

تقرير مناقشات الإدارة وتحليلاتها

يسر إدارة شركة عمان للاستثمارات والتمويل ش.م.ع. أن تقدم لمجتمع المستثمرين تقريراً مفصلاً لهيكل القطاع وفرص التنمية والتحديات والنظرة المستقبلية وإدارة المخاطر والمخاوف، كما يضم أيضاً تحليلاً مفصلاً عن الأداء التشغيلي وغيرها من الأنشطة الرئيسية خلال العام 2018م.

باعتبار الشركة من المؤسسات الرائدة في قطاع خدمات الكهرباء والمياه والاتصالات خلال الأعوام الستة والثلاثين الماضية. وعلى مر السنين نجحت الشركة في الحفاظ على ثقة أصحاب الأعمال، من خلال الاستمرار في تنفيذ العقود الرئيسية واستمرار مساهمتها الكبيرة في قطاع خدمات المرافق من خلال تعزيز خدمة العملاء. والشركة الآن بصدد توسيع وجودها تدريجياً لتصل إلى مناطق أخرى.

1. الجوانب التنظيمية

لم تحدث تغييرات جوهرية في الجوانب التنظيمية تؤثر على الشركة خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2018م.

2. التقرير القطاعي

تم تقديم التقرير القطاعي بشكل منفصل في هذا التقرير السنوي في إطار الملاحظات على البيانات المالية.

3. التشغيل والأداء المالي

فيما يلي ملخص السمات الرئيسية للأداء للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2018م:

1. بلغ إجمالي الإيرادات للمجموعة 14.76 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2018م مقارنة بـ 16.22 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2017م.

2. بلغت الخسارة التشغيلية من عمليات المجموعة 1.84 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2018م مقارنة بخسائر تشغيلية بلغت 2.38 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2017م.

3. بلغت حصة الأرباح من الشركات الشقيقة 4.45 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2018م مقارنة بـ 3.80 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2017م.

4. بلغ الربح الصافي للمجموعة 0.57 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2018م مقارنة بـ 0.83 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2017م.

4. الرؤية المستقبلية

تواجه الشركة منافسة قوية في عقود الخدمات وهي ظاهرة عالمية، وتؤدي هذه المنافسة إلى زيادة الضغط على هوامش التشغيل للشركة. وعلى الرغم من أن نطاق خدمات بعض العقود قد تم تخفيضه أو تعديله، فقد قامت الشركة بإعداد نفسها للقيام بأعمال العقود المعدلة على النحو التالي:

خلال السنة بالإضافة إلى العقود المستمرة ، أبرمت الشركة العقود الجديدة التالية:

- عقد قطع/إعادة توصيل الخدمة لعملاء الكهرباء في المنطقة التشغيلية الثالثة (منطقة السيب) في محافظة مسقط.
- مسح ميداني لعدادات المياه في محافظة مسقط.
- عقد لإنشاء وإدارة نظام الدفع المسبق المركزي لجميع شركات التوزيع.
- تحصيل فواتير شركة أواصر عمان وشركاؤهم (ش.م.ع.م) "أواصر"
- عقد مع بلدية مسقط لعمل مسح ميداني لعقود الإيجار.
- عقد مع شركة مصطفى سلطان لتقديم خدمة إعادة الاشتراك DTH إلى OSN و beIN.
- عقد مع شركة سيل الدولية ش.م.م لعرض وبيع منتجاتهم من إكسسوارات الهواتف الذكية وحلول المنازل الذكية الهواتف الذكية.

تم تعيين شركة عالمية رائدة متخصصة في تشكيل الاستراتيجية وتنفيذها لمساعدة الشركة في تصميم خطتها الاستراتيجية التي ستشكل مستقبلها. وتقوم إدارة الشركة بإستمرار وإهتمام كبير باستكشاف فرص الأعمال المختلفة من أجل مواجهة التحديات الحالية، للحفاظ على تدفق الإيرادات وتقديم قيمة للمساهمين.

