

2021



نساعد الناس ليساعدوا أنفسهم

التقرير السنوي 2021

الفهرس

02....	كلمة رئيس مجلس الادارة
03....	كلمة الرئيس التنفيذي
04....	فاتن... صرح عريق من القيم والإنجازات
05....	رؤيتنا، رسالتنا، قيمنا
06....	شبكة فروعنا
07....	الهيكل التنظيمي لشركة فاتن
08....	أعضاء مجلس الإدارة
09....	الإدارة التنفيذية
11....	اجتماعات مجلس الادارة في العام 2021
12....	اجتماعات لجان مجلس الادارة في العام 2021
13....	المنتجات المالية والخدمات غير المالية
14....	مؤشرات الأداء الرئيسية
21....	رأس المال البشري... وكلاء النمو والتغيير
24....	دائرة تكنولوجيا المعلومات... محرك التغيير في عالم السرعة
26....	التسويق والعلاقات العامة والشمول الرقمي... وجهة الدعم الفني للشركة وموظفيها
29....	دائرة الشؤون الإدارية... منظومة متكاملة من العطاء
31....	إنجازات دائرة الاستثمار
33....	الإمتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
35....	إنجازات قسم إدارة المخاطر
37....	إنجازات قسم الأداء الاجتماعي وحماية حقوق العملاء
39....	شركاؤنا... داعمون لمسيرة نجاحنا
40....	التكافل الاجتماعي... رسالة سامية مبنية على العطاء
41....	قصص نجاح
43....	الانطلاقة بعد تحديات عام 2020 والتطلعات المستقبلية لشركة فاتن



تيسير علي الزيري

كلمة رئيس مجلس الإدارة

بكل سعادة وفخر أضع بين يديكم التقرير السنوي لشركة فاتن للعام 2021، الذي نستعرض خلاله أهم إنجازات الشركة بدواثرها وأقسامها المختلفة في ظل التغييرات التي شهدتها الاقتصاد الفلسطيني.

تمكنت فاتن هذا العام من الاستمرار في تحقيق الأهداف والرسالة السامية التي أسست لأجلها والمتمثلة بتقديم خدمات مالية متنوعة تلبي احتياجات الفلسطينيين الأفراد والنشطاء إقتصادياً من ذوي الدخل المحدود والمتوسط، بالرغم من الصعوبات التي عانى منها الاقتصاد الفلسطيني والعالمي إثر جائحة كورونا، وكان ذلك نتيجةً لوضع فريق عملها لهذه الرسالة السامية نصب أعينهم وتطلعهم للوصول لها يوماً بعد يوم.

نفخر بتسجيل فاتن لنمو راسخ خلال هذا العام، كان وليداً لإصرار الفريق الإداري بالتطوير من أعمال الشركة بالشكل الذي يخدم هدفها بالتحول لبنك تنموي متخصص في المستقبل القريب بإذن الله، بما يشمل تطويرات على بنية الشركة التحتية لتتمكن من احتواء ودعم نمو حجم الأعمال الذي تتطلع له لما يحمله من فوائد إيجابية تعود على مجتمعنا الفلسطيني ككل.

ختاماً، أود شكر زملائي أعضاء مجلس الإدارة لعملهم المتفاني تجاه شركتنا الحبيبة فاتن، ولا تكفي الكلمات للتعبير عن مدى اعتزازي وفخري في موظفي شركة فاتن على إخلاصهم الدائم لعملهم وبذل جهود كبيرة تتوج ثمارها فاتن بالتميز أمام مستفيديها والمجتمع الفلسطيني ككل، ومن هنا أسجل أسمى آيات الشكر لكل من وضع ثقته في فاتن وقدم الدعم لها وآمن في رؤيتها ورسالتها التي لا تكل عن العمل صوبهم.



أنور فهمي الجيوسي

كلمة الرئيس التنفيذي

مع نهاية عام ٢٠٢١ وبداية عام جديد ، لا زالت فاتن تحافظ على لقبها كرائدة في مجال التمويل الصغير والمتوسط وتعتز به، من خلال تحقيقها لخطتها الاستراتيجية وانتهازها الفرص ومواجهتها للتحديات التي تطرأ بما يتناسب وهدفها بتقديم خدمات وحلول مالية نوعية لأبناء مجتمعنا.

لقد كان عام ٢٠٢١ مليئاً بالتحديات والفرص لشركة فاتن، حيث استمرت تداعيات جائحة كورونا التي فرضت الكثير من التحديات غير المتوقعة أمام أبناء شعبنا الفلسطيني وأثرت بشكل مباشر على مختلف القطاعات الاقتصادية، ولكن بالرغم من ذلك، شهدت فاتن نمواً واضحاً في حجم أعمالها وجهودها لمواكبة التطورات في تقديم الخدمات والحلول المالية الذكية بوضع خطط استراتيجية بأهداف واضحة ومواكبة للتغيرات التي قد تطرأ على الصعيدين المحلي والعالمي ، إضافة لعزيمة موظفيها ومثابرتهم على تحقيق هذه الأهداف بالرغم من الألم والتحديات والظروف القاهرة التي عصفت بالشركة خلال مسيرتها .

حرصنا في هذا العام على النهوض بشركة فاتن وتخطي تلك العقبات التي فرضت عليها أسوة بباقي الشركات العاملة في فلسطين، من خلال سعيها لانتهاز الفرص التي أثبتت فعاليتها في تقديم خدمات وحلول مالية متميزة لمستفيدينا، كان أبرزها الفرصة لمواكبة التطورات الرقمية في القطاع المالي، بما يشمل حصول المستفيدين على خدماتنا المالية عن بُعد وتجنب الحاجة للتنقل والاختلاط للوصول لها كما هو الحال في أحدث قناة رقمية تم إطلاقها في هذا العام، فرعنا الافتراضي، وهذا ما يميز شركة فاتن عن باقي شركات التمويل في نفس القطاع: عزيمتها على الوصول لمجتمع يكون فيه الشمول المالي حقيقة لكافة أفراد.

من هنا وكلي ملء الفخر والسعادة، أتقدم بجزيل الشكر للفريق العامل في فاتن الذي كان منبعاً لأفكار جديدة وخلاقة رفعت من مستوى عمل الشركة في هذا العام ، وأعبر عن امتناني الدائم لمستفيدينا لثقتهم في عملنا فهم مصدر الهامنا للتطوير والإبداع ، حيث نعمل للارتقاء بجودة خدمات الشركة معهم ولأجلهم.

كما أتوجه بعميق بالشكر لأعضاء مجلس الإدارة على دعمهم الدائم لنا وإضافاتهم القيمة لأعمال الشركة ، وكل التقدير والامتنان لسلطة النقد الفلسطينية على ثقتها بأعمال الشركة ودعمها المستمر لتوجهاتها وخططها المستقبلية.

فاتن... صرح عريق من القيم والإنجازات

تأسست فاتن- الشركة الفلسطينية للإقراض والتنمية في العام ١٩٩٩، كشركة مساهمة خاصة غير ربحية، واستمرت في التطور إلى أن أصبحت أولى مؤسسات الإقراض التي حصلت على ترخيص من سلطة النقد الفلسطينية في شهر أيار من العام 2014.

قامت فاتن على العطاء والمحبة والتسامح ، التفاني والاخلاص والمثابرة في العمل ، وتكريس الجهود وإيصال الليل بالنهار لسنوات طويلة حتى وصلت الى ما هي عليه الآن ، ولهذا تستحق فاتن وبجدارة لقبها كأكبر الشركات المالية الوطنية العاملة في هذا القطاع.

خدمة نوعية نفخر بها

حصلت فاتن في تصنيفها المالي على درجة (A) وهي درجة ممتازة ضمن التصنيفات الستة المعتمدة عالمياً، كما حصلت على اعتماد الحملة الذكية Smart Campaign Certificate ، تقديراً لالتزامها الطويل بحماية العملاء من مستفيديها أصحاب

المشاريع الصغيرة والمتوسطة ، وبذلك انضمت فاتن الى 1800 مؤسسة عاملة في قطاع الإقراض الصغير حول العالم في الحصول على هذا الاعتماد من الحملة الذكية، وهي مبادرة عالمية تروج لمعاملة حكيمة وشفافة ومحترمة للعملاء ، وتعتبر شركة فاتن الأولى الحاصلة على هذا الاعتماد العالمي في فلسطين والثامنة على مستوى المنطقة العربية.

وتقديراً لدورها المتميز بتقديم منتجات مالية وخدمات غير مالية، حصلت فاتن على العديد من الجوائز المحلية والإقليمية والدولية ، كان من أبرزها " جائزة الإبداع والتميز " على مستوى الشركات في فلسطين و" جائزة القيادة " على مستوى الوطن العربي، وحصد مستفيدي فاتن العديد من الجوائز لتمييز مشاريعهم على المستويين الإقليمي والعالمي من أبرزها " جائزة الملكة سبيكة " و" Planet Finance ".

شعارنا... عهد نلتزم به

نساعدا الناس ليساعداوا أنفسهم

في الماضي والحاضر والمستقبل ، ستلتزم شركة فاتن دائماً بهذا الشعار النابع من رؤيتها لخدمة شرائح المجتمع الفلسطيني الأقل حظاً، لأنها تؤمن أن ازدهار هذه الشرائح ونجاحها لا ينفصلان عن ازدهار الشركة ونجاحها.

رؤيتنا، رسالتنا، قيمنا

نحو وجود نظام شمول مالي متكامل
لتحسين جودة حياة الفلسطينيين.

رؤيتنا



تقديم خدمات مالية متنوعة تلبي
إحتياجات الفلسطينيين الأفراد
والنشاط إقتصادياً من ذوي الدخل
المحدود والمتوسط.

رسالتنا



يوجد إجماع لدى فريق عمل إدارتنا وجميع
موظفي فائن بأننا كمقدمي خدمات مالية
يجب علينا الالتزام بالقيم الأساسية
التالية:

قيمنا



1. الصدق والأمانة
2. العمل الجماعي
3. الإحترام
4. الإبتكار
5. القيادة/الإشراف
6. التميز
7. التكافل الاجتماعي

شبكة فروعنا

طوباس
غزة
جباليا
رفح
النصيرات
خانيونس
تل الهوا
بيت لاهيا
بني سهيلا
دير البلح
الشجاعة

