2023

نساعد الناس ليساعدوا أنفسهم

التقرير السنوي 2023

الفـــــــهرس

01.... الفهرس

02.... كلمة رئيس مجلس الإدارة

03.... كلمة الرئيس التنفيذي

04.... ٢٤ عاماً...مسيرة حافلة بالتنمية والتمكين

05.... رؤيتنا، رسالتنا، قيمنا

06.... الوصول الفعال

10.... شبكة فروعنا

11.... الهيكل التنظيمي

12.... أعضاء مجلس الإدارة

13.... الإدارة التنفيذية

15.... اجتماعات مجلس الإدارة في العام 2023 م

16.... اجتماعات لجان مجلس الإدارة في العام 2023 م

17.... المنتجات المالية والخدمات غير المالية

18.... مؤشرات الأداء الرئيسية

25.... إنجازات دوائر الإدارة العامة

26.... دائرة رأس المال البشري

28.... دائرة الشؤون الإدارية

30.... دائرة توثيق وتنفيذ عمليات الإئتمان

32.... دائرة الاستثمار والخزينة

34.... قسم إدارة المخاطر

36.... دائرة تكنولوجيا المعلومات

40.... التســـويق والعـلاقات العـــامة والشمول الرقمي

50.... قصص النجاح

52.... شركاؤنا

53.... ملامح من عام 2023

56.... خاتمة

كلمة رئيس
مجلس الإدارة

أ. تيسير الزابري

في ظل الظروف المتغيرة من تحديات وفرص واجهناها هذا العام، يأتي تقرير فاتن السنوي للعام 2023 ليجسد مسيرتنا المليئة بالإنجازات البارزة رغم كل الصعاب. كل هذه التحديات التي واجهناها وتغلبنا عليها أتت بفضل التزام فريق العمل وإصرارهم على تحقيق أهداف الشركة.

خلال العام 2023، قامت شركة فاتن بتعزيز دورها كمؤسسة مالية تنموية رائدة من خلال توسيع نطاق خدماتها المالية وتعميق تأثيرها في الاقتصاد المحلي. نحن فخورون بتقديم خدمات تمويلية متنوعة تسهم بشكل فعّال في دعم رواد الأعمال وأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة بالإضافة للوصول إلى فئات جديدة وذلك من خلال تبني أحدث التقنيات الرقمية وتطوير البنية التحتية التكنولوجية لتسهيل وصول هذه الفئات إلى خدماتنا من خلال الوسائل التكنولوجية المتاحة.

على صعيد مسؤوليتنا المجتمعية، عملنا على تعزيز الشراكات مع المؤسسات المحلية والدولية لتقديم الدعم المالي والتقني للمشاريع التي تهدف إلى تحسين مستوى المعيشة ودعم الاستدامة الاقتصادية في المجتمع الفلسطيني.

في النهاية، أود أن أعبر عن خالص شكري وتقديري لأعضاء مجلس الإدارة، والإدارة التنفيذية، وكافة موظفي شركة فاتن على جهودهم المتفانية وإخلاصهم الدائم. كما أود أن أشكر شركاءنا وداعمينا على ثقتهم المستمرة ودعمهم المتواصل. وأتوجه بتحية خاصة لمستفيدينا الأوفياء الذين نستمد منهم القوة والعزيمة لمواصلة مسيرتنا نحو تحقيق مستقبل أفضل.

معاً، سنواصل العمل على تحقيق رؤيتنا في بناء اقتصاد فلسطيني قوي ومستدام، يخدم كافة شرائح المجتمع ويعزز من قدرتهم على مواجهة التحديات وبناء مستقبل مشرق.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

كلمة الرئيس التنفـــــــيذي

أ. أنور الجيوسي

في هذا العام الذي مررنا به، وما حمل معه من تحديات وفرص أضع بين أيديكم التقرير السنوي للعام 2023 لشركة فاتن.

فاتن التي كانت ولا زالت جاهزة دوماً لمواجهة هذه التحديات واغتنام الفرص، محافظةً على التزامها بتقديم الدّعم المالي والإنساني لأبناء شعبنا، فنحن دائماً نؤمن بدورنا في تعزيز التنمية الاقتصادية في فلسطين، وسنواصل سعينا لتحقيق هذا الهدف في كل الظروف.

لقد كان عام 2023 عاماً محوريّاً في مشاريع التحوّل الرّقمي للشّركة. بدأنا خلاله بتنفيذ مشروع إدارة علاقات العملاء CRM، والذي سيسهم بدوره في تحسين تجربة المستفيدين وضمان تقديم خدماتنا بطرق أكثر فعالية وكفاءة، حيث يعد هذا المشروع بذرة التّحَوّل الرقمي الهادفة بشكل أساسي لدعم استراتيجيتنا في تعزيز الشمول المالي وتسهيل وصول خدماتنا إلى أكبر عدد ممكن من أفراد شعبنا الأقل حظاً من خلال الوسائل المتاحة بين أيديهم.

في مسيرة فاتن على مدى 24 عاماً لم تنفصل أعمال فاتن في الضفة الغربية عنها في قطاع غزة، إلا أن الربع الأخير من هذا العام حمل في طيّاته تحديات وآلام جمة للاقتصاد والمجتمع الفلسطيني بسبب الحرب غير المبرّرة وغير المتوقعة على أهلنا في قطاع غزة، وكان لفاتن نصيب من هذا الدمار الذي كان شاملاً على صعيد مقدراتها من فروع وموظفين ومستفيدين ومشاريع مولتها الشركة من بيت حانون شمالاً حتى رفح جنوباً.

ختاماً، أتقدم بخالص الشكر والتقدير لموظفي فاتن عامة وموظفي قطاع غزة خاصة على جهودهم وصمودهم وتفانيهم في العمل، ولمستفيدينا على ثقتهم ودعمهم المستمر. كما أوجه شكري لأعضاء مجلس الإدارة على دعمهم وتوجيهاتهم القيمة، وإلى سلطة النقد الفلسطينية على ثقتها ودعمها المتواصل.

معاً، سنواصل العمل من أجل مستقبل أفضل لشعبنا، مع التأكيد على أن الصمود والأمل هما سلاحنا في مواجهة كل التحديات.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

24 عاماً ،،، مسيرة حافلة بالتنمية والتمكين

منذ تأسيسها في العام 1999، نجحت فاتن في ترسيخ مكانتها كمؤسسة مالية رائدة في فلسطين، مكرّسة جهودها لتقديم الحلول المالية والدعم التنموي لكل من الأفراد وأصحاب المشاريع . على مدار 24 عاماً مضت، كانت وما زالت فاتن دائماً في مقدمة الابتكار والتميز، مستجيبة للتحديات والتغيرات الاقتصادية والاجتماعية.

لقد انطلقنا برؤية واضحة ورسالة تنموية مفادها تقديم خدمات مالية متنوعة تلبّي من خلالها احتياجات الفلسطينيين من أصحاب المشاريع والأفراد من ذوي الدخل المحدود والمتوسط وتكريس المزيد من الجهود لدعم الفئات الأقل حظاً، للمساهمة في بناء اقتصاد فلسطيني قوي ومستدام.

على مدى السنوات السابقة، وسّعت فاتن خدماتها لتشمل مجموعة كبيرة من المنتجات المالية التي تلبي حاجة المشاريع بأحجامها المتنوعة من مشاريع متناهية الصغر إلى المشاريع الصغيرة والمتوسطة، مع التركيز على استمرار دعم أصحاب هذه المشاريع من خلال تقديم خدمات غير مالية مساندة طوال فترة التمويل.

خدمة نوعية نفتخر بها

كان الابتكار دائماً في صميم عملنا. حيث استثمرنا في التكنولوجيا والرقمنة لتحسين جودة خدماتنا وجعلها أكثر سهولة وفعالية وذلك من خلال تطوير منصات رقمية و منتجات مالية متنوعة وخدمات غير مالية مبتكرة، تمكّننا من تلبية احتياجات عملائنا بطرق جديدة،سهلة الوصول والاستخدام.

التزامنا بالتكافل الاجتماعي كان ولا يزال جزءًا لا يتجزأ من هويتنا الوطنية، لذلك أطلقنا العديد من المبادرات والبرامج التي هدفت إلى تحسين الظروف الاجتماعية والاقتصادية لأفراد وعائلات هذا الوطن، حيث تمول الشركة أعمال ومشاريع الشباب الرياديين من خريجي الجامعات والمعاهد، وذوي الإعاقة والأسرى المحررين، وتركز في كافة برامجها على إستهداف النساء وتمكينهن إقتصاديا واجتماعيا، كما حرصنا أيضاً على خلق فرص عمل بديلة للشباب عوضاً عن العمل في المستعمرات الإسرائيلية لتعزيز صمود الحرفيين وأصحاب المهن بالإضافة الى المزارعين المتضررين من جدار الفصل العنصري.

لقد مررنا بتحديات كبيرة، كان أبرزها الحرب الأخيرة على غزة في الربع الأخير من هذا العام، التي أثّرت بشكل مباشر على صميم عملنا ومستفيدينا، لكن التزامنا بخدمة مجتمعنا وتعزيز صمود مستفيدينا كان بمثابة الدافع الذي لم يحرفنا عن البوصلة وتحقيق الهدف الأسمى الذي نصبوا إليه.

ما يميزنا في فاتن ويُبرز تفوقنا هو اجتهادنا في كل عام بتحقيق أهدافنا، وعيننا تتطلع في الوقت نفسه على أهداف العام الذي يليه. نعيش الحاضر بعناية وتفانٍ، وعيننا دائماً تستشرف المستقبل، مع التركيز على وضع المستفيد دائماً في مقدمة أولوياتنا. هذا النهج الاستراتيجي مكّننا من التّكيّف السريع مع التغيرات واستغلال الفرص الجديدة التي تظهر من حولنا.

اليوم، ومع مرور 24 عاماً على تأسيس فاتن، نؤمن بأن التحدّيات هي التي تجعلنا أقوى، وأن التزامنا برسالتنا التنموية ستمكّننا بالتأكيد من تعويض الخسائر وأثر التهديدات المتتالية التي نمر بها بسبب الاحتلال، كما أننا على يقين ومؤمنين بقدرتنا على تحقيق المزيد من النجاحات والنمو في السنوات القادمة، فنحن ملتزمون بمواصلة رحلتنا نحو بناء مستقبل أفضل وأكثر استدامة لأبناء شعبنا الفلسطيني.

شعارنا،،، عهدٌ نلتزم به

نساعد الناس ليساعدوا أنفسهم

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

رؤيتنا، رسالتنا، قيمنا

رؤيـتنا

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.

