



التقرير السنوي

2017

الفهرس

3	نبذة عن مؤسسة فاتن
4	كلمة رئيس مجلس الإدارة
5	كلمة المدير العام
6 , 7	أعضاء مجلس الإدارة والادارة التنفيذية
8	الرؤية ، الرسالة ، القيم
9	شبكة فروعنا
10	تطوير تقديم الخدمات المالية
11 , 12, 13, 14	مزيد من الأنشطة وتوطيد العلاقات
15, 16 , 17	نشاطات ترويجية
18 , 19, 20, 21	بيئة العمل الداخلية وفريق العمل
22	قصة نجاح
23, 24, 25, 26	مؤشرات الأداء الرئيسية
27, 28, 29, 30	المسؤولية المجتمعية

نبذة عن مؤسسة فاتن

تأسست الفلسطينية للإقراض والتنمية "فاتن" في العام 1999 ، كشركة مساهمة خاصة غير ربحية مسجلة في وزارة الاقتصاد الفلسطينية ومرخصة من سلطة النقد الفلسطينية منذ شهر أيار من العام 2014 .

بدأت المؤسسة مسيرتها بالتركيز على المرأة وبإصدار 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 ، مما ساهم في خلق فرص عمل جديدة وبالتالي تخفيض نسب الفقر والبطالة .

تعد مؤسسة فاتن اليوم من أكبر المؤسسات المالية الوطنية لتمويل المشاريع الصغيرة ، والأكثر انتشاراً بعدد وصل الى 37 فرعاً ومكتباً منتشرة في مختلف محافظات الوطن تغطي أكثر من 500 موقع خاصة في المخيمات والأرياف والمناطق المهمشة ، وبكادر يصل الى 293 موظفة وموظف يعملوا على خدمة أكثر من 42,222 مقترض منهم ما نسبته 32.76% من النساء.

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

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

تلتزم المؤسسة دائماً بعهدتها " نساعد 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

يشرفني ان أقدم لكم التقرير السنوي لعام 2017 والذي يجمل كافة إنجازات المؤسسة في مسيرتها طيلة العام الماضي للإسهام التنموي الإقتصادي والمجتمعي ، والذي يصب في إطار التزامنا الراسخ بالمشاركة الفاعلة في عملية التنمية الشاملة و المستدامة في فلسطين ، كمؤسسة رائدة تساهم في تحقيق التنمية الإقتصادية والبشرية والمجتمعية في فلسطين.



حرصت المؤسسة على تطوير برامجها بحيث تدمج شريحة الشباب أكثر ببرامجها وبما يلبي احتياجاتهم التمويلية المتجددة والتي تواكب التطور السريع الذي نشهده .

تميز عام 2017 بالمبادرات والدعم المجتمعي المتنوع خاصة في قطاعي الصحة والتعليم ،

بهدف تعزيز نمو وتطور المجتمع الفلسطيني .

وكجزء من النسيج الفلسطيني ، ندرك أهمية دورنا في دعم قطاعات ذات أولوية عبر تقديم التمويلات المتنوعة لتمكين الفئات الأقل حظاً من خلق مشاريع صغيرة مدرة للدخل وإسنادها لتتمكن من إدارة المشاريع وضمان استدامتها، حيث سنستمر من خلال عملنا في ترسيخ تعزيز الإنسان الفلسطيني ، تأكيداً لشعارنا " نساعد الناس ليساعدوا أنفسهم " .

وفي الختام اتقدم لكل الاخوة والاخوات العاملين في المؤسسة بخالص شكري وتقديري واخص بالذكر المدير العام والطاقم التنفيذي والى زملائي اعضاء مجلس الادارة ، لكم مني كل الشكر والتقدير والاحترام على جهودكم المتواصله وحرصكم الشديد على تقديم كل ما يلزم من مقومات النجاح والاستمرارية والتقدم الى الامام ، ولا ننسى المؤسسات الداعمة لفاتن لهم منا خالص الشكر على ثقّتهم وتعاونهم معنا .

واخيرا كلي فخر بالمستفيدات والمستفيدين من فاتن الذين من أجلهم وجدت هذه المؤسسة ، اشكرهم على حرصهم الدائم على نجاح مشاريعهم الأمر الذي يمكّن من الاستدامة ومنح الفرص للاخرين وتعميم الفائده.

أخوكم

د.سمير ابوزنيد

كلمة المدير العام

عام آخر حافل بالإنجازات على صعيد عملنا التنموي في مؤسسة فاتن ، إنجازات نفخر بها لا سيما ونحن نلمس النتائج على أرض الواقع ، وها نحن نواصل تنفيذ برامجنا التنموية المستدامة ونقدم كل الدعم لقطاعات وشرائح تحتل المرتبة الأولى على سلم أولوياتنا من أجل تمكين المجتمع الفلسطيني.

يشرفنا أن نضع بين أيديكم التقرير السنوي للعام 2017 لمؤسسة فاتن ، والذي يشمل إنجازاتنا ومساهماتنا ودعمنا طيلة عام 2017.



إننا في مؤسسة فاتن نبذل ما في وسعنا لمواكبة كل ما هو جديد من تطورات العصر ، ونواصل تطوير ما نقدمه للجمهور من منتجات وخدمات أينما كانوا لنكون اختيارهم الأول ، فهدفنا " أن نساعد الناس

ليساعدوا أنفسهم " والتزامنا بأن نكون مع المستفيدين من خدماتنا في كل خطوة وأن نكون رواداً في التنمية الاقتصادية والاجتماعية .

حرصت مؤسسة فاتن على تقديم الدعم والعون ضمن مسؤوليتها المجتمعية لأهم قطاعين وهما : قطاع الصحة بهدف التخفيف من معاناة المرضى والمساهمة في دعم مراكزنا الصحية ومستشفياتنا الفلسطينية وخاصة التي تقدم الخدمات الصحية لعدد كبير من المواطنين أو المراكز الصحية التي تقع المناطق المهمشة ، كما خصت قطاع التعليم باهتمام كبير من خلال تقديم المنح الجامعية وكذلك رفق المؤسسات التعليمية بالوسائل التكنولوجية التي ستمكنها من تطوير خدماتها المقدمة للمجتمع الفلسطيني .

لا شك أن هذه المساهمات هي جزء من الكثير من المبادرات الريادية التي قدمت لها مؤسسة فاتن الدعم اللازم ضمن مسؤوليتها تجاه المجتمع الفلسطيني ، وسخرت كافة الامكانيات والموارد اللازمة لتحقيق الفائدة والأثر المنشود، وسواصل دعمنا هذا من أجل النهوض بإمكانيات مؤسستنا ومختلف مكونات مجتمعنا الفلسطيني ، لنكون قادرين على البناء والتأسيس لمستقبل أفضل للأجيال القادمة.

أخيراً، أود ان أوجه شكري الى مجلس الادارة لدعمهم وتوجيهاتهم المستمرة لنا ، ولموظفينا لأدائهم المميز الذي كان واضحاً من خلال نتائجنا، والى المستفيدين من المؤسسة لولائهم وثقتهم المستمرة بنا وفي عملنا .

