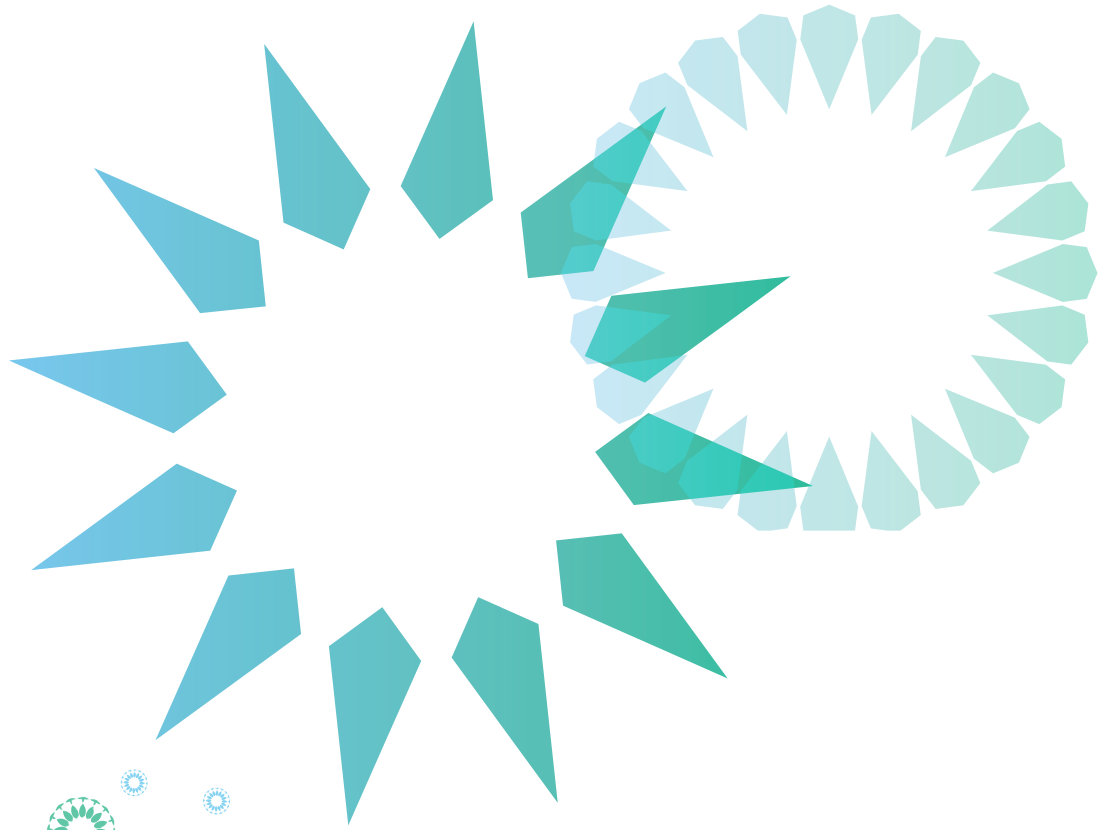


المستقبل الآن



التقرير السنوي 2015



المستقبل الآن



صاحب السمو الشيخ صباح
الأحمد الجابر الصباح

أمير دولة الكويت



سمو الشيخ نواف الأحمد
الجابر الصباح

ولي عهد دولة الكويت



سمو الشيخ جابر المبارك
الحمد الصباح

رئيس مجلس وزراء دولة الكويت



المحتويات

70

العمليات التجارية

20

أهم محطات زين
في العام 2015

06

مجلس الإدارة

74

تجربة العملاء

26

خريطة التواجد الجغرافي
لمجموعة زين

08

كلمة رئيس مجلس الإدارة

80

الاستدامة
والمسؤولية الاجتماعية

28

شركات المجموعة

11

لمحة سريعة عن زين
في العام 2015

86

حوكمة الشركات

46

صناعة الاتصالات
الواقع والمستقبل

12

معالم رئيسية

92

البيانات المالية
السنوية المجمعة
وتقرير مراقبي
الحسابات المستقلين

56

معاً... نحن زين

14

مقابلة مع الرئيس
التنفيذي

131

دليل شركات مجموعة زين

64

التكنولوجيا

18

أهم مؤشرات الأداء

19

نظرة عامة على أداء المجموعة

مجلس الإدارة



السيد أسعد
أحمد البنوان

رئيس مجلس الإدارة



السيدة شيخة
خالد البحر

عضو مجلس الإدارة



السيد عبد المحسن
إبراهيم الفارس

عضو مجلس الإدارة



السيد جمال
أحمد الكندري

عضو مجلس الإدارة

السيد بدر
ناصر الخرافي

نائب رئيس مجلس الإدارة



السيد وليد عبد الله
الروضان

عضو مجلس الإدارة



السيد عبد العزيز
يعقوب النفيسي

عضو مجلس الإدارة



السيد جمال
شاكر الكاظمي

عضو مجلس الإدارة



كلمة رئيس مجلس الإدارة

نيابة عن إخواني أعضاء مجلس الإدارة، يسرني أن أقدم لمساهميننا الكرام النتائج المالية لعمليات مجموعة زين، وأهم الأعمال والإنجازات التي حققتها في السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر من العام 2015.

لقد شهدت خدمات الاتصالات المتنقلة عدداً من التطورات الإيجابية في أسواق المنطقة في العام 2015، حيث زادت معدلات نمو قاعدة المشتركين، وواصلت خدمات الانترنت والهواتف الذكية طفرتها، إلى جانب انتشار الخدمات الرقمية، إلا أن أسواق المنطقة، تأثرت بالأزمة الاقتصادية التي تفاقمت بشكل كبير مؤخراً مع الانخفاض الحاد لأسعار النفط، والتوترات والنزاعات السياسية المتزايدة.

ولم تكن مجموعة زين بمنأى عن هذه التوترات السياسية، وما نجم عنها من مخاطر أمنية، والتي أثرت بدورها على الأوضاع الاجتماعية، والتركيب السكانية في بعض المناطق التي تخدم فيها شبكاتها، وذلك جراء عمليات النزوح البشري.

وانطلاقاً من هذه التحديات، والتي يضاف إليها المعوقات التشغيلية، تعين على المجموعة أن تعيد النظر في إجراءات الأعمال التي تقوم بها، وأن تتكيف مع هذا الواقع للمحافظة على مكانتها السوقية، حتى تبقى على صلة وثيقة مع هذه المتغيرات، وبالفعل نجحت زين بالرغم من هذه التحديات والأجواء التنافسية العالية في المحافظة على المكاسب التي حققتها، حيث ارتفعت قاعدة العملاء بنسبة نمو بلغت 3% لتصل إلى نحو 45.6 مليون عميل.





الحضور الكريم

كما أوصى مجلس الإدارة أيضا بتوزيع مكافأة أعضاء مجلس الإدارة عن السنة المالية المنتهية في نهاية ديسمبر 2015، بمقدار 275,200 دينار (فقط مائتان وخمسة وسبعون ألف ومائتين دينار كويتي لا غير)، علما أن هاتين التوصيتين خاضعتين لموافقات الجمعية العمومية والجهات الرسمية.

السيدات والسادة الكرام

اتسم الأداء التشغيلي عن هذه الفترة الصعبة بالقدرة على مواجهة التحديات التي اعتبرت عمليات المجموعة خلال العام 2015، وذلك مقارنة مع نضج وتشبع قطاع الاتصالات في أسواق المنطقة، حيث نجحت زين في تعزيز مراكزها التنافسية في خدمات نقل البيانات، وعززت من خدمات قطاع البيانات على شبكاتها، لتسجل إيراداتها في هذا المجال (باستثناء خدمات الرسائل القصيرة وخدمات القيمة المضافة) نموا بمقدار 15٪، وذلك مقارنة مع العام 2014، وهو ما مثل 20٪ من إجمالي الإيرادات المجمعة.

وقد مثل التركيز على احتياجات العملاء أولوية بالنسبة لعمليات المجموعة، حيث استجابت إلى احتياجات ورغبات قاعدة عملائها بتوفير قائمة خيارات مرنة، مع تزويدهم بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصالات، كما واصلت زين جهودها الرامية إلى تحسين تجربة العملاء، وهو ما دفع العمليات التشغيلية في كل من المملكة السعودية والسودان والأردن والبحرين إلى تحقيق مكاسب تشغيلية قوية عن العام الماضي.

فما زالت شركة زين الكويت تحتفظ بصدارة قطاع الاتصالات، وتقدم نفسها كلاعب رئيسي رائد في الكويت، فهي الشركة الأولى في الحصة السوقية على مستوى عدد العملاء وحجم الإيرادات، وعلى الرغم من الأوضاع التنافسية العالية التي تتسم بها السوق الكويتية، فقد نجحت الشركة في رفع قاعدة عملائها بنسبة 9٪ لتبلغ 2.9 مليون عميل.

ورغم الظروف الاستثنائية التي تعاني منها عمليات زين في العراق، والمتمثلة في تفاقم حالة عدم الاستقرار الاجتماعي، والتي نتج عنها نزوح الملايين من بعض المناطق التي تشهد نزاعات وأوضاع مضطربة، والإغلاقات المؤقتة المتكررة للشبكة، ويضاف إلى ذلك مجموعة واسعة من الزيادات الضريبية، فإن الشركة ما زالت تحتفظ بصدارة السوق العراقية، حيث تقدم خدماتها حاليا إلى نحو 11.1 مليون عميل.

كما واصلت شركة زين السودان تحقيق مكاسب إيجابية على مستوى عملياتها التشغيلية في العام 2015، حيث شهدت مؤشراتها المالية نسب نمو مشجعة سواء بالدولار الأمريكي أو بالعملة المحلية (الجنيه السوداني)، كما شهدت النتائج المالية لشركة زين السعودية تحسنا ملحوظا، حيث تمضي الشركة قدما وبإنجاح في خطة التحول التي تقوم بها، وقد تمكنت الشركة في تخفيض صافي الخسارة على مستوى العام الماضي بنحو 23٪ ليبلغ 259 مليون دولار، مقارنة بالعام 2014.

كما واصلت شركة زين الأردن ريادتها في المملكة على الرغم من طبيعة المنافسة المتزايدة التي تتسم بها بيئة الاتصالات المتشعبة هناك، حيث تمكنت الشركة من زيادة قاعدة عملائها بنسبة 6٪، مقارنة مع العام 2014، وجاءت النتائج المالية السنوية لشركة زين البحرين مشجعة للغاية، حيث عكست قوة أدائها التشغيلي عن هذه الفترة، وذلك بفضل تعزيز استثماراتها لشبكة الجيل الرابع.

إن صناعة الاتصالات تواجه في الوقت الحاضر تكاليف تشغيلية عالية، وبالتالي فإن مستويات الربحية تعاني ضغوطا متزايدة، مدفوعة في المقام الأول بالحاجة إلى زيادة الاستثمارات في الشبكات، والتطبيقات، وتعزيز الجانب الأمني، ولذلك، فإن أعمال الاتصالات الجوهرية التقليدية تواجه تحديات حقيقية، ولكن ومع هذا، واصلت مجموعة زين دعم استثماراتها بنيتها التحتية، حيث بلغت النفقات الرأسمالية 797 مليون دولار - (باستثناء زين السعودية) - وهي تمثل ما نسبته 21٪ من إجمالي الإيرادات المجمعة لعملياتها، الأمر الذي يعكس التزامها المتنامي اتجاه قاعدة عملائها.

وسط معدلات الانتشار المرتفعة، والطبيعة التنافسية في أسواق المنطقة، استمرت مجموعة زين في تبني اتجاهها الاستراتيجي الجديد المتمثل في بناء شركة اتصالات رقمية مستدامة تخدم توجهات الأفراد وقطاع الأعمال، وقد حققت المجموعة تقدما مشجعا في مبادراتها الاستراتيجية، حيث نجحت في إرساء أسس قوية لاستمرار النمو في هذه المسارات الناشئة.

وبالنظر إلى المدى الذي تتطور به الأسواق العالمية والإقليمية وحجم تأثير الاتجاهات الرئيسية على صناعة تكنولوجيا الاتصالات، حرصت المجموعة أن تكون مبادراتها التحولية أكثر اتصالا بالواقع، حيث وجهت اهتماماتها نحو الحفاظ على القيمة الكامنة لأعمالها الجوهرية، وفي ذات الوقت التركيز على الخدمات الرقمية، التي بات الطلب يتزايد عليها بشكل غير مسبوق.

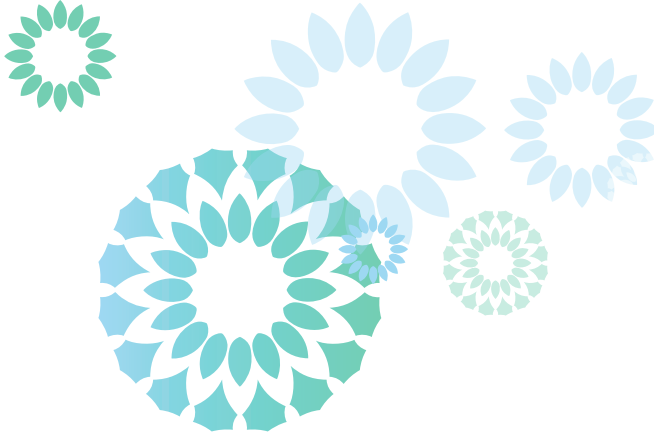
الإخوة والأخوات الكرام

إن هدف مجموعة زين المتمثل في أن تصبح واحدة من أكثر مزودي الخدمات الأكثر فاعلية تشغيلية، جعلها تركز على سلسلة من المبادرات المتعلقة بالمصروفات التشغيلية، والنفقات الرأسمالية، وقد ساعدتها هذه المبادرات في الحفاظ على قوائم مالية متعافية، حيث حافظت زين على استمرارية مبادراتها التي تغطي مجالات المواءمة التشغيلية، وترشيد التكاليف في الشركات التابعة، وقد شملت هذه المبادرات تقليص تكاليف الربط الدولية، وصيانة الشبكات، وغيرها.

ومع ذلك، فقد تأثرت المؤشرات المالية للمجموعة بالتحديات الأمنية والسياسية التي تشهدها المنطقة، وتقلبات أسعار صرف العملات، علاوة على تآكل وتراجع حاد في الإيرادات التقليدية بسبب منصات خدمات التراسل ومنصات خدمات الصوت عبر الإنترنت، وبإضافة إلى ذلك سداد رسوم رخصة الجيل الثالث في العراق، والجيل الرابع والترددات الإضافية للجيل الثالث في الأردن، وتبعات المنافسة الشديدة، حيث بلغت الأرباح الصافية 154 مليون دينار (513 مليون دولار)، بربحية للسهم بلغت 40 فلس، وبلغت الإيرادات المجمعة 1.14 مليار دينار (3.78 مليار دولار)، مقارنة مع إجمالي إيرادات 1.21 مليار دينار (4.27 مليار دولار) عن العام 2014.

وبلغت الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والإستهلاكات 499 مليون دينار (1.66 مليار دولار)، مقارنة مع 507 مليون دينار (1.78 مليار دولار) عن العام 2014.

وقد أوصى مجلس الإدارة بتوزيع أرباح نقدية للمساهمين بواقع 30 في المئة من القيمة الاسمية للسهم، أي 30 فلس للسهم الواحد، وذلك عن السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2015.



مساهمونا الكرام

إن نجاح مجموعة زين في تحقيق أهدافها يعتمد في الأساس على مدى استعدادها لفهم طبيعة البيئة التي تعمل فيها، ولأنها مؤسسة رائدة على المستوى الإقليمي والدولي، كانت مجموعة زين من أوائل الشركات التي اعتنقت القواعد التنظيمية الجديدة التي أصدرتها هيئة أسواق المال الكويتية، ومن خلال شفافية منظومة عملها، فإن زين ستظل تتبنى أسس الإدارة المسؤولة لتحقيق مبادئ الحوكمة السليمة.

ويعتبر الالتزام بميثاق سلوكيات العمل من مسؤوليات كل موظف في مجموعة زين، ومن خلال هذه القيم والمبادئ، يكون لمجموعة زين تأثيراً إيجابياً في قطاع الاتصالات، وفي المجتمعات التي تعمل فيها، كما أن هذا الأمر يساعد في بناء مؤسسة تكون مصدر فخر لجميع الأطراف.

كان العام 2015 عاماً مهماً لمبادرات المجموعة في مجالات الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية، وكان من المؤسف أن الصراع في المنطقة ما زال يفرض تحدياته على العمليات التشغيلية، حيث أن تداعياته السلبية مستمرة إلى الآن، ولكن على الرغم من هذه الظروف، استمرت مختلف شركات المجموعة في دفع مجالات التنمية إلى مستويات أفضل.

وكنيجة لذلك، تركزت المبادرات الرئيسية على مهارات بناء القدرات، وبرز إصدار المجموعة لتقريرها السنوي الخامس عن الاستدامة التزامها بتنفيذ استراتيجيتها المنسجمة مع الاعتبارات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لأهدافها الرئيسية، وبالنظر إلى سياق نموذج زين التشغيلي، فإنه يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تلعب دوراً لا يقدر بثمن في مساعدة المجتمعات، ولهذا تعمل المجموعة على تقديم دعم قوي للابتكار وللانتقال الإقليمي نحو اقتصاد قائم على أساس المعرفة.

الإخوة والأخوات الأعزاء

يتمثل طموح مجموعة زين في أن تلهم موظفيها ليسعوا إلى تحقيق التميز من خلال المشاركة والتحفيز المستمر، وهي حريصة على أن يعتنق جميع الموظفين كل جانب من جوانب استراتيجيتها، وذلك من خلال المشاركة والتفاعل مع المبادرات الرئيسية، لإثبات مفهوم تطوير القدرات، والذي تعتبره المجموعة من الركائز الاستراتيجية الجوهرية لها.

إن موظفي زين يمثلون عنصراً حاسماً لنجاح المؤسسة، وقد تمكنت المجموعة من توفير إطار عمل متميز يستطيع من خلاله الموظفون أن يرتبطوا بالمؤسسة أكثر، وأن يستوعبوا طبيعة وديناميكية العمل، لتقديم خدمات اتصالات فائقة التطور، بما يخدم طموحات وآمال قاعدة العملاء.

وفي الختام

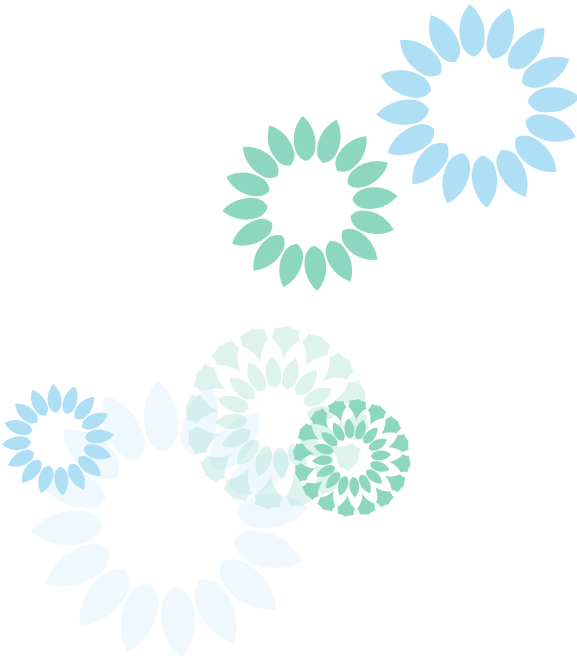
لا يفوتني في هذه المناسبة أن أعرب عن عظيم امتناني وتقديري للثقة التي منحنا إياها مساهمونا الكرام، والتي دائماً ما قدمت لنا الدعم والمؤازرة في قراراتنا ومسيرتنا، ولا أنسى أن أتقدم ببالغ الشكر وعظيم الامتنان لإخواني في مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، للجهود المتميزة التي بذلونها في ظل هذه التحديات، والتي ساعدت المجموعة في أن تواصل مساراتها التشغيلية، وتحقيق أهدافها الإستراتيجية.

وبالنيابة عن كافة أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وكافة العاملين في المجموعة أتقدم بأسمى آيات الامتنان والتقدير إلى مقام حضرة صاحب السمو أمير البلاد المفدى الشيخ صباح الأحمد الجابر الصباح، وإلى سمو ولي عهده الأمين الشيخ نواف الأحمد الجابر الصباح، وإلى سمو رئيس مجلس الوزراء الشيخ جابر المبارك الحمد الصباح حفظهم الله، وإلى أعضاء حكومتنا الرشيدة لما يقدمونه من دعم متواصل للمؤسسات والشركات الوطنية، ضارعين إلى الله العلي القدير أن يديم على وطننا نعمة الأمن والأمان.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أسعد أحمد البنوان

رئيس مجلس إدارة مجموعة زين



لمحة سريعة عن زين في العام 2015

45.6
مليون
عميل فعال

\$3.8
مليار
إيرادات

\$1.7
مليار
EBITDA

\$513
مليون
أرباح صافية

5.2
مليون كم²
مساحة تغطية
شبكاتنا

131
مليون
نسمة عدد سكان
نطاق عملياتنا

أفضل علامة تجارية
في الشرق الأوسط للاتصالات

زين
الأولى

في الكويت، العراق،
السودان، الأردن ولبنان

شبكة
4G LTE

في السعودية، الكويت،
البحرين، لبنان والأردن
الأكبر في المنطقة

6,400+

موظف في
عائلتنا

2,796

تيرا بايت حجم
البيانات يوميا

معالم رئيسية

دمج شركتي «ام تي سي -
أثير» و«عراقنا» تحت إسم
زين التجاري

تحويل جميع الشركات
التابعة في أفريقيا من
«سلتل» إلى الاسم
التجاري الجديد زين

تدشين العمليات
التجارية لـ «زين»
في السعودية

تدشين العمليات التجارية
لـ «زين» في غانا

الاستحواذ على
نسبة الـ 61%
المتبقية من أسهم
شركة «موبيتل»
في السودان

الاستحواذ على
نسبة 65% من
أسهم شركة
«في موبايل»
في نيجيريا

الفوز بعقد إدارة
خدمات اتصالات
في لبنان

تأسيس شركة
الاتصالات المتنقلة
في الكويت

2008

2006

2004

1983

2007

2005

2003

الفوز بعطاء رخصة
الـ GSM الثالثة
في السعودية

تغيير الاسم التجاري إلى «زين»
ابتداءً بـ 4 شركات تابعة

الحصول على رخصة طويلة الأمد
مدتها 15 سنة في العراق

شراء 75% من أسهم شركة «ويستل» غانا
الاستحواذ على شركة «عراقنا» في العراق

الاستحواذ على
شركة «سلتل»
العاملة في 13
دولة أفريقية

الاستحواذ على
شركة مداكوم
في مدغشقر

الاستحواذ على
شركة فاست لنك،
المشغل الرائد
في الأردن

الفوز برخصة
GSM الثانية في
مملكة البحرين

الفوز برخصة
GSM مؤقتة
في العراق



مقابلة مع الرئيس التنفيذي

الرئيس التنفيذي سكوت جيجينهايمر
يستعرض نتائج العام 2015
والتحديات التشغيلية والتوجهات
المستقبلية لمجموعة زين

ملخص النقاط الرئيسية

- ✘ مجموعة زين أحرزت تقدماً نحو بناء كيان قوي ومستدام في العام 2015
- ✘ أداء تشغيلي قوي لشركات زين في السودان والسعودية والأردن والبحرين
- ✘ الاضطرابات السياسية والاجتماعية والمنافسة الشديدة أثرت على الأداء المالي
- ✘ استمرار استثمارات زين في الشبكات حقق نمواً قوياً في إيرادات خدمات البيانات
- ✘ الشركات الاستراتيجية تساعد المجموعة في تحولها إلى مشغل الاتصالات الرقمي



النتائج المالية الرئيسية وأبرز العمليات التشغيلية لمجموعة زين خلال العام 2015

تعمل مجموعة زين في أسواق متنوعة ومتباينة، إذ أن القدرة على التكيف مع التغيرات السريعة والجذرية في الظروف الاجتماعية والسياسية والإقتصادية، هي غالباً ما تحدد ملامح المجموعة ككيان ناجح ومستدام.

وخلال العام 2015، شهدت منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا اضطرابات سياسية، ونزوح جماعي، كما أن الإقتصاد العالمي ما زال يعاني إلى الآن، فالمرجات الإقتصادية في أسواق رئيسية - مثل الصين - تشهد تباطؤاً في نمو اقتصادياتها، علاوة على أن أسعار السلع، وفي مقدمتها السلع القائمة على أساس النفط، انخفضت بشكل كبير، وهو الأمر الذي دفع حكومات محلية إلى البحث عن مصادر دخل بديلة، بما في ذلك فرض ضرائب ورسوم إضافية على الإتصالات.

وبالنسبة إلى أسعار صرف العملات المحلية في معظم الدول في الأسواق الناشئة فإنها تراجعت بالمقارنة مع الدولار الأمريكي، وهو الأمر الذي أدى بدوره إلى زيادة تكلفة الواردات ورفع توقعات التضخم.

ومن المؤسف أن هذه العوامل، التي هي خارج نطاق السيطرة، أثرت على الأداء العام للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2015، وذلك بالنظر إلى التقدم والتحول التشغيلي القوي الذي حققته زين في جميع أسواقها.

وعلى الرغم من هذه التطورات الإقتصادية الكلية، حافظت مجموعة زين على مسار ثابت خلال العام 2015، ملتزمة باستراتيجيتها، والتي تركز فيها على مجموعة عوامل، وهي تبدأ من موظفيها، وعلامتها التجارية، وتجربة العملاء المثيرة للإعجاب، والإبتكارات الفائقة التطور، وتنتهي إلى نطاق التغطية الجغرافية.

وستواصل المجموعة السير على الطريق نحو تطبيق مبادرات الكفاءة التشغيلية، ساعية إلى تطوير مجالات أعمال جديدة، وإلى أن تصبح مشغل نمط حياة رقمي متنوع ومبتكر.

ارتفعت قاعدة عملاء مجموعة زين بنسبة 3% لتصل إلى نحو 45.6 مليون عميل، مقارنة مع نهاية العام 2014.

وبلغ إجمالي الإيرادات المجمعة 1.14 مليار دينار كويتي (3.78 مليار دولار أمريكي)، بنسبة انخفاض بلغت 6%، في حين بلغت الـ EBITDA المجمعة للفترة ذاتها 499 مليون دينار كويتي (1.66 مليار دولار أمريكي)، وهو ما عكس هامش EBITDA قوي بنسبة 44%.

وبلغت الأرباح الصافية 154 مليون دينار كويتي (513 مليون دولار أمريكي)، بانخفاض بلغ 21%، وبلغت ربحية السهم 40 فلساً (0.13 دولار أمريكي).

وقد تأثرت النتائج المالية الإجمالية للمجموعة عن هذه الفترة بتقلبات أسعار صرف العملات، ويرجع ذلك أساساً إلى ارتفاع قيمة الدولار الأمريكي مقابل الدينار الكويتي، وهو الأمر الذي كبد المجموعة خسارة بلغت 218 مليون دولار أمريكي على مستوى الإيرادات، وما قيمته 95 مليون دولار أمريكي على مستوى الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والإهلاكات الـ EBITDA، و30 مليون دولار أمريكي على مستوى الأرباح الصافية.

وأثرت حالة عدم الاستقرار المستمرة في العراق، إلى جانب ارتفاع مستويات المنافسة السعرية، وتطبيق ضريبة مبيعات جديدة بنسبة 20% على خدمات الإتصالات المتنقلة، فضلاً عن زيادات ضريبية واسعة النطاق في قطاعات أخرى، في إحداث تأثير سلبي على المؤشرات المالية لشركة زين العراق، وقد أثر هذا بالتالي على المؤشرات المالية الرئيسية للمجموعة (حيث تراجعت الإيرادات بنسبة 24% لدى شركة زين العراق، وتراجعت الأرباح الصافية بنسبة 52%).

كما أدى الإنفاق الإضافي على رسوم ترخيص شبكة الجيل الثالث لكل من شركة زين العراق، وشراء ترددات إضافية للجيل الثالث لشركة زين الأردن إلى جانب رسوم شراء رخصة طيف الجيل الرابع لديها إلى التأثير على صافي النتائج المالية بنحو 52 مليون دولار أمريكي.

وعلى جانب آخر، فقد حققت شركات زين في كل من البحرين والأردن والسعودية والسودان أداءاً تشغيلياً قوياً عن العام 2015، بينما تأثر أداء شركة زين الكويت بالمنافسة السعرية الحادة، على الرغم من نمو قاعدة العملاء لديها.

وأدت الإستثمارات المستمرة في مشاريع التطوير والتحديث على شبكات الجيل الثالث والجيل الرابع إلى ارتفاع النفقات الرأسمالية خلال العام 2015 إلى نحو 797 مليون دولار أمريكي (باستثناء زين السعودية)، وهي النفقات التي شكلت ما نسبته 21% من إيرادات المجموعة.

ومازالت خدمات البيانات تواصل نموها مع هذه الإستثمارات، حيث ارتفعت إيرادات خدمات البيانات للمجموعة (باستثناء إيرادات الرسائل القصيرة وخدمات القيمة المضافة) بنسبة 15% خلال العام 2015، ما يمثل 20% من الإيرادات المجمعة.

ما الخطوات التي تم اتخاذها لتقريب زين إلى استراتيجيتها الخمسية؟ وهل تعتقد أنها على المسار الصحيح لتلبية أهداف الجدول الزمني المحدد؟

حققت مجموعة زين تقدماً كبيراً نحو تحقيق رؤيتها الاستراتيجية، فمن خلال قناعتها بأنها لا تستطيع بمفردها أن تفعل كل ما تريد القيام به في المجال الرقمي، فإنها اتجهت للعثور على شراكات استراتيجية.

فكان تعاون زين الإستراتيجي مع مجموعة NeXgen - وهي الشركة الرائدة في مجالات توفير استشارات المدن الذكية والخدمات الاستشارية - هو مثال على هذا، حيث يتيح هذا التعاون لمجموعة زين تقديم المشورة للحكومات وشركات التطوير العقاري الضخمة، وهناك خطط يجري تنفيذها على قدم وساق من أجل ترسيخ علاقة هذا التعاون إلى ما هو أبعد من ذلك.

وقد استثمرت زين أيضاً في 3 صناديق استثمارية - صندوق MEVP II وصندوق "ومضة" وصندوق Earlybird - وهي صناديق تركز على الفرص الرقمية التي ما زالت في المراحل المبكرة من النمو في أسواق مناطق أوروبا الوسطى والشرقية وتركيا والشرق الأوسط وأفريقيا.

وفي وقت سابق من العام 2015، وسعت المجموعة اتفاقية شراكاتها السوقية القائمة مع فودافون، لتقديم خدمات الـ M2M الخاصة بالقطاعات المؤسسية والحكومية، ويوجد في طليعة هذه المبادرة شركات زين التابعة في كل من الكويت، البحرين، الأردن، والمملكة العربية السعودية.

وخلال الفترة الماضية، تحالفت مجموعة زين مع شركات رائدة في مجال التكنولوجيا والمحتوى - بما في ذلك شركة UBER، وشركة تطوير الألعاب العالمية Zeptolab - من أجل أن تجلب إلى السوق عدداً من التطبيقات الراجحة.

ويبدو أن هذه الجهود قد بدأت تؤتي ثمارها، إذ أن الإتفاقية مع شركة UBER قد تم تكريمها من جانب شركة Ovum العالمية، باعتبارها الخدمة الأكثر ابتكاراً لشهر نوفمبر 2015، وذلك من بين مجموعة مختارة تألفت من 82 خدمة ابتكارية أطلقها مشغلو شبكات في أرجاء العالم.

ما مدى أهمية تصميم تجربة العملاء بحيث تلأئم احتياجاتهم - بالنسبة إلى مجموعة زين؟

تجربة العملاء هي واحدة من العبارات الرنانة في مجال صناعة خدمات الاتصال، والجميع يتحدثون عن مدى أهمية هذا التوجه بالنسبة إلى العميل، ولكننا في مجموعة زين نعتقد أن تجربة العملاء تقودها أفعال، وليس أقوال.

ومن المهم جداً التأكد من أننا ننصت إلى ملاحظات وآراء عملائنا، وأن نتصرف على هذا الأساس بينما نواصل إدارة أعمالنا.

وعلى هذا الأساس، فإننا في مجموعة زين نأخذ الأمر على محمل الجد، وخلال العام 2015، واصلنا تعزيز تجربة العملاء في جميع نقاط الإتصال في سياق رحلة العملاء من خلال الاستفادة من ملاحظات وآراء العملاء وتطوير فهم شامل لاحتياجات العملاء، علاوة على ربط أداء خط المواجهة الأمامي مع مكافآت من أجل دفع وتحفيز عنصر الملائمة والتبسيط والتحسين في جميع تفاعلاتنا مع عملائنا.

وعلى مستوى نطاق تواجدنا، واصلت المجموعة تنفيذ نشر مبادراتها التي تحمل اسم "صوت العميل (VOC)"، وذلك من أجل توفير رصد آني، وتحليل فوري لملاحظات وآراء العملاء.

كيف يمكن أن تصف أداء مجموعة زين خلال العام 2015؟

مجموعة زين في طريقها إلى ترسيخ أساسيات الأعمال، بينما تركز في الوقت ذاته على توليد تدفقات جديدة في المستقبل، وكان العام 2015 خطوة مهمة وإضافية في هذا الإتجاه.

وكما تعرفون، فقد كشفت مجموعة زين عن ملامح استراتيجيتها الخمسية التي تركز فيها على خلق منصة قوية ومستدامة، وهي تأخذ في الإعتبار معدلات اختراق عالية لخدمات الإتصالات المتنقلة، والمنافسة المتزايدة، والعوامل الخارجية الأخرى، وتسريع إعتداد حلول الـ (OTT).

إن استراتيجيتنا الخمسية تنطوي على رؤية لبناء شركة إتصالات رقمية مستدامة تخدم العملاء الأفراد والمؤسسات من خلال توفير تجربة نمط حياة غنية، وخلال العام 2015 ركزت المجموعة على تنفيذ هذه العناصر على جميع ركائز استراتيجيتها.

هل يمكن أن نعطينا نظرة تحليلية على الركائز الرئيسية للاستراتيجية التحولية الخمسية الخاصة بمجموعة زين؟

ترتكز استراتيجية زين على 6 مبادرات تحويلية، هي:

✘ **تجربة العملاء** - والغرض منها، وضع العملاء في قلب كل ما نقوم به، والسماح للعملاء بأن يشعروا بالارتباط مع زين.

✘ **الفعالية التشغيلية** - والمقصود منها تعزيز المحصلة النهائية من خلال مبادرات كفاءة تشغيلية، سعياً إلى إدارة أعمالنا بشكل مختلف وتمكين فوائد تأزرية إضافية على مستوى المجموعة ككل.

✘ **إدارة القيمة** - وهي خاصة بوضع اللبنات الأساسية لخلق المزيد من القيمة، مع التركيز بصفة خاصة على تسهيل خدمات البيانات وإبقاء منتجاتنا الأساسية ذات صلة بعملائنا .

✘ **خدمات الـ B2B** - حيث تسعى زين إلى أن تتصدر سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منطقة الشرق الأوسط، من خلال تقديم خدمات مؤسسية عالمية المستوى، وتحولها من كونها مجرد مشغل معتمد على الإتصالات المتنقلة إلى مشغل إتصالات متنقلة متكامل يوفر خدمات مؤسسية.

✘ **الجهة الرقمية والإبداعية** - وهي تهدف إلى أن تكون المجموعة كياناً رائداً ومحدداً للتوجهات في المجالات الرقمية، مع التركيز على تحديد قطاعات إضافية لمجموعة زين في سلسلة القيمة الرقمية.

✘ **تطوير المواهب** - وذلك عن طريق إلهام الموظفين، من أجل أن يحققوا التميز من خلال المشاركة، وتحويل القوة العاملة لتكون جاهزة للمستقبل بالمهارات والكفاءات الجديدة المطلوبة.

إن هذه المبادرات هي أكثر إتصالاً بالواقع في الوقت الراهن، فبالنظر إلى الطريقة التي تتطور بها الأسواق الإقليمية والعالمية وتأثير الإتجاهات الرئيسية على تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصالات، فإن مجموعة زين تركز نحو الحفاظ على القيمة في أعمالها الجوهرية المتمثلة في خدمات الصوت والرسائل وخدمات البرودباند المتنقل، علاوة على استغلال تدفقات الإيرادات الجديدة بالكامل في شريحة الـ B2B المربحة.

وبالإضافة إلى ذلك، تسعى زين لبناء نطاق لنفسها في الساحة الرقمية الإقليمية الناشئة، والتي تغطي مجالات مثل التجارة الإلكترونية والمحتوى الرقمي والإعلان النقال والألعاب والمدن الذكية وتطوير التطبيقات النقلة.

وتواصل زين تعزيز مكانتها التنافسية من خلال توسيع دورها في سلسلة القيمة الخاصة بمجالات أعمال جديدة توجد في ما هو أبعد من الاتصال.

هل يمكنك أن تحدثنا عن تطوير المواهب باعتباره ركيزة استراتيجية أخرى؟

بالنسبة لإدارة المواهب، نحن نؤمن بأن أفضل أصحاب الأعمال يوائمون بنجاح بين ممارسات موظفيهم وبين استراتيجية الشركة، ويخلقون بيئة ذات أداء عالٍ، وخلال العام طرحنا مبادرات تركز على تحسين مشاركة وتمكين الموظفين، علاوة على برامج للتعليم والتطوير من أجل التكيف مع وتشجيع الحراك الإقليمي للموظفين.

والتكنولوجيات الجديدة والخدمات الرقمية تتطلب كفاءات القوة العاملة من أجل اليقظة عند مستويات قيادية رائدة ونحن نستثمر على هذا الأساس، وعلاوة على ذلك، وكدليل على قوة إدارة الشركة والتركيز على التخطيط للتعاقد على المناصب، جرى شغل مناصب قيادية عديدة بموارد داخلية.

ما طموحات مجموعة زين للفترة الراهنة وللجنة المقبلة؟

من المقرر لنا أن نستمر في العام 2016 في تعزيز تنفيذ عملياتنا الاستراتيجية من خلال إشراك وتمكين الموظفين والاستفادة من التكنولوجيا الرائدة التي لدينا، ومن تواجدها وعلامتنا التجارية القوية.

وبينما نمضي في هذا الاتجاه، فإن مجموعة زين والكيانات التشغيلية التابعة لها تواصل التطرح إلى أن تبقى يقظة ومتجاوبة مع الفرص السوقية، ونحن جميعاً ندرك جيداً أن صناعة الاتصالات المتنقلة تتغير بسرعة، وباعتبارنا من مقدمي الخدمات الرائدة على مستوى المنطقة، فإننا نعتقد أنه من الضروري بالنسبة لنا اعتناق هذه التغييرات وأن نكون متطلعين إلى الأمام في نهجنا إزاء التغييرات في مجال صناعة الاتصالات.

فهذه أوقات حاسمة، وهناك فرص كثيرة لخلق قيمة كبيرة إذا كان التحرك هنا بالمرونة الكافية، وفهم تلك الفرص واقتناصها.

ويوجد لدى مجموعة زين مؤشر قياسي موحد لقياس صافي الترويج (TNPS) ومؤشر لقياس جهد العملاء (CES) ومؤشر لقياس مدى رضا العملاء (CSAT)، وهي المقاييس التي نطبقها في جميع الأسواق، كما أن زين تستخدم الآن سلسلة واسعة النطاق من مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) من أجل تقييم مدى فعالية القنوات، والتأكد من أننا لم تفوتنا أي ملاحظات وآراء من جانب العملاء.

وبرنامج "يوم صوت العملاء" - الذي يشارك فيه كبار المديرين التنفيذيين للقيام بأدوار موظفي الخطوط الأمامية في متاجر البيع بالتجزئة ومراكز الاتصال - يساعد على تطوير فهم مباشر لنقاط شكاوى العملاء، كما أنه أسهم بشكل أكبر في تقييم عملية إدارة تجربة العملاء.

كيف تتوقعون للتطورات الرقمية في مجال الاتصالات المتنقلة أن تتقدم خلال العام 2016، وماذا سيكون نهج مجموعة زين إزاء تلك التطورات؟

ستواصل مجموعة زين سيرها في طريقها المتمثل في تحديد الفرص المتاحة في المجال الرقمي، والشراكة مع لاعبين أقوياء في مجال الخدمات الرقمية والإبتكارية.

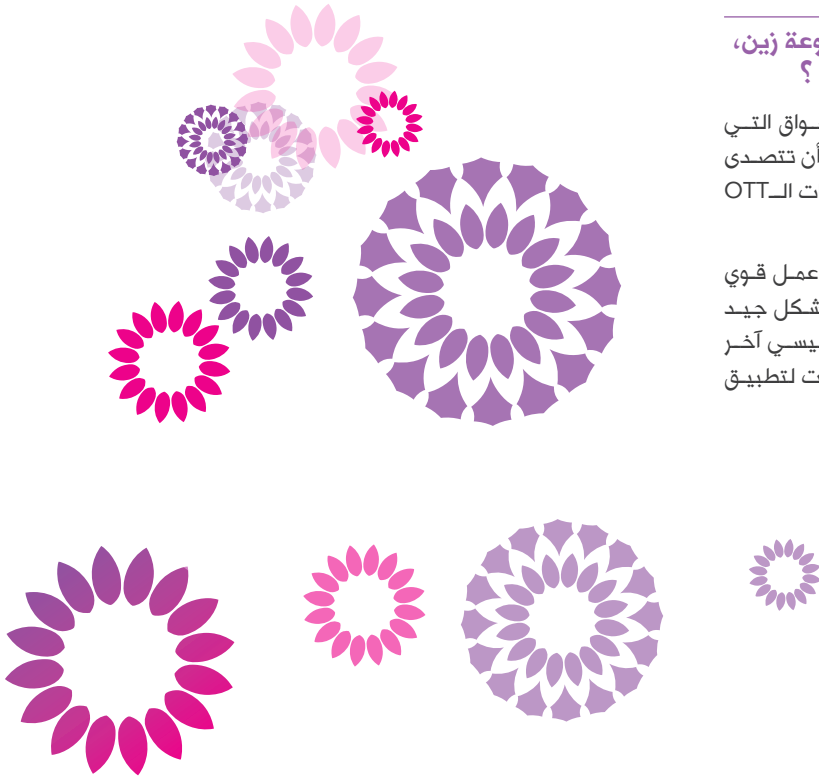
وستركز زين في المستقبل على مجالات التجارة الإلكترونية، التعليم، خدمات تلفزيون الجيل القادم، والإعلان الرقمي، حيث أن هدفها هو الاستفادة القصوى من تواجدها الإقليمي الفريد من نوعه، ومن علامتها التجارية الموحدة، من أجل دفع تطوير الإقتصاد الرقمي، ودفع دورها في بيئة الأعمال في المستقبل.

وستركز أيضاً على موائمة استثماراتها في الشبكات بهدف ضمان أنها سوف تستمر في قيادة أسواقها وتمكين تدفقات الإيرادات المستقبلية، فنحن نؤمن بأن شراء المحتوى الذي يتم تقديمه عبر الأجهزة النقالة سيستمر في التزايد، وفي دفع مزيد من التطبيقات كي تأتي إلى السوق، مع استثمار متناسب في البنية التحتية اللازمة لدعم هذا التزايد.

هل لك أن تحدثنا قليلاً عن عنصر إدارة القيمة في مجموعة زين، نظراً إلى أن هذا المجال يمثل ركيزة إستراتيجية رئيسية؟

بالنسبة إلى إدارة القيمة، فإن زين رائدة في معظم الأسواق التي تعمل فيها، وهدفها هو المحافظة على موقعها الريادي، وأن تتصدى لتهديدات تآكل السوق من جانب اللاعبين في مجال خدمات OTT ومواجهة المنافسة المحتدمة من جانب المشغلين الآخرين.

وتستخدم زين منصة استخبارات أعمالها من أجل بناء إطار عمل قوي لإدارة قيمة العملاء قائم على أساس شرائح عملاء محددة بشكل جيد في كل سوق من أسواقها، وخدمات البيانات هو مجال رئيسي آخر للمجموعة في هذا المجال، حيث يجري حالياً تنفيذ مبادرات لتطبيق تسعير متركز حول خدمات البيانات في أسواق المجموعة.



أهم مؤشرات الأداء

معدل النمو السنوي المركب 3.2%

العملاء (بالآلاف)

2011	2012	2013	2014	2015
40,263	42,714	46,102	44,288	45,634

معدل النمو السنوي المركب 5.7%

الإيرادات المجمعة (بملايين الدولارات الأمريكية)*

2011	2012	2013	2014	2015
4,791	4,584	4,376	4,268	3,783

معدل النمو السنوي المركب 6.6%

الأرباح المجمعة قبل خصم الفوائد والضرائب والإهلاكات (بملايين الدولارات الأمريكية)*

2011	2012	2013	2014	2015
2,176	2,041	1,898	1,783	1,657

معدل النمو السنوي المركب 16.1%

صافي الأرباح المجمعة (بملايين الدولارات الأمريكية)

2011	2012	2013	2014	2015
1,033	902	764	685	513

* زين السعودية هي شركة (مبيلة) (بياناتها المالية غير مجمعة)

نظرة عامة على أداء المجموعة

العملاء (بالآلاف)

جنوب السودان	البحرين	لبنان	الكويت	الأردن	العراق	السودان	السعودية
728	795	2,273	2,918	4,070	11,093	11,869	11,888

الإيرادات المجمّعة (بملايين الدولارات الأمريكية)

جنوب السودان	البحرين	الأردن	السودان	الكويت	العراق	السعودية
67	191	459	717	1,074	1,219	1,858

الأرباح المجمّعة قبل خصم الفوائد والضرائب والإستهلاكات (بملايين الدولارات الأمريكية)

جنوب السودان	البحرين	الأردن	السودان	السعودية	العراق	الكويت
(8)	75	251	311	434	480	526

صافي الأرباح المجمّعة (بملايين الدولارات الأمريكية)

جنوب السودان	السعودية	البحرين	العراق	الأردن	السودان	الكويت
(403)	(259)	14	122	122	163	314

* زين السعودية هي شركة زميلة (بياناتها المالية غير مجمّعة)

أهم محطات زين في العام 2015





يناير

فبراير



- ✘ "زين" ت دشّن خدمات الجيل الرابع 4G في المملكة الأردنية، لتكون شبكة زين الأردن الشبكة الخامسة لعملياتها في المنطقة التي تقدم هذه التقنية المتطورة، وتصبح في ذات الوقت أول مشغل يقدم خدمات الجيل الرابع في سوق الاتصالات المحلية في المملكة.
- ✘ الأمير تشارلز يزور منصة زين للإبداع (ZINC) الخاصة بشركة زين الأردن، في إطار دعمه لتطوير قدرات الشباب في المملكة.
- ✘ "زين" تشارك في سباق الطواف العربي للإبحار الشرعي لبنك إي.أف.جي للعام 2015، وتحرز المركز الثالث.
- ✘ أطلقت شركة زين البحرين أول باقات برودباند منزلي شخصية تحت اسم "The Big Gigs Family"، وهي الباقات التي تتميز بتكنولوجيا 4G LTE ذات سرعة فائقة، وباقات بيانات سخية، جنباً إلى جنب مع مكالمات دولية مجانية.



- ✘ زين العراق تجري أول عرض حي لخدمات الجيل الثالث، وتطلق رسمياً أول مكالمة فيديو مع وزير الاتصالات العراقي.
- ✘ زين جنوب السودان تفوز بثلاث جوائز من Chambers Quality Awards السنوية المرموقة، التي تنظمها غرفة جنوب السودان للتجارة والاستثمار والزراعة، حيث فازت بجائزة أفضل شركة اتصالات، وجائزة أفضل مزود انترنت، وجائزة أفضل حملة إبداعية.

مارس

- ✘ "زين" تعلن عن تعاونها مع شركة داتامينا (datamena) - مركز نقل البيانات والمحتوى الرقمي المستقل - وتنضم إلى منصة "داتامينا" الخاصة بتعزيز نطاق وصولها العالمي.
- ✘ "زين" تستعد لإطلاق خدمة الهوية الرقمية لعملائها عبر مبادرة "موبايل كونكت" في منطقة الشرق الأوسط، وذلك بالتعاون مع مشغلي شبكات اتصالات آخرين في المنطقة، حيث ستمكن خدمة Mobile Connect التي يتبناها الاتحاد العالمي للهواتف المتحركة GSMa العملاء من اعتماد هوية رقمية ثابتة وأمنة.
- ✘ نشرت زين السعودية بالتعاون مع هواوي صناعة أول شبكة تجارية داخلية - وهي شبكة LampSite، لتحل بذلك مشاكل الشبكات الداخلية مع توفير قدرة ربط عالية التكنولوجية، كما تدعم الشبكة تقنيات متعددة، بما يسهم في تعزيز أداء الشبكة وتحسين تجربة العملاء على صعيد البرودباند المتنقل.
- ✘ "زين" تبرم اتفاقية تعاون مع مجموعة "NeXgen" الشركة الرائدة في مجال تزويد استشارات المدن الذكية والخدمات الاستشارية، وهو التعاون الذي وصفته زين بأنه سينقل المنطقة إلى عصر المدن الذكية، فمن خلال هذا التحالف بين الطرفين، سيكون هناك فرص لتقديم المشورة إلى الحكومات وكبريات شركات التطوير العقاري من أجل تسهيل نشر حلول المدن الذكية في أرجاء المنطقة.

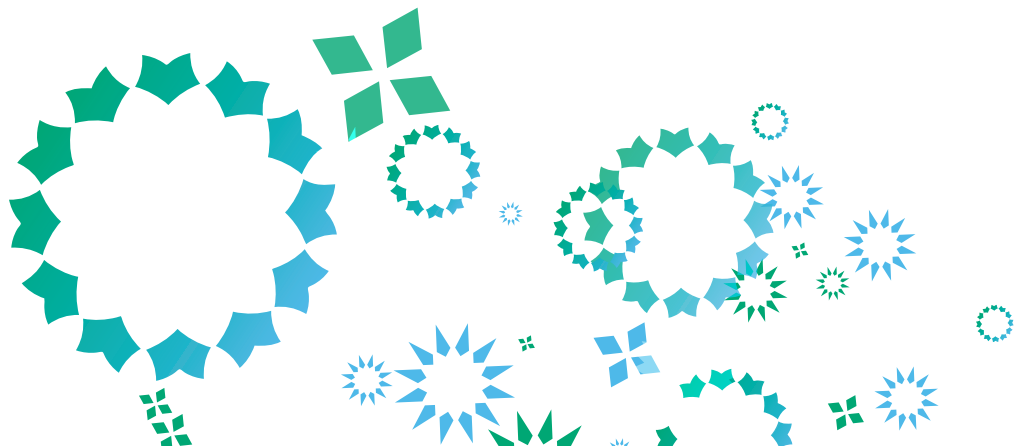


- ✘ "زين الكويت" تُطلق حلول - Microsoft Office 365 لعملائها من الهيئات والشركات.
- ✘ انضمت مجموعة زين إلى منظمة "لاجئون متحدون" REFUNITE، و"لجنة الإنقاذ الدولية" وشركة إريكسون في استخدام تكنولوجيا الاتصالات المتنقلة لإعادة الاتصال بين الأسر المشتتة في جنوب السودان.
- ✘ "زين" تنضم إلى مجتمع مركز "اتصالات" الذكي SmartHub، بتوقيعها اتفاقية تعاون مع مؤسسة الاتصالات الإماراتية، لتنضم بموجبها إلى مركز اتصالات الذكي SmartHub.

- ✦ دخلت مجموعة زين في استثمار استراتيجي مع مؤسسة شركاء المبادرات في الشرق الأوسط (MEVP).
- ✦ بالتعاون مع منظمة "لاجئين متحدين" (REFUNITE) وشركة إريكسون، نشرت مجموعة زين تقريرا حول فكر القيادة الفكرية بعنوان "إعادة الاتصال بين الأسر المشتتة: توفير الأمل من خلال الربط"، وهو التقرير الذي يسرد الإمكانيات الكامنة في نهج تعاوني لاستخدام التكنولوجيا كوسيلة لتمكين وتحريير النازحين.
- ✦ الإعلان عن الفرق الفائزة من لبنان والأردن والمملكة العربية السعودية ومصر والمغرب والإمارات في مسابقة منتدى MITEF لأفضل الأعمال الناشئة في العالم العربي، وهي المسابقة التي أقيمت برعاية شركة زين.
- ✦ نشرت شركة زين البحرين نظام Radio Dot System من شركة إريكسون في المملكة لتلبية الطلب المتنامي من جانب المستهلكين على حركة البيانات.



- ✦ استثمرت زين في صندوق "ومضة كابيتال"، وهو صندوق استثماري مغلق العضوية.
- ✦ شاركت مجموعة "زين" كشريك استراتيجي في مبادرة "رؤية جديدة للتوظيف العربي" من أجل توفير 100 ألف فرصة عمل بحلول العام 2017.
- ✦ زين" تحصد ثلاث جوائز رئيسية في الحفل السنوي لمجلة غلوبل تليكومز بيزنس العالمية في لندن، حيث فازت بجائزة الإبداع في خدمات العملاء، والتي تم تقديمها بشكل مشترك إلى شركاتها زين الكويت، زين الأردن، و زين البحرين، وفازت منصة زين للإبداع الخاصة بشركة زين الأردن بجائزة الإبداع في خدمات الأعمال، فيما حصدت شركة تاتش لبنان - بإدارة زين- بجائزة الإبداع في خدمات العملاء، تقديرا لتطبيق لوحة مفاتيح Lebkeys.
- ✦ دشّن تحالف كونسورتيوم يضم شركة اتصالات (الإمارات) وشركة زين الأردن وشركة توركسل وشركة سوبر أونلاين (تركيا)، وشركة موبايلي (السعودية) وشركة أورانج (الأردن) والشركة السورية للاتصالات، شبكة ألياف أرضية عالية السعة ستمتد من الفجيرة إلى الرياض، ومن ثم إلى عمان خلال المرحلة الأولى.
- ✦ " زين " تدشن مع فودافون خدمات الـ M2M "آلة إلى آلة"، وهي الخطوة التي ستوفر من خلالها المجموعة حلول قطاع الأعمال وقطاع الحكومات في شتى أرجاء المنطقة، وذلك في إطار الشراكة التسويقية مع شركة فودافون.



يونيو

- مجموعة زين تعين بيتر كالياروبولوس في منصب نائب رئيس مجلس الإدارة، الرئيس التنفيذي، ومدير عام لشركة تاتش في لبنان - تديرها زين بالنيابة عن الحكومة اللبنانية.
- الخاتم للاتصالات (الشركة المساهمة المالكة لـ زين في العراق) تنهي بنجاح إدراج أسهمها في سوق العراق للأوراق المالية.
- تبنّت مجموعة زين حملة تفاعلية بعنوان "الأعمال تدعم التعليم"، وهي المبادرة المعترف بها عالمياً والتي تسعى من خلالها إلى الحصول على الدعم من جانب القطاع الخاص للمبادرات ذات الصلة بالتعليم.

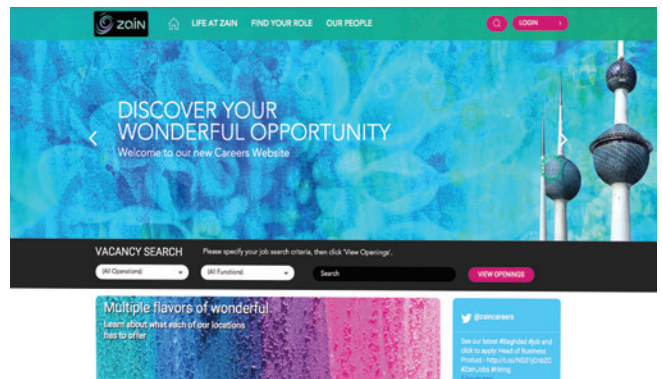


أغسطس



- دخلت زين في شراكة استراتيجية مع صندوق Digital East Fund الاستثماري -تديره Earlybird- حيث يستثمر في الشركات الرقمية.

