نظم التقارير المتكاملة

الفهرس:

1- مقدمة
2- عن الشركة
3- الاستراتيجية
4- المخاطر التي تواجه الشركة
5- التوجه والتوقعات المستقبلية
6- الإيجاز، والدقة، والمادية في عرض المعلومات

1- مقدمة

هذا هو التقرير المتكامل الأول للشركة الوطنية للاتصالات المتنقلة (ش.م.ك.ع) (مجموعة Ooredoo الكويت)، حيث تعرض الشركة على أصحاب المصلحة من المساهمين والهيئات والمؤسسات المعنية بأعمال الشركة بشأن استراتيجيتها ومنظومة حوكمتها وأدائها ورؤيتها المستقبلية التي تعمل على تحقيقها في ظل بيئة تشغيلية عادلة تخلق القيمة على عملاء الشركة وموظفيها والمجتمع ككل.

ويلبي هذا التقرير المتكامل التزام الشركة نحو الشفافية عبر توفير معلومات واضحة عن أعمالها واستراتيجيتها، حيث توفر التقرير عبر موقعها الإلكتروني لتسهيل البحث عن المعلومات.

الفترة التي يغطيها التقرير

يغطي هذا التقرير الفترة من 1 يناير 2021 إلى 31 ديسمبر 2021، ويتم مراجعتها بشكل دوري وفق التغييرات والتطورات السوقية المحلية والإقليمية التي قد تدفع إلى إعادة النظر في الاستراتيجية والمخاطر التي على الشركة التعامل معها.

يصدر هذا التقرير المتكامل باللغة العربية.

حدود التقرير

يغطي هذا التقرير استراتيجية الشركة وخطوط أعمالها ومسؤوليتها المؤسسية والمجتمعية، بما في ذلك أعمال الشركات التابعة للمجموعة التي تشمل Ooredoo الكويت، وOoredoo تونس، وOoredoo الجزائر، وOoredoo فلسطين، وOoredoo المالديف.

الالتزام بالمعايير المطبقة

المعلومات الواردة في هذا التقرير المتكامل متوافقة مع القوانين واللوائح والمعايير المعمول بها ~~والمنصوصة~~ والمنصوص عليها في لوائح هيئة أسواق المال الكويتية. وأُعِد هذا التقرير المتكامل على المبادئ والأسس التوجيهية الواردة في اللائحة التنفيذية للهيئة بموجب القرار رقم 72 لسنة 2015 بتاريخ 9 نوفمبر 2015 والتي تناولت أنظمة التقارير المتكاملة في إطار خلق القيم المؤسسية. حيث ينص الكتاب الخامس عشر – حوكمة الشركات، وكذلك في الإطار الدولي لإعداد التقارير المتكاملة ونهج التقارير الذكية المتكاملة.

الاستفسارات

يمكن للجهات المعنية التواصل مباشرة مع إدارة علاقة المستثمرين في مجموعة Ooredoo الكويت على الأرقام وعناوين البريد الإلكتروني التالية:

Fahmed@Ooredoo.com.kw
66366613

2- عن الشركة

رؤيتنا

- إثراء تجربة الأفراد الرقمية
- تمكين المجتمع الكويتي من خلال قيادة التحول الرقمي وإثراء حياة الناس الرقمية

مهمتنا

- جميع الخدمات تحت سقف واحد
- نسعى لأن نكون المزود الرائد في تقديم خدمات الاتصالات المتكاملة الرائدة في الكويت والتي تلبي كافة احتياجات عملائنا

قيمنا

التحدي	التواصل	الاهتمام
• قيادة التغير والإبداع • الشغف نحو الريادة • الروح الشبابية	• التواصل مع المجتمع • تقديم خدمات ذات قيمة للمجتمع • الحصول على ثقة المجتمع	• البساطة والشفافية • سرعة الرد والتعامل مع العملاء • الاحترام وإظهار الاهتمام

تاريخ الشركة

Ooredoo الكويت، والمعروفة باسم الوطنية للاتصالات سابقاً هي شركة تابعة لمجموعة Ooredoo. تأسست الشركة في ديسمبر من عام 1999، وتوفر خدمات الاتصالات الجوالة والبرودباند للإنترنت، والخدمات المُدارة للشركات المصممة لتلبية احتياجات العملاء من الأفراد والشركات. وباعتبارها شركة تولي أهمية كبيرة للمجتمعات تتمثل رؤيتها في إثراء حياة العملاء، تؤمن الشركة أن بإمكانها تحفيز التنمية البشرية من خلال الاستفادة من الاتصالات لمساعدة أفراد المجتمعات على بلوغ تطلعاته.