أخوكم

أنور الجيوسي

أعضاء مجلس الإدارة

الوظيفة	الاسم
رئيس مجلس الادارة	سمير أحمد عثمان أبو زنيد
نائب الرئيس	وسام مصطفى حسن صالح
أمين السر	محمد ابراهيم محمد السقا
عضو مجلس ادارة	محمد سامي وليد طه الأغبر
عضو مجلس ادارة	صالح محمد لطفي الكفري
عضو مجلس ادارة	عيسى سليم صالح باشا
عضو مجلس ادارة	أحمد حسني أحمد عنبتاوي
عضو مجلس ادارة	ضياء الدين غالب محمد عبد الفتاح
عضو مجلس ادارة	نائيل فايز حسن سليم

لجان مجلس الإدارة

عيسى الباشا، أحمد عنبتاوي، صالح الكفري	لجنة الموجودات والمطلوبات
وسام الصالحي، محمد سامي الأغبر ونائل سليم	لجنة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر

الإدارة التنفيذية

الاسم	الوظيفة
أنور الجبوسي	المدير العام
فارس عبد النور	المدير المالي
سهى بدر	مدير العمليات
محمد عواودة	مدير المشاريع الصغيرة والمتوسطة
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
راند خاليله	مدير منطقة الجنوب
منى العلمي	مدير منطقة غزة
هند جرار	مسؤول العلاقات العامة والتسويق
ايناس شرف	مسؤول الموارد البشرية
بشير قاسم	مسؤول التدقيق الداخلي
فادي الشريف	مسؤول تكنولوجيا المعلومات
محمد الديك	مسؤول الشؤون الإدارية
حمزة غنام	مسؤول إدارة المخاطر والامتثال

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 فائت أننا كمقدمي خدمات مالية يجب علينا الالتزام بالقيم الأساسية التالية:

1. **الصدق والامانة** : إننا ملتزمون بأقصى درجات الشفافية والالتزام والصدق تجاه عملائنا وشركائنا وموظفينا ومجتمعاتنا. إن

نشاطنا مبني على الصدق والامانة والوضوح والثقة.

2. **العمل الجماعي**: لقد تم الوثوق بنا من أجل الاستخدام الأمثل لمهاراتنا ونمط علاقاتنا الشخصية، بغرض العمل بشكل متعاون

فيما بيننا ومع المجموعات الأخرى في جميع أنحاء فائت من أجل تحقيق الأهداف المشتركة بطريقة محترمة.

3. **الاحترام** : تقدير عملائنا وزملائنا ومجتمعاتنا بطريقة تبني الثقة والكرامة والولاء والاعتراف بقيمة جميع الذين نعمل معهم ومن

أجلهم، مع فتح الطريق لإمكانية الطموح الملهم.

4. **الابتكار** : نحن حريصون على إيجاد الحلول وابتكار أفكار ومنتجات وخدمات جديدة من أجل تكوين قيمة لعملائنا وجعل

حياتهم أسهل ، إننا نشجع على التفكير التحليل المنهجي والحلول المبتكرة للمشاكل التي يتم تنفيذها بنجاح.

5. **القيادة/الإشراف** : إننا نحمي ونعزز سمعتنا وترائثنا في جميع الأوقات، عن طريق دعم وإعادة الاستثمار في رسالتنا باستخدام

الإدارة الحكيمة لمواردنا البشرية والطبيعية والمادية.

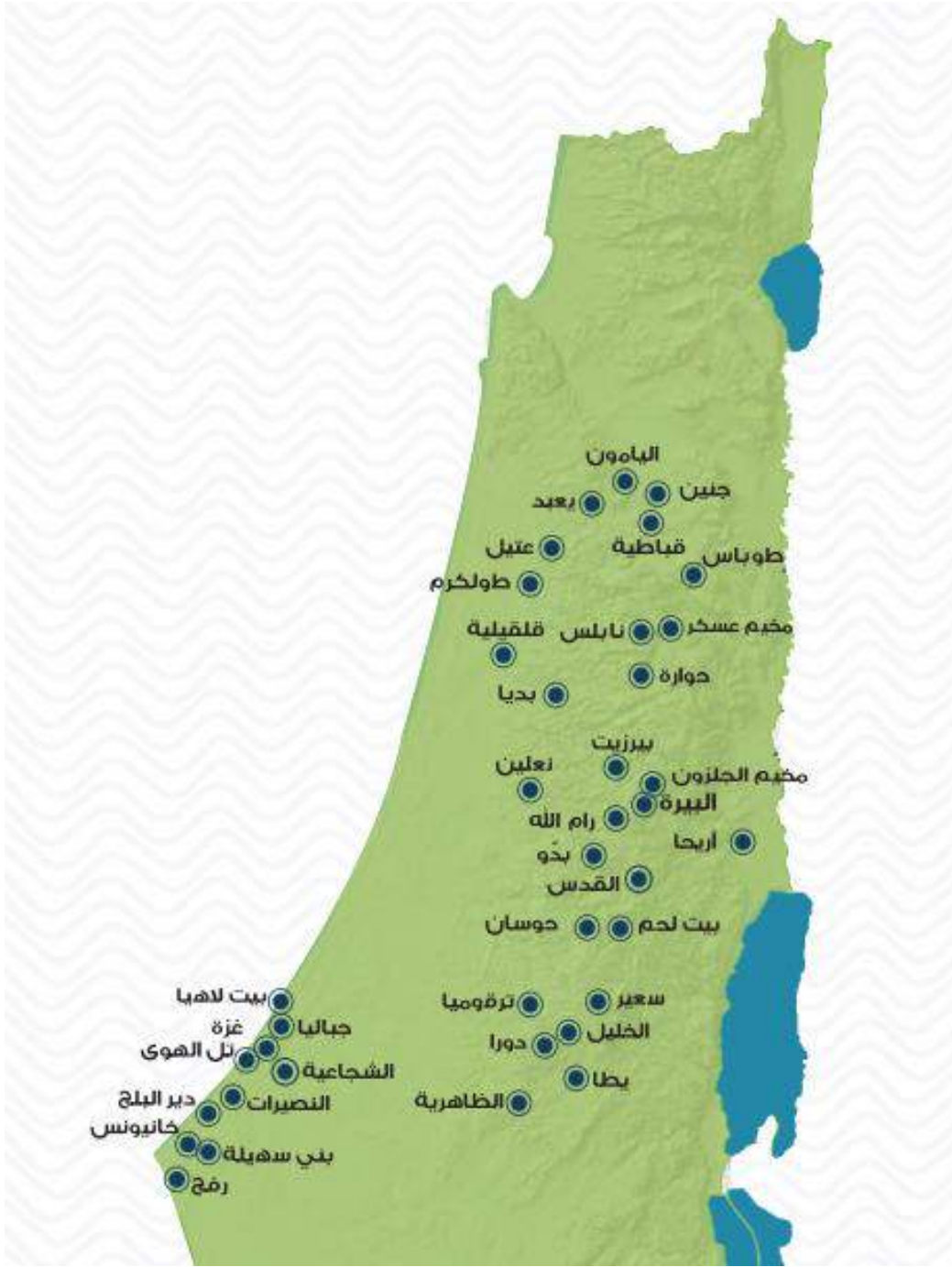
6. **التميز** : إننا ملتزمون بأعلى معايير التميز في كل شيء نقوم به ؛ ونفي بالوعد التي نقدمها لعملائنا وموظفينا ولأصحاب

الاهتمام ولمجتمعاتنا.