يوليو



- أطلقت زين موقعها الإلكتروني المحدث، والخاص بالوظائف بشعار "استكشف فرصتك الوظيفية في عالمنا الجميل"

سبتمبر

- دخلت مجموعة زين في جهد مشترك مع 26 مشغل للاتصالات المتنقلة حول العالم، لخدمة الأهداف العالمية للتنمية المستدامة.
- أطلقت مجموعة زين حملة إعلانية بالشراكة مع "انستغرام"، لتسليط الضوء على الأشياء المذهلة التي يمكن أن تتحقق عندما يخصص الناس جزءاً من أوقاتهم ليقوموا بها.
- منحت مؤسسة تيليكوم وورلد مجموعة زين جائزة أفضل علامة تجارية في منطقة الشرق الأوسط عن العام 2015 في مجال قطاع الاتصالات.
- وقعت مجموعة زين اتفاقية شراكة مع شركة UBER الرائدة في خدمات (إدارة أساليب الحياة وأجرة السيارات).
- زين العراق ترعى فعاليات (بغداد TED) للعام الثاني على التوالي، لترسخ الشركة من التزاماتها اتجاه تطوير قدرات الشباب العراقي.



أكتوبر

❖ صنفت مؤسسة Ovum للأبحاث شراكة مجموعة زين مع UBER باعتبارها الخدمة الأكثر ابتكاراً في شتى أرجاء العالم، وذلك من بين 82 خدمة مرشحة أخرى لشهر نوفمبر 2015.

❖ حصدت مجموعة زين 3 جوائز مرموقة في حفل توزيع جوائز مجلة CommsMEA، وهي: جائزة أفضل مبادرة مسؤولية اجتماعية للشركات عن برنامج إعادة الاتصال بين الأسر المشتتة بالشراكة مع شركة إريكسون ومنظمة "لاجئين متحدين" و"اللجنة الدولية للإنقاذ"، وجائزة أفضل خدمة في مجال الصناعة عن "منصة زين للإبداع" (ZINC) في شركة زين الأردن، وجائزة أفضل حملة تسويقية لشركة "تاتش" لبنان عن عرض خط الدفع المسبق "تواصل".

❖ مجموعة زين تعين إيمان الروضان رئيساً تنفيذياً لشركة زين الكويت.



❖ "زين" تدخل في شراكة مع مجتمع جميل لإطلاق منتدى "MIT" مسابقة أفضل الأعمال الناشئة في العالم العربي.

ديسمبر



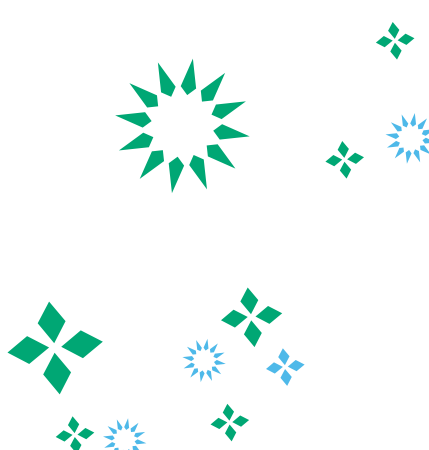
❖ أجرت زين الكويت بنجاح اختبار قياس تكنولوجيا النطاق العريض (4.5G) فائقة السرعة على شبكتها، لتكون بذلك مشغّل الاتصالات الأول في منطقة الخليج والشرق الأوسط الذي يقوم بهذه الخطوة.

❖ أعلنت مجموعة زين عن دخولها في شراكة إستراتيجية مع "Zeptolab" التي تعد من أكبر شركات تطوير ألعاب الهواتف النقالة والأجهزة اللوحية في العالم مثل "Cut The Rope Magic" في خطوة توفر لعملاء زين في أسواق الشرق الأوسط وأفريقيا محتوى ترفيهياً مميزاً على أجهزتهم المتنقلة.

نوفمبر



❖ عقدت مجموعة زين النسخة الخامسة من "مؤتمر زين للتكنولوجيا" (#ZTC2015) في البحرين تحت شعار "تحويل عالمنا"، وهو من أضخم الأحداث التقنية التي أقيمت في المملكة.





خريطة التواجد الجغرافي لمجموعة زين

1 • الكويت

%100
الملكية

الإيرادات: 1,074 مليون دولار
العملاء: 2.9 مليون
الخطوط مسبقة الدفع: %74
الحصة السوقية: %38

4 • السعودية

%37
الملكية

الإيرادات: 1,858 مليون دولار
العملاء: 11.9 مليون
الخطوط مسبقة الدفع: %94
الحصة السوقية: %20

7 • جنوب السودان

%100
الملكية

الإيرادات: 67 مليون دولار
العملاء: 728 ألف
الخطوط مسبقة الدفع: %99

2 • العراق

%76
الملكية

الإيرادات: 1,219 مليون دولار
العملاء: 11.1 مليون
الخطوط مسبقة الدفع: %99
الحصة السوقية: %39

5 • الأردن

%96.52
الملكية

الإيرادات: 459 مليون دولار
العملاء: 4.1 مليون
الخطوط مسبقة الدفع: %84
الحصة السوقية: %36

8 • لبنان

عقد إدارة

العملاء: 2.3 مليون
الخطوط مسبقة الدفع: %86
الحصة السوقية: %54

3 • السودان

%100
الملكية

الإيرادات: 717 مليون دولار
العملاء: 11.9 مليون
الخطوط مسبقة الدفع: %99
الحصة السوقية: %42

6 • البحرين

%54.78
الملكية

الإيرادات: 191 مليون دولار
العملاء: 795 ألف
الخطوط مسبقة الدفع: %73

9 • المغرب

%15.5
الملكية

شركات المجموعة





زين الكويت

تأسست شركة الإتصالات المتنقلة «زين» في العام 1983 في الكويت، ومنذ ذلك الحين، تتمتع الشركة بتاريخ مشرف من الإنجازات، ففي العام 1994 أصبحت أول مشغل اتصالات متنقلة يطلق خدمة «جي إس إم» تجارياً في المنطقة. وإذ أن أسهمها مدرجة للتداول في سوق الكويت للأوراق المالية منذ العام 1985، فإن القيمة السوقية للشركة بلغت حوالي 5 مليارات دولار أمريكي، حيث أغلق سعر سهمها عند مستوى 350 فلس كما بتاريخ 31 ديسمبر 2015.

والذي بموجبه عرضت شركة زين الكويت على عملائها المسافرين إلى الولايات المتحدة الأمريكية/الإمارات العربية المتحدة/المملكة المتحدة فرصة تقديم كود «أوبر» ترويجي كي يستمتعوا بتوصيلة مجانية تصل قيمتها إلى 25 دولار أمريكي/120 درهم إماراتي/20 جنيه استرليني.

كما أطلقت شركة زين الكويت خطط دفع آجلة مُحَدَّثَة لتتزامن مع طرح مجموعة متنوعة من الخدمات الترفيهية الجديدة («أنغامي» و OSN GO و Ridlee IC Flix).

وقد جرى تعيين السيدة إيمان الروضان في منصب الرئيس التنفيذي لشركة زين الكويت في الأول من ديسمبر 2015، وذلك بعد أن كانت تشغل منصب الرئيس التنفيذي للشؤون التنظيمية في مجموعة زين.

وفي أواخر ديسمبر 2015، أعلنت شركة زين الكويت اختبارها الناجح لأول تكنولوجيا برودباند 4,5G متنقل على مستوى منطقة الشرق الأوسط عبر شبكتها المتطورة، ذلك الاختبار، الذي تحقق بالشراكة مع شركة هواوي، حيث شهد وصول شبكة زين الكويت إلى سرعات عالية بلغت 1 جيجا بايت في الثانية.

ولأنها تخدم أكبر قاعدة عملاء في الدولة، فإن زين تتوقع لهذه التكنولوجيا الحديثة أن تكون رأس حربة للمرحلة المقبلة من تطور الإتصالات المتنقلة، وذلك من خلال تمكين الأفراد والشركات والكيانات الحكومية من التمتع على نحو متزايد بخدمات متصلة وذكية أسرع.

وإذ تستشرف المستقبل، فإن شركة زين الكويت تسعى إلى تحقيق عدة أهداف استراتيجية، وتحديدًا أن تسبق باستمرار توقعات العملاء مع التركيز على اجتذاب واستبقاء العملاء في كل نقاط الالتقاء معهم، إلى جانب مواصلة تعزيز شبكات الجيل الرابع على مستوى الدولة بغية تحسين تجربة العملاء.

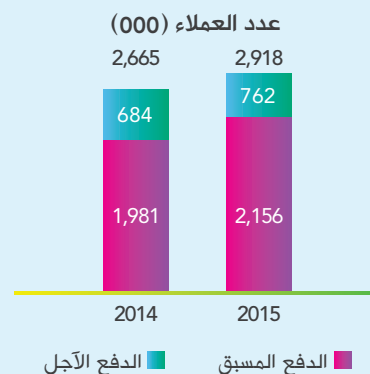
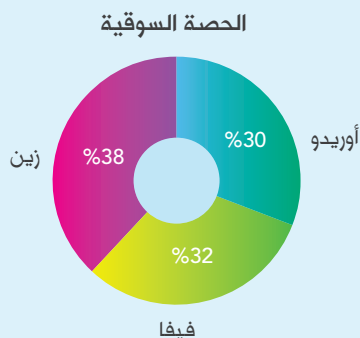
ما زالت زين تمتلك الحصة السوقية الأكبر في الكويت من حيث عدد العملاء بنسبة 38٪ كما بتاريخ 31 ديسمبر 2015، وقد تمكنت الشركة من تحسين مكانتها السوقية في العام 2015، إذ سجلت نمو سنوياً في قاعدة عملائها بلغ 9٪، لتصل إلى 2,9 مليون عميل، وقد أسهم هذا العدد من العملاء بما نسبته 6٪ من إجمالي قاعدة عملاء المجموعة.

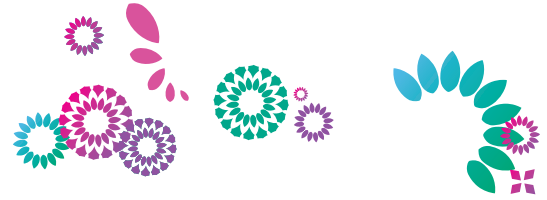
وأسهمت شريحة الدفع الآجل بما نسبته 26٪ من عملاء الشركة في نهاية العام 2015، بينما أسهم مستخدمو الدفع المسبق بالنسبة المتبقية، ولا تزال الشركة تحظى بواحد من أعلى معدلات «متوسط الإيرادات لكل مستخدم» (ARPU) بين شركات المجموعة، حيث بلغ 30 دولار أمريكي، وهو الأمر الذي أدى بدوره إلى توليد إيرادات إجمالية بلغت 323 مليون دينار كويتي (1.1 مليار دولار أمريكي)، وأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والإهلاكات (EBITDA) بقيمة 158 مليون دينار كويتي (526 مليون دولار أمريكي)، فيما بلغ مستوى الأرباح الصافية 94 مليون دينار كويتي (314 مليون دولار أمريكي).

وكان لافتاً بالنسبة لمجمل العام 2015 أن إيرادات خدمات البيانات (باستثناء الرسائل القصيرة وخدمات القيمة المضافة) شكّلت 36٪ من إجمالي الإيرادات الكلية للشركة، وهو ما عكس نمواً سنوياً بنسبة 8٪ (ونمواً 2٪ بالدولار الأمريكي)، وغطت شبكة الجيل الرابع الخاصة بشركة زين الكويت جميع مناطق الدولة من خلال 1894 محطة.

وعلى مدار العام، أطلقت زين سلسلة واسعة من العروض الجذّابة على أجهزة الهواتف الذكية الرائجة، وكان أحد تلك العروض الترويجية عبارة عن خدمة إنترنت مجانية على شبكة الجيل الرابع لمدة ستة أشهر مع جهاز بيانات، مقابل التزام لمدة 18 شهراً.

وكان هناك عرض آخر من خلال تنفيذ إتفاق على مستوى المجموعة مع شركة «أوبر»، وهو الإتفاق الذي تم الإعلان عنه في سبتمبر 2015،





نسبة النمو مقارنة (2014 بـ 2015)	2013	2014	2015	الأداء المالي والتشغيلي
%9	2,525	2,665	2,918	عدد العملاء (000)
(%12)	1,199	1,218	1,074	الإيرادات (مليون دولار)
(%10)	580	583	526	EBITDA (مليون دولار)
-	%48	%48	%49	% EBITDA
(%19)	378	389	314	صافي الأرباح (مليون دولار)
-	\$39	\$36	\$30	متوسط الأيراد لكل عميل
%12	94	137	153	الإنفاق الرأسمالي (مليون دولار)

نسبة النمو مقارنة (2014 بـ 2015)	2013	2014	2015	البيانات المالية (مليون دولار)
(%12)	1,199	1,218	1,074	الإيرادات
%10	339	338	302	تكلفة المبيعات
(%12)	860	880	772	هامش الربح الإجمالي
%17	280	297	246	الإنفاق التشغيلي
(%10)	580	583	526	EBITDA الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاهلاكات
(%19)	378	389	314	صافي الأرباح

2014	2015	بيان الإنفاق الرأسمالي (مليون دولار)
104	118	الشبكات
32	33	نظم معلومات
1	2	أخرى
137	153	الإنفاق الرأسمالي

قياسات جودة الشبكة	
604	المجموع اليومي لإستخدام المعلومات (Terabytes)
%100	نسبة التغطية السكانية 2G
%100	نسبة التغطية السكانية 3G
%100	نسبة التغطية السكانية LTE
%100	معدل توفّر مركز الإتصال

زين العراق

تقدم زين خدمات الإتصالات المتنقلة في العراق منذ ديسمبر العام 2003، وبعد حصولها على رخصة تشغيل مدتها 15 سنة في أغسطس 2007، استحوذت الشركة على شبكة شركة «عراقنا»، لتصبح بذلك أكبر مشغل اتصالات متنقلة في العراق، وبعد ذلك، رفعت مجموعة زين ملكيتها في «عراقنا» من 30% إلى 76%.

هذه الظروف الصعبة التي لا يمكن تفاديها، إلى جانب ارتفاع مستويات المنافسة السعرية وتطبيق ضريبة مبيعات جديدة بنسبة 20% على خدمات الإتصالات المتنقلة جنباً إلى جنب مع فرض زيادات ضريبية واسعة النطاق أثرت على قطاعات أخرى في الدولة، وعلى الإنفاق على خدمات الاتصالات المتنقلة، قد أسهمت مجتمعة في ترك تأثير سلبي على المؤشرات المالية الرئيسية الخاصة بشركة زين العراق.

فقد بلغت إيرادات الشركة 1.2 مليار دولار أمريكي، بانخفاض بلغت نسبته 24% عن العام 2014، بينما بلغت الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والإهلاكات الـ EBITDA 480 مليون دولار أمريكي، بانخفاض 17% عن العام قبل الماضي، في حين بلغت الأرباح الصافية 122 مليون دولار أمريكي، بانخفاض 52% عن العام 2014، ومع ذلك، فإن إيرادات شركة زين العراق شكّلت ما نسبته 33% من إجمالي الإيرادات المجمعة لمجموعة زين خلال العام 2015.

وتسعى شركة زين العراق بنشاط إلى زيادة انتشارها الجغرافي، ونطاق تغطيتها وقدراتها التشغيلية، حيث استثمرت الشركة 212 مليون دولار أمريكي في المصروفات الرأسمالية على مدار العام، وهي المصروفات التي استثمرت بشكل أساسي في توسيع الشبكة في مناطق شمال العراق.

وقد بلغت محطات زين العراق 4280 محطة في كافة المناطق، حيث بلغت نسبة تغطية السكان 98%، وشكّلت إيرادات خدمات البيانات (باستثناء الرسائل القصيرة وخدمات القيمة المضافة) ما نسبته 7% من إجمالي الإيرادات، وهو ما عكس نمواً سنوياً بلغ 34%، حيث يعزى هذا النمو إلى إطلاق خدمات 3,9G في العراق.

وبتاريخ الأول من يناير 2015، أطلقت شركة زين العراق خدمات (3,9G) الصوتية وخدمات البيانات على مستوى الدولة، وكان ذلك في أعقاب حصول الشركة على طيف ترددات الجيل الثالث في نوفمبر 2014.

وفي يونيو 2015، أتمت شركة زين العراق التزامها الذي تنص عليه رخصة التشغيل والمتمثل في إدراج أسهمها للتداول في سوق العراق للأوراق المالية، حيث جرى طرح عام لنسبة 25% من أسهم الشركة على الجمهور.

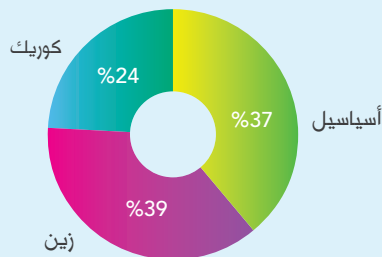
وبحلول ديسمبر 2015، أغلق سعر سهم زين العراق عند مستوى 3,1 دينار عراقي، بقيمة سوقية بلغت أكثر من 5 مليارات دولار أمريكي.

وحافظت الشركة على صدراتها في السوق المحلية بنسبة 39%، حيث وصل عدد عملائها إلى 11.1 مليون عميل، ويشكل عدد عملاء زين العراق ما نسبته 24% من إجمالي قاعدة عملاء المجموعة، كما في نهاية ديسمبر 2015.

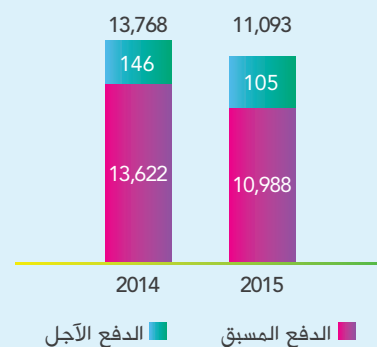
وأسهمت شريحة الدفع المسبق في شركة زين العراق بما نسبته 99% من إجمالي قاعدة عملائها، بينما أسهمت شريحة الدفع الآجل بنسبة 1% فقط.

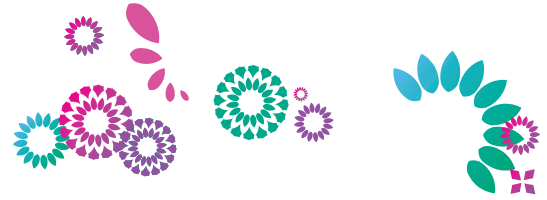
وأدى استمرار عدم الاستقرار السياسي في العراق إلى نزوح جماعي داخليا، وهو الأمر الذي جعل الشركة تواجه انقطاعات مؤقتة متكررة وإغلاقات في شبكتها في بعض المناطق، ما تسبب في ارتفاع التكاليف التشغيلية.

الحصة السوقية



عدد العملاء (000)





نسبة النمو مقارنة (2015 بـ 2014)	2013	2014	2015	الأداء المالي والتشغيلي
(%19)	15,882	13,768	11,093	عدد العملاء (000)
(%24)	1,744	1,601	1,219	الإيرادات (مليون دولار)
(%17)	714	578	480	EBITDA (مليون دولار)
-	%41	%36	%39	% EBITDA
(%52)	361	256	122	صافي الأرباح (مليون دولار)
-	\$10	\$9	\$8	متوسط الإيراد لكل عميل
%2	294	208	212	الإنفاق الرأسمالي (مليون دولار)

نسبة النمو مقارنة (2015 بـ 2014)	2013	2014	2015	البيانات المالية (مليون دولار)
(%24)	1,744	1,601	1,219	الإيرادات
(%34)	566	541	360	تكلفة المبيعات
(%19)	1,178	1,060	859	هامش الربح الإجمالي
(%21)	463	482	379	الإنفاق التشغيلي
(%17)	714	578	480	EBITDA الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاهلاكات
(%52)	361	256	122	صافي الأرباح

2014	2015	بيان الإنفاق الرأسمالي (مليون دولار)
197	172	الشبكات
9	40	نظم معلومات
2	0.4	أخرى
208	212	الإنفاق الرأسمالي

قياسات جودة الشبكة	
14	المجموع اليومي لإستخدام المعلومات (Terabytes)
%98	نسبة التغطية السكانية 2G
%55	نسبة التغطية السكانية 3G
%98.78	معدل توفّر مركز الإتصال

زين السودان

استحوذت مجموعة زين في فبراير من العام 2006 على حصة بلغت نسبتها 61% من رأسمال شركة «موبيتل»، وهي أول مشغل اتصالات متنقلة في السودان، وذلك في صفقة بلغت قيمتها 1,33 مليار دولار أمريكي، وتم تغيير الإسم التجاري للشركة في سبتمبر 2007، وعقب ذلك جددت الشركة رخصتها لمدة 20 عاما.

استحوذت مجموعة زين في فبراير من العام 2006 على حصة بلغت نسبتها 61% من رأسمال شركة «موبيتل»، وهي أول مشغل اتصالات متنقلة في السودان، وذلك في صفقة بلغت قيمتها 1,33 مليار دولار أمريكي، وتم تغيير الإسم التجاري للشركة في سبتمبر 2007، وعقب ذلك جددت الشركة رخصتها لمدة 20 عاما.

وعلى الرغم من الحملات التنافسية الشرسة، والتخفيضات السعرية، التي تعد من العوامل المؤثرة داخل سوق الاتصالات المتنقلة في السودان، فقد استمرت زين في كونها مشغل الاتصالات المتنقلة المهيمن في الدولة، حيث أن الشركة تتمتع بحصة سوقية تبلغ نسبتها 42%، بينما يتألف 99% من قاعدة عملائها من عملاء دفع المسبق.

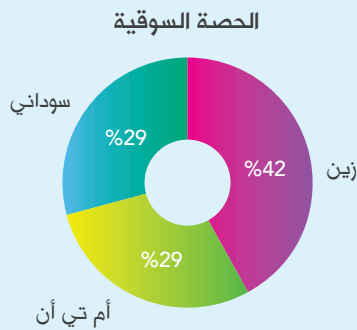
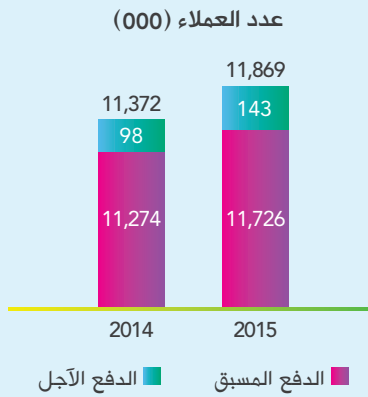
تملك شركة زين السودان ثاني أكبر قاعدة عملاء داخل المجموعة، فقد بلغ عدد قاعدة العملاء 11.9 مليون عميل، كما في نهاية العام 2015، وقد شكّل هذا ما نسبته 26% من إجمالي قاعدة عملاء مجموعة زين، في حين أسهمت شركة زين السودان بما نسبته 19% من إجمالي إيرادات المجموعة خلال العام 2015 حيث بلغ «متوسط الإيرادات لكل مستخدم» 5 دولارات أمريكي.

كان أداء شركة زين السودان جيدا بشكل استثنائي في العام 2015، سواء بالدولار الأمريكي أو بالعملة المحلية (الجنيه السوداني)، حيث ازدادت الإيرادات بنسبة بلغت 7% مقارنة بالعام 2014، لتصل إلى 717 مليون دولار أمريكي (صعودا بنسبة 13% بالجنيه السوداني)، ويعود ذلك إلى الزيادة في إيرادات خدمات البيانات.

وارتفعت الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والإهلاكات الـ EBITDA بنسبة 15% لتصل إلى 311 مليون دولار أمريكي (ارتفاعاً بنسبة 22% بالجنيه السوداني)، كما ارتفعت الأرباح الصافية بنسبة بلغت 67% لتصل إلى 163 مليون دولار أمريكي، مقارنة مع 98 مليون دولار أمريكي في العام 2014 (زيادة بلغت نسبتها 77% بالجنيه السوداني).

في نوفمبر من العام 2015، تم إطلاق خدمة نقل الأرقام (MNP)، وقامت زين السودان بتحسين شبكتها من أجل أن ترحب بإنضمام عملاء جدد، حيث ركزت على ضمان استمتاع العملاء الجدد بنفس المستوى من الخدمات التي يستمتع بها العملاء الحاليين.

وبحلول نهاية العام 2015، غطت الشركة 89% من السكان، وذلك من خلال ما إجماليه 2494 محطة، وقد شكّلت إيرادات خدمات البيانات (باستثناء الرسائل القصيرة وخدمات القيمة المضافة) 11% من إجمالي الإيرادات، مع نمو ملفت بلغت نسبته 91% مقارنة بالعام 2014 (زيادة بلغت نسبتها 102% بالجنيه السوداني)، ومن المتوقع لإيرادات خدمات البيانات أن تستمر في النمو خلال السنوات المقبلة، مع حصول الشركة على طيف ترددات الجيل الرابع، كما هو متوقع لها، في العام 2016.



بالدولار الأمريكي

نسبة النمو مقارنة (2014 بـ 2015)	2013	2014	2015	الأداء المالي والتشغيلي
%4	11,702	11,372	11,869	عدد العملاء (000)
%7	623	669	717	الإيرادات (مليون دولار)
%15	253	269	311	EBITDA (مليون دولار)
-	%41	%40	%43	% EBITDA
%67	103	98	163	صافي الأرباح (مليون دولار)
-	\$4	\$5	\$5	متوسط الأيراد لكل عميل
%30	103	183	237	الإنفاق الرأسمالي (مليون دولار)

نسبة النمو مقارنة (2014 بـ 2015)	2013	2014	2015	البيانات المالية (مليون دولار)
%7	623	669	717	الإيرادات
%8	134	154	166	تكلفة المبيعات
%7	489	515	551	هامش الربح الإجمالي
(%2)	235	246	240	الإنفاق التشغيلي
%15	253	269	311	EBITDA الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاهلاكات
%67	103	98	163	صافي الأرباح

2014	2015	بيان الإنفاق الرأسمالي (مليون دولار)
142	207	الشبكات
4	16	نظم معلومات
37	14	أخرى
183	237	الإنفاق الرأسمالي

بالعملة المحليّة (جنيه سوداني)

نسبة النمو مقارنة (2014 بـ 2015)	2013	2014	2015	الأداء المالي والتشغيلي
%4	11,702	11,372	11,869	عدد العملاء (000)
%13	3,538	4,025	4,558	الإيرادات (مليون جنيه سوداني)
%22	1,439	1,619	1,977	EBITDA (مليون جنيه سوداني)
-	%41	%40	%43	% EBITDA
%77	580	586	1,038	صافي الأرباح (مليون جنيه سوداني)

نسبة النمو مقارنة (2014 بـ 2015)	2013	2014	2015	البيانات المالية (مليون جنيه سوداني)
%13	3,538	4,025	4,558	الإيرادات
%14	764	925	1,055	تكلفة المبيعات
%13	2,774	3,100	3,504	هامش الربح الإجمالي
%3	1,335	1,480	1,527	الإنفاق التشغيلي
%22	1,439	1,619	1,977	EBITDA الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاهلاكات
%77	580	586	1,038	صافي الأرباح

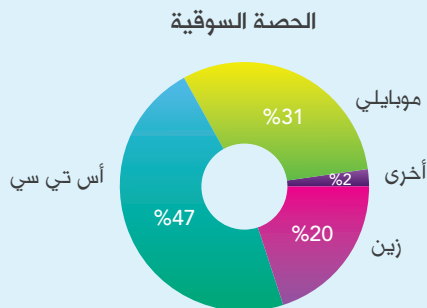
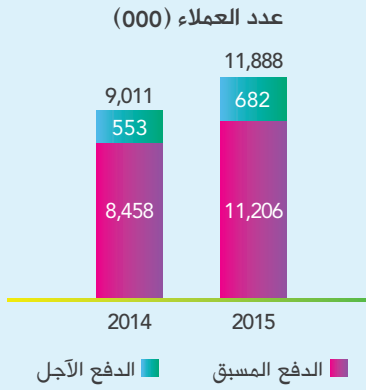
قياسات جودة الشبكة

131	المجموع اليومي لإستخدام المعلومات (Terabytes)
%89.5	نسبة التغطية السكانية 2G
%45.7	نسبة التغطية السكانية 3G
%99.9	معدل توفّر مركز الإتصال

زين السعودية

أطلقت زين عملياتها التجارية في المملكة العربية السعودية بتاريخ 26 أغسطس 2008، بعد مرور عام من حصولها على رخصتها التشغيلية، وتمتلك المجموعة حصة تبلغ نسبتها 37% من أسهم شركة زين السعودية، في حين تتوزع الملكية المتبقية بين اتحاد (كونسورتيوم) سعودي يمتلك نسبة 21%، بينما نسبة 42% مطروحة للتداول الحر في البورصة السعودية.

وأسهم شركة زين السعودية مدرجة في السوق المالية السعودية «تداول» (تحت رمز MTC KSA 7030)، وبلغت القيمة السوقية للشركة 1,3 مليار دولار أمريكي (سعر السهم 8,4 ريال سعودي) كما بتاريخ 31 ديسمبر 2015.

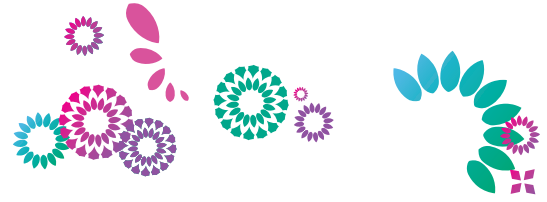


وشهدت شركة زين السعودية أعلى معدل نمو لقاعدة العملاء بين الشركات التابعة للمجموعة خلال العام 2015، حيث سجلت قاعدة عملاء الشركة زيادة قوية بلغت نسبتها 32% مقارنة بالعام 2014، وبلغ عدد عملاء الشركة أكثر من 11.9 مليون عميل في نهاية 2015، وهو ما يمثل 26% من إجمالي قاعدة عملاء المجموعة.

وتمكنّت الشركة من زيادة حصتها السوقية إلى 20% خلال العام 2015 ارتفاعاً من 17% في العام 2014، حيث بلغ إجمالي «متوسط الإيرادات لكل مستخدم» 14 دولار أمريكي في نهاية العام.

وقد حققت شركة زين السعودية نتائج مالية مشجعة في العام 2015، حيث سجلت زيادة بنسبة 8% في الإيرادات لتصل إلى 1.9 مليار دولار أمريكي، وتعزى هذه الزيادة إلى نمو إيرادات خدمات البرودباند النقال، وقفزت الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والإهلاكات الـ EBITDA بشكل ملحوظ بنسبة 48% لتصل إلى 434 مليون دولار أمريكي، مع هامش EBITDA بلغت نسبته 23.4%، مقارنة بـ 17.1% خلال العام 2014، وانخفض صافي خسائر السنة بنسبة 23% ليصل إلى نحو 259 مليون دولار أمريكي مقارنة بـ 339 مليون دولار أمريكي في العام 2014.

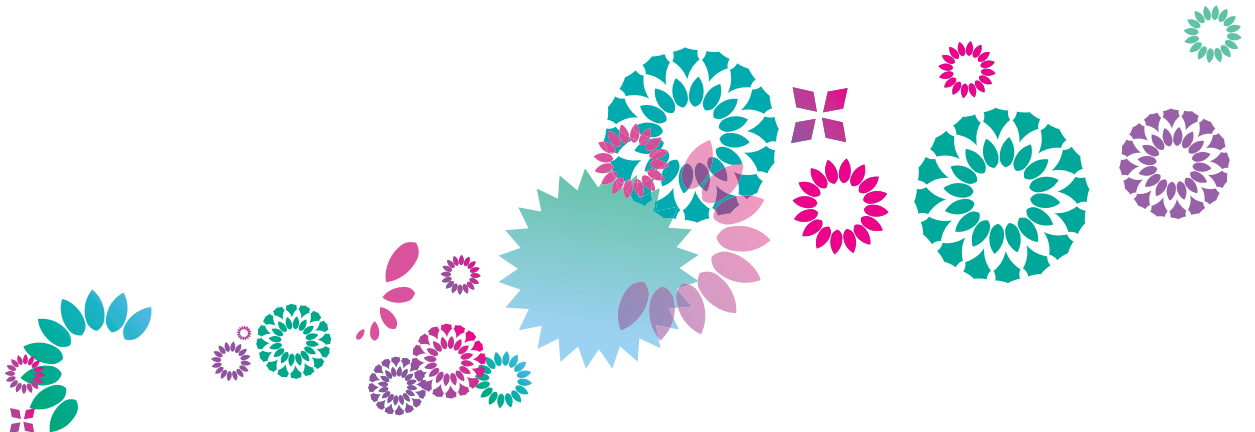
وشهدت الشركة أيضاً زيادة سنوية بنسبة 58% في إيرادات خدمات البيانات (باستثناء الرسائل القصيرة وخدمات القيمة المضافة)، وهي النسبة التي تشكل 25% من إجمالي الإيرادات في حين تواصل الشركة توسيع شبكة الجيل الرابع المتطورة الخاصة بها، والتي تغطي حالياً 94% من السكان من خلال 6861 محطة.



نسبة النمو مقارنة (2014 بـ 2015)	2013	2014	2015	الأداء المالي والتشغيلي
%32	8,461	9,011	11,888	عدد العملاء (000)
%8	1,800	1,715	1,858	الإيرادات (مليون دولار)
%48	237	293	434	EBITDA (مليون دولار)
-	%13	%17	%23	% EBITDA
%23	(440)	(339)	(259)	صافي الخسارة (مليون دولار)
-	\$18	\$16	\$14	متوسط الأيراد لكل عميل
%130	245	211	487	الإنفاق الرأسمالي (مليون دولار)

2014	2015	بيان الإنفاق الرأسمالي (مليون دولار)
170	433	الشبكات
26	34	نظم معلومات
15	20	أخرى
211	487	الإنفاق الرأسمالي

قياسات جودة الشبكة	
1,546	المجموع اليومي لإستخدام المعلومات (Terabytes)
%94	نسبة التغطية السكانية 2G
%88	نسبة التغطية السكانية 3G
%81	نسبة التغطية السكانية LTE
%99.96	معدل توفّر مركز الإتصال



زين الأردن

في العام 1994، أحدثت شركة زين الأردن ثورة في قطاع الاتصالات المتنقلة في المملكة، وذلك عندما أصبحت أول مشغل يطرح خدمات الاتصالات المتنقلة (تحت اسم شركة فاست لينك).

وفي العام 2003، أصبحت الشركة أول المنضمين إلى مظلة مجموعة شركات زين في منطقة الشرق الأوسط، وعلى الرغم من شدة المنافسة في هذه السوق المتحررة، فإن زين الأردن ظلت مشغل الإتصالات المتنقلة الرائد في المملكة.

وتكمن إستراتيجية زين الأردن في أن تصبح نافذة شاملة لعملائها، بحيث يمكن من خلالها شراء كل خدمات الإتصالات، ويتم تحقيق ذلك من خلال خلق منتجات مصحوبة بفوائد تعزز نمط الحياة، مثل خدمات «كاميرا زين»، و «Zain Track»، ولذلك فمن المهم تثقيف العملاء حول هذه الخدمات التي يتم عرضها في متاجر زين في أرجاء المملكة.

وشهد الربع الرابع من العام 2015 إطلاق العديد من العروض الترويجية، بما في ذلك خط Z-Smart لشريحة الدفع الآجل، إلى جانب عرض «Mega Promo» الترويجي الضخم بالتعاون مع Hala FM Radio استعراض «خليك زين»، حيث تتاح لعملاء زين فرصة الفوز بجوائز يومية من خلال المشاركة في المسابقة.

واحتفل مركز شركة زين الأردن للإبتكار (منصة زين للابتداع) بالذكرى السنوية الأولى له في ديسمبر 2015، مسلطاً الضوء على عام ناجح جداً للمملكة من خلال قيادة مركز حاضن للمشاريع الناشئة، ولرواد الأعمال الشباب الطموحين.

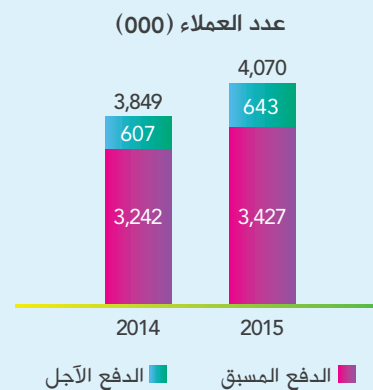
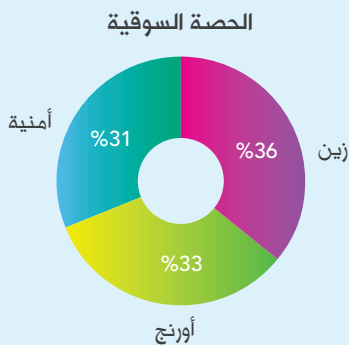
وغطت شبكة شركة زين الأردن سكان المملكة بالكامل، حيث رفعت الشركة العدد الإجمالي لمواقع محطاتها إلى 2672 محطة.

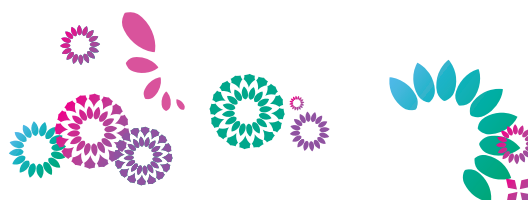
وأطلقت شركة زين الأردن رسمياً خدمات الجيل الرابع بتاريخ 14 فبراير 2015، مما جعلها المشغل الأول والوحيد في المملكة الذي قام بهذه الخطوة، وقد رفع هذا الإطلاق الناجح عدد الشبكات التي تقدم خدمات الجيل الرابع داخل مجموعة زين إلى خمس شبكات.

وتتسم سوق الاتصالات المتنقلة في الأردن بالمنافسة السعرية القوية وبتراجع أسعار الخدمات الصوتية، وعلى الرغم من ذلك فإن زين حافظت على حصتها السوقية المتصدرة بنسبة 36% بحلول نهاية العام 2015، وخدمت الشركة 4,1 مليون عميل، بنسبة نمو بلغت 6% مقارنة مع العام 2014، وهو ما شكّل 9% من إجمالي قاعدة عملاء مجموعة زين كما في نهاية العام 2015.

وقد شهدت إيرادات الشركة انخفاضاً طفيفاً بلغت نسبته 2% مقارنة بالعام 2014، لتصل إلى 459 مليون دولار أمريكي مقارنة بـ 469 مليون دولار أمريكي في العام 2014، ومع ذلك، فإن الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والإهلاكات الـ EBITDA ازدادت بشكل كبير بنسبة 30% لتصل إلى نحو 251 مليون دولار أمريكي مع هامش EBITDA قوي بلغت نسبته 55%، وذلك بفضل تحسّن الهوامش الإجمالية.

وارتفعت الأرباح الصافية بنسبة 7% لتصل إلى 122 مليون دولار أمريكي، كما شكّلت إيرادات خدمات البيانات (باستثناء الرسائل القصيرة وخدمات القيمة المضافة) ما نسبته 29% من إجمالي الإيرادات، محققة نمواً بنسبة 18% مقارنة بالعام 2014.





نسبة النمو مقارنة (2014 بـ 2015)	2013	2014	2015	الأداء المالي والتشغيلي
%6	3,900	3,849	4,070	عدد العملاء (000)
(%2)	494	469	459	الإيرادات (مليون دولار)
%30	211	193	251	EBITDA (مليون دولار)
-	%43	%41	%55	% EBITDA
%7	120	114	122	صافي الأرباح (مليون دولار)
-	\$10	\$9	\$9	متوسط الإيراد لكل عميل
(%14)	107	59	50	الإنفاق الرأسمالي (مليون دولار)

نسبة النمو مقارنة (2014 بـ 2015)	2013	2014	2015	البيانات المالية (مليون دولار)
(%2)	494	469	459	الإيرادات
(%16)	127	111	93	تكلفة المبيعات
%2	368	358	366	هامش الربح الإجمالي
(%30)	157	165	115	الإنفاق التشغيلي
%30	211	193	251	EBITDA الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاهلاكات
%7	120	114	122	صافي الأرباح

2014	2015	بيان الإنفاق الرأسمالي (مليون دولار)
53	45	الشبكات
-	-	نظم معلومات
5	6	أخرى
59	50	الإنفاق الرأسمالي

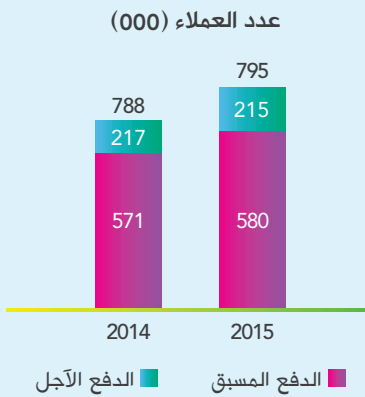
قياسات جودة الشبكة	
275	المجموع اليومي لإستخدام المعلومات (Terabytes)
%99.9	نسبة التغطية السكانية 2G
%99	نسبة التغطية السكانية 3G
%80	نسبة التغطية السكانية LTE
%100	معدل توفّر مركز الإتصال

زين البحرين

بدأت شركة زين البحرين عملياتها التجارية في المملكة في ديسمبر 2003، وكانت تعرف آنذاك باسم «إم تي سي فودافون»، وبفضل إطلاقها التاريخي لشبكات 3,5G و WiMAX، ومؤخراً شبكة الجيل الرابع، فإن زين إكتسبت سجلاً تاريخياً غنياً في عالم الإتصالات، وهو الأمر الذي وضعها هي والبحرين على خريطة الإتصالات المتنقلة العالمية.

وفي ظل تزايد مستويات المنافسة في سوق الإتصالات المتنقلة، إلى جانب تزايد العروض الترويجية السعرية التنافسية، فإن «متوسط الإيرادات لكل مستخدم» لشركة زين البحرين بلغ 19 دولار أمريكي لعام 2015.

أسهم شركة زين البحرين مدرجة في بورصة البحرين (تحت الرمز ZAINBH) وبلغت قيمتها السوقية 176 مليون دولار أمريكي (سعر السهم 0.180 دينار بحريني) كما بتاريخ 31 ديسمبر 2015.



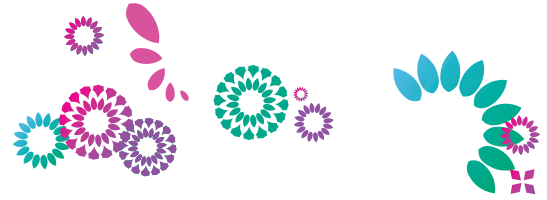
وخلال العام 2015، حققت قاعدة عملاء شركة زين البحرين نمواً بنسبة 1% لتصل إلى 795,000 عميل، وذلك على الرغم من معدل انتشار الإتصالات المتنقلة الذي تبلغ نسبته 188% في المملكة، وشكلت قاعدة عملاء الشركة 2% من إجمالي قاعدة عملاء المجموعة.

حققت شركة زين البحرين إيرادات بلغت 191 مليون دولار أمريكي، وهي مستقرة نسبياً مقارنة بـ 194 مليون دولار أمريكي تحققت في العام 2014، وازدادت الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والإهلاكات الـ EBITDA خلال الفترة ذاتها بنسبة بلغت 4% لتصل إلى 75 مليون دولار أمريكي، وهو ما عكس هامش EBITDA بلغت نسبته 39%.

وارتفعت الأرباح الصافية بنسبة 24% لتصل إلى نحو 14 مليون دولار أمريكي، كما ارتفعت ربحية السهم إلى 14 فلس، مقارنة بـ 13 فلس في العام 2014.

وشكّلت إيرادات خدمات البيانات (باستثناء الرسائل القصيرة وخدمات القيمة المضافة) ما نسبته 33% من إجمالي الإيرادات التي نمت بنسبة سنوية بلغت 11% مدعومة في ذلك باستثمار الشركة 33 مليون دولار أمريكي في إصلاح وتجديد الشبكة خلال العام الماضي، وتغطي شبكة الشركة حالياً السكان بالكامل، وذلك من خلال ما إجماليه 489 محطة.

وبهدف التعامل بشكل أفضل مع المنافسة الشديدة، أطلقت شركة زين البحرين مجموعة الخدمات المصممة خصيصاً، والتي تشمل على دقائق دولية مجانية على اشتراكات الدفع الآجل الجديدة، ومنها «Dangerous» (خطة دفع لاحق) وحملة «Big Gigs» التي تستهدف شريحة البرودباند المنزلي.



نسبة النمو مقارنة (2014 بـ 2015)	2013	2014	2015	الأداء المالي والتشغيلي
%1	772	788	795	عدد العملاء (000)
(%2)	213	194	191	الإيرادات (مليون دولار)
%4	78	72	75	EBITDA (مليون دولار)
-	37%	37%	39%	% EBITDA
%24	14	11	14	صافي الأرباح (مليون دولار)
-	\$23	\$19	\$19	متوسط الأيراد لكل عميل
(%56)	49	101	33	الإنفاق الرأسمالي (مليون دولار)

نسبة النمو مقارنة (2014 بـ 2015)	2013	2014	2015	البيانات المالية (مليون دولار)
(%2)	213	194	191	الإيرادات
(%23)	49	42	32	تكلفة المبيعات
%4	164	153	159	هامش الربح الإجمالي
%4	86	81	84	الإنفاق التشغيلي
%5	78	72	75	EBITDA الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاهلاكات
%24	14	11	14	صافي الأرباح

2014	2015	بيان الإنفاق الرأسمالي (مليون دولار)
83	26	الشبكات
16	7	نظم معلومات
2	0.4	أخرى
101	33	الإنفاق الرأسمالي

قياسات جودة الشبكة	المجموع اليومي لإستخدام المعلومات (Terabytes)
%184	نسبة التغطية السكانية 2G
%99.9	نسبة التغطية السكانية 3G
%99.5	نسبة التغطية السكانية LTE
%99.8	معدل توفّر مركز الإتصال
%99.9	

زين جنوب السودان

في يونيو 2011، أنجزت جمهورية جنوب السودان وجمهورية السودان بنجاح عملية الفصل بين عمليتهما التشغيلية، وتبعاً لذلك، شرعت مجموعة زين في فصل شركتيها التابعتين إلى كيانين من خلال خلق شبكتين وميزانيتين ماليتين وهيكلين تنظيميين منفصلين.

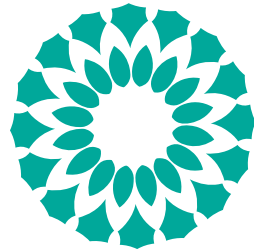
وتعمل شركة زين في جنوب السودان استناداً إلى مذكرة تفاهم موقعة بين جمهورية جنوب السودان وجمهورية السودان، إلى أن تصدر جنوب السودان متطلبات الترخيص الخاصة بها، وتعمل وزارة الاتصالات والخدمات البريدية من أجل تأسيس هيئة لتنظيم الاتصالات.

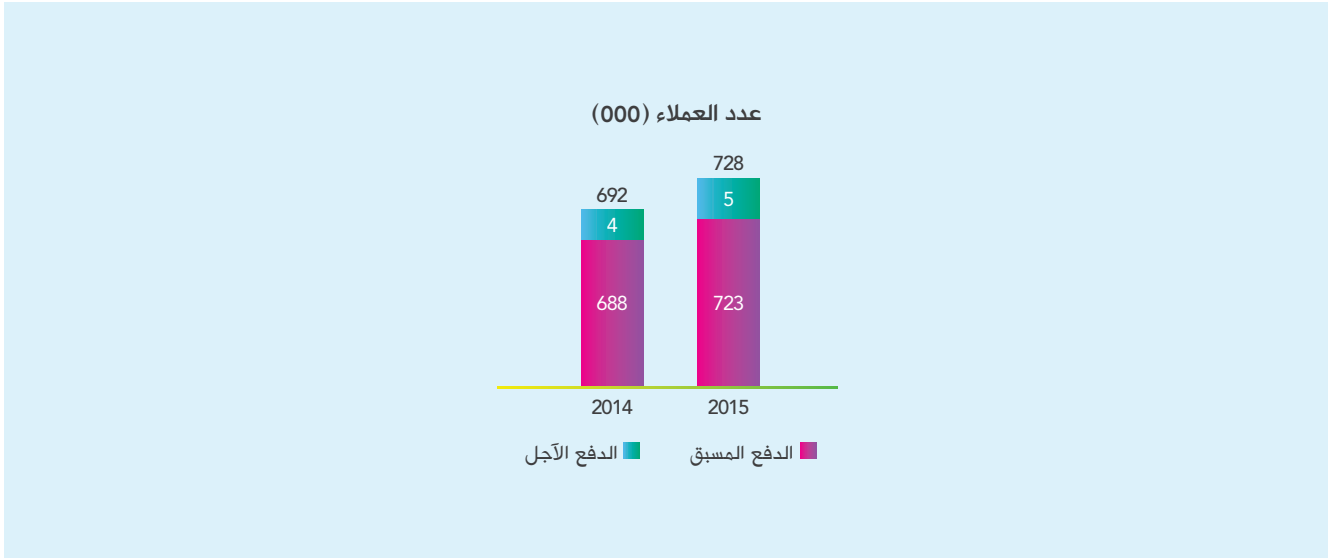
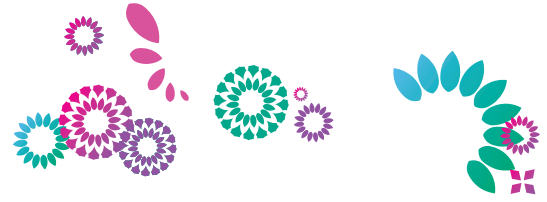
وقد نجحت شركة زين جنوب السودان في زيادة قاعدة عملائها بنسبة 5% لتصل إلى 728,000 عميل، مدعومة في ذلك بزيادة الإيرادات في خدمات البيانات، وهي الخدمات المفضلة في جنوب السودان التي لا تزال إيرادات خدمات البيانات فيها (باستثناء الرسائل القصيرة وخدمات القيمة المضافة) تنمو بشكل ملحوظ بنسبة سنوية بلغت 61%، وشكّلت إيرادات خدمات البيانات 17% من إجمالي الإيرادات.

وتخدم الشركة عملائها من خلال ما إجماليه 288 محطة، وهي تغطي 50% من المناطق المأهولة بالسكان، وهو ما يمثل أوسع نطاق تغطية على مستوى الدولة، وذلك كما بتاريخ 31 ديسمبر 2015.

وقد شهدت جنوب السودان ظروفاً اقتصادية صعبة بشكل خاص خلال العام 2015، وهي الظروف التي شهدت تخفيض قيمة العملة المحلية (جنه جنوب السودان) بنسبة بلغت أكثر من 600% مقابل الدولار الأمريكي.

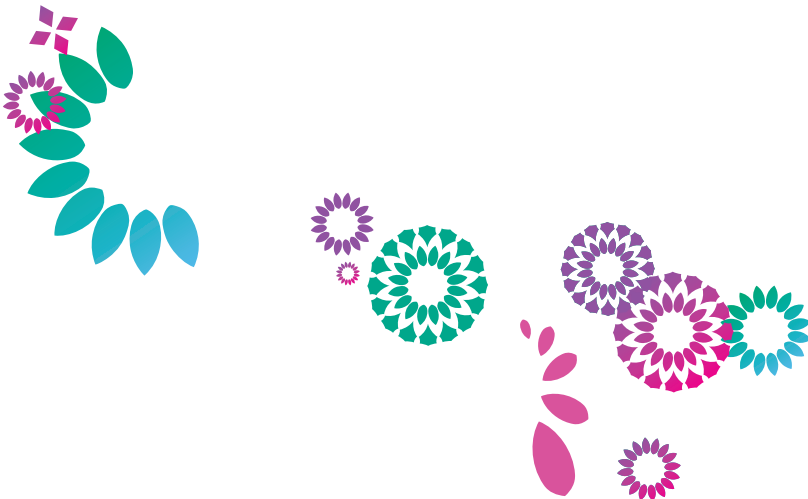
وقد أثر هذا على السوق، ما أدى إلى زيادة بنسبة بلغت أكثر من 200% في أسعار الوقود في العاصمة جوبا، كما أنه أطلق موجة تضخم هائلة على جميع السلع، وأدى ذلك إلى جعل العملاء يعطون الأولوية للإنفاق على المواد الغذائية على حساب السلع والخدمات الأخرى، بما في ذلك الاتصالات.





قياسات جودة الشبكة

1	المجموع اليومي لإستخدام المعلومات (Terabytes)
%50	نسبة التغطية السكانية 2G
%20	نسبة التغطية السكانية 3G
%100	معدل توفّر مركز الإتصال



تاتش لبنان

في يونيو 2004، فازت مجموعة زين بعقد إدارة مدته أربع سنوات لتشغيل إحدى شبكتي الـ "جي إس إم" في لبنان، وتحمل الشركة الاسم التجاري «تاتش»، وقد تمكنت زين من تطوير الشركة وصولاً إلى مستوى عالٍ، وذلك من خلال تقديم خدمات عالمية الطراز وغير مسبوقة.

في النسخة العاشرة من حفل توزيع جوائز «تتويج» لقيادة الأعمال العرب والمؤسسات الرائدة في المنطقة العربية، وجائزة «أفضل حملة تسويقية» عن «خط تواصل» ضمن حفل توزيع جوائز CommsMEA السنوية، وجائزة إيفي الذهبية (Golden EFFIE MENA) لأفضل استخدام للمسؤولية الاجتماعية للشركات.

وعلى مدار العام، أطلقت شركة «تاتش» مجموعة من العروض الترويجية الجذابة، وهي العروض التي شملت عرض iPhone 6s Promo، وعرض عيد الاستقلال، وعرض تاتش وأوبر، وهي العروض التي يستطيع عملاء شركة «تاتش» من خلالها الاستفادة من الحصول على توصيلتين مجانيّتين تبلغ قيمة كل واحدة منهما 10 دولار أمريكي، من خلال استخدام كود ترويجي عبر تطبيق «UBER».

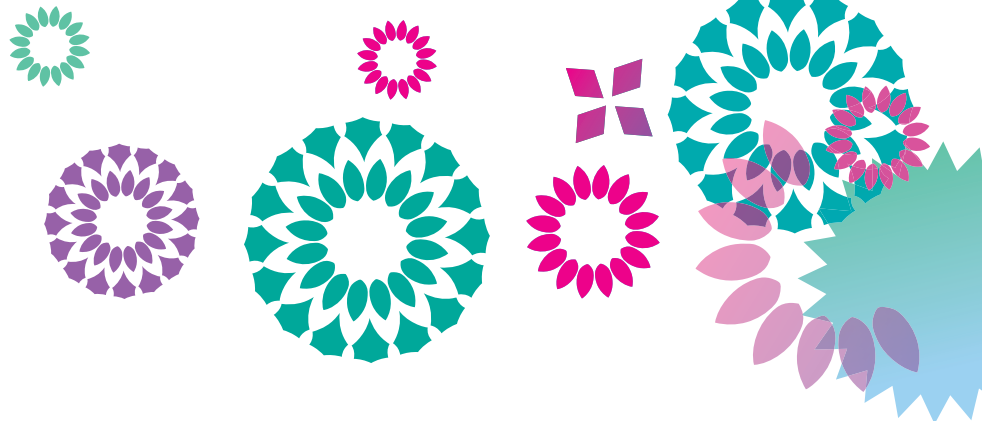
ومن خلال تعاون وثيق مع وزارة الاتصالات اللبنانية، فإن مجموعة زين ملتزمة بالإسهام في تحقيق مزيد من التطوير لقطاع الاتصالات المتنقلة في لبنان.

