

التقرير السنوي ٢٠١٩



ارامكس

aramex.com

المحتويات

- ٣. نبذة عن أرامكس
- ٥. نبذة عن الاستدامة وهذا التقرير
- ٩. كلمة الرئيس التنفيذي
- ١١. خدماتنا
- ١٦. أهم الأهداف غير المالية
- ١٨. الحوكمة
- ٢٦. موظفونا
- ٣٤. عملاؤنا
- ٣٩. الاستدامة
- ٤١. التواصل مع المجتمع
- ٤١. تعليم وتمكين الشباب
- ٤٣. ريادة الأعمال
- ٤٦. شراكات ومبادرات دعم الاستدامة
- ٤٧. مشاركة الجهات المعنية
- ٧٤. الامتثال
- ٧٧. الجمعيات والشهادات
- ٧٩. عملية إعداد التقارير
- ٨٢. بيان حول منهجيات الإدارة
- ٨٤. مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير
- ٩٨. مؤشر الميثاق العالمي للأمم المتحدة/ أهداف التنمية المستدامة
- ١٠٠. الملحقات
- ١٠١. بيان التأكيد المستقل
- ١٠٦. أداؤنا المالي

عن ارامكس



حققت شركة أرامكس منذ تأسيسها عام ١٩٨٢ نمواً سريعاً حتى أصبحت اليوم علامة تجارية رائدة في القطاع، وتتميز بخدماتها المتخصصة وحلولها العالمية المبتكرة، إذ توفر الشركة مجموعة شاملة من حلول النقل والخدمات اللوجستية للشركات والأفراد حول العالم.

تتخذ أرامكس، المدرجة في سوق دبي المالي، من دولة الإمارات العربية المتحدة مقراً رئيساً لعملياتها؛ إذ تستفيد من موقع الدولة الذي يمثل حلقة وصل بين الشرق والغرب، مما يتيح للشركة الوصول إلى شريحة أكبر من العملاء، وتوفير حلول لوجستية مخصصة حسب متطلباتهم في أي مكان حول العالم.

وفي هذا السياق، تعمل الشركة عملاً فعالاً على غرس ثقافة تسهم في دعم مفاهيم الابتكار واحتضانها. كما أننا سنواصل الاستثمار في موظفينا وتقنياتنا وبنيتنا التحتية، إلى جانب تطبيق الحلول المبتكرة لتلبية احتياجات عملائنا المتنامية وسنعمل في الوقت نفسه على مواصلة توفير أكبر قيمة لمساهميننا وتوظيف شراكاتنا مع المجتمعات المحلية.

تقدم أرامكس محفظة معززة من الخدمات على نطاق جغرافي واسع، بما في ذلك خدمات التوصيل السريع المحلي والدولي، وخدمات الشحن، والخدمات اللوجستية، وإدارة سلسلة التوريد، والتجارة الإلكترونية، وإدارة السجلات والمعلومات. ونواصل تأكيد التزامنا بتحسين عملياتنا حول العالم، والسعي وراء اغتنام الفرص الجديدة الداعمة نمو أعمالنا وتقديمها في المستقبل.

ويشكل نموذج أعمالنا الفريد القائم على "الأصول الخفيفة" والالتزام بالابتكار حافزاً لمختلف القرارات الاستراتيجية التي نتخذها. وبرهن هذا النموذج قدرته على تحقيق نجاحات متتالية، مما ساعدنا على التكيف بسرعة وبكفاءة مع ظروف السوق الصعبة، وبذل أقصى الجهود لتقديم أفضل حلول التوصيل، فضلاً عن تطوير منتجات وخدمات جديدة، والاستجابة سريعاً للتغيرات المستمرة في تفضيلات العملاء.

وفي غمرة عالمنا المعاصر الذي تؤثر فيه التكنولوجيا على حياتنا اليومية وتغيرها أكثر من أي وقت مضى، يلعب الابتكار التكنولوجي دوراً بالغ الأهمية في نجاح أعمالنا. وانطلاقاً من ذلك، نعتمد أسلوباً استراتيجياً لتسخير التكنولوجيا المتقدمة بطرق مختلفة ومبتكرة، بهدف إيجاد أفضل حلول التوصيل للوجهة النهائية وأكثرها كفاءة. وقد ساهم هذا النهج في تحقيق منافع كبيرة على صعيد تطوير أعمال الشركة، وبرهن أننا شركة تسخر أحدث التقنيات لتقديم أفضل حلول النقل والخدمات اللوجستية دون الحاجة إلى الاستثمار في الأصول الضخمة. كما نؤمن في أرامكس أن إدخال التقنيات الجديدة، خاصة في مجال التجارة الإلكترونية، يلعب دوراً محورياً في تعزيز كفاءة نقل السلع والبضائع ومرونتها، وتوفير أفضل الخدمات على مستوى العالم، وفي ذلك ترسيخ لمكانتنا الرائدة في السوق.

نحرك جيداً أن تطوير أعمالنا والمحافظة على مقومات استدامتها الفعلية يتطلب منا توظيف كفاءاتنا الأساسية من أجل إحداث تأثير إيجابي، وذلك في إطار التزامنا بتطبيق مفاهيم المواطنة المؤسسية الصالحة في كافة المجتمعات التي نعمل فيها.

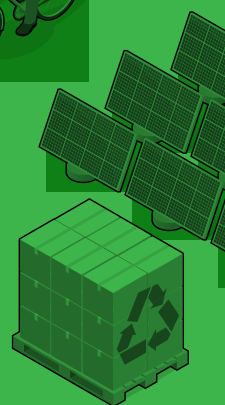
وتنتشر المبادرات التي أطلقناها تحت مظلة منصة الاستدامة الخاصة بنا (Delivering Good) في أكثر من ١٠٠ مشروع تعليمي واجتماعي وبيئي حول العالم، كما أننا بادرنا إلى إبرام شراكات مع العديد من المنظمات الدولية والمحلية التي تركز جهودها لدعم القضايا المماثلة. وتفتخر أرامكس بشراكاتها مع المجتمعات التي تعمل فيها وبالمساهمات التي تقدمها لدعم التنمية الاقتصادية المستدامة في تلك المجتمعات.

مناطق عمليات أرامكس



تمتد عملياتنا اليوم لأكثر من ٦٠٠ مدينة في ٦٥ بلداً حول العالم، ويشرف على العمليات الرئيسة للشركة أكثر من ١٥,٩٠٠ ألف خبير متخصص في مجال النقل والشحن.

حول الاستدامة وهذا التقرير

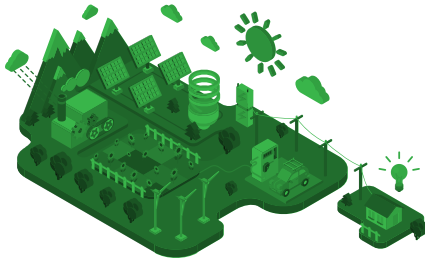


يسعدنا ويشرفنا أن نشارككم الإصدار العاشر من تقريرنا الشامل، والإصدار الرابع عشر من تقرير الاستدامة.

لقد سعينا دوماً إلى الحفاظ على نهجنا الرائد في مجال الاستدامة وضمان تكامله مع أعمالنا وعملياتنا على المستويات كافة، جنباً إلى جنب مع تشجيع حوار جاد مع الأطراف المعنية وأصحاب العلاقة حول آلياتنا المعتمدة لخلق القيمة عبر مختلف مجالات عملنا. كما أننا نبذل جهوداً مدروسة للحفاظ على نهجنا الشامل والمتكامل والشفاف تجاه الاستدامة.

علاوةً على ذلك، تواصل أرامكس جهودها لتحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة بشكل عام، مع التركيز بشكل خاص على الأهداف (٤ و ٨ و ١٣ و ١٧)، إلى جانب مساهمتها في مجالات أخرى ضمن هذا الإطار ضمن مبادرة طوعية وغير ملزمة اتخذتها أرامكس انطلاقاً من إيمانها بقيمة هذا العمل.

وهذا أيضاً هو العام الثاني الذي نعد فيه هذا التقرير وفقاً للإطار المعتمد من اللجنة الدولية لإعداد التقارير المتكاملة (IIRC)، من أجل تيسير وصول المعلومات التي يتضمنها للأوساط الاستثمارية بالصيغة المناسبة. وقد مكّننا هذا النهج أيضاً من التركيز بشكل أكبر على ترابط وتكامل بيانات مختلف قطاعات الشركة، وتضمنين كل ما يتعلق بعملياتنا في مجال خلق القيمة عبر الأنواع الستة لرأس مال الشركة وهي: رأس المال البشري، ورأس المال الفكري، ورأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات، ورأس المال المادي، ورأس المال الاصطناعي، ورأس المال الطبيعي.



وتهدف استراتيجية أرامكس للاستدامة إلى تحقيق أقصى استفادة من عملية خلق القيمة عبر الأنواع الخمسة الأولى لرأس المال، مع تقليل التأثيرات السلبية على رأس المال الطبيعي لأقصى حد ممكن، وبذل ما نستطيع من جهود للاستفادة من رأس المال الطبيعي المتجدد والنظيف.

ونحن ملتزمون بإعداد تقاريرنا المتعلقة بالبيانات المالية وفقاً للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) التي أقرها مجلس معايير المحاسبة الدولية (IASB) ونشرها بما يتوافق مع المتطلبات التنظيمية لهيئة الأوراق المالية والسلع في دولة الإمارات العربية المتحدة.

ولطالما استرشدت رؤيتنا وجهودنا في مجال الاستدامة بقيمتنا الراسخة، التي تشكل أيضاً الأساس الذي تركز عليه أنشطتنا كافة، وتنطلق منه جميع مبادراتنا المتعلقة بالاستثمار في موظفينا ومجتمعاتنا، وتعزيز تجربة عملائنا، وتشجيع الابتكار وريادة الأعمال، وتطبيق أفضل الممارسات المسؤولة اجتماعياً وبيئياً.

لا يتوقف نهجنا في مجال الاستدامة، عن التطور، وهو ما يسمح لنا بمواصلة تعزيز مسؤوليتنا والإشراف على تدفقاتنا الرأسمالية المتنوعة وفهم أوجه الترابط بين مختلف فئاتها على نحو أفضل، فضلاً عن دعمنا في توطيد نهج شامل ومتكامل تجاه عملية اتخاذ القرار والممارسات، وإبقاء تركيزنا منصّباً على خلق قيمة على المدى القصير والمتوسط والطويل.

إننا حريصون على التعرف بدقة على الاحتياجات الحالية لمجتمعاتنا وبيئتنا لنضعها نصب أعيننا ونؤسس عليها جهودنا الدؤوبة لتقييم المخاطر والتأثيرات المحتملة واعتماد أحدث الابتكارات والتقنيات، وتبني أفضل الممارسات الناشئة. وتضمن منهجيتنا الاستباقية الحفاظ على ريادةتنا في مجال الاستدامة وتفوقنا حتى على المعايير الدولية في هذا الصدد وتمهيد الطريق نحو تحقيق نتائج أفضل.

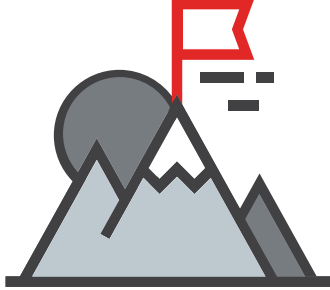
يمثل هذا التقرير جزءاً مهماً من جهودنا الحثيثة للتواصل المنفتح والشفاف مع أصحاب العلاقة والأطراف المعنية داخلياً وخارجياً، إلى جانب كونه جزءاً من تدابيرنا الداخلية لمراقبة العمليات والتأكد من الاتساق التام بين عملياتنا وممارساتنا من جهة، ورؤيتنا الاستراتيجية من جهة أخرى. يتم إعداد هذا التقرير سنوياً، وقد صدرت نسخته السابقة عام ٢٠١٨.

وتحقيقاً لهذه الغاية، يدمج هذا التقرير معلوماتنا المالية والمعلومات المتعلقة بإنجازاتنا في مجال الاستدامة والتقدم المحرز في هذا الصدد، إضافة إلى بيانات انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن عملياتنا خلال عام ٢٠١٩.

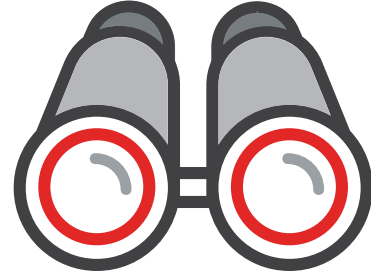
هذا هو العام الرابع على التوالي الذي نعد فيه أرامكس تقريرها وفقاً للمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI، ونفخر بريادتنا المستمرة في مراعاة أحدث المعايير المعتمدة في هذا المجال، الأمر الذي يمكّننا من مواصلة تطوير مراقبة آلياتنا المعتمدة وقياسها على صعيد خلق القيمة وتدفعات رأس المال والتأثيرات المختلفة لعملياتنا وأنشطتنا، وممارسات الاستدامة لدينا بطريقة أكثر فعالية وشمولية، ومراعاة لأصحاب المصلحة والأطراف ذات العلاقة.

رسالتنا

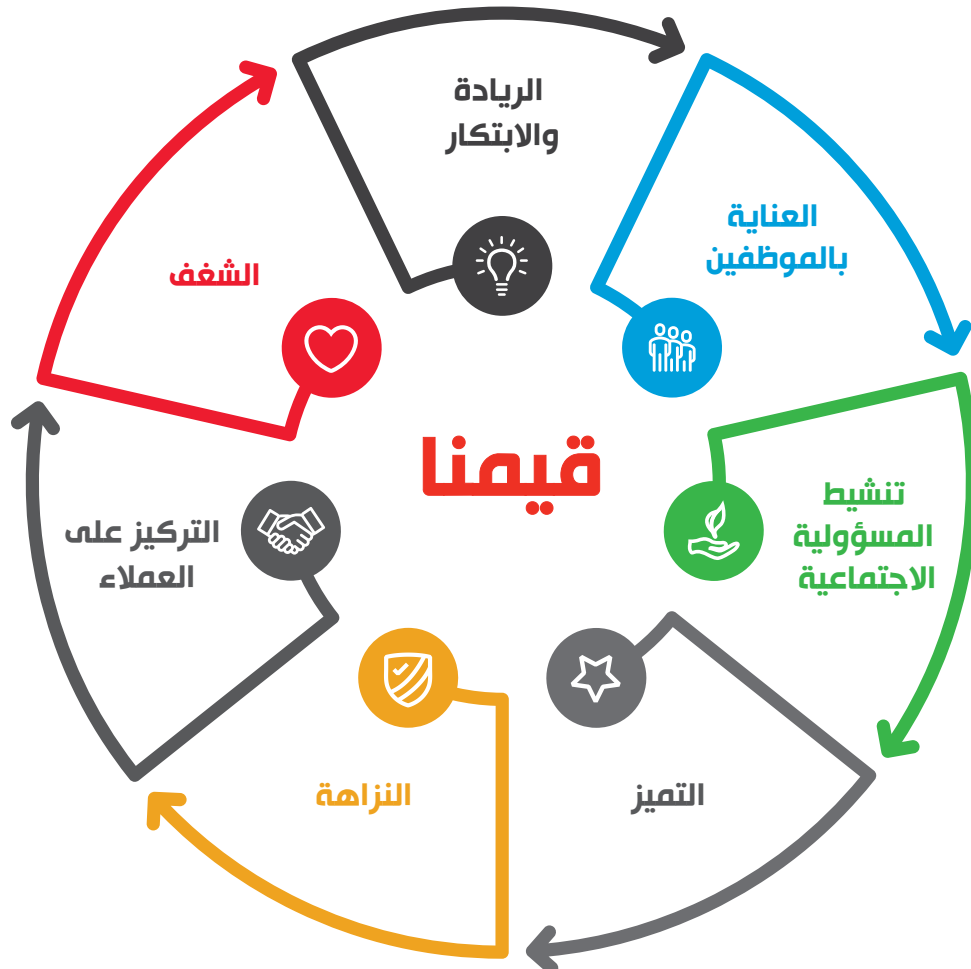
توفير حلول نقل وخدمات لوجستية
مرنة ومبتكرة وموثوقة.

**رؤيتنا**

تقديم تجربة توصيل وخدمات لوجستية ممتازة
بالسلاسة، وتحقيق التواصل بين الجميع حول العالم.

**القيم**

حددنا سبع قيم أساسية نعتقد أنها تميز أرامكس كمنافس رئيس في قطاع الشحن والخدمات اللوجستية، ومكان عمل مفضل. ونسعى من خلال أمثال هذه القيم إلى تعزيز السلوكيات المرغوبة عبر مختلف قطاعات الأعمال بالشركة.



كيف ننشئ القيمة



البيئة

٢٢,٨٥٤,٠٦٠
ليترًا من الوقود

١٥,٦٦٤,٧٢٣
كيلو واط ساعة
من الكهرباء

٪٢٢
نسبة الزيادة في
عمليات إعادة التدوير

٪٢٩
نسبة انخفاض استهلاك
الوقود لكل شحنة
"قياساً بالعام ٢٠١٢"

٪٢٢
نسبة انخفاض استهلاك
الكهرباء لكل شحنة
"قياساً بالعام ٢٠١٢"



المجتمع

٣
ندوات للتفاعل
مع الأطراف المعنية

٪٩٨
نسبة تغطية
مشاريع الاستدامة



بياناتنا المالية

١,٤٦٤,١٠٠,٠٠٠
درهم
رأس مال موزع
على أسهم

١٩٪
نسبة العائد
على الأسهم



موظفونا

٩٨
جنسية

١٥,٩٢٩
موظفًا

مركز تدريب
معتمد



الأعمال والعمليات

١,٣٦١,٢٤٨
كيلو واط ساعة

تم توليد من محطتي
توليد الطاقة الشمسية
في عمان (الأردن)
ودبي (الإمارات)

٪٤٤
نسبة انخفاض إجمالي
انبعاثات غاز ثاني أكسيد
الكربون/ للشحنة
"قياساً بالعام ٢٠١٢"

+١٢٠,٠٠٠
مستفيد مباشر

٣
شخص حضروا
ندوات التفاعل مع
الأطراف المعنية

٥,٧٤٣
مليون درهم
إجمالي الأصول

٥,٢٤٦
مليون درهم
إجمالي الإيرادات

١,٣٦٦
شحنة
للموظف الواحد

١,٢٠٢,٠٢٦,٠٠٠
درهم
إجمالي النفقات على مزايا
ورواتب الموظفين

٪٨١
من إجمالي عدد الموظفين
الذين تلقوا تدريباً في
مجال الامتثال

الشحنات بشكل لافت بنسبة ٢٧٪ مقارنة بالعام ٢٠١٨ وذلك بفضل النمو القوي في الطلب على خدماتها في هذا المجال في كل من المملكة العربية السعودية ومصر ونتوقع استمرار وتيرة هذا الزخم خلال عام ٢٠٢٠.

وفيما يتعلق بأداء قطاع الحلول اللوجستية الشاملة للشركات من أرامكس، فقد حققت الخدمات اللوجستية المتكاملة وإدارة سلسلة التوريد الأداء الأفضل على مستوى خطوط أعمالنا حيث نمت الإيرادات بنسبة ١٨٪ لتصل إلى ٣٥٥ مليون درهم إماراتي، مقارنة مع ٣٠٢ مليون درهم إماراتي في العام ٢٠١٨ وذلك بفضل الطلب القوي من تجار التجزئة التقليديين على خدمات التخزين التي تقدمها أرامكس وغيرها من خدمات القيمة المضافة الأخرى في الأسواق الرئيسية التي نتواجد فيها. وتراجعت الإيرادات من خدمات الشحن بنسبة ٢٪ لتصل إلى ١,١٣٨ مليون درهم إماراتي مقارنة مع ١,١٦٤ مليون درهم إماراتي في العام ٢٠١٨، ويُعزى ذلك لاستمرار تأثيرها بحالة عدم اليقين والضبابية التي تشوب اقتصادات المنطقة على الرغم من أن قطاع النفط والغاز لا يزال إحدى مجالات التركيز الرئيسية للشركة.

الحفاظ على وتيرة النمو في بيئة تشغيلية متغيرة باستمرار

لدينا الكثير من الفرص لإحراز المزيد من النمو وتعزيز حصتنا في السوق على مستوى القطاع في هذه المنطقة، وتحديدًا في دول مجلس التعاون الخليجي ومصر، حيث نتوقع أن تحافظ التجارة الإلكترونية على زخمها ودورها في دعم النمو الصحي والمطرّد في أعداد الشحنات. ورغم تزايد حدة المنافسة في مجال خدمات التوصيل إلى الوجهة النهائية، نشهد اليوم تغييراً في هوية وطبيعة عمل منافسينا. ففي بداية الأمر، وبعد الطفرة التي شهدتها قطاع التجارة الإلكترونية في المنطقة، شهدنا أعداداً متنامية من الشركات المتنوعة تسعى للدخول إلى السوق والاستفادة من الفرص المتاحة فيه. لكن مع ذلك، نجحت أرامكس في الحفاظ على أفضليتها التنافسية والتي تركز على حجم ونطاق عملياتها وشبكاتها الواسعة ومواردها التي تمكنها من حماية حصتها في السوق وتعزيز موقعها في الأسواق الرئيسية وتقديم أسعار تنافسية في الوقت نفسه.

كذلك، تزايد الضغوط على مزودي الخدمات اللوجستية وخدمات التوصيل إلى الوجهة النهائية لتقديم حلول أسرع وأكثر موثوقية وبأسعار أكثر تنافسية، وتركز هذه الضغوطات بشكل رئيسي في قطاع خدمات التوصيل إلى الوجهة النهائية. ونتيجة لهذه العوامل، تزايدت تكاليف مزاولة الأعمال وتنخفض الهوامش الربحية. ونحن لا نتوقع انحسار هذا التوجه أو تراجع حدته، حيث سنظل نواجه بيئة تشغيلية متواصلة التغير، مما يستلزم التكيف وتعزيز الجاهزية للتعامل مع أعداد أكبر من الشحنات بأسعار أكثر تنافسية.

وفي ظل هذا المشهد المتغير، ستعتمد الربحية بشكل متزايد على ثلاثة عوامل رئيسية هي: أولاً، تعزيز الإنتاجية من خلال اتخاذ إجراءات تهدف إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية، وثانياً، التوسع في أعمال الشركة إما من خلال عمليات الاستحواذ، وثالثاً أو عبر تنويع مزيج الإيرادات. لذلك، وسعياً لمواصلة تحقيق القيمة من مختلف خطوط أعمالنا، سنكثف جهودنا في مجال التحول الرقمي وسنرفع استثماراتنا في التقنيات التي تعزز الإنتاجية وتسهم في تبسيط عملياتنا وتقليل مواطن القصور والمشاكل ومساعدتنا على تحقيق أفضل مستوى من الكفاءة في التكلفة.

ريادة التحول الرقمي وتعزيز المرونة التشغيلية

لقد وضعنا تسريع التحول الرقمي في صدارة أولويات استراتيجية التحول في الشركة. وتركزت جهودنا على نحو استراتيجي خلال العام على إعادة تشكيل الهوية الرقمية لشركة أرامكس وبناء بنية تحتية متطورة للتكنولوجيا تمكّننا من تقديم خدمات أكثر تميزاً وأعلى جودة للعملاء، بالإضافة إلى تعزيز مستوى الكفاءة في العمليات لمواكبة النمو القوي في أعداد الشحنات والتخفيف جزئياً من الآثار الناتجة عن ضغوط التسعير لا سيما في خدمات النقل السريع.

وضمن جهودنا لتطبيق التحول الرقمي، قمنا خلال عام ٢٠١٩ بتعزيز تواجدها على المنصة السحابية عبر الدخول في شراكة مع "أمازون ويب سيرفيسز". وأنشأنا بحيرة بيانات لاستضافة كامل البنية التحتية لبيانات الضخمة الخاصة بنا بالاستفادة من إمكانيات التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي بما يساعد على رقمنة تجربة العملاء في كافة مراحلها ومعالجة مجموعة من أبرز التحديات الملحة التي تواجهنا في القطاع. وطوّرتنا كذلك تقنياتنا المستخدمة في مرافق الفرز الرئيسية في الشركة بهدف تعزيز الكفاءة وتقليل فترات الشحن وبالتالي الارتقاء إلى مستوى تطلعات عملائنا. ونعمل أيضاً على تحديث وتطوير نقاط خدمة العملاء الرقمية لضمان التواصل الفوري مع العملاء وتتبع الشحنات في الوقت الفعلي وغيرها من الميزات الرئيسية الدقيقة والمتاحة للعميل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.



كلمة الرئيس التنفيذي

كفاءة وموثوقية، مرونة واتزان، مسؤولية والتزام

السادة المساهمون الكرام،

واصلت أرامكس خلال عام ٢٠١٩ مسيرتها نحو تحقيق مزيد من النمو وتطوير العمليات. كما واصلت المضي بخطى ثابتة في تنفيذ استراتيجية التحول التي تخوضها، موجّهةً جهودها نحو تطوير وطرح حلول رقمية رائدة وتبسيط عملياتها التشغيلية المعقدة وإعادة هيكلة استراتيجية عملياتها التجارية. وتمكّنّا بفضل التزامنا الراسخ تجاه أهدافنا بالارتقاء بمستويات الكفاءة عبر شبكتنا ومواكبة النمو القوي في أعداد الشحنات في الأسواق الرئيسية التي نتواجد فيها، لنتوج العام بأداء مالي ثابت ونمو مطرد في أعمالنا على الرغم من الظروف الاقتصادية الصعبة عموماً والتقلبات الكثيرة التي يشهدها قطاعنا على وجه الخصوص.

مرونة عالية في أدائنا المالي ونمو قوي في أعداد الشحنات

ارتفع صافي أرباحنا خلال العام ٢٠١٩ بنسبة ١٪ إلى ٤٩٧,٤ مليون درهم إماراتي، مقارنة مع ٤٩٢,٦ مليون درهم إماراتي خلال العام الماضي. ونمت إيراداتنا بنسبة ٣٪ لتصل إلى ٥,٢٤٦ مليون درهم إماراتي، مقارنة مع ٥,٠٨٦ مليون درهم إماراتي عام ٢٠١٨، ومع ذلك تأثرت هوامش الأرباح التشغيلية سلباً بضغوطات التسعير الممنوحة لقطاع التجارة الإلكترونية.

وحافظنا على مركز نقدي قوي جداً بفضل إدارتنا المالية الحكيمة، حيث بلغ إجمالي السيولة النقدية المتاحة لدى أرامكس ١ مليار درهم إماراتي بحلول نهاية العام ٢٠١٩، بينما بلغ التدفق النقدي الحر ٢٩٤ مليون درهم إماراتي.

وفيما يتعلق بالأداء في خطوط أعمالنا الرئيسية، فقد نمت إيرادات خدمات النقل السريع الدولي بنسبة ٣٪ لتصل إلى ٢,٣٤٩ مليون درهم إماراتي، مقارنة مع ٢,٢٧٣ مليون درهم إماراتي في العام ٢٠١٨، وجاء معظم النمو من أسواق الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة وسنغافورة والمملكة العربية السعودية. وشهدت إيرادات خدمات النقل السريع المحلي نمواً بنسبة ٥٪ لتصل إلى ١,١٠٨ ملايين درهم إماراتي مقارنة مع ١,٠٥١ مليون درهم إماراتي في العام ٢٠١٨، مدفوعةً بنمو أنشطة التجارة الإلكترونية المحلية في دول مجلس التعاون الخليجي وأستراليا. وتأثر الأداء سلباً بعملية إعادة الهيكلة الاستراتيجية التي نفذناها على مستوى عملياتنا المحلية في الهند، وتقلبات أسعار صرف بعض العملات الأجنبية. ولولا هذه العوامل لكانت إيرادات أرامكس في مجال خدمات النقل السريع المحلي قد نمت بنسبة ١٣٪ في العام ٢٠١٩. ومن أهم العوامل التي حفّزت هذا النمو، ارتفاع عدد



المستدامة للأمم المتحدة والذي يركز على مواجهة التغير المناخي. كما وسنواصل دعم مجتمعاتنا المحلية من خلال برامج دعم وتمكين الشباب وتقديم التوجيه والتدريب لأصحاب المشاريع الناشئة.

لقد حددنا هدفنا بخفض الانبعاثات الكربونية الناتجة عن كل شحنة بنسبة ٢٠٪ في عام ٢٠٢٠ مقابل مقدار الانبعاثات لكل شحنة في عام ٢٠١٦. ويسعدني أننا استبقنا الموعد المحدد ونجحنا في تحقيق هذا الهدف في نهاية عام ٢٠١٩ من خلال الاعتماد على حلول النقل المستدام واستخدام مصادر الطاقة المتجددة. وقد أدت هذه الجهود إلى خفض إجمالي انبعاثاتنا من نسبة ٢٠٪ التي حققناها في عام ٢٠١٦ إلى نسبة ٢٠٪ إضافية في نهاية عام ٢٠١٩. وانخفض استهلاكنا للكهرباء لكل شحنة بمقدار الثلث تقريباً وانخفض استهلاكنا للوقود في كل شحنة بمقدار الربع تقريباً.

وضمن جهودنا للتوسع في استراتيجيتنا الشاملة للاستدامة والتركيز على اعتماد مصادر الطاقة المتجددة، نجحنا في تشغيل محطتين لتوليد الطاقة الشمسية تم إنجازهما مؤخراً في كل من الأردن والإمارات العربية المتحدة. وتوفر محطة توليد الطاقة الشمسية في عمان والتي تبلغ قدرتها الإنتاجية ١,٢ ميجاوات نحو ٩٠٪ من احتياجات أرامكس الأردن للطاقة، في حين ساهمت محطة الطاقة الشمسية في دبي والتي تبلغ قدرتها الإنتاجية ٣,٢ ميجاوات في خفض استهلاك المستودع المستهدف للطاقة بنسبة ٦٠٪. واضطلعت المحطتان بدور حيوي في تخفيف تأثيراتنا السلبية لا سيما انبعاثات الغازات الدفينة المباشرة (الإطار ١) وانبعاثات الغازات الدفينة غير المباشرة الناجمة عن استهلاك الطاقة (الإطار ٢). وفي عام ٢٠١٩، شرعنا في بناء محطة جديدة للطاقة الشمسية بقدرة إنتاجية تبلغ ٣,٢ ميجاوات على سطح مستودعنا الثاني في دبي، ومن المتوقع أن يوفر المشروع أكثر من ٦٠٪ من احتياجات المستودع للطاقة. كما وسنُعنا أنظمة إدارة النفايات وإعادة التدوير في محطائنا لتشمل معظم محطائنا في جميع أنحاء العالم.

وفيما يتعلق بالنقل المستدام وتماشياً مع استراتيجيتنا للتحويل إلى أسطول المركبات الكهربائية أينما أمكن، نجحنا في تشغيل أسطول مكون من ١٠ مركبات تعتمد على الطاقة الكهربائية بالكامل ضمن خدمات التوصيل إلى الوجهة النهائية في عمان. وأطلقنا عملية تجريبية مماثلة في المملكة العربية السعودية وسنقوم قريباً باختبار هذه المركبات في دولة الإمارات العربية المتحدة.

وحتى الآن، دعمت أرامكس أكثر من ٣,٦٠٠ من أصحاب المشاريع والشركات الناشئة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ودعمنا مئات الشباب عبر تقديم المنح الدراسية وبرامج التطوير والتدريب الداخلي وبرامج متخصصة لبناء المهارات في عدد من الصناعات.

وحددنا مجموعة أهداف في مجال الاستدامة للعمل على تحقيقها على المدى المتوسط والمدى البعيد وتشمل:

١. زيادة عدد المستفيدين من مبادراتنا في مجال الاستدامة بنسبة ٥٪ سنوياً
٢. الحفاظ على أفضليتنا التنافسية كشركة رائدة في مجال الاستدامة
٣. تعزيز جهودنا لمواصلة نموذج أعمالنا مع أهداف التنمية المستدامة والأجندة الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة والدول التي نعمل فيها بحلول عام ٢٠٣٠.
٤. توظيف الشركات الناجحة والمثمرة مع جميع أصحاب المصلحة

نقتكم حجر الأساس لتحقيق قيمة مستدامة

في الختام، يطيب لي نيابة عن فريق عمل شركة أرامكس، أن أعرب عن خالص شكري وتقديري لمساهميننا الكرام على دعمهم المستمر وثقتهم الراسخة التي شكلت ركيزة أساسية لتمكيننا من مواصلة تحقيق قيمة أكبر من استثماراتهم. وسنواصل العمل على تنفيذ المزيد من مبادرات التحول الاستراتيجية ونتطلع بعين الأمل والتفاؤل إلى عام جديد نعتزم فيه الفرص الواعدة ونواجه فيه التحديات الناشئة بحكمة ونعزز فيه مكانتنا الريادية ونرتقي بأدائنا المالي وقدرتنا ومرونة أعمالنا.

مع أطيب التمنيات،

بشار عبيد

الرئيس التنفيذي

ولا تقتصر استراتيجيتنا في تسريع الابتكار على إيجاد التقنيات الأكثر ذكاءً فحسب، ولكنها أيضاً تركز على توفير حلول ذكية. على سبيل المثال، أطلقنا منصتي "أرامكس فلييت" و"أرامكس سبوت" اللتين تقدمان نموذج عمل مبتكراً يدعم جهودنا لتوسيع الخدمات دون الحاجة إلى امتلاك أية أصول، لاسيما في فترات الذروة ونعتمد طرح هذه الحلول في المزيد من الأسواق خلال عام ٢٠٢٠.

وها هي جهودنا المتواصلة تؤتي ثمارها على نحو متميز. فقد أصبحنا اليوم أكثر استعداداً وجاهزية من أي وقت مضى في مجال التحول الرقمي مما يعزز مرونتنا وقوة أدائنا في العمليات التشغيلية بالإضافة إلى تعزيز مستويات الكفاءة في جميع خطوط أعمالنا. وأمتخر اليوم بالقول بأننا نحتل المكانة الأقوى على مستوى المنطقة في خدمات التوصيل إلى الوجهة النهائية والتي تعد من أهم الخدمات الحيوية في رحلة توصيل الشحنات. وبفضل استثمارنا المتواصلة في التقنيات الحديثة، وتوسيع نطاق عملياتنا في الأسواق الرئيسية والمبادرات التشغيلية الأخرى، طورنا البنية التحتية لخدمات التوصيل إلى الوجهة النهائية وارتقينا بهذه العمليات، مما ساعدنا على تحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ومواكبة النمو الكبير في أعداد الشحنات في قطاع النقل السريع.

مستهدفاتنا وطموحاتنا

تتمحور أهداف التحول التجاري في شركة أرامكس على مواصلة تحقيق النمو وتعزيز موقعنا المالي وزيادة الإيرادات وتنويعها. وتحقيقاً لهذه الغاية نحصر على التواصل مع عملائنا والاستماع إلى احتياجاتهم ومواكبة تغيرات السوق المتواصلة للحفاظ على كفاءتنا ومرونتنا في الأداء وتبني نهج استباقي في تقديم حلول ناجعة ومبتكرة.

وفي عام ٢٠١٩، قمنا بإعادة هيكلة استراتيجيتنا في الأسواق للتركيز على أهداف التنويع من خلال مضاعفة النمو في أهم قطاعات العمل المدركة للدخل والتي تشمل التجارة الإلكترونية وتجارة التجزئة الموجهة للمستهلكين وقطاع النفط والغاز. وعززنا تركيزنا على تلبية تطلعات العملاء لحماية حصتنا في السوق والحفاظ عليها تحديداً في هذه القطاعات التي ننبؤ أنها مكانة ريادية. كذلك استهدفنا قطاعات جديدة، مثل الرعاية الصحية والاتصالات وتشغيل وصيانة السيارات وقطاع الطيران والفضاء.

وسنواصل مستقبلاً التركيز على مصلحة العميل باعتبارها أولوية مطلقة ومحفزاً استراتيجياً أساسياً يوجه استراتيجيتنا التجارية، كما سنواصل التركيز على الأسواق التي يمكننا من تحقيق قيمة أعلى لمساهميننا.

تمكين الابتكار عبر ثقافة الإبداع والتعاون

نحن في أرامكس لا نصنف موظفينا وفق مسمياتهم الوظيفية فحسب، ولكننا نثمن أسلوب عملهم ونهجمهم الإبداعي والمرن في مواجهة المشكلات والتفكير الخلاق والقدرة على التنفيذ بتركيز ودقة وشغف. وأود هنا أن أتقدم بأسمى عبارات الشكر لفريقي الرائع على دعم أرامكس في الماضي بخطى سريعة وثابتة في مسيرة التحول. فأن أعتر بكم جميعاً وأقدر ثقتكم وإيمانكم الراسخ بقدرةنا على الابتكار ومواكبة التغيرات وأدعوكم لمواصلة قيادة التحول والمساهمة في صناعة الإنجازات الكبرى للشركة.

وحتى نتمكن من تسريع الابتكار كأولوية رئيسية في مسيرة تحول الشركة، يجب إرساء الأسس لثقافة تشجع وتدعم الإبداع وريادة الأعمال والأفكار الخلاقة والتعاون. وتلك أولوية قصوى بالنسبة لأرامكس لأن كل فرد في الشركة قادر على تقديم مساهمة معينة تدعم جهود الشركة وتسهم في إنجازاتنا الجماعية.

ريادة جهود الاستدامة قولاً وفعلًا

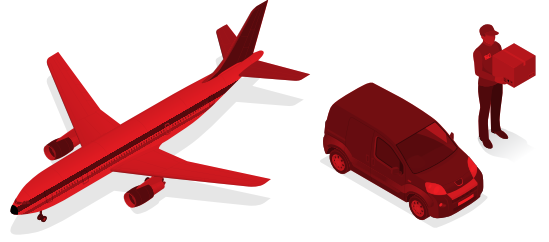
باتت الاستدامة والمبادرات الخضراء اليوم واحدة من أبرز القضايا التي تشغل اهتمام وسائل الإعلام وتحظى بانتباه كبار المسؤولين الإداريين في عالم الشركات. وقد اتخذت أرامكس مجموعة إجراءات استباقية جادة للمساهمة في حماية كوكبنا ودعم مجتمعاتنا على مدار أكثر من عقد من الزمن. وقد رسخنا مكانتنا كشريك مؤثر لمبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة منذ عام ٢٠٠٧، ولا نزال في عام ٢٠١٩ نقود جهود الاستدامة ونقدم نموذجاً يحتذى به في المنطقة للحفاظ على مكانتنا الرائدة عبر الحفاظ على "رأس المال الطبيعي" المتجدد والنظيف في كافة عملياتنا لحماية البيئة من المخاطر، وذلك تماشياً مع الهدف الثالث عشر من أهداف التنمية

خدماتنا

٣



ولضمان استعدادنا على أكمل وجه لمواكبة النمو الكبير في أحجام الشحنات بأسواقنا الرئيسية، اعتبرنا التنسيق مع عملاء التجارة الإلكترونية بخصوص التوقعات والقدرة الاستيعابية والتخطيط خلال فترات الذروة جزءاً لا يتجزأ من عمليات الشحن السريع المحلي. وبدأنا كذلك في استخدام أدوات تنبؤية تأخذ في الاعتبار البيانات السابقة والاتجاهات التاريخية والعملاء الجدد، وعدد أيام العمل من أجل توقع حجم الشحنات خلال فترات الذروة، وهو ما يساعدنا على التخطيط لعملياتنا الأرضية وبناء قدراتنا بشكل استباقي.

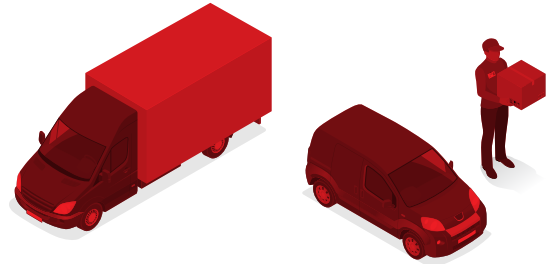


خدمات الشحن السريع الدولي

بوصفها مزوداً عالمياً رائداً لخدمات النقل والحلول اللوجستية الشاملة، توفر أرامكس حلول الشحن الدولي المتكاملة للوثائق والطرود التي يتطلب تسليمها الالتزام بدقة بوقت التسليم عبر مختلف قطاعات الأعمال. ونقدم لعملائنا باقة متنوعة من خدمات التوصيل السريع التي تلبي احتياجاتهم من حيث التكلفة وسرعة التوصيل، إضافة إلى إمكانية تعقب الطرود والشحنات مباشرة عبر الإنترنت، واستلام الإشعارات أوتوماتيكياً وإيصالات التسليم، وغيرها من خدمات الاستيراد والتصدير والمخالصة الجمركية.

وقد استثمرنا طوال عام ٢٠١٩ في العديد من التقنيات التي ساهمت في تقليص أوقات الشحن والارتقاء بمستويات الدقة في التسليم. وقمنا أيضاً بترقية منشأتنا في نيويورك عبر إدخال أحدث التقنيات الرقمية وتطبيق الأتمتة بغية تبسيط عمليات الفرز وخفض أوقات تجهيز ونقل الشحنات من أسواق أمريكا الشمالية إلى منطقة الشرق الأوسط، كما بدأنا عمليات نظام الفرز الجديد في هونغ كونغ؛ من أجل رفع قدرتنا على التعامل مع الشحنات ذات الحجم الكبير، وتحسين آليات تحصيل عائداتنا.

استثمرنا أيضاً في تنمية أعمالنا عبر تطوير قدراتنا المادية على الأرض، بهدف الوصول في نهاية المطاف إلى تحسين شامل لتجربة العملاء ورفع طاقتنا الاستيعابية بشكل أكثر كفاءة وأقل تكلفة. وخلال عام ٢٠١٩، بدأنا العمل على تجهيز ثلاث منشآت جديدة في المملكة العربية السعودية لتلبية الارتفاع الكبير في عدد الشحنات الواردة إلى المملكة والمنقولة بين مختلف مناطقها. وبدأنا عمليات التخليص الجمركي لشحنات التجارة الإلكترونية في مطار الدمام في خطوة من شأنها فتح آفاق جديدة أمام الوصول المباشر إلى المطار. بالمثل، أطلقنا مشروع منشأة التخليص الجمركي بالرياض، والتي ستكون مزيجاً من بوابة للتخليص الجمركي، ومركز محلي لخدمة عموم البلاد. وفي إطار استعداداتنا لتداعيات خروج بريطانيا من الاتحاد الأوروبي، أطلقنا مركز لارنكا (قبرص) للتجارة الإلكترونية في أوروبا كبديل لمركزنا في لندن (المملكة المتحدة).



خدمة الشحن السريع المحلي

تتيح خدمتنا للشحن السريع توصيل جميع الطرود المستعجلة إلى الجهات المستلمة ضمن أي بلد، مع إمكانية اختيار توصيل الطرود في نفس اليوم أو في يوم العمل التالي، فضلاً عن الاستفادة من خدمات استلام الطرود وإعادتها، والتحصيل النقدي عند التوصيل.

واستعداداً للنمو المطرد في حجم خدماتنا في مجال الشحن السريع المحلي، عملنا على تحسين مستويات الكفاءة التشغيلية بهدف الارتقاء بالبنية التحتية لخدمات التوصيل إلى الوجهة النهائية من أجل تحسين العمليات، وتلافي أوجه القصور وتعزيز الإيرادات.

يتمحور التحول الذي يشهده نموذج أعمالنا بالأساس حول خدمات التوصيل إلى الوجهة النهائية. ولذلك، كان من الضروري تكثيف الاستثمارات الموجهة لتحسين عملياتنا في ذلك الجزء الحيوي من رحلة الشحن. وفي سياق جهودنا لارتقاء بخدمات العملاء وتلبية الطلب المتزايد على خيارات استلام وتسليم الطرود، أطلقنا خدمة التوصيل للوجهة النهائية "أرامكس سبوت" (Aramex Spot) المبتكرة في سوق المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة. ويأتي طرح "أرامكس سبوت" كجزء من سعي الشركة المستمر لتوسيع نطاق خدمات "التوصيل للوجهة النهائية" ومواصلة التزامها بنموذج أعمالها القائم على الأصول الخفيفة.

وعلى صعيد متصل، واصلنا الاستفادة من استثماراتنا في نظام العنونة العالمي، "عنوان ٣ كلمات"، للوصول إلى المزيد من العملاء في المواقع خارج الشبكة.

قمنا أيضاً بتعزيز بنيتنا التحتية في المدن الرئيسية بالمملكة العربية السعودية ضمن خططنا التوسعية بالبلاد، لضمان وجودنا على مقربة من عملائنا، وتبسيط عمليات الشحن والتسليم. وقد مكنتنا هذه التدابير من توفير خيار التسليم خلال ٢٤ ساعة في ثلاث فئات من المناطق هي (١ و ٢ و ٣). وفي جدة، بدأنا العمل على مستودع مستأجر يجري بناؤه وفق مواصفاتنا واشترائاتنا على مساحة ٢٠ ألف متر مربع لتلبية احتياجات النمو المستقبلي المتوقع. وتساهم مراكزنا الجديدة في كل من الرياض والدُّب أيضاً على تحسين عملياتنا الأرضية. ~~كما نهدف على تطوير عملياتنا في سلطنة عمان لمساعدتنا على تلبية نمو قطاع التجارة الإلكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي.~~

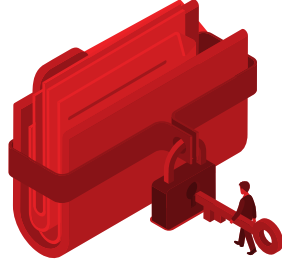
يشكل موظفو الشحن جزءاً مهماً جداً من عملياتنا، ولذلك نعمل على تحسين مستوى إنتاجيتهم وكفاءتهم عبر إنشاء أبراج تحكم للتواصل معهم، ونظام جديد للحواجز. وقد تمكننا من زيادة إنتاجية موظفي الشحن بنسبة ١٠٪ في المملكة العربية السعودية بفضل الرقابة المستمرة والتتبع المباشر لحركتهم، إضافة إلى استحداث خطة حوافز مناسبة تعتمد كلياً على الكفاءة. كما شرعنا في طرح نفس النظام في بلدان أخرى لتحقيق هذه الفوائد.

نقوم أيضاً بتحديث عملياتنا في سلطنة عمان والكويت لمساعدتنا على تلبية نمو أعمال التجارة الإلكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي.



خدمة "شوب أند شيب"

خدمة "شوب أند شيب" هي إحدى الحلول المقدمة من أرامكس في مجال التسوق الدولي الإلكتروني وتستهدف بالأساس تسهيل أنشطة التسوق عبر الإنترنت، وخدمات الشحن المرتبطة بها. وبمجرد التسجيل في الخدمة، يحصل الأعضاء على ٣٠ عنواناً فعلياً في كل من أستراليا وكندا والصين وقبرص ومصر وفرنسا وجورجيا وألمانيا واليونان وهونغ كونغ والهند وإندونيسيا وإيطاليا واليابان والأردن ولبنان وماليزيا ونيوزيلندا وباكستان وسنغافورة وجنوب إفريقيا وكوريا الجنوبية وإسبانيا وسريلانكا وسويسرا وتايلاند وتركيا والإمارات العربية المتحدة والمملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية.



حلول إدارة الوثائق والمعلومات (إنفوفورت)

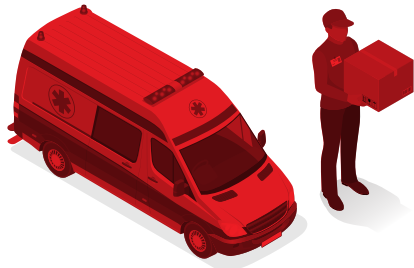
تتفرد شركة "إنفوفورت" المملوكة بالكامل لشركة أرامكس بمكانة رائدة في مجال توفير حلول إدارة المعلومات والبيانات في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا. وتخدم "إنفوفورت" قاعدة متنوعة من العملاء، بدءاً من الشركات الصغيرة والمتوسطة ووصولاً إلى الشركات العالمية المدرجة في لائحة "فورتن ٥٠٠" وذلك لتمكينهم من حماية وإدارة ورقمنة وأتمتة واستخراج البيانات الخاصة بهم. وحازت الشركة على تصنيف "كول فيندور" (Cool Vendor) في تقرير الأسواق الناشئة لعام ٢٠١٦ الصادر عن مؤسسة "غارتنر" العالمية (Gartner).

وتقدم إنفوفورت حلاً نوعياً يسمح للعملاء بالانتقال من استخدام الورق إلى نظم إدارة المحتوى الرقمي، وهيكلية معلوماتهم الخاصة، وفهرسة البيانات ومعالجتها والتحقق من صحتها، والاستفادة من حلول أتمتة سير العمل المخصصة، إضافة إلى استخدام التوافق الإلكتروني والرقمية بالاعتماد على التقنيات المتنقلة الذكية والأمنة، وذلك بهدف تبسيط عمليات الوصول والامثال، وتعزيز استمرارية الأعمال. كان عام ٢٠١٩ عاماً استثنائياً حقاً، فقد أطلقنا خلاله مجموعة متكاملة من حلول أتمتة العمليات الروبوتية لتعزيز ممارسات الاستدامة والمساهمة في دفعها قدماً، ليس فقط كشركة، بل أيضاً كقوة دافعة في مجال الرقمنة بالمجتمعات التي نعمل بها.

وتعاضدت الآثار المترتبة على الاستدامة مع كل عميل جديد قدمنا له خدماتنا، وكل مؤسسة ساعدناها في الولوج إلى العالم الرقمي. وعلى الرغم من مشاركتنا في العديد من المبادرات ذات الصلة، إلا أننا نعتقد أن أكبر تأثير قدمناه، كان في طريقنا للمساهمة في مستقبل أكثر اعتماداً على الرقمنة، وبالتالي أكثر استدامة، من خلال تمكين وتشجيع المنظمات؛ لتبني الحلول الرقمية وتقليل استخدام الورق.

واصلنا جهودنا الحثيثة؛ لتقليل بصمتنا الكربونية عبر الرصد الدقيق لانبعاثات الطاقة في مكاتبنا، ومعدلات استهلاك المياه والانبعاثات الناتجة عن أنشطة النقل، إلى جانب توطيد شراكاتنا القائمة الرامية إلى تعزيز مهارات الشباب في المجتمعات التي نعمل فيها.

وأخيراً، واصلنا الاستثمار في البحث والتطوير، وفي تجربة منصات وتقنيات جديدة؛ لتطوير خدماتنا وتعزيز وتحسين حلولنا وضمان تميزنا التنافسي.



حلول أرامكس لقطاع الرعاية الصحية

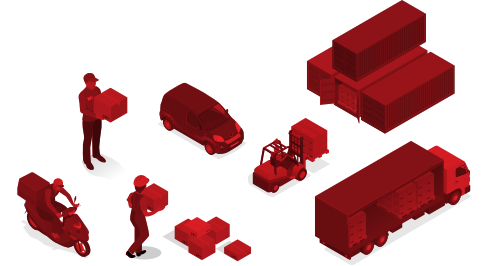
صممت حلول أرامكس لقطاع الرعاية الصحية خصيصاً؛ لتلبية احتياجات المؤسسات الدوائية والمختبرات والمستشفيات ومراكز البحوث والمرافق الصحية الأخرى. وتوفر الحلول مجموعة واسعة من الخدمات اللوجستية وخدمات النقل المتوافقة مع المعايير العالمية المعمول بها في القطاع، بما في ذلك شبكات نقل مزودة بأنظمة للتحكم بدرجة الحرارة، وخدمات التخزين والمناولة، فضلاً عن تدريب الموظفين على إدارة هذه الخدمات.

خدمة شوب أند شيب متوفرة حالياً في أكثر من ٨٠ وجهة حول العالم

وتواصل توسعها بفضل إطلاق المزيد من نقاط ووجهات الشحن، الأمر الذي عزز مكانة علامتنا التجارية كمزود رائد لحلول تمكين التسوق العالمي. كما وسّعت الخدمة وجودها في نقاط شحن رئيسية في أوروبا وآسيا ونيوزيلاندا.

وفي عام ٢٠١٩، أطلق تطبيق «أرامكس جلوبال شوبر» (خدمة "شوب أند شيب" في جنوب إفريقيا) الجديد ل يتيح للعملاء دفع رسوم الشحن والجمارك بنقرة واحدة. كما أضيفت كذلك ميزات محسنة لتحديد العناوين وإدارتها ضمن التطبيق الحالي لخدمة "شوب أند شيب" من أجل تبسيط عملية اختيار عنوان التسليم وتحديد تفضيلات العملاء.

وفي ضوء احتدام المنافسة في الأسواق الرئيسية، عدلت خدمة "شوب أند شيب" أسعار ورسوم اشتراكاتها خلال عام ٢٠١٩ في كل من البحرين وقطر والكويت والأردن؛ لضمان تفوق الخدمة على منافسيها. وقدمت الخدمة كذلك عروضاً ترويجية موسمية؛ لاستقطاب مزيد من المشتركين، رافقها حملة واسعة؛ لتعزيز التواصل مع متابعينا على شبكات التواصل الاجتماعي. بالإضافة إلى ذلك، أطلقت الخدمة نظام «فري فلكس لايف تايم» (FREE FLEX Lifetime) في نوفمبر ٢٠١٩ بالامارات العربية المتحدة؛ لتكون بذلك الخدمة الوحيدة التي تحسب أسعار الشحنات لكل ١٠٠ جرام.



حلول الخدمات اللوجستية المتكاملة، والتخزين، وإدارة سلسلة التوريد

تضمن حلولنا اللوجستية المتكاملة أعلى مستويات الكفاءة في نقل وتخزين وتوزيع المنتجات والمعلومات على امتداد سلسلة التوريد. بدءاً من لحظة خروج سلع عملائنا من مستودعات أو مصانع الموردين حتى وصولها إلى تجار التجزئة أو المستخدم النهائي.

ويمكننا تقديم هذا النوع من الخدمات المتكاملة بفضل التوزيع الاستراتيجي لمراكزنا اللوجستية على امتداد منطقة الخليج والشرق الأوسط، وشمال إفريقيا وجنوب وغرب إفريقيا وأوروبا الغربية وآسيا. وتتميز مراكز خدماتنا اللوجستية بتقنياتها الحديثة ومواقعها الاستراتيجية لضمان أعلى معايير الأمن وسهولة الوصول في الوقت الفعلي.

واصلنا في عام ٢٠١٩ توسيع شبكتنا من مستودعات التخزين في كل من الأردن والمغرب وليبيا وعمان؛ لتلبية احتياجات عملائنا في تلك البلاد، وضمان توفير خدمات عالية الجودة والكفاءة. وفي فبراير ٢٠١٩، افتتحت أرامكس مركز التوزيع المتطور الذي استحوذت عليه عام ٢٠١٨ في مدينة دبي اللوجستية. يدار المركز بشكل شبه آلي وهو مزود بمجموعة من تقنيات التشغيل المتطورة المصممة خصيصاً لعمليات الاستلام والتفليف الموجهة للعملاء من الشركات (خاصة إعادة تموين قطاع التجزئة) والأفراد والمنصات الإلكترونية. تبلغ مساحة المركز ١٢,٠٠٠ متر مربع، وهو مزود بنظام للتحكم في درجة الحرارة ونظام تخزين خماسي الطوابق يمكنه استيعاب ما يصل إلى ١,٢ مليون قطعة (أزياء وأدوات منزلية وإلكترونيات استهلاكية وغيرها الكثير) بسعة يومية تصل إلى ١٥٠,٠٠٠ قطعة.

تعتبر التكنولوجيا إحدى أهم العوامل الضرورية لضمان تميز الخدمات، ومن ثم قررنا تعميم نظامنا لإدارة المستودعات - الذي يعتبر الأفضل على مستوى السوق - على جميع مستودعاتنا حول العالم؛ لنوفر لكافة عملائنا البيانات والمعلومات والخصائص المحسنة نفسها. ونعمل باستمرار على تحسين وتطوير وظائف هذا النظام؛ لتوفير مزيد من الكفاءة والفعالية والوضوح لعملائنا.

جنوب إفريقيا:

تمكنت «أرامكس جنوب إفريقيا» من تحقيق نمو ملحوظ بفضل عدد من التدابير شملت تطوير حلول مخصصة لخدمة أخصائيي علم الأمراض والمنظمات البحثية والجامعات في جميع أنحاء البلاد بالإضافة إلى الشركات التي تواجه تغييرات في متطلبات الامتثال بناءً على اللوائح الجديدة التي أقرتها «هيئة المنتجات الصحية بجنوب إفريقيا» (SAHPRA). كما اختارت الحكومة المحلية أرامكس لجمع العينات المحلية من المختبرات في جميع أنحاء البلاد، ونقلها إلى مختبرها الرئيس في جوهانسبرغ لأغراض تشخيصية.

ويزداد الطلب باطراد على حلول تخزين لوجستيات الطرف الثالث مع بدء تنفيذ اللوائح الصحية التنظيمية الجديدة لممارسات التخزين الجيدة، وموزعي الأجهزة الصيدلانية والطبية. وارتفعت عائدات مخازن أرامكس التي تقدم حلول لوجستيات الطرف الثالث خلال عام ٢٠١٩؛ بسبب الطلب المتزايد على الشهادات الصحية التي فرضتها السلطات التنظيمية المحلية.

وفي سياق متصل، وقعت أرامكس عقداً كبيراً لتقديم خدمات لوجستيات الطرف الثالث مع مستورد محلي يعمل في مجال الأجهزة والمستهلكات والمعدات الطبية تتولى بموجبه التخزين والتوزيع على المستشفيات في جميع أنحاء جنوب أفريقيا. وقد واجه الموزعون المحليون تحديات كبيرة بعد تطبيق اللوائح الجديدة التي أقرتها «هيئة المنتجات الصحية بجنوب إفريقيا» والتي تلزمهم باشتراطات تخزينية لا تستوفيها منشأتهم الحالية.

نيجيريا:

تعاني نيجيريا من نقص مستودعات الأدوية المزودة بأنظمة للتحكم في درجة الحرارة حسب المتطلبات التنظيمية المحلية. وفي ضوء ذلك، أنشأت أرامكس مستودعاً لخدمات التخزين بضمن في مطار لاغوس، تستهدف التخزين المؤقت للمنتجات الطبية الحساسة المستوردة لأغراض التوزيع المحلي والتي تتطلب التخزين في درجات حرارة معينة. يخصص المستودع مناطق تخزين منفصلة للمنتجات التي تتطلب الحفظ في درجات حرارة باردة أو أماكن مزودة بأنظمة للتحكم في درجات الحرارة، وقد تم تقييمه واعتماده من قبل مجموعة من مستوردي الأدوية الرائدة بالبلاد. وتلا ذلك توقيع صفقات لتخزين كميات كبيرة من الواردات ذات الصلة وتوزيعها إلى جانب إنجاز إجراءات التخليص الجمركي الخاصة بها.

هولندا:

وقعت أرامكس صفقة مع إحدى الشركات الرائدة في خدمات التجارب التشخيصية والسريرية لدعم الدراسات السريرية وقبل السريرية التي تستهدف تطوير أدوية ولقاحات وقائية وعلاجية لأنواع مختلفة من العدوى الفيروسية. وتتضمن الصفقة تقديم خدمات النقل والخدمات اللوجستية لعينات بيولوجية جمعت من مرضى بمنطقة الشرق الأوسط إلى مركزهم التشخيصي المتطور في روتردام لإجراء اختبارات سريرية للأدوية والحصول على مشورة الخبراء بشأن تطوير مضادات الفيروسات واللقاحات.

حلول التغليف:

١. تتوافر حالياً اختيارات أوسع لمواد التغليف ومسجلات البيانات (بما في ذلك خدمة المراقبة المباشرة لدرجة الحرارة وخدمة تتبع الشحنات + تغليف المشاريع الخاصة).
٢. توفر أرامكس حلول تغليف مصممة خصيصاً لتلبية متطلبات مشاريع محددة أو عملاء بعينهم.
٣. تشمل حلول أرامكس لقطاع الرعاية الصحية حالياً الشحنات المبردة.

الشبكة:

١. تواصل أرامكس توسيع خدماتها عالمياً بالشراكة مع وكلاء حاصلين على اعتماد ممارسات التوزيع الجيد.
٢. المشاركة في العديد من الفعاليات الصحية (المعرض السعودي الدولي للمختبرات الطبية، معرض ومؤتمر الصحة العربي، الندوة السنوية السادسة عشرة حول الأمراض المتعلقة بجنوب إفريقيا، يوم صناعة الأدوية في جامعة نورث ويست).

وتضمن أرامكس من خلال حلول الرعاية الصحية المحافظة على جودة المحتوى أثناء النقل، بدءاً من لحظة نقلها من مقر العميل وحتى وصولها إلى الموقع الهدف أو المستخدم النهائي.

يمثل قطاعا الصناعات الدوائية وعلوم الحياة محور تركيز استراتيجي رئيس لحلول الرعاية الصحية من أرامكس.

حققنا تقدماً كبيراً على صعيد الوفاء بالتزامنا بتوفير خدمات متميزة في مجال سلسلة التبريد عبر كافة قطاعاتنا وعملياتنا من خلال خدمات الشحن متعدد الوسائط، ومرافق التخزين المزودة بأنظمة التحكم في درجة الحرارة ومواد التغليف المناسبة، وفرق أبحاث التحكم التي تعمل على مدار الساعة لمراقبة وإدارة العمليات اليومية.

توفر حلول أرامكس لقطاع الرعاية الصحية المزايا التالية:

- معلومات مفصلة عن حالة شحنات خلال كافة مراحل عملية النقل.
- إدارة عملية التحكم في درجة الحرارة.
- تخصيص مدة إتمام عملية الشحن.

تتجاوز أهداف أرامكس مجرد توصيل البضائع بين نقطة الاستلام ونقطة التسليم، بل تسعى للمشاركة في مشاريع تمكنها من المساهمة في بناء عالم أفضل، عبر دعم المشاريع العلمية والتجارية، وتقديم المنتجات الحيوية دون تأخير وفي حالة ممتازة.

إنجازات بارزة على مستوى الدول:

إيرلندا:

حصلت «أرامكس إيرلندا» عام ٢٠١٩ على اعتماد «هيئة تنظيم المنتجات الصحية» (HPRA) كمستودع مؤهل لتخزين المكونات الصيدلانية الفعالة وتوزيعها. كما يطبق المستودع حالياً معايير توجيه الاتحاد الأوروبي بشأن الأدوية المزيفة (FMD)، الذي دخل حيز التنفيذ في وقت سابق من هذا العام. يهدف التوجيه إلى حماية الصحة العامة عبر حماية سلسلة التوريد الدوائية من الاختراق بالأدوية المزيفة (أو المقلدة). وقد تم تزويد المستودع بنظام حاسوبي جديد يتيح فحص أي منتجات طبية تدخل المستودع أو تخرج منه، والتأكد من كونها أصلية. كما انتهت «أرامكس أيرلندا» بنجاح من إنشاء وحدة تخزين للشحنات المجمدة بدرجة حرارة ٦٠ درجة مئوية تحت الصفر، وهي تستهدف بشكل رئيس شركات علوم الحياة الغذائية التي تقوم بتخزين الإنزيمات والعينات المجمدة بالإضافة إلى العديد من المنتجات الصيدلانية الحيوية.

فازت «أرامكس أيرلندا» بصفقة كبيرة مع شركة عالمية للأدوية العادية والمتخصصة لنقل دواء اعتمدته مؤخراً هيئة الغذاء والدواء الأمريكية من أيرلندا إلى الولايات المتحدة الأمريكية، ونجحت في تلبية احتياجات النقل الخاصة بالعميل بشكل كامل. وأبرمت «أرامكس أيرلندا» أيضاً صفقة كبيرة أخرى مع شركة أدوية مقرها المملكة المتحدة لنقل المنتجات البيطرية جواً وبحراً إلى أسواق الولايات المتحدة الأمريكية ونيوزيلندا وأوغندا.

وقد تطلبت المنتجات عبوات معزولة باستخدام بطانيات حرارية خاصة للحفاظ على درجة حرارتها أثناء النقل.

مصر:

أبرمت «أرامكس مصر» صفقة مع واحدة من أكبر شركات الأدوية في العالم، تنقل بموجبها منتجات طبية لا تحتاج وصفه طبية من مستودعها في القاهرة إلى المستشفيات في أنحاء مصر. ووقعت الشركة أيضاً عقداً مع شركة رعاية صحية سويسرية متعددة الجنسيات لجمع عينات معدية لمرض الالتهاب الكبد الوبائي "ب" الفئة (أ) من مختبرات محلية إلى مختبر مركزي في القاهرة لأغراض تشخيصية. وبدأت الشركة مؤخراً في نقل كميات كبيرة من المستحضرات الدوائية من مصنع لإنتاج الأدوية في القاهرة إلى بازل في سويسرا بغرض تصدير الأدوية المكافئة.



خدمات الشحن

تقدم أرامكس كافة خيارات خدمات الشحن الجوي والبحري والبري وعبر السكك الحديدية، ومختلف وسائل النقل المتاحة. وتتوسع خدمات الشحن التي تقدمها الشركة بين خدمة الشحن من الميناء الأصلي إلى الميناء الهدف، وحتى خدمة التوصيل من الوجهة الأصلية إلى وجهة الهدف. وتأتي هذه الخدمات مرفقة بخدمة وساطة داخلية في معظم مواقعنا حول العالم، وخدمة تتبع الشحنات عبر الإنترنت.

- وبالإضافة إلى خدمات الشحن التقليدية، خاصة في قطاع النفط والغاز، قامت أرامكس بتطوير الحلول الجديدة وإطلاقها، وهي:
- **البضائع الحرجة:** خدمات قطاع الرعاية الصحية والخدمات الدوائية، ونقل الشحنات على متن طائرات الشحن (OBC)، وخدمات الطائرات (AOG).
- **الشحنات الثقيلة:** حركة نقل البضائع العامة (Break Bulk)، والخدمات اللوجستية للمشاريع (Project Logistics)، ونقل البضائع الثقيلة (Heavy Lift shipment).
- **السفن والطائرات المستأجرة:** استئجار الطائرات والسفن.

وعلى الصعيد الرقمي، تعمل أرامكس على إطلاق العديد من الأدوات لمساعدة عملائنا للوصول بشكل أسرع إلى عروض الأسعار و تكاليف الشحن، وتقييم عملياتنا الداخلية وأداء شبكتنا، بالإضافة إلى العمل على استبدال "نظام إدارة النقل" القديم بواحد من أفضل الأنظمة المتاحة في السوق.

العملاء:

١. نقل الأجنة المبردة لعمليات التلقيح الصناعي في الإمارات العربية المتحدة.
 ٢. وقعت أرامكس اتفاقية مع شركة صيدلانية كبرى للتخلص من المنتجات الطبية منتهية الصلاحية من خلال منشأة تدمير مؤجرة في أوروبا.
 ٣. أرامكس هي المزود الرائد للخدمات اللوجستية في مجال التجارب السريرية بمنطقة الشرق الأوسط وإفريقيا، إذ تتولى إدارة الشحنات الحيوية يومياً في أكثر من ٥٠ دولة، وفي جميع درجات الحرارة. تشمل خدماتنا تحديد المسارات والتحقق منها، وحلول الشبكات المتوافقة مع ممارسات التوزيع الجيد (GDP)، وتوفير مصادر التغليف المتوافقة، وخدمات الاستلام والشحن في نفس اليوم وفق مواعيد محددة بدقة.
 ٤. تساعد أرامكس المرضى حول العالم على المشاركة في دراسات التجارب السريرية كجزء من خدمات "Direct-to-Patient (DTP)" التي تقدمها على امتداد شبكتها العالمية، وتشمل هذه الخدمات المخصصة من أرامكس تسليم مواد التجارب السريرية إلى منزل المريض، واستلام وتوصيل العينات الحيوية، وجمع البيانات، وإقلال المرضى أينما كانوا، وتوفير النقل الآمن بنظام التحكم في درجة الحرارة للمنتجات الدوائية الخاضعة للبحث (IMP) لإتاحة الوصول إلى العلاج وإدارته.
 ٥. رفعت أرامكس حصتها السوقية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في مجال تصدير الأدوية العامة واستيراد المكونات الدوائية الفعالة (API) لمساعدة مصنعي المستحضرات الدوائية وموزعيها عن طريق الخدمات الاستشارية من أجل الامتثال بأفضل الممارسات الدوائية، وتقليل زمن التسليم مع الحفاظ على سلسلة الإمدادات الدوائية المبردة دون أي انقطاع أثناء عمليات النقل والتخزين، وتفادي فقدان المنتجات مع تقليل تكاليف الخدمات اللوجستية.
- تليها خدمات أرامكس المقدمة لقطاع الرعاية الصحية متطلبات القطاع في المجالات التالية: التشخيص، والأدوية، والتجارب السريرية، والتخزين الذي يراعي التحكم في درجة الحرارة.

الخدمات والحلول:

- النقل ضمن درجات حرارة محددة ومضبوطة والتسليم المباشر
- التخزين المتوافق مع ممارسات التوزيع الجيد (GDP) وممارسات التصنيع الجيد (GMP)
- المعرفة التنظيمية والجمركية
- إدارة التجارب السريرية وسلسلة التوريد للمستشفيات
- حلول تغليف متوافقة مع المتطلبات والاشتراطات التنظيمية
- فرق خاصة بأبراج التحكم تعمل على مدار الساعة

أهم الأهداف
غير المالية

٤





مجتمعنا

المستفيدون

- الشراكة مع المبادرات الدولية والمحلية لزيادة عدد المستفيدين بنسبة ٥٪
- زيادة عدد الشركات الناشئة والشركات الصغيرة والمتوسطة بنسبة ١٠٪

التزامنا البيئي

- الوعي الداخلي
 - توسيع نطاق تقديم برنامج التدريب على الوعي البيئي ليعطي ١٠٠٪ من عملياتنا بحلول ٢٠٢٠
- المواد
 - توسيع أنظمة إدارة النفايات وإعادة التدوير على مستوى المحطات
- الأداء
 - إجراء تحليل لمعدل الوقود المستهلك لكل شحنة في ٦ محطات تجريبية لتقليل الاستهلاك
 - تقليل انبعاثات الكربون بنسبة ٥٪ من عملياتنا

تنشيط المسؤولية الاجتماعية لأرامكس

- إجراء ٣ جلسات حوار مع الجهات المعنية (جدة، مسقط، القاهرة)

الوصول

- مواصلة دعم مبادراتنا القائمة في أسواقنا الأساسية مع التوسع في أسواق جديدة

التعليم والتمكين

- زيادة عدد المستفيدين بنسبة ١٠٪

برنامج المواطنة الفاعلة

- زيادة أنشطتنا التطوعية على امتداد شبكتنا بنسبة ٥٠٪

الصحة والسلامة

- خفض معدل تكرار الحوادث ومعدلات الوقت الضائع نتيجة الإصابات بنسبة ٥٪
- ضمان الأليات الموجودة لضمان الإبلاغ عن الحوادث وتسجيلها بشكل صحيح
- إطلاق حملات مع التركيز على السلامة الداخلية وعلى صحة وسلامة الموظفين والاستمرار في تعزيز ثقافة السلامة داخل أرامكس

الحكمة



القيادة: تتمتع بالفهم والمهارات اللازمة لتحفيز الفريق الإداري الاحترافي؛ لتحقيق أعلى مستويات الأداء، على أن يمتلك العضو سجلاً حافلاً يبرهن على ذلك.

الاستراتيجية والرؤية: امتلاك المهارات والقدرة على تقديم رؤية استراتيجية، والتوجيه عبر تشجيع الابتكار، ووضع التصورات للتوجهات الرئيسية، وتقييم القرارات الاستراتيجية، وقيادة الشركة في مواجهة التحديات التي تسهم في صقل رؤيتها.

الالتزام تجاه الشركة:

الوقت والجهد: الاستعداد لتكريس الوقت والجهد اللازمين؛ لتحقيق التزاماته كعضو في المجلس واللجان المنبثقة عنه. ويتوقع منه الحضور والمشاركة في جميع اجتماعات المجلس واللجان التي يشغل عضويتها. ويفضل حضوره لجميع الاجتماعات السنوية للمساهمين، والتحضير الدقيق والجاد قبل أي اجتماع والمشاركة بفعالية في الاجتماعات، بالإضافة إلى الرغبة في تكريس الوقت للاجتماع بالإدارة عند طلب ذلك، وتقديم النصح والمشورة.

الوعي والتعلم المستمر: امتلاكه واستعداده للسعي لتحصيل معرفة واسعة في كافة الجوانب الحساسة التي تؤثر على عمل الشركة (بما فيها قضايا القطاع والتكنولوجيا والمعلومات ذات الصلة بالسوق) مع قدرته على النهوض بدوره ومسؤولياته (بما فيها الالتزام بالمبادئ القانونية العامة التي توجه عمل أعضاء المجلس).

التزامات أخرى: القدرة على أداء مهام عضو مجلس الإدارة بشكل كافٍ، بما في ذلك التحضير؛ لحضور اجتماعات مجلس الإدارة والاجتماعات السنوية للمساهمين، والاستعداد للقيام بذلك في ضوء التزاماته الأخرى.

اعتبارات الفريق والشركة:

تحقيق التوازن في المجلس: المساهمة بالمواهب والمهارات والخبرات التي يحتاجها المجلس كفريق لاستكمال الموارد الحالية وتوفير المواهب للاحتياجات المستقبلية.

التنوع: المساهمة في تشكيل المجلس بشكل فاعل يمكن أن يعزز المبادئ والخبرات من خلال ضمان التنوع من حيث الجنس والخلفية العرقية والموطن الجغرافي والاختصاصات المهنية من القطاع العام والخاص وغير الربحي. ولا يمكن أن يرتكز اختيار المرشحين على هذه العوامل فحسب.

بصفتها شركة مدرجة في سوق دبي المالي، تسترشد ممارسات حوكمة الشركات في أرامكس بقرار رئيس مجلس إدارة هيئة الأوراق المالية والسلع رقم (٧/ر.م.) لسنة ٢٠١٦ بشأن معايير الانضباط المؤسسي، وحوكمة الشركات المساهمة العامة وتعديلاتها (تشريعات الحوكمة الصادرة عن هيئة الأوراق المالية والسلع).

تلتزم أرامكس بتطبيق أفضل ممارسات الحوكمة المستمدة من قيم الشركة، وذلك إدراكاً لمسؤوليتها تجاه مساهميها بوجود فريق إداري عالي الكفاءة، وقادر على الوفاء بالتزاماته على المدى القريب والبعيد، في إطار من الرقابة والشفافية.

يعمل أعضاء مجلس إدارة أرامكس على ترسيخ المكانة الرائدة للشركة في مجال تطبيق مبادئ الحوكمة عبر الالتزام بتنفيذ ميثاقها ومعايير حوكمتها. وتتكون أغلبية مجلس إدارة أرامكس من أعضاء مستقلين غير تنفيذيين بما فيهم رئيس مجلس الإدارة.

وفيما يلي وصف لمؤهلات أعضاء مجلس إدارة الشركة والسمات الشخصية والمهنية الواجب عليهم استيفائها، والتي يأخذها المجلس بعين الاعتبار عن تقييمه للمرشحين للانضمام إلى عضويته. ويتولى مجلس الإدارة مراجعة هذه المؤهلات والصفات دورياً وتعديلها حسب الاقتضاء.

الصفات الشخصية

النزاهة والمسؤولية: السلوكيات الأخلاقية العالية، والنزاهة وقوة الشخصية في تعاملات العضو الشخصية والمهنية، واستعداده للعمل بالقرارات التي يتخذها ويتحمل مسؤوليتها.

المعرفة والحكمة في اتخاذ القرارات: القدرة على الحكم على القضايا بطريقة منطقية. وإظهار الذكاء والحكمة والقدرة على التفكير التحليلي للمشاكل لاتخاذ القرارات المدروسة، بالإضافة لاستعداده لمناقشة القضايا بدقة، وطرح الأسئلة والتعبير عن تحفظه واعتراضه بشكل مهني وصریح.

المعرفة المالية: القدرة على قراءة جداول الميزانيات والدخل وبيانات التدفق النقدي وفهمها، والقدرة على فهم النسب المالية والمؤشرات الأخرى لتقييم أداء الشركة.

الثقة والنصح: التحلي بالحزم والمسؤولية وتقديم الدعم للآخرين، واحترامهم والانفتاح على آرائهم وحسن الاستماع.

معايير رفيعة: سجل حافل بالإنجازات التي تعكس معايير عالية لشخصه وللآخرين.

الكفاءات الأساسية:

المحاسبة والشؤون المالية: الخبرة في مجال المحاسبة المالية والشؤون المالية للشركات، خاصة فيما يتعلق بتوجهات الدين وأسواق الأسهم، ومعرفة الضوابط المالية الداخلية للشركة.

الخبرة في مجال الأعمال والقدرة على اتخاذ القرارات: سجل حافل باتخاذ القرارات الجيدة التي أثبتت نجاحها وفعاليتها، والقيام بواجبات عضوية مجلس الإدارة على أكمل وجه وبطريقة تخدم مصلحة الشركة.

الإدارة: الخبرة في إدارة الشركات، وفهم توجهات الإدارة بالعموم والمجالات التي تعمل فيها الشركة.

إدارة الأزمات: تكريس الجهد والوقت اللازمين للعمل خلال فترات الأزمات قصيرة الأمد وطويلة الأمد.

القطاع/التكنولوجيا: الخبرات والمهارات الفريدة في مجالات عمل الشركة، بما فيها العلوم والتصنيع والتقنيات ذات الصلة بالشركة.

الأسواق الدولية: الخبرة في الأسواق العالمية، والقضايا الدولية وممارسات التجارة الخارجية.

يتألف مجلس الإدارة الحالي في شركة أرامكس من السادة الأعضاء التالية أسماؤهم:



السيد أحمد البادي،
عضو مجلس إدارة



السيد عبدالله المزروعى
رئيس مجلس الإدارة

السيد البادي عضو غير تنفيذي مستقل في مجلس إدارة أرامكس، وقد شغل العديد من المناصب المرموقة، بما في ذلك منصب وزير النفط والموارد الطبيعية بالوكالة، ووزير الصحة في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتولى السيد البادي رئاسة مجلس إدارة شركة الإمارات للبترول، والوكالة الاتحادية للبيئة بالإمارات العربية المتحدة، واللجنة التنفيذية لمجلس وزراء الصحة العرب، ومجلس إدارة اللجنة العليا للبيئة، وترأس الاجتماع الخامس والأربعين لمنظمة الصحة العالمية. شغل السيد البادي أيضاً منصب نائب رئيس مجلس إدارة المؤسسة العامة للصناعة بأبوظبي. وقد شغل مناصب مهمة أخرى، بما في ذلك عضوية مجالس إدارة كل من بنك أبوظبي التجاري، والشركة العربية للاستثمار، ومدارس أبوظبي الدولية الخاصة، وبنك الاتحاد الوطني، ومجلس أبوظبي للتطوير الاقتصادي، ومجلس أمناء مؤسسة الإمارات. عمل السيد البادي أيضاً مديراً لدائرة الخزائن في جهاز أبوظبي للاستثمار، ونائباً لمدير إدارة المالية، والإدارة بجهاز أبوظبي للاستثمار.

يشغل السيد البادي حالياً المناصب التالية: رئيس مجلس إدارة شركة البادي للمشاريع، ومدير كل من شركة الإمارات للتأمين، وشركة جلف كابيتال. يحمل السيد البادي درجة بكالوريوس الآداب في العلاقات الدولية من كلية لويس وكلارك (بورتلاند، أوريغون) بالولايات المتحدة الأمريكية.

السيد المزروعى هو رئيس مجلس إدارة شركة أرامكس، وعضو مستقل غير تنفيذي في مجلس إدارة الشركة، ويتمتع بخبرة طويلة في قطاع الأعمال. شغل السيد المزروعى عدداً من المناصب المهمة والاستراتيجية، مثل رئاسة مجلس إدارة بنك تونس والإمارات (سابقاً بنك تونس والإمارات للاستثمار) ومجلس إدارة شركة المستثمر الوطني. كما عمل السيد المزروعى عضواً في مجالس إدارة عدة شركات من بينها الشركة العربية للاستثمار، وشركة أبوظبي للاستثمار، وبنك الخليج الدولي، وشركة يوبان الدولية المحدودة، وشركة مجموعة الإمارات للاتصالات (اتصالات)، واتحاد المصارف العربية، والمجلس الوطني الاتحادي. وشغل كذلك منصب العضو المنتخب والرئيس التنفيذي لبنك أبوظبي الوطني والعضو المنتخب للبنك الاستثماري.

نال السيد المزروعى عضوية مؤسسات ومجالس استشارية مرموقة من بينها المجلس الاستشاري للمعهد الفرنسي للدراسات العليا في إدارة الأعمال (إنسياد)، وبالإضافة إلى منصبه كرئيس لشركة أرامكس، يتولى السيد المزروعى حالياً رئاسة شركة الإمارات للتأمين، وشركة المزروعى العالمية ومدرسة الشويفات الدولية، وشركة جاشنمال الوطنية ومجموعة الوطنية للتأمين. والسيد المزروعى حالياً عضوٌ بمجالس إدارة بنك انفستكوروب وشركة دان آند برادستريت، ومجموعة دبا المتحدة ش.م.ع وشركة أليد إنتربرايزس ذ.م.م.