المجموعة

تمتلك مجموعة Ooredoo الكويت سبع شركات وهي:

- Ooredoo - الكويت
- Ooredoo – تونس
- Ooredoo – الجزائر
- Ooredoo – فلسطين
- Ooredoo – المالديف
- FASTtelco
- Phono

إطار الاستدامة

وضعت مجموعة Ooredoo الكويت سياسة تكفل تحقيق التوازن بين كل من أهداف الشركة وأهداف المجتمع، حيث إن الشركة ملتزمة بمواءمة قيمها واستراتيجية أعمالها مع الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية، في حين تدخل الأعمال المسؤولة والأخلاقية في تنفيذ كل نشاط تقوم به الشركة، وتمارس الشركة قدر كبير من الشفافية عند وضع وتنفيذ الخطة السنوية لأنشطة المسؤولية الاجتماعية، حيث تشمل هذه الخطط العديد من المبادرات والحملات ومنها المبادرات المجتمعية والحكومية، والحملات التوعوية والتعليمية والتثقيفية، والمساعدات والحملات الإنسانية، والتعاقدات الاقتصادية التي من شأنها النهوض بقطاع الاتصالات عامةً.

تحقيق رؤية "كويت جديدة" لعام 2035

تطمح مجموعة Ooredoo الكويت المشاركة الفعالة والمثمرة في تحقيق رؤية "كويت جديدة" لعام 2035 والتي تضم من بين أهدافها تحسين موقع الكويت على مستوى إقليمي وعالمي، وكذلك بناء رأس مال بشري إبداعي عبر إعداد جيل من الشباب المتمكّن والطموح والمنافس، علاوة عن بناء بيئة معيشية مستدامة واقتصاد متنوع، وعلى رأس ذلك التوسع في بناء بنية تحتية متطورة والتي لا يمكن تحقيقها إلا ببناء بنية اتصالات متقدّمة تخدم التغيرات التي يشهدها العالم اليوم حيث أصبحت الأعمال تعتمد على الاتصالات في عملياتها اليومية، في حين أصبحت الحياة اليومية للأفراد أفضل بفضل التقدّم الذي حققه قطاع الاتصالات.

لا شك أن دور شركتنا في تحقيق هذه الرؤية رئيسي كونها من الشركات الرائدة في دولة الكويت وتطمح تطوير قطاع الاتصالات المحلي وفي الدول التي تشغّل فيها الشركات التابعة إلى مستويات متقدّمة على مسار التطوّر الذي يشهدها القطاع في الدول المتقدّمة.

التكليف

أعضاء مجلس الإدارة

إدارة Ooredoo العليا مكونة من شخصيات ذوو خبرة عالية ترتكز على تلبية احتياجات العملاء وتنمية قطاع تكنولوجيا الاتصالات في الكويت والشرق الأوسط:

- الشيخ/ محمد بن عبدالله آل ثاني - رئيس مجلس الإدارة
- السيد/ عبدالله أحمد الزمان - نائب رئيس مجلس الإدارة
- الشيخ/ علي بن جبر آل ثاني – عضو مجلس الإدارة
- الدكتور/ حمد يحي النعيمي - عضو مجلس الإدارة
- الدكتور/ يوسف مبرك الصليلي - عضو مجلس الإدارة
- السيد/ محمد صبري الزيدان - عضو مجلس الإدارة
- السيد/ نائل عبدالله العوضي - عضو مجلس الإدارة

أمين سر مجلس الإدارة

د. فاتنة عبدالعال أحمد - مدير الحوكمة والإلتزام

الإدارة التنفيذية

- عبدالعزيز البابطين - الرئيس التنفيذي
- تابان تريباثي - رئيس القطاع التجاري
- فادي قعوار - رئيس القطاع المالي
- عمر البسام - رئيس قطاع الموارد البشرية والخدمات الادارية
- حسن الشامي - رئيس قطاع التكنولوجيا
- باسل رمضان - رئيس قطاع الشؤون القانونية والتنظيمية

- أحمد الخميس - رئيس قطاع التدقيق
- عيسى الموسى - المدير التنفيذي لقطاع مبيعات المستهلك والأعمال
- أمادو نداي - مدير أول، ادارة أمن الشركات
- سعود عبدالعزيز الدعيج - مدير إدارة المخاطر المؤسسية

كلمة رئيس مجلس الإدارة

دخل العالم عام 2021 بمزيد من عدم اليقين لما ستجلبه جائحة كوفيد-19 من تحديات، حيث واصلت تأثيرها على كافة القطاعات والاقتصادات عامةً مع ظهور متحورات جديدة للفيروس، وعلى وجه الخصوص في فترة النصف الأول من العام. وأعادت بعض الدول اتخاذ سياسات حظر التجول وإجراءات التباعد الاجتماعي في بداية العام. ولكن ذلك بدأ يتغيّر مع انطلاق الحملة العالمية للتطعيم بلقاح كوفيد-19، إذ رأينا بعض البوادر الإيجابية لعودة الحياة التي اعتدنا عليها بشكل تدريجي، بما فيها انفتاح خفيف لحركة السفر التي لازالت محكومة ببعض القيود الصارمة.