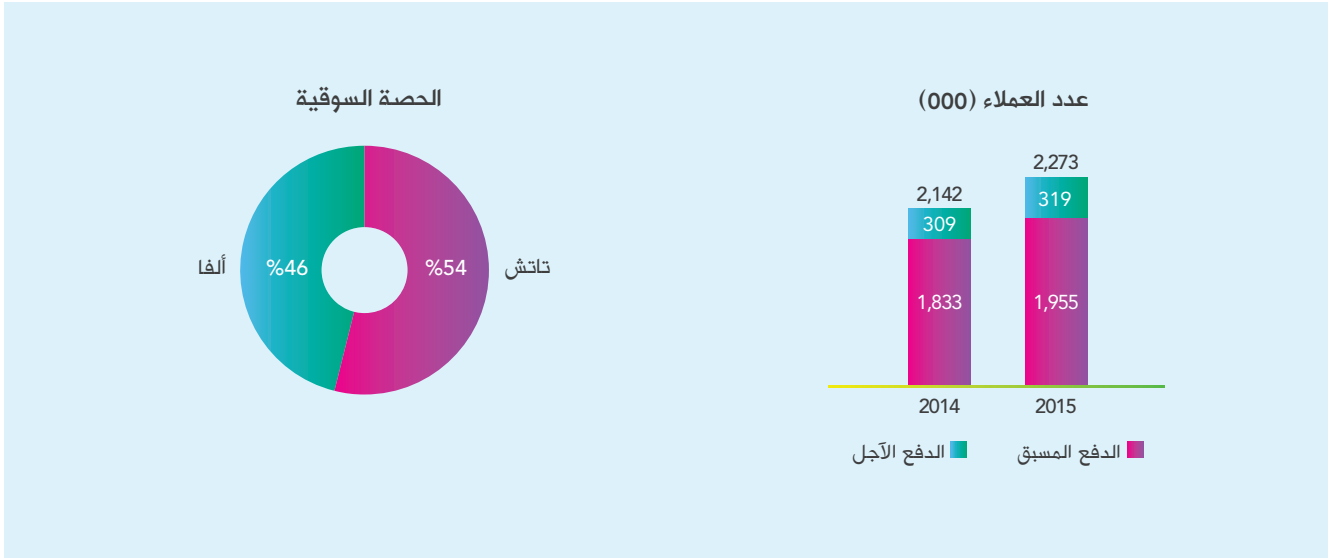
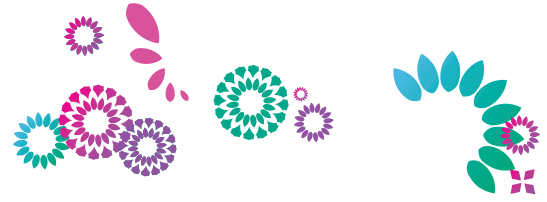
وفي نهاية العام 2015، بلغ تعداد عملاء شركة «تاتش» ما يقارب 2,3 مليون عميل - أي بزيادة بلغت 6% عن العام 2014، لتسهم الشركة بنسبة 5% من إجمالي قاعدة عملاء المجموعة، ومن خلال 1292 موقع تغطي الشركة جميع سكان لبنان.

وفي يونيو 2015، تم تعيين بيتر كالياروبولوس رئيساً تنفيذياً لشركة تاتش في لبنان، وحيث أن إستراتيجية شركة «تاتش» هي أن تسبق توقعات العملاء باستمرار، إلى جانب تنويع محفظة منتجاتها، وتطوير خدمات البيانات، فإنها تسعى إلى تعزيز مكانتها الريادية مع المحافظة في الوقت ذاته على توليد الإيرادات.

يتمثل أحد أهداف شركة «تاتش» في أن تصبح لاعباً رقمياً كبيراً ومؤثراً في لبنان، حيث ستركز الشركة على الابتكار والخدمات الإبداعية، من خلال تمكين تجربة نمط حياة رقمي لعملاء «تاتش»، وذلك بتطوير تطبيقات ذكية للشركات، ودخول السوق الإلكترونية (الصحة الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني، والمدن الذكية، ... وغير ذلك).

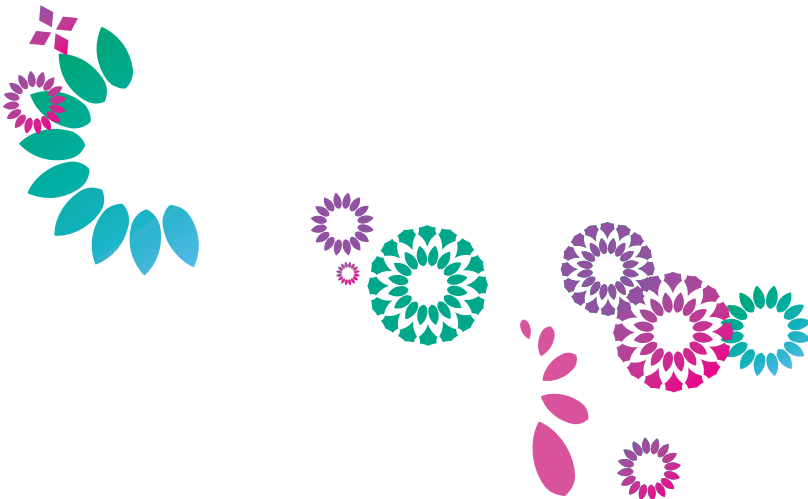
وخلال العام 2015، فازت شركة «تاتش» بالعديد من الجوائز وشهادات التكريم، وتحديدًا جائزة «الميدالية الذهبية عن فئة التميز والجودة».





قياسات جودة الشبكة

42	المجموع اليومي لإستخدام المعلومات (Terabytes)
%99.4	نسبة التغطية السكانية 2G
%96.4	نسبة التغطية السكانية 3G
%31	نسبة التغطية السكانية LTE
%100	معدل توفّر مركز الإتصال



صناعة الاتصالات الواقع والمستقبل



تكنولوجيا الاتصالات

كخدمة (BPaaS)، وهي المجالات التي أصبح يطلق عليها جمعياً الآن اسم "كل شيء كخدمة" (XaaS)؛ إلى جانب مجالات الأمن السيبراني، وتحليلات البيانات، ومنصات اتصالات الـ OTO، والمحتوى الرقمي، والتجارة الإلكترونية ووسائل الإعلام الاجتماعية، وكذلك خدمات الصوت عبر الإنترنت (VoIP) وخدمات التراسل - وهي المجالات التي يتمحور معظمها حول التطبيقات المتنقلة التي يمكن تحميلها على أجهزة الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية.

وفي الوقت نفسه، فإن صناعة الاتصالات تواجه تكاليف كبيرة، وبالتالي، تواجه ضغوطاً على الربحية، مدفوعة في المقام الأول بالحاجة إلى زيادة الاستثمارات في الشبكات من أجل دعم تزايد حركة الاتصالات المتنقلة، والتطبيقات، وتعزيز الجانب الأمني، وفي نهاية المطاف، فإن أعمال الاتصالات الجوهرية التقليدية تواجه تحديات ومخاطر.

إن الشركات المشغلة ليست بمنأى عن تباطؤ النمو الاقتصادي في معظم الأسواق، وعن التوترات السياسية في عدد من المناطق، ويتعين على هذه الشركات أن تعيد النظر الآن في إجراءات الأعمال، وعلاقات العملاء، ونماذج تسعير خدمات الصوت وخدمات البيانات، وأن تتكيف مع مشهد اتصالات متنقلة ديناميكي ومضطرب ومع إعادة هيكلة للنظام الاقتصادي، حيث تكمن عناصر الابتكار والقدرة على التكيف والمرونة في قلب صميم عملية التحول، التي يتعين على الشركات أن تخوضها من أجل أن تبقى وثيقة الصلة بالمتغيرات.

وتبرهن هذه الإحصاءات أن التكنولوجيات الأسرع في الاتصال آخذة في التزايد بشكل كبير، فالاتصالات الـ WCDMA/HSPA/LTE تشكل الآن أكثر من 3.2 مليار اتصال، أي ما يقرب من 42% من إجمالي الاتصالات، بينما تشكل اتصالات الـ "LTE" وحدها ما مجموعه 1 مليار اتصال أو نسبة 13%³.

كما تم نشر أنماط اتصالات HSPA بسرعات تصل إلى 63 ميغابت/ثانية، واعتباراً من أكتوبر 2015، كان قد تم نشر تقنيات اتصال HSPA بسرعة 42 ميغابت/ثانية في 190 دولة، من بينها شبكتين تدعم تقنية HSPA بسرعة 63 ميغابت/ثانية، وبالمثل، يجري حالياً نشر تقنية LTE-Advanced من خلال إطلاق 95 شبكة تجارية من فئة LTE-A Cat 4 (بمعدل بيانات 150 ميغابت/ثانية) في 48 دولة، حيث أن 85% منها تدعم شبكات LTE-A Cat 6 (بمعدل بيانات 300 ميغابت/ثانية) أيضاً.

من المتوقع لحركة خدمات البيانات المتنقلة أن تنمو بسرعة في الأسواق العالمية، وذلك بمعدل أسرع من معدل نمو الاتصالات المتنقلة، وفعالاً، فإن حركة خدمات البيانات المتنقلة وصلت إلى 5.3 إكسابايت (EB) شهرياً، أي بزيادة بنسبة 65.6% صعوداً من 3.2 إكسابايت شهرياً في العام 2014.

ارتفع استهلاك البيانات بشكل كبير في العام 2015 مدفوعاً إلى حد كبير بمجالات سريعة التطور وعالية النمو مثل الحوسبة السحابية في شكل برمجيات يتم تقديمها كخدمة (SaaS)، ومنصات يتم تقديمها كخدمة (PaaS)، وبنية تحتية يتم تقديمها كخدمة (IaaS) وإجراءات أعمال يتم تقديمها

تواصل تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والخدمات الرقمية التحول بوتيرة متسارعة نحو الثورة الصناعية الرابعة، التي من المتوقع أن تجلب معها مستويات جديدة من النمو للاتصالات الشبكية بين الناس والأشياء، وهو ما دفع بتوقعات الخبراء والمتخصصين اتجاه عدد الاتصالات التي من الممكن أن تحدث مع هذه الثورة، حيث كشفت أنها قد تصل إلى نحو 28 مليار اتصال بحلول العام 2021 على مستوى العالم.

يتحرك العالم الآن نحو المجتمع الرقمي، فوفقاً لما جاء في تقرير وايرلس إنتلجنس الذي تصدره الجمعية الدولية لشبكات الاتصالات المتنقلة (GSMA)، فقد شهد العام 2015 زيادة بلغت نسبتها 4.7% شريحة اتصال SIM (بما في ذلك اتصالات M2M الخلوية)، وذلك مقارنة بـ 7.28 مليار شريحة اتصال في نهاية العام 2014، وهو الأمر الذي رفع قاعدة المستخدمين إلى نحو 7.63 مليار مستخدم على مستوى العالم.

وفي الوقت الحالي يبلغ معدل انتشار الهواتف الذكية حالياً 44.5% أو 3.4 مليار جهاز، أي بزيادة 30.8% سنوياً ارتفاعاً من 2.6 مليار في العام 2014. وتشير إحصاءات "الاتحاد الدولي للاتصالات"² إلى أن عدد الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت وفقاً للتقديرات إلى 3.2 مليار فرد، أي بزيادة 8.1% صعوداً من 2.9 مليار في نهاية العام 2014، ومن بين هذا العدد شكّل استخدام الإنترنت عبر الهواتف النقالة ما نسبته 85%، أي ما يبلغ 2.7 مليار اتصال بالشبكة.

إحصاءات صناعة الاتصالات المتنقلة حول العالم بنهاية 2015



¹ وايرلس إنتلجنس

² حقائق وأرقام ICT 2015

³ تقرير إريكسون موبيليتي، نوفمبر 2015

⁴ إكسابايت: 10¹⁸ بايت

التأثير على المنطقة

في العام 2015، وجدت الأسواق في منطقة الشرق الأوسط⁵ نفسها في مواجهة صدمة أسعار النفط المنخفضة، والتوترات الجيوسياسية المتزايدة إلى جانب عمليات النزوح البشري، ومع ذلك فإن صناعة الاتصالات المتنقلة شهدت عدداً من التطورات الإيجابية التي انعكست في نمو الاتصالات المتنقلة، وزيادة معدلات انتشار الإنترنت والهواتف الذكية، إلى جانب تحرك جديد على مستوى المنطقة في اتجاه توسيع نطاق انتشار الاقتصاد الرقمي.

بلغت قاعدة المشتركين في خدمات الاتصالات المتنقلة في منطقة الشرق الأوسط 421 مليون مشترك، وهي تشكل 5.5٪ من إجمالي قاعدة المشتركين على مستوى العالم، ويبلغ معدل انتشار الإنترنت⁶ حالياً 44.4٪ بإجمالي 167 مليون مستخدم للإنترنت، ومن بين هذا العدد، فإن هناك 68.4٪ (أو 114 مليون مستخدم) هم من مستخدمي الإنترنت المتنقل، وباستثناء فلسطين، فإن جميع الأسواق لديها حالياً شبكات WCDMA/HSPA قائمة، وعاملة فعلياً، و23 شبكة «LTE عاملة في 12 دولة».

تشكل الاتصالات بتقنية «LTE» ما مجموعه 6 ملايين مشترك تقريباً، وهو ما يمثل معدل انتشار يزيد قليلاً على 1.5٪ في شتى الأسواق بينما تمثل الاتصالات بتقنية الـ HSPA ما نسبته 44٪ بما مجموعه 165 مليون مشترك.

وحتى الآن تم نشر تكنولوجيا HD-Voice الصوتية عالية الوضوح في 9 دول من خلال شبكات الـ HSPA بشكل أساسي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا⁷، كما أن دول مجلس التعاون الخليجي تعمم حالياً شبكات LTE Advanced المتقدمة وشبكات VoLTE.

وصل استخدام الهواتف الذكية في أسواق منطقة الشرق الأوسط إلى مستويات مرتفعة مؤخراً (149 مليون مستخدم)، وعلى وجه الخصوص في دول مجلس التعاون الخليجي، وذلك كما في العام 2015، وقد شكلت الهواتف الذكية ما نسبته 35.3٪ من إجمالي الاتصالات، وهي تمثل 40٪ من مجموع السكان في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، حيث تخطت أرقام معدلات انتشار الهواتف الذكية نسبة 100٪ من السكان في جميع دول مجلس التعاون الخليجي.

إن تزايد استخدام البرودباند المتنقل والهواتف الذكية يسهم في الدفع في اتجاه «انفجار» خدمات البيانات المتنقلة في المنطقة، ووفقاً لتقارير أصدرتها شركة اريكسون⁸ العالمية، فإن حركة البيانات سوف تنمو 16 ضعفاً خلال الفترة من 2015 - 2021 في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وذلك بمعدل سنوي مرگب تبلغ نسبته 5٪.

ووفقاً إلى هذه النسب، فإن كمية البيانات المستخدمة شهرياً من جانب كل جهاز هاتفي ذكي نشط سوف تزيد بشكل كبير صعوداً من متوسط قدره 1.2 غيغابايت في العام 2015، إلى نحو 10 غيغابايت في العام 2021.

وبشكل أساسي، يقود استهلاك الفيديو هذا النمو في حركة البيانات - والمملكة العربية السعودية هي واحدة من الدول الأكثر نشاطاً على مستوى العالم في مشاهدة الفيديو كما أن 49٪ من مشاهدات الفيديو تتم عبر الهواتف الذكية.

ومع الإقرار بأن أسواق المنطقة تواجه تنافساً متزايداً وأوضاعاً أمنية وسياسية متذبذبة في عدد من الدول، علاوة على تآكل وتراجع حاد في الإيرادات التقليدية، بسبب منصات خدمات التراسل ومنصات خدمات الصوت عبر

الإنترنت (VoIP)، فمع ذلك هناك زيادة في أعداد العملاء (بنسبة 2.53٪ سنوياً)، ولكن بسبب التسعير المنخفض لخدمات البيانات في معظم الأسواق، حدث تراجع الإيرادات.

فقد بلغت الإيرادات السنوية الإجمالية لأسواق المنطقة في العام 2015 (48 مليار دولار أمريكي)، وانخفضت بمقدار 1 مليار دولار أمريكي، مقارنة بإيرادات العام 2013 (49 مليار دولار أمريكي)، ومع ذلك، فإنه من المتوقع للتأثير الاقتصادي لصناعة الاتصالات المتنقلة أن يستمر في الزيادة من الناحيتين المطلقة والنسبية، ففي العام 2015، يُقدّر الإسهام في إجمالي الناتج المحلي بـ 122 مليار دولار أمريكي، أي بزيادة 6.1٪، مقارنة بـ 115 مليار دولار أمريكي في العام 2014.

وبوصفه مساحة جديدة ناشئة، فإن الطلب على الخدمات الرقمية سيرتفع في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، كما أن المستثمرين والمشاريع الناشئة وشركات الأعمال القائمة قد بدأت على نحو متزايد في رصد فرص نمو متاحة في المنطقة، حيث هناك العديد من القطاعات - بما في ذلك التجارة الإلكترونية والشبكات الاجتماعية والألعاب الاجتماعية والخدمات المالية والحكومة الإلكترونية والمحتوى الرقمي - تواصل جميعها بناء قواعد انتشار لها.

تسهم الاتصالات المتنقلة في التطور الاقتصادي والاجتماعي من خلال الإدماج الرقمي للأفراد المحرومين من الاتصالات أو النازحين، ومن خلال الإدماج المالي للمحرومين من الخدمات البنكية، إلى جانب تقديم خدمات مبتكرة للعملاء، وفي الأسواق الأكثر نمواً في المنطقة، تطلق الشركات المشغلة للاتصالات المتنقلة خدمات متطورة حول مبادرات مثل المدن الذكية والمجتمعات الرقمية.

إحصاءات صناعة الاتصالات المتنقلة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بنهاية 2015



⁵ تضم منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: الجزائر، البحرين، مصر، العراق، الأردن، الكويت، لبنان، ليبيا، المغرب، عمان، فلسطين، قطر، المملكة العربية السعودية، السودان، سوريا، تونس، الإمارات العربية المتحدة واليمن.

⁶ إحصاءات إنترنت وورلد (IWS)

⁷ الرابطة العالمية لموردي الهواتف النقالة، "موبايل إتش دي فويس: غلوبال أبادايت ريبورت"، 15 ديسمبر 2015

⁸ اريكسون موبيليتي ريبورت

الانتاجات الرئيسية - العالمية والإقليمية

توقعات النمو التالية تعكس الحجم المحتمل لصناعة الاتصالات للسنوات الخمس المقبلة:

(1) صناعة الاتصالات ستستمر في معدلات نموها بفضل تقنيات وخدمات IoT و M2M:

فمن المتوقع لاشتراكات الاتصالات المتنقلة أن تستمر في النمو وصولاً إلى 9.8 مليار بحلول العام 2020. وسيكون هناك ما مجموعه 26 مليار جهاز متصل بحلول العام 2020، وهو العدد الذي ستهيمن عليه إلى حد كبير أجهزة الـ M2M والأجهزة الإلكترونية الاستهلاكية (ما يصل إلى 15 مليار جهاز)، وستشكل اتصالات الـ LTE أكبر نسبة بين جميع الاتصالات المتنقلة بحلول العام 2020، إذ أنها ستبلغ 2.2 مليار اتصال. وتوقع تقارير أخرى لخدمات الـ 5G+LTE قاعدة مشتركين أعلى من ذلك، لتصل إلى مستوى 3.6 مليار اتصال بحلول العام 2020، ومن المتوقع لاشتراكات الهواتف الذكية أن تصل إلى 3.3 مليار اشتراك، أي ما يعادل معدل انتشار بنسبة 44.9٪، كما أن نسبة 90٪ من حركة البيانات المتنقلة ستأتي من الهواتف الذكية. وفي منطقة الشرق الأوسط، وبحلول العام 2020، يتوقع «الاتحاد الدولي لشبكات الاتصالات المتنقلة» (GSMA) ما مجموعه 516 مليون اتصال، بما في ذلك اتصالات الـ M2M، وفي العام 2020، من المتوقع لعدد اتصالات الـ M2M أن ينمو إلى 20 مليون اتصال، حيث سيأتي ما يقرب من نصف هذا العدد من المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة، وبالنسبة إلى خدمات الـ M2M سيكون التركيز على المدن الذكية والمركبات والقياس والأمن الذكي.

(2) المقدرة على شراء الأجهزة: إن الأجهزة معقولة الأسعار باتت متاحة أكثر الآن من ذي قبل، ومن المرجح أن ينمو معدل انتشار الاتصالات اللاسلكية مع طرح أجهزة الهواتف الذكية الأولية والرخيصة في السوق. في آسيا، انخفض متوسط سعر الهاتف الذكي بأقل قليلاً عن 40٪ ليهبط من 329 دولار أمريكي في العام 2008 إلى 200 دولار أمريكي في العام 2014، ومن المرجح أن يواصل الانخفاض وصولاً إلى 23 دولار أمريكي¹⁰. وفي بعض الأسواق، فإن فئة أجهزة الهواتف الأقل من 100 دولار أمريكي تمثل حالياً أكثر من 40٪ من إجمالي مبيعات الهواتف الذكية، وسيشهد انخفاض الأسعار في الغاء الحاجة إلى الحصول على دعم لأجهزة الهواتف، وسيكون ذلك عاملاً مهماً في تقديم خدمات اتصالات متنقلة إلى شرائح ذوي الدخل المنخفض.

(3) نمو حركة البيانات: ستشكل بيانات الفيديو

70٪ من إجمالي حركة البيانات المتنقلة بحلول العام 2020، وهو ما يمثل نمواً بمعدل 14 ضعفاً مقارنة بمستويات حركة بيانات الفيديو في العام 2015. وستواصل تقنية الواي فاي لعب دور رئيسي في خدمات البيانات (VoWiFi)، وفي العام 2015، تم افراغ 46٪ من حركة البيانات المتنقلة من خلال أجهزة هواتف متنقلة ثنائية النمط - باستثناء أجهزة اللاب توب، وسوف يستمر هذا في التزايد ليصل إلى 54٪ في العام 2019، وبحلول العام 2019، من المتوقع لخدمات VoWiFi الصوتية أن تسهم بما نسبته 53٪ من إجمالي حركة البيانات الصوتية المتنقلة عبر الإنترنت (VoIP).

(4) التطبيقات المتنقلة: بلغ إجمالي عدد عمليات تنزيل التطبيقات المتنقلة 180 مليار تطبيق في العام 2015، وهو ما أدى إلى توليد إيرادات بلغت 45 مليار دولار أمريكي، ومن المتوقع أن ترتفع تلك التنزيلات إلى 272 مليار عملية تنزيل بحلول العام 2017، وتوليد إيرادات بقيمة 77 مليار دولار أمريكي. إن 85٪ من الوقت الذي ينفقه المستخدمون على الهواتف الذكية يقضونه في العمل على التطبيقات المتنقلة التي تقدم تجربة موجهة لأداء مهام محددة يحتاج إليها المستهلكون على الأجهزة النقالة عندما لا يكون لديهم متسع من الوقت لكنهم في حاجة إلى إنجاز شيء ما¹¹.

فوق استخدام جيل الألفية للتطبيقات يهيمن عليه الألعاب والتواصل الاجتماعي والفيديو والموسيقى والخرائط والاتصالات. ونسبة 93٪ من متاجر تنزيل التطبيقات النقالة، هي تطبيقات مجانية يعتمد مطوروها في المقام الأول على عمليات الشراء التي تتم من داخل التطبيقات (55٪ من التطبيقات) والإعلانات (42.5٪ من التطبيقات) لتوليد الإيرادات¹². وسيتركز عالم المستقبل على «تطبيق لكل مهمة يمكن تخيلها».

(5) التكنولوجيا السحابية: الفوائد الرئيسية للهجرة إلى الخدمات السحابية تتمثل في: توفير الخدمة الذاتية في مجال قوة التخزين والحوسبة، والمرونة والقدرة على تدريب وتوزيع عبء العمل حسب الطلب، فضلاً عن الدفع لكل استخدام، والعائد على الاستثمار، ويتم الإعلان عنها والترويج لها بشكل جيد للغاية، وهذا يصبح على نحو متزايد ميداناً رئيسياً للمطورين ومزودي المحتوى الرقمي وشركات التوزيع، فلابتكارات والتطور يتحولان الآن إلى مفهومين «النقل أولاً» و«السحابية أولاً». والواقع إن توافر المزودين للخدمات السحابية، وعلى نطاق واسع - مثل «أمازون ويب سيرفيسز» و«مايكروسوفت أزرور» و«IBM/SoftLayer» - سيضمن أن التكنولوجيا السحابية ستحدث زخماً كبيراً.

في العام 2015 وحده، بلغ حجم الإنفاق على البنية التحتية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات السحابية 32.8 مليار دولار أمريكي¹³. لكن الإيرادات المتولدة عالمياً من خدمات الحوسبة السحابية متوقع لها أن تُقدّر بنحو 127 مليار دولار أمريكي بحلول العام 2017¹⁴. ولا يقتصر استخدام الحوسبة السحابية على تطبيقات المستخدم النهائي وحدها - فشرركات تشغيل شبكات الاتصالات المتنقلة تستكشف تقنية «الشبكات المُعرّفة بالبرمجيات» (SDN) وتقنية «شبكة وظائف المحاكاة الافتراضية» (NFV) اللتان ستسهمان في تعزيز الهندسة السحابية من أجل دعم زيادة المحاكاة الافتراضية، والتوحيد القياسي والأتمتة. إن سوق الخدمات السحابية العامة في العام 2015 في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بلغت 851 مليار دولار أمريكي، حيث أسهمت خدمات SaaS بنسبة 24٪، وبحلول العام 2018، من المتوقع للخدمات السحابية أن تبلغ 15 مليار دولار أمريكي، حيث ستسهم خدمات SaaS بما نسبته 28.3٪ من السوق.

(6) المدن الذكية: التقدم والتحضر في مناحي الحياة يتنامى باستمرار، وفي الوقت الراهن، فإن المعدل العالمي للتحضر هو دون نسبة الـ 55٪، مع عدد من الدول تتجاوز معدلات التحضر فيها 80٪ فعلياً¹⁵. وهذه الحركة، التي من المرجح لها أن تستمر في الزيادة، ستشكل ضغطاً ثقيلاً على استخدام الطاقة والمياه والموارد الطبيعية والنقل والتخلص من النفايات. وتطلق حكومات عدة حالياً مبادرات المدن الذكية، التي ستستفيد من شبكات الاتصالات المتنقلة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتمكين ملايين من الناس من أن يعيشوا معاً برفاه في مناطق جغرافية صغيرة، ومن المتوقع لسوق الاتصالات المتنقلة العالمية في المدن الذكية والنقل والمرافق والمباني الذكية أن تسهم بما قيمته 67.1 مليار دولار أمريكي في العام 2020¹⁶. ويمكن للشركات المشغلة لشبكات الاتصالات أن تلعب دوراً في هذا الربط، بتجميع وتحليل البيانات وتقديم الخدمات.

(7) التجارة الرقمية: هي مجال نمو مهم ورئيسي، فبينما بلغت إيرادات التجارة الإلكترونية عالمياً 995 مليار دولار أمريكي في العام

⁹ إريكسون موبيليتي ريبورت، نوفمبر 2015

¹⁰ تقرير الجمعية الدولية لشبكات الاتصالات المتنقلة GSMA، بناء المجتمعات الرقمية في آسيا، يونيو 2015

¹¹ فوريستر

¹² KPMG تطبيقات الهواتف النقالة والفيديو،

12 أغسطس 2015

¹³ IDC «البيانات السحابية تستشكّل ثلث الإنفاق العالمي على

مشاريع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات...»

¹⁴ غلوبال إنديستريز أناليتيكس

¹⁵ البنك الدولي

البنية التحتية للتخفيف من أي سلوك مضاد للتنافسية من جانب مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة، وفي الشرق الأوسط وأفريقيا، دأبت الجهات المنظمة على دعم التشراك في البنية التحتية من أجل خفض الحواجز أمام دخول شركات اتصالات متنقلة جديدة، وكذلك من أجل المساعدة في الحد من التأثير البيئي الناجم عن الشبكات.

(9) تجربة قناة أومني الرقمية: يتحول المستهلكون بشكل مستمر إلى سمات العالم الرقمي، والذي تجتاح خدماته حالياً قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي حين يؤدي عدم وضوح الخطوط الفاصلة بين العالم المادي والعالم الرقمي إلى خلق فرص اقتصادية جديدة، فإنه يثير أيضاً مجموعة من التساؤلات والتحديات الاجتماعية الجديدة أمام الجهات التنظيمية، فالمستهلك معرض لخطر فقدان السيطرة على خصوصيته ومعلوماته الشخصية. وتدرس الجهات التنظيمية سياسات وتدابير تنظيمية، بالإضافة إلى حلول ومبادرات للمشاركة، والتنظيم الذاتي، وهي موجهة نحو تثقيف وتمكين المستهلك، وهو الأمر الضروري من أجل توفير أطر عمل من شأنها تحفيز الاستثمار والابتكار، وحماية حقوق جميع المستخدمين في العالم الرقمي الشامل الشفاف.

2015، فإن هناك توقعات مستقبلية واضحة لإيرادات تقترب من 1.5 تريليون دولار أمريكي بحلول العام 2018، وهناك مجموعة متنوعة من أرقام الإيرادات السنوية واسعة النطاق تعكس زيادة في التجارة الرقمية في منطقة الشرق الأوسط، من 7 مليارات دولار أمريكي في العام 2014¹⁷ إلى 15 مليار دولار أمريكي في العام 2015. وتشمل أبرز أسواق التجارة الإلكترونية دول: الإمارات العربية المتحدة، مصر، والمملكة العربية السعودية، وفي دول مجلس التعاون الخليجي، فإن أكثر من نصف السكان يشتركون السلع عبر هواتفهم الذكية حيث تصدر قائمة المشتريات تذاكر الطيران، ومنتجات متاجر التطبيقات، والأجهزة الإلكترونية الاستهلاكية، كما أن حجم التجارة المتنقلة عبر الهواتف يبلغ 3 مليارات دولار أمريكي. وحالياً، فإن التحديات التي تحتاج إلى التحايل والالتفاف عليها من أجل تمكين التجارة المتنقلة من الوصول إلى إمكاناتها الكاملة تشمل التالي: معالجة تحديات الأمن السيبراني، وزيادة معدل انتشار نماذج الدفع النقال من أجل معالجة انخفاض معدل انتشار بطاقات الائتمان وارتفاع الطلب على مبدأ «الدفع عند الاستلام».

(8) التشراك في البنية التحتية: تدخل الشركات المشغلة لشبكات الاتصالات في عمليات تشراك مباشر وغير مباشر في البنى التحتية من أجل تعزيز تغطية الرقعة السكانية، وتحرير ضغوط مصاريفها التشغيلية، وذلك من أجل تطوير وتحديث شبكاتها، وتمويل عمليات بناء شبكات الجيل رابع أو جيل خامس.

الخيارات التي يتم اعتمادها لهذا التوجه، تتنوع وتختلف وفقاً لكل سوق؛ فبعض شركات تشغيل الاتصالات المتنقلة اختارت بيع 100% من أصول أبراجها إلى شركات إدارة أبراج بينما اختارت شركات أخرى ببساطة تحويل إدارة أصول الأبراج التي تملكها إلى مشاريع استثمارية مشتركة تم تأسيسها بين المشغل وشركات إدارة الأبراج. وفي الصين، على سبيل المثال، أقدمت الشركات المشغلة الثلاث على تأسيس شركة باسم «China Tower»، وهي عبارة عن شركة إدارة مشتركة، وأعلنت الشركات الثلاث أنها انتهت من تسليم أصول أبراجها إلى ذلك الكيان الجديد في نوفمبر من العام 2015، وبينما تنمو حركة البيانات المتنقلة، فإن الشركات المشغلة الثلاث سوف تتطلع بشكل متزايد إلى التشراك في الشبكة باعتبار ذلك نهجاً أساسياً للإبقاء على النفقات الرأسمالية والتكاليف التشغيلية تحت السيطرة. وتعكف السلطات التنظيمية في دول كثيرة على دراسة صفقات التشراك في

الاتجاهات الرئيسيّة بحلول 2020



¹⁶ بحث الجمعية الدولية لشبكات الاتصالات المتنقلة GSM وماشينا

¹⁷ بليرت-ستيت أف بايمنت 2015

إستراتيجيتنا

حددت زين ملامح استراتيجيتها الخمسية في العام 2014، والتي تركز على اطلاق منصة قوية مستدامة النمو، وذلك في ظل معرفتها بخلفية معدلات الانتشار المرتفعة، وزيادة التنافسية، وتحديات الأداء التشغيلي، والتسريع الحاصل في الاعتماد على حلول الـ OTT.

وتمثل رؤية استراتيجيتنا الخمسية في بناء شركة اتصالات رقمية مستدامة تخدم الأفراد وقطاع الأعمال من خلال تجربة نمط حياة رقمية ثرية.

هذه المبادرات التحولية هي أكثر اتصالا بالواقع في الوقت الراهن - وذلك بالنظر إلى المدى الذي تتطور به الأسواق العالمية والإقليمية وحجم تأثير الاتجاهات الرئيسية على صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعلى وجه الخصوص، يتجه تركيز زين نحو الحفاظ على القيمة الكامنة في أعمالها الجوهرية في مجال خدمات الصوت والرسائل والبرودباند المتنقل والاستغلال الكامل لمصادر الإيرادات الجديدة في شريحة الـ B2B المربحة، لكنها مازالت مشتتة إقليمياً.

وبالإضافة إلى ذلك، تسعى زين إلى بناء كيان رقمي إقليمي يغطي مجالات عديدة مثل التجارة الإلكترونية، المحتوى الرقمي، الإعلان، الألعاب، وتطوير التطبيقات النقالة، وتسعى زين إلى تعزيز موقعها التنافسي من خلال توسيع دورها في مجالات أعمال جديدة، تنقلها إلى ما هو أبعد من الاتصال.

وقد شهد العام 2015 استمرار تبني مجموعة زين إتجاهها الاستراتيجي الجديد، وقد حققت تقدماً كبيراً ومشجعاً في كل واحدة من مبادراتها الست، وبالفعل فقد نجحت في إرساء أسس قوية لاستمرار النمو في هذه المسارات الجديدة.

نقوم استراتيجياً زين على أساس ست مبادرات تحويلية، وهي:

1

تجربة العملاء

وضع العملاء في قلب كل ما نقوم به

2

الفاعلية التشغيلية

تعزيز مبادرات الكفاءة التشغيلية

3

إدارة القيمة

وضع اللبنات الأساسية لخلق مزيد من القيمة

4

B2B

قيادة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منطقة الشرق الأوسط، وتقديم الخدمات للشركات العالمية

5

الجبهة الرقمية والابتكار

أن تصبح زين محدد للإتجاهات الإقليمية في الفضاء الرقمي

6

تطوير المواهب

إلهام الموظفين من أجل تحقيق التميز من خلال المشاركة

تجربة العملاء:

في العام 2015، واصلت مجموعة زين جهودها الرامية إلى تعزيز تجربة العملاء في شتى نقاط التماس، وذلك عن طريق استخدام ملاحظات وآراء العملاء وتطوير فهم شامل لاحتياجات العملاء، والربط بين أداء الخطوط الأمامية، والمكافآت، وذلك بهدف تشجيع القيمة، والتبسيط في المعاملات، والتحسين في كل التفاعلات ذات الصلة بالعملاء.

وقد واصلت المجموعة توسيع نطاق شبكة معاملاتها في «صافي نقاط الترويج» (TNPS) و «منصات صوت العملاء» (VOC)، من أجل توفير رصد وتحليل آني لآراء وملاحظات العملاء، ويوجد لدى المجموعة الآن «مؤشر جهد عملاء» (CES) موحد ومقاييس لرضا العملاء (CSAT) في شتى أسواقها كما أنها بدأت الآن في استخدام مجموعة واسعة من المقاييس بما في ذلك مقياس «قرار أول مكالمة» (FCR)، ومقياس «متوسط وقت الانتظار» (AHT) ومؤشر «أفضل إجراء تالي» (NBA) من أجل تقييم مدى فاعلية القنوات.

الرأسمالية الأمثل جنباً إلى جنب مع عمليات شراء معززة.

وهذه المبادرات ستساعد في دفع الكفاءات والحفاظ على هوامش EBITDA متعاافية، وتحسين تكلفة الملكية هي الرافعة الرئيسية لاستدامة صافي الدخل، ففي ظل كون إيرادات الخدمات تحت الضغط المستمر، وهو ما عمل على انخفاض العائدات على استثمارات البيانات المتنقلة، فإن تحقيق الدرجة المثالية في تكلفة الملكية هو الوسيلة الأساسية لضمان صافي دخل مستدام.

وفي إطار السعي إلى تحقيق الفاعلية والتميز التشغيلي، حافظت مجموعة زين في العام 2015 على استمرارية مبادراتها التي تغطي مجالات المواءمة التشغيلية، عمليات الشراء المحدثة، التخطيط المثالي للنققات الرأسمالية القائم على أساس القيمة، وترشيد التكاليف في الشركات التابعة، وقد شملت هذه المبادرات تقليص تكاليف الربط الدولية، صيانة الشبكة، ...الخ.

وبتيج برنامج «يوم صوت العميل» لكبار المديرين التنفيذيين أن يقوموا بدور موظفي الخطوط الأمامية في متاجر البيع بالتجزئة ومراكز الاتصال، وأن يكونوا فهما مباشرا لنقاط شكاوى العملاء، وهو البرنامج الذي ساعد إدارة تجربة العملاء بشكل أكبر في طبيعة فهم مهام عملها.

إن التحول الرقمي لكل قنوات الاتصال جار حالياً، وقد كُتفت زين جهودها في شتى مجالات الرعاية الاجتماعية، بناء المجتمعات، التطبيقات المتنقلة، الأكواد الذكية، بوابة الخدمة الذاتية، خدمات الرد الصوتي التفاعلي (IVR)، وكل هذا بهدف توفير تجربة عملاء فائقة لعملائنا.

الفاعلية التشغيلية:

إن هدف مجموعة زين هو أن تصبح واحدة من أكثر مزودي الخدمات الأكثر فاعلية من حيث التكاليف على مستوى العالم، فنحن في زين نركز على خفض التكلفة الإجمالية للملكية (TCO)، وذلك من خلال مجموعة واسعة من مبادرات المصروفات التشغيلية، والنفقات



إدارة القيمة:

مجموعة زين في الوقت الراهن هي الرائدة في الحصة السوقية في خمس أسواق (الكويت، السودان، الأردن، العراق، ولبنان)، وهدفنا هو الاستمرار في المحافظة على موقعنا الريادي، ومواجهة تهديدات تآكل السوق بسبب لاعبي الـ OTT، والتنافس الحاد من جانب شركات تشغيل الاتصالات المتنقلة الموجودة في أسواقنا.

وتستخدم زين منصات استخبارات الأعمال من أجل بناء إطار عمل لإدارة قيمة العملاء بشكل قوي، يقوم على أساس معرفة شرائح العملاء بشكل جيد في كل سوق من أسواقنا، ويعد تحليل البيانات مجالاً رئيسياً آخر للمجموعة لوضع المبادرات، وتنفيذ عملية التسعير المركزي لخدمات البيانات في أسواقنا.

معلومات إضافية عن إدارة القيمة صفحة 72



B2B:

تتركز طموحات زين داخل مجالات الـ B2B على بناء نطاق معياري في مجال الحلول النقالة للشركات، وحلول تقارب الاتصالات الثابتة والمتنقلة، وحلول الربط، وحلول الـ M2M، بالإضافة إلى الخدمات المضافة، والمدارة بما في ذلك الخدمات والتطبيقات السحابية للأفراد والشركات.

وتوسع زين أيضاً بنيتها التحتية في مجال الجملة من أجل دعم شبكات تقديم المحتوى، وهذه المجموعة المتنوعة من الخدمات والأصول سيتم تقديمها إلى عملاء وكيانات حكومية، بما في ذلك شركات النفط والغاز وشركات السيارات والنقل والخدمات اللوجستية ومؤسسات المرافق والخدمات المصرفية.

وفي العام 2015، ومن خلال شراكة استراتيجية مع شركة فودافون، نشرت زين خدمات M2M في الكويت مع وجود خطط لإطلاق خدمات مماثلة في البحرين، والمملكة العربية السعودية في العام 2016، وتشمل التطبيقات أنظمة القياس عن بعد والعدادات الذكية والأمن والكاميرات اللاسلكية وإدارة الأساطيل.

معلومات إضافية عن مبادراتنا التجارية صفحة 70



الجبهة الرقمية والابتكار:

أسست مجموعة زين وحدة «جبهة زين الرقمية والإبداعية»، المكلفة بتدعيم مركز ووضوح المجموعة في المجال الرقمي، وتركز «جبهة زين الرقمية والإبداعية» على مجالات الابتكار، والخدمات الرقمية، ومشاريع المغامرة المؤسسية، والمدن الذكية.

وتتمثل مهمة «جبهة زين الرقمية والإبداعية» في القيام بما يلي:

✘ تحديد الاتجاهات الابتكارية لقيادة التوجه الإقليمي.

✘ استغلال الفرص الجديدة في المجال الرقمي في القطاعات الرئيسية.

✘ المشاركة في الصناديق الاستثمارية الرأسمالية الإقليمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتركز هذه الصناديق على الشركات المستهدفة ميكراً.

✘ تعزيز القدرات الرأسمالية، بهدف استكشاف منظومة العالم الرقمي.

✘ بناء منظومة للمدن الذكية، وتطوير نهج استراتيجية «الذهاب إلى السوق».

وفي نهاية المطاف، تهدف «جبهة زين الرقمية والإبداعية» إلى رصد وتحديد مجالات أعمال جديدة، وشراكات استراتيجية تحقق قيمة مضافة، وفرص استحواذ تراكمية، واستثمارات مخاطرة مؤسسية تآزرية من شأنها - بشكل جماعي - أن تخلق مصادر جديدة للدخل من أجل الاستغلال الكامل لشبكات البرودباند عالية السرعة التي تملكها المجموعة.

وفي حدود الخدمات الرقمية ومجال الابتكار، فإن «جبهة زين الرقمية والإبداعية» تركز على تحديد الفرص في مجالات خدمات الإعلان والصحة والاتصالات والدفع والتكنولوجيا المالية من خلال الهواتف النقالة. ويتمثل الهدف النهائي لـ «جبهة زين الرقمية والإبداعية» في دفع المؤسسة في اتجاه الابتكار والمرونة والقدرة على التكيف، وذلك كله بهدف بناء ثقافة الابتكار سواء في داخل زين أو في المجتمعات التي نخدمها وأن تكون واحدة من محددات الاتجاهات في الثورة الرقمية في المنطقة.

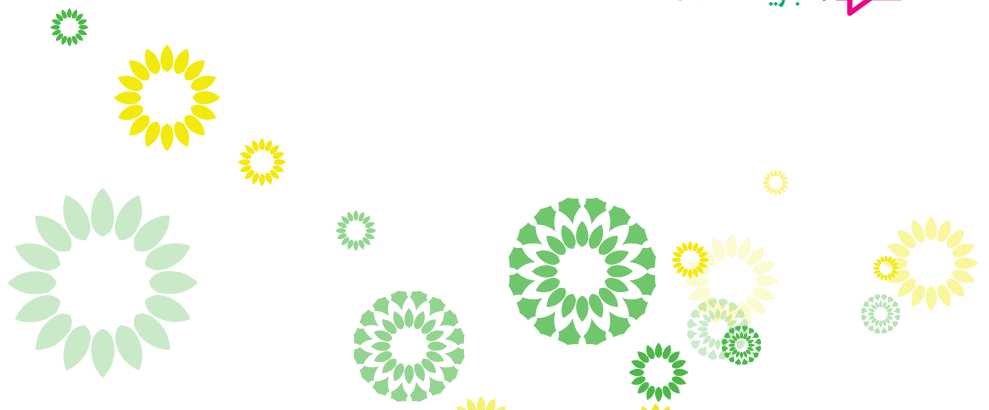
وخلال العام 2015، حققت «جبهة زين الرقمية والإبداعية» تقدماً يستحق الثناء، ففي وقت مبكر من السنة، دخلت مجموعة زين - ومن خلال «جبهة زين الرقمية والإبداعية» - في تعاون استراتيجي مع مجموعة NexGen، وهي مؤسسة خدمات استشارية رائدة في مجال المدن الذكية وتكنولوجيات الجيل القادم.

وتركز NexGen على تقديم خدمات في إطار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذكية، والحياة الذكية، والسلامة/الأمن الذكي، التنقل الذكي، والتعليم الذكي والرعاية الصحية الذكية، وقد تم تحديد كل من الكويت والمملكة العربية السعودية باعتبارهما السوقين الرئيسيتين اللتين سيتم التركيز عليهما الآن، ويتمثل الهدف المتوسط الأجل في التوسع في عمليات المدن الذكية، كما أنه يجري حالياً توسيع مجموعة المنتجات.

في فبراير 2015، عقدت المجموعة أول منتدى لها في مجال الخدمات والابتكار الرقمي، وقد عُقد المنتدى في «منصة زين للابداع» في الأردن، وحضر عدد كبير من المديرين التنفيذيين من شتى أرجاء المجموعة لتبادل الرؤى والأفكار حول المنتجات الرقمية، وفي مارس، رعت مجموعة زين الدورة السنوية الثامنة من مسابقة منتدى MITEF لأفضل الأعمال الناشئة في العالم العربي، وذلك بهدف تعزيز الابتكار وإشراك أصحاب المشاريع الطموحين في جلسات نصح وإرشاد وتواصل وتطوير.

وفي شهر يونيو 2015، كانت «جبهة زين الرقمية والإبداعية» قد استثمرت في ثلاثة صناديق مالية، تركز على الشركات الناشئة في مجالات المحتوى المتميز والتجارة الإلكترونية وخدمات الـ B2B والخدمات المالية والصحة الإلكترونية.

وهذه الصناديق كانت صندوق «MEVF II» التابع لشركة «فينتشر بارتنرز الشرق الأوسط» وصندوق MENA Ventures I التابع لشركة «ومضة كابيتال» وصندوق «Digital East» وصندوق «Fund 2013 SICAR» التابع لشركة «إيرلي بيرد كابيتال».



الطرح الذي يركز على ما يلي:

- ✦ تطوير وتنفيذ رعاية المشاركة واستراتيجية استبقاء الموظفين.
- ✦ بناء قياسات فعالة منضبطة لتحديد مدى استجابة المؤسسة مثل مسوحات آراء الموظفين.
- ✦ تأسيس إجراءات وأطر عمل على مستوى المجموعة لدعم تميز الموارد البشرية.
- ✦ التعلم والتطور وإعادة صقل المهارات من أجل خلق ثقافة ابتكار.

في العام 2015، أطلقت مجموعة زين مبادرات تركز على تحسين مشاركة وتمكين الموظفين والتعلم والتطور بهدف التكيف مع وتشجيع الحراك الإقليمي للموظفين، وعلاوة على ذلك، وكدليل على قوة إدارة المجموعة، فقد تم شغل عدد من المناصب الإدارية بالموارد البشرية.

وخلال العام 2016، من المقرر للمجموعة أن تواصل نهجها الاستراتيجي معززاً بمشاركة وتمكين الموظفين والاستفادة من تكنولوجياتها الرائدة، وتواجدها وعلامتها التجارية القوية.

معلومات إضافية عن تطوير المواهب صفحة 60

وفي سبتمبر 2015، دخلت «جبهة زين الرقمية والإبداعية» في شراكات استراتيجية مع شركة Uber، وهي شركة تكنولوجيا رقمية تركز على النقل، وهي الشراكات التي تقوم فيها مجموعة زين بدور شريك إطلاق الخدمات المتنقلة ومزود الخدمة الرئيسي لشركة Uber في كل من البحرين والأردن والمملكة العربية السعودية والكويت.

وفي ديسمبر دخلت «جبهة زين الرقمية والإبداعية» في شراكة تطبيقات ألعاب على مستوى المجموعة مع شركة Zeptolab وذلك لإطلاق لعبة «Cut the Rope: Magic» ذات الشعبية في شتى أرجاء تواجد زين.

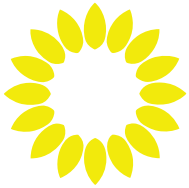
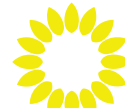
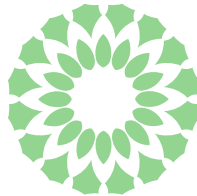
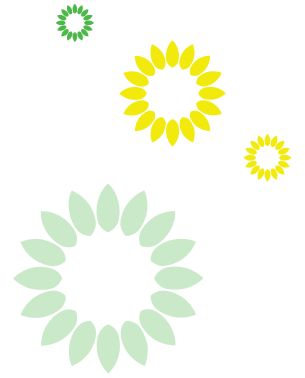
وستواصل «جبهة زين الرقمية والإبداعية» توسيع نطاق تواصلها من خلال استحوادات متوقعة ومرتبطة على شركات رقمية في مجال تطوير التطبيقات المتنقلة، وفي نهاية المطاف، فإن هدف «جبهة زين الرقمية والإبداعية» هو بناء نطاق معياري، وأن تصبح جهة تمكين رائدة لشركات الأعمال الرقمية في منطقة الشرق الأوسط.

تطوير المواهب:

إن أفضل أصحاب الأعمال، هم أولئك القادرين على التوفيق بين ممارسات موظفيهم واستراتيجية الشركة، وخلق بيئة عالية الأداء مع قيادة موثوق بها تفرز تجارب إيجابية للموظفين، وتؤسس علامة أرقى ونتائج أعمال قوية، وهذه الجوانب هي التي يركز عليها طرح زين في ما يتعلق بقيمة الموظف، وهو

ولا تهدف «جبهة زين الرقمية والإبداعية» من وراء القيام بهذه الاستثمارات إلى تحقيق عوائد مالية فحسب، فبدلاً من ذلك، وعن طريق نشر رؤوس الأموال الذكية والاستفادة من خبرة الفحص وأعمال التقييم واسعة النطاق - وهي الخبرة الممزوجة بقائمة غنية من الفرص في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والأطروحات الاستثمارية الملائمة - فإن زين تهدف إلى تأمين الوصول إلى مجموعة متنوعة وثرية من الشركات الأساسية التي يمكن أن تضيف قيمة لمجموعة زين، كما تهدف إلى إقامة علاقات رفيعة المستوى مع شركات أعمال رقمية ذات صلة من أجل فهم أفضل لنماذج الأعمال، والمشاركة في تعاون تجاري قبل التفكير في الاستحواذ على هذه الشركات.

وقد وفرت هذه الاستثمارات لـ «جبهة زين الرقمية والإبداعية» وصولاً إلى ما يقرب من 350 شركة.



معاً نحن زين



www







الخطوة الأولى نحو عالم جميل هي الإنجاز

800
تعيينات جديدة

88,807
ساعات تدريبية

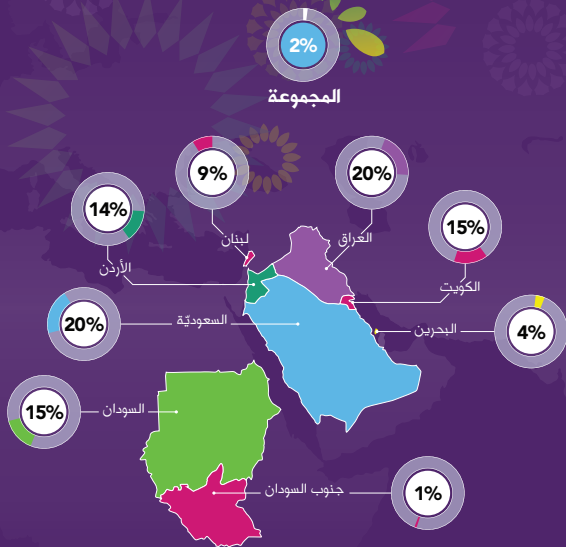
76%
المحتل العام لمشاركة الموظفين



1,000
موظف تمت ترقيتهم في نطاق دورهم الوظيفي خلال 2015

6,415
موظفون بدوام كامل في نهاية العام

الموظفون بحسب الموقع الجغرافي



تم إطلاق "أن تحب ما تعمل" الفيديو الثاني حول موظفي زين



تم اختيارنا ضمن أكثر 100 شركة عليها إقبال للتوظيف في الشرق الأوسط



تم تجديد موقع الوظائف لضمان أفضل تجربة للمرشحين

يتمثل طموح مجموعة زين في أن تلهم موظفيها ليسعوا إلى تحقيق التميز من خلال المشاركة والتحفيز النشط، وخلال العام 2015، وظفت المجموعة ما يناهز 800 موظف جديد، ليصل العدد الإجمالي للموظفين إلى نحو 6415 كما في نهاية 2015.

إن مجموعة زين حريصة على أن يعتنق جميع الموظفين كل جانب من جوانب استراتيجيتها، وذلك من خلال المشاركة والتفاعل مع المبادرات الرئيسية، لإثبات مفهوم «تطوير المواهب»، والذي تعتبره المجموعة واحد من الركائز الاستراتيجية الجوهرية لها.

إن موظفي زين يمثلون عنصراً حاسماً لنجاح المؤسسة، وتحت شعار «معاً» تمكنت المجموعة من توفير إطار عمل متميز يستطيع من خلاله الموظفون أن يرتبطوا بالمؤسسة أكثر، وأن يستوعبوا طبيعة وديناميكية العمل.

مشاركة الموظفين

في كل عام، تتم دعوة جميع الموظفين إلى التفاعل مع المسح الاستقصائي التي تجريه سنوياً عن تقييم مستوى مشاركة الموظفين، وهو المسح الذي يسمح للمجموعة بقياس مدى نجاح الأنشطة والبرامج والاستجابة لها.

وفي العام 2015، عملت جميع الشركات التابعة من أجل هدف واحد، وهو زيادة معدل الاستجابة والمشاركة، ولقد برزت روح «موظف زين» إلى الواجهة في العام 2015 أثناء «مسح مشاركة الموظفين» إذ أن معدل الاستجابة الإجمالي بلغ أكثر من 90%، وبلغ المعدل الإجمالي لمشاركة الموظفين 76% مقارنةً بمتوسط المشاركة في صناعة الاتصالات البالغ 69%.

وكمجموعة تتألف من شركات تابعة، تم وضع خطة تواصل اجتماعية من أجل ضمان نشر رسائل متسقة من خلال قنوات إعلام مختلفة مثل مواقع المجموعة على شبكات الانترنت، والمدونات الإلكترونية، والرسائل الفورية، واللقاءات المفتوحة، ومقاطع الفيديو، كما تم أيضاً خلق مبادرة موحدة بعنوان «الأبطال»، حيث شهدت توظيف موظفين جدد لديهم شغف لرؤية التغيير، وكان هؤلاء «الأبطال» هم القوة الدافعة وراء نتائج هذه المشاركة الرائعة، وتقديراً لجهود عدد منهم جرى ابتعاثهم إلى حضور برامج في «كلية لندن للأعمال» من أجل توسيع معارفهم القيادية.



الابتكار

للفاعلية التشغيلية وتطوير المواهب»، أطلقت مجموعة زين برنامج تنقل مكتمل يحمل اسم «موهوبون معاً» في ديسمبر 2015.

وينقسم البرنامج إلى تكاليفات أعمال حيوية أو تطويرية طويلة أو قصيرة الأمد، وتوفر تكاليفات الأعمال الحيوية حلاً فورياً لنقص



المواهب وثغرات الأعمال عن طريق انتداب خبراء متخصصين مؤقتاً إلى شركات عاملة تكون مهاراتهم ومعارفهم مطلوبة فيها.

أما التكاليفات التطويرية فإنها موجهة إلى الموظفين الذين يرغبون في صقل مهاراتهم واكتساب خبرة دولية، سواء كانت تلك الخبرة في الكويت أو البحرين أو العراق أو المملكة العربية السعودية أو الأردن أو لبنان أو جنوب السودان أو السودان.

وفي ظل وجود أكثر من 6400 موظف موزعين بين شركاتها العاملة، فإن مجموعة زين تمتلك فعلياً تجمعا ضخماً من المواهب داخل مؤسساتها.

برنامج خريجي المجموعة

إن توفير فرص عمل ذات مغزى هو هدف توظيفي رئيسي في مجموعة زين، ولا سيما بالنسبة إلى الخريجين المحليين الشباب، وتؤمن مجموعة زين بمستقبل مواهب الشباب المحلي، حيث توفر لهم دائماً فرص للتطور والنمو، وعلى هذا الأساس، أطلقت المجموعة أول «برنامج خريجين» لها في الكويت، وهو البرنامج الذي يستهدف الخريجين الكويتيين الشباب.

وهذا البرنامج، الذي يقتصر على الطلبة المتفوقين، هو برنامج تدريبي مدته عام واحد، وفي نهاية السنة، يكون الخريجون قد عملوا في

جزء من دعم الاتجاه الاستراتيجي العام للمجموعة، أطلقت شركة زين الأردن وحدة أعمال تركز على تفعيل وتعزيز ريادة منظومة بيئة الأعمال في الأردن وفي منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من خلال مبادرة «منصة زين للإبداع».

وتسعى «منصة زين للإبداع» إلى تغذية الابتكار الداخلي في المؤسسة، وبناء برامج بالتعاون مع إدارة الموارد البشرية، وهو الأمر الذي يهدف إلى تعزيز روح الابتكار غير المستغلة لدى الموظفين، وتتمثل مهمة وحدة الأعمال في بناء ممارسات ثقافة مؤسسية تدعم وتطلق شرارة الابتكار والإبداع من الداخل وتسمح للفضاء والفرص والتطوير بالظهور ومساعدة مجالات أخرى على النمو.

