



مجموعة الاتصالات الفلسطينية  
PALTEL GROUP



**التقرير السنوي 2016**  
فصل جديد وآفاق واعدة



مجموعة الاتصالات الفلسطينية  
PALTEL GROUP

# التقرير السنوي 2016

فصل جديد وآفاق واعدة

# قائمة المحتويات

6	لمحة عن المجموعة	ملخص العام 2016
10	أهم المحطات الرئيسية	
12	أبرز الحملات خلال العام 2016	
14	أهم المؤشرات خلال العام 2016	
16	كلمة رئيس مجلس الإدارة	
18	كلمة الرئيس التنفيذي	
22	انطلاقة جديدة نحو الإنجاز والتحدي	هذه هي مجموعتنا
24	أعضاء مجلس الإدارة	
26	أعضاء الإدارة التنفيذية	
30	قطاعات الأعمال	التقرير الإداري والمالي
48	التحليل التنافسي	
56	النتائج المالية والتشغيلية	
64	أسرة المجموعة	
70	المسؤولية الاجتماعية	
80	الاستدامة	
84	الالتزام بتطبيق قواعد الحوكمة	الحوكمة
86	إفصاحات قانونية	
88	مجلس الإدارة	
94	أنظمة الضبط والرقابة الداخلية	
96	المستثمرون وسهم بالتل	
116	القوائم المالية الموحدة	القوائم المالية الموحدة
122	إيضاحات حول القوائم المالية الموحدة	





# ملخص العام 2016

لمحة عن المجموعة

أهم المحطات الرئيسية

أبرز الحملات خلال العام 2016

أهم المؤشرات خلال العام 2016

كلمة رئيس مجلس الإدارة

كلمة الرئيس التنفيذي



## لمحة عن المجموعة

تأسست مجموعة الاتصالات الفلسطينية في العام 1995 كشركة مساهمة عامة، وقد نجحت منذ نشأتها في تقديم خدمات الاتصالات الثابتة، والخلوية، وخدمات الإنترنت، إضافة إلى توفير آخر التحديثات والتطبيقات التكنولوجية من أجل بناء المستقبل التكنولوجي في فلسطين، والذي لم يكن ممكناً لولا استثمار المجموعة حوالي 670 مليون دينار أردني في بناء الشبكة وتطويرها خلال العشرين سنة الماضية.

كما تميزت المجموعة، خلال العقدين الماضيين، باعتبارها المنشأة الأولى في فلسطين من حيث القدرة التوظيفية ضمن مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني، ولما تضمنه من كفاءات وكوادر كانت المحرك التشغيلي الأساسي من أجل الإنجاز والاستمرار على مدار السنوات الماضية.

وقد أدرج سهم الاتصالات الفلسطينية بمؤشر (بالتل) في العام 1997 في بورصة فلسطين، ليميز بسياسة المجموعة في توزيع الأرباح النقدية حيث تم توزيع ما مجموعه 557.8 مليون دينار أردني خلال العقدين الماضيين وبما يمثل 4.2 ضعف رأس مال الشركة تقريباً والبالغ حوالي 131.6 مليون دينار أردني. كما شكل سهم بالتل حوالي 27.3% من إجمالي القيمة السوقية للبورصة كما في نهاية العام 2016.

وتولي مجموعة الاتصالات الفلسطينية اهتماماً جماً في مجال المسؤولية الاجتماعية، وتعتبر من أولى الشركات الفلسطينية التي عززت مفهوم المسؤولية الاجتماعية ودأبت على تضمينه في لائحة أهدافها وإنجازاتها سنوياً. وقد أنفقت المجموعة في مجال المسؤولية الاجتماعية ما مجموعه 60.3 مليون دينار أردني منذ العام 2005 حتى نهاية العام 2016.

ولم تقتصر إنجازات مجموعة الاتصالات الفلسطينية على السوق المحلية، بل سعت إلى توسيع استثماراتها إقليمياً بما يتلاءم مع استراتيجيتها وتطلعاتها، حيث تمتلك المجموعة ما نسبته 25.3% من شركة فيتل التي تختص بالاستثمار في قطاع الاتصالات، وتحديداً في الأسواق الناشئة وأهمها العراق.

## رؤية المجموعة

نلتزم بأن نبقى الخيار الأول لمشتركينا في خدمات الاتصالات، وذلك عبر تمسكنا بقيمتنا ومبادئنا، واتباعنا للمعايير العليا في الممارسات الإدارية والعناية بالزبائن، إضافة إلى توفير أفضل خدمات الاتصالات في فلسطين، لنحافظ على موقعنا كمجموعة اتصالات رائدة في المنطقة.

## شركات المجموعة



شركة الاتصالات الفلسطينية (بالتل)، رائدة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين، تقدم خدمات متنوعة منها: الاتصالات الثابتة، وخدمات خط النت للقطاع المنزلي، وخدمات الربط وتراسل المعطيات لقطاع الاعمال، وغيرها من الخدمات المضافة، بالإضافة لتقديم خدمات المبيعات بالجملة.

شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية (جوال)، أول مشغل للهواتف الخلوية في فلسطين.

شركة حضارة للاستثمار التكنولوجي (حضارة)، أكبر مزود لخدمات الإنترنت في فلسطين.

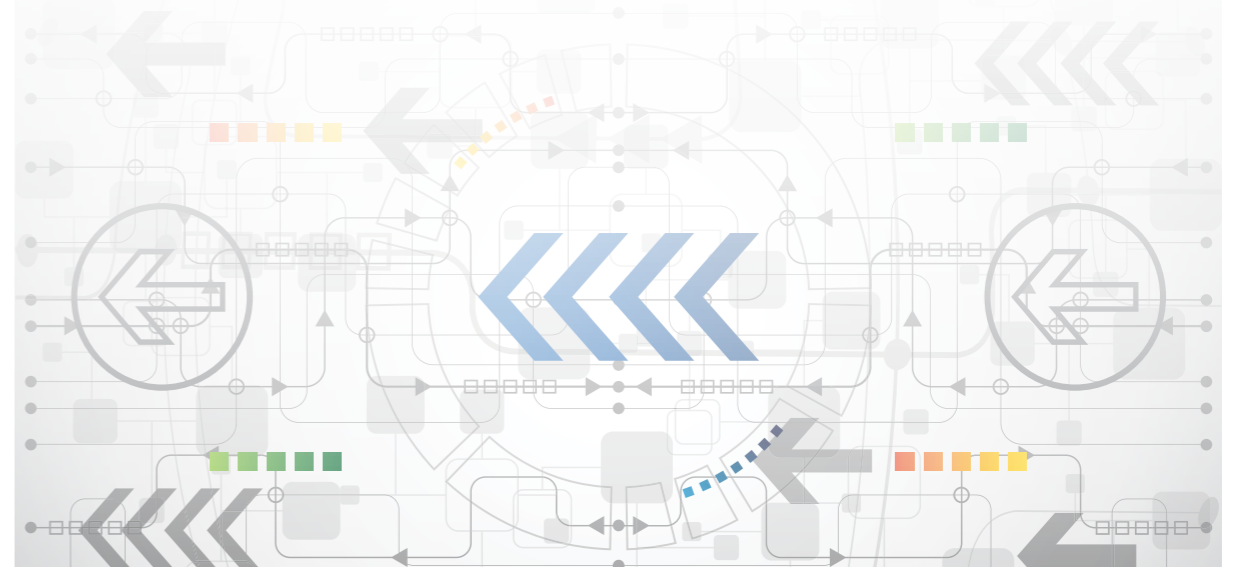
شركة ريتش لخدمات الاتصالات (ريتش)، أول مركز اتصال متخصص في فلسطين.

شركة بالميديا للخدمات الإعلامية (بالميديا)، الذراع الإعلامي للمجموعة.

## الذراع التنموي



مؤسسة مجموعة الاتصالات للتنمية، مؤسسة تنموية محلية غير ربحية تابعة للمجموعة.



## قيم المجموعة

### الشفافية والاستدامة

نطبق معايير الشفافية والمحاسبة والحوكمة في كل أعمالنا ومشاريعنا، بهدف تنفيذ رؤيتنا واستراتيجيتنا، وفق المعايير الفضلى، وحرصاً على ضمان الاستدامة في خدماتنا وتوجهاتنا المجتمعية.

### النزاهة والأمانة

نحافظ على تعزيز الثقة بيننا وبين مساهمينا وشركائنا، وذلك من خلال مراعاة قيم النزاهة والأمانة، بما يحافظ على تدعيم خططنا، والسير بخطى واثقة نحو النمو، للحفاظ على حقوق مساهمينا، على حد سواء مع حقوق موظفينا ومشتركينا.

### تعزيز القدرات الداخلية

ننمي القدرات المهنية لجميع موظفي المجموعة، لتمكينهم من المساهمة في عملية البناء، بهدف خدمة مشتركينا ومساهمينا ومجتمعنا، وذلك عبر استثمارنا في الطاقات الشبابية.

### الجودة والتميز في خدماتنا

نسعى دائماً إلى التعلم، مستفيدين من خبراتنا ومن الخبرات العالمية، لنقدم الخدمات ذات الجودة العالية، ونبتكر الحلول الرائدة المبنية على نظرة شاملة، وقراءة سليمة للمستقبل التكنولوجي، مع المرونة القادرة على التكيف المستمر مع الواقع الفلسطيني.

### رضا المشتركين

نتفهم احتياجات مشتركينا، ونبذل قصارى جهدنا للحفاظ على ثقتهم، من خلال التركيز على جودة خدماتنا، وبذل المزيد من الجهد لتحقيق التميز في تلبية رغباتهم، والاستجابة لاحتياجاتهم التقنية والاقتصادية.

### أخلاقياتنا ومبادئنا

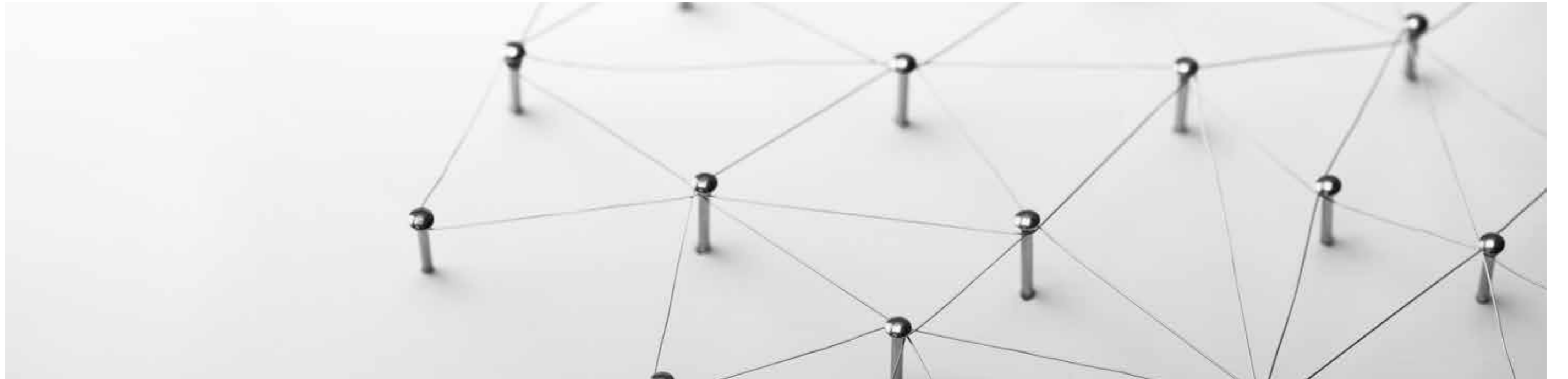
ملتزمون بأخلاقيات العمل والأصول المهنية، ونستمد مبادئنا من أخلاق مجتمعنا الفلسطيني، التي تشكل أساساً لعملنا، ومنازة لتوجهاتنا المستقبلية.

### الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والوطنية

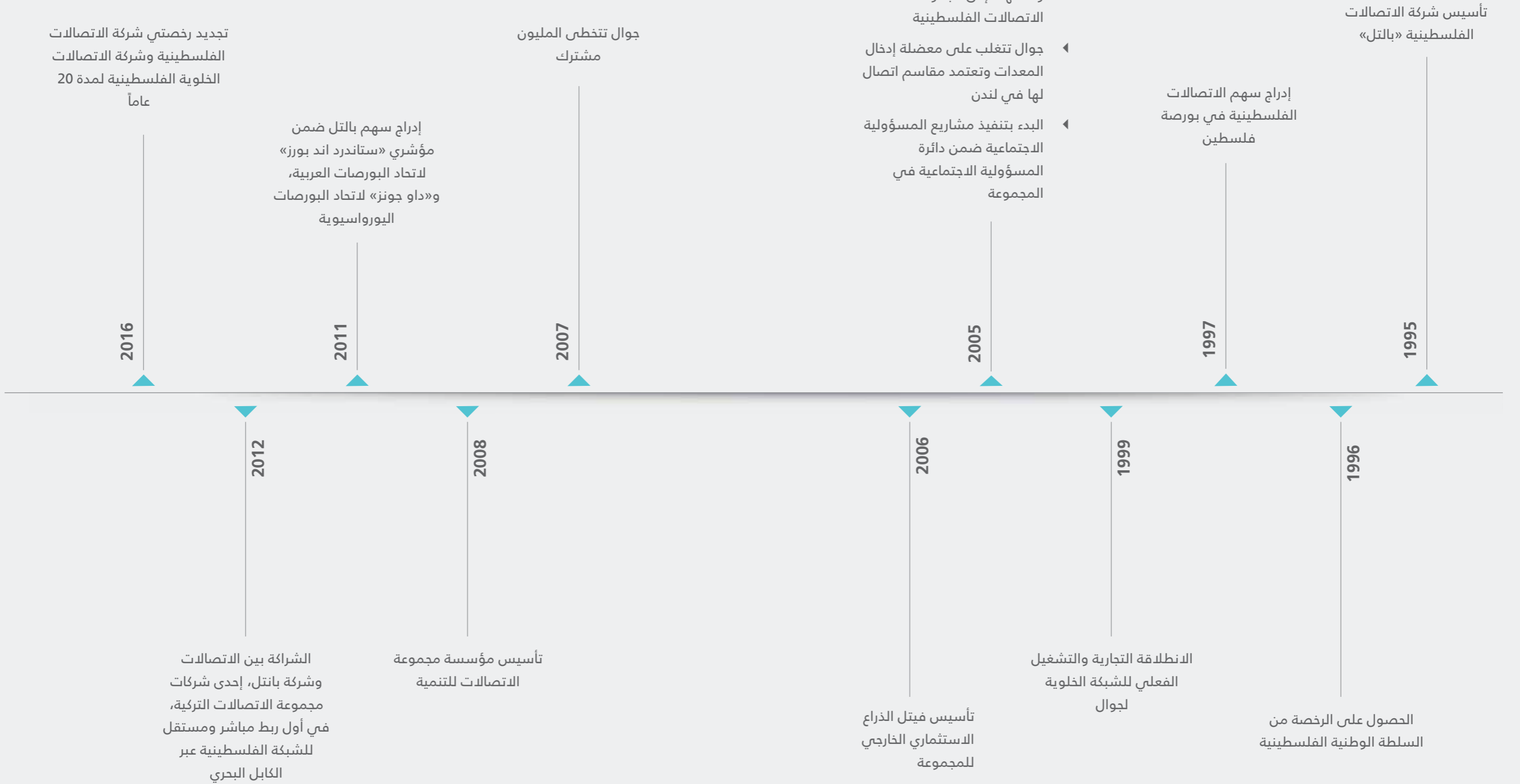
ملتزمون بمسؤوليتنا الاجتماعية لتحقيق التنمية المستدامة، وبمسؤوليتنا الوطنية نحو بناء مستقبل تكنولوجي مزدهر، من خلال تعزيز قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين.

### الشراكة نحو بناء المستقبل التكنولوجي

نطمح للعمل كشركاء مع كل مواطن ومؤسسة في فلسطين، يداً بيد من أجل بناء المستقبل التكنولوجي في فلسطين.



## أهم المحطات الرئيسية



## أبرز الحملات خلال العام 2016

### تشرين ثاني



### كانون أول



### أيلول



### تشرين أول



### تموز



### آب



### أيار



### حزيران



### آذار



### نيسان



### كانون ثاني



### شباط





## أهم المؤشرات خلال العام 2016

عدد الخطوط الثابتة

432  
ألف خط

%0.04+



2015 2016

الإيرادات التشغيلية

332.4  
مليون دينار أردني

عدد الخطوط الخلوية

2.94  
مليون خط

%0.3-



2015 2016

الربح الإجمالي

275.5  
مليون دينار أردني

عدد خطوط النت فائقة السرعة

321  
ألف خط

%3.6-



2015 2016

نصيب السهم من الأرباح

0.608  
دينار أردني

قاعدة المشتركين

3.688  
مليون مشترك

%2.2+



2015 2016

الربح قبل الفوائد والضرائب  
والاستهلاك والاطفاءات135.5  
مليون دينار أردني

نسبة النمو في قاعدة المشتركين الإجمالية

%4.4

بالمقارنة مع نهاية العام 2015

%3.6-



2015 2016

صافي الأرباح

80.1  
مليون دينار أردني

## كلمة رئيس مجلس الإدارة

” عشرون عاماً من العمل...  
عشرون عاماً من الأمل...“

ثمة ذاكرة جميلة ومتراكمة لا تزال مفتوحة في قلوبنا، وأمل دائم مستمر في عزمنا منذ عشرين عاماً وأكثر، ونحن ما زلنا نساهم في بناء الاقتصاد الفلسطيني بكل شغف وحب وتفان.

عشرون عاماً مضت ونحن لا زلنا نتذكر بعين المشتاق الدائم للمستقبل هواجس بدايتنا، وتفصيل انطلاقتنا، والعراقيل التي زرعها الاحتلال في طريقنا.

عشرون عاماً مضت، ونحن نشعر بالتحدي كل يوم، ونفتح الأفق في ظل كافة الظروف الصعبة التي تحيط بعملنا وأحلامنا. ومن حيث عقبات الاحتلال الإسرائيلي، وتحكمه المستمر في منظومة عملنا، ومحاولاته الدائمة لإحباطها، ووضع العراقيل والقيود أمامنا. ولقد عملت طواقمنا دوماً لتذليل هذه العقبات، ومواجهة تلك التحديات، وخلق البدائل الدائمة بما يتماشى مع حاجة السوق الفلسطيني.

لقد أصبحت مساهمة مجموعة الاتصالات الفلسطينية الاقتصادية، وحجم استثماراتها المحلية والدولية أمراً واضحاً للعيان وضوح الشمس، وأصبح العمل الذي تقوم به يساهم في الدخل القومي الفلسطيني، ويستثمر في مجالات إعمار فلسطين، وتحسين فرص العمل فيها، وينسجم أشد الانسجام مع توجهات القيادة الفلسطينية في الانفتاح الاقتصادي، وترسيخ أسس قوية فاعلة في السوق، وحرثها ضد الاحتلال وسياسته المتلاحقة لتدمير هذا الاقتصاد. وهو ما ينعكس إيجاباً على مجمل صراعنا معه، ونقل صورة أكثر تحضراً للعالم عن مجتمعنا ورغبته في بناء دولة حرة مستقلة عاصمتها القدس الشريف.



ولعل اعتمادنا مبادئ المهنية، والشفافية، ومنح الفرص للشباب في التوظيف، وإدارة مجموعة شركاتنا مكننا من تبوء هذه المكانة الرفيعة، وساهم في أن نكون علامة فارقة ومميزة، ومثلاً يومياً حياً يحتذى به في الإدارة والاستثمار والتطوير. فقد أقرت المجموعة أسس التوظيف المبني على أسس العلم الحديث، والدرجة العلمية، و منح فرص متكافئة للجميع، مع أخذ بعين الاعتبار التوزيع المناطقي والجنس، وفتح الباب لذوي الاحتياجات الخاصة، والمبدعين ممن يملكون التحدي وحب المعرفة، والتجربة، إضافة إلى اتباع مبدأ إعطاء الفرص الكاملة للشباب والخريجين الجدد. ولم تدخر المجموعة جهداً محلياً أو دولياً في مجال التدريب وبناء القدرات إلا وأشركت طواقمها فيه، وهو الأمر الذي كان متوازياً في التدريب التقني والمعرفي المتخصص.

لقد آمنت مجموعة الاتصالات الفلسطينية منذ تأسيسها بدورها ومسؤوليتها الاجتماعية، ومساهمتها في تعزيز مفاهيم العمل الثقافي والإنساني والمعرفي، ومساعدة الأسر ميسورة الحال، وهي تدرك أن خلق مساحات وأفق للبناء في النسيج الاجتماعي أمر في غاية الأهمية، لتعاضد هذا النسيج، وتكاتف كافة شرائحه، ومنح فرص أكبر للتعليم والعمل، وسد الحاجة، وتطوير مفاهيم الاقتصاد غير الرسمي في المناطق المهمشة والفقيرة، مما يشكل رافعة حقيقية للعائلات المستهدفة ومجتمعها المحيط. ولعل إشراك المجموعة لمجمل شركاتها في هذا العمل وتفاعل طواقمها معه عزز لديهم قيم المحبة، والتعاون، والعطاء، مما يخلق روابط وأسساً تجعلهم جميعاً يشعرون أنهم في بيت واحد، وأسرّة واحدة، وحلم وهدف واحد.

عشرون عاماً مضت، وعشرون أخرى ستأتي ...

حيث، وكما تعرفون جميعاً، جددت الجهات الرسمية الفلسطينية الثقة فينا، ومنحتنا رخصة جديدة لعشرين عاماً أخرى من التحدي.

عشرون عاماً أخرى من الصمود والمواكبة لكل ما هو جديد من قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والهدف هو ذاته، والغاية هي

نفسها: بناء فلسطين، وربط أهلها بالعالم، وأن نكون شريكاً حقيقياً للمجتمع في الاتصال والتواصل، والبناء المعرفي، وأن نستثمر أكثر في وطننا، ونفتح فرصاً واسعة للاستثمار والبناء.

عشرون عاماً جديدة...

وأسلحتنا هي ذاتها: عقول متفتحة، وإدارة مستنيرة، وطاقمة بناء وعمل.

عشرون عاماً جديدة ... ونحن جميعاً أسرة واحدة... هي لكم ولأبنائكم ولكل فلسطين.

### أخوكم صبيح المصري



## كلمة الرئيس التنفيذي

” صدق شاعرنا الكبير محمود درويش الذي قال «على هذه الأرض ما يستحق الحياة» والذي قال أيضاً «نربي الأمل»“

نحتفل معكم هذا العام بانتهاء مسيرة عشرين عاماً من عملنا في قطاع الاتصالات الفلسطينية، والانطلاق بهمة متراكمة عبر رخصتنا الجديدة في تحديات، وأفق، واستثمار، ومعرفة جديدة في المجتمع والسوق لدولة فلسطين.

نحتفل معكم بهذا الإنجاز الكبير الذي أسسته مجموعة الاتصالات الفلسطينية، وبنته خطوة بخطوة لنكون على هذا القدر من الأصالة والمسؤولية في الاقتصاد الوطني الحديث من جهة، والوعي الوطني والاجتماعي في مسؤوليتنا

السياسية، والاجتماعية، والتعليمية من جهة أخرى. فالمجموعة الآن تشغل ما يقارب 2,750 موظفاً وموظفة بكفاءة ومهنية عالية، وأصبحنا جزءاً أصيلاً من الاقتصاد الوطني.

يحق لنا أن نحتفل..

نعم... يحق لنا أننا نحتفل بهذا الإنجاز العظيم وفي بناء هذا الصرخ الاقتصادي الفلسطيني الشامخ، والذي صمد في وجه كافة التحديات التي يفرضها علينا الواقع والاحتلال. وأن نكون الأساس للبنية التحتية الفلسطينية، وأن يشار إلى تجربتنا ونجاحاتها المتواصلة بالبنان، فكان صمودنا واجباً في ظل المنافسة غير الشريفة، وغير القانونية مع الشركات الإسرائيلية المنافسة والتي تعمل في الأراضي الفلسطينية دون مرجعية قانونية ودون وجه حق، وهو الأمر الذي يسبب لنا الكثير من الخسائر، وتبيد الجهد الفلسطيني في التحرر والاستقلال.



وهنا يجب أن نقول بصوت مرتفع.. لقد آن الأوان أن نقف جميعاً ضد هذه الشركات، وضد مروجي خدمات الشركات الإسرائيلية العاملة في هذا القطاع في أراضينا، وفي حدود دولتنا في الوقت الذي يتم فيه حرمان شركائنا الفلسطينيين من الترددات التي تمكنها من إطلاق خدمات الجيلين الثالث والرابع. لقد آن الأوان لكافة المؤسسات القانونية والحكومية، ومؤسسات المجتمع المدني والمدارس لخلق حالة وعي بخطورة استخدام الشرائح وخدمات الشركات الإسرائيلية على الاقتصاد الفلسطيني، وعلى مجمل الدخل القومي. علينا أن ندرك أننا في مرحلة بناء تصاعدي لاقتصاد فلسطيني يجب أن يكون حراً، وأن واجبنا جميعاً أن نكون سداً لأي اختراق لهذا البناء.

ويحق لنا أن نفخر، ونحن نرى أعمالنا تكبر، والثقة المجتمعية فينا تزداد. فلم نفرق في خدماتنا بين كبير وصغير، أو تجمع سكاني على حساب آخر، أو قطاع صناعي أو اقتصادي على حساب قطاع آخر. فكانت تجربتنا طوال العشرين عاماً الماضية تتسم بالشفافية والمهنية والمواكبة لكل جديد في سوق الاتصالات العالمي، وعلى ذات القدر من المسافة والمحبة لمختلف قطاعات الشعب الفلسطيني، وهو الذي ساهم وبلا شك، كما تفيد الدراسات والتقارير، في أن يكون صوت الفلسطينيين مسموعاً وفعالاً عبر المنابر الإعلامية المختلفة، وفي منصات التواصل الاجتماعي كافة لنقل صورة فلسطين، ومعاناة وأمل شعبها العظيم في كل دول العالم.

لقد استطاعت شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية إيصال كافة خدماتها إلى كل المناطق الفلسطينية، وذلك بديناميكية ورؤية ثابتة لكل الطواقم الفنية في هذه الشركات، وعبر الإدارات المتعاقبة، التي راكمت العمل، وسهرت وتعبت من أجل ذلك. وهي قامت بتوظيف الطواقم اللازمة لتنفيذ عملها في مختلف المجالات، ومنحتهم فرص الاطلاع والتفاعل مع التجارب العالمية والعربية في هذا الإطار. فكان الاستثمار بالإنسان الفلسطيني، وطاقاته الإبداعية المتنوعة يوازي الاستثمار المالي والمادي للمجموعة، مما جعل عملنا فلسطينياً خالصاً، ووطنياً كبيراً. وصار في وطننا خبراء كثر في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

ظلت مجموعة الاتصالات الفلسطينية عبر مختلف سنوات عملها، حاضنة للشباب بشكل خاص، ولمختلف فئات المجتمع الفلسطيني بشكل عام، فدعمت عبر مختلف برامج مسؤوليتها المجتمعية، والشبابية الرياضة والفنون والثقافة والعلوم والتكنولوجيا والإعلام، وصارت هذه البرامج منارة للإنتاج والتميز الفلسطيني، فاحتفلنا خلال الأعوام القليلة الماضية بتخريج الفوج الأول والثاني من الخريجين الذين حصلوا على منح تعليمية من مختلف الجامعات الفلسطينية، وكنا السباقين لدعم الرياضة والرياضيين، وما زلنا حتى اللحظة نرعى المنتخب الفلسطيني (الفدائي) في كرة القدم، ودوري كرة السلة، وماراثون فلسطين، وغيرها من النشاطات الرياضية، وعلى صعيد دعم الأسر المحتاجة فقد قدمنا دعماً لما يزيد عن 291 مشروعاً مدراً للدخل للعائلات الفقيرة والمحتاجة، وما زالت برامجنا لتوظيف وتدريب الخريجين فاعلة وحقيقية في تطوير قدراتهم وتوفير بيئة العمل المناسبة لهم، وفي مجال التكنولوجيا مازالت المجموعة ترعى وتدعم معرض تكنولوجيا المعلومات «أكسيوتك»، وكذلك تعمل مع المدارس الفلسطينية المختلفة بعد ربطها بالشبكة العنكبوتية مجاناً ضمن مشروع مشترك مع وزارة التربية والتعليم، في مشروع ساعة برمجة الذي يؤسس في عقول طلبة المدارس أهمية التكنولوجيا في الحياة العصرية الحديثة.

اليوم، ونحن ندرك هذا التحدي الجديد المتمثل في تجديد رخصة عملنا، سنعمل على تحقيق أهدافنا المستقبلية، وخططنا طويلة وقصيرة المدى والتي يقف على رأسها تفعيل خدمة ترددات الجيل الثالث، وتطوير خدمات الهاتف الأرضي والإنترنت، وتقديم مزيد من الدراسات والأفكار الهادفة إلى تطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين، ولنكون السباقين دوماً لأن يكون وطننا في طليعة الدول في هذا القطاع.

أخوكم

عمار العكر



# هذه هي مجموعتنا

انطلاقة جديدة نحو الإنجاز والتحدي

أعضاء مجلس الإدارة

أعضاء الإدارة التنفيذية

## انطلاقة جديدة نحو الإنجاز والتحدي

منذ تأسيسها، أدركت الاتصالات الفلسطينية أن أنظمة الاتصالات باتت المقياس الحقيقي لتطور الدول، والجسر الذي يحمل المجتمعات إلى مبتغاها ومآربها، فأخذت على عاتقها عهداً بالمضي قدماً من أجل تجسيد شعارها الأول «الاتصالات للجميع» وتحقيق أكبر عائد لمساهميها. فها هي الاتصالات الفلسطينية، وبعد انقضاء عقدين من الزمن، قد تمكنت وبجدارة من استثمار الطاقات للوصول لهذه الغاية التي تبلورت عاماً تلو الآخر لتتماشى مع التقدم الذي شهده قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات محلياً وعالمياً. فأصبحت الرؤية واقعاً لتغدو مجموعة الاتصالات الفلسطينية وشركاتها رائدة هذا القطاع في فلسطين، ولتجعل إنجازاتها ترجمة حقيقية للجهود الحثيثة التي بذلها كل من ساهم في نهضة هذه المنشأة التي لا تخاص مساهميها وكوادرها فحسب، وإنما ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتحقيق طموحات تمسّ وجدان الشعب الفلسطيني ككل.

وتدرجت الاتصالات الفلسطينية في تطوير خدماتها، التي اتسعت لتشمل مشاريع الاستثمار في كوابل الألياف الضوئية، والمقاسم الوطنية والدولية عالية السعة، وخدمات المشتركين الأكثر فاعلية، وأنظمة الفوترة الحديثة، إضافة إلى تطبيق أنظمة إدارة الجودة الشاملة على كافة خدماتها. وعلاوة على ذلك، تمكنت من توفير البطاقات مسبقة الدفع للاتصال مع خارج فلسطين، وتقديم الخدمات الخلوية عبر استخدام تكنولوجيا GSM، لتحرض هدفها في أن تكون البديل الأفضل للشركات الإسرائيلية.

وقد شهد العام 2016 محطة مفصلية في تاريخ مجموعة الاتصالات الفلسطينية، الذي اختتم بتوقيع اتفاقية تجديد رخصتي شركة الاتصالات الفلسطينية «بالتل» وشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية «جوال» لمدة عشرين عاماً. إن هذه الخطوة تزيد المجموعة طموحاً وانتماءً لتحقيق استراتيجيتها، والسعي نحو استدامتها، بهدف تعظيم عوائد مساهميها، وتحقيق رؤيتها في بناء المستقبل التكنولوجي في فلسطين.

منذ تأسيسها، أدركت الاتصالات الفلسطينية أن أنظمة الاتصالات باتت المقياس الحقيقي لتطور الدول، والجسر الذي يحمل المجتمعات إلى مبتغاها ومآربها، فأخذت على عاتقها عهداً بالمضي قدماً من أجل تجسيد شعارها الأول «الاتصالات للجميع» وتحقيق أكبر عائد لمساهميها. فها هي الاتصالات الفلسطينية، وبعد انقضاء عقدين من الزمن، قد تمكنت وبجدارة من استثمار الطاقات للوصول لهذه الغاية التي تبلورت عاماً تلو الآخر لتتماشى مع التقدم الذي شهده قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات محلياً وعالمياً. فأصبحت الرؤية واقعاً لتغدو مجموعة الاتصالات الفلسطينية وشركاتها رائدة هذا القطاع في فلسطين، ولتجعل إنجازاتها ترجمة حقيقية للجهود الحثيثة التي بذلها كل من ساهم في نهضة هذه المنشأة التي لا تخاص مساهميها وكوادرها فحسب، وإنما ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتحقيق طموحات تمسّ وجدان الشعب الفلسطيني ككل.

بدأت الاتصالات الفلسطينية كشركة مزودة للاتصالات الثابتة، إلى جانب خدمات أخرى عملت على توفيرها للسوق الفلسطينية، فاستبدلت المقاسم اللاكتروميكانيكية بمقاسم رقمية حديثة، ووضعت خدمات الهاتف الثابت والخلوي في خدمة المواطنين، إلى جانب توفير خدمات الهواتف العمومية، وتراسل المعطيات، والإنترنت وغيرها

### استراتيجية مجموعة الاتصالات الفلسطينية

تتمحور استراتيجية مجموعة الاتصالات الفلسطينية حول مسارات أساسية هي:

- ◀ تزويد السوق الفلسطينية بأحدث خدمات الهاتف الثابت، والخلوي، والإنترنت، وخدمات مراكز الاتصال، والخدمات الإعلامية، الموجهة للأفراد وقطاعات الأعمال من خلال توفير أحدث التقنيات لمواكبة التطور الإقليمي والعالمي في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، واستحداث الحلول الإبداعية للتغلب على التحديات التي يواجهها الواقع الفلسطيني.
- ◀ تحقيق العوائد للمساهمين، والسعي نحو الاستدامة، والاستفادة من فرص الاستثمارات بعيدة المدى التي ترسم ملامح مستقبل المجموعة.
- ◀ المحافظة على الدور الريادي للمجموعة في مجال المسؤولية الاجتماعية ودعم مجالات التنمية انطلاقاً من انتماء المجموعة لخدمة احتياجات المجتمع الفلسطيني وأولوياته.

إن مجموعة الاتصالات الفلسطينية ترى في هذه المحطة المفصلية بداية مرحلة قادمة وانطلاقة جديدة نحو الإنجاز والتحدي عنوانها المستقبل. وحيث تدرك المجموعة أن الفصل الآتي يتطلب إصراراً وعزيمة نحو تحقيق الأهداف والتأقلم مع المتغيرات والتغلب على التحديات، فإنها بعقول وجهد فلسطينيين، ترى نجاحاتها التي لم تسطرها بعد تلوح في الأفق. فلا تقتصر رؤية المجموعة في بناء المستقبل التكنولوجي في فلسطين على توفير خدمات الاتصالات الحالية فحسب، بل تتوسع في أهدافها وتطمح لتطبيق صورة أكثر تقدماً، لتتسع لأبرز المتغيرات في سوق الاتصالات العالمي، والتي تشمل الجيل الجديد من الإنترنت الذي يتيح التحكم في الأجهزة المتصلة ببعضها دون الحاجة إلى التواجد في مكان محدد للتعامل مع هذه الأجهزة بما يطلق عليه إنترنت الأشياء أو IOT، إضافة إلى إقامة وتفعيل المدن الذكية بطرق تكنولوجية لتلبي احتياجات المواطنين وتمكنهم من الحصول على الخدمات الحكومية إلكترونياً، وكذلك التوسع في عملية نقل البيانات، وتطبيقات التجارة الإلكترونية، وغيرها من الفرص الواعدة لمواصلة نمو هذا القطاع.

يضمن الدافع الأساسي لاستمرار مجموعة الاتصالات الفلسطينية في خدمة السوق الفلسطينية في إيمانها بالجهود التي تم تكريسها والاستثمارات التي تم بذلها خلال السنوات العشرين الماضية من أجل الوصول إلى ما وصلت إليه الآن. فمجموعة الاتصالات الفلسطينية اليوم غدت أكثر عزيمة وإصراراً لتحقيق إنجازات جديدة ونجاحات قادمة تتماشى مع ما يستجد في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطيني، إلى جانب التطورات على الصعيدين الإقليمي والعالمي. وهنا تجدد مجموعة الاتصالات الفلسطينية العهد لبذل الجهود من أجل النجاح مرة أخرى لتثبت أنها كيان رافع للاقتصاد الوطني ومثال يحتذى في القطاع الخاص الفلسطيني، مدعومة بمجلس إدارتها وإدارتها التنفيذية وموظفيها، من أجل خدمة ونهضة السوق الفلسطينية، وتعظيم المنفعة العائدة على مساهميها ومشتريها على حد سواء.



## أعضاء مجلس الإدارة

**السيد صبيح المصري - رئيس مجلس الإدارة**

السيد صبيح المصري هو مؤسس ورئيس الشركة العربية للتموين والتجارة (مجموعة أسترا) منذ العام 1966، وهي شركة تعمل في مجالات متعددة في المملكة العربية السعودية، والمملكة الأردنية الهاشمية، والإمارات العربية المتحدة. وتغطي نشاطات المجموعة كلاً من قطاع الزراعة، والتجارة، والإنشاءات، والعقارات، والصحة، والصناعة، والبلاستيك، والاتصالات، والفنادق، والبنوك.

يت رأس السيد المصري حالياً مجالس إدارة الشركات التالية: البنك العربي، ومجموعة أسترا الصناعية، وشركة زارة القابضة للاستثمار، وشركة سيكون لمواد البناء، ومجموعة الاتصالات الفلسطينية التي انضم إلى مجلس إدارتها منذ العام 1999، إضافة إلى كونه رئيس مجلس أمناء جامعة النجاح في نابلس - فلسطين، وعضواً في مجلس إدارة شركة فلسطين للتنمية والاستثمار (باديكو)، ومجلس أمناء جامعة الفهد بن سلطان.

السيد المصري حاصل على شهادة البكالوريوس في هندسة الكيمياء، من جامعة تكساس في أوستن بالولايات المتحدة الأمريكية.

**السيد د. فاروق زعيتر - ممثل شركة بنك القاهرة عمان**

اكتسب د. فاروق زعيتر خبرته كمدير استثماري تنفيذي ذي مؤهلات متميزة وعالية، نتيجة تقلده مناصب إدارية وفنية رئيسية في مجالي الاستثمار المباشر وغير المباشر في الدول الأوروبية، والأمريكية، والعديد من البلدان العربية.

يشغل د. زعيتر حالياً منصب عضو في مجلس إدارة مجموعة الاتصالات الفلسطينية، ورئيس لجنة الاستثمار فيها حيث أنه عضو في مجلس إدارتها منذ العام 2002، كما يشغل منصب رئيس مجلس إدارة سوق فلسطين للأوراق المالية «بورصة فلسطين»، ومنصب نائب رئيس مجلس الأمناء في جامعة النجاح الوطنية بنابلس في فلسطين، ويشغل منصب نائب رئيس مجلس إدارة بنك القاهرة عمان بالأردن. وقد شغل د. زعيتر سابقاً منصب الرئيس التنفيذي لشركة فلسطين للتنمية والاستثمار (باديكو)، وعمل مستشاراً مالياً واقتصادياً في الصندوق العربي، ومستشاراً اقتصادياً في الصندوق الكويتي للتنمية في الكويت، ونائب المدير العام ومدير الاستثمارات في شركة الساحل للتنمية والاستثمار في الكويت أيضاً.

الدكتور زعيتر حاصل على درجة الدكتوراه في المحاسبة، والاقتصاد، والإحصاء من جامعة تكساس التقنية في العام 1974، علماً بأنه حاصل على شهادة الماجستير في المحاسبة من الجامعة نفسها.

**السيد غياث سختيان - ممثل شركة جي إم إس القابضة (GMS Holdings)**

السيد غياث سختيان هو رئيس مجلس إدارة شركة إم إس فارما، إضافة إلى كونه رجل أعمال ريادي بارز، حيث أسس عدة شركات إقليمياً وعالمياً خلال الأعوام الثمانية والأربعين الماضية. كما أن السيد سختيان هو مؤسس ورئيس مجلس إدارة شركة جي إم إس القابضة، وهي شركة استثمارية تدير استثماراتها المتنوعة في عدة مناطق جغرافية وقطاعات اقتصادية، منها: الصناعات الدوائية، والاتصالات، والمقاولات، وخدمات حقول النفط، والزراعة.

شارك السيد سختيان في تأسيس وإدارة شركات دوائية عالمية ناجحة عدة، وتشمل شركة الفوجين الدوائية، وشركة تبوك للصناعات الدوائية، وشركة الكندي للصناعات الدوائية، وشركة إم إس فارما. يجدر بالذكر أن السيد سختيان يرأس مجلس إدارة شركة أجري للعلوم الزراعية، وهو عضو مجلس إدارة مجموعة الاتصالات الفلسطينية منذ العام 1997، وشركة فيتل القابضة في دبي، وشركة أوجير للإلكترونيات في المملكة المتحدة.

إن السيد سختيان عضو في منظمة (WPO) العالمية، بالإضافة إلى مجالس أمناء منظمات غير ربحية عديدة، بما فيها: مركز جامعة جورج تاون للدراسات العربية المعاصرة، وصندوق المرأة غير الربحي الذي يت رأس السيد سختيان تعليمه في الجامعة الأمريكية في بيروت، وفي جامعة هيوستن بالولايات المتحدة، حيث تخصص في الاقتصاد.

**السيد ليث المصري - ممثل شركة فلسطين للتنمية والاستثمار (باديكو)**

السيد ليث المصري شريك مؤسس في مجموعة الفرسان، وهي إحدى الشركات الاستثمارية الرائدة في الشرق الأوسط تأسست في العام 2000، وتدير المحافظ الاستثمارية الخاصة التي تستهدف الاستثمار في أسهم الشركات متسارعة النمو في بلاد الشام وشمال إفريقيا. وقد عمل السيد المصري قبل ذلك مع مجموعة بلكتستون في نيويورك، وهي شركة استثمارية عالمية تتخص بالاستثمار في الأصول البديلة.

يرأس السيد المصري مجلس إدارة شركة استارتا سلوبشيزر وهي شركة رائدة في قطاع تكنولوجيا المعلومات في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، كما أنه عضو مجلس إدارة في صندوق (Foursan Capital Partners) ومجموعة ادجو وهي شركة رائدة في المنطقة متخصصة في خدمات حقول النفط، ومجموعة الاتصالات الفلسطينية التي انضم إلى مجلس إدارتها في العام 2001، إلى جانب عضويته في مجلس أمناء جمعية المساعدات الطبية للفلسطينيين.

السيد المصري هو محام عضو في نقابة القانونيين في نيويورك وحاصل على درجة الدكتوراه في القانون، والماجستير في إدارة الأعمال من جامعة ستانفورد، وحاصل على درجة البكالوريوس في الاقتصاد من جامعة هارفارد.

**السيد طلال ناصر الدين - ممثل شركة بيرزيت للأدوية**

يشغل السيد طلال ناصر الدين منصب رئيس مجلس الإدارة، والمدير التنفيذي العام في شركة بيرزيت للأدوية. كما أنه أحد مؤسسي البنك الوطني «بنك الرفاه لتمويل المشاريع الصغيرة سابقاً» في العام 2005، ويت رأس مجلس إدارته.

ويت رأس السيد ناصر الدين مجلس إدارة شركة أيراج للاستثمارات العقارية، وشركة بتروبال للزيوت المعدنية، ولوتس للاستثمارات المالية، إضافة إلى أنه عضو مجلس إدارة مجموعة الاتصالات الفلسطينية منذ العام 2004، وعضو مجلس إدارة الشركة الفلسطينية للكهرباء، وعضو مجلس أمناء مستشفى مار يوسف.

ومن الجدير ذكره أن السيد ناصر الدين كان عضواً في مجلس إدارة صندوق الاستثمار الفلسطيني بين الأعوام 2002 - 2006، وكان يشغل منصب رئيس لجنة فض النزاعات، وعضو لجنتي الاستثمار والترشيحات، وكان عضواً في مجلس إدارة سلطة النقد الفلسطينية بين الأعوام 2002 - 2006، كما أسس السيد ناصر الدين اتحاد الصناعات الفلسطينية وترأسه حتى العام 2003، وساهم في تأسيس مركز التجارة الفلسطيني (بال تريد) في العام 1997، وساهم في تأسيس جمعية رجال الأعمال الفلسطينية في العام 1998.

حصل السيد ناصر الدين على درجة الماجستير في تخصص الكيمياء من الجامعة الأمريكية ببيروت في العام 1974.

**السيد شرحبيل الزعيم - ممثل شركة فلسطين للتنمية والاستثمار (باديكو)**

شُغل السيد شرحبيل الزعيم مناصب إدارية مختلفة في دول عدة، اكتسب خلالها خبرة عميقة في مجالات أهمها: القانون، والمفاوضات السياسية والتجارية، وحل النزاعات.

ويت رأس السيد الزعيم حالياً مجالس إدارة جمعية أطفالنا الصم، وجمعية رعاية وتطوير حي الرمال الشمالي، ونائب رئيس مجلس إدارة جمعية مركز شؤون المرأة. إضافة لذلك، فهو مؤسس ورئيس مكتب الزعيم وشركاه للمحاماة والاستشارات القانونية، وهو عضو في مجلس إدارة مجموعة الاتصالات الفلسطينية منذ العام 2004، وعضو مجلس إدارة الشركة الفلسطينية للكهرباء المساهمة العامة، وشركة فلسطين لتوليد الطاقة المساهمة العامة. كما أنه عضو في لجنة التوجيه لمؤتمر جامعة Yale للقانون في الشرق الأوسط، بالإضافة إلى عضويته في عدد من اللجان والقطابات والمؤسسات المحلية والدولية.

السيد الزعيم حاصل على درجتَي الماجستير في القانون في العام 2007 من جامعة الأزهر بفضة، والماجستير في الدراسات الامريكية من جامعة القدس - أبو ديس في العام 2008، ودرجة البكالوريوس في الحقوق من جامعة الإسكندرية في العام 1982. كما أنه درس الوسائل البديلة لحل النزاعات في المركز الولي للتحكيم في تكساس في العام 1997.



**هذه هي مجموعتنا**

**السيد سمير حليلة – ممثل شركة فلسطين للتنمية والاستثمار (باديكو)**

يشغل السيد سمير حليله منصب الرئيس التنفيذي لشركة فلسطين للتنمية والاستثمار (باديكو القابضة) منذ العام 2008، وقد شُغل السيد حليله عدة مناصب في القطاعين العام والخاص قبل انضمامه إلى باديكو القابضة، منها أمين عام مجلس الوزراء في الحكومة الفلسطينية ما بين عامي 2005 - 2006، ووكيل مساعد وزارة الاقتصاد والتجارة بين عامي 1994 - 1997، والمدير العام لصندوق بورتلاند في فلسطين، ومدير التسويق في مجموعة شركات نصار العالمية، وقد عمل أيضاً كمحاضر وعميد شؤون الطلبة في جامعة بيرزيت خلال فترة الثمانينات.

يعتبر السيد حليله عضواً فاعلاً في عدد من المؤسسات والهيئات الاقتصادية والأكاديمية، حيث تولى مهام رئيس مجلس إدارة مركز التجارة الفلسطيني (بال تريد) في الأعوام 2004-2005 وهو عضو في المجلس منذ العام 2002، كما يشغل منصب رئيس مجلس أمناء معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني(ماس)، ورئيس مجلس إدارةصندوق التنمية الفلسطيني، وعضو مجلس إدارة غرفة التجارة الدولية/فرع فلسطين.

يمثل السيد حليله حالياً باديكو القابضة في عدد من مجالس إدارة شركاتها التابعة والحليفة، فهو رئيس مجلس إدارة شركة نخيل فلسطين للاستثمار الزراعي، وشركة بوابة أريحا للاستثمار العقاري، وعضو مجلس إدارة مجموعة الاتصالات الفلسطينية منذ العام 2008، وشركة بورصة فلسطين، وشركة فلسطين للاستثمار العقاري (بريكو).

يحمل السيد حليله درجة الماجستير في الاقتصاد من الجامعة الأمريكية في بيروت عام 1983.

**السيد باسل عبد النبي - ممثل شركة البنك العربي ش.م.ع**

يعمل السيد باسل عبد النبي بوظيفة مدير إدارة أنظمة المعلومات (EVP) في البنك العربي منذ العام 2007، بالإضافة إلى تقلده عدة وظائف إدارية في إدارة أنظمة المعلومات في البنك منذ العام 2002.

عمل السيد عبد النبي في مناصب إدارية عدة في السابق، كمنصب مدير رئيسي في شركة أندرسون لاستشارات الأعمال حيث عمل كمدقق أنظمة معلومات معتمد بالإضافة إلى تقديم استشارات الأعمال، وتنفيذ الحلول الرقمية، وتصميم استراتيجيات بيانية وتقنية للبنوك والقطاعات الأخرى. كما عمل السيد عبد النبي كمدير مجموعة التكنولوجيا وأنظمة المعلومات في اللجنة التقنيية لشركة المقاييس والمعدات السعودية، ومدير مركز الحاسوب في مختبرات باسيفيك الطبية في كاليفورنيا بالولايات المتحدة. إضافة إلى أنه عضو في مجالس إدارة شركة الخليج العربي للتقنية بالإمارات العربية المتحدة، ومجموعة الاتصالات الفلسطينية التي انضم لمجلس إدارتها منذ العام 2008، والبنك العربي الإسلامي الدولي الذي انضم لمجلس إدارته منذ العام 2016.

يحمل السيد عبد النبي درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة ليستر بالمملكة المتحدة، ودرجة البكالوريوس في الهندسة من جامعة (CSUF) في كاليفورنيا بالولايات المتحدة، وأنهى دراسته الثانوية في باريس، فرنسا.

**السيد زاھي خوري - ممثل شركة المسيرة الدولية ش .م .ب .م.**

السيد زاھي خوري هو مؤسس شركة المشروبات الوطنية (كوكاكولا كإبي) في فلسطين، و حالياً يشغل منصب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للشركة.

ويشغل السيد خوري العديد من المناصب التنفيذية وعضوية مجالس إدارات العديد من المؤسسات الاقتصادية، مثل: شركة القدس للإعمار والاستثمار (جيدكو)، كما أنه عضو مجلس إدارة شركة بوابة أريحا للاستثمار العقاري، ورئيس مجلس إدارة شركة القدس للاستثمار السياحي (JIT). وعلاوة على ذلك، كان السيد خوري عضواً تنفيذياً في مجلس إدارة مجموعة العليان، والرئيس التنفيذي لشركة العليان السعودية القابضة في المملكة العربية السعودية والولايات المتحدة الأمريكية لأكثر من 20 عاماً. وقد شُغل السيد خوري منصب رئيس اللجنة التنفيذية لشركة الاتصالات الفلسطينية – بالتل في الفترة الواقعة ما بين 2001/1 إلى 2004/5، كما كان رئيس مجلس إدارة شركة جوال منذ تاريخ 2001/5/23 حتى 2005/3/9.

يجدر بالذكر أن السيد خوري عضو نشط في العديد من المؤسسات المدنية المحلية والدولية، حيث يشغل منصب رئيس مجلس إدارة مركز تطوير، كما أنه عضو مجلس إدارة رسمة للاستثمار في دبي، وهو أيضاً مؤسس لصندوق الابتكار في فلسطين.

وقد مُنح السيد خوري جائزة العمل من أجل السلام في العام 2015 في أوسلو – النرويج. ومن جانب آخر، السيد خوري حاصل على درجة البكالوريوس في الهندسة من جامعة Technische Hochschule Stuttgart في ألمانيا في العام 1962، وحصل لاحقاً على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من المعهد الأوروبي لإدارة الأعمال (INSEAD)، وقد أنهى دراسته الثانوية في بيروت.

**السيد باسم عبد الحليم - ممثل شركة أسواق للمحافظ الاستثمارية (شركة صندوق الاستثمار الفلسطيني)**

يتمتع السيد باسم عبد الحليم بخبرة واسعة وكبيرة تمتد لأكثر من 20 عاماً في مجال الاستثمار، والتمويل، وتنمية القطاع الخاص، والتي اكتسبها من خلال عمله مع عدد من المؤسسات الاستثمارية، والمالية، والتنمية المحلية والدولية.

يشغل السيد عبد الحليم منصب الرئيس التنفيذي لشركة مصادر، الذراع الاستثماري لصندوق الاستثمار الفلسطيني في قطاع الطاقة، والبنية التحتية، وتطوير المصادر الطبيعية (البتترول والغاز). كما أن السيد عبد الحليم عضو مجلس إدارة في مجموعة من الشركات والتي تشمل البنك الإسلامي العربي، وشركة فلسطين لتوليد الطاقة، وشركة كهرباء فلسطين، ومجموعة الاتصالات الفلسطينية التي انضم لمجلس إدارتها منذ العام 2012.

يحمل السيد عبد الحليم درجة الماجستير في التمويل والإدارة من جامعة كراتفيلد في المملكة المتحدة، والماجستير في إدارة الأعمال من ماستريخت في هولندا، وهو حاصل على درجة البكالوريوس في الهندسة الصناعية من الجامعة الأردنية.

**السيد عمار العكر - ممثل الشركة العربية للتموين والتجارة (أسترا)**

يتولى السيد عمّار العكر منصب الرئيس التنفيذي لمجموعة الاتصالات الفلسطينية منذ العام 2010 وهو عضو في مجلس إدارتها منذ العام 2012. وقبل توليه منصبه الحالي، شغل السيد العكر منصب المدير العام لشركة للاتصالات الخلوية الفلسطينية المحدودة «جوال» - الشركة الرائدة والمشغل الأول لخدمات الخليوي في فلسطين، وهي إحدى شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية.

كما ويتولى السيد العكر منصب رئيس مجلس إدارة شركة فيتل - الشرق الأوسط وإفريقيا (MEA) - وهي إحدى استثمارات مجموعة الاتصالات الفلسطينية خارج فلسطين والتي تهدف للاستفادة من الاستثمار في أسواق الاتصالات الإقليمية.

والى جانب هذه المهام، فإن السيد العكر عضواً في مجلس إدارة شركة فلسطين للتنمية والاستثمار (باديكو القابضة)، والتي تُعدّ أكبر شركة استثمارية قابضة في فلسطين، بالإضافة إلى عضوية بعض مجالس إدارة شركاتها التابعة. وهو أيضاً عضو في مجلس أمناء جامعة النجاح الوطنية منذ العام 2014. ويُعتبر السيد العكر عضواً فاعلاً في مجالس إدارة العديد من المبادرات الدولية والإقليمية والمحلية، مثل: مبادرة «فلسطين من أجل بداية جديدة» (Palestine for a New Beginning-PNB)، وجائزة فلسطين الدولية للتميز والابداع، وعضو مجلس أمناء مؤسسة محمود درويش، وهذا بالإضافة إلى كونه عضواً فاعلاً في كل من المجلس الاستشاري لمنظمة أمديست (Amideast) في فلسطين، ومنظمة القادة الشباب (Young Presidents’ Organization-YPO) - فرع فلسطين، وجمعية رجال الأعمال الفلسطينيين (PBA).

والسيد العكر حائز على درجة البكالوريوس في المحاسبة من جامعة إدينبورو (Edinboro) في ولاية بنسلفانيا الأمريكية، وعلى درجة الماجستير في المحاسبة من جامعة كنت ستيت (Kent State) في ولاية أوهايو.



## أعضاء الإدارة التنفيذية

## مجموعة الاتصالات الفلسطينية

عمار العكر	الرئيس التنفيذي
سلامة خليل	رئيس الإدارة المالية
كمال الرطوط	رئيس الإدارة الفنية
خليل حمد	أمين سر مجلس الإدارة
مازن النجار	رئيس إدارة التدقيق الداخلي
عماد اللحام	مدير إدارة العلاقات العامة
وليد فتيحة	مدير إدارة اللوازم والتوريدات
حاتم النتشة	مدير إدارة الشؤون التنظيمية
ميخائيل حجل	المراقب المالي

## مؤسسة مجموعة الاتصالات للتنمية

سماح أبو عون حمد	مدير عام المؤسسة
------------------	------------------

## شركة الاتصالات الفلسطينية (بالتل)

معن ملحم	المدير العام
خليل أبو سليم	مدير إدارة إقليم غزة
علي عبد اللطيف	رئيس الإدارة الفنية
خالد السايح	مدير إدارة التطوير والتخطيط الاستراتيجي
ياسر طوقان	مدير إدارة الخدمات المساندة
محمود جلاذ	مدير إدارة العناية بالمستركين
لؤي أبو شخيدم	مدير إدارة المبيعات
إيهاب السلعوس	مدير إدارة علاقات المشغلين
زاهي كنعان	مدير الإدارة المالية
ابراهيم خرمان	مدير إدارة التسويق
سليمان أبو حجلة	مدير إدارة الموارد البشرية
باسم الاطرش	مدير إدارة التشغيل الفنية
نزار شناعة	مدير إدارة تقنية المعلومات
جمال الطويل	مدير إدارة التشغيل المركزي

## شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية (جوال)

عبد المجيد ملحم	المدير العام
عمر الشمالي	مدير إدارة غزة
ماهر بروق	مدير إدارة عمليات الشبكة
أمجد البشتاوي	مدير إدارة تكنولوجيا المعلومات
نادية منصور	مدير إدارة العناية بالزبائن
ملاك زيادنة	مدير إدارة التسويق
علاء حجازي	مدير إدارة المبيعات
مأمون فارس	مدير إدارة الموارد البشرية
فايز مطير	مدير إدارة اللوازم والتوريدات
حاتم الترابي	مدير الإدارة المالية

## شركة حضارة للاستثمار التكنولوجي (حضارة)

رامسي قطينة	المدير العام
إيمان الشكعة	مدير الإدارة الفنية
رامسي أبو الرب	مدير الدائرة المالية

## شركة ريتش لخدمات الاتصالات (ريتش)

رامسي شمشوم	المدير العام
يوسف جبر	مدير إدارة تكنولوجيا المعلومات
محمود الخطيب	مدير إدارة العمليات
إياد الهباش	مدير دائرة الموارد البشرية واللوازم
فادي بروق	مدير الدائرة التجارية

## شركة بالميديا للخدمات الإعلامية (بالميديا)

هشام زيد	المدير العام
علاء عبادي	مدير الإدارة المالية

## المستشار القانوني

## المدققون الخارجيون

مكتب الزعبي للمحاماة	شركة ارنست ويونغ الشرق الأوسط
----------------------	-------------------------------

# التقرير الإداري والمالي

قطاعات الأعمال

التحليل التنافسي

النتائج المالية والتشغيلية

أسرة المجموعة

المسؤولية الاجتماعية

الاستدامة

## قطاعات الأعمال

## شركة الاتصالات الفلسطينية (بالتل)



الاتصالات

## زيادة معدل سرعة خط النت ليصل إلى 9 ميجا

ولأنها تدرك الفرص العديدة التي يواجهها قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين الذي يتجه سريعاً نحو التحوّل والتغيير المستمر، التزمت بالتل باعتماد أكثر التقنيات العالمية تطوراً وتطبيق أحدث تكنولوجيا لتقديم عصر جديد من السرعات الفائقة، وتلبية احتياجات مشتركيها بالتمتع بأعلى السرعات، فنجحت في زيادة معدل سرعة خط النت فائق السرعة ليصل إلى 9 ميجا، لتصبح بذلك فلسطين واحدة من الدول التي تتمتع بأعلى سرعات خط نت مقارنة بدول مجاورة عديدة، كما هو موضح في الرسم البياني\*.