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 أعمالها، حيث نتوقع وصول عدد فروعها الى 20 فرعاً بنهاية العام بعد الحصول على موافقة الجهات المعنية. وبدأت الشركة بتحقيق أرباح من هذا العام.
- إستحوذت الشركة على نسبة 92٪ في شركة آفاق المصنعة للتجارة ش.م.م والتي يتم تصنيفها على أنها "إستثمار في شركة تابعة". وتعمل شركة آفاق في مجال المقاولات الكهربائية وبناء محطات توزيع الكهرباء، وكذلك الحفر الأفقي (HDD) وعمليات حفر الأنفاق الصغيرة (Microtunneling). في ضوء بيئة العمل الصعبة والتحديات الداخلية ، تأخرت جهودنا لترشيد العمليات. ولكن فإن وضع دفتر الطلبات أمر مشجع للغاية بالإضافة إلى عملية إعادة هيكلة العمليات نتوقع أن يحدث ذلك تحولاً قريباً في الشركة، ونحن متفائلين بشأن مستقبل الشركة.

الإستثمار في الشركات الشقيقة:

- تماشياً مع خطتها الاستراتيجية طويلة المدى تمتلك الشركة أسهما بنسبة 15.37٪ في بنك صحار الدولي ش.م.ع.ع. وقد تم تصنيف الإستثمار في بنك صحار بـ "إستثمار في شركة شقيقة". وكان أداء بنك صحار الدولي ش.م.ع.ع خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2018م ضمن التوقعات.
- تمتلك الشركة أيضاً حصة بنسبة 21.82٪ في شركة المركز المالي ش.م.ع.ع "فينكوروب". وقد تم تصنيف الإستثمار في فينكوروب بـ "إستثمار في شركة شقيقة". حققت فينكوروب خسارة خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2018م ونتوقع أداء أفضل للشركة خلال السنوات القادمة.

إستثمارات أخرى:

وتمتلك الشركة أيضاً حصة بنسبة 6.15٪ 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.

يتم تمويل كل هذه الإستثمارات جزئياً من خلال قروض طويلة الأجل وقروض قصيرة الأجل وفوائض داخلية.

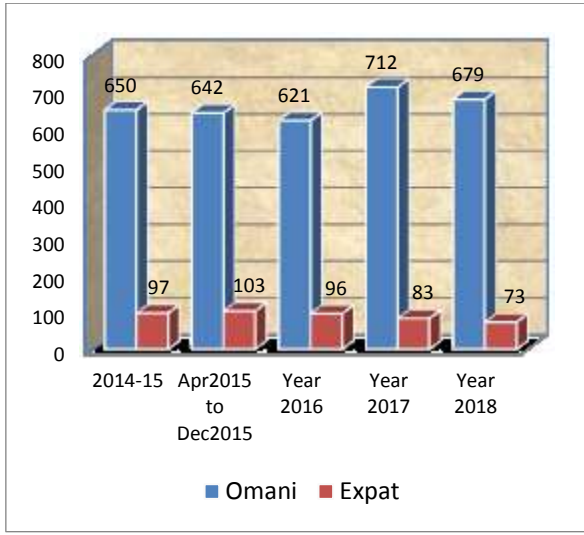
5. الموارد البشرية

تتبنى الشركة نهجًا تعاونيًا ، وتمثل الشفافية والانفتاح أسس تعاملات الشركة. يتم مراجعة الهيكل التنظيمي للشركة باستمرار من قبل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وفقا لمقتضيات الأمور.

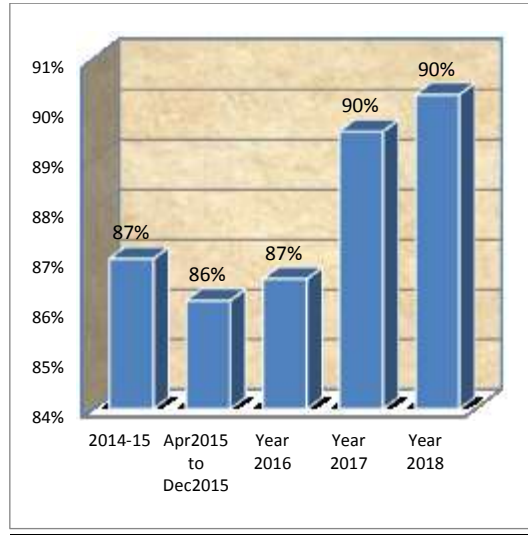
يعتمد نجاحنا بشكل كبير على قدرتنا على جذب الموظفين ذوي الكفاءة والإبقاء عليهم. وتركز الشركة على توظيف مجموعة من المواهب الماهرة، ونحن على ثقة من أن تركيزنا على نمو وتطور الموظفين سوف يدعم الشركة في تحقيق أهدافها على المدى الطويل ، كما هو موضح في الخطة الاستراتيجية.

