



التقرير الإداري السنوي 2012

إدارة ، قيادة ، استدامة



الفهرس

2	مقدمة
3	كلمة رئيس مجلس الإدارة
4	كلمة المدير العام
5	أعضاء مجلس الإدارة والفريق الإداري
6	المبكل التنظيمي
7	الأداء الإقتصادي والإجتماعي الفلسطيني للعام 2012
9	فاتن..قائدة التمويل الأصغر المستدام في فلسطين مسيرتنا ، رسالتنا ، رؤيتنا ، قيمنا
10	القيادة
11	الشفافية والمحاسبة
13	إنجازات ونجاحات فاتن خلال العام 2012
16	رسالة مجتمعية قوية الجانب التعليمي ، البيئي ، الصحي ، الإقتصادي ، النسوي ، الإنساني
19	مسيرتنا في الإستدامة نحو تمكين الموظفين
22	التحديات والصاعب
23	برامج مؤسسة فاتن ومنتجاتها
26	توزيع محفظة القروض على المنتجات للعام 2012
27	المؤشرات المالية
29	مقارنة بين الموازنة المقررة للعام 2012 والإنجازات على أرض الواقع
30	قصص نجاح لمقترضين وموظفين فاتن
39	التوجهات المستقبلية للمؤسسة للعام 2013

مقدمة

تمضي مؤسسة فائن قدماً لتؤكد يوماً بعد يوم التزامها بمعايير الإستدامة في جميع قطاعات أعمالها ، إذ تتبنى نهجاً يراعي كافة الجوانب الأخلاقية والاجتماعية والبيئية والاقتصادية.

يكشف هذا التقرير مدى الأهمية التي توليها " فائن " للتمسك بأعلى معايير الأخلاق والشفافية وحوكمة المؤسسات من خلال النظر في مجالات الاستدامة بطريقة متكاملة ، والايان بأن الممارسات الجيدة تضع الركيزة الأساسية لنجاح الأعمال والوصول للعالمية ، حيث تعاونت المؤسسة مع الميثاق العالمي للأمم المتحدة وكانت من الموقعين عليه في العام 2012 بهدف تعميق مشاركتها وفهمها لقضايا الإستدامة العالمية.

تحرص "فائن" على متابعة الفرص التي يمكن ان تستفيد منها لتحقيق قيمة مضافة لقطاع الإقراض الصغير والمجتمع الفلسطيني ، من خلال قدراتها الحالية وأولويات العمل.

يأخذنا هذا التقرير إلى آفاق جديدة من رحلتنا نحو الريادة ، ويضع الأساس لبذل جهود حثيثة في الأعوام المقبلة.

فاتن ... الأولى في التمويل الصغير والمتناهي الصغر في فلسطين

على مدار ثلاثة عشر عاماً ، فاتن هي المؤسسة الوطنية الأكبر حجماً في فلسطين لتقديم خدمات الإقراض الصغير ، وما يميزنا بأن الطاقة المحركة لمؤسسة فاتن هم أشخاص يتميزون بالإبداع والرغبة في التحدي وحب التعلم والتطوير والتجديد ومواكبة التطورات التكنولوجية، إنهم يسعون إلى الأفضل دائماً ونتوقع منهم ذلك ويحافظون على أعلى المستويات بمختلف الأصعدة ومواكبة السوق والطلب وحسن تلبية رغبات الزبائن وتقديم الخدمات المميزة لهم ، حيث تحدينا جميع الظروف السياسية والاقتصادية الصعبة لنترك بصمة واضحة وأثر كبير يشهد لنا بتحسين الوضع الاقتصادي لأبناء شعبنا الصامد.

عملت المؤسسة على تطوير أداؤها بمواصلة الاستثمار في تنمية قدرات العاملين بتدريبهم وتمكينهم من أجل منحهم فرص التقدم في سيرتهم المهنية في فاتن مما ينعكس إيجاباً على تميز خدمات التمويل بما يلبي تطلعات وتوقعات عملائنا.

هذا بالإضافة إلى أن فاتن زادت انتشارها بمختلف المحافظات والمدن والقرى الفلسطينية بزيادة عدد فروعها عن العام الماضي وذلك بفتح مكتب بالنصيرات بمحافظة الوسطى في إقليم غزة ومكتب بديا وعنتيل و نعلين ودورا وطوباس بالضفة الغربية، ويأتي ذلك في إطار إستراتيجية التوسع التي تنتهجها فاتن لتقديم خدمات التمويل الصغير والمتناهي الصغر لأكبر شريحة من عملائنا في كل من محافظات الضفة الغربية وقطاع غزة.

وقفنا إلى جانب أهلنا في محافظات غزة الصامدة واستطعنا التوسع والانتشار ودعمنا العديد من المشاريع الاقتصادية بالإضافة لدعمنا قروض السكن التي تساهم وبشكل كبير بإعمار ما دمره الاحتلال الإسرائيلي من أجل مساندة أهل القطاع بالصمود والتحدي، وعلاوة على ذلك فقد قمنا بتخصيص المسؤولية المجتمعية لقطاع غزة وذلك بتوفير الطاقة البديلة في العيادات الصحية وبانتظار تنفيذها.

تخضع خدمات التمويل التي تقدمها فاتن لعملية دراسة وفحص وتقييم المشاريع والأشخاص وذلك بهدف تطبيق رؤية ورسالة المؤسسة، وعلى الرغم من البيئة الحافلة بالتحديات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية التي تشهدها فلسطين بشكل يومي ومستمر إلا أن فاتن استطاعت خلال عام 2012 إصدار قروض بقيمة 26.5 مليون دولار امريكي واستفاد منها 11,597 مستفيد نتج عنها زيادة بالمحفظة بنسبة 20% وزيادة عدد المقترضين بنسبة 24% عن عام 2011 مما أوصل فاتن إلى الاستدامة المالية بنسبة 189% والتشغيلية بنسبة 206% .

حصدنا العديد من الجوائز في الأعوام السابقة سواء للمؤسسة أو لموظفيها أو لمقترضيهما أو لهذا الدرب نواصل الحصول على الجوائز حيث حصلت فاتن على جائزة جرامين جميل للقيادة على مستوى الوطن العربي لعام 2012 لدورها في مجال التمويل الأصغر لمؤسسة رائدة غير هادفة للربح تتميز في مجال القيادة والاحتفاظ بالعملاء وتقديم منتجات جديدة.

وحتى نتحقق من أننا نسير على الطريق الصحيح تجاه مستقبل أكثر استدامة من خلال أعمالنا المسؤولة فقد أولينا اهتماماً خاصاً بإعداد تقارير شفافة حول عملياتنا وأدائنا وتقدمنا نضعها بين أيدي المتعاملين معنا.

وهنا لا يسعني إلا أن أعبر عن امتناني وشكري وتقديري للزملاء أعضاء مجلس الإدارة ولشركائنا والمدير العام والإدارة التنفيذية ولجميع موظفي مؤسسة فاتن على ما بذلوه من جهد وعطاء مستمر لتحقيق التميز والإبداع والنجاح ولا أنسى أن أشكر جميع مقترضي فاتن على الثقة التي أولوها للمؤسسة بالتعامل معها وأتمنى أن تمضي قدماً على الطريق لتبقى فاتن دائماً المؤسسة الرائدة والمتميزة في مجال التمويل الصغير والمتناهي الصغر في فلسطين.

رئيس مجلس الإدارة

نبراس بسيسو

2012 ... عام الخدمة المميزة

في الوقت الذي يزخر فيه تاريخ المؤسسة الفلسطينية للإقراض والتنمية - فائن بسجل حافل غني بالإنجازات والنجاحات ، فإنه من الضروري أن نستمر بالمضي قدماً في مسيرة نجاحنا مستنديين إلى ما نمتلكه من خبرة ومعرفة اكتسبناها عبر السنوات وصولاً إلى آفاق جديدة من التقدم.

إن السعي المتواصل نحو تحقيق مستقبل مستدام هو بحد ذاته مسيرة تتطلب منا الإلتزام الراسخ والإرادة المثابرة لتحقيق الأثر الإيجابي ، وقد أكدت المؤسسة الفلسطينية للإقراض والتنمية - فائن على التزامها هذا من خلال مساهماتها وإنجازاتها على الصعيدين الإقتصادي والإجتماعي على مدى ثلاثة عشر عاماً من العطاء.

إن مؤسسة "فائن" المنتشرة في سبعة عشر موقعا من محافظات الضفة الغربية وقطاع غزة، تستهدف الفئات التي ليس لها فرصة للحصول على تمويل من البنوك، بسبب عدم مقدرتها على توفير الضمانات اللازمة علماً أن 76% من المستفيدين من قروض المؤسسة هم من النساء.

ومنذ تأسيسها، تتبع مؤسسة فائن في مسيرتها نحو الإستدامة منهجاً متعدد الأبعاد يشمل التمويل والعمليات المسؤولة وتمكين الموظفين وتعزيز الشفافية والحوكمة ، كما تعي المؤسسة تماماً أهمية الاداء المالي وغير المالي ودوره في وضع الأسس الراسخة لتحقيق المستقبل المستدام للمؤسسة من خلال أدائها الاقتصادي وأثرنا البيئي ومساهماتنا المجتمعية.

إن المحافظة على المؤسسة يأتي من خلال المحافظة على نجاحاتها للبرقي بها الى الأفضل لتبقى هي مؤسسة الإقراض الريادية الأولى بفلسطين ، وأن أهم ما يميز فائن عن غيرها من مؤسسات الإقراض هو ان كفاءتها التشغيلية عالية ، حيث رفعت مؤسسة فائن للعام 2012 شعار " عام الخدمة المميزة للزيائن" وقد تجسد ذلك في فتح مكاتب فرعية منتشرة في الضفة الغربية وقطاع غزة وذلك من أجل الوصول الى الفئات الفقيرة والمهمشة وتقديم الخدمة الأفضل والأسرع لهم، كما يتم تقديم طلبات القروض الكترونياً واستقبال أية استفسارات أو شكاوي عبر الموقع الالكتروني للمؤسسة ، لذا فإن عام 2012 كان بالنسبة لنا "عام الخدمة المميزة " .

كما واصلنا الاستثمار في تنمية قدرات موظفينا وتمكينهم من أجل منحهم فرص التقدم في مسيرتهم المهنية بالمؤسسة مما ينعكس ايجاباً على تميز خدماتنا بما يلبي تطلعات وتوقعات عملائنا.

وإنني إذ اتقدم بالشكر الجزيل لرئيس مجلس إدارة المؤسسة السيدة. نبراس بيسو وكافة أعضاء المجلس ، الذين لم يألوا جهداً في دعم طاقم المؤسسة والوقوف إلى جانبه ، كما اتوجه بالشكر والتقدير إلى جميع موظفي المؤسسة وعملائها أينما تواجدوا في مواقعهم، مؤمنين برسالتها وحريصين على بناء مستقبلها للأفضل.

المدير العام

أنور الجيوسي

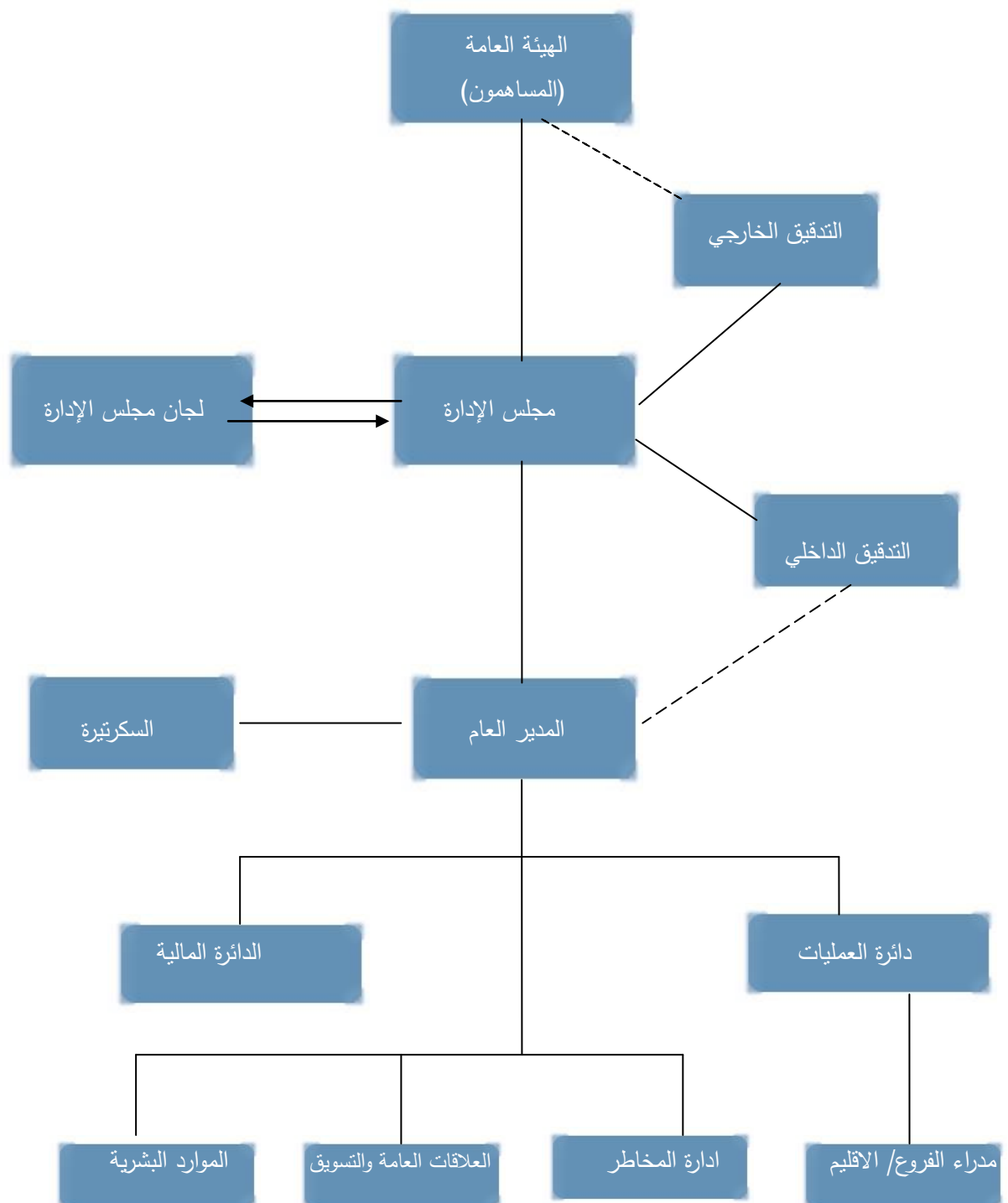
أعضاء مجلس إدارة الفلسطينية للإقراض والتنمية (فاتن)