حصل السيد المزروعى على درجة البكالوريوس (مع مرتبة الشرف) من جامعة تشابمان، بولاية كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية.



السيد عايض الجعيد،
عضو مجلس إدارة

السيد الجعيد عضو غير تنفيذي، وغير مستقل في مجلس إدارة أرامكس، وتشمل خبراته السابقة المناصب البارزة التالية: طيار مقاتل، ومدرّب طيران مقاتلات متقدم (إف-١٥)، وضابط تقييم المقاتلات (إف-٥)، ورئيس قسم تقييم أسراب المقاتلات بجناح الطيران (ف-٥)، ورئيس قسم تقييم الطائرات (إف-١٥)، وضابط تخطيط في إدارة الخطط والعمليات في هيئة العمليات في قيادة القوات الجوية الملكية السعودية، ورئيس قسم الخطط في إدارة الخطط والعمليات في هيئة عمليات القوات الجوية الملكية السعودية، ورئيس مجموعة القوات الجوية بإدارة العمليات في قيادة القوات المشتركة، ومسرح العمليات خلال حرب الخليج الثانية. تولّى السيد الجعيد أيضاً منصب رئيس مجموعة اتصال القوات الجوية خلال حرب الخليج الثانية، وكذلك مدير إدارة مركز عمليات القوات الجوية الملكية السعودية.

يشغل السيد الجعيد حالياً منصب الرئيس التنفيذي لشركة مكشف للخدمات المحدودة، وهو أيضاً رئيس مجلس إدارة الشركة الوطنية للخدمات الجوية (ناس)، ورئيس مجلس إدارة الوطنية للمساعدة الأرضية للطيران وشركة فالكون للشحن الجوي وشركة الحياة. عمل السيد الجعيد أيضاً مساعداً شخصياً لسمو الأمير خالد بن سلطان بن عبد العزيز.

حصل السيد الجعيد على درجة البكالوريوس في علوم الطيران من كلية الملك فيصل الجوية بالرياض بتاريخ ١٩٧٥/٠٧/٣١، الدورة ١١٣، وكان ترتيبه الأول مع مرتبة الشرف وبتقدير ممتاز. كما أنه حاصل على ماجستير العلوم العسكرية من كلية القيادة والأركان في لفن وورث بولاية كنساس في الولايات المتحدة الأمريكية.



السيد عارف الهرمي البستكي
عضو مجلس إدارة

السيد البستكي عضو غير تنفيذي مستقل في مجلس إدارة أرامكس، وهو يتمتع بخبرة ثرية اكتسبها من شغله لعدة مناصب منها رئيس وعضو لمجلس إدارة كل من إعمار للصناعات والاستثمار، وشركة أملاك للتمويل والاستثمار العقاري، وإعمار للخدمات المالية. شغل السيد البستكي عضوية مجلس إدارة مصرف السلام، ومجموعة تيكوم (التي ترأس فيها أيضاً لجنة الاستثمار، ونائب رئيس لجنة التدقيق والمخاطر)، ومؤسسة الأوقاف وشؤون القصر (التي ترأس فيها أيضاً لجنة التدقيق وعضوية لجنة الاستثمار)، وكذلك أملاك العالمية للتمويل والتطوير العقاري (التي شغل فيها أيضاً عضوية اللجنة التنفيذية). تولّى كذلك عدداً من المناصب الرئيسة في بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط، وبنك دبي الإسلامي، وبنك إيه بي إن امرو، وبنك الفجيرة الوطني.

يشغل السيد البستكي حالياً منصب رئيس مجلس إدارة كل من إعمار للصناعة والاستثمار، وأملاك للتمويل والاستثمار العقاري، بالإضافة إلى منصب العضو المنتدب، والرئيس التنفيذي لشركة أملاك للتمويل ش.م.ع.

حصل السيد البستكي على دبلوم عال في العلوم المالية والمصرفية من كلية دبي للطلاب، وكليات التقنية العليا، بالإضافة إلى درجة الماجستير في إدارة الأعمال الدولية من جامعة ولونغونغ في دبي.



السيد محمد السويدي
عضو مجلس إدارة

السيد السويدي عضو غير تنفيذي مستقل في مجلس إدارة أرامكس، انضم السيد السويدي إلى مجلس إدارة أرامكس بخبرة واسعة في مجموعة كبيرة من قطاعات الأعمال. فقد عمل سابقاً في بنك الاتحاد الوطني، ومجلس أبوظبي التنفيذي، ويرأس حالياً شركة مياه وكهرباء الإمارات، إضافة إلى كونه نائب رئيس مجلس إدارة مؤسسة أبوظبي للطاقة. يشغل السيد السويدي عضوية مجالس إدارات كل من شركة الإمارات العالمية للألمنيوم، وشركة مبادلة ري إنشورنس وشركة غينيا للألومينا وشركة سويادي للكربون. وهو أيضاً عضو في مجالس ولجان شركات تابعة لشركة الإمارات للألمنيوم. يعمل السيد السويدي حالياً في شركة مبادلة للاستثمار.

يحمل السيد السويدي درجة البكالوريوس في المحاسبة من جامعة الإمارات العربية المتحدة.



السيد فادي غندور
المؤسس وعضو مجلس إدارة

السيد غندور هو مؤسس أرامكس وعضو غير تنفيذي في مجلس إدارتها. وقد تولى رئاسة مجلس إدارة أرامكس ومنصب الرئيس التنفيذي للشركة حتى استقالته منه عام ٢٠١٣. كما شغل عضوية مجلس إدارة مجموعة أبراج كابيتال وإنديفور جلوبال. عمل السيد غندور أيضاً عضواً في المجلس الاستشاري لمختبر إم آي تي ميديا لاب، وعضواً بمجلس أمناء الجامعة الأمريكية في بيروت. يشغل السيد غندور حالياً منصب الرئيس التنفيذي لشركة ومضة، وهي عبارة عن صندوق لرأس المال المخاطر، ومنصة متعددة البرامج، تهدف إلى تسريع وتعزيز البيئات الحاضنة لريادة الأعمال في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

يحمل السيد غندور درجة البكالوريوس في العلوم السياسية من جامعة جورج واشنطن في الولايات المتحدة الأمريكية.



الدكتور وولفغانغ باير عضو مجلس إدارة

الدكتور وولفغانغ عضو غير تنفيذي مستقل في مجلس إدارة أرامكس، ويتمتع بخبرة واسعة في قطاع الشحن والخدمات اللوجستية، وقد شغل سابقاً منصب الرئيس التنفيذي لمجموعة Singapore Post المحدودة، إضافة لمنصب الرئيس التنفيذي (الدولي) لشركة Singapore Post المحدودة. وكان الدكتور باير أيضاً عضواً غير تنفيذي في مجلس إدارة مجموعة Singapore Post المحدودة، والعديد من شركاتها الزميلة التابعة في آسيا وأوروبا والولايات المتحدة الأمريكية. ومن بين المناصب التي تولاها أيضاً، منصب شريك مكتب شركة "ماكزي أند كومباني" في سنغافورة.

يشغل الدكتور باير حالياً منصب الرئيس التنفيذي لمجموعة Luxasia Pte Ltd المحدودة وعضو مجلس إدارة شركة دي كيه اس اتش السويسرية. يحمل الدكتور باير درجة الماجستير في القانون من جامعة فيينا بالنمسا، بالإضافة إلى درجة الماجستير في اقتصاد الأعمال من جامعتي إكستر (المملكة المتحدة) وجراتس (النمسا). كما يحمل شهادة دكتوراه في القانون من جامعة فيينا بالنمسا.



السيد رامز شحاده عضو مجلس إدارة

السيد شحاده عضو غير تنفيذي مستقل في مجلس إدارة أرامكس، ويتمتع بخبرة ثرية تبرهن عليها مناصبه السابقة والحالية خارج أرامكس. شغل السيد شحاده المناصب التالية: شريك رئيس ونائب الرئيس التنفيذي، والعضو المنتدب في بوز ألان هاميلتون، وشريك رئيساشرق الأوسط، وشمال إفريقيا في غلوبال بوز ديجيتال، وشريك مؤسس والمدير الرئيس لتطوير المنتجات في eBreviate، ومساعد رئيس لممارسة تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية في A.T. Kearney، وباحث مشارك في مركز إدارة التكنولوجيا وريادة الأعمال، ومهندس ميكانيك في Stone & Webster، والشريك المؤسس لشركة R&R Ventures.

كما شغل السيد شحاده في السابق عضوية مجلس إدارة القيادات العربية الشابة. وحالياً يشغل السيد شحاده عضو مجلس أمناء متحف بيروت للفنون، وعضو مجلس استشاري في مدرسة ستوني بروك، وهو أيضاً مرشد في "إنديفور" وعضو في مجلس إدارة مؤسسة القيادات العربية الشابة في كل من الإمارات ولبنان، وزميل مبادرة الشرق الأوسط للقيادة في معهد أسبن وشبكة أسبن العالمية للقيادة، ويعمل مشرفاً بكليهما. يشغل السيد شحاده حالياً منصب المدير الإداري لشركة "ميسبوك الشرق الأوسط وشمال إفريقيا".

يحمل السيد شحاده درجة البكالوريوس في الهندسة الميكانيكية من جامعة روتجرز بالولايات المتحدة الأمريكية، وماجستير العلوم التطبيقية في الهندسة الصناعية من جامعة تورنتو بكندا.

وقد وضعت سياسة تفويض الصلاحيات بطريقة تعكس الفلسفة القاضية بدفع سلطة اتخاذ القرار إلى أدنى المستويات التنظيمية العملية؛ لتمكين الموظفين في كافة المستويات التنظيمية من الحصول على سلطة اتخاذ القرارات اللازمة لإنجاز المسؤوليات الموكلة إليهم. ويجب أن تقتزن هذه السياسة مع سياسات وإجراءات ومعايير مالية وتشغيلية، إلى جانب آلية رسمية لإعداد التقارير، ورفعها لتكوين صورة متكاملة عن مصفوفة تفويض الصلاحيات بالشركة.

وبالنسبة للموضوعات المتعلقة بالصفقات مع الأطراف ذات العلاقة وتعارض المصالح، فيجب توثيقها، والتأكد من تضمين تقرير بها في تقرير الحوكمة السنوي الذي تنشره الشركة على موقعها الإلكتروني، وموقع سوق دبي المالي. ويرفع تقرير الحوكمة المذكور إلى هيئة الأوراق المالية والسلع لمراجعتها واعتماده قبل نشره. وبالنسبة لالتزام الشركة بالاستدامة الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، فقد قامت أرامكس منذ عام ٢٠٠٨ بتعيين رئيس تنفيذي لشؤون الاستدامة، وهو مسؤول مباشر أمام الرئيس التنفيذي للشركة. يتولى الرئيس التنفيذي لشؤون الاستدامة في أرامكس مسؤولية الإشراف على جهود الشركة ومبادراتها في مجال الاستدامة، بالإضافة إلى تنفيذ المشاريع التي تستهدف تعزيز مساهمات الشركة في هذا الصدد.

في إطار استراتيجية الاستدامة المعتمدة لدى أرامكس، ووفاءً بالتزام الشركة بحس المواطنة والمسؤولية الاجتماعية، يقوم السيد بشار عبيد، الرئيس التنفيذي للشركة، بإطلاع مجلس الإدارة بشكل دوري على النهج الاستراتيجي الذي تتبعه الشركة مع المساهمين. إضافة إلى مبادرات الشركة وأدائها في مجال الاستدامة، وعلاقة هذه العناصر بنشاط الشركة بشكل عام. كما تسعى أرامكس باستمرار لتعميم ممارسات الاستدامة وتنفيذ السياسات الداخلية المتعلقة بالبيئة وعمليات الشراء المسؤولة، مع ضمان مراقبة الالتزام بهذه المعايير على مستوى الشركة. وتتم مناقشة القرارات الاستراتيجية المتعلقة بالاستدامة خلال اجتماعات مجلس الإدارة، ويجب الحصول على موافقة المجلس على جميع المبادرات والأهداف التي تحددها الشركة في مجال الاستدامة قبل تطبيقها.

وعلاوةً على ذلك، يحرص مجلس إدارة شركة أرامكس على العمل عن كثب مع فريق الإدارة العليا فيما يخص استراتيجية الاستدامة والأنشطة ذات الصلة لدى الشركة. كما يواصل أعضاء الإدارة العليا العمل إلى جانب الرئيس التنفيذي لشؤون الاستدامة وفريقه؛ لوضع الخطط وإدارة الشراكات الاستراتيجية مع القطاعين العام والخاص، والمجتمع من أجل تطوير أنشطة الشركة في مجال الاستدامة، وتوسيع تأثيرها ونطاقها. وتأتي المشاركة الفاعلة من المساهمين عبر المشاورات والاجتماعات المتواصلة لضمان تماشي نشاطات الشركة مع احتياجاتهم.

يتولى مجلس الإدارة وضع الاستراتيجية المتعلقة بالتأثيرات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، ثم يكلف الفريق بتطبيقها. ومن خلال التحديات الدورية التي يجريها الرئيس التنفيذي لشؤون الاستدامة، وفريق التدقيق، والامتثال الداخلي، يراجع المجلس استراتيجية الاستدامة، ويوصي بتعديلها أو تغييرها حسب الحاجة. وإضافة إلى ما تقدم، تقوم الإدارة التنفيذية في أرامكس بمراجعة تقرير الاستدامة السنوي واعتماده.

تمت هيكلة إطار الحوكمة في أرامكس وفقاً لتشريعات الحوكمة ولوائحها الصادرة عن هيئة الأوراق المالية والسلع. وفي ضوء اللوائح المذكورة، شكل مجلس الإدارة اللجان التالية لممارسة مسؤولياته: لجنة الترشيحات والمكافآت، ولجنة التدقيق، واللجنة الاستراتيجية. ويحق للمجلس تشكيل لجان إضافية حسب الضرورة، أو كما يراه مناسباً بين الحين والآخر.

ويتم تعيين أعضاء اللجان من قبل مجلس الإدارة، وينبغي أن تضم اللجنة ما لا يقل عن ثلاثة أعضاء غير تنفيذيين، اثنان منهم على الأقل من الأعضاء المستقلين، ويتولى أحدهم منصب رئيس اللجنة. ولا يمكن لرئيس مجلس الإدارة أن يكون عضواً في أي من اللجان المشكلة. لكل لجنة ميثاقها الداخلي الخاص، والذي يحدد أغراض اللجان وأهدافها ومسؤولياتها، فضلاً عن رسم هيكليّة اللجنة وعملياتها وتسلسل رفع التقارير للمجلس.

لجنة الترشيحات والمكافآت

تجتمع اللجنة لمرة واحدة على الأقل سنوياً بموجب تشريعات ولوائح الحوكمة الصادرة عن هيئة الأوراق المالية والسلع. وتساعد اللجنة مجلس الإدارة في النهوض بمسؤولياته الإشرافية والرقابية لضمان استقلالية أعضاء مجلس الإدارة، ونزاهة إجراءات الموارد البشرية في أرامكس.

يحمل عضوية لجنة الترشيحات والمكافآت السادة التالية أسماؤهم:

١. رامي شحادة - رئيس اللجنة
٢. السيد عارف الهرمي البستاني - عضو
٣. السيد محمد السويدي - عضو

لجنة التدقيق

تتولى وحدة التدقيق الداخلي مسؤولية وضع التقارير حيال المخاوف المتعلقة بالمواضيع الحساسة، ورفعها إلى لجنة التدقيق في مجلس الإدارة مرة واحدة على الأقل، كل ثلاثة أشهر خلال العام. وفي عام ٢٠١٩، تم الإبلاغ عن جميع المسائل الحساسة ورفع التقارير المرتبطة بها إلى لجنة التدقيق، وعولجت بموجب الإجراءات الإدارية المعتمدة، ليتم التوصل إلى الحلول المناسبة في الوقت المناسب. وتنفذ اجتماعات لجنة التدقيق حسب الاقتضاء، على ألا تقل عن اجتماع واحد كل ثلاثة أشهر.

يحمل عضوية لجنة التدقيق السادة التالية أسماؤهم:

١. السيد أحمد البادي - رئيس اللجنة
٢. السيد فادي غندور - عضو
٣. السيد محمد السويدي - عضو

اللجنة الاستراتيجية

تتمثل المهمة الرئيسة للجنة الاستراتيجية التابعة لمجلس إدارة الشركة في مساعدة المجلس في القيام بمسؤولياته الإشرافية والرقابية، فيما يتعلق باستراتيجية الشركة نحو التوسع الجغرافي، ومستقبل القطاع وكيفية تطور الشركات المتكاملة، ومشاريع الاستحواذ الاستثمارية المحتملة، وتطوير التكنولوجيا الثورية التي يمكنها إحداث تحول شامل، بالإضافة إلى أنشطة استراتيجية رئيسة أخرى خارج سياق أعمال الشركة المعتادة. تجتمع اللجنة كلما دعت الحاجة، وبما يضمن الوفاء بمسؤولياتها وواجباتها.

يحمل عضوية اللجنة الاستراتيجية السادة التالية أسماؤهم:

١. السيد محمد السويدي - رئيس اللجنة
٢. السيد عارف الهرمي البستاني - عضو
٣. السيد فادي غندور - عضو
٤. السيد رامي شحادة - عضو
٥. الدكتور وولفغانغ باير - عضو

وفيما يتعلق بألية تفويض الصلاحيات، فقد أصدرت أرامكس سياسة "تفويض الصلاحيات" ونشرتها ضمن تقرير الحوكمة السنوي للشركة. وتهدف السياسة المذكورة إجمالاً تعزيز الرقابة الداخلية المناسبة لتفويض صفقات العمل وتنفيذها، وفرض رقابة دقيقة على مشاريع النفقات الرأسمالية المركبة، وتسهيل عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالأعمال وتسريعها.

وبالنسبة لمساهمي أرامكس، ففيما يلي توزيع ملكيتهم كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ (أفراد وشركات وحكومات) مصنفة إلى محلي وخليجي وعربي وأجنبي:

تصنيف المساهمين	أفراد		شركات		حكومات		المجموع	
	عدد الأسهم	نسبة الأسهم	عدد الأسهم	نسبة الأسهم	عدد الأسهم	نسبة الأسهم	عدد الأسهم	نسبة الأسهم
محلي	١٧٣,٧٣٠,٥٢١	%١١,٨٦٦	٣٢٩,٧٤٢,٩١٠	%٢٢,٥٢١٩	٣٥,٢٢٩,٤٣١	%٢,٤٠٦٢	٥٣٨,٧٠٢,٨٦٢	%٣٦,٧٩٤١
خليجي	٢٩,٦٤٦,١٥٨	%٢,٠٢٤٩	٢٢١,١٩٥,٤٥٤	%١٥,١٠٨	-	-	٢٥٠,٨٤١,٦١٢	%١٧,١٣٢٩
عربي	١٦,٣٠٨,١٨٨	%١,١١٣٩	٥,٨٤٤,٥٧٨	%٠,٣٩٩٢	-	-	٢٢,١٥٢,٧٦٦	%١,٥١٣١
أجنبي	١١,٨١٨,٤٣٢	%٠,٨٠٧٢	٦٤٠,٥٨٤,٣٢٨	%٤٣,٧٥٢٨	-	-	٦٥٢,٤٠٢,٧٦٠	%٤٤,٥٦
المجموع	٢٣١,٥٠٣,٢٩٩	%١٥,٨١٢	١,١٩٧,٣٦٧,٢٧٠	%٨١,٧٨١٩	٣٥,٢٢٩,٤٣١	%٢,٤٠٦٢	١,٤٦٤,١٠٠,٠٠٠	%١٠٠

موظفونا



تؤمن أرامكس بأن قوة كل فرد من موظفيها ونجاحهم، في غاية الأهمية لنجاح عملياتها. بدايةً من عمليات التوظيف، وحتى برامج التطوير المهني وثقافة العمل وبيئته في الشركة، لذلك، نحن ملتزمون بتمكين الموظفين على كافة مستويات المؤسسة. كذلك، نحن ملتزمون بتحقيق القيمة لأعمالنا من خلال توفير بيئة عمل صحية تشجع على الابتكار والتعاون، وتمكن الموظفين من تحقيق إمكاناتهم، وتنمي المهارات القيادية.

تعزيز الأسس

في عام ٢٠١٩، واصلنا البناء على النجاح الذي حققناه في العام السابق من خلال زيادة التركيز على القدرات القيادية لمواردنا البشرية؛ لمساعدتنا في استقطاب أفضل الكفاءات والاحتفاظ بها وتحفيزها على مستوى شبكتنا. وخلال العام الماضي، ركزت إدارة الموارد البشرية على تعزيز قدراتنا الداخلية من خلال سلسلة جديدة من الدورات التدريبية للموارد البشرية وبرنامج اعتماد للتدريب التنفيذي واستقطاب قادة جدد للموارد البشرية. ولتحقيق ذلك، انضمت مجموعة من قادة الموارد البشرية والخبراء المتخصصين العالميين إلى شركة أرامكس من عدد من المؤسسات الرائدة في منطقة الشرق الأوسط والعالم. ويتبنى فريق القيادة الجديد منهجية تنطوي على مواجهة تحديات الموارد البشرية، ويستهدف تحقيق النجاح والسعي الدائم للفوز!

(رأس المال البشري ورأس المال الفكري)

يأتي هذا في إطار جهودنا لتعزيز رأس مالنا البشري. فمن خلال تحسين قدرات الموارد البشرية، يصبح بإمكاننا ضمان تطوير قدرات الموظفين وتنميتها على القيادة والإدارة والتعاون، إلى جانب تعزيز ولائهم للشركة. ويسهم ذلك أيضاً في تحسين رأس مالنا الفكري، مما يتيح لنا بناء أنظمتنا وإجراءاتنا وبروتوكولات العمل لدينا.

الثقافة المؤسسية

تأكيداً على إيماننا بأن موظفينا هم أهم ثروتنا، فقد ركزت استراتيجيتنا في ٢٠١٩ على إعادة التأكيد على ثقافتنا المؤسسية. ففي فبراير من عام ٢٠١٩، أصدرنا بيانات جديدة للرسالة والرؤية والقيم؛ لضمان توافق جميع الموظفين، مع توجهنا الاستراتيجي. وفهمهم لقيمنا المؤسسية وكيفية الاسترشاد بها في أعمالنا وفي الربط فيما بيننا كعائلة واحدة في شركة أرامكس. وقد نظمنا حملات توعية في العديد من أسواقنا؛ لضمان فهم موظفينا لقيم الشركة وأهمية إعطاء الأولوية لتلك القيم في عملية صنع القرار. علاوةً على ذلك، فقد عقدنا شراكة مع شركة ماكيزي آند كومباني للمشاركة في مؤشر الصحة التنظيمية (OHI)؛ بهدف فهم العوامل المؤثرة في الصحة التنظيمية، والتفاعل المؤسسي في مجال عملنا. وعلى الرغم من أن نتائج استبيان مؤشر الصحة التنظيمية لشركة أرامكس جاءت أعلى من المتوسط السائد في القطاع، إلا أن فريقنا الإداري وضع خطة قوية؛ لزيادة الصحة التنظيمية للشركة بوجه عام بمقدار نقطتين في عام ٢٠٢٠. وعلى مدار العام الماضي، أطلق فريقنا أول دعم للعديد من المبادرات والبرامج التي تهدف إلى تعزيز الدور القيادي، والرؤية المشتركة، وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي، وتكريم الموظفين الملتزمين بقيمنا، وذلك لتحسين أداء الشركة وثقافتها والارتقاء بها.

(رأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات، ورأس المال البشري)

نهتم اهتماماً كبيراً بثقافتنا المؤسسية في إطار تنمية رأس مالنا الاجتماعي القائم على العلاقات والحفاظ عليه، ونهدف من خلال ذلك إلى تعزيز الأعراف والقيم المشتركة، ومواءمة أعمالنا، مع ثقافتنا وسياساتنا المؤسسية. بالإضافة إلى ذلك، تتيح لنا هذه المواءمة الحفاظ على رأس مالنا البشري، مع تعزيز قيمنا الأخلاقية وهويتنا المؤسسية.

مكافآت الأداء والمكافآت الكلية

استهدفت استراتيجية المكافآت الكلية في عام ٢٠١٩ فهم مدى تنافسية برامج الأجور والمنافع المطبقة على مستوى شبكتنا. وتحرص أرامكس على أن تكون فلسفة المكافآت الكلية المطبقة لديها (الأجر الأساسي والبدلات والحوافز قصيرة الأجل والمكافآت) تنافسية مع الشركات الأخرى في القطاع. وبعد الاطلاع على نتائج المقارنة المعيارية، عمل فريقنا على مواءمة استراتيجية الأعمال والأجور والمنافع، وذلك بوضع جداول جديدة للرواتب للأسواق الحيوية "التي لا يدل عن الفوز فيها"، مع العزم على التوسع في هذا النشاط؛ ليشمل الأسواق الأخرى في عام ٢٠٢٠. علاوةً على ذلك، وسعياً لدعم ثقافة الأداء المتميز، طور فريقنا برنامجاً جديداً للحوافز السنوية يهدف إلى التمييز بين مختلف الأداءات، وذلك من خلال مؤشرات أداء رئيسية / أهداف ذكية محددة بوضوح، ويتوافق هذا تماماً مع استراتيجيتنا المؤسسية. وفي عام ٢٠١٩، أدخل ٧٠٪ تقريباً من الموظفين الذين يستخدمون نظام "SuccessFactors" مؤشرات الأداء الرئيسية ضمن المنصة الإلكترونية لإدارة الأداء / إدارة الأهداف. وبفضل استخدام هذه المنصة، أصبح بإمكان مدرائنا متابعة فرقهم وأهدافهم، مع التعامل مع التغييرات والتحديات بصورة آنية. ويسهم التركيز على التحسين المستمر للأداء، في الحفاظ على الدورة المرنة لتقديم الملاحظات بشأن الأداء بشكل فوري وأكثر مرونة للتعامل مع أي مشاكل أو تحديد جوانب التحسين. وأخيراً، نفذ فريقنا العديد من الأنشطة الصحية، مثل نظام الفحص الصحي وجلسات التوعية بالأمور الصحية المختلفة، وذلك بهدف تزويد الموظفين بمعرفة أفضل للتمتع بحياة صحية.

(رأس المال البشري ورأس المال الفكري)

تتيح لنا متابعة الأداء وإدارته والمكافأة عليه و تعزيز رأس مالنا البشري، ورأس مالنا الفكري من خلال تعزيز قدرات الموظفين وإمكاناتهم، وتمكينهم من تنمية قدراتهم القيادية وتحفيزهم على المساهمة في تقدم الشركة. علاوةً على ذلك، فإن هذا يعزز من هيكلنا التنظيمي الذي يعتبر جزءاً من رأس مالنا الفكري، وذلك بضمان إلمام الموظفين بكيفية قياس أدائهم مع تزويدهم بالملاحظات والدعم الذي يحتاجونه. ولا شك أن هذا يتيح لهم بدوره الالتزام بالإجراءات والعمليات المؤسسية بشكل أفضل وبفعالية أكبر.

تطوير الكفاءات والموظفين

كان تدريب وتطوير الموظفين من المحاور الأساسية في أجندتنا الاستراتيجية، وقد ركز بشكل واضح في عام ٢٠١٩ على الموظفين المسؤولين عن التعامل مع العملاء، ومن بينهم موظفو خدمات التوصيل، وفرق خدمة العملاء وفرق الخدمات التجارية. وتضمنت تلك التدريبات مزيجاً من برامج التدريب المدمج المخصص وفرص التعلم المصغر، فضلاً عن برامج التعاون مع مؤسسات التدريب العالمية. وقد أدت برامج التدريب تلك إلى تحسين الخدمات المقدمة من فرقنا لعملائنا في جميع الأسواق، مع الاستجابة بصورة أسرع للتغيرات السريعة والدائمة التي يشهدها القطاع.



علاوةً على ذلك، وفي إطار تطلعاتنا بتحويل أرامكس إلى مؤسسة حاضنة لقادة المستقبل في منطقة الشرق الأوسط، فقد أعدنا هيكلة إطار إدارة الكفاءات المستخدم لدينا؛ لتحديد الكفاءات ذات الأداء المميز، والإمكانات العالية من خلال مجموعة من أفضل التقييمات الخارجية. ومن شأن تلك التقييمات الخارجية، والتصميم الجديد لإطار الكفاءات الأساسية والقيادية تمكين أرامكس من تحديد قادة المستقبل على نحو أفضل؛ للتخطيط للتعاقد الوظيفي، والتطور المهني، والاحتفاظ بأفضل الكفاءات بوجه عام.

المنطقة والجنس	أنثى	ذكر
أوروبا وأمريكا الشمالية	٢١٩	٤٢٠
الشرق الأقصى	٢٢٧	٤٦٣
دول مجلس التعاون الخليجي	٥٨٥	٦,٤٥٨
شرق المتوسط	٢١٠	٩٧٧
شمال إفريقيا	٣٩٩	٢,٤٠٧
شبه القارة الهندية	٦١	٤٦٥
إفريقيا جنوب الصحراء	٥٥٣	٩٧٣
الشركة - AGSO	٥٠٧	٤٥٤
الشركة - AAIL	٧٥	١٤٤
أستراليا	١١٣	٢١٩
الإجمالي	٢,٩٤٩	١٢,٩٨٠

في عام ٢٠١٩، حُدّد أكثر من ٢٠ من القادة المستقبليين لشركة أرامكس وإشراكهم في برامج جامعية في كلية هارفارد للأعمال، وجامعة إنسياد، وكلية وارثون للتعليم التنفيذي، وكلية لندن للأعمال، والمعهد الدولي للتطوير الإداري ومعهد ماساتشوستس للتقنية، وجامعة كولومبيا، وكلية ستانفورد للدراسات العليا في إدارة الأعمال. وتم تقديم الدعم لهؤلاء القادة من خلال التوجيه التنفيذي لإعدادهم على نحو أفضل؛ لتولي مناصب إدارية أعلى داخل الشركة.

بحسب الجنس	أنثى	ذكر
المحاسبة والشؤون المالية	١,٨٠%	٤,٢٨%
الشؤون الإدارية	٠,٥٣%	٠,٥٥%
تحسين الأعمال والكفاءة	٠,١٦%	٠,٢٠%
مركز الاتصال	٥,٤٥%	٢,١٢%
إدارة علاقات العملاء والتسويق	٠,٠٥%	٠,٠٢%
خدمة العملاء	١,٥٥%	١,٢٢%
المرافق	٠,١١%	١,٣٤%
الصحة والسلامة والأمن	٠,٠٠%	٠,٠٢%
الموارد البشرية	٠,٧٧%	٠,٥٧%
المراجعة الداخلية	٠,٠١%	٠,٠٣%
الشؤون القانونية	٠,٠٩%	٠,٠٥%
الإدارة	٠,١١%	٠,٧٣%
العمليات	٣,٧٥%	٦١,٠٨%
خدمات التسوق	٠,٢١%	٠,٢٦%
الاستدامة	٠,٠١%	٠,٠٤%
تحسين العمليات	٠,٠٠%	٠,٠٥%
المشاريع	٠,٠٠%	٠,٠٢%
الخدمات التجارية	٣,١٨%	٦,٧١%
تجارب العملاء	٠,٠١%	٠,٠٢%
الحلول الرقمية	٠,٢٤%	١,٥٤%
التجارة الإلكترونية	٠,٠١%	٠,٠٠%
التسويق	٠,٠٤%	٠,٠٣%
المخاطر والامتثال	٠,٠٦%	٠,٠٤%
الخدمات المشتركة	٠,٣٥%	٠,٥٣%
الاستراتيجية ومكتب إدارة المشاريع	٠,٠٣%	٠,٠٤%
الإجمالي	١٨,٥١%	٨١,٤٩%

رأس المال البشري ورأس المال الفكري

يُتيح لنا التطوير المستمر لمعرفة موظفينا ومهاراتهم، مع البناء على كفاءاتهم، إمكانية تعزيز معرفتنا وتحسين أنظمتنا وإجراءاتنا، في إطار تنمية رأس مالنا الفكري. كذلك، تُساهم هذه الأنشطة في بناء رأس مالنا البشري، مما يضمن تعزيز الولاء تجاه الشركة، مع تزويد الموظفين بالأدوات اللازمة؛ للابتكار والمساهمة في نجاحنا التشغيلي والتنظيمي. وفي إطار استثمارنا في تطوير الموظفين، وصل إجمالي عدد ساعات التدريب في عام ٢٠١٩ إلى ٧٨,٥٢٠ ساعة، مما يعني ٨٢٪ لكل موظف.

وبالنظر إلى اعتماد قطاعنا بدرجة كبيرة على خدمات التوصيل وأعمال المستودعات، التي يقوم بها الرجال في الغالب في العديد من الأسواق الرئيسية، وفيما يلي تقسيم الموظفين بحسب الجنس:

الجنس	
أنثى	١٨,٥١٪
ذكر	٨١,٤٩٪

وبالتالي، تصبح ساعات التدريب للموظفين أكثر منها للموظفات؛ وذلك عند تضمين ساعات تدريب موظفي خدمات التوصيل والمستودعات.

وفيما يلي تقسيم إجمالي عدد ساعات العمل بحسب الجنس:

النساء	الرجال
٢٦,٦٦٤	٥١,٨٥٦

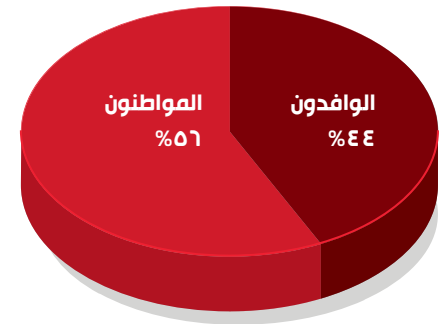
وبالنسبة لموظفي الأعمال الإدارية والمكتبية، وفيما يلي تقسيم ساعات التدريب بحسب الجنس:

الفترة	عدد الساعات	النسبة المئوية
الأمن الإلكتروني	٣,٥٤٤	٥٪
المخاطر والامتثال	١١,٠٤١,٥	١٤٪
التدريب التمهيدي	١٢,٧٣٠,٥	١٦٪
التدريب الوظيفي	٢٤,٦٧٤	٣١٪
التدريب القيادي	٣,٣٦٧	٤٪
المهارات الذاتية	١٤,٩٤٤,٢٥	١٩٪
الشهادات	٨,١٦٨,٥	١٠٪
أخرى	٢٣٤	٠,٣٪
الإجمالي	٧٨,٧٠٣,٧٥	١٠٠٪

استقطاب الكفاءات

ركزت استراتيجيتنا لاستقطاب الكفاءات في عام ٢٠١٩ على بناء عملياتنا؛ حتى نتمكن من استقطاب أفضل الكفاءات، وذلك من خلال إرساء برنامج جديد للقيمة الافتراضية لصاحب العمل. وتمثل القيمة الافتراضية لصاحب العمل القيم والثقافة التي نجسدها في مؤسستنا. بالإضافة إلى ذلك، قام فريق استقطاب الكفاءات بإطلاق منصة توظيف جديدة وتفعيلها، وتم تصميمها لتعزيز وجودنا في سوق التوظيف الإلكتروني، مما يعزز ويحسن من تجربة المرشحين المحتملين وأفراد الموارد البشرية، ومدير التوظيف. وقد أطلقنا عملية معيارية توفر تجربة منسقة وإيجابية في التقلبات الداخلية للكفاءات والتعيين الخارجي لها. علاوة على ذلك، أطلق فريقنا برنامج تدريب عملي جديد، وانتهى من تصميم برنامج التدريب الإداري في أرامكس، الذي يوفر مسارات مهنية سريعة، وخيارات تطوير مهني للكفاءات المحلية ذات الإمكانيات العالية في الإمارات العربية المتحدة، والمملكة العربية السعودية. كذلك، طور فريقنا عمليات منسقة لإجراء المقابلات واختيار الكفاءات على الصعيد العالمي، مع إدراج قدرات أساسية وقيادية جديدة، وأدوات جديدة لتقييم الكفاءات والقيادات ضمن تلك العمليات.

نسبة أفراد الإدارة العليا المعيّنين من المجتمع المحلي:



ينطبق تعريفنا للمواطنين والوافدين على مكان وجود الموظف (فعلياً سبيل المثال، يعتبر الموظف الأردني الموجود في الأردن مواطناً، في حين يعتبر الموظف الأردني الموجود في دبي وافداً)، وتعكس أرقام إدارتنا العليا فريق الإدارة العليا العالمي.

من بين كوادرنات البشرية، لدينا ١٥,٩٢٩ موظفاً مباشراً و ٤١٠ موظفين غير مباشرين*

الإدارة العليا



ارتفع عدد النساء ضمن الإدارة العليا في أرامكس في عام ٢٠١٩ مقارنةً بالأعوام السابقة. كذلك، تتجاوز نسبة النساء في المناصب الإدارية العليا في أرامكس المتوسط الإقليمي.

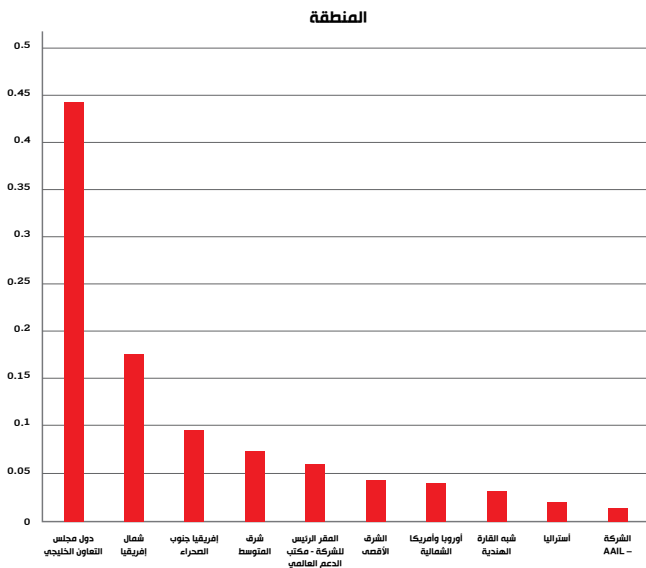
بالإضافة إلى ذلك، نحرص على الاعتماد في الأجر المحدد على الاستحقاق، ونتفادى التمييز بين الموظفين على أساس الجنس. وبالتالي، نحرص على تكافؤ الأجور الممنوحة للموظفين. ويرجى الاطلاع على الملحق في الصفحة ١٠٣.

بالإضافة إلى ذلك، وتماشياً مع قيم الفعالية الاجتماعية للشركة، أطلق الفريق سياسة جديدة للعمل التطوعي تسري على جميع الموظفين على مستوى الشبكة العالمية، وتتيح للموظفين الحصول على إجازة مدفوعة الأجر للمشاركة في الأنشطة التطوعية التي تخدم المجتمعات التي نعيش ونعمل بها. ولقراءة المزيد عن بعض الأنشطة الناتجة، يرجى الرجوع إلى قسم الاستدامة في الصفحة ٤١-٤٨.

رأس المال الاجتماعي والعلاقات، ورأس المال البشري

أفكار الموظفين والتحليلات المتعلقة بهم

في عام ٢٠١٩، استفاد فريقنا العالمي لأفكار الموظفين والتحليلات المتعلقة بهم من البيانات المتاحة على مستوى الشبكة للمساعدة في استقطاب الكفاءات والحفاظ عليها على مستوى الشركة. واليوم، أصبحت أرامكس أكثر فقرة على استخدام البيانات الآتية لقياس أدائها، وذلك من خلال رصد المقاييس الأساسية للكوادر البشرية، بما في ذلك التنوع بين الجنسين وجنسيات الموظفين، ومعدل دوران الموظفين الاختياري والإجباري، ومعدل الاستفادة من الإجازات السنوية، ومعدلات الكوادر البشرية. وقد أتاحت لنا لوحة المتابعة هذه مرونة أكبر في اتخاذ القرار، مع القدرة على تحديد المشاكل المحتملة قبل ظهورها بهدف توفير حلول عملية لها تتناسب مع الأسواق. علاوةً على ذلك، في عام ٢٠١٩، واصلنا استخدام نظام "SuccessFactors"، إذ تمكّننا من تحسين معدل استخدام نظام الموارد البشرية الموحد في جميع وحدات الأعمال، وذلك بإضافة البيانات المستحوذ عليها حديثاً ونقل بياناتها إلى النظام. ومن أبرز الإنجازات كذلك، نجاح فريقنا في تعميم نظام إدارة الأداء وإدارة الأهداف لضمان وجود مؤشرات أداء رئيسية، وأهداف محددة بوضوح للموظفين وإضافتها إلى منصة "SuccessFactors".



ونفخر بالقول: إن شركتنا لديها قاعدة متنوعة من الموظفين تضم ٩٨ جنسية مختلفة، كما نحرص أيضاً على تمكين المجتمعات المحلية من خلال توظيف الكفاءات المحلية.

رأس المال البشري ورأس المال الفكري

من شأن بناء العمليات التي تساعدنا في استقطاب الكفاءات أن يمكّننا من تعزيز قيمة رأس مالنا الفكري والبشري. ذلك أن تلك العمليات تحسّن من المعرفة التنظيمية المتأصلة لدى أرامكس فيما يتعلق باستقطاب الكفاءات وإدارتها. ونظراً لحرصنا على استقطاب أفضل الكفاءات والاحتفاظ بها، يمكننا بناء رأس مالنا البشري.

علاقات الموظفين

في عام ٢٠١٩، أطلقت شركة أرامكس قسماً جديداً: لتمكين علاقات إيجابية وتعاونية بين الشركة وموظفيها، وذلك من خلال ممارسات علاقات الموظفين الفعالة، ووضع وتطبيق سياسات وإجراءات متسقة للموارد البشرية.

ونتيجة لتلك التغييرات، أصبح بإمكان شركتنا:

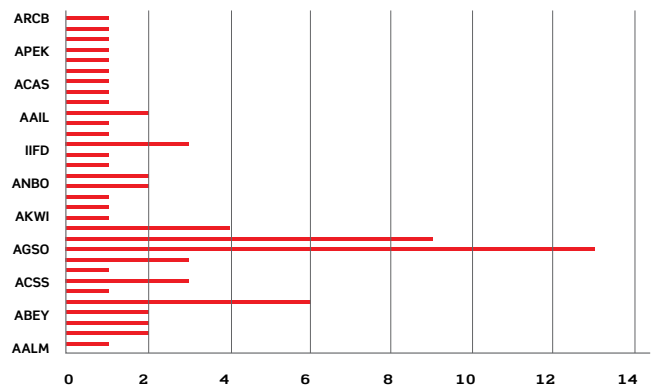
- تسوية النزاعات تسوية فعالة وتعزيز التعاون والتفاهم بين الموظفين والمدراء
- التحقيق في شكاوى الموظفين وتخوفاتهم فيما يتعلق بشؤون الموارد البشرية وعلاجها، بما في ذلك تلك التي يتم الإبلاغ عنها من خلال سياستنا المحسنة للإبلاغ عن المخالفات
- ضمان تطبيق السياسات والإجراءات المتعلقة بالتوظيف بشكل عادل للحفاظ على الاحترام الكامل للموظف.

واستجابةً منا لاحتياجات الموظفين وتخوفاتهم المشار إليها في استبيان مؤشر الصحة التنظيمية، وعلى المستوى الإقليمي وضع فريقنا سياسة جديدة لإجازة الأبوة لمنح الآباء الجدد في أرامكس المزيد من الوقت لقضائه مع أطفالهم حديثي الولادة. وقد تم تطبيق هذه السياسة في البداية على دولة الإمارات العربية المتحدة، ومنذ ذلك الحين تم توسيعها إلى أسواق أخرى في دول مجلس التعاون الخليجي وأفريقيا، حيث لم تكن هذه السياسة موجودة من قبل.

كذلك، نحرص على توفير سبل المساعدة للأمهات الجدد، وذلك بمنحهم إجازة الأمومة وفقاً للمعايير الوطنية، مما يضمن تمتع الأمهات الجدد بالمرونة الكافية لرعاية أطفالهم عند العودة إلى العمل. وفي عام ٢٠١٩، عادت ٧١ من الأمهات الجدد إلى العمل.

إجازات الأمومة

الشكل ١: إجازات الأمومة في عام ٢٠١٩



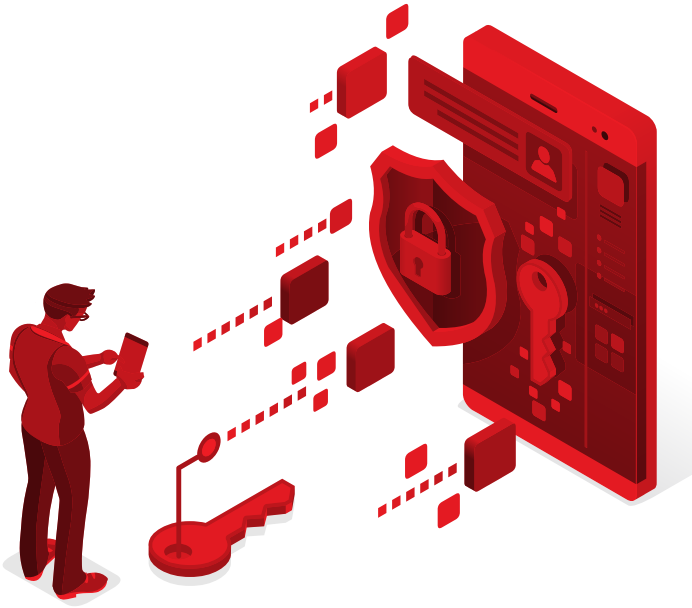
وفيما يلي إحصائيات الصحة والسلامة لدى الشركة في عام ٢٠١٩:

٠	إجمالي عدد الوفيات، بما في ذلك الوفيات غير المهنية
٩٨	إجمالي عدد الإصابات العادرة للوقت
١,٦١٢	إجمالي عدد الأيام الضائعة
٧٧٣	إجمالي عدد الحوادث التي نجم عنها إصابات طفيفة، أو لم ينجم عنها إصابات
١٦١	إجمالي عدد الحوادث التي نجم عنها إصابات
٩٣٤	إجمالي عدد الحوادث
١٥,٩٢٩	إجمالي عدد الموظفين
٤,٢٤٩,٥٧٢	إجمالي عدد أيام العمل
٣٣,٩٩٦,٥٧٦	إجمالي عدد ساعات العمل البشري
٣٣,٣٧٠,٧٢٨	إجمالي عدد ساعات العمل البشري

٥٧٨	إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالمركبات الناجم عنها إصابات طفيفة، أو التي لم ينجم عنها إصابات
٧٠	إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالمركبات الناجم عنها إصابات
٦٣	إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالمركبات الناجم عنها إصابات هادرة للوقت
٦٤٨	إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالمركبات
١,٢٤٤	إجمالي عدد الأيام الضائعة بسبب الحوادث المرتبطة بالمركبات

١٩٥	إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بساعات العمل البشري والمكتبي الناجم عنها إصابات طفيفة، أو التي لم ينجم عنها إصابات
٩١	إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بساعات العمل البشري والمكتبي الناجم عنها إصابات
٣٥	إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بساعات العمل البشري والمكتبي الناجم عنها إصابات هادئة للوقت
٢٨٦	إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بساعات العمل البشري والمكتبي
٣٦٨	إجمالي عدد الأيام الضائعة بسبب الحوادث المرتبطة بساعات العمل البشري والمكتبي

مؤشرات الصحة والسلامة	
معدل تكرار الوقت الضائع نتيجة الإصابات	٢,٨٨ سجلت أرامكس ٢,٨٨ إصابة مرتبطة بوقت ضائع لكل مليون ساعة عمل خلال العام الماضي
معدل الحوادث الناجم عنها إصابات مرتبطة بوقت ضائع	٠,٦٢ سجلت أرامكس ٠,٦٢ إصابة مرتبطة بوقت ضائع لكل مئة موظف
معدل الشدة	١٦,٤٥ أدت كل إصابة مرتبطة بوقت ضائع إلى تعطل عن العمل بمتوسط ١٦,٤٥ يوماً
معدل تكرار الإصابات المرتبطة بوقت ضائع	٠,٥٨ لكل ١٠٠ موظف، ارتبط ٠,٥٨ موظفاً بالإصابات المرتبطة بوقت ضائع
معدل الأيام الضائعة نتيجة أعطال المركبات	١٢,٢٧ سجلت أرامكس ١٢,٢٧ يوماً ضائعاً نتيجة أعطال المركبات لكل مليون شحنة
معدل الأيام الضائعة نتيجة الحوادث المرتبطة بساعات العمل البشري والمكثبي	٣,٦٣ سجلت أرامكس ٣,٦٣ يوماً ضائعاً نتيجة حوادث مرتبطة بساعات العمل البشري والمكثبي لكل مليون شحنة
معدل الأيام الضائعة	١٥,٩٠ سجلت أرامكس ١٥,٩٠ يوماً ضائعاً لكل مليون شحنة
الحوادث لكل مليون شحنة	٩,٢١ سجلت أرامكس ٩,٢١ حادثة لكل مليون شحنة



الأمن

تتغير التهديدات الأمنية بوتيرة سريعة، وبالتالي، فمن المهم أن يكون نظام إدارة الأمن لدى أرامكس متفوقاً دائماً على التهديدات، مما يضمن حماية أصولنا وأصول شركائنا وعملائنا.

وخلال عام ٢٠١٩، تمكّننا من تعزيز فريق السلامة والأمن بإضافة المزيد من الكفاءات المتخصصة في آسيا. ونتطلع في عام ٢٠٢٠ إلى التوسع في تلك الجهود؛ لتشمل إفريقيا وأوروبا وأمريكا الشمالية، إذ نخطط لدعم أفراد الفريق الحاليين، في تحسين المعايير الأمنية، وتحسين سياسات وإجراءات الشركة المطبقة على العمليات اليومية.

طوّرت العديد من مواقعنا البنية التحتية الأمنية لديها باستخدام أحدث التقنيات، مع التحوّل من استخدام أنظمة كاميرات المراقبة إلى تقنيات فحص الشحنات. علاوةً على ذلك، تعاون الفريق الأمني مع السلطات المحلية؛ لضمان تنفيذ إجراءات فحص الشحنات بفعالية تامة والإبلاغ عن أي حوادث، إن وُجدت، في حينها. ومن الإنجازات الرئيسية المتحققة في عام ٢٠١٩ تجديد العديد من مواقعنا لشهادة المستوى الأول من متطلبات أمن المنشآت الصادرة عن جمعية حماية الأصول المنقولة (TAPA FSR-A)، بالإضافة إلى إطلاق برنامج للاعتماد الذاتي للمستوى الثالث من متطلبات أمن المنشآت الصادرة عن جمعية حماية الأصول المنقولة (TAPA FSR level C)؛ لضمان وفاء منشآت أرامكس بأعلى المتطلبات الأمنية المحددة لمنشآت الخدمات اللوجستية. واستكمالاً لجهودنا في عام ٢٠١٩؛ نخطط لتقييم أدائنا والبدء في رحلة الحصول على شهادة أيزو ٢٨٠٠١ ISO28001 (الخاصة بمعايير نظام إدارة الأمن في سلاسل التوريد) في عام ٢٠٢٠، بدءاً بتقييم المواقع الرئيسية.

يعتبر أمن النقل من العناصر الأساسية في عملياتنا، وفي عام ٢٠١٩، تم تجهيز المزيد من مركباتنا بأنظمة مراقبة المركبات، وذلك بهدف الاستفادة من القدرات الكاملة لتلك التقنية، مما يتيح لنا مراقبة الشاحنات والحمولات، إلى جانب تمكين العملاء من تتبّع طلباتهم وشحناتهم.

كذلك، فإننا نهدف إلى مواصلة استغلال هذا الزخم في عام ٢٠٢٠ لتحقيق الأهداف التالية:

- تقليل عدد الادعاءات بفقدان الشحنات بدرجة أكبر
- مواصلة إجراء التقييمات السنوية للتهديدات والمخاطر الأمنية
- تعزيز قدرات فحص الشحنات في المواقع الرئيسية
- التخطيط للحصول على شهادة TAP وشهادة أيزو ٢٨٠٠١

تتماشى جهودنا في مجال الصحة والسلامة والأمن مع التزامنا بحماية رأس مالنا الطبيعي، وضمان عدم التسبب في أي آثار سلبية نتيجة سوء التعامل مع المواد الخطرة. هذا إلى جانب الحرص على حماية موظفينا، والالتزام بتوفير بيئة عمل لائقة وصحية لهم.

عملاؤنا

V



موقع aramex.com

نعمل على تحسين موقع aramex.com بصفة مستمرة: لتقديم تجربة استخدام أفضل لجميع الزائرين. وتشمل التحسينات التي جرت على الموقع إضافة مجموعة من الخصائص والتعزيزات المالية لاحتياجات العملاء من خلال توفير محتوى ملائم ومستهدف يتناسب مع عملائنا في جميع المناطق الجغرافية.

وفي إطار تلك التحسينات، تُرجم الموقع الإلكتروني في عام ٢٠١٩ إلى لغتين إضافيتين، هما الهولندية والإنجليزية. وبذلك، أصبح الموقع متاحاً حالياً بسبع لغات. و أضفنا الخصائص التالية:

١. قسم لتسجيل حسابات الشركات يتيح للعملاء تسجيل حسابات لشركاتهم. وإكمال جميع الإجراءات عبر الإنترنت بخطوات في غاية البساطة.
 ٢. أدخلت تحسينات كبيرة على صفحة الشحنات "My Shipments"، فأصبح بإمكان العملاء الآن إدارة شحناتهم لدى أرامكس من خلال صفحة واحدة سهلة الاستخدام. ويعني ذلك أن العملاء لديهم اطلاع شامل على شحناتهم، ويمكنهم اتخاذ العديد من الإجراءات بشأنها، سواء أكان بصورة فردية أو جماعية.
- بالإضافة إلى ذلك، أدخل العديد من التحسينات بهدف تحسين تجربة المستخدمين للموقع الإلكتروني بوجه عام.

وفي عام ٢٠٢٠، نهضنا إلى إدخال المزيد من التحسينات على تجربة المستخدم، وتصميم الموقع الإلكتروني ووظائفه. و نخطط للاستمرار في ترجمة الموقع الإلكتروني إلى اللغات الأساسية، مع تطوير محتوى الموقع الإلكتروني: لتلبية الاحتياجات المحددة لعملائنا في جميع المناطق الجغرافية.

تطبيق أرامكس للهواتف الذكية:

يتيح تطبيق أرامكس للهواتف الذكية لعملاء الشركة حول العالم إمكانية إدارة عملية توصيل شحناتهم بالكامل، باستخدام هواتفهم المتحركة فقط. وفي عام ٢٠١٩، تُرجم التطبيق إلى اللغة العربية، وهي اللغة الأساسية في واحد من أسواقنا الرئيسية. كذلك أدخلنا تحسينات على خصائص التطبيق، وعلى تجربة المستخدم بوجه عام. ونخطط لتوفير تجربة جديدة ومحسنة للمستخدمين في عام ٢٠٢٠ للتيسير عليهم بصورة أكبر.

أدوات التكامل البرمجية

تتضمن أدوات التكامل البرمجية المقدمة من أرامكس أداتين في غاية الأهمية، وهما أداة تبادل البيانات الإلكترونية (EDI) وواجهة برمجة التطبيقات (API). وتتيح هاتان الأداةان تبادل البيانات بسرعة وأمان بين أنظمة العميل ونظام "InfoAXS" لدى أرامكس، مما يعزز بدرجة كبيرة من الفعالية الرقمية، ويقلل من الأعباء التقنية التي يتحملها عملائنا، مما يمنحهم المرونة الكاملة في تخصيص تفاعلاتهم مع أنظمتنا، واختيار تفضيلاتهم إلكترونياً، للحصول فوراً على عنصر برمجي يتناسب مع احتياجات العميل، ويمكن استخدامه لتلبية احتياجات أعماله.

مركز المعلومات الجمركية

تضم مركز المعلومات الجمركية بهدف تسهيل تعقيدات عملية التخليص الجمركي على عملائنا. ونواصل توسيع المركز عبر التواصل الفعال مع الفرق الداخلية المعنية في كل دولة، ومن خلال توطيد علاقاتنا مع سلطات الجمارك حول العالم. ويُعد امتلاك المعلومات الجمركية الحديثة والدقيقة ونشرها من الأمور المهمة لضمان الامتثال في جميع عملياتنا التشغيلية، وعلى امتداد سلسلة التوريد التابعة لنا، إلى جانب التيسير على عملائنا، وضمان سهولة تقديم الخدمات.

وفي إطار مهام المركز، نحرص على دعم عملائنا عبر توفير خيار الاتصال بخبراء الجمارك المحليين عبر موقعنا الإلكتروني (aramex.com): ليتسنى لهم الاستفادة من هؤلاء الخبراء القادرين على توفير الدعم والإرشادات بشأن لوائح التخليص الجمركي.

دعم المبيعات

في إطار سعيانا المتواصل إلى توطيد العلاقة بين فرق مبيعاتنا وعملائنا، وتماشياً مع قيمنا المؤسسية المتمثلة في التركيز على احتياجات العملاء، نواصل تطوير حلول تضمن الفعالية والكفاءة والاهتمام أولاً باحتياجات العملاء في جميع التفاعلات بين أفراد فرق المبيعات والعملاء.

وتأتي هذه الجهود ضمن جزء من الجهود التي تبذلها الشركة لبناء الثقة مع عملائها والحفاظ عليها، علاوة على تعزيز الثقة في علامتها التجارية، إذ يشكل جزءاً من رأس المال الاجتماعي، ورأس المال البشري، ورأس المال القائم على العلاقات.

الامتثال المؤسسي والتجاري

بفضل جهودنا الدؤوبة نحو بناء ثقة العملاء في خدماتنا وعلامتنا التجارية، والتحسين المستمر لإجراءاتنا الأمنية، والتزامنا بقواعد السلوك الشاملة المطبقة لدينا، لم نلتف أي شكاوى في عام ٢٠١٩ تتعلق بحماية المعلومات الخاصة لعملائنا. علاوةً على ذلك، حرصنا على تقليل إنفاقنا على الإعلانات عبر وسائل الإعلام، وركزنا جهودنا بدلاً من ذلك على الإعلانات الأكثر استهدافاً، باستخدام القنوات الرقمية، أو التواصل المباشر مع العملاء الحاليين والمحتملين. وفي حالة بث الإعلانات، حرصنا دائماً على الالتزام بالقوانين المحلية والدولية المتعلقة بأي نشاط تسويقي؛ ولذلك لم نواجه أي مشاكل تتعلق بعدم الامتثال خلال هذا العام.

بالإضافة إلى ذلك، لم تطبق علينا أي غرامات، نقدية أو غير نقدية، في عام ٢٠١٩ نتيجة عدم الالتزام بالقوانين واللوائح المتعلقة بتوفير المنتجات والخدمات واستخدامها.

تلتزم أرامكس بالامتثال للقوانين واللوائح السارية لمراقبة الواردات والصادرات في الدول التي نعمل بها. كما نلتزم بتقديم إقرارات دقيقة وكاملة بالواردات إلى السلطات الحكومية المعنية. كذلك، فإننا نحرص أشد الحرص على الالتزام باللوائح التنظيمية للواردات فيما يتعلق بالمستورد المسجل، وتصنيف التعريفات الجمركية على الواردات، والتأمين، وبيانات المنشأ، ودفع رسوم وضرائب الاستيراد، والدفع للموردين، وبرامج الرسوم التفضيلية، والواردات المؤقتة، والمستودعات الجمركية، وبرامج استرداد الرسوم الجمركية، والعوامل الأخرى التي تؤثر على أنشطتنا. ونلتزم كذلك بجميع لوائح الحظر الدولية والوطنية.

علاوةً على ذلك، نحرص على تطبيق سياسات صارمة لضمان عدم نقل المنتجات المحظورة أو المتنازع عليها، وذلك بتدريب الموظفين، والتحقق من محتويات الشحنات.

التواصل مع عملائنا:

نهدف إلى تعزيز التواصل المفتوح مع عملائنا، لاعتقادنا أن ملاحظات العملاء في غاية الأهمية لتحقيق التقدم والتحسين المستمر: للوصول إلى مستويات أعلى من رضا العملاء. لذا نستخدم قنوات مختلفة للتواصل مع عملائنا لتزويدهم بتقارير فعالة و حديثة حول الخدمات والحلول والتفاعلات الخاصة بهم. وتشمل هذه القنوات، على سبيل المثال لا الحصر:

- فرق المبيعات وموظفي التعامل مع العملاء
- المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهواتف المتحركة
- واتساب للأعمال
- مركز الاتصال
- مراكز الخدمة ومواقع استلام الشحنات والطرود
- قنوات التواصل الاجتماعي
- ممثلو خدمات التوصيل في أرامكس
- الاستبيانات ونقاط التواصل الأخرى

الأدوات الإلكترونية

في إطار جهودنا المستمرة لتحسين الخدمات المقدمة إلى عملائنا؛ فإننا نستغل أي فرصة للابتكار وتحسين تقنياتنا حتى نتمكن من توفير تجربة سلسة للعملاء تعتمد على التقنيات الذكية، وتتيح دمج عملياتنا ضمن الأنظمة المفضلة لدى العملاء.

تطبيق "كليك تو شيب"

في عام ٢٠١٩، واصلنا العمل على تعزيز وظائف تطبيق "ClickToShip"، وهو تطبيق مكتبي مجاني يتيح للعملاء إدارة احتياجات الشحن، حتى في حالة عدم الاتصال بالإنترنت، ويشمل وظائف آلية لتجهيز الشحنات، وطلبات الاستلام وحساب الأسعار، وتتبع الشحنات، وإدارة عناوين الشحن، وإدارة الشحنات الكبيرة ومناولاتها. ويعتبر هذا التطبيق من الأدوات المفيدة التي تسهل على جميع العملاء الوصول إليها بصرف النظر عن مستوى تعقيد احتياجات الشحن لديهم.

ادارة خدمة العملاء في مكاتب الاستقبال

تم التوسع في ترقية نظام إدارة صفوف الانتظار، الذي تمت تجربته في الإمارات العربية المتحدة في عام ٢٠١٥، لتطبيقه في كل من المملكة العربية السعودية وقطر والكويت والبحرين والأردن ومصر. ويتضمن نظام إدارة صفوف الانتظار آليات متقدمة لتقديم التقارير تضمن الالتزام بأوقات تقديم الخدمة والانتظار، إلى جانب آليات مخصصة لخدمة العملاء والتعامل مع المكتب الخلفى، مما يقلل من أوقات انتظار العملاء بوجه عام.

يستخدم النظام التحديثات المباشرة والمحددة لتحديد موقع الشحنات بفعالية أكبر، ودعم عملية التوصل. وتتيح التنبيهات المباشرة وأدوات المتابعة الإلكترونية عن بُعد لمتابعي البيع بالتجزئة ومندوبي العمليات إمكانية الاطلاع على آخر المستجدات، وتتبع أوقات انتظار العملاء، حتى أثناء التنقل بين المواقع. كما يتيح النظام كذلك لفريق الإدارة والفرق الأخرى إمكانية إلقاء نظرة شاملة على سير العمل؛ لتحديد نقاط الضعف، والتركيز على حل المشاكل وتقديم أفكار آنية يمكن تطبيقها، بدلاً من تقديم بيانات حول الأداء السابق.

علاوةً على ذلك، يحرص فريقنا على تبني التقنيات الجديدة بصفة مستمرة وبشكل مبتكر من أجل تحسين تجارب العملاء في منافذ البيع بالتجزئة.

وتخطط أرامكس لتطوير نظام إدارة صفوف الانتظار في عام ٢٠٢٠، والتوسع في تطبيقه في مراكز الخدمات الجديدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، إلى جانب توفير تجربة سلسلة للعملاء عبر عدة قنوات، سواءً أكان عند استخدامهم للقنوات الرقمية أو المادية.

نقاط البيع

تعتبر نقاط البيع من أكثر الأدوات فعالية في التعامل مع العملاء في منافذ البيع بالتجزئة. وتحسن نقاط البيع من معالجة الواردات والصادرات من خلال تسريع المعاملات، وضمان سلاسة التكامل الرقمي مع أنظمتنا، مع جمع المعلومات المطلوبة من العملاء. ويساعد ذلك في اختصار الوقت اللازم لخدمة العملاء وتمكين فرق الخدمة من التركيز بشكل أكبر على إثراء تجارب العملاء.

وفي عام ٢٠١٩، تم تطوير نسخة إلكترونية جديدة من نقاط البيع لتسهيل وصول المستخدمين وزيادة الانتشار على مستوى وحدات الأعمال. ومن بين المزايا العديدة التي تطوّر عليها هذه النسخة الإلكترونية، القدرة على تقديم الدعم والتعامل مع الضغط في ظل موسم الذروة. كذلك، يمكننا التوسع في استخدام هذه التقنية لدى شركائنا والشركات الحاصلة على الامتيازات. ومن المتوقع أن يحدث هذا الحل ثورة في تفاعلات العملاء في مراكز خدمة أرامكس، مما يرفع من مستوى دعم العملاء ويعزز من تجاربهم.

وسيتم تعميم النسخة الإلكترونية لنقاط البيع بصورة منهجية خلال عام ٢٠٢٠، على مستوى مراكز خدمة أرامكس في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

التواصل مع العملاء ودعمهم

من الضروري توفير عدة قنوات متسقة للتواصل مع العملاء تتناسب مع رحلتهم في التعامل مع الشركة، وذلك لتيسير التواصل الفعال والسريع بين الطرفين. وتحرص شركة أرامكس على مرور جميع الاتصالات بمراحل ضمان الجودة، وتدعم الجوانب المختلفة في العمليات اليومية بصفة مستمرة. كذلك، تواصل الشركة التركيز على تحسين العديد من الإجراءات، مثل معالجة الطلبات من البداية والاستجابة من أول مرة، وإغلاق الطلبات وجودة حل المشاكل.

بالإضافة إلى ذلك، تحرص الشركة على معرفة آراء العملاء وملاحظاتهم بشأن التعاملات مع موظفي الدعم، مما يسهم في إثراء التواصل، وإبراز الجوانب التي يمكن تحسينها في كل وحدة من وحدات الأعمال.

وتواصل الشركة كذلك تزويد العملاء بالمعلومات التي تمنحهم حلولاً أسرع يمكنهم اللجوء إليها عند الحاجة، ومن بينها قسم الأسئلة الشائعة الشامل، والمعلومات حول مواقع المكاتب، وتتبع الشحنات والعديد من الحلول والخدمات الأخرى.

تطوير تجربة العملاء

تعتبر تجربة العملاء والتركيز على احتياجاتهم من العناصر الأساسية في الاستراتيجية والقيم المؤسسية العامة لدى شركة أرامكس؛ لذلك تبدأ جهود تطوير عمليات الأعمال والتقنيات لدى أرامكس من منظور خارجي. إذ يتم التركيز فيها على احتياجات العملاء. وتتعاون فرق الأعمال والفرق التقنية معاً؛ لتوفير تفاعلات تتسم بالسلاسة والمتعة في مختلف قنوات التواصل التي تتيحها أرامكس.

في ظل التغيرات في المشهد العام لدى العملاء، نسعى دائماً إلى الابتكار؛ لتحويل تجربة العملاء وتحسينها، معتمدين في ذلك على فرق تتمتع بالحماس والشغف تجاه هذا الأمر في جميع أنحاء الشركة.

وفي عام ٢٠٢٠، سيتم التركيز بدرجة كبيرة على التقنيات المبتكرة، انطلاقاً من رؤية شاملة بشأن تجربة العملاء تسترشد بها الشركة في توفير تجارب جذابة لعملائنا من الأفراد والشركات على حدٍ سواء.

تطبيق "واتساب للأعمال" وخدمة "أرامكس تشات بوت" والإشعارات

يتحول التواصل مع العملاء من مجرد تقديم المعلومات إلى الأسلوب الحوارى القائم على تقديم النصائح القابلة للتنفيذ. وتعتبر خدمة "أرامكس تشات بوت" (Aramex Chatbot) بمثابة أداة تفاعلية متصلة بالعديد من القنوات، وتتيح للعملاء تتبع شحنتاتهم والتواصل مع الشركة وتحديد مواقع الفروع، وتحديد مواعيد التسليم بسهولة.

وقد تمت إضافة خدمة "أرامكس تشات بوت" إلى تطبيق "واتساب" في عام ٢٠١٨، مما أتاح التواصل وإجراء محادثات فورية مع الشركة. وقد أثمرت التفاعلات عبر هذه القناة عن تحسين تجربة العملاء وتركت أثراً كبيراً في تسليم الشحنات.

وقد شهد عام ٢٠١٩ تحقيق إنجازات كبيرة في تحسين تجربة العملاء ووظائف خدمة "أرامكس تشات بوت"، وذلك لإعطاء العملاء مزيداً من التحكم في إجراءات توصيل الشحنات وتحديد المواعيد، مما أسفر عن تفاعل أكثر سلاسة مع الشركة.

وفي عام ٢٠٢٠، لدينا عدة خطط لتطوير المهارات الحوارية لخدمة "تشات بوت"، وسرعة استجابتها وتعزيز قدراتها بوجه عام.

وسائل التواصل الاجتماعي

تظل وسائل التواصل الاجتماعي من أكثر قنوات التواصل تفاعلاً مع العملاء. ونحن نقدر تلك التفاعلات، ونأخذها على محمل الجد على الدوام، ولذلك يعمل فريق التواصل الاجتماعي بصفة مستمرة على تطوير قدراته التقنية والخدمية لتلبية احتياجات التواصل، مع الالتزام في الوقت نفسه بمعدل الاستجابة المستهدف وهو أقل من ساعتين.

ومن المخطط إجراء الكثير من التحسينات في عام ٢٠٢٠؛ لتحقيق أعلى المستويات في تجارب العملاء عبر قنوات التواصل الاجتماعي.

مركز الاتصال

تواصل مراكز الاتصال في أرامكس تميزها في تحقيق التوقعات، بل وتجاوزها أيضاً، حتى تحولت من مجرد مراكز للاتصال إلى مراكز للتميز تضم موظفين على درجة عالية من المهارة يمكنهم التواصل بيسر وسهولة مع عملائنا في جميع أنحاء العالم. ولا تزال مراكز الاتصال من قنوات التواصل الرئيسة لتقديم المعلومات للعملاء، والتعامل مع المسائل المعقدة والتواصل مع الإدارات الداخلية؛ لتوفير تجربة متميزة للعملاء.

وفي عام ٢٠١٩، أجرينا دراسة لتفاعلات مراكز الاتصال، وحددنا إجراءات جديدة للرد على الاتصالات بمراكز الاتصال. وقد اختبرت الإجراءات الجديدة بصورة شاملة من خلال إجراء مقابلات مع العملاء ومعرفة ملاحظاتهم، وسيتم تعميم تلك الإجراءات قريباً.

وسيتم الكشف في عام ٢٠٢٠ عن حلول جديدة عبر العديد من القنوات؛ لتمكين عملائنا من التواصل عبر الهاتف وتطبيقات الرسائل وغير ذلك الكثير. وستتضمن تلك الحلول قدرات متطورة لتتبع الشحنات وتحديد مواعيدها، إلى جانب العديد من المزايا الأخرى.

شبكة أرامكس بالكامل. ويهدف البرنامج إلى تعزيز ثقافة التركيز على تلبية احتياجات العملاء والاستماع إلى ملاحظاتهم وآرائهم: لتخصيص منتجات وخدمات أرامكس بما يتناسب مع احتياجات العملاء وتوقعاتهم.

ويشمل البرنامج:

• الأفكار والملاحظات المستخلصة من الاستبيانات

في عام ٢٠١٩، أجرى العديد من الاستبيانات لجمع الملاحظات، وقياس مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسة المفيدة المتعلقة بمختلف قنوات التواصل.

• التركيز على استعادة مستوى الخدمة وإغلاق دائرة العمليات

نُشِرَ تقييماً للعملاء بصورة فورية مع الأطراف المسؤولة لاتخاذ الإجراءات اللازمة على أرض الواقع، وعلاج المشاكل وإنهاء الأمر بالكامل من خلال إطلاع عملائنا على حل المشكلة.

• التحسين الرسمي للعمليات

نُشِرَ النتائج مع الجهات المعنية الرئيسة في أرامكس بصفة مستمرة: لتحسين العمليات، مع التركيز على احتياجات عملائنا في تصميم العمليات وتحسين الأعمال.

الاحتفاظ بالعملاء

نحرص على جذب عملاء جدد إلى الشركة بصفة دائمة، كما نحرص في الوقت نفسه على الاحتفاظ بعملائنا الحاليين.

عدد سنوات التعامل مع أرامكس	المعايير	العملاء	نسبة العملاء
٥ سنوات فأكثر	بدايةً من عام ٢٠١٥ أو قبل ذلك	٤٣,٨٥٧	٣٩%
٤	بدايةً من عام ٢٠١٦	١٠,٣١٧	٩%
٣	بدايةً من عام ٢٠١٧	٢٠,٣٥٥	١٨%
٢	بدايةً من عام ٢٠١٨	١٦,٨٣٣	١٥%
١	بدايةً من عام ٢٠١٩	١٩,٧٦٦	١٨%

وتواصل الشركة جهودها لتقييم مدى الالتزام بأوقات الاستجابة وفعاليتها، إلى جانب تصميم أدوات التواصل الأمثل.

شهادات خدمة العملاء

في عام ٢٠١٤، كانت "أرامكس الأردن" هي أول شركة خدمات لوجستية في الشرق الأوسط وإفريقيا تحصل على شهادة الامتثال للمعيار الدولي لتمييز الخدمات (TISSE)، وهي شهادة طورها المعهد الدولي لخدمة العملاء (TICSI) في المملكة المتحدة.

ومنذ ذلك الحين، وحتى عام ٢٠١٩، حصلت المواقع الرئيسة في المملكة العربية السعودية، والإمارات العربية المتحدة، والكويت والبحرين وقطر ولبنان وسلطنة عُمان ومصر والأردن على شهادات الامتثال للمعيار الدولي لتمييز الخدمات.

التسوق الغامض

أصبح التسوق الغامض من الممارسات الراسخة، والأدوات المهمة لدى شركة أرامكس للتعرف على التجربة من وجهة نظر العميل، وهذا يتيح لفرق العمل الميدانية تجربة التعاملات وتحديد الجوانب التي يمكن تحسينها وإعادة تركيز الجهود على تحسين تجارب العملاء.

وقد شهدت المواقع الرئيسة في دول مجلس التعاون الخليجي والمشرق العربي زيارات منتظمة من متسوقين مدربين على ممارسات التسوق الغامض: من أجل تسجيل الملاحظات بشأن تجارب العملاء في منافذ البيع بالتجزئة، ومراكز الاتصال والقنوات الرقمية بهدف تحسين العمليات.

تتم عمليات التسوق الغامض على عدة جولات على مدار العام: لضمان إمكانية تطبيق الملاحظات المستخلصة منها وتحسين العمليات.

وستتم الاستفادة من برنامج التسوق الغامض في عام ٢٠٢٠ لتقديم المزيد من الأفكار إلى فرق العمل الميداني في أرامكس، مع التوسع في نطاق التغطية لتحقيق التميز في البرنامج.

كذلك، سيشهد عام ٢٠٢٠ إضافة تقييم تجربة موظفي خدمات التوصيل إلى برنامج التسوق الغامض لتقديم أفكار حول تجربة استلام / تسليم الشحنات.

صوت العميل

أصبحت الاستبيانات من الأدوات الثابتة لقياس تجربة العملاء، فهي تمثل مصدراً غنياً لاستخلاص الاستراتيجيات الجيدة والأفكار الجديدة والفرص المتاحة للتحسين والحفاظ على العملاء.

وتستخلص الملاحظات والمقترحات وأفكار العملاء من خلال عدة قنوات تشمل الاستبيانات الهاتفية والإشعارات داخل التطبيقات والاستبيانات عبر الإنترنت وعبر الرسائل النصية. ويتيح النطاق الواسع لعمليات استطلاع الرأي استخلاص الأفكار والآراء بشأن المراحل المختلفة من رحلة العملاء، وذلك وفقاً للممارسات المحددة في النظام الأوروبي العام لحماية البيانات. وفي إطار قيمنا الأساسية التي تركز على تلبية احتياجات العملاء، والتركيز الاستراتيجي الدائم لدى أرامكس على تحسين تجارب العملاء، تم تطوير برنامج جديد، هو "صوت العميل"، وتعميمه على مستوى



الاستدامة



لطالما كانت الاستدامة، منذ تأسيسنا، ركيزة أساسية في توجهاتنا ورؤيتنا الاستراتيجية، ما عزز مكانتنا في مجال الاستدامة المؤسسية في المنطقة والعالم. وحتى يومنا هذا، دمجتنا الاستدامة في عملياتنا على جميع المستويات. نعزيز استراتيجية الاستدامة في أرامكس من خلال نهج قائم على الأدلة، يركز على الجهات المعنية ويستجيب لاحتياجاتهم والتغيرات الديناميكية التي تحدث على المستوى العالمي والإقليمي والمحلي. وتعكس هذه الاستراتيجية أيضاً النهج الاستباقي في الاهتمام بالأنواع الستة لرأس مال الشركة وهي: (١) رأس المال الطبيعي، (٢) رأس المال البشري، (٣) ورأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات، (٤) ورأس المال الاصطناعي، (٥) ورأس المال الفكري، (٦) ورأس المال المادي.

تنطوي جميع مشاريعنا للاستدامة على تركيز ومشاركة مجتمعية قوية، إذ يمثل تمكين المجتمع ومشاركته موضوعاً محورياً وشاملاً في جميع أنشطتنا للاستدامة. كما نشجع بقوة المواطنة النشطة والتطوع بين موظفينا، سواء أكان من خلال مشاريعنا النشطة أو مبادراتهم الذاتية. بالإضافة إلى المشاركة المجتمعية والمواطنة النشطة، نركز على الركائز الثلاثة التالية للاستدامة:

١. تعليم الشباب وتمكينهم
٢. دعم رواد الأعمال
٣. معالجة تغير المناخ

نضع باستمرار أهدافاً لأنشطتنا للاستدامة، التي تشمل زيادة قاعدة المستفيدين، وتضمن مبادرات الاستدامة كنسبة مئوية من عملياتنا ومواقعنا الجغرافية.

في عام ٢٠١٩، استطعنا الوصول إلى ١٢١,٠٨٥ مستفيد، بزيادة بنسبة ٥٥٪ في قاعدة المستفيدين مقارنة بالعام ٢٠١٨ حيث جاءت هذه الزيادة نتيجة للشراكات التي أبرمناها في مصر. وهو ما تحقق بفضل تدشين ١٩٠ مشروعاً للاستدامة في ٤٣ موقعاً. وفي عام ٢٠١٩، بلغت نسبة تغطية مبادرات الاستدامة ٩٨٪.

لقد تحقق ذلك بفضل تدشين عدد من المشاريع والشراكات التي سيتم مناقشتها في الأقسام التالية. لمعرفة المزيد حول أهدافنا غير المالية، يرجى الرجوع إلى الصفحة ١٧.



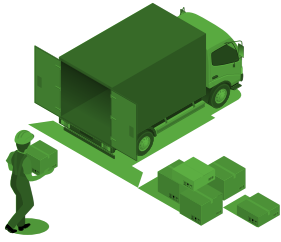
تمكننا الرقابة الصارمة لعملياتنا من فهم تأثير عملياتنا وإدارتها على تدفق أنواع رأس المال المذكورة أعلاه والموارد المرتبطة بها وتفاعلها مع الأنظمة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية ككل. ومن خلال جمع هذه البيانات، وفهم هذه الديناميكيات، نستطيع تعزيز تأثيراتنا الإيجابية على مجتمعاتنا، وبالتالي إدارة أي آثار سلبية وتقليلها على البيئة الطبيعية على المدى القصير والمتوسط والطويل.

لذلك، من خلال استراتيجيتنا الشاملة للاستدامة، نحصر جاهدين على ضمان تقييم أدائنا الحالي بنظرة مستقبلية وبمراعاة الأهداف الواضحة التي وضعناها على المدى الطويل. تتبع برامجنا ومشاريعنا للاستدامة نموذج الشراكة والاستثمار مقارنةً بالنهج الخيري. نهدف إلى ترسيخ العلاقات والالتزام بالعلاقات المجتمعية؛ لذلك يعزز نهجنا في الاستدامة، قدراتنا الأساسية لإيجاد قيمة عبر العديد من أنواع رأس مال الشركة. بالإضافة إلى استخدام رأس مالنا المادي للاستثمار في المجتمعات والبيئة، توظف مشاريعنا للاستدامة رأس المال الفكري، ورأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات ورأس المال البشري، ورأس المال الاصطناعي؛ لتعميق وتوسيع نطاق تأثيرات أرامكس، وتعزيز خلف القيمة.

نوظف رأس مالنا الفكري والبشري والمادي؛ لدعم الشباب ورواد الأعمال والمبادرات البيئية في إطار استراتيجيتنا العالمية للاستدامة، وبالتالي زيادة القيمة المشتركة في رأس المال الطبيعي والبشري والاجتماعي القائم على العلاقات للمجتمع ككل، والقيم التي نعتقد أنها سوف تتضاعف عدة مرات وتسريع التنمية المجتمعية.