وقد تضاعفت الجهود في الشركة للمحافظة على مستوياتها العالية في التعمين بما يفوق المستويات المقررة وبلغت نسبة التعمين حتى ديسمبر 2018م، نسبة 90.3% مقابل النسبة القياسية المقررة للقطاع 65%. ويعمل بالشركة حالياً عدد 752 موظف، منهم 679 موظف عماني.

عدد الموظفين



نسبة التعمين



التدريب :

خلال السنوات القليلة الماضية ركزت الشركة على تطوير الموارد البشرية من خلال تعزيز ودعم معلومات ومهارات الموظفين من خلال الدورات التدريب المهنية المناسبة ورعاية البرامج الأكاديمية للموظفين، من أجل رفع وتحسين مستوى جودة خدماتها. كترجمة لتوجيهات مولانا حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم - حفظه الله ورعاه - في الاهتمام بالإنسان العماني وتطويره ليكون الجزء الرئيس في التنمية في السلطنة وتمشيا مع إستراتيجية الشركة في تعزيز مهارات ومؤلات موظفيها تلقى 29.3% من موظفينا دورات تدريبية عملية. مما يزيد من فرصة إستيعاب المعلومات المكتسبة بشكل جيد.

وقد إستفاد الموظفون من العديد من برامج التدريب وورش العمل خلال السنة منها دورات التنمية العامة وتنمية المهارات ومهارات الكتابة العامة وإتقان اللغة وتنمية الموارد البشرية وتطوير الأعمال والمتطلبات التشغيلية المحددة والتي إنعكست جميعها على أدائهم في كافة المجالات.

ضمن خطط التعاقب للموظفين نواصل تقديم برنامج رعاية التعليم العالي للموظفين ذوي الأداء العالي (دبلوم، دبلوم عالي، درجة البكالوريوس وبرنامج الماجستير في إدارة الأعمال). حالياً يعمل 8 من موظفينا المجتهدين بجد لإنهاء تعليمهم إستعداداً للمستقبل. وخلال السنوات القليلة الماضية تخرج 14 موظفاً من مختلف الجامعات والكليات. وقد أدت هذه المبادرة إلى تطوير مهارات ومعرفة الموظفين المعنيين وساعدت في تحفيزهم وبناء الثقة لديهم والإرتقاء بمستوى ولائهم للشركة.

6. التدقيق الداخلي والإلتزام

لدى الشركة قسم داخلي للتدقيق الداخلي تشرف عليه لجنة التدقيق والمخاطر. حيث يقوم القسم بمراجعة قائمة على المخاطر للأنشطة الرئيسية للشركة. ويتم رفع نتائج التدقيق بشكل مستقل إلى لجنة التدقيق والمخاطر، التي تشترك في مراقبة فاعلية أنظمة الرقابة الداخلية السائدة في الشركة. وتتم متابعة المسائل الرئيسية لمراجعة الحسابات بانتظام ويتم عرض التحديثات على لجنة التدقيق والمخاطر حتى يتم حلها.

7. تقنية المعلومات

تقنية المعلومات هي واحدة من مراكز القوة الأساسية والعمود الفقري للشركة ولذلك تعمل الشركة باستمرار على تطوير التقنية في الأنشطة الرئيسية. مع التغير في طبيعة عقود الأعمال الأساسية للشركة فإننا نؤمن بأنه من الضروري وجود البنية التحتية القوية لتكنولوجيا المعلومات لضمان استمرار النجاح.