وقد طرحت شركة زين السودان خلال العام 2015 برنامج جوائز أوسكار زين، لتعزيز روح الابتكار وتقوية قيمة «التألق» التي تتبناها المجموعة، وهو البرنامج الذي نُظر إليه أيضاً باعتباره معلماً رئيسياً حقيقياً نحو الاقتراب أكثر من تحقيق ثقافة المجموعة المتمركزة حول الأفراد، بما يؤدي إلى زيادة مشاركة الموظفين، وفي نفس الوقت الاحتفاظ بهم.

الهدف من برنامج جوائز الأوسكار

تأثير مباشر على مخرجات الأعمال:

✘ توليد عائدات

✘ تحسين التكلفة

تأثير غير مباشر على مخرجات الأعمال:

✘ مشاركة الموظفين

✘ التقدير

✘ الاحتفاظ بالموظفين

*الاستجابة الإيجابية اتجاه برنامج جوائز أوسكار زين، حولته إلى حدث سنوي رسمي للإحتفال بأفضل الأفكار ذات القيمة المضافة، والأكثر إبداعاً، وفي نفس الوقت ساعدت على تحقيق تفاعل إيجابي بين الموظفين.



استقطاب المواهب

مبادرة برنامج الموهوبين

كان تركيز زين دائماً - ولا يزال - على قوتها البشرية، والتي سعت إلى تطويرها بالاعتماد على الوسائل التي يمكن من خلالها إثراء حياتها المهنية، وعلى أساس هذا التركيز، وتماشياً مع «المبادرات الاستراتيجية

حملة أن تحب ما تفعله

في العام 2015، أطلقت مجموعة زين ثاني فيديو لها، تتناول فيه عملية التوظيف والحياة المهنية، والذي كان موضوعه الرئيسي هذه المرة «موظفو زين»، وكان سيناريو هذا العمل قائماً على أساس مشاركة وعلاقة المجموعة مهنيًا مع الموظفين.

وبناءً على ذلك، جرى إطلاق فيديو في شهر ديسمبر الماضي بعنوان «أن تحب ما تفعله» على جميع شبكات تواصل الإعلام الاجتماعي، وقد حظي هذا العمل حتى الآن، على أكثر من ثلاثة ملايين مشاهدة.

التواصل الاجتماعي

خلال العام 2015، طرحت مجموعة زين سلسلة من الحلول الابتكارية بهدف تقريب المجموعة أكثر إلى المرشحين النشطين والكامنين، وذلك من خلال تحديد المتطلبات اللازمة للتواصل مع المرشحين الكامنين في بيئتهم الخاصة بهم، وترسيخ الوعي بالعلامة التجارية للمجموعة.

وعلى هذا الأساس، جرى إطلاق نشرتين صوتيتين حول مواضيع تتعلق بخبرة المرشحين، وما تتطلع إليه المجموعة في عملية التوظيف، مع التركيز على مجالات الـ B2B (الأعمال إلى الأعمال).

واستضافت زين على مواقعها الاجتماعية دردشات حية للمغربين، واستقبلت عدداً من المدونات الإلكترونية من خلال موقع LinkedIn، وجاءت هذه المبادرات في إطار تحقيق الاستفادة المثلى من قنوات الموارد البشرية على شبكات التواصل الاجتماعي مثل @ZainCareers على موقع تويتر وصفحة زين على موقع LinkedIn.

وقد تم تكريس هذا التواصل الاجتماعي بنجاح لاستعراض جوانب الحياة المهنية في زين، وتقديم نصائح حول مقابلات التوظيف والإرشاد المهني، فضلاً عن الترويج للوظائف الشاغرة في مختلف مواقع المجموعة.

هذه الجهود المجتمعة التي أدارت متطلبات الموارد البشرية عبر وسائل الإعلام الاجتماعي، تم تقديرها بشكل جيد مع نهاية السنة، إذ أنه تم تسمية مجموعة زين كواحدة من أفضل 100 جهة عمل في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وفقاً لموقع LinkedIn.

موقع الوظائف

دشنت مجموعة زين موقع وظائف عصري ومتطور خلال العام 2015، وكان الهدف منه التركيز على التنوع في نطاق تواجد زين، والموضوع الرئيسي وراء موقع الوظائف هو «توفير نكهات متعددة من العالم الجميل»، وقد جرى تعزيز الموقع ليوفر تجربة وصول أفضل للمستخدمين.

ومنذ ذلك الحين استطلعت زين آراء أكثر من 30 ألف متقدم لتحديد ملاحظاتهم وانطباعاتهم اتجاه موقع الوظائف، وتستخدم المجموعة حالياً تلك الملاحظات والانطباعات من أجل تحسين الموقع.

موقع الوظائف الجديد
بات تحت تصرفك!
تحقق من آخر الوظائف
الشاغرة وتقدم بطلبك على:
www.careers.zain.com



إدارات متعددة في مجموعة زين، و يكون قد إكتسبوا أيضاً نظرة شمولية على الأعمال.

ومن منطلق فهم أهمية الإرشاد وتأثيره، وخصوصاً في بداية المسار المهني للموظف، فإن كل خريج يختار مرشداً من فريق إدارة مجموعة زين يمكنهم الرجوع إليه للحصول على المشورة والدعم، وتوفر الموارد البشرية في المجموعة الدعم القوي والمتابعات ربع السنوية للموظف الذي يقوم بعملية الإرشاد، و الموظف المتعلم على حد سواء.

وبمجرد أن يكمل الخريجون المدة الزمنية للبرنامج، سيتم تقييم أدائهم، ومن ثم عرض وظائف دائمة على أولئك الذين أدوا بشكل جيد .



إدارة الأداء

استحدثت مجموعة زين إطار عمل يحدد الكفاءات الجوهرية والقيادية التي تدعم مبادرات المجموعة الاستراتيجية، وتوفر معياراً قياسياً يمكن من خلاله قياس الأداء الحالي، وتحديد نوع النشاط الذي تحتاجه في المستقبل.

وتحدد أهداف الأعمال «ما هو مطلوب تحقيقه» على مدار العام، أما إطار عمل الكفاءة فيحدد «الكيفية» التي يتعين على الأفراد أن يعملوا بها من أجل تحقيق هذه الأهداف.

الكفاءات الجوهرية والقيادية التي يتم تحديدها في إطار العمل، تبرز السلوك الذي تسعى المجموعة إلى تشجيعه من أجل الأداء بشكل فعال، وهذه الكفاءات تعكس أولويات زين الحالية كما أنها تمثل معياراً قياسياً لأفضل الممارسات.

ويوفر إطار عمل الكفاءات أساساً لكثير من ممارسات الموارد البشرية بما في ذلك: التوظيف، التعلّم التطوير، إدارة الأداء، حركية المواهب، إدارة الجيل القادم، كذلك تخطيط المسار الوظيفي.

كما أن المجموعة متحمسة أيضاً اتجاه الاحتمالات التي قدمها التعلّم عبر الانترنت لمساعدة الموظفين على دراسة أي موضوع ذي صلة، في أي مكان، وبلا حدود.



التدريب

سعيًا إلى الانتقال من نهج تقليدي في التدريب إلى نهج مؤسسي أكاديمي، أسست زين محوراً مركزيًا للتعلّم والتطوير، الذي من المقرر له أن يبني قدرات ويحقق استفادات ذات قيمة لـ «موظفي زين»، وذلك من خلال فرص التطوير ذات القيمة المضافة.

وينصب التركيز على ربط أنشطة التعلّم والتطوير بشكل مباشر مع الأهداف الاستراتيجية والكفاءات الجوهرية الخاصة بالمؤسسة.

وقد أصبحت Zain District Academy فاعلة وعاملة حالياً في شركة زين الأردن، وهذا النموذج يتيح للموظفين الفرصة ليكونوا مسؤولين عن تطوير أنفسهم من خلال التسجيل في الدورات التي يرون أنفسهم لائقين لها، ودون تقييد خياراتهم.

وبالنسبة إلى منهجية التعلّم داخل الأكاديمية فإنها مماثلة للتعلّم الجامعي، حيث يستطيع «موظفو زين» التسجيل من خلال البوابة الإلكترونية الداخلية للمجموعة أو من خلال تطبيق الموارد البشرية في أي نطاق تعلّم يعتقدون أنهم يمكن أن يستفيدوا منه.

وقد تعاونت شركة زين الكويت مع شركات تدريب و تطوير رائدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لتوفير فرص تطوير عالمية المستوى للموظفين.

وعلى مدار العام، جرى توفير برامج في مجال تطوير القيادة والإدارة من خلال «أكاديمية زين للقيادة»، مع التركيز على تزويد قادة زين الكويت بالكفاءات والمهارات القيادية من أجل تحسين فرقهم وتعزيز ثقافة المؤسسة.

وللعام الثالث على التوالي انعقد مؤتمر «زين المعرفة»، حيث استضاف متحدثين ومدربين ومؤلفين ذوي شهرة عالمية بمن في ذلك سكوت فريدمان (الرئيس السابق لرابطة الخطباء الأمريكيين، والمؤلف والمحاضر في مجال تحفيز الجماهير)، وجون ماتون (وهو أحد المرجعيات الرائدة في مجال القيادة والمواهب والثقافة)، ومارشال غولد سميث (مدرب قيادة يتمتع بشعبية واسعة).

وتم إجراء 8 ندوات وورش عمل لموظفين من مستويات إدارية مختلفة في المجموعة، وهو الأمر الذي وفر فرصة استثنائية للمشاركين لاكتساب ثروة من المعرفة.

وقد وفرت «أكاديمية زين» لموظفي زين حديثي التعيين خبرة تصل إلى سنتين في فرص التطوير المصممة بمواصفات معينة في شركة زين الكويت، وهي الفرص التي من شأنها إعدادهم لحياتهم المهنية، فالمعرفة والمهارات التي يكتسبونها من خلال ورش العمل والدورات التدريبية

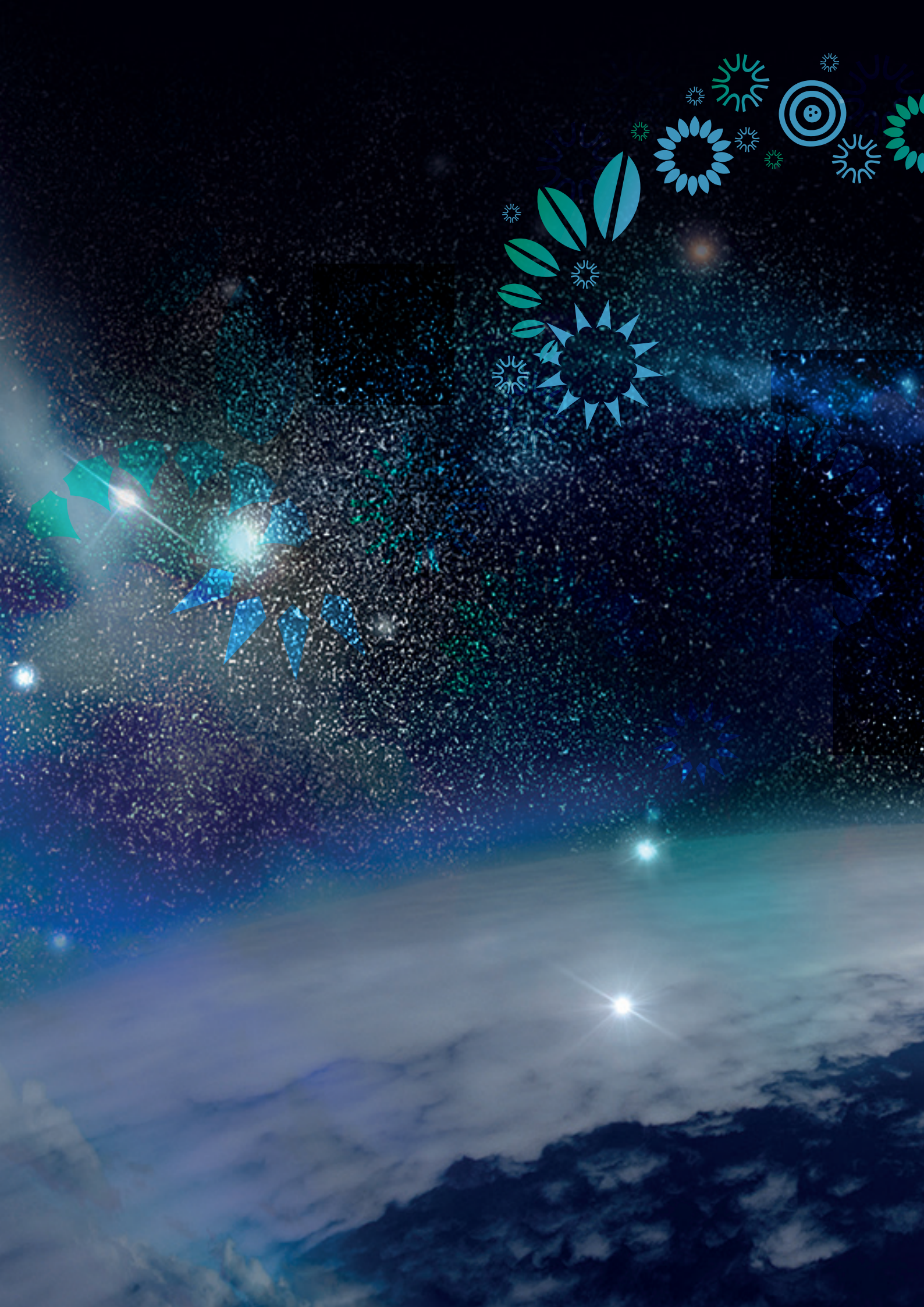


هذه والمصممة تحديدا لمساعدتهم في عملهم وفي مواجهة تحدياتهم في الحياة. وعلى مدار العام 2015، استثمرت شركة زين الكويت في موظفيها على جميع المستويات من أجل تحقيق أفضل جودة لتجربة العملاء في السوق. وقد حقق محور «التعلم والتطوير» (L&D) تقدما هائلا خلال العام في شركة زين العراق. وبدءاً بإطلاق أول منظومة للتعليم الإلكتروني في الدولة - وهي المنظومة التي مهدت الطريق لخلق ثقافة للتعليم بالدافع الذاتي - استطاع محور «التعلم والتطوير» أن يشجع روح المساءلة لدى الموظفين، في أن يتحملوا مسؤولية التعلّم عن بُعد. وهكذا فإن محور «التعلم والتطوير» كان قادرا على توفير أكثر من 900 فرصة تعلم لموظفي زين العراق من خلال أكثر من 26 دورة تعليمية مختلفة. علاوة على ذلك، فإن محور «التعلم والتطوير» قرر توسيع نطاق تجربة التعلم، وهذه المرة من خلال الاستفادة من الموارد الداخلية بهدف إثراء ثقافة تبادل المعرفة. وقد تحقق ذلك من خلال توفير تدريب داخلي شاركت فيه مستويات مختلفة من الموظفين، وسمحت هذه العملية لأكثر من 300 موظف بتلقي التدريب في أكثر من 12 موضوع منهجي، مع معدل رضا بلغ أكثر من 80%. وفي محاولة للتواصل المباشر مع جميع الموظفين، ولأن زين تؤمن بالتميز في القيادة، فإن محور «التعلم والتطوير» أطلق برنامج قيادي تم تنفيذه على مستوى الإدارة المتوسطة، ويغطي هذا البرنامج جميع الجوانب، ليكون الشخص قدوة للآخرين، ومصدر إلهام لفرق العمل، وقد شارك أكثر من 60 مسؤولاً في البرنامج على مدار 11 يوما. إن محور «التعلم والتطوير» وفر أكثر من 88% من احتياجات زين العراق التدريبية لموظفي الشركة، وتكشف هذه الإحصاءات والبيانات الإنجازات التي قدمها هذا الأمر :



التكنولوجيا





التكامل المحاسبي

في بيئة الاتصالات عالية التنافسية التي تعمل فيها مجموعة زين، يمثل التركيز على احتياجات العملاء أولوية بالنسبة لها، فالعملاء يطلبون خيارات في مجال كيفية حساب أسعار الخدمات التي يتلقونها، على سبيل المثال خيارات الدفع المتاحة (الدفع المسبق أو الدفع اللاحق)، بالإضافة إلى القدرة على اختيار منتجاتهم على أساس نمط حياتهم.

كما أن العملاء يحرصون على أن تتاح لهم خيارات متنوعة فيما يتعلق بالكيفية التي يمكنهم من خلالها أن يجمعوا ويتشاركوا عروضهم المتعلقة بخدمات البيانات والخدمات الصوتية مع أسرهم وأصدقائهم أو في العمل.

وقد استمعت زين إلى طلبات قاعدة عملائها واستجابت إليها عن طريق تمكينهم بأحدث التكنولوجيات، فلقد قامت الشركة بنجاح بشراء وتركيب منصة تسعير وفوترة محاسبية فائقة التطور، وهي المنصة التي تستعيز عن البنية التحتية التقليدية بحل تسعير وفوترة وإدارة علاقات عملاء موحد وحديث.

هذا النظام قادر على التعامل بفاعلية مع جميع أنماط الخدمات والعملاء، وبذلك فإنه يجلب سيولة ومرونة بين الخدمات، بما في ذلك الخدمات الصوتية وخدمات البيانات وخيارات الفوترة وعروض شرائح العملاء، كما أن مدة الوصول إلى السوق بدءاً من المفهوم ووصولاً إلى المنتج تم تقليصها بشكل كبير.

كل هذا يحدث آتياً ويسمح لـ زين بالاستجابة لعملائها بشكل فوري، وهو الأمر الذي يوفر امكانية ضبط الائتمان، وكشف التحايل سريعاً، فضلاً عن منع الاستخدام المفرط وصدمة العملاء بقيمة الفواتير.

المراحل الأولى من التكامل المحاسبي تم الانتهاء من عملية نشرها وتعميمها وساهم ذلك بشكل كبير في المفاضلة والتميز بين منتجات كل شركة من الشركات التابعة لـ زين وبين نجاح كل شركة تابعة على حدة في إطلاق عروض جديدة وابتكارية للعملاء.

يجري أيضاً تطوير التكامل المحاسبي في شتى مناطق تواجد زين، بما في ذلك السودان، جنوب السودان، المملكة العربية السعودية، الأردن، العراق، البحرين، والكويت.

وقد تم الانتهاء الآن من انجاز نشر وتشغيل المرحلة الأولى، في حين من المقرر الانتهاء من انجاز المنظومة بكاملها بحلول العام 2017 على أبعد تقدير.

مشروع المواءمة التشغيلية

المواءمة التشغيلية، أو مشروع المواءمة التشغيلية، هو مشروع مدته ثلاث سنوات، ويهدف إلى تعزيز العمليات التشغيلية، من خلال تحسين النموذج التشغيلي لجميع شركات زين التابعة.

هذا المشروع يدير ويحقق المواءمة لأفضل نموذج أعمال مناسب في شتى الأجزاء التشغيلية الخاصة بتكنولوجيا زين، وذلك بهدف تحقيق توفير الخدمة بشكل أفضل، وتحسين مدة الوصول إلى السوق، وتقليل التكلفة الإجمالية.

ويتم تحقيق ذلك من خلال نموذج تشغيل مشترك محدد ويرتبط به إطار عمل لعملية «من-النهاية-إلى-النهاية» (E2E)، ويسهم مشروع المواءمة التشغيلية في سلاسة تسيير التنظيم الفني لكل من الشبكة وتكنولوجيا المعلومات في جميع شركات زين التابعة كما أنه يوائم بين العمليات الوظيفية من أجل تحقيق مستوى أفضل من الامتثال لمعايير الصناعة، وفي الوقت نفسه تعزيز تقديم الخدمات، وتحسين رضا العملاء داخلياً.

وتشتمل مبادئ التصميم التي استخدمت لصياغة مشروع المواءمة التشغيلية على ما يلي:

✘ **هيكل تنظيمي غير مرتبط بأي تقنية محددة**، وذلك من أجل زيادة التوافق بين التكنولوجيات وبين التمثيل الافتراضي لمكونات التكنولوجيا.

✘ **التميز التنفيذي**، وذلك لتعزيز مدة الوصول إلى السوق، والتأكد من أن العمليات وطرق العمل الداخلية ينبغي ألا تعيق استجابة المشغلين للطلب الخارجي.

✘ **تمكين الاستراتيجية والتخطيط**، وذلك من أجل ضمان دور أكبر لاستراتيجية التكنولوجيا في دعم استراتيجية الأعمال في التنمية، من خلال خطط الأعمال السنوية.

✘ **تطوير الخدمات والتركيز على توصيلها**، وذلك لتطوير ودفع الخدمات المتطورة لتمكين التنافس مع خدمات الـ OTT .

✘ **التمكين الرقمي** من خلال بناء القدرات الأفقية المناسبة (الخدمات السحابية، والخدمات المدارة... إلخ) فضلاً عن توفير الإمكانيات للتعاون مع الشركاء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير قدرات رقمية جديدة.

✘ **الارتقاء بتجربة العميل**، وذلك من أجل توفير ما يلزم من خدمات لعملاء قناة "أومني" وتسهيل الدعم والصيانة للمنتجات والخدمات المعقدة.

وسعيلاً إلى تحقيق مبادئ التصميم المذكورة أعلاه، جرت إعادة تصميم ثلاثة عناصر رئيسية من عناصر النموذج التشغيلي للتكنولوجيا في الشركات التابعة، وذلك من أجل تشكيل الركائز الرئيسية لنموذج مشروع المواءمة التشغيلية على أساس اتجاهات تكنولوجيا، والقياس المعياري وأفضل الممارسات، بالإضافة إلى تشخيص الشركات التابعة لـ زين.

وسيتم تحقيق تفعيل نموذج مشروع المواءمة التشغيلية من خلال نهج يتم تنفيذه على مراحل زمنية على أساس احتياجات ومدى جاهزية الشركات التابعة للموائمة مع أولوياتها.

والعناصر الرئيسية الثلاثة لنموذج مشروع المواءمة التشغيلية هي:

نموذج "مشروع المواءمة التشغيلية" نهج تنفيذي ذو 3 مراحل

الهيكل

هو هيكل ذو توجهات إجرائية على المدى المتوسط إلى الطويل، ويسمح للمؤسسة بالتوجه للتكامل التكنولوجي بشكل أفضل، والذي يتمحور حول تقديم خدمات أفضل، وقد لامس الهيكل المقترح ضرورات تنظيمية مختلفة بما في ذلك إدارة الطلب وضمان جودة الخدمات وذكاء الأعمال والتكامل التكنولوجي.



الحكومة

تم استحداث أو تعزيز كيانات هيكلية لصنع القرارات في الشركات التابعة، وهي الكيانات التي تشتمل على كل الأطراف المعنية بهدف ضمان المواءمة بين الوحدات المختلفة في مجموعة زين والشركات التابعة لها، وقد تمت صياغة حقوق اتخاذ القرار ذات الصلة في شتى الشركات التابعة المختلفة من أجل توفير الشفافية لتنفيذ الإجراءات وتسهيل عملية إسناد المسؤوليات.



الإجراءات

تم تحديد مجموعة متكاملة من العمليات الإجرائية الشاملة، وهي العمليات التي تغطي سلسلة قيمة التكنولوجيا، حيث صيغت سلسلة إجراءات "التخطيط - البناء - التشغيل - الإيقاف" بحيث تغطي المجالات والرئيسية على أساس معايير الصناعة، وجاءت تلك العمليات الإجرائية مدفوعة بالاحتياجات التشغيلية، كما أنها قائمة على نضوج السوق، وعلى الطلب السوقي المتزايد على الخدمات الرقمية.



ذكاء الأعمال

ذكاء الأعمال (BI) عبارة عن تكنولوجيا تحركها الأعمال، وتوفر أدوات تحليلية وآليات لإعداد التقارير ولوحات إدارة تسمح بتمكين المديرين التنفيذيين للشركات، ومديرين الأعمال ومستخدمين نهائيين آخرين من اتخاذ قرارات أعمال أكثر استنارة .

و تواصل مجموعة زين الأخذ بزمام ملكية برنامج إدارة تحولها، وفي الوقت نفسه تستعيز عن الحلول الحالية بأفضل الممارسات، وأحدث التكنولوجيات المستمدة من تخزين بيانات المشروعات وذكاء الأعمال، وأهداف مشروع برنامج ذكاء الأعمال هي كالتالي:

✘ تحسين مدة الوصول إلى السوق.

✘ تعزيز تجربة العملاء.

✘ تعزيز إيرادات البيانات.

✘ بناء منصة لمبادرات زين الرقمية والابتكارية.

استراتيجية ذكاء أعمال زين مؤهلة لخلق مزيد من عمليات التآزر، وذلك من خلال تبادل المعرفة والخبرة بين كافة شركات زين، وبينما تواصل توحيد التنفيذ، فإن زين ستطور نماذج بيانات وتعريفات موحدة لمؤشرات الأداء الرئيسية وتقارير تحليلية، مما يجعل المعلومات أكثر فائدة لأصحاب المصلحة الذين هم في حاجة إليها لاتخاذ قرارات وإجراءات أعمال ضرورية.

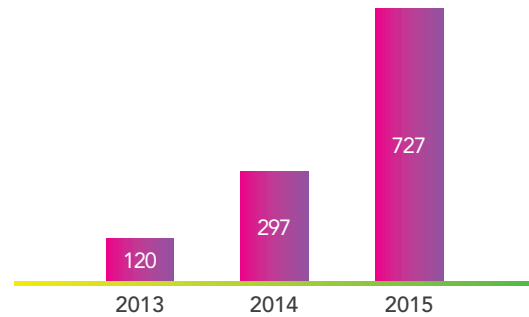
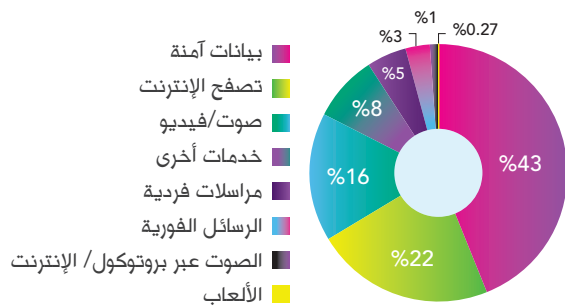
وقد تم الإنتهاء من تنفيذ مشروع ذكاء الأعمال في كل من السعودية والعراق والسودان، وحالياً تستهدف خطة مجموعة زين، تنفيذ استراتيجية استخبارات الأعمال في كافة الشركات التابعة لها بحلول نهاية العام 2016.

خارطة طريق ذكاء أعمال زين متوائمة مع ابتكارها الرقمي وثورة إنترنت الأشياء، وهي الخارطة التي تطمح إلى توسيع ذكاء الأعمال حتى تصبح منصة بيانات ضخمة لتحليل المزيد من البيانات المهيكلة وغير المهيكلة، إلى جانب إجراء تحليل آني لكميات ضخمة جدا و مجموعة متنوعة من البيانات، حيث أن هذه البيانات الضخمة ستؤدي إلى تغيير عمليات الأعمال بشكل جذري، وخلق نماذج أعمال جديدة وتحفيز الابتكار.

نمو خدمات البيانات

خدمات الجيل الثالث في العراق، وخدمات الجيل الرابع الـ LTE في الأردن، بالإضافة إلى تنفيذها العديد من مشاريع التطوير والتحديث على شبكاتها، على سبيل المثال: تحديث وتطوير شبكة زين السعودية.

في العام 2015، واصلت مجموعة زين نموها الهائل في حركة البيانات على جميع شبكاتها، حيث وصلت نسبة النمو إلى نحو 144% مقارنة مع نهاية العام 2014، ويعزى هذا النمو إلى المبادرات الاستراتيجية التي تقوم بها المجموعة على شبكاتها، حيث أطلقت



توزيع حركة البيانات حسب نوع الخدمة (بين شركات زين في البحرين، الكويت، السعودية).

إجمالي حجم حركة البيانات على شبكات زين خلال العام 2015 في البحرين، الكويت، المملكة العربية السعودية، وشركة تاتش في لبنان، حيث كان هناك المزيد من التركيز على تحليل استخدام خدمات البيانات لفهم أفضل الأنماط، بهدف تحسين تجربة العميل، والتعرف على أهم الخدمات التطبيقات، لزيادة إيرادات البيانات.

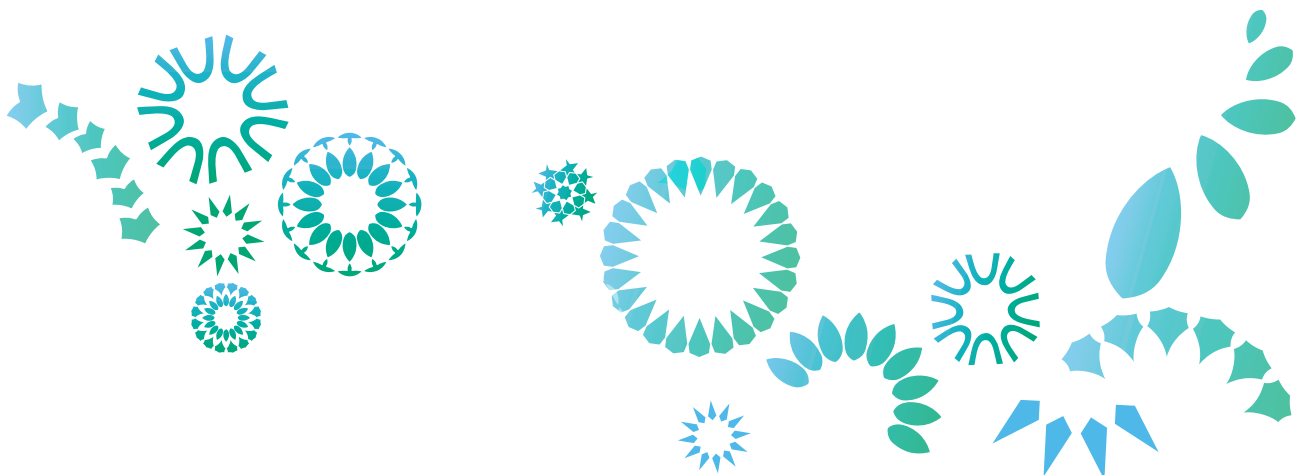
كفاءة الطاقة وتقليل الأثر البيئي

التزاماً بتعهداتها المتمثل في «بناء أفضل سويا»، نفذت مجموعة زين بنجاح عدة مبادرات في مجال تحسين كفاءة الطاقة والبنية التحتية، وهي المبادرات التي أدت إلى تخفيضات كبيرة في الأثر البيئي، وخلال العام 2015، ركزت زين على نشر سلسلة حلول في مجالات كفاءة استخدام الطاقة بدءاً من أنظمة التبريد الذاتي، ووصولاً إلى حلول الطاقة الهجينة.

إن الحاجة إلى تقليص الرقعة الجغرافية لإنتشار معدات محطات الشبكات، مع إبقائها في الوقت نفسه صديقة للبيئة، قد قادت إلى سياسة واسعة النطاق لتشبيد مقصورات أصغر حجماً في الهواء الطلق، وذلك في أسواق من بينها المملكة العربية السعودية، السودان، العراق، الكويت، وجنوب السودان خلال العام 2015، وأدى ذلك إلى نشر مولدات ديزل أصغر حجماً من أجل تحقيق كفاءة أفضل للطاقة، وتقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.

في العام 2015، واصلت زين شراكتها في مبادرة القياس المعياري «لكفاءة الطاقة النقالة» (MEE) التي ترعاها الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول GSMA، وقد شاركت خمس شركات تابعة لزين (البحرين، العراق، الكويت، جنوب السودان، والسودان) في مبادرة «كفاءة الطاقة النقالة»، حيث تم تقديم توصيات من جانب جمعية الـ GSMA إلى تلك الشركات الخمس التابعة من أجل تحقيق كفاءة أفضل في استخدام الطاقة في المستقبل.

وسيتم نشر مزيد من التفاصيل حول مبادرات زين في مجال كفاءة الطاقة في سياق تقرير المجموعة حول الاستدامة المؤسسية والمسؤولية الاجتماعية.



مؤتمر زين للتكنولوجيا

عقدت مجموعة زين نسختها الخامسة من «مؤتمر زين للتكنولوجيا»، وذلك خلال الفترة من 30 نوفمبر - 2 ديسمبر 2015 في العاصمة البحرينية المنامة، المدينة التي تعرف بأنها المدينة الاقتصادية الصديقة للبيئة، وكان الموضوع الرئيسي للمؤتمر هو «تحويل عالمنا»، وهو ما عكس تطلعات زين الاستراتيجية المتمثلة في تقديم نمط حياة رقمي مقنع وجذاب لعملائها.

وقد انعقد «مؤتمر زين للتكنولوجيا» هذا العام تحت رعاية وحضور المهندس كمال بن أحمد وزير النقل والاتصالات في مملكة البحرين، وكان بارزاً أن الجلسة الافتتاحية لهذا الحدث، شهدت عرض تقديمي رئيسياً من الدكتور جان بيير سكييري، المدير التنفيذي للشؤون القانونية في هيئة تنظيم الاتصالات في البحرين.

أدركت زين مدى فرص النمو الهائلة المتوافرة في مجالات الـ B2B، والمشاريع، ومجالات المدن الذكية، وأصبحت هذه القطاعات مجالات تركيز رئيسية بالنسبة إلى المجموعة، وهو الأمر الذي يتطلب الدعم الكامل من جميع شركائها لتحويله إلى مصادر دخل قابلة للاستمرار.

إن الطلب على الخدمات النقالة والنطاق العريض والخدمات السحابية هي محركات دافعة للتحويل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، ومجموعة زين في مهمة دائمة ومستمرة لتقديم تطبيقات وخدمات وأجهزة فائقة التطور من أجل دعم هذه التوجهات العملاقة.

وفي ظل مشاركة ما يقرب من 60 من موردي وبنائعي التكنولوجيا في «مؤتمر زين للتكنولوجيا»، كانت نسخة العام 2015 واحدة من أنجح مؤتمرات زين في مجال التكنولوجيا وأكثرها إثارة للإعجاب حتى الآن.

إن موضوعات التكنولوجيا والأعمال ذات الصلة التي تم مناقشتها شملت: برنامج «Access Plus» ومفهوم التطور الجوهري (Core Evolution) وحلول تمكين الأعمال، وتمكين وتحويل مشروعات تقنية المعلومات، وجودة التجربة، والابتكار في الخدمات، وكفاءة استخدام الطاقة، والأداء الأمثل للمواقع.

وقد تم تقديم عروض توضيحية رئيسية من جانب ثلاثة من مزودي حلول التكنولوجيا الرئيسيين على مستوى العالم (إريكسون- هواوي- نوكيا)، فضلاً عن عرض توضيحي قدمته شركة غارتنر العالمية المتخصصة في مجال استشارات وأبحاث تكنولوجيا المعلومات.



العمليات التجارية





زين نفسها بتبسيط عروض الخدمات أكثر وأكثر، إلى جانب إتباع آراء وملاحظات العملاء بنشاط.

ولا زال تزايد انتشار الهواتف الذكية، والتقارب، واستهلاك البيانات يشكل الإتجاهات التي تحرك صناعة الاتصالات في الوقت الراهن، ولا زالت استثمارات زين في أحدث الشبكات والتكنولوجيات تواصل المساعدة في تلبية هذه الاحتياجات، مما يتيح للمشغل طرح برنامج تسييل بيانات داخليا، وذلك بهدف زيادة الإيرادات التي يتم توليدها من خدمات البيانات والأجهزة الإضافية.

وتركز مجموعة زين على توفير اتصالات بيانات عالية السرعة وتجربة عملاء يمكن للعلامة التجارية أن يستفيدوا منها، ويشمل هذا البرنامج جميع أطراف تجارب خدمات البيانات - ابتداء من تجربة "walk-out surfing" في متاجر البيع بالتجزئة، ووصولاً إلى توفير باقات قيمة مدمجة، تزيد المكافآت على أساس أعلى مستويات الالتزام.

وفي موازاة هذا الأمر، عززت زين من قدراتها التنافسية من خلال عروض لشرائح العملاء المتنوعة - وهي عروض ترتبط باحتياجات العميل كما أنها توفر تسعيراً يقدم "المزيد في مقابل المزيد".

ومن خلال الإستماع إلى العملاء، استطاعت الشركات التابعة لمجموعة زين تصميم وتقديم باقات متكاملة مصممة خصيصاً لشرائح قيمة متنوعة وتلبي احتياجات الإتصال الخاصة بكل شريحة، فضلاً عن تقديم باقات مخصصة لشرائح خاصة مثل الطلاب والنساء واللاجئين المحرومين من الخدمات وقد ترشّخ هذا النهج من خلال تعزيز القدرات في مجال أنظمة حساب التكاليف وإدارة الحملات.

بينما تواصل زين تنفيذ رؤيتها الرامية إلى أن تصبح مزود نمط حياة رقمي متكامل، فقد شهد العام 2015 تقدماً كبيراً لعمليات المجموعة في هذا الإتجاه، حيث خصصت قدراً كبيراً من الوقت في الإستماع إلى آراء وانطباعات العملاء كجزء من خططها التطويرية، وذلك لتحسين نوعية الخدمات والمنتجات، مسترشدة في ذلك بتنفيذ هذه الآراء والملاحظات.

ولم يقتصر التركيز على الإستماع إلى الكيفية التي تقدم بها زين الخدمات حالياً، ولكن أيضاً على السعي إلى رؤية حول كيف يمكن لـ زين أن تقترب أكثر من قاعدة العملاء، وأن تصبح مندمجة بالكامل في حياتهم يوماً بعد يوم.

وما زالت التفاعلات الوثيقة للمجموعة مع قاعدة عملائها مستمرة في تسليط الضوء على الكيفية المثلى التي تستطيع زين الإستفادة من خلالها بأصولها لكي ترتقي إلى ما هو أبعد من مجرد تقديم خدمات اتصالات تقليدية، وتوفير منصة يمكن للعملاء من خلالها أن يحققوا النمو والتشارك.

وأحد الأمثلة على ذلك... نجد أن إستخدام شبكات الجيل الرابع السريعة الخاصة بمجموعة زين جنباً إلى جنب مع الابتكارات في مجال التعلم الإلكتروني، قد مكن العملاء من الاستفادة من برامج التعليم التي يتم تقديمها عن بُعد، مما يتيح لهم الاستفادة إلى أقصى درجة من وقتهم، والسماح لهم بتحقيق المزيد من النمو. وفي إطار المبادرات التي ركزت عليها مجموعة زين، جرى تسليط الضوء أيضاً على أهمية وجود تجربة عملاء "خالية من القلق"، حيث أُلزمت

خدمات الـ B2B

تستثمر مجموعة زين بقوة في مجالات مبيعات قطاع الأعمال داخل نطاق خدمات الـ B2B (المعروف أيضاً باسم أعمال -لأعمال)، وذلك من خلال المزيد من القدرات التقنية في مجال المبيعات. وقد أطلقت العديد من الشركات التابعة للمجموعة بنجاح عروض خدمات جديدة تهدف إلى إستعادة زين لمكانتها باعتبارها مزود خدمات متكاملة، وإشتملت أمثلة بعض العروض التي طرحتها زين في مجال خدمات الـ B2B على إطلاق حلول Office 365 قائمة على أساس التكنولوجيا السحابية في المملكة العربية السعودية والكويت، وطرح منصة فودافون M2M في الكويت.

ويجرى إستخدام منصة فودافون M2M حالياً على نطاق واسع في الأسواق العالمية، وهي توفر خدمات إرتباط واتصال موجهة في العديد من قطاعات الصناعة، بما في ذلك في مجالات العدادات الذكية، وتتبع الأصول، وإدارة الأساطيل.

إدارة القيمة

إلى جانب التركيز على عروض توفر المزيد، في مقابل مزيد من التسعير، واصلت الشركات التابعة لـ زين مكافأة عملائها على ولائهم، وذلك من خلال برنامجها الذي يحمل اسم "توقيع زين"، وكذلك من خلال عروض ذات شرائح توفر القيمة المستهدفة، ومن جهة زيادة نطاق إدارة القيمة، أطلقت زين مؤخراً خدمات تحويل الأموال عبر الهواتف النقالة في العراق، وهي الخدمات التي حققت نجاحاً كبيراً.

كما قامت شركات تابعة أخرى بتوسيع نطاق قدراتها ومسوغات اعتمادها على صعيد الفوترة المباشرة لتشمل المزيد من الشركاء حيث تقدم أحدث المحتويات فيما يتعلق بالتزفيم، وخدمات القيمة المضافة، وإقران كل ذلك بأساليب الدفع الأكثر ملاءمة. وقد أسهم كل من تحويل الأموال عبر الهواتف النقالة، والفوترة المباشرة في وضع الهاتف النقال في قلب التجارة الإلكترونية بالنسبة لشركات وعمليات مجموعة زين، حيث أصبحت شريحة الـ SIM بمثابة محفظة أموال متنقلة، كما خاضت زين أيضاً مجال التأمين الشخصي من خلال تقديم خدمات تغطية تأمينية مصغرة على الحياة في لبنان.

كما قامت شركات تابعة أخرى بتوسيع نطاق قدراتها ومسوغات

العلامة التجارية

منذ إطلاقها في العام 2007، تم تسمية العلامة التجارية زين "كأفضل" علامة تجارية في مجال الاتصالات في مناسبات وفعاليات عديدة، وكان لافتاً على نحو مثير للإعجاب، وللعام الثاني على التوالي، فوز زين بجائزة "أفضل علامة تجارية" في العام 2015، وهي الجائزة التي منحتها إياها لجنة تحكيم خاصة خلال المؤتمر والحفل السنوي لجوائز تيليكوم وورلد، والذي عقد في دبي في سبتمبر الماضي.

إن النجاح الذي تحقق خلال هذا العام على صعيد العلامة التجارية جاء مدفوعاً بالتطورات الملموسة التي تحدث داخل مجموعة زين، حيث تسهم الاستثمارات الضخمة في مجالات الشبكات وتحديثاتها والإبتكارات التكنولوجية في التأثير بشكل إيجابي على تجربة العملاء.

وبالإضافة إلى ذلك، فإن البرامج والحملات التسويقية الملهمة التي تنفذها مجموعة زين على صعيد المسؤولية الاجتماعية لفتت انتباه المنطقة برمتها، بما عكس تطلعات المجموعة الطامحة إلى خلق وتعزيز "عالم جميل".



شهر رمضان المبارك

شهد شهر رمضان المبارك قيام مجموعة زين بكشف النقاب عن حملة إعلانية مميزة، حيث سعت من خلال دعايتها التلفزيونية إلى نشر رسالة محبة وكرم لأولئك الذين في أشد الحاجة إلى هذه الصفات لجعل عالمهم جميل.

وركزت حملة زين الرمضانية على الروح الإنسانية، إذ أنها استهدفت تحقيق السعادة للأطفال الذين سُلبت سعادتهم وبراءتهم تحت وطأة ظروفهم القاسية.

وكانت عناوين الموضوعات الرئيسية للحملة الصحافية المطبوعة المصاحبة للدعاية هي: "إذا كنت سعيداً، فنحن سعداء"، و"إلهم حتى أستطيع تحقيق حلمك"، و"احتل مكاناً في قلوبنا".

وقد شارك عشرة فنانيين عرب مشهورين من دول تعمل فيها زين إلى جانب شخصية إعلامية، بالظهور في تلك الدعاية التلفزيونية التي جرى تصوير مشاهدتها داخل مخيم للاجئين في الأردن.

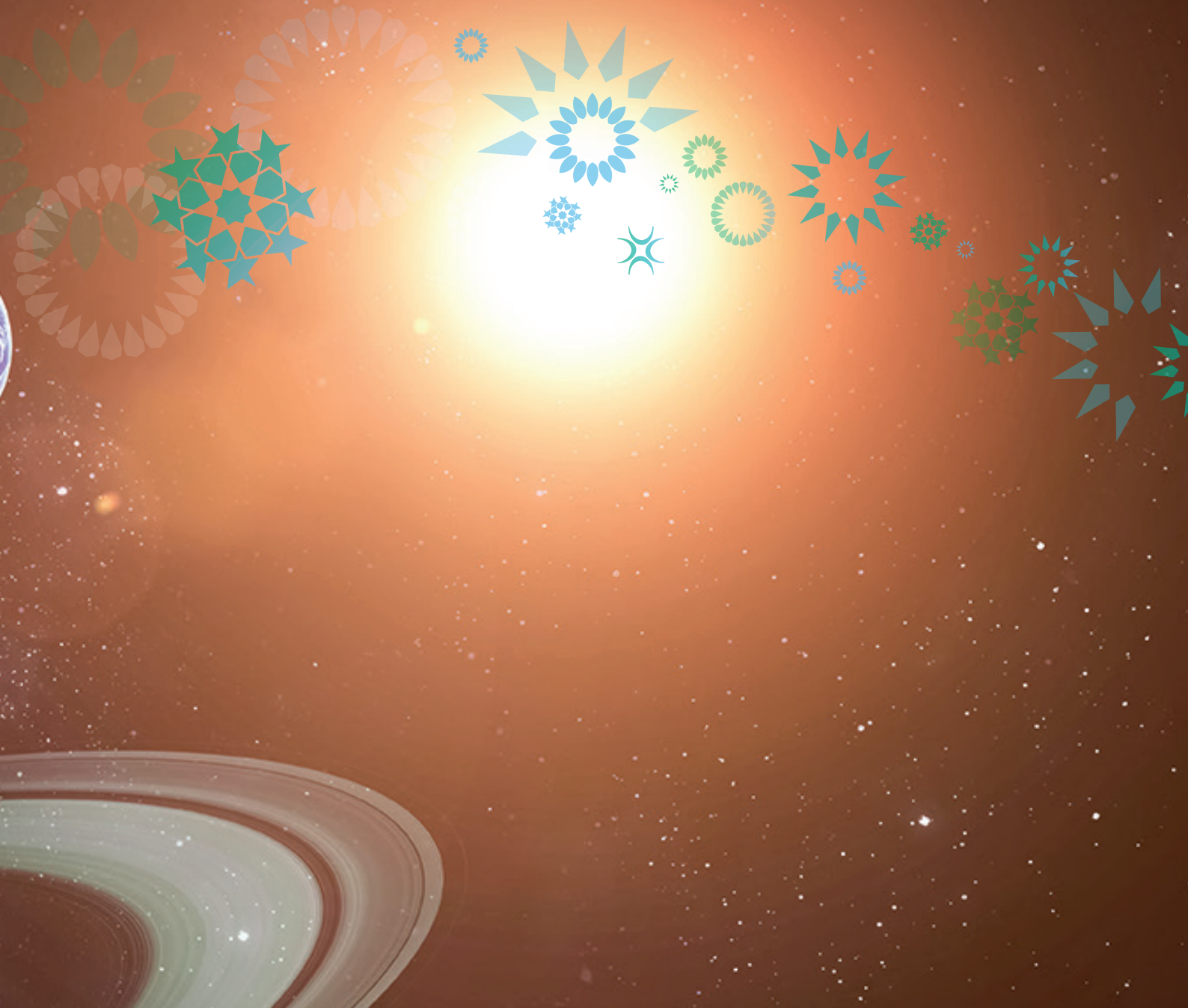
ونظراً للقدر الكبير من عدم الاستقرار في جزء كبير من المنطقة في هذا الوقت، وهو الأمر الذي أدى إلى تشريد ومعاناة قطاعات كبيرة من السكان على نطاق واسع، شعرت مجموعة زين بأنه يتعين عليها إنتاج دعاية تلفزيونية تتحدث عن الأمل والبحث عن السعادة حتى في الأوقات الصعبة.

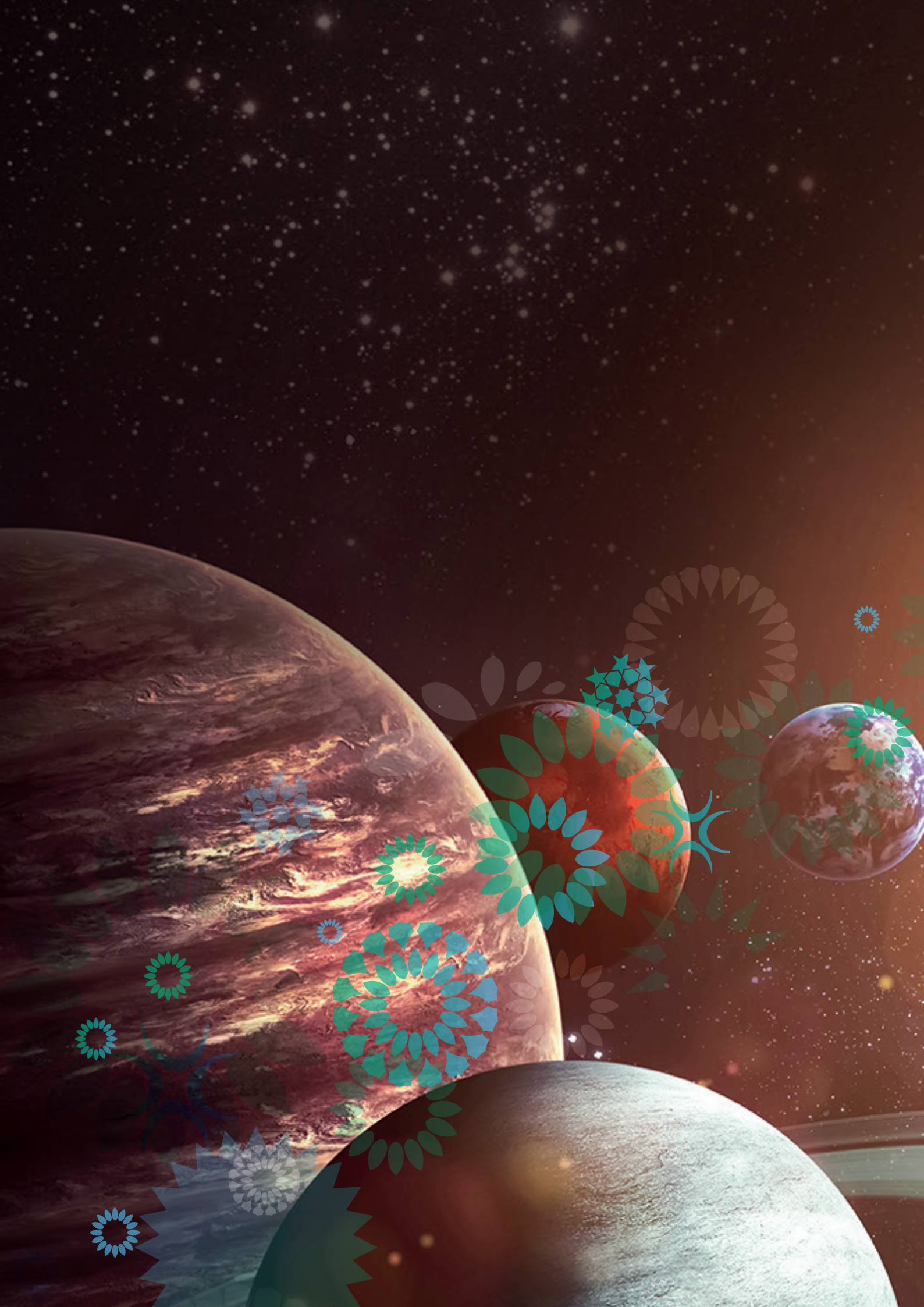
وقد حققت هذه الدعاية التلفزيونية الرمضانية 8 ملايين مشاهدة من خلال قناة يوتيوب الخاصة بمجموعة زين منذ إطلاقها في يوليو 2015.

مهما يكبر همّك،
الله أكبر.



تجربة العملاء





العملاء في قلب أعمالنا

التحليلية وصولاً إلى صدارة المشهد من أجل فهم سلوك العملاء، في محاولة لبناء صورة مركبة لأنماط قاعدة المستخدمين، وهي الصورة التي يمكن استخدامها استباقياً من أجل تقديم أفضل جودة خدمات إلى المستخدم النهائي، وهذا يؤدي بدوره إلى رفع مستوى رضاهم، مما يجعل نسبة التسرب أقل ترجيحاً.

وخلال العام 2015، قدمت مجموعة زين وشركاتها التابعة سلسلة من الأدوات والأنشطة التحليلية التي تهدف إلى زيادة مستوى رضا العملاء، ونورد عدداً من تلك الأدوات والأنشطة في التالي:

انطلاقاً من علمنا أن عنصر الابتكار وحده لا يضمن تحقيق النجاح لشركات الاتصالات في رحلتها نحو المستقبل، فقد شرعت مجموعة زين في الاهتمام بتطوير إدارة تجربة العملاء، وذلك لاعتبارها واحدة من ركائزها الإستراتيجية.

إن الفوائد التي تقدمها إدارة تجربة العملاء (CEM) عديدة، فعلى نطاق واسع، يتفق الكثيرون على أن جهود الاحتفاظ بالعملاء هي أكثر فعالية من حيث التكاليف بالمقارنة مع الجهود المبذولة لجذب عملاء جدد.

وبالتالي فإن إدارة تجربة العملاء أسهمت في دفع عجلة أنظمة دعم التشغيل (OSS)، وأنظمة دعم الأعمال (BSS)، وغيرها من الأدوات



أسبوع العميل

مباشرة إلى العملاء وإلى موظفي خط التواصل الأمامي في مجموعة زين، وثانيها، هو أن هذا البرنامج قد أدى إلى خلق عدد من المبادرات الإيجابية التي تم تنفيذها من جانب قادة الأعمال ومديري الإدارات الذين شاركوا فيها.

والمديرين التنفيذيين ومديري الإدارات والموظفين بشكل عام - حيث تفاعلوا عن قرب مع العملاء خلال هذا الأسبوع من خلال أنشطة متنوعة تم التنسيق بشأنها بالتعاون مع إدارات تجربة العملاء المحلية في كل دولة.

ينطوي هذا البرنامج على هدفين رئيسيين، أولها هو الإسهام في وصول قادة الأعمال

هذه المبادرة تشكل جزءاً من التزام مجموعة زين المستمر بإزاء تقديم أفضل تجربة عملاء في فتحها، وقد أجريت المبادرة بشكل متزامن في جميع أسواق مجموعة زين .

وشملت المبادرة جميع موظفي مجموعة زين - بمن في ذلك قادة الأعمال

يوم العميل

كل ثلاثة أشهر، تقوم مجموعة زين بتنفيذ أنشطة ذات صلة بالعملاء، وهي الأنشطة التي تتم في كل سوق من أسواقها، حيث تشارك فرق عمل تابعة للإدارة في أنشطة ذات صلة بالعملاء بما في ذلك الخدمة في منفذ التجزئة، والرد على المكالمات في مراكز الاتصال، وإجراء حوارات عبر شبكات التواصل الاجتماعي، والقيام بزيارات إلى العملاء المؤسسيين (الشركات)، والقيام بزيارات ميدانية مع المهندسين، ... وما إلى ذلك.

وفي نهاية كل دورة، يجتمع أعضاء تلك الفرق لمناقشة ملاحظاتهم، ثم توضع قائمة من الإجراءات من أجل تحديد ما يتعين مواصلة تحسينه، وما يتعين مواصلة القيام به بشكل جيد، ونتيجة لذلك، حققت المجموعة مكاسب ذات قيمة، وقد جرى تعميم ذلك في كافة الأسواق، مما أسهم بدوره في تحسين الخدمة المقدمة إلى العملاء .

وفي شتى أسواق المجموعة، فإن كل ثلاثة أشهر يشارك ما يقارب من 150 - 200 موظف من الفرق المختلفة للمجموعة، وشركاتها التابعة في أنشطة «يوم العملاء» (صوت العميل).



أداة «ملاحظات العملاء»

استمر تعميم منصة استطلاع ملاحظات العملاء الداخلية في الأسواق التي تعمل فيها مجموعة زين، وهي المنصات التي وفرت رؤى عميقة حول التفاعلات الرئيسية المتعلقة بالعملاء، فعندما يتفاعل العملاء مع الشركة من خلال نقاط الاتصال المتنوعة، فإنهم سرعان ما يتلقون استطلاعاً من خلال رسالة نصية قصيرة، وهو الاستطلاع الذي يتناول مسائل متعلقة بمستوى الرضا العام إزاء هذا التفاعل، والجهد المطلوب للتعامل مع طلبهم، والمعرفة اللازمة للتعامل مع تفاعلهم، وغير ذلك.

