

## تقرير مناقشات الإدارة وتحليلاتها

يسر إدارة شركة عمان لإستثمارات والتمويل ش.م.ع.ع أن تقدم لمساهميها الكرام تقرير مفصل لهيكل القطاع والتنمية والفرص والتحديات والنظرة المستقبلية وإدارة المخاطر والمخاوف كما يضم أيضا تحليلاً مفصلاً عن الأداء التشغيلي وغيره من أنشطته رئيسية خلال العام 2015م.

### البيئة الاقتصادية العامة

أظهر الاقتصاد العماني نمواً بمعدل أقل خلال العام 2015م مقارنة بالعام المنصرم وذلك بسبب تأثير إنخفاض أسعار النفط، حيث لا يزال الاقتصاد العماني يعتمد اعتماداً كبيراً على النفط، ويمثل قطاع النفط والغاز نسبة 75% من إجمالي الإيرادات. ولكن من المتوقع أن تنمو الإيرادات غير النفطية بشكل ضئيل. ونتيجة لإنخفاض أسعار النفط الحاد أعلنت الحكومة عن عجز في الميزانية في عام 2015م. ونتيجة لعجز الموازنة تم خفض الإنفاق الحكومي وخفض الدعم على المحروقات. وبالرغم من ذلك فإن إنفاق الحكومة على البنية التحتية في السلطنة ومواصلة الاستثمار تشير إلى أن السلطنة تقوم بتنويع أنشطتها الاقتصادية.

وسجل مؤشر سوق مسقط للأوراق المالية 30 إنخفاضاً بنسبة 13% خلال الفترة إبريل 2015م إلى ديسمبر 2015م. وفي الفترة نفسها إنخفض سعر سهم الشركة بنسبة 5% متفوقاً على مؤشر سوق مسقط للأوراق المالية 30.

### تحليل القطاعات

#### قطاع الاتصالات :-

خلال العام، سجلت الشركة العمانية للاتصالات ش.م.ع.ع (عمانتل) المشغل الرئيسي لخدمة الاتصالات نمواً متواضعاً في قاعدة المشتركين. ومن المرجح أن تظهر الإيرادات في قطاع الاتصالات نمواً مطرداً ساعد على ذلك النمو في قطاع الهاتف الثابت والنقال.

للشركة عقد تحصيل لمستحقات الشركة العمانية للاتصالات (عمانتل) ساري المفعول حتى نهاية ديسمبر 2016. كما لدينا عقد تحصيل مع الشركة العمانية القطرية للاتصالات ش.م.ع.ع. (Ooredoo) لخدمات الدفع الأجل الخاصة بهم.

#### قطاع الكهرباء والمياه

تواصل الحكومة تركيزها بشكل كبير على تطوير البنية التحتية والمشاريع المخطط لها في قطاع الطاقة لزيادة حجم التوليد حسب الجدول الزمني. وقد إستمرت الحكومة في تنفيذ المشاريع لتوفير إمدادات المياه عبر الأنابيب إلى مناطق أخرى في محافظة مسقط والولايات، كما يجري إنشاء محطات تحلية المياه جنباً إلى جنب مع محطات توليد الطاقة.

وبسبب تركيزنا المستمر في تحسين أدائنا تمكنا من تحقيق أداء أفضل بشكل كبير في قراءة العدادات وجودة الفوترة، مما أسفر عن الوفاء بالتزاماتنا تجاه الجهات التي تربطنا معهم علاقات تجارية وأدى أيضاً إلى ارتفاع الإيرادات للشركة. حيث سجلت الشركة إنجازاً في إجمالي قراءة عدادات الكهرباء بنسبة 97% في ديسمبر 2015. كما حققت الشركة أيضاً رقماً قياسياً في إجمالي قراءة عدادات المياه بنسبة 98% في ديسمبر 2015.

يسري العقد المبرم مع شركة مسقط لتوزيع الكهرباء ش.م.ع.م. لأعمال قراءة عدادات الكهرباء و الفوترة و التحصيل لمحافظة مسقط إلى 31 مايو 2016.