الاسم	الوظيفة
نبراس عوني عمر بسيسو	رئيس مجلس الإدارة
هيام موسى عبد الرحمن قعقور	نائب الرئيس
نبيل بدر جوزيف ترزي	أمين سر المجلس
وسام الصالحي	عضو مجلس إدارة
د. نصر عبد الكريم محمد مفرج	عضو مجلس إدارة
عيسى سليم صالح باشا	عضو مجلس إدارة
د. باسم خالد سعيد مكحول	عضو مجلس إدارة
صادق فؤاد نمر الحاج اسعد	عضو مجلس إدارة
محمد سامي وليد الأغبر	عضو مجلس إدارة

أعضاء الفريق الإداري

الاسم	الوظيفة
أنور الجيوسي	المدير العام
فارس عبد النور	مدير الدائرة المالية
سهى بدر	مدير دائرة العمليات
منى العلمي	مدير إقليم / غزة

الهيكل التنظيمي للفلسطينية للإقراض والتنمية (فاتن)



الأداء الاقتصادي والاجتماعي الفلسطيني خلال العام 2012

الناتج المحلي الإجمالي:

بلغت قيمة الناتج المحلي الإجمالي نحو 1,708 مليون دولار خلال الربع الثالث 2012، مسجلاً إنخفاضاً بنسبة 2.7% مقارنة مع الربع الذي سبقه، وارتفاع بنسبة 5.5% مقارنة مع الربع المناظر من العام 2011. من جهة أخرى، انخفضت حصة الفرد من الناتج المحلي الإجمالي في الربع الثالث 2012 بمقدار 3.4% مقارنة مع الربع الذي سبقه، وارتفاعاً بمقدار 2.4% مقارنة مع الربع المناظر من العام 2011. أما من ناحية الإنفاق على الناتج المحلي الإجمالي، فبلغت قيمة الإنفاق الاستهلاكي النهائي خلال الربع الثالث 2012 نحو 2,223 مليون دولار.

سوق العمل:

انخفض عدد العاملين في الضفة والقطاع من 877 ألف في الربع الثاني من عام 2012 إلى 845 ألف في الربع الثالث من العام 2012. وعند مقارنة الربع الثالث لعام 2011 مع اربع الثالث لعام 2012 ، يلاحظ ازدياد العمالة بنسبة 0.7%. وارتفع معدل البطالة في الأراضي الفلسطينية إلى 24.3% في الربع الثالث لعام 2012 مقارنة مع 20.9% في الربع السابق و 22.4% في الربع المناظر من العام 2011. من جهة أخرى، ارتفع متوسط أجور العاملين في قطاع غزة بحوالي 2.7% ليصل معدل الأجر اليومي في القطاع إلى 66.1 شيكل في الربع الثالث لعام 2012 مقارنة مع معدل أجر قدره 64.3 شيكل خلال الربع السابق.

المالية العامة:

شهدت الإيرادات المحلية ارتفاعاً بمقدار 48% خلال الربع الثالث من عام 2012 مقارنة مع الربع السنوي (إلى 742 مليون دولار). من جهة أخرى ، شهدت النفقات الجارية انخفاضاً بنحو 3.6% (إلى 749 مليون دولار) خلال نفس الفترة، وبالتالي انخفض العجز في الموازنة الجارية قبل المساعدات بمقدار 87% (إلى 35 مليون دولار). اما العجز الكلي قبل المساعدات الأجنبية فقد بلغ نحو 92 مليون دولار. وبعد إضافة المنح والمساعدات كان هناك فائضاً بقدر 141 مليون دولار خلال الربع الثالث من العام 2012.

القطاع المصرفي:

بلغ إجمالي التسهيلات الائتمانية المباشرة في الربع الثالث من العام 2012 نحو 3.756 مليون دولار، مشكّلة ما نسبته 40.4% من مجموع صافي موجودات المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية . شكّلت تسهيلات القروض النسبة الأكبر من إجمالي التسهيلات المباشرة (74%) . من جهة أخرى ، بلغ صافي دخل المصارف (أي صافي الارباح مطروحاً منها النفقات) العاملة في الأراضي الفلسطينية خلال الربع الثالث من العام 2012 حوالي 29.7 مليون دولار.

تسجيل الشركات:

بلغ عدد الشركات الجديدة المسجلة في الضفة الغربية خلال الربع الثالث من العام 2012 نحو 228 شركة، مسجلةً انخفاضاً بنسبة 18% مقارنة مع الربع السابق و بنسبة 21% مقارنة مع الربع المناظر من العام 2011. من جهة أخرى بلغت قيمة إجمالي رؤوس الأموال للشركات الجديدة المسجلة في الربع الثالث من العام 2012 حوالي 454.5 مليون دينار أردني مقابل 37.3 مليون دينار اردني فقط في الربع السابق.

الإقراض الصغير:

بلغ عدد المؤسسات العاملة التي تزاوُل مهنة الإقراض المتخصص 11 مؤسسة مع نهاية الربع الثالث من العام 2012، بمحفظة ائتمانية بلغت حوالي 83.5 مليون دولار . من ناحية أخرى ، ستخضع مؤسسات الإقراض المتخصصة لرقابة وإشراف سلطة النقد الفلسطينية بموجب القرار الرئاسي رقم (132) لسنة 2011 ، الذي سيعمل على ضبط وتنظيم اوضاع مؤسسات الإقراض المتخصصة وتفعيل دورها كقناة تمويلية رئيسة إلى جانب المصارف ، وخصوصاً في مجال تمويل المشاريع الصغيرة.

كانت حصة المؤسسة الفلسطينية للاقراض والتنمية (فاتن) حوالي 32.5 مليون دولار ما نسبته 39% من حجم المحفظة بين مؤسسات الاقراض الاخرى للعام 2012 ، وهي المؤسسة الاولى التي وصلت الى الاستدامة المالية بنسبة 189% للعام 2012 مقارنة بالعام الماضي 2011 والتي كانت بنسبة 180% ، التشغيلية بنسبة 206% للعام 2012 مقارنة بما نسبته 196% في نهاية العام 2011، وتشير جميع تقارير الخبراء والمستشارين إلى أن مؤسسة فاتن هي المؤسسة الأولى على مستوى الكفاءة التشغيلية والأقل نسبة فائدة في السوق ، كما ان مؤسسة فاتن قد حازت على أعلى تصنيف على مستوى فلسطين بدرجة (A-) من المؤسسة الفرنسية Planet Rating المختصة بتصنيف مؤسسات التمويل.

فاتن

قائدة التمويل الأصغر المستدام في فلسطين

مسيرتنا

فاتن، مؤسسة فلسطينية غير هادفة للربح، تأسست عام 1999، إنبثقت عن أحد برامج إنقاذ الطفل الأمريكية، وهو برنامج الاقراض الجماعي للنساء صاحبات المشاريع الصغيرة جداً، عملت فاتن على مدار ثلاثة عشر عاماً من الجهد والعطاء تحت ظلم وقهر الاحتلال الاسرائيلي وممارساته العنصرية، وكان تحدياً كبيراً لها بإنهاء إستطاعت الوصول الى الاستدامة المالية بنسبة 189 % واستدامة تشغيل بنسبة 206 %، كما وتدير المؤسسة محفظة قروض بقيمة 32.5 مليون دولار، علماً أن عدد الزبائن الحاليين كما هو بتاريخ 31.12.2012 يبلغ 17,840 مقترض منهم 76% نساء وما نسبته 50% من النساء على مستوى كل المؤسسات العاملة بفلسطين والبالغ عددها 11 مؤسسة إقراض صغير. تعمل فاتن من خلال سبعة عشر فرعاً وتغطي حوالي 450 موقع منتشرة في مختلف أنحاء الوطن ويعمل فيها حوالي 100 موظف في الضفة الغربية وقطاع غزة، تعمل المؤسسة على توفير الفرص من خلال قروض ميسرة لأصحاب الدخل المحدود والفقراء النشيطين اقتصادياً لدمجهم في النظام المالي الشامل وخاصة الذين ليس لهم المقدرة على توفير ضمانات تقليدية ولا يستطيعوا الحصول على قروض من البنوك العاملة، أصدرت فاتن منذ تأسيسها أكثر من 156 مليون دولار أمريكي، وانتفع حوالي 131 ألف مقترضة ومقترض من خدماتها، تميزت مؤسسة فاتن بتنوع منتجاتها المالية وخدماتها غير المالية .

رسالتنا

نحن الفلسطينية للاقراض والتنمية فاتن مؤسسة وطنية رائدة غير هادفة للربح نقدم خدمات مالية متنوعة، مستدامة وذات جودة عالية لاصحاب المشاريع الصغيرة، ومتناهية الصغر، والرواد الناشطين اقتصادياً من ذوي الدخل المحدود، خصوصاً النساء، وذلك من خلال موارد بشرية وامكانيات فنية متطورة للمساهمة في تمكين الاسرة وتنمية المجتمع الفلسطيني.

رؤيتنا

تسعى فاتن لتحسين نوعية الحياة في فلسطين، من خلال وصول واسع لخدمات التمويل الصغير ومتناهي الصغر عالية الجودة والمستدامة.

قيمنا

- العمل بشفافية
- المصداقية في التعامل مع الممولين والمقترضين
- الشراكة مع الزبائن
- ادارة العمليات كما لو كانت مشروع اقتصادي خاص
- التركيز على فئة النساء

أهدافنا الإستراتيجية

- التميز في تقديم الخدمة
- تعزيز البناء الداخلي والحوكمة
- تعزيز العلاقات المحلية والدولية والإقليمية
- الاستعداد والمبادرة لإدارة الازمات

نطاق المنتجات المالية والخدمات المقدمة: تمويل تجاري، انتاجي، خدماتي، زراعي، اسكان ، تمويل إسلامي

نطاق الخدمات غير المالية المقدمة: التأمين الداخلي على حياة المقترضات والمقترضين وصندوق التكافل الاجتماعي، التدريب مع الشركاء و تقديم الاستشارات ، تقديم الجوائز والهدايا للعملاء المميزين والحوافز للمستفيدين المنضبطين سواء من العملاء أو الموظفين.

القيادة

تعتبر فائق المؤسسة الرائدة في فلسطين في مجال الاقراض الصغير والمتناهي الصغر ، فهي تؤمن برسالة و رؤية واضحة مكتوبة ومعروفة لدى كافة الموظفين ومعلنة للجمهور في كافة الفروع والمكاتب ، كما أن لها قيم واضحة وصريحة وأهداف استراتيجية تتطابق مع رسالتها و رؤيتها ومصالح المستفيدين والمتعاملين الرئيسيين معها ، وهي قابلة للقياس والتطوير و تسعى فائق دوما لتحقيقها ونشرها لتكون بذلك إطاراً محدداً لعملها ، وهي : التميز في تقديم الخدمة ، تعزيز البناء الداخلي والحوكمة ، تعزيز العلاقات المحلية والإقليمية والدولية ، الإستعداد والمبادرة لإدارة الازمات.

إن منهج القيادة الذي تنتهجه المؤسسة جعلها تتميز بالقدرة على الريادة والمنافسة ، حيث يستطيع العميل تقديم طلب القرض من خلال الموقع الالكتروني لأي فرع من الفروع ويتم متابعته من قبل الفرع ، كذلك من حيث المعاملة المميزة للزبائن والسرعة والدقة في تقديم الخدمات ، وقد تحقق ذلك من خلال التركيز على تدريب طاقمها في هذا المجال وإعداد موظفي اقراض وإداريين قادرين على الجمع ما بين الخدمة المميزة للزبائن والسرعة والدقة في الأداء.

تميزت فائق عن غيرها بإستقلالها عن المؤسسات المانحة ، حيث طبقت المؤسسة ثقافة القروض التجارية وحصلت على قروض من بنوك محلية ومؤسسات مالية دولية بمبلغ حوالي 21 مليون دولار امريكي ، وقد بلغ رصيد القروض التجارية كما في 31.12.2012 مبلغ 11.7 مليون دولار امريكي وذلك بهدف توسيع نشاطها الإقراضي والبحث عن تقديم خدمات جديدة وتلبية طلبات المقترضين.

الشفافية والمحاسبة

اعتمدت مؤسسة فاتن مبدأ الحوكمة ، ويظهر ذلك من خلال الهيئة العامة للمؤسسة ، والتي تقوم بدورها بانتخاب مجلس إدارة للمؤسسة كل ثلاث سنوات كان آخرها بتاريخ 31.3.2012 حيث تم انتخاب أعضاء مجلس إدارة جديد للمؤسسة يشرف على الخطط والسياسات الاستراتيجية للمؤسسة وذلك بكل شفافية ومسؤولية، إلى جانب الاجراءات والسياسات التي تنظم عمل الإدارة التنفيذية مع مجلس الإدارة، حيث تم تشكيل لجان في مجلس الادارة وهي : لجنة إدارة الموجودات والمطلوبات ، لجنة إدارة المخاطر والتدقيق الداخلي.