نحرص على استحداث حلول للاستدامة ذات مقاييس زمنية ومكانية مختلفة، تتجاوز الأوقات الحالية، والحدود الجغرافية. لقد عززنا شراكة دائمة مع الميثاق العالمي للأمم المتحدة، والذي يعد، إلى جانب التزامنا بأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، خير مثال على التزامنا ببناء مستقبل أكثر إشراقاً واستدامة للجميع.

إن استثمارنا في المجتمعات المحلية، ودعم رواد الأعمال، والعمل على تثقيف الشباب وتمكينهم، إلى جانب مشاركتنا الشاملة مع الجهات المعنية، يضمن قدرتنا على دمج أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة في سياساتنا، وعلى أرض الواقع في عملياتنا ومشاريعنا للاستدامة على المستوى العالمي والمؤسسي والمحلي.



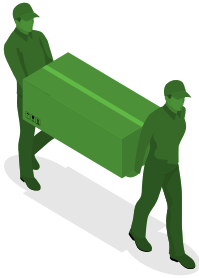
تمثل هذه المبادرات خير مثال على استخدام أرامكس لرأس مالها البشري والاجتماعي، القائم على العلاقات، والاصطناعي لتحسين رفاهية المجتمع، وهو ما يعزز بدوره رأس مالنا الاجتماعي القائم على العلاقات، ويمكننا من إيجاد قيمة إضافية في هذا المجال. بفضل سياستنا التطوعية العالمية، يستطيع جميع موظفينا التطوع مع مجتمعاتهم خلال ساعات العمل، مما يضمن تشجيع المواطنة النشطة لدى موظفينا.

الإغاثة في حالات الطوارئ

عندما تحدث كوارث أو أزمات - لا قدر الله - في مجتمعاتنا، فإن أرامكس متأهبة دائماً لتسيير مواردها وعملياتها لتوفير الإغاثة في حالات الطوارئ. تحرك أرامكس أن رأس مالنا الاصطناعي والبشري والاجتماعي، القائم على العلاقات، والفكري والمادي يعزز طاقاتنا وقدرتنا على تقديم الدعم إلى المجتمعات المتضررة خلال حالات الطوارئ المختلفة. ولتحقيق هذه الغاية، نستخدم بنيتنا التحتية اللوجستية، وأسطولنا ومستودعاتنا وتكنولوجيا المعلومات، وكذلك شبكاتنا العالمية، لجمع المساعدات للمجتمعات المتضررة وتخزينها وتقديمها، مع تعزيز جهود الإنعاش وزيادة المرونة.

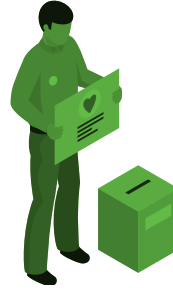
دعم المجتمعات المتضررة من الكوارث الطبيعية في الهند

بادرت مكاتبنا في الهند إلى المشاركة بفعالية مع المجتمعات التي تضررت جراء الفيضانات التي ضربت منطقة ماهاراشترا الغربية من خلال جمع التبرعات والإمدادات من أجل توزيعها على الأفراد المتضررين. وبفضل الجهود المتفانية التي بذلها أعضاء الفريق، تم توزيع الإمدادات بما في ذلك المواد الغذائية والأواني ومنتجات النظافة على ١٥٠٠ شخص. وقد تطلب ذلك في بعض الأحيان من الموظفين المعنيين اجتياز مياه الفيضانات للوصول إلى الأسر المتضررة. وهذا خير مثال على تأهب أرامكس وأفرادها، وخاصة في أوقات الأزمات، لتسيير مواردها لدعم جهود الإغاثة في حالات الطوارئ والانتعاش.



تعليم الشباب وتمكينهم

انطلاقاً من إيماننا بالدور المحوري والتحويلي الذي يمثلته تعليم الشباب وتمكينهم ليس فقط في حياة الشباب أنفسهم، بل في مجتمعاتهم والعالم بأسره، نركز باستمرار على إشراك الشباب في استراتيجيتنا للاستدامة. نؤمن أن من واجبنا تسخير رؤوس أموالنا المالية والفكرية والبشرية والاجتماعية والقائمة على العلاقات لدعم تعليم الشباب وتمكينهم. وهذا بدوره يخلق القيمة عبر رؤوس الأموال المذكورة في المناطق والأقاليم التي توجد فيها أرامكس، ما ينهض بالمجتمعات والاقتصادات ويعزز مرونتها.



إشراك المجتمع

كما ذكر سابقاً، تعد المشاركة مع مجتمعاتنا والاستثمار فيها ركناً لا يتجزأ من استدامتنا. ونظراً لأن المجتمعات المحلية تشكل جزءاً رئيسياً من مجتمع الجهات المعنية في أرامكس، ومن ثم، تمثل احتياجاتهم ومصالحهم دعامة النهج الذي نعتنقه الشركة في تفعيل مشاركة المجتمع.

ينطوي جزء كبير من إشراك المجتمع على المشاركة الفعالة لموظفينا، كجزء من برنامج المواطن النشط في أرامكس (Aramex Active Citizens). بينما تتفاعل مع المجتمعات من خلال أركان الاستدامة المختلفة، نسلط في هذا القسم الضوء على بعض النقاط الرئيسية من أنشطتنا للمشاركة المجتمعية.

في عام ٢٠١٩، بلغ عدد المستفيدين من مبادراتنا لإشراك المجتمع ٦٧,٦٣٠ مستفيداً من العائلات والأطفال والنساء.

شراكتنا مع بنك الملابس المصري

في عام ٢٠١٨، بدأنا شراكة مع بنك الملابس المصري، وهو منظمة غير ربحية تهدف إلى توفير الغطاء والملابس لجميع المحتاجين في جميع أرجاء مصر. وقدمت أرامكس الدعم في جمع الملابس والبطانيات المتبرع بها ونقلها وتوزيعها في أنحاء مختلفة في مصر.

في عام ٢٠١٩، ومن خلال هذه الشراكة، وفرت أرامكس المركبات لنقل ١١٥,٤٠٠ قطعة ملابس، و ١٢٩٥٠ بطانية عائلية سميكة، و ٥٠,٠٠٠ متر من القماش المتبرع به. تم توزيع هذه المواد على ٤٠,٠٠٠ طالب جامعي و ٢٢,٩٥٠ أسرة في القاهرة، والإسكندرية، والمنيا، والشرقية، وقنا.

بالإضافة إلى ذلك، جمعت أرامكس ٨٧٠٠ قطعة ملابس، المتبرع بها في القاهرة والجيزة، وتم توزيعها على ٣٨٤١ فرد من الأفراد المحرومين، من طلاب الجامعات والأيتام والمشردين وكبار السن.

لم يكن ذلك ليتحقق لولا التزام موظفينا بالمواطنة النشطة.

نصو إلى مواصلة تعزيز هذه الشراكة في المستقبل.



إعداد وتوزيع صناديق الطعام للأسر الفقيرة في لبنان

بروح العطاء، دعمت أرامكس بيروت في إعداد وتوزيع ٣٠٠ صندوق طعام إلى الأسر الفقيرة في جميع أرجاء لبنان، وذلك بالتعاون مع الصليب الأحمر اللبناني. احتوت هذه الصناديق على المواد الغذائية الأساسية المخصصة لإعالة أسرة مكونة من ٥ أفراد لمدة شهر كامل. وقد تم تنفيذ هذه المبادرة ضمن فعاليات المواطنة النشطة للموظفين.

جمع وتوصيل الأدوية والمعدات الطبية في كينيا

على مدى السنوات القليلة الماضية، دخلنا في شراكة مع مؤسسة Action in Focus، وهي مؤسسة غير حكومية وغير ربحية محلية تهدف إلى خدمة الفقراء والمحتاجين والمحرومين، مع تقوية الأطفال وأسرهم ومجتمعاتهم. في عام ٢٠١٩، دعمنا مخيم "معا أفضل ماساي مارا" الطبي في المؤسسة. يهدف المخيم إلى توفير العلاج للأشخاص الذين لا يمكنهم الوصول إلى هذه الخدمات أو الأدوية. ساعدت أرامكس في جمع الأدوية والمعدات وتوصيلها إلى المخيم الطبي، فقد تلقى ٢٤٠٠ شخص علاجاً مجانياً. تم دعم هذه الشراكة من خلال المواطنة النشطة لموظفينا في كينيا، وكذلك من خلال الاستفادة من أسطولنا.



الشراكة مع الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام في المملكة العربية السعودية

في عام ٢٠١٩، وقعت أرامكس والجمعية الخيرية لرعاية الأيتام في الرياض مذكرة تفاهم توفر أرامكس للجمعية بموجها خدمات النقل المجانية والخدمات اللوجستية التي تتيح لهم جمع المساعدات والإمدادات وتوزيعها على المستفيدين.

كذلك، أطلق الشباب ٢١ مبادرة أثرت في حياة ٣٠٣٣ شخصاً في الأردن، إلى جانب إطلاق خمسة مشاريع تمكينية استفاد منها ١٨٦٧ مواطناً في المجتمعات المهمشة.

أما بالنسبة لبرامج الطفل، استفاد ٦٠٠ طفل كذلك من المخيمات الصيفية في شرق عمان / جبل النظيف والطفيلة والبيضاء، وركزت تلك البرامج على مواضيع التغذية والمرونة العصبية وزيادة الأعمال للأطفال والموسيقى والثقافة والتراث واستيعاب الاختلافات.

تركز مؤسسة "رواد التنمية" على ثلاثة مسارات ضمن مجال المشاريع: مسار التوظيف، ومسار قيادة الأعمال، ومسار حماية المجتمع.

في إطار مشروع روابط بالشراكة مع منظمة "إيكويتاس" الكندية، شارك ٣٠ شاباً من شرق عمان في برنامج تدريبي مكثف حول النهج القائم على حقوق الإنسان لبناء قدرتهم على تدشين المبادرات المجتمعية التي تتناول الحقوق الاجتماعية والاقتصادية في الأردن.

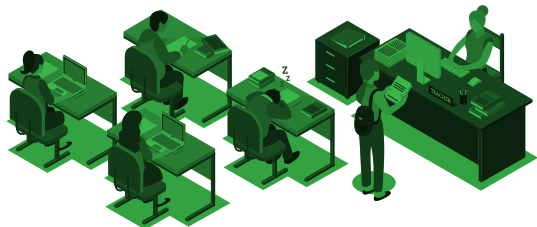
أطلق الشباب مبادرتين خلال ٢٠١٩ للتصدي لقضية العنف القائم على نوع الجنس، وتحديدًا مشكلة زواج الأطفال في أحياء النظيف والمريخ. أثناء التنفيذ، أجرى الشباب ١٥ دورة تدريبية مع المراهقات في جبل النظيف والمريخ وتعاونوا مع قادة المجتمع، وتواصلوا مع ما مجموعه ١٥٨١ من أفراد المجتمع في الحيين.

من خلال مشروع التمكين الاقتصادي الذي تموله مؤسسة سيتي، قدمت مؤسسة "رواد التنمية" إلى ٥٦ مشاركاً من شباب الخريجين العاطلين عن العمل برنامج التدريب الشامل على مهارات النجاح والتوظيف، وهو برنامج يشتمل على ٢٨ ساعة تدريب إجمالية على اللغة الإنجليزية من أجل العمل، ومهارات التعامل مع الآخرين، وأخلاقيات العمل، من أجل تعزيز كفاءات الشباب بالمعرفة والمهارات اللازمة للتنافس بنجاح على الوظائف في سوق العمل. وأكملت مؤسسة "رواد التنمية" عملية توظيف الشباب المشاركين بالتنسيق مع الشركات الشريكة، وتمكنت بنجاح من توظيف ١٤ منهم في ٨ شركات. ومن مجموع ١١ متدرباً ممن أكملوا فترة التدريب الكامل، حصل ٨ منهم حالياً على وظائف بدوام كامل و٣ آخرون على وظائف بدوام جزئي.

بالشراكة مع مركز العدل للمساعدة القانونية، بدعم من منظمة المجتمع المفتوح، أطلقت مؤسسة رواد التنمية "مشروع تمكين المجتمع" في ضواحي شرق عمان. ويتمثل الهدف العام للمشروع في تعزيز ممارسات الحماية المجتمعية وتوفير المساعدة القانونية والإدارية المتغيرة لأطفال اللاجئين وأسرههم والمجتمعات المضيفة في ضواحي شرق عمان.

حتى الآن، مكن مشروع "سراج" من أجل سلامة الطفل ١٥٥ من الآباء في مجالس أولياء أمور في المدارس، واكتسبوا مهارات الأبوة ومهارات الدعم النفسي والاجتماعي والوعي القانوني.

"سراج" هو برنامج يقوده منظمو المجتمع في مؤسسة رواد التنمية. يقوم ١٣ من الشباب والباحثين والنساء حتى الآن بحشد أنشطة المشروع.



وفي لبنان، ساهم ١١٤ عالماً شاباً بأكثر من ١٢,٩٦٠ ساعة من الخدمة المجتمعية، في سبيل دعم عمل برامج مؤسسة رواد التنمية ومطبخ مؤسسة رواد. استفاد أكثر من ٣٧ من النساء والشباب من الدعم النفسي والاجتماعي، وشارك أكثر من ٦٠٤ أطفال في الأنشطة الجارية في المؤسسة، ومن أنشطة التوعية في ٧ مدارس مختلفة. استمرت مؤسسة رواد التنمية في لبنان في تعزيز علاقاتها مع الشركاء. أكمل ٨١ مشاركاً المرحلة الثانية والمرحلة الثالثة من مشروع مسارات التقدم مع مؤسسة سيتي للتمكين الاقتصادي للشباب، وشكل ٦ مشاركين المدينة الحية الناشئة، وتم دعمهم في إطار هذا البرنامج مع الحصول على رواتب المتدرب، والتوجيه المهني، ومنحة الاستثمار المحتمل.

علاوة على ذلك، يساعد الحصول على التعليم، وبناء القدرات وفرص التمكين في الخروج من دائرة الفقر بين الأجيال ويعزز الحراك الاجتماعي.

لقد رسخنا التزامات واستثمارات طويلة الأجل لتعليم الشباب وتمكينهم، مما أدى بدوره إلى زيادة المردود الإيجابي لشبابنا ومجتمعاتهم، وتعزيز القيمة المشتركة، مع المساهمة في التنمية المستدامة.

يتجلى التزامنا بهذه الركيزة الخاصة بالاستدامة من خلال قنوات مختلفة، فنحن نقدم الدعم المباشر من خلال المنح الدراسية المالية، وفي المقابل، نطلب من المستفيدين أن يتطوعوا في مجتمعاتهم، امتداداً للمواطنة النشطة، مع ضمان استخدام تحصيلهم التعليمي لخلق قيمة في مجتمعاتهم. كما نوفر للشباب التدريب والتوجيه، سواء أكان من خلال التدريب في مكاتبنا، وتوفير التدريب العملي، والتوجيه حول كيفية التميز في سوق العمل، والارتقاء بمسيرتهم المهنية. وبنفس القدر من الأهمية تأتي جهودنا للتعاون وإرساء الشراكات مع المؤسسات والمبادرات المحلية والإقليمية والعالمية لدعم تعليم الشباب وتمكينهم، وخاصة في المجتمعات المستضعفة والمهمشة.

إن الجهود والأنشطة التي تنفذها أرامكس في إطار هذه الركيزة تساهم في خلق القيمة للشباب ومجتمعاتهم وتعززها على المدى القصير والمتوسط والطويل. تزداد أهمية هذه الجهود في ضوء التحديات الحالية والمستقبلية التي يواجهها الشباب بسبب التغيرات الاقتصادية والمجتمعية والبيئية.

في عام ٢٠١٩، استفاد من أنشطة تعليم الشباب وتمكينهم ٤٤,١٧٧ مستفيد، منهم ٤٤,١٢٠ طالباً و٥٧ متدرباً.

النقاط الرئيسية

رواد التنمية

استفاد ٤٧٨ شاباً من المنح الدراسية في مراكز الأردن ولبنان ومصر وفلسطين المجتمعية الستة لمؤسسة "رواد التنمية" في عام ٢٠١٩ وساهموا بأكثر من ٥٤,٧٧١ ساعة عمل في خدمة المجتمع، من خلال ثلاثة برامج رئيسية (تنظيم الشباب، وتنمية الطفل، ودعم المجتمع) في المراكز المجتمعية لمؤسسة "رواد التنمية"، مما أثر في حياة الأطفال والنساء والشباب والمجتمع ككل.

منذ تأسيس مؤسسة "رواد التنمية" في عام ٢٠٠٥، نجحت المؤسسة في تمكين ١٢٤٤ في الأردن في شرق عمان / جبل النظيف والطفيلة والبيضاء. كذلك، نجحت المؤسسة في تمكين ٢٢٢ شاباً في فلسطين و٢٧٥ شاباً في طرابلس في لبنان و٣٨٦ شاباً في عزبة خير الله في مصر، ليصل إجمالي عدد الشباب المستفيدين من رحلة المؤسسة إلى ٢١٢٧ شاباً. وبالتوازي مع مسار العمل التطوعي وخدمة المجتمع، تنفذ مؤسسة "رواد التنمية" برنامجاً لإثراء الجانب الثقافي يركز على الحوار والصحة والعافية ومهارات الأعمال، مما يعزز من مهارات التفكير النقدي وتفتح العقل واحترام التنوع والتعددية.

وتنظم المؤسسة سنوياً أكثر من ٢٠٢ من اللقاءات الحوارية: لإثراء الجانب الثقافي (حردشات) في الدول الأربعة، كما تعمل على تعزيز مهارات الأعمال لدى الشباب من خلال الدورات التدريبية على تقنيات المعلومات واللغة الإنجليزية وأخلاقيات العمل، وكتابة السيرة الذاتية، والمقابلات الوظيفية، والتواصل المهني. ويتولى قادة من شركة أرامكس والمؤسسات الأخرى الشريكة تنظيم جميع تلك الفعاليات وإدارتها.

تخرج ١٢٢ شاباً هذا العام، منهم ٤٤ في الأردن و ١٠ في فلسطين و ١٠ في لبنان و ٥٨ في مصر، بعد إكمال رحلتهم التعليمية، وتخصص جميع المنح الدراسية المقدمة في الأردن وفلسطين ولبنان للدراسة الجامعية، في حين تخصص المنح الدراسية المقدمة في مصر للتعليم المهني، وذلك بسبب مجانية التعليم الجامعي فيها.

ولم يقتصر تأثير المنح الدراسية في عام ٢٠١٩ على تحويل حياة ٤٧٨ شاباً ممن استفادوا من صندوق المنح الدراسية، وساهموا بوقتهم في خدمة المجتمع، بل ارتقت كذلك بحياة أكثر من ١٥,٢٠٠ مواطن في كل من الأردن وفلسطين ومصر ولبنان. ففي الأردن، قام ٢١٣ من الشباب بتشغيل أماكن آمنة في ثلاثة مراكز مجتمعية على مدار عام ٢٠١٩ في شرق عمان / جبل النظيف والطفيلة والبيضاء، وذلك لدعم تعليم وتنمية ١٢٥٧ طفلاً و٢٠٧ مراهقين علاوة على ذلك، استفادت ٣١٦ أسرة من برنامج دعم المجتمع وذلك من خلال ٢٠,٨١٤ ساعة.

بما في ذلك أنشطة الدعم الأكاديمي والفن والرياضة والأدب والمخيمات الصيفية والشتوية. وركز في المخيم الشتوي في القرى الخمس على التراث والألعاب التقليدية، والمهارات القيادية والفنون، وإتاحة المجال لإبداعات الأطفال. أما المخيم الصيفي في القرى فركز على الخيال والإبداع، ووضع الأهداف والتعبير عن الذات.

طوال ٢٠١٩، أجرت مؤسسة "رواد التنمية" في فلسطين نشاطين رئيسيين في إطار البرنامج المجتمعي، و"سوق الناطوف" الذي يهدف إلى تقديم الدعم الاقتصادي إلى المؤسسات المجتمعية. وقد ضم السوق ٤٠ محطة من المنتجات الغذائية المحلية، والمشغولات اليدوية، وأعلن عن إقامة السوق مرتين في السنة، بالشراكة وبالتعاون مع "مؤسسة دالية المجتمعية" و "مؤسسة دروسوس".

علاوة على ذلك، وبالتعاون مع المعهد الأوروبي للتعاون والتنمية، نُظِّمَت دورة تدريبية على تطوير الأعمال لصالح ١٥ من رواد الأعمال، وقد تضمنت جميع الموضوعات المتعلقة بإدارة المشاريع الصغيرة، والتسويق، والتسعير، والوعي القانوني أيضاً. وأجريت زيارات متابعة بعد التدريب؛ للتأكد من استيعاب رواد الأعمال جميع المعلومات المقدمة أثناء التدريب، ولتقديم إرشادات وتوجيهات متقدمة.

في إطار برنامج الشباب، شارك ١٥ من الباحثين والخريجين في تدريب بالتعاون مع معهد "أصوات التغيير"، فقد مكن التدريب الشباب من تعزيز استخدام الموسيقى في التدريبات، والتفكير بطرق إبداعية واستكشاف الأنشطة التفاعلية التي يمكن استخدامها في التدريبات القادمة.

أنشئ مركز دعم في قرية قبية؛ لتوفير الخدمات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والنسخ، وخدمات الطباعة لطلاب الجامعات والمدارس.

بالنسبة لبرنامج الطفل، ساهمت مؤسسة "رواد التنمية" في فلسطين في أعمال تجديد مكتبة قبية بالتعاون مع "بنك فلسطين" وجمعية "عطاء فلسطين" إذ أضيفت غرفة لسرد القصص، وغرفة فيديو إلى خدمات المكتبة. ساهمت أعمال التجديد في توسيع أنشطة المكتبة وخدماتها، وبدأ المزيد من الأطفال من مختلف القرى في ارتياد المكتبة بانتظام.

الشراكة مع "عين" في الأردن

تجمعنا شراكة طويلة الأمد مع الشبكة العربية للابتكار (عين)، وهي مبادرة يديرها متطوعون، تهدف إلى تعزيز الابتكار في العالم العربي عبر تشجيع الشباب لتوجيه مصادره، ومهاراتهم، ومعرفتهم نحو ابتكار حلول تخدم القطاعات ذات الصلة. في عام ٢٠١٩، قمنا بتدريب ٥٤ من طلاب الشبكة على الاستدامة، وإدارة البصمة الكربونية وتحسين المسار في مكاتبنا في عمان، الأردن. وساعد هذا التدريب في عرض كيفية تعزيز الاستدامة وإدارة الانبعاثات باستخدام مثال واقعي من حياتنا. يهدف هذا التدريب إلى تعزيز فهم أهمية الإشراف البيئي والاجتماعي في الأعمال التجارية. وقد حضر ورشة عمل "عين" ١٥٠ مشاركاً.

برنامج المهارات في العمل في إيرلندا

تقدم أرامكس التدريب المهني منذ سنوات لصالح الشباب المحرومين من أجل تحسين فرصهم في العمل. وينفذ هذا البرنامج بالشراكة مع Business in the Community، وهي حركة تهدف إلى تعزيز التغيير المستدام في الأعمال التجارية. وخلال برنامج المهارات في العمل، يحصل الطلاب على فرصة لإجراء الزيارات الميدانية، ومناقشة مهارات كتابة السيرة الذاتية، وإجراء مقابلات وهمية، ومشاركة يوم في رؤى يوم في الحياة مع موظفي أرامكس. في عام ٢٠١٩، حضر ١٤ طالباً البرنامج في أرامكس، وتطوع ١٠ موظفين بأكثر من ٤ ساعات من يومهم لدعم البرنامج وإجراء الدورات التدريبية.

الشراكة والتطوع مع إنجاز

في عام ٢٠١٩، وقعنا مذكرة تفاهم مع إنجاز في ١٣ دولة. إنجاز هي مؤسسة غير ربحية تركز على الشباب وتطوير مهاراتهم في مجال التعليم المالي والمهارات الحياتية، وريادة الأعمال والتوظيف، وتتمتع بشراكة طويلة الأجل مع أرامكس في عدة مواقع. يتطوع موظفونا تطوعاً دورياً مع "إنجاز" من أجل تدريب الشباب على الوظائف المهمة، وريادة الأعمال والمهارات الحياتية. في الكويت، قام فريقنا باستضافة وتوجيه ٥٠ فتاة يطمح بأن يصبحن رائدات أعمال كجزء من برنامج رواد الأعمال الشباب في الأكاديمية الأمريكية للكويت للبنات.

بالنسبة لمشروع شبكة التقدم وتسريع العمل "نواة"، أكمل ٧٧ مستفيداً الدورة الخامسة من التدريب على المهارات الحياتية، وأكمل ٣٣ مستفيداً التدريب المهني على الضيافة ومراقبة الجودة، وأكمل ٣٢ مستفيداً التدريب المهني على أساسيات التعليم، علاوة على ذلك، تم تنظيم جولة سيراً على الأقدام في طرابلس، واستهدفت النساء اللائي يخشين دخول وسط مدينة طرابلس بسبب وضعهن كأقليات دينية، وشارك في الفعاليات مستفيدون من مجموعة متنوعة من خطوط البرنامج في إطار مشروع "نواة".



قام مطبخ أطايب طرابلس بإعداد وجبات إفطار يومية وإرسالها إلى سكن ٦٢ أسرة مكونة من ٣٣١ فرداً، بالإضافة إلى ذلك، بالشراكة مع المجلس الدانماركي للاجئين؛ لتوفير عدد من دورات الطبخ المدفوعة، شاركت ٣ مستفيدات في دورة طبخ عامة، وأكملت المستفيدة الواحدة دورة الطهي وواصلت تدريبها مع أطايب طرابلس.

بدأت جوقة رنين النغم جلسات الغناء والأداء في معرض رشيد كرامي الدولي، في حدث نظمته المجلس الدانماركي للاجئين. وقد جمعت الجوقة الشباب من أحياء معادية من التبانة وجبل محسن، وقامت بتدريبهم على أساليب الغناء التعاوني والمهارات الموسيقية على نطاق أوسع. وقد شارك أكثر من ٤٠ شاباً في الجلسات.

تم تحديث ست مبادرات جديدة في عام ٢٠١٩. تستفيد هذه المبادرات من مهارات المتطوعين وخبراتهم، وتم إطلاقها خلال مرحلة تجريبية أولية مدتها ٣ أشهر، وبلغت ذروتها في مخيم صيفي شهد تنظيم جميع المبادرات في تقديم الدورات إلى المستفيدين الشباب.

وفي مصر، ساهم ٩٥ شاباً بأكثر من ١٥,٢٠٠ ساعة في البرامج المختلفة لمؤسسة "رواد التنمية" وفي خدمة المجتمع. ونفذ هؤلاء الشباب ٤ مبادرات مسّت حياة ١٤٠ مواطناً. كما استفاد ٤٨٠ طفلاً من الأنشطة التي ركزت على الدعم الأكاديمي المشتعل على خدمات لمحو الأمية، وخدمات رياضية وفنية ضمن برنامج الذي أطلقه صندوق "رواد عزبة خير الله". استفاد أكثر من ٢٨٤ شخصاً من خدمات برنامج دعم المجتمع المشتعل على خدمات لمحو الأمية وخدمات رياضية وفنية.

في إطار برنامج إثراء الأعمال، تم تنظيم ٨ جلسات بالتعاون مع أرامكس، وتناولت الموضوعات التالية (إدارة الوقت، ومهارات الاتصال، والتجارة الإلكترونية، ومهارات كتابة السيرة الذاتية، ومهارات إجراء المقابلات)، حضرها ٢٩ باحثاً. وتمثل الغرض الرئيس من هذه التدريبات في دعم الشباب في انتقالهم إلى سوق العمل بعد التخرج.

علاوة على ذلك، تم توقيع اتفاقية شراكة مدتها خمس سنوات مع (مؤسسة أضف) لدعم تنفيذ مشروع "مدارس أضف" الذي يهدف إلى تعزيز قدرات الطلاب في مجالات (صناعة الأفلام، والصوتيات والموسيقى، ومهارات التفكير الرقمي، والتعبير المرئي).

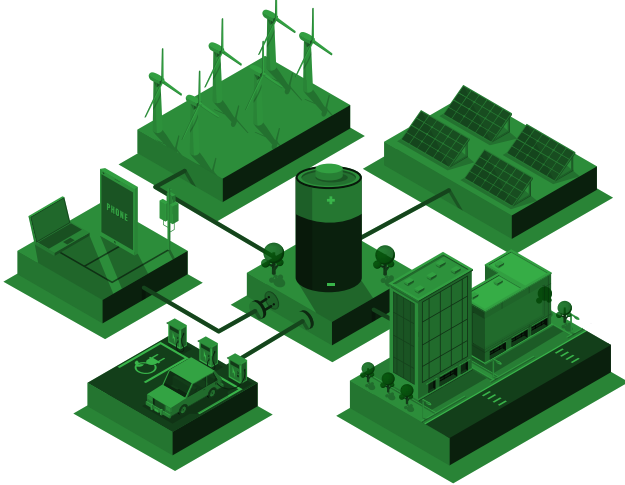
وفي إطار برنامج الطفل، نُفِذَت وحدة تعليمية جديدة تسمى "المستكشفون" في عام ٢٠١٩، مع أطفال من الفئة العمرية (٩-١٢)، مع التركيز على استكشاف الذات وتحديد الأهداف الشخصية، وذلك جزئياً بالتعاون مع مبادرة "أطفالنا" ضمن برنامج "خطوة" إذ يتلقى الشباب تدريباً على كيفية تخطيط عملهم وتنفيذه مع الأطفال باستخدام منهجية التعلم القائم على الاستفسار.

وفي إطار برنامج التمكين الاقتصادي، شاركت ٣٠ امرأة في ورشة عمل للمشغولات النحاسية بالتعاون مع شركة "Frezena"، وخلال ورشة العمل؛ تعلمت المستفيدات كيفية إنتاج المشغولات النحاسية وبيعها، وتحقيق الدخل، وذلك بهدف تمكينهن اقتصادياً.

أجرى صندوق "رواد عزبة خير الله" أيضاً ٧ ورش لمخبرات الحاسوب التي ساعدت على الوصول إلى ١٢٧ طفلاً، مع التركيز على ٣٧٠ ساعة من التدريب على مهارات الكمبيوتر.

وفي فلسطين، ساهم ٥٦ شاباً بأكثر من ٥,٧٩٧ ساعة في البرامج المختلفة لمؤسسة "رواد التنمية" وفي خدمة المجتمعات في قرى بـحرس ونيلين وقبية ودير قديس. وقد استفاد أكثر من ٤١٠٠ طفل من الأنشطة المختلفة لبرنامج مؤسسة "رواد التنمية"، لدعم الأطفال والشراكة مع ست مدارس حكومية في تلك القرى.

أرامكس والتصدي لتغير المناخ



الهدف الثالث عشر من أهداف التنمية المستدامة
اتخاذ إجراءات عاجلة للتصدي لتغير المناخ وآثاره.

الهدف الثاني عشر من أهداف التنمية المستدامة: الاستهلاك والإنتاج المسؤول

يمر العالم بمرحلة حرجية ولا يمكننا إهمال البيئة الطبيعية أو تجاهل التهديد
الوشيك والخطر لتغير المناخ. لطالما كنا في أرامكس، على دراية تامة دائماً
برأسماننا الطبيعي وتأثيراته التشغيلية على البيئة. نبذل جهوداً واعية بشكل مستمر
لتقليل أي آثار سلبية قد نشهدها مع تشجيع واعتماد حلول مبتكرة لتخفيف هذه
الآثار وحماية البيئة ورأس مالنا الطبيعي.

ندرك تمام الإدراك أننا نتحمل المسؤولية تجاه البيئة الطبيعية، وبأننا من خلال قياس
تأثيراتنا البيئية وإدارتها، يمكننا تعزيز عملياتنا وأعمالنا. في أكثر الأحيان، تتضمن
الممارسات الواعية بيئياً زيادة الكفاءة التشغيلية والتقدم التكنولوجي والابتكار.

تحقيقاً لهذه الغاية، نلتزم بتخفيض استهلاكنا للموارد الطبيعية، وتقليل مخلفاتنا،
واختيار استخدام مصادر الطاقة المتجددة والمستدامة. نضمن أن ننسق التزاماتنا
وجهودنا البيئية مع الهدف الثالث عشر للتنمية المستدامة لمكافحة شبح تغير
المناخ العالمي.

بالإضافة إلى ذلك، وتمشياً مع مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة، نحرص على
تطبيق نهج احترازي من أجل التصدي للتحديات البيئية، يتضمن التقييم المنهجي
للمخاطر المتعلقة بالبيئة وإدارتها والإبلاغ عنها بشكل منهجي عبر عملياتنا
والأطراف المعنية لدينا. وتشمل هذه الإجراءات قياس انبعاثاتنا وتقييمها (برد المزيد
من التفاصيل في الأقسام التالية في الصفحة ٨٣ و ٨٤ في عملية إعداد التقارير).
علاوة على ذلك، نتعاون مع أقسام الصحة والسلامة والامتثال، وإدارة المخاطر لدينا
لضمان إدراج المخاطر البيئية في تقييماتنا والتعامل معها تعاملاً مناسباً. من خلال
هذا النهج، نهدف إلى منع حدوث المخاطر البيئية، ومع ذلك، ندرك وجود مستوى
معين من المخاطر بسبب طبيعة عملياتنا. وللتخفيف منها، نبذل جهوداً مركزة في
حماية البيئة، وترشيد استخدام مواردنا، والاستثمار في التقنيات الخضراء، وإعادة
تدوير المخلفات وإدارة مصادرها إدارة صحيحة.

ريادة الأعمال

تمثل ريادة الأعمال ركيزة مهمة في استراتيجيتنا للاستدامة. تؤدي الشركات الناشئة
والمشاريع الصغيرة والمتوسطة دوراً مهماً في بناء اقتصاد قوي من خلال خلق فرص
العمل، وتطوير حلول مبتكرة، وتحويل المجتمعات العاملة فيها. ونؤمن أيضاً بقدرة
الشركات الناشئة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة على تحفيز الاستدامة، إذا وُجّهت
وأُرشدت إرشاداً مناسباً حول كيفية دمج الاستدامة، والمواطنة المؤسسية في
مبادئها الرئيسية دون التضحية بنمو أعمالها.

ونظراً لبداياتنا الريادية، نفهم احتياجات الشركات الناشئة، ونسخر مواردنا لدعم
تنميتها ونموها. يعد برنامجنا لدعم الشركات الناشئة مبادراتنا الريادية الرئيسة التي
نشأت من برنامج أرامكس السابق للشركات الصغيرة والمتوسطة. يوفر البرنامج دعماً
ديناميكياً للشركات الناشئة بعدة طرق. أولاً، تمنح الشركات الناشئة فرص الحصول
على الأسعار التنافسية لخدمات أرامكس. ثانياً، تتلقى الشركات الناشئة إرشادات حول
عدد من الموضوعات والمجالات المتعلقة بتطوير أعمالها وعملياتها. ثالثاً، تتلقى
الشركات الناشئة التوجيه والمشورة حول كيفية دمج الاستدامة في نموذج أعمالها
أثناء قيامها ببنائها.

يجسد برنامج دعم الشركات الناشئة طريقة استخدام أرامكس لرؤوس أموالها
الفكرية والبشرية والاصطناعية من أجل إنشاء قيمة عبر رؤوس أموالها، مع تعزيز
رأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات، وتشجيع حماية رأس المال الطبيعي عبر
المجالات المختلفة، وتوجيه الشركات الناشئة لخلق قيمة عبر رؤوس أموالها كذلك.

تعانى العديد من الشركات الناشئة من مشاكل في تدفق رأس المال المادي وشح
رأس المال البشري، مما يتسبب في بقاء نموها؛ بسبب افتقارها إلى الدعم وإلى
وفورات الحجم التي تتيح لها تعزيز كفاءتها وفعاليتها. ويساعد برنامجنا المؤسسات
الريادية في تسريع نموها، والعمل على نحو مستدام خلال رحلتها نحو التوسع في
أعمالها وتحقيق النضج، وذلك بتمكينها من الوصول إلى مختلف أنواع رأس مال
الشركة، خاصة رأس المال المادي والبشري والاجتماعي القائم على العلاقات. ونعمل
على تنفيذ هذا البرنامج بصورة مباشرة أو من خلال الشراكات الاستراتيجية.

ارتفع عدد الشركات الناشئة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة على أساس سنوي
بمقدار ١٣٪ ليصل إلى ٣٧٠٠ في عام ٢٠١٩، وتأتي هذه الشركات من ١٦ دولة
معظمها من مصر والسعودية والإمارات العربية المتحدة.

الرياضة

في أرامكس، نؤمن بقدرة الرياضة على تحويل الأفراد إلى قادة أقوياء يمكنهم
المساهمة في مجتمعاتهم وتعزيز الشعور بالذات. تساعد الرياضة في بناء روح
الفريق وتعزز الإحساس الصحي بالمنافسة والطموح. بالإضافة إلى ذلك، تساهم
الرياضة في تعزيز صحة المجتمع. نشجع دائماً على تطوير الأنشطة الرياضية في
المناطق الموجودة فيها. يتضمن إرث أرامكس في دعم الرياضة بعضاً من أقدم
الفرق الرياضية المعروفة في دول مثل الأردن. علاوة على ذلك، تساهم الرياضة في
صحة المجتمع ورفاهته.

واصلت أرامكس دعم نادي الرياضي لكرة السلة، الذي يلعب في الأردن وعلى
المستوى الإقليمي. فبالإضافة إلى الدعم المالي المباشر، نقدم المساعدة الإدارية
للنادي. ومن خلال شراكتنا، تم وضع برنامج تدريبي لكل من الفتيات والفتيان
لتعليمهم كيفية لعب كرة السلة.

تدعم أرامكس النساء الرياضيات منذ سنوات، وتشيد بمساهماتهن البارزة وتكرم
اللاعبات المتميزات والفتيات الملهمة في كل مكان. في عام ٢٠١٩، واصلنا دعم ريا
الصايغ ورنا قبج، وهما لاعبتان في رياضة الجوجيتسو أثناء مشاركتهما في مسابقات
دولية مختلفة.

بالإضافة إلى ذلك، قدمت أرامكس الرعاية لفريق كرة القدم من الناشئين من منطقة
فقيرة في جنوب إفريقيا للتنافس في بطولة بالولايات المتحدة الأمريكية.

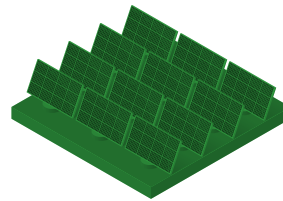
أدى ذلك إلى انخفاض إجمالي انبعاثاتنا من خط الأساس في عام ٢٠١٢ بنسبة ٤٠٪ تقريباً. إضافة إلى ذلك، انخفض استهلاكنا للكهرباء لكل شحنة بنسبة ٢٩٪ وتراجع استهلاكنا للوقود لكل شحنة بنسبة ٢٢٪.

العام	٢٠١٨	٢٠١٩
الانبعاثات (ثاني أكسيد الكربون المكافئ)		
الإطار ١	٤٩٩,٩٠٣	٥٦٩,٧٦٩
الإطار ٢	٣٠,٩١١	٤٢,٥٠١
الإطار ٣	٦٠٦,٠٨٨	٦٥١,٧٤٧
عمليات الشحن	٣٨٧,٩١٠	٣٩٠,٧٤٥
النقل السريع	١٩١,٣٥٥	٢٣٣,٨٩١
التنقلات	٢٦,٠١١	٢٦,٥٢٢
رحلات الأعمال	٦٣٣	٥٨٩
إجمالي الانبعاثات	٦٨٦,٩٠٢	٧٥١,٠١٧

العام	٢٠١٢	٢٠١٩	الفرق بين ٢٠١٢ و ٢٠١٩
انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون بالكيلوجرام / للشحنة	١٣,٠٠	٧,٥٠	-٤٢٪
استهلاك الكهرباء / للشحنة	٠,٩١	٠,٦٥	-٢٩٪
استهلاك الوقود / للشحنة	٠,٣٦	٠,٢٨	-٢٢٪
استهلاك الكهرباء	٣٥,٠٣٣,٦١٣ كيلو واط ساعة	٦٥,٦٦٤,٧٢٣ كيلو واط ساعة	-
استهلاك الوقود	١٣,٧٥٠,٤٨٨ لتر	٢٢,٨٥٤,٠٦٠ لتر	-
إجمالي الانبعاثات	٥١٦,٢٩١	٧٥١,٠١٧	-٤٥,٥٪

نبذة عن مشاركة الموظفين

في عام ٢٠١٩، التزم موظفونا بأكثر من ٣٠٠ ساعة تطوعية للمشاركة في أنشطة التوعية البيئية. التزم كادرنا في الجزائر بأكثر من ٦٠ ساعة تطوعية لزراعة الأشجار في يوم الأرض. في مصر، قام كادرنا بزراعة الأشجار في واحدة من أكثر المجتمعات تهميشاً في القاهرة خلال يوم الأرض، مما ساهم في إجمالي ١٥٠ ساعة من العمل التطوعي. في البحرين، خصص أعضاء فريقنا أكثر من ٤٥ ساعة لحملة تنظيف الشواطئ، بينما شارك أكثر من ٢٠٠ متطوع في يوم الأرض.



محطات الطاقة الشمسية المتجددة

نحن ملتزمون باستخدام الطاقة المتجددة للتخفيف من أثارنا البيئية. وفي هذا الإطار، استثمرنا في محطتين لتوليد الطاقة، في محطتين لتوليد الطاقة المتجددة، وهما موقعان رئيسان لمكاتبنا التشغيلية والإدارية.

تعمل محطة توليد الطاقة الشمسية البالغة ١,٢ ميجاوات في عمان على توفير ٩٠٪ من احتياجات أرامكس الأردن، في حين تعمل محطتنا في دبي بسعة ٣,٢ ميجاوات وساهمت في تخفيض استهلاك المستودع المستهدف بنسبة ٦٠٪.

تمكننا هذه الاستثمارات من تقليل اعتمادنا على مصادر الطاقة غير المتجددة، مما يؤدي إلى تقليل الانبعاثات الناتجة عن استخدام الكهرباء (الإطاران ١ و ٢).

في عام ٢٠١٩، بدأت أرامكس الإمارات بتنفيذ مزرعة أخرى بطاقة ٣,٢ ميجاوات على سطح أحد مستودعاتها في مدينة دبي اللوجستية، والتي سوف تنتج طاقة تكفي لتغطية أكثر من ٦٠٪ من احتياجات المستودع. يتماشى هذا المشروع مع رؤية دولة الإمارات ٢٠٢١، والالتزام الدولة بجدول أعمال التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠. نلتزم باستمرار بتنويع موارد الطاقة لتشمل مزيماً من المصادر المتجددة ومنخفضة الانبعاثات، حيثما تجيز اللوائح وتتوافر التكنولوجيا.

مركبات النقل الكهربائية المستخدمة

بالإضافة إلى ذلك، في إطار الجهود التي نبذلها لتقليل الانبعاثات من منشأتنا، نلتزم أيضاً بإيجاد حلول لتقليل الانبعاثات من مركبات النقل لدينا. ننفذ هذين الهدفين بالتوازي، حيث نستخدم الطاقة الزائدة الناتجة من محطتنا لتوليد الطاقة الشمسية في الأردن لتوسيع أسطولنا من المركبات الكهربائية، واستخدام الطاقة النظيفة لشحنها. باستخدام هذا النهج، استطعنا تحويل ١٥٪ من أسطولنا في الأردن لتكون مكتملة ذاتياً بالكامل، باستخدام الطاقة المتجددة النظيفة، ما يمثل خطوة مهمة في رحلتنا إلى خفض انبعاثاتنا إلى الصفر من تشغيل وشحن مركباتنا، وهو هدف نمضي بسرعة كبيرة نحو تحقيقه.

في عام ٢٠١٩، بدأت أرامكس السعودية في اختبار السيارات الكهربائية في إطار هدفها لتعزيز الاعتماد على مصادر الطاقة المتجددة ضمن أهداف "رؤية المملكة ٢٠٣٠". ونسعى بدورنا إلى توسيع استخدام السيارات الكهربائية في البلدان الأخرى التي نعمل فيها حيثما توافرت التكنولوجيا واللوائح التنظيمية ذات الصلة. ونهدف إلى تحويل غالبية أسطولنا إلى سيارات كهربائية بالكامل في السنوات الخمس المقبلة.

تتعض أرامكس بدور ريادي في إدخال مركبات النقل النظيفة في المنطقة من خلال التشجيع على تبادل التكنولوجيا واختبارها. في العديد من الحالات، تسخر أرامكس مواردها لتكون الأولى في اختبار تقنيات النقل المستدامة واعتمادها في هذه البلدان.

انبعاثاتنا الكربونية

إن قياس انبعاثاتنا الكربونية قياساً مستمراً ومنهجياً يمكننا من إدارتها وتخفيفها بالفعالية المنشودة. وبفضل هذا التفاني في إدارة انبعاثاتنا نفخر بأن نعلن أننا حققنا أهداف عام ٢٠٢٠ الخاصة بخفض الانبعاثات قبل موعدها بعام واحد. في عام ٢٠١٩، استطعنا خفض انبعاثاتنا لكل شحنة بنسبة ٢٠٪ مقارنة بعام ٢٠١٦. وقد تحقق ذلك نتيجة لاعتمادنا للطاقة المتجددة، والنقل المستدام، وزيادة الكفاءة التشغيلية.

شراكات ومبادرات دعم الاستدامة

منذ البداية، أدركنا أنه من أجل زيادة تأثير عملياتنا و جهودنا وبرامجنا للاستدامة، نحتاج إلى تعزيز الشراكات ودعم المؤسسات لدمج الاستدامة في عملياتها الأساسية. والدعوة إلى تحسين اللوائح، والوصول إلى التكنولوجيا، والشفافية. لذلك، نحرص على بناء الشراكات وإرسائها مع مختلف المؤسسات الخاصة والعامة والمدنية على مستويات مختلفة: لزيادة القدرات المختلفة والتعاون باستخدام رأس مالنا الاجتماعي القائم على العلاقات من أجل التصدي لتحديات الاستدامة، وتبادل المعرفة وتطوير أفضل الممارسات: لتعزيز القيمة المشتركة على المدى القصير والمتوسط والطويل.

<p>معالجة القضايا العالمية مثل تغير المناخ، وحقوق الإنسان، وحقوق العمال، والتشجيع على الإبلاغ والمساءلة على أعلى المستويات.</p>		<p>الشراكات العالمية</p>
<p>تعزيز التنسيق الإقليمي وربط الشبكات المحلية بالتحديات والفرص الإقليمية الفريدة، لا سيما في الأسواق الناشئة</p>		<p>الشراكات الإقليمية</p>
<p>إقامة شراكات بناءة تهدف إلى تنفيذ مبادرات تؤثر تأثيراً مباشراً على المستفيدين من المجتمع والجهات المعنية، واستكشاف أفضل الممارسات من الأنشطة المتابعة بعناية</p>		<p>الشراكات المحلية</p>

مشاركة أصحاب الأعمال

9

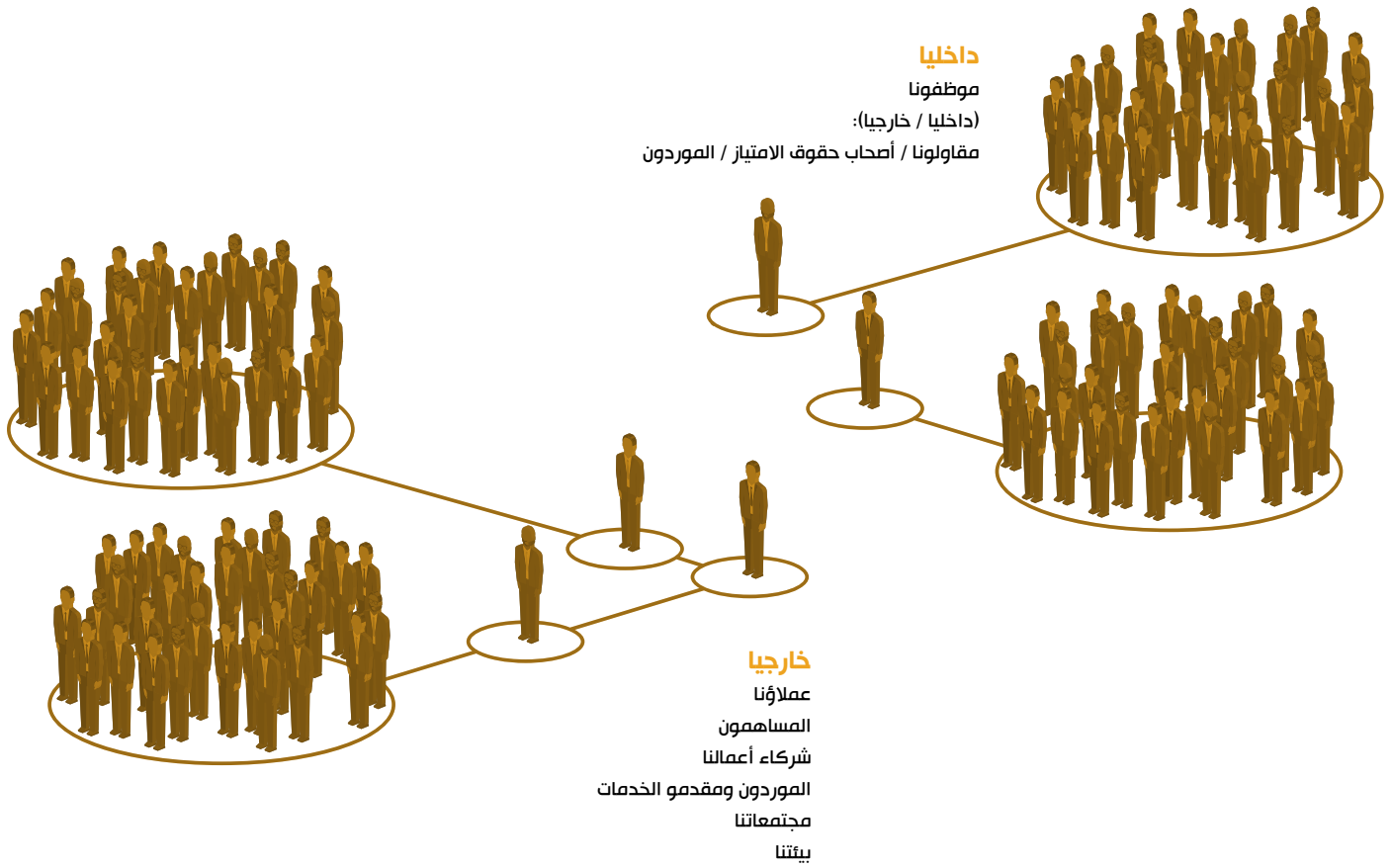


مشاركة الجهات المعنية

يعد تعزيز المشاركة المفتوحة والشفافية مع الجهات المعنية معياراً أساسياً لممارساتنا التجارية واستدامتنا، بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية المعترف بها لبناء أعمال مستدامة على النحو الذي تحدده المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) وإطار عمل اللجنة الدولية لإعداد التقارير المتكاملة (IIRC).

وفي إطار جهودنا لإشراك الجهات المعنية في عام ٢٠١٩، تعاقدنا مع إرنست أند يونغ لإجراء ثلاث مشاورات مع الجهات المعنية في المملكة العربية السعودية وسلطنة عمان ومصر. يمثل كل موقع سوقاً مهماً لأرامكس، وهي سادس عملية تشاور مع الجهات المعنية تقوم بها أرامكس. تجرى المشاورات على أساس سنوي، وتعمل على تحديد القضايا والأولويات المادية واستكشافها من وجهات نظر مختلف الجهات المعنية من خلال مشاورات صادقة. تمثل هذه المشاورات خير دليل على التزامنا بتعزيز ممارساتنا للاستدامة.

من هم الجهات المعنية؟



تعمل هذه المشاورات، فضلاً عن مختلف جهود إشراك الجهات المعنية وقنوات الاتصال على اطلاعنا على اهتمامات الجهات المعنية ومخاوفهم واحتياجاتهم لنستطيع الاستجابة إليها استجابة مناسبة، مع تمكيننا من تحسين طبيعة علاقتنا ونوعيتها مع الجهات المعنية. وتمثل عملية التواصل مع الجهات المعنية آلية رئيسة في عملية قياس تدفقات رأس المال البشري والاجتماعي على حد سواء. وتوفر هذه العملية بيانات قيمة تساعد على تحديد ما إذا كان رأس المال المادي والفكري والاصطناعي والطبيعي قد وُظف بطريقة تعود بالفائدة على الموظفين والشركاء والمجتمعات أم لا، على المدى القصير والمتوسط والطويل.

١. معلومات أساسية

١.١ أهمية التواصل مع الجهات المعنية

يساهم وضوح استراتيجية التواصل مع الجهات المعنية في تحديد التوجه الاستراتيجي للشركة وتعزيز تميزها التشغيلي. وبشكل هذا التواصل كذلك معياراً أساسياً لأفضل الممارسات العالمية التي تعزز الأداء المستدام في قطاع الأعمال. كما يوفر الربط الفعال بين هذه الآلية والأهداف الرئيسية للشركة أساساً تسترشد به أرامكس في دراسة الخدمات والعمليات الجديدة التي عليها اعتمادها وكذلك توقع وإدارة المخاطر المحتملة، وفي النهاية تحسين الخدمات والعمليات وإدارة المخاطر وتعزيز السمعة.

تشمل مزايا التواصل مع الجهات المعنية ما يلي:

١. فهم اعتبارات الجهات المعنية والاستفادة من ملاحظاتها التقييمية
٢. بناء المصداقية والثقة مع مختلف فئات الجهات المعنية
٣. تحسين المساءلة المؤسسية وإدارة المخاطر
٤. تعزيز الكفاءة وتقديم الخدمات

تتواصل أرامكس مع الجهات المعنية خارجياً وداخلياً على مدى السنوات الست الماضية من خلال جلسات مفتوحة، في توجه يبرهن على التزام الشركة المستمر نحو تلك الجهات وتمسكها بمواصلة رحلتها نحو تحقيق الاستدامة. ويعزز هذا المسار المزدوج للتبادل المعرفي وعي الجهات المعنية باستراتيجية أرامكس في مجال الاستدامة، فضلاً عن دوره المحوري في اطلاع الشركة على اهتمامات تلك الجهات واعتباراتها.

تعاقدت أرامكس في العام ٢٠١٩ مع شركة متخصصة لتنظيم جلسات التواصل مع الجهات المعنية في ثلاث من محطاتها بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في جدة ومسقط والقاهرة. ودُعيت الجهات المعنية بأرامكس داخلياً وخارجياً لمناقشة ملاحظاتها وتقييمها لجهود الاستدامة التي تبذلها أرامكس ومبادراتها في المنطقة بوضوح وشفافية.

ويتناول هذا التقرير أبرز النقاط والملاحظات التي جمعت خلال تلك الجلسات المعقودة خلال شهر نوفمبر ٢٠١٩.

٢. النطاق والجهات المعنية

٢.١ النطاق

تضمنت جلسة التواصل مع الجهات المعنية أربعة أنشطة أساسية. إذ بدأت الجلسة بمناقشة جماعية بحضور الجهات المعنية بأرامكس داخلياً وخارجياً: لتسجيل الملاحظات التقييمية حول مبادرات الاستدامة التي نفذتها الشركة في المنطقة و أدائها خلال العام الماضي. وتضمن النشاط الثاني مناقشات مركزة لمجموعات فرعية، قسمت بموجبها الجهات المعنية الداخلية والخارجية إلى مجموعات لمناقشة إحدى ركائز الاستدامة الثلاث وعلاقتها بأنشطة أرامكس وأعمالها. أما النشاط الثالث، فشمل لقاءات شخصية مع أبرز الجهات المعنية داخلياً؛ من أجل فهم أداء المحطات على نحو أفضل. وأخيراً، نُظِّمَت جلسة مغلقة مع موظفي أرامكس للتعرف عن قرب على مستويات رضاهم واعتباراتهم ومجالات التحسين المحتملة التي يقترحونها.

افتتح مدير المحطات الجلسات بمقدمة عن مسيرة أرامكس الناصعة، وتاريخها العريق في المنطقة. تلا ذلك كلمة ألقاها مدير شؤون الاستدامة في أرامكس، وقدم خلالها ملخصاً لاستراتيجية الشركة ومبادراتها في مجال الاستدامة على المستوى الإقليمي، وأطلع الجهات المعنية على آخر المستجدات المتعلقة بأدائها في هذا الصدد.

٢.٢ الجهات المعنية

عقدت الجلسات بحضور ممثلين عن مختلف فئات الجهات المعنية في أرامكس، بما في ذلك الموظفون والعلماء والموردون وممثلو المجتمع المحلي والشركاء والهيئات الحكومية. وقد وصل إجمالي عدد المشاركين في تلك الجلسات ١٠٢ شخصاً في كل من جدة ومسقط والقاهرة.

وبالنسبة للجهات المعنية داخلياً فقد كانت ممثلة بمجموعة متنوعة من الموظفين من مختلف المستويات الوظيفية والأقسام والجنسيات، وروعي تمثيل الجنسين في كافة المجموعات المشاركة في الجلسات.

عدد الجهات المعنية لكل جلسة		
جدة	مسقط	القاهرة
٣٥	٣٠	٣٧

٣. مخرجات ونتائج الجلسات

بدأت الجلسات بكلمات تمهيدية لمديري المحطات ومسؤولي الاستدامة، تلاها عرض قدمه مستشارٌ خارجي لتوضيح أهداف الجلسة والموضوعات الجوهرية لأرامكس التي تضمنها أحدث تقرير استدامة أصدرته الشركة، وتسليط الضوء على المخاطر المرتبطة بالحكومة الاقتصادية والاجتماعية واتجاهاتها بالنسبة لقطاع الخدمات اللوجستية.

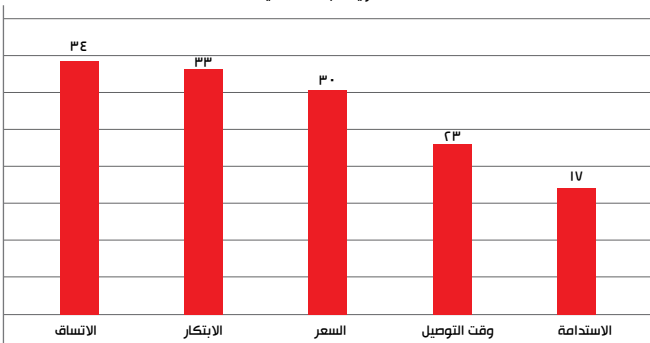
٣.١ الملاحظات التقييمية العامة في جدة ومسقط والقاهرة

نُظِّمَت جلسات نقاشية مفتوحة ضمت مجموعة من الجهات المعنية الخارجية والداخلية. وكان الهدف هو فهم تصوراتها بشأن استراتيجية أرامكس ومبادراتها الإقليمية في مجال الاستدامة، ومدى نجاح الشركة في التواصل مع الجهات المعنية على اختلاف فئاتها فيما يتعلق بمبادراتها، إلى جانب الاستماع لرؤى المشاركين حول سبل النهوض بالتأثير المستدام لأنشطة الشركة وعملياتها.

وقد عُرِضَ على الجهات المعنية خمسة مصطلحات لوصف علاقتها مع أرامكس؛ واعتبرت غالبيتها "الاتساف" المصطلح الأكثر تعبيراً عن العلاقة التي تجمعها بالشركة.

جاءت الملاحظات التقييمية التي قدمتها الجهات المعنية خلال الجلسات التي عقدت في كل من جدة ومسقط كما يلي:

تصويت الجهات المعنية



عدد أصوات الجهات المعنية	المصطلحات التي اقترحتها الجهات المعنية
١٥	العمل الجماعي
١٤	الحضور
١٢	المصداقية

الذروة إذ يواجه العملاء و المراجعون تأخيرات غير مرغوب فيها. كما يجب أن تركز على التميز عن أقرانها ومنافسيها من خلال تقديم عروض الخدمات الفريدة مثل أمن الشحنات والتجارب الاستثنائية للعملاء.

ملاحظات الجهات المعنية في مسقط:

أشادت الجهات المعنية بحقيقة أن أرامكس تحرك أهمية تعزيز مكانتها في الأعمال الإلكترونية والسوق الرقمية. علاوة على ذلك، يجب تطوير مراكز جديدة في آسيا وإفريقيا لأنها ستؤدي إلى تحسين وجود أرامكس في الأسواق "ذات الإمكانيات العالية" وسيعزز الاتصال بين المراكز الحالية.

ملاحظات الجهات المعنية في القاهرة:

بناءً على تجارب الجهات المعنية والعمل الدؤوب لشركة أرامكس في السوق المصرية، كان التوجه الاستراتيجي للشركة معقولاً وقابلًا للتحقيق. وذكرت الجهات المعنية أن أرامكس تتوسع بأكثر الطرق كفاءة في السوق المحلية. ومع ذلك، فقد نمت سوق التجارة الإلكترونية والحلول الرقمية نمواً كبيراً في القاهرة، وينبغي لأرامكس تعزيز مكانتها في هذا القطاع.

الرؤى والاعتبارات

اتفقت جميع الجهات المعنية في جميع محطات العمل على ضرورة قيام أرامكس بتعزيز إجراءاتها الأمنية للحماية من الهجمات الإلكترونية. حددت الجهات المعنية في جدة ومسقط بأن مجالات التركيز في أرامكس تتمثل في توسيع نطاق الخدمات واستحداث آلية لتقديم الملاحظات بغية تحسين الأداء وتقديم تحديثات أكثر تواتراً للعملاء. اتفقت الجهات المعنية في القاهرة وجدة على أنه ينبغي على أرامكس إطلاق حملة توعية بمنصات أرامكس الحالية مثل تطبيق أرامكس.

ذكر العملاء في جدة ومسقط أنه لم يتم تحديثهم بشأن الشحنات بعد ساعات العمل العادية، ولم تقم مراكز الاتصال بتصحيح المشكلات على الفور. وسلط العملاء في القاهرة الضوء على التأخيرات المرتبطة بالفواتير، وفجوة الاتصال التي حدثت فيما يتعلق بالتحديثات والإجراءات الجديدة من أرامكس.

أكدت الجهات المعنية في جدة أهمية توفير خيارات الدفع البديلة وخدمة العملاء على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع بالنسبة لهم كعملاء. وحددت الجهات المعنية في مسقط أن تطوير مركز التميز في الابتكار وتقديم المزيد من الدعم إلى المنشآت الصغيرة والمتوسطة، يجب أن يتصدر قائمة أولويات الشركة في مسقط. أما بالنسبة للجهات المعنية في القاهرة، فقد سلطوا الضوء على الابتكار باعتباره جانباً مهماً، وعلى ضرورة دخول أرامكس في المزيد من الشراكات مع مزودي التكنولوجيا. بالإضافة إلى ذلك، اقترحوا بأن تقوم أرامكس بزيادة أنشطة إشراك الجهات المعنية والتواصل معها.

اتفقت جميع محطات العمل على أن أرامكس يجب أن ترفع مستوى الوعي بمبادراتها للاستدامة، واقترحوا تقديم نشرة إخبارية ربع سنوية / شهرية.

الأداء الاجتماعي

ملاحظات الجهات المعنية في جدة:

ذكرت الجهات المعنية أن أرامكس توفر بيئة عمل "أسرية صحية"، وتعامل موظفيها باحترام، وتوفر لهم فرص التطوير من خلال برامج التدريب. لم تكن الجهات المعنية الداخلية أو الخارجية على دراية تامة بالمبادرات الاجتماعية لشركة أرامكس، وتبين ضرورة زيادة التواصل مع جميع مجموعات الجهات المعنية بشأن هذه المبادرات.

أشادت الجهات المعنية في جدة بالتأثير الكبير لمبادرات أرامكس الاجتماعية التي تستهدف أصحاب المهن في السوق السعودية. كما أشادت بتوظيف النساء ذوات الإعاقة السمية في فريق اللوجستيات، وبالمساعدة التي تقدمها أرامكس لضمان تسهيل وصول أصحاب المهن إلى مرافقها، مثل ملاعب كرة القدم.

ملاحظات الجهات المعنية في مسقط:

ترى الجهات المعنية بأن شركة أرامكس تعامل موظفيها بإنصاف، وتوفر لهم فرص التطوير لتحسين مهاراتهم. كانت الجهات المعنية الداخلية أكثر وعياً بمبادرات الاستدامة في أرامكس من الجهات المعنية الخارجية بسبب التواصل الشفوي. ينبغي إيلاء تركيز متزايد من أجل تعريف مجموعات الجهات المعنية الخارجية بهذه المبادرات.

قدم ممثلو الجهات المعنية الذين حضروا الجلسة التي انعقدت بالقاهرة العديد من الرؤى حول مدى انطباق المصطلحات التالية على أرامكس ومكانتها في السوق المصرية.

Terms presented	Description
وقت التسليم	تحسن وقت التسليم بفضل اعتماد نظام محسن للإخطار والاتصال ساهم في رفع نسبة التسليم خلال الوقت المحدد إلى ٩٠٪
السعر	أرامكس هي مزود الخدمة الأفضل في السوق بسبب أسعارها التنافسية
الاستدامة	لم تكن الجهات المعنية على علم بتفاصيل استراتيجية الاستدامة الخاصة بأرامكس، وقد تم إبرازها كفرصة تستفيد منها الشركة لتعزيز مكانتها السوقية
الانساق	أصبحت عمليات التسليم أكثر انساقاً مع تحسن معدلات رضا العملاء
الابتكار	ينبغي بذل مزيد من الجهود لتعزيز الابتكار، وقد تم اقتراح تطبيق خاصية التتبع المباشر لتسليم البضائع
المصطلحات المقترحة	الوصف
النزاهة	تتمتع أرامكس بقدر رفيع من النزاهة يمثل أحد المحفزات الرئيسة للعمل معها
الشراكة	مرونة عالية ونهج تعاوني فيما يخص الشراكات

وفيما يتصل بالمرآيا الأساسية لمبادرات الاستدامة التي نفذتها أرامكس في المنطقة المتحدثة عنها مدير شؤون الاستدامة بالشركة خلال الجلسات، فقد أتيحت الفرصة للجهات المعنية لإبداء الملاحظات بشأنها واقتراح مجالات جديدة لدراساتها.

وقد شملت تلك المجالات ما يلي:

- بناء شراكات مع المدارس لتثقيف الطلبة وزيادة الوعي بشأن التغير المناخي وأهمية الإدارة البيئية
- تقديم دعم إضافي للشركات الصغيرة والمتوسطة عبر خطط سعرية جذابة وبرامج تدريبية تدعم نموها
- بناء المزيد من الشراكات مع الهيئات الحكومية والمجتمعات المحلية، لتحقيق تأثير أوسع
- ضم مركبات كهربائية لأسطول الشركة
- توسيع مبادرة «رواد» التي أطلقتها الشركة في الأردن إلى أسواق أخرى

ذكرت غالبية ممثلي الجهات المعنية الخارجية أنهم لم يقرؤوا تقرير الاستدامة

الأخير لأرامكس، بل إن بعضهم لم يكونوا على علم بتلك التقارير أصلاً. وقد رأوا أن على أرامكس تكريس جهود أكبر لنشر تقريرها الخاص بالاستدامة ومبادراتها في هذا الصدد، وألا تقتصر اتصالاتها على الجوانب المتعلقة بالأعمال عند التعامل مع الجهات المعنية الخارجية.

٣-٢ جلسات المجموعات الفرعية

أجرت الجهات المعنية مناقشات جماعية مركزة حول الركائز الثلاث للاستدامة من منظور شركة أرامكس. وقد تناولت المناقشات المواضيع التالية:

- الاستراتيجية ورضا العملاء
- الأداء الاجتماعي
- الأداء البيئي

تمثل الأقسام الفرعية أدناه المخرجات الرئيسة التي تم استخلاصها من المناقشات.

الاستراتيجية ورضا العملاء

تم موافاة الجهات المعنية بنظرة عامة رفيعة المستوى حول التوجه الاستراتيجي لشركة أرامكس. واستناداً إلى علاقاتهم وفهمهم لأعمال أرامكس، شاركت الجهات المعنية بملاحظاتهم ورؤاهم. وقد أظهرت المناقشات توافقاً في الآراء التالية.

ملاحظات الجهات المعنية في جدة:

التوجه الاستراتيجي لشركة أرامكس واعد وطموح، ومن الأهمية بمكان أن أرامكس تحرك قيمة تعزيز مكانتها في سوق الأعمال الإلكترونية، إذ تواصل النمو بوتيرة متسارعة. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تركز أرامكس على تحسين أدائها خلال مواسم

أ. جدة

الجهات المعنية الداخلية: عُقدت جلسات فردية مع الجهات المعنية الداخلية الرئيسية.

التصورات السائدة بشأن أرامكس في السوق وفرص النمو

خلال السنوات الأخيرة، أصبحت أرامكس أكثر اعتماداً على التكنولوجيا الرقمية، وركزت بشكل أكبر على تعزيز التفاعل بين الموظفين. وتعتبر أرامكس رائدة في سوق خدمات الشحن للعملاء الأفراد، كما أن أمامها فرصة كبيرة للاستثمار وتعزيز حضورها في سوق الحلول اللوجستية الشاملة للشركات.

جهود الاستدامة وتوعية الموظفين

تلعب محطة أرامكس في جدة دوراً إيجابياً في المجتمع المحلي من خلال العديد من المبادرات، مثل توظيف النساء اللواتي تعانين من إعاقة سمعية في فريق الخدمات اللوجستية، وتقديم الدعم في تطوير المرافق، مثل استاد كرة القدم، حتى يمكن لذوي الاحتياجات الخاصة الوصول إليها. وقد أشارت الجهات المعنية الداخلية الرئيسية في المحطة إلى ضرورة إشراك الموظفين بصورة أكبر في عملية صنع القرار لزيادة وعيهم بجهود الاستدامة لدى الشركة.

الرؤى والاعتبارات

أشارت الجهات المعنية بأرامكس داخلياً إلى ضرورة إضافة المزيد من المراكز والمكاتب؛ لتقليل أوقات العبور لتوصيل الطرود والشحنات. بالإضافة إلى ذلك، تفكر الشركة في تعيين موظفي توصيل ثنائيي اللغة، وتوفير دورات لتعليم اللغة الإنجليزية لموظفي التوصيل؛ للحد من صعوبات التواصل مع العملاء.

أشار أحد كبار ممثلي الجهات المعنية بأرامكس داخلياً إلى شدة المنافسة في جدة، مما يتطلب إيجاد حلول مبتكرة لتفادي الإرهاق والضغط في بيئة العمل، وذلك من خلال الموافقة على تعزيز اعتماد حلول الأتمتة. وفي رأيه، يجب على الشركة الاستفادة من وجودها القوي على الصعيد الإقليمي ومن علامتها التجارية المرموقة؛ لتعزيز التعاون بين مراكز الخدمات اللوجستية القائمة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا؛ لتحسين مستوى الخدمات وتقديمها بأسعار تنافسية.

الجهات المعنية الخارجية: تم إجراء مناقشات مباشرة مع شركتين كبيرتين، كممثلين عن عملاء أرامكس في المملكة العربية السعودية.

أداء أرامكس في مجال الأعمال والاستدامة

أشار العملاء إلى تحسن مستوى خدمات الشركة خلال السنوات الماضية، كما أثمرت المناقشات المتكررة مع العملاء عن تحسن إجراءات حل المشاكل.

وكان وعي العملاء بمبادرات الشركة في مجال الاستدامة محدوداً، لكنهم أعربوا عن اهتمامهم الكبير بتلك المبادرات وعن رغبتهم في الاطلاع على آخر مستجداتها، كما أشار أحد العملاء إلى رغبته في دعم أرامكس في مبادرات إعادة التدوير.

مقترحات التحسين

- مواصلة دمج التقنيات ضمن العمليات
- توفير خاصية التتبع المباشر للمركبات بالنسبة للشحنات التي خرجت من المستودعات
- عقد جلسات التواصل مع الجهات المعنية بوتيرة أكبر
- زيادة التدريب المقدم إلى المتقاعدين من الباطن وموظفي خدمات التوصيل
- تحسين الأداء خلال موسم الذروة

ب. مسقط

الجهات المعنية الداخلية: عُقدت جلسات فردية مع الجهات المعنية الداخلية الرئيسية.

التصورات السائدة بشأن أرامكس في السوق وفرص النمو

شهدت أرامكس تغيرات كبيرة خلال السنوات الأخيرة، أبرزها أنها أصبحت أكثر اعتماداً على التكنولوجيا الرقمية وعززت من التفاعل مع الموظفين، وازادت من تركيزها على أنشطتها الإقليمية. وعلى الرغم من أن أرامكس لم تسيطر حتى الآن على حصة كبيرة في السوق العُمانية، إلا أن هناك فرصاً هائلة للنمو أمامها في سوق التجارة الإلكترونية وقطاع النفط والغاز.

قدم بطل شركة أرامكس للاستدامة في مسقط رؤى حول مبادرات أرامكس للمشاركة مع المجتمع العماني، الحاضبة بترحيب واستقبال واسع من الجهات المعنية نظراً لتأثيرها الإيجابي على المجتمع المحلي. وذكرت الجهات المعنية أن أرامكس يجب أن تواصل مبادراتها المجتمعية مثل التبرع بالدم، وزراعة الأشجار داخل البلديات والمبادرات الداعمة للشركات الصغيرة والمتوسطة المحلية. ومع ذلك، تم تسليط الضوء أيضاً على الحاجة إلى تقييم وتنفيذ المبادرات الاجتماعية التي تستفيد من نطاق وصول شركة أرامكس وأعمالها الأساسية من أجل تحقيق تأثيرات اجتماعية على المدى الطويل.

ملاحظات الجهات المعنية في القاهرة:

ذكرت الجهات المعنية أن أرامكس تعد واحدة من أكبر أصحاب العمل في مصر، وتوفر بيئة عمل مستقرة وأسرية لموظفيها. يتم موافاة الموظفين بفرض تدريبيه وتمكينه كافي، ومن المعروف أن أرامكس تمتلك أفضل الموظفين المحربين في سوق الخدمات اللوجستية.

خلال الجلسة، تعرفت الجهات المعنية على المبادرات المختلفة التي تشارك فيها الشركة، والتي تشمل مبادرة "رواد التنمية"، ومساعدة المحتاجين من خلال الشراكة مع المؤسسات غير الحكومية المحلية، مثل صندوق عزبة خير الله، ومبادرة بنك الملابس وتوفير فرص التوجيه لطلاب الجامعات من خلال التعاون مع بروتوكول اليونيسف.

الرؤى والأفكار المطروحة

اتفقت جميع الجهات المعنية أثناء الجلسات المختلفة على وجوب قيام أرامكس بتوفير برامج تدريبية للشباب لإعدادهم لوظائف المستقبل. بالإضافة إلى ذلك، اقترحت الجهات المعنية تنظيم المزيد من الدورات التدريبية بشأن الصحة والسلامة لصالح جميع موظفي أرامكس، والمقاولين الذين يشاركون بشكل مباشر في عمليات أرامكس من أجل زيادة مساهماتهم الاجتماعية. وأبرزت الجهات المعنية في جدة ومسقط الحاجة إلى تقديم دعم إضافي إلى المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم، وزيادة ميزانية أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات. وذكرت الجهات المعنية بالقاهرة ضرورة النظر في إطلاق برنامج إرشادي لتوجيه الأطفال ذوي الهمم ودعهم.

الأداء البيئي

أيدت جميع الجهات المعنية سعادتها عند معرفة مبادرات أرامكس البيئية، واقترحوا أن تدرج أرامكس هذه المبادرات في منصات التواصل المختلفة. وأعربت الجهات المعنية من الجلسات المختلفة عن اهتمامهم الكبير بتضمين السيارات الهجينة والكهربائية في أسطول أرامكس، وشجعوا على زيادة نسبتها باستمرار. بالإضافة إلى ذلك، ثمنت الجهات المعنية الإشراف البيئي لشركة أرامكس من خلال استخدام المواد المعاد تدويرها للتغليف والتعبئة، وأثنوا على جهودها للحد من انبعاثات الكربون بفضل توليد مصادر الطاقة المتجددة من مزارع الطاقة الشمسية في بعض بلدان العمليات.

اتفقت جميع الجهات المعنية على حاجة أرامكس إلى تنظيم جلسات توعية لعملائها ومورديها وموظفيها من أجل تعزيز التوعية والمعرفة بالقضايا البيئية. أيدت الجهات المعنية في جدة والقاهرة حاجة أرامكس إلى زيادة نسبة المركبات الميكيفة وتنظيم حملات توعية للمجتمع المحلي حول نظام التعبئة والتغليف في أرامكس ومعالجة المخلفات لتعزيز التعاون. وسلطت الجهات المعنية في مسقط وجدة الضوء على ضرورة قيام أرامكس برقمنة عملياتها للحد من استخدام الورق لتحسين البصمة البيئية لمحطات العمل.

٣-٣ الجلسات الفردية

أتاحت الجلسات الفردية فهم مستوى أداء أرامكس على مدار العام الماضي. وقد منحت تلك الجلسات الفرصة للجهات المعنية الداخلية والخارجية في شركة أرامكس؛ لإجراء مناقشة صريحة بشأن أداء الشركة في مجال الاستدامة والتحديات التي تواجهها، والجوانب التي يمكن تحسينها في هذا الجانب.

ولم يكن لدى معظم الموظفين في محطة القاهرة سوى معرفة محدودة بمبادرات الاستدامة لدى الشركة، وينبغي زيادة التركيز؛ لرفع مستوى الوعي الداخلي بتلك المبادرات.

التحديات التي تواجهها الشركة في السوق المصرية

- يجبر المناخ الاقتصادي العالمي العملاء على خفض التكاليف، مما يتسبب في الضغط على الأسعار وانخفاض المواصلات.

الرؤى والاعتبارات

سلطت الجهات المعنية الداخلية في أرامكس الضوء على ضرورة إضافة المزيد من المراكز والمكاتب لتقليل أوقات العبور لتوصيل الطرود والشحنات. بالإضافة إلى ذلك، بدأ استخدام تطبيق "واتساب" وخدمة "أرامكس بوت" لإرسال إشعارات منتظمة إلى العملاء حول آخر مستجدات التوصيل. وفي إطار السعي نحو التيسير على العملاء بصورة أكبر، تفكر محطة أرامكس في القاهرة في إضافة خدمة الدفع بالبطاقات.

وقد أشار أحد كبار ممثلي الجهات المعنية الداخلية في محطة القاهرة إلى محدودية التواصل بين أفراد الإدارة العليا والموظفين، ولمعالجة ذلك، أطلقت المحطة مبادرة تواصل إلكترونية للأسئلة والأجوبة للرد على استفسارات الموظفين وزيادة التفاعل بين الموظفين والإدارة العليا.

الجهات المعنية الخارجية: عُقدت مناقشات مباشرة مع شركتين كبيرتين وبنك الكساء المصري كممثلين عن عملاء شركة أرامكس.

أداء أرامكس في مجال الأعمال والاستدامة

تحسنت خدمات أرامكس تحسناً كبيراً خلال السنوات الماضية، وكانت أبرز جوانب التحسين التي لاحظتها الجهات المعنية هي:

- تحسُّن فعالية الخدمات ودقتها نتيجة تعزيز التخطيط السلس
- زيادة الوعي بأحدث الخدمات اللوجستية والمبادرة بتبنيها
- تحسن الاستجابة للتغيير والتحديات من خلال توفير حلول مبتكرة
- تعزيز نهج العمل الاستباقي، مما أدى إلى شراكات طويلة الأجل وعلاقات قوية مع العملاء

أشار أحد العملاء إلى أن الاستدامة هي المعيار الأساسي لتقييم أي مورّد، في حين أشارت الجهات المعنية الأخرى إلى أنه على الرغم من أن الاستدامة ليست من المعايير الأساسية بالنسبة لهم، إلا أنها تمثل قيمة مضافة.

لم يكن لدى اثنين من الجهات المعنية سوى وعي محدود بمبادرات الاستدامة لدى أرامكس، وقد حثّوا الشركة على التواصل بشكل أكبر بشأن مبادراتها. كذلك، أعربت الجهات المعنية عن رغبتها في التعاون مع أرامكس في حملات الاستدامة.

مقترحات للتحسين

- زيادة التركيز على الأتمتة وتكامل الأنظمة، ومن المستحسن إضافة مزايا مثل إعداد التقارير التلقائية، وإرسال الإشعارات بشأن خروج الشحنات من المستودعات
- تقديم تقارير فورية إلكترونية لتأكيد تخليص الشحنات
- تدريب موظفي خدمات التوصيل على التعامل بحذر أكبر مع الطرود القابلة للكسر
- دراسة خيار الدفع بالبطاقات في الموقع

٣,٤ جلسات النقاش مع الموظفين

أُجريت جلسات نقاش مغلقة مع المشاركين من موظفي شركة أرامكس، في غياب الإدارة العليا، للتعبير عن مستويات رضاهم واعتباراتهم والأفكار والتوصيات المقترحة من جانبهم. وفيما يلي نظرة عامة على الآراء والمقترحات المجمعة خلال المناقشات.

