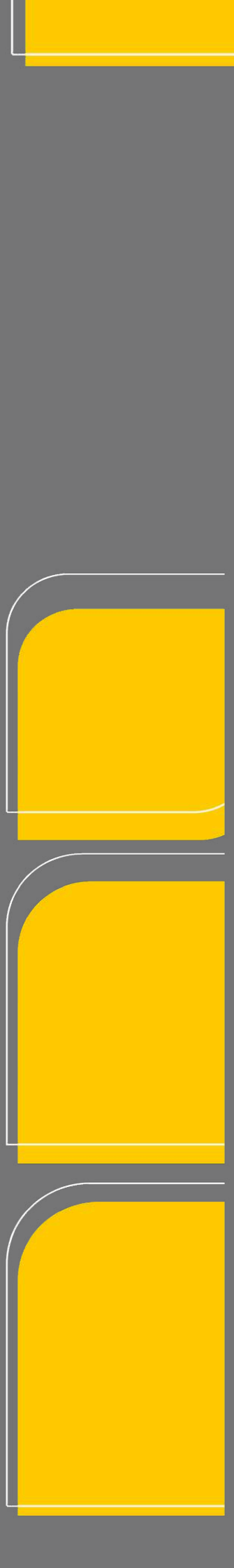




نساعد الناس ليساعدوا أنفسهم

التقرير السنوي للعام 2024



الفهرس

الفهرس	01
كلمة رئيس مجلس الإدارة	02
كلمة الرئيس التنفيذي	03
ربع قرن من العطاء و التميز	04
رؤيتنا، رسالتنا، قيمنا	05
الوصول الفعال	06
الهيكل التنظيمي	12
أعضاء مجلس الإدارة	13
الإدارة التنفيذية	14
اجتماعات مجلس الإدارة	16
اجتماعات لجان مجلس الإدارة	17
مؤشرات الأداء الرئيسية	18
إنجازات دائرة رأس المال البشري	26
دائرة الشؤون الإدارية	28
الدائرة المالية	30
قسم الإمتثال و مكافحة غسل الأموال و تمويل الإرهاب	32
دائرة الاستثمار و الخزينة	34
قسم إدارة المخاطر	36
دائرة تكنولوجيا المعلومات	38
دائرة التسويق و العلاقات العامة و الشمول الرقمي	42
قصص النجاح	48
شركاؤنا	51
ملاحم من عام 2024	52
خاتمة	54

كلمة رئيس

مجلس الإدارة



أ. تيسير الزابري

بينما نودّع عاماً من أصعب الأعوام التي مرّت بها فلسطين، نستقبل هذا التقرير السنوي بصفته شهادة حياة على صلابة "فاتن"، لا كمجرد مؤسسة مالية، بل كمكوّن وطني أصيل حافظ على موقعه رغم الظروف الصعبة.

إن مجلس الإدارة، ومن موقعه الإشرافي والاستراتيجي، كان شاهداً ومشاركاً في كل لحظة مفصلية. لم تكن قراراتنا تقليدية، ولم تكن الظروف طبيعية، بل اضطررنا إلى تفعيل أعلى درجات الحوكمة في إدارة المخاطر، وإعادة ترتيب الأولويات، وضمان بقاء "فاتن" على خارطة العمل الاقتصادي والاجتماعي، رغم ما حلّ بشعبنا ومؤسساتنا في غزة والضفة.

في لحظات التحدي الحقيقي، لا تُقاس المؤسسات المالية بحجم محفظتها فقط، بل بقدرتها على تأمين استمرارية رسالتها. وهنا، لا يسعني إلا أن أعبر عن اعتزازي العميق بفريق الشركة، وبلجان مجلس الإدارة، وبدوائر الرقابة والمخاطر، التي أثبتت جاهزيتها الكاملة للتعامل مع كل السيناريوهات المعقدة والإستثنائية.

هذا العام، وبالرغم من كل الظروف الصعبة والدمار الهائل الذي حلّ بنا، استطعنا أن نحافظ على جوهرنا المؤسسي، وعلى التزامنا بقيمنا التي لم تهتز رغم اهتزاز الأرض من تحتنا. لقد اختبرنا قدرة الشركة على الصمود، ليس فقط في قدرتها على العمل، بل في قدرتها على أن تبقى وفية لهويتها، قريبة من الناس، متجذّرة في احتياجاتهم، وصادقة في نواياها. لقد كانت الفترة الماضية بمثابة اختبار حقيقي للحوكمة، وللرؤية بعيدة المدى، وخرجت "فاتن" منه أكثر وعياً، وأكثر شراكةً مع مجتمعها، وأكثر إيماناً بأن النجاح الحقيقي لا يُقاس فقط بالنتائج المالية، بل بقدرتنا على البقاء والاستمرارية.