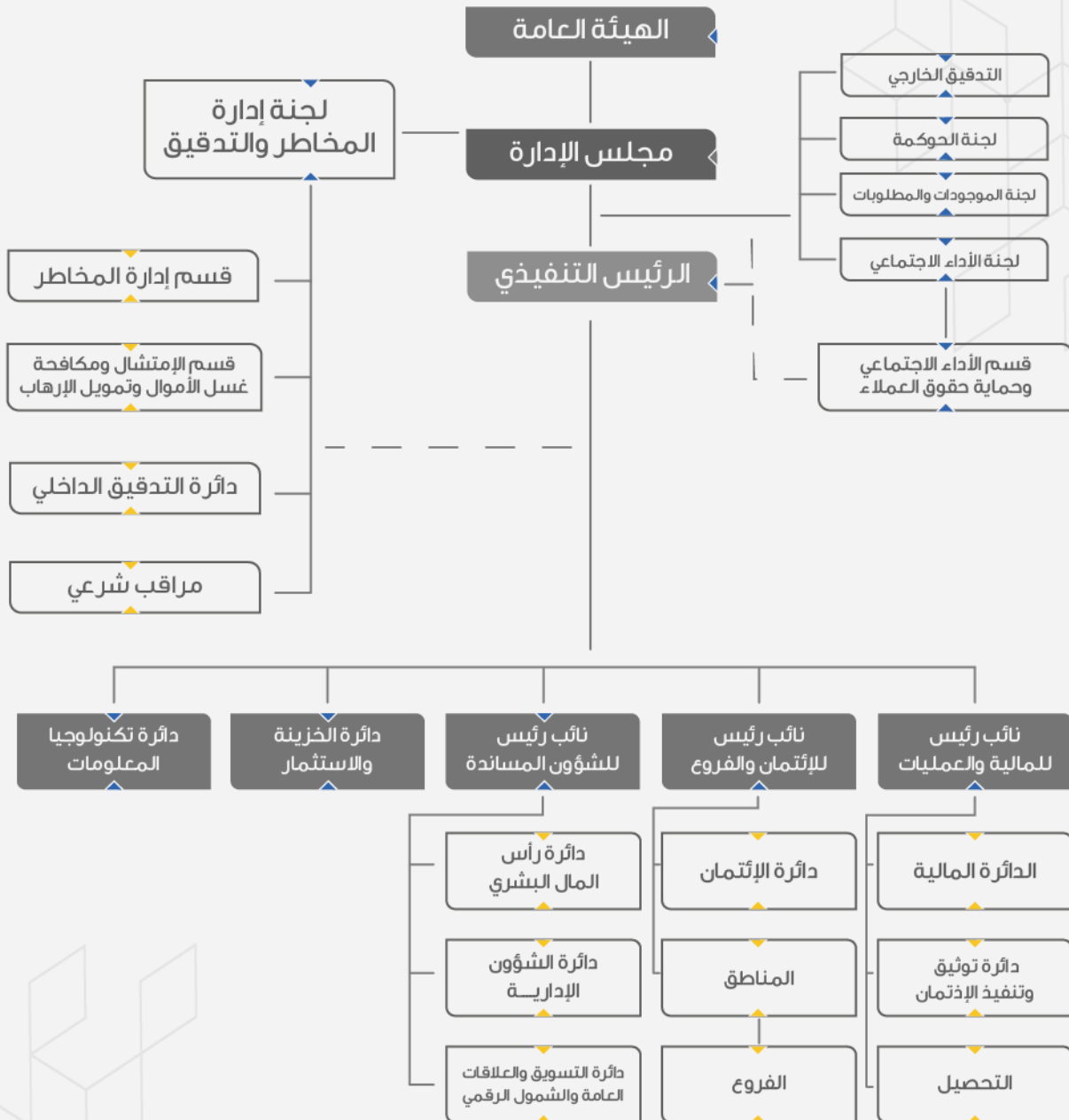
سعر
دورا
نابلس
حوارة
بديا
عسكر
طولكرم
عتيل
قليلية
جنين
يعبد
قباطية
اليامون

البيرة
رام الله
بيرزيت
نعلين
الجلزون
بدو
العيزرية
أريحا
بيت لحم
حوسان
الخليل
يطا
الظاهرة



فرعنا الافتراضي

الهيكل التنظيمي لشركة فاتن



أعضاء مجلس الإدارة



تيسير علي الزبري
رئيس مجلس الإدارة



رندة مصطفى يوسف المصري
نائب رئيس مجلس الإدارة



محمد سامي وليد طه أغبر
أمين السر



صادق فؤاد نمر الحاج أسعد
عضو مجلس إدارة



أحمد زكي أحمد العربي
عضو مجلس إدارة



جوزيف جمال يوسف سحويل
عضو مجلس إدارة



إبراهيم علي أحمد طرشه
عضو مجلس إدارة



اسماعيل نافع إبراهيم صبيحات
عضو مجلس إدارة



سماح ذيب شكري الصفدي
عضو مجلس إدارة

الإدارة التنفيذية



أنور فهمي محمد الجبوسي
الرئيس التنفيذي



أحمد محمد حسن نور
نائب الرئيس التنفيذي للائتمان والفروع



هند نعيم أمين جرار
نائب الرئيس التنفيذي للشؤون المساندة



محمد مصباح عبد القادر عواوده
نائب الرئيس التنفيذي للمالية والعمليات



شادي محي الدين فايق حج أحمد
مدير منطقة جنين



رائد عبد الحليم مسلم الخلايلة
مدير منطقة الجنوب



وسام جعفر حسن صالح
مدير منطقة الوسط



باسل عبد الرحيم يونس عليان
مدير منطقة شمال غزة



إياد محمود اسعد اخليف
مدير منطقة نابلس



شادية عوض محمد النيرب
مدير منطقة جنوب غزة

الإدارة التنفيذية



شعبان محمد وليد شعبان حماد
مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات



حمزة عبد الكريم محمد غنام
مدير دائرة الائتمان



محمود خيرى امين طه
مدير الدائرة المالية



محمد تيسير مصطفى ديك
مدير دائرة الشؤون الإدارية



لبنى سامي غفيف عابودي
مدير دائرة الاستثمار والخزينة



محمد أمين حامد السعيفان
مدير دائرة رأس المال البشري



سعيد فواز قاسم سليم
مدير دائرة توثيق وتنفيذ الائتمان



محمود نادر محمود يوسف
رئيس قسم الامتثال ومكافحة
غسل الاموال وتمويل الارهاب



فضل عبد الناصر فضل الشيخ قاسم
مدير دائرة التدقيق الداخلي



يزن خالد محمود قزمار
رئيس قسم الاداء الاجتماعي
وحماية حقوق العملاء



مهدي أحمد محمد فقيه
رئيس قسم إدارة المخاطر

اجتماعات مجلس الإدارة في العام 2021

اجتمع مجلس الإدارة خلال هذا العام 11 اجتماعا، ومن أهم وأبرز القرارات التي قام بمناقشتها واعتمادها:

- مناقشة واعتماد التقارير الادارية والمالية لعام 2020.
- مناقشة وقرار الخطة الاستراتيجية لشركة فاتن (2021 - 2025).
- مناقشة وقرار استراتيجية الرقمنة (Digitalization strategy).
- مناقشة وقرار استراتيجية دائرة تكنولوجيا المعلومات (IT strategy).
- إقرار الهيكل التنظيمي الجديد.
- اعتماد خطة العمل والموازنة لعام 2022.
- مناقشة واعتماد التعديلات التي تمت على السياسة الائتمانية للشركة لعام 2021.
- الموافقة على مجموعة من التمويلات من البنوك والمؤسسات والصناديق الدولية.
- مجموعة من القرارات الأخرى.



اجتماعات لجان مجلس الإدارة في العام 2021

اسم اللجنة	الأعضاء
لجنة الموجودات والمطلوبات	صادق اسعد، محمد عواودة، احمد نور، لبنى العابودي
لجنة التدقيق وإدارة المخاطر	محمد سامي الاغبير، جوزيف سحويل، اسماعيل صبيحات
لجنة الحوكمة	تيسير الزبيري، احمد العريدي، ابراهيم طرشة
لجنة الاداء الاجتماعي	رندة المصري، سماح الصفدي، هند جرار، يزن قزمار

■ لجنة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر، تم عقد 6 اجتماعات خلال العام 2021، تناولت من خلالها اللجنة مناقشة تقارير التدقيق الداخلي وتقارير ادارة المخاطر والامتثال ومكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب، والاطلاع على أهم الملاحظات والتوصيات بالخصوص، كما ناقشت أهمية التركيز على مخاطر تكنولوجيا المعلومات في ظل التحول الرقمي، كما تم مناقشة واعتماد استراتيجية وخطط الدوائر الرقابية .

التزاماً بتطبيق تعليمات سلطة النقد الفلسطينية الخاصة بدليل حوكمة شركة فاتن، الصادرة عنها في شهر تشرين الثاني من العام 2017، فقد قامت شركة فاتن ممثلة بمجلس إدارتها ولجنة الحوكمة والفريق التنفيذي بمراجعة التعليمات ومناقشتها وتقييم تطبيقها على كافة المستويات الإدارية وأعمال الشركة، حيث تم مراجعة ومناقشة أكثر من 450 بند يتعلق بتطبيق هذه التعليمات بالإضافة الى مراجعة مدى مواءمة هذه التعليمات مع دليل الحوكمة الخاص بالشركة والمُعتمد من مجلس إدارتها.

■ لجنة الحوكمة، تم عقد اجتماعين خلال العام 2021، تناولت اللجنة من خلالهما التأكد من التزام شركة فاتن بتطبيق تعليمات أدلة الحوكمة الخاصة بالشركة وسلطة النقد الفلسطينية، كما يوجد تقييم ذاتي لمتطلبات دليل الحوكمة بشكل سنوي، تقييم اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة، اقرار واعتماد بعض البرامج ومنها مشروع تطوير ومأسسة اعمال الموارد البشرية، بالإضافة الى استعراض دورية اجتماع الهيئة العامة للعام 2021 بحيث كان من ضمن الأجندة اعادة انتخاب مجلس ادارة جديد.

■ لجنة الاداء الاجتماعي، تم عقد اجتماعين خلال العام 2021، شملت تعزيز رسالة شركة فاتن الاجتماعية والتنموية بالتوازي مع الأداء الاقتصادي، بالإضافة الى تقديم ملخص عن الأنشطة التي أشرفت الدائرة على إنجازها، والتي كان من أهمها تدريب مجموعة من مستفيدات فاتن على التسويق الالكتروني بالتعاون مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية EBRD، متابعة لإنشاء الوحدة التدريبية الخاصة بمستفيدي وموظفي فاتن.

■ لجنة إدارة الموجودات والمطلوبات، تم عقد ه اجتماعات خلال العام 2021، تناولت من خلالها اللجنة تطورات السيولة في الشركة وآلية التعامل مع الممولين ومتابعة جودة المحفظة القائمة في ظل وجود الازمات الصحية وتبعياتها الاقتصادية، بالإضافة إلى مناقشة الخطط والسيناريوهات للعام 2021 ومتابعة كيفية تطبيقها بما يحافظ على جودة المحفظة والوفاء بالالتزامات على الشركة، بالإضافة الى مواضيع أخرى.

المنتجات المالية والخدمات غير المالية

المنتجات المالية للشركة والتي تلبي احتياجات مختلف شرائح المجتمع الفلسطيني :

تمويل المشاريع

(بدء مشروع جديد، تطوير مشروع قائم)



تمويل تحسين السكن



التمويل الاجتماعي للاحتياجات الأساسية

(الصحة، التعليم، الاحتياجات الأخرى)



لا يتوقف أثر فاتن عند مساعدتها لأبناء المجتمع الفلسطيني من خلال تمويلاتها، بل تبقى على تواصل مع مستفيديها وتتعاون معهم من خلال تقديم دورات تدريبية ونصائح وإرشادات عملية وزيارات ميدانية مستمرة تمكّن أصحاب المشاريع التطوير من مشاريعهم بإدارة فعالة، إضافة لدعم مشاريع مستفيديها من خلال الترويج لهم عبر قنوات فاتن الرقمية والتي تصل منشوراتها لمختلف شرائح المجتمع في كافة أماكن تواجدهم في الضفة الغربية والقدس وقطاع غزة.

مؤشرات الأداء الرئيسية

إدارة المحفظة الائتمانية

■ جديد وخلال فترة قياسية على محفظة جديدة بقيمة 2.8 مليون دولار ومضمونة بنسبة 70%.