أ. جودة

الموظفون وثقافة العمل

أفاد الموظفون بأنه تتوفر لهم فرص التطور المهني، بالإضافة إلى خبرات لا تُقدر بثمن في مجال عملهم. أشاد الموظفون بعمهنية فريق إدارة المحطة في التعامل مع اعتبارات الموظفين وآرائهم ومقترحاتهم وإدارتها. وقد أسهمت قنوات الاتصال المفتوحة والاستجابة العالية لفريق الإدارة العليا في تحسين ثقافة العمل بما يتماشى مع آراء ومقترحات الموظفين.

جهود الاستدامة ووعي الموظفين

تعتبر الاستدامة جزءاً أصيلاً من استراتيجية محطة أرامكس في مسقط، ولها دور مهم في عمليات اتخاذ القرارات هناك. كذلك، يشارك الموظفون في المبادرات المختلفة التي تنفذها المحطة، مثل حملات التبرع بالدم وزراعة الأشجار في البلدات وغيرها من المبادرات، فضلاً عن وجود الأدوات المناسبة لرفع مستوى وعي الموظفين بجهود الاستدامة والتوجه الاستراتيجي للشركة.

التحديات المحددة في السوق العُمانية

- استقطاب المواطنين وتوظيفهم في المناصب الإدارية العليا
- اعتماد البنية التحتية على الدول المجاورة

الرؤى والاعتبارات

أشارت الجهات المعنية الداخلية إلى أن العملاء في سلطنة عُمان لا يواجهون مشاكل في أوقات العبور، كما زوّد موظفو خدمات التوصيل بأجهزة الدفع الإلكتروني لتمكين العملاء من الدفع بالبطاقات.

ويرى أحد كبار ممثلي الجهات المعنية الداخلية في محطة مسقط أن توظيف المواطنين في المناصب الإدارية العليا من أبرز التحديات التي تواجه المحطة، لكنه يرى أيضاً إمكانية التغلب على ذلك بتخصيص برامج توظيف للمواطنين، وعرض أجور وحوافز أعلى عليهم. كذلك، أشار أحد كبار ممثلي الجهات المعنية الداخلية إلى أن الوضع الاقتصادي العالمي والمحلي قد يؤثر على مرونة المحطة، ويرى أن ذلك سيزيد من الحاجة إلى توفير خدمات متنوعة؛ لزيادة مصادر الأعمال. وترى الجهات المعنية الداخلية أن الاستجابة المناسبة لشدة المنافسة تتمثل في الاستثمار في التجارة الإلكترونية والبنية التحتية لزيادة الحصة السوقية.

الجهات المعنية الخارجية: عُقدت مناقشات مباشرة مع شركتين كبيرتين، كممثلين لعملاء أرامكس وشركائهما الاجتماعيين في سلطنة عُمان.

أداء أرامكس في مجال الأعمال والاستدامة

تحسنت خدمات أرامكس تحسناً كبيراً خلال السنوات الماضية، وشهدت أوقات التوصيل انخفاضاً مستمراً، وكلا الأمرين من الجوانب المهمة لعلاقة العميل بشركة أرامكس. بالإضافة إلى ذلك، أشار العميل إلى تميز قنوات التواصل مع أرامكس واستجابتها للملاحظات المقدمة منها، واتخاذها الإجراءات اللازمة بناءً عليها. كذلك، ذكر شريك أرامكس ضرورة زيادة التركيز على المساهمات الاجتماعية، إذ توجد أمام الشركة فرص هائلة لتحقيق أثر اجتماعية طويلة الأجل بالاستفادة من أصولها ومواردها.

مقترحات للتحسين

- توفير المزيد من خيارات الشحن الجوي
- تصميم وتنفيذ برنامج للتأثير الاجتماعي يمكن التوسع فيه وقياس أثره
- زيادة التواصل مع الجهات المعنية بشأن مبادرات الاستدامة لدى الشركة
- ابتكار منتجات ذات تأثير اجتماعي تميز بالربحية والاستدامة الذاتية
- عقد فعاليات للتواصل مع المجتمع المحلي بصفة متكررة

ج. القاهرة

الجهات المعنية الداخلية: عُقدت جلسات فردية مع الجهات المعنية الداخلية الرئيسة.

التصورات السائدة بشأن أرامكس في السوق وفرص النمو

تحقق الشركة نمواً مطرداً وتبني أحدث التقنيات في عملها، وبحسب آراء الجهات المعنية الداخلية، تعتبر أرامكس من الشركات الرائدة في السوق المحلية، وهي الشركة الوحيدة التي تقدم خدمة التسوق والشحن "شوب أند شيب". وقد لوحظ أن مجال خدمات الشحن يمثل فرصة كبيرة أمام الشركة لتعزيز حضورها في السوق وتسريع سرعة توصيل شحناتها.

جهود الاستدامة ووعي الموظفين

تشارك محطة أرامكس في القاهرة في العديد من مبادرات الاستدامة، مثل أكاديمية "رواد التنمية"، وتعيين المواطنين ذوي الاحتياجات الخاصة، والتعاون مع بنك الكساء المصري، وتوفير فرص التدريب العملي لطلاب الجامعات.

٤. الملخص

قدمت الجلسات أفكاراً ورؤى معمقة قيّمة عن الاستدامة والتوجه الاستراتيجي لشركة أرامكس في المنطقة. وإن معظم الجهات المعنية الخارجية لديها معرفة محدودة بمبادرات الاستدامة المطبقة في أسواقها المعنية، وبعضها لم يكن على دراية بتقارير الاستدامة السنوية لشركة أرامكس. وقد حققت مساهمات أرامكس في المجتمعات المحلية والبيئة مردوداً إيجابياً في مختلف الأسواق، بيد أن الجهات المعنية أوصت بالحاجة إلى بذل المزيد من الجهود الاستراتيجية؛ حتى تحتل أرامكس مكانة رائدة في المنطقة فيما يخص الاستدامة، مثل تقديم منتجات مبتكرة إضافية وعقد الجلسات النقاشية بشكل أكثر تكراراً.

ووفقاً لهذه الجلسات، كان الاتساق والابتكار هما العاملان الأكثر أهمية بالنسبة لعلاقة الجهات المعنية مع أرامكس. وتمثلت الرؤى والأفكار المعمقة الرئيسة التي قدمتها الجهات المعنية لشركة أرامكس في بناء العلاقات مع المدارس، لرفع الوعي لدى الطلاب بشأن التغير المناخي وزيادة الدعم المقدم للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، وإدخال المركبات الكهربائية في أسطولها. اتفقت الجهات المعنية على أنه يتعين على أرامكس زيادة معدلات الإبلاغ عن مبادراتها الخاصة بالاستدامة عبر العديد من المنصات؛ لتحقيق الانتشار على نطاق واسع. وأبدت الجهات المعنية رغبتها في التعاون مع أرامكس فيما يخص المبادرات المستدامة.

وفقاً لآراء الجهات المعنية وملاحظاتها، توسعت أرامكس خلال السنوات الأخيرة، وأصبحت تطبق التكنولوجيا بشكل أكبر في عملياتها. كما ركزت بشكل أكبر على التفاعل مع عملائها وموظفيها لضمان تلبية احتياجاتهم. ومع ذلك، ذكرت الجهات المعنية بأن التجارة الإلكترونية والأسواق الرقمية توسعت بشكل كبير في المنطقة خلال السنوات السابقة، ويجب على أرامكس تكثيف جهودها في هذا المجال. كما سلطت الجهات المعنية الضوء على تقديم الإجراءات الأمنية للحماية من الهجمات الإلكترونية؛ وتوسيع نطاق تغطية الخدمات ورفع مستوى الوعي بالمبادرات من خلال النشرات الدورية ربع السنوية / الشهرية.

قام مدير الاستدامة بعرض المساهمات الاجتماعية التي قدمتها شركة أرامكس في المنطقة؛ لرفع الوعي بالجهود المبذولة من أرامكس، وقد لاقى هذه المساهمات ردوداً إيجابية خصوصاً من الموردين الذين يعتبرون الاستدامة معياراً رئيساً عند اختيار مزودي الخدمات. أشادت الجهات المعنية بتركيز شركة أرامكس على البيئة، وذكروا أنه يجب توسيع المبادرات البيئية لشركة أرامكس على مستوى سوق الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. كما اقترحوا بأنه ينبغي لشركة أرامكس تسهيل عقد جلسات التوعية بالمشاكل البيئية مع المجتمعات المحلية والموردين والعملاء.

أفاد الموظفون أنهم فخورون بالعمل لدى أرامكس، والتي يعتبرونها بيئة عمل تتسم بالأجواء العائلية تعزز لديهم الإحساس بالبيئة الإيجابية. وفقاً للآراء والمقترحات المستلمة، تمنح فرص التعليم والتطوير المستمر لجميع الموظفين.

تمتّ الجهات المعنية الجلسات النقاشية وفرصة التعلم عن استراتيجية الاستدامة الإقليمية والمحلية لشركة أرامكس ومبادراتها. كما قامت الجهات المعنية بمشاركة الآراء والمقترحات والاعتبارات والأفكار والرؤى بشكل صريح مع شركة أرامكس. لم تكن غالبية الجهات المعنية على علم بمبادرات الاستدامة الخاصة بشركة أرامكس، واتفقوا بأنه من المستحسن أن تقوم أرامكس، باعتبارها شركة رائدة في السوق، بنشر مبادرات الاستدامة الخاصة بها على نطاق أوسع، وعقد المزيد من جلسات النقاش حول العديد من المواضيع. أفادت الجهات المعنية بأن هذه الجلسات تعتبر ميزة تنافسية لشركة أرامكس، إذ يمكنها تحسين أعمالها من خلال دراسة الملاحظات والآراء المقدمة من الجهات المعنية ومراعاة مصالحهم.

أكد الموظفون على وضوح وشفافية مساراتهم الوظيفية من خلال نظام RISE. كما ذكر الموظفون أن احتياجات التدريب تحدّد تحديداً نظامياً بناءً على التحليل السنوي لاحتياجات التدريب؛ لتحسين أداء الموظفين وكفاءتهم في مجالات معينة.

الآراء والمقترحات حول أداء الاستدامة

اقترح الموظفون بأن تقدم أرامكس تدريباً إلزامياً على الاستدامة لجميع الموظفين، إلى جانب عقد المزيد من الفعاليات الاجتماعية مثل يوم المرأة واليوم الرياضي وغيرها.

ب. مسقط

الموظفون وثقافة العمل

ذكر الموظفون أنهم فخورون لكونهم جزءاً من ثقافة العمل في شركة أرامكس، إذ تتسم بيئة العمل بالأجواء الأسرية والمرونة والتحديات الإيجابية. وقد لاحظنا هذا العام أن محطة مسقط بها أعلى نسبة رضا بين الموظفين.

أشار الموظفون بأنه يتم تقييم مساراتهم الوظيفية وتنظيمها بوضوح من خلال برنامج RISE. ويتم إجراء مقابلات مناقشة الأداء سنوياً لتحديد الموظفين أصحاب أعلى أداء، والجوانب التي تحتاج إلى تحسين. كان الموظفون راضين عن البرامج التدريبية الخاصة والدوافع المقدمة لتحسين أدائهم وبرنامج المكافآت.

الآراء والمقترحات حول أداء الاستدامة

اقترح الموظفون بأنه يتعين على أرامكس زيادة دعمها للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في السوق. كما أكد الموظفون على أن الحملات التي تدعم تمكين المرأة والمساواة في الأجور بين النساء والرجال من المواضيع الأكثر أهمية بالنسبة لهم. وعلاوة على ذلك، يرى الموظفون أن هناك حاجة لتثقيفهم، ورفع وعيهم بشأن الاستدامة، سواء أكان من خلال صفحة على موقع تويتر أو عبر إرسال نشرة دورية شهرية.

ج. القاهرة

الموظفون وثقافة العمل

أشار الموظفون إلى أنهم فخورون بالعمل لدى أرامكس، ويشعرون بالدعم والتقدير، واكتساب المزيد من الخبرات المتميزة. كما يفهم الموظفون جميعهم مساراتهم الوظيفية من أول يوم ينضمون فيه إلى العمل لدى الشركة.

أفاد الموظفون أن هناك إمكانية للتحسين في طرق الإبلاغ عن التغييرات الهيكلية والتشغيلية نظراً إلى أنه لا يتم دائماً الإبلاغ عنها في الوقت المناسب.

الآراء والمقترحات حول أداء الاستدامة

معظم الموظفين لم يكونوا على دراية كافية بمبادرات أرامكس للاستدامة، وكان موظفو الموارد البشرية هم الوحيدون الذين لديهم علم باستراتيجية ومبادرات الاستدامة في أرامكس.

الاعتبارات والأفكار والرؤى المعمقة من المحطات الثلاث

عُلق الموظفون في القاهرة على أنه ينبغي تغيير مقر الشركة إلى مقر أكبر في مكان أكثر انفتاحاً، وبه المزيد من المساحات الخضراء. كما ذكروا بأنه يجب دمج اختبار قياس نسبة الذكاء في عملية التوظيف.

فيما يتعلق بالشفافية، اتفقت الجهات المعنية من جدة ومسقط على أن قنوات التواصل مفتوحة، ويحدث الموظفون بخصوص أي تغييرات تشغيلية أو هيكلية، إلا أن الجهات المعنية من القاهرة أشارت بأنه لا يتم دائماً الإبلاغ عن التغييرات والتحديات في الوقت المناسب.

مجموعة الجهات المعنية	قناة التواصل وتكرارها	مجالات الأولوية	الإجراءات المقابلة من أرامكس	المؤشرات ذات الصلة، رأس المال، والأهداف
موظفونا تتألف القوى العاملة المتنوعة لأرامكس من ١٥٩٢٩ موظفا مباشرا و ٤١٠ موظفين غير مباشرين في جميع أنحاء العالم يمثلون ٩٨ جنسية.	<ul style="list-style-type: none"> مراجعات الأداء المستمرة من خلال برنامج الإحصاءات والتحليلات، مع حد أدنى من المراجعة السنوية اجتماعات الفريق، التي تجري على أساس أسبوعي أو شهري اجتماعات الإدارة العليا كل ثلاثة أشهر 	<ul style="list-style-type: none"> الأمن الوظيفي وإدارة الأداء بيئة العمل تطوير الموظفين وتدريبهم الأجور التنافسية الحلول المحسنة والابتكارات التكنولوجية لتحسين سير العمل 	راجع قسم الموظفين، الصفحة ٢٦	رأس المال البشري، والفكري، والاجتماعي القائم على العلاقات
عملاؤنا تفتخر أرامكس بقاعدة عملاء تزيد عن مئة ألف عميل عبر الشرق الأوسط، وأفريقيا، وأوروبا، وآسيا، وأستراليا وأمريكا الشمالية. بالإضافة إلى ذلك، تخدم "شوب أند شيب" أكثر من ٨٠٩,٠٠٠ عميل.	<ul style="list-style-type: none"> قنوات التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، الواتساب فريق البيع والتفاعلات عند نقطة البيع إجراء الدراسات الاستقصائية على فترات مختلفة وفقا لاحتياجات العملاء وبتكرار لا يقل عن مرة سنويا. 	<ul style="list-style-type: none"> تحسين كفاءة الخدمة عن طريق تقليل وقت الشحن وضمان تتبع الشحنات بشفافية، والتتبع في الوقت الحقيقي الاعتماد المستمر للتكنولوجيا والابتكار لتقليل وقت العبور والتكلفة توفير دعم لغوي إضافي زيادة الوعي بشأن أنشطة الاستدامة 	راجع قسم عملائنا، الصفحة ٣٤، وقسم خدماتنا، الصفحة ١١، وقسم الاستدامة، الصفحة ٤٠	رأس المال البشري، والفكري، والاجتماعي القائم على العلاقات
المساهمون كما في نهاية العام ٢٠١٩، بلغ عدد المساهمين في أرامكس أكثر من ٢١,٠٠٠ مساهم يمتلك أكبر مساهم من الأفراد أسهم أقل من ١٠ بالمائة.	<ul style="list-style-type: none"> الاجتماع السنوي، التحديثات من خلال القنوات الرسمية، وعند الطلب. الاجتماعات العمومية السنوية. التقارير السنوية. تقارير الأرباح الفصلية. البيانات الصحفية. قسم علاقات المستثمرين عبر الإنترنت. الاتصال المباشر من خلال مكتب علاقات المستثمرين. 	<ul style="list-style-type: none"> فوق متوسط العائد على الاستثمارات. الحوكمة بالفعالية والكفاءة المنشودتين. علامة تجارية وسمعة مؤسسية ممتازة. النمو المستدام والطويل الأجل. درجة عالية من النزاهة والشفافية. 	اقرأ عن جهودنا في قسم الحوكمة صفحة ١٨.	رأس المال المادي والفكري
شركاء العمل	<ul style="list-style-type: none"> المفاوضات والمعاملات الجارية وتقديم الخدمات. العلاقات التجارية طويلة الأجل مع أرامكس. 	<ul style="list-style-type: none"> فرص الحصول على مشاريع تجارية جديدة مع أرامكس. توفير قيمة متزايدة إلى الشركاء. الحفاظ على القيم الأخلاقية. 	<ul style="list-style-type: none"> اقرأ عن جهودنا في الأقسام: نماذج الامتياز وبرامج الابتكار (الصفحات ١١ و ٣٤) برنامج دعم الشركات الناشئة (الصفحة ٤٥) تقييم الموردين وجهود المخاطر والامتثال (الصفحة ٧٨-٧٩) 	رأس المال المادي والفكري
مجتمعاتنا	على أساس مستمر، من خلال مشاريع الاستدامة والشراقات، وكذلك من خلال التقييم المستمر لتأثير عملياتنا وجهود الاستدامة	<ul style="list-style-type: none"> ضمان عوائد اجتماعية إيجابية للمجتمع الحفاظ على حقوق الإنسان توفير فرص العمل وخلقها تقليل وتخفيف أي آثار سلبية ناتجة عن العمليات 	اقرأ عن جهودنا في القسم: قسم الاستدامة، الصفحة ٤٠	رأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات
بيئتنا	عل أساس مستمر، من خلال مشاريع الاستدامة والشراقات، وكذلك من خلال التقييم المستمر لتأثير عملياتنا وجهود الاستدامة	<ul style="list-style-type: none"> تخفيف الآثار السلبية تشجيع وتعزيز اعتماد التقنيات والابتكارات البيئية 	اقرأ عن جهودنا في القسم: أرامكس: التصدي لتغير المناخ، الصفحة ٤٦	رأس المال الطبيعي، والاجتماعي القائم على العلاقات

الجوانب المادية		القسم	التصنيف	محددات الجوانب	ملاحظات عن الأثر المادي	ملاحظات
DMA		DMA				
الاقتصاد		١				

الجوانب المادية		التصنيف	محددات الجوانب	ملاحظات عن الأثر المادي	ملاحظات
الأداء الاقتصادي					
٢٠١	١	القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة والموزعة	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا وخارج الشركة نظراً لارتباطها بالجهات المعنية والموردين وغيرهم من الجهات المعنية	تعد القيمة الاقتصادية المباشرة التي نحققها مؤشراً مهماً على نجاح أداء عملياتنا بالنسبة للجهات المعنية، إذ تسلط الضوء على الاستفادة الاقتصادية وقدرتنا على النمو
٢٠١	٢	التداعيات المالية والمخاطر والفرص الأخرى المرتبطة بأنشطة الشركة نتيجة للتغير المناخي.	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا وخارج الشركة نظراً لارتباطها بالجهات المعنية والحكومات وسياسات الدول التي نعمل فيها.	يفرض التغير المناخي مخاطر وتهديدات شاملة، خاصة فيما يتعلق بنوع عملنا في قطاع الشحن، والذي يعدّ مسؤولاً عن نسبة ١٤٪ من إجمالي الانبعاثات المسجلة عالمياً. ولهذا، يجب علينا التفكير بشكل مستقبلي عند وضع استراتيجياتنا المتعلقة بمخاطر التغير المناخي وجهود الحد منها. وتتسم هذه الجهود بأهمية خاصة على صعيد التداعيات المالية المترتبة على التغير المناخي. ومن المهم للجهات المعنية أيضاً معرفة المنهجية التي نتبعها فيما يخص التغير المناخي وتداعياته على عملياتنا ومحيطنا المادي
٢٠١	٣	تغطية الالتزامات المحددة بناءً على خطة منافع الشركة	ملموس	ضمن كامل النطاق	تأثير مباشر على أعمالنا والجهات المعنية وخاصةً موظفينا
٢٠١	٤	المساعدات المالية المقدمة من الحكومات	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا وخارج الشركة نظراً لارتباطها بالجهات المعنية والحكومات وسياسات الدول التي نعمل فيها.	تطبق أرامكس سياسة صارمة تقوم على رفض تلقي أو تقديم أي مساعدة مالية من أو إلى الحكومات. ومن المهم أن تضمن الجهات المعنية لدينا عدم ارتباط شركتنا بأي نظام سياسي أو حكومي.

الجوانب المادية		التصنيف	محددات الجوانب	ملاحظات عن الأثر المادي	ملاحظات
حضور الشركة في السوق					
٢٠٢	١	المعدلات القياسية لأجور الموظفين في الدرجات الوظيفية الابتدائية بحسب الجنس مقارنة مع الحد الأدنى للأجور في مواقع العمل الرئيسة	ملموس حسبما تحدده آلية التقييمات الداخلية ومشاركة الجهة المعنية والممارسات الحالية المطبقة في القطاع	ضمن كامل نطاق عملياتنا وخارج الشركة نظراً لارتباطها بالجهات المعنية وخاصة الموظفين والحكومات وسياسات الدول التي نعمل فيها.	تولي أرامكس أهمية كبيرة لأخلاقيات الموظفين ورضاهم والحفاظ عليهم لكونهم يشكلون جزءاً أساسياً في نجاحنا وضمان جودة خدماتنا. وتسعى أرامكس إلى تقديم أجور تنافسية إلى موظفيها - وبالنسبة للموظفين في المستويات الابتدائية تقدم لهم أجوراً متساوية مقارنة مع الحد الأدنى للأجور بل وفي الغالب تزيد عنه. وتتسم الأجور التي نقدمها بأهمية خاصة بالنسبة لموظفينا. إضافة إلى الجهات المعنية الأخرى لدينا؛ إذ تمثل مؤشراً على الأثر الذي نحدثه في المجتمع.
الجوانب المادية					
٢٠٢	٢	حصة الإدارة العليا المعنية من المجتمع المحلي في مواقع العمل الرئيسة	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا	ونعمل على توظيف أفراد المجتمعات المحلية التي نعمل فيها، نظراً لأهمية تعيين نسبة جيدة من إدارتنا العليا من بين صفوف الكفاءات الموجودة في هذه المجتمعات، نظراً لفهمهم للسوق المحلية. وعلاوة على ذلك، يعتبر هذا الأمر مهماً بالنسبة للجهات المعنية باعتبار أنه يشير إلى استثمارنا في قدرات المجتمعات التي نعمل فيها.
الآثار الاقتصادية غير المباشرة					
٢٠٣	١	التطوير وأثر استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	غير ملموس		نظراً لكوننا شركة تقوم على الأصول الخفيفة، لا نخضع إمكانيات استثمارية ضخمة في البنية التحتية
٢٠٣	٢	أبرز التداعيات الاقتصادية غير المباشرة بما فيها الآثار المترتبة عليها	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا وخارجها، نظراً لارتباطها بالمجتمعات التي نعمل فيها.	تؤثر على الجهات المعنية لدينا وتساعد على تطوير المجتمعات التي نعمل فيها.

الجوانب المادية		التصنيف	محددات الجوانب	ملاحظات عن الأثر المادي	ملاحظات
المشتريات					
٢٠٤	١	حصة الإنفاق المخصص للموردين المحليين في مواقع العمل الرئيسية	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا وخارج الشركة لأنها ترتبط بمورديننا في الدول التي نعمل فيها.	تؤثر على الجهات المعنية لدينا وتساعد على تطوير المجتمعات التي نعمل فيها عبر سلسلة التوريد الخاصة بنا. ويخصص معظم إنفاقنا على الموردين المحليين، فقد تم تخصيص ١,٥٪ من إنفاقنا لعام ٢٠١٩ للموردين المحليين.
الآثار البيئية					
٣٠١	١	المواد المستخدمة حسب الوزن أو الكمية	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا وخارجها نظراً لارتباطها بموردي المواد الخاصة بنا والشركات والبلديات التي تزودنا بخدمات وإدارة النفايات وإعادة التدوير.	نستخدم الأغلفة البلاستيكية المصنوعة من مواد قابلة للتحلل في ٩٩٪ من شحناتنا، لتشكل بالتالي نسبة كبيرة من المواد التي نستخدمها. وتشتمل المواد الأخرى على المغلفات والملصقات وفواتير الشحن الجوي والحقائب القماشية وبطاقات تعريف الحقائب. وتتسم كمية المواد التي نستخدمها في عملياتنا بالأهمية نظراً للآثار البيئية المترتبة لهذه المواد، خاصة وأنها مصنوعة في الغالب من اللدائن البلاستيكية أو الورق.
٣٠١	٢	نسبة المواد المستخدمة من المواد المعاد تدويرها	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا وخارجها نظراً لارتباطها بموردي المواد الخاصة بنا والشركات والبلديات التي تزودنا بخدمات وإدارة النفايات وإعادة التدوير.	لأن معظم المواد التي نستخدمها في عملياتنا مصنوعة من البلاستيك (غير متجددة) والورق، وكلاهما يتسببان بآثار بيئية، من المهم أن نعمل على إعادة تدوير هذه المواد من أجل الحد من الآثار البيئية الناجمة عن عملياتنا.
					٦٥٪ من المواد المستخدمة لدينا معاد تدويرها



الجوانب المادية			التصنيف	محددات الجوانب	ملاحظات عن الأثر المادي	ملاحظات
الطاقة						
٣٠٢	١	استهلاك الطاقة داخل الشركة	ملموس حسبما تحدده آلية التقييمات الداخلية ومشاركة الجهة المعنية والممارسات الحالية المطبقة في القطاع	ضمن كامل نطاق عملياتنا باستثناء الامتيازات التي نمندحها	يمثل استهلاك الطاقة جانباً مهماً بالنسبة لعملياتنا باعتباره يحمل أثراً مباشراً على بصمتنا البيئية والكربونية، ولذلك نحرص على مراقبة استهلاكنا للطاقة وإدارتها من أجل تخفيض النفقات التشغيلية وتقليص أثرنا البيئي السلبي إلى حدوده الدنيا.	بلغ استهلاك الطاقة الإجمالي ضمن الشركة ٦٥,٦٦٤,٧٢٣ كيلوواط ساعة و ٢٢,٨٥٤,٠٦٠ لترًا من الوقود (١ لتر = ٣٨,٧ ميغا جول - ديزل بقيمة حرارية كبرى ١ لتر = ٣٤,٨ ميغا جول - بنزين بقيمة حرارية كبرى)
٣٠٢	٢	استهلاك الطاقة خارج الشركة	غير ملموس		لا تتوافر لدينا بيانات الطاقة المستهلكة خارج شركتنا لاعتمادنا على موردين من الغير. ولكننا باستخدام بروتوكول الغازات الدفيئة، نقوم بحساب تأثير الطاقة التي نستهلكها خارج شركتنا عبر الإطار الثالث لانبعاثات الغازات	لا تتوافر لدينا بيانات الطاقة المستهلكة خارج شركتنا لاعتمادنا على موردين من الغير. ولكننا باستخدام بروتوكول الغازات الدفيئة، نقوم بحساب تأثير الطاقة التي نستهلكها خارج شركتنا عبر الإطار الثالث لانبعاثات الغازات
٣٠٢	٣	كثافة الطاقة	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا باستثناء الامتيازات التي نمندحها	يمثل هذا مقياساً مهماً لبصمة الطاقة الناجمة عن عملياتنا، إذ تمثل كثافة الطاقة المستهلكة في كل شحنة مؤشراً واضحاً عن مدى ارتباط هذه البصمة بسياق عملياتنا ونموها. وتوفر كثافة الطاقة فهماً أفضل للجهات المعنية حول مدى ارتباط استهلاك الطاقة بعملياتنا.	
٣٠٢	٤	تقليص معدلات استهلاك الطاقة	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا باستثناء الامتيازات التي نمندحها	تمثل كمية الخفض المحققة في استهلاك الطاقة مقياساً هاماً لمبادراتنا على صعيد البيئة والكفاءة.	
٣٠٢	٥	خفض متطلبات الطاقة للمنتجات والخدمات	غير ملموس		نظراً لكوننا نضع التقارير حول المؤشرات الشاملة لمعدلات استهلاك الطاقة والانبعاثات الناجمة عن عملياتنا.	

الجوانب المادية		التصنيف	محددات الجوانب	ملاحظات عن الأثر المادي	ملاحظات
المياه					
٣٠٣	١	إجمالي كمية المياه التي تم سحبها من قبل مصادرها	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا باستثناء الامتيازات التي نمثلها	يقتصر استخدامنا للمياه على الاستخدامات البلدية. ونظراً لنُدرة المياه وأهميتها، نحرض على قياس الكميات التي نستهلكها
٣٠٣	٢	مصادر المياه المتأثرة بتأثيراً كبيراً نتيجة سحب المياه	غير ملموس		لأن استهلاك المياه محصورٌ بالاستخدامات البلدية فقط، فلذلك نقوم بسحب المياه وطرحها عبر أنظمة البلديات المعنية.
٣٠٣	٣	نسبة إجمالي حجم المياه الذي المعاد تدويره واستخدامه	غير ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا، باستثناء الامتيازات التي نمثلها، وخارجها باعتبارها تتعلق بالبلديات والشركات التي تزودنا بالخدمات ذات الصلة بإعادة استخدام المياه وتدويرها	يقتصر استخدامنا للمياه على الاستخدامات البلدية. ونظراً لنُدرة المياه وأهميتها، نحرض باستمرار على إعادة استخدام المياه وتدويرها كلما أمكن ذلك.
التنوع الحيوي					
٣٠٤	١	المواقع التشغيلية المملوكة والمستأجرة والمدارة في أو بجوار المناطق المحمية والمناطق ذات القيمة العالية من حيث التنوع الحيوي خارج المناطق المحمية	غير ملموس		لا ينطبق لأننا نضمن عدم استئجار أو تملك أراضٍ مجاورة للمناطق المحمية أو ذات المستويات العالية من التنوع الحيوي
٣٠٤	٢	وصف التداعيات الملحوظة للأنشطة والمنتجات والخدمات على التنوع الحيوي في المناطق المحمية والمناطق ذات القيمة العالية من حيث التنوع الحيوي خارج المناطق المحمية	غير ملموس		تعدّ أرامكس شركة خدمية، أي أننا لا نقوم بتصنيع المنتجات. ونستخدم أغلفة بلاستيكية قابلة للتحلل.
٣٠٤	٣	المواطن الطبيعية للأصناف الحيوية التي نتكفل بحمايتها أو إعادة إحيائها	غير ملموس		لا نشارك في أي أنشطة لحماية أو إعادة إحياء المواطن الطبيعية للأصناف الحيوية
٣٠٤	٤	العدد الإجمالي للأنواع المدرجة على القائمة الحمراء للاتحاد العالمي للحفاظ على الطبيعة وقائمة الحماية الوطنية للمواطن الطبيعية في المناطق المتأثرة بعملياتنا، حسب مستوى خطر الانقراض	غير ملموس		لا ينطبق هذا الجانب، لأننا نضمن عدم تنفيذ عملياتنا ضمن المناطق التي تأوي أنواعاً محمية أو مهددة بالانقراض

الجوانب المادية			التصنيف	محددات الجوانب	ملاحظات عن الأثر المادي	ملاحظات
الانبعاثات						
٣٠٥	١	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (الإطار ١)	ملموس حسبما تحدده آلية التقييمات الداخلية ومشاركة الجهة المعنية والممارسات الحالية المطبقة في القطاع	ضمن كامل نطاق عملياتنا باستثناء الامتيازات التي نمناها	نظرا للأثر البيئية	مقارنة مع بصمتنا الكربونية لعام ٢٠١٢
٣٠٥	٢	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الناجمة عن استهلاك الطاقة (الإطار ٢)	ملموس حسبما تحدده آلية التقييمات الداخلية ومشاركة الجهة المعنية والممارسات الحالية المطبقة في القطاع	ضمن كامل نطاق عملياتنا (خاضعة للتحكم المالي بنسبة ١٠٠٪)	نظرا للأثر البيئية	مقارنة مع بصمتنا الكربونية لعام ٢٠١٢
٣٠٥	٣	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (الإطار ٣)	ملموس حسبما تحدده آلية التقييمات الداخلية ومشاركة الجهة المعنية والممارسات الحالية المطبقة في القطاع	ضمن عملياتنا لارتباطها بالسفر لأغراض العمل. خارج نطاق عملياتنا؛ لأنها تتعلق بتقنيات موردنا وموظفينا	نظرا للأثر البيئية	شهد تعداد موظفينا نمواً بنسبة ١,٥٪. وارتفعت نسبة الانتقال الوظيفي بالمقدار نفسه. نقوم باحتراف بصمة التنقل الخاصة بنا من خلال استطلاع نصف سنوي للموظفين، ونقوم بإعداده بحسب بروتوكول الغازات الدفيئة
٣٠٥	٤	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا وخارجها، باستثناء الامتيازات التي نمناها، لأنها ترتبط بالانبعاثات من الإطار الثالث	نظرا للأثر البيئية	
٣٠٥	٥	خفض انبعاثات الغازات الدفيئة	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا باستثناء الامتيازات التي نمناها	نظرا للأثر البيئية	
٣٠٥	٦	انبعاثات المواد التي تؤثر على طبقة الأوزون	غير ملموس		لا تتسبب بأي انبعاثات تستنزف طبقة الأوزون	
٣٠٥	٧	انبعاثات أكاسيد النيتروجين وأكاسيد الكبريت والانبعاثات المهمة الأخرى	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا باستثناء الامتيازات التي نمناها	تتسبب أكاسيد النيتروجين وأكاسيد الكبريت بأثر بيئية وصحية سلبية، لأنها تنتج عن احتراق الوقود الأحفوري. ولهذا، من المهم قياس الكميات الناجمة عن عملياتنا ووضع التقارير المتعلقة بها. نستخدم أدوات بروتوكول الغازات الدفيئة لقياس انبعاثات أكاسيد النيتروجين وأكاسيد الكبريت الناجمة عن عملياتنا. وتهدف جهودنا للحد من انبعاثات الغازات الدفيئة الناجمة عن عملياتنا، إضافة إلى الحد من انبعاثات أكاسيد النيتروجين وأكاسيد الكبريت	نعلن فقط عن الانبعاثات التي تسجلها الشركة من أكاسيد النيتروجين وأكاسيد الكبريت. لصغر حجم الانبعاثات من الغازات الأخرى، وبلغ إجمالي كمية أكاسيد النيتروجين وأكاسيد الكبريت خلال عام ٢٠١٩ نحو ٣٤,٩٧٠ طن، والتي تم قياسها بالاعتماد على بروتوكول الغازات الدفيئة وأدوات منظمة التسجيل المناخي.



المادية			التصنيف	محددات الجوانب	ملاحظات عن الأثر المادي	ملاحظات
النفائات والصرف الصحي						
٣٠٦	١	إجمالي تصريف المياه حسب النوعية والوجهة	غير ملموس		لأن استهلاك المياه محصورٌ بالاستخدامات البلدية فقط، فلذلك نقوم بسحب وطرح المياه عبر أنظمة البلديات المعنية.	
٣٠٦	٢	إجمالي وزن النفائات حسب النوع وطريقة الإتلاف	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا وخارجها نظراً لارتباطها بموردي المواد الخاصة بنا والشركات والبلديات التي تزودنا بخدمات إدارة النفائات وإعادة التدوير.	نظراً للأثار البيئية	
٣٠٦	٣	إجمالي عدد التسربات الكبيرة وحجمها	ملموس			
٣٠٦	٤	وزن النفائات المنقولة والمستوردة والمصدرة، أو النفائات الخطرة التي تتم معالجتها وفق أحكام الملحقات ١ و ٢ و ٣ و ٨ من اتفاقية بازل ونسبة النفائات المنقولة بالشحن على المستوى الدولي	غير ملموس		تتعامل أرامكس مع النفائات الخطرة من خلال تطبيق سياسات وإجراءات صارمة لحماية الصحة وتحقيق متطلبات السلامة	
٣٠٦	٥	هوية الوضع المحمي وحجمه، وقيمة التنوع الحيوي في المسطحات المائية والبيئات الطبيعية ذات الصلة التي تتأثر بصورة كبيرة بتصريفات المياه الخاصة بالشركة	غير ملموس		نقوم بتصريف جميع كميات المياه عبر شبكات الصرف الصحي لدى البلديات المعنية	

الجوانب المادية		التصنيف	محددات الجوانب	ملاحظات عن الأثر المادي	ملاحظات
المنتجات والخدمات					
٣٠١	٣	نسبة المنتجات المباعة ومواد التغليف التي تم إعادة تصنيعها حسب الفئة	غير ملموس	لا نقوم ببيع أي منتجات، فيما تصل نسبة استخدام الأغلفة البلاستيكية والأغلفة القابلة للتحلل ضمن عملياتنا إلى ٩٩٪	
الامتثال					
٣٠٧	١	القيمة النقدية للغرامات الكبيرة وإجمالي عدد العقوبات غير النقدية المفروضة لعدم الامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية البيئية	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا	يتسم ذلك بالأهمية بالنسبة لعملياتنا والجهات المعنية
النقل التقييم البيئي للموردين					
٣٠٨	١	نسبة الموردين الجدد الذين خضعوا للتقييم حسب المعايير البيئية	ملموس	خارج نطاق عملياتنا لارتباطها بسلسلة التوريد	يتسم ذلك بالأهمية بالنسبة لعملياتنا والجهات المعنية
٣٠٨	٢	الأثر البيئية السلبية الفعلية والمحتملة نتيجة عمليات سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة ذات الصلة	ملموس	خارج نطاق عملياتنا لارتباطها بسلسلة التوريد	يتسم ذلك بالأهمية بالنسبة لعملياتنا والجهات المعنية

الجوانب المادية		التصنيف	محددات الجوانب	ملاحظات عن الأثر المادي	ملاحظات
آليات التظلم للشؤون البيئية					
١٠٣	٢	عدد الشكاوي المقدمة والمعالجة والمحولة فيما يتعلق بالآثار البيئية من خلال آليات التظلم الرسمية	ملموس	ضمن نطاق عملياتنا وخارجها لارتباطها بسلسلة التوريد	يتسم ذلك بالأهمية بالنسبة لعملياتنا والجهات المعنية لم نتلق أي شكاو في ٢٠١٩.
الاجتماعي ممارسات العمل والعمل اللائق (التوظيف)					
٤٠١	١	إجمالي عدد تعيين الموظفين الجدد، ومعدلاتها وانتقال الموظفين حسب الفئة العمرية والجنس والمنطقة	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا باستثناء الامتيازات التي نمناها	نعمل حالياً على إطلاق نظام إدارة موارد المشاريع الخاص بنا، وحالما يتم تفعيل هذا النظام سنكون قادرين على إعداد التقارير المتعلقة بحالات الانتقال
٤٠١	٢	المزايا التي يحصل عليها الموظفون بدوام كامل ولا يتم منحها للموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي، حسب مواقع العمليات الرئيسية	غير ملموس		لم نوظف أي عاملين بدوام جزئي طوال عام ٢٠١٩.
٤٠١	٣	العودة إلى العمل ومعدلات البقاء بعد إجازة أحد الوالدين، حسب الجنس	ملموس حسبما تحدده آلية التقييمات الداخلية ومشاركة الجهة المعنية والممارسات الحالية المطبقة في القطاع	ضمن كامل نطاق عملياتنا باستثناء الامتيازات التي نمناها	تعد مسألة الاحتفاظ بالموظفين محل أهمية بالنسبة لنا، ولهذا نعمل على توفير بيئة عمل مريحة وفريدة من نوعها لموظفينا، ونعمل على الاستثمار في الموارد البشرية ورفع كفاءاتهم. وعلاوة على ذلك، نسعى في أرامكس إلى توفير المرونة اللازمة لموظفاتنا بعد إجازة الأمومة بهدف تشجيع عودتهن إلى العمل.

العلاقات بين الموظفين والإدارة

الجوانب المادية			التصنيف	محددات الجوانب	ملاحظات عن الأثر المادي	ملاحظات
التدريب والتعليم						
٤٠٤	١	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف حسب الجنس وفئة الموظف	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا باستثناء الامتيازات التي نمندحها	يمثل تدريب الموظفين مسألة في غاية الأهمية بالنسبة لعملياتنا، ونعمل على تعزيز مشاركة موظفينا وبناء قدراتهم في سبيل تحسين آليات أعمالنا وجودة خدماتنا. علاوة على ذلك، نستثمر في رفع قدرات موظفينا مما يعزز مسألة الاحتفاظ بالموظفين وتوفير بيئات عمل أكثر إنتاجية.	
٤٠٤	٢	برامج إدارة المهارات والتعلم مدى الحياة والتي تدعم تمكن العاملين من البقاء على رأس عملهم، ومساعدتهم في إدارة تقاعدهم الوظيفي	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا باستثناء الامتيازات التي نمندحها	يمثل تدريب الموظفين مسألة في غاية الأهمية بالنسبة لعملياتنا، ونعمل على تعزيز مشاركة موظفينا وبناء قدراتهم في سبيل تحسين آليات أعمالنا وجودة خدماتنا. علاوة على ذلك، نستثمر في رفع قدرات موظفينا مما يعزز مسألة الاحتفاظ بالموظفين وتوفير بيئات عمل أكثر إنتاجية. يكتسب موظفونا المهارات القيمة التي تساعدنا في تحقيق التطور الوظيفي.	
٤٠٤	٣	نسبة الموظفين الذين يتلقون تقييمات دورية حيال أدائهم وتطورهم الوظيفي، حسب الجنس وحسب فئة الموظف	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا باستثناء الامتيازات التي نمندحها	تأثير مباشر على أعمالنا والجهات المعنية وخاصة موظفينا	يخضع موظفونا جميعهم لعمليات تقييم أداء سنوية وفقاً لسياسات الموارد البشرية الخاصة بنا، وتختتم عمليات تقييم الأداء مع نهاية الربع المالي الأول تماشياً مع السنة المالية للشركة.
التنوع وتكافؤ الفرص						
٤٠٥	١	مجموعة من هياكل الحوكمة وتقسيمات الموظفين لكل فئة وفقاً للجنس والفئة العمرية وعضوية مجموعة الأقليات وغيرها من مؤشرات التنوع.	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا باستثناء الامتيازات التي نمندحها	تتأثر أول أرامكس عملياتها على نطاق عالمي. ولهذا، يعد التنوع عاملاً حاسماً في ضمان نجاح عملياتنا، إذ يضمن تمثيل مختلف المناطق التي نعمل فيها ضمن كوادرنال البشرية. يُعتبر التنوع جانباً مهماً من جوانب أنشطتنا المتعلقة بالاستدامة والاندماج في المجتمعات التي نعمل فيها.	
٤٠٥	٢	نسبة الراتب الأساسي والتعويضات الممنوحة للنساء بالمقارنة مع الرجال حسب فئة الموظف، وحسب مواقع العمل الرئيسية	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا باستثناء الامتيازات التي نمندحها	تأثير مباشر على أعمالنا والجهات المعنية وخاصة موظفينا	

الجوانب المادية		التصنيف	محددات الجوانب	ملاحظات عن الأثر المادي	ملاحظات
تقييم ممارسات العمل لدى الموردين					
٤١٤	١	نسبة الموردين الجدد الذين خضعوا للتقييم حسب معايير ممارسات العمل.	ملموس	خارج نطاق عملياتنا لارتباطها بسلسلة التوريد	تحظى حقوق العمال بأهمية كبيرة بالنسبة إلينا، ونسعى جاهدين لضمان تمتع جميع أفراد كوادرنّا البشرية بحقوقهم وفقاً للقوانين واللوائح المحلية والدولية. ولتحقيق هذه الغاية، بدأنا بتقييم موردينّا للتمكن من تعزيز اتساق سلسلة التوريد مع مبادئنا ومعاييرنا.
٤١٤	٢	الأثر السلبية الفعلية والمحتملة لممارسات العمل في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة.	ملموس	ضمن نطاق عملياتنا وخارجها لارتباطها بسلسلة التوريد	من المهم أن نتصدى لأي انتهاكات تظهر أثناء تقييمنا لسلسلة التوريد فيما يخص حقوق العمال. وفي عام ٢٠١٩، لم يشهد تقييمنا أي مشاكل تتعلق بانتهاكات ممارسات العمل.
آليات التظلم المرتبطة بممارسات العمل					
١٠٣	٢	عدد الشكاوى المقدمة والمحلولة بشأن ممارسات العمل من خلال آليات التظلم الرسمية	ملموس	ضمن نطاق عملياتنا وخارجها لارتباطها بسلسلة التوريد	نبذل قصارى جهدنا لضمان حماية حقوق العمال لجميع كوادرنّا البشرية. ولذلك نعمل على تطبيق سياسة واضحة معنية بحقوق العمال إلى جانب نظام الإبلاغ عن مخالفات لرفع أي مشاكل أو تظلمات، سواء أكانت متعلقة بعملياتنا أو عمليات موردينّا، ليتسنى لنا معالجة تلك المشاكل على الفور.
الاستثمار في دعم حقوق الإنسان					
٤١٢	٣	إجمالي عدد ونسبة اتفاقيات الاستثمار والعقود الهامة التي تتضمن بنوداً متعلقة بحقوق الإنسان أو التي خضعت للتقييم من حيث مراعاتها لحقوق الإنسان.	ملموس	خارج نطاق عملياتنا لارتباطها بسلسلة التوريد	تمثل حقوق الإنسان مسألة محورية بالنسبة لنا، ونسعى جاهدين للالتزام بمبادئ حقوق الإنسان في جميع عملياتنا. ولذلك نحرص على تقييم مدى امتثال عملياتنا للقوانين والاتفاقيات الدولية المتعلقة بحقوق الإنسان بغية ضمان عدم وجود أي انتهاكات في عمليات سلسلة التوريد الخاصة بنا. وقد تؤثر انتهاكات حقوق الإنسان سلباً على عملياتنا والجهات المعنية لدينا، ولذلك نقوم بتعقبها والتصدي لها.
٤١٢	٢	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف حسب الجنس وفئة الموظف	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا باستثناء الامتيازات التي نمسحها	سعيًا من الشركة لضمان حماية حقوق الإنسان، نواظب على التواصل مع موظفينا حول أهميتها ومدى ارتباطها بميثاق قواعد السلوك. ونعمل على ضمان بقاء موظفينا على اطلاع دائم بمختلف الجوانب المرتبطة بحقوق الإنسان لتجنب وقوع أي مخالفات.
عدم التمييز					
٤٠٦	١	العدد الإجمالي لحالات التمييز والإجراءات المتخذة لمعالجتها	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا باستثناء الامتيازات التي نمسحها	ونعمل على توفير بيئة عمل مريحة لموظفينا. ولهذا نحرص على ضمان معرفة الجهات المعنية بالقنوات المتاحة للإبلاغ عن أي حالة من حالات التمييز، للتمكن بالتالي من التحقيق فيها ومعالجتها.

الجوانب المادية		التصنيف	محددات الجوانب	ملاحظات عن الأثر المادي	ملاحظات
الحرية النقابية والمفاوضات الجماعية					
٤٠٧	١	ملموس	ضمن نطاق عملياتنا وخارجها لارتباطها بسلسلة التوريد	من المهم بالنسبة للجهات المعنية ألا تقوم أرامكس بتطبيق أي سياسات تحجب عن موظفينا أو موردنا حق الانضمام إلى اتفاقيات التفاوض الجماعي، كما نحفظ لموردنا وموظفينا حرية الانضمام لمثل هذه الاتفاقيات في البلدان التي تسمح بذلك. وتسهم الاتفاقات الرسمية والمفاوضات الجماعية في حماية الموظفين وصون حقوقهم.	
عمالة الأطفال					
٤٠٨	١	ملموس	ضمن نطاق عملياتنا وخارجها لارتباطها بسلسلة التوريد	تأثير مباشر على أعمالنا والجهات المعنية	
العمل الإجباري أو القسري					
٤٠٩	١	ملموس	ضمن نطاق عملياتنا وخارجها لارتباطها بسلسلة التوريد	تأثير مباشر على أعمالنا والجهات المعنية	
ممارسات الأمن					
٤١٠	١	ملموس	ضمن نطاق عملياتنا وخارجها لارتباطها بموردنا	سعيًا من الشركة لضمان حماية حقوق الإنسان، نواظب على التواصل مع موظفينا حول أهميتها ومدى ارتباطها بميثاق قواعد السلوك. ونعمل على ضمان بقاء موظفينا على اطلاع دائم بمختلف الجوانب المرتبطة بحقوق الإنسان لتجنب وقوع أي مخالفات. ويعتبر فريقنا الأمني مشمولاً بهذا الأمر باعتباره أحد الجوانب الهامة من عملياتنا ويوجد دائماً في مواقع العمل، وبالتالي يمتلك الفريق الأمني قدرة عالية على التصدي لأي انتهاكات والإبلاغ عنها.	
حقوق السكان الأصليين					
٤١١	١	غير ملموس		لا ينطبق هذا الجانب على عملياتنا لأننا لا نمتلك أو نستأجر أي أراضٍ في مناطق تعد موطناً للسكان الأصليين، أو تسري فيها حقوق السكان الأصليين.	

الجوانب المادية			التصنيف	محددات الجوانب	ملاحظات عن الأثر المادي	ملاحظات
التقييم						
٤١٢	١	إجمالي نسبة العمليات وعددها الخاضعة لمراجعات معايير حقوق الإنسان أو تقييمات التأثير	ملموس	ضمن نطاق عملياتنا	تمثل حقوق الإنسان مسألة محورية بالنسبة لنا. ونسعى جاهدين للالتزام بمبادئ حقوق الإنسان في جميع عملياتنا، ولذلك نحرص على تقييم مدى امتثال عملياتنا للقوانين والاتفاقيات الدولية المتعلقة بحقوق الإنسان بغية ضمان عدم وجود أي انتهاكات في عمليات سلسلة التوريد الخاصة بنا. وقد تؤثر انتهاكات حقوق الإنسان سلباً على عملياتنا والجهات المعنية لدينا، ولذلك من المهم بالنسبة لنا أن نقوم بتعقبها ومنعها. في عام ٢٠١٨، قمنا بإجراء تقييم تأثير حقوق الإنسان. يمكنكم الاطلاع على تفاصيل هذا التقييم في التقرير السنوي للعام ٢٠١٨ الخاص بنا.	
تقييم حقوق الإنسان لدى الموردين						
٤١٤	١	نسبة الموردين الجدد الذين خضعوا للتقييم حسب معايير حقوق الإنسان.	ملموس	ضمن نطاق عملياتنا وخارجها لارتباطها بسلسلة التوريد	تأثير مباشر على أعمالنا والجهات المعنية وسلسلة التوريد.	يتم إجراء الدراسات النافية للجهات على جميع الموردين عالية المخاطر إذ يتم إدارة هذه العملية داخلياً باستخدام ميثاق قواعد السلوك والاستبيانات الخاصة بنا وخارجياً من خلال مزود خدمة مستقل ذي سمعة طيبة. ونتيجة لذلك، تمكن فريق إدارة الامتثال بإنهاء مراجعة نسبة ٩٥٪ من قاعدة البيانات الخاصة بنا والتي تشمل عملائنا ومورديننا.
٤١٤	٢	الأثار السلبية الفعلية والمحتملة لحقوق الإنسان على عمليات سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	ملموس	ضمن نطاق عملياتنا وخارجها لارتباطها بسلسلة التوريد	تأثير مباشر على أعمالنا والجهات المعنية وسلسلة التوريد.	يكفل تقييم تأثير حقوق الإنسان للعام ٢٠١٨ الذي أجريناه بأنه ليس هناك أي آثار سلبية لم يتم معالجتها أو الحد منها في عملياتنا أو سلسلة التوريد الخاصة بنا.
آليات التظلم المرتبطة بحقوق الإنسان						
١٠٣	٢	عدد الشكاوي المقدمة والمعالجة والمحولة بشأن آثار حقوق الإنسان من خلال آليات التظلم الرسمية	ملموس	ضمن نطاق عملياتنا وخارجها لارتباطها بسلسلة التوريد	بالنظر للأهمية الكبيرة التي نوليها لحقوق الإنسان، نحرص على ضمان معرفة الجهات المعنية بالقنوات المتاحة للإبلاغ عن أي حالة من حالات التمييز، لنتمكن بالتالي من التحقيق فيها ومعالجتها.	لم يتم رصد أي شكاو في عام ٢٠١٩.

الجوانب المادية			التصنيف	محددات الجوانب	ملاحظات عن الأثر المادي	ملاحظات
المجتمع المجتمعات المحلية»						
٤١٣	١	نسبة العمليات مع تطبيق مشاركة المجتمع المحلي، وتقييم الأثر، وبرامج التنمية	ملموس حسبما تحدده آلية التقييمات الداخلية ومشاركة الجهة المعنية والممارسات الحالية المطبقة في القطاع	ضمن نطاق عملياتنا وخارجها في البلدان التي يمكننا فيها إدارة المشاريع على الأرض. يمكن حساب هذه النسبة المئوية بالاستناد إلى عملياتنا التي تضم مشاريع فعلية من إجمالي العمليات التي تتيح لنا تطبيق مشاريع الاستدامة.	تسعى أرامكس جاهدة لإحداث تأثير إيجابي في جميع المناطق التي تعمل فيها، ونؤمن بأهمية التواصل مع المجتمعات المحلية وتمكينها. وتحدث مبادراتنا الاجتماعية ومبادرات الاستدامة التي تنظمها الشركة أثراً بالغاً على مستوى رفاهية المجتمعات وتعزز علاقاتنا مع الجهات المعنية.	في عام ٢٠١٩، نفذت ٩٨٪ من عملياتنا برامج أو مشاريع مجتمعية و/أو برامج أو مشاريع معنية بالاستدامة. نقدم تقارير عن فئات مختلفة من المستفيدين في المجتمع، ويستثنى من الأفراد المستفيدين الأطفال والطلاب والمشاريع الناشئة والمتدربين لوجود برامج مخصصة لكلٍ من هذه الفئات
٤١٣	٢	العمليات ذات الآثار السلبية الكبيرة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	غير ملموس		نظراً لطبيعة عملياتنا، ولأننا لا نقوم بتشغيل أي مصانع أو منشآت تصنيع تشكل مخاطر صحية، ولا نقوم باستخراج المعادن أو استخراج الموارد الأولية، نضمن أن عملياتنا لا تشكل أي آثار اجتماعية سلبية ونطبق آليات للإبلاغ عن وقوع أي مشاكل أو مخاوف.	
مكافحة الفساد						
٢٠٥	١	إجمالي عدد العمليات ونسبتها التي خضعت لتقييم المخاطر المتعلقة بالفساد والمخاطر الهامة التي تم رصدها	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا	ينطوي الفساد على آثار وتبعات قانونية ومالية كبيرة، فضلاً عن تأثيره السلبي على الجهات المعنية لدينا والمناطق التي نعمل فيها، ولذلك تقوم إدارة الامتثال وإدارة المراجعة الداخلية بشركة أرامكس بمهمة الحد من المخاطر المرتبطة بالفساد.	
٢٠٥	٢	إرسال رسائل تواصل وتقديم تدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا	ينطوي الفساد على آثار وتبعات قانونية ومالية كبيرة، فضلاً عن تأثيره السلبي على الجهات المعنية لدينا والمناطق التي نعمل فيها، ولهذا تقوم إدارة الامتثال وإدارة المراجعة الداخلية بشركة أرامكس بمهمة الحد من المخاطر المرتبطة بالفساد، والتأكد من تدريب موظفي الشركة وإطلاعهم على بنود ميثاق قواعد السلوك وسياسات مكافحة الفساد. وبالإضافة إلى ذلك، تطبق شركة أرامكس ساسية للإبلاغ عن المخالفات وآلية خاصة بذلك للإبلاغ عن أي حالة من حالات الفساد.	
٢٠٥	٣	حالات الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة بشأنها	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا	نظراً لأهمية الحفاظ على نزاهة عملياتنا وعدم وجود حالات فساد، لدينا قنوات رسمية للإبلاغ عن أي حالات فساد إلى جانب وجود إجراءات شاملة تتيح لنا التحقيق في هذه الحالات واتخاذ الإجراءات اللازمة ضد مرتكبيها.	

الجوانب المادية		التصنيف	محددات الجوانب	ملاحظات عن الأثر المادي	ملاحظات
السياسة العامة					
٤١٥	١	القيمة الإجمالية للمساهمات السياسية حسب البلد والمتلقي/ المستفيد	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا	نطبق سياسة صارمة تحظر تقديم المساعدات السياسية للحكومات، إذ لا ترتبط بأي شكلٍ مع أي نظام سياسي أو حكومي.
السلوك غير التنافسي					
٢٠٦	١	العدد الإجمالي للإجراءات القانونية المتخذة في حالات السلوك غير التنافسي وعدم النزاهة والممارسات الاحتكارية ونتائج ذلك.	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا	تأثير مباشر على أعمالنا والجهات المعنية خلال عام ٢٠١٩، لم تصدر بحقنا أي إجراءات قانونية لاتباع سلوكيات غير تنافسية أو حالات عدم نزاهة أو ممارسات احتكارية.
الامتثال					
٤١٩	١	القيمة النقدية للغرامات الكبيرة وإجمالي عدد العقوبات غير النقدية المفروضة بسبب عدم الامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية.	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا	تأثير مباشر على أعمالنا والجهات المعنية خلال عام ٢٠١٩، لم نتلق أي مخالفات أو عقوبات غير نقدية بسبب عدم الامتثال للقوانين واللوائح لأننا لا نواجه أي قضايا تتعلق بعدم الامتثال
تقييم أثر الموردين على المجتمع					
٤١٤	١	نسبة الموردين الجدد الذين خضعوا للتقييم وفقا لمعايير الآثار المترتبة على المجتمع	ملموس	خارج نطاق عملياتنا لارتباطها بسلسلة التوريد	ينسجم هذا الأمر مع قيمنا واستدامتنا لضمان ألا تتسبب سلسلة التوريد بأي تأثيرات اجتماعية سلبية. ولذلك بدأنا تقييم مورديننا في المسائل المتعلقة بميثاق قواعد السلوك بما في ذلك القضايا الاجتماعية مثل حقوق الإنسان والعمال والطفل.
٤١٤	٢	التأثيرات السلبية الكبيرة والفعليّة والمحتملة على المجتمع في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة.	ملموس	خارج نطاق عملياتنا لارتباطها بسلسلة التوريد	يتم إجراء عملية العناية الواجبة على جميع الموردين عالية المخاطر إذ يتم إدارة هذه العملية داخليا باستخدام ميثاق قواعد السلوك والاستبيانات الخاصة بنا وخارجيا من خلال مزود خدمة مستقل ذي سمعة طيبة. ونتيجة لذلك، تمكن فريق إدارة الامتثال بإنهاء مراجعة نسبة ٩٥٪ من قاعدة البيانات الخاصة بنا والتي تشمل عملائنا ومورديننا.

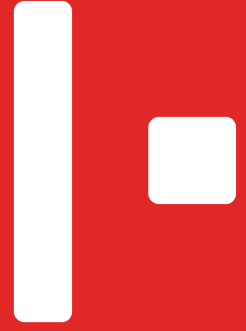


الجوانب المادية		التصنيف	محددات الجوانب	ملاحظات عن الأثر المادي	ملاحظات
آليات التظلم المرتبطة بتقييم الأثر على المجتمع					
١٠٣	٢	عدد الشكاوي المقدمة والمعالجة والمحولة بشأن التأثيرات المترتبة على المجتمع من خلال آليات التظلم الرسمية	ملموس	ضمن نطاق عملياتنا وخارجها لارتباطها بسلسلة التوريد	تأثير مباشر على أعمالنا والجهات المعنية
المسؤولية عن المنتجات وسلامة وصحة العملاء					
٤١٦	١	نسبة المنتجات وفئات الخدمات التي تم تقييم أثارها على الصحة والسلامة بغرض تحسينها.	غير ملموس	لا نقوم بإنتاج أي منتجات أو تقديم خدمات تتطلب تقييم تأثيرها على الصحة والسلامة.	يتم إجراء عملية العناية الواجبة على جميع الموردين عالية المخاطر إذ يتم إدارة هذه العملية داخليا باستخدام ميثاق قواعد السلوك والاستبيانات الخاصة بنا وخارجيا من خلال مزود خدمة مستقل ذي سمعة طيبة.
٤١٦	٢	العدد الإجمالي لحالات عدم الامتثال للوائح والأنشطة التطوعية المتعلقة بالصحة والسلامة وأثارها على منتجاتنا وخدماتنا خلال كامل دورة حياتها حسب نوع النتائج.	غير ملموس	لا نقوم بإنتاج أي منتجات أو تقديم خدمات تتطلب تقييم تأثيرها على الصحة والسلامة.	

الجوانب المادية		التصنيف	محددات الجوانب	ملاحظات عن الأثر المادي	ملاحظات
العلامات التجارية المستخدمة مع المنتجات والخدمات					
٤١٧	١	غير ملموس		لا نقوم بإنتاج أي منتجات أو تقديم خدمات تتطلب وضع ملصقات محددة	
٤١٧	٢	غير ملموس		لا نقوم بإنتاج أي منتجات أو تقديم خدمات تتطلب وضع ملصقات محددة	
٤١٧	٣	ملموس	خارج نطاق عملياتنا لارتباطها للقوانين واللوائح المحلية والدولية.	تأثير مباشر على أعمالنا والجهات المعنية	
١٠٢	٤٣	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا وخارجها لارتباطها بعملائنا.	تولي أرامكس أهمية كبرى لتحقيق رضا العملاء، ولذلك ينجح لنا قياس مستويات رضا العملاء عبر هذه الاستبيانات لمعرفة المزيد عن خدماتنا ورصد أي ثغرات أو حاجات للتحسين بهدف الحفاظ على علاقات إيجابية طويلة الأمد مع عملائنا.	

الجوانب المادية		التصنيف	محددات الجوانب	ملاحظات عن الأثر المادي	ملاحظات
الاتصالات التسويقية					
١٠٢	٢	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا وخارجها لارتباطها بالقوانين واللوائح المحلية والدولية.	نطبق سياسة صارمة تحظر بيع المنتجات المحظورة أو المتنازع عليها أو نقلها، ونعتمد جملة من الضوابط لضمان محتوى الشحنات.	
٤١٧	٣	ملموس	خارج نطاق عملياتنا لارتباطها للقوانين واللوائح المحلية والدولية.	تأثير مباشر على أعمالنا والجهات المعنية	لم يُرصد علينا أي حالات تتعلق بذلك في عام ٢٠١٩.
خصوصية العميل					
٤١٨	١	ملموس	ضمن كامل نطاق عملياتنا وخارجها لارتباطها بعملياتنا.	تؤثر تأثيراً مباشراً على عملائنا وأعمالنا	في عام ٢٠١٩، لم نواجه أي حالات مماثلة.
الامتثال					
٤١٩	١	ملموس	ضمن نطاق مؤسساتنا وخارجها لارتباطها بعملياتنا والقوانين واللوائح المحلية والدولية.	تأثير مباشر على أعمالنا والجهات المعنية	

الالتزام



ولضمان فهم ميثاق قواعد السلوك الخاص بشركة أرامكس وتطبيقه تطبيقاً صحيحاً، يحرص فريق المخاطر والامتثال على عقد دورات تدريب سنوية لتوعية الموظفين، سواء أكان من خلال الدورات النظرية والتدريب عبر الإنترنت، وكما في نهاية سنة ٢٠١٩، دُرِّب نحو ٨١٪ من إجمالي القوة العاملة لشركة أرامكس. كما قدمنا نموذجاً لإقرار عن تعارض المصالح، والذي نطلب من موظفينا تقديم إقرار والتوقيع عليه. ومنذ تقديم النموذج في سنة ٢٠١٩، قدم نحو ٨٤٪ من موظفينا النموذج الموقعة كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩.

إجمالي عدد الموظفين*	التدريب النظري	التدريب عبر الإنترنت فقط	إجمالي عدد المتدربين	%
١٤,٤٦٥	٣٩٤٦	٧٧٥٧	١١٧٠٣	٨١٪

* عدد الموظفين كما في ١/١ / ٢٠١٩

نحرص على أن يتماشى ميثاق قواعد السلوك لدينا مع الأنظمة والتشريعات والمعايير الدولية والمحلية، والتي تتضمن (على سبيل المثال لا الحصر):

- مبادرة الشراكة لمكافحة الفساد (PACI) التي تنظم كجزء من المنتدى الاقتصادي العالمي، والتي أطلقت في عام ٢٠٠٤ بهدف تعزيز جهود القطاع في مكافحة الفساد.
- قانون الرشوة في المملكة المتحدة.
- قانون ممارسات الفساد الخارجي في الولايات المتحدة.
- معايير مبادئ المسؤولية الاجتماعية AA١٠٠٠.
- منظمة العمل الدولية.
- الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عن الأمم المتحدة.
- المعايير البيئية.
- قوانين دولية ومحلية أخرى معمول بها.

يعتبر الامتثال وإدارة المخاطر عملية دائمة التجدد تتطلب التعلم المتواصل والتقييم المستمر. ونحن نواصل دائماً تقييم تحديات ومخاطر الامتثال الجديدة والحالية، ونحرص على تحديث برنامجنا بصفة مستمرة وتطويره. ومن ثم، نقوم بصفة دورية بمراجعة سياساتنا وإجراءاتنا وتحديثها استناداً إلى التقييمات التي نجرها ووفقاً للتوجهات والتطورات الدولية والمحلية.

وفي عام ٢٠١٩، واصلنا تطبيق عمليات تقييم الموردين وتحسينها، فهي تغطي كافة المواضيع ذات الصلة بالامتثال مثل حقوق الإنسان، وحقوق العمال، ومكافحة الفساد والرشوة، إضافة إلى ميثاق قواعد السلوك والمعايير البيئية والاجتماعية. كما نواصل إجراء عملية تقييم المخاطر لكافة الموردين. وعلاوة على ذلك، قمنا، بالاستناد إلى تقييمنا لمخاطر الموردين، بتطبيق عملية عناية واجبة أجريت من قبل مزود خدمات يمتلك سمعةً حسنة على جميع الموردين من ذوي المخاطر العالية. وأجريت هذه العملية جنباً إلى جنب مع عملية الفحص الداخلية الخاصة بنا.

ولذلك يخضع جميع الموردين من ذوي المخاطر العالية لدراسات العناية الواجبة والتي تُدار داخلياً وفقاً لقواعد مدونة السلوك واستبانات الرأي، بينما تدار خارجياً من قبل مزود خدمات مستقل يمتلك سمعةً حسنة في هذا المجال. ونتيجةً لذلك، نجح فريق الامتثال في تنقية ٩٥٪ من قاعدة بياناتنا النشطة (عملاء وموردين).

وبحسب التقارير الواردة إلينا، لم تسجل أي شكاوى تتعلق بحقوق الإنسان أو عمالة الأطفال أو العمالة القسرية ضمن كامل سلسلة التوريد المعتمدة لدينا. ولم نستلم خلال عام ٢٠١٩ أي شكاوى مرتبطة بحقوق الإنسان وعمالة الأطفال أو العمالة القسرية في جميع عملياتنا. وعلاوة على ذلك، على حد علمنا لا توجد أي قضايا أو مخاوف تتعلق بحقوق الإنسان أو عمالة الأطفال أو العمالة القسرية أو أي انتهاكات متعلقة بذلك ضمن سلسلة مورديننا. كما لم نحدد أو نتلقى أي مظالم أو شكاوى تنطوي على تأثير اجتماعي سلبي وناجمة عن عملياتنا أو موجودة ضمن سلسلة التوريد الخاصة بنا. كما لم نحدد أية قضايا ذات تأثير سلبي كبير على البيئة باستثناء الانبعاثات الناتجة عن استخدامنا للشحن الجوي والبحري والبري لنقل شحناتنا وتقديم الخدمات لعملائنا. ونتحمل مسؤولية هذه التأثيرات على مستوى سلسلة التوريد لدينا من خلال احتساب الإطار الثالث لبيئتنا البيئية، ونعمل بفعالية من أجل تقليص الانبعاثات والآثار المترتبة على البيئة. ويتوافر المزيد من المعلومات المتعلقة بالتراماتنا البيئية في الصفحة ١٧، ٤٦-٤٧.

يأتي الالتزام بثقافة الاحترام والصدق والنزاهة في جميع العمليات والتفاعلات على رأس أولويات شركة أرامكس. وتحقيقاً لهذه الغاية، يحرص برنامج المخاطر والامتثال لدينا على تدريب كل موظف على كيفية تحديد أي حالات أو مواقف قد تلحق ضرراً بنزاهة أرامكس وتفاديها والإبلاغ عنها.

ويحظى البرنامج بدعم قيادة الشركة وإدارتها، ودُمج البرنامج على مستوى جميع الوحدات والدرجات الوظيفية. تضمن هيكله إعداد التقارير الخاصة بالبرنامج أن يكون لوحدة المخاطر والامتثال في أرامكس إمكانية التواصل المباشر مع فريق القيادة العليا ولجنة التدقيق، والذي بدوره يزيد من صلاحيات تمكين فريق المخاطر والامتثال. كما يوفر البرنامج الأدوات والتدريبات اللازمة التي تضمن بأن يكون كل موظف على دراية تامة بالتزاماته بالعمل بنزاهة وشفافية عند تنفيذ مختلف الواجبات أو عند تمثيل شركة أرامكس. وتمدنا قوة برنامج الامتثال الخاص بنا بالآليات المناسبة اللازمة لتعزيز ثقافة أرامكس، مع غرس ثقافة مؤسسية توجه أعمالنا وعمليات اتخاذ القرار اتخاذاً عادلاً وأخلاقياً، وتدعم العيش الكريم لجميع الناس.

- يمثل ميثاق قواعد السلوك لدى أرامكس المنصة الأساسية لوحدة الامتثال، ويحدد الطريقة التي نعمل ونتفاعل بها مع الجهات المعنية، كما يُعزز المبادئ التالية:
- المساءلة والشفافية والممارسات المهنية النزيفة والعادلة.
- الموثوقية والنزاهة في التعامل مع المعلومات المالية والتشغيلية.
- حماية أصول الشركة، سواء أكانت أصولاً مادية أو فكرية.
- الالتزام بالقوانين والتشريعات والسياسات والإجراءات والعقود.
- نمو صحي ومستدام لأعمالنا.
- تطبيق الامتثال في العمليات اليومية في كل جانب من جوانب الأعمال (مثل الثقافة وفريق الشركة والاتصالات والسياسات والإجراءات والحوكمة والاستراتيجية).
- ظروف عمل آمنة وعادلة وصحية وتضمن السلامة.

وتماشياً مع هذه المبادئ، لدينا عدد من السياسات المطبقة المتوافقة مع مختلف الجوانب المهمة لأعمالنا وعملياتنا. هذه السياسات هي:

- الامتثال التجاري.
- الهدايا أو الترفيه أو الدفعات النقدية غير اللائقة.
- تعارض المصالح.
- السرية.
- مكافحة غسل الأموال.
- الدراسات النافذة للجمالة.
- سياسة أرامكس لمكافحة الفساد.
- الترخيص القانوني.
- سياسة المعاملات المصرفية مع الدول المحظورة.
- حقوق الإنسان والعمال.
- عدم التفرقة وتكافؤ الفرص.
- المساهمة والمشاركة في الشؤون السياسية.
- التبرعات الخيرية والرعاية.

وتهدف كل سياسة من هذه السياسات لتعزيز ثقافتنا المؤسسية ورفدها بأحدث الممارسات فيما يخص القوانين واللوائح التنظيمية المعتمدة.

وفي المجالات التي لا توفر فيها السياسات والإجراءات والضوابط الداخلية توجيهات واضحة لمسار عمل معين، يُتوقع من موظفينا وقياداتنا، ويتم تشجيعهم على الالتزام بإطار ميثاق قواعد السلوك أو طلب المشورة. ويمكن الاطلاع على ميثاق قواعد السلوك والسياسات والمستندات المذكورة بسهولة من داخل شركة أرامكس.

كما يمكن الاطلاع على ميثاق قواعد السلوك من خارج الشركة عن طريق موقعنا الإلكتروني، من خلال الرابط التالي:

https://dotcomaramexprod.blob.core.windows.net/default/docs/default-source/latest-docs/aramex_code_of_conduct.pdf

المؤسسات والشهادات



الجمعيات والشهادات:

تتمتع أرامكس بعضوية مجموعة واسعة من المنتديات في القطاع والمنظمات غير الحكومية، والمؤسسات ذات الصلة. وتتراوح العضويات التي نشغلها بين الهيئات الدولية مثل المنتدى الاقتصادي العالمي، وحتى الاتحاد الدولي للنقل الجوي، إذ حصلنا على الترخيص من الاتحاد كوكيل معتمد للشحن الجوي، بالإضافة إلى كوننا عضو مؤسس في الشبكة العالمية لتحالف التوزيع العالمي.

العضويات		
خدمات الشحن	الاتحاد الدولي للنقل الجوي	تعدّ أرامكس وكيلاً معتمداً من الاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا) وتحمل الأرقام الخاصة CODE/CASS في الجزائر، البحرين، بنغلاديش، كندا، الصين، قبرص، جمهورية التشيك، مصر، إثيوبيا، فرنسا، ألمانيا، غانا، الهند، إندونيسيا، إيران، العراق، إيرلندا، الأردن، الكويت، لبنان، ليبيا، مالطا، موريشيوس، المغرب، نيبال، هولندا، عمان، قطر، المملكة العربية السعودية، شنغهاي، سنغافورة، سلوفاكيا، سريلانكا، السودان، سويسرا، سوريا، تركيا، الإمارات العربية المتحدة، المملكة المتحدة، الولايات المتحدة الأمريكية وفيتنام. وتعتبر بعض المحطات الرئيسية بمثابة أعضاء فرديين، في حين لا تزال المحطات المتبقية في خضم عملية الحصول على الاعتماد من قبل "الاتحاد الدولي للنقل الجوي".
	الجمعية الدولية للشحن الجوي	عضو
	الاتحاد الدولي لنقابات وكلاء الشحن	مؤسس
	الاتحاد الدولي للشحن	رئيس
	نقابة وكلاء الشحن	عضو
	فينكس	عضو
العمليات اللوجستية والأرضية	مجموعة اللوجستيات وسلسلة التوريد	عضو
	الشبكة العالمية لتحالف التوزيع العالمي	مؤسس
الشحن السريع	جمعية التوصيل السريع والخدمات اللوجستية	عضو
	المعهد البريطاني للمعايير	عضو
كفاءة الأعمال	جمعية حماية الأصول المنقولة	عضو
	إدارة أمن النقل-الولايات المتحدة الأمريكية-	تعدّ أرامكس ناقلاً جواً غير مباشر
الأمن	برنامج الشراكة التجارية الجمركية ضد الإرهاب- الولايات المتحدة الأمريكية / دائرة الجمارك	أرامكس- مدينة نيويورك عضو في البرنامج
	وزارة النقل- المملكة المتحدة	شركتا (TwoWay) و(Priority) هما وكيلان مسجلان
البيئة	المنتدى العربي للبيئة والتنمية	عضو
	كامكو: وساطة - الولايات المتحدة الأمريكية	عضو
غير ذلك	أبانا: رابطة المصارف العربية في أمريكا الشمالية	
	اتحاد شركات النقل البريدي الأمريكية	عضو

الشهادات
أنظمة إدارة البيئة (ISO 14001) في ٢١ موقعاً
أنظمة إدارة السلامة والصحة المهنية (OHSAS 18001) في ٢١ موقعاً
cm ٠,٥٠٤٦
الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة "ليد" في ٦ مواقع، بالإضافة إلى موقعين قيد الإجراء للحصول على شهادة "ليد"
نظام إدارة أمن المعلومات (ISO 27001) شهادة اعتماد ممارسات التوزيع الجيد (GDP) شهادة الأداء الأخلاقي لسلسلة التوريد (SEDEX) جائزة التميز في خدمة العملاء (TISSE)
المعيار الدولي لتمييز الخدمات في ٧ مواقع

إجراءات تقديم التقارير

١٢

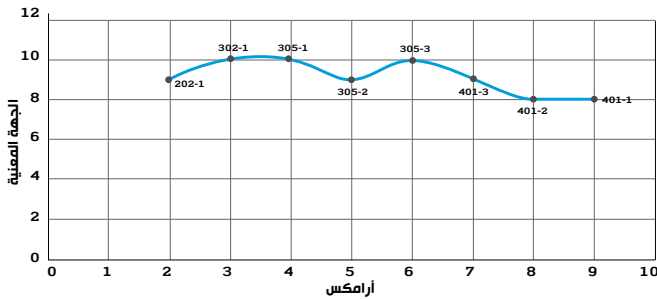


الجوانب الجوهرية

إننا نبذل كل ما في وسعنا دائماً لتحديد مجموعات الجهات المعنية الرئيسة، والعمل على التواصل الفعال معهم، ولتحقيق ذلك، نستخدم مجموعة من الأدوات المتنوعة والمخصصة للطلب، والحصول على الآراء والمقترحات ذات الصلة بالجوانب الجوهرية والاستدامة وإعداد التقارير لدينا. ومن خلال التواصل مع الجهات المعنية، نقوم بتحديد الجوانب الجوهرية في السياقات العالمية والإقليمية والمحلية، ونعامل مع المسائل الجوهرية من وجهات نظر متعددة. كما نقوم بإجراء المناقشات والتقييمات الداخلية، ونبقى على اطلاع بأخر مستجدات المعايير والتوجهات الاستراتيجية في المجال لتحديد الجوانب الجوهرية لكل مؤشر.

وبمجرد أن نحصل على الآراء والمقترحات، تصاغ بعناية فيما يتعلق بعملياتنا وقطاع أعمالنا. كما نبذل جهوداً مضنية لضمان عدم إهمال أي مجموعة من الجهات المعنية عندما نقوم بتقييم تأثيرنا وتحديد مسألتنا الجوهرية. وتعتبر هذه العملية عنصراً مهماً في منهجيتنا الشاملة للاستدامة وخلف القيمة، ويتم تكرار عملية إجراء تقييمات الجوانب الجوهرية سنوياً. وفيما يلي مصفوفة الجوانب الجوهرية:

مصفوفة الجوانب الجوهرية: تصنيف المؤشرات الجوهرية



تتيح لنا منهجيتنا إثراء رأس مالنا البشري والفكري والاصطناعي والمادي وتنميته، مع ضمان الحفاظ على رأس المال الطبيعي وحمايته، وبناء رأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات في المجتمعات الكبرى.

ولمعرفة المزيد حول كيفية مشاركتنا في أنواع رأس المال هذه، يرجى البحث عن الأيقونات التالية في هذا التقرير. ولمزيد من التفاصيل حول أنشطة مشاركة الجهات المعنية، يرجى الرجوع إلى قسم التواصل مع الشركاء في الصفحة ٤٩.

تتعلق الجوانب الجوهرية المحددة لدينا بالعوامل التي تنطوي على أهمية كبيرة بالنسبة إلى نجاحنا. ومن ثم، نحرص دائماً على تقييم أنظمتنا وعملياتنا وثقافتنا المؤسسية وتحسينها، مع اتباع نهج متكامل لتحقيق الاستدامة مما يقلل من التأثيرات السلبية ويساهم مساهمة إيجابية في التنمية المستدامة.

وبمجرد أن نحدد الجوانب الجوهرية لدينا من خلال الأبعاد الثلاثة الموضحة أعلاه، نقوم بتقييم حدود كل جانب من هذه الجوانب الثلاثة من خلال تخطيط عملياتنا ومكان كل واحد من هذه الجوانب والآثار المترتبة عليه. وتقع حدود الجوانب إما داخل شركتنا أو خارجها، أو تكون ذات صلة بداخل الشركة وخارجها في آن واحد.

وبالنسبة للجوانب الداخلية التي تتعلق بعملياتنا، تشمل الحدود جميع البيانات في موقعنا الجغرافي، باستثناء الامتيازات التي نمناها. وعلى الرغم من أن البيانات المالية المعروضة تتضمن عائداتنا من الامتيازات، إلا أنها لا تتضمن بيانات الموارد البشرية أو الانبعاثات. وتطبق حدود الجوانب الخارجية، المتعلقة بالجوانب الواقعة داخل أو خارج عملياتنا، على امتداد جميع المواقع الجغرافية التي نعمل فيها.

يعد هذا التقرير الموحد العاشر وتقرير الاستدامة الرابع عشر الذي تعدّه أرامكس. ويلتزم هذا التقرير بمتطلبات الوثيقة الشاملة لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ومعايير المجلس الدولي لإعداد التقارير المتكاملة (IIR).

ونحن نتبع عملية إعداد تقارير قوية ومركزة تضمن التغطية الشاملة لمختلف جوانب عملياتنا وتقنياتنا الإدارية. وتمدنا هذه العملية بالأدوات اللازمة لقياس مدى تأثير عملياتنا في إنشاء القيمة واقتباسها وتحويلها عبر الأنواع الستة لرأس مال الشركة ومراقبة ذلك. وخلال القيام بذلك، تواصل أرامكس مقل أدواتها الدقيقة وتحسينها؛ لمراقبة العمليات وتحسينها، والحد من المخاطر، والحفاظ على الصحة المجتمعية والبيئية.

