

التقرير السنوي 2019

عشرون عاماً على التأسيس - مسيرة عطاء



الفهرس

2	نبذة عن مؤسسة فاتن
3	كلمة رئيس مجلس الإدارة
4	كلمة المدير العام
5	أعضاء مجلس الإدارة
5	لجان مجلس الإدارة
6	الإدارة التنفيذية
7	رؤيتنا
7	رسالتنا
7	قيمنا
8	مجلس إدارة المؤسسة ولجانها
9	توجهات مؤسسة "فاتن"
9	التوجهات الاستراتيجية
9	التوجهات المساندة
10	برامج تنمية مع الشركاء ... مستفيدينا محور اهتمامنا
10	العمل بالشراكة مع مؤسسة "صلتك" : برنامج تمكين الشباب الفلسطيني " إبدأ معنا شباب "
11	الشراكة مع الصندوق الفلسطيني الأوروبي لضمان القروض EPCGF
11	الشراكة مع مؤسسة " قيادات " LEADERS ووكالة ENABLE
12	الشراكة مع مركز المرأة العربية للتدريب والبحوث (كوثر)
13	الشراكة مع بال بي PALPAY
14	تعزيز العلاقات والشراكات
14	زيارة ممثل دولة جنوب افريقيا لدى فلسطين الى مؤسسة فاتن
16	المشاركة في أنشطة الترويج لخدمات ومنتجات المؤسسة
16	المشاركة في محاضرة لطلاب جامعة الخضوري في طوكرم حول موضوع ريادة الأعمال للطلبة الخريجين
17	بيئة العمل الداخلية وفريق العمل
17	مرفق الجدول الخاص بعدد الموظفين كما في 2019/12/31
17	معدل سنوات خدمة الموظفين حتى تاريخ 2019/12/31 :
18	تكنولوجيا المعلومات وأتمتة العمليات ... نحو الرقمنة
19	إدارة المحفظة الائتمانية
20	مؤشرات الأداء الرئيسية 2017 – 2019
24	إدارة المخاطر والإمتثال
25	إدارة الأداء الاجتماعي
26	الخدمات الالكترونية
27	قصة نجاح (1)
28	قصة نجاح (2)
29	المسؤولية المجتمعية

نبذة عن مؤسسة فاتن

تأسست الفلسطينية للإقراض والتنمية "فاتن" في العام 1999، كشركة مساهمة خاصة غير ربحية مسجلة في وزارة الاقتصاد الفلسطينية وأولى مؤسسات الإقراض التي حصلت على ترخيص من سلطة النقد الفلسطينية في شهر أيار من العام 2014.

بدأت المؤسسة مسيرتها بالتركيز على المرأة من خلال برنامج قروض المجموعات ، وقد أخذت تسعى للنهوض بمستوى خدمات التمويل في فلسطين بتمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، الى أن توسعت خدماتها لتلبي جميع الاحتياجات المالية لمختلف الشرائح والقطاعات الاقتصادية ، لتصبح بذلك قائدة قطاع التمويل الأصغر في فلسطين.

تسعى مؤسسة فاتن منذ تأسيسها للمساهمة الفاعلة في محاربة الفقر وتخفيض نسب البطالة في فلسطين ، وذلك من خلال توجيه تمويلها المباشر للمشاريع الإنتاجية المختلفة مع إعطاء الأولوية للفئات الأقل حظاً في الأرياف والمخيمات والمناطق المهمشة ، مما ساهم في خلق فرص عمل جديدة للعائلات الفلسطينية الأكثر فقراً وبالتالي المساهمة الحقيقية في تخفيض نسب الفقر والبطالة.

تُعد مؤسسة فاتن اليوم من اكبر المؤسسات المالية الوطنية والأكثر انتشاراً بعدد 37 فرعاً في مختلف محافظات الوطن تغطي أكثر من 500 موقع في المخيمات والأرياف والمناطق المهمشة ، وبكادر يصل الى 310 موظفة وموظف يعملون على خدمة ما يقارب 30 ألف مستفيد/ة.

تعمل مؤسسة فاتن على مواكبة التطورات المعلوماتية والتكنولوجية في مجال التمويل وتسعى الى رقمنة كافة خدماتها المقدمة للجمهور ، وتساهم في عملية البناء والتنمية وفقاً لأفضل السياسات والممارسات العالمية ، بما يلبي متطلبات الحوكمة الرشيدة والدقة والشفافية.

حصلت المؤسسة في تصنيفها المالي على درجة (A) وهي درجة ممتازة ضمن التصنيفات الستة المعتمدة عالمياً، وعلى درجة (BB+) في تصنيفها الاجتماعي والتي تعكس إدارة الاداء الاجتماعي للمؤسسة ونظام حماية العملاء الذي تتبعه، ومسؤوليتها المجتمعية تجاه المجتمع الفلسطيني.

نالَت مؤسسة فاتن جوائز محلية وإقليمية ودولية ، تقديراً لدورها وتميزها بتقديم منتجات مالية وخدمات غير مالية أبرزها "جائزة القيادة " على مستوى الوطن العربي، كما حصد مستفيديها العديد من الجوائز من أبرزها "جائزة الملكة سبيكة " و"Planet Finance" .

تلتزم المؤسسة دائماً بعهداها "تساعد الناس ليساعدوا أنفسهم"، وهذا الشعار نابع من رؤيتها لخدمة شرائح المجتمع الفلسطيني الأقل حظاً ، حيث تؤمن أن ازدهار هذه الشرائح ونجاحها لا ينفصلان عن ازدهار المؤسسة ونجاحها.



كلمة رئيس مجلس الإدارة

في الوقت الذي يزخر به تاريخ مؤسسة فاتن بسجل حافل غني بالإنجازات والنجاحات، فإنه من الضروري ان نستمر بالمضي قُدماً في مسيرة نجاحنا ، مستندين الى ما نمتلكه من خبرة ومعرفة اكتسبناها عبر السنوات وصولاً الى آفاق جديدة من التقدم .

إن السعي المتواصل نحو تحقيق مستقبل أفضل للأجيال هو بحد ذاته مسيرة تتطلب منا جميعاً الالتزام الراسخ والإرادة لتحقيق الأثر الايجابي ، وقد أكدت مؤسسة فاتن التزامها هذا من خلال مساهماتها وإنجازاتها على الصعيدين الإقتصادي والاجتماعي بكل عام.

تتبع مؤسسة فاتن في مسيرتها منهجاً متعدد الأبعاد نحو الاستدامة في تمويلاتها وعملياتها المسؤولة ونظمها التكنولوجية المتطورة ، وتمكين الموظفين وتعزيز الشفافية وروح الإنتماء المؤسسي.

تفخر مؤسسة فاتن خلال مسيرتها على امتداد 20 عاماً ، بكونها مؤسسة تلتزم بكافة مسؤولياتها الأخلاقية والوطنية تجاه مستفيديها وتحت جميع الظروف ، وذلك من خلال قنوات التبرع المتاحة للمستفيدين ، إضافة الى تطوير برامج تطوعية لدعم المجتمع المحلي، بهدف تحقيق أكبر أثر ايجابي في المجتمع .

إن نجاح "فاتن" مرتبط بعلاقة الثقة التي نبنيها مع شركائنا في الداخل والخارج ، لذلك نسعى دوماً لتأكيد وأصر تلك الثقة مع الشركاء عبر مشاركة سياساتنا وإجراءاتنا وأعمالنا في جميع مجالات الاستدامة بما يشمل : الأخلاقيات والإمتثال ، الموارد البشرية ، التنمية الإقتصادية والإدارة البيئية.