وقد أسهمت هذه الأفكار الآنية في تمكين الشركات التابعة لمجموعة زين من مواصلة صياغة خططها الرامية إلى تشجيع النتائج المناسبة التي تهدف في نهاية المطاف إلى تقليص جهد العملاء وزيادة مستوى الرضا، وزيادة «صافي نقاط الترويج»، وقد تم حتى الآن إطلاق هذه الأداة الآنية في خمس أسواق، في حين أنه من المقرر للأسواق المتبقية أن تبدأ في تطبيقها خلال الربع الأول من العام 2016.



شهادة «إدارة تجربة العملاء عالمياً»

شارك أعضاء مجتمع «رعاية العملاء» و«تجربة العملاء» في مجموعة زين في ورش تدريبية تبين مدى أهمية اعتماد «إدارة تجربة العملاء عالمياً»، وذلك كجزء من المنتديات النصف سنوية التي تعقدتها المجموعة.

وكان الهدف من وراء ذلك التدريب التفاعلي هو الاستمرار في تطوير القدرات والمهارات ذات الصلة بتجربة العملاء، وقد تطلب الأمر من كل مشارك تقديم تكليف اختباري من أجل أن يتم اعتماده، وقد أصبح كثير من أعضاء مجتمع زين معتمدين الآن في مجال «إدارة تجربة العملاء عالمياً» نتيجة لهذه المبادرة.

ورش عمل

صممت مجموعة زين «ورش عمل لتجربة العملاء» داخليا، وهي الورشة التي جرى عقدها في الأردن والبحرين والكويت والسودان، حيث شهدت ما يقارب من 80 مشاركا حتى الآن.

وجاءت ردود الفعل إيجابية للغاية، وهذا بدوره جعلنا نقوم بتعميم هذا الأمر في خطة العام 2016 في جميع الأسواق، حيث تغطي ورش العمل هذه مجالات عديدة، مثل العلامة التجارية، تجربة العملاء، الاستراتيجية، القياس، تصميم الرحلة، إدارة التغيير، والتركيز على العملاء.

«أسبوع المعرفة» - زين البحرين

أسهم فريق «رعاية وتجربة العملاء» في توفير 12 وحدة تدريبية متصلة بمواضيع تجربة العملاء، وقد بلغت مدة كل وحدة منها ثلاث ساعات، وقد كان هناك أكثر من 400 مشارك من كافة الأقسام التابعة لشركة زين البحرين، وكانت ملاحظات وتعقيبات الحضور إيجابية للغاية، وحقق هذا الأسبوع نجاحا كبيرا للغاية، وذلك وفقا لانبعاثات فريق الإدارة العليا لشركة زين البحرين.

الجوائز

فاز فريق «تجربة العملاء» في شركة زين البحرين بجائزتين من لجنة تحكيم دولية، الأولى خاصة بـ «أفضل برنامج تجربة عملاء في منطقة الشرق الأوسط خلال العام» والثانية خاصة بـ «أفضل استراتيجية تجربة عملاء لعلامة تجارية» خلال مؤتمر الشرق الأوسط لتجربة العملاء للعام 2015 الذي أقامته «Insights» في دبي في ديسمبر 2015.

وشهد هذا المؤتمر السنوي لتجربة العملاء (CX) تمثيلاً من مجموعة واسعة من الصناعات التي شملت التمويل والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمرافق والتعليم والسيارات، حيث ركّز على كيفية دفع برامج تجربة العملاء مدعومة بأحدث الأفكار لعدد كبير من خبراء تجربة العملاء العالميين، الذين كانوا بين الحضور.

وعلاوة على ذلك، تم منح شركة زين الأردن جائزة أفضل خدمة تجربة عملاء في حفل توزيع جوائز وورلد تيليكوم الشرق الأوسط الذي عقده «Terrapin» في سبتمبر من العام 2015 في دبي.

أفضل برنامج
تجربة عملاء
في منطقة
الشرق الأوسط

أفضل
خدمة تجربة
عملاء

أفضل
استراتيجية
تجربة عملاء
لعلامة تجارية

الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية

كان العام 2015 عاماً مهماً لرفاه الأمم والشعوب، حيث شهدت هذه الفترة اتفاق قادة العالم بالإجماع على أجندة مجالات التنمية، والتي قدمتها هذه المرة أهداف التنمية المستدامة (SDGs) الـ 17، والتي تهدف إلى ضمان أن تحظى الأجيال القادمة بحياة مزدهرة.

على جانب آخر، وخلال مؤتمر الأمم المتحدة المعني بتغير المناخ (COP21)، والذي انعقد في باريس خلال شهر ديسمبر 2015، فقد توصل قادة العالم إلى اتفاق تاريخي آخر بشأن تغير المناخ. ويبين هذين الحدثين التاريخيين مدى الحاجة إلى اتباع نهج عالمي موحد إزاء مواجهة تحديات التنمية، لكنه وفي ظل هذا التوجه، فإنه من المؤسف أن الصراع في منطقتنا ما زال يفرض تحدياته علينا، وتداعياته السلبية مستمرة إلى الآن في بعض أسواقنا التي نعمل فيها.

وعلى الرغم من هذه الظروف الصعبة، استمرت مختلف شركاتنا التابعة في دفع مجالات التنمية إلى الأمام، ففي أوائل العام 2015 أصبحت المجموعة شريكاً استراتيجياً في "المنتدى الاقتصادي العالمي"، وذلك في الوقت الذي نرى فيه أن إسهاماتنا ومشاركتنا ذات الصلة تلعب دوراً أساسياً في تحقيق النمو في أسواق المنطقة.

وكنتيجة لذلك، تركزت المبادرات الرئيسية في أسواقنا على مهارات بناء القدرات من أجل معالجة جوانب العجز المجتمعي.



ومن خلال مواثمة أنشطة أعمالنا مع أهداف التنمية المستدامة، فإنه بإمكاننا أن ندعم الاستمرار في تعزيز التنمية المستدامة في مجالات عملياتنا.

نحن ندرك أننا بحاجة إلى مواصلة تقديم حلول تحويلية لبعض التحديات التي تواجهنا، وندرك أيضاً مدى الأثر المضاعف الذي يحققه الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على صعيد التقدم ككل، ومن هذا المنطلق فإن لدينا مبادرات مهمة تركز الآن على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وبكل تأكيد سنواصل دفع عجلة التنمية إلى الأمام من أجل الوصول إلى مناطق جديدة في التنمية المستدامة، بينما نعمل في الوقت ذاته على مواثمة المعايير المعترف بها دولياً في مجالات الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية.

في ما يلي لمحة سريعة عن أنشطتنا في شتى أسواقنا، وللإطلاع الشامل، يرجى زيارة تقريرنا حول الاستدامة من خلال موقعنا: www.zain.com

رواد الأعمال من 21 دولة عربية، وهذا العدد من الأرقام القياسية التي شهدتها هذه المبادرة منذ طلتها الأولى.

يتم الحكم على المتسابقين استناداً إلى جودة أفكارهم ومدى إمكاناتهم المحتملة لتحقيق النجاح، وكذلك استناداً إلى قدرتهم على إضافة قيمة حقيقية إلى المجتمع، وخلال هذا العام، تقاسم الفائزون في المسابقة جوائز مالية بلغ مجموعها 135,000 دولار أمريكي.

نحن في زين نواصل التأكيد على دور الشركة في تعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية في أسواقنا التشغيلية، وخلال هذا العام، عبرنا بوضوح عن هذا الالتزام من خلال تبني «أهداف التنمية المستدامة لما بعد 2015» التي تبناها هيئة الأمم المتحدة، وهي الأهداف التي تسعى إلى القضاء على الفقر، ودعم المساواة الاجتماعية والاقتصادية ومكافحة التغير المناخي.

مع بداية العام 2015، دشنت مجموعة زين مشاريعها في هذا المسار، بإطلاق «مسابقة منتدى المشاريع» بشراكة مع منتدى MITEF للمشاريع التكنولوجية الذي ينظمه معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا وشركة عبد اللطيف جميل (ALJ) من أجل تعزيز أنشطة ريادة الأعمال في أرجاء منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

ومن خلال هذه المبادرة، يتم منح الفرصة لرواد الأعمال الطموحين من شتى أرجاء المنطقة لعرض أفكارهم على هيئات تحكيمية تتألف من خبراء ومتخصصين، حيث يتم إشراكهم في ورش عمل تدريبية وندوات ومحاضرات لتطوير قدراتهم.

وقد حققت هذه المسابقة نمواً مضطرباً منذ إطلاقها الرسمي، وقد اكتسبت نسخة هذا العام من المسابقة زخماً اعلامياً كبيراً بمشاركة مجموعة زين، حيث حرصت على تسخير جهودها في مجالات التسويق لاستقطاب المزيد من المتسابقين الشباب، وهو ما انعكس على حجم المشاركة، حيث تقدم إلى المسابقة في النسخة الأخيرة 12000



زين البحرين

اقتصاد أكثر ارتكازاً على المعرفة: «منتديات المعرفة»

خلال العام 2015، نظمت شركة زين البحرين عدداً من منتديات المعرفة بهدف تطوير فهم الطلاب إزاء المجالات ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات، والغرض من هذا البرنامج هو تشجيع تحويل المملكة نحو اقتصاد قائم على المعرفة، وقد شارك في تلك المنتديات أكثر من 5000 طالب على مدار العام.

دعم التعليم: برنامج العودة إلى المدارس

منذ إنطلاقه في العام 2003، يواصل برنامج العودة إلى المدارس دعم الطلاب في المدارس الحكومية في جميع أرجاء المملكة من خلال توزيع لوازم مدرسية أساسية، ومنذ تدشينه في هذا الوقت، استفاد أكثر من 240,000 طالب من برنامج العودة إلى المدارس الذي تنفذه شركة زين البحرين، وخلال هذا العام وحده، تم توزيع مستلزمات مدرسية على حوالي 20000 طالب.

رقمية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها من الحلول المتقدمة.

ومن خلال دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بيئة التعلم الأردنية، فإن زين الأردن تسهم بشكل أكثر ملائمة في تجهيز شباب الدولة من أجل دفع الدولة نحو اقتصاد قائم على المعرفة.

رعاية الابتكار وبيئة منظومة المشاريع الناشئة في الأردن: «منصة زين للابداع»



«منصة زين للابداع» (ZINC) هي منصة تفاعلية، تم تصميمها لتكون مركزاً محورياً لروح ريادة الأعمال والابتكار، حيث ترعى بيئة منظومة المشاريع الوطنية الناشئة في المملكة.

توفر منصة زين للابداع منبراً لرواد الأعمال والشباب المهتمين، كي يتواصلوا ويلتقوا ويعملوا ويتفاعلوا مع بعضهم البعض، كما أنها تستضيف محاضرات ومنتديات بحضور مرشدين ومستثمرين بارزين من جميع أنحاء العالم.

وقد اجتذبت الفعاليات التي استضافتها منصة زين للابداع خلال العام 2015 حوالي 25,000 فرد، وتلقى أكثر من 500 آخريين التدريب.

زين الكويت

تمكين رواد الأعمال الكويتيين الطموحين: برنامج «زين فكرة عظيمة»



تم تطوير برنامج «زين فكرة عظيمة» من جانب شركة زين الكويت بالتعاون مع شركة «بريلياننت لاب» المتخصصة في تحفيز المشاريع المحلية الناشئة.

زين العراق

تمكين رواد الأعمال العراقيين: «برنامج الابتكار من أجل التنمية»



في العام 2015، دخلت شركة زين العراق في شراكة مع البرنامج الانمائي للأمم المتحدة من أجل تأسيس «برنامج الابتكار من أجل التنمية»، وهو عبارة عن مسابقة للمشاريع تم تأسيسها بغرض غرس منظومة ريادة أعمال ايكولوجية أقوى، على أن تكون قائمة على المعرفة في الدولة.

يوفر هذا البرنامج وسائل التدريب ذات الصلة بريادة الأعمال، كما يوفر للمتسابقين الفائزين التمويل الأولي وفرص التواصل مع مجتمعات الأعمال، وقد التحق بـ «برنامج الابتكار من أجل التنمية» 170 مشارك، حيث وصل 17 منهم إلى المراحل النهائية للمسابقة.

إغاثة النازحين: مشروع مساعدة النازحين

من أجل معالجة أزمة النزوح البشري المستمرة في بعض مناطق الدولة، أسست شركة زين العراق «برنامج مساعدة النازحين داخليا»، ومن خلال هذا البرنامج، وزعت شركة زين العراق مواد غذائية وملابس، وقد استفاد من هذه المساعدات أكثر من 19,700 نازح عراقي.

كما تعاونت شركة زين العراق أيضاً مع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين من أجل تأسيس حملة «أهلنا»، وهي الحملة التي تم من خلالها تشييد 100 وحدة سكنية، لتوفير المأوى لنحو 500 نازح.

وتوفر وحدات إسكان اللاجئين حلولاً ذكية للنازحين تساعدهم في أسلوب المعيشة تحت هذه الظروف، وذلك من خلال عمل تصميم مبتكر يتضمن أنظمة طاقة شمسية للهواتف وشحن المصابيح داخل كل ملجأ.

زين الأردن

دعم التعليم من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: مشروع المدارس الذكية

خلال هذا العام، بدأت شركة زين الأردن المرحلة التجريبية لمبادرة «المدارس الذكية»، وهي المبادرة التي أطلقتها الشركة في ثلاث مدارس عامة، وقد تم تطوير المبادرة بالتعاون مع المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا والشركة العلمية الإلكترونية الحديثة (مجموعة شركات موزيكو)، وهي مبادرة تسعى إلى تهيئة المناهج الدراسية في صيغ

وهذا الدعم الذي قدم إلى الوفد المشارك بعد أن حصل على المركز الرابع في أربع فئات، والمركز الأول في فئة واحدة، هو جزء من مبادرات شركة زين السعودية في سبيل تشجيع مشاركة أكبر للشباب في المجالات ذات الصلة بالتكنولوجيا.

«تاتش» - لبنان

دعم روح ريادة الأعمال في لبنان: «مسابقة تطوير الشراكات الأكاديمية الصناعية من خلال الإدارة البحثية الفعالة»



تعاونت شركة «تاتش» مع الجامعة الأميركية في بيروت من أجل إطلاق «مسابقة تطوير الشراكات الأكاديمية الصناعية من خلال الإدارة البحثية الكفؤة في لبنان»، وقد جمعت المسابقة طلاباً من ست جامعات لبنانية ممن يسعون إلى تحويل مفاهيم مشاريع ناشئة إلى شركات تجارية، حيث يحظى المرشحون الذين يقع عليهم الاختيار، بالمشورة المهنية والتعرف على مستثمرين محتملين.

حلول مبتكرة لمساعدة مرضى السرطان: مبادرة «أضئ شمعة»



خلال العام 2015، طورت شركة تاتش تطبيقاً مبتكراً يتيح للجماهير التبرع بالمال مباشرة من أجل مساعدة ومعالجة مرضى السرطان في لبنان، والتطبيق الذي يحمل اسم «أضئ شمعة»، تم تطويره بالتعاون مع مركز سرطان الأطفال في لبنان، لتسهّل عملية تقديم التبرعات، وهو الأمر الذي يتيح للمستخدمين إضاءة شمعة افتراضية، عند التبرع بمبلغ محدد مباشرة لصالح المركز، وفي غضون ثمانية أشهر منذ إنطلاقه، تم تجميع 50,000 دولار أمريكي من خلال استخدام هذا التطبيق.

إن هدف برنامج «زين فكرة عظيمة»، هو رعاية مفاهيم المشاريع الكويتية الناشئة لرواد الأعمال الكويتيين وتمكينهم من تحويل مفاهيمهم هذه إلى أعمال مستدامة، حيث يحضر المشاركون في برنامج «زين فكرة عظيمة» ورشة عمل تحضيرية مكثفة، يتلقون فيها التدريب على مجموعة من الموضوعات ذات الصلة بريادة الأعمال.

ثم يتم اختيار المرشحين النهائيين المشاركين بتوصية من لجان التحكيم، ويتأهل الفائزون إلى مستوى آخر، وهو حضور برامج عملية في وادي السيليكون في الولايات المتحدة، بالإضافة إلى فرصة لقاء مستثمرين محتملين.

وخلال العام 2015، تأهل 12 مشاركاً إلى المراحل النهائية لبرنامج «زين فكرة عظيمة»، كما أسفرت نسخ السنوات السابقة من البرنامج عن تأسيس 14 شركات قابلة للاستدامة.

استخدام التكنولوجيا لدعم التعليم: مشروع «طالب» للتعليم الإلكتروني

للسنة الثالثة على التوالي، دعمت شركة زين الكويت مشروع «طالب» للتعليم الإلكتروني، وهو عبارة عن بوابة تعليمية عبر الإنترنت تربط بين الطلاب وأولياء الأمور والمعلمين من خلال منصة رقمية لتعزيز التواصل، وهو ما يساهم في تحسين التجربة التعليمية للطلاب بشكل عام.

ويساهم إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عبر مشروع «طالب» في تحقيق فوائد ملموسة، مثل الوصول إلى الوسائل التعليمية الإلكترونية للطلاب المسجلين، وحالياً هناك أكثر من 650,000 شخص مسجلين في بوابة «طالب» للتعليم الإلكتروني.

زين السعودية

تشجيع مشاركة الشباب في العلوم والتكنولوجيا: دعم زين السعودية للمشاركين في «معرض إنترنت الدولي للعلوم والهندسة» (ISEF)



في أعقاب الإنجاز المتميز الذي حققه طلاب المدارس الثانوية والطلاب الجامعيين السعوديين الذين شاركوا في مسابقة «معرض إنترنت الدولي للعلوم والهندسة»، كافأت زين السعودية جميع المشاركين بأجهزة حاسوب ماك، وأجهزة MiFi واشتركاكات خطوط بيانات مجانية لمدة سنة.

زين جنوب السودان

التمكين من خلال الربط:

«مشروع زين هواوي لتوفير إمكانية الوصول إلى شبكة الإنترنت»

تأسس «مشروع زين هواوي لتوفير إمكانية الوصول إلى شبكة الإنترنت» في العام 2014، وهو يوفر لطلاب جنوب السودان الاتصال بالإنترنت والفوائد المرتبطة به.

يستفيد المشروع من الطاقة الفائضة عن حاجة محطات زين، وتحويلها إلى المدارس المجاورة، حيث تغذي هذه الطاقة الحواسيب التي يستخدمها الطلاب، وقد وصل عددهم حتى الآن ما يقارب الـ 3000 طالب، ودور زين في هذا المشروع، هو توفير الطاقة وأجهزة الدونغل والاتصال، بينما توفر شركة هواوي المعدات وصيانة محطات الحاسوب، فضلاً عن التدريب اللازم للموظفين لتشغيل المحطة وتعليم الأطفال.

توفير التعليم وبناء القدرات: مبادرة ويتيكر للسلام والتنمية



تأسست «مبادرة ويتيكر للسلام والتنمية» (WPD) في العام 2012 كجهد تعاوني بين شركة زين جنوب السودان، وشركة اريكسون، ومنظمة اليونيسكو والممثل العالمي وسفير اليونيسكو للنوايا الحسنة فورست ويتيكر.

تعزز «مبادرة ويتيكر للسلام والتنمية» جهود بناء السلام والمصالحة، وبناء القدرات لدى الشباب في جميع أرجاء جنوب السودان، وبدعم مالي من مؤسسة ماستر كارد، تم خلال هذا العام إنشاء ثلاثة مراكز تعليم إضافية، ويتم تزويد هذه المراكز بالطاقة اللازمة من خلال الألواح الشمسية، وتوفر هذه المراكز العديد من المجالات الضرورية لخدمة هذا الغرض، مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والموارد التعليمية، بالإضافة إلى فصول محو الأمية للمجتمعات النائية.

زين السودان

توفير الوصول الشامل إلى الرعاية الصحية: وحدة العناية المكثفة بمستشفى سوبا



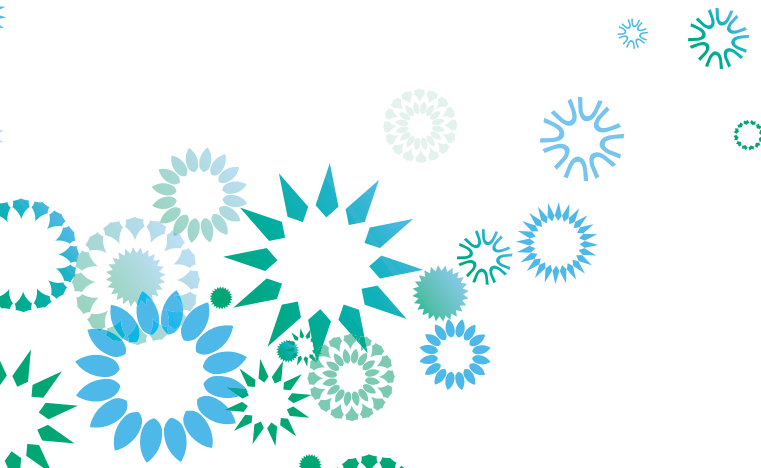
أنجزت شركة زين السودان بناء وحدة العناية المكثفة بمستشفى سوبا، حيث توفر وحدة العناية المكثفة العلاج الأساسي لـ 16 ألف مريض يزورون مستشفى سوبا سنوياً، كما أنها تعزز التزام شركة زين السودان إزاء دعم الوصول الشامل إلى الرعاية الصحية للمواطنين.

وستخدم وحدة العناية المكثفة ما يقدر بنحو 600 إلى 800 مريض سنوياً كما ستسهم أيضاً في زيادة فرص العمل للجراحين والعاملين الآخرين في المجال الطبي، ممن ستكون هناك حاجة إليهم لتشغيل الوحدة.

منح المناطق النائية وصولاً إلى مياه الشرب النظيفة: مشروع مياه الجفيل

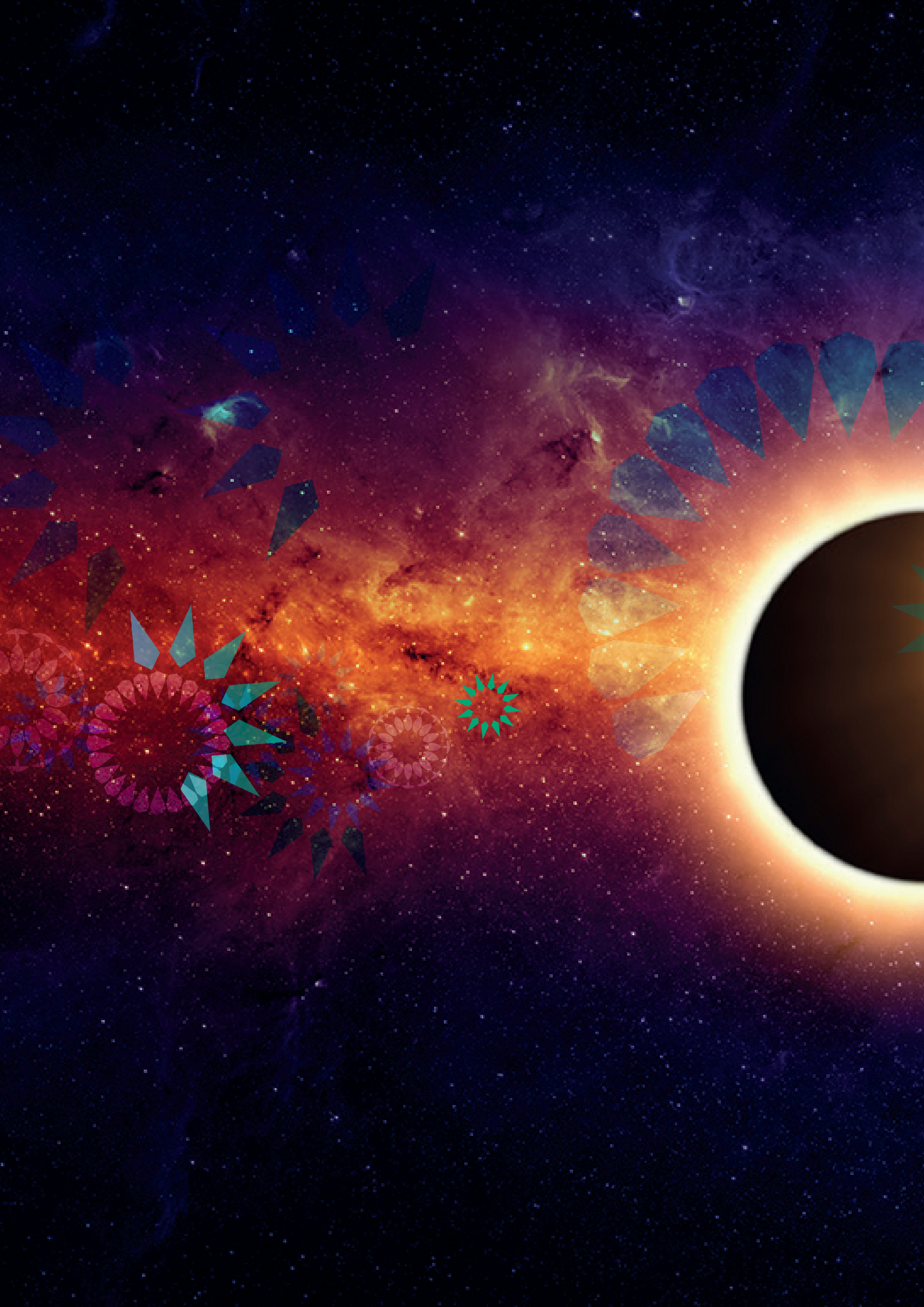


استجابة للتحديات التي يواجهها بعض السودانيين في الوصول إلى مياه نظيفة، طوّرت شركة زين السودان مشروع مياه الجفيل الذي يقع في ولاية شمال كردفان، وهو مشروع يربط بين ثلاث قرى تفتقر إلى الوصول المباشر إلى المياه النظيفة، إذ توجد بئر مياه ارتوازية على بعد ثمانية كيلومترات، ويخدم مشروع الجفيل أكثر من 7000 قروي بتمكينهم من الحصول على مياه نظيفة، وبالتالي الحد من تعرضهم لمختلف الأمراض التي تنتقل عن طريق المياه.



حوكمة الشركات





1. الحوكمة في زين

إن نجاح مجموعة زين في تحقيق أهدافها يعتمد في الأساس على مدى استعدادها لفهم طبيعة البيئة التي تعمل فيها، حيث تنظر المجموعة إلى حالة عدم الاستقرار الاجتماعي والإقتصادي في بعض المناطق التي تعمل فيها على أنها من التحديات الرئيسية لها، وذلك على الرغم من فرص النمو المتاحة التي مازالت تتمتع بها.

إن مبادئ الحوكمة السليمة تضمن فعالية الدور الحيوي الذي يقوم به مجلس الإدارة، كما أنها أساسية للحفاظ على ثقة المستثمرين، وكانت مجموعة زين من أوائل الشركات التي اعتنقت القواعد التنظيمية الجديدة التي أصدرتها هيئة أسواق المال الكويتية، ومن خلال شفافية منظومة عملها، فإن المجموعة ستظل تتبنى أسس الإدارة المسؤولة لتحقيق مبادئ الحوكمة السليمة.

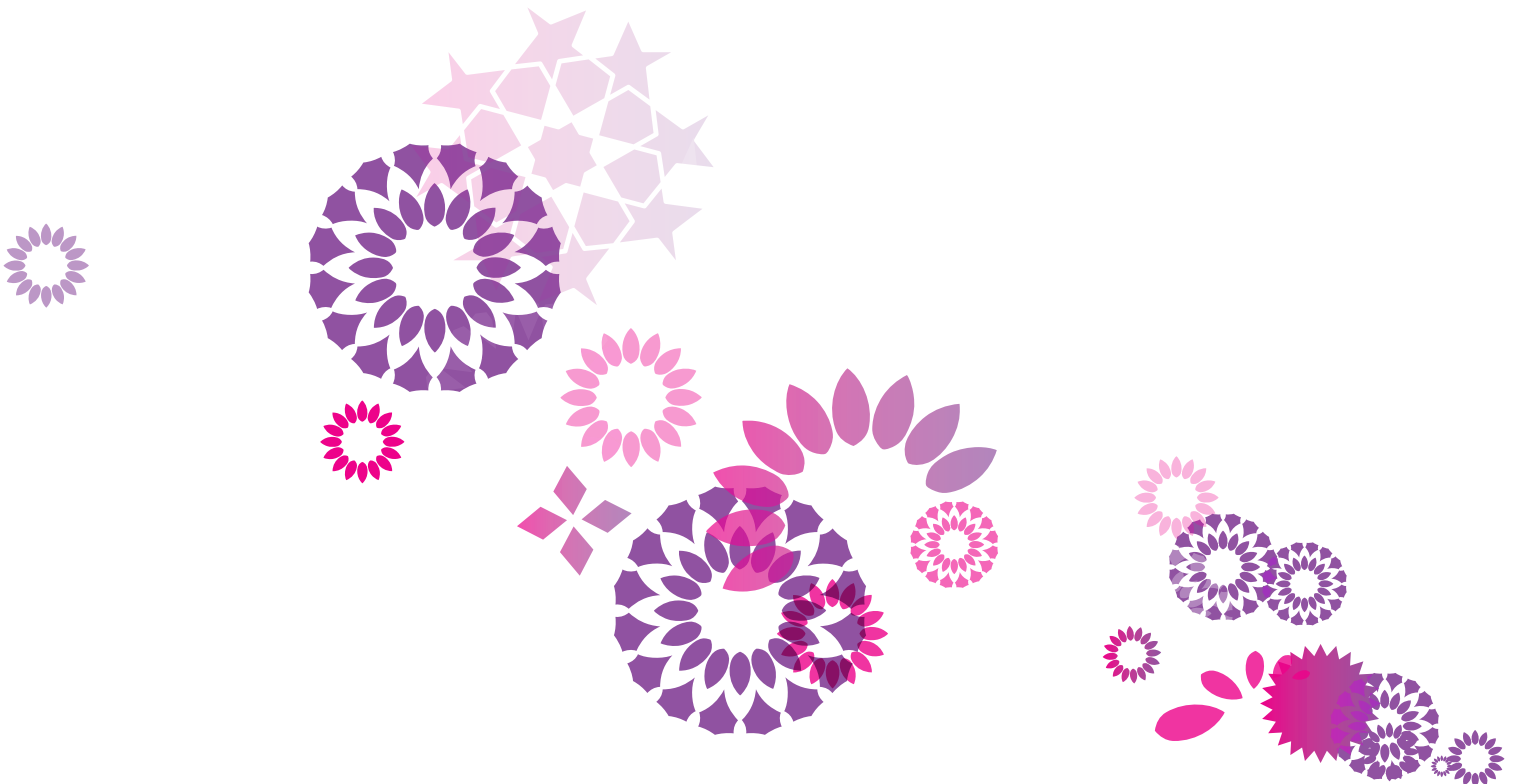
3. مسؤوليات مجلس الإدارة

يتولى مجلس الإدارة الإشراف على شؤون المجموعة، كما أنه يعمل باستمرار على تحسين ومواصلة بناء ممارسات حوكمة الشركات السليمة الخاصة بمجموعة زين، وهو مسؤول عن ضمان أن المجموعة تُدار بطريقة تحافظ على العوائد المالية على المدى الطويل، وعلى نجاح الأعمال بشكل عام، وهو الأمر الذي يضمن استمرارية عمل المجموعة من أجل مصلحة عملائها، وموظفيها، وغيرهم من أصحاب المصالح، كما أن أعضاء مجلس إدارة زين ملتزمين بالمحافظة على معايير عالية من أخلاقيات العمل والحوكمة.

2. البيئة التنظيمية في الكويت

عكف مجلس الإدارة خلال السنوات القليلة الماضية على تنقيح وتحديث إطار عمل حوكمة الشركات، وذلك استجابة منه للتغيرات التي طرأت على التشريعات في دولة الكويت، وانطلاقاً من هذا تلتزم زين بإقامة قنوات اتصال تفاعلية مع المستثمرين، وتحرص على تشجيع جميع المساهمين على التصويت، والمساعدة في الحفاظ على الأهداف طويلة الأجل، وذلك على النحو المنصوص عليه في النظام الأساسي الخاص بالمجموعة.

في العام 2015، أصدرت هيئة أسواق المال الكويتية مجموعة من القواعد التنظيمية، وذلك كجزء من اللائحة التنفيذية المحدثّة التي حلت محل عدد من القرارات والقواعد التنظيمية السابقة، ووفقاً لذلك، اعتمد مجلس الإدارة القواعد التنظيمية المعدلة، وأعاد النظر في السياسات والموثائق الداخلية لتتوافق مع تلك التغييرات التشريعية، وهذه القواعد وغيرها من الوثائق التي تحدد إطار عمل حوكمة الشركات مثل ميثاق سلوكيات العمل (متاحة على موقع مجموعة زين الإلكتروني تحت الجزء المعنون بـ نبذة عن زين - حوكمة الشركات).



4. لجان مجلس الإدارة

مجموعة زين لديها أربع لجان دائمة منبثقة عن مجلس الإدارة، وكل واحدة من هذه اللجان لديها أغراض ومسؤوليات منصوص عليها في لوائح اللجان المعتمدة من قبل مجلس الإدارة، ووفقاً للمتطلبات التنظيمية الصادرة عن هيئة أسواق المال الكويتية، فإن اللجان التابعة لمجلس الإدارة، قد أعيد النظر في هيكلتها لتصبح ممثلة للمتطلبات التنظيمية، واللجان الحالية التابعة لمجلس الإدارة في زين تمتد لتشمل:

أ. لجنة التدقيق

لجنة التدقيق مسؤولة عن مساعدة مجلس الإدارة في أداء مسؤولياته فيما يتعلق بالإشراف على:

(1) جودة ونزاهة الممارسات المحاسبية والتدقيق والرقابة الداخلية، و إعداد التقارير المالية في مجموعة زين.

(2) أداء ومؤهلات مدقق الحسابات المستقل المرخص (المدققين الخارجيين).

(3) علاقة المجموعة مع مدققيها الخارجيين.

(4) أداء وحدة التدقيق الداخلي الخاصة بالمجموعة.

(5) امتثال المجموعة للمتطلبات القانونية والتنظيمية.

ب. لجنة الحوكمة

لجنة الحوكمة مسؤولة عن مساعدة مجلس الإدارة في:

(1) الإشراف على التطوير والتقييم المنتظم لمنهجية مجموعة زين إزاء مسائل الحوكمة.

(2) ضمان أن مثل هذا النهج يدعم الأداء الفعال لمجموعة زين لتحقيق ما هو أفضل لمصالح المساهمين، والتواصل الفعال بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.

(3) الإشراف على هيكل ونظام مسؤولية الإدارة التنفيذية اتجاه مجلس الإدارة من جهة، ومسؤولية مجلس الإدارة إتجاه المساهمين من جهة أخرى، وذلك وفقاً للقوانين والمتطلبات الرقابية المعمول بها من أجل تحقيق ممارسات حوكمة رشيدة.

ج. لجنة الترشيحات والمكافآت

تتولى اللجنة المسؤوليات والمهام التالية:

أ. تحديد المرشحين المناسبين لتولي عضوية مجلس الإدارة، أو تعيين أعضاء الإدارة التنفيذية.

ب. رفع توصية لمجلس الإدارة بالمرشحين، ليتم انتخاب الأعضاء من قبل الجمعية العمومية.

ت. الإشراف على تقييم الأداء السنوي لمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.

ث. تقييم مكافآت وتعويضات أعضاء مجلس الإدارة وأعضاء الإدارة التنفيذية، وفقاً للأهداف الاستراتيجية طويلة الأجل الخاصة بالمجموعة.

د. لجنة المخاطر

تهدف لجنة المخاطر إلى ضمان الإشراف الفعال من قبل مجلس الإدارة على المعاملات في مجموعة زين، وتتولى اللجنة مسؤولية المهام المتعلقة بجميع جوانب إدارة المخاطر، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - المخاطر الاستراتيجية، ومخاطر السوق، ومخاطر الالتزام، ودرجة احتمال المخاطر، والمخاطر التشغيلية، وتراجع هذه اللجنة السياسات المتعلقة بجميع قضايا المخاطر، كما أنها تنفذ مهام الإشراف على جميع المخاطر التي تواجهها المجموعة.

7. أصحاب المصالح: الداخليين والخارجيين

يمكن لقرارات مجلس إدارة زين وإدارتها التنفيذية أن تؤثر إلى حد كبير على الإجراءات والتوقعات من جانب كثير من أصحاب المصالح بمن في ذلك العملاء والموردين والموظفين والسلطات الرقابية والمستثمرين وغيرهم.

لذا قامت المجموعة بإبتكار طرق اتصال مختلفة لتناسب مع أصحاب المصالح المتنوعين، وقد شجع هذا الأمر على فهم أفضل لتوقعات أصحاب المصالح، وهو الأمر الذي يسهم في رعاية متطلباتهم بكفاءة.

إن حماية حقوق أصحاب المصالح هي من أهم مسؤوليات مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، بالإضافة إلى ضمان أن التغييرات التي تطرأ على القوانين واللوائح الصادرة عن الهيئات الرقابية قد انعكست على السياسات الداخلية، وثقافة الشركة، فالدور الرقابي والإشرافي الفعال من جانب مجلس الإدارة هو العمود الفقري لإطار عمل الحوكمة الرشيدة.

8. الإرتقاء بالشفافية إلى أعلى مستوى

إن هدف المجموعة هو توفير أدوات تواصل أكثر فعالية مع جميع أصحاب المصالح، بغرض تقديم تقارير شاملة ثرية بالمعلومات، وينسجم هذا الهدف مع سياسة الشفافية لدى المجموعة.

وخلال العام 2015، قامت المجموعة بتحديث قسم الحوكمة في الموقع الرسمي الخاص بها، على شبكة الإنترنت ليشتمل على معلومات أساسية لأصحاب المصالح، ولضمان سهولة الوصول إليه في كل الأوقات.

ومن أهم عناصر قسم الحوكمة هو سجل الإفصاحات، الذي يضم جميع الإفصاحات التي صدرت إلى سوق الكويت للأوراق المالية خلال السنوات الخمس الماضية، وذلك إمتثالاً لمتطلبات هيئة أسواق المال الكويتية.

تؤمن مجموعة زين بأن الشفافية والإفصاح هي أهم ركائز الأداء والأعمال، وذلك مع السعي الدؤوب في جميع الأوقات إلى ضمان أن المستثمرين والعملاء والموظفين والموردين، وكل الأطراف التي تتعامل معهم، بإمكانهم الإعتماد عليها، وذلك حتى يتسنى لها أن تعمل بأسلوب مسؤول وأخلاقي.

برجاء العودة إلى صفحة حوكمة الشركات في الموقع الرسمي للمجموعة www.zain.com للإطلاع على الوثائق المذكورة.

9. ملكية كبار المساهمين

النسبة المئوية %	الإسم
24.6	الهيئة العامة للإستثمار
15.5	شركة الخير الوطنية للأسهم والعقارات وآخرين
9.8	أسهم الخزينة

5. دور رئيس مجلس الإدارة

يتمثل دور رئيس مجلس الإدارة في قيادة وإدارة أعمال مجلس الإدارة، وتحديد الإتجاه ومحور التركيز، مع العمل على ضمان وجود هيكل واضح للتشغيل الفعال لمجلس الإدارة ولجانته التابعة.

يحدد رئيس مجلس الإدارة جدول الأعمال لمناقشات مجلس الإدارة من أجل تشجيع المناقشات الفعالة والبناءة ودعم عملية اتخاذ القرارات الرشيدة، وذلك بما يضمن أن مجلس الإدارة يتلقى معلومات دقيقة وواضحة، وفي الأوقات المناسبة، وتحديدًا في ما يتعلق بأداء المجموعة.

يتعاون رئيس مجلس الإدارة بشكل وثيق مع الرئيس التنفيذي للمجموعة، وذلك من أجل التأكد من أن الإستراتيجيات والإجراءات التي تم الاتفاق عليها مع مجلس الإدارة يتم تنفيذها بشكل فعال.

6. اجتماعات مجلس الإدارة

دورية الاجتماعات

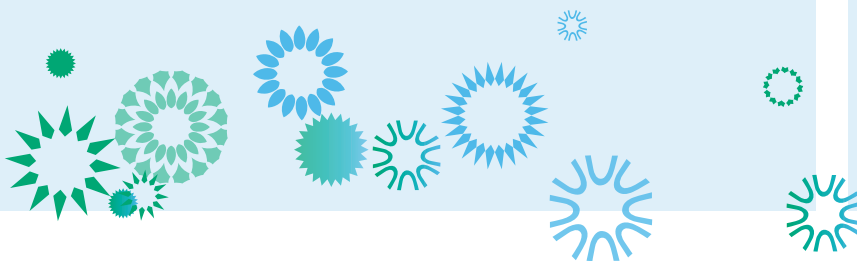
يجتمع مجلس الإدارة ست مرات على الأقل سنويًا، ويتم جدولة الاجتماعات بحيث ينعقد اجتماع واحد على الأقل في كل ربع سنة، وذلك وفقا للمتطلبات الرقابية الصادرة عن هيئة أسواق المال الكويتية.

جدول الأعمال

يتولى رئيس مجلس الإدارة إعداد بنود جدول الأعمال التي سينظر فيها مجلس الإدارة في كل واحدة من جلساته الإعتيادية، وتتم دعوة أعضاء مجلس الإدارة إلى إضافة بنود على جدول الأعمال حسبما يتطلب سير الأعمال.

المستندات المؤيدة

يتم توزيع المواد والوثائق ذات الصلة بالمواضيع المدرجة على جدول الأعمال قبل الاجتماع، بحيث يكون هناك وقت كاف للإطلاع عليها من قبل أعضاء مجلس الإدارة.



10. أخلاقيات وميثاق العمل

الإبلاغ

آلية الإبلاغ عن الممارسات غير المشروعة هي عبارة عن مجموعة من الإجراءات التشغيلية المُثلى، واللازمة لبناء ثقافة رقابية أخلاقية مسؤولة، وهو الأمر الذي يتطلب دعماً قوياً من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.

وتلتزم مجموعة زين بأعلى معايير الحوكمة الرشيدة والشفافية والأمانة والنزاهة والمسؤولية، وقد طورت المجموعة سياسة خاصة بها للإبلاغ عن المخالفات، وهي السياسة التي تحدد المبادئ والإجراءات للإبلاغ عن أي إساءة سلوك للجهات المعنية داخل المجموعة، وذلك لكي يتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية الملائمة.

وتؤكد هذه السياسة على التزام الشركة بالنزاهة والسلوك الأخلاقي، والحفاظ على بيئة أخلاقية يستطيع الموظفون والمسؤولون والمدراء التنفيذيون من خلالها التعبير بشكل مناسب ومن دون خوف عن التصرف غير المشروع، بدون مواجهة عواقب وفي ظل حماية تامة للمبلغ.

والغرض من هذه السياسة، هو توفير حالة من الأطمئنان والدعم للموظفين للتبليغ عن التصرفات غير المشروعة داخل المجموعة، كما تلبي تلك السياسة الحاجة إلى أداة تحقيق سرية فعالة، وذلك قبل السعي أي حل خارج المجموعة.

تعارض المصالح

تلتزم مجموعة زين بإدارة تعارض المصالح المحتملة التي قد تنشأ، كما أن زين تتفانى في سبيل تلبية إلتزامات المجموعة اتجاه المحافظة على الترتيبات التنظيمية والإدارية الفعالة، وتضمن السياسات الحالية أن هناك إجراءات وتدابير ملائمة سارية من أجل تحديد وإدارة أي تعارض في المصالح.

كما تضمن هذه السياسات أيضاً أن مجلس الإدارة يتعامل بشكل ملائم مع تعارض المصالح الفعلي والمحتمل، وأنه يتم اتخاذ جميع القرارات بما يخدم تحقيق مصالح المجموعة.

السرية

يتعين على أعضاء مجلس الإدارة وأعضاء الإدارة التنفيذية، وكذلك جميع الموظفين الحفاظ على سرية المعلومات الموكلة إليهم، بإستثناء تلك الحالات المرخصة من قبل المسؤول القانوني في المجموعة، أو المفروضة من قبل الهيئات الرقابية.

تشتمل المعلومات السرية على جميع المعلومات غير العامة، والتي قد تكون ذات جدوى للمنافسين أو ضارة للمجموعة أو لعملائها إذا ما تم الإفصاح عنها، وتشتمل أيضاً على المعلومات التي يعهد بها الموردون و العملاء إلى زين، ويستمر التزام الحفاظ على سرية المعلومات حتى بعد انتهاء عمل الموظف لدى زين.

الامتثال للقوانين والقواعد الرقابية

يتعين على جميع أعضاء مجلس الإدارة والمدراء التنفيذيين والموظفين وغيرهم، أن يمثلوا لكل القوانين والقواعد الرقابية التي تنطبق على صفتهم الوظيفية، باعتبارهم جزء من مجموعة زين، بما في ذلك الشفافية والإفصاح عن المعلومات الجوهرية.

تهدف مبادئ وأخلاقيات العمل المدرجة في ميثاق سلوكيات العمل إلى توجيه مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية لاتخاذ القرارات الصحيحة - كأفراد وبالنيابة عن الشركة.

يعتبر الإلتزام بميثاق سلوكيات العمل من مسؤوليات كل موظف في مجموعة زين، ومن خلال هذه القيم والمبادئ، يكون لمجموعة زين تأثيراً إيجابياً في قطاع الإتصالات، وفي المجتمعات التي تعمل فيها، كما أن هذا الأمر سيساعد في بناء مؤسسة تكون مصدر فخر لجميع الأطراف، وتكون المسؤولة الإجتماعية من أهم مميزاتنا.

النزاهة

يتطلب ميثاق سلوكيات العمل في مجموعة زين تبني النزاهة والأمانة والإنصاف في جميع التعاملات بشكل يومي من قبل مجموعة زين ومورديها وشركاء أعمالها والوسطاء والوكلاء وغيرهم من أصحاب العلاقة.

تدرك مجموعة زين ضرورة تطوير ميثاق سلوكيات العمل الخاص بها ليعكس التغيرات التي تطرأ على البيئة التشريعية والرقابية.

وعلى هذا الأساس، وضعت زين سياسة مراجعة وتحديث مستمرة، وهي السياسة التي من شأنها أن تسمح لها بالامتثال لأعلى معايير الأمانة والإنصاف والشفافية و النزاهة.



شركة الاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع دولة الكويت

البيانات المالية التسوية المجمعة وتقرير مراقبي الحسابات المستقلين

31 ديسمبر 2015

101

إيضاحات حول البيانات
المالية المجمعة

97

بيان الربح أو الخسارة والدخل
الشامل الآخر المجمع

94

تقرير مراقبي
الحسابات المستقلين

98

بيان التغيرات في حقوق
المساهمين المجمع

95

بيان المركز
المالي المجمع

100

بيان التدفقات
النقدية المجمع

96

بيان الربح
أو الخسارة المجمع

تقرير مراقبي الحسابات المستقلين إلى حضرات السادة المساهمين المحترمين

شركة الاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع دولة الكويت

تقرير عن البيانات المالية المجمعة

لقد دققنا البيانات المالية المجمعة المرفقة لشركة الاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع. («الشركة») وشركاتها التابعة («المجموعة») والتي تتضمن بيان المركز المالي المجموع كما في 31 ديسمبر 2015، وبيانات الربح أو الخسارة، والربح أو الخسارة والدخل الشامل الآخر، والتغيرات في حقوق المساهمين، والتدفقات النقدية المجمعة للسنة المالية المنتهية بذلك التاريخ، وكذلك ملخص السياسات المحاسبية الهامة وإيضاحات تفصيلية أخرى.

مسؤولية الإدارة عن البيانات المالية المجمعة

إن إدارة الشركة هي المسؤولة عن إعداد وعرض هذه البيانات المالية المجمعة بشكل عادل طبقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية وكذلك عن وضع نظام الرقابة الداخلي الذي تراه ضرورياً لإعداد بيانات مالية مجمعة خالية من أية أخطاء مادية سواء كانت ناتجة عن الغش أو الخطأ.

مسؤولية مراقبي الحسابات

إن مسؤوليتنا هي إبداء رأي حول هذه البيانات المالية المجمعة استناداً إلى أعمال التدقيق التي قمنا بها. لقد قمنا بالتدقيق وفقاً لمعايير التدقيق الدولية. إن هذه المعايير تتطلب منا الالتزام بمتطلبات المهنة الأخلاقية وتخطيط وأداء أعمال التدقيق للحصول على تأكيد معقول بأن البيانات المالية المجمعة لا تحتوي على أخطاء مادية.

إن أعمال التدقيق تتطلب تنفيذ إجراءات للحصول على أدلة تدقيق على المبالغ والإيضاحات الواردة في البيانات المالية

المجمعة. إن تلك الإجراءات تعتمد على الحكم المهني لمراقب الحسابات بما في ذلك تقييم مخاطر وجود أخطاء مادية في البيانات المالية المجمعة سواء كانت ناتجة عن الغش أو الخطأ. في سبيل تقييم تلك المخاطر فإن مراقب الحسابات يأخذ في عين الاعتبار الرقابة الداخلية المرتبطة بإعداد البيانات المالية المجمعة وعرضها بشكل عادل وذلك بهدف تصميم إجراءات التدقيق الملائمة للظروف، وليس بغرض إبداء رأي حول فاعلية نظم الرقابة الداخلية المطبقة. إن أعمال التدقيق تتضمن أيضاً تقييم مدى ملائمة السياسات المحاسبية المطبقة ومعقولية التقديرات المحاسبية التي أعدها الإدارة بالإضافة إلى تقييم العرض الشامل للبيانات المالية المجمعة.

باعتقادنا أن أدلة التدقيق التي حصلنا عليها كافية ومناسبة لتوفير أساس معقول يمكننا من إبداء رأي.

أساس الرأي المتحفظ

كما هو مفصّل عنه في إيضاح 2 من هذه البيانات المالية المجمعة، فقد استبعدت المجموعة آثار تطبيق معيار المحاسبة الدولي 29: التقارير المالية في الاقتصاديات ذات التضخم المرتفع، الواردة في هذا الإيضاح والتي نرى أنه كان يجب الإفصاح عنها في هذه البيانات المالية المجمعة والمتعلقة بشركاتها التابعة في السودان لتتوافق مع متطلبات هذا المعيار.

الرأي المتحفظ

برأينا، وباستثناء تأثير الأمر المبين في الفقرة السابقة، أن البيانات المالية المجمعة تعبر بصورة عادلة، من كافة النواحي المادية، عن

المركز المالي للمجموعة كما في 31 ديسمبر 2015 وأدائها المالي وتدفعاتها النقدية للسنة المالية المنتهية بذلك التاريخ وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية.

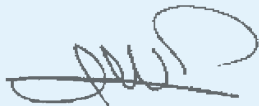
فقرة توضيحية

بدون التحفظ في رأينا، نود أن نلفت الانتباه إلى إيضاح 3 من هذه البيانات المالية المجمعة، والذي يبين أثر الوضع الأمني الراهن في العراق على عمليات إحدى الشركات التابعة.

تقرير حول المتطلبات القانونية والتنظيمية الأخرى

برأينا كذلك، أن الشركة تمسك بحسابات منتظمة، وأن البيانات المالية المجمعة والبيانات الواردة في تقرير مجلس إدارة الشركة فيما يتعلق بهذه البيانات المالية المجمعة متفقة مع ما هو وارد في دفاتر الشركة، وأننا قد حصلنا على المعلومات التي رأيناها ضرورية لأداء مهمتنا وأن البيانات المالية المجمعة تتضمن كل ما نص قانون الشركات رقم 25 لسنة 2012، وتعديلاته اللاحقة ولائحته التنفيذية، وعقد التأسيس والنظام الأساسي للشركة، وتعديلاتهما اللاحقة، على وجوب إثباته فيها، وأن الجرد قد أجري وفقاً للأصول المرعية، وأنه في حدود المعلومات التي توفرت لدينا لم تقع خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2015 مخالفات لأحكام قانون الشركات رقم 25 لسنة 2012، وتعديلاته اللاحقة ولائحته التنفيذية، أو لعقد التأسيس والنظام الأساسي للشركة، وتعديلاتهما اللاحقة، على وجه قد يؤثر مادياً في نشاط الشركة أو مركزها المالي المجموع.