أؤكد باسمي وباسم زملائي في مجلس الإدارة، أن "فاتن" باقية على العهد، تتقدّم بخطى واثقة، وتتطلع للعودة إلى غزة، والمساهمة في إعادة البناء.



كلمة الرئيس التفسيدي

في هذا العام الذي لا يشبه أي عام سبقه، أضع بين أيديكم التقرير السنوي 2024، في وقتٍ هو الأصعب منذ انطلاقة "فاتن" قبل خمسة وعشرين عاماً، لما حمله من دمار وآلام بفعل الحرب القاسية التي عصفت بأهلنا في قطاع غزة، وتركت أثراً عميقاً على كافة مكونات مجتمعنا الفلسطيني، أفراداً ومؤسسات.

أ. أنور الجيوسي

لقد فقدنا في "فاتن" أحد أعمدتنا التشغيلية، إذ أجبرنا على إغلاق جميع فروعنا في قطاع غزة، نتيجة الدمار الكلي الذي لحق بقطاعنا الحبيب، ما أثر بشكل مباشر على محافظتنا، موظفينا، ومستفيدينا هناك. إلا أننا لم نفقد البوصلة، وظل التزامنا راسخاً برسالتنا التي اخترناها منذ البداية "تساعد الناس ليساعدوا أنفسهم"

رغم التحديات الهائلة، واجهنا العام بمرونة مؤسسية غير مسبوقة، فعلى امتداد الضفة الغربية، واصلنا تقديم خدماتنا من خلال استراتيجيات بديلة تمثلت في إعادة جدولة الديون وتمديد فترات السداد للمستفيدين المتأثرين. كما تم تعزيز التنسيق مع سلطة النقد الفلسطينية لضمان التوازن بين حقوق المستفيدين وسلامة النظام المالي، بالإضافة إلى اعتماد نهج التحول الرقمي، وهو ما تجلّى بوضوح في تطوّر منظومتنا التكنولوجية، وعلى رأسها نظام إدارة علاقات العملاء CRM ونظام المساحة الرقمية للأعمال DWS

ورغم كل هذه الظروف القاسية، حازت "فاتن" على جائزة الاتحاد الأوروبي لأفضل شركات التمويل الصغير لعام 2024، بتصنيفها ضمن أفضل ثلاث مؤسسات تمويل عالمياً من بين 50 مؤسسة إقراض مشاركة، وذلك تقديراً لدورها الفاعل في دعم اللاجئين الفلسطينيين وتعزيز الشمول المالي وخدمة المجتمعات ذات الأولوية. هذه الجائزة لم تكن مجرد ترويج لجهود مؤسسي، بل كانت رسالة ثقة لفلسطين ولجميع من يعمل من أجلها.

في ظل هذه التحديات، أخصّ بالتحية موظفي غزة على صمودهم رغم الخسارة الفادحة، وطاقم عمل الضفة الذين حملوا على عاتقهم استمرار العمل دون كلل. كما أتوجّه بالشكر الجزيل لمستفيدينا الأوفياء الذين شكّلوا دوماً الحافز الأكبر لمواصلة الطريق. إننا في "فاتن" ننظر إلى المستقبل بعين الإصرار، واطمئنان نصب أعيننا أهدافاً واضحة وعلى رأسها العودة إلى غزة عند توفر الظروف المناسبة واستكمال مشروع التحول البنكي نحو بنك تنموي.

ختاماً، ندرك أن الأزمات لا تخلق الضعف، بل تُظهر المعدن الحقيقي. و"فاتن"، كما كانت دوماً، ستبقى نبضاً فلسطينياً لا يعرف الانكسار، تحمل رسالة التنمية والتمكين، وتواصل مهمتها في مختلف الظروف.

ربع قرن من العطاء والتميز

منذ انطلاقتها في العام 1999، حملت الشركة الفلسطينية للإقراض والتنمية "فاتن" على عاتقها رسالة واضحة للفئات الأقل حظاً في المجتمع الفلسطيني اقتصادياً واجتماعياً، لتكون أكثر من مجرد جهة تمويل، بل شريكاً حقيقياً في التنمية الوطنية.