قيـمنا

- الصدق والأمانة
- العمل الجماعي
- الاحترام
- الابتكار
- القيادة والإشراف
- التميز
- التكافل الاجتماعي

الوصول الفعّال

تلتزم فاتن دائماً بتقديم خدماتها المالية لجميع فئات المجتمع الفلسطيني، من خلال شبكة واسعة من الفروع المنتشرة في المدن، الأرياف، والمخيمات. مع وجود 34 فرعاً في الضفة الغربية وقطاع غزة، تمكنا من الوصول إلى شرائح كبيرة ومتنوعة من أبناء شعبنا، مما عزز من قدرتنا على دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

انتشار الفروع:

- **المدن**: نمتلك فروعاً في معظم المدن الرئيسية لتلبية احتياجات المواطنين الحضرية، حيث نوفر لهم حلولاً مالية مبتكرة وسهلة الوصول.
- **الأرياف**: وجودنا في المناطق الريفية يتيح لنا تقديم الدعم المالي للمزارعين وصغار التجار، مما يساعد في تعزيز الاقتصاد الريفي وتنمية المجتمعات المحلية.
- **المخيمات**: نقدم خدماتنا أيضاً في المخيمات، حيث نساهم في تحسين الظروف المعيشية للفئات الأقل حظاً، من خلال تقديم التمويلات الصغيرة والدعم المالي الضروري لتمكينهم وتنمية مشاريعهم والعيش بكرامة.

الشمول الرقمي وتعزيز الخدمات الرقمية :

إلى جانب شبكتنا الواسعة من الفروع، يعمل فرعنا الافتراضي على مدار الساعة، مما يتيح لمستفيدينا الوصول إلى خدماتنا في أي وقت ومن أي مكان. هذا النهج الرقمي يعزز من شمولية خدماتنا المالية ويساعد في تقليل الفجوة الرقمية، حيث يمكّن المستفيدين من إدارة حساباتهم، تقديم طلبات التمويل، والتفاعل مع فريق الدعم عبر الإنترنت بسهولة ومرونة.

من خلال هذه الشبكة الواسعة والمتنوعة، تظل فاتن مؤسسة مالية قريبة من الناس، تدعمهم في تحقيق أهدافهم المالية وتعزز من استقرارهم الاقتصادي، مهما كانت التحديات.

القوة والمرونة في مواجهة التحديات:

رغم التحديات على الأرض، أظهرت فاتن مرونة و قوة استثنائية في مواجهة الأزمات. التزمنا بدعم مستفيدينا وموظفينا، واتخذنا عدة خطوات للتكيف مع الأوضاع المستجدة:

1. منتجاتنا المالية : قمنا بعمل دراسة سوقية تضمنت مجموعات بؤرية واستبيانات استهدفت النساء الرياديات صاحبات المشاريع بهدف تقديم مزايا تتناسب مع الحاجة الفعلية لهن ولمشاريعهن، كما وحرصنا على توزيع مواردنا المتاحة لتقديم الدعم المالي للمشاريع، بحيث تلبي احتياجات المستفيدين في الظروف الطارئة.

2. الخدمات المبتكرة غير المالية : تطوير خدمات غير مالية تمثلت في ابتكار سلسلة من الوسائط الرقمية التعليمية لتمكين مستفيداتنا من إدارة موارد التمويل بطريقة فعّالة تمكنهن من إدارة الأزمات بالشكل الأمثل، وفي خطوة استراتيجية مهمة، عقدنا شراكات محلية مثمرة لدعم النساء الرياديات وتقديم فرص التدريب المتخصص لمستفيداتنا والمساعدة بتسويق منتجاتهن و خدماتهن والوصول لفئاتهن المستهدفة بطرق حديثة مبتكرة وغير تقليدية.

3. استراتيجيات العمل الداخلية المرنة: اعتمدنا استراتيجيات عمل مرنة لضمان استمرار العمليات بأمان وفاعلية، حيث عملنا بلا كلل لضمان تقديم الخدمات المالية في مختلف المناطق وتقديم الدعم عن بُعد عند الضرورة.

4. التواصل المستمر: حافظنا على خطوط تواصل مفتوحة مع مستفيدينا لطمأنتهم وتقديم الدعم المستمر وقمنا بتوفير قنوات اتصال متعددة لضمان وصول المعلومات والمساعدة في الوقت المناسب.

الحصة السوقية والنجاح المستمر رغم التحديات

تعتبر فاتن رائدة سوق الإقراض الفلسطيني، حيث تمتلك الحصة السوقية الأكبر بين 9 مؤسسات عاملة في هذا المجال.

ارتفعت حصتنا السوقية في العام 2023 لتصل إلى 51% مقارنة مع 49% في العام 2022. تمثل هذه الزيادة النسبية 2% دليلاً على الثقة المتنامية التي يولونها مستفيدينا لخدماتنا، وتؤكد نجاح استراتيجياتنا التي تركز على الابتكار المستمر وتحسين الخدمات.

نحن ندرك تماماً تقلبات السوق وتغير متطلبات المشاريع في القطاعات المختلفة، لذا نعمل دون كلل لتطوير حلول مالية مبتكرة تسهم في تحقيق أهداف مستفيدينا المالية وتعزز من النمو الاقتصادي الفلسطيني. التزامنا لا يتوقف عند هذا الحد، بل نسعى دوماً للحفاظ على زخم نجاحنا وتقديم أفضل ما لدينا لكل من مستفيدينا وشركائنا.

جودة منتجاتنا وملاءمتها للسوق الفلسطينية

إضافة إلى نجاحنا في توسيع حصتنا السوقية، نضع الابتكار في صميم عملياتنا ونعمل جاهدين لنضمن أن كل منتج تمويلي نطرحه يمر بعملية تقييم دقيقة لضمان ملاءمته لتحديات وفرص السوق الحالية. من خلال التركيز على التكنولوجيا المالية، نحن نقدم حلولاً تمويلية رقمية تسمح لمستفيدينا بإدارة أعمالهم بكفاءة وفعالية أكبر، وهذا يعكس مدى تطورنا وتكيفنا مع متطلبات العصر.

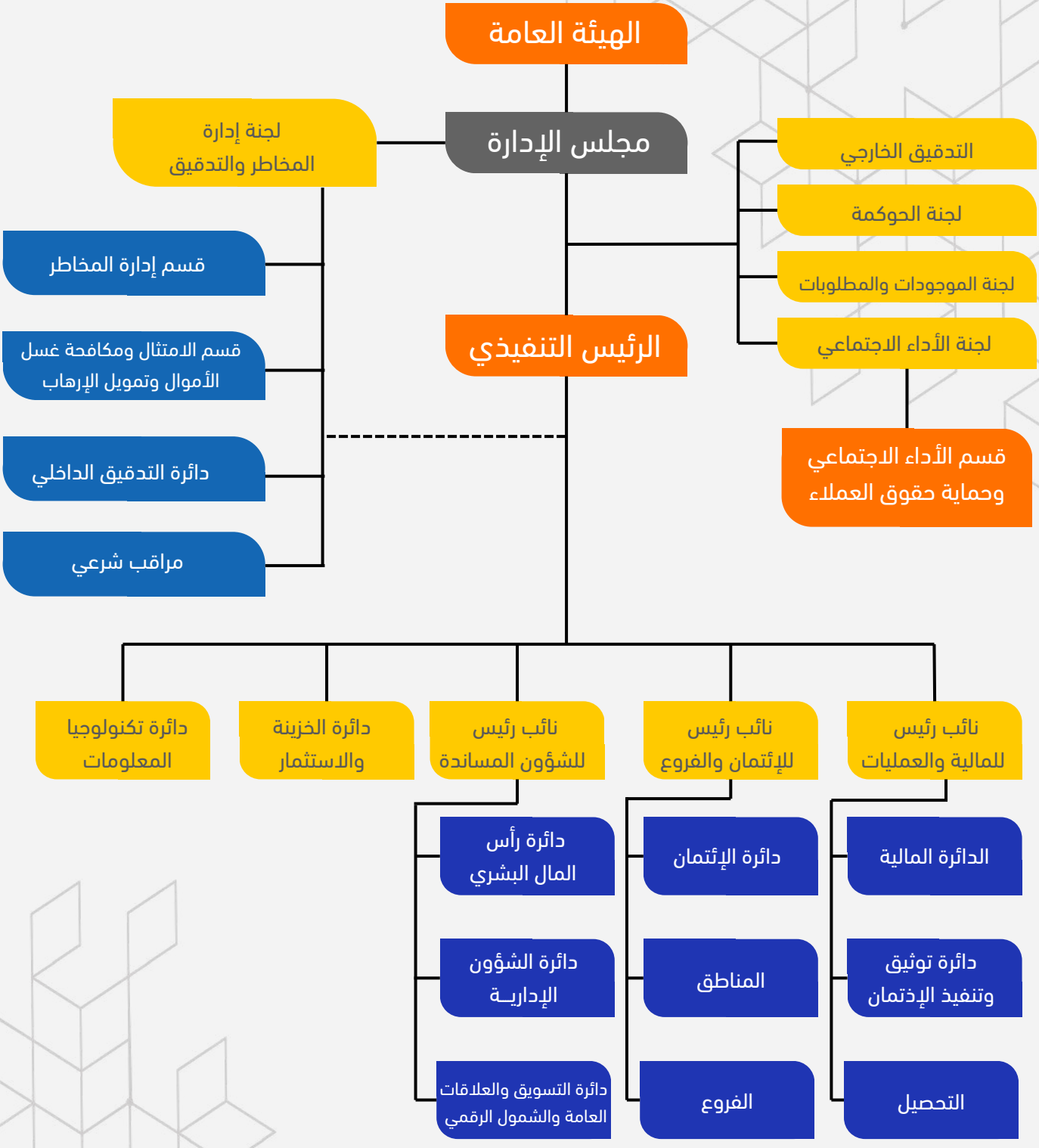
نعي أن نجاحنا يُقاس بمدى تأثيرنا الإيجابي على المجتمعات التي نعمل بها. نسهم في مشاريع محلية تعزز من البنية التحتية المجتمعية، وندعم المبادرات البيئية التي تساعد في حماية فلسطين للأجيال القادمة. هذا الالتزام بالنمو المستدام يجعلنا شريكاً موثوقاً ومسؤولاً في تطوير المجتمع الفلسطيني.

مع كل خطوة نقوم بها، نسعى أن نكون دائماً في طليعة الشركات التي لا توفر فقط الدعم المالي للمشاريع ولكن تساهم أيضاً في رفع مستوى الوعي الاقتصادي والاجتماعي، ونفخر بدورنا كقادة في تعزيز اقتصاد قوي ومتكامل يعزز من قوة واستقرار المجتمع.