ختاماً أتوجه بجزيل الشكر والتقدير لكل من قدم الدعم لمسيرة المؤسسة الناجحة على مدى 20 عاماً، ومهدياً هذا النجاح للأعضاء و المستفيدين و الموظفين و قيادة المؤسسة الرشيدة التي كان لرؤيتها المستقبلية الثاقبة بالغ الأثر في تعزيز الثقة بإيلاء المستفيدين كل الاهتمام بهدف تلبية احتياجاتهم المالية بالشكل الأمثل.

أخوكم

تيسير الزبيري



كلمة المدير العام

بدأت جهود مؤسسة فاتن في مجال التمويل الأصغر قبل 20 عاماً في فلسطين ، بمنتج واحد خاص بالنساء وهو " ضمان المجموعة "، ومنذ نشأتها واصلت المؤسسة النمو لتصبح أكبر المؤسسات العاملة بهذا القطاع في فلسطين بحصة سوقية تتجاوز 39 % من قطاع التمويل الصغير بفلسطين، ومنتجات تمويلية وعددها (7) تلبي احتياجات الفئات على أنواعها من مختلف القطاعات الاقتصادية، وشبكة فروع واسعة بعدد 37 فرع تغطي أكثر من 500 موقع ، وأكثر من 310 موظفين يعملون على خدمة المستفيدين من تمويلاتها بكل جدّ وتميز .

وبينما نواصل النمو والتطور كمؤسسة وطنية رائدة ولها مكانتها إقليمياً وعالمياً في هذا القطاع ، فإننا ملتزمون بوضع الخطط لتعزيز قاعدة الاستدامة لدينا بأبعادها الثلاثة الرئيسية : الإقتصادية والإجتماعية والبيئية. واليوم ، وفي ظل التغيرات المتسارعة والطلب المتزايد على تمويلاتنا ، يتمثل طموحنا في إيجاد شراكات جادة لمشاركة "فاتن" في جسم جديد من خلال إنشاء بنك تنموي، لتلبية الإحتياجات المتنامية لزبائننا ومساعدتهم على تحقيق أهداف الاستدامة الخاصة بهم، وتحقيق هذا الطموح سيسهم في تحقيق رسالة "فاتن" التنموية بخلق المزيد من فرص العمل وبناء القدرات وتخفيض نسب الفقر .

إن مستقبلنا يعتمد بالأساس على فهمنا العميق لاحتياجات الزبائن ، كما أن نجاحنا في تلبية متطلباتهم يلهمنا الإبتكار ويدفعنا للتعاون معهم خلال جميع مراحل دورة حياة منتجاتنا، من هذا المنطلق أطلقنا على العام 2019 عام " انطلاق الريادة التكنولوجية"، حيث شكلت الاستراتيجية المتينة للمؤسسة بالتوجه نحو أتمتة ورقمنة عملياتها مع تضافر الجهود المبذولة في مجال دعم الإبتكار والتعاون الى إطلاق نظام تيمنوس البنكي T24 وإنشاء دائرة الدعم والتطوير .

ختاماً، أود أن أعبر عن عميق شكري وتقديري للمستفيدين الكرام لاختيارهم مؤسسة فاتن، ولأعضاء ومجلس الإدارة لدعمهم وتأييدهم لمسيرة عملنا، ومحبتي لشركائنا المحليين والدوليين لنقتهم بنا ، وكلّي اعتزاز وفخر بموظفينا في كافة أماكن تواجدهم ومواقعهم على جهودهم وأمانتهم في تأدية واجبهم تجاه أبناء شعبهم وحرصهم على مؤسستهم وتقانيهم في خدمة مستفيديها بأعلى درجات من التميز .

أخوكم

أنور الجيوسي

أعضاء مجلس الإدارة

الاسم	الوظيفة
تيسير علي الزيري	رئيس مجلس الادارة
ابراهيم شاكر محمود خريشي	نائب رئيس مجلس الادارة
محمد ابراهيم محمد السقا	أمين السر
رندة مصطفى يوسف المصري	عضو مجلس ادارة
وليد انطون يوسف شوملي	عضو مجلس ادارة
صادق فؤاد نمر الحاج أسعد	عضو مجلس ادارة
أحمد زكي أحمد العريدي	عضو مجلس ادارة
فوزية محمود عبد الرحيم ابو حجلة	عضو مجلس ادارة
هيام موسى عبد الرحمن قعقور	عضو مجلس ادارة

لجان مجلس الإدارة

اسم اللجنة	الأعضاء
لجنة الموجودات والمطلوبات	صادق اسعد ، فارس عبد النور ، منى العلمى
لجنة التدقيق وإدارة المخاطر	فوزية ابو حجلة ، محمد السقا ، وليد الشوملي
لجنة الحوكمة	تيسير الزيري ، احمد العريدي ، رنده المصري
لجنة الاداء الاجتماعي	رنده المصري ، منى العلمي ، هند جرار ، محمد عليان

الإدارة التنفيذية

الاسم	الوظيفة
أنور الجبوسي	المدير العام
فارس عبد النور	مساعد المدير العام للمالية والإستثمار
سهى بدر	مساعد المدير العام للشؤون الإدارية وإدارة الجودة
أحمد نور	مساعد المدير العام للإئتمان والخزينة
منى العلمي	مساعد المدير العام لإدارة فروع قطاع غزة
هند جرار	مديرة العلاقات العامة والتسويق ، الأداء الاجتماعي والتدريب
محمد عواودة	مدير دائرة الإئتمان والمتابعة والتحصيل
شادي حاج أحمد	مدير منطقة الشمال (منطقة جنين)
إياد إخليف	مدير منطقة الشمال (منطقة نابلس)
يحيى ابو نمره	مدير منطقة الوسط
ضرار حسين	مدير منطقة القدس
رائد خلايلة	مدير منطقة الجنوب
محمود طه	مدير الدائرة المالية
ايناس شرف	مديرة الموارد البشرية
حمزة غنام	مدير إدارة المخاطر والامتثال
فادي الشريف	مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات
محمد عليان	مسؤول الأداء الاجتماعي
فضل الشيخ قاسم	مسؤول التدقيق الداخلي
محمد الديك	مسؤول الشؤون الإدارية

رؤيتنا

نحو وجود نظام شمول مالي متكامل لتحسين جودة حياة الفلسطينيين.

رسالتنا

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

قيمنا

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

1. الصدق والامانة

2. العمل الجماعي

3. الاحترام

4. الابتكار

5. القيادة/الإشراف

6. التميز

7. المسؤولية الاجتماعية

مجلس إدارة المؤسسة ولجانها

تم اعتماد 4 لجان منبثقة عن المجلس وهي كالتالي:

✓ لجنة الحوكمة، تم عقد اجتماعين خلال العام 2019، تناولت اللجنة من خلالهما التأكد من التزام المؤسسة بتطبيق تعليمات أدلة الحوكمة الخاصة بالمؤسسة وسلطة النقد الفلسطينية، تقييم اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة، اقرار بعض السياسات الخاصة بدائرة الموارد البشرية ومنها مدونة السلوك المهني، وحدة أخلاقيات العمل، دليل الأوصاف الوظيفية، بالإضافة الى الاطلاع على مشروع تطبيق إدارة الجودة.

✓ لجنة الاداء الاجتماعي، تم عقد اجتماعين خلال العام 2019، شملت تعزيز رسالة المؤسسة الاجتماعية والتنمية، بالإضافة الى تقديم ملخص عن شهادة Smart Campaign، وسياسة المكاسب غير الشرعية، وتقديم ملخص عن دراسة تقييم أثر لمستفيدي المؤسسة على منتج ابدأ معنا شباب، كما تم تحديد مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي.

✓ لجنة إدارة الموجودات والمطلوبات، تم عقد 6 اجتماعات خلال العام 2019، تناولت من خلالها اللجنة تطورات السيولة في المؤسسة وآلية التعامل مع الممولين ومتابعة جودة المحفظة القائمة في قطاع غزة بعد الأزمات المالية والاقتصادية المتتالية في القطاع ، ومناقشة آثار انقطاع رواتب موظفي القطاع العام في الضفة الغربية على المحفظة في ظل استمرار انقطاع رواتب موظفي قطاع غزة، بالإضافة الى مواضيع أخرى.