تحديد القضايا ذات الأولوية

يتم تحديد القضايا ذات الأولوية لدينا من خلال منهجية دقيقة وعملية، تتمثل في ثلاثة جوانب مركزية تتوصل من خلالها إلى تحديد القضايا ذات الأولوية وفهمها:

١ عملياتنا ومدى التأثير



٢ مشاركة ومعرفة رأي الجهات المعنية



٣ سياق الاستدامة



وباستخدام هذه الجوانب الثلاثة والتفاعل بينها، نتمكن من تحديد العناصر الجوهرية والإبلاغ عنها إبلاغاً نظامياً، ووضع الحدود المناسبة لعملية إعداد التقارير الخاصة بنا. وتتيح لنا هذه العملية جمع كافة تفاصيل البيانات التي تمكننا بعد ذلك من فهم مدى تأثير أنشطة خلف القيمة الخاصة بنا على المجتمعات والبيئة وتحديثها. وعند القيام بذلك، فإننا نستمر في الاستجابة والتفاعل مع مجتمعاتنا والجهات المعنية لدينا، فضلاً عن تحقيق عائدات مالية مستدامة، مع وضع خلف القيمة على المديين القصير والطويل في الاعتبار.

تُعرف القضايا الجوهرية وذات الأولوية لدينا بأنها تلك الأمور التي يكون لها تأثير مستدام على عملياتنا إلى جانب أي جوانب أو قضايا تتأثر بأنشطتنا.

ضمان الجودة في عملية إعداد تقرير الاستدامة

سعيًا منا للحفاظ على جودة تقاريرنا، نستخدم مزيجاً من مبادئ المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) والمجلس الدولي لإعداد التقارير المتكاملة (IIR) لتحديد الجودة ويشمل ذلك:

المبادرة العالمية لإعداد التقارير

- **التوازن:** حافظنا على التوازن في تقاريرنا من خلال تقييم أدائنا اعتماداً على الجوانب المادية الملموسة والأهداف المستقبلية التي تبرز أدائنا الإيجابي، دون إغفال المجالات التي لا تزال بحاجة إلى تحسينات إضافية وإعادة التقييم.
- **المقارنة:** قدمنا بياناتنا على أساس سنوي، مع الالتزام **ببروتوكولات مؤشر** المبادرة العالمية لإعداد التقارير، حيثما كان ذلك ملائماً، وقد أتاح لنا ذلك مقارنة أدائنا في الجوانب الرئيسية في مختلف السنوات.
- **الدقة:** نسعى إلى تحقيق أعلى درجات الدقة في عملية تقديم البيانات والوصول إليها، وحددنا بشكل واضح المجالات التي تدخلت فيها التقديرات أو تلك التي خضعت لقيود معينة فيما يتعلق بالأرقام المنشورة.
- **التوقيت:** نلتزم بإصدار تقارير الأداء في مجال الاستدامة على أساس سنوي.
- **الوضوح:** حرصنا في هذا التقرير على توضيح أدائنا الفعلي ومشاريعنا المتعلقة بالاستدامة وشرحها. كما نقيس مستوى تقدمنا السنوي مقابل الأهداف التي نصت عليها تقاريرنا السابقة.
- **المصداقية:** خضع هذا التقرير للتأكيد من قبل طرف خارجي وفق المحددات التي نص عليها بيان التأكيد.

اللجنة الدولية لإعداد التقارير المتكاملة

- حافظنا، في تقريرنا، على تركيز استراتيجي وتوجه مستقبلي واضح فيما يتعلق بعملياتنا وأنشطتنا.
- عملنا على التأكد من اتصال المعلومات اتصالاً واضحاً، عن طريق تسليط الضوء على خلف القيمة على مستوى عملياتنا وأنشطتنا جميعها، وإبراز الأنواع الستة لرأس المال والديناميكيات الموجودة فيها.
- احتفظنا بعلاقات جهات معنية قوية ومفتوحة عبر الاستفادة من آراء واقتراحات الجهات المعنية باعتبارها إحدى العناصر الرئيسية للجوانب الجوهرية في هذا التقرير، ومن خلال وضع خطة لإرسال هذا التقرير إلى جانب معلومات عن عملياتنا وأنشطتنا إلى الجهات المعنية.
- تأكدنا من وضع الجوانب الجوهرية في الاعتبار عبر تقييم الأولويات والجوانب المادية.
- حرصاً على الدقة، نقوم فقط بالإبلاغ عن المسائل الجوهرية، ونشير، كلما أمكن، إلى الأماكن التي يمكن العثور على مزيد من المعلومات فيها.
- **الموثوقية والاكتمال:**
- **الاستاف وقابلية المقارنة:** قدمنا بياناتنا على أساس سنوي، مع الالتزام **ببروتوكولات مؤشر** المبادرة العالمية لإعداد التقارير، حيثما كان ذلك ملائماً، وقد أتاح لنا ذلك مقارنة أدائنا في الجوانب الرئيسية في مختلف السنوات. كما حرصنا في هذا التقرير على توضيح أدائنا الفعلي ومشاريعنا المتعلقة بالاستدامة وشرحها. كما نقيس مستوى تقدمنا السنوي مقابل الأهداف التي نصت عليها تقاريرنا السابقة.

قياس انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن عملياتنا وإدارتها:

يمثل هذا التقرير العام التاسع على التوالي الذي يشهد إعدادنا لتقارير حول انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن عملياتنا. ويمكن الاطلاع على المزيد من التفاصيل المتعلقة بانبعثات الغازات الدفيئة الناتجة عن عملياتنا في الصفحة ٤٦. ومن خلال قياس بصمتنا الكربونية وحسابها نكون قد التزمنا بمبادئ بروتوكول الغازات الدفيئة، التي وظفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة، ومعهد الموارد العالمي. ونستفيد من منهجية مراقبة تشغيلية لقياس انبعثاتنا.

حدود إعداد التقرير: ما لم ينص التقرير على خلاف ذلك، تغطي البيانات الواردة في

هذا التقرير جميع عملياتنا في جميع المناطق الجغرافية ذات العلاقة. ويستثنى من ذلك عمليات الوكلاء الحاصلين على امتيازاتنا. وفي حين تضمنت البيانات المالية الواردة في هذا التقرير العائدات المحققة من عمليات أصحاب الامتياز، لكنها لم تتضمن بيانات الموارد البشرية أو الانبعثات الناتجة عن أصحاب الامتيازات. وفي بعض الحالات، نقدم تقريراً عن الجوانب الجوهرية في مواقع عملياتنا المهمة.

القيود: باعتبارها شركة تقوم بتشغيل الأصول الخفيفة، تستعين أرامكس بخدمات مزودي خدمات النقل مثل شركات الطيران والخطوط البحرية وشركات تأجير المركبات في عملياتنا. وعلاوةً على ذلك، نتعاقد مع شركات محلية من الباطن لخدمات استلام الطرود السريعة وتوصيلها في بعض الأسواق – وخاصةً في الهند.

على الرغم من أن نموذج الأعمال هذا يجعلنا نشعر بالمرونة، إلا أننا غالباً ما نضطر إلى الاعتماد على التقديرات والبيانات المقدمة من قبل الموردين والمتعلقة بالانبعاثات الغازات الدفيئة من الإطار الثالث، الذي يمثل الانبعثات التي تحدث خارج شركتنا كنتيجة مباشرة لعملياتنا. ونتيجةً لذلك، غالباً ما تكون حساباتنا مقيدة بالبيانات المقدمة من قبل مورديننا، إلا أننا نعمل بصورة مستمرة مع مورديننا وشركائنا لضمان دقة جميع البيانات المسجلة واكتمالها وتحسين كفاءتها.

وفي الوقت الحالي، تشمل حساباتنا المتعلقة باستهلاك الوقود (الذي تنتج عنه الانبعثات) إجمالي كمية الوقود المستخدم في مركباتنا المملوكة والمستأجرة فقط.

أساليب قياس البيانات: ما لم ينص التقرير على خلاف ذلك، توفر المؤشرات تغطية شاملة خاضعة لحدود إعداد التقرير والقيود المبينة أعلاه.

ونسعى لتقديم بيانات دقيقة وشاملة؛ ولذلك نعتمد مختلف الضوابط وأنظمة جمع البيانات وأنظمة الإدارة. لكن، على الرغم من الجهود التي نبذلها، قد يختلف مستوى الدقة باختلاف المؤشرات.

وتتطوي عملية قياس البيانات بالضرورة على مستوى معين من التقدير. وقد حرصنا على تقديم تفسيرات لأي تقديرات توصلنا إليها، بما في ذلك مستوى الدقة والمنهج المتبع في جمع البيانات والمستخدم للوصول إلى المؤشر ذي الصلة.

الإفصاح عن
نهج الإدارة

١٣



« ومن أجل ضمان تأثيرنا الإيجابي على المجتمع، فإننا نخصص سنوياً نسبة ١٪ من أرباحنا قبل اقتطاع الضرائب للإنفاق على مشاريع الاستدامة عبر شبكة عملياتنا. »
« نحرص أرامكس على إبداء العناية الفائقة بالمسائل الاجتماعية والبيئية والاقتصادية الخارجية، مثل حرصها على تحقيق الربحية الداخلية.

وتشمل مبادراتنا البيئية القوية إجراءات للحد من انبعاثات الغازات الدفينة واستهلاك الطاقة ومواد التغليف والنفايات الناجمة عن عملياتنا، وكذلك توظيف شهادة الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة (LEED) ونظم الإدارة البيئية ISO ١٤٠٠٠ ضمن مرافقنا. وتقلل هذه المبادرات من حجم القيمة التي يجب أن نستخرجها من رأس المال الطبيعي وخاصة رأس المال الطبيعي غير المتجدد، مسترشدين بسياسة أرامكس البيئية، وسياسة الشراء المسؤولة اجتماعياً. بالإضافة إلى ذلك، نعمل على توسعة نطاق استخدام الطاقة المتجددة وتوليدها، مثل توليد الطاقة الشمسية، وشحن أسطولنا المتنامي من المركبات الكهربائية الخالية من الانبعاثات. كما نشرف على شهادات الامتثال لاتفاق باريس بشأن تغير المناخ. وانطلاقاً من نجاحنا في تحقيق هدفنا المتمثل بخفض معدل الانبعاثات الكربونية لكل شحنة بواقع ٢٠٪ مع حلول عام ٢٠٢٠، فإننا نلتزم بخفض الانبعاثات الكربونية لعملياتنا التشغيلية بنسبة ٢٠٪. ويمكن توجيه جميع الشكاوى المتعلقة بالمسائل البيئية والاقتصادية والاجتماعية من خلال نظام الإبلاغ عن المخالفات الخاص بنا، الوارد بيانه أدناه.

سياسة الإبلاغ عن المخالفات

تعتمد أرامكس سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحالات الغش والتظلمات المحتملة المتعلقة بميثاق قواعد السلوك والأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي في الشركة. إذ تقدم هذه السياسة دليلاً إرشادياً متكاملاً لأعضاء مجلس الإدارة والموظفين والعملاء وغيرهم من الجهات المعنية. إن سياسة الإبلاغ عن المخالفات ضرورية للحفاظ على الثقة لدى مختلف الجهات المعنية بنا وتعزيز المساءلة ضمن نظام الحوكمة الخاص بنا. كما تخلف هذه السياسة قيمة في رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات. أما بالنسبة للمخاوف والشكاوى الخارجية، فقد اعتمدنا عنوان بريد إلكتروني مخصص يمكن للجميع استخدامه للإبلاغ عن وجود أية مشكلة. ويتم التعامل مع هذه الشكاوى بذات آلية معالجة القضايا الداخلية.

ويجري التعامل مع هذه الحالات عبر نظام الإبلاغ عن المخالفات في أرامكس على الفور من قبل لجنة مستقلة تحقق في كل حالة حتى الوصول إلى قرار نهائي. وبعد انتهاء التحقيق في الحالة، يقوم ممثل عن إدارة الموارد البشرية بمناقشة نتائج التحقيق مع المتقدم بالشكاوى وأي أطراف أخرى معنية بتلك الحالة. وفي حالة عدم رضا أي من الطرفين، يحق لذلك الطرف استئناف نتائج التحقيق في غضون عشرة أيام عمل من تاريخ اكتمال التحقيق.

ونشجع كافة موظفينا والجهات المعنية على استخدام هذا النظام للإبلاغ عن المخالفات، ونوفر لهم التدريب الكافي حول كيفية الإبلاغ عن الحوادث التي تواجههم مهما كان نوعها.

وسيوّج هذا الاستئناف إلى مدير الموارد البشرية أو المدير الإقليمي. وهناك عدد من إجراءات التصحيح التي يمكن اتخاذها حسب الحالة. وتتراوح هذه الإجراءات، على سبيل المثال دون الحصر، في تقديم الإنذار الشفهي، أو الإيقاف عن العمل دون راتب، أو إخضاع الموظف لدورة تدريبية في أخلاقيات العمل أو أي دورات لازمة بحسب نتائج التحقيق، أو فصل الموظف من العمل، أو تحميل الموظف المسؤولية الجنائية والمدنية حسب القوانين المحلية.

إن مسؤولية تحقيق أفضل نتائج اقتصادية واجتماعية وبيئية إيجابية على مستوى الأنواع الستة لرأس مال الشركة هي مسؤولية مشتركة على عاتق الموظفين جميعهم في الشركة وصولاً إلى مجلس الإدارة، مع اختلاف نطاق هذه المسؤولية من حيث العمليات الداخلية ومناطق التأثير الخارجية في سلسلة القيمة لدينا في جميع أنحاء العالم.

ويتم التعامل مع المسائل الاقتصادية من قبل الرئيس التنفيذي، والمدير المالي التنفيذي، والرئيس التنفيذي للعمليات، ونائب الرئيس للشؤون القانونية ونائب الرئيس لشؤون المخاطر والامتثال بطريقة أخلاقية ومستدامة تتضمن الامتثال للقواعد والتشريعات الوطنية والدولية الرئيسة مثل مبادرة الشراكة لمكافحة الفساد (PACI) التي تنظم كجزء من المنتدى الاقتصادي العالمي، وقانون مكافحة الرشوة في المملكة المتحدة، وقانون ممارسات الفساد الخارجية في الولايات المتحدة، ومنظمة العمل الدولية، والإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عن الأمم المتحدة، وغير ذلك من القوانين الدولية والمحلية الأخرى. للمزيد من المعلومات حول أهدافنا المالية وتوقعاتنا لعام ٢٠٢٠، يرجى الاطلاع على رسالة الرئيس التنفيذي في الصفحة ٩، في حين يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات حول آليات التظلم مثل نظام الإبلاغ عن المخالفات في الصفحة ٧٩. وتحرص أرامكس على إبداء العناية الفائقة بالمسائل الاجتماعية والبيئية والاقتصادية الخارجية، مثل حرصها على تحقيق الربحية الداخلية. وتدار الآثار الاجتماعية الداخلية على مستوى القوى العاملة ورأس المال البشري من قبل رئيس الموارد البشرية (CHRO) مسترشداً بمدونة قواعد السلوك وسياسات الموارد البشرية التي تحكم مجالات مثل المساواة في الأجور بين النساء والرجال، وحماية التنوع ومكافحة العمل الإجباري، ومنح موظفينا الحق في التفاوض الجماعي. ونضمن احترام حقوق الإنسان والعمال أيضاً من خلال الالتزام التام بجميع المعايير والقواعد المحلية والدولية، والتحقق من امتثالنا لها من خلال تكليف مدققين خارجيين لإجراء عمليات تقييم التأثير لضمان موافقة السياسات والممارسات العملية على حد سواء.

وبإشراف من لجنة الاستدامة التابعة لمجلس الإدارة، يتولى الرئيس التنفيذي للاستدامة إدارة مشاريع الاستدامة التي تهدف إلى الحد من التأثيرات السلبية، وتعزيز الآثار الإيجابية على المجالات الاجتماعية الخارجية والبيئية والاقتصادية الخارجية المرتبطة بأعمال أرامكس. وتعمل هذه الجوانب على بناء رأس المال الاجتماعي والقائم على العلاقات وكذلك رأس المال الطبيعي.

وتركز هذه المشاريع على ثلاثة ركائز:

١. البيئة
٢. تعليم الشباب وتمكينهم
٣. ريادة الأعمال

ومن أجل خلق قيمة في رأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات في مجتمعاتنا، فإننا نخصص سنوياً نسبة ١٪ من أرباحنا قبل اقتطاع الضرائب للإنفاق على مشاريع الاستدامة عبر شبكة عملياتنا، وتشمل هذه المشاريع برنامج دعم الشركات الناشئة، الذي يدعم الشركات الناشئة المبتكرة، ويساعد على تسريع وتيرة التنمية في مجتمعاتهم. كما ندعم موظفينا ونرعاهم في الأنشطة الرياضية لتشجيع المحافظة على اللياقة البدنية ورفع الروح المعنوية عبر الشركة، كما تشكل شراكات مع المنظمات غير الحكومية وغيرها من المنظمات ذات التوجه الاجتماعي في مشاريع الاستدامة والمشاريع المجتمعية للمساعدة في تنمية مجتمعاتنا وتلبية احتياجاتها، مع العلم أن هذه الشراكات دائماً ما تكون بعيدة عن الطابع السياسي والديني. وللمزيد من المعلومات حول الاستدامة بما في ذلك الأهداف والمقاصد، يرجى الاطلاع على الصفحة ١٧، ٤١-٤٨.



مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير

نحن عضو في مجتمع المبادرة العالمية لإعداد التقارير، وندعم مهمة المبادرة لتمكين صناع القرار في كل مكان من خلال معايير المبادرة العالمية لإعداد تقارير الاستدامة، وشبكة أصحاب المصلحة المتعددين، من أجل اتخاذ إجراءات نحو اقتصاد وعالم أكثر استدامة.

عنوان الإفصاح	رقم الصفحة / ملاحظات	المقاطع الملفية	التأكيد من جهة خارجية
1-102 اسم المنظمة	1		
2-102 الأنشطة والعلامات التجارية والمنتجات والخدمات	٤, ١٢, ١٣, ١٤, ١٥, ٣٥, ٣٦, ٣٨, ٣٩, ٧٤, ٧٥, ٧٦		
3-102 موقع المقر الرئيس	٤		
4-102 مواقع العمليات	٤		
5-102 الملكية والصيغة القانونية	٤, ٢١		
6-102 الأسواق التي تغطيها خدماتنا	٤		
7-102 حجم المنظمة	٤		
8-102 المعلومات حول الموظفين والعمال	٨, ٢٧-٣٣, ٥٠-٥٧, ٦٦-٧١		
9-102 سلسلة التوريد	٤٧, ٥٠, ٥٧, ٦٠, ٦١, ٦٣, ٦٥-٦٩, ٧٠, ٧١, ٧٣, ٧٩		
10-102 التغيرات الرئيسية على شكل المنظمة وسلسلة التوريد	٩, ١٠, ١٢, ١٣, ١٤, ١٥, ٢١, ٢٢, ٢٣		
11-102 مبدأ ومنهج الوقاية	٢٤, ٢٥, ٤٦, ٨٦		
12-102 المبادرات الخارجية	٦, ٨, ٩, ١٠, ٣٨-٤٨, ٥٠, ٥١, ٥٢, ٥٣-٥٧		
13-102 عضوية الاتحادات	٨١		
14-102 بيان من أحد كبار صانعي القرار	٩, ١٠		
15-102 الآثار والمخاطر والفرص الرئيسية	٨, ٩, ١٠, ١٧		
16-102 القيم والمبادئ والمعايير وطبيعة سلوكيات العمل	٧, ١٩, ٢٤, ٢٥, ٧٨, ٧٩		
17-102 آليات تقديم الاستشارات والتعبير عن المخاوف حيال أخلاقيات العمل	٧٨, ٧٩		

GRI 101: المؤسسة
٢٠١٦

GRI 102: الإفصاحات العامة
٢٠١٦



عنوان الإفصاح	رقم الصفحة / ملاحظات	المقاطع الملغية	التأكيد من جهة خارجية
١٨-١٠٢	هيكلية الحوكمة	٢٥-١٩	
١٩-١٠٢	انتداب المسؤولين	٢٥-١٩	
٢٠-١٠٢	المسؤولية عن المواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية على مستوى المسؤولين التنفيذيين	٢٥, ٢٤	
٢١-١٠٢	استشارة الجهات المعنية فيما يتعلق بالمواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	٨٤, ٨٣, ٥٧-٥٠, ٤٢, ٤١	
٢٢-١٠٢	تشكيل هيئة الحوكمة العليا ولجانها	٢٤-١٩	
٢٣-١٠٢	رئيس هيئة الحوكمة العليا	٢٤-١٩	
٢٤-١٠٢	ترشيح واختيار أعضاء هيئة الحوكمة العليا	٢٤	
٢٥-١٠٢	تعارض المصالح	١٩	
٢٦-١٠٢	دور هيئة الحوكمة العليا في تحديد الأهداف والقيم والاستراتيجية	٢٥-١٩	
٢٧-١٠٢	المعرفة الاجمالية التي تمثلها هيئة الحوكمة العليا	٢٥-١٩	
٢٨-١٠٢	تقييم أداء هيئة الحوكمة العليا	٢٥-١٩	
٢٩-١٠٢	تحديد وإدارة الآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	٧٩, ٧٨, ٥٠-٤٧, ٤١, ٢٥, ٨٦, ٨٤, ٨٣	
٣٠-١٠٢	فعالية عملية إدارة المخاطر	٧٩, ٧٨, ٣٢, ٣١, ٢٤	
٣١-١٠٢	مراجعة المواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	٧٦-٥٨, ٤١, ٢٥, ٢٤, ١٧	
٣٢-١٠٢	دور هيئة الحوكمة العليا في رفع التقارير	٢٥, ٢٤	
٣٣-١٠٢	الإبلاغ عن المخاوف ذات الحساسية	٨٦, ٧٩, ٧٨, ٢٥, ٢٤	
٣٤-١٠٢	طبيعة وعدد المخاوف ذات الحساسية	٧٩, ٧٨	
٣٥-١٠٢	سياسة التعويضات	١٣٥, ٢٩, ٢٤	
٣٦-١٠٢	عملية تحديد التعويضات الملائمة	٢٤	
٣٧-١٠٢	مدى مشاركة الجهات المعنية في التعويضات	٥٦, ٢٤	
٣٨-١٠٢	معدل التعويضات السنوية الإجمالية	٨١	

GRI ١٠١: المؤسسة
٢٠١٦

الإفصاحات العامة

GRI ١٠٢:
الإفصاحات العامة
٢٠١٦

التأكيد من جهة خارجية	المقاطع الملفية	رقم الصفحة / ملاحظات	عنوان الإفصاح		GRI المؤسسة ٢٠١٦
					الإفصاحات العامة
		٢٤	نسبة الزيادة في معدل التعويضات السنوية الإجمالية	٣٩-١٠٢	GRI ٢٠١٦ الإفصاحات العامة
		٥٧, ٥٠	قائمة مجموعات الجهات المعنية	٤٠-١٠٢	
		٧٠, ٦٧	اتفاقيات التفاوض الجماعي	٤١-١٠٢	
		٨٤, ٨٣, ٥١, ٥٠	تحديد واختيار الجهات المعنية	٤٢-١٠٢	
		٨٦, ٨٤, ٨٣, ٧٥, ٥٧-٥٠, ٤١	المنهجية لمشاركة الجهات المعنية	٤٣-١٠٢	
		٥٧-٥٠	المواضيع الرئيسة والمخاوف المطروحة	٤٤-١٠٢	
		٤	الجهات المشمولة في البيانات المالية الموحدة	٤٥-١٠٢	
		٨٤, ٨٣, ٦	تحديد محتوى التقرير وحدود المواضيع	٤٦-١٠٢	
		٨٤, ٨٣, ٧٦-٥٨	قائمة المواضيع ذات الآثار الملموسة	٤٧-١٠٢	
		٨٤, ٨٣, ١٠, ٩	تأكيد المعلومات	٤٨-١٠٢	
		٨٤, ٨٣, ٦	التغييرات في وضع التقارير	٤٩-١٠٢	
		٨٤, ٨٣, ٦	الفترة التي يشملها التقرير	٥٠-١٠٢	
		٢٠١٨	تاريخ آخر تقرير	٥١-١٠٢	
		٨٤, ٨٣, ٦	الدورة التي يشملها التقرير	٥٢-١٠٢	
		راجي حتر، رئيس قسم الاستدامة Raji.Hattar@aramex.com	مسؤول الاتصالات للاستفسارات المرتبطة بالتقرير	٥٣-١٠٢	
		٨٤, ٨٣	المطالبات الناجمة عن التقرير بموجب معايير المبادرة الدولية لإعداد التقارير	٥٤-١٠٢	
		١٠٠-٨٧	مؤشر سياق المبادرة العالمية لإعداد التقارير	٥٥-١٠٢	
		٩٨, ٩٥, ٩٣, ٩٢, ٩٠, ٧٩, ٧٨ ١٠٧-١٠٥	التأكد من طرف خارجي	٥٦-١٠٢	

عنوان الإفصاح	رقم الصفحة / ملاحظات	المقاطع الملفية	التأكيد من جهة خارجية
المواضيع ذات الأثر الملموسة			
سلسلة المعايير الاقتصادية GRI ٢٠٠			
الأداء الاقتصادي			
GRI ١٠٣: منهجية الإدارة ٢٠١٦	١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨-١٠, ٨-٥٨, ٨٣, ٨٤, ٨٦
	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨-١٠, ٨-٥٨, ٨٣, ٨٤, ٨٦
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨-١٠, ٨-٥٨, ٨٣, ٨٤, ٨٦
GRI ٢٠١: الأداء الاقتصادي لعام ٢٠١٦	١-٢٠١	القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة والموزعة	٨-١٠, ٥٨, ١١١
	٢-٢٠١	التداعيات المالية والمخاطر والفرص الأخرى المرتبطة بالتغير المناخي	٩, ١٠, ٤٧, ٥٨
	٣-٢٠١	الالتزامات المحددة بموجب خطط الفوائد وغيرها من خطط التقاعد	٨, ٩, ١٠, ٥٨
	٤-٢٠١	المساعدات المالية المقدمة من الحكومات	٥٨
الحضور في الأسواق			
GRI ١٠٣: منهجية الإدارة ٢٠١٦	١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨٦, ٨٤, ٨٣, ٥٩
	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨٦, ٨٤, ٨٣, ٥٩
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨٦, ٨٤, ٨٣, ٥٩
GRI ٢٠٢: الحضور في الأسواق ٢٠١٦	١-٢٠٢	المعدلات القياسية لأجور الموظفين في الدرجات الوظيفية الابتدائية مقارنة مع الحد الأدنى للأجور بحسب الجنس	نعم ٢٩, ٥٩, ١٠٣
	٢-٢٠٢	حصة الإدارة العليا المعنية من المجتمع المحلي	نعم ٢٩, ٥٩
الأثار الاقتصادية غير المباشرة			
GRI ١٠٣: منهجية الإدارة ٢٠١٦	١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨-١٠, ٨-٤٥, ٤٦, ٨٣, ٨٤, ٨٦
	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨-١٠, ٨-٤٥, ٤٦, ٨٣, ٨٤, ٨٦
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨-١٠, ٨-٤٥, ٤٦, ٨٣, ٨٤, ٨٦
GRI ٢٠٣: الأثار الاقتصادية غير المباشرة ٢٠١٦	١-٢٠٣	الاستثمارات في البنية التحتية والخدمات المدعومة	٨-١٠, ١٢-١٥, ٥٩
	٢-٢٠٣	الأثار الاقتصادية غير المباشرة	٨, ٤٦, ٤٧, ٦٠

عنوان الإفصاح	رقم الصفحة / ملاحظات	المقاطع الملفية	التأكيد من جهة خارجية
المواضيع ذات الأثر الملموسة			
سلسلة المعايير الاقتصادية GRI ٢٠٠			
الممارسات المتبعة في المشتريات			
١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨٦, ٨٤, ٨٣, ٧٩, ٧٨	
٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨٦, ٨٤, ٨٣, ٧٩, ٧٨	
٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨٦, ٨٤, ٨٣, ٧٩, ٧٨	
١-٢٠٤	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	٦٠	
٢٠٤ GRI: ممارسات التوريد ٢٠١٦			
مكافحة الفساد			
١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨٦, ٨٤, ٨٣, ٧٩, ٧٨	
٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨٦, ٨٤, ٨٣, ٧٩, ٧٨	
٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨٦, ٨٤, ٨٣, ٧٩, ٧٨	
١-٢٠٥	العمليات التي تم تقييمها حيال المخاطر المرتبطة بالفساد	٧٩, ٧٨, ٧٢	
٢-٢٠٥	الاتصالات والتدريب على سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	٧٩, ٧٨, ٧٢	
٣-٢٠٥	حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة في هذا الشأن	٧٩, ٧٨, ٧٢	
٢٠٥ GRI: مكافحة الفساد ٢٠١٦			
السلوك المضاد للمنافسة			
١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨٦, ٨٤, ٨٣, ٧٩, ٧٨	
٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨٦, ٨٤, ٨٣, ٧٩, ٧٨	
٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨٦, ٨٤, ٨٣, ٧٩, ٧٨	
١-٢٠٦	الإجراءات القانونية المتخذة في حالات السلوك غير التنافسي، والاحتكار، وحالات عدم النزاهة ونتائجها	٧٣, ٧٢, ٧٩, ٧٨, ٢٤	
٢٠٦ GRI: السلوك التنافسي ٢٠١٦			

عنوان الإفصاح	رقم الصفحة / ملاحظات	المقاطع الملغية	التأكيد من جهة خارجية

عنوان الإفصاح	رقم الصفحة / ملاحظات	المقاطع الملفية	التأكيد من جهة خارجية
المواضيع ذات الأثر الملموسة			
GRI ٣٠٠: سلسلة المعايير البيئية			
التنوع الحيوي			
GRI ١٠٣: منهجية الإدارة ٢٠١٦	١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٥٦
	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٥٦
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٥٦
GRI ٣٠٤: التنوع الحيوي ٢٠١٦	١-٣٠٤	المواقع التشغيلية المملوكة والمستأجرة والمدارة في أو بجوار المناطق المحمية والمناطق ذات القيمة العالية من حيث التنوع الحيوي خارج المناطق المحمية	٥٦
	٢-٣٠٤	الأثر الملموس للأنشطة والمنتجات والخدمات على التنوع الحيوي	٥٦
	٣-٣٠٤	المواطن الطبيعية للأصناف الحيوية التي تتكفل بحمايتها أو إعادة إحيائها	٥٦
	٤-٣٠٤	الأنواع المدرجة على القائمة الحمراء للاتحاد العالمي للحفاظ على الطبيعة وقائمة الحماية الوطنية للمواطن الطبيعية في المناطق المتأثرة بعملياتنا	٥٦
الانبعاثات			
GRI ١٠٣: منهجية الإدارة ٢٠١٦	١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٥٧, ٤٣
	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٥٧, ٤٣
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٥٧, ٤٣
GRI ٣٠٥: الانبعاثات ٢٠١	١-٣٠٥	أثر مباشر (الإطار ١) انبعاثات الغازات الدفيئة	٥٧, ٤٤ نعم
	٢-٣٠٥	أثر غير مباشر للطاقة (الإطار ٢) انبعاثات الغازات الدفيئة	٥٧, ٤٤ نعم
	٣-٣٠٥	أثر آخر غير مباشرة (الإطار ٣) انبعاثات الغازات الدفيئة	٥٧, ٤٤ نعم
	٤-٣٠٥	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	٥٧, ٤٤
	٥-٣٠٥	الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة	٥٧, ٤٤
	٦-٣٠٥	انبعاثات المواد التي تؤثر على طبقة الأوزون	٥٧
	٧-٣٠٥	أكاسيد النيتروجين وأكاسيد الكبريت وغيرها من الانبعاثات	٥٧, ٤٤

عنوان الإفصاح	رقم الصفحة / ملاحظات	المقاطع الملغية	التأكيد من جهة خارجية
GRI ١٠٣ : منهجية الإدارة ٢٠١٦	١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٦٢
	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٦٢
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٦٢
GRI ٣٠٦ : الفضلات والنفايات ٢٠١٦	١-٣٠٦	تصريف المياه حسب النوعية والوجهة	٦٤
	٢-٣٠٦	النفايات حسب النوع وطريقة الإلتاف	٦٤
	٣-٣٠٦	التسربات الكبرى	٦٤
	٤-٣٠٦	نقل النفايات الخطرة	٦٤
	٥-٣٠٦	المسطحات المائية المتأثرة بتصريف المياه	٦٤
الامتثال البيئي			
GRI ١٠٣ : منهجية الإدارة ٢٠١٦	١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٤٧ , ٤٦
	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٤٧ , ٤٦
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٤٧ , ٤٦
GRI ٣٠٧ : الامتثال البيئي ٢٠١٦	١-٣٠٧	حالات عدم الامتثال بالقوانين واللوائح البيئية	٧٩ , ٧٨ , ٦٦ , ٦٥
التقييم البيئي للموردين			
GRI ١٠٣ : منهجية الإدارة ٢٠١٦	١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣
	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨٦ , ٨٤ , ٨٣
GRI ٣٠٨ : التقييم البيئي للموردين	١-٣٠٨	نسبة الموردين الجدد الذين خضعوا للتقييم حسب المعايير البيئية	٧٩ , ٧٨ , ٦٥
	٢-٣٠٨	الأثار البيئية السلبية نتيجة عمليات سلسلة التوريد والإجراءات ذات الصلة	٧٩ , ٧٨ , ٦٥

عنوان الإفصاح	رقم الصفحة / ملاحظات	المقاطع الملفية	التأكيد من جهة خارجية
المواضيع الاجتماعية			
GRI ٤٠٠: سلسلة المعيار الاجتماعي			
التوظيف			
١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٢٧-٣٠, ٧٨, ٧٩, ٨٣, ٨٤, ٨٦	
GRI ١٠٣: منهجية الإدارة ٢٠١٦	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٢٧-٣٠, ٧٨, ٧٩, ٨٣, ٨٤, ٨٦
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٢٧-٣٠, ٧٨, ٧٩, ٨٣, ٨٤, ٨٦
	١-٤٠١	جذب الموظفين الجدد وانتقال الموظفين	٢٨, ٢٩, ٣٠, ٦٦
GRI ٤٠١: التوظيف ٢٠١٦	٢-٤٠١	الفوائد التي يحصل عليها الموظفون بدوام كامل ولا يتم منحها للموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي	٣٠, ٦٦
	٣-٤٠١	إجازات الأبوة	٣٠, ٦٦
علاقات العمال/الإدارة			نعم
١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٦٧, ٨٣, ٨٤, ٨٦	
GRI ١٠٣: منهجية الإدارة ٢٠١٦	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٦٧, ٨٣, ٨٤, ٨٦
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٦٧, ٨٣, ٨٤, ٨٦
GRI ٤٠٢: علاقات العمال/الإدارة ٢٠١٦	١-٤٠٢	الحد الأدنى لفترات الاخطار حيال التغييرات التشغيلية	٦٧
الصحة والسلامة المهنية			
١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٦٧, ٨٣, ٨٤, ٨٦	
GRI ١٠٣: منهجية الإدارة ٢٠١٦	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٦٧, ٨٣, ٨٤, ٨٦
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٦٧, ٨٣, ٨٤, ٨٦
	١-٤٠٣	نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	٣١, ٣٢, ٦٧
GRI ٤٠٣: الصحة والسلامة المهنية ٢٠١٦	٢-٤٠٣	تحديد الخطر وتقييم المخاطر والتحقق في الحوادث	٣١, ٣٢, ٦٧
	٣-٤٠٣	خدمات الصحة المهنية	٣١, ٣٢, ٦٧
	٤-٤٠٣	مشاركة العمال والاستشارات والتواصل بشأن الصحة والسلامة المهنية	٣١, ٣٢, ٦٧

عنوان الإفصاح	رقم الصفحة / ملاحظات	المقاطع الملفية	التأكيد من جهة خارجية
المواضيع الاجتماعية			
GRI ٤٠٠: سلسلة المعيار الاجتماعي			
التدريب والتعليم			
GRI ١٠٣: منهجية الإدارة ٢٠١٦	١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨٦-٢٧, ٨٤, ٨٣, ٢٩
	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨٦-٢٧, ٨٤, ٨٣, ٢٩
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨٦-٢٧, ٨٤, ٨٣, ٢٩
GRI ٤٠٤: التدريب والتعليم ٢٠١٦	١-٤٠٤	متوسط ساعات التدريب السنوي لكل موظف	٧٨-٢٨, ٢٩, ٢٨
	٢-٤٠٤	برامج تطوير مواهب الموظفين وبرامج المساعدة عند الانتقال لمواقع عمل جديدة	٧٨-٢٨, ٢٩, ٢٨
	٣-٤٠٤	نسبة الموظفين الذين يتلقون تقييمات دورية حيال أدائهم وتطورهم الوظيفي	٧٨-٢٨, ٢٩, ٢٨
التنوع وتكافؤ الفرص			
GRI ١٠٣: منهجية الإدارة ٢٠١٦	١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨٦-٢٨, ٨٤, ٨٣, ٢٩
	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨٦-٢٨, ٨٤, ٨٣, ٢٩
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨٦-٢٨, ٨٤, ٨٣, ٢٩
GRI ٤٠٥: التنوع وتكافؤ الفرص ٢٠١٦	١-٤٠٥	تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	٦٨-٢٠, ٢٩, ٢٨
	٢-٤٠٥	معدل الراتب الأساسي والتعويض بالمقارنة بين الذكور والإناث	٦٨
عدم التمييز			
GRI ١٠٣: منهجية الإدارة ٢٠١٦	١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨٦-٦٩, ٨٤, ٨٣, ٧٩
	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨٦-٦٩, ٨٤, ٨٣, ٧٩
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨٦-٦٩, ٨٤, ٨٣, ٧٩
GRI ٤٠٦: عدم التمييز ٢٠١٦	١-٤٠٦	حوادث التمييز والإجراءات المتخذة لمعالجتها	٦٩

عنوان الإفصاح	رقم الصفحة / ملاحظات	المقاطع الملغية	التأكيد من جهة خارجية
المواضيع الاجتماعية			
GRI ٤٠٠ : سلسلة المعيار الاجتماعي			
حرية الاجتماع والتفاوض الجماعي			
١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر الملموس وحدودها	٧٠, ٧٨, ٧٩, ٨٣, ٨٤, ٨٦	
GRI ١٠٣ : منهجية الإدارة ٢٠١٦	٢-١٠٣	٧٠, ٧٨, ٧٩, ٨٣, ٨٤, ٨٦	
	٣-١٠٣	٧٠, ٧٨, ٧٩, ٨٣, ٨٤, ٨٦	
GRI ٤٠٧ : حرية الاجتماع والتفاوض الجماعي ٢٠١٦	١-٤٠٧	٧٠	
عمالة الأطفال			
١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر الملموس وحدودها	٧٠, ٧٨, ٧٩, ٨٣, ٨٤, ٨٦	
GRI ١٠٣ : منهجية الإدارة ٢٠١٦	٢-١٠٣	٧٠, ٧٨, ٧٩, ٨٣, ٨٤, ٨٦	
	٣-١٠٣	٧٠, ٧٨, ٧٩, ٨٣, ٨٤, ٨٦	
GRI ٤٠٨ : عمالة الأطفال ٢٠١٦	١-٤٠٨	٧٠, ٧٨, ٧٩	
العمالة الإجبارية أو القسرية			
١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر الملموس وحدودها	٧٠, ٧٨, ٧٩, ٨٣, ٨٤, ٨٦	
GRI ١٠٣ : منهجية الإدارة ٢٠١٦	٢-١٠٣	٧٠, ٧٨, ٧٩, ٨٣, ٨٤, ٨٦	
	٣-١٠٣	٧٠, ٧٨, ٧٩, ٨٣, ٨٤, ٨٦	
GRI ٤٠٩ : العمالة الإجبارية أو القسرية	١-٤٠٩	٧٠, ٧٨, ٧٩	
الممارسات الأمنية			
١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر الملموس وحدودها	٣١, ٣٢, ٧٠, ٧٨, ٧٩, ٨٣, ٨٤, ٨٦	
GRI ١٠٣ : منهجية الإدارة ٢٠١٦	٢-١٠٣	٣١, ٣٢, ٧٠, ٧٨, ٧٩, ٨٣, ٨٤, ٨٦	
	٣-١٠٣	٣١, ٣٢, ٧٠, ٧٨, ٧٩, ٨٣, ٨٤, ٨٦	
GRI ٤١٠ : الممارسات الأمنية ٢٠١٦	١-٤١٠	٧٠, ٧٨, ٧٩	

عنوان الإفصاح	رقم الصفحة / ملاحظات	المقاطع الملفية	التأكيد من جهة خارجية
المواضيع الاجتماعية			
GRI ٤٠٠ : سلسلة المعيار الاجتماعي			
حقوق السكان الأصليين			
١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٠	
٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٠	
٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٠	
١-٤١١	حوادث الخرق التي تؤثر على السكان الأصليين	٧٠	
GRI ٤١١ : حقوق السكان الأصليين ٢٠١٦			
تقييم حقوق الإنسان			
١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧١	
٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧١	
٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧١	
١-٤١٢	العمليات التي خضعت لمراجعات معايير حقوق الإنسان أو تقييمات التأثير	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧١ , ١٠ - ٨	
٢-٤١٢	تدريب الموظفين على سياسات وإجراءات حقوق الإنسان	٧٩ , ٧٨ , ٦٩	
٣-٤١٢	اتفاقيات الاستثمار والعقود الهامة التي تتضمن بنوداً متعلقة بحقوق الإنسان أو التي خضعت للتقييم من حيث مراعاتها لحقوق الإنسان	٧٩ , ٧٨ , ٦٩	
GRI ٤١٢ : تقييم حقوق الإنسان ٢٠١٦			
المجتمعات المحلية			
١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧٢	
٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧٢	
٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧٢	
١-٤١٣	العمليات المنفذة للتواصل مع المجتمع المحلي، وتقييم الأثر، وبرامج التنمية	٧٢ , ٤٨ - ٤١ , ٨	نعم
٢-٤١٣	العمليات ذات الآثار السلبية الكبيرة الفعلية والمحتملة على المجتمعات المحلية	٧٢	
GRI ٤١٣ : المجتمعات المحلية ٢٠١٦			

عنوان الإفصاح	رقم الصفحة / ملاحظات	المقاطع الملفية	التأكيد من جهة خارجية
المواضيع الاجتماعية			
GRI ٤٠٠ : سلسلة المعيار الاجتماعي			
التقييم الاجتماعي للموردين			
١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧١	
GRI ١٠٣ : منهجية الإدارة ٢٠١٦	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧١
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧١
GRI ٤١٤ : التقييم الاجتماعي للموردين ٢٠١٦	١-٤١٤	نسبة الموردين الجدد الذين خضعوا للتقييم حسب المعايير الاجتماعية	٧٩ , ٧٨ , ٧١
	٢-٤١٤	الأثار الاجتماعية السلبية نتيجة عمليات سلسلة التوريد والإجراءات ذات الصلة	٧٩ , ٧٨ , ٧١
السياسات العامة			
١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧٣	
GRI ١٠٣ : منهجية الإدارة ٢٠١٦	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧٣
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧٣
GRI ٤١٥ : السياسات العامة ٢٠١٦	١-٤١٥	تقييم آثار الصحة والسلامة لمختلف فئات المنتجات والخدمات	٧٣ , ١٩ , ١٠ , ٩
صحة وسلامة العملاء			
١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧٤	
GRI ١٠٣ : منهجية الإدارة ٢٠١٦	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧٤
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧٤
GRI ٤١٦ : صحة وسلامة العملاء ٢٠١٦	١-٤١٦	تقييم آثار الصحة والسلامة لمختلف فئات المنتجات والخدمات	٧٤
	٢-٤١٦	حالات عدم الامتثال لآثار الصحة والسلامة لمختلف فئات المنتجات والخدمات	٧٤

عنوان الإفصاح	رقم الصفحة / ملاحظات	المقاطع الملغية	التأكيد من جهة خارجية
المواضيع الاجتماعية			
GRI ٤٠٠ : سلسلة المعيار الاجتماعي			
التسويق والملصقات			
GRI ١٠٣ : منهجية الإدارة ٢٠١٦	١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧٥
	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧٥
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧٥
GRI ٤١٧ : التسويق والملصقات ٢٠١٦	١-٤١٧	متطلبات معلومات وملصقات المنتجات والخدمات	٧٥ , ٣٦
	٢-٤١٧	حالات عدم الامتثال المتعلقة بمعلومات وملصقات المنتجات والخدمات	٧٥ , ٣٦
	٣-٤١٧	حالات عدم الامتثال المتعلقة بمعلومات التسويق	٧٥ , ٣٦
خصوصية العميل			
GRI ١٠٣ : منهجية الإدارة ٢٠١٦	١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٦ , ٣٦ , ٣٥
	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٦ , ٣٦ , ٣٥
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٦ , ٣٦ , ٣٥
GRI ٤١٨ : خصوصية العميل ٢٠١٦	١-٤١٨	التظلمات المتعلقة بانتهاك خصوصية العملاء وضياع بيانات العملاء	٧٦ , ٣٦ , ٣٥
الإمتثال الاقتصادي الاجتماعي			
GRI ١٠٣ : منهجية الإدارة ٢٠١٦	١-١٠٣	شرح المواضيع ذات الأثر المادي الملموس وحدودها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧٦
	٢-١٠٣	منهجية الإدارة ومكوناتها	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧٦
	٣-١٠٣	تقييم منهجية الإدارة	٨٦ , ٨٤ , ٨٣ , ٧٩ , ٧٨ , ٧٦
GRI ٤١٩ : الإمتثال الاقتصادي الاجتماعي ٢٠١٦	١-٤١٩	حالات عدم الامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية في المجالات الاجتماعية والاقتصادية	٧٦ , ٣٦ , ٣٥ , ٢٤ , ١٩

مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير

مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة	
المبادئ	القسم
حقوق الإنسان	
١	موظفونا، الاستدامة، الامتثال، الإفصاحات المتعلقة بمنهجيات الإدارة، تقييم تأثير حقوق الإنسان
٢	موظفونا، الاستدامة، الامتثال، الإفصاحات المتعلقة بمنهجيات الإدارة، تقييم تأثير حقوق الإنسان
العمل	
٣	موظفونا، الاستدامة، الامتثال، تقييم تأثير حقوق الإنسان
٤	موظفونا، الاستدامة، الامتثال، تقييم تأثير حقوق الإنسان
٥	موظفونا، الاستدامة، الامتثال، تقييم تأثير حقوق الإنسان
٦	موظفونا، الاستدامة، الامتثال، تقييم تأثير حقوق الإنسان
البيئة	
٧	الاستدامة، التزاماتنا تجاه البيئة، الإفصاحات المتعلقة بمنهجيات الإدارة
٨	الاستدامة، التزاماتنا تجاه البيئة، الإفصاحات المتعلقة بمنهجيات الإدارة
٩	الاستدامة، التزاماتنا تجاه البيئة، الإفصاحات المتعلقة بمنهجيات الإدارة
مكافحة الفساد	
١٠	الامتثال، الإفصاحات المتعلقة بمنهجيات الإدارة

مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير

أهداف التنمية المستدامة	
المهدف	القسم
المهدف الرابع للتنمية المستدامة: ضمان العدل في تقديم التعليم الجيد والشامل للجميع وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة	تعليم وتمكين الشباب
المهدف الثامن للتنمية المستدامة: تعزيز النمو الاقتصادي المستدام المطرد والشامل للجميع، والعمالة الكاملة والمنتجة، وتوفير العمل اللائق للجميع	الموظفون، ريادة الأعمال
المهدف الثالث عشر للتنمية المستدامة: اتخاذ الإجراءات المستعجلة للتصدي لتغير المناخ وأثاره	التزامنا تجاه البيئة
المهدف السابع عشر للتنمية المستدامة: تعزيز وسائل التطبيق وتنشيط الشراكات العالمية المتعلقة بالتنمية المستدامة.	شراكات وسبل دعم وتأييد جهود الاستدامة

الملحقات

نسب الأجور القياسية للموظفين المبتدئين حسب الجنس في مواقع العمليات الهامة		
البلد	بالعملة المحلية / الشهر	النسبة (راتب الأنثى إلى الذكر)
الأردن (دينار أردني)		
المبتدئين		
أنثى	٣٠٠	١,٢٥
ذكر	٢٤٠	١
خبرة خمس سنوات		
أنثى ١,٠٩ ٥٦٦,٠٩ (دينار أردني)	٥٥١	١
ذكر ٥٥١,٩٤ (دينار أردني)	١	١
الإمارات العربية المتحدة (درهم إماراتي)		
المبتدئين		
أنثى	٢,٤٠٠	١
ذكر	٢,٩٨٠	١,٢٤
خبرة خمس سنوات		
أنثى	٣,٦٠٠	١
ذكر	٥,٩٠٠	١,٦
جنوب إفريقيا (راند جنوب إفريقي)		
المبتدئين		
أنثى	٧٠٩٥	١
ذكر	٧٠٩٥	١
خبرة خمس سنوات		
أنثى	١٢٠٤٧	
ذكر	١٢٠٤٧	
هولندا (يورو)		
المبتدئين		
أنثى	٢٠١٦٨	١
ذكر	٢٠١٦٨	١
خبرة خمس سنوات		
أنثى	٥٠٠	١,٢٥
ذكر	٤٣٨	١
البحرين (دينار بحريني)		
المبتدئين		
أنثى	٣٠٠	١
ذكر	٢٥٠	١,٢
خبرة خمس سنوات		
أنثى	٥٠٠	١,١٤
ذكر	٤٣٨	١
هونج كونج (دولار هونج كونج)		
المبتدئين		
أنثى	١٢٠٠	١,١٤
ذكر	١٠٥٠	١
خبرة خمس سنوات		
أنثى	١٥٠٠٠	١
ذكر	١٥٠٠٠	١
مصر (جنيه مصري)		
المبتدئين		
أنثى	٣٥٠٠	١
ذكر	٤٠٠٠	١,١٤
خبرة خمس سنوات		
أنثى	٦٢٠٠	١
ذكر	٦٧٢٠	١,٠٨

بيان الضمان
المستقل

١٤





Independent Assurance Statement

29 March 2020

The Board of Directors and Management
Aramex PJSC
Dubai - United Arab Emirates

The Aramex 2019 Sustainability Report has been prepared as a part of the Integrated Report ("the report") by the management of Aramex, who are responsible for the collection and presentation of the information reported. Our responsibility, in accordance with Aramex management's instructions, is to provide a limited level of assurance on selected sustainability information presented in the Report. Our responsibility in performing our assurance activities is to the management of the Company only. We do not accept or assume any responsibility for any other purpose or to any other person or organization. Any reliance as such on a third party may place the entirety of the Report at its own risk. This assurance statement should not be taken as a basis for interpreting the Company's overall sustainability performance, except for the aspects outlined in the scope below.

Scope of Assurance

The scope of our assurance covers the following:

- Data and information relating to the Company's sustainability performance for the period 1 January 2019 to 31 December 2019, specifically the sustainability performance indicators listed below for the Company's two selected sites, i.e., Cairo (Egypt) and Dubai (UAE);

GRI Standard Disclosure	Description
202-01	Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage
202-02	Proportion of senior management hired from the local community
305-01	Direct (Scope 1) GHG emissions
305-02	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions
305-03	Other indirect (Scope 3) GHG emissions
305-07	Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions
403-09	Work-related injuries
404-01	Average hours of training per year per employee

- The Company's internal processes and controls relating to the collection and collation of above mentioned sustainability performance data; and
- Carbon footprint data, including Scope 1, 2 and 3 data, according to World Business Council on Sustainable Development (WBCSD) GHG Protocol (2008).



Level of Assurance and Criteria used

This assurance engagement was planned and performed in accordance with International Federation of Accountants' International Standard for Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000). Our evidence gathering process was designed to obtain a 'limited' level of assurance as set out in ISAE 3000 for the purpose of devising our conclusions. The extent of evidence gathering procedures performed is less than that of a reasonable assurance engagement (such as a financial audit) and therefore a lower level of assurance is provided for the GRI standard aspects described under the scope of work.

Our Approach and Methodology

In order to understand the process used by the Company to ascertain key sustainability issues and impacts, we reviewed the Sustainability Reporting process and the documentation associated with the stakeholder engagement survey that was performed by the Company. Our assurance team also visited the Company's stations in Cairo (Egypt) and Dubai (UAE) to review the selected topic-specific disclosures outlined in the *Scope of Assurance* above to review systems and processes for collecting, collating and reporting sustainability and carbon footprint data. Evidences in support of the selected claims made in the Report were reviewed and clarifications were sought where necessary. Our key steps were as follows:

- Engagement with key selected personnel to understand existing processes and controls for related sustainability activities;
- Engagement with the Chief Sustainability Officer and the Sustainability Team to understand the current status of sustainability activities.
- Review of selected topic-specific data as per GRI standards mentioned under scope of assurance for the specified locations.
- Review of carbon footprint assessment, including conversion factor application, data review and scope/boundary application as per WBCSD GHG Protocol (2008) for the purpose of the carbon footprint data contained in the Report.

Our Assurance Team

Our assurance team, comprising of multidisciplinary professionals, has been drawn from our MENA Climate Change and Sustainability Services Team, who have undertaken similar engagements with a number of other regional and global businesses.

Our Independence

This is the eleventh year that Ernst & Young (Jordan) has provided independent assurance services in relation to Aramex's sustainability disclosures. We have provided no other services relating to Aramex's approach to sustainability disclosures.



Limitations of Assurance

The assurance scope excludes:

- Aspects of the Report and data/information other than those mentioned under the *Scope of Assurance*;
- The Company's statements that describe an expression of opinion, belief, aspiration, expectation and future intention; and
- Review of economic performance data and information, included in the Report, which we understand are derived from the Company's audited financial records.

Observations

Our observations and main areas of improvement on the Report are as follows:

- The Company engaged their internal and external stakeholders by conducting workshops in Saudi Arabia, Egypt and Oman. This was done to enhance the engagement and involvement of their stakeholders and to identify the material sustainability issues. The company is encouraged to continue this practice and extend it to other significant areas of operation.
- The company's data collection process of fuel consumption noted inconsistencies across Dubai and Cairo stations. The company's sustainability team is encouraged to review the data collection process with the sustainability champions to ensure consistency and data reliability across Dubai and Cairo stations.

Our Conclusion

On the basis of our review and in accordance with the terms of reference for our work, nothing has come to our attention that would cause us not to believe that:

- The Report presents the Company's material performance covering key areas mentioned in the *Scope of Assurance*;
- The Carbon footprint data and information are reliable and complete.

For Ernst & Young

Waddah Barkawi
Office Managing Partner

أداؤنا

١٥



أرامكس ش.م.ع والشركات التابعة لها

تقرير مجلس الإدارة و البيانات المالية المموحدة

٣١ ديسمبر ٢٠١٩

أرامكس ش.م.ع وشركاتها التابعة

تقرير مجلس الإدارة والبيانات المالية الموحدة

للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

محتويات الصفحات

١٠٨ تقرير مجلس الإدارة

١٠٩ تقرير مدقق الحسابات المستقل

١١٦ بيان المركز المالي الموحد

١١٧ بيان الدخل الموحد

١١٨ بيان الدخل الشامل الموحد

١١٩ بيان التغيرات في حقوق الملكية الموحد

١٢١ بيان التدفقات النقدية الموحد

١٢٢ إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

aramex (PJSC)

ارامكس (ش.م.ع.)

السادة المساهمون الكرام،

لقد كان العام 2019 عامًا جيدًا بالنسبة لأرامكس، حيث وصلنا فيه الابتكار بهدف تطوير عملياتنا وتحسين مستويات كفاءتها، مع استمرارنا في التركيز على تنمية أعمالنا عالمياً وتحقيق أداء مالي ثابت.

حققت أرامكس خلال العام 2019 نمواً في الإيرادات بنسبة 3٪، لتصل إلى 5,246 مليون درهم إماراتي، مقارنة مع 5,086 مليون درهم إماراتي في العام 2018. وارتفع صافي الأرباح خلال العام 2019 بنسبة 1٪ إلى 497.4 مليون درهم إماراتي، مقارنة مع 492.6 مليون درهم إماراتي خلال العام 2018. ويسعدنا تحقيق هذا الأداء القوي والمرنة العالية التي أظهرناها، على الرغم من جميع الظروف الصعبة التي تمر بها مختلف الأسواق، واستمرار تأثير التحديات الاقتصادية الإقليمية والعالمية وضغوط التسعير على أعمالنا الأساسية في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها القطاع.


وقد تركزت جهودنا في العام 2019 على مواصلة تطوير عملياتنا وترسيخ التزامنا بإرساء بنية تحتية رقمية ترتقي بمستوى خدمة العملاء وتعزز كفاءة العمليات بما يمكننا من التعامل مع النمو القوي في عدد الشحنات، والتخفيف جزئياً من الآثار الناجمة عن ضغوط التسعير لاسيما في مجال خدمات النقل السريع. وقد كثفنا استثمارنا في مجال خدمات التوصيل إلى الوجهة النهائية التي تعد من أكثر المراحل أهمية وتنافسية في عملية التوصيل لتعزيز بذلك من مكانتنا الرائدة في هذا المجال في كافة الأسواق والمناطق الرئيسية التي نتواجد فيها.

وواصلنا خلال العام 2019 المضي قدماً في عملية التحول الاستراتيجي لعملياتنا التجارية لتسريع وتيرة تطوير قدراتنا في قطاع الحلول اللوجستية الشاملة للشركات بما في ذلك خدمات تجارة تجزئة الأزياء، والاتصالات، والتصنيع، والكيمائيات، والرعاية الصحية، وبالتالي دعم جهودنا في تنوع مصادر إيراداتنا والحفاظ على توازنها.

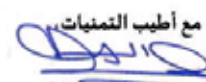
هذا وتلتزم بمواصلة جهودنا الرامية إلى تعزيز كفاءة عملياتنا والارتقاء بتجربة عملائنا عبر الاستثمار في مشاريع استراتيجية لتطوير البنية التحتية لعملياتنا الأرضية، والاستثمار أيضاً في العديد من التقنيات الرقمية وأحدثها في القطاع. وسنركز جهودنا في العام 2020 على تسريع عملية التحول الاستراتيجي للشركة عبر مختلف قطاعات أعمالها لتحقيق أفضل كفاءة ممكنة وخفض تكاليفنا التشغيلية. كما سنمضي قدماً في عملية إعادة الهيكلة التجارية التي نركز فيها على توسيع وتطوير قدراتنا في مجال الحلول اللوجستية الشاملة للشركات بما يمكننا من تنوع مصادر إيراداتنا والحفاظ على توازنها واستدامتها.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن الإيضاح رقم (34) من البيانات المالية الموحدة، يبين المعاملات الهامة مع الأطراف ذات العلاقة والشروط التي بموجبها أبرمت هذه المعاملات. وقد تم إجراء هذه المعاملات وفقاً للشروط ذاتها المتبعة مع الأطراف غير ذات العلاقة ووفقاً للقوانين والتشريعات ذات العلاقة. وعلى حد علمنا، فإن البيانات المالية الموحدة تعرض وبشكل عادل من جميع النواحي الجوهرية الوضع المالي الموحد ونتائج الأعمال والتدفقات النقدية الموحدة للمجموعة كما في، وللسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2019.

ونود أن ننتهز هذه الفرصة القيمة لتقديم شكرنا وتقديرنا الكبيرين لجميع المساهمين، وأعضاء مجلس الإدارة، والموظفين، وشركائنا في الأعمال، وعمالنا الكرام على تفهمهم العالية بنا ودعمهم المستمر لنا.


بشار عبید
الرئيس التنفيذي
لأرامكس (ش.م.ع.)



مع أطيب التمنيات،

عبدالله المزروعى
رئيس مجلس الإدارة
لأرامكس (ش.م.ع.)



تقرير مدقق الحسابات المستقل إلى السادة المساهمين في أرامكس ش.م.ع.

التقرير حول تدقيق البيانات المالية الموحدة

الرأي

برأينا، تعبّر البيانات المالية الموحدة بشكل عادل ومن كافة النواحي الجوهرية عن المركز المالي الموحد لشركة أرامكس ش.م.ع. ("الشركة") والشركات التابعة لها (يشار إليهما معاً باسم "المجموعة") كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، وعن أدائها المالي الموحد وتدفقاتها النقدية الموحدة للسنة المنتهية بذلك التاريخ وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية.

نطاق التدقيق

- تشمل البيانات المالية الموحدة للمجموعة ما يلي:
- بيان المركز المالي الموحد كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩؛
 - بيان الدخل الموحد للسنة المنتهية بذلك التاريخ؛
 - بيان الدخل الشامل الموحد للسنة المنتهية بذلك التاريخ؛
 - بيان التغيرات في حقوق الملكية الموحد للسنة المنتهية بذلك التاريخ؛
 - بيان التدفقات النقدية الموحد للسنة المنتهية بذلك التاريخ؛ و
 - إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة وتشمل ملخصاً للسياسات المحاسبية الهامة.

أساس الرأي

لقد أجرينا تدقيقنا وفقاً لمعايير التدقيق الدولية. ويتم إيضاح مسؤولياتنا وفقاً لهذه المعايير بمزيد من التفصيل ضمن فقرة مسؤوليات مدقق الحسابات حول تدقيق البيانات المالية الموحدة المدرجة ضمن تقريرنا.

نعتقد أن إثباتات التدقيق التي حصلنا عليها كافية وملائمة لتوفير أساس للرأي الذي نبديه بناءً على عملية التدقيق.

الاستقلالية

إننا مستقلون عن المجموعة وفقاً للقواعد الأخلاقية للمحاسبين المهنيين الصادرة عن مجلس المعايير الأخلاقية الدولية للمحاسبين والمتطلبات الأخلاقية التي تتعلق بتدقيقنا على البيانات المالية الموحدة في دولة الإمارات العربية المتحدة. وقد التزمنا بمسؤولياتنا الأخلاقية الأخرى وفقاً لهذه المتطلبات والقواعد.



تقرير مدقق الحسابات المستقل إلى السادة المساهمين في أرامكس ش.م.ع. (تابع)

التقرير حول تدقيق البيانات المالية الموحدة (تابع)

منهجنا في التدقيق

نظرة عامة

أمور التدقيق الرئيسية

- الاعتراف بالإيرادات
- الانخفاض في قيمة الشهرة
- تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦، "عقود الإيجار"

في إطار تصميم تدقيقنا، قمنا بتحديد الأهمية النسبية وتقييم مخاطر الأخطاء الجوهرية في البيانات المالية الموحدة. وعلى وجه الخصوص، أخذنا بالاعتبار الأحكام الموضوعية التي وضعتها الإدارة، ومنها ما يتعلق بالتقديرات المحاسبية الهامة التي انطوت على وضع افتراضات ومراعاة الأحداث المستقبلية غير المؤكدة بطبيعتها. وكما هو الحال في كل من عمليات التدقيق لدينا، تطرقنا أيضاً إلى مخاطر تجاوز الإدارة للرقابة الداخلية، بما في ذلك بين أمور أخرى، النظر في ما إذا كان هناك دليل على التحيز الذي يمثل مخاطر وجود أخطاء جوهرية بسبب الاحتيال.

لقد قمنا بتصميم نطاق التدقيق من أجل تنفيذ أعمال كافية تمكنا من تقديم رأي حول البيانات المالية الموحدة ككل، مع الأخذ بعين الاعتبار الشكل القانوني للمجموعة، والعمليات المحاسبية والضوابط، والقطاع الذي تعمل فيه المجموعة.

أمور التدقيق الرئيسية

أمور التدقيق الرئيسية هي تلك الأمور التي، في تقديرنا المهني، كانت أكثر الأمور أهمية أثناء تدقيقنا على البيانات المالية الموحدة للفترة الحالية. وقد تم التطرق إلى هذه الأمور في سياق تدقيقنا على البيانات المالية الموحدة ككل، وفي تكوين رأينا حولها، ولا نقدم رأياً منفصلاً بشأن هذه الأمور.



تقرير مدقق الحسابات المستقل إلى السادة المساهمين في أرامكس ش.م.ع. (تابع)

تقرير حول تدقيق البيانات المالية الموحدة (تابع)

أمور التدقيق الهامة (تابع)

كيفية تعامل مدقق الحسابات مع أمر التدقيق الرئيسي

- قمنا بتنفيذ إجراءات التالية لتقييم الاعتراف بالإيرادات:
- النظر في مدى ملائمة واختبار تناسق السياسات للمجموعة حول الاعتراف بالإيرادات:
- تقييم مدى امتثال هذه السياسات للمعايير الدولية للتقارير المالية المطبقة:
- تقييم البيئة الرقابية واختبار الرقابة الداخلية على اكتمال وقياس وظهور الإيرادات المعترف بها:
- الحصول على عينة من المعاملات واختبار صحة التسجيل والاعتراف بالفترة الحالية:
- اختيار عينة من المعاملات قبل وبعد تاريخ الإغلاق للتحقق من صحة و توقيت الاعتراف:
- تنفيذ إجراءات تحليلية جوهرية لتحديد التناقضات و/أو الحركات غير العادية خلال العام: و
- تقييم كافة الإيضاحات للمجموعة في البيانات المالية الموحدة فيما يتعلق بالاعتراف بالإيرادات.

الاعتراف بالإيرادات

تركز المجموعة على الإيرادات كمقياس أداء رئيسي ومحرك للنمو والتوسع. نظراً لأهمية المبالغ المعنية والانتشار الجغرافي للمجموعة وقابلية هذه الإيرادات للتضخم/التقليل والتعرض لمخاطر الاحتيال، فإننا نقيم الاعتراف بالإيرادات كأمرأ من أمور التدقيق الرئيسية.

انخفاض قيمة الشهرة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، المجموعة كان لديها رصيد الشهرة البالغ ١,١٢٨ مليون درهم (الإيضاح ٨). كما هو مطلوب في معيار المحاسبة الدولي ٣٦ - انخفاض قيمة الأصول، يجب على المجموعة فحص انخفاض قيمة الشهرة سنوياً.

إن عملية تقييم الإدارة معقدة وتستند إلى الأحكام والافتراضات، على وجه التحديد معدل الخصم وتقديرات معدل النمو التي تتأثر بالأوضاع الاقتصادية وظروف السوق المستقبلية المتوقعة. يمكن أن تؤدي أي تغييرات في الافتراضات إلى انخفاض قيمة الشهرة. وعليه، نعتبر فحص انخفاض قيمة الشهرة أمرأ من أمور التدقيق الرئيسية.

تشمل إجراءاتنا المتعلقة بتقييم إجراءات الإدارة ما يلي:

- قمنا بالاستعانة بخبراء التقييم لدينا لدعمنا في تقييم الافتراضات والمنهجيات التي تستخدمها المجموعة، وتحديد تلك المتعلقة بمعدلات الخصم ونمو الإيرادات المتوقع لوحدات توليد النقد: و
- تقييم مدى كفاية إفصاحات المجموعة حول تلك الافتراضات، في البيانات المالية الموحدة للمجموعة، التي تكون نتيجة فحص انخفاض القيمة فيها أكثر حساسية، أي الافتراضات التي لها التأثير الجوهري الأكبر على تحديد القيمة القابلة للاسترداد من الشهرة.



تقرير مدقق الحسابات المستقل إلى السادة المساهمين في أرامكس ش.م.ع. (تابع)

تقرير حول تدقيق البيانات المالية الموحدة (تابع)

أمور التدقيق الهامة (تابع)

كيفية تعامل مدقق الحسابات مع أمر التدقيق الرئيسي

أمر التدقيق الرئيسي

قمنا بتنفيذ إجراءات التدقيق التالية لتقييم اعتماد المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦ من قبل المجموعة:

- النظر في الملاءمة واختبار مدى توافق السياسات المحاسبية في المجموعة المتعلقة بعقود الإيجار؛
- تقييم مدى امتثال هذه السياسات للمعايير الدولية للتقارير المالية؛
- التحقق على أساس العينة من دقة بيانات الإيجار من خلال مطابقة عينة من بيانات الإيجار مع العقود الأصلية ومن ملاءمة الافتراضات المستخدمة لتحديد التقديرات؛
- الاستعانة بمتخصص من برابيس ووترهاوس كوبرز لتقييم ما إذا كانت تقييمات الإدارة حول معدل الاقتراض الإضافي ومدة الإيجار وخيارات التمديد والإنهاء ضمن كل عقد إيجار ملائمة؛
- التحقق على أساس العينة من ملائمة عملية احتساب مطلوبات الإيجار وموجودات حق الاستخدام؛ و
- تقييم كفاية الإفصاحات للمجموعة في البيانات المالية الموحدة فيما يتعلق بحق استخدام الأصول وخصوم الإيجار ذات الصلة.

المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦ - عقود الإيجار

تبنت المجموعة وطبقت المبادئ والسياسات المحاسبية الجديدة على النحو المنصوص عليه في المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦ - "عقود الإيجار" اعتباراً من ١ يناير ٢٠١٩، باستخدام المنهج المعدل بأثر رجعي. حيث يجب على المستأجر الاعتراف بالأثر المتراكم للتطبيق المبدئي لهذا المعيار كتعديل في تاريخ التحول (١ يناير ٢٠١٩).

كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، تدرج موجودات حق الاستخدام في بيان المركز المالي الموحد بمبلغ ٨٥٤ مليون درهم والتي تمثل ١٥٪ من مجموع الموجودات.

تتم عملية تقييم الإدارة لتحديد معدل الاقتراض الإضافي وخيار التمديد والإنهاء استناداً إلى الأحكام وافتراضات الإدارة وخطط العمل.

في ضوء معيار عقود الإيجار الجديد، غيرت المجموعة سياستها المحاسبية للمحاسبة عن اتفاقيات الإيجار (الإيضاح ٢-٢٤).

تم الإفصاح عن تأثير تطبيق المعيار الجديد في تاريخ التحول في (الإيضاح ٤١) من البيان المالي الموحد.



تقرير مدقق الحسابات المستقل إلى السادة المساهمين في أرامكس ش.م.ع. (تابع)

تقرير حول تدقيق البيانات المالية الموحدة (تابع)

أمر آخر

لقد تم تدقيق البيانات المالية الموحدة للمجموعة للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨ من قبل مدقق حسابات آخر حيث قام بإصدار رأي غير معدل حول هذه البيانات المالية الموحدة بتاريخ ٢٧ فبراير ٢٠١٩.

معلومات أخرى

إن أعضاء مجلس الإدارة مسؤولون عن المعلومات الأخرى. وتشمل المعلومات الأخرى تقرير مجلس الإدارة الذي حصلنا عليه قبل تاريخ تقرير مدقق الحسابات المائل، والتقرير السنوي للمجموعة الذي من المتوقع إتاحتته لنا بعد تاريخ تقرير مدقق الحسابات (ولكنها لا تشمل البيانات المالية الموحدة وتقرير مدقق الحسابات بشأنها).

إن رأينا حول البيانات المالية الموحدة لا يتطرق إلى المعلومات الأخرى، ولا ولن نبدي أي تأكيد عليها بأي صورة كانت. وفيما يتعلق بتدقيقنا على البيانات المالية الموحدة، تقتصر مسؤوليتنا على قراءة المعلومات الأخرى المحددة سلفاً، وفي سبيل ذلك فإننا ننظر في ما إذا كانت المعلومات الأخرى تتعارض بصورة جوهرية مع البيانات المالية الموحدة أو مع المعلومات التي توصلنا إليها أثناء التدقيق، أو ما إذا كانت تبدو أنها تتضمن أخطاء جوهرية بصورة أو بأخرى.

إذا توصلنا، عند قراءة التقرير السنوي للمجموعة، إلى وجود أخطاء جوهرية في هذه المعلومات الأخرى، فإننا ملزمون بإبلاغ هذا الأمر إلى القائمين على الحوكمة.

مسؤوليات الإدارة والقائمين على الحوكمة حول البيانات المالية الموحدة

إن الإدارة مسؤولة عن إعداد البيانات المالية الموحدة وعرضها بصورة عادلة وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية، وكذلك إعدادها طبقاً للأحكام السارية للقانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (٢) لسنة ٢٠١٥، وعن تلك الرقابة الداخلية التي ترى الإدارة أنها ضرورية لكي تتمكن من إعداد بيانات مالية موحدة خالية من أي أخطاء جوهرية، سواء كانت ناشئة عن احتيال أو خطأ.



تقرير مدقق الحسابات المستقل إلى السادة المساهمين في أرامكس ش.م.ع. (تتمة)

تقرير حول تدقيق البيانات المالية الموحدة (تتمة)

مسؤوليات الإدارة والقائمين على الحوكمة حول البيانات المالية الموحدة (تابع)

وعند إعداد البيانات المالية الموحدة، فإن الإدارة تعد مسؤولة عن تقييم مدى قدرة المجموعة على الاستمرار في عملها التجاري والإفصاح - عند الضرورة - عن الأمور المتعلقة بهذه الاستمرارية، وكذا استخدام مبدأ الاستمرارية المحاسبي إلا إذا كانت الإدارة تعترف بتصفية المجموعة أو وقف أنشطتها أو لم يكن لديها أي بديل واقعي سوى القيام بذلك.

يتحمل القائمون على الحوكمة مسؤولية الإشراف على عملية إعداد التقارير المالية للمجموعة.

مسؤوليات مدقق الحسابات حول تدقيق البيانات المالية الموحدة

تتمثل أهدافنا في الحصول على تأكيد معقول حول ما إذا كانت البيانات المالية الموحدة ككل خالية من الأخطاء الجوهرية، سواء كانت ناشئة عن احتيال أو خطأ، وإصدار تقرير مدقق الحسابات الذي يشمل رأينا. يعد التأكيد المعقول مستوىً عالياً من التأكيد، ولكنه ليس ضماناً على أن عملية التدقيق المنفذة وفقاً لمعايير التدقيق الدولية ستكشف دائماً عن أي خطأ جوهري إن وجد، ويمكن أن تنشأ الأخطاء من الاحتيال أو الخطأ، وتعتبر جوهرياً إذا كان من المتوقع إلى حد معقول أن تؤثر تلك الأخطاء، إفراداً أو إجمالاً، على القرارات الاقتصادية التي يتخذها المستخدمون على أساس هذه البيانات المالية الموحدة.

وفي إطار عملية التدقيق المنفذة وفقاً لمعايير التدقيق الدولية، فإننا نمارس التقدير المهني ونتبع مبدأ الشك المهني طوال أعمال التدقيق. كما أننا نلتزم بالتالي:

- تحديد وتقييم مخاطر الأخطاء الجوهرية في البيانات المالية الموحدة، سواء كانت ناشئة عن الاحتيال أو الخطأ، وتصميم وتنفيذ إجراءات التدقيق التي تلائم تلك المخاطر، والحصول على أدلة تدقيق كافية ومناسبة توفر أساساً لرأينا. إن خطر عدم الكشف عن أي أخطاء جوهرياً ناتجة عن الاحتيال يعد أكبر من الخطر الناجم عن الخطأ حيث قد ينطوي الاحتيال على التواطؤ أو التزوير أو الحذف المعتمد أو التحريف أو تجاوز الرقابة الداخلية.
- تكوين فهم حول ضوابط الرقابة الداخلية المتعلقة بأعمال التدقيق من أجل تصميم إجراءات تدقيق ملائمة للظروف، وليس لغرض إبداء رأي حول فعالية الرقابة الداخلية للمجموعة.
- تقييم مدى ملاءمة السياسات المحاسبية المستخدمة ومعقولة التقديرات المحاسبية وما يتعلق بها من إفصاحات الإدارة.
- معرفة مدى ملاءمة استخدام الإدارة لمبدأ الاستمرارية المحاسبي، واستناداً إلى أدلة التدقيق التي يتم الحصول عليها تحديد ما إذا كان هناك عدم يقين مادي يتعلق بأحداث أو ظروف يمكن أن تؤثر شوكوياً كبيرة حول قدرة المجموعة على الاستمرار كمنشأة عاملة. وإذا توصلنا إلى وجود عدم يقين مادي، فإننا مطالبون بلفت الانتباه في تقرير مدقق الحسابات إلى الإفصاحات ذات الصلة في البيانات المالية الموحدة، أو تعديل رأينا إذا كانت تلك الإفصاحات غير كافية. إن الاستنتاجات التي نتوصل لها نتوقف على أدلة التدقيق التي يتم الحصول عليها حتى تاريخ تقرير مدقق الحسابات. ومع ذلك، فإن الأحداث أو الظروف المستقبلية قد تدفع المجموعة إلى التوقف عن الاستمرار كمنشأة عاملة.
- تقييم العرض الشامل للبيانات المالية الموحدة ونسقتها ومحتوياتها، بما في ذلك الإفصاحات، وتحديد ما إذا كانت البيانات المالية الموحدة تمثل المعاملات والأحداث ذات العلاقة على النحو الذي يضمن العرض العادل.
- الحصول على أدلة تدقيق كافية ومناسبة فيما يتعلق بالمعلومات المالية للكيانات أو الأنشطة التجارية داخل المجموعة لإبداء رأي حول البيانات المالية الموحدة. كما أننا مسؤولون عن توجيه أعمال التدقيق على المجموعة والإشراف عليها وأدائها، ونظّل مسؤولين دون غيرنا عن رأينا حول التدقيق.
- نتواصل مع القائمين على الحوكمة فيما يتعلق، من بين أمور أخرى، بنطاق وتوقيت التدقيق المقرر ونتائج التدقيق الجوهرية، بما في ذلك أي أوجه قصور مهمة نحددها في الرقابة الداخلية أثناء تدقيقنا.

نقدم أيضاً للقائمين على الحوكمة بياناً بأننا قد امتثلنا للمتطلبات الأخلاقية المعمول بها في شأن الاستقلالية، كما أننا نبذلهم بجميع العلاقات وغيرها من المسائل التي يُعتقد إلى حد معقول أنها قد تؤثر على استقلاليتنا، وسبل الحماية منها إن لزم الأمر.

ومن بين الأمور المنقولة للقائمين على الحوكمة، فإننا نحدد تلك الأمور التي كانت لها أهمية قصوى أثناء التدقيق على البيانات المالية الموحدة للفترة الحالية والتي تمثل بدورها أمور التدقيق الرئيسية، ثم ندرجها في تقرير مدقق الحسابات باستثناء ما تحظر النظم أو التشريعات الإفصاح عنه للرأي العام أو إذا قرنا - في حالات نادرة للغاية - أن أمر ما لا ينبغي الإفصاح عنه في تقريرنا إذا كنا نتوقع إلى حد معقول بأن الإفصاح عن هذا الأمر سوف يترك تداعيات سلبية تفوق المزايا التي ستعود على الصالح العام من جراء هذا الإفصاح.



تقرير مدقق الحسابات المستقل إلى السادة المساهمين في أرامكس ش.م.ع (تابع)

التقرير حول المتطلبات القانونية والتنظيمية الأخرى

إضافة إلى ذلك ووفقاً لمتطلبات القانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (٢) لسنة ٢٠١٥، نفيذككم بما يلي:

- (١) أننا قد حصلنا على كافة المعلومات التي اعتبرناها ضرورية لغرض تدقيقنا؛
- (٢) أن البيانات المالية الموحدة قد أعدت، من كافة النواحي الجوهرية، طبقاً للأحكام السارية للقانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (٢) لسنة ٢٠١٥؛
- (٣) أن المجموعة قد احتفظت بدفاتر محاسبية سليمة؛
- (٤) أن المعلومات المالية التي يتضمنها تقرير مجلس الإدارة تتوافق مع الدفاتر المحاسبية للمجموعة؛
- (٥) أن الإيضاحات رقم (١٢)، (١٣)، و (١٤) من البيانات المالية الموحدة تبين استثمار المجموعة في الأسهم خلال السنة المالية المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩؛
- (٦) أن الإيضاح رقم (٣٤) من البيانات المالية الموحدة يبين المعاملات الهامة مع الأطراف ذات العلاقة والشروط التي بموجبها أبرمت هذه المعاملات؛
- (٧) أنه بناءً على المعلومات المقدمة لنا لم يلفت انتباهنا ما يجعلنا نعتقد بأن المجموعة قد خالفت خلال السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ أيّاً من الأحكام السارية للقانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (٢) لسنة ٢٠١٥، أو فيما يتعلق بالشركة، أو عقد تأسيسها بشكل يمكن أن يكون له تأثير جوهري على أنشطتها أو بيان مركزها المالي الموحد كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩؛ و
- (٨) قدّمت المجموعة مساهمات اجتماعية خلال السنة المالية المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، كما هو مبين في الإيضاح رقم (٣٠) من البيانات المالية الموحدة.