7. **المسؤولية الاجتماعية** : ابداء الاهتمام والمبادرة في مواجهة وحل المشاكل والعقبات والمساهمة في تطوير المجتمع ،

والتطوع الذاتي في المساهمة في خلق مجتمع وبيئة أفضل ، مع الالتزام المستمر بالعمل للتصريف بشكل أخلاقي ويساهم في

التنمية الاقتصادية ويحسن نوعية حياة الأفراد وأسرههم بالإضافة إلى المجتمع بشكل عام.



شبكة فروعنا
 37 فرع ومكتب
 تغطي اكثر من 500 موقع
 293 موظف
 42,222 مقترض

هدفنا تعزيز التنمية المستدامة من أجل تحقيق اقتصاد مستدام عبر تطوير تقديم الخدمات المالية

- توفير فرص التمويل : عملت مؤسسة فاتن على زيادة عدد فروعها لتصل الى المخيمات والبلدات الصغيرة والمناطق الريفية التي لا يتوفر لدى سكانها أي نوع من هذه الخدمات.

✓ استكمال تطوير دائرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة: تم خلال عام 2017 وبالتعاون مع مستشار الماني (LFS) وهي شركة رائدة في هذا المجال، حيث تم العمل على استكمال اجراءات العمل والسياسة الائتمانية في مجال المشاريع الصغيرة والمتوسطة اضافة الى تحديث كامل نماذج العمل واعتماد الهيكل التنظيمي الجديد للدائرة. مع الاشارة الى أن المؤسسة قد بدأت في عام 2016 في تأسيس الدائرة المذكورة والبدء بإستهداف تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة وقد بلغت اجمالي محفظة المؤسسة في مجال المشاريع الصغيرة والمتوسطة أكثر من 8 مليون دولار مع نهاية العام.

✓ تنفيذ مشروع خاص للرياديين الشباب بالتعاون مع مؤسسة صلتك القطرية: حيث تم تنفيذ المشروع المذكور لتشجيع الشباب الرياديين على البدء في مشاريعهم الخاصة من خلال توفير التمويل اللازم لهم، مما ساهم بشكل كبير في توفير مصدر دخل أساسي لأسرهم وللمساهمة في الحد من ارتفاع نسب البطالة وعدم التوظيف خصوصاً في صفوف الشباب، حيث استفاد من المشروع أكثر من 3000 أسرة فلسطينية وبما يفوق مجموعه 6 مليون دولار. اضافة الى تقديم العديد من المساعدات الفنية لخدمة هذه المشاريع وضمان استمراريتها.

✓ تنفيذ مشروع خاص لتمويل المشاريع في القدس الشريف بالتعاون مع الصندوق العربي للانماء الاجتماعي والاقتصادي ومؤسسة التعاون: حيث هدف المشروع الى تقديم التمويل اللازم للمشاريع التنموية في القدس الشريف لتشجيع أهلنا المقدسيين على الثبات والاستمرار، وتم منح التمويلات المذكور بشروط ميسرة وفوائد مخفضة جداً بلغ حدها الأقصى 5% وقد فاقت قيمة المشروع مليون دولار.

✓ تم في العام 2017 اضافة قسم ادارة الامتثال للجهات الرقابية التابعة لدائرة المخاطر ، والتي تختص بمتابعة كافة التعليمات من الجهات الرقابية والتأكد من امتثال المؤسسة لها، كما يختص القسم بمتابعة البلاغات والشكاوى الداخلية للمؤسسة، ومتابعة الشكاوى الخارجية للزبائن التي ترد من المستفيدين من المؤسسة.

مؤسسة فاتن تحشد الطاقات لمزيد من الأنشطة وتوطيد العلاقات

جانب من زيارة تفقدية لرئيس مجلس الادارة للمكتب الرئيسي في رام الله



جانب من زيارة دعم وإسناد لأول امرأة تتبوع منصب رئيس بلدية في بلدة عزون



جانب من احتفالية خاصة أقامتها ممثلة هولندا في رام الله لحصول فاتن على قرض استثماري بقيمة (5) مليون دولار أمريكي من صندوق التنمية الهولندي



جانب من مشاركة فاتن في المؤتمر الأول لقطاع التمويل الصغير "بين الواقع والتحديات"
بتنظيم من "شراكة" بالتعاون مع سلطة النقد الفلسطينية





ورشة عمل أقامتها فاتن حول "ريادة الأعمال للنساء" بالتعاون مع القنصلية الامريكية في القدس



أنشطة متنوعة في الترويج لخدمات ومنتجات المؤسسة



ترويج ميداني في المناطق الريفية لموظفي الفروع





المشاركة في فعاليات أيام التوظيف في الجامعات والمعاهد الفلسطينية



بيئة العمل الداخلية وفريق العمل

تقوم دائرة الموارد البشرية في مؤسسة فاتن بالدور الاستراتيجي الذي يدعم كافة فرق العمل والوحدات التنظيمية بالمؤسسة وينظم عملها من أجل بلوغ أهداف المؤسسة، وذلك بالمبادرة الى تقديم الدعم فيما يخص مختلف المجالات المتعلقة بالموظفين، وتحسين ظروف وبيئة العمل، والاستثمار بقدرات كوادرها، بما يحقق مصالحهم ومصالح المؤسسة على حد سواء، وذلك من خلال قيامها بالوظائف الاساسية المطلوبة منها والتي تتمثل بـ:

1. الاستقطاب والتوظيف
2. التوجيه والتدريب
3. الرواتب والتعويضات
4. إدارة الأداء الوظيفي
5. تطوير الموظفين

حيث ظلت الدائرة حتى عام 2015 مكونة من موظف واحد يقوم بالثلاث وظائف الاولى والتي تُعد الأعمدة الرئيسية لأي دائرة موارد بشرية، من ثم بالعام التالي تم رفق الدائرة بالكادر اللازم ليصبح عدد فريق الدائرة 4 موظفين تم توزيع الواجبات الرئيسية عليهم بتخصصات ووظائف محددة بهدف تمكين الفريق ورفع مستوى الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات للموظفين.