معدل سرعة خط النت فائق السرعة (ميجا)



## الرؤية

منذ أكثر من 20 عاماً وشركة الاتصالات الفلسطينية بالتل هي المستثمر الأكبر في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين. واعتمدت في العام 2016 شعار «غَيّر بكرة» كجزء من رؤيتها وانطلاقاً من إيمانها بأن التطوير مرتبط بالإبداع، وبأن التغيير هو أساس التطوير، ولدعوة الشباب للإبداع بكرة، بفن، بحب البلد، بالعلم، بالتكنولوجيا، وتغيير غدهم نحو الأفضل.

## طبيعة عمل الشركة

تعتبر بالتل «شبكة فلسطين» فهي أساس البنية التحتية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وحظيت بثقة جميع مؤسسات الوطن في القطاع الخاص والعام كونها العمود الفقري الذي يربط الشبكات الخلوية الفلسطينية، ومؤسسات الشبكة الحكومية، إضافة إلى غالبية مزودي خدمات الاتصالات في فلسطين. وهي المزود لخطوط النت فائقة السرعة، والهاتف الثابت، وخدمات الربط ونقل البيانات التي تمكّن مختلف قطاعات الأعمال في فلسطين من التواصل مع العالم ومع زبائنهم من خلال شبكتها الآمنة والمتطورة. كما تقدم بالتل خدمات المبيعات بالجملة لكبرى شركات الاتصالات.

## أبرز الإنجازات خلال العام 2016

قامت شركة الاتصالات الفلسطينية بالتل بتنفيذ استراتيجيتها للعام 2016 والتي تركز على تحسين وإثراء تجربة المشتركين، والاستمرار في تقديم خدمات نوعية وعروض جديدة تلبي احتياجاتهم.

\* المصدر: Internet society

## تقديم سرعة خط نت حتى 50 ميجا وإنترنت حتى 100 ميجا

قدمت بالتل في العام 2016 سرعة خط نت «حتى 50 ميجا»، والتي تعتبر أعلى سرعة خط نت تقدم لأول مرة للمنزل الفلسطيني عبر شبكة الخطوط النحاسية باستخدام تقنية VDSL، بالإضافة إلى تقديم سرعة إنترنت «حتى 100 ميجا» في المناطق والحياء السكنية الجديدة التي تتوفر فيها خدمة الإنترنت بتقنية الألياف الضوئية ليتمتع المشتركين بالتجربة الأفضل في عالم الإنترنت من خلال أسرع إنترنت منزلي على الإطلاق.

## بالتل تعزز وجودها في العالم الإلكتروني

100,000 مستخدم لتطبيق Ana Paltel في أقل من 3 شهور

وانطلاقاً من إيمان بالتل بأهمية تسخير التكنولوجيا في تسهيل كافة جوانب حياة المشتركين، وإضافة تجربة قيّمة في استخدام التقنيات التكنولوجية، صممت تطبيق Ana Paltel الذي يعتبر نقلة نوعية في التواصل مع المشتركين بطريقة أكثر تفاعلية من خلال توفير طريقة سريعة وسهلة للمشارك لإدارة خدماته والتحكم بها من أي مكان وبكيسة واحدة، حيث وصل التطبيق لأكثر من 100,000 مستخدم في أقل من 3 شهور.

وحرصاً على راحة المشتركين وتحقيق رضاهم ولضمان إصلاح الأعطال بأسرع وقت، صممت تطبيق خاص بمزودي خدمة الإنترنت لمتابعة أعطال خط النت للمشاركين والمساعدة على تقليل نسبة الأعطال.

وسعيّاً منها لمواكبة التطور التكنولوجي المستمر، أطلقت بالتل موقعها الإلكتروني بطلته الجديدة والمتميز بسهولة التصفح، والبحث داخل الموقع، حيث أضافت عليه خدمات سريعة وطرق سهلة تمكن المشارك من الوصول لأية معلومة. بالإضافة إلى أن الموقع الجديد يتيح للمشارك إمكانية إدارة صفحاته والاشتراك بأية خدمة من خدمات بالتل المختلفة.

ولأن بالتل تحرص على التفاعل مع كافة مشتركها والإجابة على استفساراتهم بأحدث الطرق وأكثرها

فعالية، اعتمدت قنوات تواصل جديدة مثل Live Chat و Video Chat والمتوفرة بلغة الإشارة، بحيث تكون بالتل أول شركة تقدم خدمة بلغة الإشارة لتضمن التواصل مع مشتركها مستخدم لغة الإشارة.

## خصومات مميزة على باقات نت فون

واصلت بالتل خلال العام 2016 إطلاق حملات مبتكرة لتقديم قيمة إضافية لمستخدميها الحاليين والجدد، حيث أطلقت مجموعة من الحملات النوعية الخاصة بخدمات الهاتف وخطوط النت فائقة السرعة، قدمت من خلالها عروض مميزة بأسعار منافسة ساعدت في زيادة قاعدة المشتركين، حيث قامت وعلى مدار العام بتقديم خصومات مميزة على باقات «نت فون» و«إنترنت فون» لتتناسب مع احتياجات كافة مشتركها الجدد.

## مضاعفة السرعات لمدة 4 شهور مجاناً

اعتزازاً بثقة مشتركها الحاليين وتقديراً لاختيارهم خدماتها، قامت بالتل بمضاعفة سرعة خط النت لكافة مشتركها لمدة 4 شهور مجاناً، وصممت عدة عروض خاصة بالمحافظة على رضى مشتركها، كان أهمها إطلاق مجموعة من الحملات الخاصة ببرنامح «نقاطي» والتي مكّنت المشتركين من استبدال نقاطهم بالعديد من الهدايا والمفاجآت المميزة، فضلاً عن إطلاق عروض خاصة بالمشاركين الحاليين في الاعياد والمناسبات الدينية. وبذلك تمكّنت «بالتل» من تقليل نسبة فصل الخدمات لتصل إلى 9% لخدمة الهاتف و13% لخدمة خط النت، والتي تعتبر أدنى نسب تصل لها بالتل منذ 5 سنوات.

بالإضافة إلى ذلك، كُثّفت بالتل حملات التوعية التي تهدف إلى تعزيز مزايا خدمة خط النت فائق السرعة، والمتمثلة بجودة الخدمة من ناحية تقديمها للسرعات الفائقة وتميزها بالخصوصية والمحافظة على أمن معلومات المشارك، حيث ركزت الحملات على توعية المشتركين بمخاطر مشاركة خط النت مع الجيران، وذلك بعد انتشار هذه الظاهرة السلبية بشكل كبير بين المواطنين، والتي تؤثر على خصوصية المشارك وأمن معلوماته.



وشمل العام 2016 شركات أبرمتها بالتل مع كبرى الشركات والمؤسسات الفلسطينية، والبنوك، والبلديات، حيث وقعت اتفاقيات مع كل من بنك فلسطين والبنك العربي لتزويدها بخدمات الربط والإنترنت وربط فروعها بالمقرات الرئيسية من خلال تقنية الألياف الضوئية، بالإضافة لتوقيع اتفاقيات تعاون وتعزيز شراكة مع المؤسسات الإعلامية لتزويدها بخدمات الربط المحلي و الدولي.

وتضمنت لائحة الشركات التي أبرمتها بالتل في العام 2016 توقيع اتفاقية الشبكة الحكومية لخمس سنوات قادمة، والتي تقدم من خلالها بالتل خدمات الربط لكافة الوزارات، الأمر الذي سيدعم الوصول لمفهوم الحكومة الإلكترونية بسرعة وبفعالية، بالإضافة إلى ربط كافة الوزارات مع مديرياتها لتسهيل عملية أتمتة العمليات التشغيلية الخاصة بها، فضلاً عن تزويد جميع المؤسسات الحكومية بخدمة الإنترنت فائق السرعة من خلال تقنية الألياف الضوئية.

#### امتداد الشركات على المستوى الدولي

عززت بالتل تواجدها الدولي من خلال إنشاء علاقات مع كبرى شركات الاتصالات العالمية، التي تسعى من خلالها لتقديم المزيد من الخدمات على المستوى الدولي وربط فلسطين بالعالم، حيث تم تمديد الكابل البحري التركي الفلسطيني AMEER بشراكة استراتيجية مع شركة Bharti Airtel حتى يصل إلى الشرق الأقصى ليصبح اسمه AMEERS. ووقعت بالتل اتفاقيات جديدة مع شركات عالمية مثل: فيفا البحرين، والاتصالات المصرية، والاتصالات الصينية، بالإضافة إلى الدخول في شراكة كابل Regional Cable Network (RCN) الذي يمتد من دبي إلى أوروبا إنطلاقاً من الاتصالات الإماراتية.

#### بالتل وكبرى شركات قطاع الأعمال في فلسطين، وشركات استراتيجية وخدمات نوعية

تعزيزاً لشراكتها الدائمة مع قطاع الأعمال الفلسطيني، وحرصاً على الارتقاء بخدمتهم؛ افتتحت بالتل «مركز بالتل لقطاع الأعمال» وهو أول مركز متخصص لخدمة هذا القطاع في فلسطين، غيرت من خلاله مستقبل تقديم الخدمات لرجال الأعمال، حيث يهدف المركز بالدرجة الأولى إلى خلق بيئة متميزة تكامل فيها خدمات مراكز الأعمال العالمية ومزايا استثنائية، بالإضافة إلى إقامة اجتماعات ولقاءات بطريقة تفاعلية من خلال غرف اجتماعات مبتكرة، وإمكانية عقد لقاءات يعنى بها رجال الأعمال، بالإضافة إلى توقيع الاتفاقيات الاستراتيجية. كما يقدم المركز ورشات عمل تدريبية متخصصة من قبل أفضل المدربين المحليين والدوليين في المجالات التي تهم رجال الأعمال.

ولأنها تعي التحديات التي تواجه قطاع الأعمال الفلسطيني، وتؤمن بأهمية خدمات الإنترنت ونقل البيانات التي أصبحت جزءاً لا يتجزأ من احتياجات الشركات، قدمت بالتل خدمات وحلول تكنولوجية متكاملة وفق أعلى معايير الجودة لمساعدة قطاع الأعمال الفلسطيني على تطوير أعماله والارتقاء بخدماته، حيث تجسد تلك الخدمات مزايا الأمان، والخصوصية، والجودة التي يبحث عنها قطاع الأعمال لإدارة منشآته وضمان استمرارها، حيث أطلقت بالتل في العام 2016 مجموعة من الخدمات الخاصة بالمحافظة على أمن معلومات المشتركين، منها خدمة فلترة المحتوى، والتي تمكّن المشترك من التحكم بمحتوى الإنترنت داخل الشركة من خلال تطبيق سياسات محددة لاستخدامه بحيث يتحكم بالمواقع المسموح أو الممنوع تصفحها ليتمتع الموظفون بتصفح آمن للإنترنت.

واليوم تربط شبكة بالتل كبرى الشركات الرئيسية في السوق الفلسطيني من بنوك، وجامعات، وشركات التأمين، والمؤسسات الحكومية، سواء الطبية أو التعليمية، وتمكّنهم من ربط مواقعهم الرئيسية وفروعهم محلياً ودولياً وفق أعلى معايير الجودة.

وصبّت بالتل في العام 2016 اهتمامها على دعم شبكة موزعيها المعتمدين لتقديم خدماتها بطرق تلبية تطلعات مشتركيها، إضافة إلى توسيع نطاق تواجدهم عبر توقيع اتفاقيات جديدة مع الموزعين شملت تقديم مزايا تحفيزية لهم، الأمر الذي ساعد في زيادة كفاءتهم في العمل، واستقطاب المزيد من المشتركين.

#### شبكة بالتل أساس البنية التحتية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

تميزت بالتل على مدار السنوات الماضية بشبكاتها الممتدة من رفح إلى جنين والتي مكّنتها من تقديم خدمات وحلول تكنولوجية وفق أعلى معايير الجودة، ولذلك حافظت بالتل على ريادتها لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وواصلت الاستثمار بشبكاتها وتطوير بنيتها التحتية من خلال تنفيذ عدد من المشاريع التي هدفت إلى تحسين أداء الشبكة وزيادة كفاءتها والتي تركزت بشكل أساسي على زيادة سعة شبكة التراسل الرئيسية من خلال إضافة أكثر من 100 جهاز تراسل للشبكة، وتوسعة شبكة الألياف الضوئية لتصل إلى 3500 كيلو متر. كما قامت بالتل بتنفيذ مجموعة من مشاريع التوسعة والتطوير في جميع أنحاء الوطن لتوفير خدمات الاتصالات فيها، و تمكنت من زيادة سعة كل من حلقة (DWDM) وشبكة Metro Ethernet، ورفع معدل السرعة المقدمة على خط النت فائق السرعة من خلال مشروع تقصير المسافات "Shortening the Local Loop" وزيادة عدد المقاسم الطرفية في جميع المحافظات. علاوة على ذلك، نجحت بالتل في تعزيز وحماية مراكز التحكم خارج فلسطين من خلال إضافة مسارات إضافية من الألياف الضوئية.

واتخذت بالتل خطوة جديدة في العام 2016 تعتبر الأولى من نوعها في عالم الاتصالات، تمثلت في اعتماد شركات فنية خارجية لتتولى أعمال تمديد الشبكة ومتابعة أعطالها، الأمر الذي أدى إلى زيادة كفاءة العمليات التشغيلية وتقليل التكاليف المرتبطة بها، إضافة إلى توفير فرص عمل في هذه الشركات.

#### «رام الله المدينة الذكية» المشروع الأول من نوعه في فلسطين

في العام 2016، أعلنت بالتل وبشراكة استراتيجية مع بلدية رام الله عن إطلاق مشروع «رام الله المدينة الذكية» والذي يعتبر الأول من نوعه في فلسطين كونه يمثل طريقة جديدة في تنمية المدن الفلسطينية من خلال توفير خدمة الإنترنت اللاسلكي Wi-Fi مجاناً لمشاركي بالتل في جميع شوارع مدينة رام الله الرئيسية وحدائقها ومرافقها العامة، وذلك تقديراً منها لولاء مشتركيها الحاليين، إضافة إلى ربط المباني والمرافق التابعة لبلدية رام الله مع المقر الرئيسي للبلدية، عبر تقنية الألياف الضوئية، لتتمكن البلدية من تقديم أكثر الخدمات تطوراً للمواطن وبأقصى سرعة.

وأطلقت بالتل خدمة الإنترنت اللاسلكي Wi-Fi مجاناً في ساحة الجندي المجهول بمدينة غزة، وذلك حرصاً منها على تلبية تطلعات مشتركيها في جميع أنحاء الوطن بالتمتع بالإنترنت من أي مكان وفي أي وقت، بسرعة عالية وبأفضل مستويات الجودة.

ولتعزيز تجربة المشتركين داخل معارضها، تم توفير خدمة الإنترنت اللاسلكي بسرعة 100 ميغا مجاناً في جميع معارض بالتل في الوطن، ليتمتع المشتركين بالسرعات الفائقة أثناء تواجدهم في المعرض.

واستكمالاً لمسيرتها التكنولوجية، تنصدر بالتل مواقع التواصل الاجتماعي في فلسطين بكل ثقة نظراً لما تقدمه من إضافة وإثراء على المحتوى الاجتماعي الفلسطيني، حيث تجاوز عدد معجبي صفحتها على فيسبوك المليون معجب خلال العام 2016، بالإضافة إلى 7 مليون مشاهدة على يوتيوب، و100 ألف مشترك على موقع تويتر، و90 ألف مشترك على موقع انستجرام، وتعتبر بالتل من أولى الشركات الفلسطينية التي انضمت لتطبيق سناشبات الاجتماعي.

وسعت بالتل على مدار السنوات الماضية لتطوير معارضها وإضافة كل ما يساهم في الارتقاء بخدمة المشتركين بطريقة تفاعلية حيث تم افتتاح معرض مدينة أريحا التفاعلي، وإعادة تأهيل معرض مدينة جنين.



### خدمة خط النت

- ◀ ارتفع عدد خطوط النت فائقة السرعة بنسبة 16.8% نهاية العام 2016 بالمقارنة مع العام 2015 لتصل إلى 320,500 خط.
- ◀ بلغ متوسط معدل النمو لعدد خطوط النت فائقة السرعة 14.7% خلال السنوات الأربعة الاخيرة.
- ◀ وصل معدل انتشار خطوط النت فائقة السرعة بالنسبة إلى خطوط الهاتف الثابت كما في نهاية العام 2016 إلى 74.2%.
- ◀ بلغ متوسط السرعة التي تقدمها الاتصالات 9.06 ميجا.
- ◀ بلغت نسبة زيادة معدل سرعة خطوط النت فائقة السرعة 67.8% نهاية العام 2016.
- ◀ ارتفع الربح قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاءات نهاية العام 2016 بنسبة 4.8% بالمقارنة مع العام 2015.

### التحديات خلال العام 2016

تتمثل التحديات التي واجهتها بالتل في العام 2016 في المنافسة غير القانونية من قبل الشركات الإسرائيلية والمحلية المزودة لخدمة الإنترنت، وإعادة بيع خدمة الإنترنت اللاسلكي Wi-Fi، وتمديد الكوابل بطريقة غير قانونية في بعض المناطق الفلسطينية، بالإضافة إلى انتشار ظاهرة مشاركة خط النت والتي تهدد خصوصية المشتركين.

### نظرة مستقبلية

تتطلع بالتل إلى استمرار انتشار خدمات خط النت بسرعاتها الفائقة على أوسع نطاق، وتعزيز ثقافة استخدام الإنترنت في مختلف مجالات الحياة عبر إطلاق سلسلة من حملات التوعية، بالإضافة إلى إيصال تقنية الألياف الضوئية للمنزل الفلسطيني في المناطق الحديثة، وتعزيزها بمجموعة من الخدمات التي تتطلب وجود أعلى السرعات. كما تطمح بالتل إلى توفير خدمات ومنتجات جديدة ومبتكرة تلبي طموح المشتركين ورغباتهم. ومن جانب آخر، تسعى بالتل إلى زيادة الانتشار الإقليمي لخدمات قطاع الأعمال ومبيعات الجملة في الدول المجاورة، وتقديم حلول تقنية متكاملة لخدمات قطاع الأعمال ومبيعات الجملة في فلسطين. إن بالتل تسعى للمضي قدماً والاستمرار في تطوير مستوى الخدمات وتلبية توقعات ومتطلبات مشركيها، وتعزيز الاتصال والتواصل سواء محلياً أو دولياً خلال العام 2017 وما بعده. ومن هنا تجدد بالتل التزامها بالعمل الدائم لتقديم الأفضل للمشركين، وتؤكد على استمرارها بتقديم الحلول والخدمات وفقاً لأعلى معايير الكفاءة.

### أهم المؤشرات التشغيلية والمالية

#### خدمة الهاتف الثابت

- ◀ ازداد عدد خطوط الهاتف بنسبة 6.3% نهاية العام 2016 بالمقارنة مع العام 2015 لتصل إلى 432,000 خط.
- ◀ بلغ معدل انتشار خطوط الهاتف 9.6% بالنسبة إلى عدد السكان في نهاية العام 2016 (عدا سكان مدينة القدس).

## قطاعات الأعمال

## شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية (جوال)



وقد عززت جوال مكانتها الريادية طيلة الأعوام الماضية بالتماشي مع استراتيجيتها التي تعتمد أساساً على التميز والابتكار لتقديم كل ما هو جديد للسوق الفلسطينية.

وبفضل الإصرار على مواصلة الابتكار، استطاعت جوال طرح برامج بأسعار مميزة ومنافسة فيما يخص استقبال وإرسال المكالمات والرسائل، حيث تمكنت من إطلاق «برنامج كل الناس غير شكل» مقابل 12 أغورة فقط باتجاه شبكة جوال وزين الأردن، وبدون أية رسوم يومية ليتناسب مع احتياجات المشتركين المختلفة. وأبدعت جوال خلال العام 2016 بتقديمها برنامج «أنا حر» وهو البرنامج الذي يتميز بأفضل الأسعار على الإطلاق والمخصص لفئة الشباب ما بين 16-25 سنة، حيث يتناسب مع متطلباتهم واحتياجاتهم من مكالمات، ورسائل، وإنترنت. وتلى ذلك إطلاق البرنامج الأوفر والأكثر مرونة على الإطلاق «برنامج الجنيه الفلسطيني» الذي يقدم باقات أسبوعية وشهرية تمكن المشتركين من استخدامها في مختلف الاتجاهات وعلى جميع الشبكات المحلية، والدولية، والرسائل، والإنترنت.

وكان للعائلة نصيب من الخدمات والحملات المقدمة خلال العام 2016، نظراً لأن جوال اعتادت أن تشارك المجتمع في الفعاليات والمناسبات الوطنية، مثل قطف الزيتون، ويوم الشجرة، ومشاركة المواطنين فرحة الأعياد، والمناسبات الدينية، وغيرها. فقد أطلقت جوال العديد من العروض التجارية الخاصة بالأعياد والمناسبات الدينية، مثل: شهر رمضان المبارك، وأعياد الميلاد المجيد، بالإضافة إلى تنظيم الفعاليات الميدانية للتواصل مع المواطنين والمشاركين، والتواجد فيما بينهم خلال هذه المناسبات.

كما أضفت حملات التجوال التي أطلقتها جوال في العام 2016 فائدة للمشاركين للبقاء على

## الرؤية

تسعى جوال أن تظل في مقدمة شركات الاتصالات في السوق الفلسطينية التي توفر لمستخدميها خدمات الاتصال الخلوي بكفاءة عالية، حيث أنها تمتلك الريادة في تقديم التطبيقات التكنولوجية العديدة وتوسع لتوفير جميع الخدمات بشكل متطور لتبقى جميع شرائح المجتمع على تواصل فيما بينها وبكل يسر وسهولة، ولتبقى بذلك الشبكة الأكبر والتي يستمر نموها وتطورها جنباً إلى جنب مع نمو وتطور الاقتصاد الفلسطيني.

## طبيعة عمل الشركة

منذ تأسيسها في العام 1999، بدأت جوال بتجسيد حلم فلسطيني هدفه التميز والإبداع والتغلب على التحديات بمثابرة وجهد متواصل، من خلال توفير أحدث خدمات وتطبيقات الاتصالات الخلوية في السوق الفلسطينية بكفاءة وجودة في قطاع يتصف بالديناميكية والتغير المستمر، مما يحتم على جوال التأقلم والتكيف ومواكبة التطورات الإقليمية والعالمية في مجال الاتصالات الخلوية، لكي تتمكن من خدمة أكثر من 2.95 مليون مشترك مع نهاية العام 2016، إلى جانب اهتمام جوال بمسؤوليتها والتزامها تجاه المجتمع وسعيها الدائم لكي تبقى قدوة لشركات القطاع الخاص الفلسطيني في هذا المجال.

## أبرز الإنجازات خلال العام 2016

سعت جوال خلال العام 2016 إلى خدمة مستخدميها بشتى السبل الممكنة، لتصبح بذلك الشبكة الأكبر في فلسطين والخيار الأول والأفضل للمشارك الفلسطيني كونها أثبتت أنها الشركة الأكثر انتشاراً، حيث أن خدماتها وبرامجها المقدمة للمشاركين تلبي احتياجات كافة شرائح المجتمع بأفضل وأشمل صورة من حيث الأسعار مقارنة مع الشركات الأخرى التي تزود الخدمات عينها،

تواصل خلال السفر، مثل حملة «لف العالم بأفضل الأسعار مع حزم نت التجوال»، إضافة إلى العروض العديدة خلال موسمي الحج والعمرة، مثل حملة «رحمة كبيرة برحلة عظيمة» والتي كانت ذات قيمة كبيرة للمشاركين لأنها عملت على إبقائهم على تواصل مع الأهل والأحبة خلال التجوال في السعودية والدول الأخرى.

وقد اهتمت جوال خلال العام 2016 بفتي الأفراد والشباب وتنوعت الخدمات والحملات الموجهة لكل منهما، وذلك بما يشمل توفير حزم إنترنت مختلفة تناسب جميع الاحتياجات المتباينة، مثل حملة «نت بحزمة بفك أزمة (ضاعفناها)» حيث تمت مضاعفة حزم الإنترنت للمشاركين الحاليين والجدد بهدف إبقاء المشتركين على تواصل غير منقطع مع المحيط، وإنجاز الأعمال بسهولة وفي أي وقت وأي مكان، وبأقل وأفضل الأسعار. إضافة إلى ما سبق، قدمت جوال لفتي الأفراد والشباب حملة الجامعات «خلي خطك شغال وإننت الكسبان» الموجهة إلى طلاب الجامعات، والتي تعطي فرصة لربح ثلاث جوائز شهرية لثلاثة طلاب من كل جامعة شهرياً

ولم تنسى جوال مستخدميها في فئة رجال الأعمال وقطاع الشركات، حيث أطلقت حملة «دقائق ورسائل كثيرة مع العيلة الكبيرة» التي تمنح مستخدمي الفاتورة ومكس حزمًا مختلفة من الدقائق والرسائل وتشمل جميع المشتركين الحاليين والجدد.

كما تولي جوال اهتماماً بالقطاع الحكومي بكافة فئاته، حيث تم في العام 2016 إطلاق العديد من العروض والخدمات التي تلبي احتياجات هذا القطاع، وتناسب طبيعة استخدام مستخدميهم، وعاداتهم الاستهلاكية، ونقاط اهتماماتهم المشتركة، فقدمت جوال عروضاً مميزة لموظفي الحكومة والنقابات.

## موقع حسابي

وفي خضم سعيها لمواكبة كل ما هو جديد في عالم التكنولوجيا، واطبت جوال خلال العام 2016 على تحديث موقع «حسابي» فأصبح باستطاعة المشارك تنفيذ وطلب كافة الخدمات بكل يسر وسهولة بالإضافة إلى توفير مجموعة متميزة من

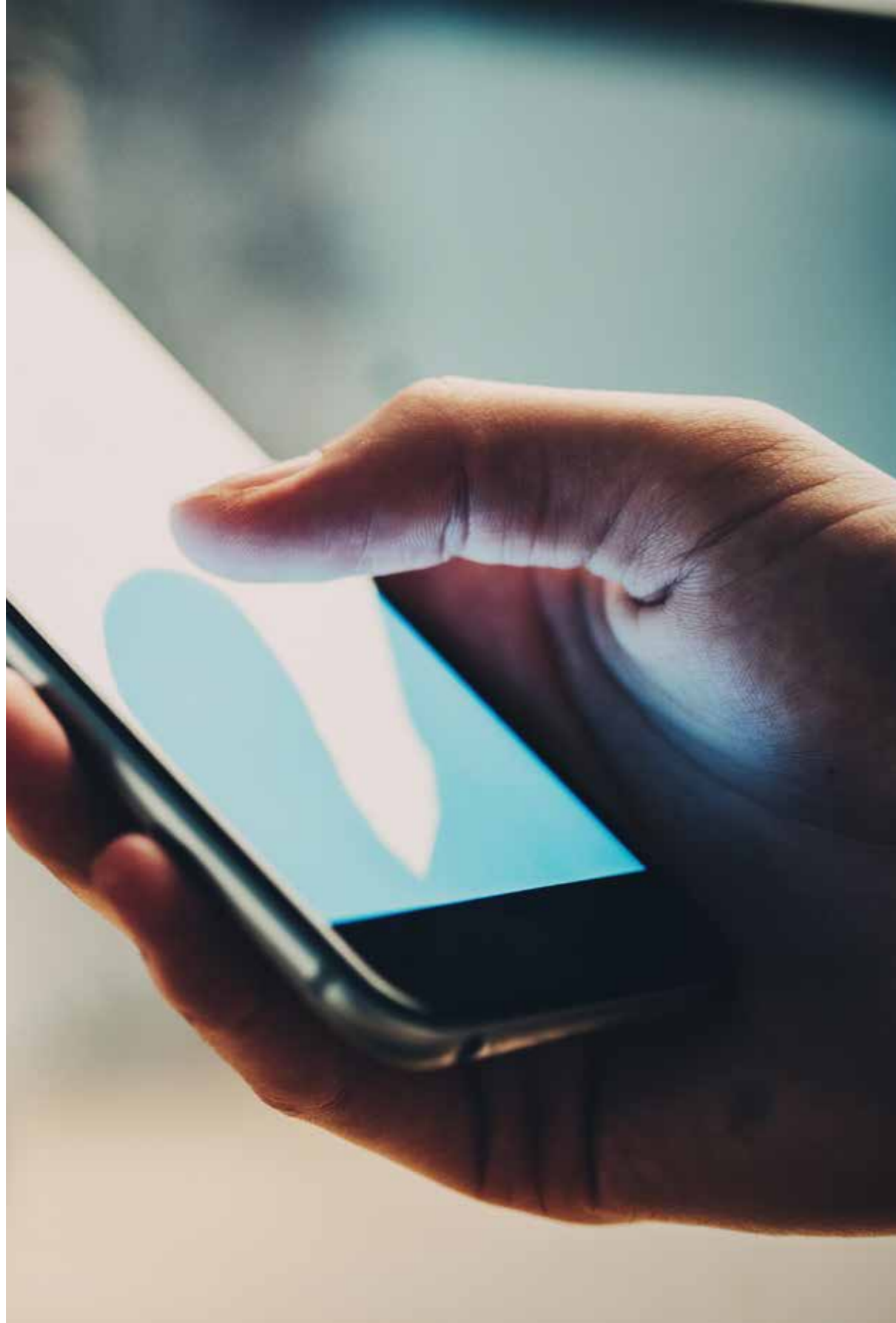
تطبيقات الجوال موجهة لقطاعي الشركات والأفراد، لتتيح لمستخدميها إمكانية تنفيذ العديد من الخدمات بأسر الطرق وأسرعها، دون الحاجة للاتصال على مركز الاستعلامات، أو زيارة المعارض أو الموزعين.

وفي الوقت ذاته، تم إطلاق العديد من التحديات على تطبيقات جوال، التي تمكن المشاركين من تفعيل الخدمات مباشرة من هواتفهم الذكية، مثل تطبيق «جوال»، إضافة إلى إطلاق العديد من الحملات التفاعلية، مثل حملة «اشحن رصيد بتربح 5 أضعاف عالأکید»، وحملة «لأنه الخير من إيد لأيد اشحن وشارك الرصيد»، وحملة «ملايين الجنيهات وأحلى السيارات».

وتميز العام 2016 باستثمار جوال في ظهورها عبر مختلف وسائل الإعلام والإعلان الإلكتروني، حيث نجحت جوال في تصدر مواقع التواصل الاجتماعي في فلسطين حسب مختلف الإحصائيات والتقارير. ولعل أهم ما ميز هذا العام هو تقديم خدمات العناية بالزبائن من خلال مختلف شبكات التواصل الاجتماعي لتغدو جوال الشركة الأولى في فلسطين التي تُعنى بهذا المجال، مما ينعكس على تحسين خدماتها وجودة أدائها.

ومن ناحية أخرى، أحرزت جوال خلال العام 2016 إنجازات على الصعيد الفني، تشمل انضمامها إلى ميثاق الاتصال الانساني GSMA Humanitarian Connectivity Charter في الربع الأخير من العام 2016. إضافة إلى ذلك، بدأت جوال بتنفيذ مشاريع لاستخدام الخلايا الشمسية في الشبكة في قطاع غزة، حيث تم تشغيل 31 موقعاً وسيتم استكمال التركيب في العديد من المواقع خلال العام 2017 مما يساعد في تخفيض الانبعاثات وتقليل النفقات التشغيلية. كما عملت جوال على تشغيل عدد من المواقع ضمن المواقع المصنفة «ج» التي تهدف إلى توفير التغطية على الطرق الخارجية والالتفافية، وتم إنجاز تحضيرات الأعمال المدنية اللازمة في شبكة محطات جوال تحضيراً للجبل الثالث وتركيب الهوائيات الخاصة. إضافة إلى ذلك، تم البدء بأعمال تحديث شبكة المقاسم، وتطوير مراكز البيانات، واستحداث مركز القدس، إلى جانب تنفيذ مشروع تركيب محطات داخلية في العديد من المراكز التجارية، مثل برج عمار، ومجمعات





### نظرة مستقبلية

نعمل في جوال على استمرار الارتقاء بمستوى جودة الخدمة التي نقدمها لمشتركينا، وزيادة مستوى رضاهم، من خلال توسيع استثماراتنا بهدف تحسين الشبكة والأنظمة. وتتطلع جوال إلى تركيز جلّ اهتمامها خلال الفترة القادمة على توفير خدمات الجيل الثالث أملاً في مواكبة الخدمات المقدمة عالمياً وإقليمياً، حيث أنها تأمل أن تشهد السوق الفلسطينية خلال عدة شهور لحظة تاريخية في تاريخ قطاع الاتصالات الفلسطينية، بدخول فلسطين مرحلة جديدة في تقدم الاتصال المعلوماتي، من خلال توفير خدمات ومنتجات وتطبيقات جديدة ومتنوعة، لتلبي احتياجات السوق المتغيرة. وهنا، تتابع جوال المفاوضات المستمرة من خلال وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية بخصوص تخصيص ترددات الجيل الثالث، وذلك لمنافسة الشركات الإسرائيلية وبالتالي تقديم الخدمات بالجودة العالية التي تطمح إليها الشركة. ومن ناحية أخرى تسعى جوال باستمرار إلى تقنين المصاريف والتكاليف، من خلال تطوير وأتمتة الأنظمة وآليات العمل المختلفة، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على الأسعار النهائية للخدمات المقدمة للمشاركين.

### أهم المؤشرات التشغيلية والمالية

- ◀ بلغ عدد مشتركى جوال 2.94 مليون مشترك نهاية العام 2016، بالمقارنة مع 2.85 مليون مشترك نهاية العام 2015.
- ◀ بلغ متوسط معدل النمو لمشاركى جوال خلال السنوات الأربعة الأخيرة 3.3%.
- ◀ تقدر الحصة السوقية لجوال بحوالي 72.8% من السوق الفلسطينية.
- ◀ وصلت تقديرات معدل انتشار الهاتف الخليوي في فلسطين إلى ما نسبته 89.5%.
- ◀ تمكنت جوال من توفير خدمة التجوال الدولي مع أكثر من 436 مشغلاً، وفي أكثر من 170 دولة.
- ◀ وصل معدل الإيراد الشهري لكل مشترك 6.5 دينار أردني نهاية العام 2016، بالمقارنة مع 6.9 دينار أردني نهاية العام 2015، أي بنسبة انخفاض بلغت 5.2%.

المحاكم الجديدة في كل من نابلس، وقلقيلية، وطولكرم، وفي العديد من المنشآت الصناعية والتجارية الأخرى. كما نجحت جوال في مواصلة توفير خدمة أجهزة تتبع المركبات «Fleet» وتحديثها لها، هذا بالإضافة إلى العديد من الحملات التي تشمل حملات التجوال الدولي، وذلك بالتزامن مع المؤتمرات والمعارض التجارية الكبرى، مثل حزمة نت التجوال في الصين.

وفيما يخص الاتفاقيات التي عقدتها جوال خلال العام 2016، فإنها شملت العديد من الاتفاقيات المحلية المبرمة مع جهات رياضية، وتعليمية، وبلديات، ووزارات، وغرف تجارية، ونقابات، بالإضافة إلى شركات خاصة وعامة، ومؤسسات وجمعيات مجتمعية. أما على الصعيد الدولي، فإن جوال تتمتع باتفاقيات دولية لتوفير خدمات التجوال الدولي مع أكثر من 436 مشغلاً في أكثر من 170 دولة.

### التحديات خلال العام 2016

تتلخص التحديات التي تواجهها جوال في اختراق وتوغل مشغلي الاتصالات الإسرائيلية في المناطق الفلسطينية والتي تعتبر منافساً غير شرعي، بما يشمل العروض التي توفرها هذه الشركات بصورة غير شرعية لقطاعي الأفراد والشركات. كما أن تأخير الجانب الإسرائيلي في منح ترددات الجيل الثالث للشركات الخلية الفلسطينية وتأجيل هذه المرحلة يقف عقبة في سبيل تزويد الشعب الفلسطيني بالعديد من الامتيازات، الأمر الذي يؤثر سلباً على إحراز مستويات النمو في قاعدة مشتركى جوال، إضافة إلى عدم إتاحة المجال للتمتع بجملة الامتيازات التكنولوجية المتوفرة إقليمياً وعالمياً، مما يحد من قدرة جوال على تقديم أحدث الخدمات لمشاركينا، وبحول دون تحقيق ما تطمح له جوال من توفير أعلى مستويات الجودة في خدمة مشتركينا. إضافة إلى ما سبق، يشكل عدم استقرار الظروف السياسية والاقتصادية في فلسطين عامة وفي قطاع غزة بشكل خاص، تحدياً جدياً أمام جوال خلال العام 2016 من حيث إمكانية إدخال الأجهزة، والمعدات، والمتطلبات التجارية، والمستلزمات التسويقية المطلوبة إلى القطاع.

## قطاعات الأعمال

## شركة حضارة للاستثمار التكنولوجي (حضارة)



بالمرونة، والسرعة، والأمان، وتعد الأفضل محلياً وإقليمياً وعالمياً. وقد عملت حضارة خلال العام 2016 على تقديم خدماتها ومنتجاتها لتوفير حياة أسهل لمستخدميها الأفراد، حيث تميزت خدماتها بأنها مواكبة للتطور التكنولوجي، فتنوعت بتنوع الهدف من استخدامها والحاجة إليها ولتلبية التطلعات والاحتياجات المتجددة للجمهور الفلسطيني بكافة فئاته. كما قامت حضارة بتلبية حاجات المؤسسات والشركات الفلسطينية من خلال تقديم أكثر الخدمات تميزاً وتنوعاً والمخصصة لتسهيل أعمال القطاع التجاري والشركات أينما وجدت.

وعلى صعيد الحملات، قامت حضارة بإطلاق العديد من العروض والحملات خلال العام 2016، والتي تميزت بالترويج لها عبر كافة وسائل الإعلام المطبوعة، والإلكترونية، والمسموعة، والمرئية، والمقروءة على حد سواء. فقد أطلقت حضارة حملة «الإنترنت طيارة» التي أتاحت للمستخدمين الجدد الحصول على الإنترنت بأسعار مميزة، وحملة «إنت البيك» التي هدفت إلى تحفيز المستخدمين على شراء راوتر السوبر بوكس والحصول على ثلاثة شهور مجانية مقابل شرائه. وخلال فصل الربيع، أطلقت حضارة حملة «ربيعك تمام» للمستخدمين الجدد بحيث يدفع المشترك أقل من شيكل باليوم لمدة ستة شهور. كما شملت حملات حضارة خلال العام 2016 حملة «كرمالك كلشي بصير» بحيث أتاحت للمستخدمين الجدد الحصول على خدمة الإنترنت بأسعار مميزة تصل إلى 5 شيكل على سرعة 8 ميغا لمدة شهرين. واختتمت حضارة العام 2016 بحملة «فرصة ما بدها تفكير» لمشتركي خط النت الجدد التي تميزت بإعطائهم عروضاً وخدمات إنترنت متنوعة على جميع السرعات. وتميز العام 2016 بتقديم حضارة عرض مضاعفة السرعات للمستخدمين الحاليين مجاناً لمدة أربعة شهور، وتوفيرها سرعة 50 ميغا لأول مرة للحصول على أفضل خدمة إنترنت وبأعلى السرعات.

## الرؤية

ترنو حضارة إلى أن تستمر كأكبر شركة مزودة لخدمات الإنترنت في فلسطين، وأن تواصل ريادتها في قطاع تكنولوجيا المعلومات، لكي تتمكن من تقديم أفضل الخدمات والمنتجات لمستخدميها، ولتربطهم بعالمهم في كل مكان يعيشون ويعملون فيه. كما تسعى حضارة إلى البحث المستمر بهدف توظيف التطورات التكنولوجية ولطرح الحلول الإبداعية والمبتكرة التي من شأنها توفير أحدث التقنيات والخبرات وبأعلى المستويات لمستخدمي الإنترنت في فلسطين، لتساهم حضارة في نهضة هذا القطاع المحوري والحيوي في السوق الفلسطينية.

## طبيعة عمل الشركة

توفر حضارة خدمات الإنترنت للسوق الفلسطينية بطريقة مبتكرة وموثوقة وذات جودة عالية، لتتصدر السوق في هذا المجال بصفقتها المزود الأكبر لخدمة الإنترنت في فلسطين وذلك من حيث تقديمها لأكبر سعة وسرعة إنترنت وخدماتها لأكبر عدد من المستخدمين ليزيد عن 120 ألف مشترك. وقد لعبت حضارة دوراً مهماً في بناء وتطوير قطاع الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين، وحصلت على ثقة مستخدميها خلال فترة قياسية، بخدمة إنترنت تمتاز بالاستقرار والجودة العالية، إلى جانب تقديم خدمات الدعم الفني، وخدمات المستخدمين، الأفراد منهم والشركات، على أعلى المستويات العالمية.

## أبرز الإنجازات خلال العام 2016

واصلت حضارة خلال العام 2016 ريادتها وتصدرها لخدمات الإنترنت في فلسطين كونها الشركة الأولى والرائدة في هذا المجال، من خلال الاستثمار في طرح كل ما هو جديد بما يضمن إثراء السوق الفلسطينية بخدمات متنوعة تمتاز

## جهاز «حضارة TV»

استمراراً لدورها الريادي في تزويد مستخدميها بأحدث وأضخم الخدمات العالمية المنافسة وأكثرها تطوراً، أطلقت حضارة جهاز «حضارة TV» تحت شعار «للكل وعلى مزاج الكل»، بالاتفاق مع شركة Wetek العالمية. ويمتاز الجهاز بأنه ممتع وشيق من حيث مضمونه المرئي الذي يهدف لخلق تجربة جديدة وفريدة من نوعها بأسلوب حديث وتقني داخل البيت الفلسطيني، انسجماً مع روح وتطلعات الأسرة وقيمها. كما يلي جهاز «حضارة TV» احتياجات ورغبات جميع شرائح المجتمع بما يتناسب مع ذوقهم ووقتهم دون أية معيقات. ومما يجدر ذكره أن هذا الجهاز يربط المستخدم مباشرة وبحسب الطلب بعدد هائل من أحدث الأفلام العالمية، والعربية، وأكثر المسلسلات متابعة وشهرة في العالم العربي والأجنبي، بالإضافة إلى وجود باقات متميزة ومختارة بعناية تضم أفضل القنوات التلفزيونية المتنوعة بما تشمل القنوات الوثائقية، والترفيهية، والدينية، والدرامية، والرياضية والمزيد من القنوات الأخرى التي تناسب جميع الفئات العمرية، فضلاً عن سهولة التحكم والاستخدام عبر نظام التحكم عن بعد «الريموت كترول» بواسطة الحركة وبجودة Full HD، مما يوفر راحة للمستخدم، ويجعل مشاهدته عالمياً من المتعة والمغامرة. إضافة إلى ما سبق، يذكر أن هناك العديد من التطبيقات المحملة على «حضارة TV» التي تتيح إمكانية تصفح المواقع الإلكترونية، ومعرفة حالة الطقس، وتغيير العملات، وآخر الأخبار، وغيرها من التطبيقات.

## خدمة «Bitdefender Internet Security»

أطلقت حضارة خدمة Bitdefender Internet Security خلال العام 2016، بهدف تطوير الخدمات المضافة باعتبارها أشهر خدمة تقدمها حضارة في هذا المجال، وذلك بالتعاون مع شركة Bitdefender، تحت شعار «أفضل حماية .. أسرع أداء بكبسة زر». وتعد هذه الخدمة الأولى عالمياً في توفير خاصية الحماية الاستباقية المميزة من التهديدات الإلكترونية مثل التجسس على الحسابات الشخصية في مواقع التواصل الاجتماعي، وحماية أمن المعاملات البنكية على الإنترنت.

ومن باب التطوير المتواصل وتقديم الخدمات

للمستخدمين على أعلى مستويات الجودة، تقوم حضارة بإجراء للفحوصات على أجهزة مخصصة لغايات تجربة الخدمات وتطويرها للمساهمة في رفع كفاءة هذه الخدمات قبل رفعها للمستخدمين. وعلى صعيد آخر، عملت الطواقم الفنية في حضارة خلال العام 2016 بشكل متواصل ومستمر، وبخطة سنوية منبثقة عن رؤية الشركة للمراحل المستقبلية لتساهم في تحقيق أهداف، ولتضع الاستثمار بالاتجاه الصحيح وضمن ركب التطور التكنولوجي. فقد عملت حضارة على توسعة الشبكة بإضافة أجهزة جديدة ذات كفاءة وسعة عالية لاستيعاب الزيادة في عدد المستخدمين، كما تمت توسعة مسارات الإنترنت مع المزود الرئيسي لضمان استمرارية جودة الخدمة لدى المستخدمين ولتغطية الاستخدام المتزايد للإنترنت، خاصة بعد مضاعفة السرعات التي أدت إلى زيادة في استخدام الإنترنت، كما واكب ذلك تطوير في الشبكة الاحتياطية لضمان استمرار الخدمة في جميع الأحوال. إضافة إلى ذلك، قامت حضارة بالاستثمار في أجهزة حماية الشبكة من خلال توفير أجهزة ونظام حماية متطور، وربط جميع عناصر الشبكة به، ومراقبتها باستمرار وبشكل ممنهج لضمان حماية جميع أجزاء الشبكة وحماية المشترك من أي هجوم.

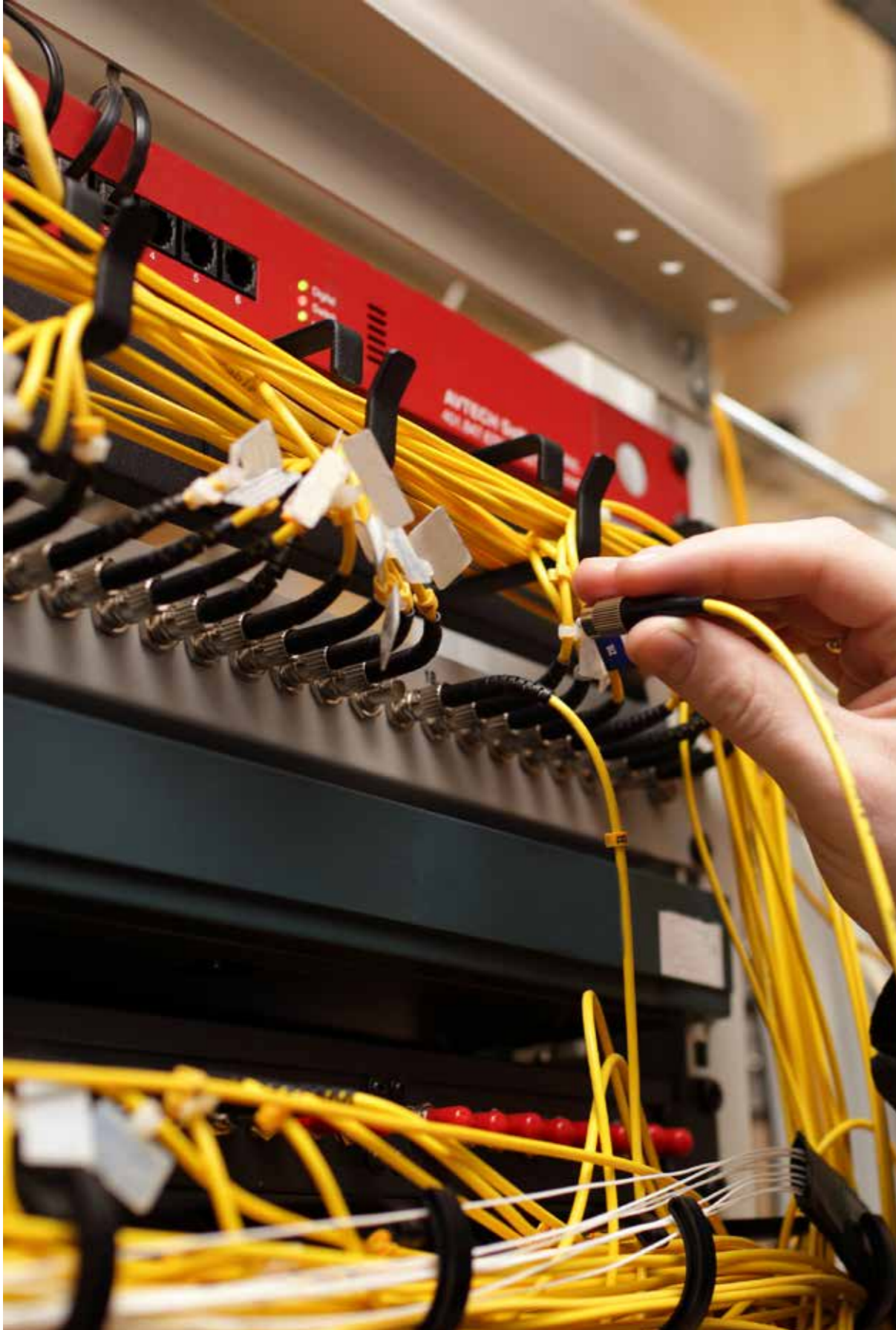
## التحديات خلال العام 2016

تواجه حضارة تحديات في ظل المنافسة غير الشرعية من طرف شركات الإنترنت الإسرائيلية في المناطق الفلسطينية عبر خدمات «4G»، إضافة إلى المنافسة العالية في السوق الفلسطينية نتيجة لكثرة عدد شركات الإنترنت سواء المرخصة منها، أو غير المرخصة، والمزودة لخدمة Wi-Fi.

## نظرة مستقبلية

تعمل حضارة في كل عام ضمن استراتيجية واضحة لمواصلة الريادة والإبداع في طرح أحدث التقنيات والخدمات التكنولوجية لإثراء حياة مستخدمي الإنترنت في فلسطين وتوفير خدمات غير مسبوقه في التميز والإيقان. كما تسعى حضارة لتبقى رافداً أساسياً وموثوقاً في سوق الإنترنت الفلسطيني، ولتحمل على عاتقها في كل سنة مسؤولية المحافظة على ربحيتها بطرق عدة، أهمها





إطلاق حملات منافسة وبأسعار مميزة وخصومات فريدة، إلى جانب إطلاق حملات خاصة بالمشتركين الحاليين بمزايا سهلة وميسرة. كما تهدف حضارة إلى تقديم خدماتها المضافة باستمرار للحفاظ على توفير خدمة الإنترنت بسرعة وجودة عالية، وليتمتع المشترك بتصفح، ومشاهدة، وتواصل مع العالم، بأرقى وسائل التواصل عبر أكبر شركة إنترنت فلسطينية.

### أهم المؤشرات التشغيلية والمالية

- ◀ ازداد عدد مشتركي حضارة نهاية العام 2016 بنسبة 12.0% بالمقارنة مع نهاية العام 2015.
- ◀ ارتفع صافي الإيرادات للعام 2016 بنسبة 11.0% بالمقارنة مع العام 2015.
- ◀ بلغ هامش صافي الربح بعد ضريبة الدخل 11.0% للعام 2016 بالمقارنة مع 3.0% للعام 2015.



## قطاعات الأعمال

## شركة ريتش لخدمات الاتصالات (ريتش)



## الرؤية

تطمح ريتش أن تبقى الشركة الرائدة في تقديم خدمات الاتصال والتواصل والعناية بالزبائن بأعلى معايير الجودة المتبعة محلياً، وإقليمياً، وعالمياً، من خلال توظيف خدمات الاتصال في توفير حلول إبداعية تلبي مختلف الاحتياجات في هذا المجال.

## طبيعة عمل الشركة

تسعى ريتش بصفتها أول مركز استعلامات متخصص لتقديم خدمات العناية بالزبائن، إلى تفعيل دور مركز الاستعلامات، وجعله أداة رئيسية، بحيث تخصص باقة الخدمات التي تتناسب مع كل من الشركات التي تتعامل معها، بما يتناسب مع طبيعة عملها، واحتياجاتها الخاصة، بهدف مساعدتها للوصول إلى أفضل رضى لزبائننا، وذلك من خلال ابتكار حلول غير تقليدية، وتطبيق آليات عمل واقعية وتعود بقيمة فعلية للتواصل مع زبائن الشركة وإيصال استفساراتهم واحتياجاتهم بطريقة منظمة وموثقة إلى الشركة لتتم متابعتها بأسلوب مهني. تستقبل ريتش يومياً حوالي 45 ألف مكالمات، بحيث تتم خدمتها بجودة عالية، ويتم توفيرها مقابل أسعار منافسة، وأداء متميز من فريق عمل ريتش، الذي يعمل على مدار الساعة لخدمة كل من الأسواق المحلية والعالمية.

## أبرز الإنجازات خلال العام 2016

قامت ريتش خلال العام 2016، باعتبارها حلقة الوصل بين الشركات وزبائننا، بتلقي وإيصال العديد من المكالمات الصوتية عبر الهاتف، بما يشمل دعم المنتجات، أو التعامل مع الاستفسارات، وتقديم المعلومات للزبائن، إضافة إلى التسويق عبر الهاتف، وتقديم معلومات عن الخدمات والمنتجات أيضاً. ونظراً لإدراكها بسرعة تغير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، نظمت ريتش خلال العام 2016 تحسينات وتطويرات فيما يخص

الأنظمة، ومنهجية التعامل من قبل موظفيها، وجدولة المكالمات بالنظم الآلية، إضافة إلى تطوير قاعدة الخدمات التي توفرها لزبائننا. من ناحية أخرى، أضافت ريتش خلال العام 2016 خدمات جديدة تتعلق بإدارة متابعة ومراقبة مواقع التواصل الاجتماعي، والتي تهدف ريتش من خلالها إلى استهداف زبائن جدد من السوق المحلي والدولي.

وعلى صعيد آخر، وفي إطار تطوير مستوى وكفاءة الخدمات التي تقدمها ريتش، ورفع مستويات الجدوى من الخدمات المقدمة، فإن العام 2016 شهد استثماراً بالأنظمة التقنية، والتي تعود بدورها بزيادة على العائد المالي، وذلك بناء على دراسات مفصلة أجرتها ريتش لبحث مدى الارتباط بين نفقات الاستثمار والعائد المادي، إلى جانب تطبيق الأولويات بما يحقق الأهداف العامة لريتش.

كما نجحت ريتش خلال العام 2016 في ترجمة استراتيجيتها إلى أهداف موزعة حسب اختصاص دوائر الشركة، حيث تم تحويل الأهداف إلى مؤشرات أداء على مستوى كل من الإدارات، والدوائر، والموظفين في مختلف المستويات الوظيفية.

وسعت ريتش إلى تعزيز مكانتها في السوق المحلي والدولي، حيث يظهر ذلك من خلال توقيع اتفاقيات عمل جديدة مع شركات ومؤسسات محلية وإقليمية، وتمكنت ريتش من خلالها من زيادة حصتها السوقية وذلك عبر توسيع قاعدة زبائننا المحليين والدوليين على حد سواء، والذين توفر لهم ريتش خدمات مركز الاتصال الموحد، الخاصة بالمكالمات الواردة أو المكالمات الصادرة، أو خدمات المكالمات الواردة والصادرة معاً. وتتركز هذه الاتفاقيات مع شركات من قطاع البنوك، وشركات التمويل، والشركات الاستشارية، والمؤسسات غير الربحية،

ومؤسسات الأمم المتحدة، والبلديات. ومن الجدير بالذكر أن هذه الاتفاقيات تشمل عقود استيعاب متدربين، وتدريب مرشدين للعمل، إضافة إلى عقود خاصة ببناء بيئة افتراضية لتنظيم الخوادم، وعقود الاستثمار بالمصادر المفتوحة وتحسين البنية التحتية، إلى جانب العديد من الاتفاقيات الأخرى التي تُعنى بإطلاق خدمات جديدة مثل: تطوير الخدمات البيعية، وأتمتة خدمة الرد التفاعلي، وتطوير نظام التبليغ عن طريق الرسائل النصية والإيميل للحسابات الخارجية، وإطلاق نظام الدردشة.

وعلى الصعيد الدولي، أبرمت ريتش اتفاقيات مع شركات ومؤسسات عالمية بهدف إدارة ومتابعة مواقع التواصل الاجتماعي الخاص بها، ومتابعة الاستفسارات الواردة عبر البريد الإلكتروني، علاوة على استقبال المكالمات الخاصة بزبائن هذه الشركات والمؤسسات.

## التحديات خلال العام 2016

إن أهم التحديات التي واجهتها ريتش خلال العام 2016 غياب الوعي الكافي لدى بعض المؤسسات والشركات في السوق المحلية بمدى أهمية وجود مركز اتصال موحد ومتخصص وأساسية الخدمات التي يقدمها في ظل احتدام المنافسة بين الشركات وتزايد احتياجات الزبائن والتي يجدر بالشركات التعامل معها بأسلوب ممنهج ومدروس وبما يتلاءم مع طبيعة الاستفسارات أو المعلومات المطلوبة من قبل الزبائن، والذي بدوره يعزز مكانة الشركة أو المؤسسة بين زبائننا والمتعاملين معها، ويسهم في الحفاظ على مستوى عالٍ من رضى الزبائن. كما واجهت ريتش تحديات دفعتها إلى التعامل معها بحكمة ونجاح عندما اتخذت قرارات بتحسين أسس التكلفة، مما أدى إلى إعادة تقييم بعض المشاريع التي كانت غير مجدية.

## نظرة مستقبلية

تطمح ريتش إلى زيادة الإيرادات من الاتفاقيات والشركات سواء المحلية أو العالمية، وبالتالي زيادة الأرباح التي تحققها مقابل تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المتعلقة بمراكز الاتصال وفق أعلى المعايير المعمول بها عالمياً. كما تهدف ريتش إلى دخول أسواق جديدة من أجل زيادة قاعدة زبائننا

وحجم الشركات التي تتعامل معها، وذلك بالتناسب مع مدى الربحية التي من الممكن تحقيقها في حال ازداد عدد الزبائن. وفي إطار سعيها لجذب المزيد من الزبائن، ستعمل ريتش على ابتكار خدمات جديدة ونوعية، مثل التركيز على الخدمات ذات الصلة بإدارة ومتابعة صفحات التواصل الاجتماعي للزبائن وخدمات الدردشة المباشرة على صفحات الإنترنت الخاصه بالزبائن لما لهذه الخدمات من طلب متزايد من قبل الشركات لمواكبة ركب التطور الحاصل في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات محلياً وعالمياً.

## أهم المؤشرات التشغيلية والمالية

- ◀ بلغ متوسط عدد المكالمات اليومية الواردة 37,272 مكالمات خلال العام 2016.
- ◀ وصل متوسط عدد المكالمات اليومية الصادرة 4,101 مكالمات خلال العام 2016.
- ◀ انخفض معدل وقت الانتظار من 23 ثانية خلال العام 2015 إلى 20 ثانية خلال العام 2016.
- ◀ ازدادت الإيرادات نهاية العام 2016 بالمقارنة مع نهاية العام 2015 بنسبة 5.0%.



## قطاعات الأعمال



## شركة بالميديا للخدمات الإعلامية (بالميديا)

بالميديا خلال هذا العام من أهم التطورات على صعيد المحطات الفضائية. كما تمكنت بالميديا من إحراز تقدم على صعيد المؤسسات الدولية، حيث قامت بتصوير وإنتاج أفلام وثائقية لمؤسسات مثل Oxfam وUNESCO، وإنتاج حملات توعوية لأطراف مثل UNESCO.

وقد نجحت بالميديا في العام 2016 في تحقيق العديد من الأهداف التي كانت قد خطت لإنجازها خلال العام، حيث كان من أهم هذه الأهداف الاستثمار في تحديث شبكات البث الإعلامي، ومركبات البث بواسطة الأقمار الصناعية SNGs وتحولها إلى عالية الوضوح HD. كما تمكنت بالميديا من تطوير جميع المعدات والأجهزة التكنولوجية وإنشاء غرفة تحكم مركزية MCR مزودة بأفضل المعدات، والتي سيتم استكمالها وبدء العمل بها مع بداية العام 2017، مما سيكون له انعكاس واضح على كفاءة وجودة الخدمات التي تقدمها.