■ تبني سياسات واستراتيجيات تحد من الآثار المترتبة على انقطاع الرواتب.

■ تبني سياسات واستراتيجيات للتعامل مع الأزمة في غزة والحد من آثارها والنتائج السلبية المترتبة عليها.

■ توحيد آلية التقييم باستخدام مؤشرات الاداء الرئيسية.

■ تحقيق نسبة نمو في حجم محفظة الشركة بنسبة 26.35% وجاء النمو بشكل رئيسي في فروع الضفة الغربية التي حققت نسبة نمو 29.53%.

■ المساهمة في عملية انجاح اكتمال مركزة كافة أعمال فروع الشركة من خلال الدوائر الجديدة المضافة أو تطوير وتخصيص عمل الدوائر القائمة.

■ إدارة أزمة انتشار وباء كورونا (19-Covid) بكل كفاءة واقتدار، واحتواء الآثار المترتبة عليها من خلال تقديم تسهيلات متنوعة وشاملة لمستفيدينا بما يضمن استدامة واستمرارية عملهم والمحافظة على حقوق الشركة.

■ استناداً للتوجيهات الصادرة من السيد الرئيس التنفيذي ونائبه لإدارة الائتمان والفروع، عملت دائرة الائتمان على وضع خطط وأهداف على مستوى المناطق والفروع والموظفين من أجل تحقيق وانجاز الاهداف الاستراتيجية للشركة، وبما يتناسب مع تحقيق رؤية وتطلعات الشركة للأعوام القادمة.

■ تم مراجعة السياسة الائتمانية المعتمدة من مجلس الادارة في العام 2020، وتم اعتماد التعديلات التي أجريت على السياسة والتي هدفت الى تحسين جودة أداء العمل وفقاً لأعلى معايير الجودة المعتمدة ائتمانياً، وبما يتناسب مع تعليمات سلطة النقد الفلسطينية.

■ المواكبة والتكيف بشكل سريع ومتقدم مع كافة الوسائل الجديدة الخاصة بالرقمنة (Digitization) والعمل على أتمتة كافة العمليات الائتمانية وتحسين أدائها، وبما يتلاءم مع المعايير المثلى لخدمة المستفيدين وعدم تجاوز التعليمات والسياسات الرقابية على الائتمان.

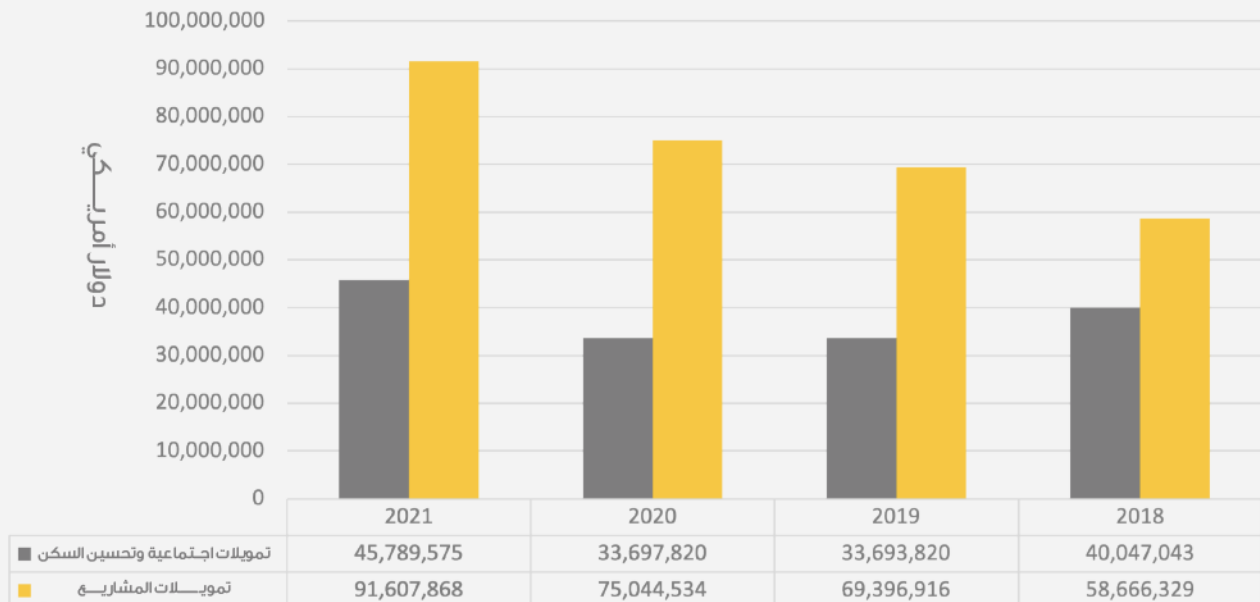
■ تم تعزيز الدائرة من خلال تعيين رئيس قسم متخصص في ادارة محفظة المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

■ تم تعزيز العمل مع البرامج الخاصة بضمان القروض والتي تساهم في تخفيف العبء والتكاليف على المستفيدين بالشروط المتعلقة بالضمانات، وتم انجاز وتنفيذ مشروع

مؤشرات الأداء الرئيسية 2018-2021

2021	2020	2019	2018	
137,397,443	108,742,354	103,090,736	98,713,37	قيمة المحفظة النشطة
26,029	26,244	29,594	35,945	عدد القروض النشطة
%98.17	%96.41	%96.17	%95.24	نسبة سداد القروض
258	277	310	301	عدد الموظفين
37	37	37	37	عدد الفروع
%51	%43	%39	%41	نسبة الحصة السوقية

المحفظة القائمة / تمويلات الشركة بالدولار

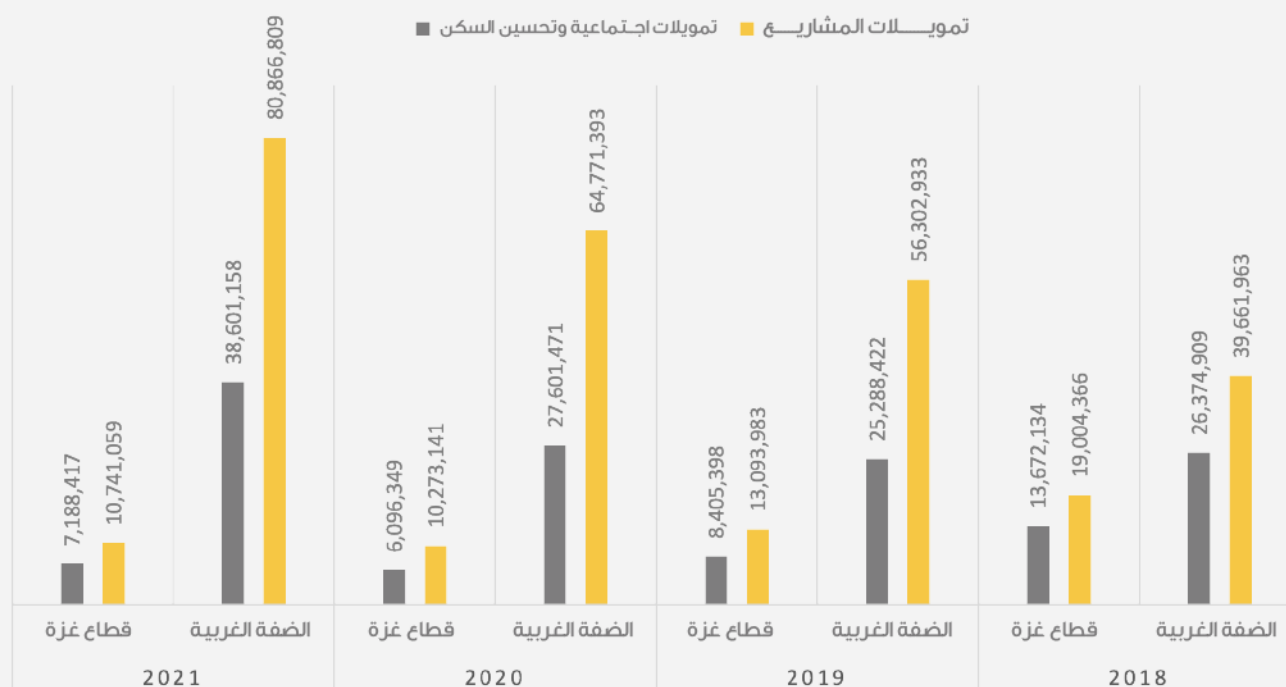


المحفظة القائمة /تمويلات الشركة بالدولار

	الضفة الغربية			قطاع غزة			
	المجموع \$	تمويلات المشاريع	تمويلات اجتماعية وتحسين سكن	المجموع \$	تمويلات المشاريع	تمويلات اجتماعية وتحسين سكن	
2018	66,036,872	39,661,963	26,374,909	32,676,500	19,004,366	13,672,134	
2019	81,591,355	56,302,933	25,288,422	21,499,381	13,093,983	8,405,398	
2020	92,372,864	64,771,393	27,601,471	16,369,490	10,273,141	6,096,349	
2021	119,467,967	80,866,809	38,601,158	17,929,476	10,741,059	7,188,417	

نوع المنتج	2018	2019	2020	2021
تمويلات اجتماعية وتحسين سكن	40,047,043	33,693,820	33,697,820	45,789,575
تمويلات المشاريع	58,666,329	69,396,916	75,044,534	91,607,868
المجموع \$	98,713,372	103,090,736	108,742,354	137,397,443

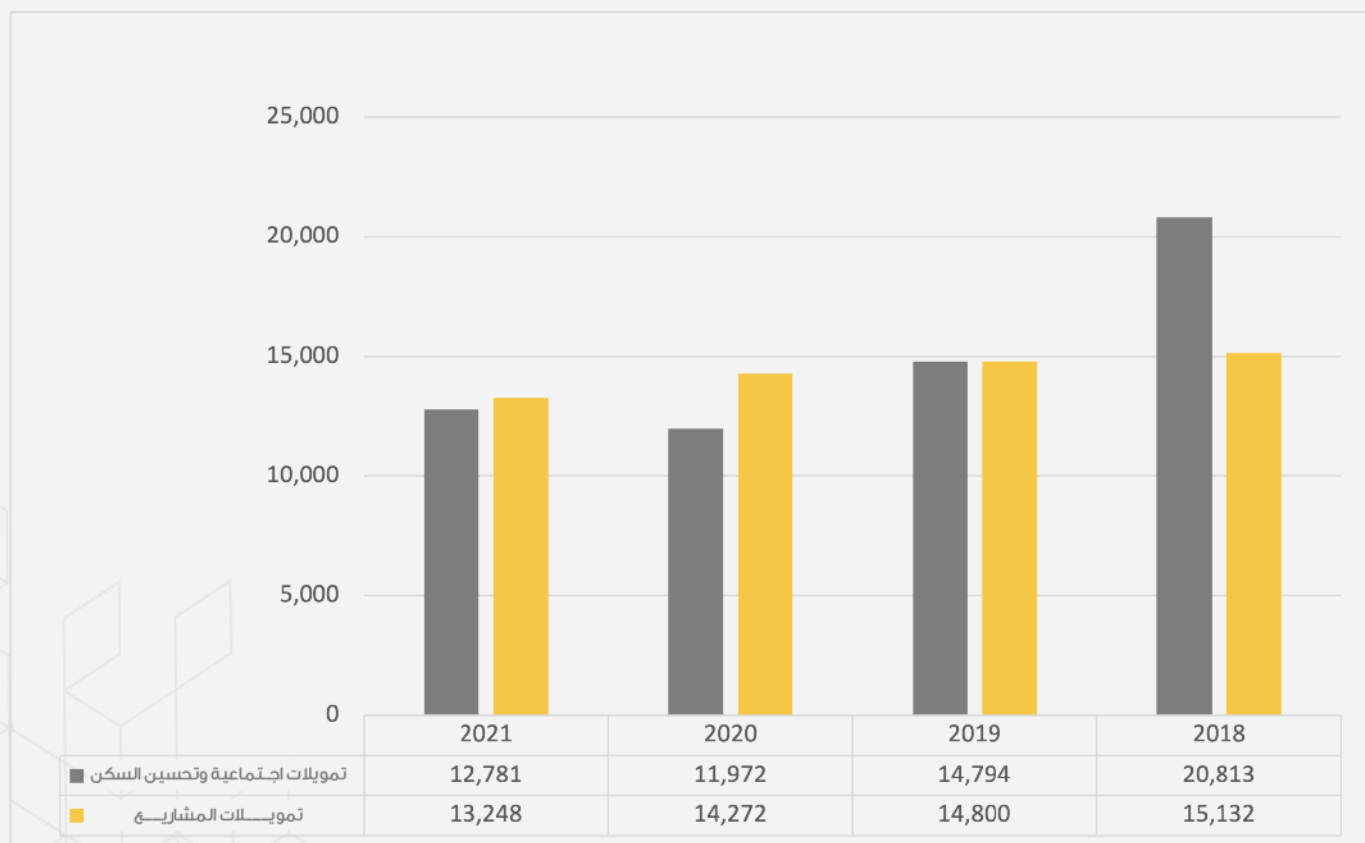
المحفظة القائمة /تمويلات الشركة بالدولار