وأكملت دائرة الموارد البشرية مسيرتها بعملية بناء وتطوير وظائف الدائرة لممارسة الواجبات الأخرى التي تُعنى بتطوير وتمكين موظفي فاتن كونهم المورد الأثمن لديها، وذلك من خلال الاستمرار بالمشاريع المساندة التي تدعم هذا الهدف:

أولاً: مشروع تقوية دائرة الموارد البشرية

حيث يركز مشروع تقوية دائرة الموارد البشرية والذي شارك بتمويله مؤسسات أخرى وتم تنفيذه من قبل مستشاريين محليين، وتم مباشرته بشهر أيار من العام 2017 ببناء جميع وظائف وممارسات الدائرة بالاستناد على نموذج الجدارات القيادية بناءً على

نموذج KORN Ferry Leadership Architect.

ثانياً: نظام الموارد البشرية Mena HRMS

لقد تم العمل خلال العام أيضاً على تفعيل نظام الكرتوني جديد للدائرة ألا وهو Mena HRMS، والذي يخدم بالدرجة الاولى مشروع تطوير وظائف الدائرة من خلال استخدام شاشات النظام لهذا الغرض، الامر الذي يزيد نم كفاءة وفعالية عمل الدائرة ويضمن توثيق كافة عملياتها بالشكل الأمثل بطريقة تسهل عمل فريق الدائرة وتقلل الوقت والجهد المبذولين. وتم العمل على تهيئة هذا النظام، ومن اهم التطبيقات التي يقدمها هذا النظام:

- نظام الرواتب – Mena Pay
- نظام الموظفين – Mena HR
- نظام التوظيف الالكتروني
- نظام الدوام – Mena TA
- نظام الخدمات الذاتي – Mena Me
- نظام تطبيق الهواتف الذكية – Mena Mobile

ولمواكبة مسيرة التقدم والتطور التي تنتهجها المؤسسة، فقد قامت دائرة الموارد البشرية بإعداد خطتها السنوية للعام 2018 التي تشمل تطبيق وتفعيل كافة السياسات والممارسات المُطورة خلال المشروع ليتم ممارسة تلك الانظمة بناءً على نموذج الجدارات القيادية، وتشمل نظام التوظيف والتعيين، ونظام إدارة أداء الموظفين، ونظام التدريب والتطوير من تنظيم خطط الاحلال الوظيفي والمسارات الوظيفية، وخطط التطوير الفردية المرتبطة بها.



جانب من ورشة عمل للفريق التنفيذي حول الجدارات الوظيفية

1. الاستقطاب والتوظيف

الموظفين في احصائيات (كما في 2017/12/31)

#	عدد الموظفين الكلي	ذكور كلي	اناث كلي	موظفي الضفة	موظفي قطاع غزة	موظفي اقراض	اقراض ذكور	اقراض اناث
اعداد	293	180	113	222	71	135	93	42
نسب		61%	39%	75.7%	24.3%	46%	68.8%	31.2%

معدل سنوات خدمة الموظفين

الفترة	أقل من سنة	5 > س ≥ 1	15 > س ≥ 5	س ≤ 15
عدد الموظفين	51	184	43	15
نسب الموظفين	17.41%	62.80%	14.68%	5.12%

متوسط أعمار الموظفين = 30 سنة

الموظفين الذين تقل اعمارهم عن 30 سنة = 188 ونسبتهم 64.16%

2. التوجيه والتدريب

تولي المؤسسة اهتماماً كبيراً لتدريب وتأهيل كوادرها البشرية وتطويرها، بإعتبارهم الموارد الأثمن لديها، ويتم ذلك من خلال تزويد الموظفين بالبرامج التدريبية التي تهدف الى تنمية مهاراتهم المالية والادارية اللازمة لإنجاز مهامهم بالشكل المطلوب، ومواكبة كل ما يستجد ويستحدث في مجال العمل كل حسب اختصاصه.

نوع الدورات التدريبية	عدد الدورات المنفذة	عدد الموظفين الملتحقين بالدورات
دورات لها علاقة بطبيعة الوظيفة	23	246
دورات لها علاقة بالجدارات السلوكية	3	92
التدريب التوجيهي للموظفين الجدد	4	50



جانب من حفل تخريج دبلوم الإقراض لموظفي فاتن

• توقيع الاتفاقية لشراء نظام مالي وإداري جديد.

عملت المؤسسة على شراء النظام المعروف عالمياً بإسم T24 من شركة تومنيوس العالمية، وهو النظام الأقوى والاكثراً انتشاراً حول العالم، حيث انه مستخدم من قبل ما يقارب 1300 منشأة بنكية بالإضافة الى 280 مؤسسة تمويل حول العالم، ومن المتوقع ان يتم العمل عليه بشكل رسمي من قبل المؤسسة في بداية العام 2019 ، ومن اهم الاسباب التي دفعت المؤسسة الى اختيار النظام المذكور:

1. تلبية متطلبات زبائن المؤسسة بكفاءة وفعالية.
2. الحماية والحفاظ على سرية وأمن معلومات زبائن المؤسسة.
3. استخراج جميع التقارير اللازمة بشكل دقيق بما يلبي متطلبات المؤسسة وزبائنها.
4. توفير خدمة الرسائل القصيرة والخدمات الالكترونية لزبائن المؤسسة.
5. قدرة النظام الكبيرة على التكامل والاندماج مع باقي الانظمة الداخلية والخارجية.
6. تلبية النظام لجميع متطلبات السلطات الرقابية وسلطة النقد الفلسطينية.
7. تطوير وتسهيل اساليب التسديد لزبائن المؤسسة.
8. تلبية النظام لجميع طرق التمويل المتاحة حول العالم سواء التجارية او الإسلامية.
9. خدمة الخطط الاستراتيجية والمستقبلية للمؤسسة بالتحول الى بنك تنموي فلسطيني.
10. القدرة على ربط النظام مع انظمة الصرافات الالية.

• تطوير البنية التحتية في جميع فروع المؤسسة.

عملت المؤسسة ايضاً خلال العام 2017 الى تطوير البنية التحتية لجميع فروع المؤسسة في الضفة الغربية وقطاع غزة، حيث قامت المؤسسة بإنشاء مركز معلومات بنكي (Datacenter) في مبنى الادارة العامة وعمل شبكة داخلية بين جميع فروع المؤسسة المنتشرة في الضفة الغربية وقطاع غزة، ومن اهم دوافع المؤسسة لهذا التطوير

1. التحضر والتجهز لإستقبال النظام المالي والإداري الجديد للمؤسسة.
2. توفير أقصى درجات الحماية والسرية لمعلومات الزبائن اثناء تبادلها بين فروع المؤسسة.
3. الحفاظ على معلومات الزبائن من التلف او الضياع وعمل النسخ الاحتياطية اللازمة بشكل يومي.
4. توفير شبكات ذات سرعات عالية وقادرة على نقل اكبر عدد من الحركات في المرة الواحدة الوصول الى جميع الانظمة الموجودة بالمؤسسة بشكل فعال.
5. ربط الأنظمة الداخلية مع الأنظمة المزودة من قبل الشركات الخارجية بكفاءة وفعالية ومن اهمها انظمة سلطة النقد ونظام الدفع Palpay.
6. حماية موظفي وزبائن المؤسسة من خلال العمل على تركيب انظمة كاميرات وحريق وانذار وفقاً للمواصفات العالمية في جميع فروعها.
7. حماية المؤسسة من الاختراقات الخارجية والوصول الى معلومات الزبائن من اشخاص غير مخولين.