برئيس ووترهاوس كوبرز
١ مارس ٢٠٢٠



رامي سرحان

سجل مدققي الحسابات المشتغلين رقم ١١٥٢
أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة

بيان المركز المالي الموحد
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

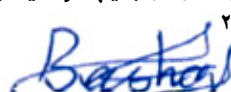
٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	إيضاح	
الموجودات			
			موجودات غير متداولة
٩٤٩,٧١٥	١,٠٠٥,٠٨٥	٦	ممتلكات ومنشآت ومعدات
-	٨٥٤,١١٢	٧	موجودات حق الاستخدام
١,١٢٤,٦٩٥	١,١٢٨,٣٣٧	٨	الشهرة
٢١١,١٩٣	٢١٤,٢٤١	٩	موجودات أخرى غير ملموسة
٢٢,٨٥٦	٢٦,٦٣١	١٢,١٣	استثمارات في مشاريع مشتركة وشركات زميلة
٥٣,٧٨٧	٣٢,٦٥٦	١٤	موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر
٦,٣٢٣	٧,٣٥٩	١٥	موجودات الضريبة المؤجلة
٥,٨٧٧	٥,٥٣٦		موجودات غير متداولة أخرى
٢,٣٧٤,٤٤٦	٣,٢٧٣,٩٥٧		
الموجودات المتداولة			
١,١٤٠,٦٦٤	١,١٩٦,٤٦٦	١٦	ذمم مدينة، بالصافي
٣٥٢,٥١٢	٢٧٢,٣٢٣	١٧	موجودات متداولة أخرى
٩,٥٥٤	٢٦٠,٧٤٠	١٨	هوامش وودائع بنكية
٨٢٧,١٠٥	٧٣٩,٣١٨	١٨	نقد وما في حكمه
٢,٣٢٩,٨٣٥	٢,٤٦٨,٨٤٧		
٤,٧٠٤,٢٨١	٥,٧٤٢,٨٠٤		مجموع الموجودات
حقوق الملكية والمطلوبات			
حقوق الملكية			
١,٤٦٤,١٠٠	١,٤٦٤,١٠٠	١٩	رأس المال
٣١٤,٥١٥	٣٦٧,٠٩٥	٢٠	احتياطي نظامي
(٣٧١,٢١٧)	(٣٩٨,٧٢٠)	٢٠	احتياطي تحويل عملات أجنبية
(٣٢٤,٧٤٥)	(٣٣٥,١٨٦)	٢٠	احتياطي ناتج من الاستحواذ على حصص غير مسيطرة
١٠,٢٥٢	٢٧٢	٢٠	احتياطي ناتج من بنود الدخل الشامل الآخر
١,٣١٦,٧٦٤	١,٥١٩,٩٢٨	٢١	أرباح محتجزة
٢,٤٠٩,٦٦٩	٢,٦١٧,٤٨٩		حقوق الملكية العائدة إلى مساهمي الشركة الأم
٢٢,١٣٧	١٥,٠٥٣		الحصص غير المسيطرة
٢,٤٣١,٨٠٦	٢,٦٣٢,٥٤٢		مجموع حقوق الملكية
المطلوبات			
المطلوبات غير المتداولة			
٢٠٠,٨٢٢	١٥٧,٦٣٦	٢٢	قروض وسلفيات محمّلة بالفائدة
١٧,٩٩٦	٦٧٣,٠٢٠	٧	مطلوبات إيجار
١٤٠,١٦٧	١٤٦,٩٨٣	٢٣	مكافآت نهاية الخدمة للموظفين
٥١,٢٩٨	٤٩,٥١٥	١٥	مطلوبات الضريبة المؤجلة
٤١٠,٢٨٣	١,٠٢٧,١٥٤		
المطلوبات المتداولة			
٢٩٠,٦٣٨	٢٦٦,٨١٤	٢٤	ذمم دائنة
١٦,٠٧٠	١٨٩,٨٤٩	٧	مطلوبات إيجار
١٢٠,٤٦٣	١٥١,٢٠٤	٢٥	سحوبات بنكية على المكشوف
٣٠٢,١٩٧	٥٨٢,٥١٠	٢٢	قروض وسلفيات محمّلة بالفائدة
٤٥,٦٧٨	-	٢٧	مطلوبات مكافآت الموظفين
٦٦,٣٢٥	٨٦,٩٩٥	١٥	مخصص ضريبة الدخل
١,٠٢٠,٨٢١	٨٠٥,٧٣٦	٢٦	مطلوبات متداولة أخرى
١,٨٦٢,١٩٢	٢,٠٨٣,١٠٨		
٢,٢٧٢,٤٧٥	٣,١١٠,٢٦٢		مجموع المطلوبات
٤,٧٠٤,٢٨١	٥,٧٤٢,٨٠٤		مجموع حقوق الملكية والمطلوبات

على حد علمنا ، ان البيانات المالية الموحدة تعرض و بشكل عادل من جميع النواحي الجوهرية الوضع المالي الموحد و نتائج الاعمال و التدفقات النقدية الموحدة

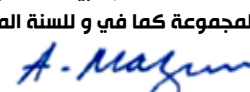
للمجموعة كما في و للسنة المالية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩



ناديا أبو سارة
(المدير المالي)



بشار عبيد
(الرئيس التنفيذي)



عبد الله المزروعى
(رئيس مجلس الإدارة)

الإيضاحات المدرجة على الصفحات من ١٢٢ إلى ١٧٣ تعتبر جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية الموحدة.

أرامكس ش.م.ع وشركاتها التابعة بيان الدخل الموحد
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	إيضاح	
			العمليات الجارية
٥,٠٨٦,٠٥٥	٥,٢٤٥,٥٤٠	٢٨	تقديم الخدمات
(٢,٣١٩,٤٣٠)	(٢,٤٦٧,٥٥٧)	٢٩	تكلفة الخدمات*
٢,٧٦٦,٦٢٥	٢,٧٧٧,٩٨٣		إجمالي الربح
(٢٠٧,٨٢٣)	(٢٠٤,٠٥٥)		مصاريف بيع وتسويق
(٢٦,٩٥٧)	(٢٨,٩٩٩)	١٦١	صافي خسارة الانخفاض في قيمة موجودات مالية
(٩٢٠,٨٢٨)	(٨٨٤,٦٦٣)	٣٠	مصاريف إدارية
(٩٣٢,٣٠٧)	(١,٠١٤,٩٠٤)	٣١	مصاريف التشغيل الأخرى
٥,٩٨٦	٤,٤٨٨	٣٢	إيرادات أخرى، بالضافي
٦٨٤,٦٩٦	٦٤٩,٨٥٠		الربح التشغيلي
٩,٠٤٦	١٢,١٣٣		إيرادات التمويل
(٢٧,٦٤٩)	(٨٣,٨٠٠)		مصاريف التمويل
٣,٩٥٦	٤,٤٧٠	١٢١٣	حصة من نتائج مشاريع مشتركة وشركات زميلة
(٤٥,٦٦٥)	-	١٢	الخسارة من استبعاد مشروع مشترك
٦٢٤,٣٨٤	٥٨٢,٦٥٣		الربح قبل الضريبة من العمليات المستمرة
(١٠٠,٣٩٣)	(٨١,٥٧٣)	١٥	مصروف ضريبة الدخل
٥٢٣,٩٩١	٥٠١,٠٨٠		ربح السنة من العمليات المستمرة
			العمليات المتوقفة
٨١١	-	١١	الربح بعد الضريبة للسنة من العمليات المتوقفة
٥٢٤,٨٠٢	٥٠١,٠٨٠		ربح السنة
			العائد إلى:
			مساهمي الشركة الأم
٤٩٢,١٤٨	٤٩٧,٤٠٠		ربح السنة من العمليات المستمرة
٤٨٧	-		ربح السنة من العمليات المتوقفة
٤٩٢,٦٣٥	٤٩٧,٤٠٠		
			الحصص غير المسيطرة
٣١,٨٤٣	٣,٦٨٠		ربح السنة من العمليات المستمرة
٣٢٤	-		ربح السنة من العمليات المتوقفة
٣٢,١٦٧	٣,٦٨٠		
٥٢٤,٨٠٢	٥٠١,٠٨٠		
			ربحية السهم العائدة إلى مساهمي الشركة الأم:
٠,٣٣٦ درهم	٠,٣٤٠ درهم	٣٥	الربحية الأساسية والمخفضة للسهم من العمليات المستمرة

* يتم تقديم تكلفة الخدمات صافية من الرواتب والمزايا، وتكلفة تشغيل المركبات وصيانتها، واستهلاك قيمة الممتلكات والمنشآت والمعدات وحف استخدام الأصول والمصروفات الأخرى المتكبدة لتقديم الخدمات التي يتم تقديمها في إطار مصروفات التشغيل الأخرى.

أرامكس ش.م.ع وشركاتها التابعة بيان الدخل الشامل الموحد
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	إيضاح	
٥٢٤,٨٠٢	٥٠١,٠٨٠		ربح السنة
			الربح الشامل الأخر، صافية من الضريبة:
			الدخل الشامل الأخر الذي سيعاد تصنيفه إلى بيان الدخل الموحد في الفترات اللاحقة:
-	٧٣٣		التغيرات في القيمة العادلة لأدوات الدين بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الأخر
(٦٩,٠٣٤)	(٣٨,٥٠٠)	١٤	فروقات الصرف الناتجة عن تحويل العمليات الأجنبية
(٦٩,٠٣٤)	(٣٧,٧٦٧)		
			الدخل الشامل الأخر الذي لن يعاد تصنيفه إلى بيان الدخل الموحد في فترات لاحقة:
			(الخسارة)/ الربح من أدوات حقوق الملكية المدرجة بالقيمة العادلة من خلال
١٠,٢٥٢	(٧,١٥٢)	١٤	الدخل الشامل الأخر
(٥٨,٧٨٢)	(٤٤,٩١٩)		الخسارة الشاملة الأخرى للسنة، صافية من الضريبة
٤٦٦,٠٢٠	٤٥٦,١٦١		مجموع الدخل الشامل للسنة
			العائد إلى:
٤٣٤,٥٨٢	٤٦٣,٤٧٨		مساهمي الشركة الأم
٣١,٤٣٨	(٧,٣١٧)		الحصص غير المسيطرة
٤٦٦,٠٢٠	٤٥٦,١٦١		

أرامكس ش.م.ع وشركاتها التابعة بيان التغيرات في حقوق الملكية الموحدة للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

	رأس المال ألف درهم	احتياطي نظامي ألف درهم	احتياطي تحويل عملات أجنبية ألف درهم	احتياطي ناتج من الاستحواذ على حصص غير مسيطرة ألف درهم	احتياطي ناتج من نفوذ الدخل الشامل الآخر ألف درهم	الأرباح المحتجزة ألف درهم	المجموع ألف درهم	الحصص غير المسيطرة ألف درهم	المجموع ألف درهم
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩									
في ١ يناير ٢٠١٩	١,٤٦٤,١٠٠	٣١٤,٥١٥	(٣٧١,٢١٧)	(٣٢٤,٧٤٥)	٦٥٦,٠٠١	١,٣١٦,٧٦٤	٢,٤٠٩,٠٦٩	٢٢,١٣٧	٢,٤٣١,٢٠٦
ربح السنة	-	-	-	-	-	٤٩٧,٤٠٤	٤٩٧,٤٠٤	٣,٦٨٠	٥٠٠,١٠٥
الدخل الشامل الآخر	-	-	(٢٧,٥٠٣)	-	(١٦,٤١٦)	-	(٤٣,٩٢١)	(٧٧,٩٩٧)	(١٢١,٩١٨)
مجموع الدخل الشامل للسنة	-	-	(٢٧,٥٠٣)	-	(١٦,٤١٦)	٤٩٧,٤٠٤	٤٦٣,٨٨٣	(٧٤,٣١٧)	٣٩٩,٥٦٦
أرباح مدفوعة لأعضاء مجلس الإدارة (إيضاح ٢١)	-	-	-	-	-	(١٠٤,٣٦٤)	(١٠٤,٣٦٤)	-	(١٠٤,٣٦٤)
تحويل ربح من استبعاد استثمارات حقوق الملكية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر إلى الأرباح المحتجزة	-	-	-	-	(٢٠,٠٤١)	٢٠,٠٤١	-	-	-
توزيعات أرباح الشركات التابعة	-	-	-	-	-	-	-	(٢,٠٥٣)	(٢,٠٥٣)
الحصص غير المسيطرة	-	-	-	-	-	-	-	٢٧٦,٢٨٦	٢٧٦,٢٨٦
إعادة قياس التزامات منافع ما بعد الخدمة	-	-	-	-	-	(٥٦٤)	-	-	-
استحواذ على حصة غير مسيطرة (إيضاح ٥)	-	-	-	(١٤٤,٠٠١)	-	-	(١٤٤,٠٠١)	-	(١٤٤,٠٠١)
توزيعات أرباح إلى المساهمين (إيضاح ٢١)	-	-	-	-	-	(٨٧١,٥٧٧)	(٨٧١,٥٧٧)	-	(٨٧١,٥٧٧)
المحوّل إلى الاحتياطي القانوني (إيضاح ٢٠)	-	٥٢,٥٨٠	-	-	-	-	-	-	-
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩	١,٤٦٤,١٠٠	٣٦٧,٠٩٥	(٣٩٨,٧٢٠)	(٣٣٥,١٧٦)	٢٧٢	٧٢٩,٩٢٢	٢,٦١٧,٤٨٩	١٥,٠٥١	٢,٦٣٢,٥٤٠

الإيضاحات المدرجة على الصفحات من ١٢٢ إلى ١٧٣ تعتبر جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية الموحدة.

أرامكس ش.م.ع وشركاتها التابعة بيان التغيرات في حقوق الملكية الموحدة
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

	رأس المال ألف درهم	احتياطي نظامي ألف درهم	احتياطي تحويل عملات أجنبية ألف درهم	احتياطي ناتج من الاستحواد على حصص غير مسيطرة ألف درهم	احتياطي ناتج من بنود الدخل الشامل الآخر ألف درهم	الأرباح المحتجزة ألف درهم	المجموع ألف درهم	الحصص غير المسيطرة ألف درهم	المجموع ألف درهم
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨									
في ١ يناير ٢٠١٨	١,٤٦٤,١٠٠	٢٦٩,١٨١	(٣٠٢,٩١٢)	(٤٣,٥٨٤)	-	٣١٣,٣١٣	٢,٥٠٠,٠٠٧	١٨,٩٦٤	٢,٥١٩,٠٦٢
تأثير تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٩	-	-	-	-	-	(١,٢٢٢)	(١,٢٢٢)	٦٦٧	(٩٥٥)
في ١ يناير ٢٠١٨ (معاد بيانها)	١,٤٦٤,١٠٠	٢٦٩,١٨١	(٣٠٢,٩١٢)	(٤٣,٥٨٤)	-	١٥٢,٠٩١	٢,٤٩٨,٧٨٦	١٩,٦٣١	٢,٥١٨,٤١٧
ربح السنة	-	-	-	-	-	٥٤٢,٦٣٤	٥٤٢,٦٣٤	٣٢,١٦٧	٥٢٤,٨٠١
الدخل الشامل الآخر	-	-	(٦٨,٣٠٥)	-	٢٥٢,٠٢٥	-	(٥٧,٠٥٣)	(٩٦٨)	(١٨,٧٧٢)
مجموع الدخل الشامل للسنة	-	-	(٦٨,٣٠٥)	-	٢٥٢,٠٢٥	٥٤٢,٦٣٤	٤٨٥,٥٨١	٣١,٤٣٨	٤٦٦,٠٦٠
أنعاب مدفوعة لأعضاء مجلس الإدارة (إيضاح ٢١)	-	-	-	-	-	(٣,٩٨٠)	(٣,٩٨٠)	-	(٣,٩٨٠)
توزيعات أرباح الشركات التابعة	-	-	-	-	-	-	-	(١٧,٠٣٥)	(١٧,٠٣٥)
الحصص غير المسيطرة	-	-	-	-	-	-	-	٢,٠٩٦	٢,٠٩٦
استحواد على حصة غير مسيطرة (إيضاح ٥)	-	-	-	(١,٢٨١)	-	-	(١,٢٨١)	(١٣,٥٨٥)	(١٤,٨٦٦)
توزيعات أرباح إلمى المساهمين (إيضاح ٢١)	-	-	-	-	-	(٧٢٨,٦٤٨)	(٧٢٨,٦٤٨)	-	(٧٢٨,٦٤٨)
المحوّل إلمى الاحتياطي القانوني (إيضاح ٢٠)	-	٤٥,٣٣٤	-	-	-	-	-	-	-
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨	١,٤٦٤,١٠٠	٣١٤,٥١٥	(٣٧١,٢١٧)	(٣٢٤,٧٤٥)	١٠,٢٥٢	١,٣١٦,٧٦٤	٢,٤٠٩,٠٦٩	٢٢,٣١٧	٢,٤٣١,٨٠٦

الإيضاحات المدرجة على الصفحات من ١٢ إلمى ١٧٣ تعتبر جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية الموحدة.

أرامكس ش.م.ع وشركاتها التابعة بيان التدفقات النقدية الموحد
للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	إيضاح	
الأنشطة التشغيلية			
٦٢٤,٣٨٤	٥٨٢,٦٥٣		الربح قبل الضريبة من العمليات المستمرة
٨١١	-	١١	الربح قبل الضريبة من العمليات المتوقفة
٦٢٥,١٩٥	٥٨٢,٦٥٣		الربح قبل الضريبة
تعديلات لـ:			
١١٦,٣٠٥	١٠٨,٣٠٣	٦	استهلاك ممتلكات ومنشآت ومعدات
-	٢٢٠,٧٢٢	٧	استهلاك موجودات حق الاستخدام
٤,٦٧٢	٤,٢٩٤	٩	إطفاء موجودات أخرى غير ملموسة
٢٧,٦٢٤	٢٨,١٠٩	٢٣	مخصص مكافآت نهاية الخدمة للموظفين
٢٦,٩٥٧	٢٨,٩٩٩	١٦	صافي خسارة الانخفاض في قيمة موجودات مالية
١٨,٦٠٣	٢٤,٧٠٦		صافي مصاريف التمويل
-	٤٦,٩٦٠		تكاليف التمويل - التزام الإيجار
١٥,٨٠٣	١,٧٠٢	٢٧	مصرف خطة مكافآت الموظفين
(٣,٩٥٦)	(٤,٤٧٠)	١٢,١٣	حصة من نتائج مشاريع مشتركة وشركات زميلة
١٧	٢,٤١٩	٣٢	خسارة من استبعاد ممتلكات ومنشآت ومعدات
١٠٩	-	١١	خسارة من استبعاد العمليات المتوقفة
٤٥,٦٦٥	-	١٢	خسارة من استبعاد مشروع مشترك
٨٧٦,٩٩٤	١,٠٤٤,٣٩٧		
تعديلات رأس المال العامل:			
(٢٧٥,٤٧٩)	(١٢٨,٨٠١)		ذمم مدينة
٢٣,٩٠٧	(٢٣,٨٢٢)		ذمم دائنة
(٥٠,٣٧١)	١٣,٢٧٩		موجودات متداولة أخرى
٣٩,٠٠٦	٨١,٦٣٠		مطلوبات متداولة أخرى
٦١٤,٠٥٧	٩٨٦,٦٨٣		صافي التدفقات النقدية الناتجة من الأنشطة التشغيلية قبل ضريبة الدخل ومكافآت نهاية الخدمة للموظفين ومطلوبات مكافآت الموظفين المدفوعة
(٢٦,٦٥٨)	(٢٠,٤٦٤)	٢٣	مكافآت نهاية الخدمة المدفوعة للموظفين
-	(٤٧,٣٨٠)	٢٧	خطة مكافآت الموظفين المدفوعة
(٩٢,٩٢٢)	(٥٨,٩٢٣)	١٥	ضريبة دخل مدفوعة
٤٩٤,٤٧٧	٨٥٩,٩١٦		صافي التدفقات النقدية الناتجة من الأنشطة التشغيلية
الأنشطة الاستثمارية			
(١٧١,٤٣٢)	(١٥٩,٥٠٦)	٦	شراء ممتلكات ومنشآت ومعدات
٣,٥٣٠	٩,٣١٥		متحصلات من بيع ممتلكات ومنشآت ومعدات
-	١٥,١٨١		موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر
٩,٠٤٦	١٢,١٣٣		فوائد مقبوضة
(٢٣٥)	-	١١	صافي النقد المستبعد من بيع شركة تابعة
-	(٢٩٣,٨٠٨)		استحواذ على حصص غير مسيطرة
-	(٦,٨٥٦)	٩	شراء موجودات غير ملموسة
(٤,٢٣٧)	٨٩٨		موجودات غير متداولة أخرى
(٦٣١)	(١,٧١٩)		ودائع هامشية
(٣,٣١٤)	(٢٤٩,٤٦٦)		ودائع ثابتة
-	(٥٥٧)		قرض ممنوح إلى مشروع مشترك
(١,٤٢٦)	٧٥٢		استثمارات في مشاريع مشتركة وشركات زميلة
٦٢٥	-		توزيعات أرباح مقبوضة من شركة زميلة
٧٣,٤٥٢	-	١٢	متحصلات من بيع مشروع مشترك
(٩٤,٦٢٢)	(٦٧٣,٦٣٣)		صافي التدفقات النقدية المستخدمة في الأنشطة الاستثمارية
الأنشطة التمويلية			
(٢٧,٦٤٩)	(٦٨,٦٨٤)		فوائد مدفوعة
٥٥,٠٤٥	٧٣٤,٥١٨		متحصلات من القروض والسلفيات
(٨٠,٥٤٣)	(٤٤٨,٣٨٠)		سداد القروض والسلفيات
-	(٢١٣,٩٨٤)		العناصر الأساسية لمدفوعات الإيجار
(١٧,٠٣٩)	(١,٧٢٨)		توزيعات أرباح مدفوعة للخص غير المسيطرة
-	(١٠,٤٤١)		توزيعات أرباح إلى مساهم سابق
٢,٦٧١	١,٩٦١		الخص غير المسيطرة
(٣,٩٨٠)	(٣,٦٤٠)		أتعاب مدفوعة لأعضاء مجلس الإدارة
(٢٣٨,٦٤٨)	(٢٤١,٥٧٧)		توزيعات أرباح مدفوعة للمساهمين
(٣١٠,١٤٣)	(٢٥١,٩٥٥)		صافي التدفقات النقدية المستخدمة في الأنشطة التمويلية
٨٩,٧١٢	(٦٥,٦٧٢)		صافي (النقص)/الزيادة في النقد وما في حكمه
(٧,٥٠٧)	(٥٢,٨٥٦)		صافي فروق الصرف الأجنبي
٦٢٤,٤٣٧	٧٠٦,٦٤٢	١٨	النقد وما في حكمه في ١ يناير
٧٠٦,٦٤٢	٥٨٨,١١٤	١٨	النقد وما في حكمه في ٣١ ديسمبر

معاملة غير نقدية: المعاملات غير النقدية مبينة في الإيضاح رقم ٤٢.

الإيضاحات المدرجة على الصفحات من ١٢٢ إلى ١٧٣ تعتبر جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية الموحدة.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

١. معلومات عامة

تأسست شركة أرامكس ش.م.ع ("الشركة الأم" أو "الشركة") كشركة مساهمة عامة بتاريخ ١٥ فبراير ٢٠٠٥ وهي مسجلة في إمارة دبي، الإمارات العربية المتحدة بموجب القانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (٢) لسنة ٢٠١٥. تشمل البيانات المالية الموحدة للشركة كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ على الشركة الأم وشركاتها التابعة (يشار إليهم مجتمعين باسم "المجموعة" ومنفردين باسم "شركات المجموعة").

الشركة الأم مدرجة في سوق دبي المالي بتاريخ ٩ يوليو ٢٠٠٥.

إن الأنشطة الرئيسية للمجموعة وشركاتها التابعة هي الاستثمار في أعمال الشحن والنقل السريع وإدارة خطوط الخدمات اللوجستية والتوريد وذلك من خلال حيازة وامتلاك حصص مسيطرة في شركات في الشرق الأوسط ومناطق أخرى من العالم.

عنوان المكتب المسجل للشركة الأم هو مبنى ومستودع رقم ٣، أم الرمزل، دبي، الإمارات العربية المتحدة.

تمت الموافقة على إصدار البيانات المالية الموحدة من قبل مجلس الإدارة بتاريخ ١ مارس ٢٠٢٠.

٢. ملخص السياسات المحاسبية الهامة

٢-١ أساس الإعداد

لقد تم إعداد البيانات المالية الموحدة للمجموعة وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية الصادرة عن مجلس معايير المحاسبة الدولية ومتطلبات الأحكام المعمول بها للقانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (٢) لسنة ٢٠١٥.

إن البيانات المالية الموحدة معروضة بدرهم الإمارات العربية المتحدة وهو العملة الوظيفية للشركة الأم. لقد تم إعداد البيانات المالية الموحدة بالدرهم الإماراتي وتم تقريب جميع المبالغ إلى أقرب ألف درهم (ألف درهم) باستثناء ما يرد خلاف ذلك.

لقد تم إعداد هذه البيانات المالية الموحدة بموجب مبدأ التكلفة التاريخية، باستثناء الموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر أو خطط منافع التقاعد المحددة المقاسة بالقيمة العادلة. إن السياسات المحاسبية الرئيسية المتبعة في إعداد هذه البيانات المالية الموحدة مبينة أدناه. باستثناء التغييرات في السياسات المحاسبية الناتجة عن تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦ "عقود الإيجار" اعتباراً من ١ يناير ٢٠١٩، تم تطبيق هذه السياسات بشكلٍ منتظم على كافة الفترات المعروضة. راجع الإيضاحات ٢-٢٤ و ٧ و ٤١ حول تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦. ويتم الإفصاح عن السياسات المحاسبية الرئيسية المطبقة على عقود الإيجار حتى ٣١ ديسمبر ٢٠١٨ في الإيضاح ٢-٢٤.

٢-٢ التغييرات في السياسات المحاسبية

المعايير الدولية للتقارير المالية الجديدة والمعدلة المطبقة في إعداد البيانات المالية الموحدة

تم تطبيق المعايير الدولية للتقارير المالية الجديدة والمعدلة التالية التي أصبحت سارية المفعول على الفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد ١ يناير ٢٠١٩، في هذه البيانات المالية الموحدة. ولم يكن لتطبيق هذه المعايير الدولية المعدلة، باستثناء ما هو مذكور، أي تأثير جوهري على المبالغ المعروضة للفترتين الحالية والسابقة.

(أ) **المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٦١ "عقود الإيجار"** - يحل هذا المعيار محل التوجيهات الحالية في المعيار المحاسبي الدولي رقم ١٧، ويعد المعيار تعديلاً كبيراً في عملية المحاسبة من قبل المستأجرين على وجه الخصوص حيث كان يجب عليهم بموجب المعيار المحاسبي الدولي رقم ١٧ التمييز بين عقود الإيجار التمويلي وعقود الإيجار التشغيلي. أما الآن فيجب على المستأجرين بموجب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦ الاعتراف بالتزام الإيجار بما يعكس مدفوعات الإيجار المستقبلية و "أصل حق الاستخدام" لجميع عقود الإيجار تقريباً. كما أدرج مجلس معايير المحاسبة الدولية إعفاء اختيارياً لبعض عقود الإيجار قصيرة الأجل وعقود الإيجار ذات الموجودات منخفضة القيمة، إلا أن هذا الإعفاء لا يمكن تطبيقه إلا بواسطة المستأجرين.

وفيما يتعلق بالمؤجرين تبقى المعالجة المحاسبية نفسها تقريباً. ومع ذلك ونظراً لقيام مجلس معايير المحاسبة الدولية بتحديث التوجيهات بشأن تعريف عقد الإيجار (وكذلك التوجيهات حول التجميع والفصل بين العقود)، فسوف يتأثر المؤجرون أيضاً بالمعيار الجديد. وعلى أقل تقدير، فمن المتوقع أن يؤثر نموذج المحاسبة الجديد للمستأجرين على المفاوضات بين المؤجرين والمستأجرين. وبموجب المعيار الدولي رقم ١٦، فإن العقد يعد، أو يتضمن، إيجاراً إذا كان العقد ينقل الحق في السيطرة على استخدام أصل معين لفترة من الزمن مقابل تعويض ما.

تم الإفصاح عن تأثير المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦ على هذه البيانات المالية الموحدة للمجموعة في الإيضاح ٤١.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

ملخص السياسات المحاسبية الهامة (تابع)

٢-٢ التغيرات في السياسات المحاسبية (تابع)

المعايير الدولية للتقارير المالية الجديدة و المعدلة المطبقة في اعداد البيانات المالية الموحدة (تابع)

(ب) **التعديل على المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٩، "الأدوات المالية"** - يسمح التعديل بقياس المزيد من الموجودات بالتكلفة المطفأة بوتيرة أكبر مقارنة بالإصدار السابق للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٩، وبشكل خاص بعض الموجودات المالية المدفوعة مسبقاً. يؤكد التعديل أيضاً على أن التعديلات في المطلوبات المالية سيؤدي إلى الاعتراف الفوري بالربح أو الخسارة. لم يكن للتعديل أي تأثير جوهري على البيانات المالية الموحدة للمجموعة.

(ج) **التفسير رقم ٣٢ الصادر عن لجنة تفسيرات المعايير الدولية للتقارير المالية "الشكوك حول معالجات ضريبة الدخل"** - يوضح التفسير تحديد الربح الخاضع للضريبة (الخسارة الضريبية) والأسس الضريبية والمزايا الضريبية غير المستخدمة ومعدلات الضريبة عندما يكون هناك عدم يقين حول معالجات ضريبة الدخل بموجب المعيار المحاسبي الدولي رقم ١٢. ويراعي التفسير على وجه التحديد:

- ما إذا كان ينبغي النظر في المعالجات الضريبية بشكل جماعي.
- افتراضات السلطات الضريبية.
- تحديد الربح الخاضع للضريبة (الخسارة الضريبية) والأسس الضريبية والخسائر الضريبية غير المستخدمة ومعدلات الضريبة.
- تأثير التغيرات في الحقائق والظروف.

لم يكن للتفسير أي تأثير جوهري على البيانات المالية الموحدة للمجموعة.

(د) **التعديلات على المعيار المحاسبي الدولي رقم ٨٢: الحصص طويلة الأجل في الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة** - تناولت هذه التعديلات المنشأة التي تطبق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٩ على الحصص طويلة الأجل في الشركة الزميلة أو المشروع المشترك والتي تشكل في جوهرها جزءاً من صافي الاستثمار في الشركة الزميلة أو المشروع المشترك (حصص طويلة الأجل) ولكن لا تنطبق عليها طريقة حقوق الملكية. يعد هذا التوضيح ذا صلة لأنه يشير إلى أن نموذج الخسارة الائتمانية المتوقعة في المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٩ ينطبق على مثل هذه الحصص طويلة الأجل.

كما أوضحت التعديلات أيضاً أنه عند تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٩، لا تتحمل المنشأة مسؤولية أي خسائر للشركة الزميلة أو المشروع المشترك أو أي خسائر انخفاض في قيمة صافي الاستثمار المعترف بها كتعديلات على صافي الاستثمار في الشركة الزميلة أو المشروع المشترك والتي تنشأ من تطبيق معيار المحاسبة الدولي رقم ٢٨ "الاستثمارات في الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة".

يجب تطبيق التعديلات بأثر رجعي وتسري اعتباراً من ١ يناير ٢٠١٩، مع السماح بالتطبيق المبكر. نظراً لعدم امتلاك المجموعة حصص طويلة الأجل في شركات زميلة ومشاريع مشتركة، يتوقع أن لا يكون لهذه التعديلات تأثير على البيانات المالية الموحدة.

(هـ) **المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١١ "الترتيبات المشتركة"** - يجوز للطرف الذي يشارك في عملية مشتركة ولكن ليس له سيطرة مشتركة عليها، أن يحصل على سيطرة مشتركة على العملية المشتركة التي يشكل نشاطها عملاً تجارياً على النحو المحدد في المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٣.

توضح التعديلات أن الحصص المملوكة سابقاً في هذه العملية المشتركة لا يتم إعادة قياسها.

تطبق المنشأة تلك التعديلات على المعاملات التي تحصل فيها على سيطرة مشتركة في أو بعد بداية فترة التقرير السنوية الأولى التي تبدأ في أو بعد ١ يناير ٢٠١٩ مع السماح بالتطبيق المبكر. لا تسري هذه التعديلات حالياً على المجموعة ولكنها قد تنطبق على المعاملات المستقبلية.

المعايير الدولية للتقارير المالية الجديدة والمعدلة الصادرة لكن غير السارية حتى تاريخه وغير المطبقة مبكراً

(أ) **التعديلات على المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٣** - ينقح هذا التعديل تعريف النشاط التجاري. وفقاً للتعليقات التي تلقاها مجلس معايير المحاسبة الدولية، يُعتقد أن تطبيق الإرشادات الحالية معقد للغاية ويؤدي إلى عدد كبير جداً من المعاملات المؤهلة للتصنيف كاندماجات أعمال.

سوف يسري هذا المعيار على الفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد ١ يناير ٢٠٢٢.

(ب) **التعديلات على المعيار المحاسبي الدولي رقم ١ والمعيار المحاسبي الدولي رقم ٨** - هذه التعديلات على المعيار المحاسبي الدولي رقم ١، "عرض البيانات المالية"، والمعيار المحاسبي الدولي رقم ٨، "السياسات المحاسبية والتغيرات في التقديرات المحاسبية والأخطاء"، والتعديلات اللاحقة على المعايير الدولية للتقارير المالية الأخرى: (١) تستخدم تعريفاً ثابتاً للأهمية النسبية في جميع المعايير الدولية للتقارير المالية وإطار المفاهيم للتقارير المالية، (٢) توضح تفسير تعريف الأهمية النسبية، (٣) تدرج بعض التوجيهات في المعيار المحاسبي الدولي رقم ١ حول المعلومات غير الهامة.

سوف يسري هذا المعيار على الفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد ١ يناير ٢٠٢٢.

تقوم المجموعة حالياً بتقييم تأثير هذه المعايير والتعديلات على البيانات المالية الموحدة المستقبلية للمجموعة وتعتزم تطبيقها، حيثما يكون ملائماً، عندما تصبح سارية المفعول.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٢. ملخص السياسات المحاسبية الهامة (تابع)

٣-٢ أساس التوحيد

الشركات التابعة

تشتمل البيانات المالية الموحدة على البيانات المالية للشركة وشركاتها التابعة كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩. وتتحقق السيطرة عندما تكون المجموعة معرضة لعوائد متغيرة أو لديها حقوق من مساهمتها في الكيان المستثمر فيه وأن تتمتع بالقدرة على التأثير على تلك العوائد من خلال سيطرتها على هذا الكيان. وعلى وجه التحديد، لا تتحقق سيطرة المجموعة على الكيان المستثمر فيه إلا إذا استوفت المجموعة ما يلي:

تتحقق السيطرة عندما تكون المجموعة:

- لديها سلطة على الكيان المستثمر فيه.
- تكون معرضة لعائدات متغيرة أو تمتلك حقوقاً من جرّاء مشاركتها في الكيان المستثمر فيه.
- لديها القدرة على استخدام السلطة على الكيان المستثمر فيه للتأثير على حجم عوائد المستثمر.

تعيد المجموعة تقييم مدى سيطرتها على الكيان المستثمر فيه إذا كانت الوقائع والظروف تشير إلى وجود تغييرات على عنصر واحد أو أكثر من عناصر السيطرة الثلاثة المذكورة أعلاه.

عندما تكون حقوق التصويت لدى المجموعة أقل من حقوق الأغلبية في الكيان المستثمر فيه، فإننا تتمتع بالسلطة على الكيان المستثمر فيه عندما تمتلك حقوق تصويت كافية تمنحها القدرة العملية على توجيه الأنشطة ذات الصلة بالكيان المستثمر فيه من جانب واحد. تنظر المجموعة في جميع الوقائع والظروف ذات العلاقة عند قيامها بتقييم ما إذا كانت حقوق التصويت التي تملكها كافية لكي تمنحها السلطة على الكيان المستثمر فيه أم لا، ويشمل ذلك:

- حجم ما تملكه المجموعة من حقوق تصويت مقابل حجم ما يملكه حملة حقوق التصويت الآخرين وتوزيعها فيما بينهم.
- حقوق التصويت المحتملة للمجموعة وأصحاب الأصوات الآخرين والأطراف الأخرى.
- الحقوق الناشئة من اتفاقيات تعاقدية أخرى.
- أي وقائع أو ظروف أخرى تشير إلى أن المجموعة قادرة، أو غير قادرة، في الوقت الحالي على توجيه الأنشطة ذات الصلة حين يقتضي الأمر اتخاذ القرارات، بما في ذلك أنماط التصويت في اجتماعات المساهمين السابقة.

يبدأ توحيد الشركة التابعة عندما تحصل المجموعة على حق السيطرة على الشركة التابعة و/أو يتوقف التوحيد عندما تفقد المجموعة السيطرة عليها. وعلى وجه التحديد، فإن إيرادات ومصاريف الشركة التابعة المستحقة عليها أو المستبعدة خلال السنة تدرج في بيان الدخل الشامل الموحد اعتباراً من التاريخ الذي تكتسب فيه المجموعة حق السيطرة على الشركة التابعة حتى تاريخ انتهاء سيطرة المجموعة عليها.

تعزى الأرباح أو الخسائر لكل عنصر من عناصر الدخل الشامل الآخر إلى مالكي المجموعة والحصص غير المسيطرة. كما يُعزى إجمالي الدخل الشامل للشركات التابعة إلى مالكي المجموعة وإلى الحصص غير المسيطرة حتى لو أدى ذلك إلى عجز في رصيد الحصص غير المسيطرة.

وعند الضرورة، يتم إجراء تعديلات على البيانات المالية للشركات التابعة حتى تتوافق سياساتها المحاسبية مع السياسات المحاسبية للمجموعة. ويتم استبعاد جميع الموجودات والمطلوبات وحقوق الملكية والإيرادات والمصاريف والتدفقات النقدية المتعلقة بالمعاملات بين أعضاء المجموعة بالكامل عند التوحيد.

التغيرات في حصة ملكية المجموعة في الشركات التابعة الحالية

تحتسب التغيرات في حصة ملكية المجموعة في الشركات التابعة التي لا تؤدي إلى فقدان المجموعة سيطرتها على الشركات التابعة كمعاملات لحقوق الملكية. ويتم تعديل القيم الدفترية لحصص المجموعة وكذلك الحصص غير المسيطرة بما يعكس أثر التغيرات في الحصص في الشركات التابعة. كما يتم إدراج أي فرق بين القيمة التي يتم بها تعديل الحصص غير المسيطرة والقيمة العادلة للمبلغ المدفوع أو المقبوض مباشرة في حقوق الملكية ويُنسب إلى مساهمي الشركة الأم.

عندما تتوقف المجموعة عن جميع أو حساب حقوق الملكية للاستثمار بسبب فقدان السيطرة أو السيطرة المشتركة أو التأثير الجوهري، فإن أي حقوق محتفظ بها في المنشأة يُعاد قياسها بالقيمة العادلة مع الاعتراف بالتغير في القيمة الدفترية ضمن بيان الدخل الموحد. وتصبح هذه القيمة العادلة هي القيمة الدفترية المبدئية لأغراض الاحتساب اللاحق للحقوق المحتفظ بها إما كشركة زميلة أو كمشروع مشترك أو كموجودات مالية. وبالإضافة إلى ذلك، يتم احتساب أي مبالغ سبق الاعتراف بها في الدخل الشامل الآخر فيما يتعلق بتلك المنشأة كما لو كانت المجموعة قد قامت مباشرة باستبعاد الموجودات أو المطلوبات ذات الصلة. وقد يعني هذا أن يُعاد تصنيف المبالغ المعترف بها سابقاً في الدخل الشامل الآخر إلى بيان الدخل الموحد.

٢-٤ ممتلكات ومنشآت ومعدات

يتم بيان الممتلكات والمنشآت والمعدات بالتكلفة صافية من الاستهلاك المتراكم وأي خسائر متراكمة عن الانخفاض في القيمة، إن وجدت. تشمل هذه التكاليف على تكلفة استبدال جزء من الممتلكات والمنشآت والمعدات وتكاليف القروض لمشاريع الإنشاء طويلة الأجل، إذا استُوفيت معايير الاعتراف. عندما يكون من اللازم استبدال أجزاء كبيرة من الممتلكات والمنشآت والمعدات على فترات، تقوم المجموعة باستهلاك هذه الأجزاء بشكل منفصل بناءً على أعمارها الإنتاجية المحددة. وعلى نحو مماثل، عندما يتم إجراء عمليات فحص رئيسية، يتم الاعتراف بتكلفتها في القيمة الدفترية للمنشآت والمعدات كاستبدال في حال تم استيفاء معايير الاعتراف. يتم الاعتراف بكافة تكاليف الصيانة والتصليح الأخرى في بيان الدخل الموحد خلال الفترة المالية التي يتم تكبدها فيها.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٢. ملخص السياسات المحاسبية الهامة (تابع)

٢-٤ ممتلكات ومنشآت ومعدات (تابع)

باستثناء الأعمال الرأسمالية قيد الإنجاز والأرض، يُحتسب الاستهلاك على أساس القسط الثابت. فيما يلي الأعمار الإنتاجية المقدرة للموجودات:

تأمينات على عقار مستأجر*	٤ - ٧ سنوات
مبانٍ	٨ - ٥٠ سنة
أثاث وتجهيزات	٥ - ١٠ سنوات
أرفف المخازن	١٥ سنة
معدات مكتبية	٣ - ٧ سنوات
أجهزة حاسوب	٣ - ٥ سنوات
مركبات	٤ - ٥ سنوات

تتم مراجعة القيمة الدفترية للممتلكات والمنشآت والمعدات لتحري الانخفاض في القيمة عندما تشير الأحداث أو التغيرات في الظروف إلى عدم إمكانية استرداد القيمة الدفترية. وإذا وجد ذلك المؤشر، وعندما تكون القيمة الدفترية أعلى من القيمة الممكنة استردادها، يتم تخفيض القيمة الدفترية لتلك الموجودات إلى القيمة الممكنة استردادها، وهي القيمة العادلة ناقصاً تكاليف البيع أو القيمة المستخدمة، أيهما أعلى.

يُلغى الاعتراف ببند الممتلكات والمنشآت والمعدات وأي جزء جوهري مسجل مبدئياً عند الاستبعاد أو عندما لا يكون من المتوقع وجود منافع اقتصادية مستقبلية من استخدامها أو استبعادها. يتم تسجيل الأرباح أو الخسائر الناتجة عن إلغاء الاعتراف بالأصل (المحتسب على أساس الفرق بين صافي متحصلات الاستبعاد والقيمة الدفترية للأصل) في بيان الدخل الموحد عندما يتم إلغاء الاعتراف بالأصل.

تتم مراجعة القيم المتبقية والأعمار الإنتاجية وطرق حساب الاستهلاك للممتلكات والمنشآت والمعدات بنهاية كل سنة مالية مع تعديلها مستقبلاً عند الضرورة.

* يمثل نطاق التأمينات على العقار المستأجر فترة الإيجار والعمر الإنتاجي للأصل، أيهما أقصر.

٢-٥ اندماجات الأعمال والشهرة

تستخدم طريقة الاستحواذ المحاسبية من أجل حساب جميع اندماجات الأعمال، بغض النظر عما إذا كان الاستحواذ يتمثل في أدوات حقوق ملكية أو موجودات أخرى. يشمل المقابل المحول لقاء الاستحواذ على شركة تابعة ما يلي:

- القيم العادلة للموجودات المحولة
- المطلوبات المتكبدة للمُلاك السابقين في الشركة المستحوذ عليها.
- حصص حقوق الملكية الصادرة عن المجموعة
- القيمة العادلة لأي أصل أو التزام ناتج عن أي ترتيبات طارئة.
- القيمة العادلة لأي حصة مملوكة قبل الاستحواذ من حصص حقوق الملكية في الشركة التابعة.

يتم مبدئياً قياس الموجودات المحددة المستحوذ عليها وكذلك المطلوبات والالتزامات المحتملة المحمّلة عن اندماج الأعمال، باستثناء بعض الحالات المحدودة، بقيمتها العادلة بتاريخ الاستحواذ. تعترف المجموعة، على أساس كل عملية استحواذ على حدة، بأي حصة غير مسيطرة في الشركة المستحوذ عليها إما بالقيمة العادلة أو بالحصة المتناسبة للحصة غير المسيطرة من صافي الموجودات المحددة في الشركة المستحوذ عليها. ويتم إدراج أي تكاليف متعلقة بالاستحواذ ضمن المصاريف.

إن الزيادة في المقابل المالي المحول وقيمة أي حصص غير مسيطرة في الشركة المستحوذ عليها والقيمة العادلة في تاريخ الاستحواذ لأي حصة سابقة في رأس مال الشركة المستحوذ عليها، عن القيمة العادلة لصافي الموجودات المحددة المستحوذ عليها يتم تسجيلها كشهرة. فإذا كانت هذه المبالغ أقل من القيمة العادلة لصافي الموجودات المحددة للشركة المستحوذ عليها، فإنه يتم الاعتراف بالفرق مباشرة في بيان الدخل الموحد كشراء بالمقايضة.

في حالة تأجيل تسوية أي جزء من المقابل النقدي، يتم خصم المبالغ مستحقة الدفع في المستقبل إلى قيمتها الحالية كما في تاريخ التبادل. ويتمثل معدل الخصم المستخدم في معدل الاقتراض الإضافي للمنشأة، وهو ما يمثل المعدل الذي يمكن الحصول عليه عند الحصول على اقتراض مماثل من ممول مستقل بموجب أحكام وشروط مماثلة.

يصنف المقابل المحتمل ضمن حقوق الملكية أو المطلوبات المالية. ويُعاد قياس المبالغ المصنفة ضمن المطلوبات المالية لاحقاً بالقيمة العادلة مع الاعتراف بالتغيرات في القيمة العادلة في بيان الدخل الموحد.

٢. ملخص السياسات المحاسبية الهامة (تابع)

٥-٢ اندماجات الأعمال والشهرة (تابع)

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

يتم قياس الشهرة مبدئياً بالتكلفة وتمثل الزيادة في إجمالي المقابل المحوّل والقيمة المحتسبة عن الحصص غير المسيطرة، وأي حصص أخرى مملوكة سابقاً، على صافي الموجودات المحددة المستحوذ عليها والمطلوبات المحمّلة، إذا كانت القيمة العادلة لصافي الموجودات المستحوذ عليها زائدة عن إجمالي المقابل المحوّل. تقوم المجموعة بإعادة تقييم ما إذا كانت قد قامت بتحديد كافة الموجودات المستحوذ عليها وكافة المطلوبات المحمّلة على النحو الصحيح، كما تقوم بمراجعة الإجراءات المتبعة في قياس المبالغ المزمع احتسابها بتاريخ الاستحواذ. إذا نتج عن إعادة التقييم أن القيمة العادلة لصافي الموجودات المستحوذ عليها لا تزال زائدة عن إجمالي المقابل المحوّل، فعندئذٍ يحسب الربح ضمن بيان الدخل الموحد.

يتم قياس الشهرة لاحقاً للاعتراف المبدئي بسعر التكلفة بعد تنزيل أي خسائر متراكمة عن الانخفاض في القيمة. ولغرض فحص الانخفاض في القيمة، يتم توزيع الشهرة المستحوذ عليها من اندماج الأعمال، اعتباراً من تاريخ الاستحواذ، على كل وحدة من الوحدات المولدة للنقد لدى المجموعة والتي يتوقع أن تستفيد من عملية الاندماج، وذلك بغض النظر عن أي موجودات أو مطلوبات أخرى في الشركة المستحوذ عليها تكون محمّلة إلى تلك الوحدات.

بعدما يتم توزيع الشهرة على الوحدة المولدة للنقد ثم يتم استبعاد جزء من عمليات تلك الوحدة، فإن الشهرة المتعلقة بالجزء المستبعد يتم إدراجها ضمن القيمة الدفترية لهذا الجزء عند تحديد الأرباح أو الخسائر الناتجة عن الاستبعاد. وفي هذه الحالة، فإن الشهرة المستبعدة يتم قياسها على أساس القيم المتعلقة بالعمليات المستبعدة والجزء المحتفظ به من الوحدة المولدة للنقد.

٦-٢ موجودات أخرى غير ملموسة

تقاس الموجودات غير الملموسة المشتراة على نحو مستقل مبدئياً بسعر التكلفة، بينما تسجّل تكلفة الموجودات غير الملموسة المستحوذ عليها من خلال اندماج الأعمال بالقيمة العادلة كما في تاريخ الاستحواذ. ولاحقاً للتسجيل المبدئي، تدرج الموجودات غير الملموسة بالتكلفة بعد خصم الإطفاء المتراكم والخسائر المتراكمة عن انخفاض القيمة.

تخضع الأعمار الإنتاجية لهذه الموجودات غير الملموسة للتقييم وتصنف إما كمحددة أو غير محددة.

يتم إطفاء الموجودات غير الملموسة ذات الأعمار المحددة على مدى عمرها الاقتصادي الإنتاجي ويتم تقييمها لتحري الانخفاض في قيمتها عندما يتوفر أي دليل يشير إلى احتمال تعرّض الأصل غير الملموس لانخفاض في قيمته. تتم مراجعة فترة وطريقة الإطفاء للأصل غير الملموس ذي العمر الإنتاجي المحدد على الأقل بنهاية كل فترة تقرير. إن التغيرات في العمر الإنتاجي المتوقع أو النمط المتوقع لاستهلاك الفوائد الاقتصادية المستقبلية المصاحبة للأصل يتم احتسابها عن طريق تعديل فترة أو طريقة الإطفاء، حيثما يكون ملائماً، وتتم معاملتها باعتبارها تغيرات في التقديرات المحاسبية. يتم الاعتراف بمصروف الإطفاء للموجودات غير الملموسة ذات الأعمار المحددة، في بيان الدخل الموحد ضمن فئة المصاريف بما يتوافق مع وظيفة الموجودات غير الملموسة.

تطفأ الموجودات غير الملموسة ذات الأعمار المحددة على مدى أعمارها الاقتصادية والتي تتراوح من سنة إلى ١٥ سنة.

إن الموجودات غير الملموسة التي ليس لها أعمار إنتاجية محددة لا يتم حساب إطفاء لها، ولكن يتم فحصها سنوياً لتحري الانخفاض في قيمتها سواء على أساس فردي أو على مستوى الوحدة المولدة للنقد. تُجرى مراجعة سنوية لتقييم الأعمار الإنتاجية غير المحددة من أجل تحديد مدى الاعتماد مستقبلاً على العمر الإنتاجي غير المحدد. فإذا لم يكن بالإمكان الاعتماد عليه، يتم تعديل العمر الإنتاجي من غير محدد إلى محدد على أساس مستقبلي.

تقاس الأرباح أو الخسائر الناشئة عن إلغاء تسجيل الأصل غير الملموس على أساس الفرق بين صافي عوائد الاستبعاد والقيمة الدفترية للأصل، وتحتسب في بيان الدخل الموحد عندما يلغى تسجيل الأصل.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٢. ملخص السياسات المحاسبية الهامة (تابع)

٧-٢ استثمارات في شركات زميلة وترتيبات مشتركة

(١) الشركات الزميلة

الشركات الزميلة هي جميع المنشآت التي تمارس عليها المجموعة تأثيراً جوهرياً دون السيطرة الكاملة أو المشتركة. ويتمثل ذلك عموماً حينما تمتلك المجموعة ما بين ٢٠٪ و ٥٠٪ من حقوق التصويت. يتم احتساب الاستثمارات في الشركات الزميلة باستخدام طريقة حقوق الملكية المحاسبية (الإيضاح ٢-٧-٣)، بعد تسجيلها مبدئياً بالتكلفة.

(٢) الترتيبات المشتركة

بموجب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١١ "الترتيبات المشتركة"، تصنف الاستثمارات في الترتيبات المشتركة إما على أنها عمليات مشتركة أو مشاريع مشتركة. ويتوقف ذلك التصنيف على الحقوق والالتزامات التعاقدية لكل مستثمر بغض النظر عن الشكل القانوني للترتيب المشترك. تمتلك المجموعة مشاريع مشتركة فقط.

مشاريع مشتركة

تحتسب الحصة في المشاريع المشتركة باستخدام طريقة حقوق الملكية (الإيضاح ٧-٢-٣) بعد تسجيلها مبدئياً بالتكلفة في بيان المركز المالي الموحد.

(٣) طريقة حقوق الملكية

يتم مبدئياً الاعتراف بالاستثمارات في شركة زميلة أو مشروع مشترك بسعر التكلفة بموجب طريقة حقوق الملكية. يتم تعديل القيمة الدفترية للاستثمارات لاحتساب التغيرات في حصة المجموعة من صافي موجودات الشركة الزميلة أو المشروع المشترك اعتباراً من تاريخ الاستحواذ. ويتم إدراج الشهرة المتعلقة بالشركة الزميلة أو المشروع المشترك ضمن القيمة الدفترية للاستثمار ولا يتم فحص الانخفاض في قيمتها بصورة فردية.

يتضمن بيان الدخل الموحد حصة المجموعة في نتائج عمليات الشركة الزميلة أو المشروع المشترك. إن أي تغيير في الدخل الشامل الآخر للكيانات المستثمر فيها يتم عرضه كجزء من الدخل الشامل الآخر للمجموعة. وإضافة إلى ذلك، فعندما يتم الاعتراف بأي تغيير مباشرة ضمن حقوق الملكية للشركة الزميلة أو المشروع المشترك، تحتسب المجموعة حصتها من أي تغييرات، إن لزم الأمر، في بيان التغيرات في حقوق الملكية. أما الأرباح والخسائر غير المحققة الناتجة عن المعاملات المبرمة بين المجموعة والشركة الزميلة أو المشروع المشترك فيتم حذفها بما يعادل قيمة الحصة في الشركة الزميلة أو المشروع المشترك.

عندما تكون حصة المجموعة من خسائر الاستثمار المحتسب بطريقة حقوق الملكية مساوية لحصتها في الاستثمار أو زائدة عنها، بما في ذلك أي ذمم مدينة أخرى غير مضمونة، فإن المجموعة لا تسجل أي خسائر أخرى، إلا إذا كانت قد تكبدت التزامات أو أجرت دفعات بالنيابة عن المنشأة الأخرى.

يتم بيان إجمالي حصة المجموعة من أرباح أو خسائر الشركة الزميلة أو المشروع المشترك ضمن بيان الدخل الموحد، ويمثل هذا الإجمالي الربح أو الخسارة بعد خصم الضريبة والخصص غير المسيطرة في الشركات التابعة للشركة الزميلة أو المشروع المشترك.

يتم إعداد البيانات المالية للشركة الزميلة أو المشروع المشترك لنفس الفترة المشمولة بتقارير المجموعة. وتجرى تعديلات على السياسات المحاسبية للشركة الزميلة أو المشروع المشترك، عند الضرورة، بما يضمن اتساق هذه السياسات مع تلك الخاصة بالمجموعة.

تقوم المجموعة بعد تطبيق طريقة حقوق الملكية بتحديد ما إذا كان من الضروري أن يتم احتساب خسارة عن الانخفاض في قيمة استثمارها في الشركة الزميلة أو المشروع المشترك. كما تقوم المجموعة بتاريخ كل تقرير بتحديد مدى توفر أي دليل موضوعي على تعرض الاستثمار في الشركة الزميلة أو المشروع المشترك للانخفاض في القيمة. فإذا وجد مثل هذا الدليل، تحتسب المجموعة مقدار الانخفاض في القيمة على أساس الفرق بين القيمة المستردة للشركة الزميلة أو المشروع المشترك وقيمتها أو قيمته الدفترية، ثم تحتسب الخسارة تحت بند "حصة من أرباح شركات زميلة أو مشاريع مشتركة" في بيان الدخل الموحد.

عندما تفقد المجموعة السيطرة الفعالة على الشركة الزميلة أو السيطرة المشتركة على المشروع المشترك، فإنها تقوم بقياس وتسجيل الاستثمار المتبقي بقيمته العادلة. إن أي فرق بين القيمة الدفترية للشركة الزميلة أو المشروع المشترك عند فقدان السيطرة الفعالة أو السيطرة المشتركة والقيمة العادلة للاستثمار المتبقي وعوائد الاستبعاد، يتم احتسابه ضمن بيان الدخل الموحد.

٨-٢ رسوم وكالة مدفوعة مسبقاً

تعتبر المبالغ المدفوعة مقدماً إلى الوكلاء لشراء أو تغيير حقوق وكالتههم بمثابة مبالغ مدفوعة مقدماً. ونظراً لأن هذه المبالغ يتم دفعها بدلاً من الدفعات السنوية، يتم إدراجها في بيان الدخل الموحد كمصاريف خلال الفترة المعادلة لعدد سنوات رسوم الوكالة المدفوعة مقدماً.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٢. ملخص السياسات المحاسبية الهامة (تابع)

٢-٩ الانخفاض في قيمة الموجودات غير المالية

يتم بيان المزيد من الإفصاحات المتعلقة بانخفاض قيمة الموجودات غير المالية في الإيضاحات التالية:

إيضاح ٤	إفصاحات حول افتراضات هامة
إيضاح ٨	الشهرة
إيضاح ٩	موجودات غير ملموسة أخرى

تقوم المجموعة في تاريخ كل تقرير بتقييم ما إذا كان هناك أي مؤشر على احتمال تعرض الموجودات لانخفاض في قيمتها. وفي حالة وجود مثل هذا المؤشر، أو عندما يستدعي الأمر فحص انخفاض القيمة سنوياً، تقدر المجموعة القيمة القابلة للاسترداد للأصل. وتتمثل قيمة الأصل القابلة للاسترداد في القيمة العادلة للأصل أو وحدة توليد النقد ناقصاً تكاليف الاستبعاد أو القيمة قيد الاستخدام، أيهما أعلى، ويتم تحديد القيمة القابلة للاسترداد لكل أصل على حدة، إلا إذا كان الأصل لا يحقق تدفقات نقدية مستقلة إلى حد كبير عن التدفقات النقدية للموجودات الأخرى أو مجموعة من الموجودات. عندما تزيد القيمة الدفترية للأصل أو الوحدة المولدة للنقد على قيمتها القابلة للاسترداد، يكون الأصل قد تعرض لانخفاض في قيمته ويتم تخفيض قيمته إلى القيمة القابلة للاسترداد.

عند تقييم قيمة الاستخدام، يتم خصم التدفقات النقدية المستقبلية المقدرة إلى قيمها الحالية باستخدام معدل خصم قبل الضريبة يعكس تقييمات السوق الحالية للقيمة الزمنية للنقود والمخاطر المصاحبة للأصل. وعند تحديد القيمة العادلة ناقصاً تكاليف الاستبعاد، تؤخذ بالاعتبار أحدث معاملات السوق. وإن لم تتوفر هذه المعاملات تُستخدم طريقة تقييم مناسبة. ويتم التحقق من هذه الحسابات باستخدام مضاعفات التقييم أو أسعار الأسهم المدرجة للشركات المدرجة للتداول العام أو غيرها من مؤشرات القيمة العادلة المتاحة.

وتستند المجموعة في حساب انخفاض القيمة إلى موازنات تفصيلية وحسابات مستقبلية متوقعة يتم إعدادها بصورة منفصلة لكل وحدة من الوحدات المولدة للنقد الخاصة بالمجموعة والتي يتم تخصيص موجودات لها. وتغطي هذه الموازنات والحسابات المستقبلية المتوقعة فترة خمس سنوات. ويتم احتساب معدل النمو طويل الأجل وتطبيقه على التدفقات النقدية المستقبلية المقدرة بعد السنة الخامسة.

تدرج خسائر انخفاض القيمة على العمليات المستمرة ضمن بيان الدخل الموحد في فئات المصاريف التي تلائم وظيفة الأصل الذي تعرض لانخفاض في قيمته.

بالنسبة للموجودات باستثناء الشهرة، يتم إجراء تقييم في تاريخ كل تقرير لتحديد ما إذا كان هناك أي دليل على أن خسائر انخفاض القيمة المسجلة سابقاً لم تعد موجودة أو انخفضت قيمتها. فإذا وجد مثل هذا الدليل، تقدر المجموعة القيمة القابلة للاسترداد للأصل أو وحدة توليد النقد. ولا يتم عكس خسارة انخفاض القيمة المسجلة سابقاً إلا إذا كان هناك تغيير في الافتراضات المستخدمة لتحديد القيمة القابلة للاسترداد منذ تسجيل آخر خسارة انخفاض في القيمة. ويكون العكس محدوداً بحيث لا تزيد القيمة الدفترية للأصل عن القيمة القابلة للاسترداد، أو عن القيمة الدفترية التي كان يمكن تحديدها، بعد خصم الاستهلاك، فيما لو لم تدرج أي خسارة انخفاض في قيمة الأصل خلال السنوات السابقة. ويسجل هذا العكس في بيان الدخل الموحد ما لم يكن الأصل مدرجاً بالقيمة الناتجة عن إعادة التقييم، وفي هذه الحالة يعامل هذا العكس باعتباره زيادة ناتجة عن إعادة التقييم.

يتم اختبار الشهرة لتخري الانخفاض في قيمتها سنوياً كما في ٣١ ديسمبر وعندما تشير الظروف إلى احتمال وجود انخفاض في القيمة الدفترية.

يتم تحديد انخفاض القيمة للشهرة من خلال تقييم القيمة القابلة للاسترداد لكل وحدة مولدة للنقد أو (مجموعة الوحدات المولدة للنقد) المخصصة لها الشهرة. عندما تكون القيمة القابلة للاسترداد للوحدات المولدة للنقد أقل من قيمها الدفترية، يتم تسجيل خسارة الانخفاض في القيمة. لا يمكن عكس خسائر الانخفاض في القيمة المتعلقة بالشهرة في فترات مستقبلية.

٢-١٠ أرصدة نقدية وبنكية

تتكون الأرصدة النقدية والبنكية ضمن بيان المركز المالي الموحد من النقد لدى البنوك والنقد في الصناديق والودائع الهامشية والودائع قصيرة الأجل بفترة استحقاق تبلغ ثلاثة أشهر أو أقل والودائع طويلة الأجل التي تزيد فترات استحقاقها الأصلية عن ثلاثة أشهر والتي لا تتعرض لمخاطر جوهريّة جراء التغيرات في قيمتها.

لغرض عرض بيان التدفقات النقدية الموحد، يشتمل النقد وما في حكمه على النقد في الصناديق والودائع لدى المؤسسات المالية، إلى جانب الاستثمارات الأخرى قصيرة الأجل ذات السيولة العالية التي تبلغ فترات استحقاقها الأصلية ثلاثة أشهر أو أقل والتي تكون جاهزة للتحويل إلى مبالغ نقدية معلومة والتي لا تتأثر تأثيراً كبيراً بمخاطر التغير في القيمة.

٢. ملخص السياسات المحاسبية الهامة (تابع)

١١-٢ ذمم مدينة

تحتسب الذمم المدينة التجارية مبدئياً بالقيمة العادلة وتقاس لاحقاً بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة الفائدة الفعلية، ناقصاً مخصص الانخفاض في القيمة.

الذمم المدينة التجارية هي المبالغ المستحقة من العملاء نظير البضائع المباعة أو الخدمات المقدمة في سياق العمل الاعتيادي. فإذا كان من المتوقع تحصيل هذه الذمم في غضون عام واحد، أو أقل (أو خلال دورة التشغيل الاعتيادية للمنشأة أيهما أطول)، يتم تصنيفها كموجودات متداولة. وإن لم يكن كذلك، يتم عرضها كموجودات غير متداولة. وإن لم يكن كذلك، يتم عرضها كموجودات غير متداولة. يتم الاعتراف بالذمم المدينة التجارية مبدئياً بقيمة المقابل غير المشروط ما لم تحتوي الذمم على عناصر تمويل جوهريّة، وعندها يتم إثباتها بالقيمة العادلة. تحتفظ المجموعة بالذمم المدينة التجارية بهدف تحصيل التدفقات النقدية التعاقدية، وبالتالي تقوم بقياسها لاحقاً بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة الفائدة الفعلية.

تخضع الذمم المدينة التجارية للمجموعة إلى نموذج خسائر الائتمان المتوقعة. تطبق المجموعة المنهج المبسط للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٩ لقياس الخسائر الائتمانية المتوقعة، الذي يستخدم مخصص الخسائر المتوقعة على مدى العمر لجميع الذمم المدينة التجارية. ولقياس الخسائر الائتمانية المتوقعة، تم تقسيم الذمم المدينة التجارية إلى مجموعات بناء على خصائص مخاطر الائتمان المشتركة وأيام التأخير عن السداد.

يتم شطب الذمم المدينة التجارية عندما لا يوجد توقعات معقولة للتحصيل. وتتضمن المؤشرات التي تشير إلى عدم وجود توقعات معقولة للتحصيل، من بين أمور أخرى، فشل المدين في الاتفاق على خطة سداد مع المجموعة، والفشل في أداء دفعات تعاقدية لفترة أكبر من ٣٦٥ يوماً.

تعرض خسائر الانخفاض في قيمة الذمم المدينة التجارية على أنها صافي خسائر انخفاض القيمة ضمن الأرباح التشغيلية. إن المبالغ المستردة لاحقاً من المبالغ التي سبق حذفها يتم إدراجها مقابل نفس البند.

١٢-٢ الموجودات المالية

يتم تصنيف الموجودات المالية كما يلي:

- تلك التي تقاس لاحقاً بالقيمة العادلة (إما من خلال الدخل الشامل الآخر أو من خلال الربح أو الخسارة).
- تلك التي تقاس بالتكلفة المطفأة.

يعتمد التصنيف على النموذج التجاري للمنشأة في إدارة الموجودات المالية والشروط التعاقدية للتدفقات النقدية.

بالنسبة للموجودات المقاسة بالقيمة العادلة، تدرج الأرباح والخسائر إما في بيان الدخل الموحد أو في الدخل الشامل الآخر. وبالنسبة للاستثمارات في أدوات حقوق الملكية غير المحتفظ بها لغرض المتاجرة، فإن ذلك سيتوقف على ما إذا كانت المجموعة قد اختارت نهائياً في وقت التسجيل المبدئي أن تحتسب الاستثمار في حقوق الملكية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر.

لا تعيد المجموعة تصنيف استثمارات الدين إلا في حالة واحدة وهي أن تقوم بتغيير النموذج التجاري المستخدم في إدارة تلك الموجودات.

(أ) التصنيف

(١) استثمارات بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر

الاستثمارات بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر هي تلك الاستثمارات المصنفة كذلك، أو غير المؤهلة للتصنيف بالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة أو التكلفة المطفأة. تشمل الاستثمارات بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر على بعض حقوق الملكية وأدوات الدين. ويمكن بيع هذه الاستثمارات استجابةً لاحتياجات السيولة أو للتغيرات في أسعار الفائدة أو أسعار الصرف أو أسعار الأسهم. تشمل الموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر على:

تسجل الأوراق المالية غير المحتفظ بها للمتاجرة، والتي اختارتها المجموعة نهائياً عند الاعتراف المبدئي، في هذه الفئة. وهذه الاستثمارات تمثل استثمارات استراتيجية وترى المجموعة أن هذا التصنيف هو الأنسب.

تمثل سندات الدين تدفقات نقدية تعاقدية حصرية للمبالغ الأصلية والفائدة. ويتحقق هدف نموذج أعمال المجموعة من خلال جمع التدفقات النقدية التعاقدية وبيع الموجودات المالية.

٢. ملخص السياسات المحاسبية الهامة (تابع)

٢-١٢ الموجودات المالية (تابع)

(أ) التصنيف (تابع)

(٢) استثمارات بالتكلفة المطفأة

الاستثمارات المدرجة بالتكلفة المطفأة هي موجودات مالية غير مشتقة ذات دفعات ثابتة أو قابلة للتحديد. وتدرج ضمن الموجودات المتداولة، فيما عدا الموجودات التي يستحق أجلها لأكثر من ١٢ شهرا بعد نهاية فترة التقرير.

- تصنف المجموعة موجوداتها المالية بالتكلفة المطفأة فقط إذا تم استيفاء المعيارين التاليين:
- أن يتم الاحتفاظ بالأصل ضمن نموذج أعمال يكون الهدف منه جمع التدفقات النقدية التعاقدية.
 - أن تؤدي الأحكام التعاقدية إلى وجود تدفقات نقدية بحيث تمثل دفعات حصرية للمبالغ الأصلية والفوائد.

(ب) الاعتراف المبدئي والقياس اللاحق

تقوم المجموعة بالاعتراف بعمليات الشراء والبيع الاعتيادية للموجودات المالية بتاريخ المتاجرة، وهو التاريخ الذي تلتزم فيه المجموعة بشراء الأصل أو بيعه.

عند الاعتراف المبدئي، تقيس المجموعة الأصل المالي بالقيمة العادلة زائداً، في حالة ما إذا كان الأصل المالي غير مدرج بقيمته العادلة من خلال الربح أو الخسارة، تكاليف المعاملة المنسوبة مباشرة إلى اقتناء الأصل المالي. يتم إدراج تكاليف المعاملة للموجودات المالية المدرجة بالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة المتوقعة كمصاريف في بيان الدخل الموحد.

(١) أدوات الدين

يعتمد القياس اللاحق لأدوات الدين على النموذج التجاري المتبع من قبل المجموعة في إدارة الموجودات وخصائص تدفقاتها النقدية. وهناك ثلاث فئات قياس تصنف فيها المجموعة أدوات الدين وهي:

التكلفة المطفأة: يتم قياس الموجودات المحتفظ بها لتجميع التدفقات النقدية التعاقدية حيث تمثل هذه التدفقات النقدية فقط الدفعات الأصلية والفائدة بالتكلفة المطفأة. تدرج إيرادات الفوائد من هذه الموجودات المالية في إيرادات التمويل باستخدام طريقة معدل الفائدة الفعلية. ويتم إدراج أي أرباح أو خسائر ناتجة عن إلغاء الاعتراف مباشرة في بيان الدخل الموحد وتعرض في الإيرادات الأخرى. يتم عرض خسائر انخفاض القيمة كبند منفصل في بيان الدخل الموحد.

القيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر: تقاس الموجودات المحتفظ بها لجمع التدفقات النقدية التعاقدية وبيع الموجودات المالية عندما تمثل التدفقات النقدية دفعات حصرية للمبالغ الأصلية والفائدة بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر. ويتم تحويل الحركات في القيمة الدفترية من خلال الدخل الشامل الآخر، باستثناء الاعتراف بأرباح أو خسائر الانخفاض في القيمة وإيرادات الفوائد وأرباح وخسائر الصرف الأجنبي والتي يتم الاعتراف بها ضمن بيان الدخل الموحد. وعندما يتم استبعاد الموجودات المالية، فإن الأرباح أو الخسائر المتراكمة المعترف بها سابقاً في الدخل الشامل الآخر يعاد تصنيفها من حقوق الملكية إلى بيان الدخل الموحد ويتم الاعتراف بها في "الإيرادات الأخرى". وتدرج إيرادات الفوائد من هذه الموجودات المالية ضمن إيرادات التمويل باستخدام طريقة معدل الفائدة الفعلي. يتم عرض الأرباح والخسائر من صرف العملات الأجنبية في الإيرادات الأخرى ويتم عرض مصاريف الانخفاض في القيمة كبند منفصل في بيان الدخل الموحد.

القيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة: تقاس الموجودات التي لا تستوفي معايير تسجيلها بالتكلفة المطفأة أو بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر بالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة. تدرج الأرباح أو الخسائر الناتجة عن استثمارات الديون التي تقاس لاحقاً بالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة ضمن بيان الدخل الموحد وتعرض بالاصافي ضمن الإيرادات الأخرى في الفترة التي تنشأ فيها.

(٢) أدوات حقوق الملكية

تقيس المجموعة في وقت لاحق جميع استثمارات الأسهم بالقيمة العادلة. إذا ما قررت إدارة المجموعة عرض أرباح وخسائر القيمة العادلة في استثمارات الأسهم ضمن الدخل الشامل الآخر، لا يعاد تصنيف أرباح وخسائر القيمة العادلة لاحقاً لبيان الدخل الموحد بعد إلغاء الاعتراف بالاستثمار. يستمر الاعتراف بتوزيعات الأرباح من هذه الاستثمارات في بيان الدخل الموحد كإيرادات أخرى عندما يتقرر حق المجموعة في استلام الدفعات.

يتم الاعتراف بالتغيرات في القيمة العادلة للموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال الربح أو الخسارة ضمن الإيرادات الأخرى في بيان الدخل الموحد عند الضرورة. ولا يتم تسجيل خسائر انخفاض القيمة (وعكس خسائر انخفاض القيمة) في استثمارات حقوق الملكية المقاسة بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر بشكل منفصل عن غيرها من التغيرات في القيمة العادلة.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٢. ملخص السياسات المحاسبية الهامة (تابع)

١٢-٢ الموجودات المالية (تابع)

(١) أدوات الدين (تابع)

(ج) إلغاء الاعتراف بالموجودات المالية

يُلغى الاعتراف بالأصل المالي (أو، إن أمكن، جزء من الأصل المالي أو مجموعة من الموجودات المالية المماثلة) في الحالات التالية:

- عندما تنقضي حقوق المجموعة في استلام التدفقات النقدية من الأصل، أو
- أن تكون المجموعة قد قامت بتحويل حقوقها في استلام التدفقات النقدية من الأصل أو أن تتحمل التزامات بسداد التدفقات النقدية المستلمة بالكامل إلى أي طرف آخر دون أي تأخير ملموس بناءً على ترتيبات "تمرير المدفوعات"،
- وإما (أ) أن تكون المجموعة قد حوّلت كافة المخاطر والمزايا المرتبطة بالأصل بشكل كامل أو (ب) أن المجموعة لم تقم بتحويل كافة المخاطر والمزايا المرتبطة بالأصل بشكل كامل، ولكنها تكون قد قامت بتحويل حق السيطرة على الأصل.

عند استبعاد استثمارات حقوق الملكية، يتم إعادة تصنيف أي رصيد ذي صلة ضمن احتياطي القيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر إلى الأرباح المحتجزة.

١٣-٢ الانخفاض في قيمة الموجودات المالية وعدم قابلية تحصيلها

تقوم المجموعة على أساس تنبؤي بتقييم خسائر الائتمان المتوقعة المرتبطة بأدوات الدين المدرجة بالتكلفة المطفأة وبالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر. تعتمد منهجية انخفاض القيمة المطبقة على ما إذا كانت هناك زيادة جوهرية في مخاطر الائتمان.

بالنسبة للذمم المدينة التجارية، تقوم المجموعة بتطبيق النهج المبسط الذي يسمح به المعيار الدولي رقم ٩، والذي يتطلب الاعتراف بالخسائر المتوقعة على مدى العمر منذ الاعتراف المبدئي بالذمم المدينة، انظر الإيضاح ٣-١ للمزيد من التفاصيل.

١٤-٢ قروض وسلفيات ومطلوبات مالية أخرى

يتم تسجيل جميع المطلوبات المالية مبدئياً بالقيمة العادلة، وفي حالة القروض والسلفيات والذمم الدائنة، صافية من تكاليف المعاملة المنسوبة مباشرة.

بعد الاعتراف المبدئي، تقاس القروض والسلفيات المحملة بفائدة لاحقاً بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة معدل الفائدة الفعلي. ويتم تسجيل الأرباح والخسائر في بيان الدخل الموحد عند إلغاء تسجيل المطلوبات المالية وكذلك من خلال إطفاء معدل الفائدة الفعلي.

يتم احتساب التكلفة المطفأة بعد الأخذ بعين الاعتبار أي خصم أو علاوة على الاستحواذ والرسوم أو التكاليف التي تعد جزءاً لا يتجزأ من معدل الفائدة الفعلي. يدرج الإطفاء المحتسب على معدل الفائدة الفعلي ضمن تكاليف التمويل في بيان الدخل الموحد.

يُلغى الاعتراف بالمطلوب المالي عند الوفاء بالالتزام المتعلق بالمطلوب أو إلغائه أو انقضاء أجله. عندما يتم استبدال مطلوب مالي حالي بأخر من نفس المقرض بناءً على شروط جديدة تختلف عن سابقتها بشكل جوهري أو عندما يتم تعديل شروط المطلوب الحالي بشكل جوهري، تتم معاملة هذا الاستبدال أو التعديل كإلغاء للمطلوب الأصلي وتسجيل وتسجيل للمطلوب الجديد. يتم تسجيل الفرق بين القيم الدفترية ذات العلاقة في بيان الدخل الموحد.

يُلغى الاعتراف بالمطلوب المالي عند الوفاء بالالتزام المتعلق بالمطلوب أو إلغائه أو انقضاء أجله. عندما يتم استبدال مطلوب مالي حالي بأخر من نفس المقرض بناءً على شروط جديدة مختلفة عن السابقة بشكل جوهري أو عندما يتم تعديل شروط الالتزام الحالي بشكل كامل، تتم معاملة هذا الاستبدال أو التعديل كإلغاء للمطلوب الأصلي وتسجيل للمطلوب الجديد. ويتم تسجيل الفرق بين القيم الدفترية ذات العلاقة في بيان الدخل الموحد.

١٥-٢ ذمم دائنة ومستحقات

تمثل هذه المبالغ المطلوبات غير المسددة عن السلع والخدمات المقدمة للمجموعة قبل نهاية السنة المالية. وهذه المبالغ غير مضمونة وعادة ما تدفع في غضون ٦٠ يوماً من تاريخ الاعتراف بها. يتم عرض الذمم الدائنة التجارية والأخرى ضمن المطلوبات المتداولة باستثناء تلك التي تكون مستحقة الدفع بعد أكثر من ١٢ شهراً من الفترة المشمولة بالتقرير. يتم الاعتراف بهذه المبالغ مبدئياً بالقيمة العادلة ويتم قياسها لاحقاً بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة الفائدة الفعلية.

٢. ملخص السياسات المحاسبية الهامة (تابع)

١٦-٢ مخصصات

يتم الاعتراف بالمخصصات عندما يترتب على المجموعة التزام (قانوني أو ضمني) نتيجة لحدث سابق، ويكون من المرجح أن يقتضي الأمر تدفقا خارجيا لموارد تمثل مزايا اقتصادية من أجل تسديد الالتزام، ويكون بالإمكان وضع تقدير معقول لمبلغ الالتزام. عندما تتوقع المجموعة تعويض بعض المخصصات أو جميعها، على سبيل المثال بموجب عقد تأمين، فإنه يتم تسجيل مبالغ التعويض كأصل منفصل، ولكن فقط عند التأكد من الحصول على التعويض. يتم عرض المصاريف المرتبطة بمخصص في بيان الدخل الموحد بعد تنزيل أي تعويضات.

إذا كان تأثير القيمة الزمنية للمال جوهرياً، يتم خصم المخصصات باستخدام معدل حالي قبل خصم الضريبة يعكس، عند اللزوم، المخاطر المحددة لذلك الالتزام. عندما يتم استخدام الخصم، يتم الاعتراف بالزيادة في المخصص الناتجة عن مرور الوقت كتكلفة تمويل.

١٧-٢ مكافآت نهاية الخدمة للموظفين

(١) التزامات قصيرة الأجل

تدرج المطلوبات عن الأجور والرواتب، بما في ذلك المنافع غير النقدية و الإجازات السنوية والإجازات المرضية المتراكمة والمتوقع تسويتها بشكل كامل خلال ١٢ شهراً بعد نهاية الفترة التي يقدم فيها الموظفون الخدمة ذات العلاقة فيما يتعلق بخدمات الموظفين حتى نهاية فترة التقرير ويتم قياسها بالمبالغ المتوقعة دفعها عند تسوية المطلوبات. وتعرض المطلوبات كالتزامات جارية لمكافآت الموظفين في بيان المركز المالي الموحد.

يتم رصد مخصص للالتزام المقدّر لمستحقات الموظفين من الإجازات السنوية وتذاكر السفر نتيجة للخدمات المقدمة من قبل الموظفين المستحقين حتى تاريخ التقرير. يدرج المخصص المتعلق بالإجازات السنوية وتذاكر السفر تحت بند مطلوبات متداولة.

(٢) التزامات مكافآت الموظفين طويلة الأجل الأخرى

في بعض البلدان، يكون لدى المجموعة أيضاً مطلوبات مقابل مكافآت نهاية الخدمة طويلة الأجل التي لا يُتوقع تسويتها بالكامل خلال ١٢ شهراً بعد نهاية الفترة التي يقدم فيها الموظفون الخدمة ذات العلاقة. ولذلك يتم قياس هذه المكافآت على أنها القيمة الحالية للمدفوعات المستقبلية المتوقعة التي سيتم دفعها فيما يتعلق بالخدمات التي يقدمها الموظفون حتى نهاية فترة التقرير باستخدام طريقة الوحدة الإضافية المقدرة. يؤخذ بعين الاعتبار مستويات الرواتب والأجور المستقبلية المتوقعة وحالات مغادرة الموظفين العمل وفترات الخدمة. يتم خصم المدفوعات المستقبلية المتوقعة باستخدام العائدات المتوفرة لسندات الشركات عالية الجودة في نهاية فترة التقرير مع شروط وعملات تطابق قدر الإمكان التدفقات النقدية المستقبلية المقدرة. يتم الاعتراف بإعادة القياس الناتجة عن تعديلات التجربة والتغيرات في الافتراضات الاكتوارية في بيان الدخل الشامل الموحد.

يتم الإفصاح عن مخصص مكافآت نهاية الخدمة للموظفين كالتزام طويل الأجل. حيث تتطلب قوانين العمل الخاصة بهم تقديم مدفوعات التعويض عند إنهاء العلاقة مع موظفيهم. ويذكر مخصص مكافآت نهاية الخدمة ضمن المطلوبات غير المتداولة.