وتنفرد الشركة بنظام ربط شامل مع جميع مشغلي الخدمة والبنوك الرئيسية. وتماشيا مع رؤية السلطنة الرقمية 2020 التي تشمل الحكومة الإلكترونية والمجتمع الرقمي فقد أطلقنا بنجاح تطبيقنا للهاتف المحمول والأجهزة الذكية "خدمة" كما قمنا أيضا بتحديث موقع الشركة الحالي، نحن على ثقة بأن هذه الإجراءات ستحول تجربة العملاء مع الميزات البارزة مثل تسهيل عمليات السداد لفواتير الدفع الآجل من مختلف مزودي الخدمة وأصحاب الأعمال وخدمة إعادة شحن الرصيد لجميع حسابات الاتصالات مسبقا الدفع. في الوقت الذي سهّلت فيه الشركة للعملاء إمكانية الدفع عبر الإنترنت، استمر التركيز على تحسين تجربة العملاء من خلال تمكين نظام إدارة شكاوى العملاء عبر الإنترنت الذي تتم إدارته على الفور من قبل قسم خدمة العملاء لدينا. وقد حققت الشركة في مسيرة التحول الرقمي معدلات قياسية في زيادة عدد التعاملات المسجلة عن طريق تطبيق خدمة حيث بلغت قيمتها ما يقارب 14 مليون ريال عماني خلال سنة 2018 من خلال أكثر من 500 ألف معاملة وهو نمو بنسبة 25٪ مقارنة بحجم المعاملات المسجلة خلال عام 2017. وتم إجراء ما يزيد على 25 ألف معاملة عن طريق الموقع الإلكتروني للشركة بقيمة تصل إلى 1 مليون ريال عماني تقريبا خلال سنة 2017. لقد قامت الشركة بتسجيل ما يزيد على 180 ألف مستخدم يقومون باستخدام تطبيق الشركة ويتوقع زيادة مماثلة لهذا العدد في المستقبل وكل ذلك يساعد في تحسين عقود التحصيل التي تديرها الشركة.

حاليا لدى الشركة عدد (41) من آلات دفع الفواتير تم تركيبها في مواقع مختلفة في البلاد لتوفير خدمات الدفع الآجل لرسوم المرافق والخدمات المتعلقة بالاتصالات. وبالإضافة إلى ذلك توفر الشركة خدمات إعادة تعبئة الرصيد لخدمات الدفع المسبق المقدمة مع جميع شركات الاتصالات العاملة في السلطنة، وذلك من خلال ماكينات الشركة الموزعة في أفرعها المنتشرة في جميع أنحاء السلطنة. كما تم مؤخرا توفير خدمة الدفع عن طريق بطاقات البنوك في ماكينات دفع الفواتير لتحسين تجربة العملاء وتزامنا مع التوجه نحو الاقتصاد الرقمي. وتسعى الشركة حاليا إلى توزيع المزيد من القنوات المبتكرة وذات التكلفة الفعالة للمجموعة في المستقبل القريب.

ويسعدنا أن نعلن أن الشركة حصلت على عقد مقولة من مجموعة نماء القابضة لتطوير نظام الدفع المسبق المركزي لقطاع الكهرباء حيث سيتم توجيه جميع معاملات فواتير الكهرباء المدفوعة مسبقا في جميع أنحاء السلطنة من خلال نظامنا الإلكتروني بغرض توفير حلول الكترونية لمجموعة شركات نماء القابضة.

كما إتجهت الشركة نحو تنويع نشاطها الأساسي بشكل فعال عن طريق إسناد عقد تحصيل لجميع شركات توزيع الكهرباء في السلطنة. كما أسند لنا عقد لتوريد وتركيب العدادات الآلية لشركات توزيع الكهرباء العاملة في السلطنة.

من خلال عملية التكامل بين الشركة ومعظم البنوك الرائدة في السلطنة، قامت الشركة بإتاحة خيارات واسعة للعملاء لدفع فواتير الخدمات العامة عبر الإنترنت وسداد فواتير الاتصالات الدفع الآجل وخدمة إعادة شحن الرصيد لجميع حسابات الاتصالات مسبقة الدفع.

8. إدارة المخاطر والتحديات

تستند الأعمال الأساسية للشركة على عقود محددة بفترات زمنية ثابتة توفر عنصرًا من الغموض في النظرة المستقبلية. وعلى مدى العقود الأربعة الماضية فقد مكنت خبرة الشركة في أعمال الفوترة وشراء الديون والتحصيل من تطوير آليات فعالة للتحصيل والتي نؤمن بأنها ستضعنا في موقف جيد. ونظرا لطبيعة أعمال الشركة تقوم الشركة بوضع احتياطات لإنخفاض القيمة كافية والتي يتم تدقيقها وإعتمادها من قبل لجنة التدقيق والمخاطر ومجلس الإدارة. ونحن على ثقة من أن هذه الأحكام كافية لتغطية أي عجز في التحصيل.