انتهجت المؤسسة الشفافية والمصادقية على نطاق الموظفين والمقترضين والمجتمع المحلي عن طريق نشر نظام الموظفين وسلم الرواتب والاستفسار عن الرصيد على الموقع الالكتروني للمؤسسة www.faten.org الى جانب تزويد المعلومات المالية الخاصة بها ل Mix Market وشبكة التمويل الاصغر للبلدان العربية (سنابل) والشبكة الفلسطينية للإقراض الصغير "شراكة".

كما تنتهج المؤسسة سياسة واضحة من حيث التوظيف والتعيين والترقية ، حيث لا يوجد مكان للواسطة والمحسوبية وهناك عدالة في عملية التوظيف ، كما توفر المؤسسة الوصف الوظيفي Job Description و التحليل الوظيفي Job Analysis والاهتمام بذوي الإحتياجات الخاصة وتشجيع التوازن بين الحياة العملية والشخصية Work Life Balance ، كما تعتمد المؤسسة سياسة واضحة بخصوص حالات الفساد وطرق التعامل معها وخاصة فيما يتعلق بقبول الهدايا.

تخضع مؤسسة فاتن لرقابة وزارة الاقتصاد الفلسطيني ، حيث أنها تبدي وكافة العاملين بها التزاماً تاماً وصريحاً بالمبادئ التسعة لحماية العملاء وهي: تقديم خدمة مميزة للزبائن ، الشفافية في السعر ، السعر المعتدل/ المقبول ، تجنب العميل الدين المفرط ، الممارسات المناسبة لتحصيل الديون ، سرية بيانات العملاء ، السلوك الأخلاقي للموظفين ، آليات التغذية الراجعة ، دمج سياسات حماية العملاء في عمليات المؤسسة .

الحوكمة الرشيدة

أصبحت الحوكمة الرشيدة بمختلف ابعادها شرطاً أساسياً لتحقيق التنمية المستدامة على مختلف المستويات، لذلك وضعت المؤسسة لنفسها مجموعة من اللوائح والانظمة والقوانين مثل (دليل العمليات ، الدليل المالي ، دليل شؤون الموظفين ، مدونة السلوك ، مبادئ حماية المستهلك "الائتمان العادل"... وغيرها) التي تعتبرها مرجعاً لعملية صناعة القرار، وتساعد في رسم السياسات المستقبلية للمؤسسة على قواعد متينة، ومن هنا برزت مؤسسة فاتن كمؤسسة فلسطينية تنتهج الحوكمة اسلوباً يعزز من مبدأ المحاسبة والشفافية للارتقاء بأدائها نحو الأفضل، تحارب كل أشكال الواسطة والمحسوبية والزيائنية والتعصب الديني أو السياسي ومستقلة عن الجميع.

الهيئة العامة ومجلس الإدارة

سعت فاتن لزيادة عدد أعضاء الهيئة العامة لتصل الى 41 عضوة وعضواً، حيث تعمل الهيئة العامة على رقابة مجلس الادارة في القضايا الاستراتيجية، بالإضافة الى مناقشة وقرار التقرير المالي والاداري السنوي، وفقاً لاحكام قانون الشركات غير الربحية كما وتقوم بتعيين مدقق الحسابات الخارجي بناءً على توصية من مجلس الادارة ، كما قامت بتشكيل لجنة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر ولجنة الموجودات والمطلوبات و بانتخاب أعضاء مجلس الإدارة كل ثلاث سنوات حيث يتكون من 9 اعضاء.

عقد مجلس الإدارة للعام 2012 خمسة اجتماعات، قام خلالها بالمصادقة على موازنة العام 2012 والمصادقة على فتح مكاتب فرعية جديدة للمؤسسة ضمن خططها الاستراتيجية للتوسع والإنتشار في كل من بديا ، دورا ، عتيل ، نعلين وطوباس ، كما أقر المجلس على المصادقة على طلب ترخيص المؤسسة من سلطة النقد الفلسطينية.

التدقيق الداخلي

أنشأت مؤسسة فاتن في العام 2004 وحدة تدقيق داخلي تتبع فنياً لمجلس الادارة وذلك لهدف التأكد من اتباع الضوابط والاجراءات من قبل مختلف الدوائر في المؤسسة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة. تهدف وحدة التدقيق الى الحفاظ على سير العمل وفقاً للنظم والسياسات، ويتم رفع تقارير ربع سنوية لمجلس الادارة حول العمليات التشغيلية والمالية والمخاطر المحتملة.

التدقيق الخارجي

يتم تعيين التدقيق الخارجي من قبل الهيئة العامة بناءً على توصية من مجلس الادارة، ويرفع المدقق الخارجي تقاريره لمجلس الادارة بشكل مباشر وللهيئة العامة، ويتولى التدقيق الخارجي تدقيق البيانات المالية للمؤسسة بشكل موضوعي ومستقل وفقاً لاحكام القانون، ويلتزم بإبداء رأيه حول البيانات المالية وفقاً للمعايير الدولية للتدقيق، والمدقق الخارجي الحالي للمؤسسة، (العباسي وشركاه Polaris International) حيث يتم تغيير المدقق الخارجي كل 3 سنوات.

النظم والاجراءات

تتبنى المؤسسة مجموعة لوائح داخلية ونظم واجراءات عمل داخلية مفصلة تضبط آلية اتخاذ القرارات وتنفيذها، كما وتلتزم المؤسسة بالامتثال للائحة صلاحيات اتخاذ القرارات، تتميز مؤسسة فاتن بوجود سياسات واجراءات عمل واضحة للجميع تعمل على مراجعتها وتقييمها وتعديلها بشكل دائم ومصادق عليها من قبل مجلس ادارة فاتن للتأكد من أن آلية العمل تتضمن الكفاءة العالية والانتاجية والوصول الى الاهداف والخطة الموضوعية، كما ويتم تعديلها وتعميمها بناءً على الوضع الاقتصادي والسياسي والازمات والظروف.

بالاضافة الى النظم الاخرى مثل نظام شؤون الموظفين ومدونة السلوك والهيكل التنظيمي وسلم الرواتب ونظام الحوافز، وقامت المؤسسة بالمصادقة عليهم حسب الجهة المفوضة، فحصلت على مصادقات وزارة العمل الفلسطينية.

الإفصاحات المالية

التزمت مؤسسة فاتن بتحسين مبادئ الشفافية والمحاسبة نحو الجمهور عبر الافصاح الملائم واعطاء المعلومات عن مهمتها وهيكليتها المؤسساتية وبرامجها وادائها الاستراتيجي والمالي من خلال نشر بياناتها المالية والمدققة كاملة عبر تقريرها المالي والاداري السنوي، ومن خلال موقعها الالكتروني بالإضافة الى تزويد ونشر بياناتها بشكل دائم ومستمر عبر Mix Market للشفافية (وقد حصلت فاتن على أعلى تقييم لمستوى الافصاح والشفافية).

انجازات ونجاحات الفلسطينية للإقراض والتنمية (فاتن) خلال العام 2012

1. فتح مكاتب فرعية جديدة بالإضافة الى فروعها الأحد عشر

استطاعت مؤسسة فاتن التوسع بفتح ستة مكاتب فرعية لها من أجل تقديم الخدمة الأفضل للزبائن وتحقيق الانتشار الأوسع في المناطق البعيدة والمهمشة وهي : دورا ، نعلين ، بديا ، طوباس ، عتيل ، النصيرات بغزة ، وهي المؤسسة الوحيدة المتواجدة في هذه المناطق، كما عملت المؤسسة على تجديد مكاتبها من أثاث وأجهزة حيث قامت بتوفير جهاز حاسب آلي لكل موظف والبالغ عددهم حوالي مئة موظفة وموظف.

2. إنشاء وحدة إدارة المخاطر واستمرارية العمل

تم إنشاء وحدة إدارة المخاطر بجانب دائرة التدقيق الداخلي في المؤسسة وذلك بالتعاون مع مؤسسة التمويل الدولية IFC التابعة للبنك الدولي، حيث تعتبر مؤسسة فاتن هي المؤسسة الأولى والوحيدة على مستوى الشرق الأوسط التي قامت بالإستثمار في إنشاء هذه الوحدة ، وقد بلغ المبلغ المستثمر لبناء الدائرة 220 ألف دولار بالشراكة ما بين مؤسسة فاتن التي ساهمت بمبلغ 20 ألف دولار ومؤسسة التمويل الدولية التابعة للبنك الدولي والتي ساهمت بمبلغ 200 ألف دولار ، كما عملت على استحداث خطة طوارئ واستمرارية العمل ودرست فيها كافة الاحتمالات للالزمات التي يمكن أن تعاني منها الضفة الغربية وقطاع غزة من حيث النواحي السياسية أو الاقتصادية.

3. التميز في الخدمة والتطور التكنولوجي

تمتلك مؤسسة فاتن نظام MIS حديث، حيث قامت بتحديد احتياجاتها كمؤسسة إقراض واستعانت بإحدى شركات القطاع الخاص المتخصصة في هذا المجال لتقوم بتطوير نظام عمل مالي متكامل ويتم استخدامه من خلال متصفح الإنترنت (Web Based) ، وقد قامت عدة مؤسسات بشراء النظام. كما قامت المؤسسة بتوفير أفضل الأنظمة التي تدعم عمل المؤسسات المالية حاليا وتقنيات العمل العالمية والمحلية ، فبالإضافة الى النظام المالي والمحاسبي المتطور تعمل المؤسسة حاليا ضمن اطار عمل Work Flow كما واستعانت بخبراء في مجال الائتمان وادخلته لتطوير نظام تصنيف المقترضين Credit Scoring وتقييمهم قبل منح القرض لتقليل المخاطر، بالإضافة الى العمل على توفير خدمة للمقترضين للاستعلام عن ارصدتهم عبر الموقع الالكتروني للمؤسسة.

4. الترويج الفعال والهادف

تميزت فاتن من الناحية الإعلامية والتشبيك وبناء العلاقات الدولية مع مؤسسات معروفة ، حيث استعملت وسائل عالمية بالتركيز على المجتمع المحلي والعالمي من خلال شبكات الاعلان والتلفاز ووسائل الاعلام المختلفة ونشر شاشات عرض لقصص نجاح مشاريع مقترضاتها ومقترضيه في كافة فروع ومكاتب المؤسسة ، كما تمكنت من التواصل مع

جيل الشباب عن طريق المواقع الالكترونية المختلفة مثل الفيس بوك وتويتر ، كما وظهر تقرير عن فانت في إحدى برامج قناة CNN الأمريكية وصحيفة Golf News الشهيرة.

5. التوقيع على الميثاق العالمي للأمم المتحدة

انضمت مؤسسة فانت للعام 2012 إلى الموقعين على الميثاق العالمي للأمم المتحدة والمبادئ العالمية العشرة في مجالات حقوق الانسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد ،حيث تتناول الأنشطة الفعلية لمؤسسة فانت مبادئ الميثاق العالمي من خلال تنفيذها للمبادئ العشرة والتي ساهمت في ايجاد قيمة مستدامة لها ودافعا قويا للنجاح وبناء الثقة على المستويين المحلي و العالمي.

أطلق الميثاق العالمي للأمم المتحدة في العام 2000، ويعتبر اليوم اكبر مبادرة طوعية في العالم ، حيث يشترك فيه ما يزيد عن اربعة آلاف شركة من أكثر من مئة وعشرين دولة ، وتعتبر فانت هي المؤسسة الفلسطينية الثالثة الموقعة على الميثاق العالمي للأمم المتحدة على مستوى فلسطين .

6. توقيع اتفاقية قرض مع صندوق الإستثمار الفلسطيني

يتم بموجب هذه الاتفاقية تقديم التمويل لقطاع الزراعة بشكل رئيسي وفي مختلف المحافظات، بالإضافة إلى تمويل المواطنين المتضررين من الجدار العنصري، الأمر الذي سيساهم في تعزيز صمودهم في وجه مخططات الاحتلال الإسرائيلي، والمساهمة في معالجة مشكلة البطالة ، حيث أن التمويل الذي سيتم تقديمه من قبل مؤسسة فانت سيكون بهدف تغطية الحصول على أصول إنتاجية جديدة للمشاريع المستهدفة، أو من أجل الحصول على رأس مال عامل أو تعيين موظفين جدد، حيث وقعت مؤسسة فانت على اتفاقية قرض مع صندوق الاستثمار الفلسطيني بقيمة 3 مليون دولار امريكي.

7. توقيع اتفاقية مع مؤسسة سبارك SPARK العالمية

تم توقيع اتفاقية مع مؤسسة سبارك العالمية SPARK بقيمة 100 ألف دولار من أجل تقديم التمويل اللازم لخريجي الجامعات ذوي المشاريع المتميزة بنسبة فائدة 4.5% سنوياً.

8. توقيع اتفاقية مع الصندوق الفلسطيني للتشغيل والحماية الاجتماعية للعمال

تم التوقيع على هذه الاتفاقية ما بين مؤسسة فانت والصندوق الفلسطيني للتشغيل بقيمة 250 ألف دولار في سياق إعطاء الأولوية لتمويل مشاريع تشغيل ذاتي للفئات المستهدفة والتي تشمل على 6 فئات مستفيدة ، ممن لهم الأولوية لدى فانت والصندوق في الحصول على الدعم المالي والحصول على فرص عمل لائقة ومناسبه، وهذه الفئات هي:

1. النساء الرياديات في المناطق المهمشة والمحاذية للجدار .
2. خريجو الجامعات من كافة التخصصات.
3. خريجو مراكز التدريب المهني والمعاهد التقنية.
4. الأسرى المحررون.

5. العمال الفلسطينيين العاملون في المستوطنات .

6. ذوو الاعاقة والاحتياجات الخاصة.

9. نجاحات على صعيد الربحية

استطاعت المؤسسة خلال العام 2012 وبعد الوصول في الأعوام السابقة الى الاستدامة المالية، المحافظة على موقعها المالي وزيادة نسبة الاستدامة حيث وصلت في نهاية العام 2012 الى 206%، وهي مؤسسة الإقراض الوطنية الأولى التي وصلت الى هذه النسبة من بين مؤسسات الإقراض الأحد عشر المنتشرة في الضفة الغربية وقطاع غزة.