يتلقى الموظفون (بما في ذلك كبار المسؤولين التنفيذيين) في المجموعة المكافآت بشكل مدفوعات على أساس الأسهم، حيث يتم منح الموظفين حقوق زيادة الأسهم التي تتم تسويتها نقداً (معاملات التسوية النقدية).

معاملات التسوية النقدية

يتم قياس تكلفة معاملات التسوية النقدية مبدئياً بالقيمة العادلة في تاريخ المنح باستخدام نموذج القيمة الاسمية الثنائية. يتم الإفصاح عن المزيد من التفاصيل في الإيضاح رقم ٢٧. ويتم احتساب القيمة العادلة كمصروف على مدى الفترة حتى تاريخ الاستحقاق مع الاعتراف بالالتزام المقابل. ويعاد قياس الالتزام بالقيمة العادلة في تاريخ كل تقرير، بما في ذلك تاريخ التسوية مع الاعتراف بالتغيرات في القيمة العادلة في مصروف منافع الموظفين.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٢. ملخص السياسات المحاسبية الهامة (تابع)

١٨-٢ المطلوبات المالية

الاعتراف المبدئي والقياس

تحدد المجموعة التصنيف لمطلوباتها المالية بتاريخ التسجيل المبدئي.

يتم تسجيل المطلوبات المالية مبدئياً بالقيمة العادلة، وفي حالة القروض بالقيمة العادلة للمبلغ المقبوض ناقصاً تكاليف المعاملة المنسوبة مباشرة للقرض.

تشتمل المطلوبات المالية للمجموعة على مبالغ التزام الإيجار، والقروض والسلفيات المحملة بالفائدة، والذمم الدائنة التجارية والأخرى.

(أ) القياس اللاحق

يعتمد قياس المطلوبات المالية على تصنيفها بالنحو التالي:

بعد الاعتراف المبدئي، تقاس القروض والسلفيات لاحقاً بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة معدل الفائدة الفعلي. ويتم الاعتراف بالأرباح والخسائر في بيان الدخل الموحد عند إلغاء الاعتراف بالمطلوبات المالية وكذلك من خلال عملية الإطفاء.

(ب) إلغاء الاعتراف

يُلغى الاعتراف بالمطلوب المالي عند الوفاء بالالتزام المتعلق بالمطلوب أو إلغائه أو انقضاء أجله. عندما يتم استبدال مطلوب مالي حالي بآخر من نفس المقرض بناءً على شروط جديدة مختلفة عن السابقة بشكل جوهري أو عندما يتم تعديل شروط الالتزام الحالي بشكل كامل، تتم معاملة هذا الاستبدال أو التعديل كإلغاء تسجيل المطلوب الأصلي وتسجيل للمطلوب الجديد. ويتم تسجيل الفرق بين القيم الدفترية ذات العلاقة في بيان الدخل الموحد.

١٩-٢ الضمان الاجتماعي

يتم التعامل مع المبالغ التي تدفع إلى مؤسسات التأمينات الاجتماعية فيما يتعلق بخطط المعاشات الحكومية المطبقة في مناطق معينة كمدفوعات لخطط المساهمات المحددة حيث تكون التزامات المجموعة بموجب هذه الخطط مساوية لتلك الناتجة بموجب خطة منافع مساهمات التقاعد المحددة. وتدفع المجموعة مساهمات إلى مؤسسات التأمينات الاجتماعية على أساس إلزامي. ولا يكون للمجموعة أي التزامات دفع إضافية بمجرد دفع المساهمات. ويتم احتساب المساهمات كمصروف لمنافع الموظفين في الفترة التي تتعلق فيها خدمة الموظفين.

٢٠-٢ الاعتراف بالإيرادات

تعترف المجموعة بإيرادات العقود المبرمة مع العملاء بناءً على نموذج من خمس خطوات، كما هو محدد في المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٥ "الإيرادات من العقود مع العملاء":

- الخطوة ١: تحديد العقد/ العقود مع العميل.
- الخطوة ٢: تحديد التزامات الأداء في العقد.
- الخطوة ٣: تحديد سعر المعاملة.
- الخطوة ٤: تخصيص سعر المعاملة للالتزامات الأداء في العقد.
- الخطوة ٥: الاعتراف بالإيرادات عندما تقوم المنشأة بالوفاء بالتزام الأداء.

تقاس الإيرادات بناءً على المقابل الذي تتوقع المجموعة الحصول عليه من العقد مع العميل ولا يشمل ذلك المبالغ المحصلة نيابة عن أطراف أخرى. تعترف المجموعة بالإيرادات عندما تنقل السيطرة على منتج أو خدمة إلى العميل.

تمثل الإيرادات قيمة الخدمات المقدمة إلى العملاء ويتم إدراجها صافية من الخصومات وضرائب المبيعات أو ضرائب مماثلة.

تتطلب المعايير الاعتراف بالإيرادات عند استيفاء الشركة التزام الأداء من خلال نقل السيطرة على سلعة أو خدمة. يمكن استيفاء التزام الأداء بمرور الوقت أو في نقطة زمنية معينة.

يتم تسجيل الإيرادات عندما يكون من المحتمل أن تتدفق إلى المجموعة مزايا اقتصادية ويكون بالإمكان قياس قيمة الإيرادات بشكل موثوق به بغض النظر عن موعد السداد. يتم قياس الإيرادات بالقيمة العادلة للمقابل المالي المقبوض أو القابل للاستلام مع الأخذ بعين الاعتبار البنود التعاقدية المحددة للدفع وباستثناء الضرائب أو الرسوم الجمركية أو الخصومات. تقوم المجموعة بتقييم ترتيبات إيراداتها في ضوء معايير معينة لتحديد ما إذا كانت تعمل بمثابة الطرف الرئيسي أو الوكيل. لقد خلصت المجموعة إلى أنها تعمل بمثابة الطرف الرئيسي في كافة ترتيباتها المتعلقة بالإيرادات، حيث أنها المسؤول الرئيسي عن جميع ترتيبات الإيرادات ولديها نطاق السعر كما أنها تتعرض لمخاطر الائتمان.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٢. ملخص السياسات المحاسبية الهامة (تابع)

٢-٢ الاعتراف بالإيرادات (تابع)

وفيما يلي المعايير المحددة للاعتراف التي يتعين الوفاء بها قبل الاعتراف بالإيرادات:

إيرادات خدمات النقل الدولي السريع

توفر المجموعة خدمات التوصيل والنقل السريع للشركات والعملاء من القطاع الخاص. يحدث التسليم عندما يتم شحن الطرود إلى الموقع المحدد، ويتم نقل مخاطر التقادم والخسارة إلى المستخدم النهائي، ويكون المستخدم النهائي قد وافق على المنتجات وفقاً لعقد المبيعات أو انقضاء شروط القبول أو أن يتوفر لدى المجموعة دليل موضوعي على الوفاء بكافة معايير القبول.

إيرادات توصيل الشحنات

توفر المجموعة خدمات النقل للشركات والعملاء من القطاع الخاص. يحدث التسليم عندما يتم شحن الطرود إلى الموقع المحدد، ويتم نقل مخاطر التقادم والخسارة إلى المستخدم النهائي، ويكون المستخدم النهائي قد وافق على المنتجات وفقاً لعقد المبيعات أو انقضاء شروط القبول أو أن يتوفر لدى المجموعة دليل موضوعي على الوفاء بكافة معايير القبول.

إيرادات من الخدمات اللوجستية وتخزين الوثائق

تقدم المجموعة خدمات لوجستية وخدمات تخزين الوثائق للعملاء. يتم تقديم الخدمة عند استيفاء الشروط التعاقدية للاتفاق، وإما أن يكون المستخدم النهائي قد قبل الخدمة وفقاً لعقد المبيعات أو انقضاء شروط القبول أو أن يتوفر لدى المجموعة دليل موضوعي على الوفاء بكافة معايير القبول.

تشتمل جميع العقود وأوامر العمل على منتج واحد، ولا تشتمل على خدمة مجمعة ولا يمكن تنفيذها من قبل طرف آخر. وبالتالي، يتم المحاسبة عليها كالتزام واحد.

٢-٢ إيرادات الفوائد

يتم تسجيل إيرادات الفوائد باستخدام معدل الفائدة الفعلي، وهو المعدل الذي يخصم بدقة المدفوعات والمقبوضات النقدية المستقبلية المقدرة على مدى العمر المتوقع للأداة المالية أو على مدى فترة أقصر، عند الاقتضاء، إلى صافي القيمة الدفترية للموجودات أو المطلوبات المالية. وتدرج إيرادات الفائدة ضمن بند إيرادات التمويل في بيان الدخل الموحد.

٢-٢ تكاليف القروض

تتم رسملة تكاليف الاقتراض المتعلقة مباشرة باقتناء أو إنشاء أو إنتاج الأصل الذي يحتاج بالضرورة لفترة كبيرة من الوقت ليصبح جاهزاً للاستخدام المخصص له أو بيعه وذلك باعتبارها جزءاً من تكلفة الأصل المعني. وتدرج جميع تكاليف الاقتراض الأخرى ضمن المصاريف في الفترة التي تظهر فيها. وتتكون تكاليف الاقتراض من الفوائد والتكاليف الأخرى التي تتكبدها المنشأة على اقتراض الأموال.

٢-٢ الضرائب

ضريبة الدخل الحالية

تقدم المجموعة ضرائب الدخل وفقاً للمعيار المحاسبي الدولي رقم ١٢. نظراً لتأسيس الشركة الأم في الإمارات العربية المتحدة، لا تخضع الأرباح من عمليات الشركة الأم للضريبة. ولكن، توجد بعض الشركات التابعة للشركة الأم في بلدان مطبقة فيها الضريبة وبالتالي تخضع للضريبة. تشمل ضريبة دخل الربح أو الخسارة للسنة الضريبة الحالية والضريبة المؤجلة على أرباح هذه الشركات التابعة. يتم قياس موجودات ومطلوبات ضريبة الدخل الحالية بالمبالغ المتوقعة استردادها أو دفعها للسلطات الضريبية. إن معدلات وقوانين الضرائب المستخدمة في حساب القيمة هي تلك المطبقة أو المتوقعة تطبيقها بصورة كبيرة في تاريخ التقرير في الدول التي تمارس فيها المجموعة أنشطتها وتحقق فيها دخلاً خاضعاً للضريبة.

تقوم الإدارة بإجراء تقييم دوري للموقف المتخذ بخصوص القرارات الضريبية بالنسبة للحالة التي تكون فيها لوائح الضرائب السارية خاضعة للتأويل، وترصد مخصص عند الاقتضاء.

الضريبة المؤجلة

يتم تكوين مخصص للضريبة المؤجلة، باستخدام طريقة المطلوبات، على الفروق المؤقتة بين الأسس الضريبية للموجودات والمطلوبات وقيمتها الدفترية لأغراض التقارير المالية بتاريخ التقرير.

يتم تسجيل مطلوبات الضريبة المؤجلة لجميع الفروق المؤقتة الخاضعة للضريبة، باستثناء ما يلي:

- عندما ينشأ التزام الضريبة المؤجلة من الاعتراف المبدئي للشهرة أو من أصل أو التزام في معاملة غير اندماج الأعمال، بحيث لا يؤثر هذا الالتزام في وقت المعاملة على الأرباح المحاسبية أو على الأرباح أو الخسائر الضريبية.
- فيما يتعلق بالفروق الضريبية المؤقتة المرتبطة بالاستثمارات في الشركات التابعة والزميلة والحصص في المشاريع المشتركة، عندما يمكن التحكم في توقيت عكس الفروق المؤقتة ويكون من المحتمل أن الفروق المؤقتة لن يتم عكسها في المستقبل المنظور.

٢. ملخص السياسات المحاسبية الهامة (تابع)

٢٣-٢ الضرائب (تابع)

الضريبة المؤجلة (تابع)

يتم تسجيل موجودات الضريبة المؤجلة لكافة الفروق المؤقتة القابلة للخصم، وترجيل الإعفاءات الضريبية غير المستخدمة وأي خسائر ضريبية غير مستخدمة. ويتم الاعتراف بالموجودات الضريبة المؤجلة إلى الحد الذي من المحتمل أن يتوفر معه ربح خاضع للضريبة يمكن على أساسه الاستفادة من الفروق المؤقتة القابلة للخصم، واستخدام الإعفاءات الضريبية غير المستخدمة والخسائر الضريبية غير المستخدمة المرددة إلا عندما:

- تتعلق موجودات الضريبة المؤجلة بفارق مؤقت قابل للخصم ينشأ من الاعتراف المبدئي لأصل أو التزام في معاملة غير اندماج الأعمال، ولا يؤثر في وقت المعاملة على الأرباح المحاسبية أو على الأرباح أو الخسائر الضريبية.
- وفيما يتعلق بالفروق المؤقتة القابلة للخصم المرتبطة بالاستثمارات في الشركات التابعة والزميلة والحصص في المشاريع المشتركة، لا يتم تسجيل الموجودات الضريبة المؤجلة إلا للحد الذي يحتمل معه عكس الفروق المؤقتة في المستقبل المنظور وأن يتوفر ربح خاضع للضريبة يمكن على أساسه المستخدم الفروق المؤقتة.

تتم مراجعة القيمة الدفترية لموجودات الضريبة المؤجلة في تاريخ كل تقرير مع تخفيضها بالحد الذي يحتمل معه ألا يتوفر ربح كاف خاضع للضريبة يسمح بالاستفادة من جميع موجودات الضريبة المؤجلة أو جزء منها. ويعاد تقييم موجودات الضريبة المؤجلة غير المسجلة بتاريخ كل تقرير ويتم تسجيلها إلى الحد الذي يحتمل معه أن الأرباح الخاضعة للضريبة في المستقبل سوف تسمح باسترداد موجودات الضريبة المؤجلة.

تقاس موجودات ومطلوبات الضريبة المؤجلة على أساس معدلات الضريبة التي يتوقع أن تطبق على السنة عندما يتم تسوية الموجودات أو سداد المطلوبات، وذلك على أساس المعدلات الضريبية والقوانين الضريبية الصادرة أو المطبقة بشكل جوهري بتاريخ التقرير.

إن الضريبة المؤجلة المتعلقة بنود مدرجة خارج الأرباح أو الخسائر يتم تسجيلها خارج الأرباح أو الخسائر. ويتم تسجيل بنود الضريبة المؤجلة فيما يتعلق بالمعاملة الرئيسية في الدخل الشامل الآخر أو مباشرة في حقوق الملكية.

تتم تسوية موجودات ومطلوبات الضريبة المؤجلة في حالة وجود حق قانوني ملزم بتسوية موجودات الضريبة الحالية مع مطلوبات الضريبة الحالية وعندما تتعلق الضرائب المؤجلة بنفس المنشأة الخاضعة للضريبة ونفس مصلحة الضرائب.

إن المنافع الضريبية المكتسبة كجزء من عملية دمج الأعمال، ولكنها لا تستوفي معايير التسجيل المنفصل في ذلك التاريخ، يتم تسجيلها لاحقاً إذا تغيرت المعلومات الجديدة عن الوقائع والظروف. وقد يعامل التعديل إما على أنه انخفاض في الشهرة (طالما أنه لا يتجاوز الشهرة)، إذا تم تكبده خلال فترة القياس، أو قد يتم تسجيله في بيان الدخل الموحد.

ضريبة المبيعات

يتم الاعتراف بالمصاريف والموجودات بالصافي من ضريبة المبيعات، باستثناء ما يلي:

- عندما تكون ضريبة المبيعات المتكبدة على شراء موجودات أو خدمات غير قابلة للاسترداد من السلطات الضريبية، وفي هذه الحالة تدرج ضريبة المبيعات كجزء من تكلفة الاستحواذ على الأصل أو كجزء من بند المصاريف بحسب الملائم.
- عندما يتم بيان الذمم المدينة والدائنة مع مبلغ ضريبة المبيعات المدرجة

يتم تضمين صافي مبلغ ضريبة المبيعات القابل للاسترداد من سلطة الضرائب أو المستحق لها كجزء من الذمم المدينة أو الدائنة في بيان المركز المالي الموحد.

٢. ملخص السياسات المحاسبية الهامة (تابع)

٢-٢ عقود الإيجار

تؤجر المجموعة العديد من الأراضي والمباني والمخازن والمركبات. يتم إجراء عقود الإيجار عادة لفترات ثابتة تتراوح بين ستة أشهر إلى عشر سنوات ولكن قد تتمتع بخيارات تمديد كما هو موضح أدناه.

قد تتضمن العقود عناصر إيجارية وغير إيجارية. تقوم المجموعة بتخصيص مقدار الثمن المقابل في العقد للعناصر الإيجارية وغير الإيجارية بناءً على أسعارها المستقلة نسبياً. ولكن بالنسبة لعقود الإيجار التي تحتوي على عناصر غير إيجارية وغير جوهريّة والتي تكون المجموعة مستأجراً فيها، فقد اختارت المجموعة عدم فصل العناصر الإيجارية وغير الإيجارية واعتبارها عنصر إيجار واحد.

يتم التفاوض حول أحكام عقد الإيجار على أساس فردي وتحتوي على مجموعة واسعة من الأحكام والشروط المختلفة. لا تفرض اتفاقيات الإيجار أي تعهدات باستثناء ضمان الفوائد في الموجودات المؤجرة التي يحتفظ بها المؤجر. ولا يجوز استخدام الموجودات المستأجرة كضمان لأغراض الاقتراض.

اعتباراً من ١ يناير ٢٠١٩، يتم الاعتراف بعقود الإيجار باعتبارها موجودات حق الاستخدام ومطلوبات مقابلة في التاريخ الذي تكون فيه الموجودات المؤجرة متاحة لاستخدام المجموعة.

تقاس الموجودات والمطلوبات الناشئة من الإيجار مبدئياً على أساس القيمة الحالية. تتضمن مطلوبات الإيجار صافي القيمة الحالية لدفعات الإيجار التالية:

- دفعات ثابتة (تشمل الدفعات الثابتة من حيث الجوهر)، ناقصاً أي حوافز إيجار مستحقة.
- دفعات إيجار متغيرة بناءً على المؤشر أو المعدل.
- المبالغ المتوقعة دفعها من قبل المستأجر بموجب ضمانات القيمة المتبقية.
- سعر الممارسة لخيار الشراء في حال كان المستأجر متأكداً إلى حد معقول من ممارسة هذا الخيار.
- دفعات عن غرامات فسخ عقد الإيجار، إذا كانت شروط الإيجار تشير إلى استخدام المستأجر هذا الخيار.

يتم أيضاً تضمين دفعات الإيجار التي يتم إجراؤها بموجب خيارات تمديد معينة بشكل معقول في قياس الالتزام.

تُخصم دفعات الإيجار باستخدام معدل الفائدة المدرج في عقد الإيجار. وإذا تعذر تحديد هذا المعدل بسهولة، وهذا هو الحال عموماً بالنسبة لعقود إيجار المجموعة، يُستخدم معدل الاقتراض الإضافي للمستأجر، وهو المعدل الذي يتعين على المستأجر دفعه لاقتراض الأموال اللازمة للحصول على أصل ذي قيمة مماثلة لأصل حق الاستخدام في بيئة اقتصادية مماثلة بشروط وأحكام و ضمانات مماثلة.

لتحديد معدل الاقتراض الإضافي، تقوم المجموعة بـ:

- استخدام تمويل حديث من طرف ثالث حصل عليه المستأجر في البداية، تم تعديله ليعكس التغييرات في شروط التمويل منذ استلام تمويل الطرف الثالث، حيثما أمكن.
- استخدام نهج تراكمي يبدأ بمعدل فائدة خالي من المخاطر يتم تعديله لمخاطر ائتمان عقود الإيجار المحتفظ بها من قبل شركة أرامكس ش.م.ع والتي ليس لها تمويل حديثاً من طرف ثالث.
- إجراء تعديلات خاصة بالإيجار كالمدة أو البلد أو العملة أو الضمان.

إن المجموعة معرضة لزيادات مستقبلية محتملة في مدفوعات الإيجار المتغيرة بناءً على مؤشر أو معدل، والتي لا يتم تضمينها في مطلوبات الإيجار حتى تصبح نافذة. وعند سريان مفعول التعديلات على مدفوعات الإيجار بناءً على مؤشر أو معدل، يتم إعادة تقييم التزام الإيجار وتعديله مقابل موجودات حق الاستخدام.

يتم تخصيص كل دفعة إيجار بين المبلغ الأصلي وتكلفة التمويل. ويتم تحميل مصاريف التمويل على بيان الدخل الموحد على مدى فترة الإيجار للحصول على معدل فائدة دوري ثابت على الرصيد المتبقي من الالتزام لكل فترة.

تقاس موجودات حق الاستخدام مبدئياً بالتكلفة التي تشمل التالي:

- مبلغ القياس المبدئي للالتزام بالإيجار.
- أي دفعات إيجار مسددة في أو قبل تاريخ بدء العقد ناقصاً أي حوافز إيجار مستلمة.
- أي تكاليف أولية مباشرة.
- تكاليف الترميم.

عادة ما يتم استهلاك موجودات حق الاستخدام على مدى العمر الإنتاجي للأصل أو مدة الإيجار، أيهما أقصر. على أساس القسط الثابت. إذا كانت المجموعة متأكدة على نحو معقول من ممارسة خيار الشراء، يتم استهلاك موجودات حق الاستخدام على مدى العمر الإنتاجي الأساسي للأصل.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٢. ملخص السياسات المحاسبية الهامة (تابع)

٢٤-٢ عقود الإيجار (تابع)

يتم إثبات الدفعات المرتبطة بعقود الإيجار قصيرة الأجل للمعدات والمركبات وجميع عقود إيجار الموجودات منخفضة القيمة على أساس القسط الثابت كمصروف في بيان الدخل الموحد. عقود الإيجار قصيرة الأجل هي عقود إيجار مدتها ١٢ شهرًا أو أقل.

تتدرج خيارات التمديد والإلغاء في عدد من إيجارات الممتلكات والمعدات عبر المجموعة. وتستخدم لزيادة المرونة التشغيلية عند إدارة الموجودات المستخدمة في عمليات المجموعة. وغالبية خيارات التمديد والإلغاء الموجودة لا تُستخدم إلا بواسطة المجموعة وليس المؤجر المعني.

السياسة المحاسبية السابقة المطبقة للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨

يعتمد تحديد ما إذا كان الترتيب يعد (أو يتضمن) عقد إيجار أم لا، على مضمون الترتيب في تاريخ نشوء الإيجار. يعد الترتيب، أو يتضمن، عقد إيجار إذا كان الوفاء بالترتيب مرهوناً باستخدام أصل محدد أو موجودات محددة وما إذا كان الترتيب ينقل الحق في استخدام الأصل أو الموجودات، حتى وإن لم ينص الترتيب صراحة على هذا الحق.

المجموعة كمستأجر

يتم تصنيف عقد الإيجار في تاريخ البدء على أنه عقد إيجار تمويلي أو عقد إيجار تشغيلي. يتم تصنيف عقد الإيجار الذي يتم بموجبه نقل كافة المخاطر والمزايا المترتبة على الملكية بشكل كامل إلى المجموعة على أنه عقد إيجار تمويلي.

يتم رسملة عقود الإيجار التمويلي في بداية عقد الإيجار وذلك بالقيمة العادلة للعقار المؤجر أو، إن كانت أقل، بالقيمة الحالية للحد الأدنى لمدفوعات الإيجار. يتم تقسيم دفعات الإيجار على رسوم التمويل ومبلغ الانخفاض في التزامات التأجير من أجل الوصول إلى معدل فائدة ثابت على الرصيد المتبقي من الالتزام. ويتم الاعتراف برسوم التمويل ضمن تكاليف التمويل في بيان الدخل الموحد.

تُستهلك الموجودات المؤجرة على مدى العمر الإنتاجي للأصل. ومع ذلك إذا لم يتوفر تأكيد معقول على أن المجموعة سوف تحصل على الملكية بنهاية مدة الإيجار، يُستهلك الأصل على مدى عمره الإنتاجي المقدر أو فترة العقد، أيهما أقصر.

يختلف عقد الإيجار التشغيلي عن عقد الإيجار التمويلي. يتم الاعتراف بدفعات عقود الإيجار التشغيلي ضمن المصاريف التشغيلية في بيان الدخل الموحد بطريقة القسط الثابت على مدى فترة الإيجار.

٢٥-٢ توزيعات أرباح نقدية

تسجل الشركة التزاماً عن دفع توزيعات الأرباح النقدية وغير النقدية المستحقة لمساهمي الشركة الأم عندما يتم التصريح بتوزيع الأرباح ويصبح هذا التوزيع خارج نطاق صلاحية الشركة. ووفقاً للقوانين الشركات، يتم التصريح بتوزيع الأرباح عندما تتم الموافقة عليها من قبل المساهمين. ويتم تسجيل مبلغ توزيعات الأرباح مباشرة في حقوق الملكية.

٢٦-٢ ربحية السهم

تقوم المجموعة بعرض بيانات ربحية الأسهم الأساسية لأسهمها العادية. تُحتسب ربحية السهم الأساسية بتقسيم الأرباح أو الخسائر المنسوبة لحملة الأسهم العادية بالشركة على المتوسط المرجح لعدد الأسهم القائمة خلال الفترة. يتم تعديل المتوسط المرجح لعدد الأسهم القائمة خلال الفترة ولجميع الفترات المعروضة لإصدار أسهم منحة.

٢٧-٢ العمليات المتوقفة

تقوم المجموعة بتصنيف الموجودات غير المتداولة ومجموعات الاستبعاد كمحتفظ بها للتوزيع على مساهمي الشركة الأم في حال استرداد قيمها الدفترية بشكل أساسي من خلال التوزيع بدلاً عن الاستخدام المستمر. يتم قياس هذه الموجودات غير المتداولة ومجموعات الاستبعاد المصنفة كمحتفظ بها للتوزيع بقيمتها الدفترية والقيمة العادلة ناقصاً تكاليف البيع أو التوزيع أيهما أقل. إن تكاليف التوزيع هي التكاليف الإضافية المتعلقة مباشرة بالتوزيع، باستثناء تكاليف التمويل ومصاريف ضريبة الدخل.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٢. ملخص السياسات المحاسبية الهامة (تابع)

٢٧-٢ العمليات المتوقفة (تابع)

يتم استيفاء معايير فئة التصنيف "المحتفظ بها للتوزيع" فقط عندما يكون التوزيع محتمل بشكل كبير ويتوفر الأصل أو مجموعة الاستبعاد للتوزيع بشكل فوري بوضعه الحالي. يجب أن تشير الإجراءات المطلوبة لإكمال التوزيع إلى أنه من غير المرجح أن يتم إجراء تغييرات جوهرية للتوزيع أو سحب قرار التوزيع. ويجب على الإدارة الالتزام بالتوزيع المتوقع خلال سنة واحدة من تاريخ التصنيف.

لا يتم استهلاك أو إطفاء الممتلكات والمنشآت والمعدات والموجودات غير الملموسة عند تصنيفها كمحتفظ بها للتوزيع.

يتم عرض الموجودات والمطلوبات المصنفة كمحتفظ بها للتوزيع بشكل منفصل كبنود متداولة في بيان المركز المالي الموحد.

تتأهل مجموعة الاستبعاد كعملية متوقفة في حال كانت مكونة في منشأة تم استبعادها أو تم تصنيفها كمحتفظ بها للبيع، وأي مما يلي:

- تمثل نوع نشاط مستقل بشكل جوهري أو منطقة عمليات جغرافية.
- أن تكون جزءاً من خطة واحدة منسقة لاستبعاد نوع نشاط مستقل رئيسي أو منطقة عمليات جغرافية.
- أو
- أن تكون شركة تابعة مستحوذ عليها حصرياً بغرض إعادة البيع.

يتم استثناء العمليات المتوقفة من نتائج العمليات المستمرة ويتم عرضها كمبلغ فردي في الربح أو الخسارة بعد الضريبة من العمليات المتوقفة في بيان الدخل الموحد.

تم تقديم إفصاحات إضافية في الإيضاح ١١. تشمل كافة الإيضاحات الأخرى حول البيانات المالية مبالغ العمليات المستمرة، ما لم يذكر خلاف ذلك.

٢٨-٢ مقاصة الأدوات المالية

تتم مقاصة الموجودات والمطلوبات المالية وبيان صافي القيمة في بيان المركز المالي الموحد في حالة واحدة فقط وهي أن يتوفر حق قانوني حالي واجب النفاذ بمقاصة المبالغ المحسوبة ويكون هناك نية للتسوية على أساس الصافي أو بيع الموجودات وتسوية المطلوبات في نفس الوقت.

٢٩-٢ القيمة العادلة للأدوات المالية

يتم تحديد القيمة العادلة للأدوات المالية المتداولة فعلياً في الأسواق المالية المنتظمة بالرجوع إلى أسعار الطلب المدرجة في السوق بنهاية العمل في تاريخ بيان المركز المالي الموحد. بالنسبة للأدوات المالية التي لا تتوفر لها سوق نشطة، يتم تحديد القيمة العادلة باستخدام أساليب التقييم. قد تشمل هذه الأساليب استخدام أحدث المعاملات التي تتم في السوق على أساس تجاري بحث أو الاعتماد على القيمة العادلة الحالية للأدوات المشابهة لها إلى حد كبير أو الاعتماد على طريقة تحليل التدفقات النقدية أو طرق التقييم الأخرى.

٣٠-٢ التكلفة المطفأة للأدوات المالية

تحتسب التكلفة المطفأة باستخدام طريقة الفائدة الفعلية ناقصاً مخصص انخفاض القيمة ومبالغ السداد الرئيسية أو الخصومات. يؤخذ بالاعتبار عند حساب التكلفة المطفأة أي علاوة أو خصم عند الاقتناء بما في ذلك تكاليف المعاملة والرسوم التي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من معدل الفائدة الفعلية.

٣١-٢ التصنيف المتداول وغير المتداول

- تعرض المجموعة الموجودات والمطلوبات في بيان المركز المالي الموحد على أساس تصنيفها إلى متداولة وغير متداولة. يعتبر الأصل متداولاً عندما:
- يتوقع تحقيقه أو يقصد بيعه أو استهلاكه في دورة تشغيلية عادية.
 - يحتفظ به بشكل رئيسي لأغراض المتاجرة.
 - يتوقع تحقيقه خلال اثني عشر شهراً من تاريخ فترة التقرير.
 - كونه نقداً أو ما يعادله باستثناء النقد المقيد من التبادل أو المستخدم لتسوية التزام لفترة اثني عشر شهراً على الأقل بعد فترة إعداد التقارير المالية.

تصنف جميع الموجودات الأخرى على أنها موجودات غير متداولة.

يعتبر الالتزام متداولاً عندما:

- يتوقع تسويته في دورة التشغيل المعتادة.
- يحتفظ به بشكل رئيسي لأغراض المتاجرة.
- يستحق تسويته في غضون اثني عشر شهراً بعد تاريخ فترة التقرير.
- عدم موجود حق غير مشروط بتأجيل تسوية الالتزام لفترة لا تقل عن اثني عشر شهراً من تاريخ فترة التقرير.

تصنف مطلوبات وموجودات الضريبة المؤجلة كمطلوبات وموجودات غير متداولة.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٢. ملخص السياسات المحاسبية الهامة (تابع)

٣٢-٢ العملات الأجنبية

تم عرض البيانات المالية الموحدة للمجموعة بالدرهم، وهو العملة الوظيفية للشركة الأم. وبالنسبة لكل منشأة، تقوم المجموعة بتحديد العملة الوظيفية، ويتم قياس البنود الواردة في البيانات المالية الموحدة لكل منشأة باستخدام تلك العملة الوظيفية.

المعاملات والأرصدة

يتم إدراج المعاملات بالعملات الأجنبية مبدئياً من قبل منشآت المجموعة باستخدام أسعار العملة الوظيفية الفورية السائدة في التاريخ الذي تكون فيه المعاملة صالحة للتسجيل للمرة الأولى.

يتم تحويل الموجودات والمطلوبات النقدية المقومة بالعملات الأجنبية إلى العملة الوظيفية باستخدام سعر الصرف الفوري بتاريخ التقرير.

يتم تسجيل الفروق الناشئة عن تسوية أو تحويل البنود النقدية في بيان الدخل الموحد باستثناء البنود النقدية المصنفة كجزء من تحوط صافي استثمارات المجموعة للعمليات الأجنبية. تدرج هذه الفروق في الدخل الشامل الآخر حتى يتم استبعاد صافي الاستثمارات، وفي ذلك الوقت، يتم إعادة تصنيف المبلغ المتراكم إلى بيان الدخل الموحد. كما يتم إدراج مصاريف الضرائب والمبالغ المدرجة المتعلقة بفروق الصرف لهذه البنود النقدية في الدخل الشامل الآخر.

يتم تحويل البنود غير النقدية التي يتم قياسها من حيث التكلفة التاريخية بعملة أجنبية بأسعار الصرف السائدة بتاريخ المعاملات المبدئية. أما البنود غير النقدية التي يتم قياسها بالقيمة العادلة بعملة أجنبية فيتم تحويلها باستخدام أسعار الصرف السارية في التاريخ الذي يتم فيه تحديد القيمة العادلة. يتم معاملة الأرباح أو الخسائر الناتجة من تحويل البنود غير النقدية المقاسة بالقيمة العادلة بما يتماشى مع تسجيل الأرباح أو الخسائر الناتجة من تغير القيمة العادلة للبند (مثلاً: إن فروق التحويل للبنود التي تم تسجيل أرباح أو خسائر قيمتها العادلة في الدخل الشامل الآخر أو بيان الدخل الموحد فيتم تسجيلها كذلك في الدخل الشامل الآخر أو بيان الدخل الموحد على التوالي).

شركات المجموعة

عند التوحيد، يتم تحويل موجودات ومطلوبات العمليات الأجنبية إلى الدرهم الإماراتي باستخدام أسعار الصرف السائدة في تاريخ التقرير ويتم تحويل بيان الدخل الموحد باستخدام أسعار الصرف السائدة بتاريخ المعاملات. يتم تسجيل فروق الصرف الناتجة من التحويل للتوحيد في الدخل الشامل الآخر. وعند استبعاد عملية أجنبية، يتم تسجيل عنصر الدخل الشامل المتعلق بذات العملية الأجنبية في بيان الدخل الموحد.

يتم معاملة أي شهرة ناتجة عن الاستحواذ على عملية أجنبية وأي تعديلات في القيمة العادلة للقيمة الدفترية للموجودات والمطلوبات الناتجة عن الاستحواذ كموجودات ومطلوبات العملية الأجنبية ويتم تحويلها بأسعار الصرف الفورية في تاريخ التقرير.

٣. إدارة المخاطر المالية

١-٣ عوامل المخاطر المالية

تتعرض المجموعة من خلال أنشطتها لمجموعة من المخاطر المالية وهي: مخاطر السوق (تشمل مخاطر صرف العملات الأجنبية ومخاطر الأسعار ومخاطر أسعار الفائدة) ومخاطر الائتمان ومخاطر السيولة. يركز برنامج إدارة المخاطر لدى المجموعة بصورة عامة على عدم إمكانية التنبؤ بأوضاع الأسواق المالية ويهدف إلى الحد من الآثار السلبية المحتملة لهذه المخاطر على الأداء المالي للمجموعة بالإضافة إلى السياسات التي تشمل مجالات محددة.

تتم السيطرة على إدارة مخاطر المجموعة بشكل كبير بواسطة قسم مركزي للخزينة والائتمان وفق سياسات معتمدة.

(أ) مخاطر السوق

(١) مخاطر صرف العملات الأجنبية

مخاطر صرف العملات الأجنبية هي المخاطر المتعلقة بالتقلب في القيمة العادلة أو التدفقات النقدية المستقبلية لأدوات مالية بسبب التغيرات في أسعار صرف العملات الأجنبية.

تتعرض المجموعة لمخاطر الأسعار بشكل رئيسي على المشتريات والمبيعات المقومة بعملة غير العملات الوظيفية لكل من منشآت المجموعة، والتي تتمثل بشكل أساسي في الدولار الأمريكي واليورو والجنيه المصري والجنيه الاسترليني والرائد الجنوب أفريقي واليرة التركية والروبية الهندية. وتشمل العملات التي تدرج بها هذه المعاملات بالأساس اليورو والدولار الأمريكي والجنيه الاسترليني والرائد الجنوب أفريقي واليرة التركية والجنيه الاسترليني. إن العملات الوظيفية للشركة الأم وعدد من منشآت المجموعة هي إما الدولار الأمريكي أو العملات المربوطة بالدولار الأمريكي. وحيث أن جزءاً كبيراً من معاملات المجموعة مقومة بالدولار الأمريكي، فهذا يقلل من مخاطر العملات. لدى المجموعة تعرضات للعملات غير المربوطة بالدولار الأمريكي.

يخضع جزء كبير من الذمم التجارية الدائنة للمجموعة وجميع ذممها المدينة بالعملات الأجنبية، المقومة بعملة أخرى غير العملة الوظيفية لشركات المجموعة المعنية، للمخاطر المرتبطة بتقلب صرف العملات. تقوم المجموعة بتقليل بعض من تعرضها لمخاطر العملات عن طريق الحفاظ على بعض الأرصدة البنكية لديها بالعملات الأجنبية التي تكون بعض ذممها الدائنة التجارية مقومة بها.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٣. إدارة المخاطر المالية (تابع)

١-٣ عوامل المخاطر المالية (تابع)

يبين الجدول التالي مدى تأثير التغير المعقول المحتمل في أسعار صرف الدرهم، مع ثبات جميع المتغيرات الأخرى، على الربح قبل الضريبة للمجموعة (بسبب التغيرات في القيمة العادلة للموجودات والمطلوبات النقدية).

التأثير على الربح قبلالضريبة ألف درهم	التغيرات في سعر الصرف إلى الدرهم %	
		٢٠١٩
(٨٥٣)	١٠ +	يورو
٤٤٢	١٠ +	روبية هندية
٧١١	١٠ +	جنيه إسترليني
(٧٩٤)	١٠ +	جنيه مصري
(١٣٨)	١٠ +	ليرة تركية
٢٥	١٠ +	الرائد الجنوب أفريقي
		٢٠١٨
٢,٠٨٣	١٠ +	يورو
(٤٠٤)	١٠ +	روبية هندية
٣٨٠	١٠ +	جنيه إسترليني
٤٠٨	١٠ +	جنيه مصري
١,٠٧٥	١٠ +	ليرة تركية
(١٣)	١٠ +	الرائد الجنوب أفريقي

من المتوقع أن يكون تأثير الانخفاضات في أسعار الصرف مكافئاً ومعاكساً لتأثير الزيادات المبينة.

(٢) مخاطر الأسعار

لا تتعرض المجموعة لمخاطر الأسعار لأن المجموعة ليس لديها استثمارات في أوراق مالية مدرجة.

(٣) مخاطر أسعار الفائدة

مخاطر أسعار الفائدة هي المخاطر المتعلقة بتقلب القيمة العادلة أو التدفقات النقدية المستقبلية للأداة المالية بسبب التغيرات في أسعار الفائدة. تتعرض المجموعة إلى مخاطر أسعار الفائدة على مطلوباتها المحملة بالفائدة والتي تحمل معدلات فائدة متغيرة (سحوبات بنكية على المكشوف وأوراق دفع وقروض لأجل).

لا تتعرض المجموعة لمخاطر أسعار الفائدة على موجوداتها المحملة بفائدة، حيث تحمل الودائع لأجل معدل فائدة ثابت مع المؤسسات المالية المعنية.

يحتسب تحليل الحساسية أثر الحركة المحتملة المعقولة لمعدل الفائدة على بيان الدخل الموحد:

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
		أدوات بأسعار متغيرة
(٢,٦٦٩)	(٧,٤٧٣)	+ ١٠٠ نقطة أساس
٢,٦٦٩	٧,٤٧٣	- ١٠٠ نقطة أساس

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٣. إدارة المخاطر المالية (تابع)

١-٣ عوامل المخاطر المالية (تابع)

(ب) مخاطر الائتمان

تتعرض المجموعة لمخاطر الائتمان، وهي المخاطر المتعلقة بتسبب أحد أطراف الأداة المالية في خسارة مالية للطرف الآخر من خلال إخفاقه في الوفاء بالتزاماته.

تنشأ مخاطر الائتمان من النقد وما في حكمه والودائع لدى البنوك والمؤسسات المالية، وكذلك التعرضات الائتمانية تجاه العملاء، بما في ذلك الذمم المدينة المستحقة. يتم تحديد سقف للمخاطر لكل عميل بناءً على تقييم الإدارة لكل حالة على حدة. ويتم مراقبة استخدام سقف الائتمان بشكل منتظم.

إدارة المخاطر

تتمثل سياسة المجموعة في إيداع النقد وما في حكمه لدى بنوك ومؤسسات مالية مرموقة.

لا تتعامل المجموعة إلا مع أطراف ثالثة معروفة وموثوقة إضافة إلى وضع سقف ائتمانية لأرصدة العملاء. تتم مراقبة الأرصدة المدينة والسقوف الائتمانية بشكل مستمر نتيجة لإيقاف الخدمة للعملاء الذين تجاوزوا سقف محددة لفترة زمنية معينة. تحقق المجموعة إيراداتها من عدد كبير من العملاء الموزعين على قطاعات جغرافية مختلفة. ومع ذلك، تقع نسبة ٦٥٪ من الذمم المدينة التجارية للمجموعة جغرافياً في الشرق الأوسط وأفريقيا. تقتصر مخاطر الائتمان على القيم الدفترية للموجودات المالية في بيان المركز المالي الموحد.

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، كان لدى المجموعة ٥ عملاء (٢٠١٨: ٥ عملاء) يمثلون ما يقارب ٣٤٪ (٢٠١٨: ٣٧٪) من جميع الذمم المدينة القائمة.

تعتبر استثمارات المجموعة في أدوات الدين استثمارات ذات مخاطر منخفضة. تتم مراقبة التصنيفات الائتمانية للاستثمارات لتتبع التدهور الائتماني.

الضمان

بالنسبة لبعض الذمم المدينة، قد تحصل المجموعة على ضمان في شكل خطابات اعتماد أو سندات تعهد أو ضمانات يمكن طلبها إذا كان الطرف المقابل متعثراً بموجب شروط الاتفاقية.

الانخفاض في قيمة الموجودات المالية

لدى المجموعة ثلاثة أنواع من الموجودات المالية التي تخضع لنموذج الخسائر الائتمانية المتوقعة:

- الذمم المدينة التجارية.
- استثمارات الديون المدرجة بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر، و
- الأرصدة النقدية والبنكية

الذمم المدينة التجارية

تطبق المجموعة المنهج المبسط للمعيار الدولي رقم ٩ لقياس الخسائر الائتمانية المتوقعة، الذي يستخدم مخصص الخسائر المتوقعة على مدى العمر لجميع الذمم المدينة التجارية وموجودات العقود.

لقياس الخسائر الائتمانية المتوقعة، تم تجميع الذمم التجارية المدينة بناءً على خصائص مخاطر الائتمان المشتركة وأيام التأخر في السداد. يستند مخصص الخسارة للذمم التجارية المدينة على افتراضات حول مخاطر التعثر ومعدلات الخسارة المتوقعة.

تستند معدلات الخسارة المتوقعة على أساس أسعار الذمم المدينة على مدار فترة ١٢ ربعاً قبل ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ أو ١ يناير ٢٠١٩ على التوالي، وخسائر الائتمان التاريخية المطابقة المتكبرة خلال هذه الفترة. يتم تعديل معدلات الخسارة التاريخية لتعكس العوامل الحالية التي تؤثر على قدرة العملاء على تسوية الذمم المدينة.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٣. إدارة المخاطر المالية (تابع)

١-٣ عوامل المخاطر المالية (تابع)

(ب) مخاطر الائتمان (تابع)

الانخفاض في قيمة الموجودات المالية (تابع)

الذمم المدينة التجارية (تابع)

على هذا الأساس، تم تحديد مخصص الخسارة كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ و ٣١ ديسمبر ٢٠١٨ على النحو التالي للذمم المدينة التجارية:

٣١ ديسمبر ٢٠١٩	متأخرة السداد بين الفترة الحالية - ٩٠ يوماً	متأخرة السداد بين ٩٠ - ١٨٠ يوماً	متأخرة السداد بين ١٨٠ - ٢٧٠ يوماً	متأخرة السداد بين ٢٧٠ - ٣٦٥ يوماً	متأخرة السداد لأكثر من ٣٦٥ يوماً	المجموع
معدل الخسارة المتوقعة	%١	%١٢	%٤٢	%٥٠	%١٠٠	%٨
إجمالي القيمة الدفترية - الذمم المدينة التجارية بآلاف الدراهم	١,١١٨,٢٤٨	٨٣,٥٦٣	٢٤,١٢٧	١٢,٧٩٥	٦٢,٢٢٥	١,٣٠٠,٩٥٨
الخسارة الائتمانية المتوقعة بآلاف الدراهم	١٥,٧٧٨	١٠,٠٧٦	١٠,٠٥٣	٦,٣٦٠	٦٢,٢٢٥	١٠٤,٤٩٢
القيمة الدفترية بآلاف الدراهم	١,١٠٢,٤٧٠	٧٣,٤٨٧	١٤,٠٧٤	٦,٤٣٥	-	١,١٩٦,٤٦٦
٣١ ديسمبر ٢٠١٨	%٢	%١٢	%٤٥	%٦٩	%٧٩	%٧
إجمالي القيمة الدفترية - الذمم المدينة التجارية بآلاف الدراهم	١,٠٧٠,٨٢٩	٧٥,٤١٢	٢٠,٤٩١	٢٢,٣٥٠	٣٦,٧٩٣	١,٢٢٥,٨٧٥
الخسارة الائتمانية المتوقعة بآلاف الدراهم	٢٢,٢٣٩	٩,١٠٨	٩,٣٠٦	١٥,٣٣٥	٢٩,٢٢٣	٨٥,٢١١
القيمة الدفترية بآلاف الدراهم	١,٠٤٨,٥٩٠	٦٦,٣٠٤	١١,١٨٥	٧,٠١٥	٧,٥٧٠	١,١٤٠,٦٦٤

تعتبر المجموعة ما يلي بمثابة حدث تعثر لأغراض إدارة مخاطر الائتمان الداخلية حيث تشير الخبرة التاريخية إلى أن الذمم المدينة التي تستوفي إما وليس على سبيل الحصر المعايير الرئيسية التالية غير قابلة للاسترداد بشكل عام.

- عندما يكون هناك انتهاك للعهود المالية من قبل الطرف المقابل؛ أو
- تشير المعلومات التي تم تطويرها داخلياً أو التي تم الحصول عليها من مصادر خارجية إلى أنه من غير المرجح أن يدفع المدين ديونه، بما في ذلك المجموعة، بالكامل (دون مراعاة أي ضمانات تملكها المجموعة).

بصرف النظر عن التحليل الوارد أعلاه، ترى المجموعة أن التعثر المحتمل قد يحدث عندما يكون الأصل المالي قد مضى أكثر من ٣٦٥ يومًا بعد تاريخ إصدار الفاتورة ما لم يكن لدى المجموعة معلومات معقولة وداعمة لإثبات أن معيار التخلف عن السداد هو الأكثر ملاءمة.

يتم شطب الذمم المدينة التجارية عندما لا يوجد توقعات معقولة للتحويل. وتتضمن المؤشرات التي تشير إلى عدم وجود توقعات معقولة للتحويل، من بين أمور أخرى، فشل المدين في الاتفاق على خطة سداد مع المجموعة، والفشل في أداء دفعات تعاقدية لفترة أكبر من ٣٦٥ يوماً.

تعرض خسائر الانخفاض في قيمة الذمم المدينة التجارية على أنها صافي خسائر انخفاض القيمة ضمن الأرباح التشغيلية. إن المبالغ المستردة لاحقاً من المبالغ التي سبق حذفها يتم إدراجها مقابل نفس البند.

استثمارات الديون المدرجة بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر

تعتبر جميع استثمارات الدين في المنشأة بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر ذات مخاطر ائتمان منخفضة. وبالتالي كان مخصص الخسارة المعترف به خلال الفترة محدد بخسائر متوقعة لمدة ١٢ شهراً. تعتبر الإدارة أن مخاطر الائتمان المنخفضة للسندات المدرجة على أنها تصنيف ائتماني بدرجة الاستثمار لدى وكالة تصنيف رئيسية واحدة على الأقل. تعتبر الأدوات الأخرى أنها ذات مخاطر ائتمان منخفضة عندما تكون لها مخاطر تعثر منخفضة ويكون لدى المصدر قدرة كبيرة على الوفاء بالتزامات التدفقات النقدية التعاقدية على المدى القريب.

الأرصدة النقدية والبنكية

في حين يخضع النقد وما في حكمه أيضاً لمتطلبات انخفاض القيمة وفقاً للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٩، لا تعتبر خسارة انخفاض القيمة المحددة ذات أهمية.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٣. إدارة المخاطر المالية (تابع)

١-٣ عوامل المخاطر المالية (تابع)

(ج) مخاطر السيولة

تتمثل الإدارة الحكيمة لمخاطر السيولة في الاحتفاظ بأرصدة كافية من النقد وما في حكمه وتوفير التمويل من خلال حجم ملائم من التسهيلات الائتمانية الملتزم بها للوفاء بالالتزامات عند استحقاقها والقدرة على تصفية مواقع السوق. تهدف الإدارة إلى الحفاظ على مرونة عملية التمويل بتوفير قنوات ائتمانية ملتزم بها.

إن الإدارة واثقة من أن الموجودات المتداولة كافية لتغطية المطلوبات المتداولة الخاصة بالمجموعة.

يحلل الجدول المبين أدناه المطلوبات المالية للمجموعة إلى مجموعات استحقاقية ذات صلة على أساس الفترة المتبقية من تاريخ فترة التقرير حتى تاريخ الاستحقاق التعاقدية.

	أقل من ٣ أشهر	٣ - ١٢ شهراً	بين سنة واحدة وستين	بين سنتين وخمس سنوات	أكثر من خمس سنوات	مجموع التدفقات النقدية التعاقدية	القيمة الدفترية
	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
٣١ ديسمبر ٢٠١٩							
قروض وسلفيات محمّلة بالفائدة	١٥٨,٣١٣	٤٣٣,٤٤٤	١٥٢,٧٦١	٦,٤٣٢	٢٥٥	٧٥١,٢٠٥	٧٤٠,١٤٦
مطلوبات الإيجار	٧١,٥٦٠	١٤٣,٩٦٣	١٦٨,١٦٦	٢٢٨,٢٥٣	٥٢٧,٢٢٣	١,١٣٩,١٦٥	٨٦٢,٨٦٩
سحوبات بنكية على المكشوف	١٥١,٨٩٤	-	-	-	-	١٥١,٨٩٤	١٥١,٢٠٤
ذمم دائنة ومطلوبات متداولة أخرى	١,١٣١,٢٥٠	-	-	-	-	١,١٣١,٢٥٠	١,١٣١,٢٥٠
	١,٥١٣,٠١٧	٥٧٧,٤٠٧	٣٢٠,٩٢٧	٢٣٤,٦٨٥	٥٢٧,٤٧٨	٣,١٧٣,٥١٤	٢,٨٨٥,٤٦٩
٣١ ديسمبر ٢٠١٨							
قروض وسلفيات محمّلة بالفائدة	١٤٨,٩٩٠	١٦٥,٨٥٢	٥٥,٠٢١	١٥٣,٤٨١	١,٧٥٨	٥٢٥,١٠٢	٥٠٣,٠١٩
مطلوبات الإيجار	٥,٢٣٧	١٢,٩٣٨	١٣,٤٨٤	٥,٦٥٩	-	٣٧,٣١٨	٣٤,٠٦٦
سحوبات بنكية على المكشوف	١٢٠,٩٨٦	-	-	-	-	١٢٠,٩٨٦	١٢٠,٤٦٣
ذمم دائنة ومطلوبات متداولة أخرى	١,٣٣٩,٨٥٨	-	-	-	-	١,٣٣٩,٨٥٨	١,٣٣٩,٨٥٨
	١,٦١٥,٠٧١	١٧٨,٧٩٠	٦٨,٥٠٥	١٥٩,١٤٠	١,٧٥٨	٢,٠٢٣,٢٦٤	١,٩٩٧,٤٠٦

٣-٢ إدارة مخاطر رأس المال

تتمثل أهداف المجموعة عند إدارة رأس المال في حماية قدرتها على الاستمرار كمنشأة عاملة بهدف توفير العوائد للمساهمين والمزايا لأصحاب المصلحة الآخرين والمحافظة على هيكل رأس المال الأمثل الذي يعمل على الحد من تكلفة رأس المال.

زادت نسبة إجمالي الدين إلى حقوق الملكية إثر تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦، "عقود الإيجار". كما زاد كل من صافي الدين وإجمالي الموجودات بعد الاعتراف بموجودات حق الاستخدام ومطلوبات الإيجار في ١ يناير ٢٠١٩. انظر الإيضاح ٤١ لمزيد من المعلومات.

تعهدات القروض

بموجب شروط تسهيلات القروض الرئيسية، يجب على المجموعة الامتثال لبعض التعهدات المالية. امتثلت المجموعة لهذه التعهدات كما في نهاية فترة التقرير.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٣. إدارة المخاطر المالية (تابع)

٣-٣ تقدير القيمة العادلة

القيم العادلة للأدوات المالية

تستخدم المجموعة التسلسل التالي لتحديد وبيان القيمة العادلة للموجودات والمطلوبات عن طريق أساليب التقييم:

المستوى ١ الأسعار المعلنة (غير المعدلة) في الأسواق النشطة للموجودات أو المطلوبات المطابقة.

المستوى الثاني: أساليب أخرى تكون فيها جميع المعطيات التي لها تأثير جوهري على القيمة العادلة المسجلة جديرة بالملاحظة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر.

المستوى الثالث: أساليب تستخدم فيها معطيات لها تأثير جوهري على القيمة العادلة المسجلة ولا تستند على بيانات قابلة للملاحظة في السوق.

خلال السنتين المنتهيتين في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ و ٢٠١٨، لم تكن هناك أي تحويلات بين المستوى الأول والمستوى الثاني من مستويات قياس القيمة العادلة، كما لا توجد أي تحويلات من أو إلى المستوى الثالث من مستويات قياس القيمة العادلة.

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، تم قياس البنود المقاسة بالقيمة العادلة باستخدام أساليب التقييم في المستوى الثالث بمبلغ ٣٢,٦٥٦ ألف درهم (٢٠١٨: ٥٣,٧٨٧ ألف درهم)، يتم الإفصاح عن الحركة في المستوى الثالث ضمن الإيضاح ١٤.

تتم مراجعة تقييمات المستوى الثالث بشكل ربع سنوي من قبل فريق التقييم لدى المجموعة. يأخذ فريق التقييم بالاعتبار مدى ملائمة معطيات نموذج التقييم بالإضافة إلى نتائج التقييم باستخدام طرق وأساليب التقييم المختلفة. عند اختيار نموذج التقييم الأنسب، يقوم فريق التقييم بإجراء اختباراً وفقاً للتحليل التاريخي ويبحث في نتائج النماذج لتحديد أي نموذج يماشى بشكل وثيق مع معاملات السوق الفعلية. ومن أجل تقييم استثمارات حقوق الملكية في المستوى الثالث للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، استخدمت المجموعة ذات النهج المتبع في السنة السابقة للحصول على سعر المعاملة الأخير لقياس القيمة العادلة للاستثمارات.

٤. التقديرات والأحكام الهامة

مخصص خسائر الائتمان المتوقعة للذمم المدينة التجارية

يعد قياس الخسارة الائتمانية المتوقعة من التقديرات الهامة التي تنطوي على منهجية تحديد الخسائر والنماذج ومدخلات البيانات. يتم توضيح تفاصيل منهجية قياس الخسائر الائتمانية المتوقعة في الإيضاح رقم ٣-١. تشمل العناصر التي لها تأثير كبير على مخصص الخسارة الائتمانية على تعريف التعثر واحتمالية التعثر ومستوى التعرض الناتج عن التعثر والخسارة الناتجة عن التعثر. تراجع المجموعة بانتظام النماذج ومدخلاتها وتحقق من صحتها للحد من أي فروق بين تقديرات خسائر الائتمان المتوقعة وتجربة خسارة الائتمان الفعلية.

تقوم المجموعة باستخدام مصفوفة للمخصصات لحساب الخسائر الائتمانية المتوقعة للذمم المدينة التجارية. تستند معدلات المخصصات إلى الأيام الماضية المستحقة لقطاعات العملاء المختلفة ذات أنماط الخسارة المماثلة (على سبيل المثال، حسب الجغرافيا ونوع المنتج ونوع العميل وتصنيفه والتغطية بخطابات الاعتماد وغيرها من أشكال التأمين على الائتمان).

تستند مصفوفة المخصصات مبدئياً إلى معدلات تعثر المجموعة التاريخية للملاحظة. ستقوم المجموعة بمعايرة المصفوفة بحيث تعدل تجربة خسائر الائتمان التاريخية. على سبيل المثال، إذا كان من المتوقع تراجع الظروف الاقتصادية المتوقعة (أي الناتج المحلي الإجمالي) على مدى السنة القادمة، الأمر الذي من الممكن أن يؤدي إلى زيادة عدد التعثرات في قطاع التصنيع، فيتم تعديل معدلات التعثر التاريخية. وفي تاريخ كل تقرير، يتم تحديث معدلات التعثر التاريخية للملاحظة كما يتم تحليل التغيرات في التقديرات المستقبلية.

يعتبر تقييم العلاقة بين معدلات التعثر التاريخية والملاحظة، والظروف الاقتصادية المتوقعة والخسائر الائتمانية المتوقعة تقديراً كبيراً. يتأثر مبلغ الخسائر الائتمانية المتوقعة بالتغيرات في الظروف والأوضاع الاقتصادية المتوقعة. قد لا تمثل تجربة الخسارة الائتمانية التاريخية للمجموعة وتوقعات الظروف الاقتصادية التعثر الفعلي للعميل مستقبلاً.

الأعمار الإنتاجية للممتلكات والمعدات

تحدد إدارة المجموعة الأعمار الإنتاجية المقدرة لممتلكاتها ومنشأتها ومعداتاها بهدف حساب الاستهلاك. وتحدد هذه التقديرات بعد مراعاة الاستخدام المتوقع للأصل والبلبي والتلف المادي. وتقوم الإدارة بمراجعة القيمة المتبقية والأعمار الإنتاجية سنوياً، وقد يتم تعديل مخصص الاستهلاك في المستقبل حينما ترى الإدارة أن الأعمار الإنتاجية تختلف عن التقديرات السابقة.

انخفاض قيمة الشهرة

يستند فحص انخفاض القيمة على حساب "القيمة قيد الاستخدام". استخدمت هذه الحسابات توقعات التدفقات النقدية بناءً على نتائج التشغيل الفعلية والأداء المتوقع في المستقبل. راجع الإيضاح ٨ للاطلاع على الافتراضات الأساسية الإضافية المستخدمة في حساب انخفاض قيمة الشهرة.

٤. التقديرات والأحكام الهامة (تابع)

مخصص الضريبة

تقوم المجموعة بمراجعة مخصص الضريبة بشكل منتظم. عند تحديد مخصص الضريبة، يتم الأخذ في الاعتبار قوانين بلدان معينة (التي يتم فيها تسجيل المنشأة المعنية). تعتبر الإدارة أن مخصص الضريبة هو تقدير معقول لالتزام الضريبة المحتمل بعد النظر في القوانين المعمول بها والخبرة السابقة.

مكافآت نهاية الخدمة

عند تحديد معدل الخصم المناسب، تأخذ الإدارة في الاعتبار معدلات الفائدة لسندات الشركات بالعملية المعنية ذات تصنيف AA على الأقل، مع آجال استحقاق تقديرية تقابل المدة المتوقعة لالتزام المنافع المحددة. تتم مواصلة مراجعة السندات الأساسية لتحري الجودة، ويتم إزالة السندات التي لديها فروق ائتمانية مفرطة عن السندات التي يعتمد عليها معدل الخصم، على أساس أنها لا تمثل سندات ذات جودة عالية.

يعتمد معدل الوفيات على جداول الوفيات المتوفرة للعموم في البلدان ذات الصلة. تعتمد الزيادات المستقبلية في الرواتب على معدلات التضخم المستقبلية المتوقعة للبلد المعني.

الأعمار الإنتاجية للموجودات غير الملموسة ذات الأعمار المحددة

تحدد إدارة المجموعة الأعمار الإنتاجية المقدرة للموجودات غير الملموسة ذات الأعمار المحددة لحساب الإطفاء. يتم تحديد هذه التقديرات بعد مراعاة النمط المتوقع لاستهلاك المنافع الاقتصادية المستقبلية المحتملة المتضمنة في الأصل. تقوم المجموعة بمراجعة فترة وطريقة الإطفاء للموجودات غير الملموسة ذات الأعمار الإنتاجية المحددة على الأقل في نهاية كل سنة مالية. ويتم تعديل مخصص الإطفاء في المستقبل حينما ترى الإدارة أن الأعمار الإنتاجية تختلف عن التقديرات السابقة.

الموجودات غير الملموسة ذات الأعمار غير المحددة

إن الموجودات غير الملموسة التي ليس لها أعمار إنتاجية محددة لا يتم حساب إطفاء لها، ولكن يتم فحصها سنوياً لتحري الانخفاض في قيمتها سواء على أساس فردي أو على مستوى الوحدة المولدة للنقد. تُجرى مراجعة سنوية لتقييم الأعمار الإنتاجية غير المحددة من أجل تحديد مدى الاعتماد مستقبلاً على العمر الإنتاجي غير المحدد. راجع الإيضاح رقم ٩ للاطلاع على الافتراضات الأساسية الإضافية المستخدمة في حساب قيمة الانخفاض في الموجودات غير الملموسة ذات الأعمار غير المحددة.

تمديد الإيجار وخيارات الفسخ ومعدل الاقتراض الإضافي

عند تحديد فترة الإيجار، تضع الإدارة في الاعتبار جميع الحقائق والظروف التي تنشئ حافزاً اقتصادياً لممارسة خيار التمديد، أو عدم ممارسة خيار الفسخ. تُدرج خيارات التمديد (أو الفترات بعد خيارات الفسخ) فقط في فترة الإيجار إذا كان من المؤكد بصورة معقولة تمديد عقد الإيجار (أو عدم فسخه). لم يتم إدراج التدفقات النقدية الصادرة المستقبلية المحتملة والتي تتجاوز فترة الإيجار في التزام الإيجار نظراً لعدم تأكيد تمديد الإيجارات (أو عدم فسخها) بصورة معقولة.

يتم مراجعة التقييم إذا ما وقع حدث هام أو تغير هام في الظروف يؤثر على هذا التقييم وأنه ضمن سيطرة المستأجر. خلال السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، لم يقع حدث جوهري أو تغير كبير في الظروف يتسبب بإعادة تقييم مدة عقد الإيجار من قبل الإدارة.

حددت الإدارة معدل الاقتراض الإضافي استناداً إلى معدل الفائدة لكل منطقة والذي يتوجب على المجموعة دفعه حتى تتمكن من الاقتراض بناءً على خصائص اقتراض مماثلة للمنشأة التابعة للمجموعة المعنية. وعليه، قررت الإدارة استخدام معدل خصم لدعم محفظة الائتمان لمنشآت المجموعة من خلال إجراء تعديلات محددة للإيجار (أي المدة والدولة والعملة والضمان) كمعدل الاقتراض الإضافي لخصم دفعات الإيجار المستقبلية.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٥. الاستحواذ على حصص غير مسيطرة

١- الاستحواذ على حصص إضافية في أرامكس تنزانيا المحدودة - تنزانيا

في مارس ٢٠١٨، استحوذت المجموعة على حصة إضافية بنسبة ١٠٪ من حقوق التصويت في أرامكس تنزانيا المحدودة، حيث زادت حصة ملكيتها إلى ٩٣٪. لم يتم دفع أي مقابل نقدي وبدلاً من ذلك تم التنازل عن المبلغ المستحق من المساهم والبالغ ١٠١٧ ألف درهم مقابل حصص إضافية تم الاستحواذ عليها. بلغت القيمة الدفترية لصافي موجودات أرامكس تنزانيا المحدودة كما بتاريخ الاستحواذ رصيد سالب بقيمة ٤,٨٨٢ ألف درهم، كما بلغت القيمة الدفترية للحصة الإضافية المستحوذ عليها رصيد سالب بقيمة ٤٨٨ ألف درهم. تم تسجيل الفرق البالغ ١,٥٠٥ ألف درهم بين المبلغ المدفوع والقيمة الدفترية للحصة الإضافية المستحوذ عليها ضمن حقوق الملكية تحت بند احتياطي ناتج من الاستحواذ على حصة غير مسيطرة.

فيما يلي جدول بالحصة الإضافية المستحوذ عليها في أرامكس تنزانيا المحدودة - تنزانيا خلال السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨:

ألف درهم	
١,٠١٧	إسقاط الدين من أجل الاستحواذ على حصص غير مسيطرة إضافية
٤٨٨	القيمة الدفترية للحصة الإضافية في أرامكس تنزانيا المحدودة
١,٥٠٥	الفرق المعترف به كاحتياطي من الاستحواذ على حصص غير مسيطرة

٢- الاستحواذ على حصة إضافية في شركة تال السعودية للتجارة والمقاولات المحدودة

في ديسمبر ٢٠١٨، استحوذت المجموعة على حصة إضافية من حقوق التصويت في شركة تال السعودية الكائنة بالمملكة العربية السعودية. كانت المجموعة تسيطر فعلياً على عمليات الشركة. وتم تسوية مقابل الاستحواذ البالغ ٢٤٤,٧٩٦ ألف درهم المستحق في ٢٠١٨ إلى جانب المبلغ المستحق من المساهم البالغ ٤٩,٠١٢ ألف درهم مقابل الأسهم الإضافية المستحوذ عليها. وبلغت القيمة الدفترية للحصة الإضافية المستحوذ عليها ١٤,١٥٢ ألف درهم. تم تسجيل الفرق البالغ ٢٧٩,٦٥٦ ألف درهم بين المقابل المدفوع والقيمة الدفترية للحصة الإضافية المستحوذ عليها ضمن حقوق الملكية تحت بند احتياطي ناتج من الاستحواذ على حصص غير مسيطرة.

فيما يلي جدول بالحصة الإضافية المستحوذ عليها في شركة تال السعودية للتجارة والمقاولات المحدودة:

ألف درهم	
٢٤٤,٧٩٦	المقابل المستحق الدفع إلى المساهمين غير المسيطرين
٤٩,٠١٢	تسوية الدين من أجل الاستحواذ على حصص غير مسيطرة إضافية
١٠,٤٤١	توزيعات أرباح لاحقة لأرباح عام ٢٠١٨*
(١٤,١٥٢)	ناقصاً: القيمة الدفترية للحصة الإضافية في شركة تال السعودية للتجارة والمقاولات المحدودة
٢٩٠,٠٩٧	الفرق المعترف به كاحتياطي من الاستحواذ على حصص غير مسيطرة

* خلال السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، دفعت المجموعة مبلغ ١٠,٤٤١ ألف درهم إلى المساهم السابق فيما يتعلق بمعاملة الاستحواذ المذكورة أعلاه والتي أدت إلى تعديل الاحتياطي الناتج عن الاستحواذ على حصص غير مسيطرة.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٦. ممتلكات ومنشآت ومعدات

٢٠١٩	أرض ألف درهم	عقار مستأجر تجسيات على ألف درهم	مبانٍ ألف درهم	أثاث وتجهيزات ألف درهم	المخازن أرفف ألف درهم	مكتبية معدات ألف درهم	أجهزة حاسوب ألف درهم	مركبات ألف درهم	أعمال رأسمالية قيد الإنجاز ألف درهم	المجموع ألف درهم
التكلفة										
في ١ يناير ٢٠١٩	٨٥,٦٠٠	١٠٣,٧٤٣	٥٣١,١٢١	٤٤,٠٦٦	٩٠,٧٥٤	٢٠٦,٥٦٠	٢٨٧,٦٢٦	١٤١,٦٩٥	٤١,٧٤٧	١,٥٢٧,٩٤١
إضافات	٥٦	٢٣,٧١٧	٦٦,٩٢٦	٤,٧٤٢	٥٦,٧٥٥	٤١,٩٢٥	٣٥,٥٤٢	١٣,١٨٣	٢٩,٣٣٦	٦٠٣,٥٠٢
تحويلات	٤٧٥	١٢,٢٩٦	١٦,٥٣١	٣,٠٦٤	٩٩٠	٥,٧٧٤	٧,٧٥٦	-	(٤٧,٩٥٣)	-
استبعاد	-	(٩,٧٨٥)	-	(٤,٢٦٤)	(٥٥,٥١٥)	(١١)	(٨١,٩١١)	(٥٧٥)	-	(٢٠٣,١١٥)
إعادة تصنيف إلى موجودات حق الاستخدام	-	-	-	-	-	-	-	(٦١,٤٦١)	-	(٦١,٤٦١)
فروق صرف العملات	١,٦٧٤	(٦٦٩)	٦٦٦	(٦٧)	٠,١٠١	٧٥٦	١٠١,٠١١	٦٧٨	-	٤٦٣,٧٦٨
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩	٨٧,٧١٥	١٢٩,٠١١	٥٨٧,٢٥٥	٤٧,٦٠٠	٣٧٦,٧٠١	٢٥٠,٣٣٧	٨٣٠,٣١٠	٦٧٣,٦٠٧	٦٣,٤٦٦	١,٧٦٩,١٦١
الاستهلاك:										
في ١ يناير ٢٠١٩	-	٥٩,١٠١	٧٨,٣١١	٦٦,٢٧٠	٣٧,٥٣٦	٣٦٧,٣١١	٥٦٠,٤٦١	٥٥١,٥٧٥	-	١,٦٦٦,٥٧٧
المحتمل السنة	-	١٢,٤١١	١٨,٣٤١	٤,٥٦٣	١١,١١٧	٧٧,٧٧١	٣٧٨,٢٠٣	٣٣٧	-	٣٠٣,٣٠١
استبعادات	-	(٦,٩٢٥)	-	(٣,٢٧٣)	(٧,٣٠١)	(١١)	(٥,٥٠٩)	(١٠,٦٠٧)	-	(٢٦,٣٩٦)
إعادة تصنيف إلى موجودات حق الاستخدام	-	-	-	-	-	-	-	(٢٧,٦٦٤)	-	(٢٧,٦٦٤)
فروق صرف العملات	-	(٧٤٤)	٤٧٤	(٨٣)	٧٢٣	٥٩٤	١٣٨	١١٢	-	٤٨١,٢
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩	-	٦٤,١٦٨	٤٧٨,١٢١	٢٧,٤٦٧	٤٣,٦٧٠	١١٧,٢٥٥	١٧٦,٤٥٠	٥٧٧,٥٧٥	-	٣,١٤٠,٠٠٠
صافي القيمة الحضرية:										
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩	٨٧,٧١٥	٦٥,٠٣٠	٤٦١,٠٦٦	٧١,١٠٠	٤١,٦١٤	١١٧,٧٤٠	٨٧٩,٥٧١	٢٤,٥٤٦	٦٣,٤٦٦	٥٧٠,٠٥٠

كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨، شملت الممتلكات والمنشآت والمعدات مركبات صافي قيمة دفترية تبلغ ٣٣ مليون درهم تم الحصول عليها بموجب عقود إيجار تمويلية. كما في ١ يناير ٢٠١٩، قامت المجموعة بتطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦ وبالتالي، أعادت تصنيف هذه الموجودات إلى موجودات حق الاستخدام (إيضاح ٤١).

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٦. ممتلكات ومنشآت ومعدات (تابع)

مخصص الاستهلاك للسنة موزع على النحو التالي:

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
٧١,٦٤٥	٦٦,٩٩٤	مصاريف إدارية (إيضاح ٣٠)
٤٤,٦٦٠	٤١,٣٠٩	مصاريف التشغيل الأخرى (إيضاح ٣١)
١١٦,٣٠٥	١٠٨,٣٠٣	

٧. عقود الإيجار

موجودات حق الاستخدام

المجموع ألف درهم	مركبات ألف درهم	معدات ألف درهم	مبان ألف درهم	أرض ألف درهم	
					التكلفة:
٨٧٩,٦٧١	١٢٠,٢٩٥	٢١,٣٠٨	٥٥٠,٨٩٩	١٨٧,١٦٩	في بداية السنة*
٢٤٧,٠١٦	٨٥,٨٢٠	٤,١٠٤	١٣٣,٥٦٢	٢٣,٥٣٠	إضافات
-	-	(١٧,٨٩٠)	١٩,٢٣٤	(١,٣٤٤)	إعادة التصنيف
(٥٠,٣١٥)	(٢٩,٣٢٢)	(٩٩٤)	(١٩,٩٩٩)	-	استيعادات
(٤,٠٧٤)	(٢٠)	(٢٢٠)	(٣,٨٣٤)	-	فروق صرف العملات
١,٠٧٢,٢٩٨	١٧٦,٧٧٣	٦,٣٠٨	٦٧٩,٨٦٢	٢٠٩,٣٥٥	في نهاية السنة
					الاستهلاك المتراكم:
٢٨,٢٦٤	٢٨,٢٦٤	-	-	-	في بداية السنة*
٢٢٠,٧٢٢	٦٣,٩٣٨	١,٩٠٥	١٤٥,٤٦٩	٩,٤١٠	المحمل السنة
-	-	-	١,٣٤٤	(١,٣٤٤)	إعادة التصنيف
(٣١,٣٥١)	(٢١,٢٩٤)	(٥٧٧)	(٩,٤٨٠)	-	استيعادات
٥٥١	(٢٠٥)	٢٣	٧٣١	٢	فروق أسعار الصرف
٢١٨,١٨٦	٧٠,٧٠٣	١,٣٥١	١٣٨,٠٦٤	٨,٠٦٨	في نهاية السنة
					صافي القيمة الدفترية:
٨٥٤,١١٢	١٠٦,٠٧٠	٤,٩٥٧	٥٤١,٧٩٨	٢٠١,٢٨٧	في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩
٨٥١,٤٠٧	٩٢,٠٣١	٢١,٣٠٨	٥٥٠,٨٩٩	١٨٧,١٦٩	في ١ يناير ٢٠١٩

مخصص الاستهلاك للسنة موزع على النحو التالي:

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
-	٧٨,٣٥٥	مصاريف إدارية (إيضاح ٣٠)
-	١٤٢,٣٦٧	مصاريف التشغيل الأخرى (إيضاح ٣١)
-	٢٢٠,٧٢٢	

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٧ عقود الإيجار (تابع)

مطلوبات إيجار

الحد الأدنى لدفعات الإيجار المستقبلية ألف درهم	الفائدة ألف درهم	القيمة الحالية للحد الأدنى لدفعات الإيجار ألف درهم	
٢٠١٩			
٢١٥,٥٢٣	٢٥,٦٧٤	١٨٩,٨٤٩	خلال سنة واحدة
٩٢٣,٦٤٢	٢٥٠,٦٢٢	٦٧٣,٠٢٠	بعد سنة ولكن لا تزيد عن خمس سنوات
١,١٣٩,١٦٥	٢٧٦,٢٩٦	٨٦٢,٨٦٩	المجموع
٢٠١٨			
١٨,١٧٥	٢,١٠٥	١٦,٠٧٠	خلال سنة واحدة
١٩,١٤٣	١,١٤٧	١٧,٩٩٦	بعد سنة ولكن لا تزيد عن خمس سنوات
٣٧,٣١٨	٣,٢٥٢	٣٤,٠٦٦	المجموع

* كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨، قامت المجموعة بالاعتراف فقط بموجودات ومطلوبات الإيجار المتعلقة بالإيجارات المصنفة "كعقود إيجار تمويلية" بموجب المعيار المحاسبي الدولي رقم ١٧ "عقود الإيجار". تم عرض الموجودات ضمن الممتلكات والمنشآت والمعدات كما تم عرض المطلوبات كجزء من قروض المجموعة. وبالنسبة للتعديلات المسجلة عند تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦ بتاريخ ١ يناير ٢٠١٩، يرجى الرجوع إلى إيضاح ٤٠.

تم حل التزام الإيجار المقاس بالقيمة الحالية خلال السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ مقابل ما قيمته ٤٦,٩٦٠ ألف درهم حيث لم يتم سداد جزء بقيمة ١١,٧٤٨ ألف درهم كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩.

٨. الشهرة

٢٠١٩ ألف درهم	٢٠١٨ ألف درهم	
١,١٢٤,٦٩٥	١,١٦٤,٠٨٨	في ١ يناير
٣,٦٤٢	(٣٩,٣٩٣)	فروق صرف العملات
١,١٢٨,٣٣٧	١,١٢٤,٦٩٥	في ٣١ ديسمبر

قامت المجموعة بإجراء اختبار انخفاض القيمة السنوي في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ و ٢٠١٨. تأخذ المجموعة، من بين أمور أخرى، العلاقة بين رأس مالها السوقي وقيمتها الدفترية بالاعتبار عند المراجعة للحصول على مؤشرات لانخفاض في القيمة. وكما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، كان رأس المال السوقي للمجموعة أعلى من القيمة الدفترية لأسهمها. تم تحديد القيم القابلة للاسترداد للوحدات المولدة للنقد بناءً على احتساب قيمة الاستخدام وذلك باستخدام توقعات التدفقات النقدية من التوقعات المالية المعتمدة من قبل مجلس الإدارة والتي تغطي مدة خمس سنوات.

تم تخصيص الشهرة لمجموعات وحدات توليد النقد التالية:

٢٠١٩ ألف درهم	٢٠١٨ ألف درهم	
٢٧١,٦٤١	٢٦٨,١٨٩	شحن سريع
١٦٩,٠٣٨	١٦٦,٨٩١	توصيل الشحنات
٤٨٥,٧٣٦	٤٨٧,٦٢٤	محلي
٧٥,٣٩٢	٧٤,٤٣٤	الخدمات اللوجستية
١١٧,٣٤٣	١١٨,٣٧٠	تخزين الوثائق
٩,١٨٧	٩,١٨٧	النشر والتوزيع
١,١٢٨,٣٣٧	١,١٢٤,٦٩٥	

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٨. الشهرة (تابع)

الافتراضات الرئيسية المستخدمة في حسابات القيمة المستخدمة والحساسية للتغيرات في الافتراضات

يتأثر حساب القيمة المستخدمة بصورة كبيرة بالافتراضات التالية:

حجم المعاملات - بناءً على متوسط معدلات نمو سنوية خلال فترة الخمس سنوات المتوقعة وبناءً على الأداء السابق وتوقعات الإدارة لتطور السوق. تم تحديد القيمة النهائية باستخدام توقعات السنة الخامسة المعدلة من خلال دمج متوسط التكلفة المرجح لرأس المال ومعدل النمو.

معدلات الخصم - تمثل معدلات الخصم تقييم السوق الحالي للمخاطر المتعلقة بكل وحدة مولدة للنقد، مع الأخذ في الاعتبار القيمة الزمنية للمال والمخاطر الفردية للموجودات الأساسية والتي لم يتم إدراجها ضمن تقديرات التدفقات النقدية. يستند احتساب معدل الخصم إلى الظروف المحددة للمجموعة وقطاعاتها التشغيلية وهي مشتقة من معدل متوسط تكلفة رأس المال المرجح لقطاع الصناعة وتتراوح بين ١٠,٣٧٪ إلى ١٣,٢٥٪ (٢٠١٨: تتراوح بين ٩,٧٪ إلى ١٢,٨٪). يأخذ معدل متوسط تكلفة رأس المال المرجح في الاعتبار الدين وحقوق الملكية. تشتق تكلفة حقوق الملكية من العائد المتوقع للاستثمارات من قبل مستثمري المجموعة. تستند تكلفة الدين إلى القروض المحملة بالفائدة والتي يتعين على المجموعة تقديمها. ويتم إدراج مخاطر كل قطاع من خلال تطبيق عوامل بيتا الفردية. ويتم تقييم عوامل بيتا سنوياً بناءً على بيانات السوق المتوفرة للعموم. يتم تعديل معدل الخصم بالنسبة للعامل بالمبلغ والوقت المحدد للتدفقات الضريبية المستقبلية لعكس معدل الخصم قبل الضريبة.

تقديرات معدل النمو - يعتمد معدل النمو المستخدم بنسبة ٣,٣٪ (٢٠١٨: ٣,٨٪) على نتائج التشغيل الفعلية والأداء المستقبلي المتوقع بناءً على اتجاهات الصناعة الحالية بما في ذلك توقعات التضخم طويلة الأجل لكل منطقة.

الحساسية للتغيرات في الافتراضات

تعتقد الإدارة أنه لا يوجد تغيير محتمل على نحو معقول في أي من الافتراضات الرئيسية الواردة أعلاه قد ينتج عنه تجاوز كبير في القيمة الدفترية للوحدة عن القيمة القابلة للاسترداد.