ومما يجدر ذكره أن العام 2016 قد تخللته العديد من الاتفاقيات وأطر التعاون مع مؤسسات عدة وشركات خاصة، بالإضافة لأطراف حكومية محلية. أما فيما يخص الخدمات الإخبارية والبرامج، فقد واصلت بالميديا الشراكات الاستراتيجية الرئيسية مع العديد من المحطات التلفزيونية المحلية والإقليمية، وعززت عملها من خلال رؤيتها المحلية.

## التحديات خلال العام 2016

يفتقر قطاع الخدمات الإعلامية في فلسطين للتنظيم القانوني لضمان حقوق الشركات العاملة في القطاع، فبالإضافة إلى الأفراد الذين يعملون بصورة غير قانونية، تعمل كذلك الشركات الإسرائيلية بصورة مكثفة في الأراضي الفلسطينية. ولا زالت الجهود تُبذل باتجاه تنظيم الأسعار بين الشركات، وذلك بمواصلة المتابعة والتعامل مع الجهات الحكومية لتنظيم سوق العمل الإعلامي الفلسطيني. ومن أهم المعوقات التي واجهتها بالميديا هذا العام أيضاً، الانخفاض

الملحوظ للتغطية الإخبارية للقضية الفلسطينية، وكان ذلك نتيجة لتطور الأوضاع السياسية في عدة مناطق في العالم والشرق الأوسط بشكل خاص. ومن أجل التكيف مع هذه المستجدات، قامت بالميديا بتوسيع عملها مع شركائها في المنطقة، وزيادة التركيز على جوانب وخدمات أخرى كإنتاج الأفلام الوثائقية وخدمات الأقمار الصناعية.

## نظرة مستقبلية

تسعى بالميديا لتوسيع نطاق خدماتها خلال العام 2017 والأعوام القادمة، حيث سيتم إدراج خدمة جديدة تتمثل بالقنوات الفضائية الإعلانية، والتي تعتبر إحدى الحلول محدودة التكلفة التي تتيح الفرصة لإنشاء محطة فضائية، وتشغيلها عن بعد من أي مكان في العالم وبتكلفة محدودة جداً. فبالميديا تبذل جهوداً حثيثة وبشكل جاد مع شركائها حول العالم من أجل تطوير حلول عملية وسلسلة لإدارة القناة والتحكم في تشغيلها بسهولة. علاوة على ذلك، تهدف بالميديا إلى زيادة تركيزها على خدمات الأقمار الصناعية والترددات الفضائية محلياً ودولياً، وعقد المزيد من الاتفاقيات طويلة الأمد.

## أهم المؤشرات التشغيلية والمالية

- ◀ انخفضت تكلفة الرواتب نهاية العام 2016 بنسبة 4.0% مقارنة بالعام 2015.
- ◀ تمت المحافظة على مستوى الإيرادات للعام 2016.
- ◀ ارتفاع إيرادات الإنتاج بنسبة 40.0%.
- ◀ تم بث أكثر من 3,400 بث مباشر وإنتاج ما يزيد عن 900 تقرير إخباري خلال العام 2016.
- ◀ تم تعديل رأس مال الشركة إلى 1,000,000 دينار أردني بموجب شهادة مراقب الشركات الصادرة بتاريخ 2016-08-21.
- ◀ تحقيق ارتفاع ملحوظ في عدد متابعي صفحات بالميديا على مواقع التواصل الاجتماعي، حيث بلغت الزيادة ما نسبته 78.0% على صفحة Facebook وبلغ عدد المشاهدات على قناة Youtube ما يقارب المليونين.

## الرؤية

تهدف بالميديا أن تمثل المركز الإعلامي الفلسطيني الأول والأكبر لتوفير الخدمات الإعلامية، من خلال تقنيات الاتصالات، والبث الفضائي عبر الأقمار الصناعية، والألياف الضوئية، والإنترنت بكفاءة وجودة عالمية.

## طبيعة عمل الشركة

تعد بالميديا إحدى أكبر شركات الإنتاج وأبرز مزودي خدمات الأخبار في فلسطين التي تأسست في العام 2004 كمركز إعلامي تابع لمجموعة الاتصالات الفلسطينية. ونجحت بالميديا عبر مسيرتها في خلق حلقة وصل مع كافة زبائننا، وسعت دوماً لتلبية احتياجاتهم من خلال تقديم الخدمات الإعلامية المكثفة لهم، ونقل المعلومات وبثها عبر خطوط الفايبر المزودة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية. كما أنها وبالاعتماد على الأقمار الصناعية، تغطي بالميديا الأخبار لحظة حدوثها، وتزود تغطية بالمواد الإخبارية العاجلة لعدة قنوات فضائية وإخبارية ووكالات أنباء عالمية من خلال طواقمها المنتشرة في أنحاء فلسطين، والتي تتميز بتأهيل عالٍ جداً. كما تتميز بالميديا بخدمات الإنتاج التي توفرها، والاستوديوهات التابعة لها، إضافة إلى سيارات البث الخارجي، ومراكز التحكم بالاتصالات، مما ميزها كعنوان مفضل لكافة المؤسسات الحكومية والخاصة.

## أبرز الإنجازات خلال العام 2016

تميزت بالميديا في العام 2016 بتغطيتها الواسعة للأحداث، والارتفاع الملحوظ في مجال الإنتاج الإعلامي بنسبة وصلت إلى 40%. كما تمكنت بالميديا من إحراز تقدم كبير في خدمات البث المتعددة، حيث قامت بعقد صفقات مع شركات محلية وأخرى دولية بما يخص الترددات الفضائية للعديد من القنوات الفلسطينية. وكان عدد البرامج التي تم التعاقد لتصويرها من داخل استوديوهات

## التحليل التنافسي

### نظرة على المجتمع الفلسطيني

يقدر عدد الفلسطينيين في نهاية العام 2016 في فلسطين بحوالي 4.88 مليون فرداً، منهم 2.97 مليون في الضفة الغربية بنسبة 60.8%، و1.91 مليون فرداً في قطاع غزة بنسبة 39.2%. كذلك بلغ معدل النمو السكاني في منتصف العام 2016 في فلسطين ما نسبته 2.8%، ومن المتوقع أن تبقى معدلات النمو كما هي خلال السنوات القادمة. وتعتبر الكثافة السكانية في فلسطين مرتفعة بشكل عام، وفي قطاع غزة بشكل خاص، إذ بلغت الكثافة السكانية المقدرة للعام 2016 نحو 800 فرداً/كم<sup>2</sup>.

ويمتاز المجتمع الفلسطيني في فلسطين بأنه مجتمع فتي، فقدرت نسبة الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 15 سنة نهاية العام 2016 بحوالي 39.1%، كما بلغت نسبة الشباب (15-29) سنة حوالي 30.0% من إجمالي السكان، يتوزعون بواقع 37.0% في الفئة العمرية (15-19) سنة، و63.0% في الفئة العمرية (20-29) سنة. ويلاحظ انخفاض نسبة الأفراد الذين تبلغ أعمارهم 65 سنة فأكثر حيث قدرت نسبتهم في منتصف العام 2016 حوالي 2.9%.

وفيما يخص الحسابات القومية، بلغ الناتج المحلي الإجمالي في فلسطين 10,069.9 مليون دولار أمريكي خلال التسعة أشهر الأولى من العام 2016. وقد أشارت التقديرات بالأسعار الجارية إلى ارتفاع الناتج المحلي الإجمالي لفلسطين خلال الربع الثالث من العام 2016 بنسبة 6.9% بالمقارنة مع الربع الثالث من العام 2015. وفيما يخص قطاع المعلومات والاتصالات في فلسطين، فقد بلغت القيمة المضافة لهذا القطاع خلال التسعة أشهر الأولى من العام 2016 ما مجموعه 558.0 مليون دولار أمريكي، وبمعدل نسبة مساهمة في الناتج المحلي الإجمالي في فلسطين 5.5% خلال التسعة أشهر الأولى من العام 2016.

ويجدر بالذكر أن التقديرات الأولية أشارت إلى ارتفاع الناتج المحلي الإجمالي في فلسطين بنسبة وصلت إلى 3.9% خلال العام 2016 مقارنة مع العام 2015، مما نتج عنه ارتفاع نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي بنسبة 1.0% خلال العام 2016 مقارنة مع العام 2015.

أما فيما يخص التقديرات الأولية للعام 2016، فقد أشارت إلى وجود ارتفاع في إجمالي عدد العاملين في سوق العمل المحلي الفلسطيني بنسبة 3.0% خلال العام 2016 مقارنة مع العام 2015، ويعزى هذا إلى ارتفاع عدد العاملين في أنشطة الانشاءات والصناعة والخدمات. من ناحية أخرى، ارتفعت نسبة البطالة خلال العام 2016 لتصل إلى 27.2% بعد أن كانت 26.2% خلال العام 2015، حيث أن 4 من بين كل 10 شباب في فلسطين في صفوف البطالة خلال الربع الأول من العام 2016، فقد بلغ معدل البطالة بين الشباب (15-29) سنة ما نسبته 39%، وسجل أعلى معدل للبطالة بين الأفراد في الفئة العمرية (20-24) سنة.

بحسب دراسات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني وسلطة النقد الفلسطينية، حيث تم إعداد التقديرات الأولية للعام 2016 لتستند على التقديرات الأولية للمؤشرات المختلفة، بناءً على البيانات المتوفرة للربع الثالث الأول من العام، بالإضافة إلى المؤشرات المتوفرة عن الربع الرابع من العام 2016، والتي استخدمت لتقدير بيانات الربع، علماً أن هذه البيانات عرضة للتنقيح والتعديل، وذلك بما يشمل المؤشرات الديموغرافية والحسابات القومية للعام 2016 التي تم احتسابها بالأسعار الجارية.

### قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين

يمر العالم خلال السنوات الأخيرة بنقلة نوعية وثورة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الذي أضحت أحد أهم الركائز التي تقوم عليها الدول بهدف الإنجاز، والتقدم، وإحراز التنمية المستدامة التي تعد شرطاً أساسياً للتنمية الوطنية الشاملة في مختلف المجالات الإدارية، والاقتصادية، والتنظيمية الأخرى، أملاً في الارتقاء بمستوى وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين. كما تولي الدول قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات اهتماماً كبيراً كونه يساهم بفاعلية في زيادة الدخل القومي، وجذب تدفقات رؤوس الأموال، وبالتالي توليد العائدات، والمساهمة الحقيقية في الناتج المحلي الإجمالي. وقد استجبت مؤخراً العديد من التقنيات الحديثة عالمياً مثل نظم إدارة البيانات، والحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء، والخدمات الحكومية الإلكترونية التي تُعنى بإنشاء وربط قواعد البيانات القومية، وإرساء قواعد المدن الذكية القائمة على سهولة تبادل المعلومات والاستفادة منها.

وعلى إثر هذا التوجه العالمي، يعتبر قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطيني محكاً رئيسياً، وسنداً أساسياً وداعماً لكافة الأنشطة الحياتية، إذ أنه يلعب دوراً هاماً في دفع عجلة التطور والمعرفة في فلسطين في شتى المجالات بهدف انتهاج آفاق جديدة وطرق حديثة في اكتساب المعرفة والاستفادة منها. ولقد اتخذ هذا القطاع في فلسطين بعداً جديداً خلال السنوات الأخيرة من حيث تنفيذ تقنيات وتطبيقات حديثة ذات تأثير مباشر على مختلف نواحي الحياة سواء المتعلقة بالأفراد، أو قطاعات الأعمال، والمؤسسات والهيئات المالية والمؤسسات التعليمية ومراكز البحوث والتنمية، وغيرها من المجالات الصحية، والتعليمية، والحكومية، والمؤسسية.

وينطلق هذا القطاع في فلسطين من مبدأ السعي لمواكبة التطور الإقليمي والعالمي والتغيير الديناميكي في مختلف أصعدة تطوير الأعمال، ومجالات التنمية المتعددة لتوطين التكنولوجيا في المجتمع الفلسطيني، وتحقيق نهضة الاقتصاد الوطني وتسريع وتيرة التنمية الاقتصادية والاجتماعية كونه يعد من أكثر

القطاعات جذباً للاستثمارات، وخاصة الأجنبية منها، وخلق فرص عمل جديدة نظراً لتسارع معدل نموه السنوي وتعدد مجالات تطبيقه.

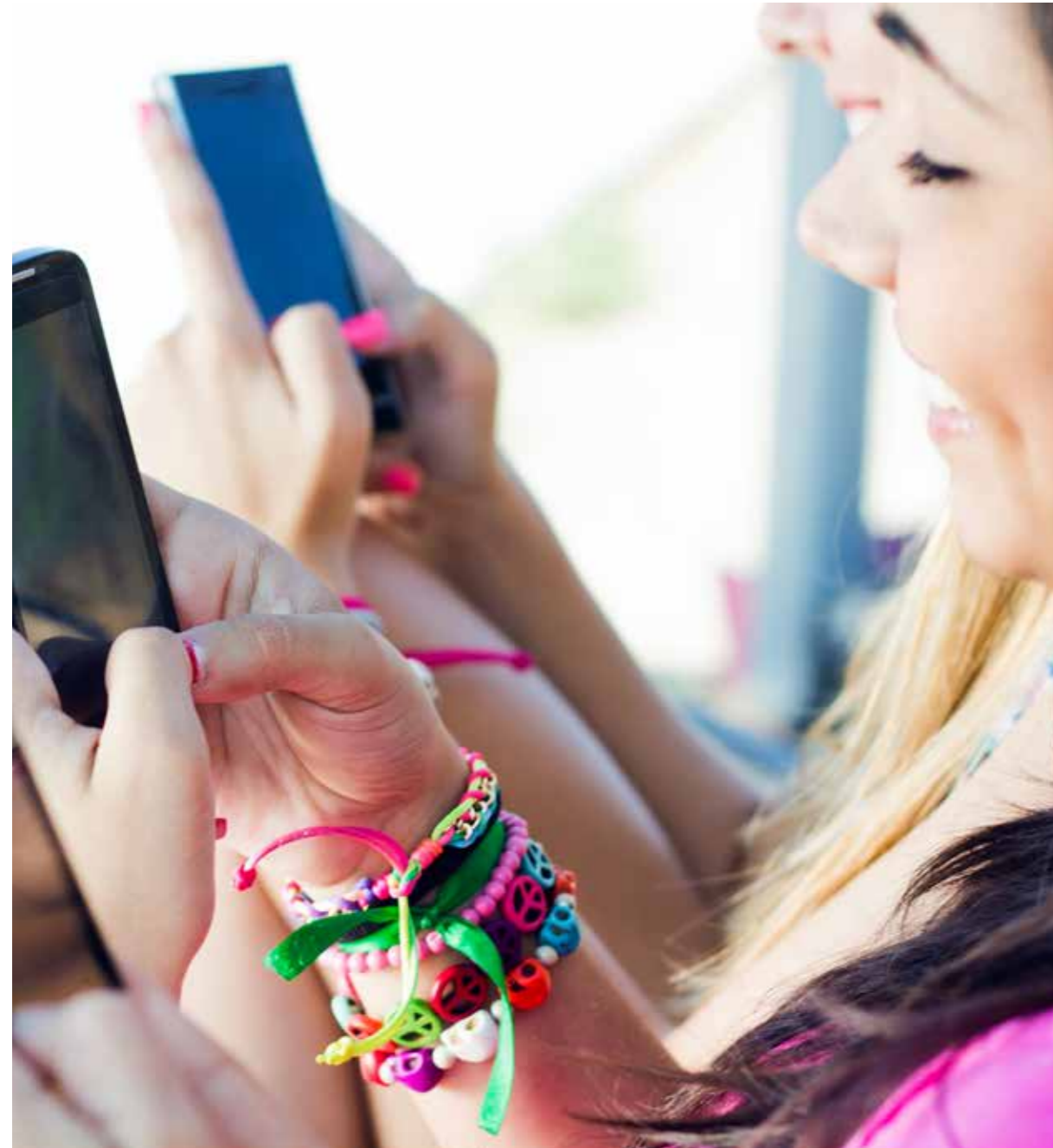
وبالرغم من هذا التطور الحاصل في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطيني، إلا أنه يواجه تحديات تقف في وجه تحقيق المخططات وإنجاز الطموحات، والتي تتنوع ما بين الاقتصادي والاجتماعي والفني. إلا أن هذه التحديات تهون أمام العائق الأكبر، والذي يتمثل في التحكم الإسرائيلي بالطيف الترددي ويحجم السوق الفلسطينية من استخدامه بالكامل، مهديراً بذلك فرصة استيعاب تقنيات الاتصال الحديثة من الجيل الثالث والرابع، إضافة إلى تحديد إمكانية استيراد الأجهزة والمعدات بحرية كاملة.

### وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية

تسعى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية لتحقيق التنمية المستمرة للمجتمع الفلسطيني، ولتطوير هذا القطاع الحيوي من خلال استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتطوير مجتمع قائم على المعرفة، والتمتع بالحقوق الرقمية من خلال تهيئة بنية تحتية قوية ومتطورة، إلى جانب تطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الوطنية على أرضية تنافسية وإبداعية لترفع من كفاءة الاقتصاد الوطني ككل. وتتطلع الوزارة إلى تسهيل وتطوير الخدمات الذكية للأفراد والمؤسسات من جهة، وتعزيز مساهمة القطاع في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الصناعات التقنية من جهة أخرى لرفد الخزينة الفلسطينية وتطوير الاقتصاد الفلسطيني. وتولي الوزارة أهمية كبيرة لهذا القطاع من خلال العمل على توفير شتى الوسائل لتيسير التحول الإلكتروني للمؤسسات والدوائر الحكومية والقطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني بهدف تعزيز المعرفة الرقمية في المجتمع الفلسطيني.



ونتيجة لإدراك شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية لهذه المتغيرات، وانطلاقاً من وعيها التام بأن رضا المشتركين يعتبر أحد الأولويات الأكثر أهمية من أجل استمرار المجموعة واستدامة نشاطاتها، فإن شركات المجموعة تعمل جاهدة من أجل التطوير المستمر على الخدمات والمنتجات التي تطرحها محلياً وعالمياً لكي تقدمها للمشارك أو المستخدم النهائي بصورة نوعية. وفي سبيل تحقيق هذه النتائج، تسعى شركات المجموعة لتطويع نقاط القوة والقدرات الداخلية التي تمتلكها، لإضافة قيمة لخدماتها ومنتجاتها بأسلوب يصعب على المنافسين تقليده، وبما يحقق منفعة فعلية للمشارك أو المستخدم النهائي وبما يدوم على مدار فترة زمنية طويلة الأمد.



## اتحاد شركات أنظمة المعلومات الفلسطينية «بيتا»

يُمثل اتحاد شركات أنظمة المعلومات الفلسطينية «بيتا» أكثر من 150 شركة عاملة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والتي تُعدّ من أهم الشركات الناشئة والوليدة في فلسطين. وقد تأسس هذا الاتحاد في العام 1999 كمنظمة غير ربحية تُعنى بمصالح قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطيني، وتهدف إلى إبراز الأثر المجتمعي الإيجابي الذي يحققه هذا القطاع، أملاً في أن يساهم الشعب الفلسطيني في رعاية الابتكار والمشاركة في بناء المعرفة العالمية.

## العلاقة مع منظم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

تشكل مجموعة الاتصالات الفلسطينية دوراً فاعلاً وأساسياً في البيئة التكنولوجية في فلسطين، باعتبارها رائدة هذا القطاع منذ تأسيسها. وعلى مدار السنوات الماضية، واصلت المجموعة تعاونها الإيجابي والمبادر مع الجهات التنظيمية والرقابية في هذا القطاع، من حيث التزامها بالبيئة القانونية، والأطر التنظيمية الشاملة، والسياسات والتشريعات التي تؤدي إلى التنمية المستدامة، وتعزز المنافسة العادلة والشفافية في السوق، فضلاً عن توفر الحماية للمشاركين، وذلك انطلاقاً من اعتبار المجموعة مثلاً للأطراف والمنشآت الأخرى العاملة في هذا القطاع.

وقد عملت المجموعة جنباً إلى جنب مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية لتوفير البنية التحتية الحديثة، وتوفير الإمكانيات والاحتياجات اللازمة للنهوض بهذا القطاع الهام ليأخذ دوره الأساسي في عملية التنمية الوطنية. ويشمل هذا التعاون توفير التجهيزات الفنية المتطورة، والموارد البشرية المؤهلة لاستخدام وتصنيع التكنولوجيا بمختلف أشكالها وتنوعاتها، بهدف بناء جسر لتقليص الفجوة الرقمية بيننا وبين الدول المتقدمة، وبالتالي تقديم أحدث الخدمات والمنتجات إلى السوق الفلسطينية، والإسهام من أجل زيادة مساهمة هذا القطاع في الناتج المحلي الإجمالي الفلسطيني.

وفي ظل خصوصية الوضع الحالي الفلسطيني، وطبيعة التحديات التي تواجهها الشركات العاملة في هذا القطاع، فإن مجموعة الاتصالات الفلسطينية لا تدخر جهداً بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية، بهدف نيل عضوية فلسطين في الاتحاد الدولي للاتصالات وبالتالي تثبيت حق فلسطين في الحصول على ترّدات الجيل الثالث والرابع وغيرها من مزايا قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

وقد شهد العام 2016 محطة هامة بالنسبة إلى مجموعة الاتصالات الفلسطينية، تمخضت عن إجراء العديد من الدراسات، والاستشارات، واتباع أفضل الممارسات الدولية بهدف تجديد رخصة شركة الاتصالات الفلسطينية «بالتل» لإنشاء وإدارة وتشغيل شبكة الهاتف الثابت، ورخصة شركة «جوال» لإنشاء وإدارة وتشغيل شبكة الهاتف الخليوي وتراسل المعطيات وخدمات الاتصالات الأخرى لمدة عشرين عاماً قادمة بدءاً من تاريخ 16-11-2016، وبقيمة إجمالية للترخيص بلغت 290 مليون دولار أمريكي، بالاتفاق مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووزارة المالية.

## تحليل العوامل التنافسية

تعمل شركات القطاع الخاص في بيئة تتصف بالتغير السريع، والتعقيد، وتتأثر بعوامل عدة مثل العولمة، والأسواق غير المنتظمة، إضافة إلى تغير وتبدل توجهات ومستويات الطلب، والمنافسة المتزايدة، في ظل ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتحرير التجارة العالمية.

الإخبارية، والإنتاج، بالإضافة إلى خدمات الأقمار الصناعية المتعددة، وخدمات الإنتاج الإعلاني. ويعتمد حجم العمل لدى بالميديا بشكل رئيسي على نوع الخدمات المقدمة، فتتفاوت خدمات الأخبار حسب الأحداث السياسية والتغطيات الإخبارية خلال فترة معينة، أما خدمات الإنتاج والأقمار الصناعية، فهي ليست موسمية ولا تقتصر بشكل أساسي على أحداث أو فترة محددة من السنة. وتتميز بالميديا عن غيرها من الشركات بتوسعها محلياً ودولياً، مما يتيح لها العديد من فرص التعاون مع شركات عالمية. كما تتميز بالميديا بمواقع استوديوهاتها المختارة بشكل استراتيجي، إضافة إلى امتلاكها شبكة ألياف ضوئية واسعة الامتداد تنتشر في كافة أنحاء الوطن.



تطوراً نتيجة لحصولها على ترددات الجيل الثالث، الذي تم التحكم به ومنعه حتى اللحظة عن شركات الاتصالات الخلية الفلسطينية، إلى جانب المنافسة من قبل الشركات الأخرى العاملة في السوق الفلسطينية التي تقدم نوعاً مشابهاً من الخدمات. إلا أن جوال تحافظ على ميزتها التنافسية سعياً لإرضاء المشترك، وفق معايير الخدمة المعتمدة عالمياً.

أما خدمات الإنترنت التي تقدمها حضارة، فإنها تمتاز بكونها حلولاً مبتكرة مقدمة من قبل الشركة ذات أكبر سعة وسرعة إنترنت في فلسطين، لتثبت أنها، ومن بين 16 منافساً في الوطن، قد استطاعت أن تعزز ثقة أكثر من 120 ألف مشترك. وتضم حضارة طاقماً من الموظفين المتميزين الذين يقومون بدراسة السوق الفلسطينية بشكل متواصل لاستقراء أنماط الاستهلاك والطلب، وتطور الاحتياجات التي تتفاوت مستويات عرضها في السوق بحيث تعتمد على المواسم، ولا تستمر حسب مستوى الطلب ذاته طوال العام. وبذلك، تتجاوب حضارة وبالسرعة الممكنة للاستجابة لهذه الاحتياجات وتلبيتها، سواء المنزلية التي تخص الأفراد، أو التجارية التي تخص قطاعات الأعمال، أو السوق الفلسطينية بشكل عام.

وفيما يخص خدمات مركز الاتصال المتخصص التي تقدمها ريتش، فإنها تسعى من خلالها لتقديم خدمات ذات الجودة والقيمة، بأعلى مستويات السرية وأمن المعلومات، وبالتالي تحقيق مستويات أعلى من رضى الزبائن. وتواجه ريتش منافسين مباشرين ممن يقدمون خدمات مشابهة للخدمات التي تقدمها ريتش، ويقومون بترويجها محلياً. أما الشركات المنافسة غير المباشرة، فتتمحور حول الشركات الدولية والعالمية وخصوصاً تلك الموجودة في كل من الهند والفلبين. وبالرغم من المنافسة، إلا أن ريتش تميز ما تقدمه من خلال تزويد عملائها بأفضل الخدمات عالية الجودة والمهنية، من خلال طاقم مهني ومتخصص، بالإضافة إلى الالتزام بالمواعيد لتسليم النتائج اللازمة والمرجوة من الخدمات المقدمة للزبائن.

وعلى صعيد الخدمات الإعلامية التي تقدمها بالميديا، فتشمل خدمات الإعلام والتغطية

كما تسعى شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية إلى الاهتمام الحثيث بحاجات المشتركين ورغباتهم الحالية والجديدة، بحيث تستمر في توفير الخدمات الحالية، بينما تقوم باستغلال هذه الحاجات الجديدة في خلق آفاق أوسع، وبالتالي استحداث أبعاد تنافسية جديدة بهدف تلبية الطلب في السوق بالصورة المثلى والأكثر ملائمة لمتطلبات المشتركين.

وفي مجال خدمات الهاتف الثابت وخطوط النت فائقة السرعة وخدمات قطاع الأعمال، فقد تمكنت بالتل من خدمة السوق الفلسطينية على مدار العقدين الماضيين بتقديمها خدمات ذات جودة عالية وأسعار مناسبة لمستخدميها، لتتمكن من تلبية حاجاتهم واستقراء رغباتهم المتجددة، لتبقى دوماً في صدارة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطيني، باعتبارها المشغل الأول والوحيد في فلسطين لخدمات الهاتف الثابت وخط النت ADSL Access. وتواجه بالتل منافسة من بعض الشركات الصغيرة التي تقدم خدمة الإنترنت اللاسلكي عبر تقنية Wi-Fi، إلى جانب المنافسة غير الشرعية من قبل الشركات الإسرائيلية المزودة لخدمة الإنترنت في المناطق الفلسطينية. وبالرغم من هذه التحديات وغيرها من العقبات، فقد تمكنت بالتل من الاستمرار، والمحافظة على حصتها السوقية، كما أنها ستواصل سعيها للتطوير وتقديم كل ما هو مبتكر ومتجدد، من أجل خدمة مستخدميها بالصورة الأمثل والبقاء في مقدمة شركات القطاع الخاص الفلسطيني.

وفي مجال خدمات الهاتف الخليوي، أبدعت جوال بتقديمها خدمات وبرامج مصممة لتناسب مع احتياجات كافة شرائح المجتمع الفلسطيني. وتتفاوت مستويات عرض الحملات وطرح البرامج التي تقدمها جوال بما يتلاءم مع احتياجات المشتركين التي تتغير بتغير العوامل الاقتصادية، والسياسية، وغيرها من العوامل كاختلاف المواسم مثلاً. لذلك، تحرص جوال على التكيف مع المستجدات التي تؤثر في السوق، بهدف تلبية حاجات مستخدميها على تنوعها. وتواجه جوال تحديات تنافسية عدة، منها تواجد الشركات الإسرائيلية بصورة غير شرعية في المناطق الفلسطينية وتقديمها لخدمات أكثر



## البحث والتطوير

في ظل التغير المستمر في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ترى مجموعة الاتصالات الفلسطينية أن التركيز على البحث والتطوير ركيزة أساسية ومتطلب رئيسي من أجل الاستمرار، والتكيف، ولتبقى رائدة القطاع في فلسطين. وتسعى المجموعة من خلال استثمارها في البحث والتطوير إلى مواكبة كل ما هو جديد في عالم الاتصالات إقليمياً وعالمياً، بهدف البقاء في مركز الريادة في كافة المجالات التي تختص بها شركات المجموعة. ويتمثل نشاط البحث والتطوير الذي تقوم به المجموعة وشركاتها في أوجه عدة تتم ترجمتها على هيئة إنجازات، تشمل إنجازات مرتبطة بتقديم الخدمات، مثل الاستمرار في تحديث البنية التحتية لتتمكن من توفير الخدمات بالجودة والقيمة اللتين تتناسبان مع المعايير العالمية، وتعيين أفضل الكفاءات للنهوض بمنظومة العمل وتطوير استراتيجيته. إضافة إلى ذلك، تحرص المجموعة على اتخاذ إجراءات فورية لمواجهة التحديات التي تواجهها، وإنتاج خدمات متطورة ذات قدرات تنافسية متفوقة، وتقديم خدمات جديدة، إلى جانب البحث في سبل تعزيز التعاون الدولي، وفتح أسواق جديدة محلياً وإقليمياً وعالمياً. كما يتضمن البحث والتطوير الذي تطبقه المجموعة إنجازات ترتبط بوجود المجموعة ضمن قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بشكل عام، وذلك بما يتضمن الدعم الكامل للإبداع، والذي يتجسد في مشاركة المجموعة في كل المبادرات التي تشجع الإبداع والابتكار في المجتمع الفلسطيني. كما تحرص المجموعة على البحث مع الجهات الرقابية والتنظيمية في إمكانية تنمية مجتمع معرفي يدعم اقتصاداً قوياً، يركز على الإتاحة العادلة للمعلومات، وجودة الخدمات، وتطوير صناعة قومية قائمة على المهارات البشرية، وتطوير المهارات المطلوبة لتطوير هذا القطاع ككل، وأخيراً توفير حياة أفضل للمواطن الفلسطيني، ووضع فلسطين على الخريطة التكنولوجية العالمية.

## معايير الجودة الدولية

تلتزم مجموعة الاتصالات الفلسطينية وشركاتها بتطبيق معايير الجودة، بحيث يتجلى الهدف الرئيسي من الحفاظ على أعلى مستويات الجودة في تحقيق رضا المشتركين، وإكسابهم تجربة فريدة في التمتع بالخدمات التي تقدمها شركات المجموعة، وبالتالي نيل ولائهم. وتقوم المجموعة بتطبيق أسس الجودة من خلال مواصلة توجيه كل من الموظفين والإجراءات سواء التقنية أو الإدارية، للتأكد من تحقيق الإنجازات حسب الأسس المثلى، وتصحيح أي خلل في حال حدوثه. وتتلخص هذه المعايير التي تلتزم بها مجموعة الاتصالات الفلسطينية وشركاتها في توفر جملة من السياسات والقوانين المتبعة بحيث تشمل كافة مفاتيح العمليات والإجراءات الرئيسية، إضافة إلى تسجيل العمليات والإجراءات ورصدها من أجل التأكد من فعاليتها، وكذلك حفظ نسخ عن السجلات لاسترجاعها في حال الحاجة إليها مستقبلاً، إلى جانب تنفيذ عملية تقييم وتحليل عقب حدوث أي خلل بهدف محاولة تفاديه لاحقاً، وأخيراً العمل على تقييم هذا النظام بحد ذاته للتأكد من مدى فعاليته وتحقيق الجدوى من الالتزام به.

ومن أهم الآثار المترتبة على العمل وفق هذه المعايير توفير عدد أكبر من العمليات والإنجازات ذات الكفاءة والفاعلية، ونيل رضا المشتركين، وبالتالي الاحتفاظ بهم، واستقطاب المزيد، وتنشيط عملية التسويق وتعزيزها، إضافة إلى رفع مستويات الوعي لدى الموظفين، وتقليل نسبة الهدر، وزيادة مستويات الإنجاز، وبالتالي رفع نسب الأرباح.

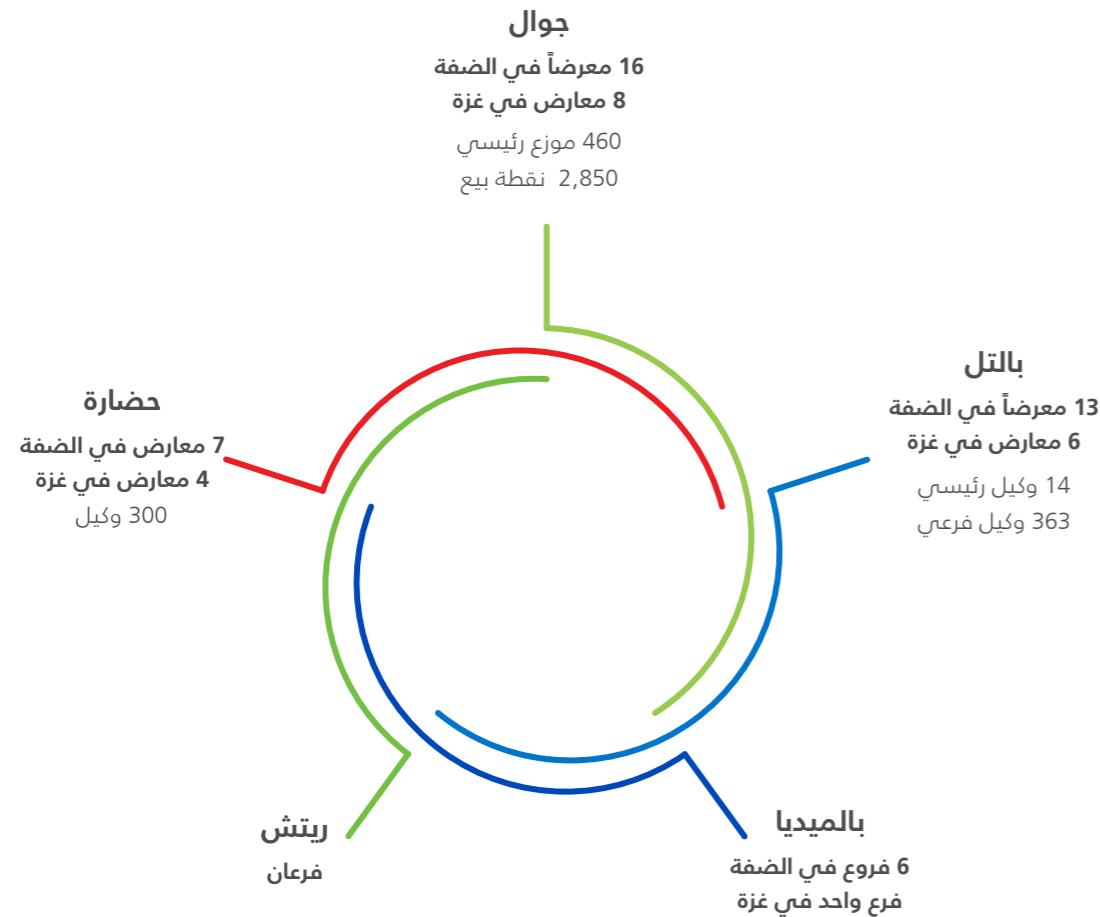
ويجدر بالذكر أن جوال، ولكي تبقى الشركة الأولى محلياً في مجال الاتصالات الخلوية، وضمن الأفضل إقليمياً ودولياً، فقد نجحت في الحصول على شهادة الايزو (ISO 14001)، حيث أصبحت جوال من الشركات الرائدة في هذا المجال، فقد تم تنفيذ زيارات تدقيقية من قبل شركة MAK خلال العام 2016 وتم تجديد الشهادة.

كما حافظت ريتش على شهادة (ISO 27001) التي تستخدم كنظام لضبط الجودة وسياسة شهادات الأمان (Quality Assurance System and Policy Certification Integration).

## الملكية الفكرية

تولي مجموعة الاتصالات الفلسطينية موضوع الملكية الفكرية اهتماماً جماً، لما له من الأثر على أداء المجموعة وشركاتها، وتمييز خدمات ومنتجات المجموعة عن غيرها، وحماية المشترك من الخداع والتقليد التجاري، وبالتالي إتاحة المجال لبيئة عمل تساعد على ازدهار الإبداع والابتكار. ويحمي القانون العلامة التجارية شرط أن تكون مميزة وغير مضللة وغير مخالفة للنظام العام والآداب. وتهدف المجموعة إلى تسجيل كل ما ينتج عنها لدى الجهات المختصة بهدف حماية هذه الملكية، التي تثمنها المجموعة، وتعتبرها رابطاً يجمعها بمشتركيها، ويرسخ في أذهانهم بارتباط هذه الملكية بها، وذلك بما يشمل أسماء شركاتها التابعة: بالتل، وجوال، وحضارة، وريتش، وبالميديا، وشعار كل من هذه الشركات، بالإضافة إلى أية مصنفات أدبية، وفنية، وتصاميم، وشعارات وأسماء وصور الحملات والخدمات والبرامج والمنتجات، ونصوص، وتسجيلات مرئية ومسموعة، وبرمجيات، وكل ما يحتويه الموقع الإلكتروني للمجموعة وشركاتها، وأية علامات تجارية ترتبط بمجموعة الاتصالات الفلسطينية أو إحدى شركاتها التابعة.

## فروع ومعارض شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية



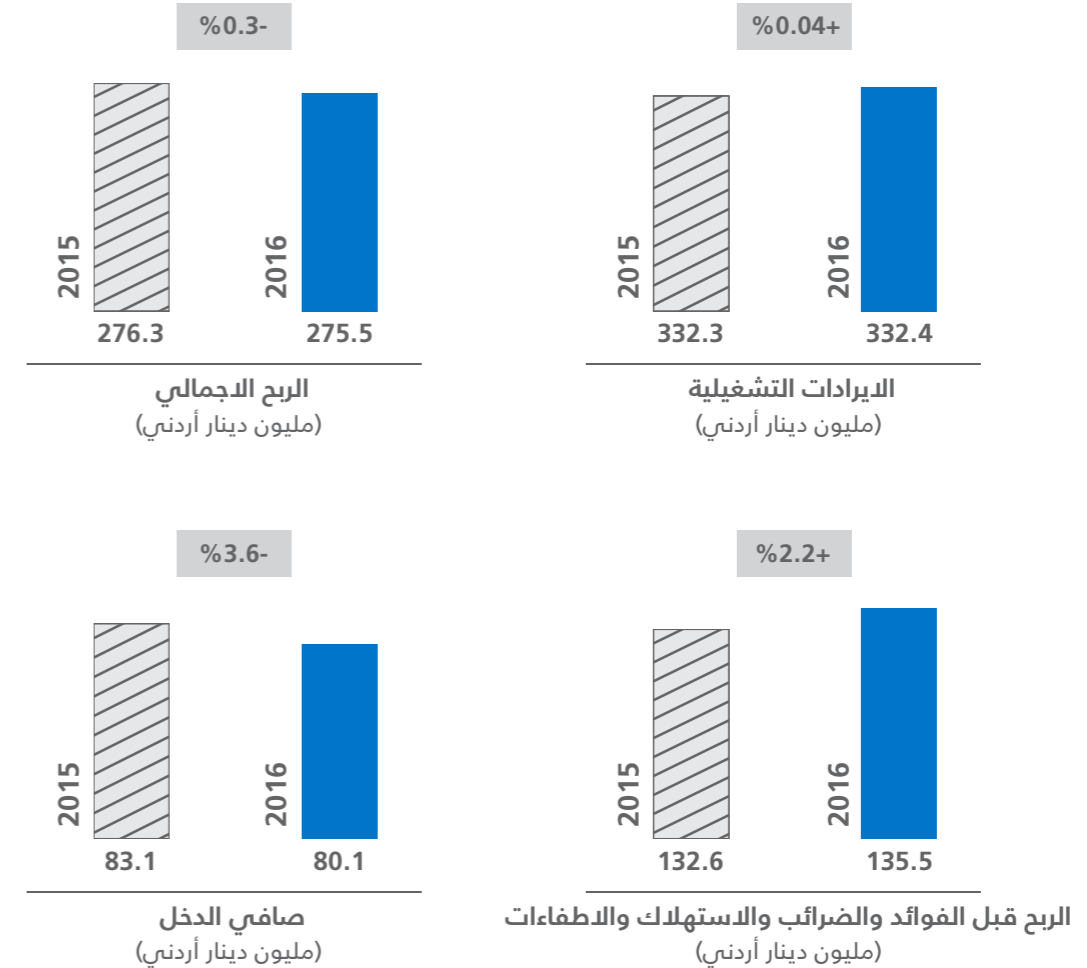


## النتائج المالية والتشغيلية

## المؤشرات المالية

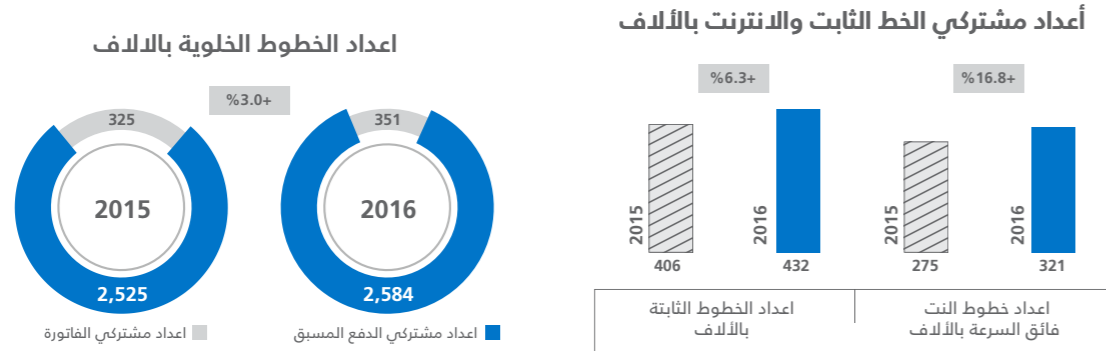
تمثل النتائج المالية والتشغيلية الموحدة التي تحققها مجموعة الاتصالات الفلسطينية محصلة الجهود والإنجازات من أجل تحقيق الأهداف والخطط الاستراتيجية. وقد كان العام 2016 حافلاً بالإنجازات على مستوى شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية، حيث حققت المجموعة صافي أرباح خلال العام 2016 بما مقداره 80.1 مليون دينار أردني مقارنة بالعام 2015 والتي بلغت حينها 83.1 مليون دينار أردني. كما وصل نصيب السهم من الأرباح إلى 0.608 دينار أردني خلال العام 2016 مقارنة بقيمة وصلت إلى 0.631 دينار أردني خلال العام 2015.

وعلى صعيد الإيرادات التشغيلية الموحدة، فقد ارتفعت إيرادات المجموعة بنسبة 0.04% لتصل إلى 332.4 مليون دينار أردني خلال العام 2016 مقارنة بما حققته خلال العام 2015، والتي وصلت حينها إلى 332.3 مليون دينار أردني. ومن جانب آخر، سجلت قطاعات الاتصالات السلكية والخدمات الرقمية ارتفاعاً في الإيرادات من جهات خارجية بنسبة 0.4% و 17.0% على التوالي، في حين انخفضت إيرادات قطاع الاتصالات اللاسلكية والإعلام من جهات خارجية بنسبة 2.2% و 8.8% مقارنة بالعام 2015. وقد وصلت نسب كل من صافي الدخل، والربح الإجمالي، والربح التشغيلي، و EBITDA إلى 24.1%، و 82.9%، و 26.8%، و 40.8% على التوالي.



## المؤشرات التشغيلية

وفيما يخص المؤشرات التشغيلية التي تضم أعداد مشتركي شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية، فقد ارتفعت قاعدة المشتركين الإجمالية لشركات المجموعة بنسبة 4.4% نهاية العام 2016 مقارنة مع نهاية العام 2015 لتصل إلى 3.688 مليون مشترك. ويجدر بالذكر أن هذا الارتفاع ناتج عن إحراز النمو في أعداد مشتركي جميع القطاعات بما يشمل مشتركي الخط الثابت، والخط الخلوي، وخطوط النت فائقة السرعة.



وبالتزامن مع الارتفاع في أعداد المشتركين، فقد انخفض معدل الإيراد الشهري لكل مشترك في قطاعات الاتصالات اللاسلكية والاتصالات السلكية خلال العام 2016 مقارنة بالعام 2015 بنسبة 5.2% و 11.5% ليصل إلى 6.50 دينار أردني و 8.79 دينار أردني على التوالي، في حين ارتفع معدل الإيراد الشهري لكل مشترك في قطاع الخدمات الرقمية بنسبة 3.4% ليصل إلى 9.70 دينار أردني.

## الديون

أما فيما يتعلق بالديون والالتزامات المالية المترتبة على مجموعة الاتصالات الفلسطينية، فقد وصل رصيد الجاري مدين المستغل من قبل المجموعة كما في تاريخ 31 كانون الأول من العام 2016 ما قيمته 11.4 مليون دينار أردني من أصل سقف التسهيلات الائتمانية البالغ 28.4 مليون دينار أردني. ويجدر بالذكر أن المجموعة قد قامت خلال الفترة المذكورة بتسديد وإغلاق سقوف جاري مدين بقيمة 7.1 مليون دينار أردني. كما حصلت المجموعة على سقوف جاري مدين جديدة بقيمة 17.7 مليون دينار أردني.

ومن ناحية أخرى، بلغ إجمالي التسهيلات الائتمانية والجزء المتداول من القروض طويلة الأجل ما قيمته 30.97 مليون دينار أردني كما في تاريخ 31 كانون الأول من العام 2016. علاوة على ذلك، قامت المجموعة خلال العام 2016 بتوقيع اتفاقية قرض طويل الأجل بمبلغ 70.9 مليون دينار أردني مع بنك إقليمي وذلك لغاية تمويل دفع رسوم تجديد رخصة شركة الاتصالات الفلسطينية «بالتل» وشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية «جوال».

## تحليل المركز المالي

تتطلب عملية تحليل المركز المالي وتقييمه تحديد معايير ومؤشرات الأداء المالي، والتي بدورها تستند إلى قدرة المجموعة على تحقيق أهدافها المالية الموحدة. وتتطلع إدارة المجموعة من بين أهدافها المالية إلى إحراز التوازن المالي الذي يعتبر هدفاً أساسياً يؤثر بشكل مباشر على الاستقرار المالي، وذلك بما يستدعي الحفاظ على الموارد المستخدمة في تمويل الأصول لمدة لا تقل عن مدة بقاء الاستثمارات لتفادي الاضطرابات التي قد تحدث في عناصر الميزانية. كما تهدف المجموعة إلى تحقيق مستويات محددة من السيولة المالية، من أجل ضمان قدرتها على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل. إضافة إلى ما سبق، فإن المجموعة تعتبر ربحيتها من بين الأهداف التي تسعى لتحقيقها، من أجل إنجاز المردود المادي الذي يتناسب مع الخطط المالية للمجموعة، وبالتالي تعظيم القيمة العائدة على المساهمين، وضمان نمو المجموعة واستدامتها.

ومما يجدر التنويه إليه أن مجموعة الاتصالات الفلسطينية تتبع المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) لعرض هذه الاستثمارات في قوائمها المالية. حيث تنص هذه المعايير على إعادة تقييم الاستثمارات وفقاً لقيمتها السوقية كما هي في نهاية الفترة، بحيث ينعكس أي ربح أو خسارة نتيجة إعادة تقييم الاستثمارات لأغراض المتاجرة على قائمة الدخل، في حين تنعكس إعادة تقييم الاستثمارات المتاحة للبيع على حقوق المساهمين في الميزانية الموحدة. وعند تعذر إمكانية تحديد القيمة العادلة للاستثمارات المتاحة للبيع بشكل موثوق لعدم إمكانية التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية، فإنه يتم عرضها بالكلفة بعد تنزيل التدني المتراكم.

### سياسة الاستثمار

تري مجموعة الاتصالات الفلسطينية في استثماراتها المحلية والإقليمية ميزة تنافسية تمكنها من تحقيق فرص نمو حقيقية. وتهتم المجموعة بالاستثمار في قطاعات مختلفة، مثل قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والقطاع المصرفي، إضافة إلى قطاعات حيوية أخرى، وفي شركات تمتلك إدارات تنفيذية قوية. وتقوم المجموعة باقتناص الفرص الاستثمارية الواعدة بما يتناسب مع الخطط الاستثمارية التي تضعها إدارة المجموعة، وفقاً لرؤية لجنة الاستثمار التابعة لمجلس الإدارة. وقد بلغ رصيد الموجودات المالية المتوفرة للبيع والموجودات المالية لغرض المتاجرة خلال العام 2016 حوالي 152 مليون دينار أردني مقارنة مع 163 مليون دينار أردني خلال العام 2015. ومن جانب آخر، فقد وصل حجم التوزيعات النقدية المقبوضة من جميع الاستثمارات خلال العام 2016 إلى ما يقارب 6.6 مليون دينار أردني مقارنة بمبلغ 4.0 مليون دينار في العام 2015.

### المساهمة في شركات ونشاطات أخرى

وتميزت استراتيجية مجموعة الاتصالات الفلسطينية في مجال الاستثمار على مدار الأعوام الأخيرة بتنوع الاستثمارات التي تسمح لها بالاعتماد على مجموعة متنوعة من الموارد الاستراتيجية والمالية. وتلتزم المجموعة بالإشراف الفعال على العمليات الاستثمارية من خلال الإدارات القائمة على تطوير وتنفيذ المبادرات الاستراتيجية، بهدف خلق قيمة مضافة للمساهمين. ومن ضمن الشركات المحلية والإقليمية التي تستثمر بها المجموعة شركة فلسطين للتنمية والاستثمار (باديكو)، وشركة البنك العربي المساهمة العامة لتصل مساهمتها في كل منهما إلى 16.8% و 1.9% على التوالي كما في نهاية العام 2016.

كما تستثمر المجموعة إقليمياً في عدد من الشركات بهدف تنويع محفظتها الاستثمارية والتي تضم بدورها استثمارات متنوعة من حيث الأهداف، من أجل الحد من المخاطر انطلاقاً من الهدف الأساسي لإدارة الاستثمارات والذي يتمثل في تحقيق العائد وتنمية رأس المال. ويمثل الاستثمار في شركة فيتل العاملة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خصوصاً في كردستان العراق جزءاً هاماً من المحفظة الاستثمارية الخاصة بالمجموعة، حيث تمتلك مجموعة الاتصالات الفلسطينية الحصة الكبرى في شركة فيتل بمقدار 25.3% من إجمالي رأس مال الشركة.

أما من حيث استثمار مجموعة الاتصالات الفلسطينية في نشاطات أخرى، فيعتمد الدخول في استثمارات جديدة من جهة، والاستمرار في الاستثمارات الحالية من جهة أخرى على إجراء دراسات الجدوى المهنية في ضوء الخطط المالية المستقبلية، ويتم التركيز على الاستثمارات التي تدرّ تدفقاً نقدياً منتظماً، بما يخدم المجموعة للوفاء بالتزاماتها تجاه الدائنين والمساهمين.

وتولي المجموعة تنويع نشاطاتها الاستثمارية اهتماماً لما له من قيمة في المحافظة على رأس المال الأصلي، بحيث يحقق التوازن بين الأصول المختلفة من أجل الحصول على أكبر العوائد، وبأقل درجات المخاطرة، إلى جانب الحفاظ على مستوى دخل مستمر ومستقر نسبياً.

### النسب المالية

نسب الربحية		2015	2016
هامش الربح التشغيلي قبل الاستهلاكات والاطفاءات		39.9%	40.8%
هامش الربح التشغيلي		26.7%	26.8%
هامش صافي الربح		25.0%	24.1%
العائد على متوسط الموجودات <sup>1</sup> ROaA		11.9%	10.0%
العائد على متوسط حقوق الملكية <sup>2</sup> ROaE		14.3%	13.9%
نسب السيولة		2015	2016
نسبة السيولة (مرة)		1.51	0.92
نسبة السيولة السريعة (مرة)		1.49	0.91
نسبة التدفقات النقدية التشغيلية إلى مصاريف التمويل		66.23	125.15
نسبة التدفقات النقدية التشغيلية إلى المصاريف الرأسمالية		4.72	4.19
نسب الرفع المالي		2015	2016
إجمالي المطلوبات إلى إجمالي الموجودات		27.2%	45.7%
إجمالي المطلوبات إلى إجمالي حقوق الملكية		37.4%	84.1%
إجمالي القروض إلى إجمالي الموجودات		4.5%	8.9%
إجمالي القروض إلى إجمالي حقوق الملكية		6.2%	16.5%
إجمالي القروض طويلة الأجل إلى مجموع حقوق المساهمين والقروض طويلة الأجل		1.6%	9.8%

### الاستثمارات

تعد جميع استثمارات مجموعة الاتصالات الفلسطينية في الأسواق المالية عبارة عن استثمارات مالية لأغراض المتاجرة، واستثمارات مالية متوفرة للبيع باستثناء الاستثمار في البنك الوطني الذي يصنف كاستثمار في شركات حليفة. وتقسّم استثمارات المجموعة إلى استثمارات محلية وأخرى إقليمية.

تصنيف الاستثمار (ألف دينار)	محلي	اقليمي	المجموع
استثمارات لأغراض المتاجرة	3,568	4,572	8,140
استثمارات متاحة للبيع	38,932	104,826	143,758
المجموع	42,500	109,398	151,898

1. تم احتساب العائد على متوسط الموجودات باستخدام الأرباح التشغيلية مضافاً إليها نتائج أعمال الاستثمارات.

2. تم احتساب العائد على متوسط حقوق الملكية باستخدام صافي الأرباح باستثناء بند المصاريف والإيرادات الأخرى.

وخير مثال على الإدارة المالية الناجحة للمجموعة خلال الأعوام الماضية ارتفاع إجمالي الموجودات ليصل إلى 1,021 مليون دينار أردني، بينما بلغ إجمالي حقوق الملكية 555 مليون دينار أردني. كما تمكنت المجموعة من تحقيق نسبة اقتراض لا تتعدى 9% من إجمالي الموجودات خلال العام 2016. ومن باب إدارة السيولة، فقد قامت المجموعة بزيادة نسبة التسهيلات بسبب توقيع اتفاقية تجديد رخصة شركة الاتصالات الفلسطينية «بالتل» وشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية «جوال»، والتي ترتب عليها دفع مبالغ مالية خلال العام 2016، بالإضافة إلى جدولة دفعات منتظمة على مدار الأعوام القادمة. إلا أن المجموعة وبالرغم من هذه المستجدات، قد تمكنت من المحافظة على مستوى نسبة اقتراض أقل من المعدل الإقليمي.

وبالتزامن مع حدث تجديد رخصتي الاتصالات السلكية واللاسلكية في نهاية العام 2016، بالإضافة إلى الاقتراض الناتج عن ذلك، فقد تأثر رأس المال العامل للشركة مع نهاية العام 2016 بحيث تبين البيانات المالية انخفاض الرصيد إلى - 26 مليون دينار أردني بالمقارنة مع 80 مليون دينار أردني نهاية العام 2015، في حين وصلت نسبة السيولة (الموجودات المتداولة على المطلوبات المتداولة) في العام 2016 إلى 0.92 مرة مقارنة مع 1.51 مرة في العام 2015. وعلى الرغم من تدني نسب السيولة، إلا أنها تبقى في إطار المعقول. وستسعى المجموعة في الفترة القادمة، مدعومة بمستويات أداء وتدفقات مالية مستقبلية قوية، إلى إعادة السيولة إلى مستوياتها السابقة تزامناً مع انتهاء تسديد الالتزامات المالية للخصتين الجديدتين.

وفيما يتعلق بوفرة النقد والقدرة على الاقتراض، فإن المجموعة تمتلك هامشاً كافياً من السيولة لتغطية التزاماتها، وتتمتع بمركز مالي قوي ومتين، حيث ارتفع رصيد النقد إلى حوالي 182 مليون دينار أردني في نهاية العام 2016 بالمقارنة مع 63 مليون دينار أردني نهاية العام 2015. كما وصل مجموع رصيد التسهيلات الائتمانية قصيرة الأجل إلى ما نسبته 3% من مجموع موجودات المجموعة، ووصلت نسبة مجموع رصيد التسهيلات الائتمانية طويلة الأجل إلى 11% من مجموع حقوق الملكية كما في نهاية العام 2016. ومما يجدر ذكره أن هذه النسب تعد معقولة بالمقارنة مع المعدلات الإقليمية لقطاع الاتصالات، مما يتيح للمجموعة إمكانية الاقتراض من البنوك في حال الحاجة للحصول على تمويل أي نشاطات تشغيلية أو استثمارية مستقبلية.

## المخاطر

تحرص إدارة مجموعة الاتصالات الفلسطينية على قياس المخاطر وتقييمها، بالإضافة إلى تطوير استراتيجيات لإدارتها. وتتضمن هذه الاستراتيجيات تجنب المخاطر، أو الحد من آثارها السلبية، أو مواجهتها وبالتالي تحمل الآثار المترتبة عليها ضمن المستويات المقبولة. ونظراً لخصوصية الوضع الفلسطيني، فإن المجموعة تواجه تحديات ومخاطر مالية تندرج ضمن كل من مخاطر الاستثمار المرتبطة بالعوائد، ومخاطر الأعمال التي تتعلق بنتائج أعمال الشركات. ومن أهم المخاطر والتي قد يكون لها أثر مادي بحسب تقييم إدارة المجموعة ضعف الشيكول مقابل عملتي الدولار الأمريكي والدينار الأردني، لما له من الأثر السلبي على القوائم المالية، والذي قد يترتب عليه خسائر ناتجة عن تحويل الإيرادات من الشيكول (عملة التحصيل) إلى الدينار الأردني (عملة البيانات المالية)، إلى جانب الخسائر الناتجة عن إعادة تقييم البنود المالية في الميزانية نهاية كل فترة مالية. وللحد من الأثر السلبي لهذا التحدي، تقوم المجموعة بشكل مستمر بالتخفيف من أثر سعر صرف العملة على بياناتها من خلال اللجوء إلى وسائل مبتكرة تشمل التعامل بالصفقات الآجلة للتحوط من التذبذبات في الأسعار، ومراقبة أرصدة النقد بالعملة الأجنبية باستمرار، إضافة إلى المتابعة المتواصلة للأخبار المحلية والعالمية، والتي من شأنها التأثير على أسعار صرف العملات.

أما بخصوص المخاطر الأخرى، فتشمل استمرار اضطراب الوضع السياسي والاقتصادي في قطاع غزة وما يتبعه من تراجع في النسب الاقتصادية، مما يترك أثراً جسيماً على أعمال شركات المجموعة في القطاع. وقد شهد القطاع خلال الأعوام الماضية نسباً متزايدة للبطالة بحيث وصلت إلى حوالي 41.7% في صفوف المشاركين في القوى العاملة في قطاع غزة<sup>1</sup>، مما يؤثر بشكل جماعي على السكان في القطاع،

كما تعتمد المجموعة إلى تنويع محفظتها الاستثمارية التي تجمع بين استثمارات قصيرة وطويلة الأجل، بالرغم من أن معظم استثمارات المجموعة تصنف كاستثمارات استراتيجية طويلة الأجل وفي قطاعات تسعى من خلالها لتحقيق عوائد مجزية على المدى البعيد. ويجدر بالذكر أنه يتم تدوين هذه الاستثمارات طويلة الأجل ضمن بند الموجودات المالية المتوفرة للبيع، علماً أن رصيدها قد بلغ حوالي 143.8 مليون دينار أردني نهاية العام 2016، مقارنة بحوالي 8.1 مليون دينار أردني مصنفة كموجودات مالية لغرض المتاجرة. وتستهدف المجموعة استثمارات في قطاعات بهدف تحقيق عوائد قصيرة وطويلة الأجل، وبالأخص تلك الاستثمارات التي تحقق عوائد التوزيعات النقدية، والتي قد شهدت ارتفاعاً في نسبة العوائد خلال العام 2016 بالمقارنة مع العام 2015، حيث أن حجم التوزيعات النقدية المقبوضة من جميع الاستثمارات خلال العام الأخير قد تعدى 6.6 مليون دينار أردني.