تم تخفيض/ تعديل نطاق الخدمات المتعلقة بعقود الكهرباء والمياه والاتصالات اعتباراً من 1 يناير 2017م. وقد أدى ذلك إلى إنخفاض كبير في الإيرادات والأرباح. ويعتمد نجاحنا المستمر على قدرتنا على إنشاء خدمات وخبرات جديدة ومقنعة لمستخدمينا. وتقوم الإدارة تحت إشراف مجلس الإدارة بإستطلاع أعمال جديدة لزيادة الإيرادات والأرباح.

وتقوم الشركة بتحصيل مبالغ نقدية من العملاء في المكتب الرئيسي للشركة والفروع المختلفة، ويتم إدارة ذلك من خلال تغطية تأمينية كافية، والتحقق الدوري، و الإيداع اليومي في المصارف ، و المراجعة اليومية للنقد، والرصد المنتظم للتغطية التأمينية وشروطها وأحكامها.

9. نظام المراقبة الداخلي ومدى كفايتها

لدى الشركة ضوابط داخلية كافية تتناسب مع حجم وطبيعة عملياتها. قام مجلس الإدارة بتفويض صلاحياته من خلال دليل الصلاحيات، الذي يحدد مستوى الصلاحيات التي يجب اتباعها لتنفيذ العمليات اليومية المختلفة. كذلك ، فإن السياسات المكتوبة المعتمدة مجلس الإدارة حسب الأصول تحكم العمليات الرئيسية.

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

يتم مراجعة أداء أعمال الشركة بصورة منتظمة من قبل الإدارة ويتم رفع التقارير إلى مجلس الإدارة بشكل دوري، حيث تتم مراجعة الأداء الفعلي مقابل الميزانية وأداء السنوات السابقة ومراقبتها عن كثب. يتم إعداد المعلومات/التفاصيل المالية باستخدام السياسات المحاسبية المناسبة التي يتم تطبيقها باستمرار.

10. العلامة التجارية والتسويق

شرعت الشركة في تطوير صورة علامتها وهويتها التجارية مع التركيز على ابراز هويتها الأساسية كشركة مقدمه للخدمات. وقد تم تجديد أفرع الشركة وإعادة تصميمها بشكل موحد بهدف توفير نافذة واحدة لجميع الخدمات وتحسين تجربة العملاء. وعند إقتضاء الحاجة يتم نقل الفروع إلى مواقع أفضل. وكان أبرز الأعمال التي إتخذت لتحسين تجربة العملاء هو طرح علامتنا التجارية الفرعية "خدمة" التي أطلقت رسميا خلال شهر مارس 2017.

ولموائمة التوجه الرقمي الحالي في عملياتنا، تم تطوير المنصات الافتراضية مثل الموقع الإلكتروني المتكامل للشركة وتطبيق الشركة "خدمة" الذين شهدا اقبالا كبيرا خلال العام، حيث يعمل كلاهما كقنوات للدفع، مما يمكن عملائنا من الحصول على المعلومات المطلوبة والخدمات كما يتيحان عمليات الدفع الإلكتروني. كما اتخذت الشركة مبادرات عدة لتعزيز وجودها في منصات التواصل الاجتماعي من خلال التفاعل مع عملائها الكرام.

المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR):

تستند سياسة الشركة في دعم المجتمع على تقديم الدعم الفعال والمباشر للمواطنين العمانيين وللجمعيات الاجتماعية الرسمية والجمعيات الخيرية المعتمدة من قبل وزارة التنمية الاجتماعية. وهذه الجمعيات متخصصة مهنيًا لخدمة المجتمعات المحلية العمانية من خلال تلبية احتياجاتهم الأساسية الخاصة والحرية.