شبـكة فروعنـا

منطقة ريف رام الله	نعلين	بدو	بيرزيت	
منطقة القدس	العيزرية	بيت لحم	أريحا	
منطقة طولكرم	قلقيلية	طولكرم	عتيل	بديا
منطقة جنين	قباطية	يعبد	الياموون	جنين
منطقة رام الله	رام الله	البيرة	الجلزون	الماصيون
منطقة الجنوب	الخليل	يطا	الظاهرية	سعير	دورا
منطقة شمال غزة	غزة	جباليا	تل الهوا	الشجاعية
منطقة جنوب غزة	رفح	النصيرات	بني سهيلا	خانيونس
منطقة نابلس	نابلس	حوارة	عسكر	طوباس

الهيكل التنظيمي لشركة فاتن



أعضـــاء مجلـــس الادارة

محمد سامي وليد طه أغبر
آميـن الســر

رندة مصطفى يوسف المصري
نائب رئيس مجلس الإدارة

تيسير علي العلي الزبري
رئيس مجلس الإدارة

جوزيف جمال يوسف سحويل
عضـــو مجلـــس إدارة

أحمد زكي أحمد العريدي
عضـــو مجلـــس إدارة

صادق فؤاد نمر الحاج أسعد
عضـــو مجلـــس إدارة

سماح ذيب شكري الصفدي
عضـــو مجلـــس إدارة

اسماعيل نافع ابراهيم صبيحات
عضـــو مجلـــس إدارة

إبراهيم علي أحمد طرشه
عضـــو مجلـــس إدارة

الإدارة التنفيذية

أنور فهمي محمد الجيوسي
الرئيس التنفيذي

محمد مصباح عبد القادر عواوده
نائب الرئيس التنفيذي للمالية والعمليات

هند نعيم أمين جرار
نائب الرئيس التنفيذي للشؤون المساندة

أحمد محمد حسن نور
نائب الرئيس التنفيذي للإئتمان والفروع

وسام جعفر حسن صالح
مدير منطقة الوسط

رائد عبد الحليم مسلم الخلايلة
مدير منطقة الجنوب

شادي محي الدين فايق حج أحمد
مدير منطقة جنين

شادية عوض محمد النيرب
مدير منطقة جنوب غزة

إياد محمود اسعد اخليف
مدير منطقة نابلس

باسل عبد الرحيم يونس عليان
مدير منطقة شمال غزة

محمد سرور
مدير منطقة ريف رام الله

عدي رشماوي
مدير منطقة القدس

الإدارة التنفيذية

محمود خيري امين طه
مدير الدائرة المالية

حمزة عبد الكريم محمد غنام
مدير دائرة الإئتمان

وطن سامي محمود أديب
مدير دائرة التسويق والعلاقات العامة والشمول الرقمي

فراس عصام عبد اللطيف الصالح
مدير دائرة رأس المال البشري

لبنى سامي عفيف عابودي
مدير دائرة الاستثمار والخزينة

محمد تيسير مصطفى ديك
مدير دائرة الشؤون الإدارية

فضل عبد الناصر فضل الشيخ قاسم
مدير دائرة التدقيق الداخلي

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

سعيد فواز قاسم سليم
مدير دائرة توثيق وتنفيذ الإئتمان

محمد داود محمد ابو علي
رئيس قسم إدارة المخاطر

شعبان محمد وليد شعبان حماد
مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات

اجتماعات مجلس الإدارة في العام 2023

عقد مجلس الإدارة خلال هذا العام ستة اجتماعات، ومن أهم وأبرز القرارات الذي قام بمناقشتها وإعتمادها ما يلي :

- مناقشة وإقرار التعديلات التي تمت على السياسة الإئتمانية لعام 2022
- مناقشة واعتماد البيانات المالية الختامية لعام 2022
- مناقشة واعتماد البيانات المالية المرحلية لعام 2023
- الموافقة على دخول مساهمين جدد إلى عضوية الهيئة العامة.
- الموافقة على مجموعة من التمويلات من البنوك والمؤسسات الدولية.

اجتماعات لجان مجلس الإدارة في العام 2023

- **لجنة إدارة الموجودات والمطلوبات:** تم عقد ستة اجتماعات خلال العام 2023، تناولت من خلالها اللجنة تطورات السيولة في الشركة وآلية التعامل مع الممولين ومتابعة جودة المحفظة القائمة في ظل وجود الازمة الاقتصادية، بالإضافة إلى مناقشة الخطط والسيناريوهات للعام 2024 في ظل استمرار الحرب على غزة ومتابعة كيفية تطبيقها بما يحافظ على جودة المحفظة والوفاء بالتزامات الشركة.

  الأعضاء: صادق اسعد، محمد عواودة، احمد نور، لبنى العابودي

- **لجنة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر:** تم عقد 6 اجتماعات خلال العام 2023، تناولت من خلالها اللجنة مناقشة تقارير التدقيق الداخلي وتقارير إدارة المخاطر والامتثال ومكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، وتم الاطلاع على أهم الملاحظات والتوصيات بالخصوص، كما وتم مناقشة سيناريوهات المخاطر والقدرة على الوفاء بالالتزامات ووضع الشركة في ظل الحرب المستمرة على غزة، بالإضافة إلى الاطلاع على استراتيجية وخطط الدوائر الرقابية واعتمادها.

  الأعضاء: محمد سامي الاغبر، جوزيف سحويل، اسماعيل صبيحات

- **لجنة الأداء الاجتماعي:** تم عقد اجتماعين خلال العام 2023، شملا تعزيز رسالة شركة فاتن الاجتماعية والتنموية بالتوازي مع الأداء الاقتصادي، بالإضافة الى تقديم ملخص عن الأنشطة التي تم إنجازها، والتي كان من أهمها مشروع دعم منتج النساء الذي سيتم إنجازه بالشراكة مع البنك الاوروبي للتنمية وإعادة الاعمار، كما تم الاطلاع على مؤشرات الأداء الاجتماعي للمستفيدين ومناقشتها.

  الأعضاء: رندة المصري، سماح الصفدي، هند جرار

- **لجنة الحوكمة:** تم عقد اجتماعين خلال العام 2023، أكدت اللجنة من خلالهما على التزام الشركة بتطبيق تعليمات أدلة الحوكمة الخاصة بالشركة وسلطة النقد الفلسطينية، كما وأُجري خلال العام أيضاً تقييم ذاتي سنوي شامل لمدى الالتزام بمتطلبات دليل الحوكمة. هذا التقييم أكد بأن فاتن ليست فقط قد طبقت جميع بنود الحوكمة الموصى بها من قبل سلطة النقد الفلسطينية، بل تواصل أيضاً مراقبة تنفيذ هذه البنود بصورة دورية وفعالة.

  الأعضاء: تيسير الزابري، احمد العريدي

المنتجات المالية والخدمات غير المالية

المنتجات المالية للشركة والتي تلبي احتياجات مختلف شرائح المجتمع الفلسطيني:

تمويل المشاريع

(بدء مشروع جديد، تطوير مشروع قائم)

تمويل تحسين السكن

التمويل الاجتماعي للاحتياجات الأساسية

(الصحة، التعليم، الاحتياجات الأخرى)

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

مؤشرات الأداء الرئيسية

إدارة المحـــفظة الائتـــــمانية

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

- تم اجراء مراجعة للسياسة الإئتمانية المعتمدة من مجلس الإدارة، وتم اعتماد بعض التعديلات على بعض الشروط والمحددات في السياسة بما يتواءم مع التعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية وخاصة سلطة النقد الفلسطينية، والتي هدفت الى تحسين جودة أداء العمل وفقاً لأعلى معايير الجودة المعتمدة إئتمانياً.

- المواكبة والتكيّف مع كافة الوسائل الجديدة الخاصة بالرقمنة (Digitization) ومنها تطبيق النظام الجديد 3TP، وبما يتلاءم مع الالتزام بالمعايير المثلى لخدمة مستفيدينا وعدم تجاوز التعليمات والسياسات الرقابية على الإئتمان.

- تعزيز العمل مع البرامج الخاصة بضمان القروض من خلال جهات محلية وخارجية، والتي تساهم في تخفيف العبء والتكاليف على المستفيدين بالشروط المتعلقة بالضمانات وأيضاً تساهم في تحسين جودة المحفظة وأداء الفروع.

- تعزيز العمل مع الجهات الدولية لتطوير برامج وتحديث سياسات تساهم في خدمة شرائح جديدة من مستفيدي الشركة، حيث تم إنجاز مشروع مع Frankfurt School والخروج بمخرجات جديدة تساهم في تعزيز دور الشركة في تمويل المرأة العاملة وصاحبات المشاريع الصغيرة والمتوسطة، كما تم العمل مع مجموعة BREB الدولية لتقديم منح ومساعدات لتغطية جزء من الفوائد لبعض مستفيدي الشركة الذين تضرروا بشكل مباشر من آثار العدوان والحرب القائمة على غزة وما تبعها من آثار اقتصادية واجتماعية.

مؤشرات الأداء الرئيسية

إدارة المحـفظة الائتـمانية

- تبني سياسات واستراتيجيات تحد من الآثار المترتبة على الأوضاع الراهنة من الحرب والعدوان القائم على قطاع غزة، وانقطاع رواتب موظفي القطاع العام وانقطاع مصادر دخل عمال الداخل، بالإضافة إلى الأوضاع الاقتصادية الصعبة وتبعاتها، مع تقديم كافة الحلول والمعالجات المبنية على معايير مثلى تضمن الحفاظ على جودة المحفظة بما يتواءم مع حماية حقوق المستفيدين.
- توحيد آلية التقييم باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية، والالتزام بقياس الاداء بشكل ربعي لضمان الالتزام بالأهداف المعتمدة.
- استناداً للأحداث الراهنة، والحرب القائمة على قطاع غزة وما نتج عنها من آثار وتبعات أثرت على كافة القطاعات الاقتصادية، فإن أهداف الشركة مع نهاية العام 2023 تحقق منها نمو في حجم محفظة المؤسسة بنسبة 12.59% توزعت على فروع الضفة الغربية بنسبة 11.66% وفروع قطاع غزة بنسبة 18.53%. مع الإشارة إلى أن الأحداث التي حصلت في الربع الأخير من العام 2023 أدت الى تراجع في المحفظة والأداء بشكل كبير ، حيث كانت الأهداف السنوية المطلوبة تحقيق نمو بنسبة 17%، والنتائج مع نهاية الربع الثالث (09/2023) كانت بنسبة نمو على مستوى الشركة من حيث المحفظة 14.4% وتوزعت على فروع الضفة بنسبة 13.3% وفروع غزة بنسبة 20.18%.