الشركة	الدولة	عدد الأسهم		نسبة الملكية		القيمة السوقية (دينار أردني)	
		2016	2015	2016	2015	2016	2015
باديكو	فلسطين	41,930,573	40,930,573	16.8%	16.4%	34,485,380	35,113,929
البنك الوطني	فلسطين	12,553,318	12,553,318	16.7%	16.7%	16,910,575	14,151,481
البنك العربي	الأردن	11,999,988	11,999,988	1.9%	1.9%	74,039,926	77,399,923

## عمليات ونشاطات المجموعة خارج فلسطين

تنوزع مجمل عمليات مجموعة الاتصالات الفلسطينية ونشاطاتها داخل فلسطين، وذلك بما يضم تقديم خدمات الاتصالات سواء الاتصالات الثابتة، أو الخلوية، أو خدمات خط النت وقطاعات الأعمال، وخدمات مراكز الاتصال، والخدمات الإعلامية. ومن جانب آخر، تدير المجموعة نشاطات خارج فلسطين بهدف الحفاظ على حقوق مساهميهها، والبحث عن فرص استثمارية واعدة تحقق عوائد مجدية وبأقل نسب المخاطرة حيث تمتاز هذه الاستثمارات بأنها قابلة للبيع والتداول عند الحاجة لذلك. وأهم هذه النشاطات استثمار المجموعة في شركة فيتل (VTEL)، الذي يعد استثماراً يتيح للمجموعة الدخول في شركات إقليمية وعالمية في قطاع الاتصالات، وبما يسمح للمجموعة بإمكانية التوسع على نطاق إقليمي أكبر.

إضافة إلى ما سبق، تشمل نشاطات المجموعة خارج فلسطين الاستثمار المباشر في أسهم الشركات المدرجة في الأسواق المالية النشطة إقليمياً، علماً أن إدارة المجموعة لا تعتقد بأن نشاطاتها خارج فلسطين قد تؤثر بشكل جوهري على مركزها وملاءتها المالية، حيث تشكل هذه الاستثمارات ما نسبته 15% من مجمل موجودات المجموعة. كما تمتاز هذه النشاطات بأنها تنوزع على عدد من الاستثمارات، وبالتالي فإن احتمالية تدني قيمة جميع الاستثمارات في الوقت ذاته وبشكل جوهري تعتبر متدنية، علماً أن نتائج أعمال المجموعة ومركزها المالي القوي يتيحان لها إمكانية تحمل أية خسائر قد تترتب على تدني قيمة أي من استثماراتها الخارجية على المدى البعيد.

## تقييم الادارة للوضع المالي

عمدت إدارة مجموعة الاتصالات الفلسطينية على مدار الأعوام الماضية إلى الوصول إلى تخطيط مالي سليم في ضوء التحليل المالي لوضع المجموعة خلال فترة زمنية محددة باستخدام مجموعة متنوعة من التقنيات والأساليب. ويهدف هذا التقييم لوضع المجموعة إلى عدة أمور مثل الكشف عن نقاط القوة ونقاط الضعف المالية للمجموعة، وإيجاد شروط التوازن المالي على المدى القريب والبعيد. علاوة على ذلك، يشمل تقييم الإدارة للوضع المالي للمجموعة استكشاف الاقتراحات والحلول المتاحة لعملية التسيير المالي. وتقوم المجموعة بتحليل وتقييم الوضع المالي باستخدام طرق عدة حسب الممارسات والمعايير العالمية، ومن ضمنها التحليل الدوري باستخدام النسب المالية لقياس معدلات السيولة والملاءة المالية.





الذين يشكلون ما نسبته 39.2% من إجمالي عدد سكان فلسطين<sup>2</sup>. إلا أن المجموعة مدركة أن الوضع الحالي لن يستمر كما هو عليه في القطاع، وتؤمن أن فرصاً كبيرة سوف تبرز وسيكون لها أثر إيجابي ملحوظ على أعمال المجموعة ككل خلال السنوات القادمة، وذلك بمجرد التوصل إلى حل للوضع القائم حالياً.

إضافة إلى ما تقدم، تشكل الأجواء السياسية غير المستقرة في الضفة الغربية خطراً بحسب تقييم المجموعة وقرائها للوضع الحالي، مع إمكانية انعكاس حالة غياب الاستقرار على المؤشرات الاقتصادية عامة، والمؤشرات المتعلقة بالمجموعة وشركاتها خاصة.

وأخيراً، يُشكل استمرار حجب ترددات الجيلين الثالث والرابع من قبل السلطات الإسرائيلية تحدياً هائلاً أمام المجموعة. ولا يقتصر هذا التحدي على حجب الترددات وحرمان شركات المجموعة من تقديم خدمات توابك أحدث التطورات العالمية من حيث الجودة والقيمة، بل يتعداه إلى توفير شركات الاتصالات الإسرائيلية لخدمات الجيل الرابع في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية من خلال مراكزها في المستوطنات المحيطة بالمدن الفلسطينية ضمن إطار منافسة غير شرعية في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية. كما تتسبب إعاقة المجموعة من استيراد وتركيب المعدات الهندسية اللازمة في خلق تحديات لتشغيل الشبكة بالطريقة المثلى وبحسب المعايير والمواصفات المعتمدة عالمياً. كذلك، تواجه المجموعة تحدياً في حال دخول مشغلي ثاني لخدمات الهاتف الخليوي إلى قطاع غزة، إلى جانب دخول مزودين جدد لخدمة الإنترنت في الضفة الغربية وقطاع غزة، والذي في مجمله سيؤثر إلى حد ما على حجم المنافسة والحصص الربحية.

وبالرغم من هذه التحديات، والمخاطر المحتملة، تؤمن مجموعة الاتصالات الفلسطينية بقدرتها على مواجهة الصعوبات، والتأقلم مع الظروف المحيطة من خلال ابتكار أساليب وسبل إبداعية تهدف إلى تطوير حلول لتمكينا من توفير أفضل الخدمات لمستخدميها، وتحقيق العوائد المجزية لمساهميها، والحفاظ على استمرارها واستدامتها خلال الأعوام القادمة.

1. بحسب تقرير «مسح القوى العاملة» الذي أصدره الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني عن الربع الثاني من العام 2016.

2. بحسب تقرير «الفلسطينيون في عام 2016» الذي أصدره الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني في كانون الأول، 2016.

## أسرة المجموعة

تشكل مجموعة الاتصالات الفلسطينية بكوادرها وطواقم عملها بنينا يعمل بجهود وطاقات مكثفة، من أجل تحقيق الأهداف العامة للمجموعة وشركاتها، وتطبيق الخطط والمهام الوظيفية، التي بتكاملها معاً تحقق استراتيجية المجموعة في تقديم القيمة والجودة للمشاركين، والعوائد المجزية لحملة الأسهم، وزيادة السوق الفلسطينية. وفي سعيها لتحقيق هذه الأهداف، تترتب على إدارة الموارد البشرية في كل من المجموعة وشركاتها مسؤوليات وأهدافاً لضمان تناسق الوظائف الإدارية وتكاملها والاستفادة من طاقات الموظفين وقدراتهم، بحيث تتضمن دراسة الاحتياجات الوظيفية بناء على أسس معتمدة، وتطبيق الآلية المتبعة لاستقطاب واختيار وتوظيف الموظفين في الإدارات المختلفة.

كما تهدف إدارة الموارد البشرية في المجموعة إلى دراسة الاحتياجات التدريبية والتطويرية للموظفين والتنسيق مع الجهات المعنية لتلبية هذه الاحتياجات، بهدف مواصلة تطور المجموعة ككل وإبقائها على تواصل مع ما يستجد إقليمياً وعالمياً كل حسب موقعه. ومن ناحية أخرى، تقوم إدارة الموارد البشرية بالمساهمة في أعداد الموازنة التقديرية الخاصة برواتب الموظفين الحاليين والمتوقع تعيينهم، واحتساب مستحقات الموظفين، وإصدار شهادات الخبرة وإثبات العمل، وإعداد التعاميم كالعطل الرسمية، والمناسبات الوطنية، وغيرها. وأخيراً، يندرج ضمن مسؤوليات إدارة الموارد البشرية تقييم أداء الموظفين بناءً على الوصف الوظيفي، ومتابعة تنفيذ نظام رواتب وجوائز الموظفين بشكل شفاف ومرتب بالأداء والتوقعات الوظيفية، من أجل حث الموظفين على تقديم أفضل ما لديهم لتحقيق أهداف المجموعة.

ولذلك، لا تقتصر مسؤوليات إدارة الموارد البشرية في مجموعة الاتصالات الفلسطينية وشركاتها على المهام الأساسية والتأكد من تطبيق السياسات المعتمدة فحسب، بل تتعداها لتشمل دورها في خلق ميزة تنافسية للمجموعة، لتمييزها بموظفيها، من خلال تنظيم الفعاليات والنشاطات التي من شأنها العمل على تحفيز الموظفين، وتعزيز التواصل معهم، والانتماء الوظيفي لديهم. وبهذا تحقق الموارد البشرية في المجموعة أهدافها باعتبار الموظفين الركيزة الأساسية لتحقيق إنجازات المجموعة على المدى البعيد، وكونهم محرك عملها وأساس تحقيق إنجازاتها بتنوع وشمول، وفق نظام مؤسساتي يحقق استدامة المجموعة ومواصلة تطورها.



## إنجازات الموارد البشرية خلال العام 2016

حرصت مجموعة الاتصالات الفلسطينية خلال العام 2016 على الاستمرار في تحقيق أهدافها التي عازمت على تطبيقها، حيث كان هذا العام حافلاً بالإنجازات، والمشاريع، والفعاليات المختلفة على مستوى المجموعة وشركاتها. فقد تم تنظيم العديد من الفعاليات والنشاطات التي من شأنها العمل على تعزيز التواصل مع الموظفين، بالإضافة إلى تطوير الموظفين، وتدريبهم، وعقد دورات نوعية، وتطوير برنامج الموارد البشرية الإلكتروني، وتطبيق برنامج الأرشيف الإلكتروني لجميع المعاملات والذي يساعد بدوره على تسهيل وتسريع جميع الخدمات المقدمة للموظفين. كما تمكنت المجموعة من القيام بالتحديث المستمر على سياسات العمل، بما يتلائم مع أهداف المجموعة والمعطيات الخارجية المتغيرة. علاوة على ذلك، قامت المجموعة بعقد اتفاقيات مع عدة مؤسسات لأهداف التوظيف، والتدريب، بحيث نجحت المجموعة خلال العام 2016 في العمل على تحديث الهيكليات وتقييم الوظائف، وإدارة برامج التدريب الخاصة بالطلاب، فقد تم توفير أكبر عدد من الفرص لتدريب طلبة الجامعات من أجل منحهم فرصة الاطلاع على الجانب العملي، وتسهيل انخراطهم في سوق العمل.

## برامج التأهيل والتدريب خلال العام 2016

تعتبر مجموعة الاتصالات الفلسطينية موظفيها عامل القوة الأساسي الذي يمكنها من تحقيق أهدافها، وتقديم الخدمات بفعالية وجودة، وذلك لتمييزهم بخبرات متنوعة وكفاءات عالية. وتتركز رؤية المجموعة في مجال الموارد البشرية على تنمية قدرات موظفيها وطواقمها، وتزويدهم بالمهارات المتخصصة. ولتحقيق ذلك، تسعى المجموعة وشركاتها إلى تزويد موظفيها بمختلف الدورات اللازمة لهم لصقل مهاراتهم الفنية وتطويرها ومواكبة المستجدات الحديثة في مجال عملهم، بالإضافة إلى الدورات الخاصة بالكفاءات السلوكية، والمشاركة في مؤتمرات عالمية وإقليمية في مجال تكنولوجيا المعلومات، وفي مجالات عملهم كل حسب موقعه.

ومن منطلق حرص المجموعة على دعم القطاعات المختلفة ومن ضمنها قطاع التعليم، ونتيجة لاهتمامها بفئة الشباب بشكل خاص كونهم عماد الأمة ومستقبلها، فقد أحرزت المجموعة خلال العام 2016 إنجازات في مجال تدريب

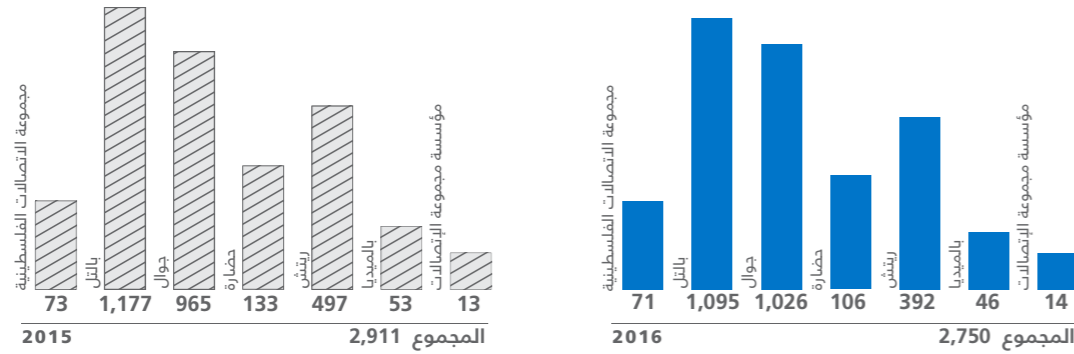
طلاب الجامعات والخريجين الجدد، وذلك بالتعاون مع الجامعات الفلسطينية ومختلف المؤسسات التعليمية. ويقوم هذا التعاون بشكل أساسي على مشاركة مجموعة الاتصالات الفلسطينية في استيعاب طلاب الجامعات والمؤسسات التعليمية في شركات المجموعة وإداراتها المختلفة لتعزيز مهاراتهم الأكاديمية من خلال الممارسة العملية، حيث تقوم هذه البرامج على فكرة دمج الخبرة العملية مع التحصيل الأكاديمي خلال سنوات الدراسة. ومن بين هذه الإنجازات، سعي بالتل خلال العام 2016 لتعزيز صورتها ودورها لتكون الوجهة الأولى لاستقطاب الكفاءات من الخريجين الجدد والباحثين عن فرص العمل، حيث قامت بتنفيذ عدد من المبادرات، أهمها إطلاق برنامج Step التدريبي الذي يهدف لدعم طاقات الخريجين الجدد، ويتبنى طموحهم، ويطور مهاراتهم، ويمنحهم فرصة للإبداع والتميز في الحياة العملية، عن طريق تدريبهم لمدة 18 شهراً في بيئة عمل حقيقية، بالإضافة إلى تقديم دورات تدريبية لهم، حيث استفاد 115 خريجاً جديداً من البرنامج في العام 2016. وقامت أيضاً برعاية أسبوع التوظيف السنوي في جامعة بيرزيت لاستقطاب المزيد من الكفاءات. كما ركزت بالتل جهودها خلال العام 2016 على تعزيز روح الشباب، وأخذت على عاتقها توظيف طاقات طلبة الجامعات الفلسطينية وتطوير مهاراتهم من خلال برنامج «بالتل شباب»، حيث يسعى البرنامج إلى تعزيز روح القيادة لديهم وتنمية قدراتهم في مجالات التسويق والمبيعات، وذلك من خلال تدريب عملي يشمل الترويج لحملات وخدمات بالتل والمشاركة في مختلف الفعاليات، وبذلك يكتسب الطلبة من البرنامج خبرات عملية تشري حياتهم المهنية مستقبلاً، وانضم إلى البرنامج 350 طالباً في العام 2016. وفي إطار خطتها المستقبلية، تسعى بالتل إلى الاستمرار في استقطاب الكوادر الشابة المؤهلة ودعم الخريجين الجدد في مختلف الجامعات الفلسطينية بخطواتهم الأولى في حياتهم المهنية.

كما تمكنت جوال من تنظيم تدريب خاص بالطلاب تأكيداً على سعيها الدائم لتوفير أكبر عدد من الفرص لتدريب طلبة هندسة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ومنحهم الفرصة للاطلاع على الجانب العملي، وتسهيل دخولهم إلى سوق العمل من خلال توفير طاقم مدرب ومتخصص من موظفي جوال لنقل خبراتهم العلمية والعملية للطلاب. وقد حققت جوال خلال العام 2016 نجاحاً كبيراً في هذا المجال، حيث تم توفير فرصة تدريب لأكثر من 180 طالباً وطالبة من مختلف الجامعات الفلسطينية، من خلال برنامج التدريب الهندسي، الذي يشمل

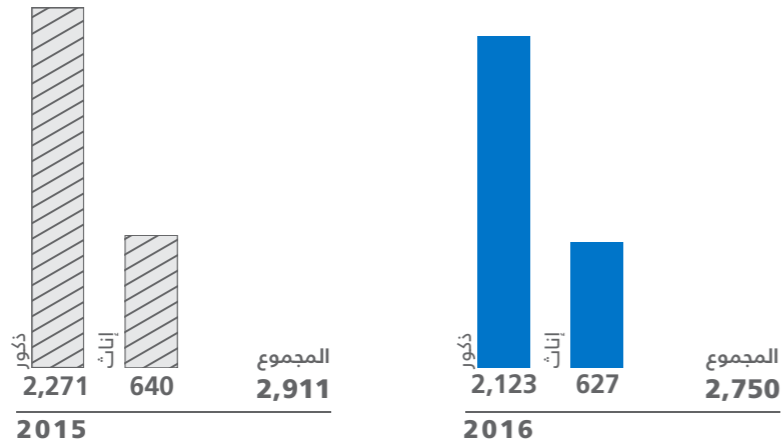


## أهم المؤشرات الخاصة بالموارد البشرية في المجموعة وشركاتها

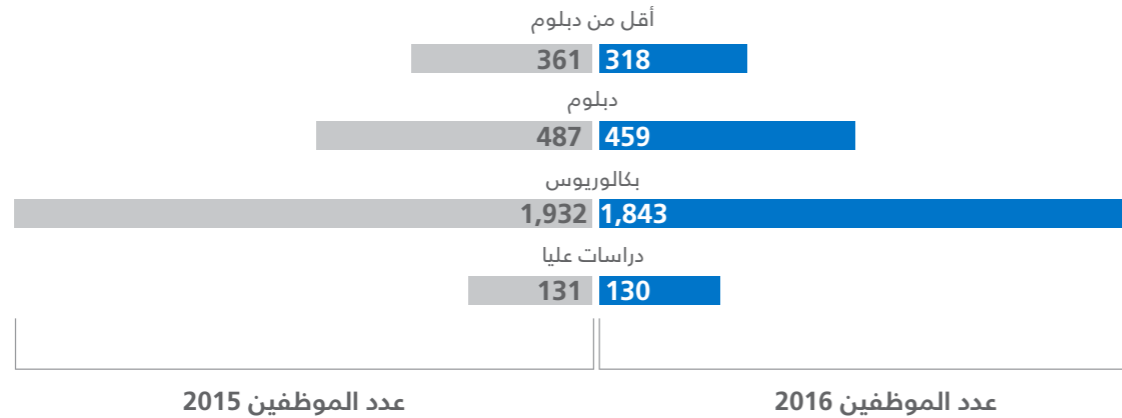
### أعداد موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية وشركاتها للعامين 2015 و2016



### تصنيف موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية حسب النوع الاجتماعي للعامين 2015 و2016



### تصنيف موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية حسب الدرجة الأكاديمية للعامين 2015 و2016



90 ساعة تدريبية لمدة 3 أسابيع من التدريب النظري والعملي، بالإضافة إلى دورات في مجال الكفاءات والمهارات تعمل على صقل المشاركين ومساعدتهم على اكتشاف مواهبهم وتوجهاتهم. كذلك، قامت جوال بتوقيع اتفاقية تعاون مع جامعة القدس ضمن برنامج التعليم الثنائي وجامعة بيرزيت ضمن برنامجهم COOP. إضافة إلى ما سبق، قامت ريتش خلال العام 2016 بتدريب طلاب من جامعات فلسطينية تشمل كل من جامعة النجاح، وجامعة القدس، وجامعة بيرزيت.

## أهم سياسات الموارد البشرية المتبعة في المجموعة

### سياسة التوظيف

تنص سياسة التوظيف المعتمدة في مجموعة الاتصالات الفلسطينية وشركاتها على استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة، من أجل تحسين جودة العمل والإنجاز، وذلك من خلال إتباع إجراءات واضحة والالتزام بأسس محددة في هذا الخصوص، بحيث تبدأ بتعبئة المرشحين لطلب التوظيف من خلال الموقع الإلكتروني للمجموعة وشركاتها. يلي ذلك مرحلة فرز طلبات التوظيف بما يتلاءم مع المؤهلات المطلوبة في الوصف الوظيفي للشاغر. وبعد مرحلة فرز الطلبات، يتم اختيار مجموعة من المرشحين لتتم مقابلتهم من قبل لجنة المقابلات، التي بدورها تضع معايير موضوعية للتقييم، لضمان اختيار المرشح الذي تتلاءم مهاراته الفنية والسلوكية مع الوظيفة الشاغرة، وبالتالي اختيار المرشح الأنسب والمضحي في إجراءات تعيينه.

### سياسة التدريب

تسعى مجموعة الاتصالات الفلسطينية إلى التطوير الدائم ومواكبة كل ما هو جديد في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وفي مجالات العمل المتخصصة، بهدف المحافظة على ريادتها، من خلال إعطاء موظفيها الدورات التدريبية اللازمة لهم في مجال أعمالهم، ولمواكبة جميع المستجدات الحديثة، بالإضافة إلى تطوير الكفاءات السلوكية. وتهدف سياسة التدريب في المجموعة إلى إظهار نقاط القوة والضعف لدى الموظفين للعمل على تطوير وتحسين الأداء، إضافة إلى تأهيل الموظفين الجدد للتكيف مع ظروف العمل في المجموعة وشركاتها، بالإضافة إلى فتح آفاق جديدة أمام الموظفين للتفكير العملي البناء.

### سياسة الحوافز

تمنح مجموعة الاتصالات الفلسطينية وشركاتها العديد من المزايا لموظفيها لتحفيزهم على تحقيق أفضل النتائج، كل في مجال عمله. وتشمل الحوافز التي تقدمها المجموعة لموظفيها صندوق الادخار، وصندوق التكافل الاجتماعي، والتأمين الصحي للموظف وعائلته، إلى جانب صندوق الرعاية الطبية، وصندوق الرعاية الاجتماعية، ومنح الجامعات والكليات لأبناء الموظفين، بالإضافة إلى سياسة الدراسات العليا، وسياسة شهادة البكالوريوس والشهادات المهنية، والمكافأة السنوية.

## استراتيجية إدارة الموارد البشرية للعام 2016

تضع مجموعة الاتصالات الفلسطينية استراتيجية خاصة لإدارة الموارد البشرية الخاصة بها وشركاتها، بحيث تتلاءم مع الاستراتيجية العامة للمجموعة، وتعد جزءاً لا يتجزأ منها، فضلاً عن تكاملها وتنسيقها معها. وتتخلص استراتيجية إدارة الموارد البشرية في فهم البيئة الداخلية للمجموعة، ومتطلباتها ومتغيراتها الأساسية والمؤثرة؛ من حيث: رسالتها، وغاياتها، وأهدافها، وأساليبها الإدارية، وثقافتها التنظيمية، ومتطلبات العمل فيها، إضافة إلى فهمها للبيئة الخارجية المحيطة، والإلمام بجميع متغيراتها، وقوانينها، واتجاهاتها المؤثرة أو التي قد تؤثر في أعمال المجموعة ونشاطاتها. إن هذا التقييم للبيئة الداخلية والخارجية يمكن إدارة الموارد البشرية من وضع استراتيجيتها بنجاح، وبشكل يؤدي إلى المواءمة بين ممارسات ونشاطات إدارة الموارد البشرية، والمتغيرات والتحديات في البيئة الداخلية والخارجية. ومن ضمن هذه الاستراتيجيات الخاصة بإدارة الموارد البشرية العمل على تحديث سياسات العمل، والهيكليات، وتقييم الوظائف، بالإضافة إلى المحافظة على المواهب الإدارية، وتطوير برامج الموارد البشرية الإلكترونية لتبسيط وتسهيل المعاملات الداخلية.



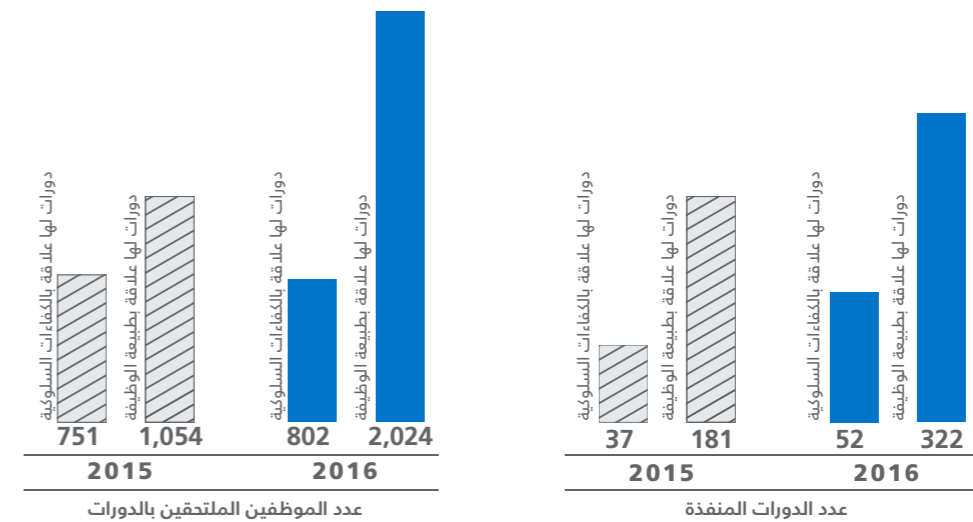
### نادي ومركز تدريب مجموعة الاتصالات الفلسطينية

يعتبر نادي ومركز تدريب مجموعة الاتصالات الفلسطينية والقائم في مدينة أريحا، مكاناً مثالياً لعقد الدورات التدريبية، وإقامة النشاطات والفعاليات الجماعية، والحفلات العامة لشركات المجموعة، بالإضافة إلى أهميته في توفير المكان المناسب لقضاء أوقات ممتعة. وتمكن نادي ومركز تدريب المجموعة خلال العام 2016 من تحقيق إنجازات متنوعة، أهمها: إقامة العديد من الأيام المفتوحة والدورات التدريبية لشركات المجموعة، حيث أنه وفي إطار سياسة المجموعة التدريبية وبالتوازي مع سياسة إدارة المصاريف، قد تم اللجوء إلى عقد دورات تدريبية عديدة في الأكاديمية بدلاً من الخارج وبالتالي فقد كان عدد المستفيدين أكثر وبتكلفة أقل.

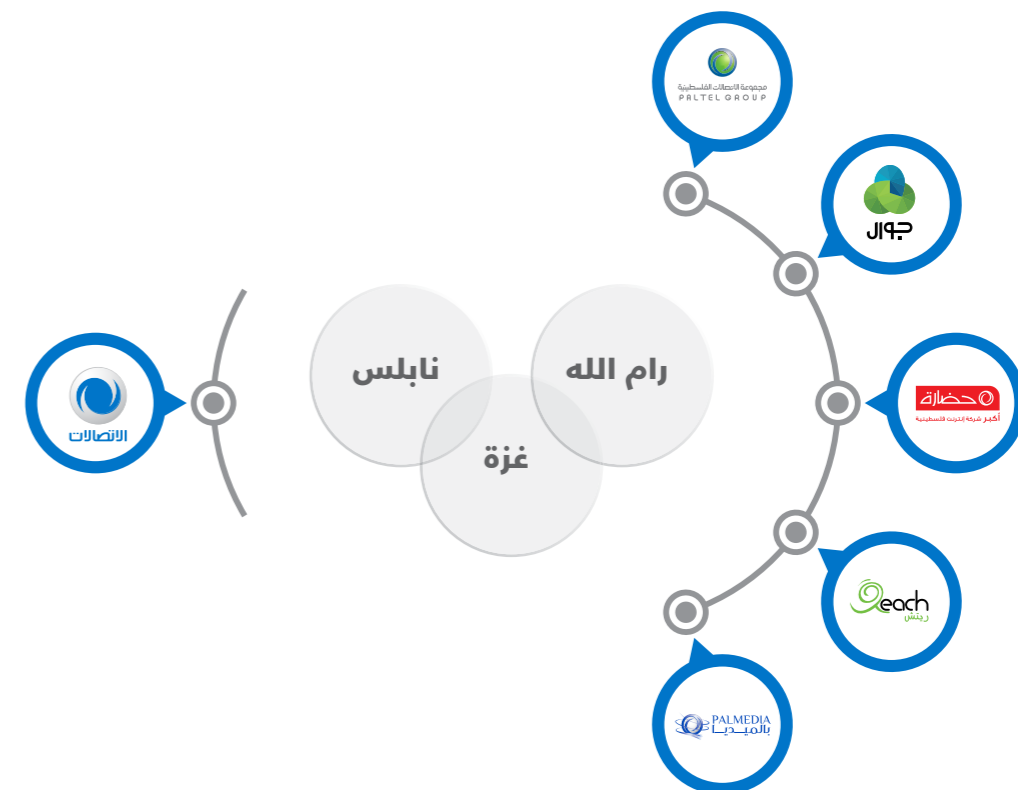
ويسعى نادي ومركز تدريب مجموعة الاتصالات الفلسطينية خلال العام 2017 إلى إجراء بعض التعديلات التي تخدم أغراض النادي ومركز التدريب لتعود بالنفع على المجموعة، وشركاتها، وموظفيها على حد سواء.



### ملخص الدورات التدريبية للعامين 2015 و2016



### عناوين المراكز الرئيسية لمجموعة الاتصالات الفلسطينية وشركاتها



## المسؤولية الاجتماعية

انطلاقاً من مسؤوليتنا الإنسانية والأخلاقية والوطنية، وتماشياً مع تنامي الوعي العالمي في هذا المجال، بدأت مجموعة الاتصالات الفلسطينية في العام 2005 بتنفيذ مبادراتها في مجال المسؤولية الاجتماعية في عام 2005 باعتبارها المبادرة الأولى من نوعها في فلسطين وعلى مستوى المنطقة العربية. وقد حذت الكثير من الشركات الفلسطينية حذو المجموعة في هذا المجال ليصبح مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الشركات الخاصة من المفاهيم الراسخة في القطاع الخاص الفلسطيني، وليكون لمجموعة الاتصالات الفلسطينية شرف تأسيس هذا المفهوم وتطويره وقيادته في فلسطين.

وفي العام 2008، تم انشاء مؤسسة مجموعة الاتصالات الفلسطينية للتنمية كذراع تنموي يعمل بمنهجية واستدامة من أجل تلبية احتياجات المجتمع الفلسطيني التنموية، والارتقاء من المفهوم الإغاثي إلى المفهوم التنموي. وتمتاز مؤسسة مجموعة الاتصالات الفلسطينية للتنمية بأنها مؤسسة محلية تدار بمصادر تمويل ذاتية، وتتحدى بالاستقلالية القانونية والمالية، كونها مؤسسة غير ربحية تتمتع بدعم شركات المجموعة بالتل، وجوال، وحضارة، وريتش، وبالميديا.

## قيمنا وأهدافنا

تراعي مجموعة الاتصالات الفلسطينية المبادئ التالية عند تنفيذ مشاريعها ومبادراتها في مجال المسؤولية الاجتماعية:

- ◀ الشفافية والنزاهة.
- ◀ التقدير القائم على الجدارة.
- ◀ تبني نهج الابتكار كأساس لتحقيق التغيير المجتمعي والتنمية البشرية.
- ◀ منح متكامل للتنمية البشرية.
- ◀ إبراز النماذج الريادية للشباب الفلسطيني لإمداده بالتجارب الملهمة بما يمكنه من التطلع لمستقبل مفعم بالأمل بهذه الحياة.

## غايئنا

إن الغاية الرئيسية التي تهدف مجموعة الاتصالات الفلسطينية لتحقيقها في مجال مسؤوليتها الاجتماعية منح الأمل والفرص المتكافئة للأجيال الشابة عن طريق ما يلي:

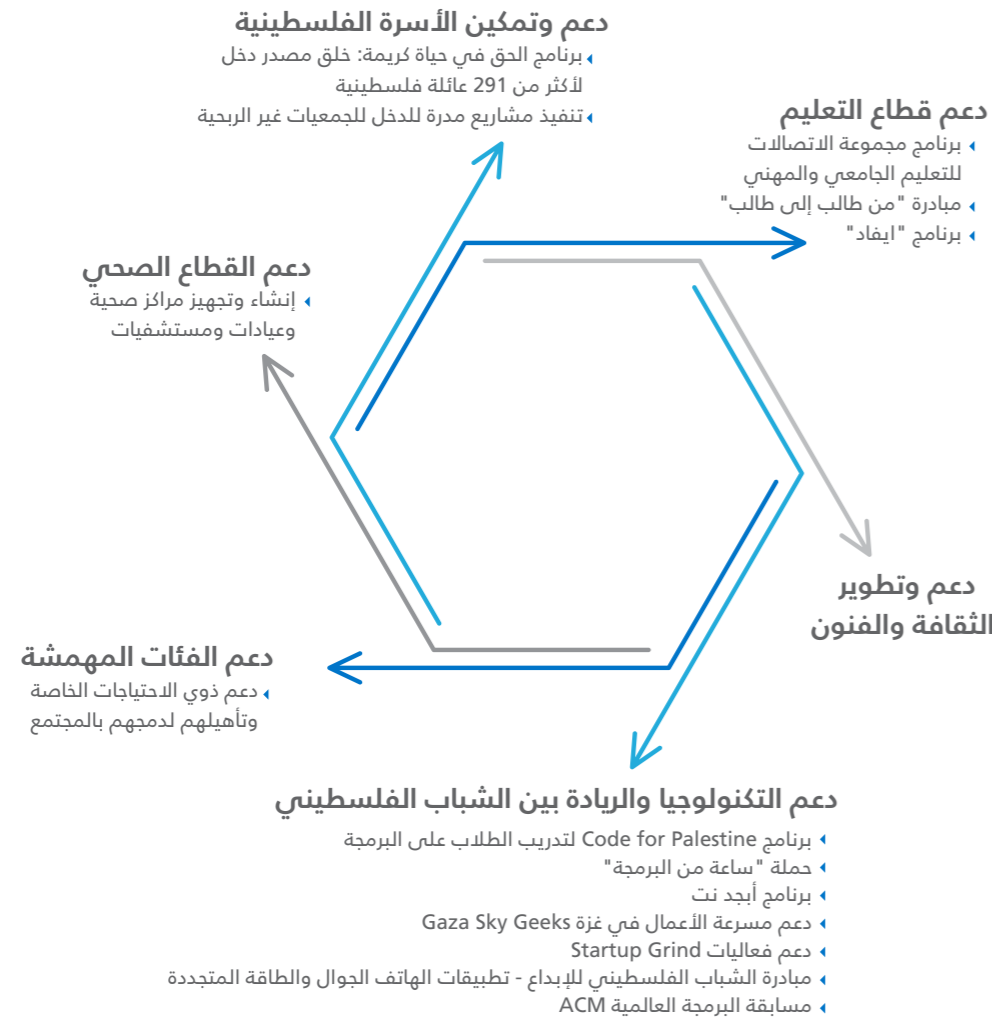
- ◀ الاستثمار في مجالات المعرفة، والتعليم والمعاهد التعليمية، والإبداع، وغرس روح المبادرة والابتكار، من أجل تمكين الشباب من بناء مستقبل أفضل وتحقيق التنمية المجتمعية.
- ◀ تمكين الشباب من خلال توفير فرص التعليم المستمر عبر تقديم المنح التعليمية المستدامة.
- ◀ خلق مجتمع معرفي من خلال الاستثمار في نشر ثقافة تكنولوجيا المعلومات لتقليل الفجوة الرقمية، وتمكين الشباب الفلسطيني.
- ◀ تمكين المرأة من المشاركة الفاعلة في التنمية الاجتماعية من خلال دعم المشاريع المدرة للدخل والأعمال الحرة على صعيد المجتمع المحلي.
- ◀ خلق بيئة صحية وأمنة لكافة شرائح المجتمع الفلسطيني، من خلال تبني نهج شامل لتحقيق الرفاه من خلال دعم الصحة والنهوض بالقطاع الصحي من أجل الاستثمار في مواطن فلسطيني معافى وخال من الأمراض، إضافة إلى دعم الأنشطة الرياضية، وعبر تحفيز النظرة الإيجابية تجاه الثقافة والفنون.
- ◀ إبراز قصص النجاح في المجتمع الفلسطيني كنماذج يحتذى بها في تعزيز الأمل.
- ◀ التركيز على المناطق والفئات المهمشة، من خلال تنفيذ مشاريع تنموية تهدف إلى حفظ كرامة المواطن الفلسطيني وتوفير العيش الكريم.
- ◀ تمكين ذوي الاحتياجات الخاصة، من خلال توفير الأدوات المساندة لتخفيف معاناتهم، والعيش بحياة كريمة، وتوفير مصادر مدرة للدخل ليستطيعوا العيش باستقلالية.

## مهمتنا

تسعى مجموعة الاتصالات الفلسطينية إلى تمكين الشباب الفلسطيني من خلال توفير فرص التعليم، والإبداع، والابتكارات، والمبادرات المجتمعية. كما تعمل المجموعة جاهدة لتحقيق ذلك عبر العمل مع الشركاء، والملتزمين نحو التنمية البشرية، والتغيير المجتمعي في فلسطين.

وقد تمكنت مجموعة الاتصالات الفلسطينية خلال سنوات السابقة من إدخال منهج جديد لعمل المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات في فلسطين، بتنفيذ مشاريع وبرامج ذات بعد تنموي مستدام. كما قامت المجموعة بمحورة دعمها بأسلوب ممنهج، بالتركيز على قطاعات هامة، وحيوية، وأساسية لدعم المجتمع الفلسطيني، مع الأخذ بعين الاعتبار الخصوصية المتعلقة بحاجات المجتمع المحلي دون أن يكون هناك تكرار للجهود، بل استثمار أكبر بالتنسيق والشراكات مع المؤسسات الفلسطينية الملتزمة تنموياً.

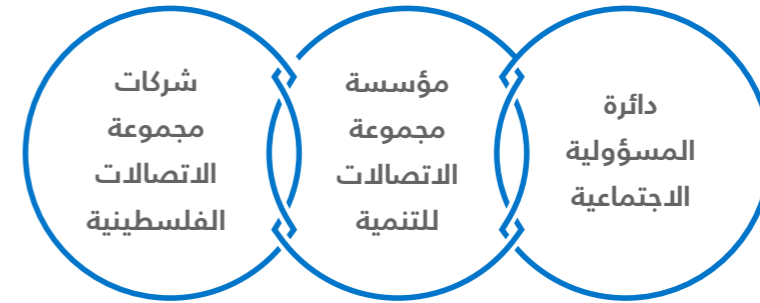
## القطاعات التي تدعمها مجموعة الاتصالات الفلسطينية في مجال المسؤولية الاجتماعية



## مستمررون بدعم المجتمع

أنفقت مجموعة الاتصالات الفلسطينية منذ العام 2005 وحتى العام 2016 حوالي 60.3 مليون دينار أردني في مجال المسؤولية الاجتماعية، والعمل التنموي، والإنساني، وتجسد المجموعة مسؤوليتها الاجتماعية من خلال استهداف قطاعات تتناسب مع استراتيجية المجموعة في هذا المجال. ولا يقتصر الأثر التنموي الذي تنفذه المجموعة عند هذا الحد، بل يتعداه ليظهر من خلال دور شركات المجموعة في تنفيذ العديد من الفعاليات والمبادرات التنموية التي تتصف بالديناميكية، كي تتواءم مع المستجدات الاقتصادية والاجتماعية في الواقع الفلسطيني.

## تنفذ مجموعة الاتصالات الفلسطينية برامجها المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية من خلال:



وخير دليل على ذلك استمراره بالتل في مواصلة مبادراتها وإنجازاتها في مجال المسؤولية الاجتماعية الموجهة لدعم الأنشطة ذات الطابع الإنساني والاجتماعي، بما يتوافق مع استراتيجية بالتل ويساعد في تحقيق رؤيتها التي تهدف إلى تعزيز ثقافة الإنترنت والتكنولوجيا بشكل أساسي في المجتمع، ودعم مختلف شرائحه. وتتمثل إنجازات بالتل في مجال المسؤولية الاجتماعية في عدة مشاريع حيوية، أهمها مشروع "أبجد نت"، حيث قامت بالتل بتزويد أكثر من 1800 مدرسة حكومية في الضفة الغربية وقطاع غزة بالإنترنت مجاناً، بالإضافة إلى تجهيز البنية التحتية لهذه المدارس لتتلاءم مع المشروع. إضافة إلى ذلك، قامت بالتل بدعم مشروع "إبتسامة فتاة" التابع لجمعية أوتار للثقافة والفنون والذي يهدف لتنمية مهارات الشابات وتمكينهن في المجتمع الفلسطيني من خلال تدريب 120 فتاة فن الرسم على الزجاج. كما أنها وتعزيزاً لرؤيتها الرامية لدعم كفاءات الشباب، وقعت بالتل وجامعة النجاح الوطنية اتفاقية لرعاية مسابقة البرمجة العالمية متعددة المستويات لحل مسائل علم الحاسوب والتي تقام سنوياً بين الجامعات بإشراف جمعية الحاسبات العالمية (ACM). وتتوالى إنجازات بالتل في مجال المسؤولية الاجتماعية خلال العام 2016 لتشمل رعاية أسبوع التوظيف السنوي للعام 2016 في جامعة بيرزيت، وتنفيذ فعالية "أغرس اسمك بأرضك" ضمن مشروع "لنا في الأرض جذور".

أما جوال، رائدة الإنجازات الاجتماعية في المجتمع الفلسطيني، فقد تميزت خلال العام 2016 في تطبيق سياستها في مجال المسؤولية الاجتماعية بأن تبقى الشركة الرائدة في مجال الخدمة الاجتماعية، وذلك من باب إحساسها بالمسؤولية تجاه فئات المجتمع المختلفة، من طلاب على مختلف المراحل الدراسية بما فيهم أوائل الثانوية العامة والجامعات، وذوي احتياجات خاصة، وأيتام، وعائلات محتاجة، ورعاية الرياضة على تنوع مجالاتها، وبالأخص منتخب الفدائي. وفي العادة، تكثف جوال نشاطاتها الاجتماعية في فترات الأعياد، من خلال تنفيذ فعاليات تخص الأطفال الأيتام وذوي الاحتياجات الخاصة بهدف الاهتمام بهم وإدخال الفرحة والسرور في نفوسهم. كما اشتركت جوال خلال العام 2016 في مسابقة تحدي الخير مؤكدة أن ريع هذه الحملة الذي وصلت قيمته إلى ما يزيد عن 98,000 شيكل سيخصص لصالح المساعدات والمشاريع الخيرية في فلسطين، التي تستهدف ذوي الاحتياجات الخاصة والعائلات المحتاجة. علاوة على ذلك، تولي جوال اهتماماً متواصلاً بعدد كبير من المستشفيات، والجمعيات الخيرية، ومراكز التأهيل.

وفيما يخص حضارة، فقد اعتادت أن ترعى المجتمع بالعديد من الأنشطة على مدار العام، حيث تعمل جاهدة لتوسيع مسؤوليتها الاجتماعية التي تطال جميع القطاعات التنموية، والتعليمية، والصحية، ذات الأثر الإيجابي المباشر على المجتمع الفلسطيني. وكان العام 2016 حافلاً بالبرعايات والفعاليات التي استهدفت المدارس، ومن بينها مدارس الفرنرز، ومدرسة زياد ابو عين، إضافة إلى رعايتها للمؤسسات الأهلية مثل سرية رام الله الاولى انطلاقاً من تشجيعها للنشاطات الترفيهية والرياضية، ومشاركتها في أنشطة اجتماعية ومنها بازار مدينة قلقيلية. ولا تقف إنجازات حضارة المجتمعية عند هذا الحد، بل تتوسع لتشمل تقديمها للتسهيلات المخصصة للمؤسسات ذات الاحتياجات الخاصة والمنتشرة في كافة أرجاء الوطن، و منها جمعية أصدقاء المسن الفلسطيني، وجمعية الأمل للأطفال، وغيرها. كما ساهمت حضارة بجهود هامة خصصتها لدعم جمعية المكفوفين في جنين حيث قامت برعاية طباعة منشورات خاصة في خدمات و منتجات حضارة بلغة بريل، بالإضافة إلى توفر هذه المطبوعات في كافة معارض حضارة.

كما تؤكد ريتش دوماً على أن دورها لا يقتصر فقط على تقديم خدمات الاتصال لزبائنها، بل تسعى للاستفادة من طبيعة عملها المعتمد بالأساس على المكالمات الهاتفية والمراسلات الإلكترونية المحددة ضمن النطاق المكتبي، لاستقطاب الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة، وتوفير فرص عمل لهم بهدف تسهيل دمجهم في المجتمع، بما يمكنهم من الاستفادة من التجارب العملية والحصول على الخبرة، إلى جانب الإحساس بقيمة إنجازهم من خلال العمل في ريتش التي تقدم خدماتها على مستوى العالم. وقد تمكنت ريتش خلال العام 2016 من زيادة نسبة موظفيها من ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث قامت بتعيين 9 موظفين بما يشمل تدريبهم، والاستثمار بهم، وضمهم إلى صفوف العاملين المنتجين بعيداً عن البطالة.

أما بالميديا، فقد قامت خلال العام 2016 بمختلف الأنشطة التي تهدف لخدمة المجتمع، والتي تمس جوهر عمل بالميديا في مجالات الخدمات الإعلامية. فقد قامت بالميديا بتوفير الفرص للعديد من طلاب الجامعات والكليات للالتحاق ببرامجها التدريبية السنوي بالتعاون مع مؤسسات تعليمية متعددة وأخرى دولية. وتقوم كوادر بالميديا بتنفيذ التدريب بما يشمل مختلف المجالات المرتبطة بالنشاط الإعلامي، مثل التصوير، وإعداد الأخبار، والمونتاج. كما تحرص بالميديا على تكثيف جهودها، وتوظيف مواردها البشرية، وأصولها بما يضم أحدث الأدوات والمعدات، إضافة إلى ملكيتها الفكرية بما تمتلكه بالميديا من خبرات، في إطار سعيها لتعليم وتدريب الطلبة الملتحقين بتدريباتها، من أجل زيادة معرفتهم بما يفيد تطورهم التعليمي، ويساعد على تأهيلهم، ويسهل انخراطهم بالحياة العملية. وتتخلل هذه التدريبات التعريف النظري بالأقسام المتعددة وأحدث الأجهزة التكنولوجية المستخدمة، بالإضافة إلى التدريب العملي والتطبيق الواقعي من حيث استخدام هذه الأدوات وتنفيذ المهام. وما زالت بالميديا تطمح لتوفير العديد من الفرص وتقديم مساعدات لطلاب، ومؤسسات، وجهات أخرى لم تتعاون معها بعد بما يخدم المصلحة العامة، وبما يعود بالفائدة على المجتمع الفلسطيني ككل.

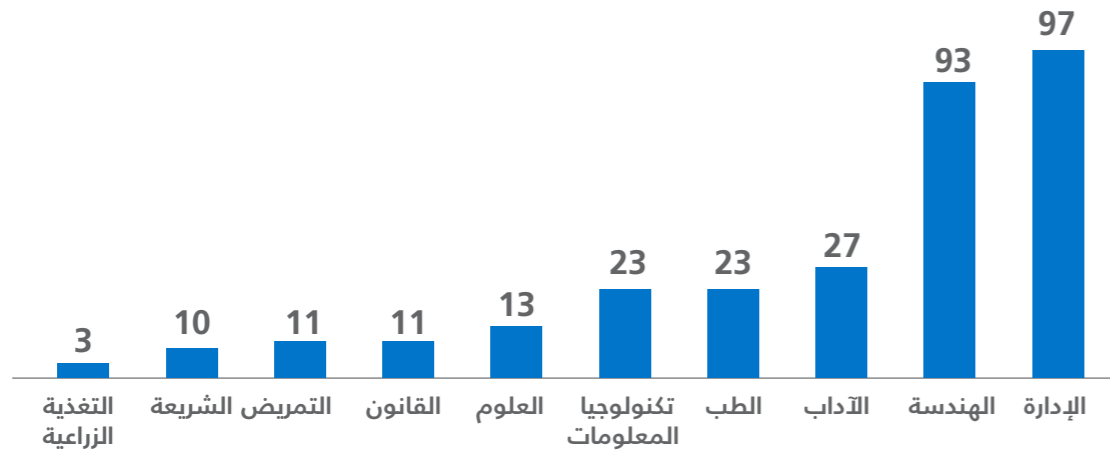
وتتمثل القطاعات التي تستهدفها المجموعة في استراتيجيتها المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية في دعم قطاع التعليم، ودعم التكنولوجيا والريادة بين الشباب الفلسطيني، ودعم القطاع الصحي، ودعم وتمكين الاسرة الفلسطينية، بالإضافة إلى دعم الفئات المهمشة، ودعم وتطوير الثقافة والفنون.

## دعم قطاع التعليم

استمرت مجموعة الاتصالات الفلسطينية بسعيها للنهوض بقطاع التعليم وتنميته من خلال دعم المشاريع التعليمية في الجامعات الفلسطينية، ودعم البرامج التدريبية، وخلق فرص عمل للطلبة، وتجهيز بعض الجامعات بالمعدات والوسائل التي من شأنها أن تواكب التطور العلمي على مستوى العالم. هذا بالإضافة إلى خلق فرص عمل من خلال تدريب الطلبة في شركات المجموعة لخلق جيل مبدع.



## أعداد الخريجين من برنامج المنح حسب التخصص



المجموع: 311

## مبادرة «من طالب إلى طالب»

وبهدف التكاملية في كل مدخلات التعليم، استمرت مجموعة الاتصالات الفلسطينية في تنفيذ مبادرة «من طالب إلى طالب» التي أطلقتها في العام 2014، حيث يقوم من خلالها الطلبة المستفيدين من المنح الجامعية بتعليم عدد من طلبة المدارس من ذوي الدخل المتدني. وبهذا، فإن هذه المبادرة تحفز على العمل التطوعي والعطاء بالمقابل في أوساط الشباب، فقد وصل عدد الطلاب المشاركين في المبادرة بشكل تراكمي 319 طالباً، والذين يفيدون بدورهم 1,289 تلميذاً.

## برنامج «إيفاد»

ولم تغفل مجموعة الاتصالات الفلسطينية مؤسسات التعليم العالي، حيث استمرت المجموعة في دعم برنامج «إيفاد» الذي يقدم منحاً دراسية في الخارج لأساتذة جامعة بيرزيت لنيل درجة الدكتوراه في تخصصات عدة ذات أولوية للجامعة. وبلغ عدد المستفيدين من هذا البرنامج 13 أستاذاً جامعياً، منهم اثنتان من الإناث من أعضاء الهيئة التدريسية. كما أنهى ستة من المبتعثين إيفادهم، وعادوا للعمل في الجامعة، فيما يستكمل الباقون دراستهم.

## دعم التكنولوجيا والريادة بين الشباب الفلسطيني

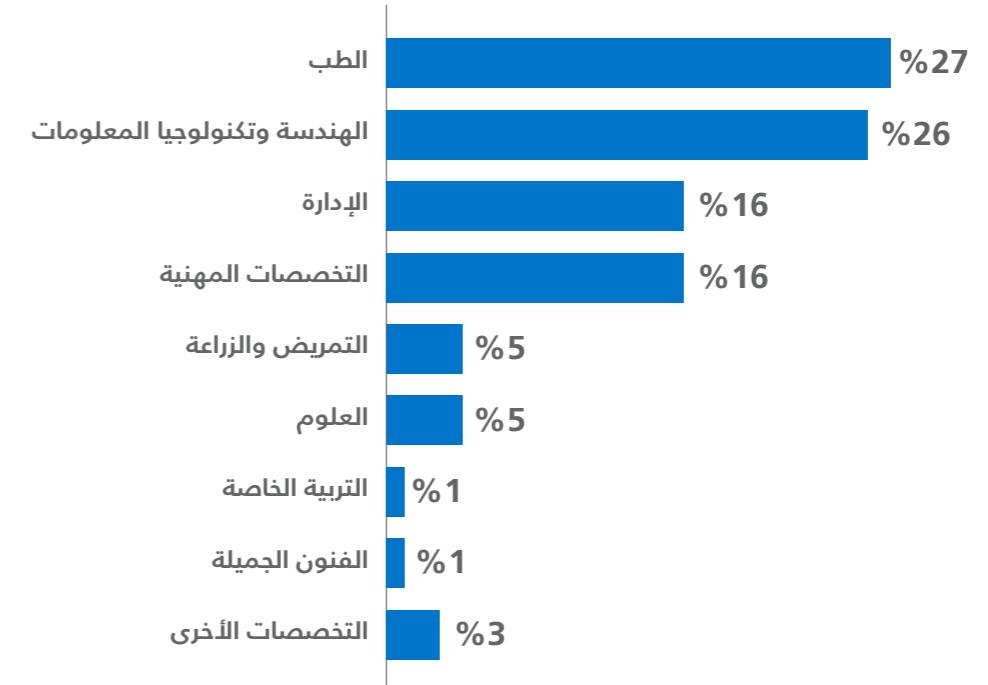
## برنامج Code for Palestine لتدريب الطلاب على البرمجة

يعتبر دعم التعليم التكنولوجي ذا أهمية كبرى، لما له من مستقبل في تغيير مسار وسائل التعليم الحديث، الذي أصبح يعتمد بشكل كبير على التطبيقات والبرامج سهلة الاستخدام بهدف توفير الوقت والجهد، الأمر الذي يعمل على تمكين الشباب وهم بعمر صغير من المساهمة في بناء جيل متطور تكنولوجياً. وفي هذا الإطار أطلقت شركة جوال وللجنة الثانية على التوالي برنامج Code for Palestine، والذي يستهدف الطلاب ذوي الفئة العمرية 14 عاماً ممن يملكون القدرة على المثابرة، والمبادرة، والتعلم في مجالات الحاسوب والتكنولوجيا من أجل تأسيسهم وصقل مهاراتهم في مجال برمجة الحاسوب، ومساقات التكنولوجيا الحديثة، وذلك لتعزيز مهاراتهم في التفكير المنطقي والريادة. ويتم تنفيذ برنامج

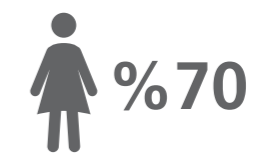
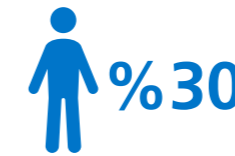
## برنامج مجموعة الاتصالات للتعليم الجامعي والمهني

تقدم مجموعة الاتصالات منحةً جامعية للطلاب المتفوقين من ذوي الدخل المحدود والمستوفين لشروط المنح الدراسية. كما تستمر المجموعة في دعم توفير منح للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة والطلبة الأيتام، وذلك من أجل تحقيق فرص متساوية لمختلف الشرائح المجتمعية. وقد استفاد من المنح الجامعية 3,790 طالباً وطالبة في مختلف التخصصات منذ إطلاق البرنامج في العام 2010. كما شهد العام 2016 تخصيص 100 منحة للتعليم المهني والتقني، بناءً على معطيات استندت إلى إحصائيات متعلقة بوضع العمالة، الأمر الذي يساهم وبشكل فعلي في رفد سوق العمل الفلسطيني بكفاءات تقنية ومهنية، وبشهادات علمية، مما ينعكس إيجاباً لتحسين الجوانب التقنية، والمهنية، وتخفيف نسب البطالة.

## تصنيف الطلاب الحاصلين على المنح حسب التخصص



## تصنيف الطلاب الحاصلين على المنح حسب النوع الاجتماعي



وقد انضم في العام 2016 عدد إضافي من خريجي برنامج مجموعة الاتصالات للمنح الجامعية إلى «رابطة خريجي مجموعة الاتصالات» ليصبح عدد المنتسبين 255 طالباً وطالبة في تخصصات مختلفة، قدموا حتى الآن منحةً لاربعة طلاب، مما يعكس الهدف من دور الرابطة في تعزيز روح العطاء وتبادل الخبرات.

### دعم مسرعة الأعمال في غزة Gaza Sky Geeks

قامت مجموعة الاتصالات برعاية فعالية «تحدي غزة»، والذي يعتبر الحدث الأكبر ضمن فعاليات مسرعة الأعمال Gaza Sky Geeks، لتجديد وتصنيف أفضل الفرق الشبابية الريادية في غزة الذين لديهم القدرة لإدارة مشاريعهم الخاصة والاستثمار بها. إذ يهدف هذا التحدي إلى الوصول إلى أفكار جديدة، وإبداعية، وخلاقة في مجال عالم ريادة الأعمال. فقد قام عدد من المراقبين المرشدين خلال المخيم بالإشراف على أعمال المشاركين، حيث التحق 9 مراقبين دوليين تطوعوا للعمل ومشاركة خبراتهم في مجال ريادة الأعمال مع هؤلاء الرياديين، بالإضافة إلى 30 مراقباً محلياً من قطاع الشركات الخاصة والجامعات المحلية.

### دعم فعاليات Startup Grind

وضمن استمرار رعاية الرياديين وتوسيع آفاقهم، قامت مؤسسة مجموعة الاتصالات للتنمية بعمل شراكة استراتيجية مع Startup Grind، حيث تقوم الفكرة على عقد حوارات مع رياديين ورياديات أعمال ومبدعين ومستثمرين، وخبراء ناجحين محليين وخارجيين يشاركون خبرتهم والدروس التي تعلموها في مسار بنائهم لشركات ناجحة. وقد قامت المؤسسة بدعم أنشطة Startup Grind في الضفة الغربية وقطاع غزة، وتمكنت المبادرة من تحقيق اختراق في عدد الفعاليات والأنشطة التي أقامتها، ومدى الصدى والقبول الذي لاقته من قبل رواد ورائدات الأعمال، والمؤسسات العامة، والخاصة العاملة في فلسطين.

كذلك قامت المجموعة بتنمية هذا القطاع في فلسطين من خلال رفده بالخبرات الحديثة، ورعاية المؤتمرات، والمعارض التكنولوجية مثل اكسبوتك، والتي تسهم بتطوير هذا القطاع وتعمل على استقدام خبرات عالمية إلى فلسطين، وتهدف إلى تطوير البعد المجتمعي لقطاع التكنولوجيا الحديث. وساهمت المجموعة بتطوير عمل البلديات والمجالس المحلية والقروية من خلال دعم إنشاء وتجهيز المراكز والأقسام، وتزويدهم بأفضل الأجهزة والمعدات المتطورة لتقديم أفضل الخدمات للمواطنين، هذا إلى جانب تجهيز مختبرات وقاعات متطورة في جمعيات، ومؤسسات لخدمة المجتمعات المحلية، وتزويد بعض المؤسسات بخطط إنترنت مجانية لتعزيز تواصلها مع العالم وتحسين فرصها في الوصول إلى مصادر المعلومات الحديثة.

