	
ألف درهم	ألف درهم	
١,٢٥٦,٨٠٢	١,٢٥٣,٥٣٠	أتلانتيك تيليكوم. إس إيه ("إيه تي")
١,٢٤٣,٣٣٧	-	اتصالات دي بي تيليكوم برايفت ليمتد
٣٣٧,١٣٠	٣٣٧,٧١٠	كنار تليكوميونكيشن كو ليمتد
٣٢,٤١٧	٣١,٢١٥	اتصالات مصر (اتصالات) إس.آيه.إي
٤٤,٨٩٦	٤٤,٨٩٦	زنجبار تيليكوم ليمتد ("زانتل")
٢٠٦,١٢٢	٢٠٦,١٢٢	اتصالات لانكا (برايفت) ليمتد
<u>٣,١٢٠,٧٠٤</u>	<u>١,٨٧٢,٨٩٣</u>	

نتيجة لقرار المحكمة الهندية العليا بتاريخ ٢ فبراير ٢٠١٢ بإلغاء رخص تشغيل 2G الممنوحة من سنة ٢٠٠٨ ولاحقا، ونتيجة للشكوك الهامة التي تحيط بعمليات الهند، اعترفت إدارة "اتصالات" بخسارة انخفاض القيمة بمبلغ ٣,٠٤٤ مليون درهم قبل خصم حق الامتياز الاتحادي في بياناتها المالية الموحدة لسنة ٢٠١١، مقابل كامل القيمة المدرجة للشهرة بمبلغ ١,٢٢٧ مليون درهم، وعمليات الهند- صافي موجودات "اتصالات دي بي" والتي تتكون من رخص وموجودات غير ملموسة أخرى بمبلغ ٩٨٩ مليون درهم وممتلكات ومنشآت ومعدات بمبلغ ٨٢٨ مليون درهم (إيضاح ١٠). بلغت حصة المؤسسة من هذا التحميل بعد خصم حق الامتياز الاتحادي ١,٠٢٠ مليون درهم.

هذا وستستمر المؤسسة في تقييم خياراتها الإستراتيجية المتعلقة بعملياتها في الهند.

#### ب) الافتراضات الرئيسية المستخدمة في احتساب القيمة المستخدمة

باستثناء اتصالات دي بي، تم تحديد المبالغ المستردة للوحدات المولدة للنقد للمجموعة بخصوص قيمتها في الاستخدام. إن الافتراضات الرئيسية في احتساب القيمة في الاستخدام هي تلك المتعلقة بتوقعات التدفق النقدي طويل الأجل، معدلات الخصم والتكاليف الراسمالية.

#### ١) التدفقات النقدية طويلة الأجل

تقوم المجموعة بإعداد توقعات التدفقات النقدية مستمدة عن أحدث خطة أعمال سنوية معتمدة من قبل الإدارة لكل موقع وذلك للسنوات الخمس التالية، تاخذ خطط العمل في الحسبان اعتبارات السوق المحلية كالأيرادات والتكاليف المرتبطة بنمو العملاء مستقبلا، تأثير المنافسة في السوق المحلي، الأخذ في الاعتبار الاقتصاد المحلي والوضع التجاري السياسي. وفي بعض الأحيان تعد توقعات التدفقات النقدية لفترات أطول ولحد عشر سنوات على الأكثر، ولا يتجاوز هذا المعدل متوسط معدل النمو طويل الأجل للأسواق ذات الصلة وتتراوح ما بين ٢% و ٨,٦% (٢٠١٠ : ٢% و ٨,٦%).

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٩- الشهرة والموجودات غير الملموسة الأخرى (تابع)

(٢) أسعار الخصم

أسعار الخصم التي تطبق على التدفقات النقدية لكل من عمليات المجموعة مبنية على دراسة طرف خارجي أجراها أحد البنوك التي تتعامل معها المجموعة. تستخدم الدراسة بيانات السوق ومعلومات من شركات اتصالات متقلة مدرجة مماثلة وفي منطقة محددة حيثما تتوفر تلك المعلومات وتكون مناسبة. تستخدم معدلات الخصم قبل احتساب الضرائب علاوة مخاطر سوق الأسهم المستقبلية تتراوح ما بين ١١,٨% و ١٧,٩% (٢٠١٠ : ١٣,١% و ١٩%).

(٣) الإنفاق الرأسمالي

تعد توقعات التدفقات النقدية للإنفاق الرأسمالي على أساس الخبرة السابقة وتشمل الإنفاق الرأسمالي المتواصل واللازم لإنشاء وبدء تشغيل الشبكات في الأسواق الناشئة وتقديم منتجات وخدمات صوت وبيانات أفضل والالتزام بمتطلبات التغطية السكانية لبعض التراخيص الخاصة بالمجموعة. ويشمل الإنفاق الرأسمالي التدفقات النقدية المستخدمة لشراء الممتلكات والمنشآت والمعدات وبرامج الكمبيوتر.

١٠- الممتلكات والمنشآت والمعدات

التكلفة	المباني ألف درهم	الآلات والمعدات ألف درهم	سيارات وأجهزة حاسب آلي وأثاث ألف درهم	الأصول تحت الإنشاء ألف درهم	المجموع ألف درهم
في ١ يناير ٢٠١٠	٣,٣٧٠,٠٣٤	٢١,٥٥٦,٥٩٩	٢,٠٥٤,٩٧٨	٦,١٩١,١١١	٣٣,١٧٢,٧٢٢
إضافات	-	١,٥٥٦,٧٨٤	٣٢٦,٩٠١	٣,٦٦١,٠٦٨	٥,٥٤٤,٧٥٣
تحويلات	٢٦٤,٠١٤	١,٨٥٧,٣٨٢	٢٨١,٦٣٨	(٢,٤٠٣,٠٣٤)	-
محول إلى استثمارات عقارية	١٢٠,٨٣٠	-	-	-	١٢٠,٨٣٠
استيعادات	(٤٢,٣٩٦)	(٢٨٩,٩٦٣)	(٦٢,٠١٥)	-	(٣٩٤,٣٧٤)
فروقات صرف	(٧,٣١٣)	(٢٤٢,٦٥٤)	(٨٢,٦٤٨)	١٢,٥٩٥	(٣٢٠,٠٢٠)
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠	٣,٧٠٥,١٦٩	٢٤,٤٣٨,١٤٨	٢,٥١٨,٨٥٤	٧,٤٦١,٧٤٠	٣٨,١٢٣,٩١١
الاستهلاك المتراكم وانخفاض القيمة					
في ١ يناير ٢٠١٠	١,٨٧٤,٦٤٣	١٢,٣٠٦,٨٣٦	١,٤٠٥,٨٥٧	-	١٥,٥٨٧,٣٣٦
المحمل للسنة	١٥٧,٣٨٥	١,٦٩٧,٦١٨	٣١٨,٨٤٤	-	٢,١٧٣,٨٤٧
محول إلى استثمارات عقارية	١٢,٠٦٠	-	-	-	١٢,٠٦٠
خسائر انخفاض القيمة	-	-	-	٥٩,٨٣٣	٥٩,٨٣٣
استيعادات	(٣٣٩)	(٢٤٣,٢٧٢)	(٦٢,٠١٥)	-	(٣٠٥,٦٢٦)
فروقات صرف	(١,٧٨٤)	(٥٥,٢٧٠)	(٢١,٨٤٤)	-	(٧٨,٨٩٨)
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠	٢,٠٤١,٩٦٥	١٣,٧٠٥,٩١٢	١,٦٤٠,٨٤٢	٥٩,٨٣٣	١٧,٤٤٨,٥٥٢
القيمة المدرجة					
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠	١,٦٦٣,٢٠٤	١٠,٧٣٢,٢٣٦	٨٧٨,٠١٢	٧,٤٠١,٩٠٧	٢٠,٦٧٥,٣٥٩

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

١٠ - الممتلكات والمنشآت والمعدات (تابع)

التكلفة	المباني ألف درهم	الآلات والمعدات ألف درهم	سيارات وأجهزة حاسب آلي وأثاث ألف درهم	الأصول تحت الإنشاء ألف درهم	لمجموع ألف درهم
في ١ يناير ٢٠١١	٣,٧٠٥,١٦٩	٢٤,٤٣٨,١٤٨	٢,٥١٨,٨٥٤	٧,٤٦١,٧٤٠	٣٨,١٢٣,٩١١
إضافات	١٥,٢٩٨	٤٢٧,٨٣٠	٩٧,٤٩٥	٣,٥٥٢,٤٣٧	٤,٠٩٣,٠٦٠
تحويلات	٢٨,٦٨٠	٣,٢٥١,٨٤٧	٣١١,٠٤٠	(٣,٥٩١,٥٦٧)	-
محول إلى استثمارات عقارية	٣,٠٣١	-	-	-	٣,٠٣١
استيعادات	(١,١٩٢)	(٦٣٠,٨٧٤)	(٣٥,٨٢٥)	-	(٦٦٧,٨٩١)
فروقات صرف	(١٥,٩٥٧)	(٤٢١,٥٩٨)	(٨٢,٧٥٣)	(٢٧٥,٨٥٨)	(٧٩٦,١٦٦)
في ٣١ ديسمبر ٢٠١١	٣,٧٣٥,٠٢٩	٢٧,٠٦٥,٣٥٣	٢,٨٠٨,٨١١	٧,١٤٦,٧٥٢	٤٠,٧٥٥,٩٤٥
الاستهلاك المتراكم وانخفاض القيمة					
في ١ يناير ٢٠١١	٢,٠٤١,٩٦٥	١٣,٧٠٥,٩١٢	١,٦٤٠,٨٤٢	٥٩,٨٣٣	١٧,٤٤٨,٥٥٢
المحمل للسنة	١٦٦,٨٩٠	٢,٠٠٦,٥٢٢	٣٩٧,٥٧٣	-	٢,٥٧٠,٩٨٥
محول إلى استثمارات عقارية	٥١٩	-	-	-	٥١٩
خسائر انخفاض القيمة (إيضاح رقم ٩)	-	٨٢٧,٩١١	-	-	٨٢٧,٩١١
استيعادات	(٦٩٧)	(٥٥٥,٢٤١)	(١٤,٨١١)	-	(٥٧٠,٧٤٩)
فروقات صرف	(١,٩٥٥)	(٩٦,٧٧٥)	(٣٦,٥٣٨)	-	(١٣٥,٢٦٨)
في ٣١ ديسمبر ٢٠١١	٢,٢٠٦,٧٢٢	١٥,٨٨٨,٣٢٩	١,٩٨٧,٠٦٦	٥٩,٨٣٣	٢٠,١٤١,٩٥٠
القيمة المدرجة					
في ٣١ ديسمبر ٢٠١١	١,٥٢٨,٣٠٧	١١,١٧٧,٠٢٤	٨٢١,٧٤٥	٧,٠٨٦,٩١٩	٢٠,٦١٣,٩٩٥

إن القيمة المدرجة لمباني المجموعة تشمل مبلغاً اسمياً يبلغ ١ درهم (٢٠١٠: ١ درهم) يتعلق بأرض تم منحها للمجموعة من قبل الحكومة. لا توجد التزامات طارئة مرتبطة بهذه المنحة. ولذلك فإنه لم يتم إدراج أية مبالغ أخرى في بيان الدخل الموحد أو في بيان المركز المالي الموحد فيما يتعلق بذلك.