مؤشرات الأداء الرئيسية 2019 – 2023

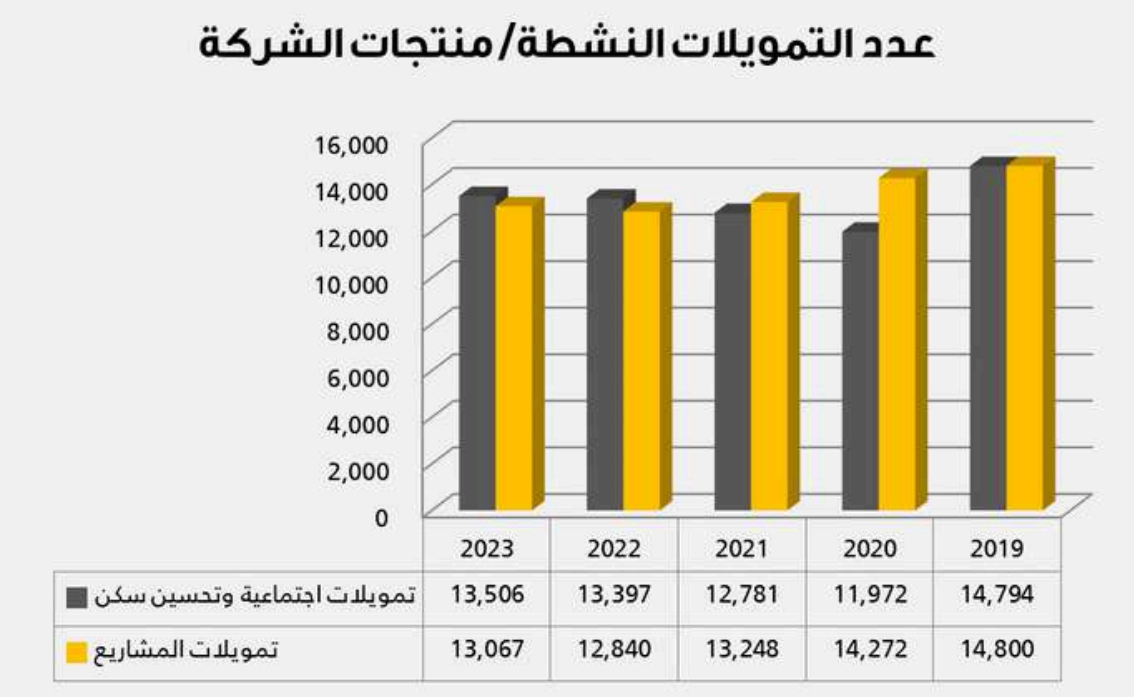
2023	2022	2021	2020	2019	
183,414,731	162,904,253	137,397,443	108,742,354	103,090,736	قيمة المحفظة النشيطة $
26,573	26,237	26,029	26,244	29,594	عدد التمويلات النشيطة
97%	98.27%	98.17%	96.41%	96.17%	نسبة سداد التمويلات
264	261	277	277	310	عدد الموظفين
34	35	35	37	37	عدد الفروع
51%	49%	51%	43%	39%	نسبة الحصة السوقية

المحفظة القائمة $ \ منتجات الشركة

نوع المنتج	2019	2020	2021	2022	2023
تمويلات اجتماعية وتحسين سكن	33,693,820	33,697,820	45,789,575	51,983,647	57,772,068
تمويلات المشاريع	69,396,916	75,044,534	91,607,868	110,920,606	125,642,663
المجموع	103,090,736	108,742,354	137,397,443	162,904,253	183,414,731

المحفـــــظة القائـــــمة $ / تمويـــــلات الشـــــركة بالدولار

نوع المنتج	2019	2020	2021	2022	2023
تمويلات اجتماعية وتحسين سكن	14,794	11,972	12,781	13,397	13,506
تمويلات المشاريع	14,800	14,272	13,248	12,840	13,067
المجموع	29,594	26,244	26,029	26,237	26,573

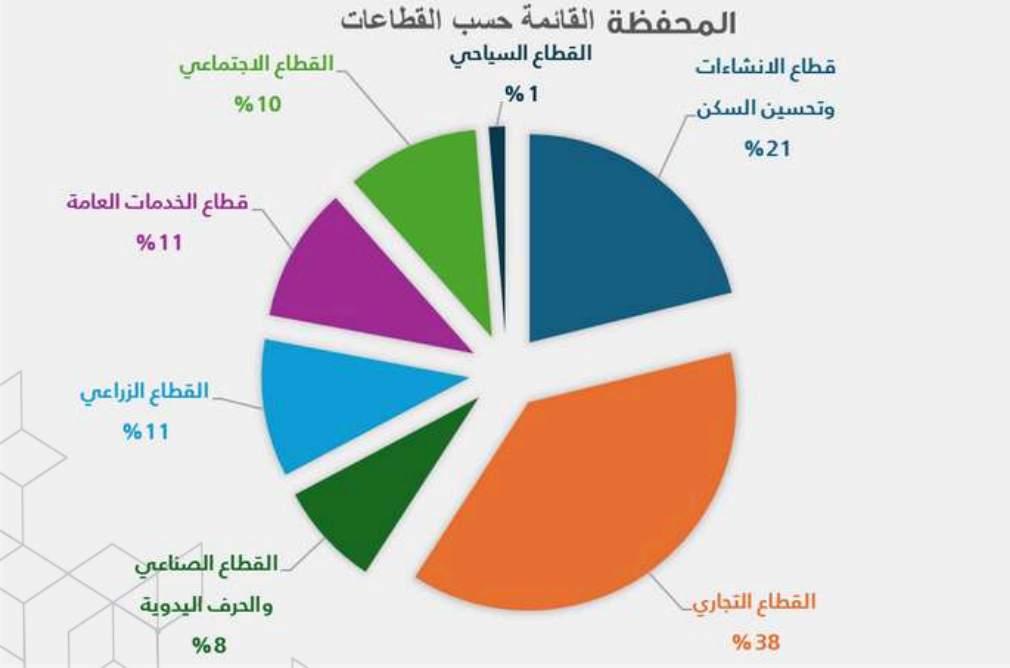


المحفظة القائمة حســب القطاعات

معلومات عامة - بالدولار الأمريكي	عدد المستفيدين	% من الإجمالي	المحفظة القائمة $	% من الإجمالي
مستفيدات نساء	8,146	31%	41,408,610	23%
مستفيدوا المناطق الريفية	17,847	67%	123,988,838	68%
مستفيدون شباب	13,854	52%	83,476,578	46%
تعريف فئة الشباب من الذكور والإناث	18-35 سنة			
نسبة التمويلات بعملة الشيقل	%21		%23	

اسم القطاع	عدد التمويلات	قيمة التمويلات القائمة $
قطاع الانشاءات وتحسين السكن	4,937	38,780,875
القطاع التجاري	6,753	69,726,468
القطاع الصناعي والحرف اليدوية	1,184	14,830,789
القطاع الزراعي	2,795	19,645,968
قطاع الخدمات العامة	2,149	19,215,278
القطاع الاجتماعي	8,436	18,901,961
القطاع السياحي	319	2,313,392
المجموع	26,573	183,414,731

البنية التحتية لخدمة المستفيدين من الشركة	كما في 31/12/2023
فروع الشركة في المناطق الريفية	22
فروع الشركة في المناطق المدنية	12
مستفيدون جدد خلال الفترة (العدد)	4,551



إنجازات دوائر
الإدارة العامة

دائرة رأس المال البشري

تُعد دائرة رأس المال البشري من أهم الدوائر الحيوية، حيث تركز على إدارة وتطوير الموارد البشرية وتعزيز بيئة العمل لتحقيق أقصى درجات الكفاءة والإنتاجية. تعمل الدائرة على توفير بيئة عمل محفزة وداعمة تمكن الموظفين من تحقيق أهدافهم المهنية والشخصية بما ينعكس إيجاباً على أداء الشركة ككل.

تم تحديث نظام برنامج الموارد البشرية MENA ME إلى النسخة الأحدث CURIO، مما أتاح للموظفين وإدارة رأس المال البشري تجربة محسنة شملت:

- تطبيق جوال جديد يغطي جميع الخدمات لتسريع وتسهيل معاملات الموظفين.
- شكل جديد يعكس هوية الشركة.
- عرض العديد من المؤشرات والتقارير المهمة للموظف.
- تطبيق آلية التوظيف بشكل مؤتمت من الإعلان عن الشاغر حتى الاستقالة.
- استخدام النظام كمنصة للتعميم والتواصل الداخلي.
- استخدام نظام تقديم السير الذاتية إلكترونياً من خلال رمز مخصص وذلك في فعاليات التوظيف، بهدف إنشاء بنك للسير الذاتية للخريجين.

  تم تدريب 112 موظفاً من خلال 19 برنامجاً تدريبياً متخصصاً.
- انضمام جهات طبية جديدة لشبكة التأمين الصحي، واعتماد برنامج تمويل جديد لموظفي الشركة.
- عمليات مستمرة لتحسين أتمتة التقارير.

عدد الموظفين: 264 موظف وموظفة

48%	موظفو إقراض
82%	يعملون في الضفة الغربية و 18% في قطاع غزة
22%	في الإدارة العامة برام الله، بينما 206 موظف وموظفة موزعون على 34 فرع في فلسطين
42%	من الموظفين إناث

دائــرة الشــؤون الإدارية

دائرة تختص بتلبية احتياجات الشركة من اللوازم والخدمات اللوجستية والإشراف التام على مرافق مبنى الإدارة العامة وكافة فروعنا.

خلال العام 2023 تم نقل فروع الشركة في كل من (بديا ، حوارة خانيونس) الى مواقع جديدة سهلة الوصول من قبل المستفيدين وتم تأهيلها وفقاً لأعلى وأفضل معايير الجودة المتبعة لدينا في الشركة .

دائرة توثيق وتنفيذ
عمليات الإئتمان

دائرة توثيق وتنفيذ عمليات الإئتمان

تعتبر دائرة توثيق وتنفيذ عمليات الإئتمان مسؤولة عن مراجعة وضبط وتنفيذ كافة الطلبات الواردة من فروع الشركة والقنوات الإلكترونية، وقد أتمت الدائرة العمليات الآتية خلال العام 2023 والمتمثلة في :

العملية	العدد
مراجعة وتنفيذ تمويلات تجارية وإسلامية.	9,198
ادارة السجلات الإئتمانية على نظام المعلومات الإئتماني الموحد.	9,198
مراجعة وتنفيذ معالجات إئتمانية (إعادة جدولة/ إعادة هيكلة/ تأجيل أقساط) قبل حرب غزة.	304
إدارة ومعالجة تمويلات الضفة وقطاع غزة - حرب غزة 2023 / بالتشارك مع دائرة تكنولوجيا المعلومات.	أكثر من 19,500 طلب
إدارة الوثائق وحفظها لكافة التمويلات المنفذة خلال عام 2023.	أكثر من 15,000 عقد/ مستند
عمليات سداد مبكر.	4,862
شهادات حساب / براءات ذمم.	1,300
طلبات أخرى (تعديل ضمانات/ تسديدات جزئية).	1,200

دائرة الاستثمار والخزينة

حلقة الوصل الفعالة ما بين الشركة والشركاء المقرضين في مختلف المجالات لضمان توطيد علاقات الشركة واستثمارها بمكانها الصحيح ليعود بالفائدة على المستفيدين أولاً واستمرار عمل الشركة ثانياً، وتعمل على إدارة سيولة الشركة بشكل فعال بين فروعها وحساباتها لدى البنوك المحلية.