### مبادرة الشباب الفلسطيني للإبداع - تطبيقات الهاتف الجوال والطاقة المتجددة

دعمت مجموعة الاتصالات الفلسطينية "مبادرة الشباب الفلسطيني للإبداع - تطبيقات الهاتف الجوال والطاقة المتجددة" بالشراكة مع الحاضنة الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات "بيكتي"، حيث تم استقبال 71 مشروعاً مكتملاً من الضفة الغربية وقطاع غزة، منها 54 مشروعاً لتطبيقات الهاتف الجوال، و17 مشروعاً للطاقة المتجددة.

وقد تم اختيار 25 مشروعاً لعدد من الرياديين الناشئين الشباب يصل عددهم إلى 60، لمرحلة ما قبل الاحتضان ضمن معايير تعتمد تقييم مهارات وخبرات الفرق المشاركة، بالإضافة إلى تقييم المشروع من ناحية جودة المنتج، والقدرة على المنافسة، والفرص التسويقية، وغيرها.

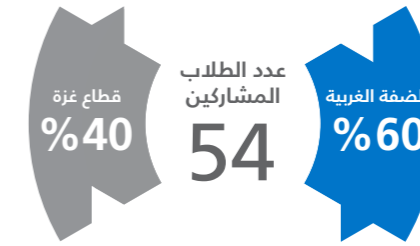
وتحت إشراف لجنة فنية مختصة، تم احتضان ودعم وتأسيس 10 شركات ناشئة من خلال تقديم حزمة متكاملة من خدمات الأعمال كتطوير الأعمال، والتشبيك، والتمويل، بالإضافة إلى مبلغ 5,000 دولار أمريكي لكل مشروع، حيث استطاع 8 منهم عرض خدماتهم ومنتجاتهم من خلال فعاليات اكسبوتك.

### مسابقة البرمجة العالمية ACM

قامت بالتل وبتنفيذ مؤسسة مجموعة الاتصالات بدعم مسابقة البرمجة العالمية ACM التي جرت في كلية الهندسة وتكنولوجيا المعلومات في جامعة النجاح الوطنية، وبمشاركة 9 جامعات فلسطينية، حيث امتدت المسابقة والتي تعتبر من أهم مسابقات البرمجة على مستوى العالم، على مدار يومين متتاليين.

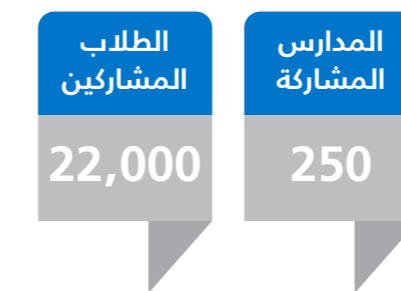
Code for Palestine من خلال تصميم برنامج متخصص بحيث يتم تعليم الطلاب من خلاله لغات البرمجة المتقدمة ويتم تقديم مهارات ريادة الأعمال، وتعليمهم تقنيات حديثة لمدة ثلاث سنوات، بإشراف متخصصين ذوي خبرة عالية، بالتعاون مع جامعة ستانفورد في سيليكون فالي وهي واحدة من أفضل الجامعات الأمريكية.

وقد بلغ عدد الطلاب المشاركين في البرنامج 54 طالباً وطالبة، منهم 24 في السنة الثانية من دراستهم.



### حملة «ساعة من البرمجة»

وواصلت جوال دعمها لحملة «ساعة من البرمجة»، والتي تنفذها مؤسسة مجموعة الاتصالات للتنمية، بحيث تهدف إلى تنمية التفكير والتحليل المنطقي للطلاب بعمر مبكر، مما يساعدهم على اختيار التخصصات العلمية في المستقبل. وبهدف ضمان مشاركة أكبر، فقد تم تدريب 18 خريجاً ممن استفادوا من منحة مجموعة الاتصالات الجامعية، ليقوموا بزيارة المدارس في كافة محافظات الوطن وتقديم عرض عن الحملة وطرق التقدم لها. وقد شارك في الحملة أكثر من 22,000 طالب وطالبة من أكثر من 250 مدرسة في الضفة وغزة. وكذلك تم استضافة أكثر من 500 طالب وطالبة من محافظات الوطن في مقر شركة جوال للمشاركة في مسابقة تم تنظيمها بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم العالي، وقد تم الإعلان عن أسماء الفرق الفائزة ضمن احتفالية، وبالتزامن مع حفل الإعلان، تم توقيع اتفاقية مع وزارة التربية والتعليم بهدف اعتماد المبادرة كبرنامج سنوي.



### برنامج أيجاد نت

ولتحقيق وصول التكنولوجيا لأكثر عدد من الطلاب، واصلت بالتل وبتنفيذ من مؤسسة مجموعة الاتصالات برنامج أيجاد نت، حيث أطلقت المرحلة الثالثة من البرنامج، والتي تتضمن ربط مدارس حكومية جديدة بالإنترنت، ليصل عدد المدارس التي تم ربطها خلال العام 2016 إلى 1,806 مدرسة، علاوة على حصولها كذلك على بنية تحتية كاملة جاهزة للربط على الشبكة العنكبوتية، الأمر الذي أفاد أكثر من حوالي 760,000 من التلاميذ بالإضافة إلى أكثر من 22,000 معلمة ومعلم. إضافة إلى ذلك، تم الاستمرار في تطوير المناهج الفلسطينية إلكترونياً، وترجمة العديد من المصادر التعليمية إلى اللغة العربية.

تنموية مستدامة مدرة للدخل بحيث تحفظ كرامة الإنسان الفلسطيني، وتساهم في اعتماد المؤسسات على ذاتها من خلال تنمية مواردها الذاتية، وذلك تحقيقاً لمفهوم الاستدامة الذي تقوم عليه المجتمعات المتقدمة. واستناداً لهذه المفاهيم الراسخة، قامت مجموعة الاتصالات الفلسطينية بدعم مجموعة من المبادرات التي تهدف إلى تمكين الأسرة الفلسطينية، من أجل رفد المجتمع الفلسطيني بأفراد منتجين قادرين على تعزيز الصمود، بالإضافة إلى دعم مشاريع تنموية مدرة للدخل للفئات المهمشة في المناطق المهمشة والنائية سعياً منها لإيجاد سبل العيش الكريم لهذه الفئات. وقد قامت مجموعة الاتصالات الفلسطينية بتنفيذ 140 مشروعاً تنموياً خلال العام 2016 يستهدف الفئات المهمشة في المجتمع، إلى جانب فئة كبيرة من المؤسسات التي تُعنى بالأيتام، والمسنين، وتمكين النساء المهمشات.

### دعم الفئات المهمشة

انطلاقاً من واجبها الإنساني والأخلاقي والوطني، واستناداً إلى رؤيتها التنموية المستدامة، حرصت المجموعة على إنشاء مشاريع تنموية مدرة للدخل لدمج ذوي الاحتياجات الخاصة بالمجتمع من خلال تجهيز وحدات للعلاج الطبيعي والوظيفي وتزويدهم بأجهزة طبية مساندة لتسهيل حياتهم اليومية، وتدريبهم على حرف ومهارات حياتية من أجل إكسابهم مهنة مدرة للدخل. وتماشياً مع الدور الإنساني الذي تتبناه مجموعة الاتصالات الفلسطينية، قامت بإطلاق مبادرة لمساعدة ذوي الإعاقة الحركية من خلال تزويدهم بأكثر من مئة كرسي كهربائي متحرك ومتطور ممن يقطنون في المناطق المهمشة والنائية، ويعانون من أوضاع اقتصادية صعبة. كما اهتمت المجموعة بتزويد من بترت أطرافهم بأطراف صناعية، وأدوات مساندة، وتزويد ذوي الإعاقة السمعية بسماعات طبية، وتوفير طابعات بنظام بريلا لذوي الإعاقة البصرية، لدمج كل هذه الفئات بالمجتمع، وتمكينهم من ممارسة حياتهم بشكل طبيعي من أجل أن يكونوا عناصر فاعلة في المجتمع أسوة بغيرهم.

علاوة على ما سبق، قامت المجموعة بدعم المؤسسات التي تعنى بذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تمويل مشاريع مدرة للدخل لتشغيل الأيدي العاملة، وتوفير المواد الأولية اللازمة التي تساهم في استمرار الجمعيات والمؤسسات بأداء عملها، وتساعد على تقديم أفضل الخدمات والتقليل من المصاريف التشغيلية خلال السنوات القادمة. وقد تجاوز عدد المؤسسات التي تم دعمها والتي تُعنى بذوي الاحتياجات الخاصة 20 جمعية ومؤسسة خلال العام 2016.

### دعم وتطوير الثقافة والفنون

إدراكاً من مجموعة الاتصالات الفلسطينية لأهمية حماية الثقافة في فلسطين في الحفاظ على هويتنا وموروثنا الثقافي، وتزايد حاجة مؤسساتنا الثقافية للدعم، استمرت مجموعة الاتصالات خلال العام 2016 بتنفيذ منحة الثقافة والفنون، حيث استفادت 9 مؤسسات من المنحة، ليبلغ عدد المؤسسات المستفيدة 45 مؤسسة منذ انطلاق المنحة، حيث تعمل المجموعة من خلال هذه المنحة على دعم إنتاج أعمال جديدة، وتطوير مهارات، وأدوات، وقدرات للعاملين في قطاع الثقافة والفنون.

وواصلت المجموعة دعمها ورعايتها للثقافة والفنون كواجهة حضارية تحافظ على التراث وتبرز الهوية الفلسطينية، فعملت المجموعة في العام 2016 على رعاية مهرجان فلسطين الدولي، والذي يعد أحد أهم المهرجانات السنوية، وتمتد فعالياته إلى العديد من المدن في الضفة وغزة. وقد تميز مهرجان هذا العام بإقامة أمسيات فنية في غزة. وشهد مهرجان فلسطين الدولي السابع عشر استضافة العديد من الفرق المحلية والعالمية، حيث عمل البرنامج على استضافة فرقة 47 Soui، وهي الفرقة الفلسطينية الناشئة التي استطاعت أن تعزز التراث الفلسطيني ببعده دولي، إضافة إلى استضافة فرق سويدية، وتونسية، ومصرية، والعديد من الفرق المحلية، الأمر الذي يعكس الاندماج الثقافي والحضاري الفلسطيني مع العالم.

وتستهدف المسابقة طلاب الجامعات، حيث يتسابقون ضمن فرق تمثل جامعاتهم ويتألف كل فريق من ثلاثة طلاب، وتتمايز هذه الفرق حسب مستواها العلمي، والقدرة على التحليل، والتصميم، وتنجز خوارزميات الحل بإحدى لغات البرمجة C، و C++، وجافا، مع القدرة على استثمار الوقت، وتوزيع المهام، والتعاون بين أعضاء الفريق، والعمل الجماعي.

### القطاع الصحي

تسهم مجموعة الاتصالات بشكل فاعل في دعم القطاع الصحي، وخاصة في المناطق المهمشة، من خلال إنشاء وتطوير المستشفيات والمراكز الصحية، وذلك بإقامة أقسام، وعيادات، ووحدات متخصصة، وتوفير الأجهزة والمعدات الطبية، وتمويل تجهيز العيادات الطبية، بهدف مساعدة هذه المؤسسات لتوفر خدمات طبية مناسبة قريبة من أماكن سكنهم. وقد قامت مجموعة الاتصالات الفلسطينية بإنشاء عيادات صحية، إضافة إلى تجهيز عيادات ومراكز طبية ومستشفيات في المناطق النائية والفقيرة، حيث بلغ عدد المراكز الطبية، والعيادات، والمستشفيات التي تم إنشاؤها وتطويرها منذ العام 2005 أكثر من 100 عيادة، بالإضافة إلى تغطية إجراء عمليات جراحية، وتوفير الأدوية، والعلاجات للحالات الطارئة، حيث تم إجراء مئات العمليات لأشخاص يعانون من مرض إعتام العدسة (Cataract) في قطاع غزة المحاصر للعام الثالث على التوالي. إضافة إلى ذلك، تحرص المجموعة على المساهمة في تمويل مشاريع لنشر التوعية الصحية في المجتمع، حيث تم تبني استراتيجية نشر الوعي الصحي من أجل فلسطين خالية من مرضى ثلاثيما جدد.

ومن خلال صندوق الأمل لغزة، تم توريد أدوية، ومستلزمات طبية، وتمويل مهمات طبية تساهم في علاج المرضى الفقراء. كما تم تقديم الخدمات الصحية للمرضى وخاصة الحالات الفقيرة والمحتاجة.

وقامت مجموعة الاتصالات الفلسطينية، وبهدف نشر الوعي الصحي وتعزيز الثقافة العلمية الطبية، بدعم المؤتمر الطبي الدولي وللمرة الرابعة على التوالي، والذي تنظمه نقابة الأطباء في فلسطين، الأمر الذي ينعكس إيجاباً في النهوض بالقطاع الصحي في فلسطين، والإلمام بأخر المستجدات والتطورات الطبية العلمية.

### دعم وتمكين الأسرة الفلسطينية

#### برنامج الحق في حياة كريمة

واصلت مؤسسة مجموعة الاتصالات الفلسطينية تنفيذ برنامج الحق في حياة كريمة، والذي بدأ في العام 2010 كمبادرة تعمل على تقديم الدعم لمشاريع تؤمن دخل مستمر للعائلات التي تعاني من الفقر. ويتبع هذا البرنامج منهجية وإطار سبل العيش المستدام، من أجل استهداف أفقر الأسر في أفقر المناطق، ويعمل بتكاملية مع البرامج والمشاريع الأخرى بهدف تخفيف الفقر من خلال تدخلات مناسبة على أساس موارد قوية، ومخرجات مستدامة، لتقديم الخدمات للعائلات التي تم اختيارها ضمن آلية واضحة. ويتم اعتماد آلية صحيحة ومنهجية لدراسة الحالات وتشخيصها بتطبيق آليات المسح الميداني، ويتم التنسيق الكامل مع المؤسسات المختصة بالشأن. وقد تم تنفيذ مشاريع مختلفة لصالح 24 عائلة في الضفة الغربية خلال العام 2016.

وكذلك عملت مؤسسة مجموعة الاتصالات على المساهمة في تحسين الوضع العام للصيادين، وإنعاش الثروة السمكية، حيث استفادت 41 عائلة صياد من البرنامج، من خلال إصلاح وترميم قواربهم التي تم تدميرها في العدوان الأخير على قطاع غزة. وقد تم تنفيذ هذا المشروع ضمن "برنامج الحق في حياة كريمة" بالتعاون مع وزارة الزراعة - الإدارة العامة للثروة السمكية - وجمعية التوفيق التعاونية، حيث تم تشكيل لجان متابعة، ولجان فنية للمساهمة في الإشراف والتنفيذ.

وتؤمن مجموعة الاتصالات الفلسطينية أن النهوض بالمجتمع ومؤسساته يأتي من خلال إقامة مشاريع



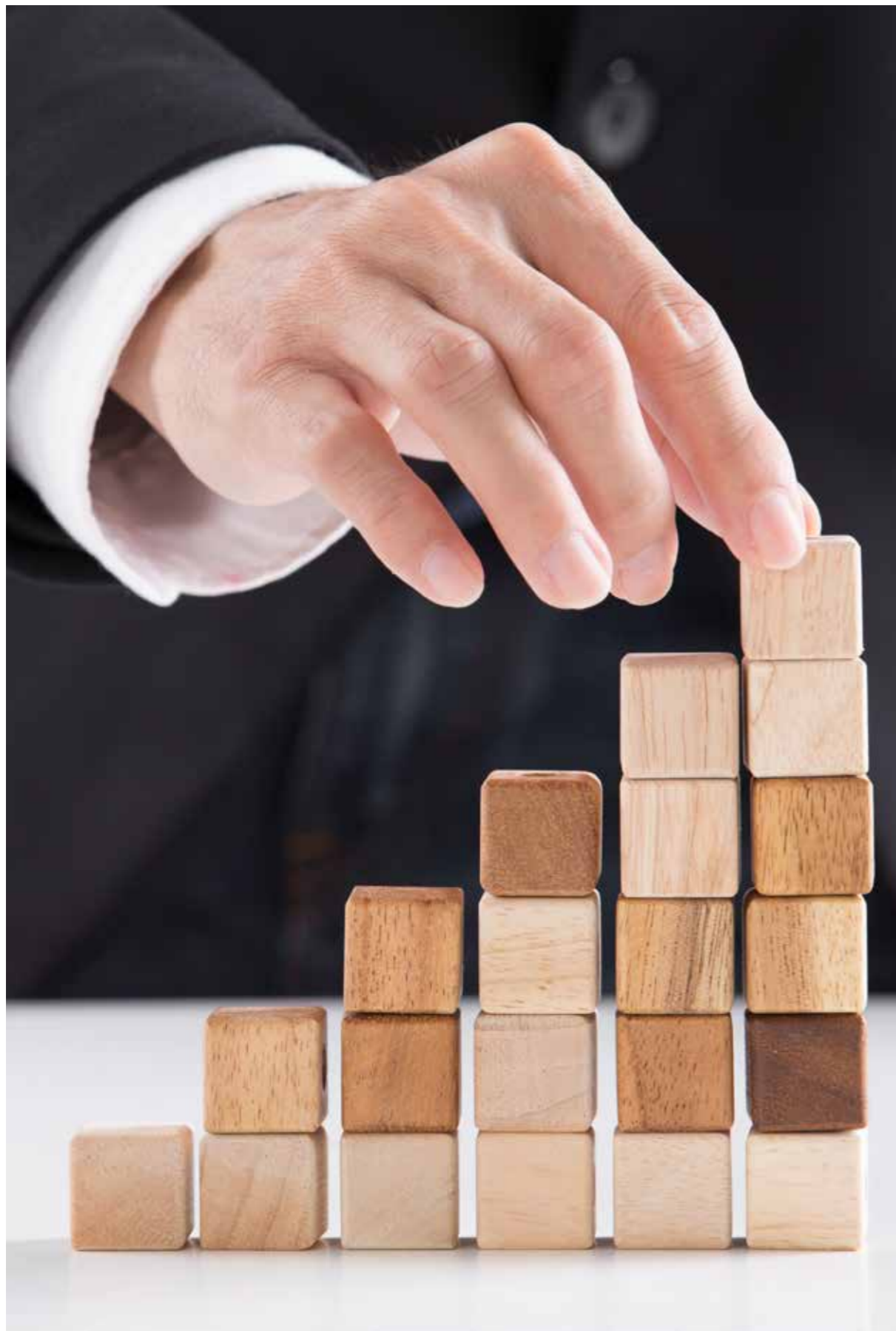
## الاستدامة

تولي مجموعة الاتصالات الفلسطينية موضوع الاستدامة اهتماماً خاصاً نظراً لما ينطوي عليه هذا المفهوم من أهمية في تكوين المجتمعات، وتطويرها، وتحقيق رفاهيتها، وقدرتها على الاستمرار. وتسعى المجموعة إلى الاستدامة بكل ما تحتويه من معانٍ وقيم تعود بالنفع والفائدة على المجموعة بشكل خاص، والمجتمع الفلسطيني بشكل عام بهدف أن تبقى المجموعة بذرة خير ضمن نظام السوق المحلية، أملاً في تطبيق الأسس الأخلاقية، ومناهج العمل التي تتسم بالعدالة والشفافية.

ومن ضمن مختلف الأهداف والإنجازات التي تخطط لها المجموعة، تضع استدامتها واستمرارها كمنشأة فلسطينية حجر أساس لبدء أي مشروع، أملاً في تعظيم القيمة والتقدم، بالرغم من التحديات التي تعترض سبيلها. ففي مسيرة المجموعة لمجابهة هذه التحديات، فإنها تضع الحوافز، والقواعد، والعديد من المقترحات لكيفية إنجاز الأعمال، وإحداث التغيير الإيجابي، وتقديم الأثر الفاعل للمجتمع، من خلال تبني طرق جديدة في أداء أعمالها. ولتحقيق هذه النقلة في أسلوب الإنجاز، والتي بدورها تؤثر على النتائج بصورة مباشرة، تبرز ضرورة وحتمية توظيف الإبداع في تنفيذ وتلبية احتياجات السوق بسرعة، وفاعلية، وبما يتلاءم مع المعايير العالمية.

ولعل أحد أهم دواعي تطبيق رؤية المجموعة في تحقيق استدامتها ومواصلة أعمالها إيمانها بضرورة تلبية احتياجات الوقت الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها، مما يستدعي البحث في طرق جديدة في تقديم الخدمات على المدى القريب، بالتزامن مع التركيز على المدى البعيد، من حيث تطوير استراتيجيات العمل، ومن ضمنها على سبيل المثال لا الحصر استراتيجيات التوازن بين المنافسة والتعاون كمصدر من مصادر الميزة التنافسية، إضافة إلى تصميم وتقديم الخدمات والمنتجات التي تلبى الاحتياجات اليومية والاجتماعية بأعلى قيمة وأقل تكلفة، إلى جانب التحول إلى نماذج أعمال أكثر مرونة لتضمن التطوير والتحسين المستمر بناء على تقييم الخدمات. فعندما يتعلق الأمر بالعمليات التسويقية وحسن إدارة العلامات التجارية التابعة للمجموعة وشركاتها، فإن المجموعة تحرص على تحديد الاحتياجات الحالية للسوق للزدهار على المدى القريب، مع الأخذ بعين الاعتبار التركيز على المدى الطويل، من خلال تهيئة المجال لإيجاد مجموعات من المشتركين الذين يحققون استدامة العمل خلال السنوات المقبلة. ومن بين الإنجازات العديدة التي تحرص المجموعة على إدارتها، وحسن تنفيذها، تحقيقها لما يلي على المدى القريب سعياً لتحقيق استدامتها:

- ◀ تجديد شركة جوال لشهادة جودة إدارة البيئة العالمية (10041OSI)، وشركة ريتش لشهادة الجودة (10072OSI) الخاصة بحماية المعلومات وأمنها.
- ◀ الحرص الدائم على تحقيق الالتزامات المنصوص عليها في الترخيص، كما تلتزم بالقوانين سارية المفعول.
- ◀ تحويل مفهوم الاستدامة إلى ثقافة راسخة لدى الموظفين، والموردين، والشركاء، من خلال تبني المجموعة لسياسات وبرامج تدعم هذا التوجه.
- ◀ استكشاف واستشعار احتياجات المجتمع التنموية عبر وسائل عديدة، أهمها التواصل المباشر مع مختلف الشرائح المجتمعية.
- ◀ التركيز على أهمية الحفاظ على البيئة والموارد الطبيعية في كل ما تقوم به المجموعة وشركاتها من أعمال.
- ◀ تخصيص جزء من الموازنة السنوية لتطوير الموارد البشرية، وكوادر المجموعة.
- ◀ اعتماد المبادرة العالمية للتقارير «IRG» لتقرير الاستدامة الخاص بمجموعة الاتصالات الفلسطينية.



# الحوكمة

الالتزام بتطبيق قواعد الحوكمة  
إفصاحات قانونية  
مجلس الإدارة  
أنظمة الضبط والرقابة الداخلية  
المستثمرون وسهم بالتل

## الالتزام بتطبيق قواعد الحوكمة

منذ تأسيسها قبل عقدين كشركة مساهمة عامة، عمد القائمون على شركة الاتصالات الفلسطينية لتكون مثالا يحتذى به في القطاع الخاص الفلسطيني، ومصدراً للإلهام، والريادة، والتميز بما يتخطى تقديم الخدمات التجارية فقط. فكانت الرؤية تشمل ريادة هذه المنشأة في نهج إدارتها، وطبيعة السياسات الداخلية المتبعة والمعمول بها، وبالتالي مستوى الرقابة والمؤسسية التي يحكم سير الأعمال فيها. ومن هذا المنطلق، التزمت مجموعة الاتصالات الفلسطينية خلال السنوات العشرين الماضية بجملة النظم والقرارات المنصوص عليها داخلياً، سواء في عقد التأسيس، أو في النظام الداخلي، أو في قرارات اجتماعات مجلس الإدارة، وكذلك القوانين والتعميمات والأحكام النافذة والمعتمدة من قبل الجهات الرقابية في فلسطين.

وعلى مدار السنوات الماضية، تطور مفهوم الحوكمة في مجموعة الاتصالات الفلسطينية، على غرار التطور الحاصل في البيئة الاستثمارية الفلسطينية ككل، والتي شهدت نقلة نوعية من حيث نضج السياسات والقواعد المعمول بها، أسوة بالدول المتقدمة ذات الباع الطويل في هذا المجال. كما كان لمجلس إدارة مجموعة الاتصالات الفلسطينية، وإدارتها التنفيذية الدور المحوري والأثر الأساسي في تحديد الإطار الذي يجب أن تتسم به المجموعة من حيث التزامها بمبادئ الحوكمة الرشيدة، بما يشمل حماية حقوق حملة الأسهم، وتقديم المعاملة العادلة لهم، وحماية دور أصحاب المصالح، من خلال الالتزام بالإفصاح والشفافية التامة. فكانت الوجهة تشير إلى حسن إدارة الأداء، ضمن معايير الجودة والتميز العالمية، والتي يتم تطبيقها بواسطة الأساليب الأكثر ملائمة وفعالية، لتحقيق رؤية المجموعة، وبما تتم ترجمته إلى خطط وأهداف، وضمان مصالح المجتمع.

وها هي مجموعة الاتصالات الفلسطينية اليوم، تثبت أنها أهل لهذه المكانة التي تتصدرها في السوق الفلسطينية، وذلك باتباعها لمقومات

تقوية كيانها على المدى البعيد، وضمان استدامتها. وبالرغم من العقبات والتحديات التي تواجهها المجموعة، إلا أنها تأبى إلا أن تحافظ على مصداقيتها، ونزاهة إدارتها، ومهنية تعاملها مع المحددات الداخلية والخارجية، سواء فيما يتعلق بمجلس إدارتها وقيادتها وكوادرها، أو فيما يخص كافة المتعاملين معها، وأصحاب المصالح من مساهمين، ودائنين، ومشتريين، وموردين، ووكلاء، وجهات الحكومية، والمجتمع ككل.

### هيئة سوق رأس المال

هيئة سوق رأس المال الفلسطينية  
Palestine Capital Market Authority



صدر في العام 2005 قرار مجلس الوزراء الفلسطيني بتأسيس هيئة سوق رأس المال الفلسطينية بموجب المادة رقم (2) من قانون هيئة سوق رأس المال رقم (13) من العام 2004. وقد استطاعت الهيئة خلال السنوات الماضية تحقيق إنجازات ملموسة في القطاعات التي تشرف عليها، وذلك من خلال إشرافها ورقابتها وترخيصها لجميع العمليات المتعلقة بقطاع الأوراق المالية، بما يشمل الاكتتاب العام، أو الثانوي، أو الإدراج، أو زيادة رأس المال، وغيرها. كما تقوم الهيئة، باعتبارها الناظم والمراقب والمشرف على قطاع الأوراق المالية، بإصدار القرارات والتعاميم حسب ما يستجد من أحداث لتنظيم عمل قطاع الأوراق المالية، إلى جانب القطاعات الأخرى، في مجال الإصدار، والإفصاح، والرقابة، وإصدار التراخيص، وتحديد عمولات التداول. ومن بين الإنجازات التي قد حققتها الهيئة حصولها على العضوية الكاملة للمنظمة الدولية للهيئات المشرفة على أسواق المال في العام 2013، إضافة إلى قبول انضمام دولة فلسطين ممثلة بهيئة سوق رأس المال الفلسطينية إلى الدول الموقعة على مذكرة التعاون المشترك.

### بورصة فلسطين

PALESTINE EXCHANGE  
بورصة فلسطين  
Palestine of Opportunities  
فلسطين الفرص

تأسست بورصة فلسطين في العام 1995 كشركة مساهمة خاصة، لتلبي الحاجة لاستقطاب التمويل طويل الأجل للمشاريع الإنتاجية ومشاريع البنية التحتية في فلسطين، وحشد المدخرات الفلسطينية في داخل البلاد وخارجها. وقد تم توقيع اتفاقية تشغيل سوق فلسطين للأوراق المالية في العام 1996 بموافقة السلطة الوطنية الفلسطينية، لتتعد أول جلسة تداول في العام 1997. وتعمل البورصة تحت إشراف ورقابة هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، استناداً إلى قانون الأوراق المالية رقم (12) من العام 2004. وفي العام 2010 أصبحت البورصة شركة مساهمة عامة امتثالاً لقواعد الحوكمة الرشيدة والالتزام بمبادئ الشفافية. وتهدف البورصة إلى وضع فلسطين على خارطة الاستثمار العالمي من خلال توفير بيئة استثمار تتسم بالعدالة، والشفافية، والكفاءة، وتتسق مع أفضل الممارسات العالمية. كما تسعى بورصة فلسطين إلى توفير بيئة تداول آمنة لخدمة المستثمرين والمحافظة على مصالحهم، وتنمية الوعي الاستثماري لدى المجتمع المحلي، وتعزيز العلاقة مع الهيئات والمؤسسات المالية المحلية، والإقليمية، والدولية، إضافة إلى توجيهها نحو توفير خدمات وأدوات مالية جديدة ومتنوعة، في ضوء القوانين والأنظمة الحديثة التي توفر أسس الحماية والتداول الآمن، لتكفل السرعة والدقة في إنجاز صفقات البيع والشراء، وسلامة التعامل بالأوراق المالية.

### الالتزام بالإفصاح

تفتخر مجموعة الاتصالات الفلسطينية بالالتزامها بالأنظمة، والتعليمات، والتعاميم النافذة في البيئة الاستثمارية الفلسطينية، وذلك من باب تمسكها بمبادئ الشفافية، وأساليب التعامل المبنية على المصداقية، وتنميتها للثقة بينها وبين أصحاب المصالح والبيئة المحيطة. ومن أجل المحافظة على التزامها بالإفصاح، تضع المجموعة سياسات داخلية واضحة وأطراً للعمل بهدف رصد أي حدث أو معلومة تستدعي الإفصاح، والإبلاغ، إلى جانب الحالات المحددة من قبل بورصة فلسطين وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية مثل الأمور الجوهرية،

وغيرها من الأحداث التي تستدعي الإفصاح عنها خلال الفترة المحددة قانونياً.

وتحرص المجموعة على ضمان القيام بالإفصاح السليم في الوقت المناسب عن كافة الموضوعات الهامة المتعلقة بسهم بالتل، بما في ذلك المركز المالي، والأداء، وحقوق الملكية، وتدرك ضرورة إتاحة الفرصة لكافة المساهمين للحصول على المعاملة المتساوية، والوصول إلى المعلومة ضمن الإفصاح العادل وفي الوقت ذاته، سواء كانوا مساهمين محليين أو أجانب. ويشمل الإفصاح الذي تلتزم به المجموعة الإعلان عن النتائج المالية السنوية، ونصف السنوية، والربعية، ومواعيد وقرارات اجتماعات مجلس الإدارة، وتداول المطلعين، بالإضافة إلى المتطلبات الإلزامية لإعداد التقرير السنوي، والإفصاح غير الدوري عن الأمور الجوهرية التي من المحتمل أن تؤثر على سعر السهم سواء أكانت مالية أو إدارية أو توقعات مستقبلية. وتنشر المجموعة إفصاحاتها الموجهة إلى الهيئة والبورصة وعموم جمهور حملة السهم من خلال الإعلان من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة، والبورصة، والموقع الخاص بمجموعة الاتصالات الفلسطينية، بالإضافة إلى نشر بعض الإفصاحات في أبرز الصحف اليومية.



## إفصاحات قانونية

### الإجراءات القانونية الرئيسية أو القضايا التي تكون الشركة طرفاً فيها

- ليس هناك أي قضايا ترتب التزامات جوهرية مالية متوقعة على الشركة حتى تاريخ 2016 /12/31 .
- هناك قضايا أخرى ذات طابع غير جوهري.

### اسم الطرف ذي العلاقة الذي يكون مديناً للمجموعة أو منتفعاً من أية ضمانات تزيد قيمتها عن خمسة آلاف دينار أردني منذ بدء العام 2016

توجد معاملات مع جهات ذات علاقة تم تفصيلها في البيانات المالية المدققة من خلال إيضاح رقم 35.

### السيطرة على الشركة

لا توجد أي جهة معينة تمتلك أغلبية الأوراق المالية للاتصالات الفلسطينية، أو لها أغلبية حقوق التصويت، أو لديها القدرة على تعيين أعضاء مجلس إدارة يمثلون أغلبية في اجتماعات مجلس الإدارة، مع مراعاة مساهمة شركة فلسطين للتنمية والاستثمار المساهمة المحدودة (باديكو) وشركة صندوق الاستثمار الفلسطيني كما تمت الإشارة إليه في البند الذي يوضح المساهمين الذين تزيد نسبة مساهمتهم عن 5% من الأسهم المدرجة.

### عقود وصفقات لأطراف ذات صلة

لم تعقد مجموعة الاتصالات الفلسطينية أية مشاريع أو عقود أو ارتباطات خلال العام 2016 بالمعنى المقصود أعلاه، مع مراعاة الارتباطات ذات الطبيعة الفنية والتشغيلية ما بين شركات المجموعة والشركات الحليفة والتي تم الإفصاح عنها من خلال البيانات المالية المدققة.

### ملكية أقرباء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية

تحرص مجموعة الاتصالات الفلسطينية على أن يتم الإفصاح عن تداول المطلعين من خلال إدارة علاقات المستثمرين وكذلك من خلال شركات الوساطة التي تدير عمليات التداول، التزاماً منها بقانون الإفصاح الساري.

### علاقات القرابة أو المصاهرة بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية

لا توجد أي علاقة قرابة أو مصاهرة من الدرجة الأولى بين أعضاء مجلس الإدارة وموظفي الإدارة التنفيذية.

### إشهار إفلاس أي من أعضاء مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية

لم يتم إشهار إفلاس أي عضو مجلس إدارة حالي، أو أي من موظفي الإدارة التنفيذية، كما لم تصدر أية دعوى أو حكم بإدانة أي منهم بما في ذلك أي قرار بمنع أي منهم من القيام بأعمال إدارية أو من ممارسة نشاطات معينة، وذلك خلال السنوات الخمس الماضية.

### رواتب ومنافع أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية

بلغت رواتب ومنافع الإدارة العليا للعام 2016 ما مجموعه 2.1 مليون دينار أردني كمنافع قصيرة الأجل و216 ألف دينار أردني كمنافع طويلة الأجل، هذا إلى جانب مبلغ 401 ألف دينار أردني كمنافع مجلس إدارة الشركة.

### عقود العمل الخاصة بأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية

لا توجد أية عقود عمل مبرمة بين المجموعة وأعضاء مجلس الإدارة. أما بخصوص الإدارة التنفيذية، فإن عقود العمل الخاصة بالمدرء التنفيذيين غير محددة المدة، كما أنها لا تنص على أي إعفاء أو تحديد للمسؤولية، مع مراعاة أن الرئيس التنفيذي للمجموعة هو عضو مجلس إدارة حالي.

### المراكز القيادية التي يشغلها حالياً أعضاء الإدارة التنفيذية لدى أية شركة أخرى مدرجة في بورصة فلسطين

اسم عضو الإدارة التنفيذية	المنصب الإداري	مكان العمل	أسماء الشركات المدرجة
عمار العكر	الرئيس التنفيذي	مجموعة الاتصالات الفلسطينية	شركة الاتصالات الفلسطينية (PALTEL) شركة فلسطين للتنمية والاستثمار (PADICO) شركة فلسطين للاستثمار العقاري (PRICO)
سلامة خليل	رئيس الإدارة المالية	مجموعة الاتصالات الفلسطينية	شركة البنك الوطني (TNB)
عماد اللحام	مدير إدارة العلاقات العامة	مجموعة الاتصالات الفلسطينية	شركة بال عقار لتطوير وإدارة وتشغيل العقارات (PALAQAR)
معن ملحم	المدير العام	بالتل	شركة مطاحن القمح الذهبي (GMC) شركة البنك الوطني (TNB)
عبد المجيد ملحم	المدير العام	جوال	شركة فلسطين للاستثمار الصناعي (PIIC)
رامي شمشوم	المدير العام	ريتش	شركة مطاحن القمح الذهبي (GMC)

### اختلاف البيانات عن البيانات الأولية

لا يوجد اختلافات بين البيانات المالية الأولية والبيانات الختامية.



## مجلس الإدارة

### عضوية مجلس الإدارة

يحدد عقد تأسيس شركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة المعايير والمحددات التي توضح أسس اختيار أعضاء مجلس الإدارة، لما لهذه الجزئية من أهمية وتأثير جوهري على مجموعة الاتصالات الفلسطينية، وتوجهاتها، واستراتيجيتها، واستدامتها. ومن ضمن هذه الأسس تحديد عدد أعضاء مجلس الإدارة بحيث لا يقل عددهم عن خمسة أعضاء، ولا يزيد عن أحد عشر عضواً، وذلك من دواعي أن تتناسب تركيبة المجلس مع قيمة رأس المال الإجمالية. أما فيما يخص الحد الأدنى لملكية الأسهم، فيتوجب أن يملك المرشح لعضوية مجلس الإدارة ما لا يقل عن ثلاثين ألف سهم من أسهم بالتل طيلة مدة العضوية، بحيث تسقط العضوية تلقائياً عن أي عضو ينقص رصيده من أسهمه عن هذا الحد خلال مدة عضويته. ومن أسس عضوية مجلس الإدارة أن يتم اختيار من يلبي متطلبات الاستقلالية والخبرة بالحد المطلوب بموجب القوانين والأنظمة والقواعد المعمول بها، إلى جانب ضرورة أن يتسم أعضاء مجلس الإدارة بدرجة عالية من النزاهة، والتي تركز على تعزيز القيمة طويلة الأمد للمساهمين. إضافة إلى ذلك، يجب أن تتواجد الإمكانية لدى أعضاء مجلس الإدارة لتخصيص الوقت والجهد لتنفيذ مهامهم ومسؤولياتهم على نحو فعال. كما يجوز لأعضاء المجلس العمل في مجالس إدارة شركات مدرجة أخرى شرط المحافظة على الأداء بشكل مسؤول فيما يتعلق بكافة مهامهم ومسؤولياتهم. ويجدر بأعضاء مجلس إدارة المجموعة أن يمتازوا بمهارات تمكنهم من القيام بمهامهم، مثل الرؤية والمنظور الاستراتيجي، والحكم الإداري الجيد، والقدرة على الإدارة والإشراف على المجموعة، وكذلك الإلمام بالقانون أو الشؤون المالية، فضلاً عن الإلمام بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الذي تعمل فيه المجموعة وشركاتها.

### مهام مجلس الإدارة

تتلخص أبرز مهام أعضاء مجلس الإدارة التي تتحدد بموجب صلاحيات المجلس ومسؤولياته في وضع الاستراتيجية والسياسات العامة التي من شأنها تحقيق مصلحة المجموعة، وأهدافها، وتعظيم عوائد مساهميهما، وخدمة المجتمع المحلي. كما تشمل مهام أعضاء المجلس تحديد مهام وصلاحيات الإدارة التنفيذية، ومراجعة وتقييم أداء الإدارة التنفيذية ومدى تطبيقها للاستراتيجيات، والسياسات، والخطط، والإجراءات الموضوعية. كما يقوم أعضاء المجلس باعتماد أسس منح الحوافز، والمكافآت، والمزايا الخاصة بأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين، بما يساهم في تحقيق مصلحة المجموعة، وأهدافها، وغاياتها. علاوة على ذلك، يُعنى مجلس الإدارة بالاطلاع على التقارير الربعية، ونصف السنوية والمصادقة على التقارير السنوية ونتائج الأعمال خلال العام، متضمنة البيانات المالية عن كل فترة، وفقاً لأحكام التشريعات النافذة، وذلك في سبيل تطبيق قواعد الحوكمة الرشيدة في المجموعة، وبهدف مراجعتها وتقييم مدى تطبيقها.

### سرية عمل مجلس الإدارة

تنطبق أساسيات الحفاظ على سرية المعلومات على كل من له اطلاع على المعلومات الهامة والجوهرية في المجموعة، بما يضم المطلعين من الإدارة التنفيذية، والمدققين، والمستشارين، والموظفين ممن لديهم إطلاع على المعلومات ذات الأثر، وعلى رأسهم أعضاء مجلس الإدارة لما لديهم من إلمام واطلاع على المعلومات السرية الحالية، والتوجهات المستقبلية التي تحدد أموراً لم يتم الكشف عنها بعد. لذلك، تتخذ مجموعة الاتصالات الفلسطينية، ممثلة بمجلس إدارتها، جملة من الإجراءات الاحترازية والقانونية التي من شأنها الحد من إمكانية استخدام أي بيانات أو معلومات داخلية من الممكن أن يتم استخدامها

لتحقيق مكاسب مباشرة أو غير مباشرة، وذلك للحد من استغلال أو استخدام المعلومات الداخلية، وذلك عبر اتخاذ كافة التدابير التي تكفل أن يتم التعامل مع هذه المعلومات بشكل دقيق ومحاط بالسرية.

### اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

يتولى مجلس إدارة مجموعة الاتصالات الفلسطينية مهام عمله مدعوماً بلجان عمل أساسية سواء أكانت لجاناً دائمة أو مؤقتة، وذلك تماشياً مع القوانين والأنظمة المعمول بها في فلسطين، والتي تضم عدداً من أعضاء المجلس للقيام نيابة عن المجلس ببعض المهام المحددة ورفع تقارير دورية إلى المجلس ذات أثر إيجابي لتسهيل الوصول إلى القرارات، بحيث يتم تحديد مسؤوليات وواجبات كل لجنة في قرار تشكيلها، وتفويض الصلاحيات الخاصة بها من قبل مجلس الإدارة، إضافة إلى مدة وإجراءات العمل، وقائمة بالشروط المرجعية التفصيلية لأعمالها.

ويتم توثيق وتسجيل هذه المسؤوليات والواجبات ضمن لائحة تخص كل لجنة، لتتضمن قائمة بالشروط المرجعية التفصيلية لأعمالها. ويتم تشكيل جميع اللجان بأغلبية الأعضاء غير التنفيذيين لمجلس الإدارة من ذوي الخبرات المطلوبة لكل لجنة وفقاً لنطاق عملها، علماً أنه لا يحضر اجتماعات اللجان سوى أعضاء اللجنة إلا في حال تم توجيه دعوة إلى شخص معين، ولغاية محددة لحضور الاجتماع من قبل اللجنة ذاتها. كما يقوم رؤساء لجان المجلس في المجموعة بحضور اجتماعات الهيئة العامة.

ويكلف مجلس إدارة مجموعة الاتصالات الفلسطينية لجنتين دائمتين. ويتم تحديد رئاسة وأعضاء كل منها بناء على طبيعة المسؤوليات المترتبة على كل لجنة، والخبرة المتوفرة لدى أعضاء مجلس الإدارة لتحقيق الفعالية المرجوة من تشكيل هذه اللجان. وتضم اللجان التابعة لمجلس إدارة المجموعة لجنة الاستثمار، ولجنة التدقيق الداخلي.

### لجنة الاستثمار

**أعضاء اللجنة:** السيد فاروق زعيتر، والسيد سمير حليلة، والسيد عمار العكر، والسيد زاهي خوري.

**رئيس اللجنة:** السيد فاروق زعيتر.

#### مهام اللجنة

- ◀ إعداد استراتيجية الاستثمار للمجموعة، ومراقبتها، ومتابعة تنفيذها.
- ◀ تقديم التوصيات لمجلس الإدارة بخصوص الفرص الاستثمارية للمجموعة.
- ◀ تحديد السياسات الاستثمارية المناسبة.
- ◀ تقديم التقارير المتعلقة باستثمارات المجموعة إلى مجلس الإدارة، ومنه إلى الهيئة العامة.

### لجنة التدقيق الداخلي

**أعضاء اللجنة:** السيد طلال ناصر الدين، والسيد باسل عبد النبي، والسيد باسم عبد الحليم.

**رئيس اللجنة:** السيد طلال ناصر الدين.

#### مهام اللجنة

- ◀ العمل كحلقة وصل بين إدارة التدقيق الداخلي في المجموعة ومجلس الإدارة.
- ◀ الإشراف على تطبيق السياسات، والمعايير المحاسبية، والتشغيلية.
- ◀ ضمان عملية تقليل المخاطر على الإيرادات.
- ◀ الإشراف على عملية التدقيق الداخلي في المجموعة وفق المعايير المتبعة.
- ◀ المحافظة على استقلالية التدقيق الداخلي في المجموعة وحياديته.

## اجتماعات مجلس الإدارة

## الاجتماعات الدورية

يعقد مجلس إدارة المجموعة اجتماعات دورية لمناقشة قضايا وإنجازات المجموعة وشركاتها، واتخاذ القرارات والإجراءات اللازمة لضمان تحقيق أهداف المجموعة بفعالية وكفاءة. ويتم تحديد الاجتماعات بدعوة من رئيس المجلس أو بناء على طلب ربع أعضائه على الأقل، بحيث لا يقل عدد اجتماعاته عن ستة اجتماعات في العام. علماً أن اجتماعات الاجتماعات لا تكون قانونية إلا بحضور ما يزيد عن نصف أعضاء مجلس الإدارة.

ويعقد مجلس إدارة المجموعة اجتماعاته في المكان الذي يعينه رئيس المجلس. ويتم اعتماد الأغلبية المطلقة لأعضاء المجلس عند إصدار القرارات الصادرة عن اجتماعات مجلس الإدارة، وفي حال تساوي الأصوات، يكون لرئيس مجلس الإدارة أو من يقوم مقامه الصوت المرجح. كما تعقد اجتماعات مجلس الإدارة لأسباب طارئة في حال حدوث ظروف استثنائية، علماً بأنه لم يعقد أي اجتماع مجلس إدارة بشكل طارئ خلال العام 2016.

## مواعيد اجتماعات مجلس الإدارة خلال العام 2016

2016		
الاجتماع الأول	الاجتماع الثاني	الاجتماع الثالث
2016/01/13	2016/02/14	2016/03/28
		الاجتماع الرابع
		2016/09/27
	الاجتماع الخامس	الاجتماع السادس
	2016/11/21	2016/12/19

ومن باب التزام المجموعة بقواعد الحوكمة الرشيدة، يتم الإفصاح لبورصة فلسطين وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية عن موعد اجتماع مجلس الإدارة، بما يحتوي على أجندة الاجتماع

المخطط للبحث فيها. وبعد انتهاء الاجتماع، يصدر المجلس قرارات تتم صياغتها وتوثيقها بناء على محضر الاجتماع، وبما يحقق الهدف والغاية من عقد الاجتماع.

كما يتم أيضاً الإفصاح عن نتائج الاجتماع للإعلان عن ما تم اعتماده من بيانات مالية، أو موازنات، أو استراتيجيات، أو إصدار قرارات مثل توصية توزيع الأرباح، وذلك بما يندرج ضمن قائمة الأمور الجوهرية التي قد تؤثر على سعر سهم بالتل.

## اجتماع الهيئة العامة العادي

تعقد الاتصالات الفلسطينية اجتماع الهيئة العامة العادي السنوي لجميع مساهميها، امتثالاً للمتطلبات القانونية والتنظيمية، ليشكل هذا الاجتماع منبراً لمناقشة الوضع الحالي للمجموعة وشركاتها، ونتائج أعمالها التشغيلية والمالية، وخططها المستقبلية. ويعقد الاجتماع سنوياً في الفترة ما بين شهري آذار ونيسان، بحيث يتم تحديد المكان والزمان الذي سيعقد فيه الاجتماع بناء على دعوة خطية من مجلس الإدارة، وبما يضمن ملائمة اختيار المكان لمجمل جمهور المساهمين، والذين تتواجد أغليبتهم داخل فلسطين، شرط أن لا يتخطى موعد الاجتماع فترة الأشهر الأربعة الأولى من بداية العام تماشياً مع أحكام هيئة سوق رأس المال الفلسطينية.

ويلي تحديد تفاصيل الاجتماع وجدول الأعمال البدء بعملية توزيع دعوات اجتماع الهيئة العامة للاتصالات الفلسطينية على المساهمين، بما يسبق موعد الاجتماع المحدد بخمسة عشر يوماً على الأقل، حسب القواعد والتعليمات المعمول بها. ويشتمل نص الدعوة على مكان، وتاريخ، وساعة الاجتماع، والمواضيع التي سيجري بحثها، إضافة إلى التنويه إلى ترتيب اجتماع مناظر في مدينة غزة وربطه بواسطة تقنية الفيديوكونفرنس للتغلب على مشكلة عدم تمكن المساهمين في قطاع غزة من التواجد في مقر الاجتماع الرئيسي بسبب تعذر التواصل الجغرافي مع القطاع، كما يتم التوضيح للمساهمين في نص الدعوة إمكانية توكيل مساهم آخر بالنيابة عنهم لحضور الاجتماع والمشاركة فيه.

وتحرص مجموعة الاتصالات الفلسطينية أن يتم الإعلان عن دعوة اجتماع الهيئة العامة العادي من

خلال أكثر من طريقة تواصل، لكي تصل الدعوة إلى أكبر عدد من المساهمين. ومن هذه الوسائل الإعلان في عدد من أبرز الصحف في فلسطين والأردن، من خلال أكثر من دورة إعلانية على مدار عدة أيام تسبق موعد الاجتماع. كما تقوم الاتصالات الفلسطينية بإرسال الدعوات باليد ومن خلال البريد المسجل أو البريد العادي إلى عنوان المساهم، كما هو مسجل في بورصة فلسطين. وفي حال توفر عناوين محدثة للبريد الإلكتروني الخاص بالمساهمين في بورصة فلسطين، فإنهم أيضاً يقومون باستلام دعوة الاجتماع كل من خلال بريده الإلكتروني لتعزيز سبل التواصل مع المساهمين، وفتح المجال في حال وجود أية استفسارات لديهم بخصوص الاجتماع أو توزيع الأرباح في الفترة اللاحقة. وكذلك يتم الإعلان عن الدعوة من خلال الموقع الإلكتروني للمجموعة بمثابة دعوة شخصية لكل مساهم للوصول إلى المساهمين كافة، سواء كانوا داخل فلسطين أو الذين يتواجدون خارج فلسطين بشكل خاص نظراً لسهولة وصولهم إلى الموقع الإلكتروني للمجموعة، حيث أنه في حالة هؤلاء المساهمين الذين يقيمون في الخارج، تحرص الاتصالات الفلسطينية على إرسال دعواتهم إلى عناوينهم كما هي موثقة في بورصة فلسطين. ويجدر التنويه في هذا السياق أنه وبالرغم من الجهود المكثفة التي تبذلها المجموعة في توزيع الدعوات على مساهميها أينما كانوا، فإن عدم استلام أي منهم للدعوة الخاصة به غير مبطل لعقد اجتماع الهيئة العامة العادي، أو لأي إجراءات يتم اتخاذها خلاله، أو اعتمادها من بعده.

وبمجرد اقتراب موعد الاجتماع، يبدأ المساهمون بالحضور، إلى جانب الوفود المفوضين بالنيابة عن الجهات الرقابية والتنظيمية، بما يضم مراقب الشركات الذي يمثل وزارة الاقتصاد الوطني، وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية وبورصة فلسطين. ويسبق الاجتماع تسجيل المساهمين التزاماً بالأنظمة والتعليمات، من أجل الوصول إلى نسبة النصاب القانوني التي تتيح البدء بالاجتماع بشكل قانوني. وبمجرد اكتمال النصاب القانوني، يبدأ الاجتماع حسب وقت البدء المعلن عنه والمحدد للاجتماع، وفي حال لم يتم النصاب خلال ساعة واحدة من الوقت المفترض لبدء الاجتماع، فإنه يتم تأجيله إلى موعد آخر.

ويتضمن جدول أعمال اجتماع الهيئة العامة تلاوة تقرير مجلس الإدارة بما يشمل الإنجازات على

الصعيد الإداري لمجموعة الاتصالات الفلسطينية وشركاتها، ومن ثم تلاوة تقرير مدققي الحسابات الخارجيين، يليه مناقشة البيانات المالية الموحدة والمصادقة عليها، وانتخاب مدققي الحسابات المالية عن السنة القادمة، وبعدها يتم إقرار توصية مجلس الإدارة بخصوص توزيعات الأرباح بناء على توصية مجلس الإدارة.

وقد انعقد اجتماع الهيئة العامة العادي التاسع عشر في آذار من العام 2016 في مدينة رام الله في فلسطين، وتم استخدام نظام الاجتماعات المرئية للتواصل مع المساهمين في قطاع غزة، وبدأ الاجتماع بإعلان السيد مراقب الشركات اكتمال النصاب القانوني وطلبه من رئيس مجلس الإدارة ترؤس الجلسة. وقد نتج عن الاجتماع قرارات جوهرية تشمل تصويت حملة الأسهم للمصادقة على كل من تقرير مجلس الإدارة، وتقرير مدققي الحسابات، والبيانات المالية كما في نهاية العام 2015، وإبراء ذمة أعضاء مجلس الإدارة عن العام 2015. إضافة إلى ذلك، تم انتخاب شركة إرنست ويونغ كمدقق حسابات خارجي عن العام 2016، وانتخاب أعضاء مجلس إدارة جديد لمدة أربع سنوات وفقاً للنظام الداخلي للشركة. كما تم إقرار توصية مجلس الإدارة بتوزيع أرباح نقدية عن العام 2015 بنسبة 45% من القيمة الاسمية للسهم.

## اجتماع الهيئة العامة غير العادي

لم تعقد مجموعة الاتصالات الفلسطينية أي اجتماع هيئة عامة غير عادي منذ العام 2009، إلا أنه في حالة الحاجة لانعقاد اجتماع غير عادي بوجود جمهور المساهمين، وذلك بناء على دعوة رئيس المجلس أو بناء على طلب ثلاثة أعضاء، فإن مجلس الإدارة يوجه دعوة للمساهمين قبل 15 يوماً من التاريخ المحدد للاجتماع. ويجدر بالذكر أن القرارات التي يتم اتخاذها في اجتماع الهيئة العامة غير العادي يتم إقرارها بأكثرية المساهمين بحيث يحتسب لكل سهم صوتاً واحداً، استناداً للقوانين والأنظمة النافذة، وعقد التأسيس، وبنسبة لا تقل عن ثلثي الأسهم الممثلة في الاجتماع. ويتم عقد اجتماع هيئة عامة غير عادي في حالة تعديل نظام الشركة، أو اندماج الشركة مع شركة أو مؤسسة أخرى، أو تصفية الشركة، أو إقالة رئيس مجلس الإدارة أو أحد أعضائه، أو نقل مقر الشركة إلى الخارج. ويقتصر البحث في أي



ومما يجدر ذكره أن تقييم أداء أعضاء مجلس إدارة المجموعة يتم كذلك من خلال اجتماع الهيئة العامة العادي الذي يعقده المجلس سنوياً بحضور جمهور المساهمين، والجهات الرقابية والتنظيمية مثل مراقب الشركات، وممثل هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، وممثل بورصة فلسطين، الذين يقومون أيضاً بتقييم أداء مجلس الإدارة بناءً على تقرير إنجازات المجموعة المالية والتشغيلية الذي يعرضه رئيس المجلس خلال اجتماع الهيئة العامة.

### تقييم أداء مجلس الإدارة

يحرص مجلس إدارة مجموعة الاتصالات الفلسطينية على إجراء عملية تقييم رسمية ودورية لضمان الأداء الفعال لمجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه، امتثالاً لأفضل الممارسات والتوصيات الدولية. كما أن الغاية من تقييم أعضاء مجلس إدارة المجموعة من حيث تشكيله تكمن في ضرورة التأكد من شمول المجلس الحالي على المهارات المناسبة، والتنوع، والحجم المناسب لأدواره ومسؤولياته. ويجب أن تكون عملية التقييم محددة، ورسمية، وتؤدي نتائجها إلى التطور البناء. وبالرغم من تنوع آليات التقييم، إلا أنها في مجملها تهدف إلى تقييم أسلوب عمل مجلس الإدارة، والتأكد من أن المسائل والمواضيع الهامة قد تمت مناقشتها بشكل مناسب، إضافة إلى التحقق من أن مجلس الإدارة الحالي متناسب مع أهداف المجموعة بمهامه ومسؤولياته وإنجازاته. ويهدف تقييم أعضاء مجلس إدارة المجموعة إلى التحقق من المساهمة الفعلية لكل عضو، ومشاركته البناءة في النقاشات واتخاذ القرارات التي في محصلتها تصب في مصلحة المجموعة وأدائها.

وتتم عملية التقييم داخلياً لأداء أعضاء مجلس إدارة مجموعة الاتصالات الفلسطينية بحسب المهام الموكلة إليهم تحت قيادة رئيس المجلس، وذلك بتنفيذ من قبل الرئيس، أو لجنة معينة، أو الشخص الذي يتم تحديده للقيام بذلك. وتشمل عمليات التقييم كلاً من عمليات التقييم الذاتي لأعضاء المجلس، وتقييم أداء لجان المجلس في ضوء أغراضها ومسؤولياتها المحددة، وتقييم مجلس الإدارة بشكل عام. ومن الممكن أن يتم التقييم من خلال استبيان معدّ داخلياً ويتم تصميمه لإجراء التقييم لكافة أعضاء مجلس الإدارة، ليقوموا باستيفائه دون الإفصاح عن أسمائهم، حيث يقوم سكرتير المجلس أو مستشار خارجي يتم تعيينه لهذا الغرض بتفريغ النتائج وإعداد ملخص بها. ويتم رفع التعليقات الناجمة عن التقييم على هيئة قائمة إجراءات مطلوبة من أعضاء المجلس، حيث يقومون بمناقشتها وتقييم أي إجراءات تصحيحية مطلوبة، ومن ثم تتم متابعة تطبيق هذه الإجراءات المدرجة على هذه القائمة.

اجتماع غير عادي على ما ورد في جدول الأعمال، مع العلم أنه يتوجب ذكر التعديلات المقترحة مع الدعوة كي يتسنى للمساهمين الاطلاع عليها قبل الاجتماع، وذلك في حال تضمن جدول أعمال الهيئة العامة غير العادية موضوع تعديل عقد التأسيس والنظام الداخلي.

### انتخاب أعضاء مجلس الإدارة

تضمنت بنود جدول الأعمال الخاصة باجتماع الهيئة العامة العادي التاسع عشر انتخاب أعضاء مجلس إدارة جديد لمدة أربع سنوات، وذلك تماشياً مع النظام الداخلي للشركة الذي ينص بأن لا تتعدى مدة مجلس الإدارة أربع سنوات.

ويحدد النظام الداخلي للشركة عدد الأسهم التي يحق امتلاكها لتؤهل صاحبها للترشح لعضوية مجلس الإدارة بحد أدنى يبلغ ثلاثين ألف سهماً. ويتم تقدير هذا العدد حسب وضع الشركة ولضمان مصلحتها ومصلحة مساهميها، حيث أنه لا يجوز انتخاب أي مرشح للعضوية لا يملك هذا العدد من الأسهم، كما تسقط تلقائياً عضوية كل عضو تنقص أسهمه عن هذا العدد خلال مدة عضويته. وخلال اجتماع الهيئة العامة العادي التاسع عشر، أقرت الهيئة العامة للاتصالات الفلسطينية بانتخاب تسعة أعضاء لمجلس الإدارة الجديد، ليضم السيد صبيح المصري بصفته الشخصية لرئاسة المجلس، إلى جانب ثماني أعضاء آخرين، بما يشمل: شركة بنك القاهرة عمان، وشركة جي ام اس القابضة، وشركة فلسطين للتنمية والاستثمار (باديكو)، وشركة بيرزيت للدوية، وشركة البنك العربي ش.م.ع.، وشركة المسيره الدولية ش.م.ب.م.، وشركة أسواق للمحافظ الاستثمارية وهي شركة تابعة لشركة صندوق الاستثمار الفلسطيني، وأخيراً الشركة العربية للتمويل والتجارة (أسترا). وبالنظر إلى أن الثمانية أعضاء الذين تم انتخابهم هم شركات اعتبارية، فإن جميع الشركات الموضحة أسماؤها يتم تمثيلها بمقعد واحد، باستثناء شركة فلسطين للتنمية والاستثمار (باديكو) التي يتم تمثيلها في مجلس إدارة الاتصالات الفلسطينية بثلاثة مقاعد.