الكويت في 10 فبراير 2016



محمد حمد السلطان
مراقب حسابات مرخص رقم 100 فئة أ
السلطان وشركاه
عضو مستقل في بيكر تلي العالمية

بيكترتلي الكويت
تدقيق وضرائب وإستشارات
ص.ب: 1486 الصفاة 13015 الكويت
هاتف: +965 188 77 99
فاكس: +965 2294 2651
info@bakertillykuwait.com
www.bakertillykuwait.com



بدر عبد الله الوزان
سجل مراقبي الحسابات
رقم 62 فئة أ
ديلويت وتوش
الوزان وشركاه

ديلويت وتوش
الوزان وشركاه
شارع أحمد الجابر، الشرق
مجمع دار العوضي - الدور السابع والتاسع
ص.ب: 20174 الصفاة 13062
أو ص.ب: 23049 الصفاة 13091 الكويت
هاتف: +965 2240 8844 - 2243 8060
فاكس: +965 2240 8855 - 2245 2080
www.deloitte.com

بيان المركز المالي المجموع

السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2015

2014	2015	إيضاح	(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
			الموجودات
			الموجودات المتداولة
343,570	359,799	4	نقد وأرصدة لدى البنوك
358,377	406,581	5	مديون تجاريون وأرصدة مدينة أخرى
16,836	27,593	6	بضاعة
1,941	1,164	7	استثمارات في أوراق مالية بالقيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة
720,724	795,137		
			الموجودات غير المتداولة
37,717	26,598	7	استثمارات في أوراق مالية متاحة للبيع
238,977	219,902	9,8	استثمارات في شركات زميلة ومشاريع مشتركة
309,298	350,673	10	مستحق من شركات زميلة
22,772	15,880	11	موجودات أخرى
852,590	901,679	12	ممتلكات ومعدات
1,094,985	1,185,312	13	موجودات غير ملموسة وشهرة
2,556,339	2,700,044		
3,277,063	3,495,181		مجموع الموجودات
			المطلوبات وحقوق المساهمين
			المطلوبات المتداولة
656,064	761,758	14	دائون تجاريون وأرصدة دائنة أخرى
171,616	213,310	15	المستحق للبنوك
827,680	975,068		
			المطلوبات غير المتداولة
616,645	751,569	15	المستحق للبنوك
38,769	40,454	16	مطلوبات أخرى غير متداولة
655,414	792,023		
			حقوق المساهمين
			العائدة إلى مساهمي الشركة
432,706	432,706	17	رأس المال
1,707,164	1,707,164		علاوة إصدار أسهم
(567,834)	(567,834)	17	أسهم خزينة
216,353	216,353	17	احتياطي قانوني
(677,007)	(756,643)	17	احتياطي ترجمة عملات أجنبية
1,967	1,967		احتياطي أسهم خزينة
1,205	(1,446)		احتياطي القيمة العادلة للاستثمارات
(1,931)	(216)		احتياطي التحوط
512,780	510,641		أرباح مرحلة
1,625,403	1,542,692		
168,566	185,398		حقوق غير مسيطرة
1,793,969	1,728,090		مجموع حقوق المساهمين
3,277,063	3,495,181		مجموع المطلوبات وحقوق المساهمين

إن الإيضاحات المرفقة تشكل جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية المجمعة

M. Scott Al

م. سكوت جيجينهايمر
الرئيس التنفيذي

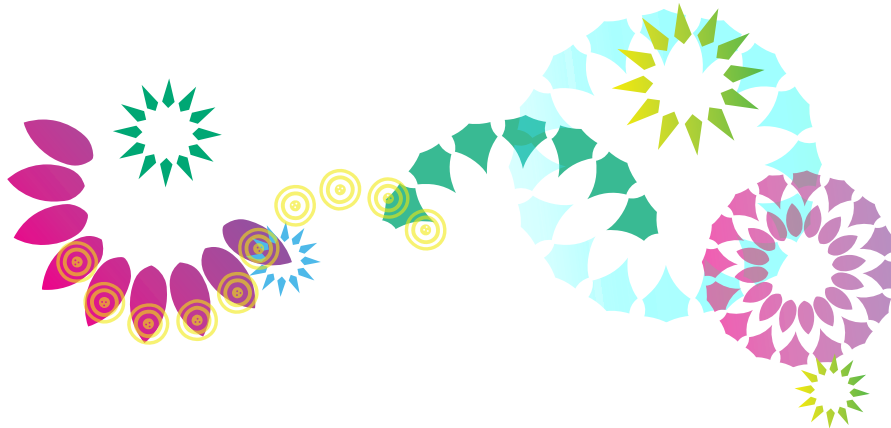
أسعد أحمد البنوان

رئيس مجلس الإدارة

بيان الربح أو الخسارة المجموع

2014	2015	إيضاح	(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
1,213,229	1,137,547	18	الإيرادات
(336,029)	(288,065)		تكلفة المبيعات
877,200	849,482		مُجمَل الربح
(359,728)	(345,677)	19	مصاريف تشغيلية وإدارية
(171,749)	(212,751)	13,12	استهلاكات وإطفاءات
(10,657)	(5,303)	5	مخصص الانخفاض في القيمة - مدينون تجاريون وأرصدة مدينة أخرى
335,066	285,751		ربح التشغيل
18,691	7,243		إيرادات فوائد
(1,906)	(5,863)	20	إيرادات استثمارات
(34,092)	(29,297)	9,8	حصة في نتائج شركات زميلة ومشاريع مشتركة
(3,200)	(4,832)		(مصاريف) / إيرادات أخرى
(26,283)	(29,029)		أعباء تمويل
(43,358)	(22,119)		خسائر إعادة تقييم عملات أجنبية
(344)	(275)		مكافأة أعضاء مجلس الإدارة
(1,296)	(715)		حصة مؤسسة الكويت للتقدم العلمي
(5,580)	(7,231)	21	ضريبة دعم العمالة الوطنية والزكاة
237,698	193,633		ربح السنة قبل ضريبة الدخل
(23,543)	(27,515)	22	مصاريف ضريبة دخل
214,155	166,118		ربح السنة
			العائد إلى:
194,301	154,314		مساهمي الشركة
19,854	11,804		حقوق غير مسيطرة
214,155	166,118		
		23	ربحية السهم
50	40		ربحية السهم الأساسية - فلس
50	40		ربحية السهم الأساسية - فلس

إن الإيضاحات المرفقة تشكل جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية المجمعة

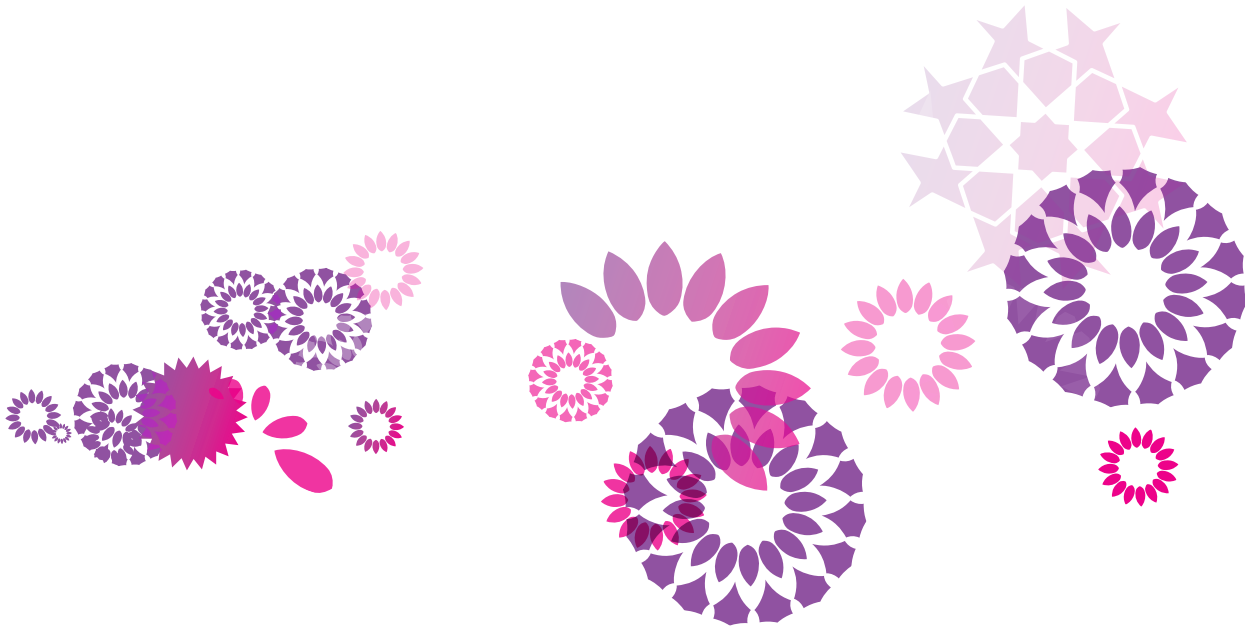


بيان الربح أو الخسارة والدخل الشامل الآخر المجموع

السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2015

2014	2015	(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
214,155	166,118	ربح السنة
الدخل الشامل الآخر:		
بنود يمكن إعادة تصنيفها لاحقاً إلى الربح أو الخسارة:		
13,449	(73,395)	فروق عملات من ترجمة العمليات الأجنبية
(4,605)	(5,269)	صافي (خسائر) / أرباح غير محققة من استثمارات متاحة للبيع
3,365	2,618	صافي الخسارة المحولة إلى بيان الربح أو الخسارة المجموع نتيجة بيع استثمارات متاحة للبيع (بالصافي من خسائر الانخفاض في القيمة)
(767)	1,715	تحوط التدفقات النقدية
225,597	91,787	إجمالي الدخل الشامل للسنة
إجمالي الدخل الشامل العائد لـ:		
200,003	73,742	مساهمي الشركة
25,594	18,045	حقوق غير مسيطرة
225,597	91,787	

إن الإيضاحات المرفقة تشكل جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية المجمعة

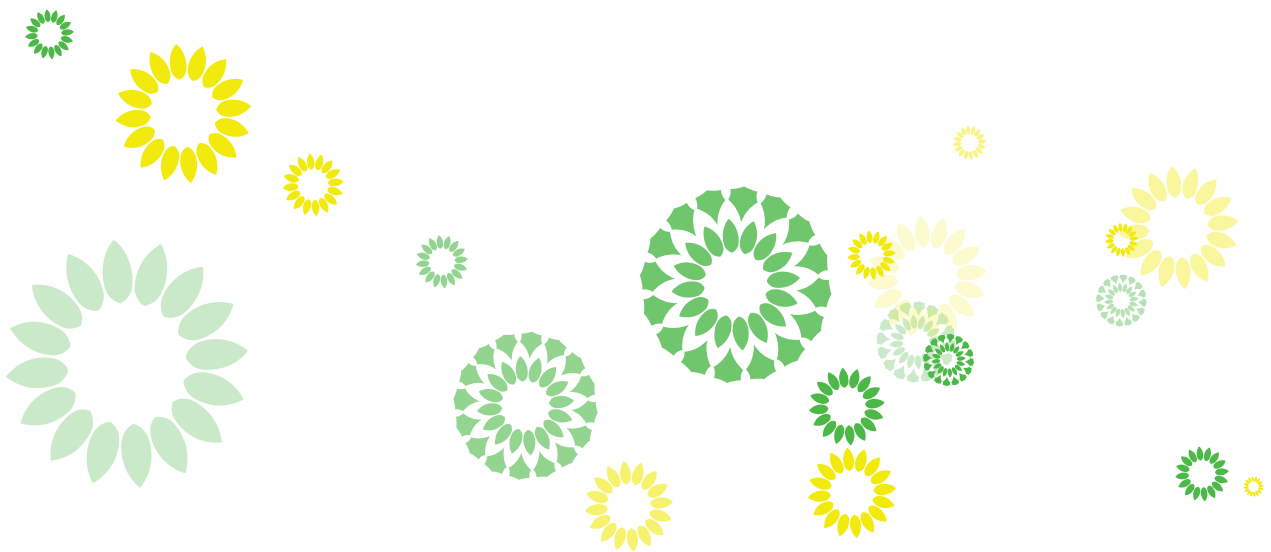


بيان التغيرات في حقوق المساهمين المجمع

حقوق الملكية العائدة إلى مساهمي الشركة

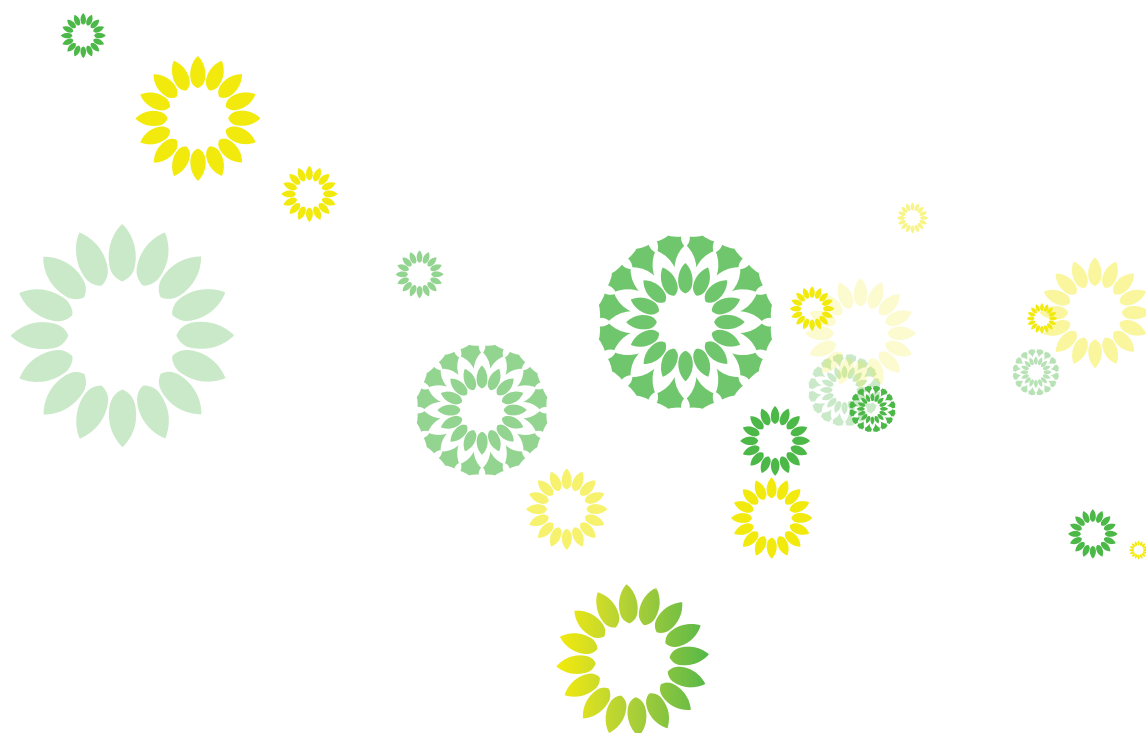
احتياطي رأس المال	علاوة إصدار أسهم	أشهم خزينة	احتياطي قانوني	احتياطي ترجمة عملات أجنبية	احتياطي أسهم خزينة	
(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)						
432,706	1,707,164	(567,834)	216,353	(677,007)	1,967	الرصيد في 1 يناير 2015
-	-	-	-	-	-	استحواذ شركات تابعة
-	-	-	-	-	-	أثر تخفيف حصة الملكية
-	-	-	-	-	-	توزيعات نقدية (2014)
-	-	-	-	-	-	تكاليف معاملة إصدار أسهم
-	-	-	-	-	-	المحول إلى الأرباح المرحلة
-	-	-	-	(79,636)	-	إجمالي الدخل الشامل للسنة
432,706	1,707,164	(567,834)	216,353	(756,643)	1,967	الرصيد كما في 31 ديسمبر 2015
432,268	1,706,779	(567,834)	216,134	(684,716)	1,967	الرصيد في 1 يناير 2014
-	-	-	-	-	-	شراء حقوق غير مسيطرة (إيضاح 3)
-	-	-	-	-	-	مساهمة رأسمالية
-	-	-	-	-	-	أثر تخفيف حصة الملكية
-	-	-	219	-	-	المحول إلى الاحتياطيات
438	385	-	-	-	-	ممارسة خيارات الأسهم للموظفين
-	-	-	-	-	-	توزيعات نقدية (2013)
-	-	-	-	-	-	تكاليف معاملة إصدار أسهم
-	-	-	-	-	-	المحول إلى الأرباح المرحلة
-	-	-	-	7,709	-	إجمالي الدخل الشامل للسنة
432,268	1,707,164	(567,834)	216,353	(677,007)	1,967	الرصيد كما في 31 ديسمبر 2014

إن الإيضاحات المرفقة تشكل جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية المجمعة



السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2015

المجموع	حقوق غير مسيطرة	حقوق الملكية العائدة إلى مساهمي الشركة				
		أرباح مرحلة	احتياطي التحوط	احتياطي المدفوعات على أساس الأسهم	احتياطي القيمة العادلة للاستثمارات	تكاليف معاملة إصدار أسهم
(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)						
1,793,969	168,566	512,780	(1,931)	-	1,205	-
690	690	-	-	-	-	-
235	106	129	-	-	-	-
(157,896)	(1,843)	(156,053)	-	-	-	-
(695)	(166)	-	-	-	-	(529)
-	-	(529)	-	-	-	529
91,787	18,045	154,314	1,715	-	(2,651)	-
1,728,090	185,398	510,641	(216)	-	(1,446)	-
1,763,202	142,545	509,296	(1,164)	5,482	2,445	-
(3,722)	(2,751)	(971)	-	-	-	-
7,062	7,062	-	-	-	-	-
(237)	(751)	514	-	-	-	-
-	-	(219)	-	-	-	-
823	-	-	-	-	-	-
(197,679)	(2,646)	(195,033)	-	-	-	-
(1,077)	(487)	-	-	-	-	(590)
-	-	4,892	-	(5,482)	-	590
225,597	25,594	194,301	(767)	-	(1,240)	-
1,793,969	168,566	512,780	(1,931)	-	1,205	-



بيان التدفقات النقدية المجمع

(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)

2014	2015	
التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية		
237,698	193,633	ربح السنة قبل ضريبة الدخل
تسويات لـ:		
171,749	212,751	استهلاكات وإطفاءات
(18,691)	(7,243)	إيرادات فوائد
1,906	5,863	إيرادات استثمارات
34,092	29,297	حصة في نتائج شركات زميلة ومشاريع مشتركة
26,283	29,029	أعباء تمويل
43,358	22,119	خسارة إعادة تقييم عملة
(2,788)	(290)	ربح بيع ممتلكات ومعدات
493,607	485,159	ربح التشغيل قبل التغييرات في رأس المال العامل
(15,744)	(55,721)	الزيادة في مدينين تجاريين وأرصدة مدينة أخرى
(1,549)	(11,844)	الزيادة في البضاعة
(109)	(3,734)	مخصصات مستخدمة (بالصافي)
14,828	44,547	الزيادة في دائنين تجاريين وأرصدة دائنة أخرى
491,033	458,407	النقد الناتج من الأنشطة التشغيلية
مدفوعات لـ:		
(14,532)	(14,874)	ضريبة الدخل
(3,949)	(700)	حصة مؤسسة الكويت للتقدم العلمي
(3,807)	(3,403)	ضريبة دعم العمالة الوطنية والزكاة
468,745	439,430	صافي النقد الناتج من الأنشطة التشغيلية
التدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية		
(5,994)	(8,984)	ودائع تستحق بعد ثلاثة أشهر وأرصدة بنكية محتجزة (إيضاح ٤)
(3,513)	(4,330)	استثمارات في شركات تابعة
4,888	3,302	المحصل من بيع استثمارات في أوراق مالية
(750)	(2,368)	استثمارات في أوراق مالية
(172,465)	(217,058)	شراء ممتلكات ومعدات (بالصافي)
(140,584)	(148,124)	شراء موجودات غير ملموسة
9,152	6,817	فوائد مستلمة
608	1,111	توزيعات مستلمة
(308,658)	(369,634)	صافي النقد المستخدم في الأنشطة الاستثمارية
التدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية		
459,107	606,912	المحصل من قروض بنكية
(455,050)	(462,320)	سداد قروض بنكية
(22,876)	(23,300)	قرض لشركات زميلة
823	-	مساهمة رأسمالية متضمنة علاوة إصدار رأس مال - خيار شراء الأسهم للموظفين
5,985	-	المتحصلات من إصدار أسهم شركة تابعة (بالصافي) (إيضاح ٣)
(195,184)	(155,956)	توزيعات مدفوعة
(3,206)	(1,788)	توزيعات مدفوعة لمساهمي الحقوق غير المسيطرة
(18,510)	(24,443)	أعباء تمويل مدفوعة
(228,911)	(60,895)	صافي النقد المستخدم في الأنشطة التمويلية
(68,824)	8,901	صافي الزيادة / (النقص) في النقد والنقد المعادل
7,158	(1,656)	أثر التغييرات في أسعار الصرف على النقد والنقد المعادل
282,687	221,021	النقد والنقد المعادل في بداية السنة
221,021	228,266	النقد والنقد المعادل في نهاية السنة (إيضاح ٤)

إن الإيضاحات المرفقة تشكل جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية المجمعة

إيضاحات حول البيانات المالية المجمعة

السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2015

2014، يشير إلى أن توقعات معدل التضخم التراكمي للثلاث سنوات القادمة للسودان في نهاية سنة 2016 تقارب 57%، وبالتالي فإن تطبيق معيار المحاسبة الدولي رقم 29 الآن قد يترتب عليه الدخول ضمن نطاق التضخم المرتفع والخروج منه في غضون فترة زمنية قصيرة. واستناداً إلى الأمور المذكورة أعلاه، ترى المجموعة أنه لا يوجد أساس محدد ونهائي لتطبيق معيار المحاسبة الدولي رقم 29 في الوقت الحالي، ولكنها ستعمل على متابعة هذا الأمر بشكل مستمر.

في حال كان قد تم تطبيق معيار المحاسبة الدولي رقم 29 وتم تعديل الرصيد الافتتاحي للأرباح المرحلة كما في 1 يناير 2015، فإنه كان من الممكن أن يزيد بنحو 324 مليون دينار كويتي، ويقل صافي أرباح الفترة الحالية بمبلغ 37 مليون دينار كويتي (يرجع ذلك بشكل رئيسي إلى ارتفاع المصروف المحمل للاستهلاك والإطفاء)، بالإضافة إلى ارتفاع قيمة الأصول غير النقدية التي تشمل ممتلكات ومعدات شركة زين السودان وأصولها غير الملموسة وأعمالها الرأسمالية قيد التنفيذ بمبلغ 287 مليون دينار كويتي كما في 31 ديسمبر 2015. وبناءً عليه، كان يتعين على المجموعة إجراء اختبار لتحديد ما إذا كان هناك خسارة يتعين تسجيلها في بيان الربح أو الخسارة المجمع للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2015 نتيجة الانخفاض في القيمة الدفترية المعدلة لاستثماراتها في زين السودان كما في 31 ديسمبر 2015 وقيمة الشهرة المتعلقة بها البالغة 179 مليون دينار كويتي. وتعتقد المجموعة أنه بغض النظر عما إذا نتج عن ذلك انخفاض قيمة الشهرة بالكامل، فإن صافي الأثر الكلي على بيان المركز المالي المجمع للمجموعة يتمثل في إمكانية ارتفاع كل من صافي حقوق الملكية والأصول غير النقدية المذكورة أعلاه والمتعلقة بشركة زين السودان بمبلغ 108 مليون دينار كويتي كما في 31 ديسمبر 2015. لا يوجد أثر مادي على أرباح المجموعة قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاءات للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2015.

إن إعداد البيانات المالية وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية يتطلب من الإدارة وضع تقديرات وافترضايات قد تؤثر على المبالغ المدرجة للموجودات والمطلوبات والإفصاح عن الموجودات والمطلوبات المحتملة بتاريخ البيانات المالية والمبالغ المدرجة للإيرادات والمصروفات خلال الفترة الصادر عنها التقرير،

من بداية السنة الحالية، حيث لوحظ أن معيار المحاسبة الدولي رقم 29 ينص صراحة على أنه لا يحدد معدلاً مطلقاً لتعريف التضخم المرتفع، كما أن تحديد متى يصبح إعادة عرض البيانات المالية بموجب هذا المعيار أمراً ضرورياً هي مسألة خاضعة للاجتهاد. كما ينص المعيار بشكل واضح على ما يلي:

يتضح التضخم المرتفع عن طريق خصائص الظروف الاقتصادية للبلد والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- (1) تفضيل عامة الناس الاحتفاظ بثروتهم بأصول غير نقدية أو بعملة مستقرة نسبياً ويتم استثمار مبالغ العملة المحلية المستلمة حالاً للحفاظ على القوة الشرائية؛
- (2) عدم اهتمام عامة الناس بالمبالغ النقدية المحددة بالعملة المحلية بل بعملة أجنبية مستقرة نسبياً ويمكن أن تحدد الأسعار بتلك العملة؛
- (3) يتم تحديد المبيعات والمشتريات على الحساب بأسعار تأخذ في الاعتبار الخسارة المتوقعة للقوة الشرائية خلال فترة الائتمان حتى لو كانت المدة قصيرة؛
- (4) يتم ربط معدلات الفائدة والأجور والأسعار بمؤشر أسعار؛ و
- (5) معدل التضخم التراكمي لثلاث سنوات يقارب أو يزيد عن 100%.

باستثناء البند (هـ) الوارد أعلاه، لا تشير أي من الخصائص الأخرى إلى وجود التضخم المرتفع في السودان. وعلاوة على ذلك، فقد حصلت المجموعة على معلومات تثبت أنه أيضاً خلال السنة الحالية توصلت لجنة تمثل مجلس الوزراء في جمهورية السودان إلى أنه بغض النظر عن معدل التضخم التراكمي للثلاث سنوات، فإن كافة الخصائص الأخرى الواردة في معيار المحاسبة الدولي رقم 29 لتحديد ما إذا كان يعتبر بلد ذو تضخم مرتفع، ليست موجودة. وعليه فقد أوصت اللجنة بعدم تطبيق معيار المحاسبة الدولي رقم 29.

وأخذت المجموعة في اعتبارها أيضاً الأداء المالي لشركتها التابعة في السودان، زين السودان خلال السنوات المالية الثلاث الأخيرة، والذي يوضح أن معدل نمو التكلفة التراكمي للثلاث سنوات بلغ 60% ومعدل نمو الإيرادات بلغ 39%، وكلاهما يقل بشكل كبير عن نسبة 100%. وإضافة إلى ذلك، لاحظت المجموعة أن التقرير الصادر من قبل صندوق النقد الدولي والخاص بجمهورية السودان لشهر ديسمبر

1. نبذة عن الشركة

تأسست شركة الاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع (الشركة) كشركة مساهمة كويتية في عام 1983. إن أسهم الشركة مدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية. إن العنوان المسجل للشركة هو ص.ب. 22244 الصفاة 13083 دولة الكويت.

تقوم الشركة وشركاتها التابعة («المجموعة») والشركات الزميلة بتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة في دولة الكويت وفي

8 دول أخرى (31 ديسمبر 2014 - الكويت و8 دول أخرى) بموجب ترخيص من حكومات الدول التي تزاوّل نشاطها فيها حيث تقوم بتشغيل وشراء وتوريد وتركيب وإدارة وصيانة أجهزة ومعدات الهواتف المتنقلة ونظم المناداة وكذلك استغلال الفوائض المالية المتوفرة لدى المجموعة عن طريق استثمارها في أوراق مالية.

تمت الموافقة على إصدار هذه البيانات المالية المجمعة من قبل مجلس إدارة الشركة بتاريخ 10 فبراير 2016 وتخضع لموافقة المساهمين في اجتماع الجمعية العمومية السنوية المقبل.

2. أساس الإعداد والسياسات المحاسبية الهامة

2.1 أساس الإعداد

تم إعداد هذه البيانات المالية المجمعة وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية الصادرة عن مجلس معايير المحاسبة الدولية والتفسيرات الصادرة عن لجنة تفسيرات المعايير الدولية للتقارير المالية. تم إعداد هذه البيانات المالية المجمعة على أساس مبدأ التكلفة التاريخية للقياس المعدل بإعادة التقييم بالقيمة العادلة للموجودات المالية المحتفظ بها كـ «بالقيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة» و«ممتاحة للبيع» و«الأدوات المالية المشتقة». تم عرض هذه البيانات المالية المجمعة بالدينار الكويتي مقربة لأقرب ألف.

وتلاحظ المجموعة أن اقتصاد جمهورية السودان، حيث تعمل بها شركات تابعة للمجموعة، قد يتسم بالتضخم المرتفع استناداً إلى مؤشر المستوى العام للأسعار الذي يوضح أن معدل التضخم التراكمي للثلاث سنوات يتجاوز نسبة 100%. غير أن المجموعة لم تقم بتطبيق معيار المحاسبة الدولي رقم 29 المتعلق بالتقرير المالي في الاقتصاديات ذات التضخم المرتفع

يناير 2018 مع السماح بتطبيقه مبكراً. ينص المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 على متطلبات تحقق وقياس الموجودات والمطلوبات المالية وبعض عقود بيع أو شراء الأصول غير المالية. يحل هذا المعيار محل معيار المحاسبة الدولي رقم 39 الأدوات المالية الخاص بالتحقق والقياس. إن تطبيق هذا المعيار سيكون له تأثير على تصنيف وقياس الموجودات المالية للمجموعة، إلا أنه من غير المتوقع أن يكون له تأثير على تصنيف وقياس المطلوبات المالية. لا يمكن تحديد أثر التطبيق المبدئي لهذا المعيار في 2018 بشكل موثوق فيه في الوقت الحالي.

المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15 الإيرادات من العقود المبرمة مع العملاء

في مايو 2014 أصدر مجلس معايير المحاسبة الدولية المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15 ويسري على الفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد 1 يناير 2018. يحل المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 15 محل معيار المحاسبة الدولي رقم 11 عقود الإنشاء ومعيار المحاسبة الدولي رقم 18 الإيرادات بالإضافة إلى تفسير لجنة تفسيرات المعايير الدولية للتقارير المالية رقم 13 وتفسير لجنة تفسيرات المعايير الدولية الدائمة رقم 31 من تاريخ السريان. يستبعد هذا المعيار الجديد أشكال عدم التوافق ونقاط الضعف في متطلبات الإيرادات السابقة كما يقدم إطار عمل أكثر قوة لمعالجة قضايا الإيرادات وتحسين درجة المقارنة لممارسات تحقق الإيرادات بين الشركات والقطاعات ونطاقات الاختصاص والأسواق الرأسمالية. تقوم المجموعة حالياً بتقييم أثر هذا المعيار.

تعديلات على معيار المحاسبة الدولي رقم 1: مبادرة الإفصاح

تقدم التعديلات على معيار المحاسبة الدولي رقم 1 بعض الإرشادات حول كيفية تطبيق مفهوم المادية بشكل عملي. تسري التعديلات على معيار المحاسبة الدولي رقم 1 على الفترات المالية السنوية التي تبدأ في أو بعد 1 يناير 2016. ليس من المتوقع أن يكون لهذا المعيار أي أثر مادي على المركز أو الأداء المالي للمجموعة.

المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16: عقود الإيجار يسري هذا المعيار على الفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد 1 يناير 2019 ويحدد كيفية قيام المنشأة المعدة للتقارير بالاعتراف وقياس وعرض والإفصاح عن عقود الإيجار. يوفر المعيار نموذج وحيد لمحاسبة المستأجر، يتطلب من المستأجرين الاعتراف

لم ينتج عن تطبيق تلك التعديلات أي أثر على الأداء أو المركز المالي للمجموعة.

معيار المحاسبة الدولي رقم 16 ومعيار المحاسبة الدولي رقم 38: الموجودات غير الملموسة (يسري مفعوله على الفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد 1 يوليو 2014)

تُطبق هذه التعديلات بأثر رجعي وتوضح في معيار المحاسبة الدولي رقم 16 ومعيار المحاسبة الدولي رقم 38 أنه يمكن إعادة تقييم الأصل بالرجوع إلى بيانات السوق الملحوظة إما بتعديل إجمالي القيمة الدفترية للأصل إلى القيمة السوقية أو عن طريق تحديد القيمة السوقية للقيمة الدفترية وتعديل إجمالي القيمة الدفترية بالتناسب مع التغيير في قيمتها بحيث تكون القيمة الدفترية الناتجة مساوية للقيمة السوقية. بالإضافة إلى ذلك، فإن الاستهلاك أو الإطفاء المتراكم هو الفرق بين القيمة الإجمالية والقيمة الدفترية للأصل. لم ينتج عن تطبيق تلك التعديلات أي أثر على الأداء أو المركز المالي للمجموعة.

معيار المحاسبة الدولي رقم 24: الإفصاحات عن الأطراف ذات العلاقة (يسري مفعوله على الفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد 1 يوليو 2014)

تُطبق التعديلات بأثر رجعي وتوضح أن المنشأة الإدارية (وهي المنشأة التي تقدم خدمات موظفي الإدارة الرئيسيين) هي طرف ذي علاقة يخضع لإفصاحات الأطراف ذات العلاقة. إضافة إلى ذلك، يتوجب على أي منشأة تستخدم المنشأة الإدارية الإفصاح عن المصاريف المتكبدة مقابل خدمات الإدارة. لم ينتج عن تطبيق تلك التعديلات أي أثر على الأداء أو المركز المالي للمجموعة.

لم يكن للتعديلات الأخرى على المعايير الدولية للتقارير المالية والتي يجب تطبيقها على الفترة المحاسبية السنوية التي تبدأ اعتباراً من 1 يناير 2015 أي تأثير جوهري على السياسات المحاسبية أو المركز أو الأداء المالي للمجموعة.

معايير صادرة ولكنها غير سارية المفعول بعد

فيما يلي المعايير الصادرة أو المعدلة عن مجلس معايير المحاسبة الدولية ولكنها غير إلزامية ولم يتم تطبيقها بعد من قبل المجموعة:

المعيار الدولي للتقارير المالية رقم «19: الأدوات المالية»

في يوليو 2014، أصدر مجلس معايير المحاسبة الدولية المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 في صيغته النهائية ويسري مفعوله على الفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد 1

كما يتطلب أيضاً من الإدارة ممارسة أحكامها خلال عملية تطبيق السياسات المحاسبية. إن المناطق التي تتخللها درجة عالية من الافتراضات أو التعقيد أو حيث تكون التقديرات والافتراضات جوهرياً بالنسبة للبيانات المالية المجمعة مبينة في إيضاح رقم 32.

2.2 معايير محاسبية جديدة ومعدلة

سارية المفعول للسنة الحالية

إن السياسات المحاسبية المستخدمة في إعداد هذه البيانات المالية المجمعة تتفق مع تلك المستخدمة في السنة السابقة باستثناء قيام المجموعة بتطبيق المعايير الجديدة والمعدلة التالية الصادرة عن مجلس معايير المحاسبة الدولية خلال السنة:

المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 3: اندماج الأعمال (يسري مفعوله على الفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد 1 يوليو 2014)

تُطبق هذه التعديلات بأثر مستقبلي، وتوضح أن كافة ترتيبات الالتزامات المحتملة المصنفة كالتزامات (أو موجودات) والتي تنشأ عن اندماج الأعمال يجب قياسها لاحقاً بالقيمة العادلة في تاريخ كل تقرير سواء كانت ضمن نطاق معيار المحاسبة الدولي رقم 39 أم لا. يجب تسجيل أية تغييرات تطرأ على القيمة العادلة (بخلاف تعديلات فترة القياس كما هو مبين في هذا المعيار) ضمن بيان الربح أو الخسارة. لم يكن لتطبيق هذه التعديلات أي أثر على الأداء أو المركز المالي للمجموعة.

المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 8 القطاعات التشغيلية (يسري مفعوله على الفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد 1 يوليو 2014)

تُطبق هذه التعديلات بأثر رجعي وتوضح أن:

✦ يجب أن توضح المنشأة عن الأحكام التي أصدرتها الإدارة في تطبيق معايير التجميع في الفقرة رقم 12 من المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 8، بما في ذلك وصف موجز للقطاعات التشغيلية التي تم تجميعها والمؤشرات الاقتصادية التي تم تقييمها في تحديد ما مفاده أن القطاعات التشغيلية المجمعة تتشارك في خصائص اقتصادية مماثلة؛ و

✦ يتعين الإفصاح عن مطابقة موجودات القطاع مع إجمالي الموجودات فقط إذا تم الإفصاح عن تلك المطابقة إلى صانع القرار التشغيلي الرئيسي على غرار الإفصاح المطلوب لمطلوبات القطاع.

بيان على حدة من تاريخ نقل السيطرة إلى المجموعة وحتى تاريخ توقف السيطرة.

يتم إظهار الحقوق غير المسيطرة في الشركة المقتناة بنسبة حصة الحقوق غير المسيطرة في المبالغ المدرجة لصافي الموجودات المحددة للشركة المقتناة في تاريخ الاقتناء وبحصة الحقوق غير المسيطرة من التغيرات في حقوق الملكية من تاريخ الدمج. إن مجموع الدخل الشامل يتم توزيعه على الحقوق غير المسيطرة حتى لو نتج عن ذلك أن يكون لدى الحقوق غير المسيطرة رصيد عجز. إن التغيرات في حصص ملكية المجموعة في الشركة التابعة والتي لا ينتج عنها فقد السيطرة يتم المحاسبة عنها كمعاملات حقوق الملكية. يتم تعديل القيم الدفترية للحقوق المسيطرة وغير المسيطرة وذلك لتعكس التغيرات في حصتها في الشركة التابعة ويتم إدراج أي فرق بين القيمة التي تم فيها تعديل الحقوق غير المسيطرة والقيمة العادلة للمبلغ المدفوع أو المستلم مباشرة في حقوق الملكية وتكون متاحة لمساهمي الشركة. يتم إظهار الحقوق غير المسيطرة في بند مستقل في بيان المركز المالي المجمع وبيان الربح أو الخسارة المجمع. يتم تصنيف الحقوق غير المسيطرة كمطلوبات مالية إلى الحد الذي يكون فيه هناك التزام يتوجب سداد نقدي أو تسليم موجودات مالية أخرى لتسوية الحقوق غير المسيطرة.

يتم إعداد البيانات المالية المجمعة باستخدام سياسات محاسبية موحدة للمعاملات المتشابهة والأحداث الأخرى التي تتم في نفس الظروف بناءً على آخر بيانات مالية مدققة للشركات التابعة. يتم عند التجميع استبعاد الأرصدة والمعاملات والإيرادات والمصاريف والتوزيعات المتبادلة بالكامل بين شركات المجموعة. يتم أيضاً استبعاد الأرباح والخسائر غير المحققة الناتجة من المعاملات المتبادلة بين شركات المجموعة والمدرجة في الموجودات بالكامل. يتم تسجيل الخسائر المتكبدة ما بين شركات المجموعة، والتي تمثل مؤشر على انخفاض القيمة، في البيانات المالية المجمعة.

في حال فقدت الشركة السيطرة على الشركة التابعة، يتم حذف موجودات (بما فيها الشهرة) ومطلوبات الشركة التابعة بقيمتها الدفترية في تاريخ فقدان تلك السيطرة. وكذلك يتم حذف الحقوق غير المسيطرة. يتم إدراج أي استثمار محتفظ به بالقيمة العادلة في تاريخ فقد السيطرة. يتم تحويل أية فروق ناتجة مع المبالغ التي سبق الاعتراف بها مباشرة في حقوق الملكية إلى بيان الربح أو الخسارة المجمع.

تعترف المجموعة بشكل منفصل بالمطلوبات المحتملة المتكبدة من عملية دمج الأعمال إذا كانت التزاماً قائماً من أحداث وقعت بالماضي ومن الممكن تقدير قيمتها العادلة بشكل موثوق به.

إن التعويض المستلم من البائع في عملية دمج الأعمال نتيجة حدث طارئ أو عدم تأكد متعلق بكل أو جزء من أصل أو التزام مدرج في تاريخ الاقتناء بقيمته العادلة وقت الاقتناء يتم إدراجه كأصل تعويض في تاريخ الاقتناء بقيمته العادلة وقت الاقتناء.

تستخدم المجموعة قيم مؤقتة للمحاسبة المبدئية عن عملية دمج الأعمال وتقوم بتسجيل أي تعديل على هذه القيم المؤقتة خلال فترة القياس وهي اثنا عشر شهراً من تاريخ الاقتناء.

2.4 التجميع

تقوم المجموعة بتجميع البيانات المالية للشركة والشركات التابعة (المنشآت التي تسيطر عليها) والمنشآت المُسيطر عليها من قبل شركاتها التابعة.

تسيطر المجموعة على الشركة المستثمر بها فقط في حالة:

✦ السيطرة على الشركة المستثمر بها (على سبيل المثال: الحقوق القائمة التي تتيح لها قدرتها الحالية على توجيه أنشطة الشركة المستثمر بها)؛

✦ التعرض للتغير في العوائد أو امتلاك حقوق بها نتيجة مشاركتها في الشركة المستثمر بها؛

✦ قدرة المجموعة على استخدام سيطرتها على الشركة المستثمر بها للتأثير على مبلغ العائدات.

عندما تكون حصة المجموعة في الشركة المستثمر بها أقل من أغلبية حقوق التصويت أو الحقوق المماثلة في الشركة المستثمر بها، عندها تراعي المجموعة كافة الحقائق والظروف عند تقييم أثر سلطتها على الشركة المستثمر بها، بما في ذلك:

✦ الترتيبات التعاقبية مع أصحاب حق التصويت الآخرين في الشركة المستثمر بها.

✦ الحقوق الناشئة من الترتيبات التعاقبية الأخرى.

✦ حقوق تصويت المجموعة وحقوق التصويت المحتملة.

يتم إدراج البيانات المالية للشركات التابعة في البيانات المالية المجمعة على أساس كل

بالموجودات والمطلوبات لكافة عقود الإيجار ما لم تكن مدة الإيجار 12 شهراً أو أقل أو يشتمل الأصل الرئيسي على قيمة منخفضة. يستمر المؤجرون في تصنيف عقد الإيجار كتشغيلي أو تمويلي، بالإضافة إلى أن المنهج المتضمن في المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 16 والمتعلق بمحاسبة المؤجر لم يتغير بشكل كبير عن سابقه، معيار المحاسبة الدولي رقم 17. تقوم المجموعة حالياً بتقييم أثر هذا المعيار ولا تتوقع أن ينتج عن تطبيقه أي أثر جوهري.

ليس من المتوقع أن يكون لتطبيق المعايير الجديدة أو المعدلة الأخرى أي أثر مادي على المركز أو الأداء المالي المجمع للمجموعة. سوف يتم إدخال إصحاحات إضافية ضمن البيانات المالية المجمعة عندما تصبح هذه المعايير سارية المفعول.

2.3 اندماج الأعمال

دمج الأعمال هي عملية تجميع أعمال منفصلة في كيان واحد نتيجة حصول منشأة واحدة وهو المشتري على السيطرة على واحد أو أكثر من الأعمال الأخرى. يتم استخدام طريقة الاقتناء المحاسبية لاحتساب عمليات دمج الأعمال. يتم قياس مبلغ الشراء المدفوع للاقتناء بالقيمة العادلة للموجودات والأسهم المصدرة والمطلوبات المتكبدة أو تلك التي يتم تحملها في تاريخ العملية. إن المبلغ المحول يتضمن القيمة العادلة لأي موجودات أو مطلوبات ناتجة من ترتيب شراء محتمل. يتم تحميل التكاليف التي تتعلق بعملية الاقتناء كمصاريف عند تكبدها. يتم مبدئياً قياس الموجودات المقتناة المحددة والمطلوبات وكذلك المطلوبات المحتملة التي يتم افتراض تحملها في عملية دمج الأعمال (صافي الموجودات المقتناة في عملية دمج الأعمال) بالقيمة العادلة في تاريخ الاقتناء. يتم إدراج الحقوق غير المسيطرة في الشركة التابعة المقتناة بنسبة حصة الحقوق غير المسيطرة في صافي موجودات الشركة المقتناة.

عند تنفيذ عملية دمج الأعمال على مراحل، يتم إعادة قياس الحصص المملوكة سابقاً في الشركة المقتناة بالقيمة العادلة في تاريخ الاقتناء ويتم إدراج الأرباح أو الخسائر الناتجة في بيان الربح أو الخسارة المجمع. يتم تحديد القيمة العادلة لخصص ملكية الشركة المقتناة في تاريخ الاقتناء باستخدام وسائل تقييم مع الأخذ في الاعتبار نتيجة المعاملات الحديثة لموجودات مماثلة في نفس الصناعة ونفس القطاع الجغرافي.

2.5 الأدوات المالية

التصنيف

تقوم المجموعة في إطار نشاطها الاعتيادي باستخدام الأدوات المالية، والتي تتضمن بشكل رئيسي النقد والودائع والمدينين والاستثمارات والدائنين والمستحق للبنوك والمشتقات. وفقاً لمعيار المحاسبة الدولي رقم 39، تصنف المجموعة موجوداتها المالية «بالقيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة» أو «قروض ومدينون» أو «متاحة للبيع». بينما يتم تصنيف كافة المطلوبات المالية كـ «مطلوبات مالية غير تلك المصنفة بالقيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة».

الاعتراف / عدم الاعتراف

يتم الاعتراف بالموجودات أو المطلوبات المالية عندما تصبح المجموعة طرفاً في الأحكام التعاقدية لهذه الأدوات. لا يُعترف بالأصل المالي (بالكامل أو جزء منه) عندما ينتهي الحق التعاقد في استلام التدفقات النقدية الناتجة من الموجودات المالية أو عندما تقوم المجموعة بتحويل كافة مخاطر ومنافع الملكية أو عندما تفقد السيطرة على الموجودات المالية. في حال حافظت المجموعة على سيطرتها، فإنها تستمر في إدراج الأصل المالي طوال مدة سيطرتها.

لا يتم الاعتراف بالمطلوبات المالية عندما يتم الإغفاء من الالتزام المحدد في العقد أو إلغاؤه أو انتهاء صلاحية استحقاقه. في حالة استبدال التزام مالي من نفس المقرض بالتزام آخر وفقاً لشروط ذات اختلافات جوهرية أو في حالة التعديل الجوهرية على شروط الالتزام الحالي يتم التعامل مع هذا الاستبدال أو التعديل كعدم تحقق للالتزام الأصلي وتحقيق الالتزام الجديد.

يتم إدراج كافة عمليات الشراء والبيع الاعتيادية للموجودات المالية باستخدام تاريخ التسوية المحاسبية. يتم إدراج التغيرات في القيمة العادلة بين تاريخ المتاجرة وتاريخ التسوية في بيان الربح أو الخسارة المجمع أو في حقوق الملكية طبقاً للسياسة المحاسبية المطبقة والخاصة بكل أداة مالية. إن عمليات الشراء والبيع الاعتيادية هي عمليات شراء أو بيع موجودات مالية تتطلب تسليم الموجودات خلال فترة زمنية يتم تحديدها عامة وفقاً للقوانين أو الأعراف المتعامل بها في الأسواق.

القياس

الأدوات المالية

يتم مبدئياً قياس الموجودات أو المطلوبات المالية بالقيمة العادلة مضافاً إليها تكاليف المعاملة المتعلقة مباشرة بعملية الاقتناء أو الإصدار، باستثناء

الأدوات المالية المصنفة بـ «القيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة».

الموجودات المالية بالقيمة العادلة من

خلال بيان الربح أو الخسارة

تشتمل الموجودات المالية «بالقيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة» على بندين فرعيين هما: موجودات مالية محتفظ بها للمتاجرة وتلك المصنفة من البداية بالقيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة. يتم تصنيف الموجودات المالية وفقاً لهذا البند إذا تم اقتنائها بشكل رئيسي بغرض بيعها على المدى القصير أو إذا تمت إدارتها أو تقييم أدائها والمحاسبة عنها داخلياً على أساس القيمة العادلة وفقاً لإستراتيجية إدارة مخاطر أو استثمار مؤثقة. يتم أيضاً تصنيف المشتقات المالية كـ «محتفظ بها للمتاجرة» إلا إذا تم اعتبارها أدوات تحوط فعالية.

قروض ومدينون

هي أدوات مالية غير مشتقة ذات استحقاقات ثابتة أو محددة وغير مسعرة في سوق نشط. ويتم قياسها وإدراجها لاحقاً بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة العائد الفعلي.

متاحة للبيع

إن الاستثمارات المتاحة للبيع ليست من مشتقات الموجودات المالية، وهي غير متضمنة في أي من التصنيفات المشار إليها أعلاه ويتم اقتنائها بصورة رئيسية للاحتفاظ بها لفترة غير محددة ويمكن بيعها في حال وجود حاجة إلى السيولة أو عند تغير معدلات الفائدة أو أسعار الصرف أو أسعار الأسهم، يتم لاحقاً قياسها وإدراجها بالقيمة العادلة وإدراج الأرباح أو الخسائر الناتجة في بيان حقوق الملكية. في حالة بيع أو انخفاض قيمة الموجودات «المتاحة للبيع»، يتم تحويل التعديلات على القيم العادلة المتراكمة إلى بيان الربح أو الخسارة المجمع كإرباح أو خسائر.

المطلوبات المالية / حقوق الملكية

يتم لاحقاً قياس وإدراج المطلوبات المالية «غير تلك المصنفة بالقيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة» بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة العائد الفعلي. تُصنف حصص الملكية كمطلوبات مالية إذا كان هناك التزام تعاقدي بتسليم نقد أو أي أصل مالي آخر.

الضمانات المالية

يتم لاحقاً قياس الضمانات المالية بالقيمة المحققة مبدئياً ناقصاً أي إطفاء متراكم أو وفقاً لأفضل تقدير للقيمة الحالية للمبلغ المطلوب لتسوية أية التزامات مالية قد تنشأ عن هذه الضمانات المالية، أيهما أعلى.

الأدوات المالية المشتقة وأنشطة التحوط

تدرج الأدوات المالية المشتقة مبدئياً بالقيمة العادلة في تاريخ إبرام عقود المشتقات وبعاد قياسها لاحقاً بالقيمة العادلة. يتم إدراج المشتقات ذات القيمة العادلة الموجبة (أرباح غير محققة) ضمن الأرصدة المدينة الأخرى وإدراج المشتقات ذات القيمة العادلة السالبة (خسائر غير محققة) ضمن الأرصدة الدائنة الأخرى في بيان المركز المالي المجمع. بالنسبة للتحوطات التي لا تستوفي شروط محاسبة التحوط والمشتقات «المحتفظ بها لغرض لمتاجرة» تؤخذ أية أرباح أو خسائر ناشئة من التغيرات في القيمة العادلة للمشتقات مباشرة إلى بيان الربح أو الخسارة المجمع. بالنسبة لمحاسبة التحوط، تقوم المجموعة بتحديد المشتقات كتحوطات القيمة العادلة لموجودات أو مطلوبات محققة أو ارتباط مؤكّد (تحوط القيمة العادلة) أو كتحوطات خطر معين متعلق بأحد الموجودات أو المطلوبات المحققة أو المعاملات التي يمكن توقعها بشكل كبير (تحوط التدفقات النقدية) أو كتحوطات صافي الاستثمار في عمليات أجنبية (تحوطات صافي الاستثمار).

تحوط القيمة العادلة

فيما يتعلق بتحوطات القيمة العادلة التي تستوفي شروط محاسبة التحوط، فإن أي ربح أو خسارة من إعادة قياس أداة التحوط وفقاً للقيمة العادلة يتم إدراجه في «أرصدة مدينة أخرى» أو «أرصدة دائنة أخرى» وفي بيان الربح أو الخسارة المجمع. إن أية أرباح أو خسائر على البند المتحوط له والمرتبط بالمخاطر المتحوط لها يتم تعديلها بالقيمة الدفترية للبند المتحوط له وإدراجها في بيان الربح أو الخسارة المجمع.

يتم إنهاء علاقة التحوط عندما تنتهي صلاحية أداة التحوط أو بيعها أو إلغاؤها أو ممارستها، أو عندما تصبح غير مستوفية لمعايير محاسبة التحوط. بالنسبة للبنود المتحوط لها من التغير في قيمتها المسجلة بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة معدل الفائدة الفعلية، فإن الفرق بين القيمة الدفترية للبند المتحوط عند الإنهاء والقيمة الاسمية يتم إطفائه على مدى الفترة المتبقية للتحوط الأصلي. في حالة عدم تحقق البند المتحوط له، فإن تعديل القيمة العادلة غير المطفأة يتم إدراجه مباشرة في بيان الربح أو الخسارة المجمع.

تحوط التدفقات النقدية

فيما يتعلق بالمشتقات المصنفة والمؤهلة كتحوطات التدفقات النقدية، فإن الجزء الفعال من الأرباح أو الخسائر من أداة التحوط المحددة كأداة تحوط فعالة يتحقق مباشرة في بيان الربح أو الخسارة والدخل الشامل الآخر المجمع ويتحقق الجزء غير الفعال في بيان الربح أو الخسارة المجمع.

الزميلة. يتم إجراء التعديلات الملائمة مثل الاستهلاك والإطفاء وخسائر انخفاض القيمة على حصة المجموعة من الربح أو الخسارة بعد الاقتناء للمحاسبة عن أثر تعديلات القيمة العادلة التي تمت وقت الاقتناء.

عندما تتساوى حصة خسائر المجموعة مع حصتها في الشركة الزميلة أو تزيد عنها، بما في ذلك أي أرصدة مدينة لا تحتفظ المجموعة بضمانات مقابلها، فإن المجموعة لا تعترف بأية خسائر إضافية ما لم تكن قد تكبدت التزامات أو قامت بسداد أي مدفوعات نيابة عن الشركة الزميلة.

2.9 حصص في مشاريع مشتركة

إن الترتيب المشترك هو ترتيب تعاقدي يمنح طرفين أو أكثر سيطرة مشتركة على هذا الترتيب. إن السيطرة المشتركة هي المشاركة في سيطرة متفق عليها تعاقدياً وتوجد فقط عندما تتطلب القرارات المتعلقة بالأنشطة ذات الصلة موافقة بالإجماع من قبل الأطراف التي تتشارك السيطرة. المشروع المشترك هو ترتيب مشترك تمتلك بموجبه الأطراف ذات السيطرة المشتركة على الترتيب حقوقاً في صافي موجودات الترتيب. تعترف المجموعة بحصصها في المشاريع المشتركة كـ «استثمار» وتحاسب عنه باستخدام طريقة حقوق الملكية.

2.10 الممتلكات والمعدات

المتراكم والخسائر المتراكمة الناتجة عن الانخفاض في القيمة. تُستهلك الممتلكات والمعدات طبقاً لطريقة القسط الثابت وذلك حسب الأعمار الإنتاجية المقدر لها كما يلي:

Years	
8 - 50	مباني وتحسينات على مباني مستأجرة
3 - 20	شركات خلوية ومعدات أخرى
8 - 10	طائرة
5	أثاث وتركيبات

تتم مراجعة تلك الموجودات بصورة دورية لتحديد أي انخفاض في القيمة. عندما يكون هناك مؤشر على أن القيمة الدفترية لعدد من بنود الموجودات أكبر من قيمته الممكن استردادها، يتم تخفيض قيمة الموجودات لقيمتها الاستردادية. وتؤخذ خسارة الانخفاض في القيمة إلى بيان الربح أو الخسارة المجموع. يتم مراجعة القيمة المتبقية والأعمار الإنتاجية وطرق الاستهلاك في نهاية كل سنة مالية، وتعديلها إذا اقتضى الأمر.

أو الخسارة المجموع. وبالنسبة للاستثمارات في الأسهم «المتاحة للبيع»، يتم تسجيل رد خسارة انخفاض القيمة كزيادة في احتياطي القيمة العادلة من خلال حقوق الملكية.

يتم شطب الموجودات المالية إذا لم يكن هناك دليل واقعي على إمكانية استردادها.

مقاصة الموجودات والمطلوبات المالية

يتم التقاص بين الموجودات والمطلوبات المالية ويتم تسجيلها على أساس الصافي في بيان المركز المالي المجموع عند وجود حق قانوني ملزم بإجراء التقاص على المبالغ المسجلة وتنوي المجموعة إما السداد على أساس الصافي أو تحقق الموجودات وسداد الالتزام في الوقت ذاته.

2.6 النقد والنقد المعادل

يتم تصنيف النقد بالصندوق والودائع تحت الطلب والودائع لأجل لدى البنوك التي تستحق خلال فترة لا تتجاوز ثلاثة أشهر كنقد ونقد معادل في بيان التدفقات النقدية المجموع.

2.7 المخزون

يظهر المخزون بمتوسط سعر التكلفة المرجح أو صافي القيمة الممكن تحقيقها، أيهما أقل.

2.8 استثمارات في شركات زميلة

الشركات الزميلة هي تلك الشركات التي يكون للمجموعة تأثير جوهري فيها لا يمتد إلى السيطرة عليها، ويصاحبه عموماً حصة ملكية مباشرة أو غير مباشرة تتجاوز 20% من حقوق التصويت. إن الزيادة في تكلفة الاستثمار عن حصة المجموعة في صافي القيمة العادلة لموجودات ومطلوبات الشركة الزميلة المحددة يتم تسجيلها كشهرة.

يتم تضمين الشهرة الناتجة من الاقتناء بالقيم الدفترية للاستثمارات في الشركات الزميلة. تتحقق الاستثمارات في الشركات الزميلة مبدئياً بالتكلفة ويتم المحاسبة عنها لاحقاً بطريقة حقوق الملكية من تاريخ ممارسة التأثير الفعلي حتى تاريخ توقف هذا التأثير.

ووفقاً لطريقة حقوق الملكية، إن حصة المجموعة من نتائج أعمال الشركة الزميلة بعد الاقتناء يتم الاعتراف بها في بيان الربح أو الخسارة المجموع كما يتم الاعتراف ضمن حقوق المساهمين بحصة المجموعة في تغيرات ما بعد الاقتناء في الاحتياطات والتي تعترف بها الشركة الزميلة مباشرة في حقوق المساهمين. إن الحركات المتراكمة لما بعد الاقتناء وأي انخفاض في القيمة يتم تعديلها مباشرة على القيمة الدفترية للشركة

عندما يؤثر تحوط التدفقات النقدية على بيان الربح أو الخسارة المجموع، يتم «إعادة معالجة» الأرباح أو الخسائر من أداة التحوط في بند الإيرادات أو المصروفات المقابل لها ضمن بيان الربح أو الخسارة المجموع. في حالة انتهاء صلاحية أداة التحوط أو بيعها أو إنهاؤها أو ممارستها أو عندما تصبح غير مستوفية لمعايير محاسبة التحوط، فإن أية أرباح أو خسائر متراكمة موجودة في حقوق المساهمين في ذلك الوقت تبقى ضمن حقوق المساهمين وتُسجل عندما يتم التحقق من معاملة التحوط المستقبلية في بيان الربح أو الخسارة المجموع. عندما تكون معاملة التحوط المستقبلية غير متوقعة الحدوث، فإن الأرباح أو الخسائر المتراكمة والمدرجة في حقوق المساهمين يتم تحويلها مباشرة إلى بيان الربح أو الخسارة المجموع.

تحوط صافي الاستثمار

يتم المحاسبة عن تحوطات صافي الاستثمارات في عمليات أجنبية بنفس طريقة تحوطات التدفقات النقدية.

توثق المجموعة عند بداية الاعتراف بالمعاملة العلاقة بين أدوات التحوط والبنود المتحوط لها وكذلك أهداف إدارة المخاطر وإستراتيجية إجراء معاملات التحوط المختلفة. كما توثق المجموعة تقييمها، عند بداية الاعتراف بأدوات التحوط وكذلك على أساس مستمر، حول ما إذا كانت المشتقات المستخدمة في معاملات التحوط لها تأثير فعال في مقاصة التغيرات في القيمة العادلة أو التدفقات النقدية للبنود المتحوط لها.

يتم تصنيف القيمة العادلة الكاملة لأدوات التحوط المشتقة كموجودات غير متداولة أو مطلوبات غير متداولة عندما تكون فترة الاستحقاق المتبقية للعدد المتحوط له تزيد عن اثنا عشر شهراً وكموجودات أو مطلوبات متداولة عندما تكون فترة الاستحقاق المتبقية أقل من اثنا عشر شهراً.