10. جوائز تقديرية

نستعرض فيما يلي بعض الجوائز التي أحرزتها "فاتن" خلال العام 2012 والتي تبرز اهتمام المؤسسة بأدائها في مجال الاستدامة:

- تميزت المؤسسة بكونها المؤسسة الأولى في مجال الإقراض والتي كانت لها القيادة والريادية وقد توج ذلك بحصول المؤسسة على جائزة جرامين جميل للقيادة على مستوى الوطن العربي للعام 2012، لدورها في مجال التمويل الأصغر كمؤسسة رائدة غير هادفة للربح تتميز في مجال القيادة في القطاع المحلي لها والاحتفاظ بالعملاء ، الموارد البشرية، تقديم منتجات جديدة ، التركيز على الفقر، العمل في بيئة صعبة و غيرها من المجالات التي تميز المؤسسة عن غيرها من مؤسسات التمويل الأصغر في العالم العربي ، وقد تسلم مدير عام مؤسسة فاتن السيد أنور الجيوسي الجائزة من نائب الرئيس السوداني السيد طه عثمان ، كما حصلت المؤسسة على جائزة نقدية مقدارها 10 آلاف دولار مقدمة من مؤسسة جرامين جميل تقديراً لإنجازاتها في مجال القيادة على مستوى الوطن العربي ، كما تم انتخاب السيد أنور الجيوسي ليصبح عضو مجلس إدارة في سنابل (شبكة التمويل الأصغر للبلدان العربية).
- في حفل أقامته ممثلة سيرلانكا لدى فلسطين في مقر الممثلةية برام الله بمناسبة الذكرى ال 65 لاستقلال الجمهورية وبحضور كبار الشخصيات الاعتبارية من الرئاسة الفلسطينية وسفراء وممثلي الدول لدى فلسطين ، تم تكريم مدير عام مؤسسة فاتن السيد أنور الجيوسي ، تقديراً لجهوده الحثيثة ومساهمته الفاعلة لما وصلت إليه مؤسسة فاتن بكونها مؤسسة التمويل الأصغر الرائدة بفلسطين في مجال الإقراض للمشاريع الصغيرة والصغيرة جداً المنتشرة من رفح جنوباً حتى جنين شمالاً من خلال سبعة عشر فرعاً ، وخلال الحفل سلم ممثل سيرلانكا لدى فلسطين السيد تي جايسنجه مدير عام مؤسسة فاتن السيد أنور الجيوسي درعاً تكريمياً بهذه المناسبة.

رسالة مجتمعية قوية

لقد شكلت المسؤولية المجتمعية في مؤسسة فائن ومنذ تأسيسها، جزءاً أساسياً من رسالتها السامية تجاه موظفيها ومحيطها من المجتمع من المقترضات والمقترضين لديها كما هو واضح من خلال الترجمة الفعالة للرسالة الاجتماعية إلى سياسات وإجراءات ، ليصل بها إلى الجوانب الإنسانية والتنموية والبيئية والاجتماعية والتعليمية والصحية ودعم ومساندة النساء و فئة الشباب، لدفع عجلة التنمية الاقتصادية إلى الأمام.

• الجانب التعليمي :

- إن مؤسسة فائن هي الأولى في فلسطين من مؤسسات العمل الأهلي والإقراض الصغير غير الربحي التي خصصت 2 % من صافي عائداتها السنوية ، حيث قدمت لعام 2010 - 2011 عدد (40) منحة دراسية لأبناء وبنات مقترضيه لاستكمال تعليمهم الجامعي لتشمل سنة دراسية كاملة.
- شاركت فائن مع مؤسسة إنجاز INJAZ والتي تقوم رسالتها على تثقيف وتعليم طلاب المدارس لتأهيلهم لدخول عالم الأعمال (Doing Business) ، وذلك من خلال إرسال موظفيها تطوعاً.
- ولدعم الجانب التعليمي ، فقد أطلقت فائن بعض المنتجات مثل " قرض الطالب " و " قرض الحاسوب " والتي تسعى من خلالها إلى مساعدة الشباب الفلسطيني على اكمال تعليمهم الجامعي والحصول على الشهادات التي تؤهلهم لخوض سوق العمل وتوفير الحياة الكريمة لهم ولاسرهم لدفع الاقساط الجامعية للطلاب والحصول على الحاسوب لدعم مسيرتهم التعليمية.
- قامت المؤسسة برعاية حفل للطلاب المتفوقين في الثانوية العامة في عدة مدارس وذلك بتقديم هدايا لهم.
- عقد ورش عمل للمقترضين وعملاء المؤسسة للتشاور معهم والسماع منهم والأخذ بآرائهم عند تطوير أي من منتجات المؤسسة (Feed Back).

• الجانب البيئي :

- قامت المؤسسة بالاتفاق على تقديم منحة لقطاع غزة بقيمة تبلغ حوالي 40,000 دولار لإنشاء خلايا شمسية تقوم بتوفير الطاقة البديلة للمراكز الصحية والتي تعاني من أزمة خانقة في الكهرباء وذلك لتوفير الكهرباء بسبب انقطاعها الدائم وهي بانتظار التنفيذ.
- كان لفائن مساهمة كبيرة في الحفاظ على البيئة الفلسطينية نظيفة وخضراء وذلك من خلال طرح منتجات لها اثر ايجابي مثل قرض شراء فلتر لتنقية مياه الشرب، وأجهزة التخلص من النفايات بطريقة سليمة واستخدامها في تسميد المزروعات بالإضافة الى توفير السخان الشمسي المتنقل من خلال "جرامين-جميل" وكذلك الخلايا الشمسية لتوفير الطاقة البديلة والنظيفة.
- وعلى صعيد بيئة العمل في فائن، تقوم المؤسسة بتوفير مياه مفلترة للشرب لموظفيها ومقترضيه ، كما تتبع سياسة إعادة تدوير الورق المستخدم في العمل و ترشيد استهلاك الطاقة الكهربائية وتطبيق سياسة منع التدخين داخل مكاتب المؤسسة.

• الجانب الصحي :

تبدي الإدارة العليا اهتماما والتزاما واضحا بصحة وسلامة الموظفين والمقترضين على حد سواء ، وقد تجسد ذلك بوجود نظام للصحة والسلامة المهنية ، حيث تحتفظ المؤسسة بسجل طبي لكل موظف وتجهيز المؤسسة بأدوات الصحة والسلامة مثل إسعافات أولية وأدوات إطفاء الحريق وأجهزة الإنذار في حالة الطوارئ ، بالإضافة الى توفير التأمين الصحي والتأمين ضد الحوادث وإصابات العمل لموظفي المؤسسة ومقترضيهها، كما انعكس اهتمامها الصحي على المقترضين من خلال توفير " قرض العلاج " ، وقد تم تخصيص هذا القرض لمساعدة المقترضات والمقترضين المرضى في تسديد تكاليف العلاج التي تفوق قدرتهم المادية وتستدعي السرعة في الاصدار وبرسوم رمزية جدا. كما قامت المؤسسة وعلى نفقتها الخاصة بالمساهمة في توفير العلاج اللازم لبعض المرضى من الحالات الإنسانية ومن مقترضيهها بسبب أوضاعهم المادية المتردية.

• الجانب الإقتصادي :

- ساهمت مؤسسة فانتن في تقوية ودعم أواصر الاقتصاد الفلسطيني من خلال تركيزها على دعم قروض المشاريع والتي تشكل نسبة 70% من محفظة فانتن ، وفي دراسة أثر التمويل على المقترضين قامت بها الشبكة لصالح فانتن والمؤسسات الأخرى، فقد تبيننت النتائج التالية :

- 60% أثر ايجابي على رأس مال المشروع
- 59% أثر ايجابي على السيولة النقدية
- 55% أثر ايجابي على الأصول الثابتة
- 51% أثر ايجابي على رأس المال التشغيلي
- 38% أثر ايجابي على التعليم
- 32% أثر ايجابي على الدخل
- 20% أثر ايجابي على السكن
- 14% أثر ايجابي على الصحة

هذه بعض المؤشرات الإجتماعية والإقتصادية نتيجة البحث ، وإذ نعمل بشكل دائم على قياس الأثر وتحسن النتائج وذلك بالتركيز على المشاريع المدرة للدخل بخلق فرص عمل ، كما نشير إلى مشروع البنك الإسلامي للتنمية - جدة والذي يركز على الفئات الأقل حظا والأسر التي دون خط الفقر الوطني ، إذ تشير نتائج البحث أن هناك تحسین لما يزيد عن 50% في الدخل ، يذكر أن مؤسسة فانتن هي الأولى في هذا المجال حيث وصلت محفظة التمويل الإسلامي أكثر من 7 مليون دولار وبعدها حوالي 2500 مستفيد.

- دعم المنتجات المحلية والحث على مقاطعة المنتجات الإسرائيلية وذلك عبر المشاركة في العديد من البرامج بهذا الخصوص، حيث وقعت المؤسسة مع الصندوق الفلسطيني للتشغيل التابع للسلطة الفلسطينية من أجل خلق فرص عمل للعمال الفلسطينيين في المستوطنات ، كما وأنها قدمت العديد من الجوائز النقدية لتشجيع الشراء من المنتجات المحلية .

• الجانب النسوي :

- دعمت النساء بشكل أساسي من خلال منتجاتها التي ساعدت على تمكينهن و تقوية القاعدة الاقتصادية لأسرهن، وساهمت بتدريب العديد من المقترضات في مجالات مختلفة مثل الادارة والمحاسبة والتسويق، بالإضافة الى فتح آفاق جديدة لهن وتحفيزهن على المشاركة في المعارض السنوية وعلى نفقة المؤسسة ، حيث أن حوالي 76% من عملاء المؤسسة هم من النساء.

- تقوم المؤسسة برعاية وتقديم الهدايا بالمناسبات التي تخص المرأة من مقترضات وموظفات بالمؤسسة مثل : يوم المرأة العالمي ، عيد الأم ، كما تحرص على توفير الدعم والمناصرة للمرأة في كافة المحافل وفي جميع المناسبات.

- دعم الموظفات النساء بالمؤسسة من خلال تكافؤ الفرص واعتلائهن لمناصب وظيفية عُليا .

• الجانب الإنساني :

- حرصت فائن على أن يكون لها صداقات مع مؤسسات محلية والفئات ذوي الاحتياجات الخاصة وعلى تقديم الدعم اللازم لهم مثل مؤسسة الصم والبكم، جمعية اصحاب الاحتياجات الخاصة، دار المسنين، كما انها أسست شراكات مع مؤسسات تعنى بالجانب الاجتماعي لتمويل قروضها كمؤسسة وفا الاندونيسية ومؤسسة كيفا الامريكية.

- كما حرصت مؤسسة فائن على تقديم الدعم اللازم للأسرى الفلسطينيين المحررين وعائلاتهم وزيارتهم والتعرف على احتياجاتهم وخاصة فيما يتعلق برغبتهم في بدء مشاريع صغيرة خاصة بهم تكون مصدر رزق لهم ولعائلاتهم ، مع تقديم التسهيلات والإمميزات اللازمة لهم فيما يتعلق بالحصول على قرض من المؤسسة.

• صندوق التكافل الإجتماعي :

بادرت مؤسسة فائن مطلع العام 2012 بإنشاء " صندوق التكافل الإجتماعي " برأس مال 100 ألف دولار ، والذي يهدف إلى تسديد مبالغ القروض المُستحقة لمقترضي المؤسسة في الحالات التالية:

- الوفاة أو العجز الكلي

- تدمير المشروع من قبل الإحتلال الإسرائيلي

- الإصابة بالحوادث والأمراض الخبيثة كالسرطان

وقد عملت المؤسسة للعام 2012 على تسديد خمسة قروض من الصندوق بمبلغ إجمالي (\$8337) لمقترضين من المؤسسة انطبقت عليهم الشروط أعلاه ، كما بلغ الرصيد المتبقي للصندوق كما في تاريخ 31.12.2012 مبلغ (\$182,000) .

مسيرتنا في الإستدامة نحو تمكين الموظفين

إن العمل كفريق وتطوير الموظفين يعد من القيم التي يقوم عليها منهجنا في دعم رأسمالنا البشري ، والتي تعتبر إحدى الركائز الرئيسية في مؤسسة فاتن ، والتي تتألف من كادر وظيفي متنوع ومؤهّل يتمتع بكفاءة أداء عالية. تواصل مؤسسة فاتن الإستثمار في موظفيها بهدف تمكينهم وزيادة قدرتهم لبناء أسس الإستدامة التي تقوم عليها المؤسسة من خلال توفير أعلى مستويات الجودة في خدمة العملاء ودعمهم من أجل تحقيق طموحاتهم من خلال تميز الخدمة.

أساسنا : رأسمالنا البشري

تسعى مؤسسة فاتن إلى دعم وتمكين رأسمالها البشري من خلال تقديم بيئة عمل صحية ومنصفة واعتماد مبدأ تكافؤ الفرص ، إضافة الى إعداد الشباب والقادة للمستقبل. نؤمن أيضاً بأن تحقيق أعلى مستويات الرضا لكافة الموظفين وتشجيعهم امر ضروري من اجل بناء علاقات طويلة الامد مع الموظفين ، مما يساهم في تحسين أدائهم في خدمة العملاء.

تكافؤ الفرص

في إطار سعيها لخلق بيئة عمل متمكّنة وتنافسية للموظفين ، تعتمد مؤسسة فاتن مبدأ تكافؤ الفرص وضمان معاملة كافة الموظفين بإنصاف لدفعهم إلى التفوق والتميز بناء على كفاءاتهم . تعتبر فاتن مؤسسة متنوعة وشابة ، حيث بلغ عدد العاملين فيها للعام 2012 ما مجموعه 100 موظف منهم 52 من الإناث و 48 من الذكور ، حيث تشكل نسبة الإناث 51% من إجمالي عدد الموظفين ، ويشكل الموظفون الشباب الذين تتراوح أعمارهم 18-30 سنة نسبة 65% من القوى العاملة فيها.