قصة نجاح إحياء مهنة الآباء



رامي الخروبي ، شاب يبلغ من العمر 30 عاماً وهو من سكان حي أحد الأحياء الشعبية في مدينة غزة بفلسطين ، كان والد رامي يمتلك شركة مقاولات صغيرة وتمثل هذه الشركة مصدر دخل الأسرة الوحيد ولكن في ظل استمرار الحصار والمعاناة والوضع الاقتصادي الصعب وكبير والده في السن ، أدى كل ذلك الى عدم قدرة الشركة على الاستمرار وتم اغلاقها ، الأمر الذي أثر على حياة رامي التعليمية والمعيشية حيث أنه كان طالباً في الجامعة بتخصص الفيزياء الطبية وبسبب الوضع المادي اضطر الى ترك دراسته الجامعية والعمل في شركة مقاولات تعود ملكيتها لصديق والده ، وذلك لإعالة أسرته.

خلال فترة عمله كعامل راودته فكرة الاستقلالية في العمل من خلال إعادة إحياء شركة والده القديمة ، واستخدام اسمها التجاري مرة أخرى . ولكن في ظل وجود معدات قديمة لا تلبي احتياجاته في سوق العمل ، فما كان منه الا البحث عن كيفية الحصول على تمويل مناسب حيث قدر احتياجه لمبلغ \$3200 لإعادة تشغيل الشركة وشراء معدات جديدة.

وعن طريق أحد الأصدقاء ، علم أن مؤسسة فائن لتمويل المشاريع الصغيرة وبدعم من مؤسسة صلتك قد خصت فئة الشباب الفلسطيني بمنتج " إبدأ معنا شباب " ذات شروط ميسرة ومبالغ مناسبة تمكّن اصحابها من البدء بمشاريعهم أو تطويرها لتساعدهم في حياتهم المعيشية.

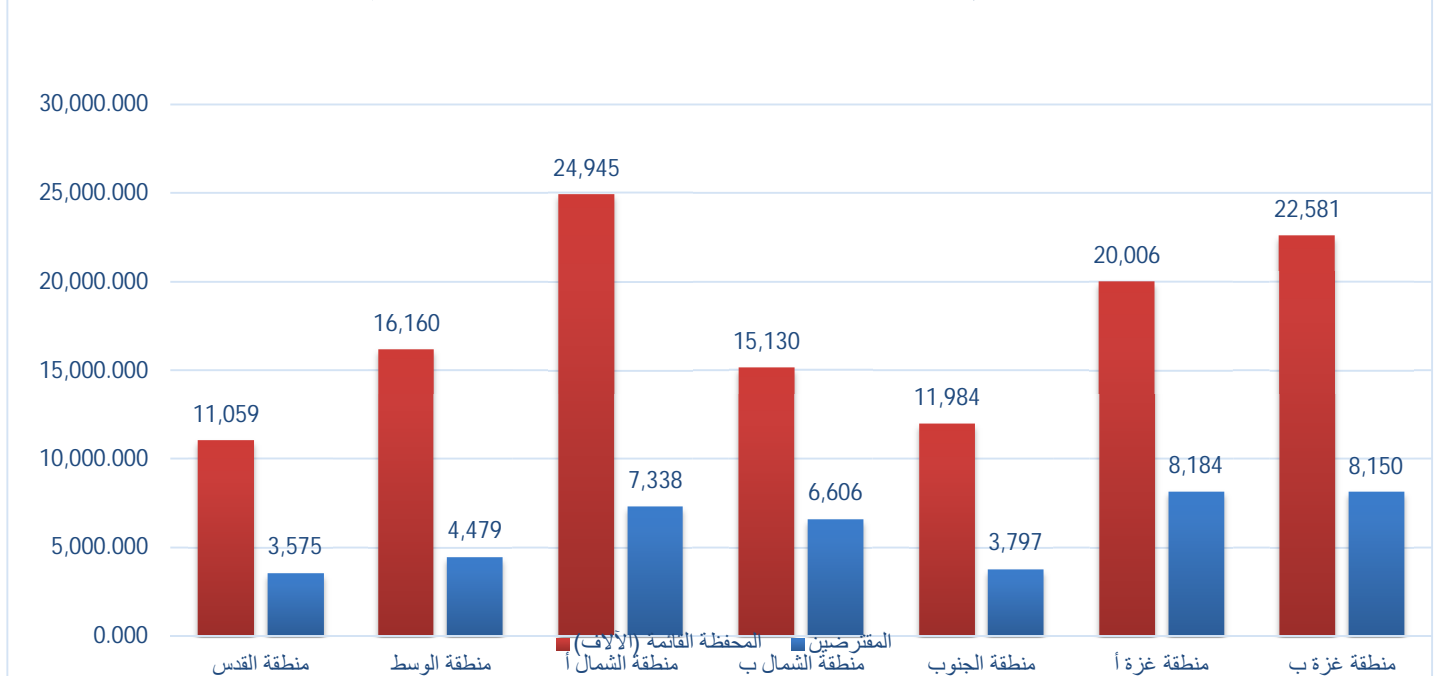
وبالفعل توجه رامي لأحد فروع مؤسسة فائن للإستفسار عن اليه التمويل وامكانية الحصول على مبلغ \$3200 الذي يحتاجه وبعد دراسة المشروع من قبل فرع المؤسسة تم تمويله لشراء المعدات الجديدة التي يحتاجها لمشروعه مما ساعده على البدء بعمل الشركة من جديد ، ومن خلال ذلك استطاع الحصول على مناقصات ومشاريع صغيرة يقوم بإستلامها وتنفيذها.