✓ لجنة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر، تم عقد 4 اجتماعات خلال العام 2019، تناولت من خلالها اللجنة مناقشة تقارير التدقيق الداخلي وتقارير ادارة المخاطر، والإطلاع على أهم الملاحظات والتوصيات بالخصوص.

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

توجهات مؤسسة "فاتن "

التوجهات الإستراتيجية

✓ مشاركة "فاتن" في جسم جديد من خلال إنشاء بنك تنموي مع الشركاء، من منطلق محافظة "فاتن" على رسالتها وتحقيقاً لرؤيتها نحو وجود نظام شمول مالي متكامل، بما يضمن العمق التمويلي ويحقق العدالة الاجتماعية للفئة المستهدفة .

- ✓ أتمتة كافة عمليات وإجراءات المؤسسة ، ومواكبة التطور التكنولوجي المتسارع في إنشاء خدمات وقنوات الكترونية تخدم رؤية المؤسسة ونهجها الاستراتيجي بالتطوير الالكتروني لخدماتها ومعاملاتها تجاه زبائنها.
- ✓ إطلاق نظام المدفوعات الالكترونية ، لتمكين المستفيدين من سداد أقساطهم دون الحاجة لزيارة الفروع .
- ✓ الانتهاء من أعمال تشطيب مبنى الإدارة العامة لمؤسسة فاتن في رام الله ، وانتقال الكادر إليها في العام 2020 .

التوجهات المساندة

✓ استدامة المؤسسة :

- مواكبة التطور التكنولوجي
- تنمية القدرات المؤسسية والبشرية
- التزام مبادئ الحوكمة والشفافية
- إدارة المخاطر من أجل نمو سليم
- المحافظة على قوة مؤشرات الأداء المالي والاجتماعي

✓ تلبية احتياجات العملاء

- توفير المنتجات المالية لجميع الفئات
- استهداف كافة القطاعات
- التمكين الإقتصادي والاجتماعي
- توفير الخدمات والقنوات الالكترونية

برامج تنمية مع الشركاء ... مستفيدينا محور اهتمامنا

ركزت مؤسسة فاتن في برامجها مع شركائها على تحقيق أقصى درجات الاستفادة لفئاتها المستهدفة وخاصة فئة الشباب من كلا الجنسين ، من خلال خدماتها سواء من برامج تمويلية أو مساعدات فنية ، ، لمساعدتهم على البدء بمشاريعهم الخاصة أو تطوير القائم منها. حيث عملت المؤسسة على توقيع اتفاقيات مع شركاء من مؤسسات محلية و اقليمية جديدة في مجال تمكين المنشآت المتوسطة وصغيرة الحجم لهذه الفئات ، والتي تهدف إلى تعزيز القطاعات الإنتاجية بمختلف أنواعها بإعتبارها العمود الفقري للإقتصاد الفلسطيني.



العمل بالشراكة مع مؤسسة "صلتك" : برنامج تمكين الشباب الفلسطيني " إبدأ معنا شباب "

مؤسسة "صلتك" وهي مؤسسة قطرية المنشأ، أطلقت بمبادرة من صاحبة السمو الشيخة موزا بنت ناصر في عام 2008 كبادرة لتمكين الشباب باعتبارهم مكون المجتمع الأساسي ومحركه ، وجاءت تسميتها من " صلة الوصل " ومهمتها الربط بين الشباب والمجتمع وفرص العمل ، من هنا جاءت الشراكة بين كل من مؤسستي "فاتن" و"صلتك" منذ العام 2017 ، والتي قامت على تطوير البرنامج التمويلي " إبدأ معنا شباب " والذي يهدف الى تمكين الشباب الفلسطيني اقتصاديا ، من خلال تمويل المشاريع الصغيرة لهم بما يدعم إنشاء واستكمال مشاريعهم الخاصة مع توفير الدعم الفني لهم على كيفية التعامل مع الأزمات وإدارة المشاريع.

بعد الانتهاء من المرحلة الاولى للبرنامج في العام 2018 ، تم استكمال البرنامج ضمن المرحلة الثانية من تمويل قروض الشباب الذين عملوا على تأسيس مشاريعهم الخاصة أو تطوير وتوسعة مشاريعهم القائمة، حيث تم تقديم التمويل لما يقارب 1400 مستفيد بقيمة اجمالية تعادل 4,200,000 دولار و حيث ساهمت في خلق فرص عمل إضافية لما يزيد عن 1000 فرصة عمل ، ويعدّ من اهم البرامج التمويلية التي تستهدف دعم وتعزيز التنمية في قطاع الشباب الفلسطيني.

الشراكة مع الصندوق الفلسطيني الأوروبي لضمان القروض EPCGF

برنامج لضمان القروض لمحفظة بقيمة 350,000 دولار (ثلاثمائة وخمسون ألف دولار أمريكي) والتي تتضمن المشاريع الجديدة والقائمة من الشباب والنساء وخريجو الجامعات حيث يشمل البرنامج ضمان كافة القطاعات الاقتصادية المنتجة والمقبولة لدى مؤسسة فانت .



الشراكة مع مؤسسة " قيادات " LEADERS ووكالة ENABLE

نفذت مؤسسة فانت بالتعاون مع مؤسسة قيادات، التي تهدف بشكل أساسي الى خلق تغيير مستدام ومؤثر وتحسين الفرص الاقتصادية في الأسواق النامية من خلال دعم المشاريع والأفكار الريادية عبر تقديم خدمات إدارة المشاريع بمهنية وإبداع ضمن حاضنة ومسرعة أعمال في المؤسسة، وبتمويل من وكالة (ENABEL) البلجيكية، التي تعمل ضمن رؤية عالمية محددة بتوظيف مواردها وخبرتها للقضاء على الفقر من خلال تنمية ودعم المشاريع الريادية.

هدف المشروع الى تقديم خدمات استشارية وفنية في مجالي الأمور المالية والتسويقية لعدد 85 مشروع صغير ومتناهي الصغر من مستفيدي مؤسسة فانت في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة ، حيث كان التركيز بشكل أساسي الى خلق تغيير مستدام ومؤثر وتحسين الفرص الاقتصادية في الأسواق النامية من خلال دعم المشاريع الريادية عبر تقديم خدمات إدارة المشاريع بمهنية وإبداع.

تم البدء بتنفيذ المشروع خلال شهر فبراير من عام 2019 وتم الانتهاء من المشروع بشكل كامل في شهر مايو من عام 2019.

تنوعت الخدمات الإستشارية المقدمة للمشاريع بتخصيصية كل منها بحيث تتلاءم مع إحتياجاتها، تضمنت تقديم خدمات مالية وتسويقية لكل من المشاريع المستهدفة، وكانت الخدمات المقدمة كالاتي:

خدمات مالية: تقديم دورات تدريبية في مجال التدقيق المالي، بالإضافة الى تدريبات توجيهية لضمان التطبيق السليم للمعارف والمهارات المكتسبة، حيث كان الهدف منها التعريف بالشؤون المحاسبية الأساسية التي تجعل من صاحب كل مشروع يمتلك حسن الإدارة وعلى دراية بالمصاريف والإيرادات الخاصة بمشروعه بشكل منظم، بالإضافة الى ذلك تم تقديم 10 أنظمة ادارية ومالية لأكثر المشاريع حاجة، بالإضافة الى تقديم خدمة جرد الحسابات لمدة شهرين لهذه المشاريع المستهدفة.