المحفظة القائمة / تمويلات الشركة بالعدد

نوع المنتج	2018	2019	2020	2021
تمويلات اجتماعية وتحسين سكن	20,813	14,794	11,972	12,781
تمويلات المشاريع	15,132	14,800	14,272	13,248
المجموع	35,945	29,594	26,244	26,029

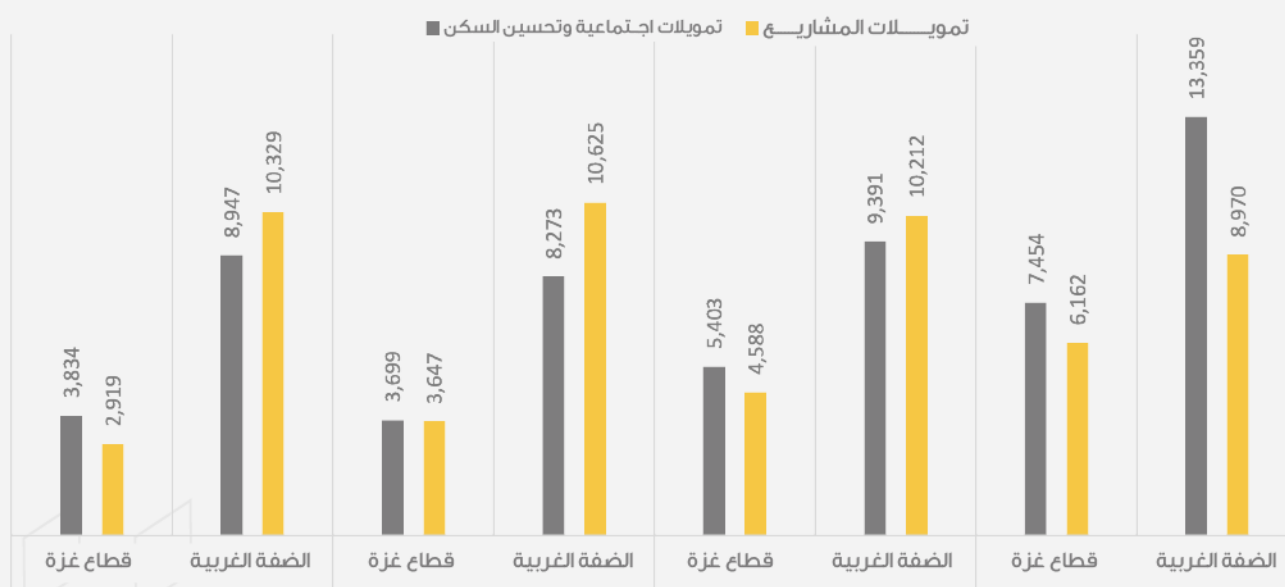
المحفظة القائمة / تمويلات الشركة بالعدد



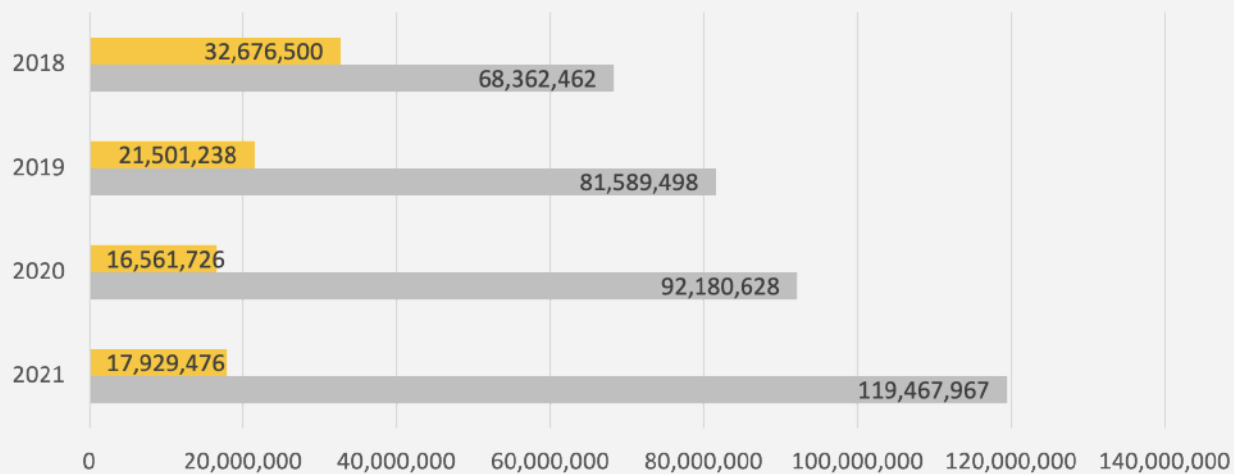
المحفظة القائمة /تمويلات الشركة بالعدد

إجمالي المحفظة	الضفة الغربية			قطاع غزة			
	المجموع	تمويلات المشاريع	تمويلات اجتماعية وتحسين سكن	المجموع	تمويلات المشاريع	تمويلات اجتماعية وتحسين سكن	
35,945	22,329	8,970	13,359	13,616	6,162	7,454	2018
29,594	19,603	10,212	9,391	9,991	4,588	5,403	2019
26,244	18,898	10,625	8,273	7,346	3,647	3,699	2020
26,029	19,276	10,329	8,947	6,753	2,919	3,834	2021

المحفظة القائمة /تمويلات الشركة بالعدد

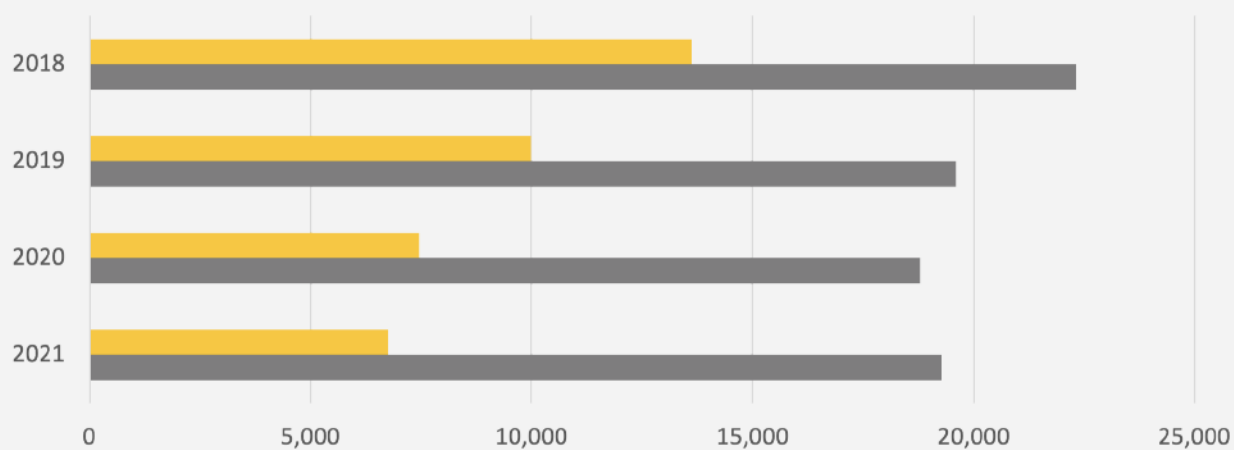


التمويلات حسب المنطقة الجغرافية



	2021	2020	2019	2018
قطاع غزة	17,929,476	16,561,726	21,501,238	32,676,500
الضفة الغربية	119,467,967	92,180,628	81,589,498	68,362,462