العمل كفريق

إن دورنا في مجال الإستدامة المتعلق بتمكين الموظفين يتمثل بالالتزام بقيم مؤسسة فاتن في أعمالنا اليومية، والتي تدفعنا إلى تحري الأمانة والصدق والتحلي بأعلى مستوى من اخلاقيات العمل والتعاون وروح الفريق. كما نؤمن هنا في مؤسسة فاتن بأن العمل بروح الفريق هو أساس التطور على المستوى الشخصي والجماعي ، ويساعد في تمكين الأفراد من خلال تبادل الخبرات والمعرفة التي تضيف القيمة الى أدائهم وإنتاجيتهم.

تنمية فريق العمل

- تؤمن فانت بأن القيادة قادرة على التجديد والإبتكار والوصول الى مستوى عال من المهنية والإحتراف وذلك بتطبيق أفضل الممارسات بشفافية وكفاءة ، حيث يتوفر لدى المؤسسة نظام للعاملين يحتوي على كافة الحقوق والواجبات الخاصة بالموظفين ويحدد الصلاحيات والمسؤوليات لكافة الموظفين بما يتوافق مع قانون العمل الفلسطيني .
- تشجيع روح المبادرة والمنافسة داخل بيئة العمل في المؤسسة ، حيث تم تخصيص جوائز شهرية لموظفي فانت أصحاب الأفكار المبدعة والتي تقود للتطوير المؤسسي ، كما أنه من باب الشفافية والمشاركة الجماعية تم استحداث حلقة نقاش الكترونية Discussion Group وذلك لمناقشة أهم المواضيع بالمشاركة الجماعية لموظفي المؤسسة للخروج بنتائج واقعية وبناءة وبخاصة فيما يتعلق بموضوع السداد، وعلى هذه الخطى فقد أصبحت فانت مؤسسة الإقراض الأولى بفلسطين في مجال التجديد والتطوير والإبتكار.
- عقد اجتماعات دورية للفريق الإداري ومدراء الفروع لتبادل المعلومات والخبرات والتشاور في صناعة القرار.
- الاتصال الدائم بفروع قطاع غزة من خلال الاتصال المرئي والزيارات الدورية المتبادلة وإشراكهم في صناعة القرار والاجتماعات الدورية للفريق الإداري ومدراء الفروع.
- الاجتماعات السنوية التي تفتح المجال لكافة موظفي المؤسسة للتشاور وطرح الافكار والنقاش وتقديم المكافآت للموظفين ذوي الأفكار المبدعة.
- تجهيز وتدريب طاقم وظيفي متميز في الادارة وفروعها المنتشرة في فلسطين من خلال الدورات التدريبية المحلية والاقليمية والعالمية ، حيث قامت بعمل دورات تدريبية خلال العام 2012 في مجال بناء الفريق والقيادة كما نظمت ورشات عمل داخلية كالتحليل المالي والاقرض الزراعي والتأمين على حياة المقترضات وإدارة الوقت والتميز في خدمة العملاء و التي تضمن رفع كفاءة وفعالية الموظف والتشديد على ضرورة السرعة والاتقان بالعمل في آن واحد لضمان تميزها عن باقي المؤسسات العاملة.
- يتم تبادل الزيارات بين موظفي ومسؤولي الفروع لتبادل الخبرات وتعزيز العلاقات الاجتماعية.
- قامت المؤسسة بقياس ومعدلات الاحتفاظ بالموظفين وعملت على تعديل الهيكل التنظيمي وفتح مسارات وظيفية أخرى من خلال خلق وظائف جديدة على الهيكل وذلك من أجل بناء فريق فعال.
- هناك خطط تدريب سنوية للموارد البشرية وتأهيل الموظفين الجدد ورسم مسار للتطور الوظيفي وانظمة عمل واضحة وتحديد الاحتياجات المالية والمستقبلية من الموارد البشرية.

- يتمتع نظام التعيين والترقية في المؤسسة بالشفافية الكاملة ويعتمد على نظام واضح لتقييم الأداء وذلك لتشجيع بناء الفريق.
- حافظت المؤسسة على نسبة لا تقل عن 50% من الموظفين من النساء العاملات في المؤسسة وذلك لتطبيق مبدأ المساواة والعدالة الاجتماعية بين الجنسين.
- قامت المؤسسة بتشكيل نظام القيادة البديلة في كافة الفروع .
- تشكيل لجنة اجتماعية على مستوى المؤسسة من خلال المساهمة المالية وذلك لمشاركة الموظف في كافة المناسبات.
- قام وفد من المؤسسة ممثلاً برئيسة مجلس الادارة نبراس بسيسو والمدير العام وبعض اعضاء مجلس الإدارة بزياره الى كمبوديا للاطلاع على تجربتهم في اداره المخاطر ، علماً بأن كمبوديا قطعت شوطاً كبيراً في مجال الاقراض الصغير.

• البرامج التدريبية التي تم تنفيذها للعام 2012

تاريخ الدورة	مكان الدورة	اسم الدورة	عدد الموظفين
2012/1	سلطة النقد	الأوراق المالية وقانونيتها	5
2012/1	رام الله	الأوراق التجارية	45
2012/3	رام الله	تخطيط استراتيجي	14
2012/4	رام الله	تسويق وبيع المنتجات	20
2012/4	غزة	المهارات القيادية والإشرافية	2
2012/6	الاردن	الذكاء العاطفي	2
2012/8	رام الله	تحليل مالي لموظفي الإقراض	20
2012/9	كمبوديا	ادارة المخاطر	مجلس الادارة وإدارة عامة - 5
2012/9	رام الله	تحليل مالي متقدم لمدراء الفروع	13
2012/9	غزة	تحليل مالي متقدم	14
2012/10	الاردن	التميز في ادارة العمليات اللوجستية	1
2012/11	رام الله	Managing People with Confidence	18
2012/11	مصر	التسويق للتمويل الاصغر وبناء الميزة التنافسية	3

التحديات والمصاعب

تواجه مؤسسة فاتن كغيرها من مؤسسات الإقراض الصغير العديد من التحديات والصعوبات نتيجة للوضع الخاص الذي تمر به فلسطين، حيث أن الإقتصاد الفلسطيني لا يزال يمر بمراحل صعبة وأزمات متتالية نتيجة لظروف الاحتلال وتأثره بالوضع الإقتصادي العالمي وغلاء المعيشة والضرائب الباهظة ، ولكن بالرغم من ذلك فقد تمكنت فاتن من الحفاظ على موقعها وتفوقها على غيرها من مؤسسات الإقراض العاملة بفلسطين ، فعندما حدثت أزمة الرواتب في العام 2006 - تحملت المؤسسة العبء في عدم تغريم أو تحميل المقرض فوائد التأخير، وقبلت بتسديد أي قسط من المبلغ (قامت بتأجيل الدفعات حتى إنتهاء الأزمة، تقاسمت معهم الأعباء في السراء والضراء) ، وبعد العدوان الإسرائيلي على قطاع غزة في العام 2008 - قامت المؤسسة بصرف منح غير مستردة للمشاريع المدمرة من خلال التعاون مع مؤسسة " إنقاذ الطفل " لمساعدتهم لإعادة تشغيل مشاريعهم.

1. الإنقسام

يؤثر الإنقسام الحاصل بين شطري الوطن " الضفة الغربية وقطاع غزة " والحصار المفروض على القطاع سلبا على أداء المؤسسة من حيث التجاذبات والخلافات السياسية القائمة بين الحكومتين و صعوبة تطبيق الجوانب القانونية والإجراءات البيروقراطية الطويلة والبطئ في إجراءات المحاكم وتنفيذ أحكام القضاء واقتصاد الأنفاق ، بالإضافة إلى صعوبة التواصل الشخصي مع العاملين بفروع المؤسسة بغزة إلا عن طريق الهاتف أو الفيديو كونفرنس ، كما لا تتوفر الفرصة للقاء والتواصل شخصيا مع المقرضين هناك.

2. الإحتلال

يمثل النشاط الإستعماري الاسرائيلي في الأراضي الفلسطينية أحد اخطر الممارسات الهادفة الى منع قيام دولة فلسطينية قابلة للحياة في الضفة الغربية و قطاع غزة ، فالحصار الإسرائيلي المفروض على قطاع غزة منذ ما يقارب الخمس سنوات يشكل عائق حقيقي أمام إمكانية قيام كيان فلسطيني ذات تواصل جغرافي واحد ، كما أن الحواجز المنتشرة على امتداد الوطن وجدار الفصل العنصري الذي يحاصر المدن والقرى الفلسطينية إنما هي نقاط عثرة أمام تنقل المواطنين الذين يسعون للحصول على قروض صغيرة من اجل البدء بمشروع إنتاجي أو تطويره والنهوض به ، كما يعتمد الإحتلال وبخاصة المستوطنين إلى ممارسة أبشع انواع التخريب والتدمير للأراضي والمحاصيل الزراعية والمشاريع الإنتاجية الصغيرة وإعاقة تسويق منتجات المقرضين مما يؤثر سلبا على دخلهم وتعثر عملية السداد لديهم.

3. السيولة النقدية

تقوم مؤسسة فاتن بتغطية الطلب العالي على القروض لعملائها من خلال سعيها الدائم للحصول على القروض التجارية المتاحة من البنوك والمؤسسات المالية الدولية وذلك بالرغم من التكلفة العالية للإقتراض.

4. الانتشار عبر المكاتب الجديدة

5. التواصل الفعال

6. تمكين الموظفين الجدد

7. المحافظة على رسالة المؤسسة ضمن المنافسة العالية في السوق

برامج مؤسسة فاتن ومنتجاتها

8. منتجات مالية:

حرصت فاتن على تلبية احتياجات السوق الفلسطيني كما وركزت على فئة الشباب حيث أطلقت منتج الرواد وإبدأ مشروعك اللذان يدعمان المشاريع الصغيرة وخاصة للخريجين ذوي الخبرات والمهارات العلمية من أجل المساهمة في تخفيض نسب البطالة من خلال خلق فرص عمل لهم، كما وأطلقت منتجات تخدم البيئة الفلسطينية مثل فلتر المياه لتنقية مياه الشرب واجهزة التخلص من النفايات وعوادم السيارات للتقليل من التلوث، اهتمت بالأرض من خلال القرض الزراعي للفلاح الفلسطيني، وقرض السكن لمن يرغب بتحسين سكنه الحالي وخاصة لسكان الريف والمخيمات، ركزت على القروض الانتاجية بشكل كبير مثل قرض العائلة الذي يستهدف الاسرة الفلسطينية التي تدير مشروعاً انتاجياً وشجعت المشاريع المنزلية والصناعات المحلية البسيطة والصناعات الحرفية مثل الثوب الفلسطيني، التطريز، الزجاج، والصدف، ومولت مشاريع خلف جدار الفصل العنصري وعمال المستوطنات، وشجعت المنتج الوطني وذلك من خلال المساهمة في صندوق الكرامة الذي أطلقته وزارة الاقتصاد، لم تهمل النواحي العلمية والثقافية فصممت منتجاً للطالب الجامعي من أجل استكمال دراسته الجامعية، كما وحرصت على مواكبة التطور والتكنولوجيا من خلال شعار قرض الحاسب الآلي لكل عائلة فلسطينية وتميزت المؤسسة بتركيزها واهتمامها بالنواحي الانسانية من خلال قرض العلاج الذي يخدم المقترضين وبأسعار فائدة رمزية.

• قرض العائلة:

تم تصميم هذا المنتج ليتوافق مع احتياجات اصحاب وصاحبات المشاريع الصغيرة والصغيرة جداً، الذين يرغبون بتطوير مشاريعهم وتمنح لجميع القطاعات الاقتصادية التي تشترك فيها جميع أفراد العائلة الزوج والزوجة او الابناء في ادارة المشروع والاشراف عليه، حيث يشكل هذا المنتج أعلى نسبة في محفظة فاتن 55.28% من اجمالي المحفظة، حيث يصل قيمة القرض الى \$15000.

- بلغ عدد القروض النشيطة لهذا العام 4,284
- قيمة المحفظة النشيطة بالدولار 10,991,108

• قرض ابدأ مشروعك:

وهو قرض يمنح للمقترضين الراغبين بانشاء مشروع جديد وتوفير مصدر دخل ثابت وتم تصميم القرض ايماناً من المؤسسة بقدرة الشباب الفلسطيني على تحقيق طموحهم والتزاماً من المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه شباب وفتيات فلسطين.

- عدد القروض النشيطة (بما يشمل قرض ابدأ مشروعك ، الطالب ، الشخصي) 6,778
- قيمة المحفظة النشيطة بالدولار (بما يشمل قرض ابدأ مشروعك ، الطالب ، الشخصي) 7,050,647
-

• قرض الطالب:

تسعى فئات مساعدة الشباب الفلسطيني اكمال تعليمهم الجامعي والحصول على الشهادات التي تؤهلهم لخوض سوق العمل وتوفير الحياة الكريمة لهم ولاسرهم لدفع الاقساط الجامعية للطالب.

• قرض الحاسوب:

الهدف من القرض هو شراء حاسوب وهو مخصص للطلاب بشكل أساسي.

- عدد القروض النشيطة 606
- قيمة المحفظة النشيطة بالدولار 559,642

• القرض الشخصي:

يختلف القرض الشخصي عن غيره بتلبية احتياجات العائلات الفلسطينية الضرورية جدا والتي تتدرج تحت الاستعمال الشخصي كسواء مستلزمات منزلية أو تسديد اقساط شراء مواد تموينية أو اجهزة كهربائية... الخ

• قرض تحسين السكن:

استحدثت فئات هذا القرض بهدف مساعدة العائلات الفلسطينية والتي ترغب في شراء أو استكمال بناء أو تشطيب أو تحسين مكان السكن، ويشكل هذا المنتج حوالي 12% من اجمالي محفظة فئات ، حيث يصل قيمة القرض الى \$15000.