وفي خضم الظروف المواتية لجائحة كورونا، ومما لا شك فيه، فإن شركات Ooredoo سعت لتقديم كافة الخدمات الرقمية المهمة للعملاء وقامت بتطوير استراتيجيتها المتعلقة بالمبيعات الرقمية وسهلت على العميل الوصول لها والحصول عليها علاوة على وضع أفضل الحلول والخطط المستقبلية تحسباً لأي طارئ يذكر.

فقد تسبب الانتشار السريع لفيروس كوفيد-19 فرض القيود على الحركة في مختلف الدول التي نعمل بها، ما أثر بشكل سلبي على معظم الأعمال التجارية والاقتصادية. وساهم ذلك في الانتقال الكلي من نظام الأعمال التقليدية إلى رقمنة الأعمال بمختلف أنواعها، والذي نتج عنه المزيد من استخدام البيانات، والاعتماد بشكل كبير على قدرات الشركات، بما يشمل الخدمات والحلول الرقمية التي استفاد منها العملاء سواء الأفراد والمؤسسات على حد سواء.

وخلال عام 2021، برز دورنا المهم في قطاع الاتصالات من جديد كأحد أهم القطاعات الحيوية في العالم، إذ أبقت خدمات الاتصالات العالم أجمع على تواصل، فقد قمنا بتوفير أفضل الحلول التكنولوجية للعمل عن بعد، وللدراسة عن بعد، والحصول على انترنت مجاني ودعم السلطات والحكومات في الدول التي نعمل بها في تقديم كافة الخدمات والحلول والأنظمة الرقمية والتكنولوجية لضمان توفير جميع الخدمات الصحية والأمنية واللوجستية وغيرها من الخدمات الأساسية. ومن هذا المنطلق يمكنني القول وأنا على ثقة تامة أن قدرات قطاع الاتصالات لا يمكن الاستهانة بها، فضلا عن قوة ومتانة البنية التحتية لشركات المجموعة رغم الجائحة.

ومع أن لهذه الأزمة تبعات سلبية عالمية، إلا أن Ooredoo حرصت على تعزيز المرونة في الأداء التشغيلي، وتلبية جميع الخدمات التي يحتاجها العملاء من أفراد ومؤسسات خاصة وحكومية بأعلى كفاءة ممكنة، وهو ما نجحت فيه الشركة وانعكس إيجابياً على أدائها خلال عام 2021، والفضل يعود إلى استراتيجية الشركة الواضحة ونموذج أعمالها المتطوّر الذي مكّنها من التأقلم في فترة قصيرة جداً إلى المعطيات العالمية الجديدة.

2022.. مستقبل أكثر تطوراً

ركّزت مجموعة Ooredoo خلال عام 2021 على تعزيز التقارب الرقمي وبالتالي تعزيز الخدمات الرقمية في الأسواق التي تعمل فيها، وجاء ذلك على الرغم من الظروف الاستثنائية التي لا يزال يشهدها قطاع الاتصالات، حيث حافظت المجموعة على صدارتها متانتها وطوّرت من كفاءة الأداء وتجاوزت مرحلة التعافي لبناء أسس متينة تمكّنها من مواصلة التطوّر والازدهار في عام 2022 والسنوات التي تليها.

وعلى هذه الأسس، سنستمر بتوفير الحلول الذكية والرقمية المتطورة علاوة على الاستمرار في الابتكار وتحديث البنية التحتية لشبكات المجموعة وترقيتها وسنخطي خطوات هامة في تعزيز الشراكات والاتفاقيات الطويلة الأمد مع القطاعات الأخرى كالقطاعين المالي والحكومي من أجل تقديم خدمات ستساهم في استمرار وتيرة الأعمال وإتاحة فرص النمو.

ما هي استراتيجية شركة "أريدو"

تتلخص رؤية الشركة في تحقيق النمو والتقدّم والابتكار المستمر في دولة الكويت وذلك عبر الدول حيث تتواجد فيها شركاتنا التابعة.

شراكات استراتيجية
نسعى دائماً إلى تعزيز التكنولوجيا وعملياتنا عبر الشراكات الاستراتيجية وذلك بهدف تعزيز التجربة الرقمية التي يحصل عليها عملائنا كل يوم، سواء كانوا من الأفراد أو الشركات.

منتجات مبتكرة
يدفعنا الابتكار كل يوم إلى تزويد عملائنا بالمنتجات والخدمات التي تلبي احتياجاتهم بالحرص على استباقها لنكون الخيار المفضل لهم دائماً.