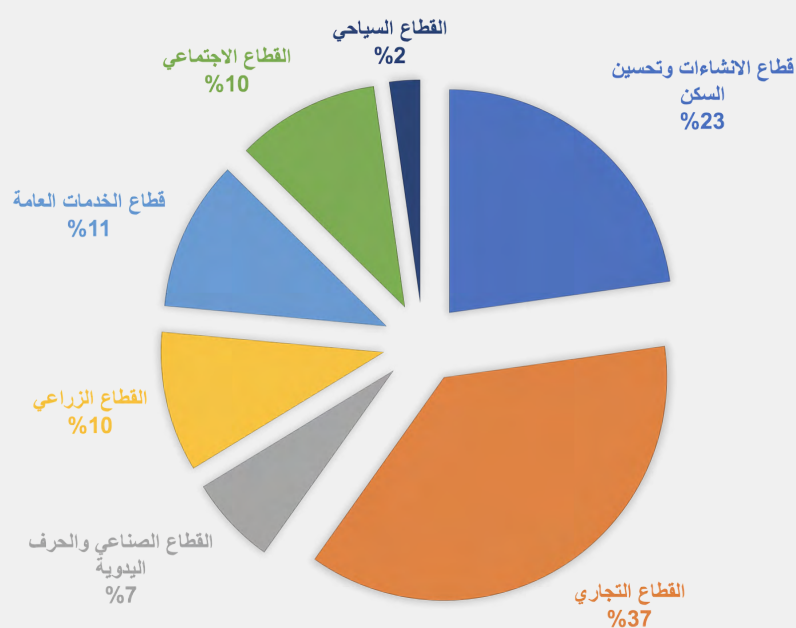
عدد المستفيدين حسب المنطقة الجغرافية



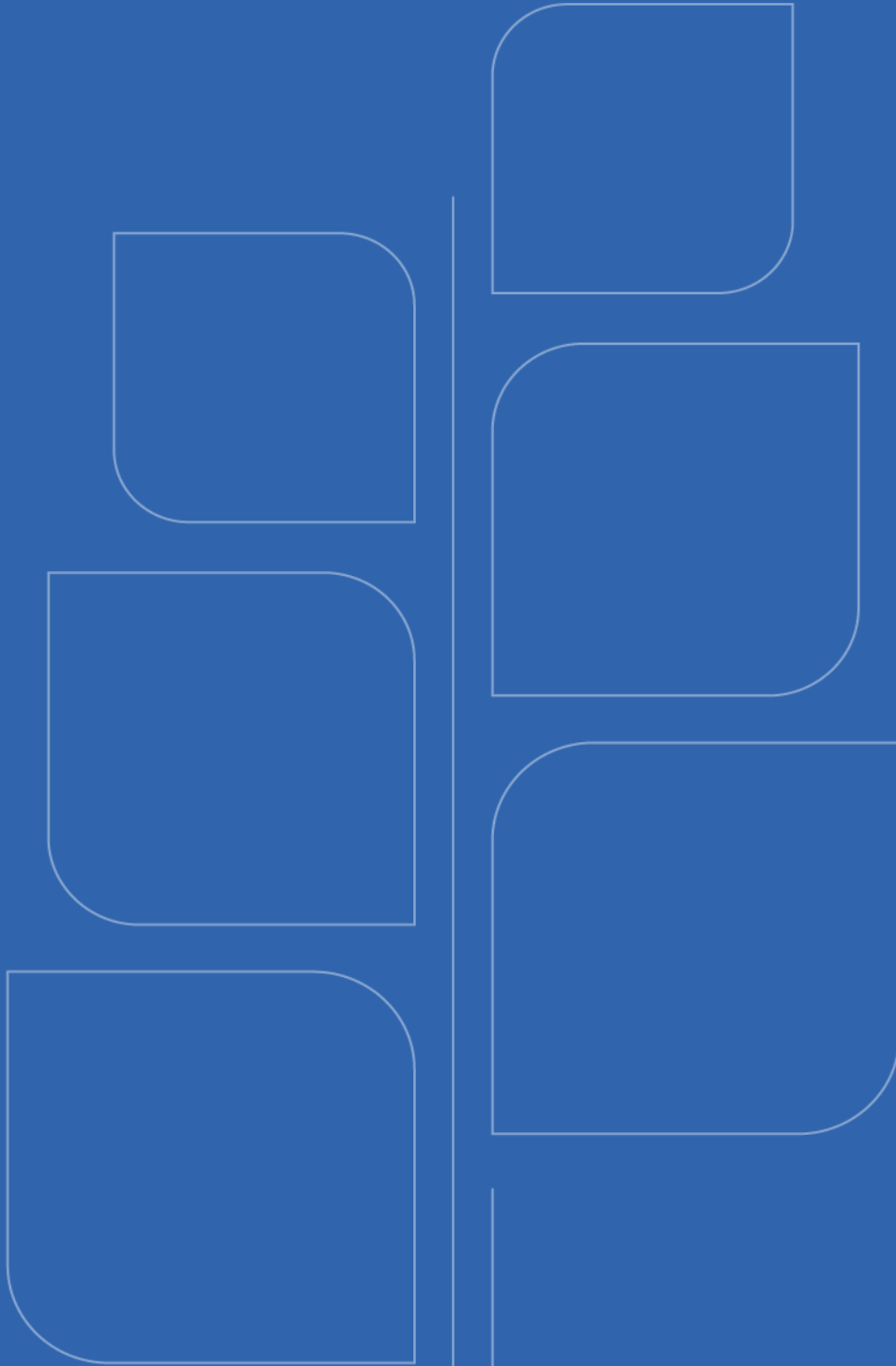
	2021	2020	2019	2018
قطاع غزة	6,753	7,453	9,992	13,616
الضفة الغربية	19,276	18,791	19,602	22,327

معلومات عامة بالدولار الأمريكي	عدد المستفيدين	% من الإجمالي	المحفظة القائمة	% من الإجمالي
مستفيدات نساء	8,712	%33.5	39,994,936	%29.1
مستفيدون من المناطق الريفية	686,01	%41.05	874,129,84	%35.03
مستفيدون شباب سنة 35-18	568,13	%52.12	011,236,65	%47.48
نسبة التمويلات الممنوحة بعملة الشيقل	%13.92		%22.74	

المحفظة القائمة حسب القطاعات



البنية التحتية لخدمة المستفيدين من الشركة	كما في 2021/12/31
فروع الشركة في المناطق الريفية والمخيمات	19
فروع الشركة في المدن	18
عدد المستفيدين الجدد خلال الفترة	6,021



دائرة رأس المال البشري
شركاء النمو والتغيير

إيماناً منا جميعاً بأن موظفي فاتن هم رأسمالها الحقيقي والصف الأول الفاعل في تحقيق رؤية الشركة ونموها وتطورها ، فقد قامت دائرة رأس المال البشري بمجموعة من المشاريع التطويرية التي ساهمت بشكل فعلي في توفير بيئة عمل إيجابية وداعمة للشركة على النحو الآتي :

1.مشروع تحديث الهيكل التنظيمي (الهيكل العام

وهياكل الدوائر والفروع).

تمت إعادة دراسة الهيكل التنظيمي العام للدوائر والفروع استناداً للخطة الاستراتيجية وخطة التحول لبنك تنموي بهدف تطوير الهيكل لخدمة المرحلة الحالية والقادمة.

2.مشروع تحديث الأوصاف الوظيفية

تمت مراجعة الاوصاف الوظيفية استناداً للهيكل التنظيمية المحدثة وتضمنين الجدارات في الاوصاف الوظيفية لتكون مدخلاً أساسياً في عملية التوظيف والتدريب وتطوير رأس المال البشري.

3.دليل الموظف

تم تحديث نظام عمل الموارد البشرية بمراجعة كافة السياسات والانظمة والتعليمات واللوائح الداخلية وتضمنينها بشكل فاعل بداخل الدليل الذي تم اعتماده من مجلس الادارة والمصادقة عليه من وزارة العمل الفلسطينية.

4.المسار الوظيفي

تم تحديد الفئات الوظيفية بالرجوع الى دليل الموظف وتحديد مدى كل فئة وظيفية وخطة مسار وظيفي افقية

للتدرج في كل مستوى من الفئات استناداً الى المعايير الموضوعية، بالإضافة الى انه تم تحديد مزايا ومنافع مرتبطة بكل فئة.

5.تقييم الاداء

تم تطوير دليل تقييم الاداء وبناء عليه تطوير سياسة لعملية التقييم السنوي تستند الى تقييم الانجاز في الاهداف السنوية بالإضافة الى تضمين الجدارات في نماذج التقييم لتفعيلها بشكل تكاملي مع ما ورد في الاوصاف الوظيفية.

6.تقييم الوظائف

تم تحديد وتصنيف الوظائف في فاتن وفقاً لأهميتها للشركة ودورها الفاعل في عملية التحول المستقبلي وتحديد قيمة لكل وظيفة بناء على اسس ومعايير ومنهجية علمية بهدف بناء سلم رواتب استناداً الى قيمة الوظائف وأهميتها للشركة.

بيانات الموظفين كما في 31.12.2021



عدد الفروع: 37



عدد الإناث: 97



عدد الذكور: 161



عدد موظفي
فاتن الكلي: 258

تمكين رأس المال البشري

تولي الشركة اهتماما كبيرا بتمكين رأس المال البشري لديها من خلال تعزيز المواهب والامكانيات والقدرات المتوفرة لديهم وتقوم بتعزيز تطويرهم الوظيفي من خلال ترشيحهم لفرص الترقية الوظيفية واستلام وظائف أعلى استنادا الى أسس مهنية ممنهجة.

- كانت نسبة التطوير الوظيفي الداخلي 31.4% من إجمالي الموظفين.

تم عقد برامج تدريبية بواقع 19 برنامج خلال عام 2021 وفقاً للتقسيم التالي:

- برامج فنية 11

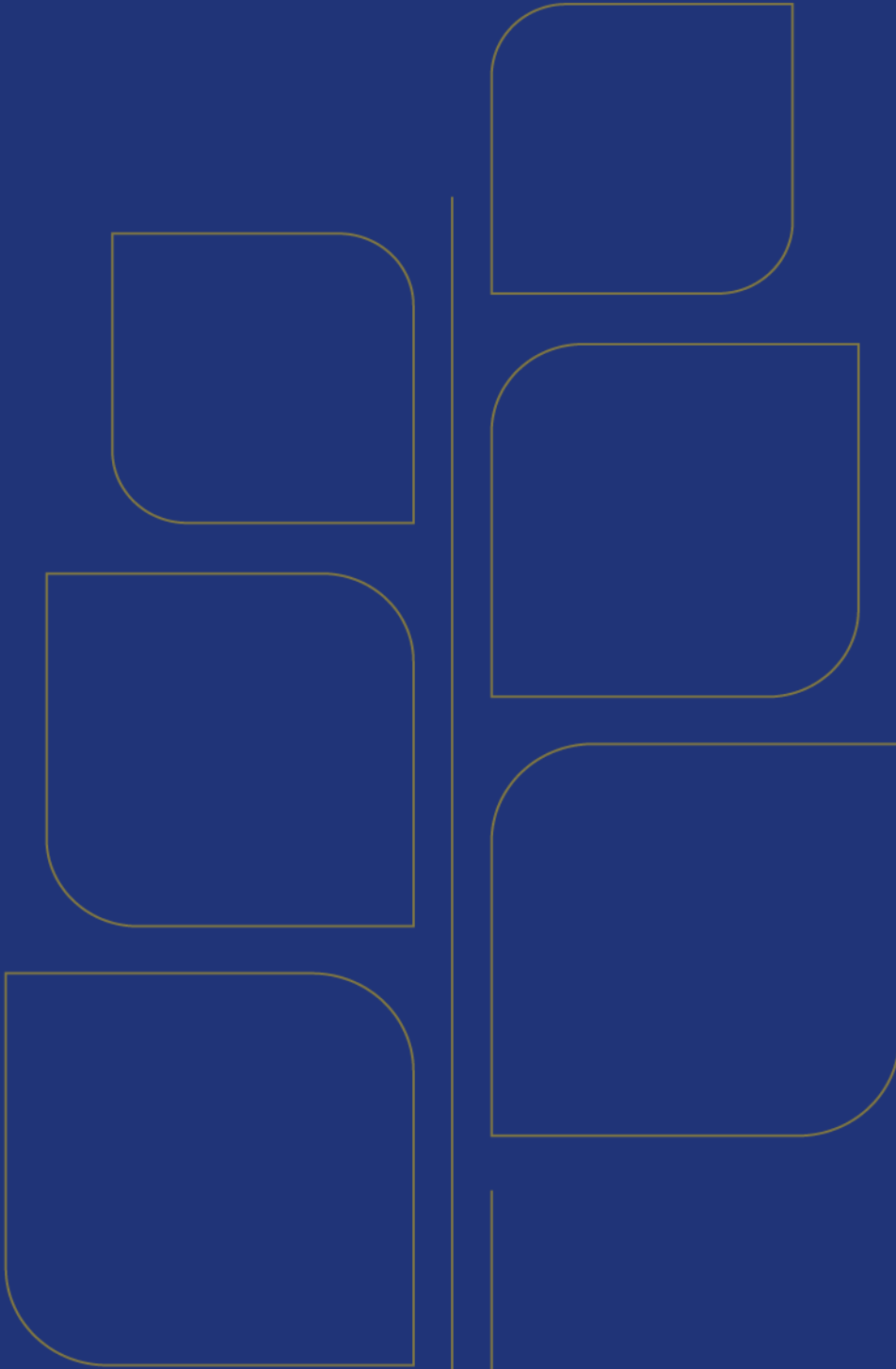
- برامج مهارات حياتية 8

- تم تدريب غالبية الموظفين بعدد 249 (87 إناث ، 162 ذكور) ونسبة بلغت 96.5%

- تم اجراء دراسة لقياس الرضى الوظيفي في الشركة وبناء برامج لرفع مستوى الرضى الوظيفي للفترة المقبلة.