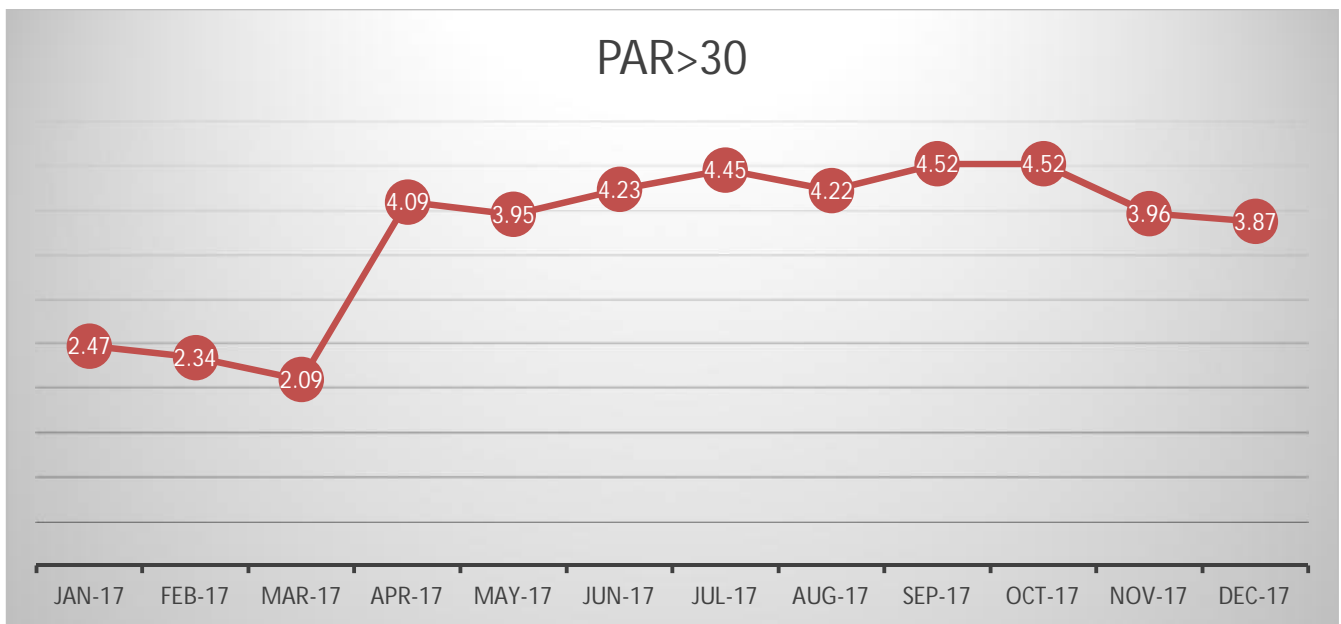
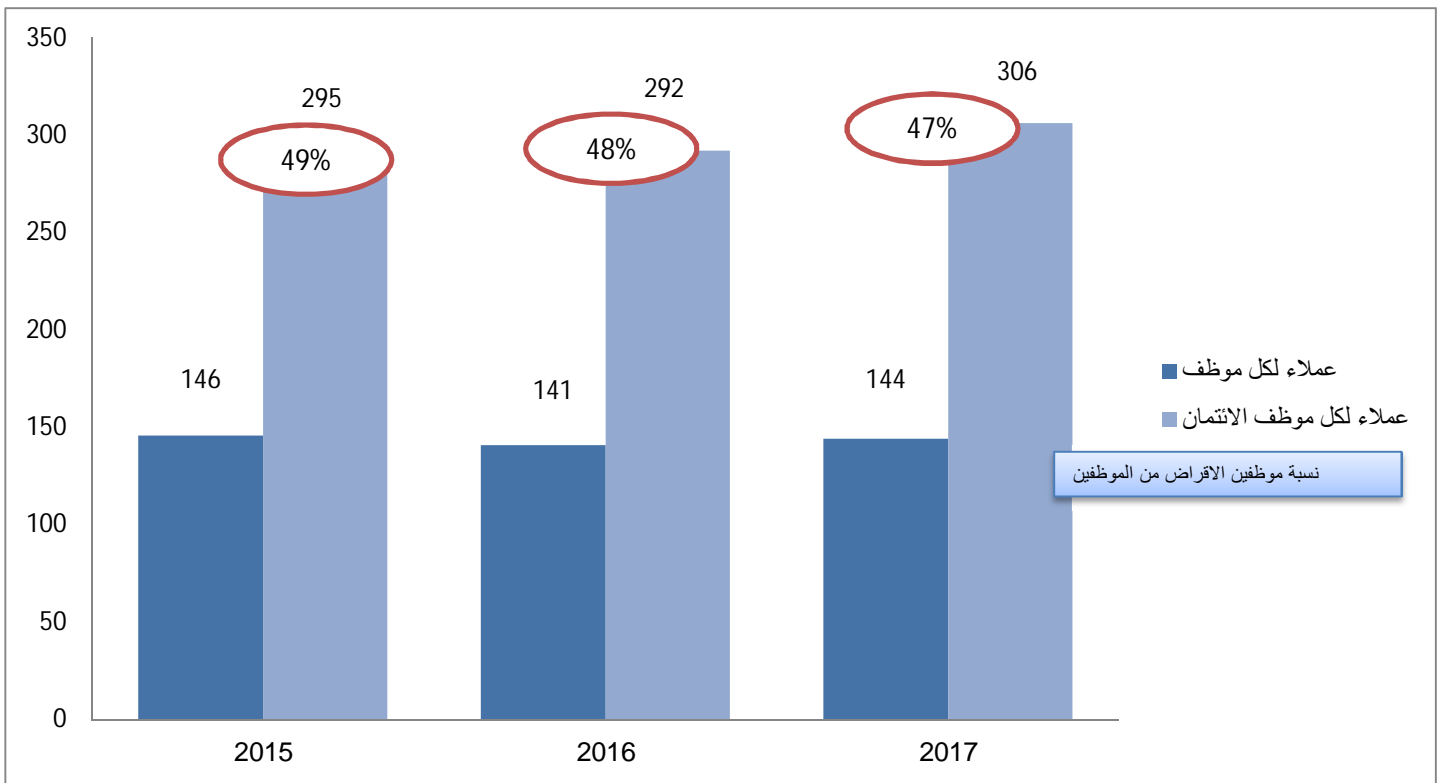
ومع تحسن دخله وبمساعدة إثنين من العمال الذين استطاع توظيفهم في الشركة ، استطاع رامي إستكمال دراسته الجامعية بعد ان تبقى له عدد قليل من الساعات الدراسية وتمكّن من إعالة أسرته بما يوفر لهم الحياة الكريمة، ويطمح رامي في المستقبل الى امكانية الحصول على مناقصات كبيرة تساعده على تحسين دخل شركته مما يسمح له بتوظيف عمال آخرون يساعدون على تطوير أعمالها .