خدمات تسويقية: تقديم خدمات تسويقية متنوعة تشمل برنامج تدريبي للتعامل مع التسويق الإلكتروني، طباعة المواد الدعائية، أو استخدام الاعلانات الممولة.

الخدمات التسويقية المقدمة شملت تطوير أو بناء العلامة التجارية لكل مشروع على حدا، بحيث تضمنت الآتي:

- تسمية المشروع او المنتج او الخدمة.
- بناء وتصميم الشعار للمشروع (Logo) او تطوير الشعار في بعض المشاريع.
- تصميم المواد الدعائية لكل مشروع (بطاقات عمل، بروشورات، كرامات، وسائل التواصل الاجتماعي، ختم المؤسسة، بلايز واكياس، Roll-ups).



الشراكة مع مركز المرأة العربية للتدريب والبحوث (كوثر)

قامت مؤسسة فاتن وبالشراكة مع مركز المرأة العربية للتدريب والبحوث (كوثر) ، والتي تهدف الى المساهمة في تمكين النساء العربيات اقتصادياً واجتماعياً، بتنفيذ مشروع "الإدماج المالي لرواد المشاريع من الشباب في فلسطين" بهدف تعزيز الشمول المالي للنساء والشباب عن طريق دعم التدقيق المالي، بدايةً من تقديم تدريبات لموظفي مؤسسة فاتن في التدقيق المالي ليكونوا قادرين على نقل المعارف الى العملاء عن طريق التدريب أو المرافقة.

تم تنفيذ المشروع خلال أربعة أشهر، بدايةً من شهر سبتمبر 2019 وحتى ديسمبر 2019، تخلل المشروع مجموعة من الأنشطة التي تمت بطريقة منهجية منظمة، نذكر المراحل والأنشطة الأساسية التي مر فيها المشروع:

- حصول 12 من موظفي فاتن من مناطق الشمال والوسط والجنوب والقدس ، على دورة متقدمة في تدريب المدربين (TOT) متخصصة بمواضيع التثقيف المالي (شغل هؤلاء الموظفين بوثقة من المدربين الداخليين للمؤسسة).
- قيام هؤلاء المدربين من موظفينا كل في منطقته بتثقيف 100 موظف /ة من موظفي مؤسسة فاتن في في موضوع التثقيف المالي والتي كانت بصورة ورش عمل توجيهية.
- تم نقل المعارف والمهارات من موظفينا المدربين لفائدة 80 من المنتفعات (ين) من المشروع من خلال حصص مرافقة وتدريب موزعين على مختلف المناطق.
- وضمن بند المساعدات الفنية لهذا المشروع ، تم إختيار 30 منتفع للإستفادة من خدمات مساندة مالية وتسويقية، حيث تم اختيار 15 مستفيد للإنتفاع من خدمات نظام محاسبي و15 مستفيد حصل على خدمات تسويقية.



الشراكة مع بال بي PALPAY

تم في هذا العام إجراء التحضيرات اللازمة لإطلاق خدمة PALPAY الجديدة لاستخدام ماكينات نقاط البيع (خدمات الدفع الالكتروني) والتي سيتم العمل بها خلال العام 2020 داخل المؤسسة ومن خلال موظفيها ، بحيث يتمكن موظفو الإقراض والتحويل من استخدام الماكينة في الميدان واستخراج المعلومات مباشرة من النظام وادخال الدفعات مباشرة على النظام المالي والاداري للمؤسسة.

علماً بأن شركة PALPAY مختصة بعملية تسديد الدفعات للقروض من خلال نقاط البيع التابعة لها والموزعة في جميع الاماكن في الضفة الغربية وقطاع غزة.

وتأتي خطوة التحضير لإطلاق هذه الخدمة من حرص مؤسسة "فاتن" الدائم لتقديم ما هو أفضل لمستفيديها في مجال المدفوعات الالكترونية ، في خطوة تهدف الى توفير الوقت والجهد والتكاليف على المستفيدين من تمويلاتهم. مما يمكنهم من تسديد أقساطهم المستحقة دون الحاجة الى زيارة اي من فروع المؤسسة.

تعزير العلاقات والشراكات

زيارة ممثل دولة جنوب افريقيا لدى فلسطين الى مؤسسة فاتن



جانب من توقيع إتفاقية شراكة ما بين مؤسسة فاتن ومركز المرأة العربية للتدريب والبحوث (CAWTAR)



جانب من زيارة وفد المعهد العربي للتخطيط من دولة الكويت



توقيع مذكرة تفاهم مع إتحاد لجان العمل الزراعي UAWC



توقيع اتفاقية تعاون مع جوال بي Jawwal Pay



المشاركة في أنشطة الترويج لخدمات ومنتجات المؤسسة

المشاركة في محاضرة لطلاب جامعة الخضوري في طولكرم حول موضوع ريادة الأعمال للطلبة الخريجين



المشاركة في اليوم التوظيفي وملتقى الأعمال (جامعة النجاح الوطنية وجامعة الخليل)

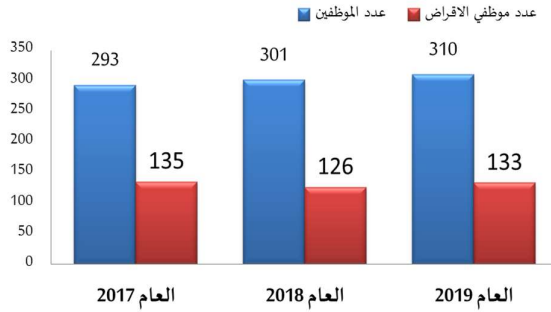


المشاركة في فعاليات الشمول المالي في فلسطين



بيئة العمل الداخلية وفريق العمل

ملخص الاحصائيات والمؤشرات لدائرة الموارد البشرية عن العام 2019 مقارنةً بالعامين الماضيين 2017 و 2018 :



- كان هناك نمو بسيط في اعداد الموظفين حيث بلغت نسبة النمو 3% في العام 2019 مقارنة بالعام 2018، وبلغ عدد الموظفين 301 موظف/ة بالعام 2018 ليرتفع الى 310 موظف/ة بالعام 2019، كما زادت نسبة الموظفات الإناث للموظفين الذكور عن العام 2018 بمعدل 1% لتصبح النسبة 41%.

- ارتفع عدد موظفي الاقراض بالعام 2019 بنسبة 5% عن العام 2018، حيث بلغ عدد موظفي الاقراض 133 موظف/ة في العام 2019، و 126 موظف في العام 2018، حيث تسعى إدارة المؤسسة على اقتصار التعيينات الجديدة في فروعها (أعمال التمويل) ، وذلك لخلق التوازن بين الوظائف المنتجة والوظائف الإدارية في المؤسسة .

مرفق الجدول الخاص بعدد الموظفين كما في 2019/12/31.



العام	العام	العام	العام
2019	2018	2017	الفئات
239	229	222	عدد موظفي الضفة
71	72	71	عدد موظفي قطاع غزة
126	121	113	عدد الموظفات الاناث
184	180	180	عدد الموظفين الذكور
45	40	42	عدد موظفي الاقراض - الاناث
88	86	93	عدد موظفي الاقراض - الذكور

ويجدر الإشارة الى ارتفاع عدد موظفي الادارة العامة من 51 موظف/ة بالعام 2018 الى 64 موظف/ة بالعام 2019 أي بزيادة تُعادل 25%، ويعود هذا الارتفاع الى التوجه الاستراتيجي للمؤسسة من خلال تنفيذ عمليات الفروع ، حيث تم نقل موظفو المحاسبة ومدخلي البيانات من فروع منطقتي الوسط والقدس الى الادارة العامة.

كان هناك ارتفاع ملحوظ في نسبة الموظفين الذين أتموا 5 سنوات من العمل في المؤسسة، حيث ارتفعت النسبة بمعدل 5.4% عن العام الماضي للفئة التي تقع ضمن 5 سنوات $\geq$ 15 سنوات، الأمر الذي يدل على ارتباط الموظفين بالمؤسسة وعدم ترك العمل بها نتيجة رضاهم الوظيفي.