الآتمة وعمليات التحول الرقمي

انطلاقاً من توجه الشركة نحو تعزيز الرقمنة بكافة عملياتها داخلياً وخارجياً، قامت دائرة رأس المال البشري بآتمة النماذج المستخدمة في تقديم الخدمات للموظفين حيث تم التحول من الاستخدام الورقي الى الاستخدام الإلكتروني .



دائرة تكنولوجيا المعلومات
محرك التغيير في عالم السرعة

تماشياً مع توجهات العصر الحديث واهتمامات الجيل الناشئ، تعمل شركة فاتن باستمرار على مواكبة التطورات التكنولوجية وملاءمتها للعمليات المالية والإدارية على نطاق الشركة داخلياً وخارجياً، وقد كانت جائحة كورونا التي امتدت لعام 2021 دافعاً لشركة فاتن لتعزيز اهتمامها برقمنة خدماتها وعملياتها، وعليه أولت أهمية كبرى واستثمرت مواردها بدائرة تكنولوجيا المعلومات، والتي كان من أبرز إنجازاتها:

1. اعداد استراتيجية الرقمنة والبدء بتنفيذ بنودها
2. اعداد استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والبدء بتنفيذ بنودها.
3. اعداد سياسات وإجراءات دائرة تكنولوجيا المعلومات والبدء بتنفيذها.
4. ربط نظام تسلسل العمل مع نظام الاستعلام الائتماني لسلطة النقد.
5. المساهمة في إطلاق الفرع الافتراضي وربطه مع نظام تسلسل العمل.
6. المساهمة في إطلاق منصة محامي الشركة.
7. المساهمة في إطلاق وأتمته منصة نظام التأمين الصحي للموظفين.
8. أتمته طريقة انشاء ملف زبون على تيمينوس وربطه مع نظام تسلسل العمل.
9. أتمته الربط مع قوائم التجميد وتطوير نظام مكافحة غسل الأموال.
10. إطلاق نظام البريد الإلكتروني 356 من مايكروسوفت.
11. إطلاق تطبيق فاتن FATEN App على الهواتف الذكية المحمولة
12. إطلاق نظام التبليغ عن المشاكل Ticketing System.
13. تطبيق نظام مراقبة الشبكات PRTG.
14. تطبيق نظام حماية البريد الإلكتروني Mail Security.
15. أتمته العديد من العمليات للعديد من الدوائر مثل التحصيل، الائتمان، راس المال البشري، الشؤون الإدارية، التنفيذ، المالية.



دائرة التسويق والعلاقات العامة
والشمول الرقمي ... حلقة الوصل
مع جمهورنا وموظفينا

تعمل دائرة التسويق والعلاقات العامة والشمول الرقمي على إيصال رسائل الشركة لجمهورها المستهدف من خلال كافة القنوات المتاحة بين أيديهم، كما تقوم بشكل أساسي بتحسين تجربة العملاء من خلال مواكبة كافة التطورات التكنولوجية لضمان وصول خدماتها ومنتجاتها بالطريقة المثلى، كما تشكل الدائرة حلقة الوصل بين الشركة ومستخدميها القائمين وجمهورها الداخلي المتمثل بموظفيها من جهة ، وجمهورها الخارجي المتمثل بمستخدميها المحتملين من جهة أخرى ، ومن أهم إنجازاتها لهذا العام :

على صعيد جمهورنا الخارجي

■ اعتماد استراتيجية اتصالات التسويق واستراتيجية التسويق الرقمي.

■ تقسيم السوق لفئات مختلفة حسب اهتماماتها، والانطلاق بعدة سلاسل بمحتوى تسويقي وتعريفي وتثقيفي عبر قنوات التواصل الاجتماعي موجهة لكل من هذه الفئات المستهدفة.

■ تعزيز الشمول المالي من خلال توفير محتوى تثقيف مالي متمثل في سلسلة رقمية على قنوات التواصل الاجتماعي تحت عنوان #مستقبلك_أفضل_بوعيك_المالي، سهل الوصول والفهم لكافة فئات المجتمع.

■ رقمنة كافة خدمات فاتن المقدمة للجمهور من خلال إطلاق فرع فاتن الافتراضي ، وهو الفرع الأول من نوعه بين مؤسسات الإقراض الصغير والمتوسط في الشرق الأوسط وقد تم تطويره تماشياً مع رؤية شركة فاتن الاستراتيجية في تحقيق الشمول المالي ، وتسهيل حصول مستخدميها الحاليين على خدمات متنوعة وتنفيذ معاملاتهم من أي مكان وفي أي وقت دون الحاجة لزيارة فروعنا.

■ بلغ عدد التمويلات الإلكترونية المصدرة من خلال القنوات الرقمية للعام 2021، 245 تمويل ، بقيمة 1,368,625 دولار ، وبالتالي ارتفع عدد التمويلات المصدرة عن العام السابق بنسبة 200 % ، حيث بلغ عدد القروض المصدرة خلال العام 2020 ، 46 تمويل بقيمة مقدارها 217,333 دولار .

■ رقمنة كافة خدمات فاتن المقدمة للجمهور من خلال إطلاق فرع فاتن الافتراضي وهو الأول من نوعه في الشرق الأوسط.

■ التشبيك مع شركات تدعم رقمنة الخدمات المالية، مثل شركات المحافظ الإلكترونية، واستضافتهم في فروع الشركة لتوعية الزوار عن كيفية استخدام الخدمات الرقمية هذه بما يوفر عليهم الوقت والجهد والتكاليف.

■ الاستمرار بالتعاون المشترك مع وسائل الإعلام المحلية لإيصال رسائل شركة فاتن وأهدافها لكافة فئات المجتمع والتي تبين اعتمادها على وسائل الإعلام هذه بالتعرف على خدمات الشركة المختلفة.

■ اعتماد هوية بصرية جديدة لفاتن تمهيداً لهدفها الاستراتيجي بالتحول لبنك تنموي متخصص، وإطلاقها للجمهور.

■ توحيد الهوية البصرية داخليا في الفروع.

■ مركزية كافة أنشطة التسويق.

على صعيد جمهورنا الداخلي

■ تعزيز الاتصال والتواصل الداخلي ونشر وتوحيد ثقافة الشركة المرجوة من الإدارة العليا بين الموظفين من خلال الاستثمار بالقنوات الرقمية التي يستخدمها الموظفون لتناقل أخبار الشركة وتجارب الموظفين (مجموعات الفيسبوك، والإيميلات) ليكونوا على اطلاع واستعداد تام للإجابة على كافة استفسارات الجمهور.

■ الانطلاق بنشرة إخبارية شهرية على شكل مجلة تفاعلية تحتوى أخبار الشركة وأخبار الموظفين على الصعيد المهني والشخصي، لتعزيز انخراط الموظفين في الشركة والتحسين من تجربتهم فيها من خلال بناء علاقات متقاربة ووطيدة بينهم.

■ توفير الدعم لموظفي الفروع بدورهم في الترويج والتعريف عن شركة فاتن من خلال توفير مواد ترويجية تخدم حملات الشركة التسويقية المختلفة.

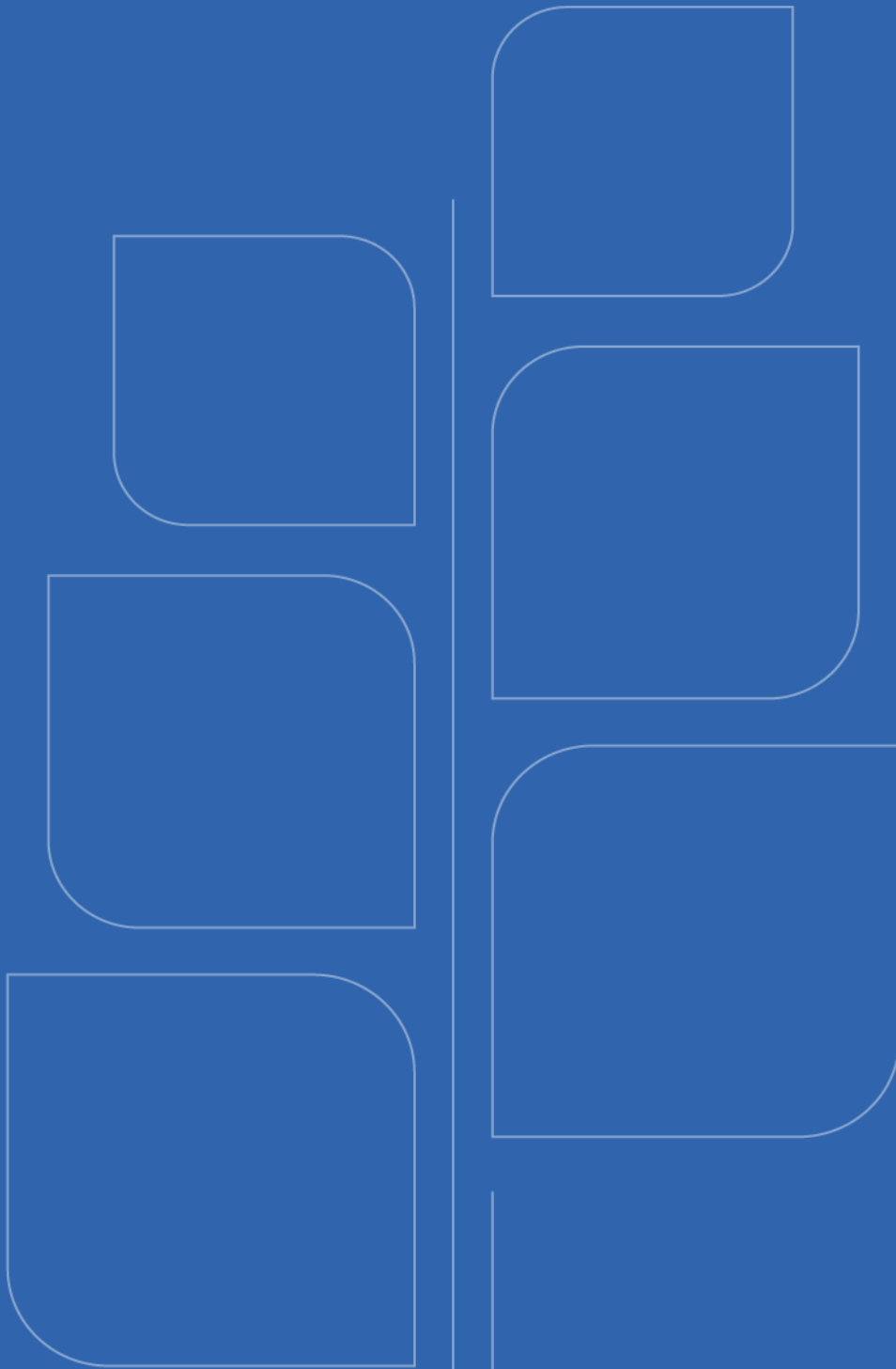
■ تقديم التدريبات حول كيفية استخدام الموظفين للقنوات الرقمية وتسخيرها لخدمة أهداف الشركة ورؤيتها بتعزيز الشمول المالي.