مؤشرات الأداء الرئيسية 2010 – 2017

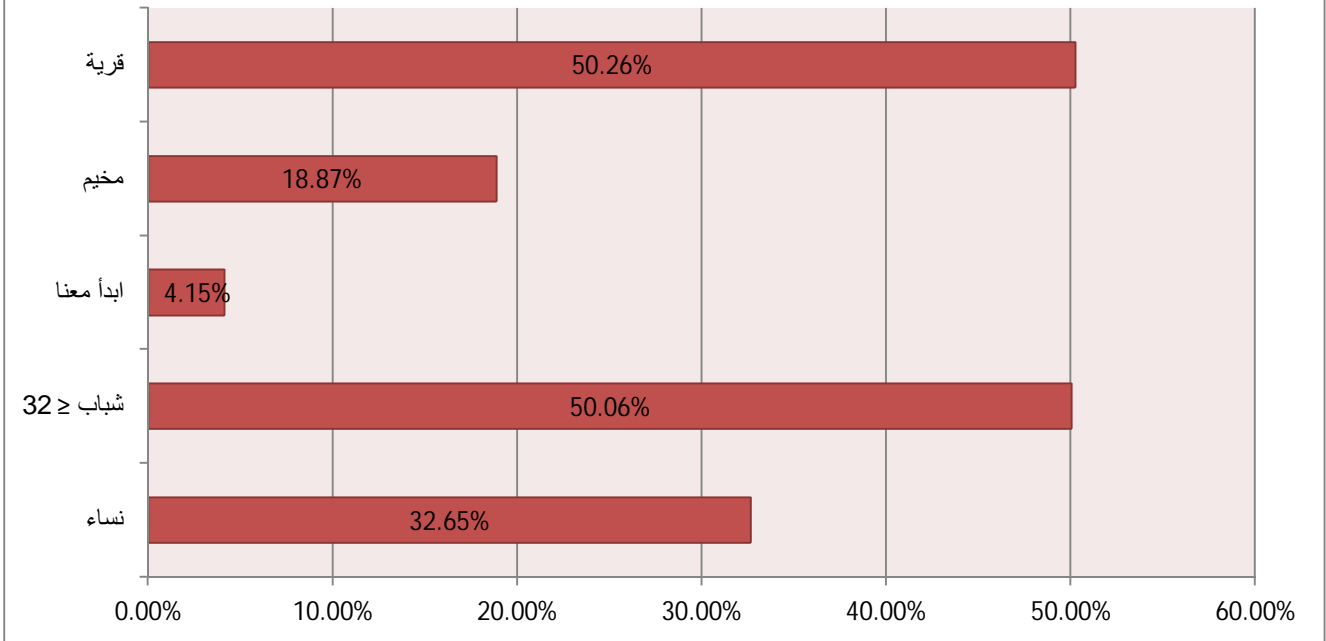
2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	
121,865,107	116,917,125	82,680,670	59,556,681	45,300,283	32,434,684	27,057,330	21,109,777	قيمة المحفظة النشيطة
42,222	39,713	31,575	28,751	24,395	17,840	14,114	11,007	عدد القروض النشيطة
95.36%	96.18%	96.27%	96.53%	96.13%	95.77%	97.58%	98.16%	نسبة سداد القروض
293	282	219	173	139	100	80	73.00	عدد الموظفين
37	37	30	24	19	17	17	16	عدد الفروع
52%	%52	%52	%53	%49	%38	%36	%31	نسبة الحصة السوقية