وبعد اجتماع الهيئة العامة العادي التاسع عشر وانتخاب أعضاء المجلس الجديد، اجتمع مجلس إدارة مجموعة الاتصالات الفلسطينية في فترة تالية لانتخابه، ليقوم بتسمية الأشخاص التالية أسماؤهم بصفتهم ممثلين عن أعضاء مجلس الإدارة الحالي.

كما تم تشكيل لجنتي الاستثمار والتدقيق الداخلي، وتسمية الأعضاء في كل لجنة، كما تم توضيحه سابقاً في بند اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة.

الرقم	اسم عضو مجلس الإدارة	التمثيل القانوني	اسم الممثل
1	السيد صبيح طاهر درويش مصري	مقعد واحد رئيس مجلس الإدارة	بصفته الشخصية
2	شركة بنك القاهرة عمان	مقعد واحد	السيد د. فاروق أحمد زعيتر
3	شركة جي ام اس القابضة GMS Holdings	مقعد واحد	السيد غياث منير سختيان
4	شركة فلسطين للتنمية والاستثمار (باديكو)	ثلاثة مقاعد	السيد ليث منيب المصري السيد سمير عثمان حليلة السيد شرحبيل يوسف الزعيم
5	شركة بيرزيت للأدوية	مقعد واحد	السيد طلال كاظم ناصر الدين
6	شركة البنك العربي ش.م.ع.	مقعد واحد	السيد باسل فايز عبد النبي
7	شركة المسيره الدولية ش.م.ب.م.	مقعد واحد	السيد زاهي وديع خوري
8	شركة أسواق للمحافظ الاستثمارية (شركة صندوق الاستثمار الفلسطيني)	مقعد واحد	السيد باسم محمد عبد الحليم
9	الشركة العربية للتمويل والتجارة (أسترا)	مقعد واحد	السيد عمار عبد المنعم العكر

## أنظمة الضبط والرقابة الداخلية

تعني مجموعة الاتصالات الفلسطينية ممثلة بمجلس إدارتها وإدارتها التنفيذية الدور المحوري والأساسي الذي تشكله أنظمة الضبط والرقابة الداخلية. وانطلاقاً من كونها إحدى أبرز وأكبر المنشآت الفلسطينية تنظيمياً، إلى جانب تعدد عملياتها التشغيلية والمستويات الإدارية فيها، فقد عززت المجموعة التزامها وتطبيقها لأنظمة الضبط والرقابة الداخلية بوصفها ركيزة هامة في النظم المالية والإدارية. وتهدف المجموعة من خلال إجراءات الرقابة الداخلية إلى تفعيل آليات المحافظة على الموارد المتاحة، وضبط العمل، والتأكد من دقة البيانات المحاسبية الداخلية، والرقابة على كفاءة الموظفين والتزامهم بالسياسات الإدارية الموضوعة ضمن مسؤولياتهم واختصاصاتهم.

وتتبع مجموعة الاتصالات الفلسطينية مبادئ عدة في سبيل تحقيق مستويات الضبط والرقابة الداخلية المرجوة، بما يتواءم مع حجم المجموعة وشركاتها التابعة وطبيعة نشاطها، وبما يغطي كافة نشاطاتها الإدارية والتجارية والمالية. لذلك، تقوم المجموعة باتباع المعايير المناسبة لمنع وقوع الأخطاء، من خلال اتباع آليات تمكّنها من ضبط وتحليل وإدارة المخاطر الناجمة عن نشاطاتها وإنجازاتها، بما يتوافق مع الإطار المؤسسي للمجموعة بهدف ضمان التوافق مع الأحكام القانونية التي تحكم تنفيذ العمليات والرقابة عليها.

ويتلخص إطار العمل المُتبع في مجموعة الاتصالات الفلسطينية في مجال الضبط والتدقيق الداخلي بتقديم ضمان مقبول بأن العمليات والأنشطة المنجزة، والقرارات التي يتخذها مجلس الإدارة تخضع للمراقبة من حيث تنفيذها وتطبيقها باستمرار، وأنها تساهم في تحقيق أهداف المجموعة. كما يساهم التدقيق الداخلي بوضع توصيات لتصحيح الخلل، إن وجد، من خلال تقييم مستوى أنظمة الضبط والرقابة الداخلية للنشطة المختلفة، والتأكد من مدى قدرة هذه الأنظمة على التحكم في المخاطر الملازمة لأنشطتها، وذلك من خلال تعزيز فعالية وكفاءة عمليات الحوكمة وإدارة المخاطر والرقابة عليها.

وتستخدم المجموعة أدوات رقابية متعددة من أجل تطبيق الإجراءات الرقابية، ومن هذه الأدوات نظام الرقابة الإدارية الذي تقوم المجموعة بتحقيقه من خلال أساليب عدة تشمل الموازنة التخطيطية، الرقابة على الجودة، ونظام محاسبة المسؤولية، ونظام تقييم الأداء. كما تعمل المجموعة على تطبيق نظام الرقابة المحاسبية بهدف اختبار دقة البيانات المحاسبية المسجلة بالدفاتر ودرجة الإعتماد عليها، وتتبع عمليات صحة تسجيل، وتبويب، وتحليل، وعرض البيانات المحاسبية، من خلال أساليب عدة أهمها تعزيز دور التدقيق الداخلي، وفصل واجبات إدارة الحسابات عن الإدارات الأخرى. أما نظام الضبط الداخلي، فيعتمد بالأساس على التحقق من فعالية هيكل الرقابة، والتأكد من مدى الالتزام بالقوانين واللوائح المعمول بها، إضافة إلى التحقق من توفير الحماية الكافية للأموال والممتلكات حفاظاً عليها من سوء الاستخدام أو الاختلاس، إلى جانب التحقق من سلامة ائتمال الوثائق، والعرض الصحيح للمعلومات والبيانات المالية والإدارية.

وقد استند إطار العمل الذي قامت إدارة التدقيق الداخلي في المجموعة بانتهاجه في عملية تقييم فعالية أنظمة الضبط والرقابة الداخلية خلال العام 2016 على نتائج استبيان وفحوصات متانة أنظمة الرقابة الداخلية، مقترنة بنتائج نظام التقييم الذاتي للرقابة والمخاطر، والذي يتم من خلاله تحديد المخاطر والضوابط الرقابية المتعلقة بها، وذلك بعد أن تتم دراسة الخرائط التنظيمية وخرائط التدفق التي يتم الاستناد إليها لتقييم أنظمة الرقابة الداخلية.

وتتلخص أهم إنجازات التدقيق الداخلي في مجموعة الاتصالات الفلسطينية خلال العام 2016 بالاستمرار في نهج بناء خطة التدقيق الداخلي، والتي يتم اعتمادها من قبل لجنة التدقيق، والمستندة على تحليل المخاطر المتعلقة بالأنشطة قيد التدقيق، بحيث يتم إلقاء العناية المهنية اللازمة للأنشطة ذات المخاطر

المرتفعة، والتأكد من متانة أنظمة الرقابة الداخلية الخاصة بها. ومن بعض أبرز مهام التدقيق الواردة في الخطة:

- ◀ جرد النقد، والمخزون، والأصول المختلفة، والتحقق من الوجود الفعلي لها بعد مطابقتها مع السجلات المحاسبية.
- ◀ الائتمان، والعناية بالزبائن، وتحصيلات الذمم المدينة.
- ◀ المشتريات، وما يتعلق بها من مواد بطيئة الحركة، وراكدة، ومتقدمة.
- ◀ التقارير والأنشطة المالية، والتحقق من أنه قد تم اعدادها وفق المعايير المحاسبية الدولية، وأنها تحتوي على الإفصاح الكافي.

أما من حيث التقييم الإجمالي للأداء خلال العام 2016 من وجهة نظر إدارة التدقيق الداخلي، فإن مستوى التقييم الإجمالي للأداء خلال العام 2016 قد أظهر فاعليته بحسب نتائج التدقيق على الأنشطة المختلفة التي وردت في خطة التدقيق. وتجدر الإشارة إلى أنه وبحسب نتائج وتقييم متانة أنظمة الضبط والرقابة الداخلية، فلم يتم الكشف عن أي مواطن ضعف جوهري في أنظمة الرقابة الداخلية في مجموعة الاتصالات الفلسطينية.



## المستثمرون وسهم بالتل

### إدارة علاقات المستثمرين

تتمحور رؤية مجموعة الاتصالات الفلسطينية حول تحقيق رضا أصحاب المصالح من المتعاملين معها أو المتأثرين بأنشطتها وعملياتها. وحيث أن مساهمي الاتصالات الفلسطينية هم مالكي أسهم الشركة، فإن المجموعة متمثلة بمجلس إدارتها، وإدارتها التنفيذية، وكوادرها تطمح لتقديم أعلى مستويات الرضا لهذه الفئة من أصحاب المصالح. ولتحقيق هذه الغاية، وامتثالاً للممارسات الفضلى والمعايير العالمية في هذا المجال، تخصص مجموعة الاتصالات الفلسطينية الموارد اللازمة لإدارة علاقتها بمساهميها الحاليين بشكل خاص، والبيئة الاستثمارية في فلسطين بما تضمه من مستثمرين محتملين بشكل عام، إذ تعتبر علاقات المستثمرين الرابط بين المجموعة والمساهمين، وهي الجهة المخولة لإدارة الاتصال مع الجهات الرقابية والتنظيمية، بما يضم هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، وبورصة فلسطين من جهة، وجمهور المساهمين وشركات الوساطة الأعضاء في البورصة من جهة أخرى، إلى جانب أية جهات أخرى ذات الصلة.

وتحرص علاقات المستثمرين، كسائر إدارات المجموعة، على تحقيق القيمة من خلال توظيف الجهود والموارد، في سبيل تحقيق رؤية المجموعة المتكاملة ومواصلة التقدم والتميز، بما يضمن استدامة وجودها، وريادتها في فلسطين. وترجم علاقات المستثمرين هذه الرؤية من خلال المحافظة على علاقتها بالمساهمين والبيئة الاستثمارية المحلية ككل، وتطوير أساليب تنفيذ الأعمال بما يتناسب مع مصالح المساهمين ويعود عليهم بالمنفعة. كما تُعنى علاقات المستثمرين في تنفيذ استراتيجية المجموعة وفقاً لمهامها ومجالات تأثيرها، مدعومة بخطة مدروسة تتم مراجعتها وتطويرها سنوياً لتخدم الهدف من وجود علاقات المستثمرين.

ومن ضمن المهام التي تتولاها علاقات المستثمرين، إدارة شؤون وتنظيم سجلات أسهم المساهمين، ومتابعة توزيع نصيب الأسهم من الأرباح التي يتقرر توزيعها خلال اجتماع الهيئة العامة العادي الذي تعقده المجموعة سنوياً. وتقوم علاقات المستثمرين بحفظ بيانات المساهمين الواردة من بورصة فلسطين في نظام آلي خاص بغرض الرجوع إليها عند الحاجة، كمعلومات الاتصال التي تلزم لتوزيع دعوات اجتماع الهيئة العامة، ومعلومات البنك الضرورية لإتمام حوالات الأرباح إلى حسابات المساهمين الشخصية.

علاوة على ذلك، تحافظ علاقات المستثمرين على ريادة المجموعة في البيئة الاستثمارية في فلسطين، باعتبارها مثالاً يحتذى به في التزامها بمبادئ الحوكمة والشفافية، من خلال مواكبتها لما يستجد من تعميمات ومراسلات صادرة عن الجهات الرقابية والتنظيمية. وفي هذا الخصوص، تزود علاقات المستثمرين الجهات المختصة في إدارة المجموعة بالتقارير الدورية وكافة التعميمات والمراسلات الصادرة عن الجهات الرقابية والتنظيمية في السوق المالي للتأكد من تطبيقها والالتزام بها. وكذلك تقوم بمتابعة التزامات أعضاء مجلس الإدارة والأعضاء التنفيذيين فيما يتعلق بملكيتهم لسهم بالتل وتداولهم له، إضافة إلى متابعة جميع الأمور المرتبطة بشؤون الإفصاح القانوني، وغيرها من مهام تضم إدارة كافة الإجراءات المتعلقة بانعقاد اجتماعات الهيئة العامة، واستقبال كافة استفسارات المساهمين ومعالجتها والرد عليها.

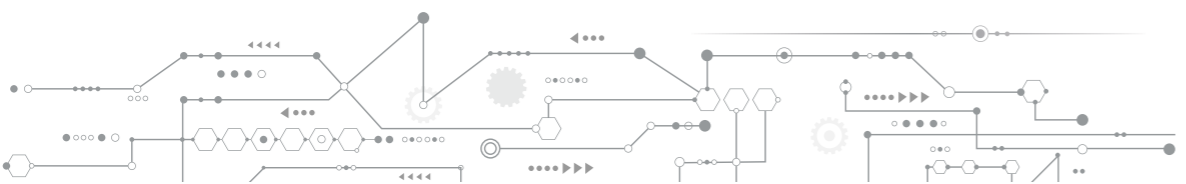
### شكل وآلية التواصل مع المساهمين

تحرص علاقات المستثمرين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية على الالتزام بالتواصل مع المساهمين، وإطلاعهم على كل ما يستجد فيما يتعلق بسهم بالتل، بما يشمل مختلف المواضيع ذات الصلة، مثل إفادة المساهمين بخصوص الأرباح النقدية الموزعة، والإجابة عن استفسارات المساهمين الحاليين والمستثمرين المحتملين، من أجل الحفاظ على فاعلية الحوار البناء مع حملة الأسهم من خلال برنامج متكامل لعلاقات المستثمرين على مدار العام.

وقد تمكنت علاقات المستثمرين خلال العام 2016 من تعزيز سبل التواصل مع المساهمين بطرق شتى للوصول إلى أكبر عدد منهم. فقد تم العمل على تحديث الموقع الإلكتروني لقسم علاقات المستثمرين ضمن مشروع تطوير الموقع الإلكتروني الخاص بمجموعة الاتصالات الفلسطينية، والذي سيتم إطلاقه في مطلع العام 2017. ويضم قسم علاقات المستثمرين زوايا مختلفة ذات أهمية للمساهمين والبيئة الاستثمارية ككل، وتشمل سهم بالتل، والتقارير المالية، والحوكمة، وخدمات المساهمين. وتوسع علاقات المستثمرين من خلال الموقع الإلكتروني إلى الوصول إلى أكبر عدد من المساهمين، سواء المتواجدين داخل فلسطين أو خارجها، وتزويدهم بأهم التفاصيل التي تشكل محور اهتمامهم، إضافة إلى الإشارة إلى قنوات وعاوين الاتصال الرسمية للتواصل مع علاقات المستثمرين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية.

كما استحدثت علاقات المستثمرين خلال العام 2016 نموذجاً متكاملاً لتحديث بيانات المساهمين، بما يتضمن المعلومات الأساسية، والمعلومات البنكية، ومعلومات الاتصال. ويهدف هذا النموذج إلى جمع بيانات محدثة لتسهيل آلية التواصل مع المساهمين خاصة في حالات توزيع دعوات اجتماع الهيئة العامة. كما له من الأثر الهام في جمع التفاصيل البنكية الخاصة بالمساهمين ليتم إتمام عملية تحويل الأرباح النقدية إلى الحساب المصرفي الشخصي الخاص بكل مساهم سنوياً وبطريقة تلقائية بمجرد البدء بتوزيع الأرباح النقدية، لتوفير الوقت والجهد على المساهمين، وتوزيع الأرباح الخاصة بهم والمستحقة عن كل عام للتقليل من أرصدة الأرباح المستحقة غير المستلمة، والتي بدورها تبقى محفوظة للدفع لصالح المساهمين فور طلبها خلال السنوات القادمة في حال لم يتم استلامها أو المطالبة بها خلال العام ذاته الذي تم فيه توزيع الأرباح.

ومن أجل تسهيل الحصول على نسخة من نموذج تحويل الأرباح النقدية، قامت مجموعة الاتصالات الفلسطينية بنشر النموذج من خلال قسم علاقات المستثمرين في الموقع الإلكتروني الخاص بالمجموعة، إلى جانب تعميمه على شركات الوساطة الأعضاء في بورصة فلسطين. ولم يقتصر توزيع النموذج عند هذا الحد، بل قامت المجموعة بمبادرة بالتعاون مع مراكز خدمات المشتركين التابعة لكل من الاتصالات، وجوال، وحضارة ابتداءً من شهر تشرين الثاني من العام 2016 بهدف توفير النماذج المطبوعة للمساهمين من أجل استلامها من خلال زيارتهم لمركز الخدمات وتسليمها عند الانتهاء من تعبئتها. وقد أعلنت المجموعة عن هذه المبادرة من خلال إرسال الرسائل عبر البريد الإلكتروني، والرسائل النصية القصيرة، والرسائل الصوتية المسجلة، إضافة إلى الإعلان عن هذه المبادرة من خلال الصفحات الإلكترونية الخاصة بأبرز الوكالات الإخبارية المحلية.





أما فيما يخص تعاون مجموعة الاتصالات الفلسطينية مع شركات الوساطة الأعضاء في بورصة فلسطين، فإن المجموعة تبذل جهوداً في إبقاء جسور التواصل مع الوسطاء بهدف إيصال المعلومة الصحيحة والمباشرة إلى مساهمينا من خلال الوسطاء الذين يتعاملون معهم، وذلك من باب حرصها على إبقاء المساهمين في ضوء كل ما يستجد من شؤون وتطورات قد تؤثر على أداء سهم بالتل. وفي هذا المجال، نظمت المجموعة خلال العام 2016 اجتماعين لاستضافة شركات الوساطة في مقرها الرئيسي. وقد تناول الاجتماع الأول، والذي تم تنظيمه في شهر آذار، أهم النتائج المالية والتشغيلية الموحدة، عقب الإفصاح عن التقرير السنوي للعام 2015. أما الاجتماع الثاني، فقد تم عقده خلال شهر كانون الأول، في ضوء تجديد رخصتي شركة الاتصالات الفلسطينية وشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية. وقد أعربت شركات الوساطة، ممثلة بإداراتها ووسطائها، في كلا الاجتماعين عن تميز المجموعة في توصيل المعلومة بطريقة مباشرة تمتاز بالشفافية والوضوح، مما ييسر التعامل مع المساهمين، ويعزز ثقتهم بسهم بالتل، ويزيد من إيمانهم بأسس الحوكمة الرشيدة المطبقة في مجموعة الاتصالات الفلسطينية.

### استراتيجية إدارة علاقات المستثمرين

تتمحور استراتيجية المجموعة في مجال علاقات المستثمرين في كونها ميزة تنافسية للمجموعة ومتطلب أساسي باعتبارها حلقة الوصل بين إدارة المجموعة والمساهمين، بحيث تسعى لتعزيز وتطوير التواصل مع المساهمين الحاليين والمستثمرين المحتملين، ومع السوق المالي بصورة أشمل لزيادة الوعي بسهم بالتل، وتوفير المعلومة الصحيحة في الوقت المناسب في مجال أنشطة المجموعة، ونتائج أعمالها، وخططها المستقبلية. كما تسعى علاقات المستثمرين إلى كسب ثقة المستثمرين من خلال نقل الصورة الحقيقية المطبقة في المجموعة من حيث التزام الإدارة بقواعد الحوكمة الرشيدة، ومبادئ العمل المثابر مدعوماً بخبرة ومصداقية نحو الاستمرار للأمام، إضافة إلى كفاية الموارد المالية والتشغيلية التي تمكن المجموعة من المحافظة على الأداء، وتخطي التحديات التي قد تواجهها، ومواصلة التقدم. وتتضمن استراتيجية علاقات المستثمرين أيضاً الالتزام تجاه الجهات الرقابية، من حيث المحافظة على إفصاح مهني وعادل فيما يخص مجلس الإدارة، وتداولات المطلعين، ومجمل الأمور الجوهرية، بهدف إدارة السمعة في أوقات الاستقرار، و التعامل مع الأزمات في حال حدوثها. هذا إلى جانب التعامل مع الشائعات أو أي خرق للسرية مما يسهم في تقليل درجة التذبذب في الأسعار، ويزيد من درجة الثقة في القرارات الآنية وبعيدة الأجل، وبالتالي يزيد من انتماء المساهمين للمجموعة، ودعمهم للإدارة القائمة عليها بحكمة واتزان. ومن ناحية أخرى، تتطلع علاقات المستثمرين إلى تحقيق تقييم عادل لسهم بالتل، انطلاقاً من فكرة أن علاقات المستثمرين عبارة عن جزء متكامل من أساسيات تطبيق الحوكمة، الأمر الذي يرفع من قيمة المجموعة ويحافظ على علاقتها الاستراتيجية بمالكها، وكافة المتعاملين معها من هيئات، وجهات رقابية وتنظيمية، ووسطاء، ومحللين، وأصحاب المصالح الآخرين.



### العضوية في منظمة علاقات المستثمرين - الشرق الأوسط

تم في العام 2012 افتتاح فرع جمعية علاقات المستثمرين - الشرق الأوسط في فلسطين، بالتنسيق من طرف بورصة فلسطين، في إطار سعيها لتوفير الدعم والتوجيه للشركات المدرجة في البورصة والساعية إلى تطوير وتعزيز أدائها بنجاح في مجال علاقات المستثمرين. ومنذ ذلك الحين، ساهمت مجموعة الاتصالات الفلسطينية باعتبارها عضواً رئيسياً في فرع فلسطين في تحسين مستوى ممارسات علاقات المستثمرين، باتباعها أفضل الممارسات الدولية في مجال الحوكمة، والإفصاح، والشفافية، هذا بالإضافة إلى زيادة الوعي بأهمية علاقات المستثمرين كوظيفة إدارية استراتيجية.

### التقارير والإفصاحات الموجهة للمساهمين

تولي مجموعة الاتصالات الفلسطينية مبادئ الحوكمة بشكل عام، وجزئية الإفصاح بشكل خاص اهتماماً وجهوداً جديّة لتحقيق الشفافية. وتسعى المجموعة من خلال علاقات المستثمرين إلى الإفصاح بوضوح وبشكل تام وغير مضلل عن المعلومات الخاصة بعملياتها، بحيث يتم تحديد المعلومات ذات الصلة تماشياً مع القواعد والأنظمة المتعلقة بالإفصاح، لتمكين المساهمين وأصحاب المصالح الآخرين من تقييم المجموعة، وربط وضعها الحالي بالتوقعات المستقبلية الخاصة بها، وبالتالي مواصلة المشاركة البناءة في الاستمرار بحيازة السهم. وبعد الإفصاح بمصداقية، ودقة، وبشكل مستوفي، وفي الوقت المناسب عن المعلومات من المسؤوليات المستمرة لعلاقات المستثمرين، وفقاً لأحكام القانون واللوائح والنظام الأساسي للمجموعة.

وتقوم المجموعة بإعداد الإفصاحات باللغة العربية، وباللغة الإنجليزية بشكل غير إلزامي في بعض الإفصاحات، مع التركيز على جوهر ومضمون هذه الإفصاحات، وعلى الوسيلة التي يتم الإفصاح بها، بحيث تعتمد البريد الإلكتروني الرسمي لكل من بورصة فلسطين وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية لتحقيق إفصاح كامل وسريع عن المعلومات في الوقت المناسب، لضمان المساواة والوصول العادل للمعلومة المفصّح عنها لكافة المساهمين وأصحاب المصالح من ذوي العلاقة. أما من حيث مواضيع الإفصاح، فتشمل الإفصاح عن البيانات المالية الربعية، ونصف السنوية، والسنوية الأولية، والتقرير السنوي وفقاً لمعايير المحاسبة الدولية. كما يتضمن الإفصاح جوانب أخرى غير مالية تتعلق بإجتماعات مجلس الإدارة، وتداول المطلعين، بالإضافة إلى مختلف المواضيع الجوهرية التي قد تكون ذات قيمة للمساهمين فيما لو تم الإفصاح عنها، والتي من شأنها التأثير على سعر السهم في حال تم الكشف عنها.

### أنواع المستثمرين في سهم بالتل

تضم مجموعة الاتصالات شريحة متنوعة من حملة سهم بالتل، بحيث تصنف إلى مساهمين محليين، ومساهمين أجانب ممن يقيمون خارج فلسطين ولا يحملون الجنسية الفلسطينية، بحسب تعريف بورصة فلسطين للمستثمر الأجنبي. كما يصنف حملة سهم بالتل إلى أفراد وشركات، والتي بدورها تضم الشركات والمؤسسات المالية مثل البنوك، وشركات التأمين، والصناديق الاستثمارية. ويميل حملة سهم بالتل بشكل عام إلى حيازة السهم لفترات طويلة الأمد، نظراً لامتلاكهم سهماً يتسم بالقوة والمتانة المالية، واستقرار الأرباح الموزعة، مما يؤثر إيجاباً على اتزان السوق ككل، نظراً لأن سهم بالتل يشكل أعلى قيمة سوقية في بورصة فلسطين.

### التعاون مع الجهات الرقابية وشركات الوساطة

تولي مجموعة الاتصالات الفلسطينية اهتماماً لتبقى في طليعة شركات القطاع الفلسطيني من حيث الالتزام بقواعد الحوكمة، والشفافية، والنزاهة المالية والإدارية، ولتحافظ على ثقة أصحاب المصالح والمجتمع ككل. ومن هذا المنطلق، فإن المجموعة تحرص على التواصل مع الجهات الرقابية والتنظيمية بهدف تعزيز تطبيق أفضل الممارسات في مجال علاقات المستثمرين من طرفها، مما يعود بالقيمة على المساهمين، إلى جانب المساهمة في رفع مستوى الاتساق والجودة في البيئة الاستثمارية في فلسطين، وتعزيز العلاقات الاستثمارية الدولية. وتحقق المجموعة هذه الأهداف من خلال الاستمرار في تطبيق أفضل طرق التواصل، ومواصلة تحسين مستوى التقارير والإفصاحات التي تصدرها، بالإضافة إلى الحفاظ على هيكل متطور يمتاز بالكفاءة لتفاعل الإدارة التنفيذية مع متطلبات السوق.



وقد نظم فرع فلسطين التابع لجمعية علاقات المستثمرين - الشرق الأوسط في شهر أيار من العام 2016 مؤتمر علاقات المستثمرين برعاية الشركات الخمس الأعضاء في الجمعية، بما فيها مجموعة الاتصالات الفلسطينية. وقد تمت استضافة مجموعة من الخبراء والمتحدثين من المملكة المتحدة، والإمارات العربية المتحدة، وفلسطين، بهدف مناقشة آخر المستجدات التي تخص علاقات المستثمرين، وأهم الممارسات المتبعة إقليمياً وعالمياً في هذا المجال.

وتسعى الجمعية إلى تنظيم المزيد من ورشات العمل واستضافة المؤتمرات حول علاقات المستثمرين خلال السنوات القادمة بالتعاون مع الفروع الأخرى للجمعية، بهدف تطوير مبادرات علاقات المستثمرين في فلسطين، وبالأخص لتعزيز تبني أفضل ممارسات علاقات المستثمرين بين الشركات المدرجة في البورصة، مما يزيد من قبول الشركات المدرجة في فلسطين لدى المستثمرين من أنحاء العالم، إضافة إلى السعي لتطوير ثقافة التواصل المستمر والمهني ضمن البيئة الاستثمارية الفلسطينية بشكل عام.

## سهم بالتل

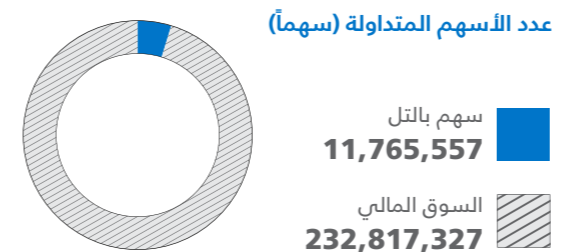
على مدار الأعوام العشرين الماضية، تميز سهم بالتل في بورصة فلسطين من حيث أداء السهم، وسياسة توزيع الأرباح، وشفافية الإفصاح، مما أكسبه ثقة المستثمرين في البورصة. ويبلغ مجموع الأسهم المصدرة 131,625,000 سهم، وبقيمة اسمية تعادل ديناراً أردنياً واحداً للسهم.

وقد أدرج سهم بالتل في بورصة فلسطين في العام 1997، حيث بلغ رأس مال الشركة آنذاك 33 مليون دينار أردني، وقد تم زيادة رأس المال إلى 45 مليون دينار أردني في العام 1998 ومن ثم في العام 1999 قامت إدارة الشركة بزيادة رأس المال المصرح به بنسبة 50% وبقيمة اسمية بلغت دينار أردني واحد لكل سهم، مما أدى إلى ارتفاع رأس المال إلى 67.5 مليون دينار أردني، حيث تم تخصيص هذه الزيادة لمساهمي الشركة كل حسب حصته من رأس المال في ذلك الحين. وقامت إدارة الشركة في العامين 2005 و2006 بتوزيع أسهم مجانية على المساهمين بنسبة 50% و30%، ليصل رأس المال إلى 101.25 مليون دينار أردني، و131.625 مليون دينار أردني، بسبب توزيع أسهم مجانية في العامين المذكورين على التوالي.

وتصنف بورصة فلسطين سهم بالتل ضمن السوق الأولى تطبيقاً لنظام الإدراج، بحيث تضم السوق الأولى 15 شركة من أصل 48 شركة مدرجة في البورصة كما في نهاية العام 2016. ويتم التصنيف بناء على معايير تنسجم مع التجارب الإقليمية ومع الممارسات الفضلى، إلى جانب واقع الشركات المساهمة العامة الفلسطينية ونشاط تداولها في البورصة، وتشمل هذه المعايير رأس مال الشركة، والأسهم الحرة فيها، ونسبة صافي حقوق مساهميها إلى رأس مالها المدفوع، إضافة إلى نشاط تداولها. ومن الجدير بالذكر أن الحد الأدنى لرأس المال المكتتب به الذي يتيح للشركة أن يتم تصنيفها ضمن السوق الأولى يبلغ 5 ملايين دينار أردني، إضافة إلى اعتماد نسبة الأسهم الحرة في الشركة لتبلغ 15% كحد أدنى من رأس المال.

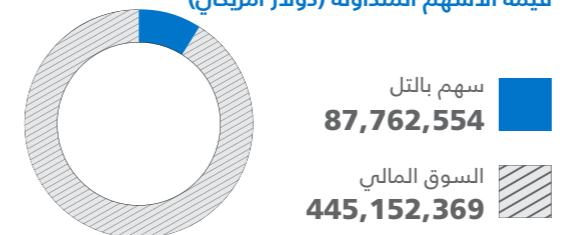
## مؤشرات أداء السهم

## أداء سهم بالتل بالنسبة للسوق المالي خلال العام 2016



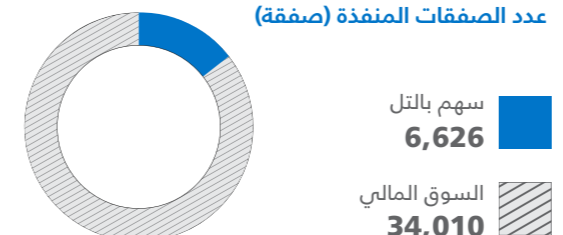
النسبة من السوق المالي 5.1%

## قيمة الأسهم المتداولة (دولار أمريكي)



النسبة من السوق المالي 19.7%

## عدد الصفقات المنفذة (صفقة)

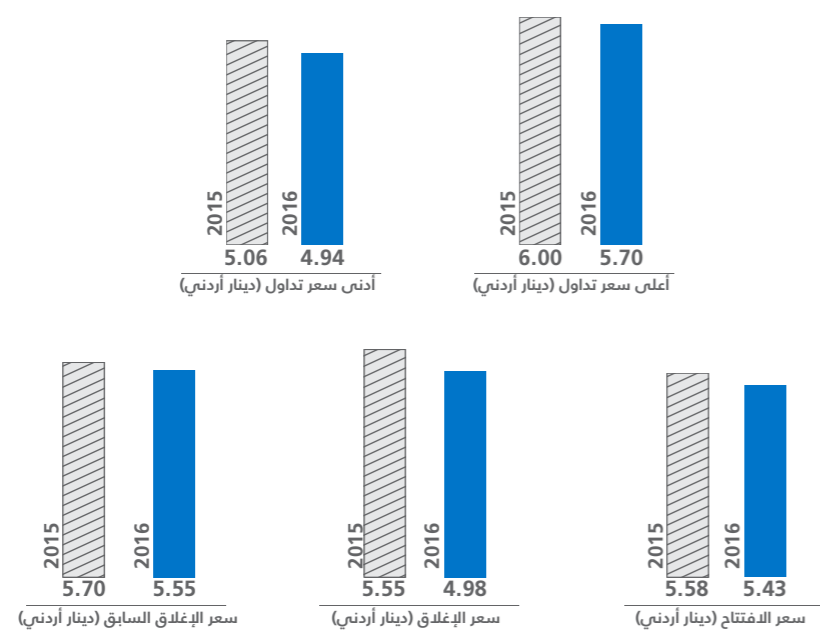


النسبة من السوق المالي 19.5%

## نشاط التداول على سهم بالتل

2015	نشاط التداول على سهم بالتل	2016
9,121,227	عدد الأسهم المتداولة (سهماً)	11,765,557
71,268,820	قيمة الأسهم المتداولة (دولار أمريكي)	87,762,554
4,925	عدد الصفقات المنفذة (صفقة)	6,626
6.93%	معدل دوران السهم (%)	8.94%
243	عدد الجلسات التي تم فيها تداول سهم بالتل	243
1,030,350,674	القيمة السوقية للشركة (دولار أمريكي)	924,530,875
50.25%	نسبة التداول الحر	48.61%
7,893	عدد المساهمين الكلي	8,233

## ملخص سعر سهم بالتل





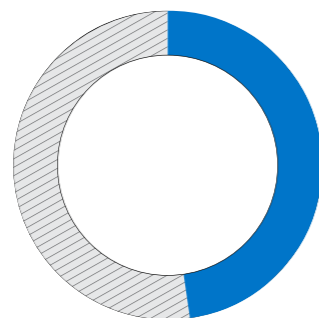
## المساهمون وحملة الأسهم

تعود ملكية أسهم بالتل المصدرة والبالغ عددها 131,625,000 سهماً إلى 8,233 مساهماً كما في نهاية العام 2016، بما يشمل الأفراد والمؤسسات. ويشكل عدد حملة سهم بالتل ما نسبته 7.8% من إجمالي عدد المساهمين في السوق المالي والحاقلين لأسهم الشركات المدرجة في السوق المالي الفلسطيني. وتتفاوت حصة مساهمي سهم بالتل، كل حسب رصيده من الأسهم أو العدد الكلي من الأسهم التي يملكها، علماً أن مساهمين اثنين من بين مجموع حملة سهم بالتل تزيد نسبة ملكيتهم عن 5.0% من إجمالي الأسهم المصدرة، وهما: شركة فلسطين للتنمية والاستثمار المحدودة (باديكو) والتي كانت أحد مؤسسي الاتصالات الفلسطينية في العام 1995، وشركة صندوق الاستثمار الفلسطيني. ويجدر بالذكر أن 48.6% من أسهم بالتل هي أسهم حرة كما في نهاية العام 2016.

## حملة الأسهم الذين تزيد ملكيتهم عن 5% من رأس مال الشركة

اسم المساهم	عدد الأسهم المملوكة		النسبة من رأس المال	
	كما في 2016/12/31	كما في 2015/12/31	كما في 2016/12/31	كما في 2015/12/31
شركة فلسطين للتنمية والاستثمار المحدودة (باديكو)	40,321,343	40,321,343	30.6%	30.6%
شركة صندوق الاستثمار الفلسطيني	11,297,941	11,983,125	8.6%	9.1%

## عدد الأوراق المالية الحرة كما بتاريخ 2016/12/31



عدد الأوراق المالية الحرة  
**63,988,077**

المجموع الكلي للأوراق المالية المصدرة  
**131,625,000**

نسبة التداول الحر 48.6%

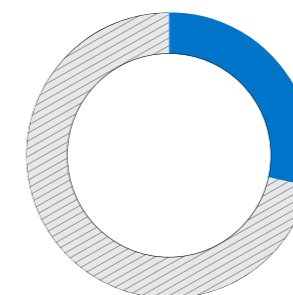
## أسعار الإغلاق نهاية السنوات الخمسة الأخيرة



## القيمة السوقية لسهم بالتل

يتم احتساب القيمة السوقية استناداً إلى القيمة السوقية الإجمالية لكافة الأسهم المدرجة، وهذا يعتمد على سعر إغلاق السهم كما في نهاية السنة المالية، وعلى إجمالي عدد أسهم الشركة. وقد بلغت القيمة السوقية لسهم بالتل ما نسبته 27.3% من إجمالي القيمة السوقية للسوق المالي الفلسطيني في نهاية العام 2016، لتحافظ بذلك على النسبة الأعلى من بين الشركات المدرجة الأخرى من مختلف القطاعات في السوق.

## القيمة السوقية لسهم بالتل كما بتاريخ 2016/12/31

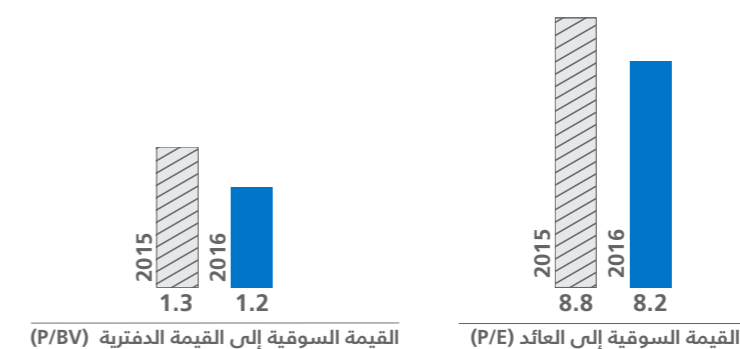


القيمة السوقية لسهم بالتل (دولار أمريكي)  
**924,530,875**

القيمة السوقية الإجمالية للسوق المالي (دولار أمريكي)  
**3,390,122,335**

النسبة من السوق المالي 27.3%

## نسب مرتبطة بالقيمة السوقية لسهم بالتل كما بتاريخ 2016/12/31



القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية (P/BV)

القيمة السوقية إلى العائد (P/E)

## الأرباح الموزعة

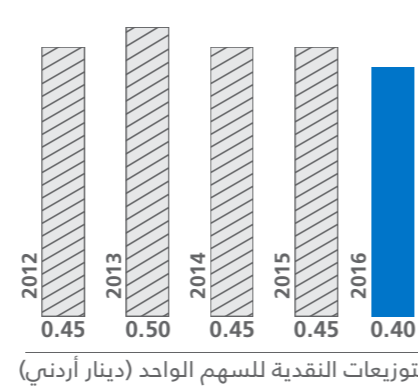
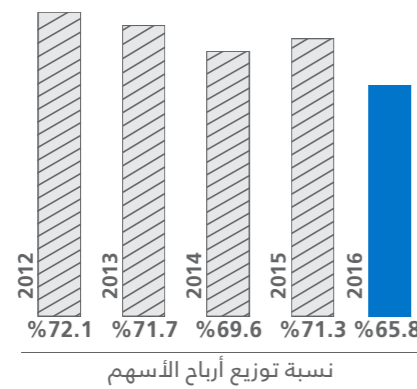
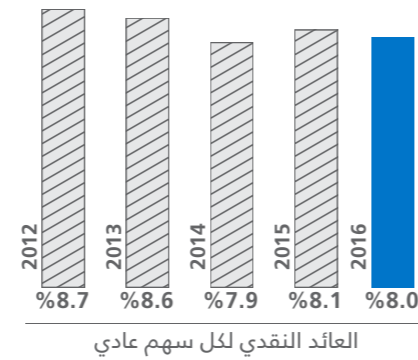
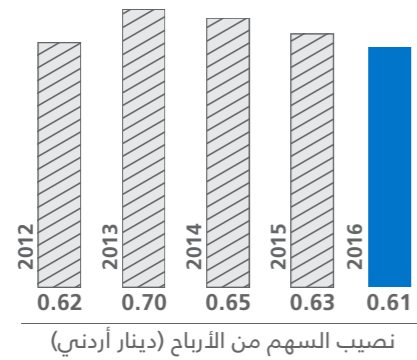
بناء على انعقاد اجتماع الهيئة العامة العادي التاسع عشر للاتصالات الفلسطينية بتاريخ 2016/03/28، أقرت الهيئة العامة من حضور المساهمين توصية مجلس الإدارة بتوزيع أرباح نقدية عن العام 2015 بلغت نسبتها 45% من القيمة الاسمية للسهم.

وفيما يخص التوزيعات النقدية عن العام 2016، وبناء على اجتماع مجلس إدارة مجموعة الاتصالات الفلسطينية الثاني للعام 2017 والذي عقد بتاريخ 2017/02/07، فقد رفع مجلس الإدارة توصيته إلى الهيئة العامة في اجتماعها العادي العشرين والمنوي عقده بتاريخ 2017/04/05، حيث اقترح مجلس الإدارة توزيع أرباح نقدية بنسبة 40% من رأس مال الشركة الاسمي.

## اجتماع الهيئة التاسع عشر خلال العام 2016

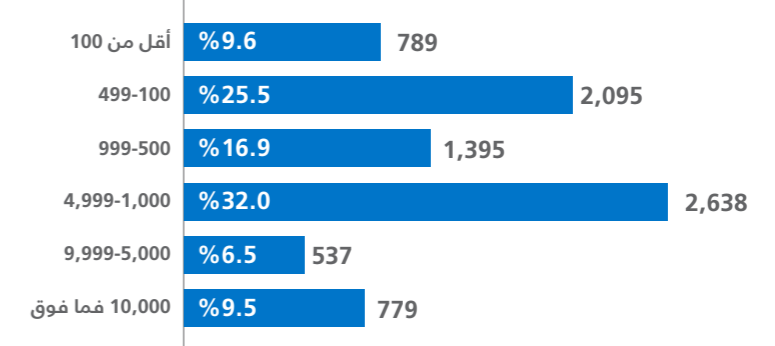
تاريخ بدء التوزيع النقدي	تاريخ اتخاذ الهيئة العامة قرار التوزيع	تاريخ إصدار توصية مجلس الإدارة للتوزيع
2016/04/12	2016/03/28	2016/02/14

## نسب مرتبطة بالسهم\*

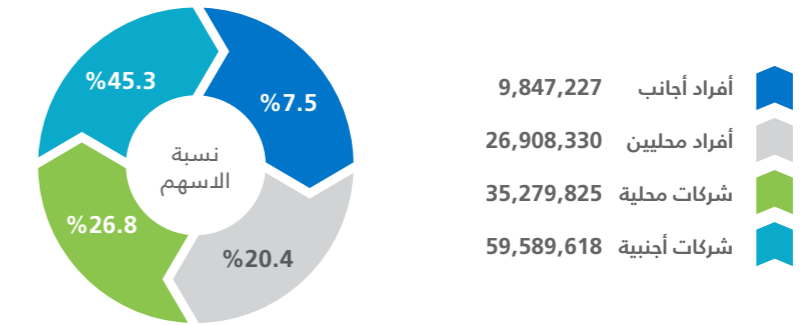


\*التوزيعات النقدية للسهم الواحد عن السنة المالية 2016 هي التوزيعات المقترحة من قبل مجلس الإدارة.

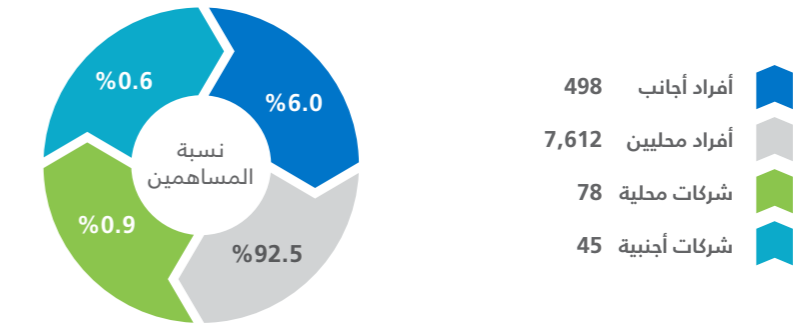
## أعداد المساهمين حسب فئات الأسهم المملوكة كما بتاريخ 2016/12/31



## أعداد ونسب أسهم بالتل حسب تصنيف حملة الأسهم كما بتاريخ 2016/12/31



## توزيع الاستثمارات المحلية والاجنبية كما بتاريخ 2016/12/31



## أعداد الأسهم حسب الجهة المودع لديها كما بتاريخ 2016/12/31



## مؤشرات السوق الرئيسية

تكمّن أهمية المؤشرات في الأسواق المالية في كونها تدل على مستويات أسعار الأسهم، وتسهم في تحديد الاتجاه العام للأسعار، إضافة إلى أنها تستخدم لقياس التغيرات التي تطرأ على أسعار الأسهم خلال فترة معينة مقارنة مع فترة أخرى. ويتم غالباً احتساب الأرقام القياسية بناءً على آخر أسعار إغلاق تتوفر للشركات حسب الفترة الزمنية التي يتم تحديدها، بحيث يتم نشر هذه الأرقام بشكل يومي. كما يتم إجراء التعديلات اللازمة لاحتساب هذه المؤشرات لاستبعاد أثر أي تغييرات ناجمة عن عوامل غير التغيير في حركة أسعار الأسهم. وتعتمد بورصة فلسطين نوعين من المؤشرات، أولها المؤشرات التي تقيس حالة السوق بصفة عامة، مثل مؤشر القدس والمؤشر العام. أما ثاني المؤشرات المعتمدة في البورصة فتتمثل في المؤشرات القطاعية، التي تقيس حالة السوق بالنسبة لقطاع أو صناعة معينة، وتضم كل من مؤشر البنوك والخدمات المالية، والصناعة، والتأمين، والاستثمار، وأخيراً مؤشر الخدمات الذي يضم سهم بالتل ضمن عينة الأسهم المصنفة فيه.

## تعديل عينة المؤشر للعام 2017

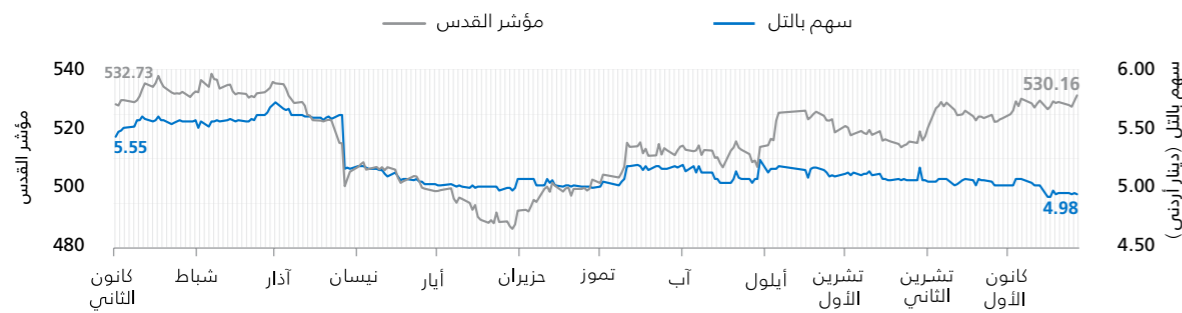
تقوم البورصة في نهاية كل عام بإجراء تقييم لجميع الشركات المتداولة في السوق واختيار الشركات الأكثر نشاطاً لتضمها إلى عينة مؤشر القدس بالاستناد إلى محددات، أهمها عدد أيام التداول، والقيمة السوقية، يليها معدل دوران السهم، وبعض المعايير الأخرى الثانوية مثل نسبة الأسهم الحرة، وحجم التداول، ونوع القطاع الذي تعمل به الشركة المدرجة.

وقد أعلنت البورصة في نهاية العام 2016 عن تعديل عينة الشركات المكونة لمؤشر القدس للعام 2017، ويأتي هذا الإعلان بعد قيام البورصة بالمراجعة السنوية للشركات الداخلة في معادلة احتساب المؤشر، حيث تضم العينة الجديدة 15 شركة من أصل 48 شركة مدرجة، وتمثل العينة المختارة 83.5% من القيمة السوقية للشركات المدرجة. كما تم تعديل محددات الاختيار، بحيث يجب أن لا تقل نسبة أيام تداول الشركة عن 33.3% من إجمالي عدد الجلسات المنعقدة، ويجب أن لا تقل نسبة القيمة السوقية عن 1.0% من إجمالي القيمة السوقية لجميع الشركات المدرجة.

## ملخص أداء المؤشرات الرئيسية نهاية العام 2016

المؤشر	الإغلاق		التغير
	نهاية 2016	نهاية 2015	
القدس*	530.2	532.7	نقطة -2.6 / نسبة -0.5%
العام**	285.2	282.1	نقطة 3.1 / نسبة 1.1%
البنوك والخدمات المالية	144.4	143.6	نقطة 0.8 / نسبة 0.6%
الصناعة	78.2	69.9	نقطة 8.3 / نسبة 11.9%
التأمين	67.1	49.1	نقطة 18.0 / نسبة 36.6%
الاستثمار	26.3	24.0	نقطة 2.4 / نسبة 9.8%
الخدمات	45.0	48.4	نقطة -3.4 / نسبة -6.9%

## أداء سهم بالتل ومؤشر القدس خلال العام 2016



## مؤشر القدس

يمثل مؤشر القدس المؤشر الرئيسي في بورصة فلسطين، حيث تم اعتماده في العام 1997 كرقم قياسي لقياس مستويات أسعار الأسهم، وتحديد الاتجاه العام. وتم في حينه اختيار عينة مكونة من عشر شركات مدرجة موزعة على جميع القطاعات الاقتصادية المعروفة بالبورصة، وقد اعتمدت أسعار إغلاق جلسة تداول 1997/07/07 نقطة أساس بحيث حددت قيمة الرقم الأساسي 100 نقطة. ويحتسب مؤشر القدس رياضياً على أساس حاصل قسمة إجمالي القيمة السوقية للأسهم الداخلة في عينة المؤشر في ذلك اليوم على إجمالي القيمة السوقية للأسهم المدرجة في المؤشر لفترة سابقة كنسبة مئوية، وهذا ما يعرف بالمؤشر المرجح بأوزان القيمة السوقية. وحسب هذه الطريقة، فإن المؤشر يتأثر بحركة الأسعار للشركات الداخلة في احتسابه دون أن يكون هناك أي أثر لحجم التداول عليه.

\* المؤشر الرئيسي للبورصة، سنة الأساس 1997 ورقم الأساس 100

\*\* يشمل جميع الشركات المدرجة، سنة الأساس 2003 ورقم الأساس 100





# القوائم المالية الموحدة

القوائم المالية الموحدة  
إيضاحات حول القوائم المالية الموحدة



إن تركيزنا على هذا الأمر يعود لطبيعة المخاطر المرتبطة بدقة وتوقيت قياس الإيرادات في ظل استخدام أنظمة فترة معقدة ووجود حجم كبير من الحركات.

لقد تضمن فريقنا متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والذين قاموا بدورهم بتقييم ضوابط تكنولوجيا المعلومات العامة وضوابط التطبيقات وأنظمة المعلومات المتعلقة باحتساب قيم الفواتير المصدرة للعملاء والتغييرات على أسعار الخدمات في نظام الفوترة.

إضافة لذلك، قمنا بفحص إجراءات الضبط الداخلي على عمليات الفوترة والعمليات المحاسبية لهذه الإيرادات. كما قمنا بتنفيذ إجراءات تحليلية وذلك بعد بناء توقعات للإيرادات معتمدين على بيانات غير مالية كأعداد المشتركين والتي تعد المكون الأساسي لهذه الإيرادات. قمنا أيضا بفحص عينة من حركات الإيرادات مع عقود العملاء وأسعار الخدمات المعلنة أو المتفق عليها.

#### مخصص الذمم المشكوك في تحصيلها

كما هو مبين في إيضاح رقم (١٣) حول قوائم المالية الموحدة المرفقة، بلغ إجمالي الذمم المدينة ١٤١,٤٨٥,٠٠٠ دينار أردني كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٦ وبلغ إجمالي مخصص الذمم المشكوك في تحصيلها ٥٩,٩٤٢,٠٠٠ دينار أردني. تقوم المجموعة بتقديم خدماتها لقاعدة واسعة من العملاء على أساس انتمائي. تقتضي سياسة المجموعة في تكوين المخصصات، كما هو مبين في إيضاح (٣)، أن يتم تحديد قيمة للذمم عندما يصبح من غير المرجح تحصيل كامل أو جزء من مبلغ الذمم، الأمر الذي يتطلب استخدام عدة تقديرات واجتهادات محاسبية ومنها استناد المجموعة في تقديراتها على خبرتها السابقة لتحديد مبلغ الذمم المشكوك في تحصيلها.

لقد قمنا بالتركيز على هذا الأمر بسبب الاجتهادات والتقديرات العالية المستخدمة في احتساب مخصص الذمم المشكوك وخصوصاً ما يتعلق بتقدير التدفقات النقدية المستقبلية ونوعية العملاء.

لقد قمنا بفحص الضوابط الرئيسية المتعلقة بالبيانات المستخدمة في احتساب مخصص الذمم المشكوك في تحصيلها، كما قمنا بمطابقة عينة من هذه البيانات مع مصدرها الرئيسي وهو نظام الفوترة. إضافة إلى ذلك، قمنا بإعادة احتساب مخصص الذمم المشكوك في تحصيلها بناءً على تقرير تعيير الذمم المستخرج من النظام المحاسبي. وتم الأخذ بعين الاعتبار أداء التحصيل مقارنة مع المؤشرات التاريخية وكفاية مخصصات الذمم المشكوك في تحصيلها التي تم أخذها عبر السنوات السابقة.

#### القروض الممنوحة لشركة حليفة

كما هو مبين في إيضاح رقم (١١) حول القوائم المالية الموحدة المرفقة، قامت المجموعة بإعادة جدولة القروض التي تم منحها لشركتها الحليفة - شركة فيتل الشرق الأوسط وأفريقيا المحدودة (شركة فيتل) بمبلغ ١١١ مليون دينار أردني. وتمثل هذه القروض ما نسبته ١٠,٩% من إجمالي أصول المجموعة. تستخدم المجموعة اجتهادات جوهرية لتحديد فيما إذا كانت القروض الممنوحة للشركة الحليفة قابلة للتحصيل.

لقد قمنا بالتركيز على هذا الأمر نظراً لأهميته النسبية في القوائم المالية الموحدة وللمخاطر الضمنية المرتبطة بقياس قيمة التدني وتقدير احتمالية استرداد هذه القروض في ظل الوضع المالي لشركة فيتل.

تضمنت إجراءات التدقيق مراجعة عقود القروض وألية السداد والحصول على آخر قوائم مالية مدققة لشركة فيتل وكذلك توقعات التدفقات النقدية للخمس سنوات القادمة ومراجعتها لتقييم مدى قدرة شركة فيتل المستقبلية على سداد هذه القروض. هذا وقد تختلف التدفقات النقدية بشكل جوهرى إذا ما تم استخدام فرضيات أخرى. قمنا أيضاً بتقييم الإجراءات التي قامت بها المجموعة لتحصيل هذه القروض. إضافة إلى ذلك، فقد حصلنا على كتاب تأييد مباشر من شركة فيتل يفيد بصحة الرصيد المستحق عليها وتحققنا من الإقصاح عن هذه القروض وفوائدها في إيضاح المعاملات مع جهات ذات علاقة.

90  
Years in MENA

هاتف: +970 2 242 1011  
فاكس: +970 2 242 2324  
www.ey.com

إيست وينغ  
ميدوف ريد 1373  
الشارع السابع  
مبنى باديكو هانس  
الدائرون  
رام الله - فلسطين



#### تقرير مدقق الحسابات المستقل

إلى مساهمي شركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة

#### الرأي

لقد دققنا القوائم المالية الموحدة لشركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة وشركاتها التابعة (المجموعة) والتي تتكون من قائمة المركز المالي الموحدة كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٦ وقائمة الدخل الموحدة وقائمة الدخل الشامل الموحدة وقائمة التغيرات في حقوق الملكية الموحدة وقائمة التدفقات النقدية الموحدة للسنة المنتهية في ذلك التاريخ والإيضاحات حول القوائم المالية الموحدة وملخص لأهم السياسات المحاسبية.

في رأينا، إن القوائم المالية الموحدة المرفقة تُظهر عدالة، من كافة النواحي الجوهرية، المركز المالي الموحد للمجموعة كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٦ وأدائها المالي الموحد وتدفقاتها النقدية الموحدة للسنة المنتهية في ذلك التاريخ وفقاً لمعايير التقارير المالية الدولية.

#### أساس الرأي

لقد قمنا بتدقيقنا وفقاً للمعايير الدولية للتدقيق، إن مسؤولياتنا وفقاً لهذه المعايير مفصلة أكثر ضمن فقرة مسؤولية مدقق الحسابات عن تدقيق القوائم المالية الموحدة الواردة في تقريرنا هذا. نحن مستقلون عن المجموعة وفقاً لقواعد السلوك للمحاسبين المهنيين الصادرة عن مجلس المعايير الدولية للسلوك المهني للمحاسبين، كما التزمنا بمسؤولياتنا المهنية الأخرى وفقاً لمتطلبات قواعد السلوك المهني للمجلس. في اعتقادنا أن أدلة التدقيق التي حصلنا عليها كافية وملائمة وتوفر أساساً لإبداء الرأي.

#### أمور التدقيق الهامة

إن أمور التدقيق الهامة هي تلك الأمور التي، وفقاً لاجتهادنا المهني، كانت الأكثر أهمية في تدقيقنا للقوائم المالية الموحدة كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٦. لقد تمت دراسة هذه الأمور ضمن الإطار الكلي لتدقيق القوائم المالية الموحدة لإبداء رأينا حولها ككل ولا نندي رأياً منفصلاً حول هذه الأمور.

لقد قمنا بالمهام المذكورة في فقرة مسؤولية مدقق الحسابات عن تدقيق القوائم المالية الموحدة الواردة في تقريرنا، بالإضافة لكافة الأمور المتعلقة بذلك، وعليه تضمن تدقيقنا القيام بإجراءات تم تصميمها للاستجابة لتقييمنا لمخاطر الأخطاء الجوهرية في القوائم المالية الموحدة. إن نتائج إجراءات التدقيق التي قمنا بها، بما في ذلك نتائج الإجراءات المتعلقة بمعالجة الأمور المشار إليها أدناه، توفر أساساً لرأينا حول تدقيق القوائم المالية الموحدة المرفقة.

#### تحقق الإيرادات

كما هو مبين في إيضاح رقم (٢٦) حول القوائم المالية الموحدة المرفقة، بلغت إيرادات المجموعة التشغيلية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٦ مبلغ ٣٢٢,٣٩٥,٠٠٠ دينار أدني. تشكل إيرادات المكالمات السلكية واللاسلكية معظم إيرادات المجموعة التشغيلية. يعتمد احتساب هذه الإيرادات بشكل كبير على موثوقية نظم تكنولوجيا المعلومات الداعمة لعمليات المجموعة.

عضو في مؤسسة إيست وينغ العالمية





#### المعلومات الأخرى الواردة في التقرير السنوي للمجموعة لعام ٢٠١٦

تتكون المعلومات الأخرى من المعلومات الواردة في التقرير السنوي للمجموعة لعام ٢٠١٦ غير القوائم المالية الموحدة وتقرير مدقق الحسابات حولها. ان الإدارة هي المسؤولة عن المعلومات الأخرى. إننا نتوقع أن يتم تزويدنا بالتقرير السنوي للمجموعة لعام ٢٠١٦ بتاريخ لاحق لتقريرنا. إن رأينا حول القوائم المالية الموحدة لا يشمل المعلومات الأخرى وإننا لا نبدي أي تأكيد حولها.