الانخفاض في القيمة

تنخفض قيمة الموجودات المالية إذا زادت قيمتها الدفترية عن قيمتها الاستردادية المقدر. يتم في تاريخ كل بيان مركز مالي إجراء تقييم لتحديد ما إذا كان هناك دليل موضوعي على انخفاض قيمة أحد الموجودات المحددة أو مجموعة من الموجودات المتشابهة. في حال وجود مثل هذا الدليل، يتم تخفيض الموجودات لقيمتها الممكن استردادها. يتم تحديد القيمة الاستردادية للأداة المالية ذات الفائدة على أساس صافي القيمة الحالية للتدفقات النقدية المستقبلية مخصومة وفقاً لمعدلات الفائدة الفعلية الأصلية بينما يتم تحديد القيمة العادلة لأدوات حقوق الملكية بالرجوع إلى أسعار السوق أو باستخدام وسائل تقييم مناسبة. تتحقق أي خسائر من انخفاض القيمة في بيان الربح

2.11 الموجودات غير الملموسة والشهرة

إن الموجودات غير النقدية المحددة والتي يتم اقتنائها في دمج الأعمال ويكون لها منافع مستقبلية متوقعة يتم اعتبارها كموجودات غير ملموسة. تتضمن الموجودات غير الملموسة رسوم ترخيص الاتصالات وعقود وعلاقات العملاء وحقوق الاستخدام غير القابلة للإبطال والقسطيات وحقوق استغلال برامج حاسب آلي.

الموجودات غير الملموسة

يتم إطفاء الموجودات غير الملموسة التي لها عمر محدد على مدى أعمارها الإنتاجية. فيما يتعلق بأعمال الشبكات المقتناة التي تخضع عملياتها لتراخيص محددة المدة، فإن فترة الإطفاء تحدد بصفة أساسية بناءً على فترة سريان الترخيص وشروط تجديده. يتم إطفاء رسوم ترخيص نظام الاتصالات المتنقلة بطريقة القسط الثابت على مدى عمر الترخيص. يتم إطفاء القسطيات وحقوق استغلال برامج الحاسب الآلي بطريقة القسط الثابت على مدى خمس سنوات لحقوق استغلال برامج الحاسب الآلي وعلى مدى فترة عقود الأيجار التشغيلي، يتم إطفاء عقود وعلاقات العملاء على مدار فترة تتراوح من 4 إلى 5 سنوات. يتم معاملة تكاليف الهواتف المباع للعملاء عند تقديم الخدمة باتفاقيات تقديم خدمة مع الجهاز كتكاليف مشتركين ويتم إدراجها كموجودات غير ملموسة وإطفاؤها على مدار مدة العقد.

يقصد بحق الاستخدام غير القابل للإبطال أنه الحق في استخدام جزء من سعة كابل الإرسال الأرضي أو البحري ويتم منحه لفترة محددة. يتم الاعتراف بحقوق الاستخدام غير القابلة للإبطال بالتكلفة كأصل عندما تمتلك المجموعة حق محدد غير قابل للإبطال لاستخدام جزء محدد من الأصل الأساسي، ويمثل بصفة عامة الألياف البصرية أو جزء مخصص من ذلك الأصل، أو السعة النطاقية لطول الموجة المخصصة. وتمتد مدة حق الاستخدام خلال الجزء الأكبر من فترة استخدام الأصل الأساسي. ويتم الاعتراف بتلك الحقوق على أساس طريقة القسط الثابت على مدى فترة الاستخدام المتوقعة ومدة سريان العقد التي تتراوح ما بين 10 إلى 20 سنة، أيهما أقل.

الشهرة

تنشأ الشهرة من دمج الأعمال ويتم احتسابها بأنها الزيادة في مجموع المبلغ المحول ونسبة حصة الحقوق غير المسيطرة في المبالغ المدرجة لصفاتي الموجودات المحددة للشركة المقتناة إن وجدت. وبالنسبة

دمج الأعمال على مراحل، تضاف القيمة العادلة في تاريخ الاقتناء لحصة ملكية الشركة المقتنية المحتفظ بها سابقاً في الشركة المقتناة على صافي القيم العادلة في تاريخ الاقتناء للموجودات المحددة المقتناة والمطلوبات المتكبدة. إن أي عجز هو ربح من صفقة الشراء ويتم إدراجه مباشرة في بيان الربح أو الخسارة المجمع.

يتم تضمين الشهرة الناتجة عن اقتناء شركات تابعة في بند الموجودات غير الملموسة. يتم توزيع الشهرة على كل وحدة توليد نقد تنتمي إليها وذلك لغرض تقييم الانخفاض في قيمة الشهرة. إن أرباح وخسائر بيع الشركة التابعة أو جزء منها تتضمن القيمة الدفترية للشهرة المتعلقة بالشركة التابعة المباع أو الجزء المباع منها.

2.12 الانخفاض في قيمة الموجودات غير المالية

في حالة وجود دليل على أن القيمة الدفترية للموجودات غير المالية مثل الممتلكات والآلات والمعدات أو الموجودات غير الملموسة ذات الأعمار الإنتاجية المحددة أكبر من قيمتها الاستردادية، فإنه يتم اختبار انخفاض قيمتها ويتم تخفيض قيمة الأصل إلى قيمته الاستردادية. يتم اختبار انخفاض قيمة الشهرة والموجودات غير الملموسة ذات الأعمار الإنتاجية غير المحددة على الأقل مرة واحدة سنوياً.

يتم تحديد القيمة الاستردادية للأصل المفرد إذا كان لا يولد أية تدفقات نقدية مستقلة إلى حد كبير عن تلك المولدة من موجودات أخرى أو مجموعة من الموجودات. في هذه الحالة، يتم تجميع الموجودات إلى أدنى حد يمكن عنده تحديد تدفقات نقدية بشكل مستقل، والتي تعرف بوحدات توليد النقد وذلك لغرض تقييم الانخفاض في قيمة الممتلكات والآلات والمعدات والموجودات غير الملموسة وكذلك الشهرة.

إن القيمة الاستردادية هي القيمة العادلة مخصوماً منها تكاليف البيع أو القيمة المستخدمة، أيهما أعلى. ومن أجل تحديد القيمة المستخدمة، يتم خصم التدفقات النقدية المستقبلية المقدرة لتصل إلى قيمتها الحالية باستخدام معدل خصم قبل الضريبة يعكس تقييمات السوق الحالية للقيمة الزمنية للأموال والمخاطر المتعلقة بالأصل والذي لم يتم تعديل التدفقات النقدية المستقبلية المقدرة له. تقوم المجموعة بإعداد خطط للأعمال تتراوح مدتها من 4 إلى 5 سنوات. ويتم استخدام هذه الخطط لاحتساب القيمة المستخدمة. ويتم استخدام معدلات النمو طويل المدى للتدفقات النقدية لتقدير التدفقات النقدية لفترة تتجاوز تلك المدة التي تتراوح من 4 إلى 5 سنوات. يتم تحديد القيمة العادلة مخصوماً منها تكاليف البيع باستخدام أساليب التقييم والأخذ في الاعتبار نتائج

المعاملات الحديثة لموجودات مماثلة في نفس مجال الأعمال ونفس المنطقة الجغرافية.

إذا كانت القيمة الاستردادية لوحدة توليد النقد أقل من القيمة الدفترية للوحدة، يتم توزيع خسائر انخفاض القيمة بشكل مبدئي لتخفيض القيمة الدفترية لأي شهرة متعلقة بالوحدة، ثم على الموجودات الأخرى للوحدة بالتناسب على أساس القيمة الدفترية لكل أصل في الوحدة. يتم تسجيل خسارة الانخفاض في القيمة مباشرة في بيان الربح أو الخسارة المجمع، إلا إذا كانت تتعلق بموجودات مسجلة بمبلغ تم إعادة تقييمه، وفي هذه الحالة يتم اعتبار خسارة انخفاض القيمة على أنها انخفاض ناتج عن إعادة تقييم في حدود قيمة أي ربح إعادة تقييم سبق الاعتراف به.

بالنسبة للموجودات غير المالية التي لا تتضمن شهرة، يتم إجراء تقدير بتاريخ كل فترة مالية لتحديد ما إذا كان هناك أي دليل على أن خسائر انخفاض القيمة المسجلة سابقاً لم تعد موجودة أو قد انخفضت. وإذا ما توفر مثل هذا الدليل، تقوم المجموعة بتقدير المبلغ الممكن استرداده. يتم عكس خسارة انخفاض القيمة المسجلة سابقاً فقط إذا كان هناك تغيير في التقديرات المستخدمة لتحديد القيمة الممكن استردادها للأصل حيث إنه قد تم إدراج آخر خسارة انخفاض في القيمة. إن عملية العكس محدودة بحيث أن القيمة الدفترية للأصل لا تتجاوز القيمة الممكن استردادها ولا تتجاوز القيمة الدفترية التي قد يتم تحديد قيمتها بعد استقطاع الاستهلاك في حالة عدم تسجيل خسائر الانخفاض في القيمة للأصل في سنوات سابقة.

يتم تسجيل هذا العكس في بيان الربح أو الخسارة المجمع. لا يمكن عكس الجزء المتعلق بالشهرة في فترة لاحقة.

2.13 ضرائب الدخل

يتم إدراج ضريبة الدخل المستحقة على الأرباح كمصاريف للفترة التي تظهر فيها الأرباح وفقاً للقوانين والمعدلات الضريبية المعمول بها في نطاق السلطة القانونية التي تعمل فيها المجموعة، والتي قد تم تطبيقها أو المصروح بتطبيقها بشكل جوهري في نهاية تاريخ بيان المركز المالي.

يتم احتساب ضريبة الدخل المؤجلة باستخدام طريقة الالتزامات على كافة الفروق المؤقتة، كما بتاريخ بيان المركز المالي، بين الوعاء الضريبي للموجودات والمطلوبات وقيمتها الدفترية لأغراض رفع التقارير المالية إن مخصصات الضرائب المؤجلة تعتمد على مدى التحكم في توقيت رد الفروق المؤقتة وإمكانية ردها في المستقبل القريب.

المستحق من بيع البضائع وتقديم الخدمات في الأنشطة الاعتيادية للأعمال. يتم التحقق من الإيرادات الأخرى التي تنشأ من عقود الخدمات وبيع الهواتف ومكملاتها أو أية خدمات أخرى في الفترة التي تم خلالها تقديم البضائع والخدمات.

إن التكاليف المباشرة المرتبطة بطاقت الدفع المسبق والتي تتضمن تكلفة شراء البطاقات وكذلك هامش ربح الموزعين يتم الاعتراف بها عند تكديدها بينما يتم الاعتراف بتكاليف الاتصالات عند تحقق الإيرادات. إن إيرادات الدفع المسبق والمحصلة مقدماً يتم تأجيلها والاعتراف بها على أساس الاستخدام الفعلي أو انتهاء صلاحية فترة الاستخدام، أيهما أقرب. يتم تحميل تكاليف محددة لجذب بعض العملاء غير تلك المدرجة كموجودات غير ملموسة على بيان الربح أو الخسارة المجمع عند تفعيل خدمة المشترك.

يتم تسجيل إيرادات الفوائد على أساس التوزيع الزمني باستخدام طريق العائد الفعلي، كما يتحقق الإيراد من توزيعات الأرباح عندما يثبت الحق في استلام دفعات الأرباح.

2.20 المنح الحكومية

إن المنح الحكومية هي عبارة عن مساعدات حكومية في شكل نقل موارد لمنشأة ما مقابل التزام سابق أو مستقبلي بشروط محددة تتعلق بنشاطات التشغيل لدى المنشأة.

إن المنح المرتبطة بالموجودات هي منح حكومية شرطها الأساسي على المشروع المؤهل لها شراء أو بناء أو بعكس ذلك تملك موجودات طويلة الأجل. يمكن إضافة شروط ثانوية تحدد نوع أو موقع الموجودات أو فترة شرائها أو حيازتها. يتم خصم المنح الحكومية المرتبطة بالموجودات مقابل القيمة الدفترية للموجودات.

2.21 تكاليف الاقتراض

يتم رسملة تكاليف الاقتراض التي تتعلق مباشرة بالاقتناء أو إنشاء أو إنتاج أصل مؤهل كجزء من تكلفة الأصل. يتم الاعتراف بتكاليف الاقتراض كمصاريف في الفترة التي تكبدت فيها فيما عدا مقدار ما يتم رسملته.

2.22 العملات الأجنبية

بيان العملة الرئيسية لأي شركة من شركات المجموعة هي عملة البلد الذي تزاوّل نشاطها فيه. وبالنسبة للشركة، فإن العملة الرئيسية

غير ممول ويتم احتسابه على أساس المبلغ المستحق بافتراض وقوع كامل الالتزام كنتيجة لإنهاء خدمة العاملين في تاريخ بيان المركز المالي، ويستخدم هذا الافتراض كتقدير مناسب للقيمة الحالية لهذا الالتزام.

2.17 أسهم الخزينة

يتم تصنيف تكلفة أسهم الشركة المشتراة بما فيها التكاليف المباشرة في بيان حقوق الملكية. يتم الاعتراف بالأرباح والخسائر الناتجة من بيع أسهم الخزينة ضمن حساب مستقل في حقوق المساهمين وهي غير قابلة للتوزيع. لا يحق لأسهم الخزينة أية توزيعات نقدية، ويؤدي إصدار أسهم منحة إلى زيادة عدد أسهم الخزينة بنفس النسبة وتخفيض متوسط تكلفة السهم دون التأثير على إجمالي تكلفة أسهم الخزينة.

2.18 المحاسبة عن عقود الإيجار

عندما تكون المجموعة هي الطرف المستأجر

عقود الإيجار التشغيلي

يتم تصنيف عقود إيجار الممتلكات والمعدات التي يحتفظ المؤجر خلالها بمنافع ومخاطر الملكية على أنها عقود إيجار تشغيلي. ويتم تحميل بيان الربح أو الخسارة المجمع بالمبالغ المدفوعة عن عقود الإيجار التشغيلي بطريقة القسط الثابت على مدى فترة عقود الإيجار.

عقود الإيجار التمويلي

يتم تصنيف إيجار الممتلكات والمعدات التي يفترض أن تحتفظ المجموعة بشكل أساسي بكل مخاطر ومنافع الملكية كإيجار تمويلي. يتم إدراج الإيجار التمويلي كموجودات في بيان المركز المالي المجمع بالقيمة الحالية المقدر للمبالغ المدفوعة للإيجار المتعلقة بها. يتم توزيع كل مبلغ إيجار مدفوع ما بين التزام وعبء تمويل لإيجاد معدل فائدة دوري ثابت على الالتزامات المستحقة.

2.19 الإيرادات

تتكون إيرادات التشغيل من الإيرادات متكررة الحدوث مثل فواتير العملاء لرسوم الاشتراكات الشهرية ورسوم خدمة التجوال والخطوط المؤجرة والاتصالات وتتكون أيضاً من الإيرادات غير متكررة الحدوث مثل رسوم الاتصال التي تدفع لمرة واحدة ومبيعات معدات الهواتف ومكملاتها. تتحقق الإيرادات المتكررة عند تقديم الخدمة المرتبطة بها وتشمل القيمة العادلة للمبلغ المستلم أو

يتم قياس الموجودات والمطلوبات الضريبية المؤجلة وفقاً للنسب الضريبية المتوقع تطبيقها للفترة التي يتحقق فيها الأصل أو يتم تسوية الالتزام وفقاً للمعدلات الضريبية (القوانين الضريبية) المطبقة أو المجازة فعلاً في نهاية تاريخ بيان المركز المالي.

تتحقق الموجودات الضريبية المؤجلة لكل الفروق المؤقتة القابلة للاستقطاع، بما في ذلك الأرصدة المرحلة للخسائر الضريبية غير المستخدمة بالقدر الذي يمكن فيه استخدام هذه الفروق المؤقتة القابلة للاستقطاع في مقابلة الأرباح الضريبية التي سوف تنتج. يتم مراجعة القيم الدفترية للموجودات الضريبية المؤجلة في تاريخ كل بيان مركز مالي ويتم تخفيضها للمدى الذي يكون فيه من غير المحتمل تحقيق أرباح كافية تسمح باستخدام كلي أو جزئي لهذه الموجودات الضريبية المؤجلة.

2.14 مخصص التزامات

يتم الاعتراف بمخصص الالتزامات عندما يكون من المحتمل طلب تدفق موارد اقتصادية خارج المجموعة، نتيجة أحداث وقعت في الماضي، من أجل سداد التزام قانوني حالي أو متوقع ويكون بالإمكان تقدير المبلغ بدرجة موثوق فيها.

2.15 معاملات المدفوعات بالأسهم

تقوم المجموعة بتطبيق خطة خيارات الأسهم للموظفين. إن تكلفة هذه المعاملات بالأسهم يتم قياسها بالقيمة العادلة لها في تاريخ المنح مع الأخذ في الاعتبار بنود وشروط منح هذه الأدوات. إن القيمة العادلة لهذه الخيارات تستثنى شروط الممارسة غير السوقية والمتضمنة في الافتراضات حول عدد الخيارات المتوقع ممارستها. يتم تحميل القيمة العادلة كمصروفات على مدى فترة الاستحقاق مع تعديل مقابل في بيان حقوق الملكية المجمع. تقوم المجموعة بتسجيل أثر التعديل على التقديرات الأصلية، إن وجد، في بيان الربح أو الخسارة المجمع مع زيادة مقابلة أو نقص مقابل في بيان حقوق الملكية المجمع.

2.16 مكافأة نهاية الخدمة للموظفين

تلتزم المجموعة بسداد اشتراكات محددة في نظم التأمينات الاجتماعية الحكومية وكذلك سداد مبالغ للموظفين عند انتهاء خدمتهم دفعة واحدة بموجب لائحة مزايا محددة وذلك وفقاً للقوانين المطبقة في البلدان التي يعملون بها. إن هذا الالتزام

أجنبية، يتم الاعتراف ضمن ربح أو خسارة البيع بتلك الفروق الناتجة في بيان الربح أو الخسارة المجموع.

2.2.3 الموجودات والمطلوبات المحتملة

المحتملة، بخلاف تلك الناتجة من اقتناء شركات تابعة، كمطلوبات إلا عندما يكون هناك احتمال طلب تدفق موارد اقتصادية، نتيجة أحداث اقتصادية سابقة، لسداد التزام قانوني حالي أو متوقع وأن المبلغ يمكن تقديره بدرجة موثوق فيها. يتم الاعتراف بالمطلوبات المحتملة الناتجة من دمج الأعمال فقط عندما يمكن قياس قيمتها العادلة بشكل موثوق به.

كموجودات مالية متاحة للبيع في احتياطي القيمة العادلة للاستثمارات ضمن حقوق الملكية.

يتم ترجمة بيانات الدخل والتدفقات النقدية للعمليات الأجنبية إلى عملة الشركة وفقاً لمتوسط سعر الصرف للسنة ويتم ترجمة بيانات المراكز المالية لهذه الشركات بسعر الصرف السائد في نهاية السنة وتؤخذ فروق صرف العملات الأجنبية التي تنشأ من ترجمة صافي الاستثمار في شركات أجنبية (تتضمن الشهرة والقروض والأرصدة طويلة الأجل وتعديلات القيمة العادلة الناتجة من عملية دمج الأعمال) إلى بيان الربح أو الخسارة والدخل الشامل الآخر المجموع. عند بيع شركة

هي الدينار الكويتي. وبالنسبة للشركات التابعة، فإن العملة الرئيسية بشكل عام هي العملة الوطنية للدولة التي تعمل فيها أو العملة الأجنبية المستخدمة. يتم تسجيل المعاملات التي يتم إبرامها بالعملات الأجنبية باستخدام أسعار الصرف السائدة في تاريخ المعاملة. وتحول الموجودات والمطلوبات ذات الطبيعة النقدية بالعملات الأجنبية في تاريخ بيان المركز المالي إلى الدينار الكويتي باستخدام أسعار الصرف السائدة في ذلك التاريخ، وتؤخذ الأرباح والخسائر الناتجة إلى بيان الربح أو الخسارة المجموع.

يتم إدراج فروق ترجمة العملات الأجنبية للبنود غير النقدية مثل الأسهم المصنفة

3. الشركات التابعة والشركات الزميلة

تتمثل الشركات التابعة والشركات الزميلة الرئيسية فيما يلي:

2014	2015	نسبة الملكية	بلد التأسيس	الشركة التابعة
			هولندا	شركة زين الدولية بي في "ZIBV"
		96.516%	الأردن	شركة بيلا للاستثمار - "Pella"
		54.78%	البحرين	شركة زين البحرين ش.م.ب. "MTCB"
		100%	لبنان	شركة الاتصالات المتنقلة - لبنان ش.م.م. "MTCL"
		100%	السودان	الشركة السودانية للهاتف السيار المحدودة «زين السودان»
		100%	السودان	الشركة الكويتية السودانية القابضة
		100%	جنوب السودان	الشركة السودانية للهاتف السيار المحدودة "زين جنوب السودان"
		76%	العراق	شركة الخاتم للاتصالات - (الخاتم)
		76%	جزر الكايمن	شركة أثير للاتصالات العراق المحدودة - "Atheer"
		99.1%	الأردن	شركة المؤاخاة للخدمات اللوجستية والاتصالات
		-	الإمارات	مجموعة نكستجن للاستشارات، المنطقة الحرة ذ.م.
				الشركات الزميلة
		37.045%	السعودية	شركة الاتصالات المتنقلة السعودية "SMTC"
		15.5%	المغرب	شركة وانا (شركة زميلة لمشروع مشترك وهو شركة زين الأجيال)

تتملك شركة بيلا 100% من الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة - "JMST"

الخاتم / أثير

تم إدراج شركة الخاتم للاتصالات، الشركة الأم المباشرة لشركة أثير، في سوق العراق للأوراق المالية بتاريخ 23 يونيو 2015. وبذلك تكون شركة أثير قد التزمت بنود اتفاقية ترخيص الاتصالات المبرمة مع الجهة المنظمة للاتصالات في العراق وهي هيئة الإعلام والاتصالات، من خلال طرح العام الأولي لما لا يقل عن 25% من إجمالي عدد أسهمها المؤهلة في شركاتها في العراق وإدراجها في سوق العراق للأوراق المالية.

إن الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة وشركة زين البحرين و زين السودان و زين جنوب السودان وشركة أثير يقومون بتشغيل شبكة الهواتف المتنقلة في الأردن والبحرين والسودان وجنوب السودان والعراق على التوالي. كما تقوم شركة الاتصالات المتنقلة اللبنانية بإدارة شبكة الاتصالات المتنقلة المملوكة من الحكومة اللبنانية في لبنان. وتقدم شركة المؤاخاة للخدمات اللوجستية والاتصالات خدمات تقنية واي ماكس في الأردن.

إن الاضطرابات في العراق منذ يونيو 2014 كان لها أثر على عمليات المجموعة وأدت إلى الإغلاق الجبري لبعض المواقع وحظر الوصول إليها. ونتيجة لذلك قد تكون شركة أثير غير قادرة على إجراء رقابة فعالة على الموجودات التي تبلغ صافي قيمتها الدفترية 8.279 مليون دينار كويتي تقريباً. وفيما يتعلق بهذا الأمر وبالنظر لحالة عدم التأكد العام المصاحبة، فإن المجموعة لا تتوقع في الوقت الحالي أي أثر جوهري له على عمليات المجموعة أو سيطرتها الفعلية على ممتلكاتها ومعداتها في المستقبل المنظور.

الدعم المالي لشركات المجموعة

لقد تعهدت المجموعة بتوفير رأس المال العامل وغيره من أشكال الدعم المالي لبعض الشركات التابعة التي تتضمن شركة الاتصالات المتنقلة السعودية وزين جنوب السودان بسبب وجود عجز في رأس المال العامل لهذه الشركات. استناداً إلى خطط العمل، لا تتوقع المجموعة أن يكون لهذه الأوضاع أي أثر مادي عكسي على عمليات شركات المجموعة.

لكي تفي بشروط اتفاقية ترخيص الاتصالات. وقد شمل ذلك الاكتتاب 48 مليون سهم عادي جديد بقيمة اسمية تبلغ 0.100 دينار بحريني لكل سهم وبسعر عرض 0.190 دينار بحريني لكل سهم، وقد تم تغطية الأسهم المطروحة للاكتتاب بالكامل في 30 سبتمبر 2014. وتم الانتهاء من توزيع الأسهم بالكامل خلال الأسبوع الأول من شهر أكتوبر 2014. وتمت عملية إدراج أسهم الشركة في سوق البحرين للأوراق المالية في ديسمبر 2014.

زين جنوب السودان

تقدم المجموعة خدمات الاتصالات المتنقلة في جنوب السودان من خلال شركتها التابعة زين جنوب السودان والتي لا تزال في انتظار الإصدار الرسمي لرخصة مزاوله خدمات الاتصالات، كما تم تجميع زين جنوب السودان استناداً إلى حسابات الإدارة للسنة.

زين البحرين

قامت شركة زين البحرين بعملية اكتتاب عام أولي لأسهمها في البحرين خلال سبتمبر 2014

4. نقد وأرصدة لدى البنوك

يتضمن النقد في الصندوق والأرصدة لدى البنوك النقد والنقد المعادل التالي:

(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)

2014	2015	
225,175	264,651	نقد في الصندوق ولدى البنوك
117,899	94,519	ودائع قصيرة الأجل لدى البنوك
496	629	شهادات إيداع حكومية محتفظ بها من قبل شركات تابعة
343,570	359,799	
		ناقصاً:
(121,583)	(128,818)	أرصدة بنكية محتجزة (أنظر إيضاح 27)
(470)	(2,086)	نقد مرهون لدى البنوك
(496)	(629)	شهادات إيداع حكومية محتفظ بها من قبل شركات تابعة باستحقاقات تتجاوز ثلاثة أشهر
221,021	228,266	

5. مدينون تجاريون وأرصدة مدينة أخرى

(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)

2014	2015	
		مدينون تجاريون:
89,335	93,694	عملاء
7,809	9,982	موزعون
39,420	35,857	مشغلون آخرون لخدمات الهواتف النقالة (الربط البيئي)
10,737	17,887	شركاء تجوال
(49,581)	(53,740)	مخصص الانخفاض في القيمة
97,720	103,680	
		أرصدة مدينة أخرى:
3,965	3,640	إيرادات مستحقة
2,610	1,718	موظفون
116,119	154,990	مدفوعات مقدماً وسلف وتأمينات لدى الغير
138,554	143,572	أخرى (أنظر الإيضاح أدناه)
(591)	(1,019)	مخصص الانخفاض في القيمة
260,657	302,901	
358,377	406,581	

قامت المجموعة خلال عام 2011 بسداد كفالة بنكية بقيمة 473 مليون دولار أمريكي كانت الشركة قد قدمتها للبنوك التي أقرضت أحد المساهمين المؤسسين لشركة الاتصالات المتنقلة السعودية. إن هذا المبلغ هو بضمن اتفاقية يتعهد فيها المساهم المؤسس بالتنازل عن أسهمه لصالح المجموعة، والمرهونة حالياً لدى مقرضي المراجعة في شركة الاتصالات المتنقلة السعودية، وكذلك التنازل عن قرض المساهم المستحق له في هذه الشركة. خلال السنة، صدر حكماً لصالح المجموعة باسترداد المبلغ وتنتظر المجموعة قرار المحكمة النهائي الذي يسمح لها بمتابعة الإجراءات القانونية الأخرى لتنفيذ الحكم.

كما في 31 ديسمبر 2015، لم تستحق ولم يطرأ انخفاض على قيمة أرصدة مدينون تجاريون بمبلغ 37,098,000 دينار كويتي (2014 - 44,223,000 دينار كويتي). واستحققت أرصدة مدينون تجاريون بمبلغ 66,582,000 دينار كويتي (2014 - 53,497,000 دينار كويتي) ولكن لم تنخفض قيمتها. ترتبط هذه المبالغ بعدد من العملاء الذين لا يوجد لهم سجل تعثر حديث.

إن الأرصدة المدينة التجارية بدون ضمانات وتستحق كما يلي:

2014	2015	
		(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
17,272	24,236	حتى ثلاثة أشهر
14,492	12,841	3 - 6 أشهر
3,661	13,155	6 - 12 شهر
18,072	16,350	أكثر من 12 شهر
53,497	66,582	

كما في 31 ديسمبر 2015، انخفضت قيمة مدينون تجاريون بمبلغ 53,740,000 دينار كويتي (2014 - 49,581,000 دينار كويتي) وتحتفظ المجموعة مقابلها بمخصص بمبلغ 53,740,000 دينار كويتي (2014 - 49,581,000 دينار كويتي). الأرصدة المدينة التي انخفضت قيمتها على أساس إفرادي تعود لعملاء الدفع الآجل. وقد تم التقدير بأنه سيتم استرداد جزء من هذه الأرصدة المدينة.

القيمة الدفترية لعدد مدينون تجاريون وأرصدة مدينة أخرى للمجموعة مقومة بالعملة التالية:

2014	2015	
50,581	51,346	دينار كويتي
200,322	215,960	دولار أمريكي
12,901	14,297	دينار بحريني
12,123	17,759	جنيه سوداني
18,026	17,989	دينار أردني
57,270	86,070	دينار عراقي
7,154	3,160	أخرى
358,377	406,581	

الحركة في مخصص انخفاض قيمة مدينون تجاريون وأرصدة مدينة أخرى كما يلي:

2014	2015	
		(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
41,436	50,172	الرصيد الافتتاحي - 1 يناير
-	31	نتيجة استحواذ شركة تابعة
(1,921)	(747)	المشطوبات (بالصافي)
10,657	5,303	المحمل للسنة
50,172	54,759	الرصيد الختامي - 31 ديسمبر

6. البضاعة

2014	2015	
		(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
18,729	30,744	أجهزة هواتف ومكملاتها
(1,893)	(3,151)	مخصص تقادم البضاعة
16,836	27,593	

7. استثمارات في أوراق مالية

2014	2015	
(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)		
استثمارات متداولة		
بالقيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة:		
1,941	1,164	أسهم مسعرة
استثمارات غير متداولة		
متاحة للبيع:		
27,018	17,250	أسهم مسعرة
6,635	7,138	صناديق
4,064	2,210	أسهم غير مسعرة
37,717	26,598	

يتم الاستثمار في أوراق مالية مقومة بالعملات التالية:

2014	2015	
(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)		
27,547	20,032	دينار كويتي
3,697	3,631	دولار أمريكي
8,414	4,099	عملات أخرى
39,658	27,762	

إن الاستثمارات المتاحة للبيع تتضمن أوراق مالية غير مدرجة بقيمة 2.210 مليون دينار كويتي (2014 - 4.064 مليون دينار كويتي) مدرجة بالتكلفة ناقصاً الانخفاض في القيمة حيث أنه ليس من الممكن قياس قيمها العادلة بشكل موثوق فيه.

8. استثمارات في شركات زميلة

يمثل هذا البند استثمارات المجموعة في أسهم شركة الاتصالات المتنقلة السعودية والتي تم المحاسبة عنها بطريقة حقوق الملكية.

2014	2015	
ملخص المعلومات المالية حول شركة الاتصالات المتنقلة السعودية:		
(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)		
303,289	331,111	موجودات متداولة
1,714,217	1,774,626	موجودات غير متداولة
304,008	525,339	التزامات متداولة
1,287,304	1,212,441	التزامات غير متداولة
426,194	367,957	صافي الموجودات لشركة الاتصالات المتنقلة السعودية
485,778	544,973	إيرادات
(96,206)	(77,868)	خسارة
(2,071)	4,630	مجموع الدخل الشامل
%37.045	%37.045	نسبة حصة ملكية المجموعة في شركة الاتصالات المتنقلة السعودية
157,884	136,310	حصة المجموعة في صافي موجودات شركة الاتصالات المتنقلة السعودية
11,994	12,429	شهرة
169,878	148,739	القيمة الدفترية لحصة المجموعة في شركة الاتصالات المتنقلة السعودية

بلغت القيمة العادلة لاستثمار المجموعة في شركة الاتصالات المتنقلة السعودية كما في 31 ديسمبر 2015، والتي تمثل سعر الأسهم المعلنة في السوق المالية السعودية، 146.317 مليون دينار كويتي (2014 - 201.303 مليون دينار كويتي).

نشأت الشهرة نتيجة شراء أسهم حقوق ملكية إضافية بواقع 12.045% في 2012 وذلك خلال فترة حقوق الإصدار لأسهم جديدة وإعادة هيكلة رأس المال.

إن مساهمة الشركة والمساهمين المؤسسين الآخرين في شركة الاتصالات المتنقلة السعودية مرهونة لمقرضي قرض المرابحة الممنوح للشركة الزميلة وذلك كضمان مستمر حتى قيام شركة الاتصالات المتنقلة السعودية بسداد قيمة دين المرابحة المشترك البالغة 2.3 مليار دولار أمريكي بالكامل وإبراء ذمتها منه، ويستحق هذا الدين السداد بالكامل في عام 2018، ووفقاً لعقد تمويل المرابحة، يتعين على شركة الاتصالات المتنقلة السعودية الحصول على موافقة خطية مسبقة من المقرضين للإعلان عن أية توزيعات أرباح أو توزيعات أخرى نقداً أو عيناً للمساهمين أو إجراء أي تعديل على أي اتفاقية قرض من مساهم أو تسديد قرض ممنوح من قبل المساهم.

إن تقرير المراجعة لمراقب الحسابات المستقل لشركة الاتصالات المتنقلة السعودية قد صدر في 20 يناير 2016، بدون التحفظ في الاستنتاج، وقد لفت الانتباه إلى:

✦ خسارة الشركة للفترة والخسائر المتراكمة وكذلك مفاوضات إدارة الشركة مع البنوك الممولة لإعادة صياغة تعهدات التمويل بناءً على خطة العمل الجديدة التي وافق عليها مجلس إدارة الشركة في يناير 2015؛

✦ قيام شركة اتحاد اتصالات («موبايلي») بتقديم مطالبة ضد الشركة بمبلغ 2.2 مليار ريال سعودي (177.848 مليون دينار كويتي)، بالإضافة إلى الغرامات، وذلك فيما يتعلق باتفاقية الخدمات التي أبرمها الطرفان في مايو 2008 وأن هذه المطالبة مازالت قيد التحكيم منذ 20 ديسمبر 2014، علماً بأن النتيجة النهائية من التحكيم وما قد ينشأ عنها من تأثير على حسابات الشركة، إن وجد، لا يمكن تحديدها بشكل موثوق في هذه المرحلة.

✦ الطعن المقدم ضد كتاب المطالبة المستلم من مصلحة الزكاة والدخل والذي تطالب بموجبه بدفع مبالغ إضافية وقدرها 620 مليون ريال سعودي (50.121 مليون دينار كويتي) مقابل الزكاة، وضريبة الاستقطاع بالإضافة إلى غرامات التأخير عن السنوات من 2009 حتى 2011، علماً بأن النتيجة النهائية لهذا الأمر وما قد ينشأ عنها من تأثير على حسابات الشركة، إن وجد، لا يمكن تحديدها بشكل موثوق في هذه المرحلة.

9. حصة في مشروع مشترك

يمثل هذا البند حصة المجموعة البالغة 71.163 مليون دينار كويتي (31 ديسمبر 2014: 69.099 مليون دينار كويتي في المشروع المشترك، شركة زين الأجيال والتي تمتلك حصة بنسبة 31% من أسهم وحقوق التصويت في شركة وانا (شركة مغربية مساهمة وهي متخصصة في قطاع الاتصالات في تلك الدولة). تم إدراج حصة المجموعة في خسارة المشروع المشترك للسنة البالغة قيمتها 451,000 دينار كويتي (2014: حصة من ربح بمبلغ 1,548,000 دينار كويتي) في بيان الربح أو الخسارة المجمع. تقوم إدارة المجموعة بتحديد القيمة الدفترية ونتائج الأعمال للمشروع المشترك للسنة باستخدام طريقة حقوق الملكية استناداً إلى معلومات الإدارة المقدمة من قبل شركة وانا.

10. المستحق من شركات زميلة

2014	2015	
		(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
199,079	228,625	قروض
110,219	122,048	أخرى
309,298	350,673	

تستحق هذه المبالغ من شركة الاتصالات المتنقلة السعودية، وهي مساندة لقروضها المقدمة من البنوك (راجع إيضاح 8). تتضمن القروض قرض مقوّم بالدولار الأمريكي بمبلغ 632.327 مليون دولار أمريكي (191.785 مليون دينار كويتي) (2014: 554.284 مليون دولار أمريكي - 162.239 مليون دينار كويتي) ومبلغ 36.839 مليون دينار كويتي (2014: 36.839 مليون دينار كويتي) وتحمل تلك القروض معدل فائدة فعلي بواقع 6.75% و 4.25% سنوياً فوق سعر الفائدة بين البنوك في المملكة العربية السعودية (سيبور) لفترة ستة وثلاثة أشهر على التوالي. وتتضمن المبالغ الأخرى أتعاب إدارة والقيمة الحالية للفائدة المستحقة على القروض.

11. موجودات أخرى

تشمل «الموجودات الأخرى» مبلغ 40 مليون دولار أمريكي؛ أي ما يعادل 12.132 مليون دينار كويتي (2014 - 40 مليون دولار أمريكي)؛ أي ما يعادل 11.708 مليون دينار كويتي) مستحق من أحد المساهمين المؤسسين لشركة الاتصالات المتنقلة السعودية وهي بضمان اتفاقية تقضي بتحويل ملكية أسهمه لصالح المجموعة. وخلال 2013، حصلت المجموعة على حكم قضائي لصالحها باسترداد هذا المبلغ. وتقوم المجموعة بإتخاذ الإجراءات القانونية لتنفيذ هذا الحكم.

12. ممتلكات ومعدات

المجموع	مشاريع قيد التنفيذ	شبكات خلوية ومعدات أخرى	أراضي ومباني وتحسينات على مباني مستأجرة	
(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)				
التكلفة				
1,539,320	96,388	1,383,661	59,271	كما في 31 ديسمبر 2013
210,327	140,667	56,928	12,732	إضافات
-	(93,271)	91,209	2,062	تحويلات
(3,311)	-	(3,311)	-	تعديلات
(95,051)	(899)	(94,146)	(6)	استبعادات
(195)	(195)	-	-	مشطوبات
53,477	14,328	37,576	1,573	تعديلات ترجمة عملات
1,704,567	157,018	1,471,917	75,632	كما في 31 ديسمبر 2014
13,309	-	13,309	-	استحواذ شركات تابعة
237,990	124,109	101,926	11,955	إضافات
-	(129,944)	129,125	819	تحويلات
(65,706)	(2,181)	(63,104)	(421)	استبعادات
(71,956)	(8,758)	(58,654)	(4,544)	تعديلات ترجمة عملات
1,818,204	140,244	1,594,519	83,441	كما في 31 ديسمبر 2015
استهلاكات متراكمة				
804,679	-	784,583	20,096	كما في 31 ديسمبر 2013
103,520	-	102,284	1,236	المحمل على السنة
(73,094)	-	(73,088)	(6)	نتيجة للاستبعادات
-	-	-	-	مشطوبات
(110)	-	-	(110)	تعديلات
16,982	-	16,680	302	تعديلات ترجمة عملات
851,977	-	830,459	21,518	كما في 31 ديسمبر 2014
8,740	-	8,740	-	استحواذ شركات تابعة
116,991	-	115,607	1,384	المحمل للسنة
(43,449)	-	(43,397)	(52)	نتيجة للاستبعادات
(17,734)	-	(17,715)	(19)	تعديلات ترجمة عملات
916,525	-	893,694	22,831	كما في 31 ديسمبر 2015
صافي القيمة الدفترية				
901,679	140,244	700,825	60,610	كما في 31 ديسمبر 2015
852,590	157,018	641,458	54,114	كما في 31 ديسمبر 2014

13. الموجودات غير الملموسة والشهرة

المجموع	أخرى	رسوم ترخيص	شهرة	
(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)				
التكلفة				
1,315,280	160,954	450,645	703,681	كما في 31 ديسمبر 2013
141,335	40,787	100,548	-	إضافات
5,025	5,025	-	-	تعديلات
(9)	(9)	-	-	نتيجة للاستبعادات / المشطوبات
34,285	3,977	17,911	12,397	تعديلات ترجمة عملات
1,495,916	210,734	569,104	716,078	كما في 31 ديسمبر 2014
154,085	82,507	69,395	2,183	إضافات
-	-	-	-	تعديلات
89	89	-	-	إضافات نتيجة دمج أعمال
(70,107)	(70,107)	-	-	نتيجة للاستبعادات / المشطوبات
43,979	4,670	20,322	18,987	تعديلات ترجمة عملات
1,623,962	227,893	658,821	737,248	كما في 31 ديسمبر 2015
الإطفاءات المتراكمة وخسائر الانخفاض في القيمة				
321,613	122,172	187,499	11,942	كما في 31 ديسمبر 2013
68,229	38,266	29,963	-	المحمل على السنة
670	670	-	-	تعديلات
(6)	(6)	-	-	نتيجة للاستبعادات / المشطوبات
10,425	3,115	7,310	-	تعديلات ترجمة عملات
400,931	164,217	224,772	11,942	كما في 31 ديسمبر 2014
95,760	49,354	46,406	-	المحمل على السنة
-	-	-	-	تعديلات
74	74	-	-	إضافات نتيجة دمج أعمال
(70,091)	(70,091)	-	-	نتيجة للاستبعادات / المشطوبات
11,976	3,681	8,295	-	تعديلات ترجمة عملات
438,650	147,235	279,473	11,942	كما في 31 ديسمبر 2015
صافي القيمة الدفترية				
1,185,312	80,658	379,348	725,306	كما في 31 ديسمبر 2015
1,094,985	46,517	344,332	704,136	كما في 31 ديسمبر 2014

خلال سنة 2014، قامت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بالمملكة الأردنية بمنح شركة بيلا تراخيص اتصالات تتعلق بترددات الجيل الثالث وخدمات الجيل الرابع (التطورات طويلة الأمد) مقابل مبلغ إجمالي قدره 195.504 مليون دينار أردني (78.716 مليون دينار كويتي). إن ترخيص الجيل الرابع (التطورات طويلة الأمد) يشمل نطاقين لمدة 15 سنة اعتباراً من يناير 2015 ويناير 2016 على التوالي.

في ديسمبر 2014، مُنحت شركة أثير ترخيص اتصالات الجيل الثالث مقابل رسوم تبلغ قيمتها 307 مليون دولار أمريكي (89.859 مليون دينار كويتي) حتى أغسطس 2022. يعتبر الترخيص ساري المفعول ابتداءً من 1 يناير 2015. تستحق رسوم الترخيص على أربعة أقساط نصف سنوية متساوية بقيمة 76.750 مليون دولار أمريكي لكل قسط اعتباراً من ديسمبر 2014 ويستحق آخر قسط في مايو 2016.

تم توزيع الشهرة على كل دولة من دول العمليات والتي تعتبر كوحدة توليد للنقد والمتوقع أن تحصل على منافع من عمليات دمج الأعمال. كما أنها تعد أقل مستوى يتم عنده مراقبة الشهرة لغرض تحديد انخفاض القيمة. إن الشهرة ووحدة توليد النقد التي تم توزيع الشهرة عليها وتواريخ انتهاء صلاحية ترخيصها هي كما يلي:

2014	2015	تاريخ صلاحية الترخيص		(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
79,516	79,516	يناير 2031	شركة بيلا للاستثمار، الأردن	
176,168	178,958	فبراير 2029	الشركة السودانية للهاتف السيار المحدودة - (زين - السودان)	
441,877	457,881	أغسطس 2022	شركة أثير للاتصالات العراق المحدودة - جزر الكليمان	
6,575	6,768	ديسمبر 2021	شركة المؤاخاة للخدمات اللوجستية والاتصالات	
-	2,183		مجموعة نكستجن للاستشارات، المنطقة الحرة ذ.م.م	
704,136	725,306			

خلال السنة، استحوذت المجموعة على 60% من حقوق ملكية رأس مال مجموعة نكستجن مقابل مبلغ شراء وقدره 7.512 مليون دولار أمريكي (2.265 مليون دينار كويتي).

اختبار الانخفاض في القيمة

تقوم المجموعة بتحديد ما إذا كان هناك انخفاض في قيمة الشهرة أو الموجودات غير الملموسة ذات الأعمار الإنتاجية غير المحددة مرة واحدة سنوياً على الأقل. ويتطلب ذلك تقدير المبلغ الممكن استرداده لوحدة توليد النقد التي توزع عليها هذه البنود. ويتم تحديد المبلغ الممكن استرداده استناداً إلى طريقة القيمة المستخدمة أو القيمة العادلة ناقص تكلفة البيع، أيهما أعلى.

استخدمت إدارة المجموعة الأسلوب التالي لتحديد القيمة المستخدمة للافتراضات الأساسية التالية:

الافتراض الأساسي

الأساس المستخدم لتحديد القيمة للافتراض الأساسي

معدل النمو إن الزيادة في المنافسة متوقعة ولكن لا يوجد تغيير جوهري في حصة أي وحدة توليد نقد من السوق نتيجة التحسينات المستمرة لجودة الخدمة والنمو المتوقع من تحديثات الترخيص والتكنولوجيا بل وباستبعاد تلك الناتجة من تحسين أو تعزيز أداء الأصل.

بلغ معدل نمو الإيرادات السنوي المركب 10% (2014: 9.2%) خلال فترة الأربع أو الخمس سنوات المقدرة. تعكس القيمة المحددة الخبرة السابقة والتغيرات في البيئة الاقتصادية.

إن التدفقات النقدية بعد فترة أربع إلى خمس سنوات تم الوصول إليها باستخدام معدل نمو يصل إلى 2.5% (2014 - 3%). هذا المعدل لا يتخطى متوسط معدل النمو للأجل الطويل للسوق الذي تعمل فيه وحدة توليد النقد.

معدل الصرف يمثل متوسط معدلات السوق الآجلة على مدى فترة الموازنة التقديرية. إن القيمة المحددة تتفق مع المصدر الخارجي للمعلومات.

معدل الخصم تتراوح معدلات الخصم من 15.40% إلى 20.90% (2014: 11.72% إلى 15.50%). إن معدلات الخصم المستخدمة هي معدلات ما قبل الضريبة وتعكس مخاطر محددة تتعلق بوحدة توليد النقد.

قامت المجموعة بتحليل الحساسية بتوزيع المدخلات بعدة هوامش وتحديد ما إذا نتج عن التغيير في المدخلات أي تغيير في الشهرة المتعلقة بوحدة توليد النقد وانخفاضها.

في هذه العمليات الحسابية، تم استخدام توقعات التدفقات النقدية قبل الضرائب استناداً إلى الموازنات المالية التقديرية المعتمدة من قبل الإدارة والتي تغطي فترة تتراوح ما بين أربع وخمس سنوات. وكان المبلغ الممكن استرداده والذي تم الحصول عليه بهذه الطريقة أعلى من القيمة الدفترية لوحدة توليد النقد.

14. دائنون تجاريون وأرصدة دائنة أخرى

2014	2015	
		(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
362,409	439,056	دائنون تجاريون ومستحقات
69,773	57,599	إيرادات مؤجلة
20,801	32,410	المستحق لمشغلي خدمات التجوال
20,871	26,992	مستحق للمشغلين الآخرين لخدمات الهواتف النقالة (الربط البيئي)
17,275	4,695	مستحق إلى سلطة تنظيمية (انظر الإيضاح أدناه)
56,337	80,833	ضرائب - الشركات التابعة الأجنبية
4,388	4,402	مؤسسة الكويت للتقدم العلمي
-	23,278	أتعاب ترخيص مستحقة
5,700	5,281	ضريبة دعم العمالة الوطنية والزكاة
13,957	14,085	توزيعات أرباح مستحقة
62,676	58,942	مخصصات
344	275	مكافأة أعضاء مجلس الإدارة
21,533	13,910	دائنون آخرون
656,064	761,758	

تمثل رسوم الترخيص القسط الأخير المستحق بدمية شركة أثير إلى هيئة الاتصالات والمعلومات مقابل منح ترخيص اتصالات الجيل الثالث.

15. المستحق للبنوك

2014	2015	
		(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
		الشركة
142,587	171,894	قروض قصيرة الأجل
477,004	623,722	قروض طويلة الأجل
619,591	795,616	
		زين السودان
457	2,079	تمويل مرابحة قصير الأجل
		زين - البحرين
17,028	14,078	قروض طويلة الأجل
		أثير - العراق
-	-	قرض قصير الأجل
151,185	153,106	قرض طويل الأجل
788,261	964,879	

فيما يلي المبالغ المتداولة وغير المتداولة:

2014	2015	
171,616	213,310	مطلوبات متداولة
616,645	751,569	مطلوبات غير متداولة
788,261	964,879	

إن القيم الدفترية لقروض المجموعة مقومة بالعملة التالية:

2014	2015	
731,226	837,884	دولار أمريكي
39,550	110,838	دينار كويتي
17,485	16,157	عملات أخرى
788,261	964,879	

✦ سداد مبلغ 800 مليون دولار أمريكي (241.337 مليون دينار كويتي) لتسوية التسهيلات الائتمانية المتجدد بالكامل البالغ 800 مليون دولار أمريكي والممنوح في فبراير 2014.

✦ سداد مبلغ 120 مليون دولار أمريكي (35.496 مليون دينار كويتي) لتسوية التسهيلات الائتمانية المتجدد الممنوح في أغسطس 2012.

تحمل هذه التسهيلات معدل فائدة متغير بهامش ربح ثابت فوق معدل الفائدة بين البنوك في لندن (ليبور) لشهر أو 6 أشهر أو فوق معدل خصم البنك المركزي.

زين-البحرين

يمثل هذا البند الرصيد القائم المتعلق بالتسهيلات طويلة الأجل المقومة بالدينار البحريني، والتي تم منحها في 2013، بهامش ربح ثابت فوق سعر الفائدة على القروض ليوم واحد بين البنوك في مملكة البحرين (بيبور). هذه التسهيلات هي عبارة عن تسهيلات مفضأة تستحق خلال مدة أربع سنوات.

شركة أثير

قروض طويلة الأجل تشمل:

✦ قرض بقيمة 400 مليون دولار أمريكي تم الحصول عليه في 2011 من مجموعة مؤسسات تمويل وتنمية دولية وبنوك أجنبية. تستحق هذه التسهيلات السداد على 24 قسط متساو حتى يناير 2018. كما في 31 ديسمبر 2015، كان هناك مبلغ 149.800 مليون دولار أمريكي (45.434 مليون دينار كويتي) (31 ديسمبر 2014 - 63.375 مليون دينار كويتي) من هذا التسهيلات قائماً.

✦ قرض بقيمة 300 مليون دولار أمريكي (90.990 مليون دينار كويتي) تم الحصول عليه من بنك تجاري وتم ترحيل موعد سداده كقرض طويل الأجل ليستحق السداد في ديسمبر 2019.

✦ قرض طويل الأجل بمبلغ 55 مليون دولار أمريكي (16.682 مليون دينار كويتي) تم الحصول عليه خلال السنة من بنك تجاري ويستحق السداد في مارس 2020.

خلال السنة، مُنحت أثير أيضاً تسهيلات سحب بنكي على المكشوف بمبلغ 50 مليون دولار أمريكي (14.883 مليون دينار كويتي) تم دفعه بالكامل.

تعهدت الشركة بضمان هذه التسهيلات والتي تحمل معدل فائدة متغير بهامش ربح ثابت فوق معدل الليبور لـ 3 أشهر.

زين السودان

يمثل هذا البند تمويلاً قصيراً الأجل مقوم بالجنه السوداني تم الحصول عليه من بنك إسلامي محلي ويحمل معدل فائدة فعلي بواقع 12% سنوياً. إن هذا التسهيلات ممنوح بضمان مبلغ نقدي معادل مودع لدى البنك (إيضاح 4).

يتراوح معدل الفائدة الفعال كما في 31 ديسمبر 2015 من 1.18% إلى 12.00% (2014 - 1.18% إلى 12.00%) سنوياً.

إن المجموعة ملتزمة بالنسب المالية الأساسية والتي تتضمن:

نسبة صافي القروض المجمعة إلى نسبة الربح المجمع المعدل قبل الفائدة والضريبة والاستهلاك والإطفاء

نسبة الربح المجمع المعدل قبل الفائدة والضريبة والاستهلاك والإطفاء إلى صافي الفائدة المستحقة المجمعة المعدلة

نسبة حقوق المساهمين إلى إجمالي الموجودات

لشركة

خلال السنة سحبت الشركة:

✦ قرضين تسهيلات طويلة الأجل بمبلغ 100 مليون دولار أمريكي لكل منهما، ويستحقا السداد في يونيو 2022 وأغسطس 2020. كما في 31 ديسمبر 2015، بلغ الرصيد القائم لهذين القرضين 52.982 مليون دولار أمريكي (16.070 مليون دينار كويتي) ومبلغ 100 مليون دولار أمريكي (30.330 مليون دينار كويتي) على التوالي.

✦ قرض تسهيلات جديد بمبلغ 200 مليون دولار أمريكي ويستحق السداد في أكتوبر 2023. كما في 31 ديسمبر 2015، بلغ الرصيد القائم لهذا القرض 94.118 مليون دولار أمريكي (28.546 مليون دينار كويتي).

✦ قرض جديد قصير الأجل بمبلغ 75 مليون دينار كويتي من بنك تجاري محلي.

✦ مبلغ 860 مليون دولار أمريكي (255.742 مليون دينار كويتي) من التسهيلات الائتمانية المتجدد البالغ 800 مليون دولار أمريكي والممنوح في فبراير 2014 ويستحق السداد في فبراير 2019. كما في 31 ديسمبر 2015 كان هناك مبلغ 420 مليون دولار أمريكي (127.386 مليون دينار كويتي) (31 ديسمبر 2014 - 105.372 مليون دينار كويتي) من هذا التسهيلات قائماً.

✦ مبلغ 176.960 مليون دولار أمريكي (53.625 مليون دينار كويتي) من القرض طويل الأجل البالغ 400 مليون دولار أمريكي والممنوح في ديسمبر 2013 ويستحق السداد في مايو 2023. كما في 31 ديسمبر 2015 كان هناك مبلغ 400 مليون دولار أمريكي (121.320 مليون دينار كويتي) (31 ديسمبر 2014 - 65.284 مليون دينار كويتي) من هذا التسهيلات قائماً.

✦ تم سحب مبلغ 322.146 مليون دولار أمريكي (95.928 مليون دينار كويتي) من تسهيلات أخرى قائمة طويلة الأجل.

خلال الفترة، قامت الشركة بسداد قروض تبلغ قيمتها 405.655 مليون دينار كويتي. وتشمل:

✦ سداد مبلغ 390 مليون دولار أمريكي (117.819 مليون دينار كويتي) لتسوية التسهيلات الائتمانية المتجدد بالكامل البالغ 800 مليون دولار أمريكي والممنوح في أبريل 2013.

16. مطلوبات أخرى غير متداولة

(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)

2014	2015	
5,382	5,020	تأمينات العملاء
32,962	32,554	مكافأة نهاية الخدمة
425	2,880	ودائع مستردة وأخرى
38,769	40,454	

17. رأس المال والاحتياطيات

2014	2015	رأس المال (بقيمة اسمية 100 فلس كويتي لكل سهم)
عدد الأسهم	عدد الأسهم	المصرح به
4,327,058,909	4,327,058,909	الرصيد الافتتاحي
		المصدر والمدفوع بالكامل
4,322,684,279	4,327,058,909	الرصيد الافتتاحي
1,233,629	-	الأسمه المصدرة لخطه خيار شراء الأسهم للموظفين لعام 2011
3,141,001	-	الأسمه المصدرة لخطه خيار شراء الأسهم للموظفين لعام 2012
4,327,058,909	4,327,058,909	

2014	2015	أسهم الخزينة
عدد الأسهم	عدد الأسهم	عدد الأسهم
425,711,648	425,711,648	نسبة الأسهم المصدرة
%9.84	%9.84	القيمة السوقية (ألف دينار كويتي)
225,627	148,999	التكلفة (ألف دينار كويتي)
567,834	567,834	

احتياطي ترجمة عملات أجنبية

زاد هذا الاحتياطي خلال السنة نظراً لوجود انخفاض حاد في أسعار الصرف بالجنيه جنوب السودان.

توزيعات - 2014

اعتمدت الجمعية العمومية السنوية للمساهمين للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2014 المنعقدة بتاريخ 24 فبراير 2015 توزيعات أرباح نقدية بواقع 40 فلس لكل سهم لسنة 2014.

توزيعات أرباح مقترحة

أوصى أعضاء مجلس الإدارة توزيعات أرباح نقدية بواقع 30 فلس لكل سهم (2014 - 40 فلس لكل سهم) للمساهمين المسجلين كما في تاريخ اجتماع الجمعية العمومية السنوي.