- تجنيد مبلغ 58.6 مليون دولار من السيولة اللازمة للإقراض.
- التواصل الفعال مع الصناديق والمؤسسات المالية المحلية والعالمية ومنصات التمويل الجماعي.
- تجهيز خطة الإحتياجات التمويلية للشركة للعام المالي 2024 بقيمة 50 مليون دولار حيث تم توقيع اتفاقيات بمبلغ 35 مليون دولار منها كتمويلات مؤكدة.
- التواصل مع ممولين جدد مثل بنك تنمية ريادة الأعمال الهولندية FMO و شركة تمويل التنمية الدولية للولايات المتحدة DFC.
- بلغ حجم صفقات تداول العملات خلال العام 7.40 مليون دولار.
- تقديم خدمة تسعير العملات الأجنبية التنافسية للمستفيدين من خلال فروع الشركة .
- الحفاظ على العلاقات الايجابية والفعالة مع البنوك.
- إدارة السيولة بشكل فعال وتحقيق التوازن المطلوب بما يتماشى ورؤية الشركة الاستراتيجية .

قسم إدارة المخاطر

وفقاً لأفضل المعايير والسياسات العالمية ندير المخاطر بكافة أنواعها على الأصعدة المالية والتشغيلية والائتمانية إلى جانب الحفاظ على أمن المعلومات من خلال تمكين الاجراءات الوقائية والاستقصائية والاستجابة لمكافحة مخاطر المعلومات، كما نواصل تعزيز عملنا في مجال الرقابة الإلكترونية.

1. اعتماد خطة الاستجابة للحوادث السيبرانية (Cyber Incident Response) بوضع خطة محددة للتصرف في حالة وقوع هجمات أو اختراقات إلكترونية، بهدف تعزيز استجابة الشركة للتهديدات السيبرانية .
2. اعتماد سياسة إدارة الثغرات (Risk Management) بتحديد وسد الثغرات الأمنية في الأنظمة والتطبيقات.
3. شراء نظام فحص الثغرات (Vulnerability Assessment) مما ساعد في رصد وتحليل الثغرات الأمنية بشكل فعال.
4. شراء نظام إدارة معلومات الأمان والأحداث (SIEM): مما ساعد في رصد وتحليل الأحداث الأمنية والتهديدات السيبرانية، بهدف حماية البيانات وتعزيز ثقة المستفيدين والشركاء تجاه الشركة .
5. انجاز مجموعة من التقارير الرقابية والتي ساعدت في عملية التنبؤ بوضع السيولة والوضع المالي للشركة ومن أهم هذه التقارير Stress testing والتي من خلالها تم وضع مجموعة من الاختبارات والسيناريوهات المتعددة على سيولة الشركة و على البيانات المالية.

دائرة تكنولوجيا المعلومات

المحرك الأساسي في طريق التغير والتحول الرقمي وتحسين البيئة التكنولوجية في الشركة وفروعها والتي تضمن بنية تحتية تكنولوجية تؤثر بشكل ايجابي على تجربة الموظفين بحيث تسهل وتسرع عملهم وبالتالي تنعكس بشكل فعال على الخدمات المقدمة للمستفيدين.

البنية التحتية وأمن المعلومات

1. مشروع SD-WAN

تحسين أداء الشبكة: تم تحسين أداء شبكة الفروع وزيادة سرعة الاتصال بين الفروع والإدارة العامة من 4 ميجابت في الثانية إلى 34 ميجابت في الثانية، مما أدى إلى تقليل التأخير وتحسين استجابة التطبيقات.

تعزيز الأمان: تم تطبيق طبقات إضافية من الأمان بفضل المشروع، مع تطبيق سياسات الأمان الموّحدة عبر جميع الفروع وتوفير جدار حماية في كل فرع وتشفير البيانات، مما أدى إلى تحسين أمان البيانات والحماية من التهديدات الخارجية.

إدارة مركزية: سهّل إدارة شبكات الفروع بشكل مركزي ومبسط، مما مكّن موظفي الدائرة من إدارة ورصد الشبكة بكفاءة عالية من خلال واجهة إدارة مركزية متكاملة.

توفير خطوط احتياطية للاتصال بالإنترنت: تم توفير خطّين للاتصال بالإنترنت في كل فرع لضمان استمرارية الخدمة، مما يضمن استمرارية الاتصال بالإنترنت وتجنب انقطاع الخدمة.

توفير الكلفة: تم تحقيق توفير في تكاليف الشبكة، حيث تم إضافة خطوط الإنترنت الأرخص والأكثر انتشارًا بدلاً من الروابط التقليدية ذات التكلفة العالية لخدمات MPLS

2. مشروع Splunk SIEM لإدارة معلومات الأمان والأحداث

رؤية شاملة للبيانات: يتيح النظام الوصول إلى رؤية شاملة للبيانات المتاحة في البنية التحتية للشبكة والأنظمة وتطبيقات الأعمال، مما يوفر فهمًا شاملاً للبيانات ويمكّن الشركة من اتخاذ قرارات أفضل.

تحليل الأمان واكتشاف التهديدات: يتيح النظام الكشف عن التهديدات الأمنية ومراقبة السجلات والأحداث لتحديد السلوك غير العادي والتهديدات الأمنية المحتملة، مما يسهم في تحليل بيانات الأمان بسرعة وفعالية واتخاذ التدابير اللازمة للوقاية من الهجمات السيبرانية.

3. مشروع Nessus لاكتشاف وإغلاق الثغرات الأمنية

فحص شامل للثغرات: يقوم بتنفيذ فحص شامل للثغرات والضعف في الأنظمة والتطبيقات المستخدمة، مما يقلل من مخاطر الاختراق ويحسن مستوى الأمان العام.

تقرير شامل للثغرات: يقدم التطبيق تقريرًا شاملاً يحتوي على قائمة بالثغرات المكتشفة وتوصيات لإصلاحها، مما يعزز الامتثال للمعايير الأمنية لسلطة النقد ويعزز من سمعة الشركة ويبني الثقة لدى المستفيدين.

4. تعزيز مواصفات السيرفرات

تم تحسين مواصفات السيرفرات من حيث المساحة ووحدة المعالجة المركزية (CPU) وذاكرة الوصول العشوائي (RAM)، مما يعزز استقرار الأنظمة ويحسن وقت التشغيل ويقلل من فترات التوقف غير المخطط لها، وبالتالي تعزيز استجابة الخدمات للمستفيدين وتحسين تجربة المستخدم.

قسم الأنظمة البنكية وغير البنكية

1. إطلاق نظام سير العمل الجديد 3TP Workflow

يعد هذا النظام تطويرًا هامًا في إدارة وتنظيم العمليات الداخلية للشركة، حيث تم تحسين كفاءة سير العمل وتسهيل التنسيق والتعاون بين فروع وإدارة الشركة.

2. تحديث منظومة الصلاحيات على النظام البنكي

تم إجراء تعديلات على منظومة الصلاحيات الخاصة بدوائر الإدارة العامة لتسهيل إجراءات العمل وتسريع العمليات اليومية على النظام البنكي، مما يسهم في تسهيل وتسريع عملية إصدار التمويل.

3. زيادة وتعزيز الأداء على النظام البنكي

تم إنشاء سيرفر جديد للنظام البنكي بهدف تعزيز وتسريع العمليات وحل مشاكل الأداء ورفع مستوى الأمان على النظام.

4. أتمتة عملية إصدار التمويل

تم ربط نظام سير العمل الجديد مع النظام البنكي لتحسين وتسريع خدمة المستفيدين وتحسين جودة الخدمة.

5. أتمتة عملية إزاحة التمويلات

تتم عملية الإزاحة على النظام البنكي بشكل آلي دون الحاجة لتنفيذ الحركات بشكل يدوي، مما يسرع العملية ويقلل الجهد المبذول فيها.

دائرة التســـويق والعــلاقات
العـــامة والشمول الرقمي

تهدف الدائرة إلى تعزيز حضور الشركة في السوق وبناء علاقات قوية مع الجمهور، وتحقيق الشمول المالي من خلال استخدام التقنيات الرقمية. تتولى الدائرة مسؤولية تطوير وتنفيذ الحملات التسويقية، تحسين تجربة العملاء الرقمية، وإدارة العلاقات العامة لضمان تواصل فعّال ومستدام مع جميع الفئات المستهدفة. كما تعمل على دمج التكنولوجيا في العمليات التسويقية لضمان تقديم خدمات مبتكرة وسهلة الوصول، تعزز من قدرة الشركة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتلبية احتياجات مستفيديها.

على صعيد العلاقات العامة

- تمكين المستفيدات اقتصادياً: دعمنا مشاركة مستفيداتنا في مجموعة من المعارض والبازارات، مما لم يقتصر فقط على تعزيز الفوائد المادية، بل وفر أيضاً منصة قيمة لعرض منتجاتهم وخدماتهم، ما أدى إلى توسيع شبكة التواصل الخاصة بهم وتحسين فرصهم التجارية.
- مشروع Women on Business: استمرار العمل بهذا المشروع مما جعلنا حلقة وصل فعّالة بين الشركة ومستفيديها، وعزز تفاعلهم ومشاركتهم الإيجابية.
- مشاركة الفروع في المعارض: قمنا بتوجيه فروعنا للمشاركة النشطة في عدة معارض تجارية وثقافية، مما ساهم في تعزيز الوعي بعلامتنا التجارية وتأكيد حضورها الفعّال على الصعيد المحلي .
- تصوير ونشر قصص النجاح: بدأنا في تنفيذ خطة لتصوير ونشر قصص نجاح مستفيدي الشركة، والتي تُظهر قدرة الشركة على إحداث تأثير إيجابي ملموس في حياة الأفراد وتسليط الضوء على كيفية استفادتهم من خدماتنا بشكل يعود بالنفع على المجتمع ككل.
- الشراكات المثمرة: عقدنا شراكة مع منتدى خبيرات آزاري، لدعم النساء الرياديات وتقديم فرص التدريب والعمل لمستفيداتنا، مما يعكس التزامنا بتمكين المرأة ودعم مسيرتها الريادية في مختلف المجالات.