أسندت الهيئة العامة للكهرباء والمياه للشركة عقد تقديم خدمات قراءة العدادات وإعداد الفواتير والتحصيل وتسوية الحسابات وإعداد التقارير وخدمات المشتركين للمياه وتحصيل رسوم الصرف الصحي لمحافظة مسقط. ويسري العقد حتى 30 مايو 2016.

## الجوانب التنظيمية

لم تحدث تغييرات جوهرية في الجوانب التنظيمية تؤثر على الشركة خلال فترة 9 أشهر المنتهية في 31 ديسمبر 2015م.

## التقرير القطاعي

تم تقديم التقرير القطاعي بشكل منفصل في هذا التقرير السنوي في إطار الملاحظات على البيانات المالية (ملاحظة رقم 33).

## التشغيل والأداء المالي

فيما يلي ملخص الأداء الرئيسي لفترة المنتهية في 31 ديسمبر 2015م (9 أشهر) :-

- 1- بلغ إجمالي الإيرادات للمجموعة 11.730 مليون ريال عماني للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2015 مقابل 13.847 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 مارس 2015.
- 2- بلغت مصروفات التشغيل بما في ذلك الإهلاك والفوائد للمجموعة 9.768 مليون ريال عماني للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2015 مقابل 11.146 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 مارس 2015م.
- 3- بلغت الأرباح من عمليات المجموعة 2.084 مليون ريال عماني للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2015 مقابل 3.155 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 مارس 2015،
- 4- بلغ صافي تكاليف التمويل للمجموعة 0.798 مليون ريال عماني للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2015 مقابل 0.971 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 مارس 2015م.
- 5- بلغت حصة الأرباح من الشركات الشقيقة 2.980 مليون ريال عماني لفترة للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2015 مقابل 4.206 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 مارس 2015،
- 6- بلغ الربح الصافي للمجموعة 4.118 مليون ريال عماني للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2015 مقابل 6.381 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 مارس 2015.

## الرؤية المستقبلية

تتوقع الشركة أن يستمر أدائها الجيد في السنة المالية المقبلة، نتيجة للنمو في أعمالها الرئيسية.

### **الإستثمار في الشركات التابعة:**

- تمتلك الشركة حصة بنسبة 100% في شركة "واصل للصرافة ش.م.ع.م" التي تصنف على أنها "إستثمار في شركة تابعة". وقد بدأت عمليات شركة واصل للصرافة خلال شهر أبريل عام 2015، ونحن متفائلون حول مستقبل أعمال الصرافة.

- وقد إستحوذت الشركة على حصة 60% في "شركة آفاق المصنعة للتجارة ش.م.م" والتي سيتم تصنيفها على أنه "استثمار في شركة تابعة". وتعمل شركة آفاق في مجال المقاولات الكهربائية وبناء محطات توزيع الكهرباء، وكذلك الحفر أفقي الاتجاه (HDD) وعلميات الحفر بدون خنادق (Microtunneling)

#### الإستثمار في الشركات الشقيقة:

- تماشيا مع خطتها الاستراتيجية طويلة المدى تمتلك الشركة أسهم بنسبة 15.31% في بنك صحار ش.م.ع.ع. وقد تم تصنيف الإستثمار في بنك صحار بـ "استثمار في شركة شقيقة". وكان أداء بنك صحار خلال فترة 9 أشهر للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2015م حسب توقعاتنا وأظهر البنك نموا جديرا بالإطراء، ونتوقع أن يستمر هذا التوجه خلال السنوات القادمة.
- تمتلك الشركة أيضا حصة بنسبة 21.8% في شركة المركز المالي ش.م.ع.ع "فينكوروب". وقد تم تصنيف الإستثمار في فينكوروب بـ "استثمار في شركة شقيقة". حققت فينكوروب خسارة خلال فترة 9 أشهر للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2015م ونتوقع أداء أفضل للشركة خلال السنوات القادمة.
- تمتلك الشركة حصة بنسبة 7.35% في شركة المكتب الوطني للمعلومات التجارية ش.م.ع.م (NBCI)، وقد قام الأفاضل/ دان أند برادستريت بالإستحواذ على حصة 51% من أسهم (NBCI).