وهي تمثل أسهم تم شراؤها بناء على تفويض لمجلس الإدارة من قبل المساهمين وفقاً لأحكام القرار الوزاري رقم 10 لسنة 1987 والقرار الوزاري رقم 11 لسنة 1988. إن الاحتياطيات التي تعادل تكلفة أسهم الخزينة المحتفظ بها غير قابلة للتوزيع حتى يتم بيع هذه الأسهم بالكامل.

الاحتياطي القانوني

وفقاً لقانون الشركات والنظام الأساسي للشركة، يجب تحويل 10% من ربح السنة إلى الاحتياطي القانوني حتى يصل رصيده بحد أقصى إلى 50% من رأس المال. يسمح قانون الشركات والنظام الأساسي للشركة بوقف التحويل إلى الاحتياطي القانوني عندما يصل رصيده إلى 50% من رأس المال. ونظراً لتجاوز الاحتياطي القانوني هذا الحد، أوقفت الشركة التحويل إلى الاحتياطي القانوني. يجوز استعمال الاحتياطي القانوني فقط لتأمين توزيع أرباح تصل إلى 5% من رأس المال في السنوات التي لا تسمح فيها أرباح الشركة المرحلة بتأمين هذا الحد.

الاحتياطي الاختياري

وفقاً للنظام الأساسي للشركة، يجوز أن يقترح مجلس إدارة الشركة الأم إجراء تخصيصات على الاحتياطي الاختياري بحد أقصى 50% من رأس مالها. خلال السنة، لم يقترح مجلس الإدارة أية تحويلات (2014 - لا شيء).

18. الإيرادات

2014	2015	
		(جميع المبالغ بالآلاف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
1,182,409	1,110,314	اشتراكات وبيانات وإيرادات مكالمات
30,820	27,233	إيرادات متاجرة
1,213,229	1,137,547	

19. مصاريف تشغيلية وإدارية

إن هذا البند يتضمن تكاليف موظفين بقيمة 96.002 مليون دينار كويتي (2014 - 93.863 مليون دينار كويتي).

20. إيرادات استثمارات

2014	2015	
		(جميع المبالغ بالآلاف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
(10)	(778)	خسائر استثمارات بالقيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة
3,109	(3,433)	(خسائر) / أرباح محققة من استثمارات متاحة للبيع
(5,921)	(2,763)	خسائر الانخفاض في قيمة استثمارات متاحة للبيع
916	1,111	إيرادات توزيعات أرباح
(1,906)	(5,863)	

21. ضريبة دعم العمالة الوطنية والزكاة

2014	2015	
		(جميع المبالغ بالآلاف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
2,307	2,151	ضريبة دعم العمالة الوطنية - الكويت
916	859	الزكاة - الكويت
2,357	4,221	الزكاة - السودان
5,580	7,231	

إن ضريبة دعم العمالة الوطنية والزكاة في الكويت تمثل قيمة الضرائب المستحقة إلى وزارة المالية في دولة الكويت بموجب قانون دعم العمالة الوطنية رقم 19 لسنة 2000 وقانون الزكاة رقم 46 لسنة 2006 على التوالي.

22. مصاريف ضريبة الدخل

تتمثل في مصاريف ضريبة دخل الشركات التابعة والضرائب المستقطعة (أنظر إيضاح 24).

23. ربحية السهم

تحتسب ربحية السهم الأساسية والمخفضة بناءً على المتوسط المرجح لعدد الأسهم القائمة خلال السنة كما يلي:

2014	2015	
		(جميع المبالغ بالآلاف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
194,301	154,314	ربح السنة
سهم	سهم	
3,901,347,261	3,901,347,261	المتوسط المرجح لعدد الأسهم المصدرة
-	-	أثر التخفيف
3,901,347,261	3,901,347,261	المتوسط المرجح لعدد الأسهم المصدرة القائمة خلال السنة المعدلة بأثر التخفيف
فلس	فلس	
50	40	ربحية السهم الأساسية
50	40	ربحية السهم المخفضة

24. معلومات القطاع

تعمل الشركة وشركاتها التابعة في قطاع أعمال واحد يتمثل في الاتصالات والخدمات المتعلقة بها. بغض النظر عن عمليات الشركة في الكويت، تعمل الشركة أيضاً من خلال شركاتها التابعة الأجنبية في الأردن والبحرين ولبنان والسودان وجنوب السودان والعراق. ويشكل هذا الأمر أساس القطاعات الجغرافية.

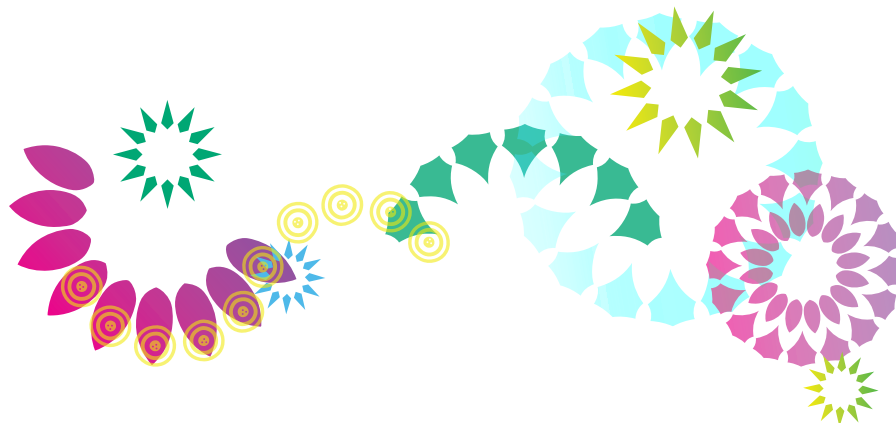
استناداً إلى معايير الإفصاح، قامت المجموعة بتحديد عملياتها المتمثلة في الاتصالات في الكويت والأردن والسودان والعراق والبحرين كأساس للإفصاح عن معلومات القطاع.

31 ديسمبر 2015

المجموع	أخرى	البحرين	العراق	السودان	الأردن	الكويت	(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
1,137,547	36,995	57,475	366,470	215,573	138,081	322,953	إيرادات القطاع
248,330	(7,790)	4,659	52,518	51,202	53,422	94,319	صافي الربح قبل الفوائد والضريبة
3,112	164	28	39	2,211	669	1	إيرادات فوائد
(18,467)	(2,503)	(575)	(12,768)	-	(2,621)	-	أعباء تمويل
(26,596)	(4,284)	-	(3,245)	(4,359)	(14,708)	-	مصاريف ضريبة الدخل
206,379	(14,413)	4,112	36,544	49,054	36,762	94,320	
							بنود غير موزعة:
(5,863)							إيرادات استثمار
(29,297)							حصة في نتائج شركات زميلة ومشاريع مشتركة
(5,101)							أخرى
166,118							ربح السنة
2,576,573	73,290	94,767	1,226,360	543,886	343,408	294,862	موجودات القطاع متضمنة الشهرة
							بنود غير موزعة:
1,164							استثمارات في أوراق مالية بالقيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة
26,598							استثمارات في أوراق مالية متاحة للبيع
219,902							استثمارات في شركات زميلة ومشاريع مشتركة
350,673							مستحق من شركات زميلة
320,271							أخرى
3,495,181							الموجودات المجمعة
800,882	180,533	29,904	244,560	75,204	157,189	113,492	مطلوبات القطاع
169,263	-	14,078	153,106	2,079	-	-	المستحق للبنوك
970,145	180,533	43,982	397,666	77,283	157,189	113,492	
							بنود غير موزعة:
795,616							المستحق للبنوك
1,330							أخرى
1,767,091							المطلوبات المجمعة
1,728,090							صافي الموجودات المجمعة
362,413	14,767	17,775	133,077	71,328	25,946	99,520	مصرفات رأسمالية تكبدت خلال السنة
29,662							غير موزعة
392,075							مجموع المصرفات الرأسمالية
211,518	18,560	17,927	68,002	24,997	22,620	59,412	استهلاكات وإطفاءات
1,233							غير موزعة
212,751							مجموع الاستهلاكات والاطفاءات

31 ديسمبر 2014

المجموع	أخرى	البحرين	العراق	السودان	الأردن	الكويت	(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
1,213,229	33,030	55,237	455,015	190,389	133,313	346,245	إيرادات القطاع
306,061	24,407	3,699	94,587	31,863	40,844	110,661	صافي الربح قبل الفوائد والضريبة
3,129	173	22	252	1,467	1,212	3	إيرادات فوائد
(18,465)	(2,872)	(592)	(14,335)	-	(666)	-	أعباء تمويل
(23,118)	(472)	-	(7,950)	(5,635)	(9,061)	-	مصارييف ضريبة الدخل
267,607	21,236	3,129	72,554	27,695	32,329	110,664	
							بنود غير موزعة:
(1,906)							إيرادات استثمار
(34,092)							حصة في نتائج شركات زميلة ومشاريع مشتركة
(17,454)							أخرى
214,155							ربح السنة
2,432,607	168,474	86,787	1,108,573	477,629	340,268	250,876	موجودات القطاع
							بنود غير موزعة:
1,941							استثمارات في أوراق مالية بالقيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة
37,717							استثمارات في أوراق مالية متاحة للبيع
238,977							استثمارات في شركات زميلة ومشاريع مشتركة
309,298							مستحق من شركات زميلة
256,523							أخرى
3,277,063							الموجودات المجمعة
716,065	171,250	23,696	192,523	65,983	160,318	102,295	مطلوبات القطاع
168,670	-	17,028	151,185	457	-	-	المستحق للبنوك
884,735	171,250	40,724	343,708	66,440	160,318	102,295	
							بنود غير موزعة:
619,591							المستحق للبنوك
(21,232)							أخرى
1,483,094							المطلوبات المجمعة
1,793,969							صافي الموجودات المجمعة
342,751	5,895	36,264	81,009	52,914	101,715	64,954	مصرفوات رأسمالية تكبدت خلال السنة
8,911							غير موزعة
351,662							مجموع المصروفوات الرأسمالية
170,313	12,389	16,451	51,508	23,088	17,105	49,772	استهلاكات وإطفاءات
1,436							غير موزعة
171,749							مجموع الاستهلاكات والاطفاءات



25. شركات تابعة تمتلك فيها الحصص غير المسيطرة حقوق جوهريّة

إن ملخص المعلومات المالية للشركات التابعة للمجموعة والتي تمتلك فيها الحصص غير المسيطرة حقوق جوهريّة مبيّن أدناه.

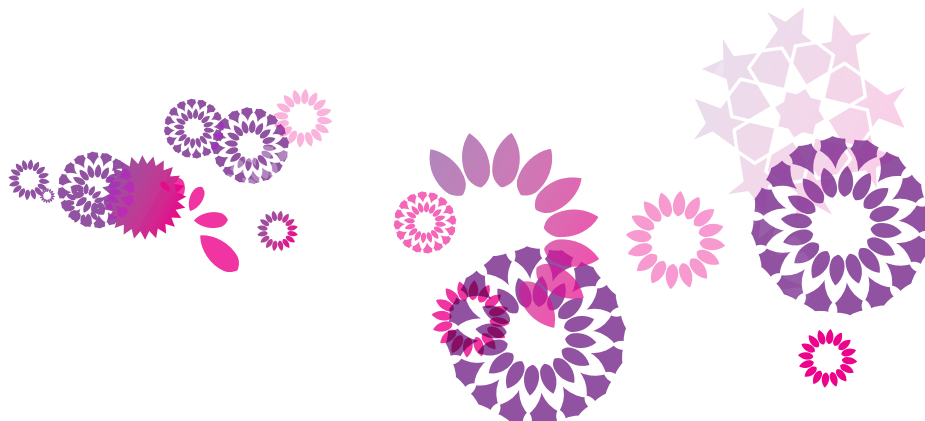
(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)

زين البحرين		الخاتم، العراق		
2014	2015	2014	2015	
20,214	25,734	224,902	251,043	موجودات متداولة
66,573	69,034	719,668	805,374	موجودات غير متداولة
(28,850)	(35,956)	(189,212)	(241,286)	مطلوبات متداولة
(11,875)	(8,026)	(154,496)	(156,380)	مطلوبات غير متداولة
				حقوق ملكية عائدة إلى:
25,233	27,821	456,625	500,618	مالكي الشركة
20,829	22,965	144,237	158,133	حصص غير مسيطرة
55,237	57,475	455,015	366,470	إيرادات
3,129	4,112	72,554	36,544	ربح السنة
-	-	-	-	الدخل الشامل الأخر
3,129	4,112	72,554	36,544	مجموع الدخل الشامل
				مجموع الدخل الشامل العائد إلى:
1,818	2,253	55,137	27,772	مساهمي الشركة
1,311	1,859	17,417	8,772	حصص غير مسيطرة
3,129	4,112	72,554	36,544	
(1,474)	(631)	-	-	توزيعات نقدية مدفوعة لحصص غير مسيطرة
(54)	3,899	(20,354)	(8,157)	صافي (النقص) / الزيادة في التدفقات النقدية

26. المعاملات مع أطراف ذات صلة

أبرمت المجموعة معاملات مع أطراف ذات صلة وفقاً لبنود وشروط اعتمدها الإدارة. تتمثل المعاملات والأرصدة مع الأطراف ذات الصلة (بالإضافة إلى ما تم الإفصاح عنه في الإيضاحات الأخرى) فيما يلي:

2014	2015	
		(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
		مكافأة الإدارة العليا
7,931	8,705	رواتب ومزايا أخرى قصيرة الأجل للموظفين
1,666	1,760	مكافأة نهاية الخدمة للموظفين



27. الإرتباطات والإلتزامات المحتملة

(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)

2014	2015	
209,723	77,999	إرتباطات رأسمالية
83,909	80,771	إرتباطات رأسمالية - حصة الشركة الزميلة
162	11,815	رأس مال غير مستدعى من شركات مستثمر فيها
1,459	-	اعتمادات مستندية
470,381	470,905	خطابات ضمان

185 مليون دولار أمريكي (56.111 مليون دينار كويتي) والناجحة من بيع شركة عراقنا لشركة أثير، كما أصدرت تعليماتها إلى المصارف التي تتعامل مع شركة أثير بتجميد أرصدة أثير في البنوك العراقية بمقدار مبلغ معادل (انظر إيضاح 4). في أغسطس 2015، أصدرت محكمة الاستئناف حكمها بإلزام أثير بتلك الإلتزامات، وقامت أثير بالطعن على هذا الحكم لدى محكمة التمييز. وفي نوفمبر 2015، أيدت محكمة التمييز قرار محكمة الاستئناف، والذي قدمت شركة أثير طلب تظلم عليه أمام محكمة التمييز، استناداً إلى حقيقة أنه لم يتم الفصل في مضمون الدعوى. كما أقامت شركة أثير دعوى أخرى في محكمة البداءة بالعراق مختصة ضد المطالبة بضريبة على أرباح رأس المال. وفي نوفمبر 2015، قضت محكمة البداءة بالعراق برد دعوى شركة أثير وقامت أثير بالطعن على هذا الحكم. علاوة على ذلك، أكد خبير قانوني مستقل على أن الشركة تحظى بفرصة واحدة، باعتبارها مستثمر كويتي في العراق، لإقامة دعوى مطالبة من خلال إجراءات تحكيم دولي ضد جمهورية العراق. وفي المقابل أقامت أثير دعوى ضد البائع لشركة عراقنا أمام محكمة إنجليزية استناداً إلى بند التعويض عن الضرائب الواردة في اتفاقية شراء الأسهم ذات الصلة. وعليه، ترى إدارة المجموعة أنه من غير المرجح أن ينتج عن هذه الأمور أثر سلبي هام على المركز أو الأداء المالي المجمع للمجموعة.

بموجب شروط اتفاقية بيع الأسهم (SSA) لشركة زين أفريقيا بي في، لدى المجموعة التزام محتمل مقابل مطالبات ضريبية ومبالغ أخرى والتي قد تستحق بموجب دعاوى قضائية لم يتم أخذ مخصصات لها بعد تاريخ الإقفال الأول.

بالإضافة إلى ذلك، تم إقامة عدة دعاوى قضائية لصالح و ضد المجموعة أمام عدة سلطات قضائية. بناءً على المعلومات المتوفرة حالياً وبعد استشارة الخبراء القانونيين، ترى إدارة المجموعة أنه من غير المرجح أن ينتج عن هذه الأمور أثر سلبي هام على المركز أو الأداء المالي المجمع للمجموعة.

العراقية قرارها النهائي لصالح أثير. طبقاً لإفادة الخبراء القانونيين التي حصلت عليها المجموعة، فإن هذا القرار نهائي وغير قابل للطعن مرة أخرى من قبل المدعي.

قامت سلطة ضريبة الدخل العراقية، متمثلة في ("الهيئة العامة للضرائب") بإرسال إشعارات مطالبة بضريبة دخل إضافية بمبلغ 107 مليون دولار أمريكي (32.453 مليون دينار كويتي) على عمليات شركة أثير حتى السنة المالية 2008. في ديسمبر 2014، قدمت السلطات الضريبية مطالبة إضافية لسداد ضريبة دخل للسنتين الماليتين 2009 و 2010 بإجمالي مبلغ 68 مليون دولار أمريكي (20.624 مليون دينار كويتي). وقامت المجموعة بالطعن على هذه المطالبات وفقاً لإجراءات قانون ضريبة الدخل، وذلك من خلال عدة إجراءات، منها إيداع نسبة 25% من مبلغ الضريبة المطالب به. وبناءً على تقرير خبراءها القانونيين، ترى المجموعة أنه من المحتمل تسوية هذه المطالبات لصالحها.

في عام 2007، قامت شركة أثير بالاستحواذ على شركة عراقنا لخدمات الهواتف النقالة المحدودة (عراقنا) من شركة أوراسكوم تليكوم المحدودة العراق (البائع). ووفقاً لأحكام اتفاقية شراء أسهم (الاتفاقية)، فإن البائع هو المسؤول عن سداد كافة ضرائب الدخل المستحقة على عراقنا حتى تاريخ الإقفال المالي بموجب الاتفاقية. وفي مايو 2012، قدمت إدارة الضرائب مطالبات من أجل سداد ضرائب دخل إضافية بمبلغ 88 مليون دولار أمريكي (26.690 مليون دينار كويتي) مستحقة على عراقنا حتى عام 2007. استناداً إلى الطعن المقدم من قبل شركة أثير، أصدرت وزارة المالية تعليمات للهيئة العامة للضرائب لإعادة تقييم السنوات الضريبية المذكورة أعلاه. وبموجب اتفاقية شراء الأسهم، فإن أثير لديها أصل محتمل يتمثل في حقها بالمطالبة بأية مطالبات ضريبية من البائع بحد أقصى يبلغ 60 مليون دولار أمريكي (18.198 مليون دينار كويتي). وبناءً على تقرير الخبراء القانونيين، فإن المجموعة ترى أنه من المحتمل تسوية هذه المطالبات لصالحها.

في ديسمبر 2011، طالبت الهيئة العامة للضرائب أيضاً شركة عراقنا بسداد ضرائب أرباح رأس المال المستحقة على البائع بمبلغ

تتضمن البنود أعلاه ضمانات بمبلغ 419.851 مليون دينار كويتي (2014 - 420.853 مليون دينار كويتي) تتعلق بقروض تم منحها لشركة الاتصالات المتنقلة السعودية.

قامت الشركة بمنح ضمانات مقابل تسهيلات ائتمانية بمبلغ 10.604 مليون دينار كويتي (2014 - 10.223 مليون دينار كويتي) لأحد مؤسسي شركة الاتصالات المتنقلة السعودية. وترى الشركة بأن الضمانات المقدمة من المدين لصالح البنك كافية لتغطية قيمة الدين.

في 2011، قامت الجهة المسؤولة عن تنظيم الاتصالات في العراق، وهي هيئة الإعلام والاتصالات بمطالبة شركة أثير بسداد مبلغ إجمالي قيمته 262 مليون دولار أمريكي (79.456 مليون دينار كويتي) مدعية عدم التزام أثير ببعض شروط الترخيص. وتم البت في هذه المطالبات بشكل نهائي لصالح أثير خلال الربع الثاني من سنة 2015. طبقاً لإفادة الخبراء القانونيين التي حصلت عليها المجموعة، فإن هذا القرار نهائي وغير قابل للطعن مرة أخرى أمام أي جهة.

في عام 2009، فرضت هيئة الإعلام والاتصالات غرامة بمبلغ 18 مليون دولار أمريكي (5.459 مليون دينار كويتي) بحجة مخالفة شركة أثير لشروط جودة الشبكة. وفي 23 فبراير 2015، حكمت محكمة التمييز الكلية في هذا الأمر لصالح أثير. وطبقاً لإفادة الخبراء القانونيين التي حصلت عليها المجموعة، فإن هذا القرار نهائي وغير قابل للطعن مرة أخرى أمام أي جهة.

في أغسطس 2013، قامت إحدى شركات الاتصالات العاملة في العراق برفع دعوى قضائية أمام محكمة البداءة ضد هيئة الإعلام والاتصالات العراقية كمدعى عليه أول وشركة أثير كمدعى عليه ثان، وقد ادعت هذه الشركة أن الهيئة وشركة أثير قاما خلال العام 2007 بحرمانها من فرصة الاستحواذ على أعمال شركة عراقنا للاتصالات والتي استحوذت عليها شركة أثير. وقد طالبت هذه الشركة المشغلة بمبلغ 4.5 مليار دولار أمريكي (1.365 مليار دينار كويتي) من شركة أثير ومبلغ 1 مليار دولار أمريكي من الهيئة وشركة أثير مجتمعين. وفي مارس 2015، أصدرت محكمة التمييز

التزامات بموجب إيجار تشغيلي - المجموعة كمستأجر

تستأجر المجموعة فروع ومكاتب ومواقع اتصال عدة بموجب عقود تأجير تشغيلي غير قابلة للإلغاء. إن هذه العقود ذات فترات مختلفة وبنود متغيرة وحقوق تجديد.

إن إجمالي الحد الأدنى لمدفوعات التأجير السنوية المستقبلية بموجب عقود التأجير التشغيلي غير القابلة للإلغاء هو كما يلي:

2014	2015	
		(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
13,363	14,588	أقل من سنة
34,971	43,181	أكثر من سنة وأقل من 5 سنوات
39,810	49,746	أكثر من 5 سنوات
88,144	107,515	

28. إدارة المخاطر المالية

تم تصنيف الموجودات المالية للمجموعة كالآتي:

مناقحة للبيع	موجودات بالقيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة	قروض ومدينون	
			(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
			31 ديسمبر 2015
-	-	359,799	نقد وأرصدة لدى البنوك
-	-	406,278	مدينون تجاريون وأرصدة مدينة أخرى
26,598	1,164	-	استثمارات في أوراق مالية
-	-	350,673	مستحق من شركات زميلة
-	-	12,132	موجودات أخرى
26,598	1,164	1,128,882	
			31 ديسمبر 2014
-	-	343,570	نقد وأرصدة لدى البنوك
-	-	358,377	مدينون تجاريون وأرصدة مدينة أخرى
37,717	1,941	-	استثمارات في أوراق مالية
-	-	309,298	مستحق من شركات زميلة
-	-	11,732	موجودات أخرى
37,717	1,941	1,022,977	

تم تصنيف جميع المطلوبات المالية كما في 31 ديسمبر 2015 و31 ديسمبر 2014 كـ «غير تلك المصنفة بالقيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة».

عوامل المخاطر المالية

إن استخدام المجموعة للأدوات المالية يعرضها لمخاطر مالية عدة من ضمنها مخاطر السوق ومخاطر الائتمان ومخاطر السيولة. تقوم المجموعة بمراجعة تعرضها للمخاطر باستمرار وتقوم باتخاذ الإجراءات اللازمة لتحدها لمستويات مقبولة، يتولى مجلس الإدارة المسؤولية العامة لإعداد والإشراف على الإطار العام لإدارة المخاطر لدى المجموعة. كما أن مجلس الإدارة مسئول عن وضع سياسات إدارة المخاطر ومراقبتها بالتعاون مع الوحدات التشغيلية الأخرى في المجموعة. تم إعداد سياسات إدارة المخاطر بالمجموعة بهدف التعرف على المخاطر التي تواجه المجموعة وتحليلها، ووضع حدود وضوابط مخاطر ملائمة، ومراقبة المخاطر ومدى الالتزام بالحدود الموضوعية. وتتم مراجعة سياسات ونظم إدارة المخاطر بشكل منتظم لتعكس التغيرات التي تحدث في ظروف السوق وفي أنشطة المجموعة. إن المجموعة تهدف من خلال معايير وإجراءات التدريب والإدارة لديها نحو تعزيز بيئة رقابية منضبطة وبنائة والتي يفهم كافة الموظفون من

خلالها أدارهم ومسئولياتهم. تقوم لجنة مجلس الإدارة لدى المجموعة بالإشراف على كيفية مراقبة الإدارة للالتزام بسياسات وإجراءات إدارة المخاطر لدى المجموعة ومراجعة مدى كفاية إطار إدارة المخاطر فيما يخص المخاطر التي تواجهها المجموعة. تقوم إدارة التدقيق الداخلي بمساعدة اللجنة لدى المجموعة في أداء دورها الإشرافي. إن المخاطر الرئيسية التي تتعرض لها المجموعة مبينة أدناه:

أ. مخاطر السوق

1. مخاطر العملات الأجنبية

تتمثل في مخاطر تذبذب القيمة العادلة أو التدفقات النقدية المستقبلية للأدوات المالية نتيجة للتغيرات في معدلات صرف العملات الأجنبية. تزاول المجموعة نشاطها دولياً مما يعرضها لمخاطر العملات الأجنبية الناتجة عن التعرض لعملات عدة لا سيما بالنسبة للدولار الأمريكي. تنشأ مخاطر العملات الأجنبية من المعاملات التجارية المستقبلية والموجودات والمطلوبات المعترف بها وصافي الاستثمارات في العمليات الأجنبية

قامت إدارة المجموعة بوضع سياسة تتطلب من شركات المجموعة إدارة مخاطر العملات الأجنبية الخاصة بها مقابل العملات الرئيسية. تنشأ مخاطر صرف العملات الأجنبية عندما تتم المعاملات التجارية المستقبلية أو يتم الاعتراف بالموجودات والمطلوبات بعملة ليست العملة الرئيسية للشركة.

تتعرض المجموعة بشكل أساسي لمخاطر العملات الأجنبية كنتيجة لأرباح / خسائر ترجمة موجودات ومطلوبات مقومة بالعملات الأجنبية من مثل مدينون تجاريون وأرصدة مدينة أخرى ودائنون تجاريون وأرصدة دائنة أخرى والمستحق للبنوك.

إن الأثر على الربح بعد الضريبة الناتج من ضعف أو قوة العملة الرئيسية مقابل العملات الرئيسية الأخرى بواقع 10% يعرض المجموعة للمبين أدناه:

		العملة	
2014	2015	(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)	
13,823	14,756	الدولار الأمريكي	
601	65	اليورو	
200	192	الريال السعودي	

2. مخاطر اسعار الأسهم

تتمثل في مخاطر تذبذب قيمة الأدوات المالية نتيجة للتغيرات في الأسعار السوقية للأسهم سواء نتجت هذه التغيرات عن عوامل معينة بالنسبة لأداة فردية أو الجهة المصدرة أو العوامل التي تؤثر على جميع الأدوات المتداولة في السوق. تتعرض المجموعة لمخاطر أسعار الأسهم بسبب الاستثمارات التي تحتفظ بها المجموعة وتقوم بتصنيفها في بيان المركز المالي المجمع إما كمتلحة للبيع أو بالقيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة. لا تتعرض المجموعة لمخاطر تغير أسعار السلع. لإدارة مخاطر تقلبات الأسعار الناجمة عن الاستثمارات في الأسهم، تقوم المجموعة بتنويع محفظتها ويكون ذلك وفقاً للحدود التي تضعها المجموعة.

يتم تداول استثمارات المجموعة بشكل رئيسي في سوق الكويت للأوراق المالية. إن الأثر على الربح كنتيجة للتغير في القيمة العادلة لأدوات حقوق الملكية المصنفة «بالقيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة» والأثر على بيان حقوق الملكية لأدوات حقوق الملكية المحتفظ بها كـ «متاحة للبيع» نتيجة للزيادة / النقص بواقع 5% في مؤشر سوق الأسهم، مع ثبات جميع المتغيرات الأخرى هو كالتالي:

		2014		2015	
		(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)			
		الأثر على صافي الربح	الأثر على صافي الربح	الأثر على حقوق الملكية	الأثر على صافي الربح
		مؤشرات السوق			
		±1,631	±97	±1,106	±58
		سوق الكويت للأوراق المالية			

يمكن أن يزيد أو يقل ربح السنة كنتيجة لأرباح أو خسائر الأوراق المالية المصنفة بالقيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة. وقد تزيد أو تنقص حقوق الملكية كنتيجة لأرباح أو خسائر الأوراق المالية المصنفة كمتلحة للبيع.

3. التدفقات النقدية والقيمة العادلة ومخاطر معدلات الفائدة

تتمثل مخاطر معدلات الفائدة في مخاطر تذبذب القيمة العادلة أو التدفقات النقدية المستقبلية للأداة المالية نتيجة التغيرات في معدلات الفائدة السوقية.

تنشأ مخاطر معدلات الفائدة بالنسبة للمجموعة من الودائع قصيرة الأجل والقروض البنكية. إن القروض الصادرة بمعدلات فائدة متغيرة تعرض المجموعة لمخاطر معدلات فائدة التدفقات النقدية. أما بالنسبة للقروض الصادرة بمعدلات فائدة ثابتة، فإنها تعرض المجموعة لمخاطر معدلات فائدة القيمة العادلة. وكانت قروض المجموعة ذات معدلات الفائدة المتغيرة مقومة بشكل رئيسي بالدولار الأمريكي.

تقوم المجموعة بتحليل مدى تعرضها لمخاطر معدلات الفائدة بشكل ديناميكي. وتقوم المجموعة بوضع سيناريوهات عدة مع الأخذ بعين الاعتبار إعادة التمويل، تجديد المراكز الحالية والتمويل البديل. بناءً على هذه السيناريوهات، تقوم المجموعة باحتساب الأثر على الربح أو الخسارة المجمع لتحويل معدل الفائدة المحدد. وفي كل افتراض يتم استخدام معدل فائدة متغير واحد لجميع العملات. تعمل هذه السيناريوهات فقط للمطلوبات التي تمثل المراكز الرئيسية المحملة بالفائدة. تقوم المجموعة بإدارة مخاطر معدلات الفائدة من خلال مراقبة تحركات معدلات الفائدة واستخدام مبادلات معدلات الفائدة للتحوط من التعرض لمخاطر معدلات الفائدة.

كما في 31 ديسمبر 2015، إذا تغيرت معدلات الفائدة في ذلك التاريخ بالارتفاع أو الانخفاض 50 نقطة أساس، مع ثبات جميع المتغيرات الأخرى، فإن ربح السنة سيتأثر بالارتفاع أو الانخفاض بمبلغ 4,909,000 دينار كويتي (2014 - 4,009,000 دينار كويتي).

ب. مخاطر الائتمان

تتمثل مخاطر الائتمان في احتمال عدم قدرة أحد أطراف الأداة المالية على الوفاء بالتزاماته مسبقاً بخسارة مالية للطرف الآخر. تتمثل الموجودات المالية التي تعرض المجموعة لمخاطر الائتمان بشكل رئيسي في الودائع البنكية الثابتة والودائع بإشعارات قصيرة الأجل والسندات والمدينون التجاريون والأرصدة المدينة الأخرى والقروض لشركات زميلة. تقوم المجموعة بإدارة هذه المخاطر عن طريق إيداع الودائع الثابتة والودائع بإشعارات قصيرة الأجل لدى مؤسسات مالية ذات جدارة ائتمانية عالية. إن مخاطر الائتمان فيما يتعلق بالمدينين محدودة نتيجة توزيعها بين عدد كبير من العملاء بالإضافة إلى الاستعانة بشركات تحصيل متخصصة. تعتقد المجموعة أن الجودة الائتمانية للمبالغ التي لم تستحق ولم تنخفض قيمتها بأنها عالية.

للمزيد من المعلومات يمكن الرجوع للإيضاحات 4 و5 و10 و11.

ج. مخاطر السيولة

تتمثل مخاطر السيولة في عدم قدرة المجموعة على الوفاء بمتطلبات التمويل. تقوم المجموعة بإدارة مخاطر السيولة من خلال توفير النقد اللازم والأوراق المالية القابلة للتداول وتوافر التمويل من خلال مبالغ كافية ومناسبة تحصل عليها المجموعة من تسهيلات ائتمانية ملزمة مع القدرة على إقفال المراكز السوقية بمهلة قصيرة. يقوم مجلس إدارة الشركة بزيادة رأس المال أو القروض بناءً على المراجعة المستمرة لمتطلبات التمويل.

لقد تعهدت المجموعة بتوفير رأس المال العامل وغيره من أشكال الدعم المالي لبعض شركاتها التابعة (أنظر إيضاح 3). فيما عدا النقد والأرصدة البنكية المعادلة لمبلغ 77.277 مليون دينار كويتي (2014 - 88.326 مليون دينار كويتي) والمحتفظ بها بالجنيه السوداني ومبلغ 2.050 مليون دينار كويتي (2014 - 12.959 مليون دينار كويتي) والمحتفظ بها بالجنيه جنوب السودان، إن كافة النقد والأرصدة البنكية الأخرى محتفظ بها في عملات قابلة للتحويل بسهولة.

يحلل الجدول أدناه التزامات المجموعة المالية من خلال مجموعات استحقاق متقاربة بناءً على المدة المتبقية لتواريخ الاستحقاقات التعاقدية كما في تاريخ بيان المركز المالي. إن المبالغ المبينة في الجدول هي التدفقات النقدية التعاقدية غير المخصصة. إن الرصيد المستحق خلال 12 شهراً يساوي القيم الدفترية، إذ أن أثر الخصم ليس جوهرياً.

(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)				
أقل من سنة	بين سنة وستين	بين 2 و 5 سنوات	أكثر من 5 سنوات	
كما في 31 ديسمبر 2015				
232,493	362,697	306,762	123,030	قروض بنكية
704,159	203	507	482	دائون تجاريون وأرصدة دائنة أخرى
-	1,124	3,896	-	تأمينات العملاء
-	84	-	-	تأمينات مستردة وأخرى
كما في 31 ديسمبر 2014				
186,658	156,415	433,447	63,929	قروض بنكية
586,291	-	-	-	دائون تجاريون وأرصدة دائنة أخرى
444	601	-	4,337	تأمينات العملاء
-	425	-	-	تأمينات مستردة وأخرى

29. الأدوات المالية المشتقة

تستخدم المجموعة، في النشاط الاعتيادي للأعمال، الأدوات المالية المشتقة لإدارة تعرضها للتقلبات في معدلات الفائدة وأسعار صرف العملات الأجنبية. إن الأداة المالية المشتقة هي عبارة عن عقد مالي بين طرفين تعتمد فيها المدفوعات على تحركات الأسعار في واحد أو أكثر من الأدوات المالية أو في معدلات أو مؤشرات السوق المرجعية.

يوضح الجدول أدناه القيم العادلة الموجبة والسالبة للأدوات المالية المشتقة بالإضافة إلى القيم الاسمية وقد تم تحليلها حسب فترة الاستحقاق. إن القيمة الاسمية هي قيمة المشتقات المالية التي تخص الأصل الذي تغطيه الأداة المالية أو السعر المرجعي أو المؤشر وتمثل الأساس لقياس التغيرات في قيمة المشتقات المالية.

إن القيم الاسمية هي بمثابة مؤشر لحجم المعاملات القائمة كما في نهاية السنة المالية ولا تعطي مؤشراً لمخاطر السوق أو مخاطر الائتمان. يتم تقييم كافة عقود المشتقات على أساس معلومات سوق مقارنة.

كما في 31 ديسمبر 2015					
أكثر من سنة	بين 3 - 12 شهراً	خلال 3 أشهر	إجمالي القيمة الاسمية	القيمة العادلة السالبة	القيمة العادلة الموجبة
(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)					
مشتقات محتفظ بها للتحوط:					
تحوط التدفقات النقدية					
129,234	-	-	129,234	216	-
مبادلات معدلات الربح - حصة في شركة زميلة					
مشتقات محتفظ بها للمتاجرة:					
-	-	-	-	-	-
عقود صرف عملات أجنبية آجلة					

كما في 31 ديسمبر 2014					
أكثر من سنة	بين 3 - 12 شهراً	خلال 3 أشهر	إجمالي القيمة الاسمية	القيمة العادلة السالبة	القيمة العادلة الموجبة
(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)					
مشتقات محتفظ بها للتحوط:					
تحوط التدفقات النقدية					
124,694	-	-	124,694	(1,931)	-
مبادلات معدلات الربح - حصة في شركة زميلة					
مشتقات محتفظ بها للمتاجرة:					
-	-	73,175	73,175	(1,752)	-
عقود صرف عملات أجنبية آجلة					

إن عمليات التبادل بأسعار الفائدة هي عبارة عن اتفاق تعاقدي بين طرفين لتبادل الفائدة استناداً إلى القيمة الاسمية في عملة معينة ولفترة محددة من الوقت. تستخدم المجموعة عمليات التبادل بأسعار الفائدة للتحوط من مخاطر التغيرات في معدلات الفائدة على القروض ذات الفائدة المتغيرة.

30. إدارة مخاطر رأس المال

من أهم أهداف المجموعة عند إدارة رأس المال تأمين قدرة المجموعة على الاستمرار في مزاولة نشاطها لتحقيق عوائد للمساهمين ومنافع للأطراف المعنية الأخرى وتوفير التركيبة الأفضل لرأس المال لتخفيض تكاليف رأس المال. لغرض إدارة رأس المال، تأخذ المجموعة في الاعتبار الشروط المالية في اتفاقيات القروض المتعددة والتي تتطلب من المجموعة الحفاظ على مستويات محددة تتعلق بنسبة الدين إلى حقوق الملكية ومعدل المديونية.

لغرض المحافظة على أو تعديل تركيبة رأس المال، قد تقوم المجموعة بتعديل مبالغ توزيعات الأرباح المدفوعة للمساهمين أو العائد على رأس المال للمساهمين أو إصدار أسهم جديدة أو بيع الموجودات لتخفيض الديون.

تماشياً مع نظرائها في الصناعة، تراقب المجموعة رأس مالها على أساس معدل المديونية والذي يتم احتسابه على أساس قسمة صافي المديونية على إجمالي رأس المال. يتم احتساب صافي الدين على أساس إجمالي القروض ناقصاً النقد والنقد المعادل. في حين يتم احتساب إجمالي رأس المال كحقوق المساهمين كما تظهر في بيان المركز المالي المجموع، زائداً صافي الديون.

بلغ معدل المديونية كما في تواريخ بيان المركز المالي المجمع الآتي:

2014	2015	
		(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)
788,261	964,879	إجمالي القروض
(343,570)	(359,799)	ناقصاً: النقد والنقد المعادل (أنظر إيضاح 4)
444,691	605,080	صافي الديون
1,793,969	1,728,090	إجمالي حقوق المساهمين
2,238,660	2,333,170	إجمالي رأس المال
20%	26%	معدل المديونية

31. القيمة العادلة للأدوات المالية

إن القيمة العادلة هي السعر الذي سيتم استلامه جراء بيع أصل أو دفعه لنقل التزام في معاملة منظمة بين المشاركين في السوق في تاريخ القياس. تستخدم المجموعة أساليب التقييم الملائمة للظروف والتي يتوفر من أجلها بيانات كافية لقياس القيمة العادلة، والتي تزيد من استخدام المدخلات الملحوظة ذات الصلة وتقلل من استخدام المدخلات غير الملحوظة. تحديد القيمة العادلة وتسلسل مستويات القيمة العادلة: تستخدم المجموعة التسلسل التالي لتحديد والإفصاح عن القيمة العادلة للأدوات المالية: المستوى 1: الأسعار المعلنة في سوق نشط للموجودات والمطلوبات المتماثلة (غير معدلة)؛ المستوى 2: الأسعار المعلنة في سوق نشط للأدوات المتماثلة أو طرق تقييم أخرى والتي تستند فيها كافة المدخلات الهامة إلى معلومات سوق مقارنة؛ و المستوى 3: طرق تقييم لا تستند أي عوامل مدخلات هامة فيها إلى معلومات سوق مقارنة. يُحدد المستوي الذي تصنف عنده الموجودات والمطلوبات المالية على أساس أقل مستوى لمدخل جوهري لقياس القيمة العادلة. تحدد القيمة العادلة للأدوات المالية المسعرة في سوق نشط، بالرجوع لأسعار السوق المعلنة. تستخدم أسعار الشراء للموجودات بينما تستخدم أسعار البيع للمطلوبات. القيمة العادلة لاستثمارات في صناديق تبادلية، شركة استثمار برأس مال متغير أو أدوات مالية مماثلة بناءً على آخر صافي قيمة معلنة للموجودات. بالنسبة للأدوات المالية غير المسعرة تُحدد القيمة العادلة بالرجوع إلى سعر السوق للاستثمارات المتماثلة، التدفقات النقدية المخصومة، نماذج تقييم أخرى مناسبة أو أسعار الوسطاء. إن القيم العادلة للأدوات المالية المدرجة بالتكلفة المطفأة تقارب قيمتها الدفترية. وذلك بناءً على مدخلات المستوى 3، والذي يعتبر المدخل الأكثر جوهرياً باستخدام معدل الخصم الذي يعكس مخاطر الائتمان مع أطراف معنية. عند الاستثمار في أدوات حقوق الملكية، يكون تحديد تقدير معقول للقيمة العادلة غير ممكن لذلك يدرج الاستثمار بالتكلفة.

(جميع المبالغ بالألف دينار كويتي ما لم يذكر غير ذلك)

المجموع	المستوى 3	المستوى 2	المستوى 1	
				كما في 31 ديسمبر 2015
				موجودات مالية بالقيمة العادلة
1,164	-	-	1,164	استثمارات بالقيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة
24,388	-	7,138	17,250	استثمارات متاحة للبيع
25,552	-	7,138	18,414	مجموع الموجودات
				كما في 31 ديسمبر 2014
				موجودات مالية بالقيمة العادلة
1,941	-	-	1,941	استثمارات بالقيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة
33,653	-	6,635	27,018	استثمارات متاحة للبيع
35,594	-	6,635	28,959	مجموع الموجودات

تتضمن الاستثمارات المتاحة للبيع أوراق مالية غير مدرجة بمبلغ 2.210 مليون دينار كويتي (31 ديسمبر 2014: 4.064 مليون دينار كويتي) مسجلة بالتكلفة ناقصاً الانخفاض في القيمة نظراً لعدم التمكن من قياس قيمتها العادلة بشكل موثوق فيه.

الاختلاف على ضريبة الدخل ومخصص الضرائب المؤجلة في الفترة التي حصل فيها ذلك الاختلاف.

إن أية تغييرات في هذه التقديرات والافتراضات وكذلك استخدام تقديرات وافتراضات منطقية مختلفة قد يؤثر على القيمة الدفترية للموجودات الضريبية المؤجلة.

الانخفاض في قيمة الموجودات غير المالية تقوم المجموعة باختبار انخفاض قيمة الموجودات غير المالية وذلك لتحديد قيمهم الاستردادية استناداً إلى حسابات القيمة المستخدمة أو بالقيمة العادلة ناقصاً تكاليف البيع. إن القيمة المستخدمة تتضمن التقديرات الخاصة بمعدلات نمو التدفقات النقدية المستقبلية، وعدد السنوات المستخدمة في نموذج التدفقات النقدية ومعدلات الخصم. إن التقدير المعتمد على القيمة العادلة ناقصاً تكلفة البيع يستند إلى المعاملات السوقية الحديثة / المزمع إتمامها ومضاعفات الأرباح قبل الفائدة والضريبة والاستهلاك والإطفاء المستخدمة في مثل هذه المعاملات.

33. أرقام المقارنة

تم إعادة تصنيف بعض أرقام المقارنة للسنة السابقة لتتماشى مع العرض الحالي للبيانات المالية وليس لذلك أثر على صافي الربح أو حقوق المساهمين.

غير مؤكدة لا تخرج بالكامل عن سيطرة المجموعة. يتم تسجيل مخصصات المطلوبات عندما تعتبر الخسارة محتملة ويمكن تقديرها بصورة معقولة. إن عملية تحديد ما إذا كان يجب تسجيل مخصص من عدمه لقاء أي مطلوبات أو التزامات محتملة نتيجة حكم قضائي تستند إلى تقديرات الإدارة.

مصادر عدم التأكد من التقديرات

القيمة العادلة - استثمارات في أوراق مالية ليس لها أسعار معلنة ودمج الأعمال

إن وسائل التقييم الفنية للاستثمارات في أوراق مالية التي ليس لها أسعار معلنة والموجودات والمطلوبات المحددة والالتزامات المحتملة الناشئة عن عملية الاندماج يتم فيها استخدام تقديرات مثل التدفقات النقدية المستقبلية وأسعار الخصم ومنحنيات العائد وأسعار السوق الحالية المعدلة بمخاطر السوق والائتمان والنماذج والتكاليف المرتبطة ووسائل تقييم فنية أخرى يستخدمها المشاركون في السوق بصورة عامة.

حسابات مدينة

تقوم المجموعة بتقدير مخصص الديون المشكوك في تحصيلها بناءً على الخبرة التاريخية للتصيلات والتدفقات النقدية المتوقعة من الديون المستحقة.

الموجودات الملموسة وغير الملموسة

تقدر المجموعة الأعمار الإنتاجية والقيم المتبقية للموجودات الملموسة وغير الملموسة ذات الأعمار الإنتاجية المحددة. قد تتسبب التغييرات في التكنولوجيا أو فترة استخدام تلك الموجودات بالإضافة إلى التغييرات في المؤشرات المستقبلية للأعمال أو العوامل الاقتصادية لمجال الأعمال في تغيير تقدير الأعمار الإنتاجية لمثل هذه الموجودات.

الضرائب

تخضع المجموعة لضرائب الدخل في بعض مناطق السيادة. إن ذلك يتطلب تقديرات هامة من الإدارة لتحديد مخصصات الضرائب. إن هناك العديد من المعاملات والعمليات الحسابية حيث أن تحديد القيمة النهائية للضريبة غير مؤكد خلال فترة النشاط الاعتيادي للأعمال، لذلك تقوم المجموعة بأخذ التزامات ضريبية متوقعة استناداً إلى التقديرات عندما يكون هناك ضرائب إضافية متوقعة. عندما يكون هناك اختلاف بين الضرائب الفعلية والضرائب المتوقعة المحسوبة مبدئياً يكون أثر ذلك

32. التقديرات والافتراضات المحاسبية الهامة

طبقاً للسياسات المحاسبية التي تتضمنها المعايير الدولية للتقارير المالية والمطبقة من قبل المجموعة، يتعين على الإدارة أن تقوم بوضع التقديرات والافتراضات التالية التي قد تؤثر على القيم المدرجة في هذه البيانات المالية المجمعة.

التقديرات

دمج الأعمال

لتوزيع تكلفة عملية دمج الأعمال، تقوم الإدارة بعمل تقديرات مهمة لتحديد الموجودات والمطلوبات المحددة وكذلك المطلوبات المحتملة والتي يمكن قياس قيمتها العادلة بشكل موثوق به وكذلك لتحديد القيم المؤقتة للمحاسبة المبدئية والقيم النهائية لعمليات دمج الأعمال وتحديد مبلغ الشهرة ووحدة توليد النقد التي يجب أن توزع عليها.

تصنيف الاستثمارات

تقرر الإدارة عند اقتناء الاستثمارات فيما لو يجب أن تصنف كاستثمارات " بالقيمة العادلة من خلال بيان الربح أو الخسارة" أو " متاحة للبيع" أو " قروض ومدينون" عند القيام بمثل هذه التقديرات، تأخذ المجموعة بالاعتبار الهدف الرئيسي من الاقتناء وكيف تنوي إدارته وتقييم أدائه. يحدد هذا التقدير ما إذا كان سيتم قياس الاستثمار لاحقاً بالتكلفة أو القيمة العادلة وما إذا كان سيتم إدراج تغييرات القيمة العادلة للأدوات في بيان الربح أو الخسارة أو مباشرة في حقوق المساهمين.

الانخفاض في القيمة

عندما يكون هناك انخفاض جوهري أو متواصل في قيمة الاستثمارات التي لها أسعار معلنة " المتاحة للبيع"، تقوم الإدارة باستخدام تقديرات وأدلة موضوعية للحكم على ما إذا كان هناك انخفاض في القيمة. تقوم الإدارة في تاريخ كل بيان مركز مالي بتحديد ما إذا كان هناك دليل على انخفاض قيمة الموجودات غير المالية. إن تحديد الانخفاض في القيمة يتطلب القيام باتخاذ قرارات هامة تدخل فيها عوامل تقييم تشمل طبيعة الصناعة وظروف السوق.

مطلوبات محتملة / مطلوبات

تنشأ المطلوبات المحتملة نتيجة أحداث ماضية يتأكد وجودها فقط بوقوع أو عدم وقوع حدث أو أحداث مستقبلية



دليل شركات مجموعة زين

زين البحرين

Seef District,
P.O.Box 266,
Manama, Bahrain
Tel: +97336031000
Fax: +97313603333

www.bh.zain.com

زين الكويت

P.O.Box 22244,
13083 Safat,
Kuwait City, Kuwait
Tel: +96524644444
Fax: +96524641111

www.kw.zain.com

مجموعة زين

Head Office Bldg.,
P.O.Box 22244, 13083 Safat,
Kuwait City, Kuwait
Tel: +96524644444
Fax: +96524641111

www.zain.com

زين السعودية

King Fahad Highway,
P.O.Box 295814,
Riyadh 11351
Kingdom of Saudi Arabia
Tel: +966592444444

www.sa.zain.com

زين العراق

Bldg. 47, Str. 14,
District 605 Hay
Al Mutanabi, Al Mansoor
Baghdad, Iraq
Tel: +96415410840
Fax: +96415418611

www.iq.zain.com

زين الأردن

P.O.Box 940821,
Amman 11194, Jordan
Tel: +96265803000
Fax: +96265828200

www.jo.zain.com

زين جنوب السودان

The South Sudanese
Mobile Telephone
(Zain) Co. LTD,
P.O.Box 518 Gudele,
Hai-Jebel, Mundri Road,
Plot No. 997, Block 9,
Juba, South Sudan
Tel: +211912320000

info@ss.zain.com

زين السودان

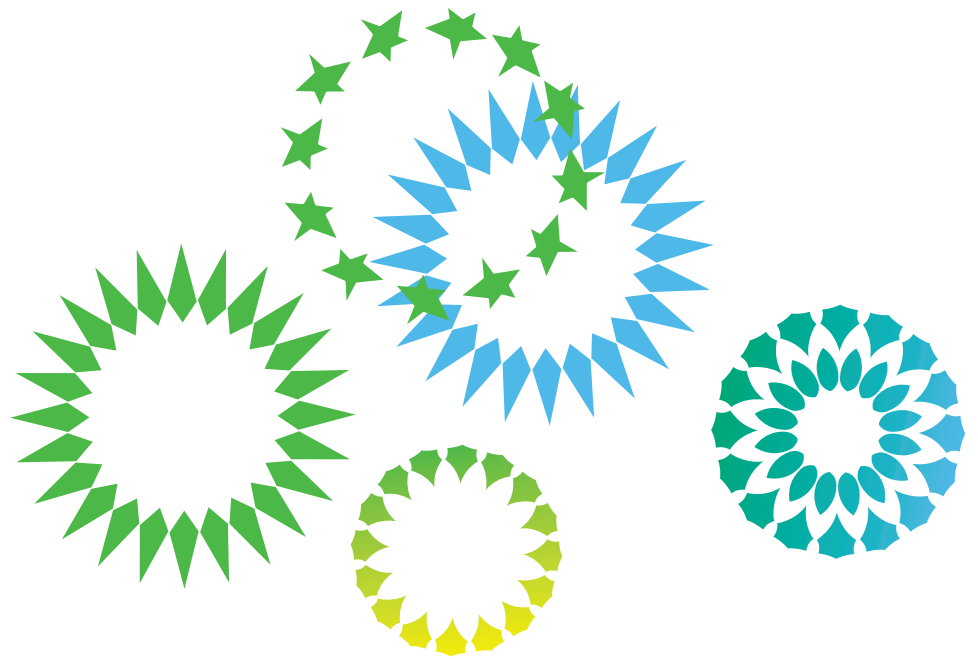
Arab Co. for Live Stock
Development Bldg.,
Mogran, Alghaba St.,
P.O.Box 13588,
Khartoum, Sudan
Tel: + 249912397601
Fax: + 249912397608

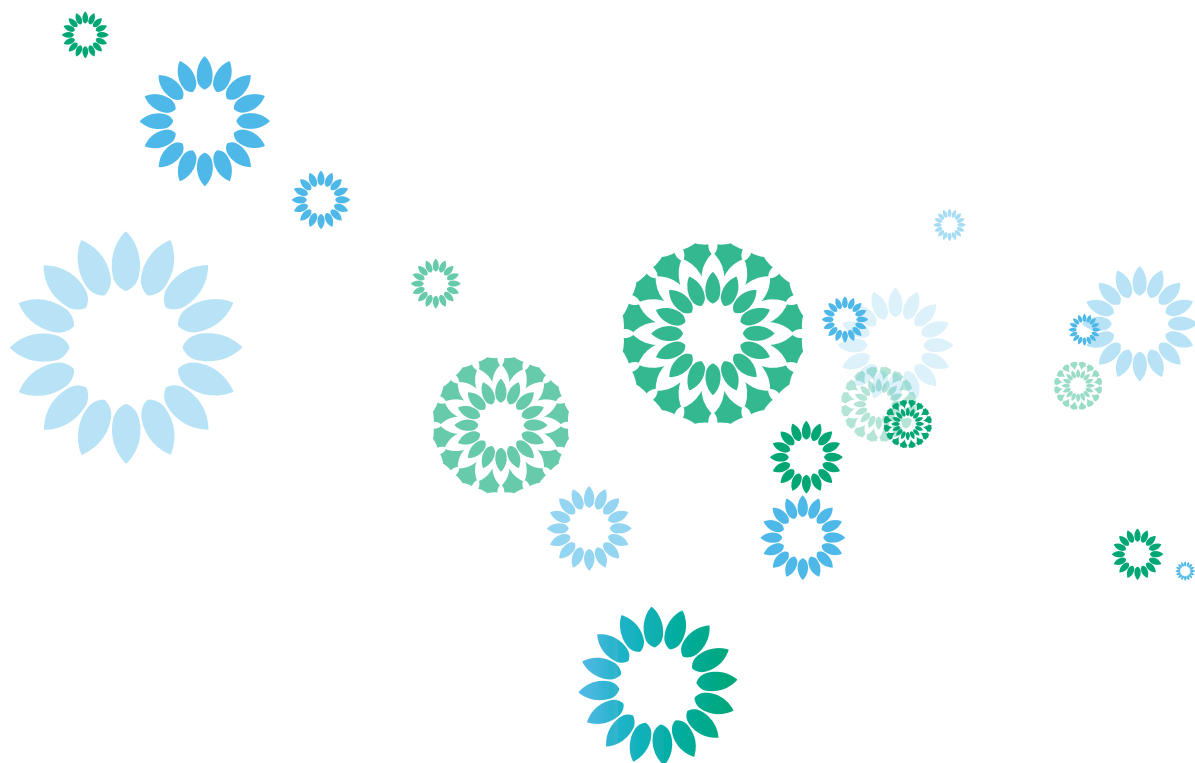
www.sd.zain.com

تاتش لبنان

Touch Bldg.,
Charles Helou Avenue,
P.O.Box 175051
Beirut, Lebanon
Tel: +9613792000
Fax: +9613792020

www.touch.com.lb







ص.ب ٢٢٢٤٤
الصفة ١٣٠٨٣ الكويت
تلفون: +٩٦٥ ٢٤٦٤٤٤٤٤
فاكس: +٩٦٥ ٢٤٦٤١١١١

علاقات المستثمرين:

ir@zain.com
zain.com/investor-relations

العلاقات الإعلامية:

info@zain.com
zain.com/media-center

www.zain.com
www.facebook.com/zain
www.twitter.com/zain
www.youtube.com/zain
www.instagram.com/zaingroup
www.linkedin.com/company/zain

لتحميل التقرير السنوي يرجى زيارة الموقع:
zain.com/investor-relations/financial-reports