تم إدراج مبلغاً قدره ٠,٧٢ مليون درهم (٢٠١٠: ٢٠,٦ مليون درهم) ضمن الممتلكات والمنشآت والمعدات تتعلق برسمة تكاليف الاقتراض للسنة.

لقد تم استخدام الممتلكات والمنشآت والمعدات بقيمة دفترية تبلغ ٣,١٧٥ مليون درهم (٢٠١٠: ٣,٩١٠ مليون درهم) كضمان مقابل القروض.

تتضمن الأصول تحت الإنشاء معدات بدالات (ملتبكس) خطوط إنتاج، سنترالات وشبكة تجهيزات.

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

١١- الاستثمارات العقارية

إن الاستثمارات العقارية وهي العقارات المملوكة بهدف تحقيق إيجارات و/أو زيادة في قيمتها. ويتم إدراجها بالتكلفة المستهلكة منفصلة ضمن الأصول غير المتداولة في بيان المركز المالي الموحد.

٢٠١٠ ألف درهم	٢٠١١ ألف درهم	
١٧٥,٦٠٠	٥٤,٧٧٠	التكلفة
-	٤٣٠	في ١ يناير
(١٢٠,٨٣٠)	(٣,٠٣١)	إضافات
		محول إلى الممتلكات والمنشآت والمعدات
<u>٥٤,٧٧٠</u>	<u>٥٢,١٦٩</u>	في ٣١ ديسمبر
١٢,٨٠٠	٦,٨٦٠	الاستهلاك المتراكم
٦,١٢٠	٣,٠٥٣	في ١ يناير
(١٢,٠٦٠)	(٥١٩)	المحمل للسنة
		محول إلى الممتلكات والمنشآت والمعدات
<u>٦,٨٦٠</u>	<u>٩,٣٩٤</u>	في ٣١ ديسمبر
<u>٤٧,٩١٠</u>	<u>٤٢,٧٧٥</u>	القيمة المدرجة في ٣١ ديسمبر
<u>٦٣,٢٣٣</u>	<u>٥٩,٧٢٠</u>	القيمة العادلة في ٣١ ديسمبر

تم احتساب القيمة العادلة للعقارات الاستثمارية للمجموعة في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ على أساس تقييم يجريه مقيّمون داخليون غير مستقلون عن المؤسسة.

بلغ الدخل من إيجار العقارات والمكتسب من قبل المجموعة عن استثماراتها العقارية، المؤجرة بالكامل بموجب عقود إيجار تشغيلية، ١٦,٢ مليون درهم (٢٠١٠: ١٥ مليون درهم).

بلغت مصروفات التشغيل المباشرة الناجمة عن الاستثمار العقاري للفترة مبلغ ١,٢ مليون درهم (٢٠١٠: ٥,٢ مليون درهم).

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

١٢ - الشركات التابعة

شركات المجموعة التابعة الرئيسية كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ و ٣١ ديسمبر ٢٠١٠ كما يلي:

نسبة الأسهم المملوكة	النشاط الرئيسي	دولة التأسيس	الاسم
٪١٠٠	خدمات الاتصالات	المنطقة الحرة في جبل علي، دبي	شركة الإمارات للاتصالات والخدمات البحرية (م ح ح)
٪١٠٠	خدمات الكيبل التلفزيوني	الإمارات العربية المتحدة	شركة الإمارات للكيبل التلفزيوني والوسائط المتعددة ذ م م
٪٩٠	تملك الاستثمار في شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة	الإمارات العربية المتحدة	شركة اتصالات باكستان العالمية ذ م م
٪١٠٠	أنشطة الكوابل البحرية	الإمارات العربية المتحدة	شركة إيه مارين (ش م خ)
٪١٠٠	خدمات إدارة البيانات	المنطقة الحرة في جبل علي، دبي	غرفة الإمارات لمقاصة البيانات م م ح
٪١٠٠	خدمات الإدارة	المنطقة الحرة في جبل علي، دبي	مؤسسة اتصالات للخدمات م م ح
٪١٠٠	الخدمات العقارية والبنية التحتية	أبوظبي	شركة اتصالات القابضة للخدمات ذ م م
٪١٠٠	حلول لتقنية المعلومات	الهند	شركة اتصالات لحلول البرمجة (الخاصة) المحدودة
٪٦٥	خدمات الاتصالات	تنزانيا	زنزبار للاتصالات المحدودة
٪٨٩	خدمات الاتصالات	جمهورية السودان	كنار للاتصالات (المحدودة)
٪١٠٠	تملك الاستثمار في إميرجنج ماركت لخدمات الاتصالات	المنطقة الحرة في جبل علي، دبي	اتصالات إنترناشونال نيجيريا المحدودة
٪١٠٠	تملك الاستثمار في بي تي إكس إل أكسياتا تي بي كيه	المنطقة الحرة في جبل علي، دبي	اتصالات إندونيسيا العالمية المحدودة
٪١٠٠	خدمات الاتصالات	أفغانستان	اتصالات أفغانستان
*٪٤٤.٧	خدمات الاتصالات	الهند	اتصالات دي بي تيلكوم الخاصة المحدودة
٪٦٦	خدمات الاتصالات	مصر	اتصالات مصر
٪١٠٠	خدمات الاتصالات	كوت ديفوار	أتلانك تليكوم إس إيه
٪١٠٠	خدمات الاتصالات	بنين	اتصالات بنين
٪١٠٠	خدمات الاتصالات	سيريلانكا	اتصالات لانكا (برايفت) ليمتد

\* وتعتبر المجموعة هذا الاستثمار كشركة تابعة وذلك لكونها تمارس سيطرتها عليها.

١٣ - الاستثمارات في الشركات الزميلة

أ) الشركات الزميلة للمجموعة في تاريخ ٣١ ديسمبر ٢٠١١

نسبة الأسهم المملوكة	النشاط الرئيسي	دولة التأسيس	الاسم
٪٢٦	خدمات الاتصالات	باكستان	شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة (بي تي سي إل)
٪٢٧	خدمات الاتصالات	المملكة العربية السعودية	شركة اتحاد اتصالات (موبايلي)
٪٢٨	خدمات الاتصالات الفضائية	الإمارات العربية المتحدة	شركة الثريا للاتصالات الفضائية
٪١٣	خدمات الاتصالات	إندونيسيا	شركة بي تي إكس إل أكسياتا تي بي كي ("بي اي بي تي")
٪٤٠	خدمات الاتصالات	نيجيريا	إميرجنج ماركتس تلوكميونيكشن سيرفسز ليمتد* ("إي إم تي إس" نيجيريا)

\* الشركة التابعة لإميرجنج ماركتس تلوكميونيكشن سيرفسز بي في ("إي إم تي إس") المسجلة في هولندا.

## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

١٣ - الاستثمارات في الشركات الزميلة (تابع)

(ب) التحركات في استثمارات المجموعة في الشركات الزميلة

ألف درهم	
١٥,٦٢٢,٤٩٠	صافي القيمة الدفترية في ١ يناير ٢٠١٠
(٣٣٥,٠٢٦)	توزيعات أرباح
١,٣٨٥,٠٧٣	الحصة من النتائج
(١٤٩,٨٦٦)	خسارة لتخفيض الاستثمار
(٤٥١,٦٣٩)	إعادة تصنيف قرض
١٦,٠٧١,٠٣٢	صافي القيمة الدفترية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠
١,٥٧٢,٢٠٤	الحصة من النتائج
(٧٤٣,٦٢٥)	توزيعات أرباح
١١,٧٦٦	الضرائب على توزيعات أرباح
١٦,٩١١,٣٧٧	صافي القيمة الدفترية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

تمت تسوية حصة الخسائر في "إي إم تس إس" بمبلغ ٣٥٧ مليون درهم (٢٠١٠: ١٣٦ مليون درهم) مقابل قروض مستحقة من شركات زميلة، حيث أن الاستثمار في الشركة الزميلة قد شطب بالكامل مقابل خسائر السنة السابقة. تتضمن الاستثمارات في الشركات الزميلة على مبلغ ٢,٩٣٧ مليون درهم تخص "بي تي سي ال" لم يتم تسديدها وتم إدراجها ضمن الذمم الدائنة المتعلقة بالاستثمارات كما هو مبين الإيضاح رقم ٢٣.

(ج) المبالغ المجمعة ذات الصلة بشركات زميلة

٢٠١٠ ألف درهم	٢٠١١ ألف درهم	
٦٢,٦٠٠,٦٧٨	٦٨,٠٨٤,٧٠٦	مجموع الموجودات
(٣٨,٠٩٩,٨٥٧)	(٤١,٤٩٩,١٤٣)	مجموع المطلوبات
٢٤,٥٠٠,٨٢١	٢٦,٥٨٥,٥٦٣	صافي الموجودات للشركات الزميلة
٢٨,٧٧٠,٧٦٥	٣٤,١١١,٣١٥	مجموع الإيرادات
٤,٦٣٠,٦١٥	٤,٨١٥,٦٦٥	مجموع نتائج الشركات الزميلة

إن التجميع أعلاه يشمل النتائج والوضع المالي لجميع الشركات الزميلة كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ باستثناء بي تي سي ال حيث تم إدراج نتائجها ومركزها المالي عن السنة المنتهية في ٣٠ يونيو ٢٠١١.

(د) القيمة السوقية للشركات الزميلة

إن أسهم اثنتين من الشركات الزميلة للمجموعة مدرجة في أسواق الأسهم. إن القيمة السوقية لاستثمار المجموعة هي كما يلي:

٢٠١٠ ألف درهم	٢٠١١ ألف درهم	
١٠,٤٠٧,٥٣٨	٩,٨٨٤,٤٧٠	شركة اتحاد اتصالات
٢,٤٠٠,٨٩٥	٢,٠٣٢,٨٣٣	بي تي اكس ال اكساتيا "تي بي كيه"

بالرغم من أن أسهم بي إي بي تي مدرجة بالسوق، إلا أن التداول بها هو في حده الأدنى، ولذلك ومن وجهة نظر الإدارة، فإن القيمة السوقية لا تمثل القيمة العادلة العائدة للمجموعة.



## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

١٣- الاستثمارات في الشركات الزميلة (تابع)

(هـ) أحكام ذات تأثير مهم

(١) شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة

قامت المؤسسة من خلال شركتها التابعة (إتصالات باكستان العالمية ذ.م.م)، والتي تملك المؤسسة حصة الأغلبية فيها، بتملك كامل أسهم الفئة (ب) والبالغ عددها ١,٣٢٦ مليار سهم في (شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة). وتمثل أسهم الفئة (ب) ٢٦٪ من رأس المال المصدر في (شركة الإتصالات الباكستانية المحدودة). وبموجب النظام الأساسي لهذه الشركة، فإن أسهم الفئة (ب) المشترية تمنح المؤسسة ٥٣٪ من حقوق التصويت. وبموجب اتفاقية المساهمين المبرمة بين شركة اتصالات باكستان العالمية وحكومة دولة باكستان. يحق لشركة اتصالات باكستان، العالمية ان تعين خمسة من أعضاء مجلس ادارة شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة التسعة. بالإضافة الى تعيين بعض الموظفين الرئيسيين. ومع ذلك، تؤمن الإدارة أن هنالك بعض عوائق السيطرة والتي تتضمن ولا تقتصر على تقييد قدرة المؤسسة على إتخاذ القرارات المالية والتشغيلية. وبسبب ذلك فقد تم احتساب الاستثمار في شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة كشركة زميلة بإتباع طريقة حقوق الملكية. وتعتقد إدارة المؤسسة أن بعض أو كل عوائق السيطرة قد تزول في المستقبل وقد ينتج عن ذلك توحيد أعمال شركة الإتصالات الباكستانية المحدودة.