٩. موجودات أخرى غير ملموسة

التكلفة:	قوائم العملاء والموجودات غير الملموسة الأخرى ذات الأعمار الإنتاجية المحددة	الامتيازات ذات الأعمار الإنتاجية غير المحددة*	موجودات أخرى غير ملموسة	المجموع
ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم	ألف درهم
في ١ يناير ٢٠١٨	٦٧,٤٥٩	١٩١,١٥٣	-	٢٥٨,٦١٢
فروق صرف العملات	-	(١٠,٣٨٩)	-	(١٠,٣٨٩)
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨	٦٧,٤٥٩	١٨٠,٧٦٤	-	٢٤٨,٢٢٣
إضافات	-	-	٦,٨٥٦	٦,٨٥٦
فروق صرف العملات	-	٤٨٦	-	٤٨٦
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩	٦٧,٤٥٩	١٨١,٢٥٠	٦,٨٥٦	٢٥٥,٥٦٥
الإطفاء والانخفاض في القيمة:				
في ١ يناير ٢٠١٨	٣٢,٣٥٨	-	-	٣٢,٣٥٨
إطفاء	٤,٦٧٢	-	-	٤,٦٧٢
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨	٣٧,٠٣٠	-	-	٣٧,٠٣٠
إطفاء	٤,٢٩٤	-	-	٤,٢٩٤
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩	٤١,٣٢٤	-	-	٤١,٣٢٤
صافي القيمة الدفترية				
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩	٢٦,١٣٥	١٨١,٢٥٠	٦,٨٥٦	٢١٤,٢٤١
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨	٣٠,٤٢٩	١٨٠,٧٦٤	-	٢١١,١٩٣

* تعتبر الموجودات غير الملموسة المستحوذ عليها من خلال اندماج الأعمال امتيازات. تمتاز هذه الموجودات بأعمار إنتاجية غير محددة ويتم فحصها سنوياً لتحري الانخفاض في قيمتها حيث أنها تمثل استراتيجية تشغيلية لمراقبة الامتيازات وتعتبر جزءاً من النظام التشغيلي المستخدم من قبل منشآت المجموعة والتي يعتبر أن لها أعمار إنتاجية غير محددة

٩. موجودات أخرى غير ملموسة (تابع)

قامت المجموعة بإجراء اختبار انخفاض القيمة السنوي في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ و ٢٠١٨. تأخذ المجموعة، من بين أمور أخرى، العلاقة بين رأس مالها السوقي وقيمتها الدفترية بالاعتبار عند المراجعة للحصول على مؤشرات لانخفاض في القيمة. وكما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، كان رأس المال السوقي للمجموعة أعلى من القيمة الدفترية لأسهمها. تم تحديد القيم القابلة للاسترداد للوحدات المولدة للنقد بناءً على احتساب قيمة الاستخدام وذلك باستخدام توقعات التدفقات النقدية من التوقعات المالية المعتمدة من قبل مجلس الإدارة والتي تغطي مدة خمس سنوات.

الافتراضات الرئيسية المستخدمة في حسابات القيمة المستخدمة والحساسية للتغيرات في الافتراضات

يتأثر حساب القيمة المستخدمة بصورة كبيرة بالافتراضات التالية:

حجم المعاملات - بناءً على متوسط معدلات نمو سنوية خلال فترة الخمس سنوات المتوقعة وبناءً على الأداء السابق وتوقعات الإدارة لتطور السوق. تم تحديد القيمة النهائية باستخدام توقعات السنة الخامسة المعدلة من خلال دمج متوسط التكلفة المرجح لرأس المال ومعدل النمو.

تقديرات معدل النمو - يستند معدل النمو المستخدم بنسبة ٢,٥٪ - ٢,٦٪ إلى النتائج التشغيلية الفعلية والأداء المتوقع المستقبلي استناداً إلى اتجاهات الصناعة الحالية بما في ذلك توقعات التضخم طويلة المدى لكل منطقة.

معدلات الخصم - تمثل معدلات الخصم تقييم السوق الحالي للمخاطر المتعلقة بكل وحدة مولدة للنقد، مع الأخذ في الاعتبار القيمة الزمنية للمال والمخاطر الفردية للموجودات الأساسية والتي لم يتم إدراجها ضمن تقديرات التدفقات النقدية. يستند احتساب معدل الخصم إلى الظروف المحددة للمجموعة وقطاعاتها التشغيلية وهي مشتقة من معدل متوسط تكلفة رأس المال المرجح لقطاع الصناعة وتتراوح بين ٨,٥٪ إلى ١٠,٥٪ (٢٠١٨: تتراوح بين ٩,٤٪ إلى ٩,٥٪). يأخذ معدل متوسط تكلفة رأس المال المرجح في الاعتبار الدين وحقوق الملكية. تشتت تكلفة حقوق الملكية من العائد المتوقع للاستثمارات من قبل مستثمري المجموعة. تستند تكلفة الدين إلى القروض المحملة بالفائدة والتي يتعين على المجموعة تقديمها. وقد تم تطبيق مخاطر كل قطاع من خلال تطبيق عوامل بيتا الفردية. ويتم تقييم عوامل بيتا سنوياً بناءً على بيانات السوق المتوفرة للعموم. يتم تعديل معدل الخصم بالنسبة للعامل بالمبلغ والوقت المحدد للتدفقات الضريبية المستقبلية لعكس معدل الخصم قبل الضريبة.

الحساسية للتغيرات في الافتراضات

تعتقد الإدارة أنه لا يوجد تغيير محتمل على نحو معقول في أي من الافتراضات الرئيسية الواردة أعلاه قد ينتج عنه تجاوز كبير في القيمة الدفترية للوحدة عن القيمة القابلة للاسترداد.

١٠. الحصص غير المسيطرة

كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ و ٢٠١٨، لم يكن هناك شركات تابعة لها حصة جوهرية غير مسيطرة في المجموعة.

١١. العمليات المتوقفة

استبعاد شركة أرامكس بوتسوانا المحدودة

في ١ فبراير ٢٠١٨، قامت المجموعة باستبعاد ١٠٪ من حصتها في شركة أرامكس بوتسوانا المحدودة. تم عرض التدفقات النقدية الخارجة الناتجة من بيع العملية المتوقفة خلال ٢٠١٨ في بيان التدفقات النقدية الموحد كجزء من الأنشطة الاستثمارية.

لم يعد قطاع شركة أرامكس بوتسوانا المحدودة يعرض في إيضاح القطاعات.

فيما يلي نتائج شركة أرامكس بوتسوانا المحدودة للفترة:

٢٠١٨ ألف درهم	
١٤٥	تقديم الخدمات
(١٠٣)	تكلفة الخدمات
٤٢	إجمالي الربح
(١٣٨)	ناقصا: مصاريف أخرى
(٩٦)	خسارة تشغيلية
٩٩٢	زائداً: إيرادات أخرى
(٨٥)	ناقصا: مصاريف عامة
٨١١	الربح قبل الضريبة
-	مصرف ضريبة الدخل
٨١١	صافي الربح

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

١.١ العمليات المتوقفة (تابع)

فيما يلي أهم فئات الموجودات والمطلوبات لشركة أرامكس بوتسوانا المحدودة كما في ١ فبراير ٢٠١٨

٢٠١٨ ألف درهم	
	الموجودات
٣٨٧	ممتلكات ومنشآت ومعدات
١٩٤	ذمم مدينة تجارية
٢١٠	موجودات متداولة أخرى
٢٣٥	نقد وما في حكمه
١,٠٢٦	
	المطلوبات
٢٢١	ذمم دائنة تجارية
٣٧٥	مطلوبات متداولة أخرى
٣٢١	مطلوبات غير متداولة أخرى
٩١٧	
١٠٩	صافي الموجودات المرتبطة مباشرة بمجموعة الاستبعاد
	التدفقات النقدية من البيع:
-	المقابل المقبوض
(٢٣٥)	النقد المدرج على أنه نقد وما في حكمه في ١ فبراير ٢٠١٨ في بيان التدفقات النقدية
(٢٣٥)	صافي التدفقات النقدية الصادرة
	فيما يلي صافي التدفقات النقدية التي تكبدها شركة أرامكس بوتسوانا المحدودة:
٣٢	التشغيلية
(١)	الاستثمارية
٣١	صافي التدفقات النقدية الصادرة
	الخسارة من استبعاد العملية المتوقفة:
	المقابل المقبوض
(١٠٩)	صافي الموجودات المرتبطة مباشرة بمجموعة الاستبعاد

١.٢ استثمار في مشاريع مشتركة

تفاصيل الاستثمارات في المشاريع المشتركة على النحو التالي:

القيمة الدفترية		الطبيعة النشاط	بلد التأسيس	الملكية نسبة		
٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم			٢٠١٨ %	٢٠١٩ %	
١١,٤٥٣	١٥,٣٤٨	النقل الدولي السريع وتوصيل الشحنات والخدمات اللوجستية	الصين	٥٠%	٥٠%	أرامكس سينوترانس اكسبرس المحدودة
-	-	النقل الدولي السريع وتوصيل الشحنات والخدمات المحلية	سنغافورة	-	-	أرامكس غلوبال سوليوشنز*
-	-					أخرى
١١,٤٥٣	١٥,٣٤٨					

* خلال ٢٠١٨، قامت المجموعة باستبعاد حصة بنسبة ٦٠٪ في أرامكس غلوبال سوليوشنز مقابل مبلغ ٧٣,٤٥٢ ألف درهم وفقاً لذلك، وتم الاعتراف بخسارة بقيمة ٤٥,٦٦٥ ألف درهم ضمن بيان الدخل الموحد للمجموعة.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

١٢. استثمار في مشاريع مشتركة (تابع)

يتم احتساب المشاريع المشتركة باستخدام طريقة حقوق الملكية في البيانات المالية الموحدة.

فيما يلي بيان موجز بالمعلومات المالية للمشاريع المشتركة، بناءً على البيانات المالية المعدة وفقاً للمعيار الدولي للتقارير المالية

٢٠١٩				
أرامكس سينوترانس اكسبرس المحدودة ألف درهم	أرامكس غلوبال سوليوشنز ألف درهم	أخرى ألف درهم	المجموع ألف درهم	
٥,٧٧٩	-	٥٩,٢٤٠	٦٥,٠١٩	موجودات غير متداولة
٦٨,٦٤١	-	١٧,٦٦٧	٨٦,٣٠٨	موجودات متداولة*
(٢,٨٦٣)	-	(٦١,٥٢٧)	(٦٤,٣٩٠)	مطلوبات غير متداولة
(٤٠,٨٦٠)	-	(١٥,٣٨٠)	(٥٦,٢٤٠)	مطلوبات متداولة**
٣٠,٦٩٧	-	-	٣٠,٦٩٧	حقوق الملكية
%٥٠	-	-	-	نسبة ملكية المجموعة
١٥,٣٤٨	-	-	١٥,٣٤٨	القيمة الدفترية للاستثمار

* تشمل الموجودات المتداولة لشركة أرامكس سينوترانس المحدودة على النقد لدى البنوك بقيمة ٣٨,٧٠٤ ألف درهم، وذمم مدينة بقيمة ٢٢,١٢٠ ألف درهم، وموجودات متداولة أخرى بقيمة ٧,٨١٧ ألف درهم.

** تشمل المطلوبات المتداولة لشركة أرامكس سينوترانس المحدودة على مستحقات بقيمة ١٣,٠٤١ ألف درهم، وذمم تجارية دائنة بقيمة ١٩,٠٦٤ ألف درهم، ومطلوبات متداولة أخرى بقيمة ٧,٢٩٥ ألف درهم، ومخصصات ضريبية بقيمة ٧٩٢ ألف درهم، ومطلوبات إيجار بقيمة ٦٦٨ ألف درهم.

٢٠١٨				
أرامكس سينوترانس اكسبرس المحدودة ألف درهم	أرامكس غلوبال سوليوشنز ألف درهم	أخرى ألف درهم	المجموع ألف درهم	
٢,٠٢٧	-	٤٠,٤٧٠	٤٢,٤٩٧	موجودات غير متداولة
٦٤,٤٠٤	-	١٦,٦٠٦	٨١,٠١٠	موجودات متداولة*
-	-	(٤٩,٨٨٥)	(٤٩,٨٨٥)	مطلوبات غير متداولة
(٤٣,٥٢٥)	-	(٧,١٩١)	(٥٠,٧١٦)	مطلوبات متداولة**
٢٢,٩٠٦	-	-	٢٢,٩٠٦	حقوق الملكية
%٥٠	-	-	-	نسبة ملكية المجموعة
١١,٤٥٣	-	-	١١,٤٥٣	القيمة الدفترية للاستثمار

* تشمل الموجودات المتداولة لشركة أرامكس سينوترانس المحدودة على النقد لدى البنوك بقيمة ١٢,٦٣٠ ألف درهم، وذمم مدينة بقيمة ٤٧,٣٢٩ ألف درهم، وموجودات متداولة أخرى بقيمة ٤,٤٤٥ ألف درهم.

** تشمل المطلوبات الحالية لشركة أرامكس سينوترانس المحدودة على مستحقات بقيمة ١٧,٦٠٣ ألف درهم، وذمم دائنة تجارية بقيمة ٢٣,٢٢٦ ألف درهم، ومطلوبات متداولة أخرى بقيمة ١,٣٩١ ألف درهم، ومخصصات ضريبية بقيمة ١,٣٠٥ ألف درهم.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

١٢. استثمار في مشاريع مشتركة (تابع)

بيان موجز لربح أو خسارة المشاريع المشتركة

٢٠١٩				
إيرادات	أرامكس سينوترانس اكسبرس المحدودة ألف درهم	أرامكس غلوبال سوليوشنز ألف درهم	أخرى ألف درهم	المجموع ألف درهم
٢٢٥,٥٥٧	-	٢٠,٣٣٥	٢٤٥,٨٩٢	إيرادات
(١٨٣,٦٠٦)	-	(٨,٦٦٧)	(١٩٢,٢٧٣)	تكلفة المبيعات
(٢٦,٦٧٢)	-	(١٠,١٠٤)	(٣٦,٧٧٦)	مصاريف إدارية
(٢,٢٢٧)	-	(٢,٠٣١)	(٤,٢٥٨)	مصاريف أخرى
١٣,٠٥٢	-	(٤٦٧)	١٢,٥٨٥	الربح / الخسارة قبل الضريبة
(٣,٣٢٦)	-	-	(٣,٣٢٦)	ضريبة الدخل
٩,٧٢٦	-	(٤٦٧)	٩,٢٥٩	ربح / خسارة السنة
٤,٨٦٣	-	(٢٣٣)	٤,٦٣٠	حصة المجموعة في ربح / خسارة السنة

٢٠١٨				
إيرادات	أرامكس سينوترانس اكسبرس المحدودة ألف درهم	أرامكس غلوبال سوليوشنز ألف درهم	أخرى ألف درهم	المجموع ألف درهم
١٧٣,٥٤٠	٣٣٩,٥٧٦	٢١,٨٨٩	٥٣٥,٠٠٥	إيرادات
(١٣٣,٢٢٦)	(٣١٦,٨٦٤)	(٨,٦٩٨)	(٤٥٨,٧٨٨)	تكلفة المبيعات
(٢٦,٠٢٧)	(٢٧,٩٢٣)	(١٢,٨٤٨)	(٦٦,٧٩٨)	مصاريف إدارية
(٥٣١)	٢,٨٦٢	(١,٢٩٦)	١,٠٣٥	إيرادات / (مصاريف) أخرى
١٣,٧٥٦	(٢,٣٤٩)	(٩٥٣)	١٠,٤٥٤	الربح قبل الضريبة
(١,٢٩٧)	(٣,٤٠٥)	-	(٤,٧٠٢)	ضريبة الدخل
١٢,٤٥٩	(٥,٧٥٤)	(٩٥٣)	٥,٧٥٢	ربح / (خسارة) السنة
٦,٢٢٩	(٣,٤٥٣)	(٧٧٦)	٢,٠٠٠	حصة المجموعة في ربح السنة

لم يكن للمشروعات المشتركة مطلوبات طارئة أو التزامات رأسمالية كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ و ٢٠١٨.

١٣. استثمار في شركات زميلة

فيما يلي تفاصيل الاستثمارات في شركات زميلة:

القيمة الدفترية		الطبيعة النشاط	بلد التأسيس	الملكية نسبة		
٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم			٢٠١٨ %	٢٠١٩ %	
٢١٦	١٣٨	خدمات محلية	أستراليا	٪٢٦,٤	٪٢٦,٤	لاين هول اكسبرس أستراليا المحدودة
١٠,٧١٥	١٠,٤٨٣	خدمات النقل الدولي السريع	الإمارات العربية المتحدة	٪٢٥	٪٢٥	دبليو اس ون للاستثمار المحدودة
٤٧٢	٦٦٢	خدمات لوجستية ونقل	تايلاند	٪٤٩	٪٤٩	أرامكس تايلاند المحدودة
١١,٤٠٣	١١,٢٨٣					

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

١٣. استثمار في شركات زميلة (تابع)

يتم المحاسبة عن الشركات الزميلة باستخدام طريقة حقوق الملكية في البيانات المالية الموحدة. فيما يلي ملخص المعلومات المالية المتعلقة باستثمارات المجموعة في الشركات الزميلة:

٢٠١٩				
المجموع ألف درهم	أرامكس تايلاند المحدودة ألف درهم	دبليو اس ون للاستثمار المحدودة ألف درهم	لاين هول اكسبرس أستراليا المحدودة ألف درهم	
٢٦,٣٥٤	٣٩٢	٢٥,٣٩٧	٥٦٥	موجودات غير متداولة
٢٩,١٩٨	٣,١٥٦	١٩,٩٤٢	٦,١٠٠	موجودات متداولة
(١,٣٤٤)	(١,٢٧٤)	(٧٠)	-	مطلوبات غير متداولة
(١٠,٤٠٣)	(٩٢٤)	(٣,٣٣٧)	(٦,١٤٢)	مطلوبات متداولة
٤٣,٨٠٥	١,٣٥٠	٤١,٩٣٢	٥٢٣	حقوق الملكية
	%٤٩	%٢٥	%٢٦,٤	نسبة ملكية المجموعة
١١,٢٨٣	٦٦٢	١٠,٤٨٣	١٣٨	حصة المجموعة
١١,٢٨٣	٦٦٢	١٠,٤٨٣	١٣٨	القيمة الدفترية للاستثمار

٢٠١٨				
المجموع ألف درهم	أرامكس تايلاند المحدودة ألف درهم	دبليو اس ون للاستثمار المحدودة ألف درهم	لاين هول اكسبرس أستراليا المحدودة ألف درهم	
٢٨,٠٨٦	١,٣٧١	٢٠,٨٦٨	٥,٨٤٧	موجودات غير متداولة
٢٥,٦٤٧	٢٠٤	٢٥,٣٩٧	٤٦	موجودات متداولة
(٩,٠٢٠)	(٦١٠)	(٣,٣٣٧)	(٥,٠٧٣)	مطلوبات غير متداولة
(٧١)	(١١)	(٧٠)	-	مطلوبات متداولة
٤٤,٦٤٢	٩٦٤	٤٢,٨٥٨	٨٢٠	حقوق الملكية
	%٤٩	%٢٥	%٢٦,٤	نسبة ملكية المجموعة
١١,٤٠٣	٤٧٢	١٠,٧١٥	٢١٦	حصة المجموعة
١١,٤٠٣	٤٧٢	١٠,٧١٥	٢١٦	القيمة الدفترية للاستثمار

٢٠١٩				
المجموع ألف درهم	أرامكس تايلاند المحدودة ألف درهم	دبليو اس ون للاستثمار المحدودة ألف درهم	لاين هول اكسبرس أستراليا المحدودة ألف درهم	
٣٦,٤٩٥	٦,٨٤٥	-	٢٩,٦٥٠	إيرادات
(٣٣,٤٧٣)	(٣,٧٨٧)	(٩٢٥)	(٢٨,٧٦١)	تكلفة المبيعات
(٤,١٥٤)	(٢,٩٧٨)	-	(١,١٧٦)	مصاريف إدارية
٢٢٢	٢٢٢	-	-	إيرادات أخرى
(٩١٠)	٣٠٢	(٩٢٥)	(٢٨٧)	(الخسارة) / الربح قبل الضريبة
-	-	-	-	منافع ضريبة الدخل
(٩١٠)	٣٠٢	(٩٢٥)	(٢٨٧)	(خسارة) / ربح السنة
(١٦٠)	١٤٨	(٢٣٢)	(٧٦)	حصة المجموعة في (خسارة) / ربح السنة

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

١٣. استثمار في شركات زميلة (تابع)

٢٠١٨					
المجموع ألف درهم	أرامكس تايلاند المحدودة ألف درهم	دبليو اس ون للاستثمار المحدودة ألف درهم	لاين هول اكسبرس أستراليا المحدودة ألف درهم		
٧٠,٢٠٠	٤,٦٠٩	٣٦,٧٠٤	٢٨,٨٨٧		إيرادات
(٥١,٩٣٩)	(٢,٧٤٣)	(٢٠,٧١١)	(٢٨,٤٨٥)		تكلفة المبيعات
(١٠,٠١٧)	(٢,٨١٢)	(٦,٨١٩)	(٣٨٦)		مصاريف إدارية
٢٤٨	٢٤٨	-	-		إيرادات أخرى
٨,٤٩٢	(٦٩٨)	٩,١٧٤	١٦		الربح / (الخسارة) قبل الضريبة
-	-	-	-		ضريبة الدخل
٨,٤٩٢	(٦٩٨)	٩,١٧٤	١٦		ربح السنة
١,٩٥٦	(٣٤٢)	٢,٢٩٤	٤		حصة المجموعة في ربح السنة

لم يكن للشركات الزميلة مطلوبات طارئة او التزامات راسمالية كما في ديسمبر ٢٠١٨ و ٢٠١٩

١٤. الموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، صنفت المجموعة الاستثمارات المفصّل عنها في الجدول أدناه كموجودات مالية من حقوق الملكية وموجودات مالية للدين بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر. تم التصنيف لأن الاستثمارات يتوقع الاحتفاظ بها لأغراض استراتيجية فضلاً عن أرباح من مبيعات لاحقة، ولا يوجد أي خطط لاستبعاد هذه الاستثمارات لفترات طويلة ومتوسطة.

القيمة الدفترية		الطبيعة النشاط	بلد التأسيس	الملكية نسبة		
٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم			٢٠١٨ %	٢٠١٩ %	
						موجودات مالية من حقوق الملكية غير مدرجة
١٢,٨٠٥	-	الخدمات اللوجستية للأعمال (بي تو بي)	الهند	٢٢,٣٤	-	جرب ارجب سيرفيس برايفت المحدودة
١٥,٢٤١	١٥,٢٤١	نظام عالمي للعناوين	المملكة المتحدة	٢,٥١	٢,٠٤	وات ثري ووردرز المحدودة
٨,٢٥٣	٦,٤٨١	بيع الكتب بالتجزئة عبر الإنترنت	جزر العذراء البريطانية	٩,٧٣	٧,٤٩	جملون برايفت إنك
٧٤	٧٤	تكنولوجيا الطائرة بدون طيار	الولايات المتحدة الأمريكية	١	١	فليرتي تك المحدودة
٦,٦١١	٦,٦٣٠	خدمة البريد السريع المقدمة إلى المشاريع الصغيرة	أستراليا	٤,٢١	٤,٢١	تي يو شير المحدودة
٧,٣٠٦	-	حلول التكنولوجيا	الإمارات العربية المتحدة	١,٥٦	١,٥٦	موارد تكنولوجيا المحدودة
						موجودات مالية للدين غير مدرجة
-	٧٣٣	التأمين	جنوب أفريقيا			توصيل مقيد
١,١٠٢	١,١٠٢	توصيل الطعام	الولايات المتحدة الأمريكية			شيبفاي إنك
١,٨٤٤	١,٨٤٤	حلول التوصيل المحلي	الهند			غوتيكو لوجيستكس برايفت ليمتد
٥٥١	٥٥١	منصة تسوق إلكتروني	جزر العذراء البريطانية			كاش باشا
٥٣,٧٨٧	٣٢,٦٥٦					

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

١٤. الموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر (تابع)

بالنسبة لأدوات حقوق الملكية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر، لا تتم إعادة تدوير الأرباح والخسائر لهذه الموجودات المالية أبداً إلى بيان الدخل الموحد. يتم الاعتراف بتوزيعات الأرباح كإيرادات أخرى في بيان الدخل الموحد عندما يتقرر الحق في قبض الدفعات. لا تتعرض أدوات حقوق الملكية المصنفة بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر لتقييم الانخفاض في القيمة. خلال ٢٠١٩ و ٢٠١٨، استثمرت المجموعة في واستبعدت بعض الحصص والأوراق المالية لأغراض استراتيجية وتجارية كما هو مبين في الجدول التالي:

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
٤١,٧٦٦	٥٣,٧٨٧	كما في ١ يناير
١,٨٥١	-	مشتريات
-	(١٥,١٨١)	استبعادات
١٠,٢٥٢	(٧,١٥٢)	صافي (الخسارة) / الربح من إعادة التقييم
-	٧٣٣	الربح من إعادة تقييم أدوات الدين
(٨٢)	٤٦٩	فروق صرف العملات
٥٣,٧٨٧	٣٢,٦٥٦	

١٥. ضريبة الدخل

فيما يلي المكونات الرئيسية لمصرف ضريبة الدخل للسنوات المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ و ٢٠١٨:

بيان الدخل الموحد

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	بيان الدخل الموحد
١٠٣,٥١٠	٨٤,٨٠١	مصرف ضريبة الدخل الحالية
(٣,١١٧)	(٣,٢٢٨)	الضريبة المؤجلة
١٠٠,٣٩٣	٨١,٥٧٣	مصرف ضريبة الدخل المدرج في بيان الدخل الموحد

٢٠١٨ الف درهم	٢٠١٩ الف درهم	تتعلق الضريبة المؤجلة بما يلي:
٣,٦٦١	٣,٥٧٠	مخصص خسائر الائتمان المتوقعة
(٧)	-	تأثير تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٩
٣,٦٥٤	٣,٥٧٠	مخصص خسائر الائتمان المتوقعة
-	٢,٢٧٠	تأثير تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦
(٨,١٤١)	(٨,٥٧٩)	استهلاك
٤,٧٣٨	٣,٢٠٦	مكافآت نهاية الخدمة للموظفين
١,٩٠٣	٢,٣٩٩	صافي الخسائر التشغيلية المرحلة
(٥٢,٠٥٨)	(٥١,٩٤٥)	امتيازات ذات أعمار إنتاجية محددة
٤,٩٢٩	٦,٩٢٣	أخرى
(٤٤,٩٧٥)	(٤٢,١٥٦)	
		يتم الاعتراف بها كالتالي:
٦,٣٢٣	٧,٣٥٩	كموجودات ضريبة مؤجلة
(٥١,٢٩٨)	(٤٩,٥١٥)	كمطلوبات ضريبة مؤجلة
(٤٤,٩٧٥)	(٤٢,١٥٦)	

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

١٥. ضريبة الدخل (تابع)

تسوية مطلوبات الضريبة المؤجلة، بالصافي:

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
(٥٠,٢٨٩)	(٤٤,٩٧٥)	كما في ١ يناير
(٧)	-	تأثير تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٩
(٥٠,٢٩٦)	(٤٤,٩٧٥)	كما في ١ يناير
٣,١١٧	٣,٢٢٨	موجودات الضريبة المؤجلة
٢,٢٠٤	(٤٠٩)	صرف العملات الأجنبية
(٤٤,٩٧٥)	(٤٢,١٥٦)	كما في ٣١ ديسمبر

التسوية بين الربح المحاسبي والربح الخاضع للضريبة:

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
٦٢٤,٣٨٤	٥٨٢,٦٥٣	الأرباح المحاسبية قبل ضريبة الدخل
٤٨,٥٤٧	١٧,٤٦١	مصاريف غير قابلة للخصم
٦٧٢,٩٣١	٦٠٠,١١٤	الأرباح الخاضعة للضريبة
١٠٠,٣٩٣	٨١,٥٧٣	مصروف ضريبة الدخل المدرج في بيان الدخل الموحد
%١٦,٠٨	%١٤,٠٠	معدل ضريبة الدخل الفعلي

الحركات في مخصص ضريبة الدخل كالتالي:

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
٥٨,٨٣٤	٦٦,٣٢٥	في ١ يناير
١٠٣,٥١٠	٨٤,٨٠١	مصروف ضريبة الدخل للسنة
(٩٢,٩٢٢)	(٥٨,٩٢٣)	ضريبة دخل مدفوعة
(٣,٠٩٧)	(٥,٢٠٨)	صرف العملات الأجنبية
٦٦,٣٢٥	٨٦,٩٩٥	في ٣١ ديسمبر

في بعض البلدان، لم تتم مراجعة الإقرارات الضريبية لسنوات معينة من قبل السلطات الضريبية. وفي بعض البلدان الخاضعة للضريبة، رصدت المجموعة مخصصات للتعرضات الضريبية بناءً على التفسير الحالي وتطبيق التشريعات الضريبية في البلد. ومع ذلك، فإن إدارة المجموعة مقتنعة بأنه تم وضع مخصصات كافية للمطلوبات الضريبية الطارئة المحتملة.

أرامكس ش.م.ع مسجلة في دولة الإمارات العربية المتحدة التي لا تفرض ضرائب على دخل الشركات. تمثل ضريبة الدخل التي تظهر في بيان المركز المالي الموحد مخصص ضريبة الدخل لشركات المجموعة التابعة كما في ٣١ ديسمبر.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

١٦. ذمم مدينة

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
١,٢٢٥,٨٧٥	١,٣٠٠,٩٥٨	ذمم مدينة تجارية
(٨٥,٢١١)	(١٠٤,٤٩٢)	ناقصاً: مخصص خسائر الائتمان المتوقعة
١,١٤٠,٦٦٤	١,١٩٦,٤٦٦	

فيما يلي التركيز الجغرافي للذمم المدينة التجارية كما في ٣١ ديسمبر:

٢٠١٨ %	٢٠١٩ %	
٦٥	٦٨	الشرق الأوسط وأفريقيا
٧	٨	أوروبا
٣	٤	أمريكا الشمالية
٢٥	٢٠	آسيا ودول أخرى

كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، تعرضت ذمم مدينة تجارية بقيمة اسمية قدرها ١٠٤,٤٩٢ ألف درهم (٢٠١٨: ٨٥,٢١١ ألف درهم) للانخفاض في القيمة. إن الحركات في خسائر الائتمان المتوقعة كما يلي:

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
٦٣,٢٦٣	٨٥,٢١١	في ١ يناير
٩٤٨	-	تأثير تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٩
٦٤,٢١١	٨٥,٢١١	في ١ يناير
٢٦,٩٥٧	٢٨,٩٩٩	المحمل للسنة، بالصافي
(٣,١١٥)	(٦,٨٨٥)	مبالغ محذوفة
(٢,٨٤٢)	(٢,٨٣٣)	صرف العملات الأجنبية
٨٥,٢١١	١٠٤,٤٩٢	كما في ٣١ ديسمبر

يرجى الرجوع إلى إيضاح ٣-١(ب) المتعلق بمخاطر الائتمان للذمم المدينة التجارية والذي يوضح كيفية إدارة المجموعة وقياسها للجودة الائتمانية للذمم المدينة التجارية التي لم يتأخر سدادها ولم تتعرض لانخفاض في قيمتها.

١٧. موجودات متداولة أخرى

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
٦١,٥٠٥	٤٣,٢٩٠	مصاريف مدفوعة مقدماً
٨٣,٥٥٥	٦٩,٩٤١	دفعات مقدمة للموردين
٣٨,٥٥٦	٣٧,٢٠٢	ودائع قابلة للاسترداد
٢٩,١٠٠	٢٩,٦٠٧	ضريبة مقطوعة
١٣٩,٧٩٦	٩٢,٢٨٣	ذمم مدينة أخرى*
٣٥٢,٥١٢	٢٧٢,٣٢٣	

* كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، كان لدى المجموعة ذمم مدينة أخرى بمبلغ ٩٢,٢٨٣ ألف درهم (٢٠١٨: ١٣٩,٧٩٥ ألف درهم) تتمثل بشكل رئيسي في قرطاسية ولوازم ومستحقات أخرى.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

١٨. أرصدة نقدية وبنكية

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
٨٢٧,١٠٥	٧٣٩,٣١٨	نقد وما في حكمه
٩,٥٥٤	٢٦٠,٧٤٠	هوامش وودائع بنكية *
٨٣٦,٦٥٩	١,٠٠٠,٠٥٨	

يتم الاحتفاظ بالودائع طويلة الأجل لدى البنوك المحلية. وتتميز بطبيعة طويلة الأجل بفترة استحقاق أصلية بأكثر من ثلاثة أشهر، مع معدل فائدة فعلي بنسبة ٢,٦٪ - ٢,٨٪ سنوياً (٢٠١٨: ٢,٦٪ - ٢,٨٪ سنوياً).

يشمل النقد لدى البنوك مبالغ مجموعها ٥٨١,٩٧٥ ألف درهم (٣١ ديسمبر ٢٠١٨: ٤٥٢,٩٧١ ألف درهم) من النقد المحتفظ به لدى بنوك أجنبية بالخارج ومبالغ مجموعها ١٩٢,٥١٣ درهم (٢٠١٨: ١٨٦,٣٠٦ ألف درهم) تقريباً من النقد عند التسليم يتم تحصيلها من قبل المجموعة نيابة عن العملاء، وتم تسجيل الرصيد ذاته كذمم دائنة تجارية ومطلوبات متداولة أخرى في بيان المركز المالي الموحد.

* تتمثل الهوامش والودائع البنكية في ودائع هامشية بمبلغ ٧,٩٦٠ ألف درهم (٢٠١٨: ٦,٢٤١ ألف درهم) وودائع طويلة الأجل ذات فترات استحقاق تزيد على ثلاثة أشهر بمبلغ ٢٥٢,٧٨٠ ألف درهم (٢٠١٨: ٣,٣١٣ ألف درهم).

لغرض بيان التدفقات النقدية، يشمل النقد وما في حكمه ما يلي:

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
٨٢٧,١٠٥	٧٣٩,٣١٨	نقد وما في حكمه
(١٢٠,٤٦٣)	(١٥١,٢٠٤)	ناقصاً: سحبات بنكية على المكشوف (إيضاح ٢٥)
٧٠٦,٦٤٢	٥٨٨,١١٤	

١٩. رأس المال

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
١,٤٦٤,١٠٠	١,٤٦٤,١٠٠	رأس المال المصرح به والمصدر والمدفوع ١,٤٦٤,١٠٠,٠٠٠ سهم عادي قيمة كل منها ١ درهم (٢٠١٨: ١,٤٦٤,١٠٠,٠٠٠ سهم عادي قيمة كل منها ١ درهم)

٢٠. احتياطات

احتياطي قانوني

وفقاً للنظام الأساسي للشركة والقانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم (٢) لسنة ٢٠١٥، يتعين تحويل ١٠٪ من صافي الأرباح السنوية إلى الاحتياطي القانوني. ويجوز إيقاف تلك التحويلات عندما يصبح الاحتياطي القانوني مساوياً لنصف رأس المال المدفوع لدى شركات المجموعة المعنية. إن هذا الاحتياطي غير قابل للتوزيع باستثناء بعض الحالات. يعكس الاحتياطي النظامي الموحد التحويلات التي تمت بعد استحواد الشركات التابعة إلى جانب التحويلات التي قامت بها الشركة الأم. ولكنه لا يعكس التحويلات الإضافية إلى الاحتياطات النظامية الموحدة التي يتم إجراؤها إذا تم توزيع الأرباح المحتجزة بعد استحواد الشركات التابعة على الشركة الأم.

احتياطي تحويل عملات أجنبية

يستخدم احتياطي تحويل العملات الأجنبية لتسجيل جميع فروقات صرف العملات الأجنبية الناشئة عن تحويل البيانات المالية الموحدة للشركات التابعة الأجنبية.

احتياطي ناتج من الاستحواذ على حصص غير مسيطرة

يمثل الاحتياطي الفرق بين المقابل النقدي المدفوع للاستحواذ على الحصص غير المسيطرة والقيمة الدفترية لهذه الحصص في تاريخ الاستحواذ.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٢٠. احتياطات (تابع)

احتياطي ناتج عن بنود الدخل الشامل الآخر

يتمثل الاحتياطي الناتج عن بنود الدخل الشامل الآخر في الاحتياطات التالية:

احتياطي القيمة العادلة للموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر

يتم استخدام احتياطي القيمة العادلة للموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر لتسجيل الفروق الناشئة من التقييم العادل لموجودات المجموعة المالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر.

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
-	١٠,٢٥٢	في ١ يناير
١٠,٢٥٢	(٦,٤١٩)	صافي (خسارة)/ ربح إعادة التقييم
-	(٤,٠٢٦)	تحويل ربح من استبعاد استثمارات حقوق الملكية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر إلى الأرباح المحتجزة
١٠,٢٥٢	(١٩٣)	في ٣١ ديسمبر

إعادة قياس التزامات منافع ما بعد الخدمة

تستخدم عمليات إعادة قياس التزامات منافع ما بعد الخدمة لتسجيل الفروقات الناتجة بين منافع نهاية الخدمة المسجلة وفقاً لمتطلبات القانون المحلي والتقييم الاكتواري المنفذ في نهاية فترة التقرير وفقاً لمعيار المحاسبة الدولي رقم ١٩.

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
-	-	في ١ يناير
-	٤٦٥	إعادة قياس التزامات منافع ما بعد الخدمة
-	٤٦٥	في ٣١ ديسمبر

٢١ أرباح محتجزة

توزيعات الأرباح

خلال الاجتماع العام السنوي للمساهمين المنعقد في ١٠ أبريل ٢٠١٩، اعتمد المساهمون توزيعات أرباح نقدية بنسبة ١٦,٥٪ (بلغت توزيعات الأرباح للسهم ٠,١٦٥ درهم) لأداء السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨ (٣١ ديسمبر ٢٠١٧: توزيعات أرباح نقدية بنسبة ١٦,٣٪ وزيعات الأرباح للسهم ٠,١٦٥ درهم) من رأس المال المصدر والمدفوع بقيمة ١,٤٦٤,١٠٠ ألف درهم (٣١ ديسمبر ٢٠١٨: ١,٤٦٤,١٠٠ ألف درهم).

أتعاب مدفوعة لأعضاء مجلس الإدارة

تم سداد أتعاب أعضاء مجلس الإدارة البالغة ٣,٦٤٠ ألف درهم والتي تمثل مكافآت لحضور الاجتماعات وتعويضات عن خدمات مهنية مقدمة من قبل أعضاء مجلس الإدارة لسنة ٢٠١٨ (٢٠١٨: ٣,٩٨٠ ألف درهم تمثل مكافآت عن حضور الاجتماعات وتعويضات عن خدمات مهنية مقدمة من قبل أعضاء مجلس الإدارة لسنة ٢٠١٧ تم سدادها في ٢٠١٨).

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٢٢. قروض وسلفيات

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
		غير متداولة
١٩٩,٩٤٤	١٥٦,٤٢٥	قرض لأجل (أ)
٨٧٨	١,٢١١	سندات دائنة
٢٠٠,٨٢٢	١٥٧,٦٣٦	
		متداولة
٢٩٩,٦٩٣	٥٧٩,٩٤٤	قروض لأجل (أ)
٢,٥٠٤	٢,٥٦٦	سندات دائنة
٣٠٢,١٩٧	٥٨٢,٥١٠	

(أ) قرض لأجل

قرض مجمع

بتاريخ ٢٣ أبريل ٢٠١٩، أبرمت شركة أرامكس ش.م.ع. اتفاقية تسهيلات ائتمانية متجددة لمدة خمس سنوات مع مجموعة من البنوك تشمل بنك اتش اس بي سي الشرق الأوسط المحدود وسيتي بنك إن آيه وبنك الإمارات دبي الوطني ش.م.ع. وبنك أبوظبي الأول ش.م.ع. وبنك دي بي اس المحدود (فرع مركز دبي المالي العالمي). معدل الفائدة على كل قرض لكل فترة فائدة هو نسبة النسبة المئوية في السنة والتي يتم تجميعها من هامش المطبق و سعر الليبور. الحد الإجمالي لهذا التسهيل هو ٢٠٠ مليون دولار أمريكي (أي ما يعادل ٧٣٥ مليون درهم). كما بلغ إجمالي الرصيد المستخدم كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ ١٥٠ مليون دولار أمريكي (أي ما يعادل ٥٥١ مليون درهم). الغرض من هذا التسهيل هو تمويل متطلبات المصاريف الرأسمالية ورأس المال العامل بما في ذلك عمليات الاستحواذ المسموح بها. يتم ضمان القرض بضمان الشركة المقدم من أرامكس ش.م.ع. وأرامكس ابوظبي - ذ م م وأرامكس الامارات ش. ذ. م. م. وأرامكس انترناشيونال ش.ذ.م.م.، أرامكس هونغ كونغ ليميتد، أرامكس مصر الدولية للخدمات الجوية والمحلية ش.م.م. و شركة أرامكس السعودية المحدودة.

قرض بنك اتش اس بي سي (١)

خلال ٢٠١٦، أبرمت أرامكس فاست واي اتفاقية قرض لأجل لمدة ٥ سنوات مع بنك اتش اس بي سي أستراليا مقابل مبلغ إجمالي قدره ١٠٨ مليون درهم (٣٩,٦ مليون دولار أسترالي) محملة بمعدل فائدة سنوي بالدولار الأسترالي (سعر مفاضلة الأوراق البنكية الأسترالي) زائدًا نسبة هامشية قدرها ١,٥٪. يستحق القرض لأجل السداد على ٢٠ قسط ربع سنوي متتالي، واستحق القسط الأول منها في ٣٠ يونيو ٢٠١٦. إن الغرض من هذا التسهيل هو تمويل استحوذات جديدة. إن القرض مضمون بضمان الشركة مقدم من أرامكس ش.م.ع.

قرض بنك اتش اس بي سي (٢)

خلال ٢٠١٦، أبرمت أرامكس نيوزيلندا اتفاقية قرض لأجل لمدة ٥ سنوات مع بنك اتش اس بي سي نيوزيلندا مقابل مبلغ إجمالي قدره ١١٥ مليون درهم (٤٤,٢ مليون دولار نيوزيلندي) محملة بمعدل فائدة سنوي بالدولار النيوزيلندي (سعر الأوراق البنكية الأساسي) زائدًا نسبة هامشية قدرها ١,٥٪. يستحق القرض لأجل السداد على ٢٠ قسط ربع سنوي متتالي، واستحق القسط الأول منها في ٣٠ يونيو ٢٠١٦. إن الغرض من هذا التسهيل هو تمويل استحوذات جديدة. إن القرض مضمون بضمان الشركة مقدم من أرامكس ش.م.ع.

يوجد عدة تعهدات مالية متعلقة بالقروض والسلفيات المحملة بالفائدة. امتثلت الشركات التابعة للمجموعة للتعهدات المالية كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩.

أخرى

كما تتضمن القروض لأجل عددًا من القروض التي حصلت عليها المجموعة برصيد قدره ١٩ مليون درهم لتمويل أنشطتها التشغيلية. تحمل هذه القروض فائدة بأسعار تجارية، وتستحق على أقساط منتظمة وتخضع للتعهدات التي تتفق مع سياسات الاقتراض الخاصة بالمجموعة. يتم ضمان القروض بضمانات الشركة المقدمة من قبل عدة شركات تابعة للمجموعة.

فيما يلي الأقساط الرئيسية التي تستحق بعد ٢٠٢٠ للقروض طويلة الأجل كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩:

السنة	ألف درهم
٢٠٢١	١٥٠,٤٨١
٢٠٢٢	٢,٣٥٩
٢٠٢٣	١,٩٠٦
٢٠٢٤ وما بعدها	١,٦٧٩
	١٥٦,٤٢٥

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٢٣. مكافآت نهاية الخدمة للموظفين

الحركات في مخصص مكافآت نهاية الخدمة للموظفين كالتالي:

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
١٤٠,٥٥٣	١٤٠,١٦٧	المخصص كما في ١ يناير
٢٧,٦٢٤	٢٨,١٠٩	المخصص خلال السنة
(٢٦,٦٥٨)	(٢٠,٤٦٤)	المسدد خلال السنة
(٦٤)	-	العمليات المتوقعة
(١,٢٨٨)	(٨٢٩)	فروق صرف العملات
١٤٠,١٦٧	١٤٦,٩٨٣	المخصص كما في ٣١ ديسمبر

٢٤. ذمم دائنة

تشمل الذمم التجارية الدائنة بشكل رئيسي الذمم الدائنة لموردي الطرف الثالث مقابل فواتير مستلمة منهم فيما يتعلق بخطوط النقل وخدمات الشحن ورسوم المناولة والتسليم.

٢٥. سحبوات بنكية على المكشوف

تحتفظ المجموعة بسحبوات على المكشوف وخطوط ائتمان مع مختلف البنوك.

لدى أرامكس تونس سحبوات قائمة على المكشوف من سيتي بنك بقيمة ٣٠٥ ألف درهم كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ (٢٠١٨: ٥١٥ ألف درهم) ومع البنك العربي بقيمة ٨٩٨ ألف درهم كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ (٢٠١٨: ٩٠٧ ألف درهم).

لدى أرامكس الجزائر إس إيه آر إل سحبوات قائمة على المكشوف من سيتي بنك بقيمة ١١,٥٥٩ ألف درهم كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ (٢٠١٨: ٨,٣٥١ ألف درهم).

لدى أرامكس إنترناشونال ذ.م.م سحبوات قائمة على المكشوف من إتش إس بي سي بقيمة ٥١,٤١٦ ألف درهم كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ (٢٠١٨: ٦٢,٤٣٤ ألف درهم).

لدى أرامكس سبيلش لوجيستيكس سحبوات قائمة على المكشوف من سيتي بنك بقيمة ٨٦,٤٨٠ ألف درهم كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ (٢٠١٨: ٤٤,٤٥٢ ألف درهم).

لدى أرامكس الإمارات ذ.م.م سحبوات قائمة على المكشوف من البنك العربي بقيمة لا شيء درهم كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ (٢٠١٨: ٣,٨٠٤ ألف درهم).

لدى أرامكس كينيا المحدودة سحبوات قائمة على المكشوف من سيتي بنك بقيمة ٥٤٦ ألف درهم كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ (٢٠١٨: لا شيء درهم).

يتم ضمان تسهيلات السحبوات على المكشوف هذه بضمانات الشركة المقدمة من قبل عدة شركات تابعة للمجموعة.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٢٦. مطلوبات متداولة أخرى

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
٤٠١,٦١٨	٤٠٢,١٥٨	مصاريف مستحقة
٣٧,٩٢٦	٢٨,٢٩٦	إيرادات مؤجلة
٤٤,١٠٤	٥٣,٩٩٢	ضريبة المبيعات والضرائب الأخرى
١٠,٤٠٢	١٤,٥٦٧	ودائع العملاء
٦,٠٨٦	٧,٢٧١	ضرائب التأمينات الاجتماعية مستحقة الدفع
٢٠,١٧٨	٢٧,٩٢٤	مطالبات
٢٩٣,٨٠٨	-	المقابل المستحق الدفع إلى المساهمين غير المسيطرين
٢٠٦,٦٩٩	٢٧١,٥٢٨	أخرى*
١,٠٢٠,٨٢١	٨٠٥,٧٣٦	

* كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، كان لدى المجموعة مطلوبات أخرى تتعلق بشكل رئيسي بالنقد الخاص بالتسليم المستحق إلى العملاء بمبلغ ١٩٢,٥١٣ ألف درهم (١٣٢,٤٠٠ : ٢٠١٨ ألف درهم) (إيضاح ١٨).

٢٧. مطلوبات مكافآت الموظفين

في فبراير ٢٠١٤، تم منح إجمالي ٣٧,٠٠٠,٠٠٠ سهم اعتباري إلى كبار المسؤولين التنفيذيين بناءً على خطة الحوافز طويلة الأجل. إن سعر ممارسة الخيارات البالغ ٣ درهم كان مساوياً لسعر السوق لأسهم أرامكس في تاريخ المنح. تم تقدير القيمة العادلة بتاريخ المنح باستخدام نموذج تسعير بقيمة اسمية ثنائية، مع الأخذ بعين الاعتبار الأحكام والشروط التي تم منح الخيارات بموجبها. إن الفترة التعاقدية لكل خيار ممنوح هي ست سنوات. وسيتم تسديد المكافآت نقداً.

في ٢٠١٥، تم تعديل الخطة لكن بقي عدد الأسهم الاعتبارية الخاضعة للخطة دون تغيير. تشمل الخطة الجديدة شروط منح غير سوقية وأسعار ممارسة متغيرة معتمدة على أداء المجموعة. ووفقاً للخطة المعدلة، سوف تعتمد قيمة سعر الممارسة على بعض أهداف الأداء التي ستحققها المجموعة خلال فترة السنوات الثلاث المتبقية من العمر التعاقدية للخطة.

قامت المجموعة بتسوية مطلوبات مكافآت الموظفين نقدًا خلال فترة الربع الأول لعام ٢٠١٩.

كانت الحركات في مخصص مطلوبات مكافآت الموظفين كما يلي:

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
٢٩,٨٧٥	٤٥,٦٧٨	في ١ يناير
١٥,٨٠٣	١,٧٠٢	مصرف خطة مكافآت الموظفين للسنة
-	(٤٧,٣٨٠)	المسدد خلال السنة
٤٥,٦٧٨	-	في ٣١ ديسمبر

٢٨. تقديم الخدمات

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
٢,٢٧٢,٦٨٨	٢,٣٤٩,١٣٢	النقل الدولي السريع
١,١٦٣,٧٥٦	١,١٣٨,٣٢٨	توصيل الشحنات
١,٠٥١,٣١٩	١,١٠٨,٣٢٦	النقل المحلي السريع
٣٠١,٨٠١	٣٥٤,٩٥٣	الخدمات اللوجستية
١١,١٠١	١١,٣٦٤	النشر والتوزيع
٢٨٥,٣٩٠	٢٨٣,٤٣٧	أخرى*
٥,٠٨٦,٠٥٥	٥,٢٤٥,٥٤٠	

* تمثل إيرادات الخدمات الخاصة الأخرى التي تقدمها المجموعة، بما في ذلك تذاكر الطيران والسفر وخدمات لتأشيرة والإيرادات من أعمال الاحتفاظ بالمستندات. تنعكس جميع التكاليف ذات الصلة في تكلفة الخدمات.

لا تتوقع المجموعة أن يكون لديها أي عقود تتجاوز فيها الفترة بين تحويل البضائع أو الخدمات المتفق عليها إلى العميل والدفع من قبل العميل سنة واحدة. ونتيجة لذلك، لا تقوم المجموعة بتعديل أي من أسعار المعاملات بناءً على القيمة الزمنية للمال.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة
في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٢٩. تكلفة الخدمات

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
٧٩٥,٨٩٣	٩٥٣,٦٥٨	النقل الدولي السريع
٨٦٩,٢٩٣	٨٧٥,٢٢٢	توصيل الشحنات
٥١٦,٦٩٦	٤٧٨,٨٩٧	النقل المحلي السريع
٨١,٤٢٤	١٠٤,٦١٥	الخدمات اللوجستية
٥,٧١٨	٦,٢٥٨	النشر والتوزيع
٥٠,٤٠٦	٤٨,٩٠٧	أخرى
٢,٣١٩,٤٣٠	٢,٤٦٧,٥٥٧	

خلال السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ و ٢٠١٨، شملت تكلفة الخدمات بشكل رئيسي التكاليف المتعلقة بخطوط النقل والمقاولين بالباطن المرتبطة مباشرة بنقل الطرود.

٣٠. مصاريف إدارية

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
٤٤٤,٠٥٠	٤٢٥,٣٩٥	رواتب ومنافع
-	٧٨,٣٥٥	استهلاك موجودات حق الاستخدام (إيضاح ٧)
٧١,٦٤٥	٦٦,٩٩٤	استهلاك (إيضاح ٦)
٤٨,٥٣٠	٦٦,٩٩٠	إصلاحات وصيانة
٤٤,٧١٨	٥٣,٩٥٧	مصاريف الاتصالات
٣١,٤١٨	٣٦,٧٨٣	أتعاب مهنية
٢٤,٦٤٠	٢٠,٧٧٩	مصاريف السفر
٢١,١٣٦	٢٠,١٠٦	التأمين والضمان
١٩,٠٨٩	١٩,٥٣٣	رسوم ووزائب حكومية
١٥,٢٧٣	١٤,٢٤٦	مرافق
٩,٧١٠	٨,٥٠٤	ترفيه
٧,٧٢٧	٧,٠٥٥	طباعة وقرطاسية
٦,٤٢٤	٤,٢٣٩	مصاريف تشغيل مركبات
٢,٩٨٣	٣,٣١٨	المسؤولية الاجتماعية للشركات*
٢٠٨	١٩١	رعاية
١٠٣,٣٠٧	-	إيجارات
٦٩,٩٧٠	٥٨,٢١٨	أخرى
٩٢٠,٨٢٨	٨٨٤,٦٦٣	

* يتم دفع هذه المبالغ للمؤسسات المعتمدة المعروفة والتي قامت الإدارة بمراجعتها بشكل فردي ومن المريح أنها تتمثل للأنظمة الأخلاقية الدولية.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٣١. مصاريف تشغيلية أخرى

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
٥٧٤,٠٥٤	٥٩٩,٠٩٤	رواتب ومنافع
-	١٤٢,٣٦٧	استهلاك موجودات حق الاستخدام (إيضاح ٧)
١٠٤,٢٤٦	٧٤,٤٧٢	تشغيل مركبات وصيانة
٤٤,٦٦٠	٤١,٣٠٩	استهلاك (إيضاح ٦)
٣٧,٤٥٨	٣٨,٢٤١	رسوم وضرائب حكومية
٣١,٩٩٧	٣٦,٩٩٩	لوازم
٨,٩٥٨	٩,٩٥٠	مصاريف الاتصالات
٧١,٠٤٨	-	إيجارات
٥٩,٨٨٦	٧٢,٤٧٢	أخرى
٩٣٢,٣٠٧	١,٠١٤,٩٠٤	

٣٢. إيرادات أخرى، بالصافي

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
٢,٣٤٥	(٥,٥٨٠)	(خسائر) / أرباح صرف العملات
(١٧)	(٢,٤١٩)	خسارة من بيع ممتلكات ومنشآت ومعدات
٣,٦٥٨	١٢,٤٨٧	إيرادات متنوعة
٥,٩٨٦	٤,٤٨٨	

٣٣. تكاليف الموظفين

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
١,١٥٦,٩٤٧	١,١٥٦,٨٨٤	رواتب وبدلات
٢٧,٦٢٤	٢٨,١٠٩	مكافآت نهاية الخدمة (إيضاح ٢٣)
١٤,١٣٢	١٧,٠٣٣	مكافآت موظفين أخرى
١,١٩٨,٧٠٣	١,٢٠٢,٠٢٦	

تكاليف الموظفين موزعة على النحو التالي:

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
٤٤٤,٠٥٠	٤٢٥,٣٩٥	مصاريف إدارية (إيضاح ٣٠)
١٨٠,٥٩٩	١٧٧,٥٣٧	مصاريف بيع
٥٧٤,٠٥٤	٥٩٩,٠٩٤	مصاريف العمليات (إيضاح ٣١)
١,١٩٨,٧٠٣	١,٢٠٢,٠٢٦	

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٣٤. معاملات الأطراف ذات العلاقة

تمثل الأطراف ذات العلاقة (أعضاء مجلس الإدارة ومسؤولي المجموعة والشركات التي يسيطرون عليها أو التي يمارسون عليها نفوذاً جوهرياً) موردين للشركة وشركاتها التابعة في سياق الأعمال الاعتيادي. تم إجراء هذه المعاملات وفقاً للشروط ذاتها المتبعة مع الأطراف غير ذات العلاقة.

فيما يلي المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة كما هي مدرجة في بيان الدخل الموحد:

شركات خاضعة لسيطرة أعضاء مجلس الإدارة		
٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
١,١٥٧	-	مصاريف إيجار

تعويضات الإدارة العليا

تشتمل تعويضات موظفي الإدارة العليا، بما في ذلك الموظفين التنفيذيين، على ما يلي:

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
٧,٩٤١	١٤,١١٢	رواتب ومكافآت أخرى قصيرة الأجل
٣,٩٨٠	٣,٦٤٠	مكافآت أعضاء مجلس الإدارة
١,٤٣٤	١٤٧	مكافآت نهاية الخدمة
١٣,٣٥٥	١٧,٨٩٩	

تم الإفصاح عن الأتعاب المدفوعة لأعضاء مجلس الإدارة في الإيضاح رقم ٢١

خطة مكافآت الموظفين

تم منح أسهم اعتبارية إلى كبار المسؤولين التنفيذيين على النحو المفصل في الإيضاح ٢٧.

تشمل الشركات التابعة الهامة للمجموعة:

أرامكس فاست واي هولدينجز بي تي واي المحدودة
 أرامكس الأردن المحدودة
 أرامكس إنديا برايفت ليمتد، الهند
 أرامكس مصر الدولية للخدمات الجوية والمحلية (ش.م.م.)، مصر
 أرامكس البحرين إس. بي. سي
 أرامكس الإمارات ذ.م.م. الإمارات العربية المتحدة
 أرامكس أيرلندا ليمتد
 أرامكس جنوب أفريقيا بي تي واي المحدودة
 أرامكس هونغ كونغ ليمتد
 شركة أرامكس السعودية المحدودة
 أرامكس الدولية هافا كارغو في كرية أنونيم سركتي - تركيا
 ارامكس انترناشيونال لوجيستيكس برايفت ليمتد
 أرامكس (المملكة المتحدة) المحدودة

جميع الشركات التابعة أعلاه مملوكة بنسبة ١٠٠٪ من قبل الشركة الأم.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٣٤. معاملات الأطراف ذات العلاقة (تابع)

يعرض الجدول التالي المبلغ الإجمالي للمعاملات التي تم إبرامها مع أطراف ذات علاقة للسنة المالية ذات الصلة في سياق الأعمال الاعتيادية. تدرج الأرصدة القائمة كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ و ٢٠١٨ في الأيضاحين رقم ١٦ و ٢٤:

الشركات الزميلة:	٢٠١٩	٢٠١٨	٦٦٢	١,٦٤٧	-	٥٨٦
			٤٦٨	١,١٢٧	-	١٩٣
مشاريع مشتركة تكون فيها الشركة الأم شريكاً في المشروع:	٢٠١٩	٧٥,٤٤٤	١,١٧٦	٢٤,٥١٩	٤,٩١٩	
	٢٠١٨	٥١,٤٩١	١,٢٥٨	١٩,٤٠٨	٢,٧٤٧	
شركات خاضعة لسيطرة أعضاء مجلس الإدارة والمساهمين:	٢٠١٩	١٤٥,٦٠١	-	٣٢,٨٠٤	٦,٨٩٢	
	٢٠١٨	١٤٣,٥٨٣	-	٢٦,٧٤٤	٣,٠٥٣	

* يتم تصنيف هذه المبالغ كذمم مدينة تجارية.

** يتم تصنيف هذه المبالغ كذمم دائنة تجارية.

٣٥. ربحية السهم

٣١ ديسمبر ٢٠١٨	٣١ ديسمبر ٢٠١٩	
		الربح العائد إلى مساهمي الشركة الأم (ألف درهم)
٤٩٢,١٤٨	٤٩٧,٤٠٠	ربح السنة من العمليات المستمرة
٤٨٧	-	ربح السنة من العمليات المتوقفة
٤٩٢,٦٣٥	٤٩٧,٤٠٠	
١,٤٦٤ مليون	١,٤٦٤ مليون	المتوسط المرجح لعدد الأسهم خلال السنة (أسهم)
٠,٣٣٦	٠,٣٤٠	الربحية الأساسية والمخفضة للسهم من العمليات المستمرة (بالدرهم)

كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، بلغت الربحية الأساسية والمخفضة للسهم من العمليات المتوقفة لا شيء (٢٠١٨): لا شيء درهم).

٣٦. التزامات إيجار تشغيلي

إن الحد الأدنى لإجمالي دفعات الإيجار المستقبلية بموجب عقود الإيجار التشغيلي غير القابلة للإلغاء لأراضي الاستثمارات العقارية هو على النحو التالي:

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
١٦٤,٩٦٩	-	خلال سنة واحدة
٢٧٨,٢٥٨	-	بعد سنة ولكن لا تزيد عن خمس سنوات
٢٥٧,٥٢٨	-	أكثر من خمس سنوات
٧٠٠,٧٥٥	-	

طبقت المجموعة المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦ كما في ١ يناير ٢٠١٩، وبالتالي، أصبحت عقود الإيجار التشغيلية غير القابلة للإلغاء المذكورة أعلاه موجودة حقا الاستخدام وفقاً لمتطلبات المعيار.

٣٧. معلومات القطاعات

يتم تنظيم المجموعة لأغراض إدارية في خمسة قطاعات عمل رئيسية وهي كالتالي:

- النقل الدولي السريع: يشمل توصيل الطرود البريدية الصغيرة في جميع أنحاء العالم لجميع العملاء سواء أفراد أو شركات.
- توصيل الشحنات: يشمل نقل شحنات التجزئة أو الجملة عن طريق الجو أو البر أو البحر، كما يشمل خدمات التخزين في المستودعات والتخليص الجمركي والشحنات المجزأة.
- النقل المحلي السريع: يشمل التوصيل السريع للطرود البريدية الصغيرة واستلام وتسليم الشحنات داخل الدولة الواحدة.
- الخدمات اللوجستية: يشمل المستودعات وإدارتها والتوزيع وإدارة سلاسل التوريد وإدارة المخزون بالإضافة إلى خدمات القيمة المضافة الأخرى.
- العمليات الأخرى: تشمل خدمات الشحن المختارة وحفظ المستندات وخدمات حجز التذاكر والسفر وخدمات التأشيرات والنشر والتوزيع.

تراقب الإدارة النتائج التشغيلية للقطاعات التشغيلية بصورة منفصلة بغرض اتخاذ القرارات حول تخصيص الموارد وتقييم الأداء. ويتم تقييم أداء القطاعات استناداً إلى إجمالي الأرباح.

إن أسعار التحويل بين القطاعات التشغيلية هي على أساس الأسعار السائدة في السوق مثل المعاملات مع الأطراف الأخرى.

يعرض الجدول التالي تفاصيل الإيرادات والأرباح لكل من القطاعات التشغيلية للمجموعة للسنتين المنتهيتين في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ و٢٠١٨ على التوالي.

معلومات تاريخية

إجمالي الربح	٥٥٨١٢٦٣١	٣٤٣٤٥٣	٣١٢٤٥٥	٧٨٣١٠٢١	٥٤٣١٠٢٣	-	٥٢١٢٦٨٢١
مجموع الإيرادات من العقود مع العملاء	٣٣٥٦٣٤١٣	٣٣٣٣١٠٣١	٧٧٤١٢٥٠١	٧٠١٧٠٣٣	١٠١٢٣١٣	(٨٣٣١٢٥١١)	٥٥٠١٧٠٠٥
خدمات محاولة على فترة من الزمن	-	-	-	-	٣٧٢٧٤	-	٣٧٢٧٤
تضام محاولة في نقطة زمنية معينة	٣٣٥٦٣٤١٣	٣٣٣٣١٠٣١	٧٧٤١٢٥٠١	٧٠١٧٠٣٣	٤٢٥٥٣٣	(٨٣٣١٢٥١١)	١٨٨١٨١٠٥
توقيت الاعتراف بالإيرادات							
مجموع الإيرادات	٣٣٥٦٣٤١٣	٣٣٣٣١٠٣١	٧٧٤١٢٥٠١	٧٠١٧٠٣٣	١٠١٢٣١٣	(٨٣٣١٢٥١١)	٥٥٠١٧٠٠٥
بين القطاعات	٥٥٥١٠٧٥٧	٨٧٤١٧٣١	٥٤٣١١	٨٠٣٣٤	٥١٨١٨١	(٨٣٣١٢٥١١)	-
أطراف أخرى	٧٧٤١٢٥٠١	٤٥٨١٣٤١	٥١٣١٢٥٠١	١٠٧٠١٣٣	١٥٣١٢٥١	-	٥٥٠١٧٠٠٥
إيرادات							
السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٧							
إجمالي الربح	٥٥٣٥٥٥٣١	٤٠١٣٤١	٤٢٣٤٢٥	٧٣٣١٠٥١	٥٣٤٥٣١	-	٣٧٥١٨٨٨١
مجموع الإيرادات من العقود مع العملاء	٣٧٣١٢٣١٣	٧٤٥٥٠٣١	١٨٣١٥٠١	٥٥٥١٢٣١	٤١١١٥٠٣	(٣٥٧١٠٣١١)	٣٥٥٥٣٤١٥
خدمات محاولة على فترة من الزمن	-	-	-	-	١٣١١٧٤	-	١٣١١٧٤
تضام محاولة في نقطة زمنية معينة	٣٧٣١٢٣١٣	٧٤٥٥٠٣١	١٨٣١٥٠١	٥٥٥١٢٣١	٤٠٧١٣٣	(٣٥٧١٠٣١١)	٣٤٧٨١٠٥
توقيت الاعتراف بالإيرادات							
مجموع الإيرادات	٣٧٣١٢٣١٣	٧٤٥٥٠٣١	١٨٣١٥٠١	٥٥٥١٢٣١	٤١١١٥٠٣	(٣٥٧١٠٣١١)	٣٥٥٥٣٤١٥
بين القطاعات	٤٥٣٣١٠١	٠٠٢١٧٤٢	٥٣٠١	٤٧٥٤	٥٣٣٤١	(٣٥٧١٠٣١١)	-
أطراف أخرى	٤٣٤٥٣٤١	٧٤٣١٧٣١١	٤٢٣١٧٠١١	٣٥٥١٣٥٣	١٠٧١٣٤٢	-	٣٥٥٥٣٤١٥
إيرادات							
السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩							
المجموع							

قطاعات الأعمال، وعليه لم يتم عرض مثل هذه المعلومات.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٣٧. معلومات القطاعات (تتمة)

القطاعات الجغرافية

تدار قطاعات الأعمال على أساس عالمي ولكنها تعمل في أربع مناطق جغرافية رئيسية هي الشرق الأوسط وأفريقيا، وأوروبا، وأمريكا الشمالية، وآسيا ودول أخرى. وعند عرض المعلومات عن القطاعات الجغرافية، تعتمد إيرادات القطاعات على الموقع الجغرافي للعملاء. وتستند موجودات القطاعات إلى موقع الموجودات.

فيما يلي الإيرادات والموجودات والمطلوبات بحسب موقعها الجغرافي:

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
		الإيرادات
٣,٠٧٩,٩٧٢	٣,١٨٥,٢٠٩	الشرق الأوسط وأفريقيا
٥٧٨,٨٨٧	٥٥٦,٦٦٥	أوروبا
١٤٠,٥٧٠	٢٠٣,٣٠٤	أمريكا الشمالية
١,٢٨٦,٦٢٦	١,٣٠٠,٣٦١	آسيا ودول أخرى
٥,٠٨٦,٠٥٥	٥,٢٤٥,٥٣٩	
		الموجودات
٣,٣٧٦,٥٨٣	٤,٠٧٢,٤٦٦	الشرق الأوسط وأفريقيا
٤١١,٩٣٥	٤٦٤,٨٠٠	أوروبا
٦٤,١٨٥	١٤٣,٢٩٠	أمريكا الشمالية
٨٥١,٥٧٨	١,٠٦٢,٢٤٨	آسيا ودول أخرى
٤,٧٠٤,٢٨١	٥,٧٤٢,٨٠٤	
		موجودات غير متداولة*
٩٢٤,٤٢٤	١,٥٤٨,٤٤٩	الشرق الأوسط وأفريقيا
٥٩,١٢٠	٩٥,٨٥٣	أوروبا
٥,٧٧٦	٥٠,٧٤٢	أمريكا الشمالية
٢٤٨,٢٣١	٤٣٧,٦٨١	آسيا ودول أخرى
١,٢٣٧,٥٥١	٢,١٣٢,٧٢٥	
		المطلوبات
١,٦٨٨,٩٠٩	٢,٢٦٦,٧٠٢	الشرق الأوسط وأفريقيا
٨٩,٠٢٠	١٣٠,٠٣٧	أوروبا
١٦,٤٢٨	٦٠,٦٨٢	أمريكا الشمالية
٤٧٨,١١٨	٦٥٢,٨٣٨	آسيا ودول أخرى
٢,٢٧٢,٤٧٥	٣,١١٠,٢٥٩	

* تشمل الموجودات غير المتداولة لهذا الغرض على الممتلكات والمنشآت والمعدات والموجودات غير الملموسة الأخرى وموجودات حق الاستخدام والموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر والاستثمارات في المشاريع المشتركة والشركات الزميلة. ويتم تخصيص الشهرة لقطاعات الأعمال (إيضاح ٨).

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٣٨. التزامات ومطلوبات طارئة

ضمانات

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	ضمانات
١٢١,٩٢٢	١٤٦,٣٤٨	خطابات ضمان

الالتزامات رأسمالية

كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، لدى المجموعة التزامات رأسمالية بمبلغ ٤٠,١ مليون درهم (٢٠١٨: ٣٠,٧ مليون درهم) من أجل شراء/ إنشاء ممتلكات ومنشآت ومعدات.

حالات المطالبات القانونية

كانت المجموعة هي المدعي عليه في بعض الدعاوى التي بلغت قيمتها ١٣٦,٤٥٤ ألف درهم فيما يتعلق بمطالبات قانونية نشأت في سياق العمل الاعتيادي (٢٠١٨: ٢٤,١٢٨ ألف درهم). ترى إدارة المجموعة ومستشاريها القانونيين أن المخصص الذي تم رصده والبالغ ١١,١٨٢ درهم كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ كافٍ لتلبية أي التزامات مستقبلية قد تنشأ من هذه الدعاوى القانونية (٢٠١٨: ١١,١٩٩ ألف درهم).

٣٩. الأدوات المالية بحسب الفئة

٢٠١٨ ألف درهم	٢٠١٩ ألف درهم	
		موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر
٥٠,٢٩٠	٢٨,٤٢٦	أدوات حقوق الملكية
٣,٤٩٧	٤,٢٣٠	أدوات الدين
٥٣,٧٨٧	٣٢,٦٥٦	
		موجودات مالية بالتكلفة المطفأة
١,٣١٩,٠١٦	١,٣٢٥,٩٥١	ذمم مدينة تجارية وأخرى (باستثناء المبالغ المدفوعة مقدماً والدفعات المقدمة إلى الموردين والضريبة المقتطعة)
٩,٥٥٤	٢٦٠,٧٤٠	هوامش وودائع بنكية
٨٢٧,١٠٥	٧٣٩,٣١٨	نقد وما في حكمه
٢,١٥٥,٦٧٥	٢,٣٢٦,٠٠٩	
		مطلوبات مالية بالتكلفة المطفأة
١٢٠,٤٦٣	١٥١,٢٠٤	سحوبات بنكية على المكشوف
٣٤,٠٦٦	٨٦٢,٨٦٩	مطلوبات الإيجار
٥٠٣,٠١٩	٧٤٠,١٤٦	قروض وسلفيات محمّلة بالفائدة
١,٣٣٩,٨٥٨	١,١٣١,٢٥٠	ذمم دائنة تجارية وأخرى (باستثناء الإيرادات المؤجلة)
١,٩٩٧,٤٠٦	٢,٨٨٥,٤٦٩	

لغرض الإفصاح عن الأدوات المالية، فقد تم استبعاد موجودات غير مالية بقيمة ١٤٢,٨٣٧ ألف درهم (٢٠١٨: ١٧٤,١٦٠ درهم) من الذمم المدينة التجارية والأخرى، ومطلوبات غير مالية بقيمة ٢٨,٢٩٦ ألف درهم (٢٠١٨: ٣٧,٩٢٦ درهم) من الذمم الدائنة التجارية والأخرى.

تقارب القيم العادلة للموجودات المالية والمطلوبات المالية للمجموعة المدرجة بالتكلفة المطفأة في نهاية فترة التقرير قيمها الدفترية. وتقارب القيم العادلة لقروض وسلفيات المجموعة القيمة الدفترية، حيث يتم تخصيص الفائدة على القروض استناداً إلى أسعار السوق.

٤٠. إعادة تصنيف الأرقام المقارنة

لقد أُعيد تصنيف الأرقام المقارنة حتى تتوافق مع العرض الحالي للبيانات المالية الموحدة. وتعتقد الإدارة أنّ طريقة العرض الحالية توفر معلومات أكثر قيمة لقرّاء البيانات المالية الموحدة. إن صافي الأثر على بيان الدخل الموحد والدخل الشامل والتدفقات النقدية هو لا شيء.

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٤.١. التغييرات في السياسات المحاسبية

يبين هذا الإيضاح أثر تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦ عقود الإيجار على البيانات المالية للمجموعة.

طبقت المجموعة المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦ "عقود الإيجار" بأثر رجعي اعتباراً من ١ يناير ٢٠١٩، لكنها لم تقم بإعادة بيان الأرقام المقارنة لفترة التقرير ٢٠١٨، على النحو المسموح به بموجب الأحكام الانتقالية المحددة في المعيار. ولذلك، يتم الاعتراف بإعادة التصنيف والتعديلات الناشئة عن قواعد الإيجار الجديدة في بيان المركز المالي الموحد الافتتاحي في ١ يناير ٢٠١٩. يتم الإفصاح عن السياسات المحاسبية الجديدة في الإيضاح رقم ٢-٢٤.

يحل المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦ محل المعيار المحاسبي الدولي رقم ١٧، والذي يغطي المحاسبة عن عقود الإيجار التمويلية والتشغيلية. كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨، قامت المجموعة بالاعتراف بمطلوبات الإيجار فقط فيما يتعلق بالإيجارات التي كانت مصنفة كعقود إيجار تمويلية بموجب المعيار المحاسبي الدولي رقم ١٧.

عند تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦، سجلت المجموعة مطلوبات الإيجار وموجودات حق الاستخدام ذات الصلة فيما يتعلق بالعقود التي كانت مبرمة كعقود إيجار بموجب مبادئ المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦. تم قياس المطلوبات بالقيمة الحالية لدفعات الإيجار المتبقية، مخصومة باستخدام معدل الاقتراض الإضافي كما في ١ يناير ٢٠١٩. وتقاس موجودات حق الاستخدام ذات الصلة بمبلغ يساوي مطلوبات الإيجار، المعدلة بقيمة أي مبالغ مدفوعة مقدماً ومطلوبات الإيجار المستحقة المتعلقة بهذا العقد والمعترف بها في بيان المركز المالي الموحد كما في ١ يناير ٢٠١٩.

اختلفت المجموعة أيضاً أن لا تعيد تقييم ما إذا كان العقد يعد، أو يتضمن، إيجاراً في تاريخ التطبيق المبدئي. وبدلاً من ذلك، وبالنسبة للعقود التي أبرمت قبل تاريخ التحول، اعتمدت المجموعة على تقييمها حول تطبيق المعيار المحاسبي الدولي رقم ١٧ والتفسير رقم ٤ "تحديد ما إذا كان الترتيب يحتوي على إيجار".

تبين الجداول التالية تسوية الالتزامات التشغيلية ومطلوبات الإيجار التمويلية بموجب المعيار المحاسبي الدولي رقم ١٧ مع مطلوبات الإيجار بموجب المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦ كما في ١ يناير ٢٠١٩:

١ يناير ٢٠١٩ ألف درهم	
٧٠٠,٧٥٥	الالتزامات الإيجار التشغيلي المفصّل عنها كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨ (إيضاح ٣٦)
(٨٦,٠١٣)	مخصومة باستخدام معدل الإقراض الإضافي للمجموعة
٣٤,٠٦٦	زائداً: مطلوبات الإيجار التمويلي المعترف بها كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨
(٥,٣٣٣)	(ناقصاً): عقود الإيجار قصيرة الأجل المدرجة على أساس القسط الثابت كمصرف
١٩٨,٣٧٣	زائداً: التعديلات نتيجة للمعالجة المختلفة لخيارات التمديد أو الإنهاء
١٠,٤٤١	زائداً: التعديلات المتعلقة بالتغيرات في المؤشر أو المعدل ما يؤثر على الدفعات المتغيرة
٨٥٢,٢٨٩	مطلوبات الإيجار المعترف بها كما في ١ يناير ٢٠١٩
	من ضمنها:
١٨٧,٨٠٨	مطلوبات الإيجار المتداولة
٦٦٤,٤٨١	مطلوبات الإيجار غير المتداولة

* فيما يلي أثر التغيير في السياسة المحاسبية على البنود التالية في بيان المركز المالي الموحد في ١ يناير ٢٠١٩:

١ يناير ٢٠١٩ ألف درهم	
(٣٣,١٨٢)	ممتلكات ومعدات - انخفاض بواقع
٨٥١,٤٠٧	موجودات حق الاستخدام - زيادة بواقع
(١٧,٦٦٢)	مبالغ مدفوعة مقدماً - انخفاض بواقع
(١٦,٥٢٧)	مطلوبات أخرى ومستحقات - انخفاض بواقع
(٨١٧,٠٩٠)	مطلوبات الإيجار - زيادة بواقع

إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

٤.١. التغييرات في السياسات المحاسبية (تابع)

عند تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦ لأول مرة، استخدمت المجموعة الوسائل العملية التالي التي يسمح بها المعيار:

- استخدام معدل خصم واحد لمجموعة من عقود الإيجار ذات خصائص مشابهة إلى حد معقول.
- استبعاد التكاليف الأولية المباشرة لقياس موجودات حق الاستخدام كما في تاريخ التطبيق المبدئي.
- استخدام الإدراك المتأخر في تحديد مدة عقد الإيجار إذا تضمن العقد خيارات لتمديد مدة الإيجار أو إنهائها.
- الاختيار، حسب فئة الأصل الأساسي، هو عدم فصل العناصر غير الإيجارية من عناصر الإيجار، ولكن يحتسب بدلاً من ذلك أي عنصر من عناصر عقد إيجار والعناصر غير الإيجارية المرتبطة به باعتبارها عنصر إيجار واحد.

* يمثل التغيير المذكور أعلاه على السياسة المحاسبية للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦ معاملة غير نقدية مستبعدة من بيانات التدفقات النقدية للفترة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ (إيضاح ٤٢).

تأثير المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦ على إفصاحات القطاعات وربحية السهم

ارتفعت الأرباح قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء المعدلة، وموجودات ومطلوبات القطاعات لشهر ديسمبر ٢٠١٩ نتيجة لتطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦ والتغير ذي الصلة في السياسة المحاسبية.

تأثرت القطاعات التالية نتيجة التغير في السياسة:

الشرف الأوسط وأفريقيا	التأثير على الأرباح قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء ألف درهم	موجودات القطاع ألف درهم	مطلوبات القطاع ألف درهم
أوروبا	١٢,٨٩٧	٤٣,٠٧٨	٥٩١,١٤٨
أمريكا الشمالية	٦,١٨٨	٢٥,٨٩٣	٤٥,١٨٣
آسيا ودول أخرى	٤١,١٥٨	١٨٥,٠٧٠	٢٨,٠٥٦
	٢٠٦,٩٦١	٨٥٤,١١٢	١٩٨,٤٨٢
			٨٦٢,٨٦٩

انخفضت ربحية السهم بواقع ٠,٠٠٦ درهم للسهم للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩.

٤.٢. معاملات غير نقدية

٢٠١٩ ألف درهم	٢٠١٨ ألف درهم	
٨٥١,٤٠٧	-	موجودات حق الاستخدام (١)
٨١٧,٠٩٠	-	مطلوبات الإيجار (١)
١١,٧٤٩	٧٧٨	مطلوبات الإيجار المحملة (٢)
١٨,٩٦٤	-	استبعاد موجودات حق الاستخدام (إيضاح ٧)
٤٤,٠٠٠	-	ممتلكات ومعدات (٣)
٣,٣٦٧	١٤٨	فائدة مستحقة على قروض
٤٩,٠١٢	-	تسوية دين وموجودات متداولة أخرى من أجل الاستحواذ على حصص غير مسيطرة إضافية (إيضاح ٥)

(١) عند تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦، تم قياس أصل حق الاستخدام بالقيمة المساوية للالتزام الإيجار بقيمة ٨١٧,٠٩٠ ألف درهم، معدل بقيمة المبالغ المدفوعة مقدماً بقيمة ١٧,٦٦٢ ألف درهم ومطلوبات أخرى ومستحقات بقيمة ١٦,٥٢٧ ألف درهم وصافي القيمة الدفترية للإيجار التمويلي المعترف بها سابقاً بموجب المعيار المحاسبي الدولي رقم ١٧ بقيمة ٣٣,١٨٢ ألف درهم لأصل حق الاستخدام بقيمة إجمالية ٨٥١,٤٠٧ ألف درهم في تاريخ التطبيق، (إيضاح ٤١).

(٢) بعد تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ١٦، تم حل التزام الإيجار المقاس بالقيمة الحالية خلال الفترة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، حيث لم يتم دفع مبلغ ١١,٧٤٩ ألف درهم في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩.

(٣) خلال الفترة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، استلمت المجموعة مقابل غير نقدي من عميل لتسوية الذمم المدينة التجارية لمبلغ مقاس بالقيمة العادلة بقيمة ٤٤,٠٠٠ ألف درهم.



اتصل بنا

دبي، المنطقة التجارية.
ص.ب ٣٣٤٥ دبي، المنطقة التجارية.
دبي، المنطقة التجارية.
دبي، المنطقة التجارية.
دبي، المنطقة التجارية.

هاتف: +٩٧١ ٥٥ ٦٦٦٦٣٣٥



ارامكس

aramex.com