على صعيد نموّ التسويق

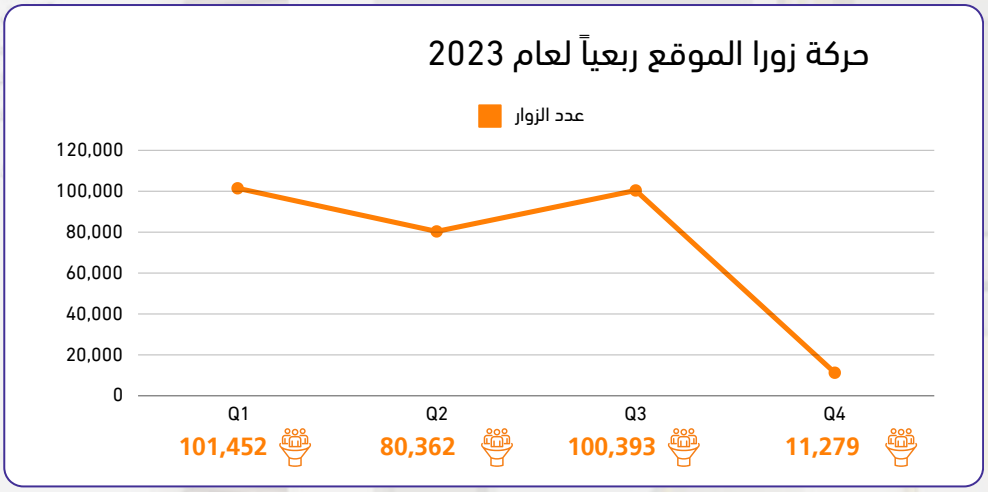
في عام 2023 ورغم التحديات التي واجهتنا خلال الربع الأخير من العام و التي أدت إلى توقف الأنشطة التسويقية الرّقمية والتقليدية بشكل كامل، إلا أنّنا حافظنا على نفس مستويات النمو السنوي في كل من حركة الزوّار على الموقع الإلكتروني و المستفيدين المحتملين الذين تم استقطابهم من خلال القنوات الرقمية بل مع زيادة طفيفة.

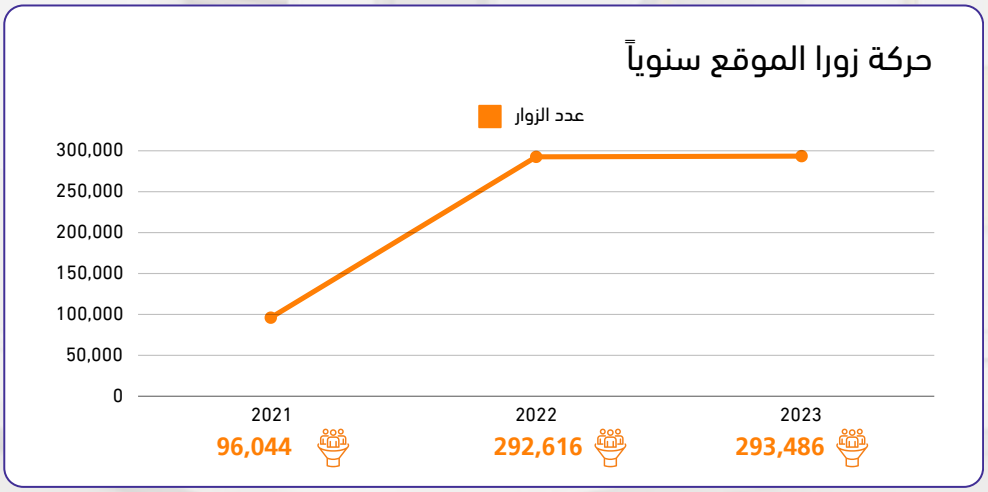
1. نمو حركة الزوار على الموقع الإلكتروني.

العدد الكلي لزوار الموقع خلال 2023

293,846

بلغ عدد الزوار الكلي علي الموقع 293,486 زائر خلال العام، بزيادة طفيفة بنسبة 0.30% مقارنة بالعام السباق



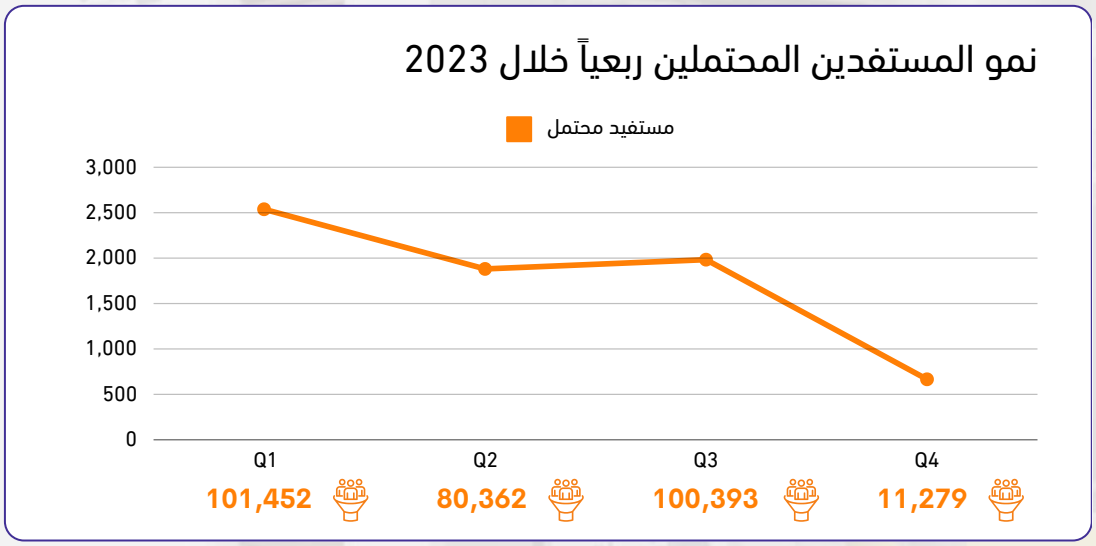


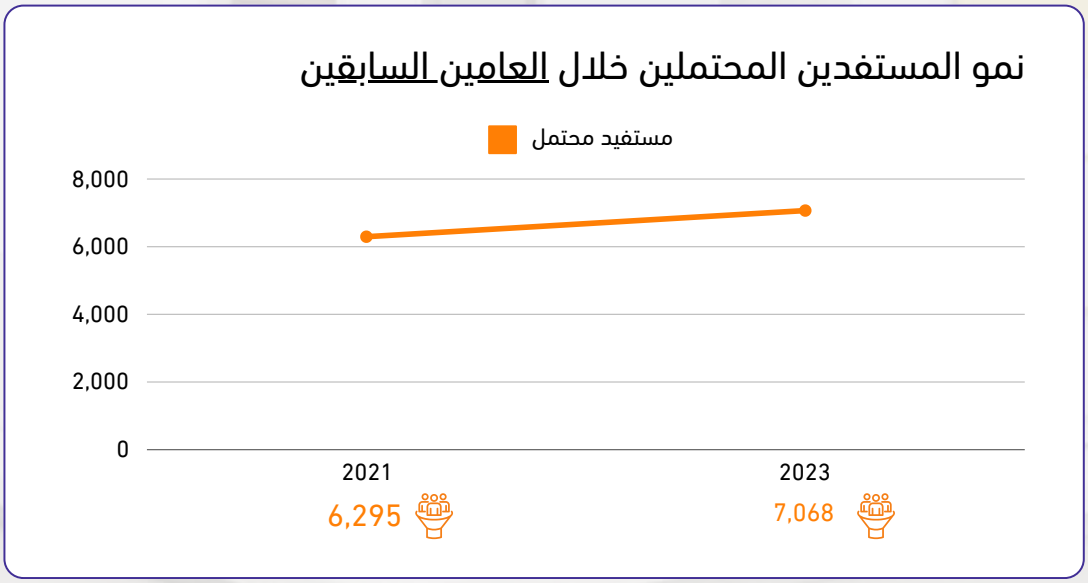
2. نمو المستفيدين المحتملين الذين تم استقطابهم من خلال القنوات الرّقمية.

العدد الكلي للمستفيدين المحتملين 2023

7,068

نجح قسم التسويق والنموّ في توليد 7,068 مستفيد محتمل من خلال القنوات الرقمية معظمهم تم استقطابهم خلال الأرباع الثلاثة الأولي المذكور. حيث زاد عدد المستفيدين المحتملين بنسبة 12.28% عن العام السابق.





3. تطوير ودعم القنوات الرّقمية.

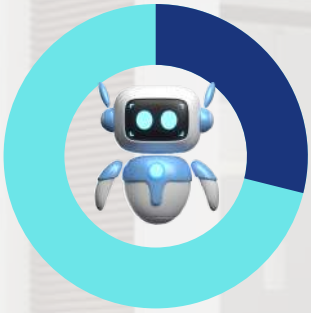
- كان لإطلاق الموقع الإلكتروني الجديد بتجربة مستخدم محسّنة في نهاية عام 2022 أثر كبيـر في زيـادة نسـبة المستفيدين المحتملين في العام 2023، لتصل إلى 57.2 % من إجمالي عدد المستفيدين المحتملين البالغ عددهم 7,068 مستفيد محتمل.
- كان لروبوت المحادثة الآلي"Chat bot" دوراً ملحوظا في تعزيز التواصل مع المستفيدين المحتملين لتصل نسبة المستقطبين من خلاله 28.9 %، مما عزز من معدلات التحويل.

نسبة المستفيدين المحتملين حسب مصدر استقطابهم من القنوات الرقمية:

Website
الموقع الإلكتروني

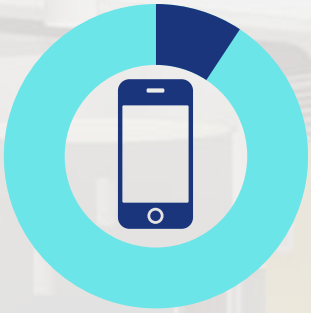
57.2%

Chatbot
الرد الآلي



28.9%

Mobile App
تطبيق الموبايل

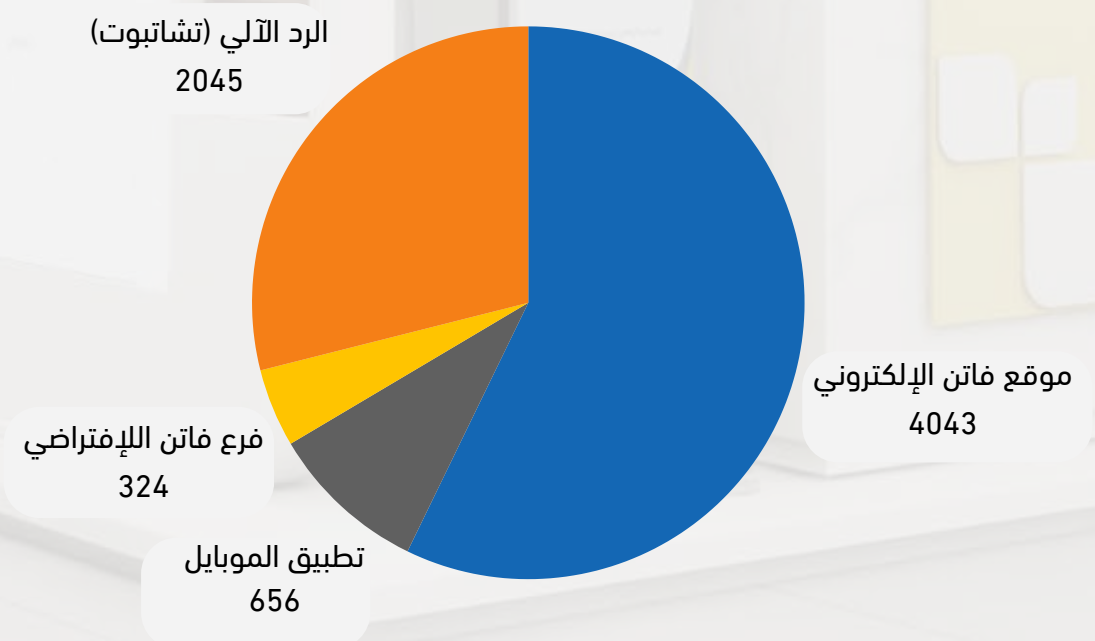


9.3%

Virtual Branch
فرع فاتن الافتراضي

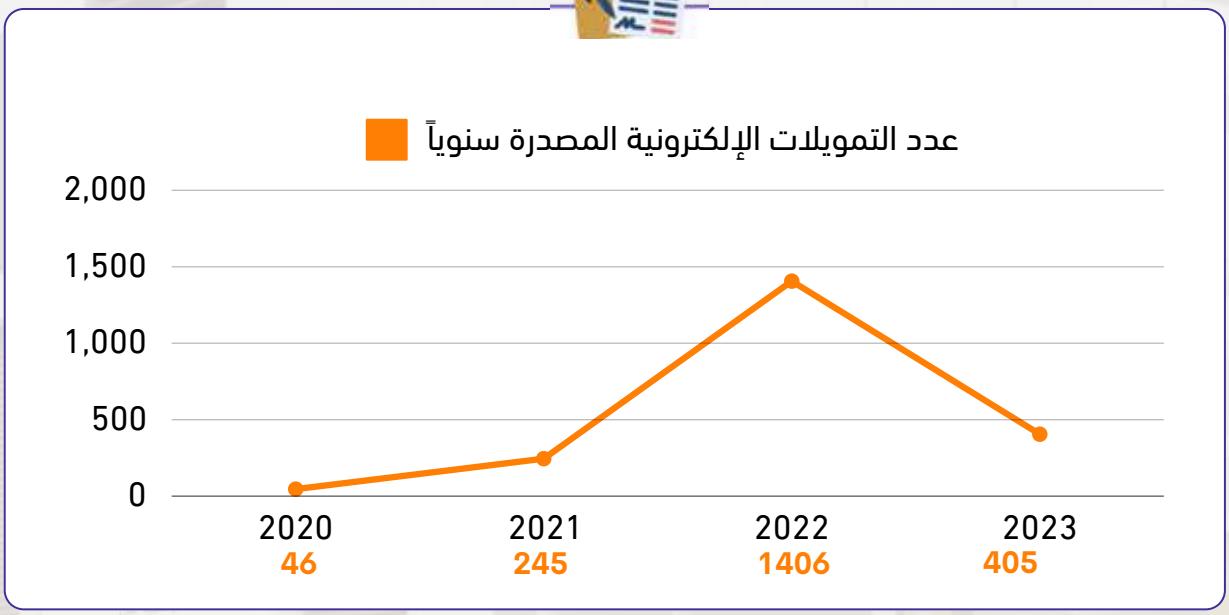
4.6%

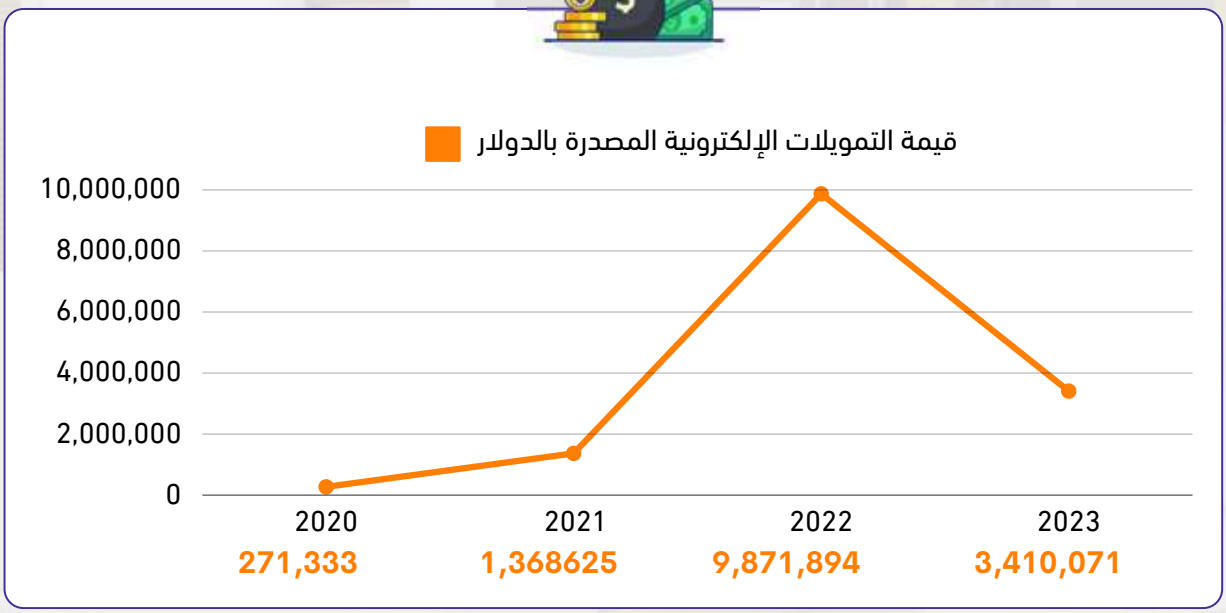
عدد المستفيدين المحتملين حسب مصدر إستقطابهم من القنوات الرقمية:



4. نمو التمويلات الإلكترونية المصدرة.

تم إصدار 405 قرض بقيمة 3,410,071 دولار ، حيث أثرت الحرب بشكل مباشر على عملياتنا الرئيسية، و كان التحدي الأكبر لفريق المبيعات هو توزيع الموارد بفعالية لضمان تلبية هذه الطلبات.





5. تحسين استراتيجيات التسويق بالاعتماد على تحليل البيانات

ركزنا على فهم احتياجات عملائنا بشكل أعمق وذلك بالاعتماد على نهج تحليل البيانات، حيث تمكن فريق التسويق من الوصول للفئات المستهدفة من خلال حملات تسويق رقمي موجهة تستند خلالها إلى احتياجات حقيقية للمستفيدين المستهدفين و تلبي تطلعات كل فئة بشكل دقيق وفعال،

- **الرؤى التالية تمثل نتائج الاستهداف :**

1. عدد المستفيدين المحتملين الذين تم استقطابهم بناء على حاجتهم حسب نوع التمويل:

2. عدد المستفيدين المحتملين الذين تم استقطابهم بناء على حاجتهم لتمويل مشروع حسب القطاع:

القطاع المستهدف	عدد المستفيدين المحتملين
القطاع التجاري	602
القطاع الزارعي	709
قطاع الخدمات	413
القطاع الصناعي	244
القطاع السياحي	12

- على صعيد الشمول الرقمي لعام 2023

• البدء بنظام إدارة علاقات العملاء (CRM):

- ملف المستفيد/عرض شامل للمستفيد: (Customer Profile/Customer 360) تم تطوير ملف شامل يعرض معلومات متكاملة عن المستفيد، مما يتيح للموظفين الوصول إلى جميع البيانات الضرورية لاتخاذ قرارات مدروسة.
- إدارة العملاء المحتملين : (Lead Management) يساعد هذا النظام في تتبع المستفيدين المحتملين بشكل فعال، وتصنيفهم بناءً على مستوى اهتمامهم واستعدادهم للإقتراض.
- المهام والأنشطة : (Tasks & Activities) تمكين الموظفين من إدارة وتتبع جميع المهام والأنشطة المتعلقة بالمستفيدين لضمان متابعة دقيقة وسلسة.
- عرض المنتجات (Product Catalogue) : عرض شامل لجميع المنتجات والخدمات المتاحة، مما يسهل على الموظفين والمستفيدين اختيار المنتج المناسب.
- قُمع المبيعات (Sales Funnel) : نظام يتيح متابعة تقدم المستفيدين المحتملين من مرحلة الاهتمام حتى مرحلة إتمام الصفقة، مما يساعد في تحسين استراتيجية المبيعات وزيادة الكفاءة.

ربط القنوات الرقمية مع نظام CRM

- **إنشاء الطلبات الإلكترونية بشكل أوتوماتيكي:** عند تقديم العملاء لطلبات عبر القنوات الرقمية مثل الموقع الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي، يتم تلقائياً إنشاء طلباتهم عل نظام CRM دون الحاجة إلى تدخل يدوي. هذا يسهم في تسريع عملية معالجة الطلبات وتحسين الكفاءة التشغيلية.
- **إنشاء حسابات المستخدمين الجدد على النظام تلقائيا:** بمجرد أن يتفاعل المستفيد المحتمل مع أي من قنوات فاتن الرقمية، يتم إنشاء ملف جديد له على نظام CRM تلقائياً. هذا يسمح لفريق المبيعات الرقمية والتسويق بتتبع المستفيد المحتمل منذ اللحظة الأولى والتفاعل معه بناءً على تفضيلاته واحتياجاته.
- **تعزيز تكامل البيانات:** الربط بين القنوات الرقمية ونظام CRM يضمن أن جميع المعلومات المتعلقة بالمستفيدين متاحة ومحدثة في مكان واحد. هذا يتيح لفريق العمل الحصول على رؤية شاملة وتحليل بيانات دقيقة لاتخاذ قرارات استراتيجية أفضل.

• إنشاء قسم المبيعات الرقمية Digital Sales

بهدف دعم القنوات الرقمية و بسبب ملاحظة فجوة كبيرة بين عدد التمويلات الرقمية المقدّمة وعدد المصدر منها، تم افتتاح قسم البيع الرّقمي (Digital Sales) لسد الفجوة و المساعدة في تأهيل أكبر عدد ممكن من المستفيدين المحتملين وتلبية احتياجاتهم، وتحويل أكبر قدر منهم لمستفيدين فعليين.