(٢) بي تي اكس ال اكسيات تي بي كي

تملك المؤسسة ١٣,٣٪ (٢٠١٠: ١٣,٣٪) من رأس المال المدفوع لشركة (بي إي بي تي)، وتمارس تأثير هام على قرارات الشركة من خلال تمثيل المؤسسة في مجلس إدارة الشركة. وعليه صنفت المؤسسة شركة (بي إي بي تي) كشركة زميلة.

لم تحدد المجموعة أي التزامات طارئة او رأسمالية فيما يتعلق بمساهماتها في الشركات الزميلة التي بدورها لا يوجد لديها أي التزامات طارئة او رأسمالية قد تلزم المجموعة.

(د) الافتراضات الرئيسية المستخدمة في احتساب القيمة في الاستخدام

ان الافتراضات الرئيسية في احتساب القيمة في الاستخدام للاستثمار في الشركات الزميلة قد تم ايضاحها في الايضاح ٩.

## ١٤- الاستثمارات في المشاريع المشتركة

(أ) المشاريع المشتركة في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠

نسبة الأسهم المملوكة	النشاط الرئيسي	دولة التأسيس	الاسم
٥٠٪	تأسيس وإدارة أنظمة الشبكة	الإمارات العربية المتحدة	يويبتكس تيليكوميونيكشن تكنولوجي ذ.م.م
٥٠٪	خدمات تقنيات المعلومات والاتصالات	الإمارات العربية المتحدة	سمارت للخدمات التكنولوجية دي دبليو سي- ذ م م

(ب) التحركات في استثمارات المجموعة في المشاريع المشتركة

٢٠١٠	٢٠١١	
ألف درهم	ألف درهم	
٩٩,٩٢١	٩٤,٠٣٧	صافي القيمة الدفترية في ١ يناير
(٥,٨٨٤)	(٥,٩٦٦)	الحصة من النتائج
٩٤,٠٣٧	٨٨,٠٧١	صافي القيمة الدفترية في ٣١ ديسمبر

مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

١٤- الاستثمارات في المشاريع المشتركة (تابع)

ج) إجمالي المبالغ المتعلقة بالمشاريع المشتركة

٢٠١٠	٢٠١١	
ألف درهم	ألف درهم	
٣١,٥٧٠	٢٣,٦٤٤	حصة المجموعة من الموجودات المتداولة
٧٣,٩٦٩	٧٥,٧٦٩	حصة المجموعة من الموجودات غير المتداولة
(١١,٥٠٢)	(١١,٢٨٩)	حصة المجموعة من المطلوبات المتداولة
-	(٥٣)	حصة المجموعة من المطلوبات غير المتداولة
٩٤,٠٣٧	٨٨,٠٧١	حصة المجموعة من صافي موجودات المشاريع المشتركة
٢٦,٦٤٢	١٢,٦٨٩	حصة المجموعة من إيرادات المشاريع المشتركة
(٣٢,٥٢٦)	(١٨,٦٥٥)	حصة المجموعة من مصاريف المشاريع المشتركة
(٥,٨٨٤)	(٥,٩٦٦)	حصة المجموعة من نتائج المشاريع المشتركة

لم تحدد المجموعة أية التزامات طارئة أو التزامات راسمالية فيما يتعلق بمساهماتها في المشاريع المشتركة. والتي بدورها لا يوجد لديها أي التزامات طارئة أو راسمالية قد تلزم المجموعة.

١٥- استثمارات أخرى

تشمل الاستثمارات الأخرى الاستثمارات التالية المصنفة كاستثمارات متاحة للبيع باستثناء الصكوك والمصنفة كاستثمارات محتفظ بها حتى الاستحقاق.

المجموع	صكوك	استثمارات في أسهم غير مدرجة	استثمارات في أسهم مدرجة	
ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	
٤٩٣,٥٠٧	٩١,٨٥٠	٥٥,٦٦٢	٣٤٥,٩٩٥	١ يناير ٢٠١٠
٢٣,٢٩٢	-	٢٣,٢٩٢	-	إضافات
٣٤١	-	-	٣٤١	إعادة تقييم الاستثمارات
٥١٧,١٤٠	٩١,٨٥٠	٧٨,٩٥٤	٣٤٦,٣٣٦	٣١ ديسمبر ٢٠١٠
٥٤١	-	٥٤١	-	إضافات
(٥٩,٥٦٠)	-	-	(٥٩,٥٦٠)	إعادة تقييم الاستثمارات
(١,٤٦٥)	-	(١,٤٦٥)	-	فروقات الصرف
٤٥٦,٦٥٦	٩١,٨٥٠	٧٨,٠٣٠	٢٨٦,٧٧٦	٣١ ديسمبر ٢٠١١

تمثل استثمارات في أسهم مدرجة الاستثمارات في حقوق ملكية مدرجة والتي تمنح المجموعة فرصة تحقيق العائد عن طريق توزيعات الأرباح ونمو رأس المال. لا يحتفظ بهذه الأسهم للاتجار. أن القيمة العادلة لاستثمارات الأسهم مستمدة من الأسعار المدرجة في الأسواق النشطة لاصول متطابقة، والتي تمثل القيم العادلة للمستوى رقم ١ بموجب طبقات القيمة العادلة ضمن المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٧: الإفصاحات.

تضم استثمارات في أسهم غير مدرجة استثمارات تمت بواسطة اتلانتيك تيليكوم أس آيه بمبلغ ٦٠,٦ مليون درهم (٢٠١٠: ٦١,٥ مليون درهم). وقد تم إدراج هذه الاستثمارات بسعر التكلفة باعتبارها أدوات حقوق ملكية غير مسعرة، حيث لا يوجد لها قيمة سوقية في السوق النشطة كما لا يمكن قياس قيمتها العادلة بطريقة معتمدة.

تعتبر الصكوك هي سندات مصممة للتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية. وتاريخ ٣١ ديسمبر ٢٠١١، بلغت القيمة السوقية لهذه الاستثمارات ٩٠ مليون درهم (٢٠١٠: ٨٤ مليون درهم).

## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

### ١٦- معاملات وأرصدة الأطراف ذات العلاقة

إن المعاملات بين المؤسسة وشركاتها التابعة. والتي تعتبر أطراف ذات العلاقة. قد تم حذفها عند التوحيد ولم يتم إدراجها ضمن هذا الإفصاح. أما المعاملات بين المجموعة وشركاتها الزميلة فقد تم إدراجها كما يلي:

#### (أ) الشركات الخاضعة لسيطرة الدولة والحكومة الاتحادية

وكما هو مبين في الإيضاح رقم (١)، وطبقاً لأحكام القانون الاتحادي رقم ٢٦٧/١٠ لسنة ٢٠٠٩، قامت الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة بتحويل حصتها في المؤسسة البالغة ٦٠٪ إلى جهاز الإمارات للاستثمار ابتداءً من تاريخ ١ يناير ٢٠٠٨. وهي هيئة مسيطر عليها بشكل فعلي من قبل الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات. وتقدم المجموعة خدمات ومنتجات الاتصالات للمؤسسات والهيئات الحكومية الاتحادية (بما في ذلك الوزارات والهيئات المحلية) تتم هذه الخدمات بناءً على الشروط التجارية العادية. تتراوح فترة السماح الممنوحة للهيئات الحكومية لدفع رسوم الخدمات بين ٩٠ و ١٢٠ يوماً في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠. تضمنت الذمم المدينة على مبلغ ٦٨٠ مليون درهم (٢٠١٠: ٢٩٧ مليون درهم) مستحقة من الوزارات الاتحادية والهيئات المحلية. انظر الإيضاح رقم ٥ بخصوص الإفصاح عن حق الامتياز المدفوع إلى الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة.

وفقاً لمعيار المحاسبة الدولي رقم ٢٤ (تعديل ٢٠٠٩) "إفصاحات الأطراف ذات العلاقة". اختارت المجموعة عدم الإفصاح عن المعاملات التي تجريها مع الحكومة الاتحادية في دولة الإمارات وغيرها من المنشآت التي تمارس الحكومة الاتحادية السيطرة عليها. وتلك الخاضعة للسيطرة المشتركة وممارسة تأثير مهم عليها. تتمثل طبيعة المعاملات التي قامت بها المجموعة مع مثل تلك الأطراف ذات العلاقة في توفير خدمات الاتصالات.

#### (ب) الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة

المشاريع المشتركة		الشركات الزميلة		
مليون درهم	مليون درهم	مليون درهم	مليون درهم	
٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٠	٢٠١١	
				<b>معاملات تجارية</b>
-	-	٢٢٠,١	٢٠٠,٢	مبيعات - خدمات الاتصال
-	-	٣٨٣,٥	٢٠,٥	مشتريات - خدمات الاتصال
٢,١	٤,٣	٤٢١,٤	٣٩٢,٩	خدمات إدارية وأخرى
١,١	(٣,٨)	٢٤٦,٣	٣٩٧	صافي المبلغ المستحق من أطراف ذات علاقة
				<b>قروض أطراف ذات علاقة</b>
-	-	٣١٥,٤	٤٩٣,٦	إيرادات الفوائد
-	-	٣,٣٤٤,٩	٣,٨٩١	المبلغ المستحق من أطراف ذات علاقة

تشمل مبيعات الأطراف ذات العلاقة كل من أتعاب إدارة وتقديم منتجات وخدمات الاتصال (الخدمات الصوتية والدوائر المؤجرة في المقام الأول) بواسطة المجموعة. تتعلق المشتريات حصرياً بتقديم منتجات وخدمات الاتصال من قبل الشركات الزميلة إلى المجموعة.

إن خدمات الإدارة والخدمات الأخرى المقدمة إلى الشركات الزميلة هي كما يلي:

#### ١- شركة اتحاد اتصالات

استجابة لمتطلبات الترخيص الخاصة بلجنة الاتصالات وتقنية المعلومات "سي أي تي سي"، قامت شركة اتحاد اتصالات إي إي سي (عندما كانت تحت التأسيس) بإبرام اتفاقية إدارة ("الاتفاقية") مع المؤسسة كمشغل للشركة اعتباراً من تاريخ ٢٣ ديسمبر ٢٠٠٤. تمثل مبالغ الفوائد المقدمة من المؤسسة رسوم إدارية سنوية ورسوم انتداب الموظفين وغيرها من الخدمات المقدمة بموجب الاتفاقية. تبلغ مدة الاتفاقية سبعة سنوات ويمكن أن تجدد تلقائياً لفترات متعاقبة تبلغ كل منها خمسة أعوام إلا إذا قامت المؤسسة بتقديم إخطار بإلغاء الاتفاقية مدته ١٢ شهراً. أو إذا قامت "إي إي سي" بتقديم إخطار بإلغاء قبل ٦ أشهر من انتهاء الفترة المعينة.

## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

١٦- معاملات وأرصدة الأطراف ذات العلاقة (تابع)

(ب) الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة (تابع)

٢- شركة الثريا للاتصالات ش. م. خ. ("الثريا")

توفر المؤسسة تسهيلات بوابة رئيسية إلى شركة الثريا بما في ذلك خدمات الصيانة والدعم، وتحصل المؤسسة على دخل سنوي من شركة الثريا مقابل تلك الخدمات.

٣- شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة

وفقا لاتفاقية المساهمين المبرمة بين شركة اتصالات باكستان العالمية وحكومة دولة باكستان بتاريخ ١٢ إبريل ٢٠٠٦. قامت المؤسسة بعقد اتفاقية لتقديم الخدمات التقنية والخبرات المعرفية ("اتفاقية بي تي سي إل") مع شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة سارية المفعول من تاريخ ١٠ أكتوبر ٢٠٠٦. ووفقا لبنود اتفاقية بي تي سي إل. يستحق للمؤسسة رسوم خدمات سنوية بنسبة ٣,٥٪ من إجمالي الإيرادات الموحدة لشركة الاتصالات الباكستانية المحدودة لتلك السنة. إن هذه الاتفاقية سارية المفعول لمدة خمس سنوات على أن لا تزيد الرسوم عن ٥٠ مليون دولار أمريكي بالسنة، وتم تجديد الاتفاقية بنفس الشروط والأحكام.

٤ - شركة إيميرجنج ماركيتس تليكوميونيكيشن سيرفيسز "بي في"

تمثل مبالغ الفواتير المقدمة من المؤسسة أتعاب إدارية سنوية ورسوم انتداب الموظفين وخدمات أخرى.

خلال سنة ٢٠١٠ قدمت المؤسسة قرض بمبلغ ١,٧ مليار درهم لشركة إيميرجنج ماركيتس تليكوميونيكيشن سيرفيسز بي في. وقامت اي ام تي اس بي في بتقديم قرض لشركتها التابعة اي ام تي اس نيجيريا. إن قرض اي ام تي اس بي في المقدم الى اي ام تي اس نيجيريا قد تم تمديده كقرض ثانوي نتيجة لترتيبات الاقتراض الخارجي المبرمة من قبل اي ام تي اس نيجيريا.

(ج) تعويضات موظفي الإدارة الرئيسيين

إن تعويضات أعضاء مجلس الإدارة. وهم موظفي الإدارة الرئيسيين للمجموعة مبينة أدناه بطريقة شاملة للفئة الموضحة في المعيار المحاسبي الدولي رقم ٢٤ الإفصاح عن الأطراف ذات العلاقة.

٢٠١٠	٢٠١١	
ألف درهم	ألف درهم	
٢٨,٢٦١	١٩,٦٢٦	مكافآت قصيرة الأجل

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

١٧- ذمم إيجارات تمويلية مدينة

٢٠١٠ ألف درهم	٢٠١١ ألف درهم	
١٣,٢٩٤	١٣,٢٩٤	المبالغ المدينة ضمن الإيجار التمويلي
١٣,٢٩٤	-	الحد الأدنى لدفعات الإيجار: خلال سنة واحدة في السنة الثانية إلى الخامسة
٢٦,٥٨٨ (١,٨٣٥)	١٣,٢٩٤ (٦٢١)	ناقصاً: دخل تمويل غير مكتسب
٢٤,٧٥٣	١٢,٦٧٣	القيمة الحالية للحد الأدنى من دفعات الإيجار المدينة
١٢,٠٨٠ ١٢,٦٧٣	١٢,٦٧٣ -	القيمة الحالية للحد الأدنى من دفعات الإيجار المدينة: خلال سنة واحدة (متداول) في السنة الثانية إلى الخامسة (غير متداول)
٢٤,٧٥٣	١٢,٦٧٣	

لدى المجموعة ترتيبات إيجار تمويلية فيما يتعلق بمباني وتركيبات في دولة الإمارات العربية المتحدة مؤجرة إلى شركة الثريا وهي شركة زميلة للمجموعة.

إن سعر الفائدة المرتبط بعقود الإيجار ثابت في تاريخ العقد لكامل فترة عقد الإيجار. إن متوسط سعر الفائدة الفعلي المتعاقد عليه يبلغ ٤,٩٪ بالسنة (٢٠١٠: ٤,٩٪). يرى مجلس الإدارة أن القيمة المدرجة للإيجارات التمويلية المدينة للمجموعة مقاربة لقيمتها العادلة.

١٨- المخزون

٢٠١٠ ألف درهم	٢٠١١ ألف درهم	
٢٣٢,٨١٠	٢٩٣,٧٣٦	أجهزة المشتركين
٨٣,٤٥١	٥١,٤٨٣	مواد صيانة ومستهلكة
٣١٦,٢٦١	٣٤٥,٢١٩	

١٩- مدينون تجاريون وذمم مدينة أخرى

٢٠١٠ ألف درهم	٢٠١١ ألف درهم	
٥,٢٨٧,٣٢٩ (١,٢١٧,٦٩٥)	٥,٤١٦,٩٤٤ (١,٢٥٧,٨١٤)	مبالغ مدينة مقابل خدمات مقدمة مخصص الديون المشكوك في تحصيلها
٤,٠٦٩,٦٣٤	٤,١٥٩,١٣٠	صافي الذمم المدينة التجارية
٢,١٤٧,٠٣٤ ٣٠٣,٣٣٨ ٦٣٩,٥٠٧ ١,٢٨٨,٥٦٩	٢,٠٥٨,٧٧٩ ٤٢١,٠٦١ ٥٨٤,٥٧٦ ١,٥٠٩,١٦٩	مبالغ مستحقة من إدارات اتصالات أخرى مصروفات مدفوعة مقدماً إيرادات مستحقة مدينون آخرون
٨,٤٤٨,٠٨٢	٨,٧٣٢,٧١٥	

## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

### ١٩- مدينون تجاريون ودمم مدينة أخرى (تابع)

تتراوح الفترة الائتمانية للمجموعة بين ٣٠ و ١٢٠ يوماً (٢٠١٠: ٣٠ و ١٢٠ يوماً).

تقوم المجموعة بأخذ مخصصات لكل الذمم التجارية المدينة المستحقة التي تجاوزت فترة استحقاقها، ونتيجة لذلك لا توجد أية مبالغ مدينة لم يتم احتساب انخفاض لقيمتها بتاريخ ٣١ ديسمبر ٢٠١١. قامت المؤسسة بتخصيص مبلغ ١,٢٥٨ مليون درهم (٢٠١٠: ١,٢١٨ مليون درهم) مقابل إجمالي الذمم المدينة التي تجاوزت فترة استحقاقها والبالغة ٢,٨٤٢ مليون درهم (٢٠١٠: ٣,٠٤٣ مليون درهم) وذلك بناء على تقييمها للمستوى الائتماني للمبالغ المستحقة. حيث أدت نتيجة التقييم إلى إمكانية استرجاع جزءا من المبالغ المدينة.

٢٠١٠	٢٠١١	
ألف درهم	ألف درهم	
٨٦٥,٩٩٥	١,٢١٧,٦٩٥	الحركة في مخصص الديون المشكوك في تحصيلها
٣٥١,٧٠٠	٤٠,١١٩	الرصيد الافتتاحي في ١ يناير
		صافي الزيادة في مخصص الديون المشكوك في تحصيلها
١,٢١٧,٦٩٥	١,٢٥٧,٨١٤	الرصيد الختامي في ٣١ ديسمبر

لا يتم احتساب فوائد على الذمم المدينة، أما فيما يتعلق بالمبالغ المستحقة على الخدمات المقدمة، فتحفظ المجموعة بمبلغ ٣١٧ مليون درهم (٢٠١٠: ٣٤٤ مليون درهم) كضمان في شكل ودائع نقدية من العملاء. إن المبالغ المستحقة من إدارات الاتصالات الأخرى تتضمن أرصدة الربط مع أطراف ذات العلاقة.

### ٢٠- النقد ومرادفات النقد

٢٠١٠	٢٠١١	
ألف درهم	ألف درهم	
١٠,٢٧٦,٧٤٤	٩,٩٧١,٦٤٧	النقد ومرادفات النقد

يتكون النقد ومرادفات النقد من أرصدة نقدية وودائع قصيرة الأجل لديها تواريخ استحقاق أصلية خلال ثلاثة أشهر أو أقل. وهي مدرجة بصورة رئيسية بدرهم دولة الإمارات العربية المتحدة في المؤسسات المالية والبنوك. إن القيمة المدرجة لهذه الموجودات مقاربة لقيمتها العادلة.

يتم تحقيق الفوائد على هذه الودائع وفق أسعار السوق السائدة. يشتمل النقد ومرادفات النقد على مبلغ ٢,٠٨٩ مليون درهم (٢٠١٠: ٢,٦٣٣ مليون درهم) تمثل الأرصدة البنكية والنقدية للشركات التابعة للمؤسسة في الخارج. والتي تضم على أرصدة مقيدة بمبلغ ٦٠٢ مليون درهم.

### ٢١- دائنون تجاريون ودمم دائنة أخرى

٢٠١٠	٢٠١١	
ألف درهم	ألف درهم	
٧,٦٣٠,٧٥٠	٥,٨٣٩,٠١٩	مدرجة في المطلوبات المتداولة
٢,٤٤١,٩٧٦	٢,٦٩٣,٤٩١	حق الامتياز الاتحادي
١,٦٥٧,٨٧٤	١,٧٢٠,٠٣٤	دائنون تجاريون
١,٢١٦,٤٣٧	١,٢٥٥,٥٨٦	مبالغ مستحقة لإدارات الاتصالات الأخرى
٧,١٣١,١٧٧	٦,٤٣٦,٤٦٧	الإيرادات المؤجلة
		دمم دائنة أخرى
٢٠,٠٧٨,٢١٤	١٧,٩٤٤,٥٩٧	
١,٠٤٦,٦٩٩	٥٥٤,٣٢٧	مدرجة في المطلوبات غير المتداولة
٤٣,٠٧٠	٩٧,٤٧٥	دائنون تجاريون
١,٠٨٩,٧٦٩	٦٥١,٨٠٢	دمم دائنة أخرى

المبالغ المستحقة من مشغلات الاتصالات الأخرى تتضمن أرصدة الربط مع الأطراف ذات العلاقة.

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢١- دائنون تجاريون وذمم دائنة أخرى (تابع)

يتم دفع حق الامتياز الاتحادي للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ شهريا لوزارة المالية والصناعة في دولة الإمارات العربية المتحدة وذلك بعد الربع الأول من سنة ٢٠١٢.  
ان المبالغ المستحقة لادارات الاتصالات الاخرى تتضمن ارصدة الربط مع اطراف ذات العلاقة.