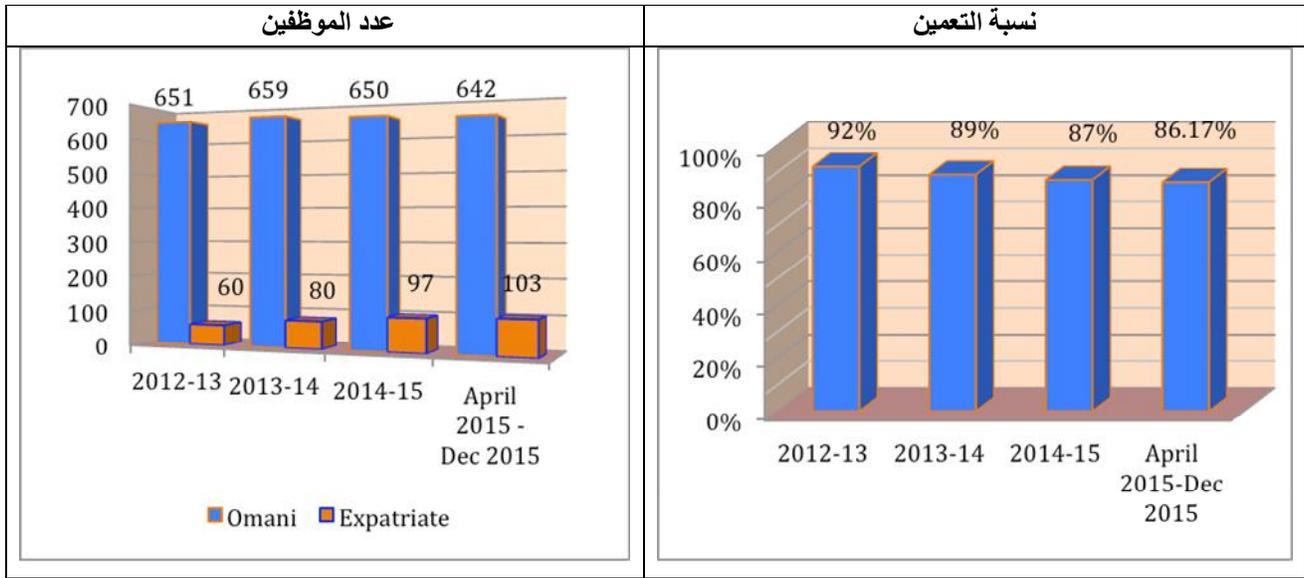
#### إستثمارات أخرى:

- وتمتلك الشركة أيضا حصة بنسبة 6.18% في شركة تأجير للتمويل ش.م.ع.ع. حيث قامت الشركة بهذه الإستثمارات لوجود مجال لتوزيع أرباح وزيادة رأس المال من الإستثمارات في شركات التمويل والبنوك.
- حيث تم تمويل جميع هذه الإستثمارات جزئيا من خلال قروض طويلة الأجل وقروض قصيرة الأجل والفوائض الداخلية.

### الموارد البشرية

يتم رصد ومراجعة الهيكل التنظيمي للشركة باستمرار من قبل الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة. سُكّل الهيكل التنظيمي للإتصالات والخدمات (التي تضم الكهرباء والمياه) كوحدات أعمال إستراتيجية تعمل كمراكز ربحية مستقلة وبقيادة مديرعام منفصل لكل وحدة إستراتيجية. حيث ضمت دائرة الخدمات المساندة المالية والمشتريات والبنية الأساسية والتي ضُمت لتكون مراكز تكلفة منفصلة مع مسؤوليات واضحة المعالم من شأنها أن توفر الخدمات للوحدات (الإتصالات والخدمات). ومن المقرر أن أي مبادرات لأعمال جديدة ستعمل أيضا كمراكز ربح في المستقبل. وقد مكنت الهيكل التنظيمي للشركة التركيز على العمليات التجارية وقياس أداء وحدات الأعمال، وكذلك الإدارة الفعالة للتكاليف. كما تم إستقطاب كفاءات عمانية لدعم الفريق الحالي في مناصب قيادية للرقى بالأعمال الحالية والعمل على خلق فرص من شأنها زيادة القيمة وتعظيم الأرباح للمساهمين.