توزيع مقترضين مؤسسة فاتن حسب المناطق الجغرافية لعام 2017

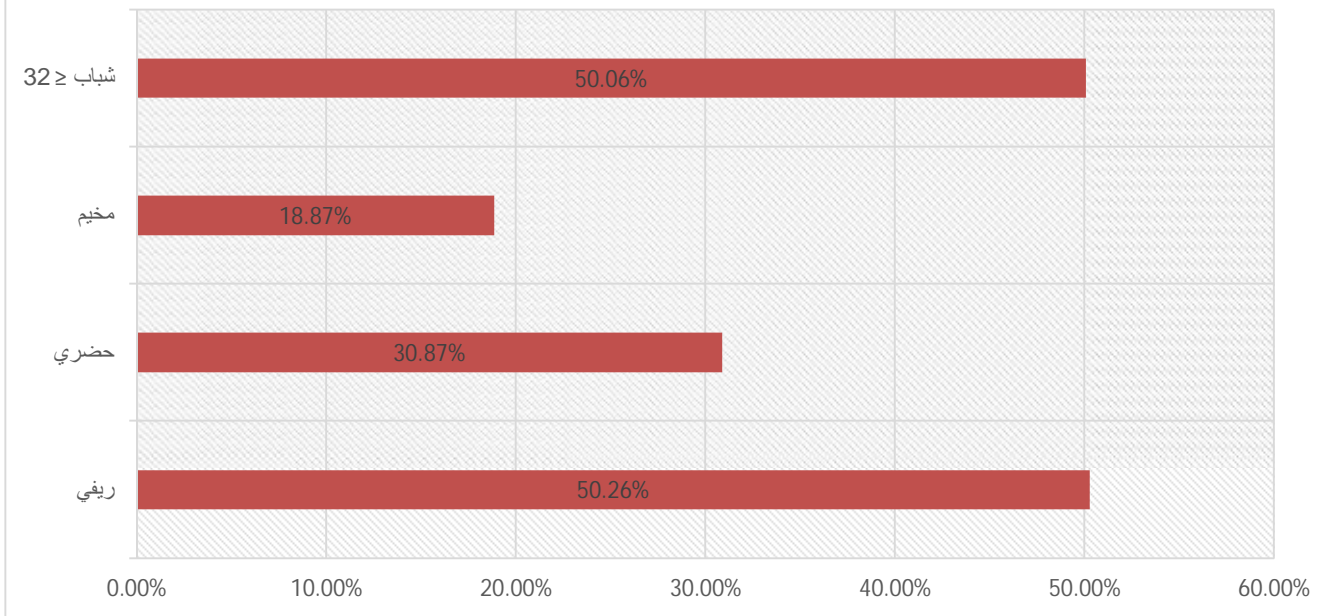


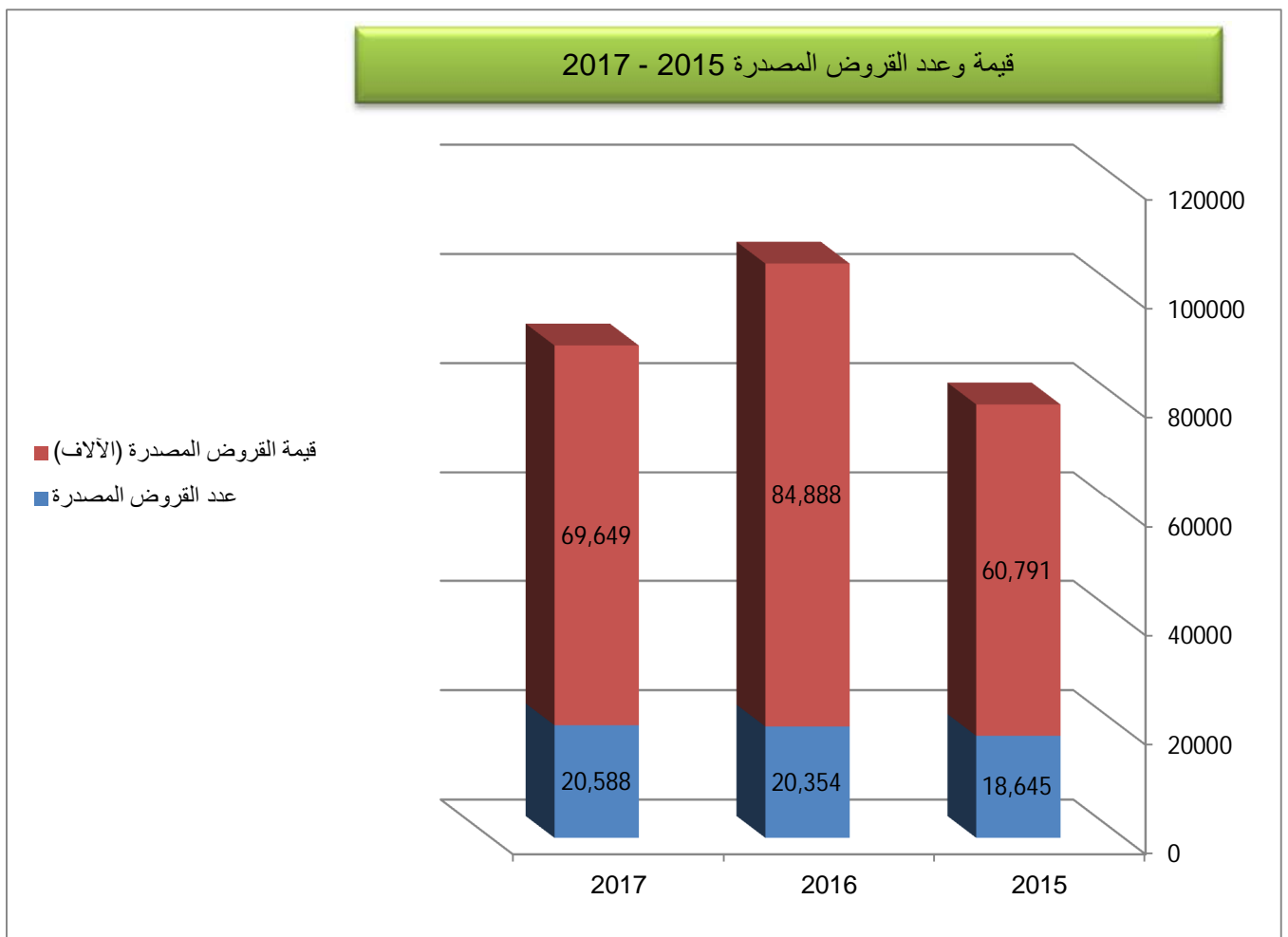
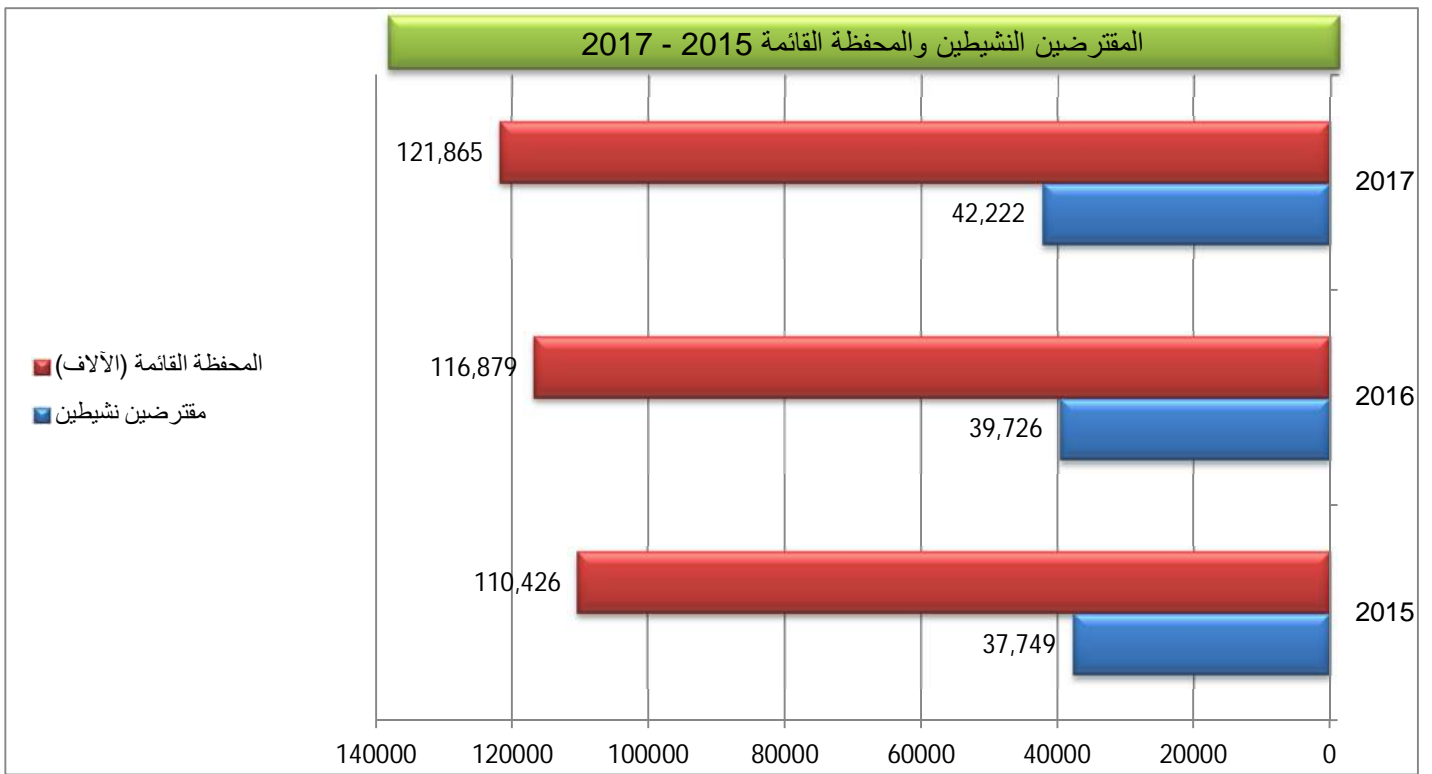


توزيع مقترضي المؤسسة حسب القطاعات لعام 2017



شرائح المقترضين





المسؤولية المجتمعية

شكلت المسؤولية المجتمعية والبيئية لدى مؤسسة فاتن ومنذ تأسيسها في العام 1999 جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيتها ، كما ولعبت دوراً فعالاً في دفع عجلة التنمية الاقتصادية الى الأمام ، مما دفعها الى بذل مزيد من الجهد في مجال الإستدامة ، تسعى من خلاله المؤسسة لتوفير بيئة واقتصاد مستدام للمجتمع الفلسطيني .

تلتزم مؤسسة فاتن بواجبها نحو مساعدة المجتمع الفلسطيني من خلال رصد 2% من إيراداتها 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 ، واليكم بعض الجوانب من أنشطة المسؤولية المجتمعية التي نفذتها المؤسسة خلال العام 2017

التبرع بمبلغ مائة ألف دولار لدعم إقامة مستشفى خالد الحسن لعلاج أورام السرطان



تقديم منح طلابية

رعاية ذهبية من مؤسسة فاتن لماراثون " اليوم الوردي النسائي "



التبرع بماكنات غسيل الكلى لمستشفيات في غزة



رعاية العرس الجماعي في مخيم الفارعة



التبرع بالزي الرياضي وأدوات رياضية لصالح نادي نحالين وجمعية طاقات في مخيم الجلزون



WWW.FATEN.ORG

الفلسطينية للاقراض والتنمية - فاتن

الادارة العامة - رام الله

هاتف 2961470