خلال الاعوام الأربعة الماضية، واصلت الشركة دعم الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة، وتألّف هذا الدعم من المزايا والدعم لشرائح اجتماعية مستهدفة مثل كبار السن والطبقات ذات الدخل المحدود والأفراد ذوي الاحتياجات الطبية الخاصة. وقد قدمت هذه المزايا والتسهيلات إلى مستحقيها في جميع أنحاء السلطنة عن طريق الهيئات المعتمدة من الجهات المختصة. وكجزء من التزامها المستمر لدعم المجتمع والبيئة والاقتصاد الوطني قامت الشركة بعدد من المبادرات وبرامج المسؤولية الاجتماعية وقدمت دعمها لمختلف الهيئات وتبنت العديد مع الفعاليات. فيما يلي ملخص المبادرات والفعاليات الرئيسية التي دعمتها الشركة خلال عام 2018 م من خلال الجهات التالية:

- دعم وزارة التربية والتعليم بـ (60) نظام أمان للحافلات المدرسية الحكومية
- دعم يوم اليتيم ———— محافظة الشرقية
- المنتدى الإقتصادي لشمال الشرقية – التنمية السياحية
- دعم جمعية المرأة العمانية – ولاية سمائل

ومن أجل إيلاء هذا الموضوع مزيداً من التركيز والاهتمام، قامت الشركة بتطوير سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركة في عام 2015م لتنظيم وتحديد سبل ممارسة المسؤولية الاجتماعية ووضع الأسس التي تتبعها الشركة لإنفاذ سياسة المسؤولية الاجتماعية في المستقبل ولتفعيل مساهمة الشركة في تحقيق قيم المسؤولية الاجتماعية في القطاعات المستهدفة.

وفقاً لسياسة المسؤولية الاجتماعية وتوجيهات مجلس الإدارة، قامت الشركة أيضاً بمبادرة لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة باعتبارها العمود الفقري لإقتصاد قوي.

(12) تجربة العملاء

تعد تجربة العملاء حجر الزاوية لجودة عملياتنا، وخلال عام 2018م نفذت الشركة عدد من المبادرات التي تركز على خدمة العملاء بما في ذلك ما يلي: -

1) شبكة فروع خدمة

تمتلك الشركة شبكة واسعة من الفروع تبلغ 41 فرعاً و4 منافذ لخدمة في جميع أنحاء السلطنة تلبي احتياجات عملائنا الكرام. جميع الفروع ومنافذ الخدمة تتمتع بالربط الإلكتروني على شبكة الإنترنت، كما أن جميع الفروع مجهزة ومعدة على أعلى مستوى من إجراءات السلامة والأمن وفقاً لما هو منصوص عليه من قبل السلطات. ونواصل تعزيز فروعنا عن طريق تحديث الشكل والمظهر ويتم تجديدها أو نقلها إلى مواقع استراتيجية، كلما إقتضت الحاجة.

(2) آلات خدمة لدفع الفواتير

تسعى الشركة باستمرار إلى التركيز على القيمة مقابل المال لعملائها من خلال تقديم بدائل ميسورة التكلفة منخفضة الصيانة. فقد قامت الشركة بتنصيب عدد إضافي من آلات دفع الفواتير في مواقع استراتيجية لإتاحة المزيد من منافذ الدفع لعملائنا الكرام. وبلغ عدد آلات دفع الفواتير في 31 ديسمبر 2018 (41) آلة ، تعمل في جميع الولايات الرئيسية بالسلطنة. وكانت الشركة قد وزعت 28 آلة لدفع الفواتير في منطقة العاصمة في حين تم توزيع 14 آلة في المناطق الداخلية.