إستمرت الشركة في مستوياتها العالية للتعدين بما يفوق المستويات المحددة ، وبلغت نسبة التعدين حتى ديسمبر 2015م، نسبة 86.17% مقابل النسبة القياسية المقررة للقطاع 65%، ويعمل بالشركة حالياً عدد 745 موظف، منهم 642 عماني، كثير منهم يشغل مناصب عليا.



### التدريب (تنمية الموارد البشرية):

خلال السنوات القليلة الماضية، ركزت الشركة على أهمية تطوير الموارد البشرية من خلال تعزيز ودعم معلومات ومهارات الموظفين من خلال الدورات التدريب المهنية المناسبة ورعاية البرامج التعليمية الأكاديمية للموظفين، من أجل رفع وتحسين مستوى جودة خدماتها. اكتسب معظم موظفي الشركة (أي ما لا يقل عن 80%) المهارات المعرفية المطلوبة عبر مختلف الدورات التدريبية، التي أجريت مع برامج التدريب المخصصة والمتخصصة التي تعالج متطلبات الأعمال والتطوير المهني كذلك.

وبالإضافة إلى ذلك، طرحت الشركة برنامج رعاية التعليم العالي للحصول على أفضل أداء الموظفين (دبلوم/الدبلوم الوطني العالي، بكالوريوس وماجستير في إدارة الأعمال). ومن شأن هذه المبادرة تطوير مهاراتهم وخلق ولاء الموظفين للشركة.

يوفر مركز تدريب الشركة ورش العمل والتدريب الداخلي وأيضاً تطوير المهارات التشغيلية للموظفين الميدانيين فضلاً عن موظفي مكتب المساندة.

### التدقيق الداخلي والإلتزام

وفقاً للأنظمة فإن للشركة قسم للتدقيق الداخلي يقوم بتقييم المخاطر وإجراء تدقيق دوري على أنشطة الشركة المختلفة وترفع النتائج باستقلالية إلى لجنة التدقيق، وتشارك لجنة التدقيق في رصد ومتابعة نظم الرقابة الداخلية السائدة في الشركة وتعتمد الشركة عند الحاجة الاستعانة بخدمات خبير استشاري/تدقيق خارجي لإجراء عملية تدقيق متعمقة لبعض مناطق المخاطر العالية.

### تقنية المعلومات

تقنية المعلومات هي واحدة من مراكز القوة الأساسية والعمود الفقري للشركة، لذلك يتم باستمرار العمل على تطوير التقنية للأنشطة الرئيسية لفوترة والتحصي وخدمات المشتركين.

ويمكن موقعنا الإلكتروني على شبكة الإنترنت من عرض وطباعة الفواتير وعرض كشف حساب المشتركين وتقديم الإقتراحات، كما يتم الرد الفوري على الشكاوى الواردة من قبل قسم خدمة العملاء بالشركة. وقد أنشئت الشركة مركز إتصال خاص بالشركة في المكتب الرئيسي يعمل من الساعة 7 صباحا إلى 11 مساء بشكل تام وبأحدث وسائل التكنولوجيا ويعمل بنظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR).

حاليا لدى الشركة عدد من آلات للدفع الآلي تم تركيبها في مواقع مختلفة لتخدم جميع قطاعات الدفع الأجل للمرافق وخدمات الاتصالات ذات الصلة. وبصرف النظر عن تسهيل خيارات تسديد الفواتير لخدمات الدفع الأجل، فإن الشركة أيضا بصدد تقديم خدمات إعادة الشحن لعملاء خدمات الاتصالات المدفوعة مسبقا من خلال آلات الشركة لدفع الفواتير. وبصرف النظر عن تسهيل خيارات دفع الفواتير للخدمات آجلة الدفع، قدمت الشركة أيضا بطرح خيار إعادة الشحن لعملاء الدفع المسبق مع واحدة من شركات الاتصالات الرائدة في السلطنة، وقرريبا سيتم التعاون مع جميع شركات الاتصالات الأخرى العاملة في السلطنة لتقديم خدمات إعادة الشحن من خلال آلات دفع الفواتير وعبر جميع فروع الشركة. كما تم مؤخرا توفير خدمة الدفع عن طريق بطاقات البنوك في آلات دفع الفواتير لتحسين تجربة العملاء.