على مدار ربع قرن، نهضت "فاتن" من مؤسسة صغيرة إلى أكبر شركة إقراض تنموي في فلسطين، من حيث الانتشار الجغرافي وعدد المستفيدين وحجم المحفظة. وسّعت نطاق خدماتها لتشمل المدن، الأرياف، والمخيمات، واستهدفت قطاعات واسعة من المجتمع، من النساء الرياديات والشباب الخريجين إلى صغار المزارعين وأصحاب الحرف.

لم يكن نمو الشركة وليد الصدفة، بل نتاج إستراتيجية ثابتة تقوم على الاستدامة، الابتكار، والشمول المالي، مدعومة ببنية مؤسسية قوية، وفريق عمل مؤهل ومتفانٍ.

شكّلت الأزمات المتكررة التي مرّ بها الوطن، من اجتياحات وعدوان، مروراً بجائحة كورونا، ووصولاً إلى العدوان الأخير على غزة اختباراً حقيقياً لصلابة "فاتن"، التي أثبتت مرونتها المؤسسية وقدرتها على الاستمرار في تقديم خدماتها وفق معايير عالية، حتى في أصعب الظروف.

ربع قرن من العطاء

اليوم، ومع دخولها عامها السادس والعشرين، تمضي "فاتن" قدماً في مسار نوعي جديد وهو مشروع التحول إلى بنك تنموي، وهو مشروع استراتيجي يأتي استجابةً لحاجة السوق الفلسطينية إلى خدمات مصرفية عادلة، شمولية، وموجهة نحو التنمية.

إن هذا التحول لا يُعد تغييراً في الشكل المؤسسي فحسب، بل هو تتويج لمسيرة طويلة من العمل القائم على الثقة، والمصداقية، والخدمة العامة، إن "فاتن" لم تبدأ طريقها كجهة ربحية تقليدية، بل كمؤسسة تؤمن أن التنمية هي الطريق إلى الاستقرار والسيادة.

نساعد الناس ليساعدوا أنفسهم

في كل مرحلة، ومع كل تحدٍ، ظل شعارنا راسخاً في الضمير المؤسسي

رؤيتنا، رسالتنا، قيمنا

نحو وجود نظام شمول مالي متكامل، يُسهم في تحسين جودة حياة الفلسطينيين، ويمنحهم الأدوات والفرص اللازمة للنمو الاقتصادي والاجتماعي، أينما كانوا، وفي مختلف الظروف.

تقديم خدمات مالية متنوعة، تلبّي احتياجات الفلسطينيين الأفراد من ذوي الدخل المحدود والمتوسط، وذلك عبر أدوات تمويلية مرنة، ووسائل تكنولوجية حديثة، وشراكات مسؤولة، تُمكنهم من بناء مشاريعهم وتحقيق الاستقرار لمجتمعاتهم.

نستمد قوتنا وهويتنا من منظومة قيم راسخة، تمثل البوصلة الأخلاقية والتنفيذية لعمَلنا، وتنعكس في كل خدمة نُقدّمها، وهي:

- الصدق والأمانة: في تعاملاتنا الداخلية والخارجية.
- العمل الجماعي: كأساس للنجاح المؤسسي المستدام.
- الاحترام: لكافة الشركاء والمستفيدين، مهما اختلفت ظروفهم.
- الابتكار: في تصميم الحلول والخدمات المالية.
- القيادة والإشراف: من خلال تطوير الكفاءات واتخاذ القرارات الرشيدة.
- التميّز: كهدف دائم في جودة الخدمة والأثر التنموي.
- التكافل الاجتماعي: انطلاقاً من إيماننا بأن التمويل مسؤولية، وليس أداة فقط .

رؤيتنا



رسالتنا



قيمنا



تحقيق الوصول بأعلى كفاءة

في عالم يتغيّر بسرعة، وتحت واقع فلسطيني يزداد تعقيداً عاماً بعد عام، لم تعد مسألة "الوصول" مجرد تواجد جغرافي أو فتح فروع إضافية، بل أصبحت جوهرًا استراتيجيًا يرتكز على المرونة، التكيف، والتكامل بين الوسائل الميدانية والرقمية.