- عدد القروض النشيطة 2,209
- قيمة المحفظة النشيطة بالدولار 6,681,999

التمويل الاسلامي (قروض المراجعة الاسلامية)

عملت مؤسسة فئات على تقديم تمويلات بطرق المراجعة الاسلامية ووفق مبادئ الشريعة الاسلامية عبر موظفين متخصصين في هذا المجال ، حيث أن قروض المراجعة الاسلامية هي ليست منتج وإنما هي أداة تمويل يمكن تطبيقها على كافة المنتجات المالية للمؤسسة حسب رغبة المقرض.

تستهدف قروض المراجعة جميع المقترضين المحتملين لفئات ، حيث أن جميع منتجات فئات ممكن منحها بطريقة المراجعة الاسلامية ، علماً أن 20 % من محفظة مؤسسة فئات قد مولت بالطرق الاسلامية.

- عدد القروض النشيطة 2,914
- قيمة المحفظة النشيطة بالدولار 6,548,244

• قروض GGL الضمان الجماعي:

يستهدف هذا المنتج اصحاب وصاحبات المشاريع الصغيرة جدا الذين يرغبون بتطوير مشاريعهم بغض النظر عن القطاع الاقتصادي سواء كان تجاري، زراعي، انتاجي أو خدماتي الخ. ويكون صاحب المشروع مؤهلا للحصول على قرض الضمان الجماعي يشترط وجود مشروع قائم بحيث يتم ادارة المشروع من قبل احد افراد الاسرة وأن لا يكون المشروع ضمن النشاطات التي تعتبرها فائن غير مؤهلة مثل انتاج الكحول، يانصيب، الخ.

- بلغ عدد القروض النشيطة لهذا العام 829

- قيمة المحفظة النشيطة بالدولار 929,317

• قرض المستثمر الصغير للرواد والمبادرين:

انطلاقا من سعي فائن للاستجابة الى احتياجات المواطن الفلسطيني تم اطلاق قرض المستثمر الصغير للرواد والمبادرين كنتيجة لارتفاع اعداد العاطلين عن العمل والخريجين الباحثين عن عمل لاعطائهم الفرصة لبدء مشروعهم الخاص وتوفير فرص العمل لاقربانهم من الشباب. ويستهدف هذا المنتج فئة الشباب والرياديين الحاصلين على المؤهل العلمي، التدريب المهني، الفني، الاداري والمالي، التسويقي ويشمل اي عمل يتضمن التشغيل الذاتي للذين يملكون المهارات والقدرات التي تمكنهم من بدء مشاريع عمل خاصة وادارتها ومواصلة تطويرها، حيث يصل قيمة القرض الى \$10000.

- عدد القروض النشيطة 168

- قيمة المحفظة النشيطة بالدولار 440,298

• قرض العلاج:

وتم تخصيص هذا القرض لمساعدة المقترضين تسديد تكاليف العلاج التي تفوق قدرة المقترض وتستدعي السرعة في الاصدار.

- عدد القروض النشيطة 52

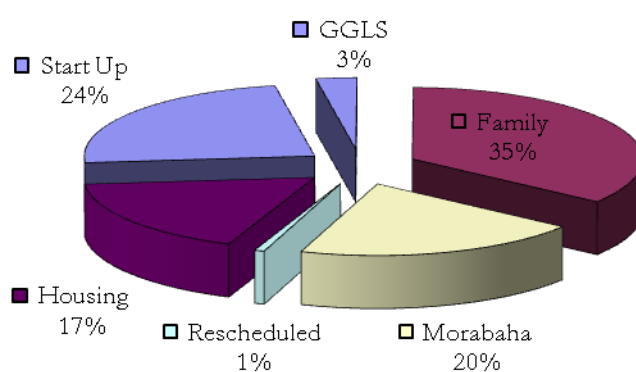
- قيمة المحفظة النشيطة بالدولار 324,929

9. منتجات غير مالية

قامت مؤسسة فائن بتوفير الحماية لمقترضيه وذلك من خلال توفير ضمانة التأمين لحالات الوفاة والعجز الكلي، من خلال شركات تأمين متخصصة.

توزيع محفظة القروض على منتجات فاتن للعام 2012

	%	Amount \$
GGLS	2.86%	929,317
Family	35.15%	11,431,816
Morabaha	20.13%	6,548,244
Rescheduled	0.68%	222,384
Housing	17.47%	5,681,999
Start Up	23.71%	7,712,424
	100.00%	32,526,184

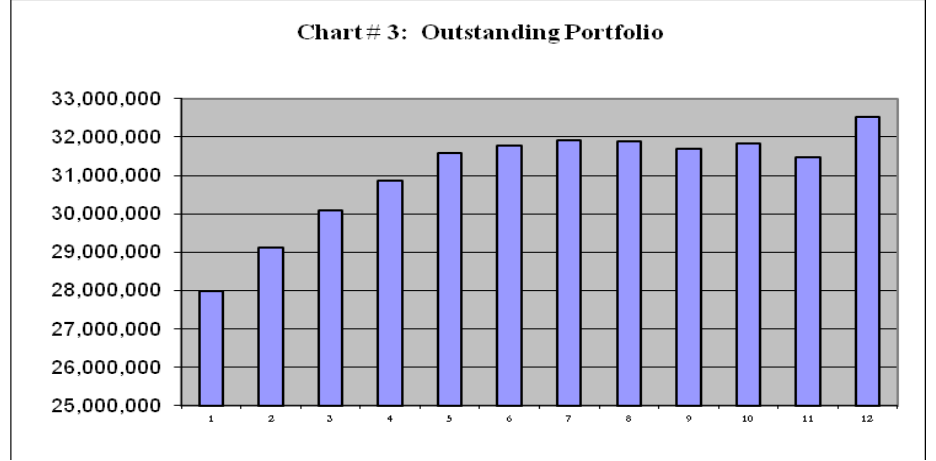


■ GGLS ■ Family ■ Morabaha ■ Rescheduled ■ Housing ■ Start Up

المؤشرات المالية

المحفظة النشيطة

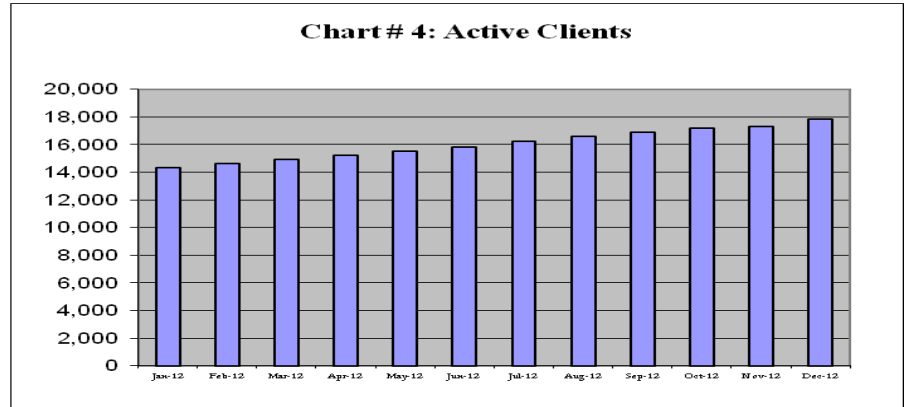
Month	Amount \$
Jan-12	27,994,405
Feb-12	29,131,406
Mar-12	30,097,192
Apr-12	30,868,692
May-12	31,592,241
Jun-12	31,776,148
Jul-12	31,925,446
Aug-12	31,883,518
Sep-12	31,701,852
Oct-12	31,837,549
Nov-12	31,462,581
Dec-12	32,526,184



حققت مؤسسة فاتن نموا ملحوظا بمحفظتها خلال عام 2012 ، حيث كانت نسبة النمو 20% عن العام 2011 .

المقترضين النشطين

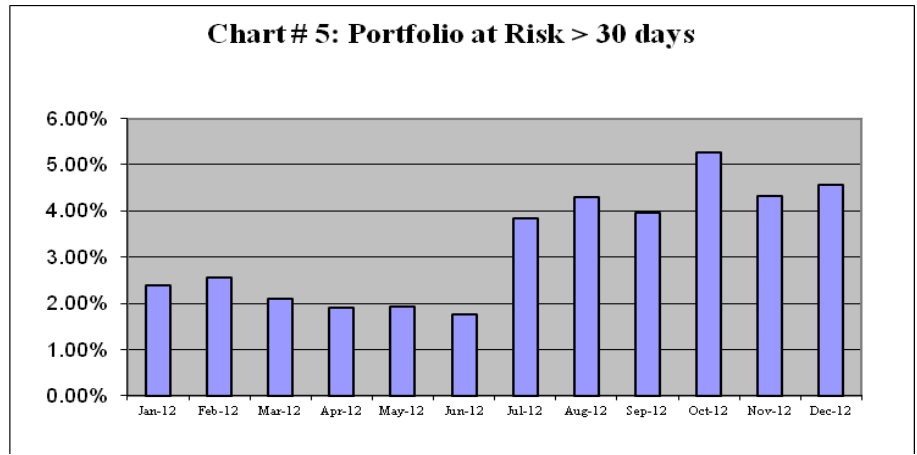
Month	Number
Jan-12	14,347
Feb-12	14,603
Mar-12	14,911
Apr-12	15,206
May-12	15,539
Jun-12	15,838
Jul-12	16,227
Aug-12	16,574
Sep-12	16,856
Oct-12	17,166
Nov-12	17,273
Dec-12	17,840



استطاعت مؤسسة فاتن النمو والزيادة بعدد المقترضين النشطين في عام 2012 مقارنة بعام 2011 بنسبة 24 % كما هو موضح اعلاه.

المحفظة في خطر < 30 يوم

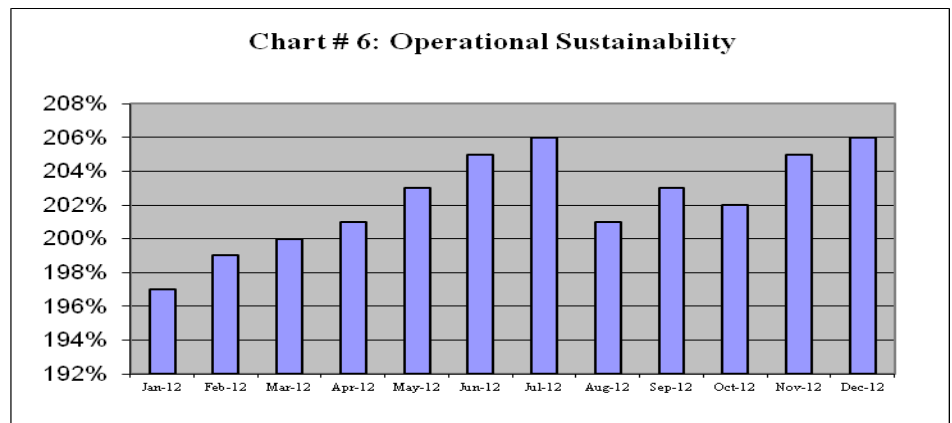
Month	%
Jan-12	2.40%
Feb-12	2.57%
Mar-12	2.11%
Apr-12	1.90%
May-12	1.94%
Jun-12	1.77%
Jul-12	3.84%
Aug-12	4.30%
Sep-12	3.95%
Oct-12	5.27%
Nov-12	4.32%
Dec-12	4.57%



ما زالت المؤسسة ورغم ارتفاع المحفظة بخطر اثناء عام 2012 ، تحتل افضل الارقام لهذا الخصوص على المستوى المحلي والعالمي .
كان لانقطاع الرواتب سببا رئيسيا لارتفاع المحفظة بخطر .

الاستدامة التشغيلية

Month	%
Jan-12	197%
Feb-12	199%
Mar-12	200%
Apr-12	201%
May-12	203%
Jun-12	205%
Jul-12	206%
Aug-12	201%
Sep-12	203%
Oct-12	202%
Nov-12	205%
Dec-12	206%

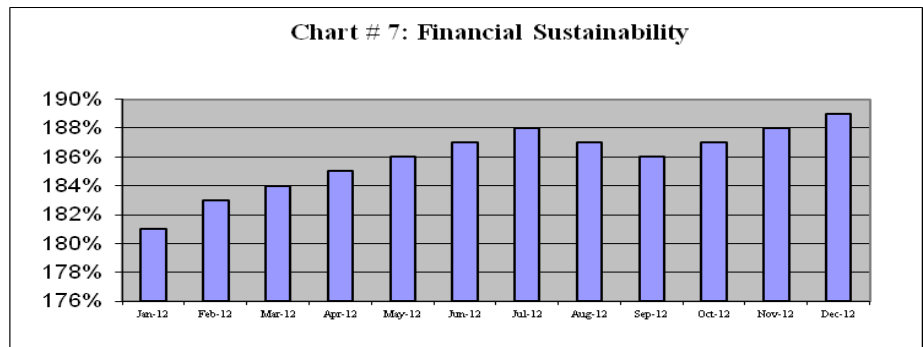


(المعادلة) الية الاحتساب

الاستدامة التشغيلية = الإيرادات التشغيلية من المحفظة / المصاريف التشغيلية + تكلفة التمويل + المخصصات

الاستدامة المالية

Month	%
Jan-12	181%
Feb-12	183%
Mar-12	184%
Apr-12	185%
May-12	186%
Jun-12	187%
Jul-12	188%
Aug-12	187%
Sep-12	186%
Oct-12	187%
Nov-12	188%
Dec-12	189%



(المعادلة) الية الاحتساب

الاستدامة المالية = الإيرادات التشغيلية من المحفظة / المصاريف التشغيلية + تكلفة التمويل + المخصصات + نسبة النمو في رأس المال

مقارنة بين الموازنة المقررة للعام 2012 والانجازات على أرض الواقع :

قامت فائن بتطبيق خطتها الإستراتيجية من حيث زيادة قيمة القروض الصادرة واستغلال السيولة المتاحة مما أدى إلى النتائج التالية:

1- زادت قيمة محفظة القروض النشيطة بنسبة 20% من \$27,057,330 في نهاية عام 2011 الى \$32,526,184 في نهاية

عام 2012، كما زادت عدد القروض النشيطة في فائن بنسبة 26% من 14,114 في نهاية عام 2011 الى 17,840 في

نهاية العام 2012. ومن الجدير ذكره أن قيمة اصدارات القروض في العام 2011 بلغت 24.7 مليون دولار في حين بلغت

في العام 2012 مبلغ 26.4 مليون دولار بزيادة قدرها 7%.