معدل سنوات خدمة الموظفين حتى تاريخ 2019/12/31 :

الفترة	الموظفين	أقل من سنة	$1 \leq$ س < 5	$5 \leq$ س < 15	س $\leq$ 15
عدد الموظفين	39	173	84	14	
نسب الموظفين	12.5%	56%	27%	4.5%	

متوسط أعمار الموظفين = 30.59 سنة

الموظفين الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة = 176 ونسبتهم 57%

جانب من التدريب التوجيهي للموظفين الجدد في المؤسسة



تكنولوجيا المعلومات وأتمتة العمليات ... نحو الرقمنة

- تطبيق النسخة الأحدث R16 لنظام تيمينوس بنجاح حيث تم العمل على تنصيب النظام الاسلامي والتجاري.
- تطوير نظام تقارير خاص بالمؤسسة وبناء جميع التقارير المطلوبة من قبل مختلف الدوائر والفروع لغايات متابعة المحفظة الائتمانية وسهولة الوصول للمعلومات الضرورية لقياس مؤشرات الأداء على كافة المستويات ، وذلك بالتعاون ما بين دائرة تكنولوجيا المعلومات ودائرة الدعم والتطوير ، علماً بأنه يجري الاستعداد لتطوير النسخة الثانية من نظام التقارير المعتمد في المؤسسة ليصبح أكثر مرونة وشمولية.
- انشاء دائرة الدعم والتطوير بحيث تكون الخطوة الاولى نحو رقمنة خدمات المؤسسة.
- أتمتة عمليات احتساب التأمين الداخلي والخارجي لمستفيدي المؤسسة ، وربط عملية احتسابه بشكل آلي.
- تطوير واعتماد دليل سياسات واجراءات لدائرة تكنولوجيا المعلومات بما يتناسب مع متطلبات المؤسسة والتطور التكنولوجي.

- توقيع عدة اتفاقيات مع الشركات المالكة للمحافظ الالكترونية وتوفير هذه الخدمة للزبائن (E- Wallets) ، حيث تم توقيع اتفاقيات مع كل من : بنك الاستثمار الفلسطيني ، جوال بي JAWWAL PAY ، بال بي PALPAY ، وفي انتظار الموافقة النهائية من سلطة النقد الفلسطينية للشركات المذكورة ليتم العمل على تفعيل وإطلاق الخدمة للمستفيدين داخل مؤسسة فاتن.
- إطلاق نظام للأرشفة الالكترونية لجميع ملفات المؤسسة.
- تحديث الشبكة الداخلية في الفروع والإدارة وتطويرها بما يتلاءم مع متطلبات السرية في المؤسسة بكفاءة وفعالية .
- تنصيب نظام الدعم الفني لموظفي مؤسسة فاتن لتقديم الاعطال من خلاله والاستغناء التام عن الاوراق والايملات والمكالمات في حل المشاكل من خلال دائرة تكنولوجيا المعلومات.
- اطلاق نظام الاصول الثابتة GLPI وازافة كافة الاجهزة الموجودة التابعة لدائرة تكنولوجيا المعلومات على النظام المذكور.

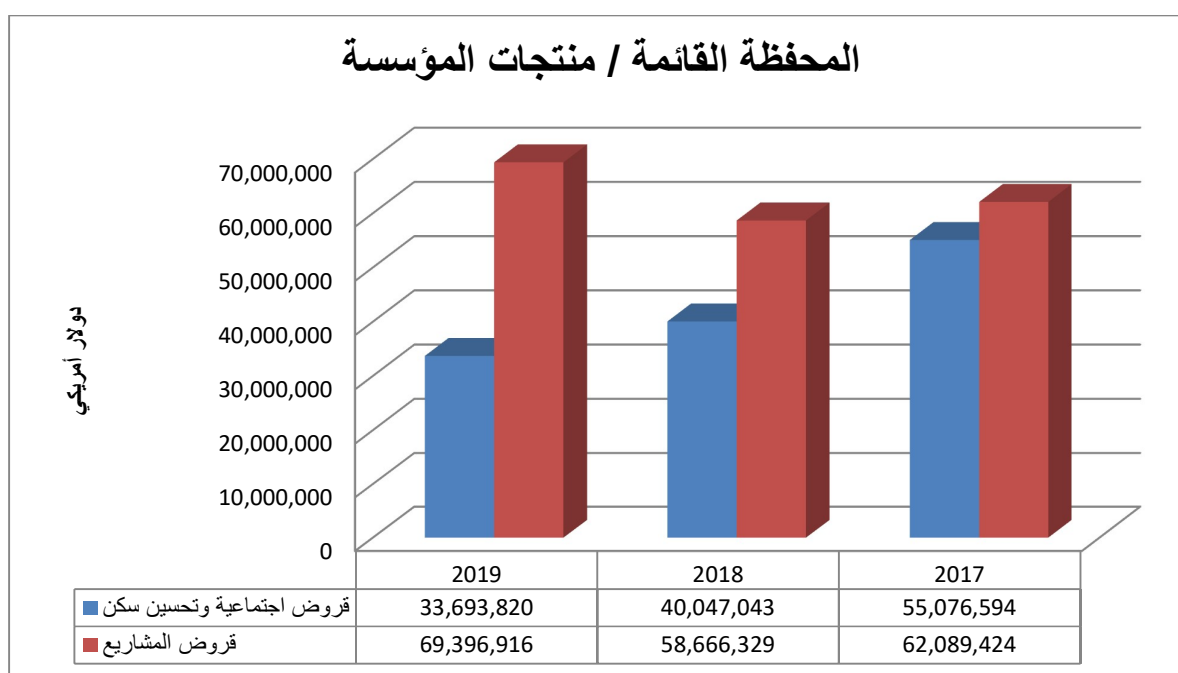
إدارة المحفظة الائتمانية

- اعادة هيكلة محفظة المؤسسة بما يتناسب وتحقيق رؤية وتطلعات المؤسسة حيث وصل اجمالي المشاريع الصغيرة ال 70% من اجمالي المحفظة.
- استحداث دائرة المتابعة والتحصيل من خلال مشروع ضخّم نُفذ بالتعاون مع مؤسسة Finance in Motion الألمانية، بحيث شمل المشروع إعداد سياسة التحصيل وإجراءات العمل وفقاً لأحدث المعايير المعتمدة بالخصوص ، وبما يشمل تنظيم كافة عمليات التحصيل وتوحيدها في كافة الفروع ، بالاضافة الى تنظيم عمل محامي المؤسسة المعتمدين، وقد تم البدء بأعمال الدائرة فعلياً في منطقتي الوسط والجنوب ، على ان يتم استكمال العمل ببقية المناطق خلال العام 2020.
- الانتهاء من اعداد سياسة ائتمانية شاملة لكافة اعمال المؤسسة الائتمانية واعتمادها أصولياً من مجلس إدارتها ، وذلك وفقاً لأعلى معايير الجودة المعتمدة ائتمانياً ، وبما يتناسب مع تعليمات سلطة النقد الفلسطينية .
- توحيد آلية التقييم باستخدام مؤشرات الاداء الرئيسية والجدارات.
- تحقيق نسبة نمو في حجم محفظة المؤسسة بنسبة 6% وجاء النمو بشكل رئيسي في فروع الضفة لغربية التي حققت نسبة نمو 20%.