شبكة متينة
نواصل تحقيق إنجازات نوعية في عالم الاتصالات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيا والأمن السيبراني وخدمات الأمن، لنكون اليوم شركة ذات سمعة طيبة تتمتع بمكانة رائدة في عالم الخدمات الرقمية المبتكرة وتكنولوجيا المعلومات والإنترنت والاتصالات.

تقديرات من القطاع
عاماً بعد عام، يواصل قطاع الاتصالات والقطاعات المساندة على مستوى العالم بالاعتراف بجهودنا التي تساهم في النهوض بقطاعنا.

العطاء والاستثمار المجتمعي
نفخر بدورنا الريادي في العطاء والاستثمار في مبادرات تصب في مصلحة مجتمعاتنا المحلية، لتُأثّر بشكل إيجابي على كل شريحة من المجتمع وتساهم في الاستدامة المجتمعية.

أهداف الاستراتيجية

نفتخر بالمرونة والأداء القوي والاستراتيجية الطموحة والإدارة الفعالة للعمليات والنجاح المستمر التي تتمتع بها Ooredoo اليوم والتي تعكس الرؤية الإدارية الثاقبة. وقد أثبتت Ooredoo قدراتها اللا متناهية على التغيير والتحوّل، وعلى إعطاء الوعود وتحقيقها، وذلك بفضل سياسة محورية تعتمد على الاستماع إلى الجهات ذات صلة إن كانوا من داخل وخارج الشركة، من الموظفين والعملاء والمديرين والشركاء والمجتمع أجمع.

وتعتمد استراتيجيتا اليوم على ثلاث أسس رئيسية وهي:

1	2	3
نبتكر من أجل المستقبل نستثمر يوماً بعد يوم في الابتكار من أجل مستقبل يلبي الاحتياجات المتغيرة لعملائنا.	**تعقد شراكات من أجل التقدّم** نتعاون ونتشارك مع الرواد في صناعتهم للنهوض بقطاعنا وتقديم أفضل الحلول في الأسواق التي نتواجد فيها.	**نساهم في تحقيق مستقبل مستدام** ترتبط استدامة الأعمال ارتباطاً وثيقاً برفاهية مجتمعاتنا المحلية والدور الذي نلعبه في تحقيق هذه الرفاهية.

الإجراءات والسياسات المتبعة لتحقيق الاستراتيجية

- **دليل الحوكمة**
- **سياسة الإفصاح والشفافية**
- **سياسة أصحاب المصالح**
- **سياسة التعاملات مع الأطراف ذات العلاقة**

آلية الربط بين قدرة الشركة على تحقيق الأهداف وخلق القيم المؤسسية داخل الشركة والحفاظ عليها

يتم تحديد أهداف الشركة في شكل بطاقة الأداء للرئيس التنفيذي. يتم قياس تحقيق الأهداف من خلال أداء الموظفين والإدارة والإنتاجية وحصة السوق. أثناء تحقيق الأهداف ، تلتزم المنظمة بقيم الرعاية والتواصل والتحدي.

نظرة عامة على هيكل الشركة ونموذجها المؤسسى (Business Model)

رئيس مجلس الإدارة الشيخ محمد بن عبد الله آل ثاني ونائب رئيس مجلس الإدارة السيد عبد الله أحمد الزمان. هناك 5 أعضاء آخرين في مجلس الإدارة.

الرئيس التنفيذي هو عبدالعزيز البابطين. هناك 6 رؤساء قطاعات بالإضافة إلى رئيس قطاع التدقيق و 3 رؤساء أقسام

النموذج المؤسسي

يتم إنشاء الإيرادات عبر خدمات الاشتراك عبر الهاتف المحمول والثابت للمستهلكين والشركات. يتم تقديم الخدمات من خلال شركة التوزيع لدينا (Phono) والموزعين الآخرين عبر القنوات الإلكترونية والرقمية. الشركاء الرئيسيون هم بائعي البنية التحتية ومصنعي المعدات وشركات التعهيد. تعتبر تكلفة المبيعات والتشغيلات التشغيلية من العوامل الدافعة لدعم النمو الأساسي. يقاس الأداء بشكل أساسي من خلال النمو في خط الإنتاج و EBITDA مقابل المنافسة

العوامل الخارجية التي تؤثر على سلامة المركز المالي للشركة

من أبرز العوامل الخارجية التى كان لها تأثير مباشر على سلامة المركز المالي للشركة هى جائحة كوفيد-19 التى انتشر تأثيرها عالمياً على جميع مستويات الاقتصاد. وتم إضافة مخاطر الجائحات التى تحد من الحركة البشرية عالمية إلى قائمة العوامل التى تتعامل معها شركتنا بشكل يومى:

- تقدّم المنافسة على الصعيد التكنولوجى
- التغييرات في الرأسمال البشري للشركة وعلى وجه الخصوص الإدارة العليا والتي قد تبطئ التقدّم في الشركة بسبب فترة نقل المعرفة
- العوامل الصحية والطبيعية التي قد تؤثر على الدول التي تشغل فيها شركتنا عملياتها.