2- تم تحقيق ما نسبته 106% من الايرادات المخطط لها على الفوائد والرسوم آخذين بعين الاعتبار اعتماد المؤسسة على مبدأ

الاستحقاق في تسجيل الايرادات والمصاريف، والزيادة الكبيرة في قيمة الاصدارات التي أثرت بشكل ايجابي على قيمة

الايرادات.

3- ازدادت نسبة الايرادات على الودائع نسبة بسيطة نتيجة لاستغلال السيولة النقدية المتوفرة جميعها في المحفظة النشيطة.

4- بلغت نسبة نفقات الرواتب وملحقاتها 99% من النفقات المخطط لها.

5- بلغت نسبة أجمالي المصاريف التشغيلية 102% الى المخطط لها، وذلك بسبب زيادة الاصدارات مما أدى الى زيادة

العمولات البنكية التي تهدف الى تثبيت الرواتب المحددة.

6- بلغ اجمالي الانحراف الايجابي للموازنة للعام 2012 نسبة 6% وذلك ناتج اساسا عن زيادة نسبة صافي الارباح السنوية عن

النسبة المخطط لها.

7- تم إصدار 11,597 قرض خلال العام 2012 بقيمة \$26,437,545

قصة نجاح فاقت التوقعات ولامست القلوب

مشروع قارب لصيد الأسماك

المقترض / عثمان أبو ريالة
غزة



من أين بدأت الفكرة :

جاءت فكرة المشروع من والد المقترض ، حيث كان لدية حسكة ((قارب صيد)) لصيد السمك منذ العام 1967 يعمل عليه ، حيث تعلم عثمان من والده ركوب البحر و صيد السمك، لكن بعد انتهاء عثمان لتعليمه أراد تطوير العمل لإدراكه أن هذه المهنة ستساعده هو و إخوته بتوفير دخل يمكّنهم من عيش حياة كريمة في ظل الوضع الإقتصادي الخانق و زيادة نسب البطالة خاصة بين الشباب ، ورأى أن صيد السمك ليس مجرد عمل تقليدي وإنما هو عمل يمكن تطويره.

كيف تطور المشروع:

بدأ المشروع بحسكة صغيرة ((قارب صيد)) وكان يبيع ما يصطاده يومياً لعدد محدود من التجار الذين كانوا يحتكرون السوق و يتحكمون بالأسعار و يفرضون رغبتهم بشراء أنواع محددة فقط من الأسماك ، وبعد 13 عاما من العناء لتطوير المشروع وتكبّد الخسائر في بعض الأحيان، قامت العائلة بشراء لنش بالأقساط ، لكن وبسبب الحرب على غزة و إستهداف الصيادين من قبل الإحتلال الإسرائيلي تعرض (اللنش) للقصف بعد استهدافهم لميناء غزة البحري أكثر من مرة وتضرر اللنش بشكل كبير جداً مما جعله غير صالح لركوب البحر، مما دعى عثمان وأفراد عائلته للعمل على سفن صيد أخرى بأجور متدنية جداً لم تمكنهم من شراء قوت يومهم ، وبعد فترة من الزمن تمكّن عثمان من إدّخار مبلغ من المال ولكن لم يكن كافياً لشراء قارب صيد جديد عوضاً عن الذي قصفه الإحتلال الإسرائيلي، فقرر الإقتراض من مؤسسة فائن لإكمال المبلغ وبهذا تمكن من شراء حسكة صيد خاصة به وهي بحوزته الآن ، ويعمل عليها مع إخوته لتكون مصدر رزق

لثلاثة عائلات ، ونتيجة رغبة عثمان بتطوير مشروعه و زيادة مبيعاته قرر شراء موتور أكبر حجماً و أدوات وشباك صيد متنوعة لتمكنه من إصطياد أنواع جديدة من الأسماك ، وبهذا تمكن من توسيع عمله و زيادة زبائنه و مبيعاته ثم قرر الإتجاه للمطاعم و تمكن من التعاقد مع عدد منها لتوريد بضاعته إليها مما جعله يحقق مزيداً من الأرباح .

الأثر البيئي للمشروع :

يتم تجميع المخلفات المتعلقة بالشبكة وتصنيفها ، فإذا كانت مخلفات البحر عبارة عن أوراق الطحالب وقاذورات فيتم وضعها في أكياس بلاستيكية خاصة ويتم رميها في مكان النفايات المخصصة لذلك بصورة يومية بعد الانتهاء من عملية الصيد .

أما إذا كانت من حيوانات البحر فيتم إما إرجاعها للبحر إذا كانت نافعة أو التخلص منها برميها في النفايات مثل القناديل . يعمل المقترض على منع ركود المياه على سطح القارب والتي يسبب ركودها ظهور البكتيريا الضارة للأسماك المصطادة فيتم التخلص من تلك المياه من خلال الثغرات المحدودة الموجودة على سطح القارب .

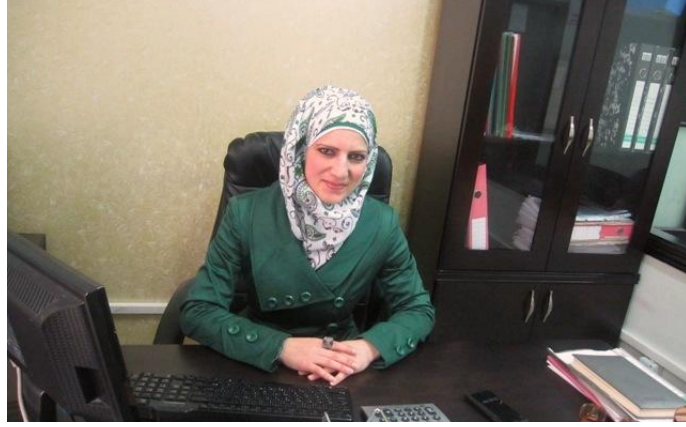
الأثر الاجتماعي للمشروع :

- المشروع يقوم اليوم على توفير مصدر دخل أساسي ووحيد لـ 3 أسر ، عائلة المقترض عثمان وإثنين من إخوته المتزوجين وعائلاتهم خاصة في ظل الظروف الإقتصادية الراهنة و إنتشار نسبة البطالة .
- ساهم المشروع في إكمال التعليم الجامعي لإخوة المقترض .
- ساهم المشروع في تمكين المقترض من إكمال بناء شقته الخاصة و المستقلة عن الأسرة .
- تقوم عائلة المقترض حالياً بتجهيز مسكن لأخيه العريس .



مشروع مركز Mixed Care للعلاج الطبيعي والتأهيل

المقتضة / ميساء نصار
رام الله



من أين بدأت الفكرة :

ناليت ميساء درجة الدبلوم من كلية المرأة التعليمية "معهد الطيرة" تخصص (علاج نطق واضطرابات تواصل) وقد حصلت على الدرجة الاولى في امتحان الشامل على مستوى كليات العلوم المجتمعية والتطبيقية بفلسطين للعام 2007 كما انها في المرحلة النهائية للحصول على بكالوريوس تخصص " خدمة اجتماعية" من جامعة القدس المفتوحة. خلال مرحلة الدراسة في كلية المرأة ، كانت ميساء تقوم بمعالجة حالات تأتي للكلية وبواقع 13 حالة يوميا وبإشراف مباشر من رئيسة القسم في الكلية .

عملت ميساء لمدة سنة كاملة 2007-2008 في "جمعية النهضة لتأهيل النطق" حيث كانت تقوم بمعالجة 14 حالة يوميا ، وخلال الفترة من عام 2008 إلى بداية العام 2010 عملت لدى " جمعية الياسمين للإعاقة العقلية " وقد شكّل العمل لديها في هذا المجال تحدياً كبيراً في معالجة حالات الإعاقة العقلية وتأهيلها لغوياً من ناحية النطق ، حيث كانت تشرف على علاج 10-13 حالة يومياً.

ومن بداية العام 2010 إلى نهايته ، استلمت إدارة مدرسة YOU CAN " لصعوبات التعلم والحركة الزائدة والتوحد " حيث كانت تتمتع بمقدرة عالية على الجمع ما بين الإدارة الناجحة والخبرة العملية بالحالات التي ترد للمدرسة.

كيف تطور المشروع:

بدأ المشروع برغبة ميساء في إثبات قدرة الفئة الشبابية على النهوض بذاتها واتخاذ القرارات المناسبة لها وخاصة فيما يتعلق بالمجال التأهيلي ، حيث يحتاج الأخصائي لمساحة كافية من حرية الاختيار لاتخاذ قرار يخص حالة يقوم بها . من هنا، تم البدء بالبحث عن موقع مناسب يكون قدر المستطاع من السهل الوصول إليه، ومكان مهياً للتعامل مع الفئة المستهدفة (ذوي الاحتياجات الخاصة)، وبالفعل فقد تم العثور على المكان المناسب في مدينة رام الله .

ثم تم البدء بتهيئة المكان كمركز تأهيلي يتضمن كافة احتياجات الفئة المستهدفة من أجهزة علاجية ومعدات وأدوات تأهيلية ومعدات مكتبية، وفي أثناء هذه التجهيزات ونتيجة التكاليف الباهظة لهذه الأدوات التي فاقت الميزانية المخصصة لهذا المشروع، فقد بدأ البحث عن جهة تمويل مكملة، وتم البحث عن مؤسسة إقراض شبابية بإجراءات سريعة وطريقة سداد ميسرة.

توافقا مع شروط البحث عن مؤسسة تمويل ، فقد كانت مؤسسة فائن هي من وقع عليها الاختيار لسهولة إجراءاتها ولتوافق أهداف المركز مع طبيعة الأهداف التي بنيت عليها مؤسسة فائن.

وفي تاريخ 2010\10\15 أصبح مركز ميكسد كير Mixed Care للعلاج الطبيعي والتأهيل والذي يُعنى بتقديم خدمات تأهيلية متكاملة تشمل (العلاج الطبيعي، العلاج الوظيفي، علاج النطق واللغة والسمعيات) جاهزا لاستقبال الفئات المستهدفة.

ويسعى المركز بإدارته وطاقمه إلى الرقي بما يقدمه من خدمات تأهيلية على مستوى فلسطين ، فقد توسعت في الآونة الأخيرة مساحة آلية العمل بحيث تم الشروع في حملة توعية مجتمعية تستهدف كافة القرى المحيطة بمدينة رام الله ، حيث خرج فريق عمل المركز في تقييمات كشفية سريعة للفئة العمرية التي تتراوح ما بين (3_7) سنوات من خلال التوجه إلى جميع رياض الاطفال وغالبية المدارس الابتدائية في كل منطقة وقرية وإقامة ندوة أو ورشة عمل لذوي هؤلاء الأطفال تحت عدة عناوين كان من أبرزها (مراحل التطور الطبيعية للطفل، التدخل المبكر للعلاج، دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع).

وقد قام المركز منذ بداية تأسيسه وحتى نهاية العام 2012 بمعالجة وتأهيل أكثر من 200 حالة من ذوي الاحتياجات الخاصة من الأطفال.



الأثر الاجتماعي للمشروع:

خلال السنوات الثلاث التي مضت على تأسيس مركز مكسد كير ، تمكن المركز بطاقمه و إدارته من ترك أثر واضح و ملموس على الصعيد المجتمعي و بما يخص الذكر الفئة المستهدفة و هي فئة (ذوي الاحتياجات الخاصة) . يقوم مركز مكسد كير وبشكل دائم و دوري بتخريج أطفال و دمجهم مجتمعيا سواء في المحيط الأسري و العائلي أو في المدرسة أو مرحلة رياض الأطفال ولا تتوقف العملية عند هذا الحد، ولكنها تستمر بمتابعة كلاً منهم في مكان تواجدده و العمل جاهدين على إيصاله إلى أقرب ما يكون إلى الحد الطبيعي من الدمج المجتمعي و التأقلم في مكانه.

خلال الفترة الماضية ترك مركز مكسد كير بصمة واضحة في مجموعة حالات قام بتأهيلها مثل حالات الشفة الأرنبية و سقف الحلق المشقوق . اضافة الى السعي الدائم للمساعدة في تأهيل الأطفال زارعي القوقعة و محاولة مساعدة ذويهم في اليات اجراء هذه الزراعة باستخدام كافة علاقات المركز المتاحة.

كما و تم ترك أثر كبير على الاداء المتميز من قبل الطاقم في ضبط الحركة الزائدة والتشتت لأطفال المدارس من خلال اتفاقيات تم ابرامها مع المدارس بناء على سمعة أسسها المركز كانت متميزة في هذا المجال .

كما وقام المركز بإعداد دورات تدريبية لذوي الاحتياجات الخاصة و مساعدتهم على الاستعداد و الجاهزية للقيام بالاجراءات و التدريبات اللازمة لأبنائهم .

قصة نجاح شركة كليك للكمبيوتر

ترعاها "فاتن"

بدأ الأمر كله في ربيع 2009 حين قرر السيد/ طارق ثابت والسيد ماهر تركي ترك وظائفهما التقليدية المريحة والتوقف عن العمل لدى الغير، والانتقال لمرحلة أخرى برسم أولى خطوات المشروع الخاص بهما، وذلك بسبب علمهما بأن الوظيفة تبقى ذات سقف محدود، ومردود غير كاف.. ومن منطلق حاجتهما للتطور؛ قررا استغلال خبراتهما وطاقاتهما للانطلاق بأول مشروع خاص بهما.