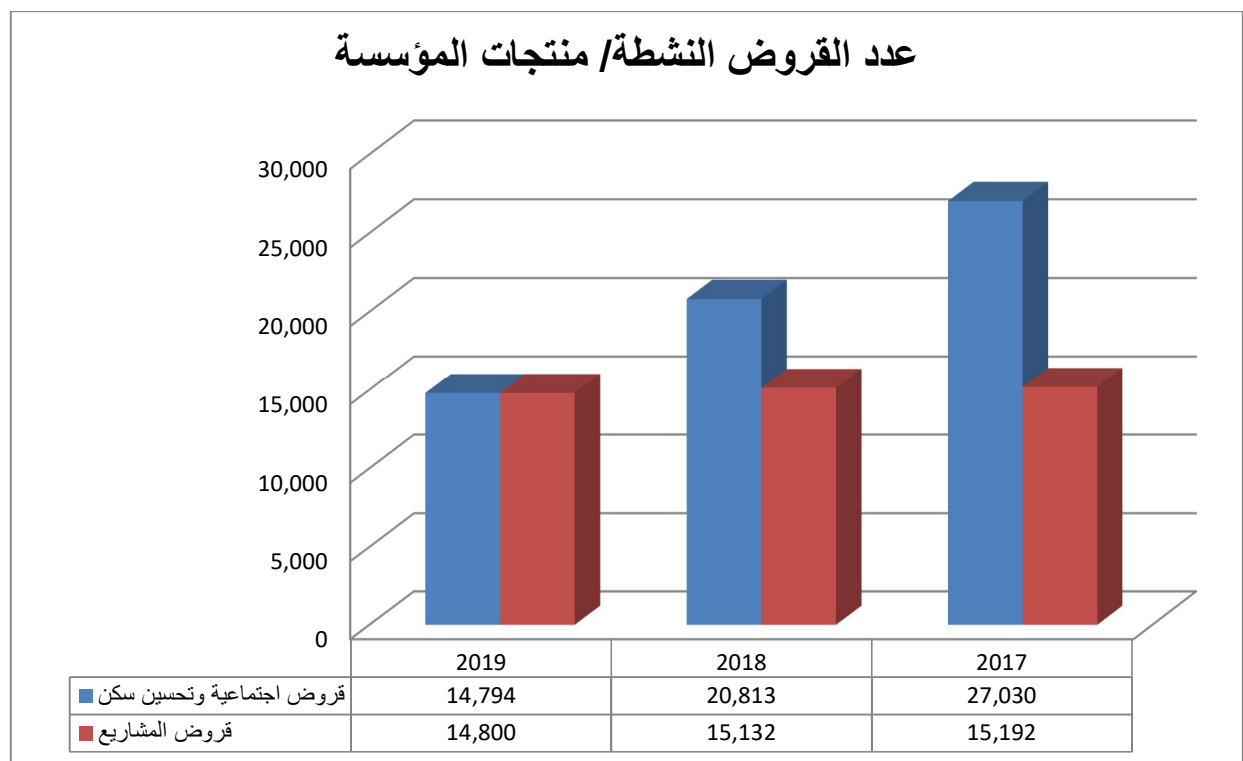
مؤشرات الأداء الرئيسية 2017 - 2019

2019	2018	2017	
103,090,736	98,713,372	117,166,018	قيمة المحفظة النشطة
29,594	35,945	42,222	عدد القروض النشطة
%96.17	%95.24	%95.36	نسبة سداد القروض
310	301	293	عدد الموظفين
37	37	37	عدد الفروع
%39	%41	%52	نسبة الحصة السوقية

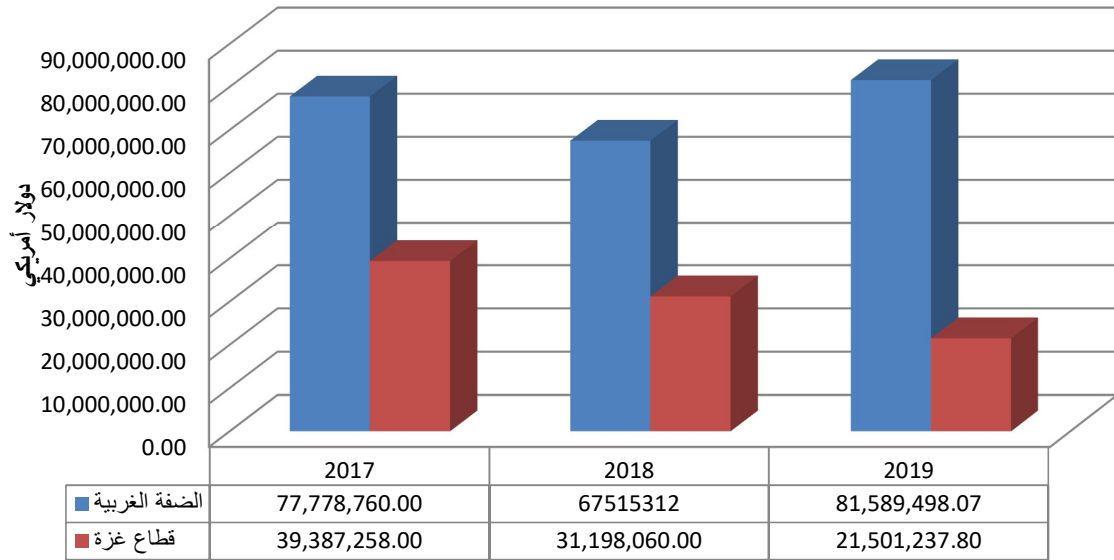
2019	2018	2017	نوع المنتج	المحفظة القائمة / منتجات المؤسسة
33,693,820	40,047,043	55,076,594	قروض اجتماعية وتحسين سكن	
69,396,916	58,666,329	62,089,424	قروض المشاريع	
103,090,736	98,713,372	117,166,018	المجموع	



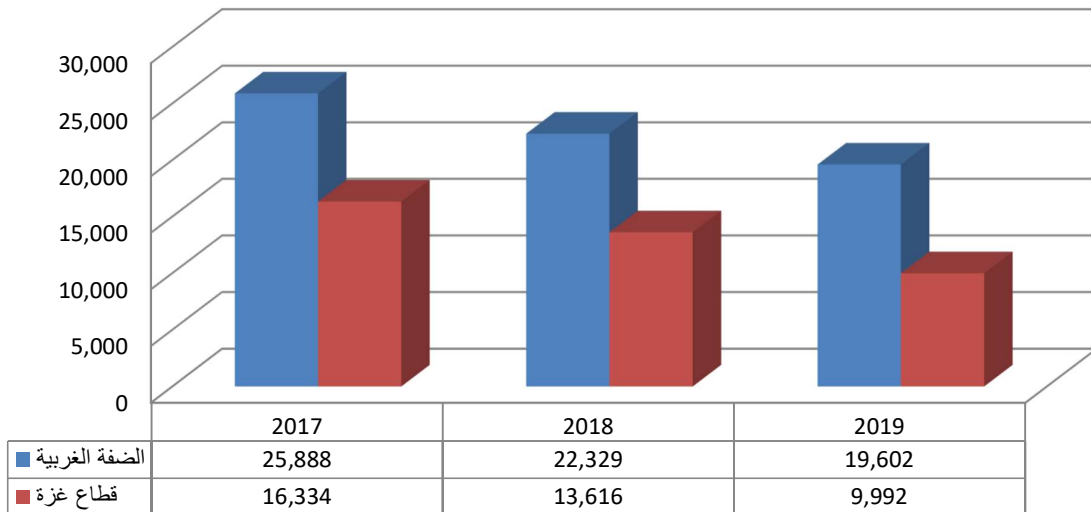
2019	2018	2017	نوع المنتج	عدد القروض النشطة / منتجات المؤسسة
14,794	20,813	27,030	قروض اجتماعية وتحسين سكن	
14,800	15,132	15,192	قروض المشاريع	
29,594	35,945	42,222	المجموع	