من خلال عملية التكامل بين الشركة وأحد البنوك الرائدة في السلطنة، حققت الشركة إمكانية دفع فواتير الخدمات العامة عبر الإنترنت، والشركة حاليا بصدد التفاوض مع البنوك الرائدة في السلطنة وذلك لتحقيق عمليات تكامل مماثلة.

وتقوم الشركة حاليا بتطوير عملية نسخ البيانات لموقع إستعادة البيانات في حالة حدوث كوارث لكي يتم بشكل فوري ومتزامن كجزء من خطة استمرارية العمل.

والشركة بصدد تطوير مشروع لتطبيقات الهاتف التي من شأنها التسهيل على العملاء إجراء التحقق من حساباتهم بشكل متزامن وفي نفس الوقت وتنفيذ معاملاتهم بطريقة في متناول أيديهم.

## إدارة المخاطر

تستند الأعمال الأساسية للشركة على عقود وهذه العقود لفترات محددة. وقت مكنت خبرة الشركة في أعمال تحصيل الديون لأكثر من ثلاثة عقود، من إستنباط وسائل تحصيل فعالة وآلية للإسترداد. ومن الجدير بالذكر أنه وبالرغم من أن الشركة لا تتحكم في وسائل الإئتمان خاصة المتعلقة بفوترة الإتصالات، إلى أن العقد الذي دخلت فيه الشركة مع عمائل يضع المخاطر في مستويات مقبولة تم إحتسابها ضمن سعر العمولة، ونظرا لطبيعة عملها تضع الشركة إحتياطات كافية تمت مراجعتها وإعتمادها من قبل لجنة التدقيق ومجلس الإدارة لتغطية أي عجز في التحصيلات.

لدى الشركة أموال نقدية يتم تحصيلها من المشتركين بشكل يومي في الفرع الرئيسي للشركة وفروعها المختلفة. ويتم إدارة هذه الأموال المحصلة من خلال وجود تغطية تأمينية كافية، والتحقق الدوري، والتوريد اليومي، والمقارنة/المطابقة النقدية اليومية والرصد المنتظم لتغطية التأمين وشروط وأحكام وثيقة التأمين.

## نظام المراقبة الداخلي ومدى كفايتها

لدى الشركة ضوابط داخلية كافية تتناسب مع حجم وطبيعة عملياتها. وقد تم إعتداد دليل للصلاحيات المالية من قبل مجلس الإدارة والذي يحدد مستوى الصلاحيات للعمليات اليومية المختلفة.

كما يتم متابعة نظام الرقابة الداخلية بانتظام من قبل المجلس ولجانه والإدارة ودائرة التدقيق الداخلي. وقد أنشأ المجلس هيكل إداري يحدد بوضوح الأدوار والمسؤوليات.

كما يتم رفع التقارير عن أداء أعمال الشركة بصورة منتظمة للإدارة ومجلس الإدارة، حيث يتم إستعراض الأداء الفعلي

مقابل الميزانية مع الأعوام السابقة ويتابع ذلك عن كثب. يتم إعداد المعلومات/التفاصيل المالية بإستخدام سياسات محاسبية مناسبة والتي يتم تطبيقها بإستمرار.

## العلامة التجارية والتسويق

شرعت الشركة في مسيرتها لتطوير العلامة التجارية حيث بدأتها بإنعاش للألوان عن طريق إدخال اللون الأخضر الفاتح في فروعنا الجديدة ، بالإضافة إلى جميع مواد التواصل للشركة.

كما أطلقت الشركة برنامج لإنعاش موقعها الإلكتروني لتحديث الوجود الرقمي. كما بدأ العمل في تطوير تطبيق للهواتف المتحركة لخدمة العملاء وإمكانية الدفع بواسطة الهاتف النقال ويتوقع أن يكون جاهزا في عام 2016.

لقد بدأنا مفهوم "خدمة" كعلامة تجارية فرعية للشركة بهدف الحصول على تعزيز إيجابي لخدماتنا وتواجدنا مع عملائنا، ونشهد ردود أفعال إيجابية من عملائنا والجهات المعنية التي تربطنا معهم علاقات تجارية .

## المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR):

تستند ممارسة الشركة في دعم المجتمع على توفير الدعم الملموس المباشر للجمعيات الاجتماعية الرسمية والجمعيات الخيرية المتخصصة والمكرسة مهنيًا لخدمة المجتمعات المحلية العمانية من خلال معالجة احتياجاتهم الأساسية المحددة.

خلال الأعوام الثلاثة الماضية، أكدت الشركة على مباشرة دعم الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة، ويتألف هذا الدعم من المزايا والتسهيلات الحقيقية لشريحة إجتماعية محددة، من كبار السن، والطبقة ذات الدخل المحدود وذوي الاحتياجات الطبية الخاصة. وقد قدمت هذه المزايا والتسهيلات إلى مستحقيها في جميع أنحاء السلطنة عن طريق الهيئات الرسمية السؤله.

وكجزء من التزامها المستمر لدعم المجتمع والبيئة والاقتصاد الوطني، شرعت الشركة في عدد من المبادرات وبرنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات وقدمت دعمها لمختلف الهيئات والأحداث. نلخص ما يلي المبادرات والأحداث الرئيسية المدعومة خلال عام 2015:

- جمعية التدخل المبكر للأطفال ذوي الإعاقة
- الجمعية العمانية لأصدقاء المسنين في جنوب الباطنة
- الجمعية العمانية للمعوقين في محافظة مسقط
- الجمعية العمانية للأصدقاء المسنين في شمال الشرقية

وقد قامت الشركة بتطوير سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات في عام 2015 لضبط الممارسات ودفع الأسس المنصوص عليها في الاستراتيجية التي تتبعها المسؤولية الاجتماعية للشركة إلى الأمام وإلى تبسيط جهود الشركة في تحقيق قيمة المسؤولية الاجتماعية في التركيز على القطاع.

ويمكن تلخيص أهداف السياسة على النحو التالي:

- إنشاء مسؤولية اجتماعية للشركة واضحة وصريحة للمجتمع والبيئة مما يؤدي لتعزيز العلامة التجارية للشركة.
- التأكد من أن سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركة مدعومة من وحدات الأعمال المعنية تصب في مصلحة الشركة ، فضلا عن المجتمع والبيئة.

• لإضفاء الوضوح، بين جميع أصحاب المصلحة مثل الموظفين، والمساهمين، والعملاء، والموردين وغيرهم من الجمهور، بشأن نهج الشركة اتجاه مختلف الأنشطة التي تشملها المسؤولية الاجتماعية للشركة.

## تجربة العملاء

- تعد تجربة العملاء حجر الزاوية لجودة عملياتنا، وخلال عام 2015 تم إتخاذ عدد من المبادرات الودية التي تركز على خدمة العملاء بما في ذلك ما يلي: -
- تدشين أول منفذ لـ "خدمة" في مسقط جراند مول.
  - إعادة هندسة وظائف الدعم المساندة للعملاء لتحقيق تجربة أفضل للعملاء من خلال منفذ "خدمة".
  - التدريب الذي يتلقاه الغالبية العظمى من موظفي خدمة العملاء لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة، وتحسين وتعزيز خدمة العملاء.
  - السعي المتواصل لإضافة خدمات جديدة عبر الإنترنت بالتعاون مع البنوك المحلية لزيادة قنوات ووسائل الدفع لراحة العملاء.
  - تعزيز وتحسين قنوات الإتصال، من خلال موقع الشركة للحصول على أفضل الخدمات والمساعدات الفعالة للعملاء.
  - تقديم خدمة خاصة لتحصيل الشيكات في جميع فروع الشركة الرئيسية في محيط العاصمة بشكل آلي.
  - تعزيز وإعداد مركز الإتصال بالشركة بنظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR) وإدارة هذه الخدمة داخلياً.
  - تحميل منفصل لفواتير الشركات والفواتير ذات القيمة العالية في برنامج خاص يمكنهم من الحصول على معلومات دقيقة لجميع فواتيرهم.
  - يتم إستلام شكاوى العملاء ومعالجتها من خلال النظام.
  - توفير خدمات فواتير الإلكترونية بطرق سهلة
  - خدمات الاستفسار عن الفواتير عبر الرسائل النصية.