٢٢- القروض

إن القيمة المدرجة والقيمة العادلة المقدره لقروض المجموعة من البنوك والآخرين (التي تم قياسها على أساس التكلفة المطفأة) هي كما يلي:

القيمة المدرجة		القيمة العادلة		
٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٠	٢٠١١	
ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	
				قروض بنكية
				السحب على المكشوف
٨٥,٣٤٧	٩١,٥٨٤	٨٥,٣٤٧	٩١,٥٨٤	القروض البنكية
٤,٢٩٢,٦٨٩	٥,٣٦١,٢٠٨	٤,٦٠٨,١٠٥	٥,١٩٢,٨٤٧	قروض أخرى
				قروض حقوق الملكية غير المسيطرة
٥٤٧,٧٢٢	٢٧٧,٠٧٤	٥٩٢,٧٤٠	٢٧٧,٠٧٤	تمويل موردين
٨٧٣,٢٧٧	٣٧٤,٣٢٧	٨٩٦,٣٦٦	٣٧٤,٣٢٧	أخرى
٨,٤٥٣	٨,٥٠٧	٨,٧٥٤	٨,٥٠٧	
٥,٨٠٧,٤٨٨	٦,١١٢,٧٠٠	٦,١٩٢,٣١٢	٥,٩٤٤,٣٣٩	
٥٩٢,١٨٢	٥٨٣,٣١١			سلف من حقوق الملكية غير المسيطرة
٦,٣٩٩,٦٧٠	٦,٦٩٦,٠١١			

إن القيم العادلة لقروض المجموعة البنكية والقروض الأخرى تحتسب باستخدام التدفقات النقدية المخصومة بتطبيق معدل خصم مناسب لادوات مالية مشابهة يشمل مخاطر الائتمان.

تمثل السلف من حقوق الملكية غير المسيطرة سلف مدفوعة من قبل مساهمي الأقلية في شركة اتصالات باكستان العالمية ذ م م بغرض امتلاك المجموعة لحصتها البالغة ٢٦٪ من أسهم شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة صافي من المبالغ المسددة. إن هذا المبلغ لا يخضع للوفاء وغير خاضع لأية فترات سداد محددة ولا يستحق دفعه خلال ١٢ شهرا من تاريخ التقرير. وبناء على ذلك، أدرج كامل المبلغ ضمن المطلوبات غير المتداولة، لا تتساوى القيمة العادلة للسلف من حقوق الملكية غير المسيطرة مع القيمة المدرجة حيث أنها لا تتحمل فائدة لكن لعدم وجود تاريخ لإعادة الدفع لا يمكن تحديد القيمة العادلة بشكل مقبول.

تم الإفصاح عنها علي النحو التالي:

٢٠١٠	٢٠١١	
ألف درهم	ألف درهم	
١,١٩٥,٠٧١	٢,٤٣٥,٠٩٢	مستحقة الدفع خلال ١٢ شهر
٥,٢٠٤,٥٩٩	٤,٢٦٠,٩١٩	مستحقة الدفع بعد ١٢ شهر
٦,٣٩٩,٦٧٠	٦,٦٩٦,٠١١	

تم تأمين قروض خارجية بمبلغ ٥,٥٧٩ مليون درهم (٢٠١٠ : ٣,٩١٠ مليون درهم) مضمونة بممتلكات ومنشآت ومعدات المجموعة .

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢٢ - القروض (تابع)  
الشروط والأحكام للقروض المجمعة من البنوك والأخرين كما يلي:

القيمة المدرجة (ألف درهم)	٢٠١١	محل الفائدة الاسمي	سعر الفائدة	سنة الاستحقاق	العملة	ملاحظات
٢٠١١	٢٠١١	محل متوسط العمر ١,٤%	متغير	٢٠١٦ - ٢٠١٢	جنية مصري	قروض بنكي مضمون
-	١,٧٩٣,٨٩٧	محل سعر الفائدة السائدة في لندن ريثك ٢,٩%	متغير	٢٠١٥ - ٢٠١٢	دولار أمريكي	قروض بنكي مضمون
٦٣٠,٨٧١	١,٠٠٦,١٢٤	%١٤,٣	ثابت	٢٠١٢	روبية هندية	قروض بنكي مضمون
٦٠٧,٦٢٨	٩٧٧,٨٦٩	محل السعر السائدة بين البنوك الأوربية ريثك ٨,٧%	متغير	٢٠١٢	دولار أمريكي	قروض بنكي مضمون
٥٩٢,١٨٢	٥٩٣,٧٣٨	غير مطلوب	غير مطلوب	غير مطلوب	دولار أمريكي	سلف من حقوق ملكية غير مسيطرة
٥٩٢,١٨٢	٥٨٣,٣١١	%٥	ثابت	٢٠١٤ - ٢٠١٢	دولار أمريكي	تمويل موردين مضمون
٤٦٢,٦٤٢	٣٧٤,٢٦٣	%١٠	متغير	٢٠١٤ - ٢٠١٢	دولار أمريكي	قروض بنكي مضمون
٢٣١,٣٢٤	٣١٤,٠٣٩	محل السعر السائدة في لندن ريثك ٤,٨%	ثابت	٢٠١٥ - ٢٠١٢	جنية مصري	قروض غير مضمون من حقوق الاقلية
٥٤٧,٧٢٢	٢٧٧,٠٧٤	%١٠	ثابت	٢٠١٥ - ٢٠١٢	دولار أمريكي	قروض بنكي مضمون
-	٢٢٧,٢٩٠	محل السعر السائدة في لندن ريثك ٤,٩%	متغير	٢٠١٣	دولار أمريكي	قروض بنكي غير مضمون
-	١٧٤,٠٠٣	محل سعر الفائدة السائدة في لندن ريثك ١,٣%	متغير	٢٠١٢	دولار أمريكي	قروض بنكي مضمون
٦٤,٠٧٢	١٢٧,٢٢٢	محل سعر الفائدة السائدة في لندن ريثك ١,٢%	متغير	٢٠١٧ - ٢٠١٢	دولار أمريكي	سحب على المكشوف غير مضمون
٧١,٩٥٧	٥٤,٢٥٣	%٤,٨ - %٣,٣	ثابت	٢٠١٢	دولار أمريكي	قروض بنكي مضمون
١٠٢,٣٦٢	٥١,٣٦٢	%١١ - %٩	ثابت	٢٠١٤ - ٢٠١٢	دولار أمريكي	قروض بنكي مضمون
-	٢٦,٨٢١	محل سعر الفائدة السائدة في لندن ريثك ١%	متغير	٢٠١٢	روبية سريلانكية	سحب على المكشوف غير مضمون
٨,٢٨٤	٨,٥٠٦	%٨	ثابت	٢٠١٢	جنية مصري	قروض غير مضمون من شركات الاتصالات اخرى
١,٠٥٤٦	٧,٩٥٨	%١٠ - %٤,٥	ثابت	٢٠١٢	دولار أمريكي	سحب على المكشوف غير مضمون
١١,٩٣٣	٥,٦٤٣	محل سعر الفائدة السائدة في لندن ريثك ٥,٥%	متغير	٢٠١٢	دولار أمريكي	سحب على المكشوف غير مضمون
١,٢١٢	٢,٦١٨	مختلفة	مختلفة	مختلفة	مختلفة	قروض بنكي مضمون
١,٥١٩,٥١٠	-	محل متوسط العمر ٥,٥%	متغير	٢٠١١	جنية مصري	قروض بنكي مضمون
١,١٠٤,٨٠٥	-	محل سعر الفائدة السائدة في لندن ريثك ٠,٨%	متغير	٢٠١١	دولار أمريكي	قروض بنكي مضمون
٤١٠,٦٣٥	-	محل سعر الفائدة السائدة في لندن ريثك ٢,١%	متغير	٢٠١٢	دولار أمريكي	تمويل موردين مضمون
١٩,٠٠٩١	-	%١٠	ثابت	٢٠١١	جنية مصري	قروض بنكي مضمون
٢,٨٤٤	-	محل سعر الفائدة السائدة في لندن ريثك ٤,٥%	متغير	٢٠١١	دولار أمريكي	سحب على المكشوف غير مضمون
٦,٢٢٩,٦٧٠	٦,٢٢٩,٦٧٠					



مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢٢- القروض (تابع)

أ) سعر الفائدة

بلغ متوسط مرجح سعر الفائدة المنفوعة على قروض البنوك والقروض الأخرى خلال السنة كما هو مبين:

٢٠١٠	٢٠١١	
%٧,١	%٨,٩	قروض بنكية
%٤,١	%٧,١	قروض أخرى

ب) التسهيلات المتوفرة

بتاريخ ٣١ ديسمبر ٢٠١١، كان لدى المجموعة مبلغ ٢,١٠١ مليون درهم (١,١٤٩:٢٠١٠ مليون درهم) يمثل تسهيلات ملتزم بها غير مسحوبة تم الوفاء بجميع شروط منحها المسبقة.

٢٣- الذمم الدائنة المتعلقة بالاستثمارات والرخص

المجموع ألف درهم	غير المتداولة ألف درهم	المتداولة ألف درهم	
			٣١ ديسمبر ٢٠١١
			الاستثمارات
٢,٩٣٦,٦٥٤	-	٢,٩٣٦,٦٥٤	شركة اتصالات باكستان العالمية ذ.م.م
١١,٠٢٢	-	١١,٠٢٢	اتلانتيك تيليكوم
			التراخيص
١٩,٥٦٤	-	١٩,٥٦٤	جمهورية بنين
<u>٢,٩٦٧,٢٤٠</u>	<u>-</u>	<u>٢,٩٦٧,٢٤٠</u>	
			٣١ ديسمبر ٢٠١٠
			استثمارات
٢,٩٣٦,٦٥٤	-	٢,٩٣٦,٦٥٤	شركة اتصالات باكستان العالمية ذ.م.م
			تراخيص
٣٩,٢٠٤	١٩,٨٤١	١٩,٣٦٣	جمهورية بنين
<u>٢,٩٧٥,٨٥٨</u>	<u>١٩,٨٤١</u>	<u>٢,٩٥٦,٠١٧</u>	

طبقاً لاتفاقية الشراء بين شركة اتصالات باكستان العالمية ذ.م.م وحكومة دولة باكستان تم سداد مبلغ ٦,٦١٢ مليون درهم (٢٠١٠: ٦,٦١٢ مليون درهم) إلى حكومة دولة باكستان على أن يسدد الرصيد الباقي وقدره ٢,٩٣٧ مليون درهم (٢٠١٠: ٢,٩٣٧ مليون درهم). إن المبالغ المستحقة لازالت مستقطعة لحين إستكمال بعض الشروط في اتفاقية الشراء المتعلقة بتحويل أصول محددة الى "بي تي سي ال".

إن كافة المبالغ الدائنة عند الاستحواذ هي مطلوبات مالية مقاسة بالتكلفة المطفأة ومعظمها بالدولار الأميركي أو الدرهم الإماراتي. وبالتالي فإنه لا ينتج عنها أي مخاطر مهمة تتعلق بأسعار العملة.