التمويلات حسب المنطقة الجغرافية

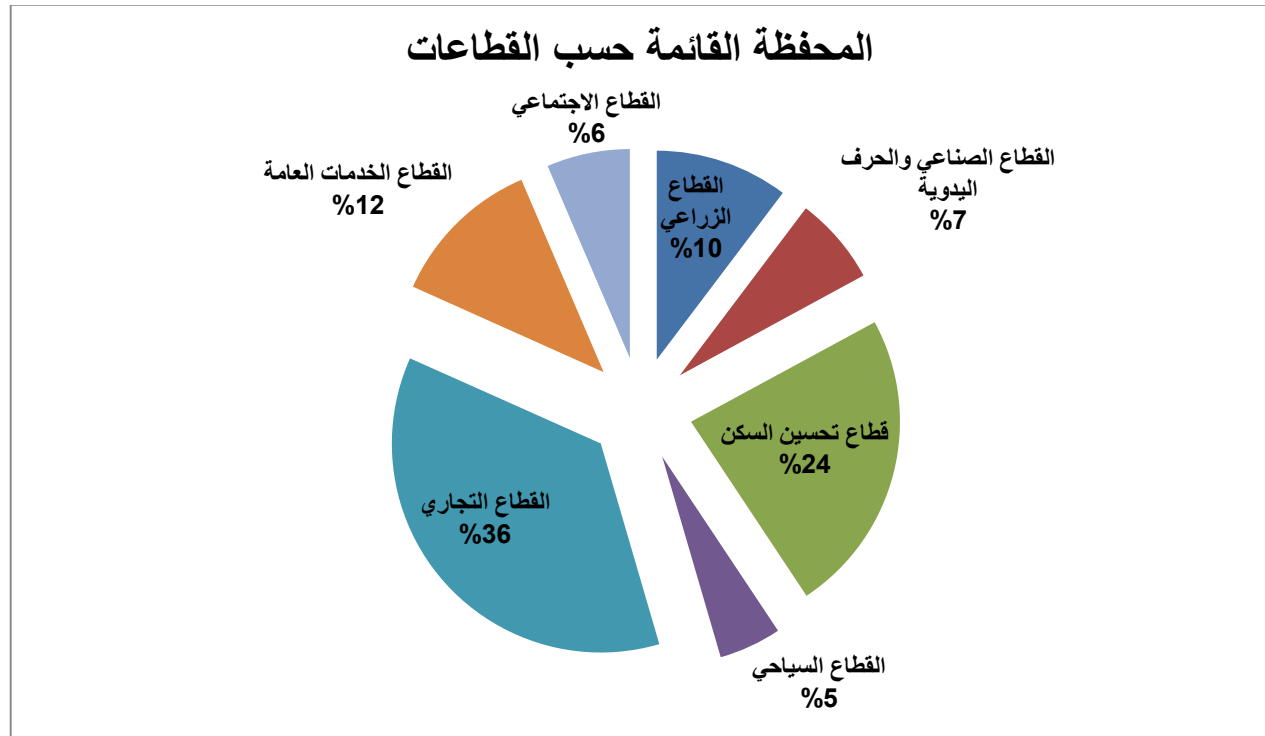


عدد المستفيدين حسب المنطقة الجغرافية



31/12/2019

معلومات عامة - بالدولار الأمريكي	عدد المستفيدين	المحفظة القائمة
مستفيدات نساء	10,033	32,849,486
مستفيدو المناطق الريفية	17,855	53,051,681
مستفيدون شباب	15,411	47,011,080
تعريف فئة الشباب	18-35 سنة	
التمويلات الممنوحة لمشاريع مسجلة	8,517	48,843,517
التمويلات الممنوحة لمشاريع غير مسجلة	6,277	20,553,399
نسبة القروض الممنوحة بعملة الشيل	8.00%	9.58%



البنية التحتية لخدمة المستفيدين من المؤسسة	كما في 2019/12/31
فروع المؤسسة في المناطق الريفية	24
فروع المؤسسة في المناطق المدنية	13
عملاء جدد خلال الفترة (العدد)	4,058

إدارة المخاطر والإمتثال

في العام 2019، تابعت دائرة ادارة المخاطر والامتثال كافة المخاطر والتطورات المحيطة بأعمال المؤسسة، ومن خلال تطبيق الأسس والسياسات المعتمدة، فقد حافظت المؤسسة على جودة محفظتها وعملها رغم كل الظروف والمعوقات التي مرت بها، كما قامت المؤسسة بتشكيل لجنة إدارة مخاطر على مستوى الإدارة التنفيذية، ومن مهامها متابعة المخاطر الاستراتيجية، المخاطر التشغيلية، المخاطر الائتمانية والمخاطر المالية، ومناقشة أبعاد هذه المخاطر واتخاذ القرارات المناسبة بالخصوص، وكما وتقوم الدائرة بمتابعة التزام المؤسسة بكافة تعليمات الجهات الرقابية والتأكد من تطبيقها في كافة الدوائر والفروع من باب الشفافية والحوكمة.

قامت الدائرة خلال العام 2019 بإعداد وتطوير سياسات جديدة تساهم في تعزيز الحوكمة والتخفيف من المخاطر التشغيلية، ومن هذه السياسات:

- سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
 - سياسة اعرف عميلك KYC.
 - سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة ESG.
- كما عملت الدائرة على تعزيز ثقافة ادارة المخاطر والامتثال من خلال توجيه نشرات تثقيفية لكافة الموظفين تشرح أهم سياسات المخاطر والامتثال.

علماً ، بأننا مؤسسة الإقراض الوحيدة التي امتثلت لتعليمات سلطة النقد الفلسطينية بخصوص استحداث دوائر خاصة بالامتثال ومكافحة عمليات غسل الاموال .

إستمر الأداء الاجتماعي خلال العام 2019 بتطوير عمليات الأداء الاجتماعي للمؤسسة بتوظيف مؤشرات قياس إجتماعية جديدة تم إضافتها على النظام لتعكس الآثار الاجتماعية لمستفيدي المؤسسة، تطبيقاً لرسالة المؤسسة والأهداف الإستراتيجية المطروحة، لضمان التوازن بين كل من الأداء المالي والاجتماعي للمؤسسة.

وفي الربع الأخير من العام 2019 تم التقدم للحصول على تصنيف اجتماعي للمؤسسة Social Rating ، وأيضاً التقدم في نفس الوقت للحصول على شهادة الحملة الذكية SMART CAMPAIGN ، حيث تم حضور مدقق خارجي شريك للحملة الذكية والتصنيف الاجتماعي من شركة INCLUSION وتم البدء بوضع خطة العمل للتنفيذ والمضي بجمع المتطلبات اللازمة لاستكمال الحصول على كل من التصنيف الاجتماعي والشهادة خلال العام 2020 .

في إطار التركيز على قياس أثر التمويلات الممنوحة لمستفيدي المؤسسة، فإن إدارة الأداء الاجتماعي وضعت على عاتقها ضمن اهدافها الرئيسية للربع الأخير من هذا العام إجراء دراسة تقييم الآثار الاقتصادية والاجتماعية للمشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة الممولة من المؤسسة وذلك بإجراء الترتيبات اللازمة لتنفيذها من قبل المعهد العربي للتخطيط - الكويت، والتي سيكون لنتائجها الأثر العظيم في إظهار مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها الإستراتيجية على المستويين الإقتصادي والاجتماعي لمستفيديها.

كما تم العمل مع الشركاء من مؤسسات شبيهة مثل LEADERS وCAWTAR على تقديم الدعم الفني لمستفيدي المؤسسة بشكل يتواءم مع تمويلاتهم واحتياجاتهم للتطوير، من خلال تدريبات في مجالات إدارية (مسك الدفاتر، التسويق، المحاسبة، الجدوى الاقتصادية للمشروع ..) والمرافقة في مشاريعهم من أجل الوقوف على احتياجاتهم الفعلية في مشاريعهم وفي مجال التثقيف المالي. كما جرى دعم أصحاب المشاريع من مستفيدي المؤسسة بأنظمة محاسبية لتنظيم حسابات مشاريعهم وايضاً بمواد تسويقية للنهوض بمشاريعهم.