## العلامة التجارية الفرعية " خدمة ":

من أجل تعزيز تجربة العملاء وتوفير أعلى مستوى من الخدمات في جميع منافذ التواصل، قامت الشركة بإتخاذ توجه جديد بطرح علامة تجارية فرعية تسمى "خدمة" بأعلى مستويات ومقاييس الجودة، لساعات عمل ممددة تلبي احتياجات العملاء من إمكانية الوصول إلى وسائل الشركة خارج ساعات العمل القياسية وأيضا خلال عطلة نهاية الأسبوع والأعياد. ولهذا السبب قامت الشركة باختيار المواقع ذات الإقبال العالي ليتم فتح منافذ "خدمة" فيها. بدأنا أول منفذ لدينا في مسقط جراند مول والمنفذ الثاني سيتم إفتتاحه قريبا في مركز مسقط سيتي سنتر - السيب. ويتم تشغيل منافذ "خدمة" من قبل موظفين متفانين خلال ساعات عمل المراكز التجارية (من 10:00 صباحا حتي 10:00 مساء) وايضا خلال عطلة نهاية الأسبوع والعطلات الرسمية.

## تعزيز مركز مراقبة الجودة (QCC)

أضاف مركز مراقبة الجودة في سنته الثانية ضمن عمليات الكهرباء والمياه قيمة كبيرة في الحد من شكاوى العملاء وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

ويتناول المركز جميع قضايا القراءة والفواتير بطريقة ممنهجة ومنظمة. وقد تمت الإشادة بالقيمة التي يضيفها المركز من قبل الجهات المعنية التي تربطنا معهم علاقات تجارية في قطاع الكهرباء والمياه.

وتعمل الشركة على تطبيق أفضل الممارسات المكتسبة من عملها في المركز وتعزيزها بالمزيد من الالتزام في التحسين المستمر.

## شبكة الفروع

الشركة لديها شبكة واسعة من الفروع تبلغ 45 فرعاً منتشرة في كافة مناطق السلطنة للتسهيل على الزبائن، وللشركة حضور تقريباً في كافة الولايات. وصل مجموع الفروع في محافظة مسقط الى 12 فرعاً. وقد قامت الشركة بالربط الإلكتروني من خلال شبكة إتصال مع جميع فروعها، كما تم الربط أيضاً مع شرطة عمان السلطانية ونظام إنذار الحريق. ونواصل تعزيز فروعنا عن طريق تحديث الشكل والمظهر أو نقل الفروع القديمة إلى مواقع رئيسية أو مواقع ذات إقبال عالي، وكمثال على ذلك تم افتتاح فرع الحيل الجديد ونقل فرع القرم إلى موقع أفضل في المنطقة التجارية بالقرم.

## شكر و عرفان

بالإنابة عن الشركة، أعتنم هذه المناسبة لأرفع أسمى آيات الشكر والعرفان إلى المقام السامي لمولانا حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم (حفظه الله وأبقاه) ولقيادته الحكيمة التي دعمت التنمية في كافة ربوع السلطنة.

ويسرني بالإنابة عن فريق الإدارة أن أشكر رئيس وأعضاء مجلس الإدارة لدعمهم وثقتهم، والشكر موصول كذلك للمساهمين الكرام على دعمهم المستمر، كما أود أن أعرب عن إمتناني للشركة العمانية للإتصالات ش.م.ع.ع (عمانتل)، والهيئة العامة للكهرباء والمياه وشركة مسقط لتوزيع الكهرباء ش.م.ع.م، والشركة العمانية لخدمات الصرف الصحي ش.م.ع.م (حيا للمياه)، والشركة العمانية القطرية للإتصالات ش.م.ع.ع. (Ooredoo) والبنك المركزي العماني وبلدية مسقط، والبنوك التي تتعامل معها الشركة، لدعمهم ومساندتهم لنا خلال العام، كما أود أيضاً أن أعرب خالص شكري لفريق الإدارة وجميع الموظفين على جهودهم ومساهماتهم القيمة وتطلع لدعمهم المستمر.

**سعيد بن أحمد صفرار**  
الرئيس التنفيذي