هذا العام فرض تحدياً غير مسبوق تمثل في انقطاع جغرافي قسري في قطاع غزة بالكامل، بالإضافة الى صعوبة التنقل بين مدن الضفة وما قابله من تصاعد في الحاجة إلى خدماتنا. وفي هذا السياق، أعادت "فاتن" تعريف مفهوم الوصول الفعّال، فوسّعت قدراتها التقنية، وأعدت توزيع مواردها الميدانية والرقمية بشكل يعكس استجابة مؤسسية مسؤولة ومنضبطة.

التغطية الجغرافية الذكية

لطالما شكّل الانتشار الجغرافي الواسع لفروعنا أحد الدعائم الأساسية لاستراتيجيتنا الرامية إلى أن نكون أقرب إلى مستفيدينا ومجتمعنا المحلي.

المدن:

نعزز بوجود فروعنا في مختلف المدن الرئيسية، حيث نعمل على تلبية احتياجات المواطنين الحضرية عبر توفير حلول مالية مبتكرة وسهلة الوصول.

الأرياف:

إن تواجدنا المتواصل في المناطق الريفية يمنحنا الفرصة لتقديم الدعم المالي للمزارعين وصغار التجار، مما يساهم في تعزيز الاقتصاد الريفي وتنمية المجتمعات المحلية.

المخيمات:

كما أننا حاضرون في المخيمات، حيث نساهم بفعالية في تحسين الظروف المعيشية للفئات الأقل حظاً عبر تقديم التمويلات الصغيرة والدعم المالي اللازم لتمكينهم، وتطوير مشاريعهم، وضمان قدرتهم على العيش بكرامة.

ومع ذلك، لم يكن الحفاظ على هذه التغطية في عام 2024 مجرد مسألة توسع كما اعتدنا، بل أصبح يتطلب منا إدارة المواقع الجديد بذكاء ومرونة عالية، بما يضمن استمرار رسالتنا في خدمة أبناء شعبنا رغم كل التحديات.

- مع الإغلاق الكامل لفروع غزة، وصعوبة الوصول لفروع الضفة أعادت الشركة هيكله فرق العمل، وسدّت الفجوات التشغيلية عبر تعزيز المناطق الأكثر نشاطاً في الضفة.
- حافظت فاتن على توازن التغطية بين المدن، الأرياف، والمخيمات، رغم تقليص البنية الميدانية.
- تم توجيه الموارد نحو المواقع الأكثر حيوية وطلباً، مما ساعد على رفع كفاءة الخدمة وتقليل زمن الاستجابة.

بهذا النهج، تحوّلت "التغطية" من مجرد انتشار إلى تركيز استراتيجي ذكي، يستجيب للظرف السياسي والإنساني بدون أن يتخلى عن رسالته.

الوصول الرقمي المرن

في الوقت الذي أُغْلِقَتْ فيه الأبواب، وعُزِلَتْ فيه المناطق، كان الفرع الافتراضي يعمل بلا توقف. لقد أصبح الوصول الرقمي ليس مجرد خيار إضافي، بل شرياناً أساسياً لضمان تواصل المستفيدين معنا. وبالتالي بقيت "فاتن" شركة مالية قريبة من الناس، تدعمهم في تحقيق أهدافهم المالية وتعزز من استقرارهم الاقتصادي، مهما كانت التحديات.

- نظام CRM الذي أُطلق في 2024، والذي تم ربطه بالموقع الإلكتروني تم استثماره هذا العام لتتبع الطلبات وتحويلها إلكترونياً من مناطق لم نعد قادرين على الوصول إليها ميدانياً.
- تم تعزيز العمل بقسم المبيعات الرقمية الذي وفّر بدائل حقيقية للتقديم والاستفسار والمتابعة.
- ازدادت نسبة التفاعل الرقمي عبر القنوات التفاعلية، ما عكس تحولاً تدريجياً في ثقافة الوصول لدى المستفيدين أنفسهم.

الوصول الرقمي لم يعد مجرد حل مؤقت للأزمة، بل أصبح أحد الركائز الاستراتيجية الدائمة لتوسيع الأثر وتقليل الاعتماد على الفروع التقليدية، خاصة في ظل الظروف غير المستقرة.