المجهودات التي تقوم بها الشركة لخلق القيم المؤسسية والحفاظ عليها على المدى القصير والمتوسط والطويل

يركز مجلس إدارة الشركة على خلق القيم المؤسسية (Value Creation) لدى العاملين في الشركة، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتحسين معدّلات الأداء. وتبنى مجلس الإدارة ميثاق السلوك المهني والأخلاق الوظيفية والذي يؤكد على المبادئ والقيم التى تتبناها الشركة، كما يحرص المجلس على حث الإدارة العليا على التواصل المستمر مع العاملين بالشركة وخلق قنوات تواصل باستخدام مواقع التواصل الاجتماعى وذلك لربط أداء الموظفين بأهداف الشركة ومبادئها.

4- المخاطر التي تواجه الشركة

أنشطة الشركة والمخاطر التي تواجهها

أنشطة الشركة:

Ooredoo الكويت عضو في مجموعة Ooredoo. Ooredoo هي شركة اتصالات رائدة دولياً تقدم خدمات الإنترنت المتنقلة والثابتة واسعة النطاق والخدمات المُدارة للشركات المصممة خصيصًا لتلبية احتياجات المستهلكين والشركات. بلغت قاعدة المشتركين اعتبارًا من 21 ديسمبر 2.52 مليون مع EBITDA بلغت 61 مليون دينار كويتي في عام 2021

المخاطر التي تواجهها الشركة:

بيئة عمل Ooredoo وأعمالها متنوعة ومعقدة. بشكل عام ، تتنوع مصادر المخاطر التي تواجه Ooredoo. تواجه Ooredoo ، مثل مزودي خدمات الاتصالات الدوليين الآخرين ، مجموعة واسعة من المخاطر التشغيلية والاستراتيجية والمالية ومخاطر الامتثال. المخاطر مترابطة ، وفي بعض الأحيان لا يمكن السيطرة عليها بشكل كامل ومباشر من قبل الإدارة. تعتبر الإدارة الفعالة للمخاطر أمرًا ضروريًا لـ Ooredoo لتحقيق أهدافها بشكل موثوق وتلبية توقعات أصحاب المصالح الخارجيين.

عدم اليقين متأصل في العديد من الأنشطة التي تقوم بها Ooredoo. تشمل العوامل التي تؤدي إلى المخاطرة على Ooredoo ما يلي: العمل في أسواق شديدة التنظيم، أهمية السمعة وصورة العلامة التجارية، اشتداد المنافسة، آفاق تخطيط طويلة المدد، التعرض للأسواق الناشئة، تحديات التنفيذ للمبادرات ذات الطبيعة الاستراتيجية ؛ ومواكبة التغير التكنولوجي السريع.

تقلل إدارة مخاطر من احتمالية تأثر أهداف الشركة سلبًا بالمخاطر غير المتوقعة أو غير المُدارة. كجزء لا يتجزأ من جميع عمليات صنع القرار ، يجب أن تكون Ooredoo على دراية بالمخاطر التي تواجهها ، والآثار المترتبة على الموارد البشرية والمالية. تسمح الإدارة الرسمية للمخاطر لـ Ooredoo بتقليل المخاطر وتحقيق مستوى مُقاس من المخاطرة.

معدلات الأداء وكيفية قياسها

يتم تعريف مؤشرات الأداء الرئيسية عبر الوظائف. يتم وصفها في الغالب من قبل مجموعة Ooredoo. يتم استخراج بيانات مؤشرات الأداء الرئيسية من المعلومات الإدارية (MI). يتم تدقيق مؤشرات الأداء الرئيسية والبيانات التي تتدفق إلى الدفاتر المالية بشكل دوري من قبل مدققين خارجيين.

الفرص المتاحة أمام الشركة لتوسيع حجم أعمالها وتعظيم أرباحها

الفرص المتاحة لـ Ooredoo هي كما يلي:

- الاستفادة من شبكة الـ5G لتوفير حالات استخدام مع شراكات (إلى جانب اللاسلكي الثابت). شبكة 5G سوف تلعب دورًا رائدًا في توفير الاتصال بالمؤسسات وعلى المستوى الوطني لدعم رؤية الكويت الطموحة 2035

- يمكن أن تساعد تحليلات البيانات الضخمة في زيادة الفعالية من خلال تحسين الشبكة وتحسين تجربة العملاء وتحسين الأمان

- نظرًا لأن الدولة تطمح إلى تحويل نفسها إلى مركز للتجارة والتمويل والسياحة كجزء من رؤيتها لعام 2035 ، فمن المرجح أن تنمو فرص حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الأمن السيبراني وإنترنت الأشياء والخدمات المدارة والحلول السحابية ومركز البيانات