التصنيفات	
التصنيف الاجتماعي	
Microfinanza	الوكالة المصنفة
BB+	درجة التصنيف
التصنيف المالي	
Microfinanza	الوكالة المصنفة
A-	درجة التصنيف

خلال العام 2019 قامت مؤسسة فاتن بالعمل على وضع الخطط الخاصة بتطوير خدمات مؤسسة فاتن، والبحث عن الحلول الخلاقة لتحسين الخدمات الإلكترونية والتواصل مع الزبائن وجمهور المؤسسة.

✓ وضعت المؤسسة الخطط لتطبيق المساعد الإلكتروني على مواقع التواصل الاجتماعي لتحسين التواصل بين المؤسسة والزبائن بشكل مباشر وسريع، ليتم تطبيق المساعدة الإلكترونية خلال النصف الأول من العام 2020.

✓ كما حصلت المؤسسة على الموافقة من مؤسسة (YBI) Youth Business International على مساعدة تقنية لوضع خطة تسريع تكنولوجيا لمؤسسة فاتن، تتعلق بتحسين خدمات الزبائن وتطبيق نظام إدارة خدمات الزبائن CRM.

✓ خلال العام 2019، بلغ عدد الطلبات التي تم استلامها حتى نهاية ذلك العام ما مجموعه (4426) طلباً إلكترونياً.

✓ خلال العام 2019 قام بزيارة الموقع الإلكتروني للمؤسسة أكثر من 79 ألف زائر، بمعدل 322 ألف مشاهدة .

✓ بلغ عدد متابعي المؤسسة على صفحة الفيسبوك أكثر من 814 ألف متابع.

✓ بلغ عدد متابعي المؤسسة على صفحة الانستجرام أكثر من 6800 متابع.

قصة نجاح (1)



كارم حنتولي ، يستأجر محمص " مال الشام " منذ 5 سنوات بمساحه تقريبا 60 م مربع مع وجود سده على قدر مساحة المحل حيث يعمل على تحميص وبيع القهوة بالإضافة الى السكاكر والحلويات و التوابل والمكسرات والشكولاتة .

بدء كارم مشروعه على قارعه الطريق ببسطه صغيره يبيع عليها بعض انواع الحلوى والمكسرات ، ولد يتيم الأب وابتدأ حياته ما بين الدراسة والعمل على بسطته الصغيرة كي يلحق رزقه ويعيل عائلته ولم يستطع تحمل تكاليف الدراسة له ولأخوته ، مما اضطره لأن يترك مدرسته مبكراً ويبدأ بتطوير مشروعه ويعمل ليلاً ونهاراً . قام باستدانة جزء من المبلغ لاستئجار محمصه الموجود الان ، وبعدها قام بتقديم طلب تمويل من مؤسسه فائن من اجل شراء البضاعة اللازمة وتم منحه مبلغ 3000 دولار سنه 2017 وبدء العمل بمشروعه بنشاط وبلا تعب وبعد مرور سنتين على العمل قام بتجديد تمويله وتم منحه مبلغ 5000 دولار من اجل تطوير مشروعه وتوسعته.

من نتائج نجاح مشروعه انه قام بتوسعته وتطويره وافتتح فرع جديد آخر له في مدينه جنين .

قصة نجاح (2)



هدى (أم محمد) ، وهي أم لثلاثة أطفال ، حاصلة على درجة جامعية في اللغة العربية منذ 13 عام ولم تتمكن من الحصول على فرصة بالتوظيف ، ولصعوبة تغطية التكاليف المعيشية للأسرة حيث أن ابو محمد يعمل في الداخل المحتل بأجر متوسط ، قررت أم محمد فتح مشروعها الخاص وهو عبارة عن روضة أطفال ، حيث حصلت على تمويل من مؤسسه فائن للبدء به، وكان فريق عمل المؤسسة على أتم الاستعداد لتقديم الدعم والنصيحة والمساعدة في تجهيز دراسة الجدوى الاقتصادية والقوائم المالية الخاصة بمشروعها، وكذلك مساعدتها في تسجيل الروضة في وزارة التربية والتعليم .

الروضة حاليا هي مشروع قائم وناجح وبدخل شهري جيد ، حيث كان لهذا المشروع تأثير على العائلة من حيث أنه أوجد مصدر دخل آخر للعائلة وخلق فرص عمل لنساء أخريات ، حيث يضم المشروع موظفتين مع أم محمد.



المسؤولية المجتمعية

مسؤولية المؤسسة تجاه المجتمع الفلسطيني

تلتزم مؤسسة فاتن بواجبها نحو مساعدة المجتمع الفلسطيني من خلال رصد 2% من أرباحها السنوية لدعم الافراد والعائلات والمشاريع الصغيرة والمؤسسات ، خاصة في ظل الظروف الاستثنائية التي يعيشها شعبنا الفلسطيني في ظل الاحتلال والحصار، حيث تسعى مؤسسة فاتن لأن يكون لها دور فعال وإيجابي عبر مساهمتها في تنمية المجتمع .

تتوزع المساهمات المجتمعية لهذا العام والتي كان مجموع مبلغ التبرعات لها ما يزيد عن \$ 14,000 ما بين التبرع لصالح الأفراد من تقديم منح جامعية لتغطية رسوم استكمال الدراسة لأفقر الفقراء ، وما بين التبرع لصالح مؤسسات تخدم أبناء المجتمع الفلسطيني منها التبرع لصالح " منظمة قرى الأطفال الفلسطينية " ، " جامعة بيت لحم " ، جمعية الإرادة لذوي الاحتياجات الخاصة " بالإضافة الى مرافق صحية في قطاع غزة .

صندوق التكافل الاجتماعي

تبنّت مؤسسة فاتن منذ العام 2011 برأسمال أولي وقيمتة "مائة ألف دولار" إنشاء صندوق تكافل لمستفيديها يساعد على مواجهة المخاطر التي قد يتعرضوا لها من مخاطر سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية. يتم إدارة الصندوق داخلياً من خلال نظام خاص، وتساهم المؤسسة ومستفيديها بهذا الصندوق من خلال مساهمات دورية تحافظ على استدامته، حيث تبلغ نسبة مساهمة المؤسسة بالصندوق 30% ونسبة مساهمة المستفيدين 70%. وخلال العام 2019 ، تم تغطية (14) قرض للمستفيدين بمبلغ حوالي (\$24,500) ، تتوزع أسباب التغطية ما بين الوفاة ، المرض المزمن و خسارة العمل .

مسؤولية الموظفين تجاه المستفيدين

سَطَّر موظفو مؤسسة فاتن أروع مشاهد التضافر والتكاتف إسناداً منهم لزيائئهم من مستقيدي المؤسسة ، وذلك من خلال مبادرتهم الطوعية منذ العام 2018 بالتبرع باقتطاع جزء من رواتبهم الشهرية لصالح تغطية تكاليف تعليم أبناء وبنات المستفيدين من تمويلات وخدمات مؤسسة فاتن وضمن معايير محددة تلتزم بها لجنة مختصة لاختيار من تتطبق عليهم الشروط للاستفادة من هذه المنح.

وخلال العام 2019 ، تم التبرع بعدد (43) منحة جامعية بواقع مبلغ (\$500) للمنحة الواحدة يتم ارسالها مباشرة لحساب الطالب /ة الجامعي بالتنسيق مع الدوائر المالية في الجامعات الفلسطينية .

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.

WWW.FATEN.ORG

الفلستينية للاقراض والتنمية - فاتن

الادارة العامة - رام الله