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢٤- التزامات بموجب عقود إيجارات تمويلية

الحد الأدنى من مدفوعات		الحد الأدنى من مدفوعات الإيجارات	
٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٠	٢٠١١
ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
١٠٧,٢٧٧	٥٩,٢٦١	٥٥,٦١٥	٨٨,٧٢٠
١٢٩,٧٧٨	٥٥,٠٠٦	١٩٩,٩٧٥	٦١,٠٢٠
١,٨٠٧	-	٤٥,١٣٠	-
٢٣٨,٨٦٢	١١٤,٢٦٧	٣٠٠,٧٢٠	١٤٩,٧٤٠
		(٦١,٨٥٨)	(٣٥,٤٧٣)
		٢٣٨,٨٦٢	١١٤,٢٦٧
٦٦,٧٢٥	٥٩,٢٦١		
١٧٢,١٣٧	٥٥,٠٠٦		
٢٣٨,٨٦٢	١١٤,٢٦٧		

المبالغ واجبة الدفع بموجب عقود إيجارات تمويلية  
خلال سنة واحدة  
بين السنة الثانية والخامسة  
بعد خمس سنوات

ينزل: تكاليف التمويل المستقبلية  
القيمة الحالية للالتزامات بالإيجارات  
تم الإفصاح عنها كما يلي:  
مبالغ مستحقة في غضون ١٢ شهراً  
مبالغ مستحقة بعد ١٢ شهراً

إن سياسة المجموعة هي أن تقوم بتأجير بعض المنشآت والآلات بموجب عقود تأجير تمويلية، وتبلغ متوسط فترة عقد الإيجار سنة واحدة (٢٠١٠: سنتين). وللسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ بلغ متوسط معدل الاقتراض الفعال ١٢,٧٪ (٢٠١٠: ١٢,٦٪). إن القيمة العادلة للالتزامات عقود المجموعة تساوي تقريباً قيمها المدرجة.

مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢٥ - المخصصات

المجموع ألف درهم	أخرى ألف درهم	مخصصات التقاعد ألف درهم	التزامات التخلص من الموجودات ألف درهم	
٩٩,٩٨٠	٥٨,٣٦٤	١,٧٢٥	٣٩,٨٩١	في ١ يناير ٢٠١٠
١٤٣,٠٦٤	١٢٣,٣٨٠	-	١٩,٦٨٤	مخصصات إضافية خلال السنة
(٨)	-	-	(٨)	استخدام المخصصات
(١,٧٢٥)	-	(١,٧٢٥)	-	تحرير مخصص
٢٨,٧١٠	٢٨,٧١٠	-	-	إعادة تصنيف
٤٨٤	-	-	٤٨٤	تخفيض الخصومات
<u>٢٧٠,٥٠٥</u>	<u>٢١٠,٤٥٤</u>	<u>-</u>	<u>٦٠,٠٥١</u>	في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠
٥٨٦,١٥٠	٥٨٠,٩٨٦	-	٥,١٦٤	مخصصات إضافية خلال السنة
(٢٤٠,٠١٤)	(٢٥٠,٥٣٢)	-	١٠,٥١٨	استخدام المخصصات
(١٥٠,٤٤٢)	(١٥٠,٤٤٢)	-	-	تحرير مخصص
٥١٤,٠٦٧	٥١٤,٠٦٧	-	-	إعادة تصنيف من مستحقات
(١,٠٥٩)	٦٩٢	-	٣٦٧	تخفيض الخصومات
(٢٢,٩٢٥)	(٢٠,٨٧٥)	-	(٢,٠٥٠)	فروقات الأسعار
<u>٩٥٨,٤٠٠</u>	<u>٨٨٤,٣٥٠</u>	<u>-</u>	<u>٧٤,٠٥٠</u>	في ٣١ ديسمبر ٢٠١١
٢٠١٠ الف درهم	٢٠١٠ الف درهم			مدرجة ضمن المطلوبات المتداولة
١٨١,٩٦١	٧٧٨,٤٩٤			مدرجة ضمن المطلوبات غير المتداولة
٨٨,٥٤٤	١٧٩,٩٠٦			
<u>٢٧٠,٥٠٥</u>	<u>٩٥٨,٤٠٠</u>			

تتعلق التزامات التخلص من الموجودات بموجودات معينة محتفظ بها لدى بعض الشركات الدولية التابعة للمجموعة. والتي يتطلب استعادتها في وقت مستقبلي لاحق يتوافق تقريباً مع تاريخ انتهاء العمر الاقتصادي للأصول. لا يتوقع تعويض أي جزء من هذه المبالغ.

تتضمن المخصصات الأخرى على بعض الالتزامات الضريبية غير المباشرة وغيرها من البنود التنظيمية الناتجة من بعض الشركات الدولية التابعة للمجموعة.

٢٦ - الأدوات المالية

تم الإفصاح في الإيضاح رقم ٢ عن تفاصيل السياسات المحاسبية الهامة والاساليب التي تم تطبيقها (بما في ذلك معايير الاعتراف، أساس القياس وأساس الاعتراف بالإيرادات والمصاريف) لكافة بنود الموجودات المالية والمطلوبات المالية.

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١  
٢٦ - الأدوات المالية (تابع)

إدارة رأس المال

إن هيكل رأس مال المجموعة هي كما يلي:

٢٠١٠ ألف درهم	٢٠١١ ألف درهم	
(٤,٣٧٨,٠٣٦)	(٥,٤٥٢,٧٩٢)	قروض بنكية
(٢,٠٢١,٦٣٤)	(١,٢٤٣,٢١٩)	قروض أخرى
(٢٣٨,٨٦٢)	(١١٤,٢٦٧)	التزامات إيجار تمويلي
١٠,٢٧٦,٧٤٤	٩,٩٧١,٦٤٧	النقد ومرادفات النقد
٣,٦٣٨,٢١٢	٣,١٦١,٣٦٩	صافي الموارد المالية
(٤٢,٥٦٥,٣٢٥)	(٤١,٧٠٣,٨٥١)	مجموع حقوق الملكية
(٣٨,٩٢٧,١١٣)	(٣٨,٥٤٢,٤٨٢)	رأس المال

يتكون الهيكل الرأسمالي للمجموعة من قروض بنكية وقروض والتزامات الإيجار التمويلي. ومن النقد ومرادفات النقد ومجموع حقوق الملكية التي تتكون من رأس المال والاحتياطيات والأرباح المستبقاة.

تقوم المجموعة بمراقبة الموازنة بين حقوق المساهمين وتمويل الاقتراض وتقرر الحدود الداخلية لنسبة مبلغ الاقتراض إلى الإيرادات. يجري تقييم الحدود ومراجعتها حسبما يكون مناسباً على أساس اعتبارات مختلفة بما في ذلك متطلبات التمويل المتوقعة للمجموعة ومتوسط معدل فائدة رأس المال المرجح. إن الهدف الرئيسي هو تحقيق أكبر العوائد لمساهمي المؤسسة عن طريق الاحتفاظ بالتوازن الأمثل بين صافي الدين ورصيد حقوق الملكية. لاتخضع المجموعة لأي مطلوبات رأس مال مفروضة من الخارج.

تصنيف الأدوات المالية:

تتكون الموجودات والمطلوبات المالية للمجموعة كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ من الآتي:

٢٠١٠ ألف درهم	٢٠١١ ألف درهم	الموجودات المالية
٣,٢٢٤,٠٤٦	٣,٢٦٢,١٨٤	قروض وذمم مدينة محتفظ بها بالتكلفة المطفأة:
٢٤,٧٥٣	١٢,٦٧٣	قروض مقدمة إلى/ مستحقة من شركات زميلة ومشاريع مشتركة
٨,١٤٤,٧٤٤	٨,٣١١,٦٥٤	مستحقات الإيجار التمويلي
١١,٣٩٣,٥٤٣	١١,٥٨٦,٥١١	مدينون تجاريون وذمم مدينة أخرى باستثناء مصروفات مدفوعة مقدما
٤٢٥,٢٩٠	٣٦٤,٨٠٦	موجودات مالية متاحة للبيع
٩١,٨٥٠	٩١,٨٥٠	استثمارات محتفظ بها لتاريخ الاستحقاق
١٠,٢٧٦,٧٤٤	٩,٩٧١,٦٤٧	النقد ومرادفات النقد
٢٢,١٨٧,٤٢٧	٢٢,٠١٤,٨١٤	

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢٦- الأدوات المالية (تابع)

تصنيف الأدوات المالية (تابع)

٢٠١٠ ألف درهم	٢٠١١ ألف درهم	
		<b>المطلوبات المالية</b>
		مطلوبات مالية أخرى بالتكلفة المطفأة:
١٩,٩٥١,٥٤٦	١٧,٣٤٠,٨١٣	دائون تجاريون ودمم دائنة أخرى باستثناء الإيرادات المؤجلة
٦,٣٩٩,٦٧٠	٦,٦٩٦,٠١١	قروض
٢,٩٧٥,٨٥٨	٢,٩٦٧,٢٤٠	دمم دائنة متعلقة باستثمارات ورخص
٢٣٨,٨٦٢	١١٤,٢٦٧	التزامات بموجب إيجارات تمويلية
٣٨٢,١٤٥	٣٥٤,٨٦١	أدوات مالية مشتقة
<u>٢٩,٩٤٨,٠٨١</u>	<u>٢٧,٤٧٣,١٩٢</u>	

تمثل الأدوات المالية المشتقة القيمة العادلة لخيارات الشراء المصدرة على حقوق ملكية شركة تابعة في الخارج.

أهداف إدارة المخاطر المالية

تتولى إدارة المالية للمجموعة المسؤولية العامة عن مراقبة الأسواق المالية والمحلية والدولية وإدارة المخاطر المالية ذات الصلة بعمليات المجموعة. إن أي قرارات هامة تتعلق بالقيام بأي استثمار أو اقتراض أي أموال أو شراء أدوات مشتقة مالية تعتمد من قبل اللجنة التنفيذية أو مجلس إدارة الشركة أو شركتها التابعة المعنية. تشمل مخاطر المجموعة مخاطر السوق ومخاطر الائتمان ومخاطر السيولة.

مخاطر السوق

إن أنشطة المجموعة تعرضها بشكل رئيسي لمخاطر مالية تنشأ عن التغيرات في أسعار العملات الأجنبية وأسعار الفائدة ومخاطر الأسعار على الاستثمارات في حقوق الملكية. من وقت لآخر، استخدمت المجموعة الأدوات المالية المشتقة لتغطية تعرضها لمخاطر العملات.

لم يطرأ أي تغيير خلال السنة على تعرضات المجموعة لمخاطر السوق أو في الطريقة التي تدير بها المجموعة هذه المخاطر وتقيسها.

مخاطر العملات الأجنبية

تتعرض المجموعة لمخاطر محدودة فيما يتعلق بتعاملاتها وتعرضها لمخاطر أسعار العملات وذلك لكونها تبرم العقود بالعملة الوظيفية للشركة المعنية. وتشمل هذه العملات الروبية الهندية، النايرا النيجيرية، الجنيه المصري، الروبية الباكستانية، الروبية الأندونيسية والفرنك الأفريقي. كما تبرم المجموعة عقوداً بالدولار الأميركي وكذلك باليورو حيث أن عملات هذه الدول (الدول الإماراتي والفرنك الأفريقي. على التوالي) مربوطة بالدولار الأميركي واليورو وبالتالي فإنها معرضة لمخاطر محدودة.

بتاريخ ٣١ ديسمبر ٢٠١١، كان للمجموعة موجودات ومطلوبات مالية بالدولار الأميركي في شركاتها التابعة في مصر والهند، وكانت لها التزامات مالية محدودة في تانانيا وهذه بعملات غير عملاتها الوظيفية. في الحالات التي تكون فيها المجموعة معرضة لمخاطر التعامل في عملات أجنبية. تأخذ المجموعة بالاعتبار ما إذا كان ينبغي شراء أدوات مالية مشتقة لإدارة ما تتعرض له من مخاطر وتعيد تقدير هذا الإجراء بناء على مستوى التعرض. إن تعرض المجموعة لمخاطر التعامل في العملات الأجنبية لم تنتج عنه في الماضي أي آثار مادية على الربحية.