(3) تطبيق خدمة

بعد طرحه خلال شهر يوليو 2016م، إكتسب هذا التطبيق زخما كبيرا خلال عام 2018م. ويعد التطبيق الأول من نوعه في السلطنة ويمكن العملاء من دفع فواتير المياه والكهرباء لصالح جميع شركات توزيع الكهرباء الرئيسية في السلطنة. كما يسهل التطبيق أيضا دفع فواتير الاتصالات لصالح الشركة العمانية للاتصالات ش.م.ع.ع (عمانتل) والشركة العمانية القطرية للاتصالات ش.م.ع.ع (Ooredoo). ويمكن التطبيق العملاء من إعادة شحن الرصيد للهواتف النقالة المدفوعة مسبقا من جميع مشغلي خدمات الاتصالات. وعند تصميم التطبيق فقد اهتمت الشركة بمراعاة راحة العملاء، حيث لا تقتصر خدمات التطبيق على إتاحة دفع الفواتير فقط ولكن أيضا يمكن للمستخدم تحديد أماكن فروع الشركة وماكينات دفع الفواتير وإستعراض الفواتير على الانترنت. وبحلول نهاية السنة المالية 2018 إنعكس نجاح التطبيق على إحصائيات استخدامه حيث تم تحميل التطبيق من قبل أكثر من 180 ألف مستخدم كما تم من خلاله إجراء أكثر من 500 ألف معاملة مالية تقدر بأكثر من 14 مليون ريال عماني.

(4) منافذ خدمة

بالإضافة إلى شبكة الفروع المتكاملة التي أنشأتها الشركة خلال السنوات الماضية، تم افتتاح منافذ "خدمة" في عدد من مراكز التسوق لراحة العملاء، وتقدم هذه المنافذ خدمة العملاء لساعات ممتدة بعد ساعات العمل العادية، وفقا لساعات العمل في مراكز التسوق، وأيضا خلال عطلة نهاية الأسبوع والأعياد، لتلبية إحتياجات العملاء لسداد فواتير الخدمات العامة في الوقت الذي يناسبهم. لدى الشركة حاليا أربعة منافذ تقع في مسقط جراند مول، ومركز سيتي سنتر- السيب ونيسنو هايبر ماركت في المعبيلة وسفير مول في صحار.

(5) الموقع الإلكتروني للشركة

تم إطلاق موقع جديد متكامل في العام 2017م حيث تم تجديده بالكامل ليشمل جميع مبادرات خدمة العملاء التي شهدت تعزيزاً ملحوظا بغرض توفير تجربة جديدة متكاملة على الانترنت لعملائنا الكرام. حيث لا يسهل الموقع فقط إستعراض ودفع الفواتير ولكن يدعم أيضا المعاملات الالكترونية لعملائنا من الشركات لإضافة حسابات متعددة والقيام بسداد فواتير الشركات من خلال موقعنا على الانترنت. وخلال عام 2018م سجل الموقع أكثر من 106 ألف معاملة تصل قيمتها إلى 4 مليون ريال.

(6) قنوات دفع شركة واصل للصرافة

تم إضافة فروع شركة واصل للصرافة ش.م.ع.م وهي شركة صرافة مرخصة من البنك المركزي العماني، مملوكة بالكامل من قبل شركة عمان للإستثمارات والتمويل ش.م.ع.ع.

حيث بدأت شركة واصل للصرافة بتقديم خدمة دفع فواتير العملاء لخدمات الكهرباء والمياه والاتصالات وإعادة شحن رصيد الهواتف النقالة إلى عملائها عبر فروعها السبعة عشر في الربع الأخير من العام 2018م.

شكر و عرفان

بالإنابة عن الشركة، أغتنم 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 دعت التنمية في كافة ربوع السلطنة.

ونشكر الهيئة العامة لسوق المال وسوق مسقط للأوراق المالية والبنك المركزي العماني للتوجيه والدعم المستمر.

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 للهيئة العامة للمياه وبلدية مسقط وشركة الكهرباء القابضة (EHC) والشركة العمانية للاتصالات ش.م.ع.ع (عمانتل)، وشركة مسقط لتوزيع الكهرباء ش.م.ع.م، وشركة كهرباء مجان ش.م.ع.م وشركة كهرباء مزون ش.م.ع.م وشركة الكهرباء الريفية ش.م.ع.م وشركة ظفار للطاقة ش.م.ع.م. والشركة العمانية لخدمات الصرف الصحي ش.م.ع.م (حيا للمياه)، والشركة العمانية القطرية للاتصالات ش.م.ع.ع. (Ooredoo) ، والبنوك التي تتعامل معها الشركة، لدعمهم ومساندتهم لنا خلال العام، كما أود أيضا أن أعرب خالص شكري لفريق الإدارة وجميع الموظفين على جهودهم ومساهماتهم القيمة ونتطلع لدعمهم المستمر.

سعيد بن أحمد صفرار
الرئيس التنفيذي