■ تشجيع المشاركة في مختلف الفعاليات لموظفي الشركة لخلق بيئة إيجابية يشعر بها الموظف بالانتماء والسعادة لوجودهم ضمن فريق عمل وإدارة تهمها تجربتهم وأفكارهم الإبداعية للتطوير .

دائرة الشؤون الإدارية... وجهة
الدعم الفني للشركة وموظفيها

وهي الدائرة الداعمة لأعمال الشركة وموظفيها ، مهمتها توفير بيئة عمل عصرية تلبي الاحتياج لهم بما يشمل المستلزمات اليومية ليحظوا بتجربة عمل إيجابية تحفز الإنجاز والإبداع المستمر ، ومن أهم أعمال الدائرة للعام 2021 :

- الانتهاء من اعمال تشطيب فرع الظاهرية في الموقع الجديد تمهيدا لنقل الموظفين اليه بداية العام 2022
- إعداد المخططات وجداول الكميات والتحضير لأعمال تشطيب موقع فرع اليامون الجديد.
- إعداد المخططات وجداول الكميات والتحضير لأعمال إعادة تأهيل فرع بيرزيت
- إعداد المخططات وجداول الكميات والتحضير لأعمال تشطيب موقع فرع بديا الجديد.
- الإعداد والتخطيط لأعمال اعاده تأهيل موقع فرع أريحا.
- الإعداد والتخطيط لأعمال اعاده تأهيل فرع رام الله.
- البدء في إجراءات نقل فرع الخليل الى موقع جديد.
- البدء بتنفيذ مشروع الآرمات بحسب تصميم الشعار الجديد لفروع الشركة.
- اعتماد أثاث مكتبي جديد وموحد لجميع فروع الشركة.
- استحداث سياسات واجراءات اتلاف الوثائق والمستندات.
- استحداث سياسات واجراءات ادارة الموجودات الثابتة.
- مركزية عمليات الشراء بمختلف مستوياتها.
- البدء في مشروع اتلاف الوثائق والمستندات القديمة في الفروع.
- أتمته عمل البريد الداخلي.
- تطوير سياسات الدائرة بما يواكب التطور المستمر في الشركة.

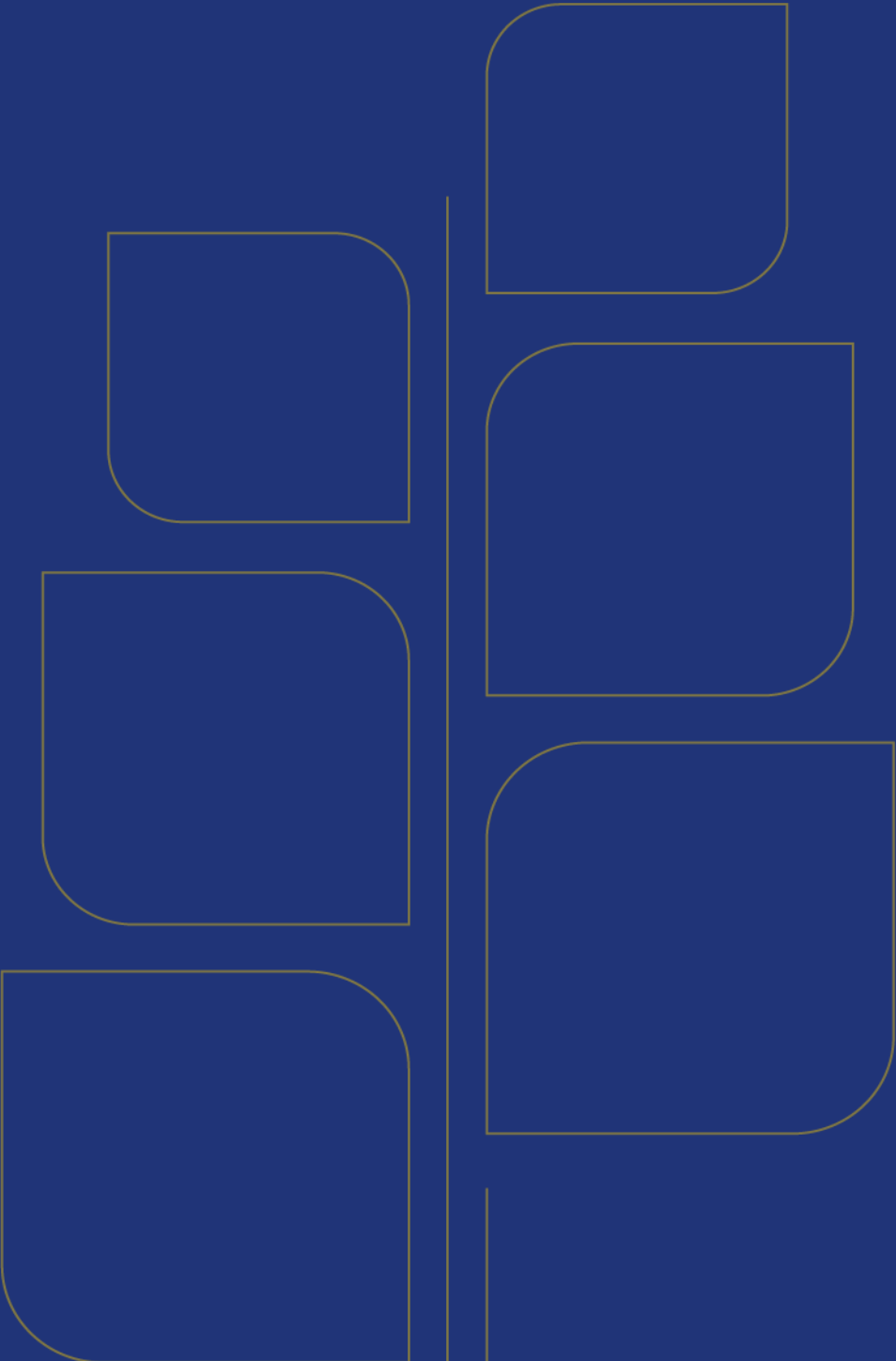


دائرة الاستثمار
والخزينة

خلال العام 2021، قام فريق الإستثمار بتجنيد مبلغ 29 مليون دولار من السيولة اللازمة للإقراض من خلال التواصل الفعال مع الصناديق والمؤسسات المالية المحلية والعالمية ومنصات التمويل الجماعي (KIVA) التي وضعت ثقتها في فاتن.

وبهدف فتح آفاق جديدة من التعاون لخدمة أهداف الشركة، تم استقطاب ممولين جدد مثل: بنك تريودوس ومدرسة فرانكفورت للتمويل والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية وصندوق كيفا ، بالإضافة إلى التواصل الإيجابي مع البنوك المحلية للمضي قدماً في الحصول على تمويلات جديدة تدعم جهود فاتن في تحقيق رسالتها ورؤيتها.

وتماشياً مع الأهداف التنفيذية التي تضعها الإدارة العليا والإئتمان في تحديد نسبة النمو السنوي، تم العمل على تجهيز خطة الإحتياجات التمويلية للشركة للعام المالي 2022 بقيمة 60 مليون دولار وتم توقيع اتفاقيات بمبلغ 32 مليون دولار منها كتمويلات مؤكدة.



الإمتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

في إطار تعزيز التزام وتوافق شركة فاتن مع متطلبات التشريعات والتعليمات المعمول بها في فلسطين، يعمل قسم الامتثال كقسم مستقل يعنى بالإشراف على الالتزام بالأنظمة والقوانين والتشريعات الصادرة عن الجهات الرقابية المختلفة وذلك للوصول إلى الممارسات السليمة.

وعلى صعيد إنجازات القسم ، فقد تم حصر كافة القوانين والأنظمة والتعليمات للشركة وتثقيف وتوعية كافة الموظفين بمفهوم الامتثال من خلال ورش العمل والدورات التدريبية.

تهدف شركة فاتن إلى الوصول لأفضل المعايير المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب من كافة الجوانب وذلك من خلال امتثال الشركة لجميع القوانين والأنظمة والتعليمات وقواعد السلوك والمعايير والممارسات السليمة الصادرة عن الجهات الرقابية المحلية والدولية.

وفي ضوء التطورات الدولية وانسجاماً مع الممارسات الفضلى في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومتطلبات الجهات الرقابية فقد قامت إدارة قسم الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بالتالي:

- إعداد دليل الامتثال ومراجعاته وتحديثه بشكل دوري.
- إعداد منهجية فعالة لضمان امتثال الشركة لجميع القوانين والتشريعات النافذة وأي إرشادات ذات علاقة.
- رفع التقارير الدورية حول نتائج أعمال ومراقبة الامتثال إلى الإدارة العليا ولجنة التدقيق وإدارة المخاطر المنبثقة عن مجلس الادارة.
- تقييم ومتابعة مدى تطبيق متطلبات الحوكمة في الشركة.
- الحصول على الشهادة المتخصصة في الامتثال (Certified Compliance Specialist).
- اعتماد نظام آلي لفحص كافة المستفيدين القائمين والجدد للتأكد من عدم إدراجهم ضمن القوائم الدولية المحظور التعامل معها مثل قوائم (UN / EU).
- اعتماد نظام آلي لتصنيف المخاطر حسب متطلبات مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب .
- إصدار بعض الأنظمة والتعليمات لاكتشاف العمليات المشتبه بها لحماية الشركة من استغلال نظامها المالي والحد من عمليات غسل الاموال وتمويل الارهاب.

علماً أن شركة فاتن هي من أوائل شركات الاقراض في فلسطين التي امتثلت لتعليمات سلطة النقد الفلسطينية بخصوص استحداث قسم خاص بالامتثال ومكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب.

إدارة المخاطر

تعمل إدارة المخاطر في الشركة بمثابة الحارس الدؤوب لأعمالها، الذي يضمن تجنب المخاطر ومعالجتها حال ظهورها، وحرصاً من إدارة الشركة على استمراريته بالتقدم على نهج صحيح وفعال، قامت بالاستثمار في قسم إدارة المخاطر والتطوير منه في عدة جوانب أثمرت بالنتائج التالية:

تم البدء بمشروع بناء مجموعة من أدوات قياس المخاطر وإدارتها من خلال مشروع يستمر حتى العام الحالي بالتعاون مع مدرسة فرانكفورت في ألمانيا، حيث تم اكتساب مجموعة من الخبرات والمعرفة من خلالهم والتي ساهمت في عملية إدارة وقياس مخاطر الشركة لدينا في المجالات التالية:

- تحديث سياسة إدارة المخاطر واجراءات العمل.
- إعداد خطة استمرارية العمل في الأزمات والكوارث.

• أتمتة وتطوير كافة أدوات القياس والتقارير الرقابية الخاصة بإدارة المخاطر ورفع التقارير الدورية إلى الإدارة التنفيذية ولجنة المخاطر والتدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة.

• إدارة المخاطر الموجودة والمطلوبات.

• رفع التقارير الدورية حول نتائج أعمال إدارة المخاطر إلى الإدارة العليا ولجنة التدقيق وإدارة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة.

• دراسة وتحليل كافة منتجات الشركة بالإضافة إلى دراسة إجراءات عمل الدوائر والفروع في الشركة والتأكد من تغطيتها لجوانب إدارة المخاطر.

• عمل دراسة لتحديد نسبة المخاطر المقبولة والتي يمكن للشركة ان تتحملها في حال حدوثها.