• أهداف إنشاء هذا القسم

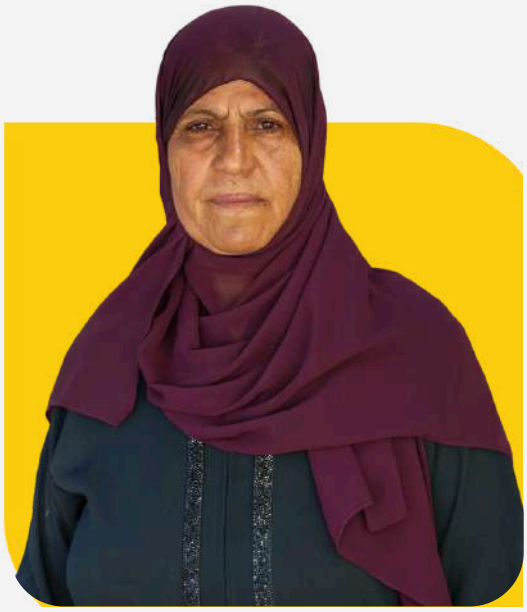
- زيادة عدد المستفيدين الجدد:

بفضل التواصل المباشر والفعّال مع المستفيدين المحتملين عبر منصات التواصل الاجتماعي والطلبات الإلكترونية، سيتمكن قسم المبيعات الرقمية من جذب عدد كبير من المستفيدين الجدد.

- تحسين تجربة العملاء:

سيوفر قسم المبيعات الرقمية تجربة مستخدم متميزة من خلال الرد الفوري على استفسارات المستفيدين المحتملين وتقديم المعلومات اللازمة بشكل سريع وموثوق مما يساهم في تعزيز رضا المستفيدين وزيادة ولائهم للشركة.

قصة نجاح نوال النعسان



في قرية المغير، الواقعة شمال شرق محافظة رام الله والبيرة، تعيش نوال النعسان، امرأة تحمل في قلبها قوة وعزيمة، وفي يديها مشروع يعبّر عن صمودها وتفانيها. نوال هي صاحبة مشروع لتربية النحل وإنتاج العسل، وهو مشروع ليس كأي مشروع آخر، بل يحمل في طياته قصة كفاح وتحدي وارتباط عميق بالأرض.

بداية الفكرة وتطورها

بدأت فكرة تربية النحل عندما اعتقل زوج نوال خلال الانتفاضة الثانية، وفي فترة الأسر، كانت نوال تبحث عن طريقة لتأمين مستقبل عائلتها وإيجاد مصدر دخل مستدام. استلهمت الفكرة وتشجعت أكثر بعد ما سمعت عن شركة فاتن، انطلقت نوال بمشروعها، بعد حصولها على تمويلها الأول من "فاتن" عام 2010 بقيمة 5000$ لتبدأ بـ 4 خلايا ومع مرور الوقت وتطور خبرتها، حصلت على تمويل آخر في عام 2012 بقيمة 5000$ واستطاعت توسعة المشروع بتزويده بأدوات تساعدها على إنتاج العسل. إلى جانب مسؤولياتها كمربية نحل، واجهت نوال تحديات أخرى ومع ذلك، لم تتراجع عن السعي لتكمل بمشروعها بحصولها على تمويل ثالث بقيمة 10000$ خلال عام 2015.

زادت عزيمة نوال لتوفير حياة كريمة لعائلتها. كل صباح تبدأ يومها في تمام الساعة السابعة بتفقد الخلايا، تتنقل بينها بحرص وعناية، تفحص النحل وتتأكد من سلامة الخلايا وإنتاج العسل ولتبقى محافظة على وتيرة نمو مشروعها وتواكب التطور في عالم تربية النحل حصلت على تمويل في عام 2018 بقيمة 20000$

تأثير المشروع على العائلة والمجتمع

لم يقتصر تأثير مشروع نوال على عائلتها فقط، بل امتد ليشمل المجتمع المحيط بها، أصبحت نوال نموذجًا للمرأة الفلسطينية التي تتحدى الصعاب وتحقق النجاح. من خلال مشروعها، ساهمت في إعالة أسرتها وتوفير حياة أفضل لهم، كما أن ارتباطها بالنحل عزّز من وعيها بأهمية الحفاظ على التراث والبيئة، كما وحفّز الآخرين على البدء بمشاريع مشابهة.

قرية المغير وصمودها

تواجه قرية المغير خطر المصادرة، وهذا يزيد من رمزية مشروع نوال وأهميته. من خلال تربية النحل، تحافظ نوال على ارتباطها بأرضها، وتظهر للعالم أن الشعب الفلسطيني قادر على الصمود والإنتاج رغم كل التحديات، النحل بالنسبة لنوال هو رمز للصمود والتحدي، وعسلها هو نتاج عمل دؤوب ورغبة في البقاء والتطور.

نوال النعسان ليست مجرد مربية نحل، بل هي رمز للمرأة الفلسطينية الصامدة، القوية، التي تواجه التحديات بروح ملؤها الأمل والعمل، قصتها هي قصة حب للأرض، والتزام بالعائلة، وإصرار على النجاح رغم كل الصعاب.

سعت للنجاح لتتمكن من دعم غيرها من النساء

شركاؤنا ،،، داعمون لمسيرة نجاحنا

ملامح من عام 2023

من تحضيرات البدء بمشروع
CRM

من زيارة رئيس صندوق الاستثمار
د. محمد مصطفي

من توقيع مذكرة تعاون مع
آزاري

من لقاء مستفيدات الشركة لإستكمال
مشروع
Women on Business

من افتتاح غرفة صفية بمدرسة بنات الجلزون الأساسية، تكريماً لروح الراحل إبراهيم الطرشة/ عضو مجلس إدارة فاتن

من المشاركة في أيام التوظيف

توقيع اتفاقية تفاهم مع جامعة البولتكنيك

من مشاركة فريقنا في مؤتمر الخليج العالمي لأمن المعلومات GISEC في دولة الإمارات

آفاق لشراكات جديدة
"في لقاء مع شركة البركة للتأمين"

من زيارة محافظ رام الله والبيرة
د. ليلي غنام لمقر الإدارة العامة للشركة

الكلمة الختامية

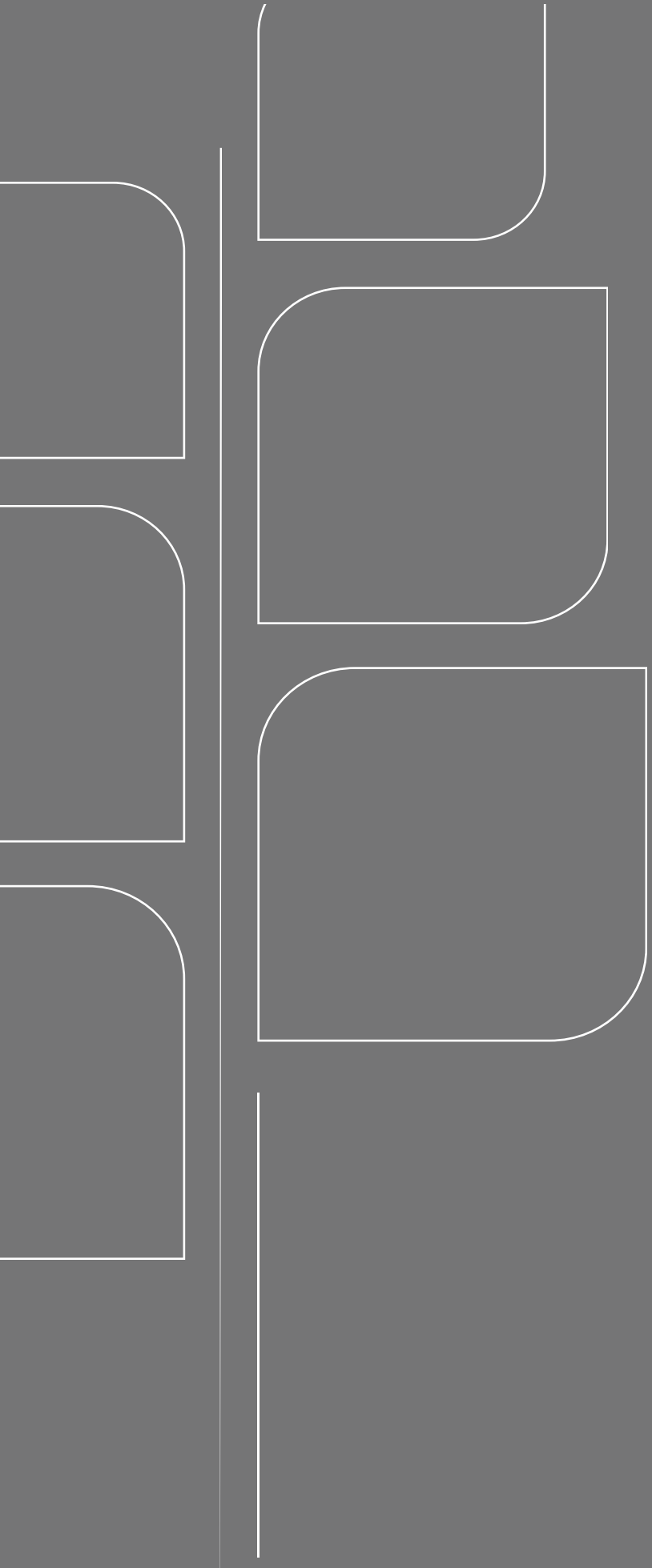
في ختام هذا العام وبداية عام جديد، نعبر عن عميق امتناننا وتقديرنا لكل من ساهم في استمرار ودعم مسيرة شركة فاتن. لقد كان عام 2023 مليئاً بالتحديات والفرص، وقد أثبتت فاتن قدرتها على الصمود والتكيف والتطور بفضل التزام فريق العمل وتفانيهم في تحقيق أهداف الشركة.

عملنا بكل جدّ واجتهاد ، محافظين على التزامنا برسالتنا التنموية وقمنا بتطوير خدماتنا الرقمية لتعزيز الشمول المالي وتسهيل الوصول إلى خدماتنا.

ملتزمون في مجلس الإدارة والجهاز الإداري بتمكين مستفيدينا من تحقيق تطلعاتهم وتنمية مواردهم. سنواصل العمل معهم في مختلف المجالات ليكونوا مصدر إلهام لنا في تطوير منتجاتنا وخدماتنا. نؤمن أن التحول الرقمي يمثل جزءًا أساسياً في تواصلنا مع مستفيدينا، لذا سنعزز جهودنا لتطوير كافة خدماتنا الرقمية بما يتماشى مع التقدم في مجال الخدمات المالية الرقمية.

سنواصل العمل بروح الفريق لتحقيق أهدافنا، ملتزمين بدعم جميع فئات مجتمعنا الفلسطيني، متطلعين لبناء مستقبل أفضل وأكثر استدامة.

ولطالما أن فاتن هي بنت البلد، سنواصل رحلتنا نحو تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية، مؤمنين بأن الصمود والأمل هما سلاحنا في مواجهة كل التحديات، مستمرين في مساعدة الناس ليساعدوا أنفسهم.



1700-999-555

faten.org