فيما يتعلق بتدقيقنا للقوائم المالية الموحدة، إن مسؤوليتنا هي قراءة المعلومات الأخرى عندما تصبح متاحة لنا، بحيث نقيم فيما إذا كانت المعلومات الأخرى تتعارض جوهرياً مع القوائم المالية الموحدة أو مع معرفتنا من خلال عملية التدقيق أو أن هذه المعلومات تحتوي ظاهرياً على أخطاء جوهريّة.

#### مسؤولية الإدارة ومجلس الإدارة عن القوائم المالية الموحدة

إن الإدارة مسؤولة عن إعداد هذه القوائم المالية الموحدة وعرضها بصورة عادلة وفقاً لمعايير التقارير المالية الدولية، بالإضافة إلى تحديد نظام الرقابة الداخلية الضروري لإعداد قوائم مالية موحدة خالية من الأخطاء الجوهرية سواء الناتجة عن احتيال أو عن غلط.

كما أن الإدارة مسؤولة، عند إعداد القوائم المالية الموحدة، عن تقييم قدرة المجموعة على الاستمرار في أعمالها مستقبلاً كمنشأة مستمرة والإفصاح، إذا تطلب الأمر ذلك، عن الأمور المتعلقة بالاستمرارية وإعداد القوائم المالية الموحدة وفقاً لمبدأ الاستمرارية، إلا إذا كانت نية الإدارة تصفية المجموعة أو إيقاف عملياتها أو عند عدم وجود أي بديل واقعي سوى القيام بذلك. إن مجلس الإدارة مسؤول عن الإشراف على عملية إعداد التقارير المالية.

#### مسؤولية مدقق الحسابات عن تدقيق القوائم المالية الموحدة

إن أهدافنا تتمثل بالحصول على تأكيد معقول بأن القوائم المالية الموحدة ككل خالية من الأخطاء الجوهرية سواء الناتجة عن احتيال أو غلط وإصدار تقرير التدقيق الذي يتضمن رأينا.

إن التأكيد المعقول هو تأكيد عالي المستوى، ولكنه ليس ضماناً أن التدقيق الذي يجري وفقاً للمعايير الدولية للتدقيق سيكشف دائماً خطأً جوهرياً عند وجوده. إن الأخطاء قد تحدث نتيجة لاحتيال أو غلط، ويتم اعتبارها جوهريّة إذا كانت، منفردة أو مجتمعة، يمكن أن يكون لها تأثير على القرارات الاقتصادية المتخذة من قبل مستخدمي هذه القوائم المالية الموحدة.

إننا نقوم بممارسة الاجتهاد المهني والمحافظة على الشك المهني كجزء من التدقيق وفقاً للمعايير الدولية للتدقيق، وكذلك نقوم بما يلي:

- تحديد وتقييم مخاطر الأخطاء الجوهرية في القوائم المالية الموحدة، سواء الناتجة عن احتيال أو غلط، وتصميم وتنفيذ إجراءات تدقيق مناسبة تستجيب لهذه المخاطر والحصول على أدلة تدقيق كافية وملائمة وتوفر أساساً لإبداء الرأي. إن خطر عدم اكتشاف خطأ جوهري ناتج عن احتيال يفوق ذلك الناتج عن غلط، لما قد يتضمنه الاحتيال من تواطؤ وتزوير وحذف متعمد وتأكيدات غير صحيحة أو تجاوز لأنظمة الرقابة الداخلية.
- الحصول على فهم لنظام الرقابة الداخلية ذي الصلة بالتدقيق وذلك لتصميم إجراءات تدقيق ملائمة حسب الظروف وليس بهدف إبداء رأي حول مدى فعالية نظام الرقابة الداخلية للمجموعة.
- تقييم ملاءمة السياسات المحاسبية المطبقة ومعقولية التقديرات المحاسبية والإيضاحات التي قامت بها الإدارة.



- التوصل إلى نتيجة حول ملاءمة استخدام الإدارة لمبدأ الاستمرارية في المحاسبة، وبناءً على أدلة التدقيق التي تم الحصول عليها، التوصل إلى نتيجة حول ما إذا كان هناك شك جوهري مرتبط بأحداث أو ظروف قد تثير شكوك كبيرة حول قدرة المجموعة على الاستمرار. وإذا ما توصلنا إلى نتيجة بأن هناك شك جوهري، فعلياً الإشارة في تقرير التدقيق إلى إيضاحات القوائم المالية ذات الصلة، أو تعديل رأينا إذا كانت هذه الإيضاحات غير كافية. إن نتائج التدقيق تعتمد على أدلة التدقيق التي يتم الحصول عليها حتى تاريخ تقرير التدقيق، ومع ذلك فإن الأحداث أو الظروف المستقبلية قد تؤدي إلى عدم استمرار المجموعة في أعمالها كمنشأة مستمرة.
- تقييم العرض العام للقوائم المالية الموحدة وهيكلها ومحتواها بما في ذلك الإيضاحات حولها وفيما إذا كانت القوائم المالية الموحدة تمثل المعاملات والأحداث بطريقة تحقق العرض العادل.
- الحصول على أدلة تدقيق كافية وملائمة فيما يتعلق بالمعلومات المالية للشركات أو الأنشطة التجارية ضمن نطاق المجموعة لإبداء رأي حول القوائم المالية الموحدة. إننا مسؤولون عن التوجيه والإشراف وإنجاز عملية التدقيق للمجموعة، ونحن المسؤولون عن رأينا.

إننا نتواصل مع مجلس الإدارة فيما يتعلق بنطاق التدقيق وتوقيت وملاحظات التدقيق المهمة التي تتضمن أي نقاط ضعف مهمة في نظام الرقابة الداخلية التي يتم تحديدها من قبلنا خلال عملية التدقيق.

نقوم كذلك بتزويد مجلس الإدارة بما يفيد التزامنا بمتطلبات السلوك المهني المتعلقة بالاستقلالية والإفصاح لمجلس الإدارة عن كافة العلاقات والأمور الأخرى التي تظهر على أنها تؤثر على استقلاليتنا وما من شأنه الحفاظ على هذه الاستقلالية.

من تلك الأمور التي يتم التواصل حولها مع مجلس الإدارة، يتم تحديد الأمور الأكثر أهمية في تدقيق القوائم المالية الموحدة كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٦ وهي التي تمثل أمور التدقيق الهامة، ونقوم بوصف هذه الأمور في تقرير التدقيق إلا إذا كان القانون أو التعليمات تمنع الإفصاح عن ذلك الأمر. أو، في حالات نادرة جداً، عندما نرتئي عدم الإفصاح عن ذلك الأمر في تقريرنا لأن العواقب السلبية المتوقعة للإفصاح قد تفوق المنفعة العامة الناتجة عنه.

إرنست ويونغ - الشرق الأوسط  
رخصة رقم ٢٠١٢/٢٠٦

أحمد ماهر أبو شعبان

رخصة رقم ١٩٩٨/١٥٥

رام الله - فلسطين  
٢٣ شباط ٢٠١٧



شركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة  
قائمة المركز المالي الموحدة  
31 كانون الأول 2016

2015	2016	إيضاح	
دينار أردني (بالتلاف)	دينار أردني (بالتلاف)		
			<b>الموجودات</b>
			<b>الموجودات غير المتداولة</b>
151,650	135,775	4	عقارات وآلات ومعدات
35,716	40,028	5	استثمارات عقارية
26,716	235,820	6	موجودات غير ملموسة
3,039	3,577	7	مشاريع تحت التنفيذ
7,542	7,901	8	مخزون المواد
42,688	36,628	9	استثمار في شركات حليفة
154,306	143,758	10	موجودات مالية متوفرة للبيع
89,199	100,002	11	موجودات مالية أخرى
510,856	703,489		
			<b>الموجودات المتداولة</b>
3,454	3,655	12	بضاعة
78,614	90,390	13	ذمم مدينة
81,247	33,984	14	موجودات متداولة أخرى
8,671	8,140	15	موجودات مالية للمتاجرة
63,491	181,580	16	النقد والتقد المعادل
235,477	317,749		
746,333	1,021,238		
			<b>مجموع الموجودات</b>
			<b>حقوق الملكية والمطلوبات</b>
			<b>حقوق الملكية</b>
131,625	131,625	17	رأس المال المدفوع
32,906	32,906	18	احتياطي اجباري
6,756	6,756	18	احتياطي اختياري
7,950	7,950	18	احتياطي خاص
(65)	(35)		فروقات ترجمة عملات أجنبية
8,219	(1,083)	10	احتياطي موجودات مالية متوفرة للبيع
355,659	376,484		أرباح مدورة
543,050	554,603		<b>مجموع حقوق الملكية</b>
			<b>المطلوبات غير المتداولة</b>
8,881	60,265	20	قروض طويلة الأجل
38,518	62,792	21	مطلوبات مالية أخرى
47,399	123,057		
			<b>المطلوبات المتداولة</b>
29,870	202,122	22	ذمم دائنة
24,778	30,971	23	تسهيلات ائتمانية والجزء قصير الأجل من القروض طويلة الأجل
15,320	16,228	24	مخصص ضريبة الدخل
85,916	94,257	25	مطلوبات متداولة أخرى
155,884	343,578		
203,283	466,635		<b>مجموع المطلوبات</b>
746,333	1,021,238		<b>مجموع حقوق الملكية والمطلوبات</b>

تعتبر الإيضاحات المرفقة من 1 إلى 39 جزءاً من هذه القوائم المالية الموحدة.

شركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة  
القوائم المالية الموحدة  
31 كانون الأول 2016

شركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة  
قائمة الدخل الشامل الموحدة  
للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2016

2015	2016	إيضاح
دينار أردني (بالتلاف)	دينار أردني (بالتلاف)	
83,060	80,056	ربح السنة
		<b>بنود الدخل الشامل الأخرى:</b>
		بنود سيتم إعادة تصنيفها الى قائمة الدخل في فترات لاحقة:
(3,129)	(9,186)	10 صافي خسائر الموجودات المالية المتوفرة للبيع
42	(116)	10 حصة المجموعة من بنود الدخل الشامل الأخرى لشركات حليفة
(31)	30	فروقات ترجمة عملات أجنبية
(3,118)	(9,272)	مجموع بنود الدخل الشامل الأخرى للسنة
<u>79,942</u>	<u>70,784</u>	صافي الدخل الشامل للسنة

شركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة  
قائمة الدخل الموحدة  
للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2016

2015	2016	إيضاح
دينار أردني (بالتلاف)	دينار أردني (بالتلاف)	
332,273	332,395	26 الإيرادات
(21,250)	(19,603)	27 تكاليف خدمات الاتصالات
(23,883)	(23,367)	28 رسوم رخصة
(10,844)	(13,937)	29 تكاليف أخرى
276,296	275,488	
(187,705)	(186,416)	30 مصاريف تشغيلية وإدارية
5,050	4,810	31 صافي أرباح الاستثمارات
(4,928)	(5,497)	9 حصة المجموعة من نتائج أعمال الشركات الحليفة
(1,872)	(1,195)	مصاريف تمويل
6,876	3,842	32 إيرادات أخرى، بالصافي
93,717	91,032	<b>ربح السنة قبل ضريبة الدخل</b>
(10,657)	(10,976)	24 مصروف ضريبة الدخل
<u>83,060</u>	<u>80,056</u>	<b>ربح السنة</b>
<u>0.631</u>	<u>0.608</u>	33 <b>الحصة الأساسية والمخفضة للسهم من ربح السنة</b>

شركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة  
قائمة التدفقات النقدية الموحدة  
للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2016

2015	2016	إيضاح
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	
93,717	91,032	<b>أنشطة التشغيل</b>
		ربح السنة قبل ضريبة الدخل تعديلات:
44,056	46,469	استهلاكات وإطفاءات
9,119	7,055	مخصص ذمم مشكوك في تحصيلها
610	-	خسائر تدني موجودات
(5,050)	(4,810)	صافي أرباح الاستثمارات
4,928	5,497	حصة المجموعة من نتائج أعمال الشركات الحليفة
(6,074)	(6,585)	إيرادات فوائد
938	210	خسائر استبعاد عقارات آلات ومعدات
7,984	7,055	مخصص تعويض نهاية الخدمة
1,872	1,195	مصاريف تمويل
(145)	434	بنود أخرى غير نقدية
151,955	147,552	
		التغير في رأس المال العامل:
(19,308)	(19,437)	الذمم المدينة
168	(201)	البضاعة
9,237	13,741	الموجودات المتداولة الأخرى
(15,534)	12,727	الذمم الدائنة
12,153	12,633	المطلوبات المتداولة الأخرى
(9,641)	(9,866)	دفعات ضريبة دخل
(5,049)	(7,596)	دفعات تعويض نهاية الخدمة
123,981	149,553	صافي النقد من أنشطة التشغيل
		<b>أنشطة الإستثمار</b>
(11,084)	509	صافي موجودات مالية متوفرة للبيع
170	-	صافي موجودات مالية للمتاجرة
4,039	6,603	توزيعات أرباح نقدية مقبوضة
(5,052)	-	قروض ممنوحة
40,145	-	تسديدات قروض ممنوحة
1,181	2,018	إيرادات فوائد مقبوضة
-	(7,661)	شراء موجودات غير ملموسة
(6,872)	(2,863)	شراء استثمارات عقارية
240	535	استبعاد عقارات وآلات ومعدات
(26,257)	(28,069)	الزيادة في المشاريع تحت التنفيذ والعقارات والآلات والمعدات ومخزون المواد
(3,490)	(28,928)	صافي النقد المستخدم في أنشطة الإستثمار
		<b>أنشطة التمويل</b>
(58,786)	(58,918)	توزيعات أرباح نقدية مدفوعة
(9,720)	4,435	تسهيلات أثمانية
-	70,900	المتحصل من قروض طويلة الأجل
(17,719)	(17,758)	تسديدات قروض طويلة الأجل
(1,872)	(1,195)	مصاريف تمويل مدفوعة
(88,097)	(2,536)	صافي النقد المستخدم في أنشطة التمويل
32,394	118,089	<b>الزيادة في النقد والنقد المعادل</b>
31,097	63,491	النقد والنقد المعادل في بداية السنة
63,491	181,580	<b>النقد والنقد المعادل في نهاية السنة</b>

تعتبر الإيضاحات المرفقة من 1 إلى 39 جزءاً من هذه القوائم المالية الموحدة.

شركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة  
قائمة التغيرات في حقوق الملكية الموحدة  
للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2016

احتياطيات	احتياطيات		احتياطيات		احتياطيات		احتياطيات	
	فروقات ترجمة عمليات أجنبية	احتياطي موجودات مالية متوفرة للبيع	أرباح مدورة	مجموع حقوق الملكية	فروقات ترجمة عمليات أجنبية	احتياطي موجودات مالية متوفرة للبيع	أرباح مدورة	مجموع حقوق الملكية
رأس المال المدفوع	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
131,625	32,906	6,756	7,950	131,625	32,906	6,756	7,950	131,625
ربح السنة	-	-	-	-	-	-	-	-
بنود الدخل الشامل الأخرى	-	-	-	-	-	-	-	-
صافي الدخل الشامل للسنة	-	-	-	-	-	-	-	-
توزيعات أرباح نقدية (إيضاح 19)	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>الرصيد في 31 كانون الأول 2016</b>	<b>131,625</b>	<b>6,756</b>	<b>7,950</b>	<b>131,625</b>	<b>32,906</b>	<b>6,756</b>	<b>7,950</b>	<b>131,625</b>
ربح السنة	-	-	-	-	-	-	-	-
بنود الدخل الشامل الأخرى	-	-	-	-	-	-	-	-
صافي الدخل الشامل للسنة	-	-	-	-	-	-	-	-
توزيعات أرباح نقدية (إيضاح 19)	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>الرصيد في 31 كانون الأول 2015</b>	<b>131,625</b>	<b>6,756</b>	<b>7,950</b>	<b>131,625</b>	<b>32,906</b>	<b>6,756</b>	<b>7,950</b>	<b>131,625</b>

تعتبر الإيضاحات المرفقة من 1 إلى 39 جزءاً من هذه القوائم المالية الموحدة.



## إيضاحات حول القوائم المالية الموحدة

31 كانون الأول 2016

## 1. الشركة ونشاطها

سُجلت شركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة (الشركة)، لدى مراقب الشركات في مدينة نابلس -فلسطين بتاريخ 2 آب 1995، وباشرت أعمالها بتاريخ 1 كانون الثاني 1997. تعمل الشركة بموجب قانون الاتصالات رقم (3) لسنة 1996 الصادر عن السلطة الوطنية الفلسطينية، والرخصة الممنوحة من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. قامت المجموعة خلال الفترة بتجديد رخص شركة الاتصالات الفلسطينية وشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية لمدة عشرين عاماً تبدأ اعتباراً من تاريخ 16 تشرين ثاني 2016 وتنتهي في عام 2036، وبمبلغ 290 مليون دولار أمريكي (ما يعادل 205.6 مليون دينار أردني).

يتركز نشاط الشركة الرئيسي في تقديم وإدارة وبيع خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية.

تم إقرار القوائم المالية الموحدة للشركة كما في 31 كانون الأول 2016 من قبل مجلس إدارة الشركة بتاريخ 7 شباط 2017.

## 2. القوائم المالية الموحدة

تشمل القوائم المالية الموحدة القوائم المالية لشركة الاتصالات الفلسطينية وشركاتها التابعة (المجموعة) كما في 31 كانون الأول 2016.

لقد كانت نسب ملكية الشركة المباشرة وغير المباشرة في رأس مال شركاتها التابعة كما يلي:

	رأس المال (دينار أردني)		نسبة الملكية	
	2016	المكتتب به	2015	2016
شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية	25,000,000	25,000,000	100	100
شركة حضارة للإستثمار التكنولوجي	6,833,750	7,100,000	100	100
الشركة الفلسطينية متعددة الوسائط	1,000,000	1,000,000	100	100
شركة حلول لتكنولوجيا المعلومات	12,500,000	12,500,000	100	100
شركة ريتش لخدمات الاتصالات	1,000,000	1,000,000	100	100
شركة آيله للاستشارات والخدمات الاستثمارية	1,000,000	1,000,000	100	100
شركة جروسال للاستثمار العقاري	100,000	100,000	100	100
شركة بالفست ش.ش.و	94,285	94,285	100	100

تعمل شركات المجموعة في مناطق السلطة الفلسطينية، باستثناء شركة آيله التي تزاوّل أعمالها في الأردن وشركة بالفست ش.ش.و التي تزاوّل أعمالها في البحرين.

## 3. ملخص لأهم السياسات المحاسبية

تم إعداد القوائم المالية الموحدة للشركة وشركاتها التابعة وفقاً لمعايير التقارير المالية الدولية كما أصدرها مجلس معايير المحاسبة الدولية.

تم إعداد القوائم المالية الموحدة وفقاً لمبدأ الكلفة التاريخية باستثناء الموجودات المالية للمتاجرة والمتوفرة للبيع والمشتقات المالية والتي يتم قياسها بالقيمة العادلة في تاريخ القوائم المالية. تم إعداد القوائم المالية الموحدة بالدينار الأردني، وباستثناء ما ذكر غير ذلك، تم تقريب جميع المبالغ لأقرب ألف دينار أردني.

## أسس توحيد القوائم المالية

تشمل القوائم المالية الموحدة القوائم المالية للشركة وشركاتها التابعة كما في 31 كانون الأول 2016. تتحقق سيطرة المجموعة على الشركة المستثمر فيها إذا وفقط إذا كانت المجموعة لديها:

- النفوذ على الشركة المستثمر فيها (الحقوق القائمة تعطي الشركة القدرة على توجيه نشاطات الشركة المستثمر فيها)
- عندما يكون للمجموعة الحق في العوائد المتغيرة نتيجة سيطرتها على الشركة المستثمر بها
- لها القدرة على التأثير على هذه العوائد من خلال نفوذها على هذه الشركة.

بشكل عام تعتقد المجموعة أنها تمتلك السيطرة على الشركة المستثمر بها عند امتلاكها أغلبية في حقوق التصويت. عندما تكون نسبة ملكية المجموعة في رأس مال الشركة المستثمر بها أقل من الأغلبية تأخذ المجموعة بعين الاعتبار جميع الحقائق والظروف لتقييم ما إذا تحققت السيطرة على الشركة المستثمر بها والتي تشمل ما يلي:

- الاتفاقيات التعاقدية مع المساهمين الآخرين في الشركة المستثمر بها
- الحقوق الناتجة عن اتفاقيات تعاقدية أخرى
- حقوق تصويت المجموعة وحقوق التصويت المحتملة.

تقوم المجموعة بإعادة تقييم قدرتها على السيطرة في الشركة المستثمر بها في حال وجود حقائق أو ظروف تدل على تغير في احد العناصر الثلاث لإثبات السيطرة المذكورة أعلاه. يبدأ توحيد القوائم المالية للشركات التابعة عند حصول المجموعة على السيطرة وينتهي التوحيد عند فقدانها للسيطرة على شركاتها التابعة. يتم إضافة الموجودات والمطلوبات والدخل والمصاريف للشركات التابعة التي تم الاستحواذ عليها أو التي تم التخلص منها خلال السنة في القوائم المالية الموحدة من تاريخ الحصول على السيطرة وحتى تاريخ فقدانها. يتم تسجيل أثر التغير في نسبة الملكية في الشركة التابعة (دون فقدان السيطرة عليها) كمعاملات بين المالكين.

تم استبعاد كافة الأرصدة والمعاملات والأرباح والخسائر غير المتحققة الناتجة عن المعاملات بين شركات المجموعة وتوزيعات الأرباح بالكامل.

في حال فقدان المجموعة السيطرة على الشركات التابعة يتم استبعاد الموجودات (بما فيها الشهرة) والمطلوبات للشركة التابعة والقيمة الدفترية لحقوق الجهات غير المسيطرة، ويتم قيد الفائض أو العجز من الاستبعاد في قائمة الدخل الموحدة. يتم قيد أي استثمار متبقي بالقيمة العادلة.

## التغيرات في السياسات المحاسبية

إن السياسات المحاسبية المتبعة في إعداد القوائم المالية الموحدة للمجموعة مطابقة لتلك التي تم استخدامها لإعداد القوائم المالية الموحدة للسنة السابقة باستثناء قيام المجموعة بتطبيق التعديلات التالية والنافذة المفعول إبتداء من أول كانون الثاني 2016، لم تقم المجموعة بتطبيق مبكر لأي معايير صادرة وغير نافذة المفعول. لم ينتج عن تطبيق هذه التعديلات أي أثر على القوائم المالية الموحدة للمجموعة.

### تعديلات على معيار التقارير المالية الدولي رقم (11) - الترتيبات المشتركة – الحصص في المشاريع المشتركة

تتطلب التعديلات على معيار التقارير الدولي رقم (11) من المشغل تطبيق معيار التقارير الدولي رقم (3) «اندماج الاعمال» عند معالجة الاستحواذ على الحصص في العمليات المشتركة عندما يمثل النشاط في العملية المشتركة أعمال تجارية. توضح هذه التعديلات ان الحصص السابقة في المشاريع المشتركة لا يتم اعادة قياسها عند الاستحواذ على حصص اضافية في نفس المشروع المشترك عند الإستمرار بالسيطرة المشتركة. بالإضافة الى ذلك يشمل هذا المعيار الاستثناءات لهذه التعديلات بحيث لا يتم تطبيقها عندما تكون الاطراف التي تتقاسم السيطرة المشتركة مملوكة من نفس الشركة الأم.

تطبق التعديلات على كل من الاستحواذ الدولي في العمليات المشتركة والاستحواذ على الحصص الاضافية في نفس العمليات المشتركة.

### تعديلات على معيار المحاسبة الدولي رقم (16) ومعيار المحاسبة الدولي رقم (38): توضيح الاساليب المقبولة لاحتساب الاستهلاكات والإطفاءات

توضح التعديلات في معيار المحاسبة الدولي رقم (16) ومعيار المحاسبة الدولي رقم (38) ان الايرادات تعكس المنفعة الاقتصادية المتحصلة من الاعمال التجارية (التي يكون الاصل جزء منها) بدلاً من المنافع الاقتصادية التي استهلكت من خلال استخدام ذلك الاصل. نتيجة لذلك، لا يجوز استهلاك الممتلكات والآلات والمعدات باستخدام أساس مبني على الإيرادات. ويمكن استخدام اساس مبني على الإيرادات فقط في ظروف محددة لاستهلاك الموجودات غير الملموسة.

### تعديلات على معيار المحاسبة الدولي رقم (27) ومعيار التقارير المالية الدولي رقم (1): طريقة حقوق الملكية في القوائم المالية المنفصلة

قام مجلس معايير المحاسبة الدولية خلال شهر آب 2014 بتعديل معيار المحاسبة الدولي رقم (27) (القوائم المالية المنفصلة) والذي أتاح للمنشآت خيار اتباع طريقة حقوق الملكية في محاسبة الاستثمارات في الشركات التابعة والحليفة والشركات تحت السيطرة المشتركة كما هو موضح في معيار المحاسبة الدولي رقم (28). كما تم اجراء تعديل آخر على معيار التقارير المالية الدولي رقم (1) والذي يسمح للمنشآت التي تتبع طريقة حقوق الملكية من تطبيق الاستثناء الوارد في معيار التقارير المالية الدولي رقم (1) والخاص بعمليات الاندماج قبل تاريخ التملك.

### تعديلات على معيار المحاسبة الدولي رقم (1) عرض القوائم المالية

توضح التعديلات على معيار المحاسبة الدولي رقم (1) - ولا تُغير جوهرياً - المتطلبات المالية لهذا المعيار كما يلي:

- متطلبات الأهمية النسبية
- إمكانية تفصيل أو تجميع البنود في القوائم المالية
- ترتيب الايضاحات
- عرض بنود الدخل الشامل الأخرى الناتجة عن الاستثمارات التي تتبع طريقة حقوق الملكية.

### تعديلات على معيار التقارير المالية الدولي رقم (10) ومعيار المحاسبة الدولي رقم (28) – البيع أو المساهمة بموجودات بين المستثمر والشركة الحليفة أو المشاريع المشتركة

تعرض هذه التعديلات الأمور التي قد تنتج من أثر تطبيق الإستثناء من متطلبات التوحيد للمنشآت التي ينطبق عليها تعريف المنشأة الاستثمارية وتوضح الامور التالية:

- ينطبق الإستثناء من متطلبات التوحيد على الشركة الام التابعة لمنشأة استثمارية، عندما تقوم المنشأة الاستثمارية بقياس وتقييم جميع استثماراتها في الشركات التابعة على أساس القيمة العادلة.
- يتم توحيد القوائم المالية للشركة التابعة التي لا ينطبق عليها تعريف المنشأة الاستثمارية وتقوم بتقديم خدمات للمنشأة الاستثمارية، بينما يتم قياس وتقييم جميع الاستثمارات الأخرى في الشركات التابعة على أساس القيمة العادلة.
- تطبيق طريقة حقوق الملكية من قبل المنشآت التي لا ينطبق عليها تعريف المنشأة الاستثمارية والتي تملك حصة في شركة حليفة أو مشاريع مشتركة والتي ينطبق عليها تعريف المنشأة الاستثمارية: تسمح التعديلات على معيار المحاسبة الدولي رقم (28) الاستثمارات في الشركات الحليفة والمشاريع المشتركة – للمستثمر (الذي يمتلك حصة في شركة حليفة او مشروع مشترك) عند اتباع طريقة حقوق الملكية بالإبقاء على الطريقة المتبعة من قبل المنشآت الاستثمارية الحليفة أو المشاريع المشتركة عند قيامها بقياس وتقييم استثماراتها في الشركات التابعة على أساس القيمة العادلة.

لم ينتج عن تطبيق هذه التعديلات والتفسيرات أثر جوهري على المركز المالي أو الأداء المالي أو الإيضاحات للمجموعة.

## المعايير غير نافذة المفعول

أصدر مجلس معايير المحاسبة الدولية بعض المعايير والتي لا تزال غير نافذة المفعول ولم يتم تطبيقها بعد من قبل المجموعة. إن المعايير التالية هي التي تتوقع إدارة المجموعة بأن يكون لتطبيقها، عند سريان مفعولها، أثر على المركز أو الأداء المالي أو حول افصاحات القوائم المالية الموحدة للمجموعة. سيتم تطبيق هذه المعايير عندما تصبح نافذة المفعول.

### معيار التقارير المالية الدولي رقم (9) الادوات المالية

قام مجلس معايير المحاسبة الدولية بإصدار معيار التقارير المالية الدولي رقم (9) «الادوات المالية» بكامل مراحلها خلال تموز 2014، ويبين هذا المعيار المعالجة المحاسبية لتصنيف وقياس الموجودات المالية والالتزامات المالية وبعض العقود لبيع أو شراء الادوات غير المالية. وقد تم إصدار هذا المعيار لاستبدال معيار المحاسبة الدولي رقم (39) «تصنيف وقياس الادوات المالية». سيصبح هذا المعيار نافذ المفعول للسنوات المالية التي تبدأ في 1 كانون الثاني 2018 والذي سيكون له أثر على تصنيف وقياس الموجودات المالية.

## الأسس والتقديرات

إن إعداد القوائم المالية الموحدة وفقاً لمعايير التقارير المالية الدولية يتطلب استخدام عدة تقديرات وافتراسات محاسبية تؤثر على مبالغ الإيرادات والمصاريف والموجودات والمطلوبات والإفصاحات في القوائم المالية. نظراً لاستخدام هذه التقديرات والإفتراسات، قد تختلف النتائج الفعلية عن التقديرات، وقد يستدعي ذلك تعديل القيم الدفترية للموجودات أو المطلوبات في المستقبل.

تشمل الإفصاحات الأخرى والتي تبين مدى تعرض المجموعة للمخاطر الإفصاحات التالية:

- أهداف وسياسات إدارة المخاطر (إيضاح 37)
- إدارة رأس المال (إيضاح 37)

فيما يلي تفاصيل الإجهادات الجوهرية التي قامت بها المجموعة:

### القيمة العادلة للأدوات المالية

يتم تحديد القيمة العادلة للموجودات والمطلوبات المالية الظاهرة في قائمة المركز المالي والتي لا يمكن الحصول على قيمتها العادلة من أسواق مالية نشطة، من خلال طرق مناسبة للتقييم تشمل التدفقات النقدية المتوقعة المخصومة. يتم الحصول على مدخلات التقييم من خلال أسواق يمكن ملاحظتها إن أمكن، وحين لا يكون من المناسب الإعتماد على هذه المدخلات يتم اعتماد درجة من التقديرات والإفتراسات لتحديد القيمة العادلة. تشمل هذه الإفتراسات عوامل تخص المدخلات التي يتم الإعتماد عليها في تحديد القيمة العادلة كمخاطر السيولة ومخاطر الائتمان والتقلبات الأخرى. قد تؤثر التغيرات في الإفتراسات على مبالغ القيمة العادلة للموجودات المالية الظاهرة في القوائم المالية.

### إيرادات وتكاليف الربط البيئي

تستخدم إدارة المجموعة تقديرات معينة لتحديد مبالغ إيرادات وتكاليف الربط البيئي والذمم المدينة والدائنة المتعلقة بها.

### مخصص الذمم المشكوك في تحصيلها

تقدم المجموعة خدماتها لقاعدة كبيرة من العملاء ضمن شروط تسهيلات معينة. تستخدم إدارة المجموعة تقديرات معينة، بناءً على الخبرات السابقة، لتحديد مبالغ الديون المشكوك في تحصيلها.

### تدني الشهرة

يعتمد تحديد تدني قيمة الشهرة على تقدير «القيمة في الإستخدام» للوحدات المنتجة للنقد والتي تم توزيع الشهرة عليها. يتطلب ذلك تقدير التدفقات النقدية المستقبلية من الوحدات المنتجة للنقد واختيار نسب الخصم لاحتمال القيمة الحالية لتلك التدفقات النقدية المستقبلية.

### الأعمار الإنتاجية للأصول الملموسة وغير الملموسة

تقوم إدارة المجموعة بإعادة تقدير الأعمار الإنتاجية للأصول الملموسة وغير الملموسة وتقوم بتعديلها، إن لزم الأمر، في نهاية كل سنة مالية.

### مخصص ضريبة الدخل

تستخدم إدارة المجموعة تقديرات معينة لتحديد مبلغ مخصص ضريبة الدخل. تعتقد إدارة المجموعة بأن هذه التقديرات والإفتراسات معقولة.

## معيار التقارير المالية الدولي رقم (15) الايرادات من العقود مع العملاء

يحدد معيار رقم (15) المعالجة المحاسبية لكل انواع الايرادات الناشئة من العقود مع العملاء، وينطبق هذا المعيار على جميع المنشآت التي تدخل في عقود لتوريد السلع والخدمات للعملاء باستثناء العقود الخاضعة لمعايير اخرى مثل معيار المحاسبة الدولي رقم (17) الايجارات.

يحل هذا المعيار بدلاً من المعايير والتفسيرات التالية:

- معيار المحاسبة الدولي رقم (11) عقود الانشاء
- معيار المحاسبة الدولي رقم (18) الايراد
- تفسير لجنة معايير التقارير (13) برامج ولاء العملاء
- تفسير لجنة معايير التقارير (15) اتفاقيات انشاء العقارات
- تفسير لجنة معايير التقارير (18) عمليات نقل الاصول من العملاء
- التفسير (31) الايراد - عمليات المقايضة التي تنطوي على خدمات اعلانية.

يجب تطبيق المعيار للفترة التي تبدأ في أو بعد 1 كانون الثاني 2018 مع السماح بالتطبيق المبكر.

## معيار التقارير المالية الدولية (16) عقود الإيجار

قام مجلس معايير المحاسبة الدولي بإصدار معيار التقارير المالية الدولي رقم (16) «عقود الايجار» خلال كانون الثاني 2016 الذي يحدد مبادئ الاعتراف والقياس والعرض والافصاح عن عقود الايجار.

تشابه متطلبات معيار التقارير المالية الدولي رقم (16) بشكل جوهري المتطلبات المحاسبية للمؤجر في معيار المحاسبة الدولي رقم (17)، ووفقاً لذلك، يستمر المؤجر في تصنيف عقود الايجار على انها عقود ايجار تشغيلية او عقود ايجار تمويلية، بحيث يقوم بمعالجة هذين النوعين من العقود بشكل مختلف.

يتطلب معيار التقارير المالي الدولية رقم (16) من المستأجر ان يقوم بالاعتراف بالموجودات والمطلوبات لجميع عقود الايجار التي تزيد مدتها عن 12 شهر، الا اذا كان الاصل ذو قيمة منخفضة ويتطلب من المستأجر الاعتراف بحقه في استخدام الاصل والمتمثل في الاعتراف بالأصل المستأجر والالتزام الناتج المتمثل بدفعات الايجار.

سيتم تطبيق هذا المعيار اعتباراً من 1 كانون الثاني 2019، مع السماح بالتطبيق المبكر.



## أهم السياسات المحاسبية:

### تحقق الإيرادات

يتم إثبات الإيرادات عندما يصبح من المرجح تدفق المنافع الاقتصادية على المجموعة وتوفر إمكانية قياس مبالغ الإيرادات بموثوقية، بغض النظر عن تاريخ استلام الدفعات. يقاس الإيراد بالقيمة العادلة للعائد المستلم أو الذي سيتم استلامه مستقبلاً بعد تنزيل الخصومات. كذلك يجب توفر الشروط الخاصة التالية قبل إثبات الإيرادات التالية:

#### إيرادات الخدمات

- أ. تتحقق إيرادات خدمات الهاتف السلكي والهاتف اللاسلكي والخدمات الرقمية عندما يصبح من الممكن تقدير العائد من الخدمات المقدمة بشكل موثوق، من خلال الرجوع إلى نسبة اكتمال الخدمات المقدمة.
- ب. تتحقق إيرادات خدمات الإعلام عندما يصبح من الممكن تقدير العائد من الخدمات المقدمة بشكل موثوق، بالرجوع إلى نسبة اكتمال الخدمات المقدمة وفقاً لتقارير الإنجاز.
- ج. يتم قيد مبيعات بطاقات الدفع المسبق كإيرادات مؤجلة ويتم تحققها عند الاستخدام بناءً على عدد الوحدات المستخدمة من تلك البطاقات.

#### إيرادات مبيعات البضائع

تتحقق إيرادات مبيعات أجهزة الهواتف الخلوية ومستلزماتها، والأدوات الكهربائية الأخرى عند انتقال المخاطر الهامة ومنافع الملكية للمشتري.

#### إيرادات الفوائد

يتم إثبات إيرادات الفوائد عند تحققها باستخدام طريقة العائد الفعلي، بناءً على المعدل المستخدم لخصم التدفقات النقدية المستقبلية المتوقعة خلال العمر الإنتاجي المتوقع للموجود المالي نسبة إلى صافي قيمته الدفترية.

#### إيرادات أرباح الأسهم

يتم إثبات إيرادات أرباح الأسهم عند نشوء الحق لاستلامها.

### تحقق المصاريف

يتم قيد المصاريف عند حدوثها وفقاً لمبدأ الاستحقاق.

### مصاريف التمويل

تتم رسمة مصاريف التمويل ذات العلاقة المباشرة بشراء أو إنشاء أو إنتاج أصول تحتاج لفترة زمنية لتصبح جاهزة للاستعمال أو البيع كجزء من تكلفة هذه الأصول. يتم قيد جميع مصاريف التمويل الأخرى كمصاريف عند حدوثها. تتكون مصاريف التمويل من الفوائد والتكاليف الأخرى التي تتكبدها المجموعة للحصول على التمويل.

### ضريبة الدخل

تقوم المجموعة باقتطاع مخصص لضريبة الدخل وفقاً لقانون ضريبة الدخل الفلسطيني، أو وفقاً للوائح الضريبية نافذة المفعول في البلد الذي تعمل فيه المنشأة وتحقق دخلاً ضريبياً، ومعيار المحاسبة الدولي رقم (12) والذي يقتضي الاعتراف بالفروقات الزمنية المؤقتة، كما بتاريخ القوائم المالية، ما بين الأساس الضريبي للموجودات والمطلوبات وقيمتها الدفترية لأغراض إعداد التقارير المالية كضرائب مؤجلة.

يمثل مصروف ضريبة الدخل الضريبة المستحقة والتي تم احتسابها بناءً على الربح الضريبي للمجموعة. قد يختلف الربح الضريبي عن الربح المحاسبي الظاهر في القوائم المالية بسبب إدراج إيرادات غير خاضعة لضريبة الدخل أو مصاريف لا يمكن تنزيلها من ضريبة الدخل. إن مثل هذه الإيرادات / المصاريف قد تكون خاضعة/ يمكن تنزيلها في السنوات اللاحقة.

#### تصنيف الموجودات والمطلوبات المتداولة وغير المتداولة

تقوم المجموعة بعرض الموجودات والمطلوبات في قائمة المركز المالي بناءً على تصنيفها كمتداولة أو غير متداولة. تكون الموجودات متداولة في الحالات التالية:

- من المتوقع أن تتحقق أو أن يكون الهدف منها بيعها أو استهلاكها في دورة التشغيل العادية
- محتفظ بها لغرض المتاجرة
- من المتوقع أن تتحقق خلال فترة اثني عشرة شهراً بعد تاريخ القوائم المالية
- النقد والنقد المعادل باستثناء النقد مقيد السحب أو المستخدم لتسديد مطلوبات تستحق خلال فترة تتجاوز اثني عشر شهراً بعد تاريخ القوائم المالية

يتم تصنيف جميع الموجودات الأخرى كموجودات غير متداولة.

تكون المطلوبات متداولة في الحالات التالية:

- من المتوقع تسديدها ضمن دورة التشغيل العادية
- محتفظ بها لغرض المتاجرة
- مستحقة الدفع ضمن فترة اثني عشر شهراً بعد تاريخ القوائم المالية
- لا يوجد قيود أو شروط لتأجيل تسديد المطلوبات لفترة تتجاوز اثني عشر شهراً على الأقل بعد تاريخ القوائم المالية

يتم تصنيف جميع المطلوبات الأخرى كمطلوبات غير متداولة.

يتم تصنيف الموجودات والمطلوبات الضريبة المؤجلة كموجودات ومطلوبات غير متداولة.

### قياس القيمة العادلة

تقوم المجموعة بقياس القيمة العادلة لمعظم الأدوات المالية ويتم الإفصاح عن بعض الموجودات غير المالية كالاستثمارات العقارية في تاريخ القوائم المالية. تقوم المجموعة أيضاً بالإفصاح عن القيمة العادلة للأدوات المالية والموجودات غير المالية الظاهرة بالكلفة في الإيضاحات المرفقة بالقوائم المالية والتي تشمل ما يلي:

- الإفصاح عن آليات التقييم والتقدير والفرصيات الجوهرية (إيضاح 3 و6)
- التسلسل المستخدم لتحديد والإفصاح عن القيم العادلة لأدواتها المالية (إيضاح 38)
- استثمارات عقارية (إيضاح 5)
- الموجودات المالية (إيضاح 10 و15)

القيمة العادلة هي المقابل المالي لبيع أصل أو سداد التزام وذلك من خلال عملية منظمة بين المشاركين في السوق في تاريخ القياس. يعتمد قياس القيمة العادلة على فرضية بيع الأصول أو سداد الالتزامات إما في:

- سوق رئيسي للأصل أو الالتزام.
- أو في حال غياب السوق الرئيسي، في سوق أكثر ملاءمة للموجودات والمطلوبات.

يجب أن يكون للمجموعة القدرة على الوصول للسوق الرئيسي أو السوق الأكثر ملاءمة.

عند قياس القيمة العادلة للموجودات غير المالية يؤخذ في الاعتبار قدرة المشاركين في السوق على توليد منافع اقتصادية من خلال الاستخدام الأمثل لهذه الموجودات أو عن طريق بيعها إلى مشاركين آخرين في السوق الذين بدورهم سيستخدمون هذه الموجودات بالشكل الأمثل.

تستخدم المجموعة أساليب التقييم المناسبة حسب الظروف التي توفر معلومات كافية لقياس القيمة العادلة، وذلك من خلال زيادة استخدام معطيات ذات صلة يمكن ملاحظتها والتقليل من استخدام المعطيات التي لا يمكن ملاحظتها.

يتم تصنيف جميع الموجودات والمطلوبات التي تقاس، أو يتم الإفصاح عن قيمتها العادلة ضمن هرم القيمة العادلة كما هو موضح أدناه:

المستوى الاول: باستخدام أسعار التداول (غير المعدلة) لأدوات مالية مشابهة تماماً في أسواق مالية نشطة.

المستوى الثاني: باستخدام معطيات غير أسعار التداول ولكن يمكن ملاحظتها بشكل مباشر أو غير مباشر.

المستوى الثالث: باستخدام معطيات لا تستند لبيانات سوق يمكن ملاحظتها.

لم تقم المجموعة بإجراء أي تحويلات بين المستويات المذكور أعلاه خلال العامين 2016 و2015.

يتم تكليف مضمين خارجيين معتمدين لتقييم الموجودات الجوهرية مثل الاستثمارات العقارية. بعد النقاش مع هؤلاء المضمين الخارجيين، تقوم المجموعة باختيار الأساليب والمدخلات والتي ستستخدم للتقييم في كل حالة.

لغرض الإفصاح عن القيمة العادلة، قامت المجموعة بتحديد أصناف من الموجودات والمطلوبات وفقاً لطبيعة وخصائص ومخاطر ومستوى القيمة العادلة لهذه الموجودات والمطلوبات.

## توزيعات أرباح مدفوعة

تقوم المجموعة بالاعتراف بمطلوبات مقابل التوزيعات النقدية الموافقة عليها من قبل مساهمي الشركة في اجتماع الهيئة العامة، ويتم الاعتراف بهذا المبلغ في قائمة حقوق الملكية.

## عقارات وآلات ومعدات

تظهر العقارات والآلات والمعدات بالكلفة بعد تنزيل الإستهلاك المتراكم وخسائر التدهن المتراكمة، إن وجدت. تشمل كلفة العقارات والآلات والمعدات الكلفة المتكبدة لإستبدال أي من مكونات الممتلكات والمعدات ومصارييف التمويل للمشاريع الإنشائية طويلة الأجل إذا تحققت شروط الاعتراف. يتم إثبات جميع النفقات الأخرى في قائمة الدخل الموحدة عند تحققها. لا يتم استهلاك الأراضي.

## القوائم المالية الموحدة

يتم احتساب الإستهلاك باستخدام طريقة القسط الثابت وفقاً للعمر الإنتاجي المتوقع كما يلي:

العمر الإنتاجي (سنوات)	
20-10	مباني وإنشاءات وتحسينات مأجور
16-7	شبكة الإتصالات السلكية
10	شبكة الإتصالات اللاسلكية
7-4	أجهزة وبرامج الحاسب الآلي
7-4	أجهزة وأثاث مكثبي
7-4	سيارات
7	آليات ومعدات ثقيلة
10-4	معدات أخرى

يتم شطب أي بند من العقارات والآلات والمعدات وأي أجزاء جوهرية منها عند التخلص منها أو عند عدم وجود منفعة إقتصادية متوقعة من استخدام الأصل أو التخلص منه. يتم قيد أي ربح أو خسارة ناتجة عن شطب الأصل، والذي يمثل الفرق بين العائد من التخلص وصافي القيمة الدفترية للأصل، في قائمة الدخل الموحدة.

تتم مراجعة القيم المتبقية للأصول والأعمار الإنتاجية وطرق الإستهلاك في كل سنة مالية ويتم تعديلها في السنوات اللاحقة إن لزم الأمر.

## توحيد الأعمال وشهرة الشراء

يتم قيد عمليات توحيد الأعمال باستخدام طريقة الإستحواذ. تمثل كلفة الإستحواذ مجموع القيمة العادلة للمقابل المالي المدفوع بتاريخ الإستحواذ وقيمة حقوق الجهات غير المسيطرة في الشركات المستحوذ عليها. عند أي توحيد للأعمال تقوم المجموعة بتقييم حصة حقوق الجهات غير المسيطرة في الشركة المستحوذ عليها بالقيمة العادلة أو بنسبة حصة الجهات غير المسيطرة إلى صافي موجودات الشركة المستحوذ عليها. يتم الإيعتراف بمصارييف الإستحواذ ضمن المصارييف الإدارية في قائمة الدخل الموحدة.

تقوم المجموعة عند الاستحواذ بتقدير وتصنيف الموجودات والمطلوبات المالية للشركة المستحوذ عليها وفقاً للشروط التعاقدية والظروف الاقتصادية بتاريخ الاستحواذ.

في حال توحيد الأعمال نتيجة الإستحواذ التدريجي، يتم قياس الإستثمار المصنف سابقاً للشركة المستحوذ عليها بالقيمة العادلة في تاريخ الإستحواذ. يتم قيد الفرق بين القيمة العادلة والقيمة الدفترية المصنف سابقاً في قائمة الدخل الموحدة.

يتم إثبات الشهرة الناتجة عن شراء الشركات التابعة بالكلفة والتي تمثل الزيادة في المقابل المالي الذي تم تحويله والمبلغ الذي تم قيده لحقوق الجهات غير المسيطرة عن حصة المجموعة في صافي الموجودات والمطلوبات التي تم الحصول عليها من الشركة التابعة. إذا كان المقابل المالي أقل من القيمة العادلة لصافي الموجودات للشركة التابعة، يتم تسجيل الفرق كربح أو خسارة في قائمة الدخل الموحدة.

لاحقاً للإثبات المبدئي، يتم إثبات الشهرة بالكلفة بعد تنزيل أية خسائر تدن متراكمة في القيمة الدفترية. لغرض إجراء دراسة حول وجود تدني في القيمة الدفترية للشهرة، يتم توزيع قيمة الشهرة بتاريخ الشراء على الوحدات، أو مجموعة الوحدات المنتجة للنقد، والمتوقع أن تستفيد من عملية توحيد الأعمال، بغض النظر عن كون الموجودات والمطلوبات الأخرى للشركة المستحوذ عليها قد تم توزيعها على هذه الوحدات أم لا.

عند استبعاد أحد الأنشطة التشغيلية ضمن وحدة منتجة للنقد، يتم اعتبار الشهرة المرتبطة بالنشاط التشغيلي

المستبعد كجزء من القيمة الدفترية لذلك النشاط لتحديد مبلغ الربح أو الخسارة. يتم تحديد مبلغ الشهرة المستبعد وفقاً لنسبة القيمة الدفترية للنشاط المستبعد إلى صافي القيمة المتبقية من الوحدة المنتجة للنقد.

## الموجودات غير الملموسة

مبدئياً، يتم قيد الموجودات غير الملموسة، التي تم الحصول عليها بشكل منفصل بالكلفة. إن كلفة الموجودات غير الملموسة التي تم الحصول عليها من خلال توحيد الأعمال هي قيمتها العادلة في ذلك التاريخ. لاحقاً للإثبات المبدئي، يتم إظهار الموجودات غير الملموسة بالكلفة بعد تنزيل الإطفاء المتراكم وأية خسائر تدن متراكمة في القيمة الدفترية.

يتم تصنيف العمر الإنتاجي للموجودات غير الملموسة بكونه لفترة محددة أو غير محددة.

يتم إجراء دراسة لوجود تدن في القيمة الدفترية للموجودات غير الملموسة المقدر عمرها الزمني بفترة غير محددة، بشكل سنوي، كما أنه لا يتم إطفاء هذه الموجودات غير الملموسة. تتم مراجعة تصنيف هذه الموجودات سنوياً لتحديد ما إذا كان سبب التصنيف لايزال قائماً، في حالة الحاجة إلى إعادة تصنيف هذه الموجودات غير المقدر عمرها الزمني بفترة محددة إلى موجودات ملموسة لفترة محددة فيتم ذلك بناءً على أساس تقديري، وبأثر مستقبلي.

يتم تسجيل الأرباح أو الخسائر الناتجة عن استبعاد الموجودات غير الملموسة والتي تمثل الفرق بين العائد من التخلص من الأصل والقيمة الدفترية للأصل في قائمة الدخل الموحدة.

يتم إطفاء الموجودات غير الملموسة المقدر عمرها الزمني بفترة محددة حسب العمر الإنتاجي المتوقع، ويتم دراسة تدني قيمتها الدفترية عند وجود مؤشرات تدل على ذلك. يتم مراجعة فترة الإطفاء وطريقة احتسابه للموجودات غير الملموسة المقدر عمرها الزمني بفترة محددة مرة على الأقل في نهاية السنة المالية. يتم قيد مصروف إطفاء الموجودات غير الملموسة المقدر عمرها الزمني بفترة محددة في قائمة الدخل الموحدة.

### تكلفة الخطوط والرخصة:

يتم إطفاء تكلفة الخطوط والرخصة على مدى 20 عاماً باستخدام طريقة القسط الثابت ويتم قيد مصروف الإطفاء في قائمة الدخل الموحدة.

### حق استخدام الألياف الضوئية:

يتم إطفاء حق استخدام الألياف الضوئية باستخدام طريقة القسط الثابت على مدى 7-15 عاماً.

## المشاريع تحت التنفيذ

تمثل المشاريع تحت التنفيذ كافة تكاليف إنشاء وتوسيع شبكة الإتصالات السلكية واللاسلكية والمشاريع الأخرى غير المنتهية حتى تاريخ القوائم المالية، وتشتمل على تكلفة العمالة والمواد المباشرة والمقاسم وتكاليف المقاولين. عند الانتهاء من تنفيذ كل مشروع يحول إلى حساب العقارات والآلات والمعدات.

يتم إجراء دراسة تدني في القيمة الدفترية للمشاريع تحت التنفيذ عند وجود أدلة تشير إلى عدم إمكانية استرداد القيمة الدفترية لهذه المشاريع. في حال وجود مثل هذه المؤشرات، يتم تخفيض القيمة الدفترية للمشاريع للقيمة المتوقعة استردادها.

## مخزون المواد والبضاعة

يتم إظهار مخزون المواد بالكلفة بينما يتم إظهار البضاعة بالكلفة باستخدام طريقة المتوسط المرجح، أو القيمة المتوقع تحقيقها أيهما أقل. تمثل الكلفة كافة النفقات التي تتكبدها المجموعة من أجل إيصال المواد إلى حالتها وموقعها لتكون جاهزة للاستخدام.

يتم إجراء دراسة تدن في القيمة الدفترية لمخزون المواد عند وجود أدلة تشير إلى عدم إمكانية استرداد القيمة الدفترية لها. في حال وجود مثل هذه المؤشرات، يتم تخفيض القيمة الدفترية لمخزون المواد للقيمة المتوقع استردادها.

## الاستثمار في شركات حليفة

يتم قيد الإستثمار في الشركات الحليفة باستخدام طريقة حقوق الملكية. الشركة الحليفة هي تلك التي يكون للمجموعة نفوذاً مؤثراً عليها. وهو القدرة على المشاركة في القرارات المتعلقة بالسياسات المالية والتشغيلية للشركة المستثمر بها وليس التحكم بهذه السياسات.

عند الاستحواذ التدريجي للشركات الحليفة، يتم قياس الحصة المملوكة للمجموعة بتاريخ استحوذ المجموعة على نفوذ مؤثر في الشركة الحليفة بالقيمة العادلة ويتم قيد أية فروقات ناتجة في قائمة الدخل الموحدة.

وفقاً لطريقة حقوق الملكية، يظهر الإستثمار في الشركات الحليفة في قائمة المركز المالي الموحدة بالكلفة، مضافاً إليه التغييرات اللاحقة في حصة المجموعة من صافي موجودات الشركات الحليفة. يتم قيد الشهرة الناتجة عن شراء الشركات الحليفة كجزء من القيمة الدفترية للإستثمارات فيها، حيث لا يتم إطفاء هذه الشهرة أو دراسة التدني في قيمتها بشكل منفصل.

يتم اظهار حصة المجموعة من صافي نتائج أعمال الشركات الحليفة بعد الضريبة في قائمة الدخل الموحدة وقائمة الدخل الشامل الموحدة. يتم استبعاد الأرباح والخسائر الناتجة عن المعاملات بين المجموعة والشركة الحليفة وفقاً لنسبة ملكية المجموعة في الشركة الحليفة.

إن السنة المالية للشركات الحليفة هي ذات السنة المالية للمجموعة. عند الضرورة تقوم المجموعة بإجراء تعديلات لتتوافق السياسات المتبعة في الشركات الحليفة مع السياسات المحاسبية للمجموعة.

لاحقاً لإستخدام طريقة حقوق الملكية تقرر المجموعة ما إذا كان هناك ضرورة لقيد خسائر تدن إضافية على إستثماراتها في الشركات الحليفة. تقوم المجموعة في تاريخ القوائم المالية بتحديد ما إذا كان هناك وجود لأدلة موضوعية تشير إلى تدن في قيمة الإستثمارات في الشركات الحليفة. في حال وجود هذه الأدلة، تقوم المجموعة بإحتساب قيمة التدني والتي تمثل الفرق بين القيمة الدفترية للإستثمار والقيمة المتوقعة إستردادها ويتم قيد هذا الفرق في قائمة الدخل الموحدة.

في حال فقدان المجموعة للنفوذ المؤثر على الشركات الحليفة، تقوم المجموعة بتقييم الإستثمار المتبقي بالقيمة العادلة، ويتم تسجيل الفروقات بين هذه القيمة العادلة والقيمة الدفترية للإستثمار في قائمة الدخل الموحدة.

## استثمارات عقارية

تظهر الإستثمارات العقارية بالكلفة بعد تنزيل أية خسائر تدن متراكمة في القيمة الدفترية. يتم دراسة تدني القيمة الدفترية للإستثمارات العقارية عند وجود أحداث أو تغييرات في الظروف تشير إلى عدم توافر إمكانية استرداد قيمتها الدفترية. عند وجود مثل هذه الأدلة وعندما تزيد القيمة الدفترية عن القيمة المتوقعة استردادها، يتم تخفيض القيمة الدفترية للقيمة المتوقعة استردادها.



يتم استبعاد الاستثمارات العقارية عند التوقف عن استخدامها وعدم وجود أي منافع اقتصادية مستقبلية متوقعة نتيجة بيعها. يتم قيد الفرق بين العائد من استبعاد الأصل والقيمة الدفترية في قائمة الدخل الموحدة في فترة الاستبعاد.

يتم التحويل من أو إلى الاستثمارات العقارية فقط عندما يكون هنالك تغيير في الاستخدام. عند التحويل من الاستثمارات العقارية إلى بند الممتلكات والآلات والمعدات والتي يتم استخدامها من قبل المجموعة، فإن كلفة الممتلكات المحولة للاستخدام هي قيمتها الدفترية في تاريخ التحويل. إذا ارتأت المجموعة تحويل ممتلكاتها إلى استثمارات عقارية، تستمر المجموعة باستخدام السياسات المحاسبية للممتلكات والآلات والمعدات حتى تاريخ التغيير في الاستخدام.

## استثمارات في موجودات مالية

يتم تصنيف الموجودات المالية الخاضعة لمعيار المحاسبة الدولي رقم 39 كموجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال قائمة الدخل أو قروض ممنوحة ودمم مدينة أو موجودات مالية متوفرة للبيع. تحدد المجموعة تصنيف الموجودات المالية عند الإقضاء.

يتم قيد الموجودات المالية عند الشراء بالقيمة العادلة ويتم إضافة مصاريف الإقتناء المباشرة، باستثناء الموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال قائمة الدخل والتي يتم قيدها بشكل مبدئي بالقيمة العادلة.

يتم قيد عمليات الشراء والبيع العادية للموجودات المالية في تاريخ الصفقة وهو تاريخ الإلتزام بشراء أو بيع الموجودات المالية. إن عمليات الشراء والبيع العادية للموجودات المالية هي تلك التي يتم فيها تحويل الموجودات المالية خلال الفترة المحددة وفقاً للقوانين أو وفقاً لما هو متعارف عليه في أنظمة السوق.

لاحقاً للإعتراف المبدئي، يتم قياس الموجودات المالية وفقاً لتصنيفها كما يلي:

### الموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال قائمة الدخل

تصنف الموجودات المالية للمتاجرة ضمن بند «موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال قائمة الدخل». يتم تصنيف الموجودات المالية كموجودات مالية للمتاجرة في حال وجود النية لبيع أو إعادة شراء هذه الموجودات في المستقبل القريب. يتم قيد أي ربح أو خسارة ناتجة عن التغيير في القيمة العادلة للموجودات المالية للمتاجرة في قائمة الدخل الموحدة في فترة حدوث هذا التغيير.

### الموجودات المالية المتوفرة للبيع

تشمل الإستثمارات في الموجودات المالية المتوفرة للبيع الإستثمار في أدوات الدين وأدوات الملكية. أدوات الملكية المصنفة كموجودات مالية متوفرة للبيع هي تلك الموجودات التي لا يتم تصنيفها بالقيمة العادلة خلال قائمة الدخل. أدوات الدين المصنفة كموجودات مالية متوفرة للبيع هي تلك الموجودات التي يتم الإحتفاظ بها لفترة غير محددة والتي قد يتم بيعها وفقاً لاحتياجات السيولة أو نتيجة للتغيرات في العوامل السوقية.

لاحقاً للإثبات المبدئي، يتم إعادة تقييم الموجودات المالية المتوفرة للبيع بالقيمة العادلة ويتم قيد التغيرات في القيمة العادلة في قائمة الدخل الشامل الموحدة ضمن احتياطي الموجودات المالية المتوفرة للبيع حتى يتم التخلص من الموجود المالي، وعندها يتم قيد الأرباح والخسائر المقيدة سابقاً ضمن احتياطي الموجودات المالية المتوفرة للبيع في قائمة الدخل الموحدة وفي حال وجود تدن في قيمتها يتم إعادة قيد الخسائر المقيدة سابقاً ضمن احتياطي الموجودات المالية المتوفرة للبيع في قائمة الدخل الموحدة وتخفيض احتياطي الموجودات المالية المتوفرة للبيع بقيمة التدني التي تم قيدها.