بالإضافة إلى التعرض لمخاطر التعامل في العملات الأجنبية. تتعرض المجموعة لمخاطر تحويل موجودات ومطلوبات الشركات الأجنبية التابعة للمجموعة إلى الدرهم الإماراتي. تعترف المجموعة بأثر هذا التحويل كحركة في حقوق الملكية.

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢٦ - الأدوات المالية (تابع)

الحساسية للعمليات الأجنبية

يبين الجدول التالي حساسية المجموعة لتغيير بنسبة ١٠٪ في سعر تبادل الدرهم مقابل الجنيه المصري والروبية الهندية واليورو. تشكل هذه العملات الثلاث الأغلبية المؤثرة في صافي الربح، والتي تعتبر أن تحدث ما ديا من خلال النقد والقروض ضمن المجموعة في بياناتها المالية فيما يتعلق بشركاتها التابعة والزميلة التي تستخدم عملة غير الدرهم. لقد تم تحديد هذا الأثر بافتراض تعزيز سعر صرف العملات الأجنبية بنسبة ١٠٪ بعد اقبال سعر صرف العملات الأجنبية. الرقم الإيجابي يدل على زيادة في رصيد صافي النقدية والقروض في حالة ازدياد قوة الدرهم الإماراتي/الدولار الأمريكي مقابل العملة الأجنبية.

٢٠١٠	٢٠١١	
ألف درهم	ألف درهم	
		الزيادة في الأرباح/(الخسائر) للسنة
		الزيادة/(النقص) في حقوق الملكية
		الجنيه المصري
		الروبية الهندية
		اليورو
٣٢٣,٦٥٩	١٣٦,٢١٤	
١٦٩,٣١٠	٣٣,١٠٦	
٩٥,٧٢٣	٥١,١٦٠	

مخاطر أسعار الفائدة

تتعرض المجموعة لمخاطر أسعار الفائدة حيث أن المنشآت ضمن المجموعة تقوم باقتراض أموال بأسعار فائدة ثابتة أو متغيرة. تقوم المجموعة بمراقبة أسعار الفائدة في السوق مقارنة بأسعار الفائدة الحالية على قروضها وتقرر بناء على ذلك إذا كان ينبغي عليها اتخاذ إجراء يتعلق بأسعار الفائدة الحالية. ويشمل هذا دراسة تكلفة الاقتراض الحالية وأسعار الفائدة المتوقعة في المستقبل وتكلفة وتوفير الأدوات المالية المشتقة التي يمكن استخدامها لتغيير طبيعة الفائدة وفترة الدين وكذلك الفترة التي سيكون خلالها سعر الفائدة ثابتا حاليا.

الحساسية لسعر الفائدة

على أساس القروض القائمة في ٣١ ديسمبر ٢٠١١. لو كانت أسعار الفائدة أعلى أو أدنى بنسبة ٢٪ خلال السنة وظلت كافة المتغيرات الأخرى بدون تغيير. لتغير صافي الربح وحقوق المساهمين للمجموعة انخفاضا أو ارتفاعا ب ٨٧ مليون درهم (٢٠١٠: ٧٩,٩ مليون درهم). يعزى هذا الأثر بشكل رئيسي. إلى تعرض المجموعة لمخاطر أسعار الفائدة على قروضها التي تحمل أسعار فائدة متغيرة.

لم يطرأ خلال السنة أي تغيير هام على حساسية المجموعة تجاه أسعار الفائدة.

مخاطر الأسعار الأخرى

المجموعة معرضة لمخاطر أسعار حقوق الملكية والناشئة عن استثمارات المجموعة في استثمارات حقوق الملكية. علما بأن الشركة تحتفظ باستثمارات في حقوق الملكية لأغراض استراتيجية وليس لغرض الاتجار. لا تقوم المجموعة بالتداول النشط في هذه الاستثمارات. أنظر الإيضاح رقم ١٥ المزيد من التفصيل حول القيمة المدرجة لهذه الاستثمارات.

لم يطرأ أي تغيير هام على حساسية المجموعة تجاه الأسعار الأخرى خلال السنة.

## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

### ٢٦- الأدوات المالية (تابع)

#### إدارة مخاطر الائتمان

مخاطر الائتمان هي مخاطر عدم التزام الجهة المتعاقد معها بالوفاء بالتزاماتها التعاقدية مما يؤدي إلى تكبد المجموعة لمخاطر مالية. وتتسبب هذه المخاطر بشكل رئيسي عن الأرصدة البنكية الخاصة بالمجموعة والمدينون التجاريون والذمم المدينة الأخرى. تنتهج المجموعة سياسة تقضي بعدم التعامل إلا مع أطراف جديرة بالائتمان والحصول على ضمانات كافية حيثما كان ذلك مناسباً. وذلك بهدف تخفيف مخاطر تكبد خسائر مالية نتيجة لعدم التزام الجهات المتعاقد معها في أداء ما عليها من التزامات. إن تعرض المجموعة للمخاطر والتصنيفات الائتمانية للجهات المتعاقد معها يجري مراقبتها علماً بأن القيمة الإجمالية للمعاملات المبرمة موزعة على جهات متعاقد معها معتمدة.

فيما يتعلق بأرصدها البنكية، تأخذ المجموعة بعين الاعتبار مختلف العوامل ذات الصلة وذلك لتحديد البنوك التي تستثمر أموالها لديها. بما في ذلك تحديد ما إذا كان البنك مملوكاً من قبل الحكومة أو يتمتع بدعم حكومي. ودرجة تصنيف البنك من قبل وكالات التصنيف ومستوى الأمان المتمثل بالضمان الحكومي للودائع. إن تقييم البنوك وتحديد المبلغ الذي سوف يستثمر في كل بنك يجري سنوياً أو كلما كان هناك تغيير هام في أوضاع السوق.

بتاريخ ٣١ ديسمبر ٢٠١١، كانت الأرصدة المالية للمجموعة مستثمرة بنسبة ٧٩٪ (٢٠١٠: ٧٤٪) في دولة الإمارات العربية المتحدة ٢١٪ (٢٠١٠: ٢٦٪) في الخارج. ومن المبالغ المستثمرة في الإمارات العربية المتحدة. يوجد ١,٧ مليار درهم إماراتي (٢٠١٠: ١,٤ مليار درهم إماراتي) مستثمرة لدى بنوك مصنفة بدرجة A+ من قبل فيتش، و ١,٣ مليار درهم (٢٠١٠: ١,٨ مليار درهم إماراتي) لدى بنوك مصنفة بدرجة A من قبل فيتش، وصفر مليون درهم (٢٠١٠: ٧٥٠ مليون درهم إماراتي) لدى بنوك مصنفة بدرجة A- من قبل ستاندرد أند بورز.

بالنسبة للذمم المدينة التجارية، تتكون هذه الذمم من أرصدة حسابات عدد كبير من العملاء الموزعين على صناعات متنوعة ومناطق جغرافية مختلفة. يجري بشكل منتظم تقييم ائتمان للوضع المالي للذمم المدينة. وحيثما كان ذلك ممكناً. يتم عادة الحصول على ضمانات من العملاء على شكل تأمينات نقدية.

إن القيمة المدرجة للموجودات المالية المسجلة في البيانات المالية الموحدة. صافية من أي تخفيضات لانخفاض القيمة وتمثل الحد الأقصى لتعرض المجموعة لمخاطر الائتمان بدون أخذ بعين الاعتبار قيمة أي ضمانات حصلت عليها المؤسسة.

#### إدارة مخاطر السيولة

إن مجلس الإدارة هو المسؤول النهائي عن إدارة مخاطر السيولة للمجموعة. والذي أنشأ إطاراً مناسباً لإدارة مخاطر السيولة بهدف إدارة متطلبات التمويل القصير والمتوسط والبعيد الأجل للمجموعة وإدارة السيولة. تدير المجموعة مخاطر السيولة بالاحتفاظ باحتياطيات كافية وتسهيلات بنكية وتسهيلات اقتراض احتياطية وذلك من خلال مراقبة التدفقات النقدية المتوقعة والفعلية ومقابلة تواريخ استحقاق الموجودات والمطلوبات المالية. يتضمن الإيضاح رقم ٢٢ تفاصيل التسهيلات المتاحة غير المسحوبة التي تتوفر للمجموعة كما هي في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ والهادفة لتخفيف مخاطر السيولة.

إن معظم المطلوبات المالية للمجموعة المفصلة في بيان المركز المالي الموحد تستحق خلال سنة.

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢٦- الأدوات المالية (تابع)

إدارة مخاطر السيولة (تابع)

٢٠١٠	٢٠١١	
الف درهم	الف درهم	يستحق سداد المطلوبات المالية كما يلي :
٢٣,١٣٥,٢٤٤	٢٢,١٥٠,٩٦٤	مستحقة الدفع عند الطلب او في غضون سنة واحدة
٦,١٧٨,٩١٦	٢,١٦٩,٣٣٦	في السنة الثانية
٢٨٣,٦٥٠	١,٩٧١,٢٩٥	بين السنة الثالثة والخامسة
٢٩,٩٨٣	٨٢٦,٧٣٧	بعد السنة الخامسة
<u>٢٩,٦٢٧,٧٩٣</u>	<u>٢٧,١١٨,٣٣٢</u>	

تم اعداد الجدول اعلاه على اساس التدفقات النقدية غير المخصومة للمطلوبات المالية بناء على اقرب وقت يمكن فيه مطالبة المجموعة بالتسديد.

ان الجدول يشمل التدفقات النقدية للمبلغ الاساسي والفائدة معاً.

القيمة العادلة للأدوات المالية

يتم قياس وتسجيل القروض في بيان المركز المالي الموحد بالتكلفة المطفأة وتم الاقصاص عن قيمتها العادلة في الايضاح رقم ٢٢، ان القيمة المدرجة للموجودات والمطلوبات المالية الاخرى المسجلة في البيانات المالية مقارنة لقيمتها العادلة.