• التأكد من جودة المحفظة الائتمانية خلال العام والتأكد من عدم وجود أية تجاوزات أو مخالفات في المحفظة الائتمانية.

• وضع سياسة للأمن والسلامة العامة والتأكد من تطبيقها حسب الأصول.

• العمل على إعداد سياسة للتسعير المستندة إلى المخاطر.

الأداء الاجتماعي وحماية حقوق العملاء

استكمالاً لمسيرة العمل وتحقيقاً للأهداف التنموية لشركة فاتن من خلال قسم الأداء الاجتماعي بتحقيق الرسالة وتجسيدها على أرض الواقع عبر العمل على متابعة تطبيق والتزام الشركة بدوائرها وكافة أقسامها بالمعايير العالمية للأداء الاجتماعي والمبادئ الأساسية لحماية حقوق العملاء.

استمر العمل في العام 2021 على تحديث المنظومة الداخلية للشركة من خلال العمل بشكل مشترك مع الدوائر والأقسام ذات العلاقة للتطبيق الأمثل للمعايير الأساسية لضمان تقديم أفضل الخدمات بجودة عالية تلبي احتياجات الجمهور وتوقعاتهم.

على إثر جائحة كورونا وما تبعها من تسارع في التحول الرقمي والتوجه نحو أساليب عمل جديدة باستخدام وسائل تقنية حديثة، كان لا بد من مواكبة هذا التطور ولذا تم تقديم تدريب في مجال التسويق الإلكتروني لمجموعة من مستفيدات شركة فاتن لمساعدتهن على مواكبة التطور التكنولوجي لترويج منتجاتهن من خلال منصات التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية، من خلال تزويدهن بالمعارف والخبرات الملائمة للتحول من التسويق التقليدي إلى التسويق الإلكتروني باستخدام أدوات وطرق وأساليب حديثة.

في ذات الإطار، تم طرح خدمة التشبيك ما بين أصحاب المشاريع ومختصين من ذوي إختصاصات مختلفة ومتنوعة من خلال منصة MicroMentor وهي منصة اجتماعية توفر فرصة لجمهور ومستفيدي فاتن لإنشاء علاقات تشبيك مع مرشدين مختصين في عدة مجالات لمساعدتهم في إدارة مشاريعهم وحل مشكلاتهم وتحقيق أهدافهم للحصول على نتائج أفضل.

على صعيد آخر، تابع القسم وبالتنسيق مع دائرة رأس المال البشري على تنظيم البيئة الداخلية للشركة وتحقيق أفضل معايير العمل من خلال الاستمرار بتقديم ما هو أفضل لموظفي الشركة وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وسط بيئة عمل مريحة ومناسبة للوصول إلى الأهداف بأفضل النتائج.

كما واستمر العمل في قسم الأداء الاجتماعي للعام 2021 على خلق شراكات وتشبيك علاقات مع مؤسسات عالمية ومحلية لتحقيق منافع تعود بشكل مباشر على مستفيدينا ومشاريعهم.

شركاؤنا ،، داعمون لمسيرة نجاحنا



التكافل الاجتماعي... رسالة سامية مبنية على العطاء

إن الدور الإنساني لشركة فاتن وموظفيها تجاه أبناء مجتمعهم ، وإيمانهم بالقيم المؤسسية التي تعكس جوانب إنسانية والشعور بالمسؤولية الصادقة تجاه أبناء شعبهم ممن يعانون أوضاعاً معيشية وإجتماعية صعبة ، تساهم مثل هذه المبادرات الطوعية الى التخفيف ولو بجزء بسيط من معاناة أهلنا ، وتأتي مبادرات موظفيها الطوعية نابعة من فلسفة العطاء ومن شعارها المؤسسي " نساعد الناس ليساعدوا انفسهم " .

• خلال العام 2021 تم التبرع بمبلغ (16000) دولار أمريكي لتغطية (32) منحة جامعية لأبناء وبنات المستفيدين من تمويلات فاتن ، حيث يتم ارسالها مباشرة لحساب الطالب /ة الجامعي بالتنسيق مع الدوائر المالية في الجامعات الفلسطينية .
تم تأسيس هذا الصندوق بمبادرة طوعية من موظفي فاتن منذ العام 2018 بالتبرع باقتطاع جزء من رواتبهم الشهرية لصالح تغطية تكاليف تعليم أبناء وبنات المستفيدين من تمويلات وخدمات فاتن وضمن معايير محددة تلتزم بها لجنة مختصة لاختيار من تنطبق عليهم الشروط للاستفادة من هذه المنح.
ومنذ نشأة الصندوق في العام 2018 ولغاية نهاية العام 2021 تم منح (202) طالبة وطالب من بنات وأبناء مستفيديننا منح دراسية بما يقارب مبلغ (80000) دولار أمريكي من مختلف المحافظات في الضفة الغربية وقطاع غزة بما يغطي جامعات ومعاهد وكليات الوطن .

• مساهمة شركة فاتن بنسبة 30% في صندوق التكافل المخصص لمساعدة المستفيدين في حال عدم قدرتهم على السداد لظروف طارئة (الوفاة ، الشلل /العجز التام ، الإصابة بمرض خبيث ، تدمير الاحتلال لمشروع المستفيد) .

في فاتن ، نؤمن بتوفير الدعم للفقراء ومن يحتاجون المساعدة لتطوير مشاريعهم الصغيرة وحياتهم مثل الشباب والعائلات المعوزة، وهي رسالة مبنية على العطاء، وترك الأثر اللائق بين الناس.

قصص نجاح

« مطبخ الشيف هديل عواد - مدينة جنين »

بدأت السيدة هديل عواد من مدينة جنين مسيرتها في هذا المشروع قبل 13 عاماً بعمل المعجنات في جمعية بيت المسنين الخيرية، استمرت في عملها هذا ما يقارب العام ونصف لتنتقل بعدها إلى منزلها بمشروع بيتي لصناعة الحلويات والأكلات الفلسطينية التقليدية وبقيت على هذا الحال لمدة سبع سنوات إلى أن قررت التخصص في هذا المجال حيث حصلت على مجموعة من الدورات التدريبية والشهادات المتخصصة برتبة شيف.



شغفها للعمل وراء نجاحها

أرادت هديل تطوير مشروعها، فحصلت على تمويل من فائن لشراء أفران وأدوات وبضاعة للمشروع، وهذا مكّنها من افتتاح مشروعها الخاص متكامل الأركان باسم " مطبخ الشيف هديل عواد " في مدينة جنين، لم يمض وقت طويل على الافتتاح غير أنه وُظف خمسة نساء وبالتالي وفر الدخل لخمسة بيوت.



تُحب السيدة هديل عملها فقد أخذت الخبرة من والدتها رحمة الله عليها، وتأخذ الدعم والقوة للاستمرار من زوجها وأولادها حيث أن تفوق أولادها في تحصيلهم العلمي في المدارس والجامعات هو أكبر دافع لنجاحها، فهي تعمل من الساعة السادسة صباحاً وحتى الثامنة مساءً، تستقبل زبائنهم وتودعهم بكل محبة وتشجع النساء على العمل بمثل هذه المشاريع، واليوم يشهد كافة زبائنهم لها بابتسامتها البشوشة وقلبها الطيب وأسلوبها الرّحب.

« محيي غنام - مشروع تربية دواجن وأغنام بلدة عقابا - طوباس »

يستيقظ السيد محيي الساعة السادسة صباحاً من كل يوم لإطعام الدواجن والأغنام والإعتناء بها من حيث تعريضها لأشعة الشمس وأخذ الحليب والبيض، ويشرف بنفسه على العناية بها، إضافة الى الطبيب البيطري المختص الذي يعمل معه عند وقت ولادة الأغنام ورعاية مواليدها الجدد.



يسير الأبناء على درب الآباء ،، نجاحات متوارثة

ورث محيي حب المشروع من والده رحمة الله عليه والذي كان يمتلك مائة وخمسون رأساً من الغنم ، حصل محيي على تمويل من فائز لشراء سبعة رؤوس من الغنم الحوامل وذلك لمضاعفة العدد لديه وتحقيق الربحية وبالفعل ربح منها ما يقارب ٣٤٠٠ دينار أردني ، ويطمح مستقبلاً أن يمتلك سبعون رأساً من الغنم .



يقطن محيي في بلدة عقابا المجاورة لمدينة طوباس الغنية بسهولها ومراعيها الخضراء ، والتي تشكل بيئة خصبة ومثالية لتربية المواشي التي تعتمد بمأكلاها على الأعشاب وهذا يوفر ثمن شراء الأعلاف الصناعية لها من جهة ، ومن جهة أخرى تعطي ميزة لمنتجاتها من الألبان والأجبان وبيض الدجاج بأنها طبيعية وصحية تماماً ، وهي ميزة يبحث عنها الزبائن وقيمة مضافة لسمعة المشروع وثقة الزبائن بمنتجاته.

الانطلاقة بعد تحديات عام 2020 والتطلعات المستقبلية لشركة فاتن

كان للأحداث التي شهدتها العالم في العام 2020 أثر كبير على شركة فاتن، حيث فرض العديد من التحديات والعقبات أمام الشركة وعلى الاقتصاد المحلي والعالمي بشكل عام ، ولكن بتوجيهات إدارة فاتن الحكيمة تمكنت الشركة من الانطلاق إلى عام جديد مليء بالعديد من الفرص التي عملت عليها، ولا زالت تطور منها لرؤية نتائجها في المستقبل القريب.

من أبرز هذه الفرص هي مواكبة فاتن للتسارع الرقمي الذي انتشر حول العالم إثر جائحة كورونا، فكانت فاتن من أوائل الشركات في فلسطين التي واكبت هذا التطور وعملت على رقمنة خدماتها واستحداث قنوات جديدة مثل الفرع الافتراضي وتطبيق الموبايل والتشات بوت بالتوازي مع تطوير قنواتها الرقمية الحالية ، لتتمكن شرائح المجتمع المختلفة من الحصول على الخدمات عن بُعد لتوفير الوقت والجهد عليهم.

ومن الواجب تسليط الضوء على أهم قناة رقمية أطلقتها فاتن خلال هذا العام هي " فرعها الافتراضي " ، الذي يُعد الفرع الأول من نوعه في الشرق الأوسط ، فهو قناة رقمية بشكل كامل تحاكي تجربة التنقل في أحد فروع فاتن الحقيقية بطريقة مشوقة وسهلة في نفس الوقت.

تعمل كافة دوائر وأقسام فاتن في الوقت الحالي على دعم تهئية وتطوير البنية التحتية للشركة لتتمكن من استيعاب حجم الأعمال المستمر بالنمو، وذلك لمواكبة الهدف الاستراتيجي للشركة بالتحول الى بنك تنموي متخصص ، الأمر الذي سيمكنها من تقديم خدماتها على نطاق أوسع والوصول الى عدد أكبر من الفئات الأقل حظاً غير المشمولة في القطاع المصرفي، وذلك من خلال مركزية مصادر التمويل لتعتمد أعمال الشركة على نفسها، ما يؤدي لاستدامة أعمالها وتحقيق رؤيتها بالشمول المالي.

والى جانب التطورات التي تواكبها شركة فاتن، فهي لن تتوقف عن التقدم والعمل على عهدها الذي قطعته على نفسها، وتضع نصب أعينها في كل خطوة "نساعد الناس ليساعدوا أنفسهم" ، في الحاضر وفي المستقبل.

 1700-999-555

    faten.org