## القوائم المالية الموحدة

تقوم المجموعة بإعادة تقييم تصنيف الموجودات المالية المتوفرة للبيع فيما إذا كانت النية لبيع هذه الإستثمارات المالية في المستقبل القريب لا زالت قائمة. في حال عدم القدرة على بيع هذه الإستثمارات نتيجة لعدم توفر سوق نشط أو حدوث تغيير جوهري في نية الإدارة لبيع هذه الإستثمارات في المستقبل القريب، يمكن لإدارة المجموعة أن تقوم بإعادة تصنيف هذه الموجودات المالية في حالات نادرة جداً إلى أي فئة أخرى بالاعتماد على طبيعة الموجود المالي.

يتم إدراج الموجودات المالية المتوفرة للبيع بالكلفة عندما لا يمكن تحديد قيمتها العادلة بصورة يعتمد عليها.

### قروض ممنوحة ودمم مدينة

تعتبر القروض الممنوحة والدمم المدينة موجودات مالية غير مشتقة ذات دفعات ثابتة أو قابلة للتحديد وهي غير متداولة في أسواق مالية نشطة. بعد الاعتراف المبدئي، يعاد قياس قيمة هذه الموجودات بالكلفة المطفأة باستخدام طريقة العائد الفعلي، بعد تنزيل التدني. يتم احتساب الكلفة المطفأة بعد الأخذ بعين الاعتبار أي خصم أو علاوة على الشراء والرسوم والمصاريف الأخرى والتي تشكل جزءاً من العائد الفعلي.

### استبعاد الموجودات المالية

يتم استبعاد الموجودات المالية عند إنتهاء الحق التعاقدى للانتفاع من التدفقات النقدية لهذه الموجودات، أو عند تحويل الموجودات المالية وجميع المخاطر وعوائد الملكية إلى منشأة أخرى. في حال لم تقم المجموعة بتحويل أو إبقاء كل المخاطر والعوائد الأساسية وأبقت السيطرة على الأصول المحولة، تسجل المجموعة حصتها المتبقية في الموجودات وتسجل المطلوبات بقيمة المبالغ المتوع دفعها. إذا أبقت المجموعة كل المخاطر والعوائد الأساسية لملكية الموجودات المالية المحولة، تستمر المجموعة في تسجيلها وتسجيل أيضاً ضمانات الديون للمبالغ المقبوضة معها.

## تدني قيمة الموجودات المالية

يتم إجراء تقييم في تاريخ القوائم المالية لتحديد ما إذا كان هناك دليل موضوعي يثبت تدني موجودات مالية محددة. إذا وجد مثل هذا الدليل، فإنه يتم إثبات أية خسارة تدني ضمن قائمة الدخل الموحدة.

- الموجودات الظاهرة بالكلفة المطفأة، يمثل التدني الفرق بين القيمة الدفترية والقيمة الحالية للتدفقات النقدية المتوقعة بمعدل الفائدة الفعلي الأصلي.
- أدوات الملكية المصنفة كموجودات مالية متوفرة للبيع – يتضمن الدليل الموضوعي انخفاض القيمة الجوهري أو طويل الأمد. يتم قياس جوهرية الإنخفاض بالرجوع إلى الكلفة الأصلية للاستثمار، ويتم قياس طول أمد الانخفاض بالرجوع إلى الفترة التي انخفضت خلالها القيمة العادلة عن القيمة الأصلية. يمثل التدني الفرق بين الكلفة الأصلية والقيمة العادلة، بعد تنزيل أية خسارة تدني معترف بها سابقاً ضمن قائمة الدخل الموحدة. لا يتم عكس خسائر التدني المقيدة سابقاً على أدوات الملكية من خلال قائمة الدخل الموحدة، وإنما يتم قيد الإرتفاع في القيمة العادلة على الموجودات المالية التي تم قيد التدني في قيمتها سابقاً من خلال قائمة الدخل الشامل الموحدة.
- أدوات الدين المصنفة كموجودات مالية متوفرة للبيع – يمثل التدني الفرق بين الكلفة المطفأة والقيمة العادلة، بعد تنزيل أية خسارة تدني معترف بها سابقاً ضمن قائمة الدخل الموحدة.

## الذمم المدينة

تظهر الذمم المدينة بقيمة الفواتير الصادرة للعملاء بعد تنزيل أية مخصصات للذمم المشكوك في تحصيلها. يتم احتساب مخصص للذمم المشكوك بها عندما يصبح من غير المرجح تحصيل كامل، أو جزء من المبلغ. تُشطب الديون المعدومة عند تحديدها.

## النقد والنقد المعادل

لأغراض قائمة التدفقات النقدية، يشمل النقد والنقد المعادل النقد في الصندوق، وأرصدة لدى البنوك، وودائع قصيرة الأجل تستحق خلال فترة ثلاثة شهور أو أقل، بعد تنزيل النقد مقيد السحب.

## ذمم دائنة ومستحقات

يتم إثبات المطلوبات للمبالغ مستحقة السداد في المستقبل مقابل البضائع أو الخدمات المستلمة سواء تمت أو لم تتم المطالبة بها من قبل المورد.

## قروض طويلة الأجل

يتم قيد القروض طويلة الأجل مبدئياً بالقيمة العادلة بعد تنزيل أية تكاليف مباشرة. ويعاد لاحقاً تقييمها بالكلفة المطفأة باستخدام طريقة العائد الفعلي. تظهر الأرباح أو الخسائر الناتجة عن تخلي الجهة المقرضة عن القروض طويلة الأجل في قائمة الدخل الموحدة.

يتم احتساب الكلفة المطفأة بعد الأخذ بعين الإعتبار أي خصم أو علاوة على الشراء والرسوم والمصاريف الأخرى التي تشكل جزءاً من العائد الفعلي. يتم قيد الإطفاء الناتج عن استخدام طريقة العائد الفعلي ضمن قائمة الدخل الموحدة.

## مخصص تعويض نهاية الخدمة

يتم التخصيص لتعويض نهاية الخدمة للموظفين وفقاً لقانون العمل الساري المفعول في فلسطين ونظام شؤون الموظفين الخاص بالمجموعة على أساس تخصيص راتب شهر عن كل سنة خدمة. لم يتم خلال عام 2016 قيد أية أرباح أو خسائر اكنوارية كون القيمة العادلة للإلتزام لا تختلف بشكل جوهري عن القيمة الدفترية.

## عقود الإيجار

عند بداية عقد التأجير، يتم رسملة عقود التأجير التمويلي والتي تنقل إلى المجموعة مخاطر ومنافع الملكية على أساس القيمة العادلة للمأجور أو القيمة الحالية للحد الأدنى لدفعات عقد التأجير التمويلي، أيهما أقل. توزع دفعات عقد التأجير بين تكاليف التمويل وبين المبلغ الذي يخصم من قيمة التزامات عقود التأجير التمويلية وذلك لتحقيق معدل فائدة ثابت على الرصيد المتبقي للإلتزامات. يتم قيد تكاليف التمويل مباشرةً في قائمة الدخل الموحدة.

يتم استهلاك أي مأجور تمت رسملته على العمر الإنتاجي المتوقع، في حالة عدم موثوقية انتقال ملكية المأجور مع نهاية مدة العقد، يتم استهلاك المأجور على العمر الانتاجي المتوقع أو فترة عقد التأجير التمويلي، أيهما أقل.

يتم إثبات مدفوعات عقد التأجير التشغيلي كمصروف ضمن قائمة الدخل الموحدة على أساس القسط الثابت على فترة التأجير.

## تقاص الأدوات المالية

يتم إجراء تقاص بين الموجودات المالية والمطلوبات المالية وإظهار المبلغ الصافي في قائمة المركز المالي

## القوائم المالية الموحدة

الموحدة فقط عندما تتوفر الحقوق القانونية الملزمة وكذلك عندما يتم تسويتها على أساس التقاص أو يكون تحقق الموجودات وتسوية المطلوبات في نفس الوقت.

## المخصصات

يتم احتساب مخصصات عندما يترتب على المجموعة التزامات (قانونية أو ضمنية) ناشئة عن أحداث سابقة على أن يكون من المرجح نشوء هذه الإلتزامات وتوافر إمكانية تحديد قيمتها بشكل موضوعي.

## الربح لكل سهم

يتم احتساب الحصة الأساسية للسهم في الأرباح من خلال قسمة ربح السنة العائد إلى حملة الأسهم العادية للشركة على المعدل المرجح لعدد الأسهم العادية خلال العام.

يتم احتساب الحصة المخفضة للسهم من خلال قسمة ربح السنة العائد إلى حملة الأسهم العادية للشركة (بعد تعديل الفوائد المتعلقة بالأسهم الممتازة القابلة للتحويل) على المعدل المرجح لعدد الأسهم العادية خلال العام مضافاً إليه المعدل المرجح لعدد الأسهم العادية التي كان يجب إصدارها فيما لو تم تحويل الأسهم القابلة للتحويل إلى أسهم عادية.

## العملات الأجنبية

يتم تحويل المعاملات التي تتم بالعملات الأخرى غير الدينار الأردني خلال السنة إلى الدينار الأردني وفقاً لأسعار الصرف كما في تاريخ المعاملة. يتم تحويل الموجودات والمطلوبات النقدية وتلك التي تستحق القبض أو الدفع بالعملات الأخرى في نهاية السنة إلى الدينار الأردني وفقاً لأسعار الصرف كما في تاريخ القوائم المالية الموحدة. تظهر فروقات التحويل من ربح أو خسارة في قائمة الدخل الموحدة.

يتم تحويل موجودات ومطلوبات الشركات التابعة، التي تصدر قوائمها المالية بعملة غير الدينار الأردني، إلى الدينار الأردني وفقاً لأسعار الصرف كما في تاريخ القوائم المالية الموحدة. ويتم تحويل بنود قائمة الدخل لهذه الشركات إلى الدينار الأردني وفقاً لمعدل أسعار الصرف خلال السنة. يتم قيد الفروقات الناتجة عن التحويل في بند خاص ضمن قائمة حقوق الملكية الموحدة.

## 31 كانون الأول 2015

المجموع	معدات		آليات		أجهزة وبرامج		شبكة		شبكة الاتصالات		مباني	
	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)
527,438	1,796	1,959	3,763	27,047	92,160	178,671	186,350	30,844	4,848			
32,654	5	136	74	1,405	5,765	10,263	12,561	2,436	9			
(17,320)	(320)	(128)	(78)	(2,039)	(4,581)	(2,535)	(7,099)	(540)	-			
-	(1)	-	-	1	17,613	(17,658)	46	(1)	-			
542,772	1,480	1,967	3,759	26,414	110,957	168,741	191,858	32,739	4,857			

## الكلفة

الرصيد في 1 كانون الثاني 2015  
الإضافات  
الاستيعادات  
إعادة تبويب  
الرصيد في 31 كانون الأول 2015

المجموع	معدات		آليات		أجهزة وبرامج		شبكة		شبكة الاتصالات		مباني	
	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)
366,104	1,545	1,495	3,440	20,412	66,839	105,539	147,970	18,864	-			
41,160	127	125	132	2,310	11,144	16,809	8,644	1,869	-			
(16,142)	(298)	(128)	(78)	(1,965)	(4,048)	(2,042)	(7,057)	(526)	-			
-	-	-	-	-	11,438	(11,449)	11	-	-			
391,122	1,374	1,492	3,494	20,757	85,373	108,857	149,568	20,207	-			
151,650	106	475	265	5,657	25,584	59,884	42,290	12,532	4,857			

## الإستهلاك المتراكم

الرصيد في 1 كانون الثاني 2015  
الإستهلاك للسنة  
الإستهادات  
إعادة تبويب  
الرصيد في 31 كانون الأول 2015

صافي القيمة الدفترية  
في 31 كانون الأول 2015

## 4. عقارات وآلات ومعدات

المجموع	معدات		آليات		أجهزة وبرامج		شبكة		شبكة الاتصالات		مباني	
	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)
542,772	1,480	1,967	3,759	26,414	110,957	168,741	191,858	32,739	4,857			
27,172	12	59	-	1,026	10,791	5,548	7,036	1,458	1,242			
(14,326)	(16)	(110)	(140)	(733)	(4,775)	(6,009)	(2,502)	(41)	-			
-	(16)	(24)	-	(1,134)	1,275	(132)	51	(20)	-			
555,618	1,460	1,892	3,619	25,573	118,248	168,148	196,443	34,136	6,099			

## الكلفة

الرصيد في 1 كانون الثاني 2016  
الإضافات  
الاستيعادات  
إعادة تبويب  
الرصيد في 31 كانون الأول 2016

المجموع	معدات		آليات		أجهزة وبرامج		شبكة		شبكة الاتصالات		مباني	
	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)	دينار أردني	(بالآلاف)
391,122	1,374	1,492	3,494	20,757	85,373	108,857	149,568	20,207	-			
42,302	110	128	90	1,674	12,876	16,685	8,705	2,034	-			
(13,581)	(16)	(90)	(140)	(715)	(4,457)	(5,855)	(2,308)	-	-			
-	(16)	(23)	-	(888)	941	(9)	14	(19)	-			
419,843	1,452	1,507	3,444	20,828	94,733	119,678	155,979	22,222	-			
135,775	8	385	175	4,745	23,515	48,470	40,464	11,914	6,099			

## الإستهلاك المتراكم

الرصيد في 1 كانون الثاني 2016  
الإستهلاك للسنة  
الإستهادات  
إعادة تبويب  
الرصيد في 31 كانون الأول 2016

صافي القيمة الدفترية  
في 31 كانون الأول 2016



\* قامت المجموعة خلال العام بتجديد رخصة كل من شركة الاتصالات الفلسطينية وشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية (جوال) لمدة 20 عام تنتهي بعام 2036. بلغت قيمة الرخصة الاجمالية مبلغ 290 مليون دولار أمريكي (ما يعادل 205,610,000 دينار أردني)، حيث بلغت حصة تجديد رخصة جوال مبلغ 260 مليون دولار أمريكي (تشمل رخصة ترددات الجيل الثاني والجيل الثالث) والرصيد المتبقي البالغ 30 مليون دولار أمريكي لتجديد رخصة شركة الاتصالات الفلسطينية، ستقوم المجموعة ببناء على اتفاقية الرخصة بسداد مبلغ 159,525,000 دينار أردني خلال عام 2017، ومبلغ 24,815,000 دينار أردني خلال عام 2018، وذلك بعد خصم مبلغ الدفعة المقدمة بقيمة 30 مليون دولار أمريكي (ما يعادل 21,270,000 دينار أردني) (إيضاح 11)، وبالتالي تم تصنيف المبلغ الذي سيتم دفعه خلال عام 2017 كمطلوبات متداولة والمبلغ الذي سيتم دفعه خلال عام 2018 كمطلوبات غير متداولة.

### دراسة تدني قيمة الشهرة

تم تحديد القيمة المتوقعة استردادها لقطاع الخدمات اللاسلكية بناءً على «القيمة في الاستخدام» وفقاً لتقديرات التدفقات النقدية المتوقعة لفترة خمس سنوات من خلال موازنات مالية مستقبلية تم اعتمادها من قبل الإدارة العليا. تم استخدام معدل خصم بمقدار 13% للتدفقات النقدية. تم استخدام معدل نمو للتدفقات النقدية المتوقعة لفترة ما بعد الخمس سنوات بمقدار 3%.

### الافتراضات الرئيسية المستخدمة في احتساب القيمة في الاستخدام

إن احتساب القيمة في الاستخدام لقطاع الخدمات اللاسلكية يخضع لحساسية ما يلي:

- معدل الخصم المستخدم
- معدل نمو التدفقات النقدية للفترات ما بعد فترة الموازنات.

**معدل الخصم:** يمثل معدل الخصم تقديرات السوق الحالية للمخاطر المرتبطة بقطاع الخدمات اللاسلكية، مع الأخذ بالإعتبار قيمة الوقت وأيضاً المخاطر الخاصة بالموجودات التي لم يتم تضمينها بتقديرات التدفقات النقدية. يعتمد احتساب معدل الخصم على عوامل ذات علاقة بالمجموعة وقطاع الخدمات اللاسلكية وهو مشتق من المعدل المرجح لكلفة رأس المال. يعتمد احتساب المعدل المرجح لكلفة رأس المال على تكلفة الإقراض وتكلفة رأس المال. يتم احتساب تكلفة رأس المال بناءً على العائد المتوقع على الاستثمار ويعتمد احتساب تكلفة الإقراض على افتراضات المجموعة الخاضعة للفائدة والتي تلتزم المجموعة بتسديدها. يتم ادراج المخاطر الخاصة بالقطاع من خلال استخدام معاملات بيتا بشكل منفرد. يتم تقييم معاملات بيتا (Beta) بشكل سنوي باستخدام معلومات سوقية متوفرة.

**تقدير معدل النمو:** يعتمد معدل النمو على قيمة نتائج قطاع الأعمال بعد فترة الموازنة المعلنة. لتحديد معدلات النمو المناسبة، تم الأخذ بالاعتبار القوى التنافسية المتوقع أن تسود بعد فترة الموازنة المعلنة.

بالنسبة لتقدير «القيمة في الاستخدام» لقطاع الخدمات اللاسلكية فإن إدارة المجموعة تعتقد بأنه لا يوجد تغير ممكن معقول في الافتراضات الرئيسية السابقة قد يؤدي إلى زيادة القيمة الدفترية لقطاع الأعمال عن القيمة في الاستخدام.

### 5. استثمارات عقارية

يمثل هذا البند استثمارات في أراضي، حيث كانت الحركة عليه كما يلي:

	2015	2016	
	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	
رصيد بداية السنة	23,009	35,716	
إضافات	12,707	4,312	
رصيد نهاية السنة	35,716	40,028	

بلغت القيمة العادلة للاستثمارات العقارية وفقاً لتقارير مضمين معتمدين مبلغ 56,057,000 دينار أردني. تقوم إدارة المجموعة حالياً باستكمال الاجراءات القانونية لنقل ملكية بعض هذه الأراضي.

### 6. موجودات غير ملموسة

الشهرة	تكاليف الرخصة والخطوط	حقوق إستخدام الألياف الضوئية وموجودات غير ملموسة أخرى	المجموع	
			دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
الكلفة				
في 1 كانون الثاني 2016	17,259	23,588	16,918	57,765
الإضافات* الاستبعادات	-	205,610	7,661	213,271
في 31 كانون الأول 2016	17,259	205,610	24,579	247,448
الإطفاء				
في 1 كانون الثاني 2016	-	22,496	8,553	31,049
الإطفاء للسنة الاستبعادات	-	2,353	1,814	4,167
في 31 كانون الأول 2016	-	(23,588)	-	(23,588)
صافي القيمة الدفترية				
في 31 كانون الأول 2016	17,259	204,349	14,212	235,820
في 31 كانون الأول 2015	17,259	1,092	8,365	26,716

## 7. مشاريع تحت التنفيذ

2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	
1,295	650	شبكة الاتصالات
643	1,061	تراسل المعطيات
592	1,337	نظم الإدارة وتكنولوجيا المعلومات
509	495	إعادة تأهيل المباني
-	34	أخرى
3,039	3,577	

عند الإتيان من تنفيذ كل مشروع يحول إلى حساب العقارات والآلات والمعدات. فيما يلي ملخص الحركة على حساب المشاريع تحت التنفيذ خلال عامي 2016 و2015:

2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	
2,670	3,039	رصيد بداية السنة
15,418	11,562	الإضافات
(15,049)	(11,024)	المحول إلى عقارات وآلات ومعدات
3,039	3,577	رصيد نهاية السنة

## 8. مخزون المواد

2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	
4,533	6,765	شبكة الخدمات السلكية
1,471	-	شبكة الخدمات اللاسلكية
214	406	قطع الكهرباء والتكليف
156	215	عدد وأدوات
1,168	515	مستهلكات ومواد أخرى
7,542	7,901	

## 9. استثمار في شركات حليفة

القيمة الدفترية		نسبة الملكية %		بلد التأسيس	
2015	2016	2015	2016		
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)				
13,370	6,970	25.3	25.3	الإمارات العربية	شركة فيتل القابضة المحدودة وشركة
17,053	17,053	50.0	50.0	المتحدة	فيتل الشرق الأوسط وإفريقيا المحدودة
12,265	12,605	16.8	16.8	فلسطين	شركة بوابة أريحا للاستثمار العقاري
42,688	36,628			فلسطين	شركة البنك الوطني

- تم إنشاء شركة فيتل القابضة المحدودة (VTel Holding) في الإمارات العربية المتحدة خلال 2006. تعمل فيتل القابضة على إدارة عدة شركات متخصصة في مجال الاتصالات.
- تم إنشاء شركة فيتل الشرق الأوسط وإفريقيا المحدودة (VTel MEA) في الإمارات العربية المتحدة خلال 2011. تعمل فيتل الشرق الأوسط وإفريقيا على إدارة عدة شركات متخصصة في مجال الاتصالات.
- ارتأت المجموعة تجميع المعلومات التي تخص شركة فيتل القابضة المحدودة (VTel Holding) وشركة فيتل الشرق الأوسط وإفريقيا المحدودة (VTel MEA) بسبب أن هذه الاستثمارات تتم إدارتها بشكل إجمالي.
- تعمل «شركة بوابة أريحا للاستثمار العقاري» (شركة بوابة أريحا) في مجال الاستثمار في العقارات والمشاريع السياحية. تعتقد المجموعة أن لها نفوذاً مؤثراً على بوابة أريحا ولا تملك السيطرة عليها.
- قامت المجموعة خلال عام 2015 بشراء حصص إضافية في شركة البنك الوطني (البنك) لتصل نسبة ملكية المجموعة في البنك إلى 16.8%، تعتقد إدارة المجموعة بأن لها نفوذاً مؤثراً على البنك. لذلك، ووفقاً لمعايير التقارير المالية الدولية، تم تقييم حصة المجموعة في البنك قبل الاستحواذ بالقيمة العادلة وتصنيف كامل قيمة الاستثمار البالغ 11,898,000 دينار أردني كاستثمار في شركة حليفة، حيث نتج عن ذلك خلال عام 2015 قيد مبلغ 2,650,000 دينار أردني كربح في قائمة الدخل الموحدة. بلغت القيمة العادلة للاستثمار كما في 31 كانون الأول 2016 مبلغ 16,978,000 دينار أردني.

## 10. موجودات مالية متوفرة للبيع

2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	مدرجة في أسواق مالية
149,960	139,695	غير مدرجة في أسواق مالية
4,346	4,063	
154,306	143,758	

تشمل الموجودات المالية المتوفرة للبيع استثمارات غير مدرجة في أسواق مالية نشطة. تظهر هذه الإستثمارات بالكلفة بعد تنزيل التدني المتراكم لعدم القدرة على تحديد قيمتها العادلة بشكل موثوق بسبب عدم إمكانية التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية. تعتقد إدارة المجموعة أن القيمة العادلة لهذه الإستثمارات لا تختلف جوهرياً عن قيمتها الدفترية.

لقد كانت الحركة على حساب احتياطي الموجودات المالية المتوفرة للبيع كما في 31 كانون الأول 2016 و2015:

2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	رصيد بداية السنة
11,306	8,219	خسائر غير متحققة
(2,213)	(10,039)	ربح ناتج عن تحويل استثمارات إلى شركات حليفة
(2,650)	-	خسائر (أرباح) بيع موجودات مالية متحققة
(367)	215	حصة الشركة من نتائج شركات حليفة
42	(116)	خسائر تدني تم إعادة تصنيفها في قائمة الدخل
2,101	638	رصيد نهاية السنة
8,219	(1,083)	

## 11. موجودات مالية أخرى

2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دفعة على الحساب*
21,270	-	قروض لشركات حليفة**
90,263	111,114	
111,533	111,114	
(22,334)	(11,112)	قروض طويلة الأجل تستحق خلال عام (إيضاح 14)
89,199	100,002	

\* يمثل هذا المبلغ دفعة على الحساب قامت المجموعة بدفعها وفقاً للاتفاقية التي وقعتها مع السلطة الوطنية الفلسطينية خلال عام 2010، تم اعتبار هذا المبلغ كدفعة مقدمة على حساب رخصة تطوير الشبكة التشغيلية لحوال. قامت المجموعة خلال العام بتجديد الرخصة وتم خصم هذا المبلغ من دفعات الرخصة المستحقة على المجموعة (إيضاح 6).

يوضح الجدول التالي ملخص المعلومات المالية المتعلقة باستثمار المجموعة في شركاتها الحليفة.

المركز المالي للشركات الحليفة	فيتل القابضة المحدودة وفيتل الشرق الأوسط وإفريقيا (مجمعة)			
	2015	2016	2015	2016
موجودات غير متداولة	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
موجودات متداولة	138,208	225,700	119,595	31,983
مطلوبات غير متداولة	(95,186)	(116,860)	(62,754)	(47,488)
مطلوبات متداولة	(47,488)	(112,897)	-	-
حقوق جهات غير مسيطرة	-	-	-	-
حقوق ملكية حملة الأسهم العائد	27,517	52,784	17,053	33,713
لمساهمي الشركة الحليفة	6,970	13,370	-	-
حصة المجموعة	-	-	-	-
الشهرة الضمنية	6,970	13,370	17,053	17,053
القيمة الدفترية للاستثمار	6,970	13,370	17,053	17,053
الإيرادات ونتائج الأعمال	إيرادات	124,838	-	-
نتائج الأعمال	نتائج الأعمال	20,642	(390)	(390)
حصة المجموعة من نتائج الأعمال	حصة المجموعة من نتائج الأعمال	(5,100)	-	-
حصة المجموعة من بنود الدخل	حصة المجموعة من بنود الدخل	-	-	-
الشامل الأخرى	الشامل الأخرى	-	-	(116)



فيما يلي ملخص الحركات التي تمت على مخصص الذمم المشكوك في تحصيلها خلال عامي 2016 و2015:

2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	
43,186	52,281	رصيد بداية السنة
9,119	7,055	إضافات خلال السنة
(24)	606	فرق التحويل من الشيقل الإسرائيلي إلى الدينار الأردني
52,281	59,942	رصيد نهاية السنة

فيما يلي تحليل لأعمار الذمم المدينة التجارية غير متدنية القيمة كما في 31 كانون الأول 2016 و2015:

المجموع	دينار أردني (بالآلاف)	ذمم مستحقة وغير متدنية القيمة				ذمم غير مستحقة وغير متدنية القيمة	دينار أردني (بالآلاف)	2016
		أقل من 30 يوم	31 - 60 يوم	61 - 90 يوم	91 - 120 يوم			
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	2016	
81,543	32,117	14,974	2,850	1,689	38	29,875	2016	
67,211	24,250	25,902	3,959	2,267	2,419	8,414	2015	

تتوقع إدارة المجموعة بناءً على خبرتها السابقة بأن يتم تحصيل جميع الذمم المدينة غير متدنية القيمة.

#### 14. موجودات متداولة أخرى

2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	
11,155	3,075	مستحق من جهات ذات علاقة
16,110	-	دفعات مقدمة على حساب ضريبة القيمة المضافة ورسوم الرخصة
12,503	-	قروض قصيرة الأجل (إيضاح 11)
22,334	11,112	قروض طويلة الأجل تستحق خلال عام (إيضاح 11)
10,309	8,788	دفعات مقدمة لمقاولين وموردين
6,035	8,331	مصاريف مدفوعة مقدماً
608	-	عقود تحويل عملات آجلة
2,193	2,678	أخرى
81,247	33,984	

\*\* قامت المجموعة خلال العام بتوقيع اتفاقية جديدة مع شركة فيتل الشرق الأوسط وإفريقيا (شركة حليفة) يتم بموجبها تجميع جميع القروض الممنوحة سابقاً مع الفوائد المستحقة عليها واعداد جدولتها بقرض واحد. يسدد هذا القرض على عشرة دفعات سنوية متساوية بالإضافة إلى الفوائد المستحقة. يستحق على القرض فائدة سنوية تعادل سعر الإقراض في أسواق لندن (ليبور) لسنة مضافاً إليها هامش بنسبة 2.05 % وبحيث يكون الحد الأدنى للفائدة 4 % سنوياً.

#### 12. بضاعة

2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	
984	842	البطاقات الذكية وبطاقات الدفع المسبق
380	329	أجهزة هاتف خلوي
1,516	2,046	مواد دعاية وإعلان
574	438	أخرى
3,454	3,655	

#### 13. ذمم مدينة

2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	
66,219	63,649	مشتركي الخدمات - أفراد وشركات
33,486	60,313	السلطة الوطنية الفلسطينية
10,537	9,441	مستحق من الوكلاء
5,798	4,949	مستحق من شركات إتصالات
3,452	3,133	أخرى
119,492	141,485	إجمالي الذمم التجارية
(52,281)	(59,942)	مخصص ذمم مشكوك في تحصيلها *
67,211	81,543	صافي الذمم المدينة التجارية
11,403	8,847	إيرادات مستحقة
78,614	90,390	

\* تظهر الذمم المدينة بالصافي بعد تنزيل مخصص الذمم المشكوك في تحصيلها. يتم احتساب مخصص الذمم المشكوك في تحصيلها بنسب محددة من إجمالي الإيرادات المفوترة مع الأخذ بعين الاعتبار تعميم الذمم المدينة.

بلغ مجموع الذمم المدينة التجارية والمخصص لها بالكامل كما في 31 كانون الأول 2016 و2015 مبلغ 59,942,000 دينار أردني و52,281,000 دينار أردني على التوالي.

## 15. موجودات مالية للمتاجرة

2015	2016
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
3,745	3,568
4,926	4,572
8,671	8,140

أسهم مدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية  
أسهم مدرجة في أسواق مالية إقليمية

## 16. النقد والنقد المعادل

2015	2016
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
507	719
62,984	180,861
63,491	181,580

نقد في الصندوق  
أرصدة وودائع قصيرة الأجل لدى البنوك

بلغت قيمة الودائع قصيرة الأجل 53,466,000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2016، وبلغ معدل الفائدة 4.6% على الودائع. تستحق هذه الودائع خلال فترة أقل من ثلاثة أشهر.

## 17. رأس المال المدفوع

بلغ رأس مال الشركة المصرح والمكتتب به والمدفوعة 131.625.000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2016 و2015. بلغ عدد الأسهم العادية المكتتب بها 131.625.000 سهم للسنتين المنتهيتين في 31 كانون الأول 2016 و2015.

## 18. الاحتياطات

- تمثل المبالغ المتجمعة في الاحتياطي الإيجابي ما تم إقتطاعه بنسبة 10% من الأرباح السنوية الصافية وفقاً لقانون الشركات وهو غير قابل للتوزيع على المساهمين. بلغ رصيد الإحتياطي الإيجابي ما يعادل 25% من رأس المال ونتيجة لذلك توقفت المجموعة عن اقتطاع الإحتياطي الإيجابي.
- تمثل المبالغ المتجمعة في الاحتياطي الإيجابي ما تم إقتطاعه خلال السنوات السابقة لإحتياطي إختياري وهو قابل للتوزيع على المساهمين. لم يتم إقتطاع أية مبالغ لحساب الاحتياطي الاختياري خلال عامي 2016 و2015.
- تمثل المبالغ المتجمعة في الاحتياطي الخاص ما تم إقتطاعه من الأرباح بناءً على قرار مجلس الإدارة، وهو قابل للتوزيع على المساهمين. لم يتم إقتطاع أية مبالغ لحساب الاحتياطي الخاص خلال عامي 2016 و2015.

## 19. أرباح موزعة ومقترح توزيعها

سيتقدم مجلس إدارة المجموعة بإقتراح على الهيئة العامة خلال اجتماعها الذي سينعقد خلال عام 2017 بتوزيع أرباح نقدية بقيمة 0.40 دينار أردني للسهم الواحد عن العام 2016 بإجمالي مبلغ 52,650,000 دينار أردني.

قررت الهيئة العامة في اجتماعها الذي عقد بتاريخ 28 آذار 2016 الموافقة على اقتراح مجلس الإدارة بتوزيع أرباح نقدية بقيمة 0.45 دينار أردني للسهم الواحد عن العام 2015 بإجمالي مبلغ 59,231,000 دينار أردني.

قررت الهيئة العامة في اجتماعها الذي عقد بتاريخ 24 آذار 2015 الموافقة على اقتراح مجلس الإدارة بتوزيع أرباح نقدية بقيمة 0.45 دينار أردني للسهم الواحد عن العام 2014 بإجمالي مبلغ 59,231,000 دينار أردني.

## 20. قروض طويلة الأجل

2015	2016
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
26,654	79,796
(17,773)	(19,531)
8,881	60,265

قروض طويلة الأجل من بنوك إقليمية ومحلية  
الجزء قصير الأجل من القروض طويلة الأجل (ايضاح 23)

قامت المجموعة خلال عام 2016 بتوقيع اتفاقية قرض طويل الأجل مع بنك إقليمي بإجمالي مبلغ 100 مليون دولار أمريكي (ما يعادل 70,900,000 دينار أردني) ليتم استخدامه لسداد جزء من دفعات الرخصة المستحقة. تستحق على القرض فائدة سنوية تعادل سعر الاقراض في أسواق لندن (ليبور) لثلاثة أشهر مضافاً إليها نسبة 2.75% و بحد أدنى 4%. يسدد القرض على 20 دفعة ربع سنوية تبدأ في حزيران 2017 وتنتهي في آذار 2022.

قامت المجموعة خلال عام 2014 بتوقيع ثلاث اتفاقيات قروض طويلة الأجل مع بنوك محلية وإقليمية بإجمالي مبلغ 75 مليون دولار أمريكي (ما يعادل 53,175,000 دينار أردني)، تستحق على هذه القروض فائدة سنوية تعادل سعر الاقراض في أسواق لندن (ليبور) مضافاً إليها نسبة تتراوح من 1.75-2%. تسدد القروض على 12 دفعة ربع سنوية تنتهي في حزيران 2017.

## 21. مطلوبات مالية أخرى

2015	2016
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
38,518	37,977
-	24,815
38,518	62,792

مخصص تعويض نهاية الخدمة  
الجزء غير المتداول من رسوم تجديد الرخصة (إيضاح 6)

**24. مخصص ضريبة الدخل**

يخضع الربح الضريبي للشركة ولشركة جوال لضريبة دخل بمعدل 50 % من نسبة الضريبة القانونية (إعفاء جزئي)، للسنوات حتى 31 كانون الأول 2014 و31 كانون الأول 2021، على التوالي. بلغت ضريبة الدخل القانونية خلال عام 2016 ما نسبته 20 %.

قامت المجموعة خلال عام 2012 بتأجيل حق الانتفاع طوعاً من الإعفاء الجزئي لفترة سنتين تنتهي في 31 كانون الأول 2013، وبذلك أصبح الربح الضريبي للشركة ولجوال خاضعاً لضريبة دخل بمعدل 50 % من نسبة الضريبة القانونية حتى 31 كانون الأول 2016 و31 كانون الأول 2023، على التوالي.

وفقاً لاتفاقية الرخصة الجديدة لشركة جوال يعتبر الإعفاء الجزئي الممنوح لها لاغياً اعتباراً من 1 كانون الثاني 2017، ليصبح الربح الضريبي لجوال خاضعاً لضريبة دخل بمعدل 100 % من نسبة الضريبة القانونية. هذا وتعمل إدارة المجموعة للتفاهم مع وزارة المالية بخصوص سنتي التأجيل الطوعي.

فيما يلي ملخص الحركة التي تمت على رصيد مخصص ضريبة الدخل:

2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	
14,394	15,320	رصيد المخصص في بداية السنة
11,461	11,814	ضريبة دخل السنة الحالية
(804)	(838)	خصم على دفعات مسبقة
(9,641)	(9,866)	دفعات
(90)	(202)	فرق التحويل من الشيك الإسرائيلي إلى الدينار الأردني
15,320	16,228	رصيد المخصص في نهاية السنة

توصلت الشركة إلى تسوية مع دائرة ضريبة الدخل عن دخلها الخاضع للضريبة حتى عام 2011. تم تقديم الاقراءات الضريبية للأعوام من 2012 وحتى 2015 في مواعيدها القانونية، ويتابع المستشار الضريبي إجراء التسويات النهائية مع الدوائر الضريبية.

**25. مطلوبات متداولة أخرى**

2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	
47,055	52,526	مصاريف مستحقة
15,204	15,046	إيرادات مؤجلة
-	2,688	ضريبة قيمة مضافة مستحقة
3,204	2,801	برنامج الولاء للزبائن
8,677	8,990	توزيعات أرباح أسهم مستحقة
1,593	478	مصاريف مسؤولية اجتماعية مستحقة
895	1,064	مخصص إجازات الموظفين
6,899	5,125	مستحق لصندوق إيداع الموظفين
2,389	5,539	أخرى
85,916	94,257	

فيما يلي ملخص الحركة على مخصص تعويض نهاية الخدمة خلال عامي 2016 و2015:

2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	
35,583	38,518	رصيد بداية السنة
7,984	7,055	إضافات خلال السنة
(5,049)	(7,596)	دفعات خلال السنة
38,518	37,977	رصيد نهاية السنة

**22. ذمم دائنة**

2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	
-	159,525	الجزء المتداول من رسوم تجديد الرخصة (إيضاح 6)
17,513	16,004	ذمم تجارية لموردين
9,539	12,294	ذمم شركات إتصالات
-	11,636	رسوم رخصة مستحقة
2,818	2,663	تأمينات نقدية من المشتركين
29,870	202,122	

**23. تسهيلات ائتمانية والجزء قصير الأجل من القروض طويلة الأجل**

2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	
17,773	19,531	الجزء قصير الأجل من القروض طويلة الأجل (إيضاح 20)
7,005	11,440	حسابات جاري مدين*
24,778	30,971	

\* يمثل هذا البند الرصيد المستغل من سقوف جاري مدين تم منحها للمجموعة. قامت المجموعة خلال العام بالحصول على سقوف جاري مدين جديدة من بنوك محلية وإقليمية بمبلغ 25 مليون دولار أمريكي (ما يعادل 17.73 مليون دينار أردني). يستحق على الرصيد المستغل معدل فائدة تعادل سعر الإقراض في أسواق لندن (ليبور) مضافاً إليه 1.75 %.



## 26. الإيرادات

2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	
271,329	270,124	مكالمات سلكية ولاسلكية وبدل خدمات
25,879	22,408	إيرادات الربط البيني
29,151	34,118	الخدمات الرقمية
1,731	1,578	خدمات الإعلام
916	648	مبيعات أجهزة هواتف خلوية
36	103	رسوم تركيبات خطوط جديدة
3,231	3,416	أخرى
<u>332,273</u>	<u>332,395</u>	

## 27. تكاليف خدمات الاتصالات

تشمل تكاليف خدمات الاتصالات بشكل رئيسي تكاليف الربط البيني والتجوال الدولي المستحقة لشركات الاتصالات الأخرى.

## 28. رسوم رخصة

وفقاً لمذكرة التفاهم بين شركة الاتصالات والسلطة الوطنية الفلسطينية، تلتزم شركة الاتصالات والجوال بدفع رسوم الرخصة بواقع 7% من جميع الإيرادات التشغيلية المتعلقة بخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية والإيرادات التشغيلية الأخرى المتعلقة بها.

## 29. تكاليف أخرى

2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	
4,479	7,517	عمولات مدفوعة للوكلاء
2,918	3,175	تكاليف الخدمات الرقمية
1,052	1,568	تكاليف تركيبات الخطوط الجديدة
937	708	تكاليف البطاقات الذكية وبطاقات الدفع المسبق
495	595	تكاليف خدمات الإعلام
963	374	تكاليف أجهزة هاتف خلوي مبيعة
<u>10,844</u>	<u>13,937</u>	

## 30. مصاريف تشغيلية وإدارية

2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	
74,908	69,592	الرواتب والأجور والمنافع المتعلقة بها
41,160	42,302	إستهلاك عقارات وآلات ومعدات
2,896	4,167	إطفاء موجودات غير ملموسة
14,686	17,303	دعاية وإعلان
11,322	12,404	تكاليف صيانة
9,550	9,861	مياه وكهرباء وخدمات عامة
5,774	6,233	إيجارات
4,200	3,553	المسؤولية الاجتماعية
2,123	2,130	مصاريف بريد وتحصيل ونقل
1,971	2,045	حراسة وتنظيف
9,119	7,055	مخصص ذمم مشكوك في تحصيلها
2,171	2,418	أتعاب مهنية واستشارات
1,705	1,615	سفر وإقامة وتنقلات ووقود
1,483	1,440	استئجار سيارات
939	1,124	تأمين الموجودات والموظفين
821	822	مؤتمرات وضيافة
414	262	قرطاسية ومطبوعات
2,463	2,090	أخرى
<u>187,705</u>	<u>186,416</u>	

## 31. صافي أرباح الاستثمارات

2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	
(19)	(531)	التغير في القيمة العادلة للموجودات المالية للمتاجرة
379	(215)	(خسائر) أرباح بيع موجودات مالية
(2,101)	(638)	خسائر تدني موجودات مالية متوفرة للبيع (إيضاح 10)
4,039	6,156	توزيعات أرباح أسهم
102	38	فوائد سندات
2,650	-	أرباح استحواذ على شركة حليفة (إيضاح 9)
<u>5,050</u>	<u>4,810</u>	

## 32. إيرادات أخرى، بالصافي

2015	2016	
دينار أردني	دينار أردني	
(بالآلاف)	(بالآلاف)	
6,074	6,585	إيرادات فوائد
(281)	1,528	أرباح (خسائر) تحويل عملات أجنبية
(938)	(210)	خسائر استبعاد عقارات وآلات ومعدات
(610)	-	خسائر تدني موجودات
1,059	(72)	عقود تحويل عملات آجلة
1,572	(3,989)	أخرى
6,876	3,842	

## 33. الحصة الأساسية والمخفضة للسهم من ربح السنة

لقد كانت الحصة الأساسية والمخفضة للسهم من ربح العامين 2016 و2015 كما يلي:

2015	2016	
دينار أردني	دينار أردني	
83,060,000	80,056,000	ربح السنة (دينار أردني)
131,625,000	131,625,000	المعدل المرجح لعدد الأسهم المكتتب بها
		الحصة الأساسية والمخفضة للسهم من ربح
		السنة (دينار أردني)
0.631	0.608	

## 34. التزامات تعاقدية ومحتملة

على المجموعة بتاريخ القوائم المالية، التزامات تعاقدية ناتجة عن عقود المشتريات والخدمات والمقاولات الموقعة مع الموردين والمقاولين. يمثل مبلغ الالتزامات التعاقدية الفرق بين القيمة الإجمالية للعقد وقيمة المواد التي تم توريدها أو الخدمات التي تم تقديمها من قيمة العقد كما بتاريخ القوائم المالية. فيما يلي ملخص الالتزامات التعاقدية التي سيتم تسديدها في السنوات اللاحقة:

2015	2016	
دينار أردني	دينار أردني	
(بالآلاف)	(بالآلاف)	
24,558	36,255	عقود مشتريات واعتمادات مستندية
24,558	36,255	

تستحق معظم الإلتزامات التعاقدية القائمة خلال سنة واحدة من تاريخ القوائم المالية.

## 35. معاملات مع جهات ذات علاقة

يمثل هذا البند العمليات التي تمت مع جهات ذات علاقة والتي تتضمن الشركات الحليفة والمساهمين الرئيسيين وأعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا وأية شركات يسيطرون عليها كلياً أو جزئياً أو لهم القدرة على التأثير بها. يتم إعتداد سياسات الأسعار والشروط المتعلقة بالمعاملات مع الجهات ذات العلاقة من قبل مجلس إدارة المجموعة.

فيما يلي الأرصدة مع الجهات ذات العلاقة الظاهرة في قائمة المركز المالي الموحدة كما في 31 كانون الأول 2016 و31 كانون الأول 2015:

2015	2016		
دينار أردني	دينار أردني		
(بالآلاف)	(بالآلاف)	طبيعة العلاقة	
23,042	78,579	بنوك - مساهمين رئيسيين	قروض طويلة الأجل
2,756	-	بنوك - مساهمين رئيسيين	جاري مدين
		مساهمين رئيسيين	
11,155	3,075	وشركات حليفة	مستحق من جهات ذات علاقة
90,263	111,114	شركات حليفة	قروض لشركات حليفة
12,503	-	شركات حليفة	قروض قصيرة الأجل

فيما يلي المعاملات مع الجهات ذات العلاقة الظاهرة في قائمة الدخل الموحدة للسنوات 2016 و2015 :

2015	2016		
دينار أردني	دينار أردني		
1,224	506	بنوك - مساهمين رئيسيين	مصاريف تمويل
729	-	مساهم رئيسي	إيرادات فوائد
4,266	4,537	شركة حليفة	إيرادات فوائد
			رواتب ومنافع الإدارة العليا:
2,179	2,107		منافع قصيرة الأجل
211	216		نهاية الخدمة

بالإضافة إلى ذلك، فإن المجموعة تعتبر كفيلاً لقرض تم منحه لشركة حليفة. وفقاً لسند الكفالة، فإن المجموعة تلتزم بكفالة 25% من رصيد القرض القائم والبالغ 6 مليون دولار أمريكي (ما يعادل 4.3 مليون دينار أردني) كما في 31 كانون الأول 2016.

يمثل الجدول التالي إيرادات وإيرادات الربح قبل الضريبة ومعلومات أخرى عن قطاعات أعمال المجموعة للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2016:

المجموع	الإستعدادات	الإستثمار	الإعلام	الخدمات	الإتصالات اللاسلكية	الإتصالات السلكية
دينار أردني (بالتالاف)	دينار أردني (بالتالاف)	دينار أردني (بالتالاف)	دينار أردني (بالتالاف)	دينار أردني (بالتالاف)	دينار أردني (بالتالاف)	دينار أردني (بالتالاف)
332,395	-	-	1,578	34,118	219,732	76,967
-	(18,571)	-	321	3,352	375	14,523
332,395	(18,571)	-	1,899	37,470	220,107	91,490
(46,469)	-	-	(178)	(671)	(29,604)	(16,016)
(638)	-	(638)	-	-	-	-
(5,497)	-	(5,497)	-	-	-	-
91,032	-	(687)	(470)	29,050	62,186	953
36,628	-	36,628	-	-	-	-
28,069	-	-	185	535	13,316	14,033

الجدول التالي يبين موجودات ومطلوبات القطاعات كما في 31 كانون الأول 2016:

الموجودات والمطلوبات	مطلوبات القطاعات
1,021,238	503,957
466,635	204,044

### 36. قطاعات أعمال المجموعة

تتألف قطاعات أعمال المجموعة من خدمات الإتصالات السلكية، خدمات الإتصالات اللاسلكية والخدمات الرقمية وخدمات الإعلام، بالإضافة إلى نشاطات الإستثمار. يتم تنظيم وإدارة الأعمال التشغيلية بشكل منفصل تبعاً لطبيعة الخدمات المقدمة من قبل كل قطاع، حيث يمثل كل قطاع وحدة إستراتيجية تجارية.

يقوم قطاع خدمات الإتصالات السلكية بتوفير جميع خدمات الاتصال السلكي وتشغيل شبكة الهاتف الثابت في فلسطين.

يقوم قطاع خدمات الإتصالات اللاسلكية بتوفير خدمات الإتصال اللاسلكي وتشغيل شبكة الهاتف الخليوي في فلسطين.

يعتبر قطاع الخدمات الرقمية مزود رئيسي لخدمات الإنترنت والخطوط المؤجرة وخدمة الإنترنت السريع في فلسطين.

يقوم قطاع الإعلام بتوفير خدمات الإعلام والتسويق في فلسطين.

يمثل قطاع الإستثمار جميع النشاطات الإستثمارية للمجموعة.





## الذمم التجارية

يقوم كل قطاع من قطاعات الأعمال بإدارة مخاطر الإئتمان وفق سياسة المجموعة فيما يتعلق بإدارة مخاطر الإئتمان. لدى المجموعة قاعدة كبيرة من العملاء، وبالتالي فإن مخاطر الإئتمان المرتبطة بالذمم المدينة موزعة على عدد كبير من العملاء باستثناء مخاطر الإئتمان الخاصة بالذمم المدينة المستحقة من وزارات ومؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية والتي تمثل حوالي 43% من مجموع الذمم المدينة التجارية.

بالإضافة إلى ذلك، يتم حجب الخدمة عن العملاء المتخلفين عن الدفع خلال فترة محددة. كذلك تتبع المجموعة نظاماً للتحصيل من خلال جهود الإدارة والطرق القانونية.

يتم إجراء دراسة تدني القيمة بشكل منفرد على الزبائن الرئيسيين كما في تاريخ القوائم المالية. بالإضافة إلى إجراء دراسة تدني القيمة على عدد كبير من الذمم الأخرى بشكل مجموعات. تتضمن طريقة الإحتساب نسب معينة من الفواتير المصدرة للزبائن وجدول تحليل أعمار الذمم المدينة. إن الحد الأقصى لتعرض الذمم المدينة لمخاطر الإئتمان هو مبلغ الذمم المدينة المبينة في إيضاح (13).

## موجودات مالية أخرى

فيما يخص مخاطر الإئتمان الناجمة عن موجودات مالية أخرى للمجموعة والتي تشمل قروض ممنوحة وودائع لدى البنوك فإنه يتم إتخاذ القرارات الاستثمارية والمالية فقط للأطراف الموافق عليها. تكون المجموعة عرضة لمخاطر الإئتمان في حال تعثر الطرف الآخر. إن الحد الأقصى لتعرض الموجودات المالية الأخرى لمخاطر الإئتمان هو القيمة الدفترية لهذه الموجودات.

## - مخاطر السيولة

إن هدف إدارة المجموعة من إدارة مخاطر السيولة هو الحفاظ على التوازن ما بين استمرارية تدفق الأموال والمرونة من خلال توفر سقوف الجاري مدين والتسهيلات البنكية الأخرى. تقتضي سياسات الفوترة أن يتم تحصيل المبالغ المستحقة من العملاء خلال 45 يوم من تاريخ إصدار الفاتورة.

يبين الجدول التالي أرصدة المطلوبات المالية الموحدة غير المخصصة للمجموعة كما في 31 كانون الأول 2016 و2015 حسب فترة الاستحقاق:

تحت الطلب	أقل من 3 أشهر	3 - 12 شهر	1 - 5 سنوات	المجموع
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
-	4,515	29,307	65,689	99,511
16,613	125,793	59,716	-	202,122
21,100	34,385	22,662	24,815	102,962
37,713	164,693	111,685	90,504	404,595
-	11,603	13,628	8,950	34,181
12,017	8,912	8,941	-	29,870
20,885	29,785	19,147	-	69,817
32,902	50,300	41,716	8,950	133,868

## 31 كانون الأول 2016

قروض وتسهيلات ائتمانية  
ذمم دائنة  
مطلوبات أخرى

## 31 كانون الأول 2015

قروض وتسهيلات ائتمانية  
ذمم دائنة  
مطلوبات أخرى

## - مخاطر التغير في أسعار الأسهم

يبين الجدول التالي حساسية قائمة الدخل الموحدة وإحتياطي الموجودات المالية المتوفرة للبيع نتيجة للتغيرات الممكنة المحتملة في أسعار الأسهم مع بقاء جميع المؤثرات الأخرى ثابتة. إن أثر النقص المتوقع في أسعار الأسهم مساوٍ ومعاكس لأثر الزيادة المبينة أدناه:

الزيادة في المؤشر	الأثر على الربح قبل الضريبة	الأثر على حقوق الملكية
(%)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)
+ 10	357	3,685
+ 10	457	9,355
+ 10	-	930
+ 5	-	203

أسهم مدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية

أسهم مدرجة في سوق عمان للأوراق المالية

أسهم مدرجة في أسواق أخرى

أسهم غير مدرجة

## - مخاطر العملات الأجنبية

هي مخاطر التغير في القيمة العادلة أو التدفقات النقدية المستقبلية للأدوات المالية بسبب التغير في أسعار صرف العملات الأجنبية. تكون المجموعة عرضةً لمخاطر العملات الأجنبية الناجمة عن الأنشطة التشغيلية (عندما تكون الإيرادات أو المصاريف بعملة تختلف عن عملة المجموعة الأساسية).

كما تقوم المجموعة بتقليل مخاطر تغير أسعار صرف العملات الأجنبية مقابل الدينار الأردني عن طريق استخدام عقود تحويل العملات الآجلة.

يبين الجدول التالي حساسية قائمة الدخل الموحدة نتيجة للتغيرات الممكنة المعقولة في أسعار صرف العملات الأجنبية مقابل الدينار الأردني، مع بقاء جميع المؤثرات الأخرى ثابتة. إن سعر صرف الدينار الأردني مربوط بسعر ثابت مقابل الدولار الأمريكي، وبالتالي لا يوجد أثر على القوائم المالية الموحدة نتيجة للتغيرات في سعر صرف الدولار الأمريكي:

الزيادة/النقص في سعر الشئيل مقابل الدينار الأردني	الأثر على الربح قبل الضريبة
%	دينار أردني (بالآلاف)
+ 10	6,013
- 10	(6,013)

## 2016

شئيل إسرائيلي  
شئيل إسرائيلي

## 2015

شئيل إسرائيلي  
شئيل إسرائيلي

**- إدارة رأس المال**

يتمثل الهدف الرئيسي في إدارة رأس المال في الحفاظ على نسب رأس مال ملائمة بشكل يدعم نشاط المجموعة ويعظم حقوق الملكية.

تقوم المجموعة بإدارة هيكل رأس المال وإجراء التعديلات اللازمة في ضوء التغيرات في الأوضاع الاقتصادية. لم تقم المجموعة بإجراء أية تعديلات على الأهداف والسياسات والإجراءات المتعلقة بهيكل رأس المال خلال السنوات المنتهية في 31 كانون الأول 2016 و2015.

يتألف رأس مال المجموعة من رأس المال المدفوع والأرباح المدورة والاحتياطيات الأخرى بمجموع 554,603,000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2016 مقابل 543,050,000 دينار أردني كما في 31 كانون الأول 2015.

**38. قياس القيمة العادلة**

تستخدم المجموعة التسلسل التالي لتحديد والإفصاح عن القيم العادلة:

المستوى الأول: باستخدام أسعار التداول (غير المعدلة) لأدوات مالية مشابهة تماماً في أسواق مالية نشطة.

المستوى الثاني: باستخدام معطيات غير أسعار التداول ولكن يمكن ملاحظتها بشكل مباشر أو غير مباشر.

المستوى الثالث: باستخدام معطيات لا تستند لبيانات سوق يمكن ملاحظتها.

لم تقم المجموعة بإجراء أي تحويلات بين المستويات المذكورة أعلاه خلال العامين 2016 و2015.

يوضح الجدول التالي التسلسل الهرمي لقياس القيمة العادلة للموجودات كما في 31 كانون الأول 2016:

تاريخ القياس	أسعار تداول في أسواق مالية نشطة (المستوى الأول)	معطيات يمكن ملاحظتها (المستوى الثاني)	معطيات لا يمكن ملاحظتها (المستوى الثالث)
31 كانون الأول 2016	139,695	-	-
31 كانون الأول 2016	8,140	-	-
31 كانون الأول 2016	-	-	56,057

**موجودات تم قياسها بالقيمة العادلة**

موجودات مالية متوفرة للبيع متداولة

موجودات مالية للمتاجرة

**موجودات مالية تم الإفصاح عن قيمتها العادلة**

استثمارات عقارية

**القوائم المالية الموحدة**

يوضح الجدول التالي التسلسل الهرمي لقياس القيمة العادلة للموجودات كما في 31 كانون الأول 2015:

تاريخ القياس	أسعار تداول في أسواق مالية نشطة (المستوى الأول)	معطيات يمكن ملاحظتها (المستوى الثاني)	معطيات لا يمكن ملاحظتها (المستوى الثالث)
31 كانون الأول 2015	149,960	-	-
31 كانون الأول 2015	8,671	-	-
31 كانون الأول 2015	608	-	-

**موجودات تم قياسها بالقيمة العادلة**

موجودات مالية متوفرة للبيع متداولة

موجودات مالية للمتاجرة

عقود تحويل عملات آجلة

**موجودات مالية تم الإفصاح عن قيمتها العادلة**

استثمارات عقارية

**- حساسية المعطيات التي لا يمكن ملاحظتها (المستوى الثالث):**

يتم تكليف مضمينين خارجيين معتمدين لتقييم الموجودات الجوهرية مثل الاستثمارات العقارية. بعد النقاش مع هؤلاء المضمينين الخارجيين، تقوم المجموعة باختيار الأساليب والمدخلات والتي ستستخدم للتقييم في كل حالة، والتي تمثل في الأغلب أسعار بيع لأراضي مشابهة خلال العام والتي يتم احتسابها بالقيمة العادلة للمتر المربع من الأرض مضروباً بعدد الأمتار المربعة.

يمثل الجدول التالي حساسية القيمة العادلة للاستثمارات العقارية:

الزيادة/النقص في القيمة العادلة	الأثر على القيمة العادلة
2016	دينار أردني (بالتألف)
القيمة العادلة للمتر المربع الواحد	5 +
القيمة العادلة للمتر المربع الواحد	5 -
2015	دينار أردني (بالتألف)
القيمة العادلة للمتر المربع الواحد	5 +
القيمة العادلة للمتر المربع الواحد	5 -



## ملاحظات

## القيمة العادلة للموجودات والمطلوبات المالية

يوضح الجدول التالي مقارنة بين القيمة الدفترية والقيمة العادلة للأدوات المالية حسب تصنيفها في القوائم المالية:

القيمة العادلة		القيمة الدفترية		
2015	2016	2015	2016	
دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	دينار أردني (بالآلاف)	
				<b>موجودات مالية</b>
				موجودات مالية متوفرة للبيع
				متداولة
				ذمم مدينة
				موجودات مالية للمتاجرة
				موجودات مالية أخرى
				نقد ونقد معادل
149,960	139,695	149,960	139,695	
78,614	90,390	78,614	90,390	
8,671	8,140	8,671	8,140	
116,722	116,867	116,722	116,867	
63,491	181,580	63,491	181,580	
<b>417,458</b>	<b>536,672</b>	<b>417,458</b>	<b>536,672</b>	
				<b>مطلوبات مالية</b>
				قروض وتسهيلات ائتمانية
				ذمم دائنة
				مطلوبات مالية أخرى
33,659	91,236	33,659	91,236	
29,870	202,122	29,870	202,122	
69,817	102,962	69,817	102,962	
<b>133,346</b>	<b>396,320</b>	<b>133,346</b>	<b>396,320</b>	

تم إظهار القيم العادلة للموجودات والمطلوبات المالية وفقاً للقيم التي يمكن أن تتم بها عمليات التبادل بين جهات معنية بذلك، باستثناء عمليات البيع الإجبارية أو التصفية.

- إن القيم العادلة للذمم المدينة والموجودات المالية الأخرى والنقد والنقد المعادل والذمم الدائنة والمطلوبات المالية الأخرى هي مقارنة بشكل كبير لقيمها الدفترية وذلك لكون تلك الأدوات ذات فترات سداد أو تحصيل قصيرة الأجل.
- تم تحديد القيمة العادلة للموجودات المالية المتوفرة للبيع المتداولة والموجودات المالية للمتاجرة باستخدام الأسعار السائدة في تاريخ القوائم المالية.
- تم تقدير القيمة العادلة للقروض الخاضعة للفائدة من خلال خصم التدفقات النقدية المتوقعة باستخدام نفس أسعار الفائدة لبنود تحمل نفس الشروط وصفات المخاطر.

## 39. تركيز المخاطر في المنطقة الجغرافية

تمارس المجموعة معظم أنشطتها في فلسطين. إن عدم استقرار الوضع السياسي والاقتصادي في المنطقة يزيد من خطر ممارسة المجموعة لأنشطتها وقد يؤثر سلباً على الأداء.







فلسطين، رام الله، ص.ب 636  
هاتف: + 970 2 294 4019  
فاكس: + 970 2 235 0305  
ir@paltelgroup.ps  
www.paltelgroup.ps