٢٧- مخصص نهاية الخدمة للموظفين

الحركة في مخصص نهاية الخدمة للموظفين كما يلي:

٢٠١٠	٢٠١١	
ألف درهم	ألف درهم	
٨٨٢,٣٣٤	٨٣٤,٢٨٣	الرصيد كما في ١ يناير
(٦٩,٦٦٥)	-	إعادة تصنيف المحمل للسنة
٤٦,٠٦٨	١٢٧,٨١٨	المدفوعات خلال السنة
(١٥,٢٣٠)	(١٢٣,٣٥٤)	تحرير من المخصص
(٩,٢٢٤)	(١٠,٧٣٦)	
<u>٨٣٤,٢٨٣</u>	<u>٨٢٨,٠١١</u>	الرصيد كما في ٣١ ديسمبر

تم إعداد المخصص المذكور أعلاه بناءً على الافتراضات الهامة التالية:

٢٠١٠	٢٠١١	
٣,٦١%	٣,٦١%	معدل الخصم
٣,٩٤%	٣,٩٤%	معدل زيادة النسبة السنوية للرواتب
١٥ سنة	١٥ سنة	معدل فترة التوظيف



مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢٨ - رأس المال

٢٠١٠	٢٠١١
ألف درهم	ألف درهم
٨,٠٠٠,٠٠٠	٨,٠٠٠,٠٠٠
٧,٩٠٦,١٤٠	٧,٩٠٦,١٤٠
٧,١٨٧,٤٠٠	٧,٩٠٦,١٤٠
٧١٨,٧٤٠	-
٧,٩٠٦,١٤٠	٧,٩٠٦,١٤٠

المصرح به:  
٨,٠٠٠ مليون سهم عادي (٢٠١٠: ٨,٠٠٠ مليون) قيمة كل منها درهم واحد

المصدر والمدفوع بالكامل:  
٧,٩٠٦,١ مليون سهم عادي (٢٠١٠: ٧,٩٠٦,١) قيمة كل منها درهم واحد

تسوية الحركة في رأس المال  
في ١ يناير  
إصدار أسهم منحة مسددة بالكامل (٢٠١٠: ٧١٨,٧ مليون)  
في ٣١ ديسمبر

٢٩ - احتياطات

٢٠١٠	٢٠١١
ألف درهم	ألف درهم
٧,٦٥٠,٠٠٠	٧,٨٥٠,٠٠٠
٧,٨٢٢,٠٠٠	٨,٠٧٠,٠٠٠
١٠,٣٣٢	٥٦,٦٤١
٩,٤٢٩	(٣٣٥,٨٦٥)
١٢,٤٠٢,٣٨٣	١٢,٩٦٣,٤٩١
١٤٢,٠١٩	٨٢,٤٥٩
٢٨,٠٣٦,١٦٣	٢٨,٦٨٦,٧٢٦

احتياطي تطوير  
احتياطي استبدال الأصول  
احتياطي نظامي  
احتياطي صرف عملة أجنبية  
احتياطي عام  
احتياطي إعادة تقييم الاستثمارات

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٢٩ - احتياطات (تابع)

(أ) احتياطي التطوير واحتياطي استبدال الأصول والاحتياطي العام

هذه الاحتياطات جميعها قابلة للتوزيع. وتتكون من مبالغ محولة من أرباح غير موزعة تبعاً لاختيار المجموعة بالاحتفاظ بها لاستخدامها في أنشطة مستقبلية بما في ذلك إصدار أسهم منحة.

(ب) احتياطي نظامي

بموجب القانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (٨) لسنة ١٩٨٤ وتعديلاته وعقود تأسيس بعض الشركات التابعة للمجموعة، يتم تحويل ١٠% من الأرباح السنوية لهذه الشركات إلى احتياطي نظامي غير قابل للتوزيع، وعليه تم إظهار حصة المؤسسة من المخصص في البيان الموحد للتغيرات في حقوق المساهمين.

(ج) احتياطي صرف عملة أجنبية

تدرج الفروقات التراكمية لسرف عملات أجنبية لعمليات خارجية ضمن احتياطي صرف عملة أجنبية.

(د) احتياطي إعادة تقييم الاستثمارات

يتم تسجيل الفرق التراكمي بين التكلفة والقيمة المدرجة للموجودات المالية المتاحة للبيع في احتياطي إعادة تقييم الاستثمار.

٣٠ - الالتزامات

(أ) الالتزامات الرأسمالية

وافقت المجموعة على مشاريع رأسمالية مستقبلية والالتزامات استثمارية إلى حد ٤,٣٩١ مليون درهم (٢٠١٠: ٤,٥٣٦ مليون درهم) تتضمن على ٢,٣١٣ مليون درهم (٢٠١٠: ٣,٢٠٠ مليون درهم) تم الالتزام بها في ٣١ ديسمبر ٢٠١١.

(ب) التزامات الإيجار

١. المجموعة كمستأجر

٢٠١٠	٢٠١١	
ألف درهم	ألف درهم	
٥٤٥,٨٧٧	٣١٩,٩٤٥	الحد الأدنى من الدفعات ضمن إيجار التشغيل المعترف به كمصروف خلال السنة (إيضاح ٥)

لدى المجموعة بتاريخ التقرير التزامات متعلقة بالحد الأدنى لدفعات إيجار متعلقة بعقود تشغيلية غير قابلة للإلغاء والتي تستحق كما يلي:

٢٠١٠	٢٠١١	
ألف درهم	ألف درهم	
٤١٨,٧٨١	٥٤٩,٣٥٥	خلال سنة واحدة
١,٨٣٥,٥٥٣	٢,٢٨٧,٢٣١	خلال السنة الثانية إلى السنة الخامسة
١,٣٧٤,٧٦٠	١,٢٧٣,٥٥٤	بعد السنة الخامسة
٣,٦٢٩,٠٩٤	٤,١١٠,١٤٠	

مؤسسة الإمارات للاتصالات  
إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

٣٠- الالتزامات (تابع)

(ب) التزامات الإيجار (تابع)

١. المجموعة كمستأجر (تابع)

تمثل دفعات الإيجار التشغيلي للإيجارات المستحقة على المجموعة والمتعلقة بمكاتبها ومحلات التجزئة التابعة لها. يتم التفاوض على عقود الإيجار لمدة سنتين وتكون الإيجارات ثابتة لمعدل سنتين.

٢. المجموعة كمؤجر

بلغت إيرادات تأجير العقارات خلال السنة ١٦ مليون درهم (٢٠١٠: ١٥ مليون درهم). إن جميع الممتلكات مؤجرة لمستأجرين ملتزمين لمدة ٢-٥ سنوات القادمة.

بتاريخ التقرير. قامت المجموعة بالتعاقد مع مستأجرين على الحد الأدنى من دفعات الإيجار كالتالي:

٢٠١٠	٢٠١١
ألف درهم	ألف درهم
١٦,٤٥٩	١١,٤١٨
٣٧,٧٨٢	٣٢,٩٥١
٢١,١٢٩	١٣,١٩٥
<u>٧٥,٣٧٠</u>	<u>٥٧,٥٦٤</u>

خلال سنة واحدة  
خلال السنة الثانية إلى السنة الخامسة  
بعد السنة الخامسة

٣١- المطلوبات الطارئة

(أ) ضمانات البنوك

بتاريخ ٣١ ديسمبر ٢٠١١. قامت بنوك المجموعة بإصدار ضمانات حسن تنفيذ وكفالات بمبلغ ١,٢٩٤ مليون درهم (٢٠١٠: ١,٠٥٣ مليون درهم) فيما يتعلق بالعقود. وبلغت الضمانات المتعلقة باستثمارات المؤسسة الخارجية ١,١٩٧ مليون (٢٠١٠: ١,٠٠٠ مليون درهم). وسندات دفع بقيمة ١,٤٠٠ مليون درهم (٢٠١٠: ١,٢٩٣ مليون درهم).

(ب) الأمور النظامية والأخرى

اتفاقية المشاركة في البنية التحتية

خلال السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٠٩، وقعت اتصالات دي بي على اتفاق سلمي للمشاركة في البنية التحتية مع شركة ريلانيس إنفرا تل ليمتد "آر أي تي إل" من أجل المشاركة السلبية في البنية التحتية. ولكن، ونظرا لبعض الأمور التقنية، قامت "آر أي تي إل" بمطالبات بقيمة إجمالية بلغت ٧,٩٣٥ مليون روبية هندية أو ٥٤٧ مليون درهم (٢٠١٠: ١,٩٥٢ مليون روبية هندية أو ١٦٠ مليون درهم) متعلقة بهذه الاتفاقية وهو مارفضته شركة اتصالات دي بي.

لم يتم إعداد مخصص في البيانات المالية الموحدة حيث أن إدارة المجموعة لاتعتقد أن هنالك خسائر محتملة نتيجة للأمر المشار عليه أعلاه.

## مؤسسة الإمارات للاتصالات

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة  
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١

### ٣١- المطالبات الطارئة (تابع)

#### رسوم الترخيص

بتاريخ ٢ أبريل ٢٠١١، قدم مكتب التحقيقات المركزي في الهند لائحة اتهامات بمخالفات معينة حدثت وقت منح ترخيص الاتصالات لسوان تليكوم برايفت ليمتد (الاسم السابق لاتصالات دي بي) بالإضافة إلى بعض المشغلين الآخرين. تقوم إدارة اتصالات دي بي في الوقت الحالي بفحص الوثائق المتعلقة بلائحة الاتهامات والتحضير لإجراءات المحكمة المتعلقة بها.

#### نظمة صرف العملات الأجنبية

بتاريخ ٢٣ يوليو ٢٠١١، تلقت اتصالات دي بي "الشركة" إشعاراً بإيضاح من إدارة التنفيذ الهندية تدعى بموجبها بعض الإخلالات لقانون إدارة صرف العملات الأجنبية "ف اي ام اي" لسنة ١٩٩٩ من قبل الشركة ومديرها. تقوم إدارة اتصالات دي بي حالياً بتقييم الوضع والتنسيق مع الجهات المعنية لتحضير ردها على الإشعار.

### ٣٢ - توزيعات الأرباح

ألف درهم

المبالغ المعترف بها كتوزيعات أرباح إلى أصحاب حقوق الملكية

٣١ ديسمبر ٢٠١١	٣١ ديسمبر ٢٠١٠
٢,٧٦٧,١٤٩	٠,٣٥ (درهم) لكل سهم
١,٩٧٦,٥٣٥	٠,٢٥ (درهم) لكل سهم
٤,٧٤٣,٦٨٤	

٣١ ديسمبر ٢٠١٠	٣١ ديسمبر ٢٠٠٩
٢,٥١٥,٥٩٠	٠,٣٥ (درهم) لكل سهم
١,٩٧٦,٥٣٥	٠,٢٥ (درهم) لكل سهم
٤,٤٩٢,١٢٥	

أعلن مجلس الإدارة عن توزيع الأرباح النهائية من أرباح الأسهم بنسبة ٠,٣٥ درهم للسهم الواحد بتاريخ ٢٢ فبراير ٢٠١١ وبذلك تبلغ توزيعات الأرباح للسنة المنتهية بتاريخ ٣١ ديسمبر ٢٠١٠ نسبة ٠,٦٠ درهم للسهم الواحد.

أعلن مجلس الإدارة عن توزيع الأرباح المرحلية بنسبة ٠,٢٥ درهم للسهم الواحد بتاريخ ١٨ يوليو ٢٠١١ للسنة المنتهية بتاريخ ٣١ ديسمبر ٢٠١١.

أعلن مجلس الإدارة عن توزيع الدفعة النهائية من أرباح الأسهم بنسبة ٠,٣٥ درهم للسهم الواحد بتاريخ ٢٠ فبراير ٢٠١٢، ليصل إجمالي ربح السهم الواحد إلى نسبة ٠,٦٠ درهم للسنة المنتهية بتاريخ ٣١ ديسمبر ٢٠١١.

### ٣٣- العائد للسهم

٢٠١١	٢٠١٠	الأرباح (ألف درهم)
٧,٦٣٠,٧٥٠	٥,٨٣٩,٠١٩	أرباح لأغراض العائدات الأساسية لكل سهم وهي أرباح منسوبة لمساهمي المؤسسة
٧,٩٠٦,١٤٠	٧,٩٠٦,١٤٠	عدد الأسهم (بالآلاف) المتوسط المرجح لعدد الأسهم العادية لأغراض العائدات الأساسية للسهم

لا يوجد لدى المجموعة أية أسهم قابلة للتخفيض ولذلك فإن العائد المخفض للسهم يساوي العائد الأساسي للسهم.