- أن تصبح مزود حلول متقاربة بالكامل من خلال تقديم منتجات وحلول متنقلة وثابتة
- إقامة شراكات للنمو في مبيعات الجملة الدولية بشكل مربح
- بناءً على الموافقات التنظيمية ، استكشف الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بما في ذلك الخدمات المصرفية الرقمية لتلبية احتياجات القطاع غير المصرفي
- استمرار الجهود لتصبح عاملًا رشيقًا ورشيقًا للمساعدة في تقديم عمليات فعالة
- إدارة تحول شاملة ونهائية لتحقيق الطموحات التي وضعتها Ooredoo
- تحول إلى عمليات خفيفة الأصول للتركيز على الكفاءة الأساسية

أنظمة الضبط والرقابة الداخلية

تتبنى الشركة أنظمة فعّالة للضبط والرقابة الداخلية للرقابة على سلامة البيانات المالية وقياس ومتابعة والحد من المخاطر التى قد تواجه الشركة، وذلك تنفيذاً لسياسة المخاطر التى يحرص مجلس الإدارة على تحديثها وتطويرها لمواكبة المتطلبات الرقابية. ويتمتع مدير وموظفى إدارة المخاطر باستقلالية كاملة عن طريق تبعيتهم الوظيفية للجنة التدقيق وإدارة المخاطر. وتعيّن الشركة سنوياً مكتب تدقيق مستقل لمراقبة أنظمة الرقابة الداخلية وتقييمها ورفع تقريره لهيئة أسواق المال وفقاً للوائح والقواعد ذات الصلة.

تطبيق متطلبات تشكيل إدارة / مكتب / وحدة مستقلة للتدقيق الداخلى:
تتكوّن إدارة التدقيق الداخلى من رئيس قطاع وموظفين يتمتعون بقدر كبير من المعرفة والخبرة فى ذلك المجال، كما يتمتعون باستقلال وظيفى كامل من خلال تبعيتهم المباشرة للجنة التدقيق وإدارة المخاطر، الأمر الذي يساعدهم على القيام بمهامهم بعيداً عن أي مؤثرات أو ضغوطات إدارية.

إدارة التدقيق

تقدم إدارة التدقيق الداخلى تأكيدات رقابية وخدمات استشارية بشكل موضوعى ومستقل، بهدف إضافة قيمة للشركة وتحسين عملياتها .ويساعد هذا النشاط الذي تقوم به إدارة التدقيق الداخلي في تحقيق أهداف الشركة من خلال اتباع أسلوب منهجي منظم لتقييم وتحسين فاعلية إدارة المخاطر والرقابة والحوكمة .كما أن إدارة التدقيق الداخلي تتقيد بدليل قائم على المعايير الدولية للممارسة المهنية للتدقيق الداخلي، لتقديم إرشادات عملية لإدارة نشاط التدقيق الداخلي والتخطيط والتنفيذ وإعداد التقارير، التي يتم صياغتها بشكل يسهم في إضافة المزيد من القيمة وتحسين عمليات Ooredoo ويتم تنفيذ هذه المهام تحت إشراف لجنة التدقيق وإدارة المخاطر .وتوجد تعليمات واضحة من قبل مجلس الإدارة ولجنة التدقيق وإدارة المخاطر والإدارة التنفيذية إلى كل وحدات العمل للقيام بأعمالهم بالتوافق مع أنظمة المراجعة المالية الخارجية والداخلية والرد على أي قضية أو موضوع يطرحه المدققين. وقد أنجزت إدارة التدقيق عدداً من الأعمال المهمة فى عام 2021.

تتكون إدارة التدقيق الداخلى من ستة موظفين: رئيس قطاع إدارة التدقيق الداخلى (CAE) و مدير إدارة التدقيق الداخلى (Internal Audit Director) وموظفين يعملا بوظيفة مدير تدقيق داخلى أول (Senior Manager Internal Audit)، موظف يعمل بوظيفة مدير تدقيق داخلى أول، قسم التكنولوجيا (Senior Internal Auditor Technology) بالإضافة الى مدقق داخلى أول للمهمات الخاصة و جودة اداء إدارة التدقيق (Senior Internal Auditor QAIP & Special Assignment). جاري العمل على تعيين موظفين في إدارة التدقيق الداخلى وفقا لخطة التدقيق والميزانية التقديرية لعام 2022

إنجازات إدارة التدقيق الداخلي في الشركة

وفقاً للخطة السنوية المعتمدة وتوجيهات لجنة التدقيق وإدارة المخاطر فقد قامت إدارة التدقيق الداخلي بأنشطة عديدة خلال العام 2021 نوجزها فيما يلي:

- تنفيذ الخطة السنوية المعتمدة من قبل اللجنة والتى تتضمن مراجعة الأنشطة ذات المخاطر المرتفعة
- رفع تقارير سنوية وربع سنوية للجنة تتضمن نتائج تدقيق إجراءات الرقابة والإشراف على كفاءة وفاعلية نظم الرقابة الداخلية اللازمة لحماية أصول الشركة وصحة البيانات المالية وكفاءة عملياتها بجوانبها الإدارية، المالية، المحاسبية، الفنية والتشغيلية
- متابعة توصيات التدقيق الداخلى ومدقق الحسابات الخارجى لضمان تنفيذها بالأوقات المتفق عليها وتحديد أسباب الإخفاق فى تطبيق الرقابة الداخلية والاجراء الذي اتبعته الشركة فى معالجة الإخفاقات
- تقييم أداء الإدارة التنفيذية فى تطبيق نظم الرقابة الداخلية
- مراجعة ميثاق التدقيق الداخلى
- مراجعة تقارير "إدارة المخاطر" الربع سنوية والسنوية والتعقيب على مدى كفاءتها وفعاليتها
- تقديم الخدمات الاستشارية لقطاعات الشركة المختلفة
- حضور عدد من الدورات التدريبية خلال العام
- إعداد خطة التدقيق الداخلى السنوية وموازنتها التقديرية لعام 2022

إدارة المخاطر

تعمل إدارة المخاطر على تنفيذ استراتيجية وسياسة المخاطر وإعداد التقارير الدورية حول طبيعة المخاطر التى تتعرض لها الشركة ورفعها للجنة التدقيق وإدارة المخاطر لاعتمادها، وذلك تمهيداً لعرضها على مجلس الإدارة. ويتمتع موظفي إدارة المخاطر باستقلالية وخبرة تؤهلهم لأداء الدور المنوط بهم.

إنجازات إدارة المخاطر في الشركة

وفقاً لتوجيهات لجنة التدقيق وإدارة المخاطر فقد قامت إدارة المخاطر بأنشطة عديدة خلال العام 2021 نوجزها فيما يلي:

- رفع تقارير المخاطر بشكل ربع سنوي وسنوي للجنة
- اعداد وتنفيذ خطة التطوير (Maturity Plan) لعام 2021
- المتابعة والتنسيق مع إدارة الشركة بخصوص خطط الاستجابة لمضاعفات لجائحة كورونا
- اعداد الموازنة التقديرية لعام 2022
- تحديث سجل المخاطر ومتابعة تنفيذ الخطط الموضوعة لإدارة المخاطر من قبل الأقسام المختلفة
- اطلاق نظام جديد لمتابعة المخاطر متصل مع الأقسام المختلفة (CV-ERM)
- حضور عدد من الدورات التدريبية
- إعداد ورش عمل لأقسام الشركة تهدف لنشر ثقافة إدارة المخاطر
- مراجعة الصفقات المقترح أن تقوم بها الشركة مع الأطراف ذات العلاقة خلال عام 2021 ورفع توصيات بها إلى مجلس الإدارة

5- التوجه والتوقعات المستقبلية

توقعات الإدارة بشأن مستقبل نشاط الشركة

ركّزت مجموعة Ooredoo خلال عام 2021 على تعزيز التقارب الرقمي وبالتالي تعزيز الخدمات الرقمية في الأسواق التي تعمل فيها، وجاء ذلك على الرغم من الظروف الاستثنائية التي لا يزال يشهدها قطاع الاتصالات، حيث حافظت المجموعة على صدارتها متانتها وطوّرت من كفاءة الأداء وتجاوزت مرحلة التعافي لبناء أسس متينة تمكّنها من مواصلة التطوّر والازدهار في عام 2022 والسنوات التي تليها.

وعلى هذه الأسس، سنستمر بتوفير الحلول الذكية والرقمية المتطورة علاوة على الاستمرار في الابتكار وتحديث البنية التحتية لشبكات المجموعة وترقيتها وسنخطى خطوات هامة في تعزيز الشراكات والاتفاقيات الطويلة الأمد مع القطاعات الأخرى كالقطاعين المالي والحكومي من أجل تقديم خدمات ستساهم في استمرار وتيرة الأعمال وإتاحة فرص النمو.

تقييم للصعوبات التي تواجهها

الصعوبات التي لم يكن العالم يتوقعها بسبب جائحة كوفيد-19 أصبحت من الماضي وأصبحن مجموعة Ooredoo أكثر تهيئاً من أي وقت مضى لأنواع المخاطر غير المتوقعة التي قد تحدث في المستقبل القريب والبعيد.