البداية كانت بإنشاء مركز للخدمات الطلابية والإنترنت في وسط مدينة رام الله، وبمساحة إجمالية لا تتجاوز 45 متر مربع، حيث انطلق مشروع "كليك للإنترنت وخدمات الطلاب"، وعمل الشريكان على إدارة المشروع معاً منذ ساعات الصباح وحتى ساعات المساء، واجتهدا لبلوغ أفضل مستويات الخدمة للزبائن ونجح الاثنان بالارتقاء بمستوى العمل وتطويره وإدخال كل ما هو جديد في عالم الإنترنت والخدمات الطلابية. الأمر الذي دفعهما في صيف عام 2009م إلى توسيع دائرة خدماتهما وتطويرها.

زادت متطلبات السوق التي نبهت الشريكين لضرورة تقديم المزيد من الخدمات، وكانت المصادفة في الزيارة الميدانية لضابط إقراض من مؤسسة فاتن لتمويل المشاريع، الذي قدم تعريفاً كاملاً لدور المؤسسة في تنمية مثل هذه المشاريع وتطويرها والأثر المهم الذي تتركه على المشروع..

وفعلاً كان التمويل الأول الذي يحصل عليه الشريكان في سبتمبر 2009 بقيمة إجمالية بلغت ثمانية آلاف دولار، الأمر الذي ساعد على انتقالهما إلى مقر آخر بمساحة تبلغ 90 متراً مربعاً، وتوسيع نطاق العمل وإدخال المزيد من خطوط الخدمات للجمهور ومنها أجهزة الكمبيوتر بكافة أنواعها..

مع بداية 2010 وبمتابعة حثيثة بين المؤسسة والشريكين وبإصرار الجميع على النجاح. تم تسجيل "كليك" بشكل رسمي كشركة مساهمة خصوصية للتجارة والاستثمار في وزارة الاقتصاد الفلسطيني وإيماناً من مفوضي الشركة بأهمية العمل كفريق؛ أعلنت الانطلاقة الرسمية للشركة باسم تجاري هو "Click Team"، وكان الانتشار في السوق الفلسطيني من خلال طاقم كليك الذي أصبح أربعة أفراد من ضمنهم الشريكين.

نمو الشركة بحجم لم يكن متوقعاً لفت انتباه كبرى الشركات إلى دور "كليك" في سوق الخدمات والقطاعات التكنولوجية.. ففي ربيع 2010 قامت "شركة كليك" بتوقيع اتفاقية عمل مع شركة ديل DELL العالمية لأجهزة الكمبيوتر والتكنولوجيا، الأمر الذي دعاها إلى افتتاح معرضها الدائم في وسط مدينة رام الله بحضور ممثل شركة DELL السيد "بيرس كلون" - مدير المنتجات العالمية في الشرق الأوسط وتركيا لشركة ديل، ما دعاها إلى توظيف ثلاثة أفراد للمبيعات الميدانية.

وبعد ثورة التكنولوجيا في العالم وإدخال التعليم الإلكتروني للمنهج الجامعي.. قامت "كليك" و"فاتن" بإطلاق حملة للرقى في مستوى الشباب الفلسطيني ودفع الطالب الأكاديمي لمواكبة موجة العلم والتعليم الإلكتروني وذلك بإدخال الحاسوب

الشخصي لكل منزل .. نجحت "كليك" و"فاتن" في تسويق قطاع التكنولوجيا من خلال فكرة "تمويل المربحة الإسلامية" الذي قدمته "مؤسسة فاتن".

وبعد أشهر من الكد والعمل في السوق الفلسطيني .. أصبحت "كليك" بحاجة إلى الانتشار لتغطية كافة مناطق الضفة الغربية استجابة لطلبات الشباب الأكاديمي في مختلف أرجاء الوطن، حيث افتتحت فرعها الثاني في مدينة الخليل في أواسط العام 2012 لتنمو أسهم الشركة وتقفز إلى أعلى سلم النجاح ويبلغ عدد موظفيها الحاليين الدائمين 20 موظفة وموظف ، كما وحرصت على توسيع شبكة تسويقها لتمتد إلى كافة مدن الضفة الغربية من خلال انتشار مندوبيها الجدد والبالغ عددهم 7 مندوبين.

وباقتراح جديد من مؤسسة فاتن يهدف إلى تطوير التعاون التسويقي بين الطرفين، تم إبرام اتفاقية تعاون في الترويج للمؤسسة ولمنتجات "كليك" بطريقة المربحة الإسلامية التي تقدمها فاتن وذلك من خلال تركيب شاشات عرض متلفزة في كافة فروع مؤسسة فاتن .

وفي صيف 2012 وكخطوة اضافية لدعم متطلبات الشركة ولدعم نجاحها .. تقدمت "كليك" للحصول على تمويل آخر، وفعلاً حصلت الشركة على تمويل بقيمة "خمسة عشر ألف دولار" الأمر الذي ساعدها في تطوير العديد من أعمال الأفراد والشركات على اختلاف أحجامها من خلال تقديم الحلول الإبداعية ومساعدتهم على إعداد دراسات الجدوى اللازمة للنهوض في مشاريعهم الإنتاجية.

كما وشاركت "كليك" بطاقتها البالغ 20 موظفاً في العديد من مؤتمرات التكنولوجيا ومعارض الجامعات على مستوى الوطن والعالم من أجل النهوض بقطاع التكنولوجيا والتجارة، ووقعت العديد من اتفاقيات العمل مع شركات عالمية منها "سامسونج" و"أم أس آي" ، كما يوجد العديد من الأسماء على قائمة الأعمال المستقبلية التي تهدف "كليك" إلى إبرام اتفاقيات عمل معها في العام 2013 للتعاون في كافة القطاعات الإنتاجية والتصنيعية.

برؤية ثابتة وقيادة إبداعية من مؤسسة فاتن، أنشأت فكرة "تمويل المنتجات بالطريقة الإسلامية" وذلك لحاجة المجتمع الفلسطيني للمساندة والدعم الدائم وحتى ينجح في النهوض بقطاعه الاقتصادي ومساعدته في تحسين مستوى معيشته، وكانت نتاج الفكرة ضرورة ملحة لتتويجها برسم خط العمل والتعاون الجديد بين "كليك" و"فاتن".

حيث أن "كليك" سوف تقوم بتوريد المنتجات اللازمة وتوفير الحلول التجارية المبتكرة والإنتاجية والريادية للنهوض في كافة قطاعات الأعمال من صناعة وزراعة وتجارة وغيرها. وتقوم "فاتن" بتمويل الأفراد والقطاعات الناشئة لشراء هذه المنتجات وتمويل يصل الى 25 ألف دولار من خلال التسهيلات الميسرة وإعطاء طالبي التمويل فترات سداد طويلة وبعمولة منافسة .

يتوقع أن تتجز "كليك" و"فاتن" ثلاثة فروع رئيسية في كبرى المدن للمشروع الأخير ويتوقع أن يبدأ العمل على المشروع الأخير في ربيع عام 2013.

قصة نجاح من داخل المؤسسة

تصميم وتحدي



شادية النيرب
مديرة فرع رفح

لقد حجزت شادية النيرب مكانها في الصفوف الأمامية للقيادة في مؤسسة فانت منذ توليها إدارة فرع رفح وذلك بعد تخرجها من جامعة بيرزيت تخصص "علم اجتماع" ، حيث كانت أول مديرة للفرع الذي فتح أبوابه مع بداية عمل المؤسسة في فلسطين في العام 1999 .

عملت شادية في بداية مسيرتها، على تشجيع السيدات في مدينتي رفح و خانينوس على بدأ مشاريعهن الخاصة والخروج ببعض المشاريع من حيز المنزل إلى أسواق التجارة و تشجيع أفراد العائلة بالانخراط و المشاركة في المشروع بحيث ينتقل من مشروع بصفة الملكية الفردية لمشروع عائلي.

إستطاعت شادية بفضل ما تتمتع به من ذكاء وتصميم و خبرة طويلة في الميدان على أن تتخطى الكثير من الصعوبات و المعوقات التي كانت وليدة الظروف السياسية الصعبة التي توالى على الوطن بأكمله و قطاع غزة بشكل خاص ، فبعد وقت قصير من انطلاق المؤسسة اندلعت انتفاضة الأقصى و التي عمد الاحتلال خلالها على اضعاف السلطة الوطنية بكافة مؤسساتها و هذا أثر بشكل مباشر على التزام المقترضين بسداد قروضهم في ظل محفظة مكفولة بضمان المجموعة حيث كان تحدي حقيقي للقيام بجمع هذه المحافظ بجهود ميداني عظيم وبالذات لخصوصية رفح كونها مدينة حدودية ، و في كل مرة كان لها فضلاً كبيراً في إخراج الفرع من المحنة بشكل متماسك وعزيمة أقوى للمحافظة على ديمومة المؤسسة محققة أفضل النتائج حيث وصل الفرع حتى ديسمبر/2012 لعدد 1918 مقترض نشيط باجمالي محفظة \$2,700,00 حيث بلغت المحفظة بخطر لفرع رفح %0.56 .

لقد استحق فرع رفح كنتيجة لجهودها مع طاقم الفرع الحصول على درع التميز لعدة مرات خلال الأعوام السابق نتيجة لتحقيقه لأرقام متميزة في حجم الإصدارات للقروض و نسبة السداد .

كما شهد الفرع خلال عام 2012 ازدهاراً و توسعاً كبيرين من ناحية توسيع الفرع و تجديده ،فتح مناطق جغرافية جديدة في مدينتي رفح و خانينوس و الذي تطلب زيادة عدد موظفيه ،حيث تم تعيين محاسب للفرع و سكرتير و مدخل بيانات و موظف إقراض للعمل في مدينة خانينوس بالإضافة باحتفاظ الفرع بموظفيه القدامى و هذا ما يميزه لوجود هذا المزيج بين خبرة و صبر الموظفيه القدامى و حماسة وجرأة موظفيه الجدد و لم تكن المهمة سهلة بالنسبة لشادية في إدارة هذا التطور، ولكن ما اكتسبته عبر السنين من فن في الإدارة و رؤية ثاقبة للأمورمكنها من إدارة هذا التغيير بنجاح .

إن بناء فريق عمل جيد كان من أهم انجازاتها فهو عملية تكاملية بدءاً من الإختيار المناسب لموظفي الفرع و التدريب الجيد لهم و فق خطة و منهجية واضحة و تشجيعهم على العمل بروح الفريق و بث روح المنافسة و الانضباط لديهم و العمل المستمر على بناء قدراتهم و التعامل معهم بشفافية و مصداقية و عدالة مع تأكيدها المستمر لهم بالتمسك بالأخلاق الفاضلة في التعامل مع زبائن الفرع .

لقد استطاعت بفعل ولائها وانتمائها لعملها أن تكسب احترام و تقدير رؤسائها و زملائها بالعمل و كل من تعامل معها من مقترضات و مقترضين ، وعليه فقد استحققت لقب الموظف المثالي لشهر 12/2012 .

أما السيدة شادية فنقول أننى أعتبر نفسى أم لفرع رفح و ابنة لمؤسسة فانتن فلقد رافقت فانتن منذ لحظات الولادة الاولى و فيها تشكلت شخصيتي المهنية و كان عطائي للمؤسسة انما ينبع من محبة و التزام تجاه مسيرة هذه المؤسسة و ايماننا باهدافها و رسالتها و انما نجاحي هذا لا أستطيع أن اعزوه لى وحدي فقد ساندني بذلك طاقم ذو عزيمة و تصميم والتمزام مهني و أخلاقي عالي ،و اشخاص ربما حيدهم الغياب طالما ساندوني و اتمنى بالفعل لمؤسستي فانتن أن تبقى في صدارة مؤسسات الاقراض فى الوطن

إن مديرة فرع رفح شادية النيرب هي أفضل نموذج للموظف المجتهد والمدير الناجح و لذا نفخر لانتمائها لأسرتنا الصغيرة فانتن .

التوجهات المستقبلية للمؤسسة للعام 2013

تسعى مؤسسة فائتن إلى توطيد العلاقة مع سلطة النقد الفلسطينية وذلك من خلال حصولها على الترخيص اللازم للإنضواء تحت مظلتها حسب قانون المصارف رقم (9) لسنة 2010 ، وانسجاماً مع التعليمات المنبثقة للقانون فقد تم إنشاء لجنة تدقيق ومخاطر ولجنة موجودات ومطلوبات واستقطاب شخصيات لها علاقة بالموضوع، وهذا يقودنا الى الأخذ بعين الاعتبار على توفير نماذج عمل متطورة أو جديدة والتفكير بخيارات مستقبلية بما فيها العمل على استقطاب إيداع المدخرات أو تحويل فائتن إلى شركة ربحية أو بنك تنموي متخصص للإقراض الصغير .

تسعى المؤسسة خلال العام 2013 الى التوسع في انتشارها على الصعيدين الأفقي والعمودي والتعمق باستهداف المشاريع الصغيرة والإستمرار في النمو مع التركيز على المنتج الجديد " إكبر معنا " .

تولي مؤسسة فائتن اهتماماً كبيراً بالمسؤولية المجتمعية تجاه مقترضيها من جوانب عدة ، وسوف يتم منح الجانبين الصحي والتعليمي من المسؤولية المجتمعية للمؤسسة جزءاً كبيراً من الإهتمام للعام 2013.

سوف تقوم المؤسسة في العام 2013 بتطوير مناهج عمل إدارة المخاطر والنظام المالي والمعلوماتي الآلي المعمول به لديها ، كما ستحرص على توسيع و ترسيخ وتوطيد علاقتها الإستراتيجية مع المؤسسات المالية الإقليمية والدولية مثل " IFC " و " الصندوق العربي للإنماء الإقتصادي والإجتماعي " ومقره دولة الكويت.

من المتوقع للعام 2013 أن تصل المحفظة النشيطة لمؤسسة فائتن لمبلغ 38 مليون دولار، وعدد المقترضين النشطين إلى 23 ألف مقترض وذلك في حال إستمرار الوضع السياسي والإقتصادي كما هو عليه.