تقييم الصعوبات:

الصعوبات	التقييم
تقدّم المنافسة على الصعيد التكنولوجي	تشكل خطورة عالية
التغييرات في الرأسمال البشري للشركة وعلى وجه الخصوص الإدارة العليا والتي قد تبطئ التقدّم في الشركة بسبب فترة نقل المعرفة	تشكل خطورة عالية
العوامل الصحية والطبيعية التي قد تؤثر على الدول التي تشغل فيها شركتنا عملياتها	تشكل خطورة عالية
التغيرات الاقتصادية المحلية	تشكل خطورة عالية
التأثير السياسي المحلي	تشكل خطورة عالية

تحديد الأنشطة ذات المخاطر العالية لإعطائها أولوية المراجعة

- تحول استخدام العملاء من خدمات الصوت إلى البيانات. يؤدي هذا التحويل إلى المنافسة الشديدة وانخفاض الأسعار وارتفاع برسوم الاتصال الدولي تؤدي إلى زيادة الضغط على أرباح الشركة

- تفرض CITRA قيودًا على أعمال خدمات ذات القيمة المضافة (VAS) و A2P. هذا يضغط على ربحية الشركة

- من المحتمل أن يؤدي نظام الترخيص الجديد إلى الضغط على المصاريف التشغيلية وبالتالي الربحية

- سهولة توافر الأرض والشبكة بأسعار السوق المعقولة تشكل تحديًا للشراكة مع الشركات المسؤولة بتجهيز البنية التحتية تماشياً مع الأتفاقية على مستوى الخدمة

تحديد الفرص والتحديات والشكوك التي تواجه الشركة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية

الفرص المتاحة لـ Ooredoo هي كما يلي:

- الاستفادة من شبكة ال5G لتوفير حالات استخدام مع شراكات (إلى جانب اللاسلكي الثابت). شبكة 5G سوف تلعب دورًا رائدًا في توفير الاتصال بالمؤسسات وعلى المستوى الوطني لدعم رؤية الكويت الطموحة 2035

- يمكن أن تساعد تحليلات البيانات الضخمة في زيادة الفعالية من خلال تحسين الشبكة وتحسين تجربة العملاء وتحسين الأمان

- نظرًا لأن الدولة تطمح إلى تحويل نفسها إلى مركز للتجارة والتمويل والسياحة كجزء من رؤيتها لعام 2035 ، فمن المرجح أن تنمو فرص حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الأمن السيبراني وإنترنت الأشياء والخدمات المدارة والحلول السحابية ومركز البيانات

- أن تصبح مزود حلول متقاربة بالكامل من خلال تقديم منتجات وحلول متنقلة وثابتة

- إقامة شراكات للنمو في مبيعات الجملة الدولية بشكل مربح

- بناءً على الموافقات التنظيمية ، استكشف الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بما في ذلك الخدمات المصرفية الرقمية لتلبية احتياجات القطاع غير المصرفي

- استمرار الجهود لتصبح عاملًا رشيقًا ورشيقًا للمساعدة في تقديم عمليات فعالة

- إدارة تحول شاملة ونهائية لتحقيق الطموحات التي وضعتها Ooredoo

- تحول إلى عمليات خفيفة الأصول للتركيز على الكفاءة الأساسية

6- الإيجاز، والدقة، والمادية في عرض المعلومات

إقرار بشمولية واتساق وإيجاز ودقة المعلومات والبيانات المقدّمة

يتعهد مجلس إدارة الشركة الوطنية للاتصالات المتنقلة (ش.م.ك.ع) (مجموعة Ooredoo الكويت) بشمولية واتساق وإيجاز ودقة المعلومات المقدّمة في تقرير نظم التقارير المتكاملة، وأن المعلومات الواردة هنا متوافقة مع جميع القوانين واللوائح والمعايير المعمول بها، حيث تم اعتماد في إعداد هذا التقرير المفاهيم والمبادئ والأسس التوجيهية الواردة في الإطار الدولي لإعداد التقارير المتكاملة والمنصوص عليها من قبل هيئة أسواق المال الكويتية.

كما يلتزم العاملين بالشركة بميثاق السلوك المهني الذي يحدّد معايير ومحددات السلوك والقيم التي تتبناها الإدارة في ممارسة المهام الإدارية والتشغيلية، الأمر الذي يضمن تحقيق الشركة لأهدافها في إطار أخلاقي ومهني يتوافق مع بيئة العمل بدولة الكويت ويعكس ثقافة المجتمع.

وآخراً، يسعى مجلس الإدارة إلى ترسيخ ثقافة السلوك المهني وتعزيز ثقة المستثمرين في نزاهة الشركة وسلامتها المالية، وذلك بالتقييد بمبادئ الحوكمة، ووضع سياسة لتعارض المصالح. كما تبنى مجلس الإدارة سياسة أصحاب المصالح وسياسة الأطراف ذات العلاقة والتي تهدف جميعها لمنع كافة أشكال تعارض المصالح.