انعكاسات الحضور المؤسسي على السوق والمستفيدين

في عام حافل بالتحويلات الميدانية والانقطاعات المفاجئة، لم يكن بقاء "فاتن" في الساحة مجرد تحصيل حاصل، بل نتيجة مباشرة لنهج واعٍ في الحفاظ على الحضور المؤسسي، وتوظيفه ليس فقط في استمرار تقديم الخدمات، بل في تعزيز ثقة السوق وتلبية تطلعات المستفيدين. هذا الحضور الذي جمع بين القرب الجغرافي، والاتصال الرقمي، والاستجابة المتكيفة، انعكس بشكل مباشر على أداء الشركة في أربعة مستويات محورية:

مرونة الحضور في أوقات الانقطاع

- في مواجهة التحديات الميدانية التي فرضتها الحرب على غزة، برزت مرونة "فاتن" في إدارة الحضور كقيمة مؤسسية أساسية.
- تم استيعاب غياب الفروع الميدانية عبر إعادة توزيع القوى العاملة، وتعزيز الربط الرقمي مع مناطق الضفة.
 - تم تفعيل قنوات الدعم والمتابعة عن بُعد، لضمان استمرارية العلاقة مع المستفيدين، خاصة أولئك المتأثرين بالوضع الأمني أو الاقتصادي.
 - أظهرت الفرق الميدانية قدرة على التحرك بمرونة ضمن الواقع المتغيّر، مع الحفاظ على جودة العلاقة مع المستفيدين.

ثقة السوق في استمرارية الحضور

رغم غياب جزء مهم من التغطية الجغرافية، لم تتراجع ثقة السوق بـ"فاتن"، بل استمرت كمؤسسة موثوقة وفاعلة في تقديم الحلول التمويلية.

- الطلب على خدمات الشركة في الضفة الغربية بقي مستقرًا، ما يعكس تراكم ثقة عمرها 25 عامًا.
- حافظت فاتن على مكانتها الريادية في السوق الفلسطيني، بفضل تكامل الخدمة وجودتها، لا فقط حجم انتشارها.
- استمرت شراكاتها مع الجهات المانحة والممولة، التي رأت في مرونتها نموذجًا للمؤسسات القادرة على العمل في بيئات الأزمات.

تكمال المنتج مع الظروف المحيطة

لم يكن الحضور مؤثراً لولا تكامل الخدمات المقدمة معه. هذا العام، عززت الشركة من مواءمة منتجاتها مع واقع السوق الجديد:

- تم ترويج لمنتجات طارئة أكثر مرونة، تستجيب للتحديات الناتجة عن توقف الرواتب أو فقدان مصادر الدخل.
- عدلت بعض آليات العمل لتكون أكثر واقعية مع قدرة المستفيدين على الالتزام.
- تم ربط الأنظمة الرقمية لتوفير تجربة أكثر تكاملاً، مما قلص الفجوة بين المنتج وطريقة الوصول إليه، سواء حضورياً أو رقمياً.

الحصة السوقية

تواصل "فاتن" ترسيخ مكانتها كمؤسسة مالية تنموية رائدة في فلسطين، حيث تحظى بأعلى حصة سوقية بين المؤسسات المالية التي تعمل في قطاع الإقراض. وخلال عام 2024، سجلت الشركة نموًا في حصتها السوقية لتبلغ 53% مقارنة بـ 51% في عام 2023، ما يعكس ثقة متزايدة من قبل المستفيدين، ويؤكد فعالية استراتيجياتنا المبنية على الابتكار، والمواءمة المستمرة مع واقع السوق.

وإيماناً منا بأن الأسواق لا تهدأ، وأن حاجات المشاريع تتغير بوتيرة متسارعة، فإننا نعمل باستمرار على تطوير حلول تمويلية مرنة ومخصصة، تساعد مستفيدينا على تحقيق تطلعاتهم المالية، وتدعم الاقتصاد الوطني من خلال تمكين شرائح متنوعة من المجتمع.

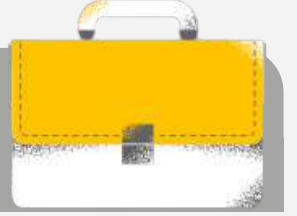
لقد أصبح الحفاظ على زخم الإنجاز جزءًا من هويتنا المؤسسية، ودافعاً لمواصلة تقديم خدمات ذات قيمة حقيقية، تعكس شراكة متبادلة تقوم على الثقة والمسؤولية مع مستفيدينا وشركائنا المحليين والدوليين.

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 ومشاريعهم بكفاءة وفعالية أكبر، وهذا يعكس مدى تطورنا وتكيفنا مع متطلبات العصر.

تمويل المشاريع

(بدء مشروع جديد، تطوير مشروع قائم)



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.

تمويل تحسين السكن



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.

التمويل الاجتماعي للاحتياجات الأساسية

(الصحة، التعليم، الاحتياجات الأخرى)

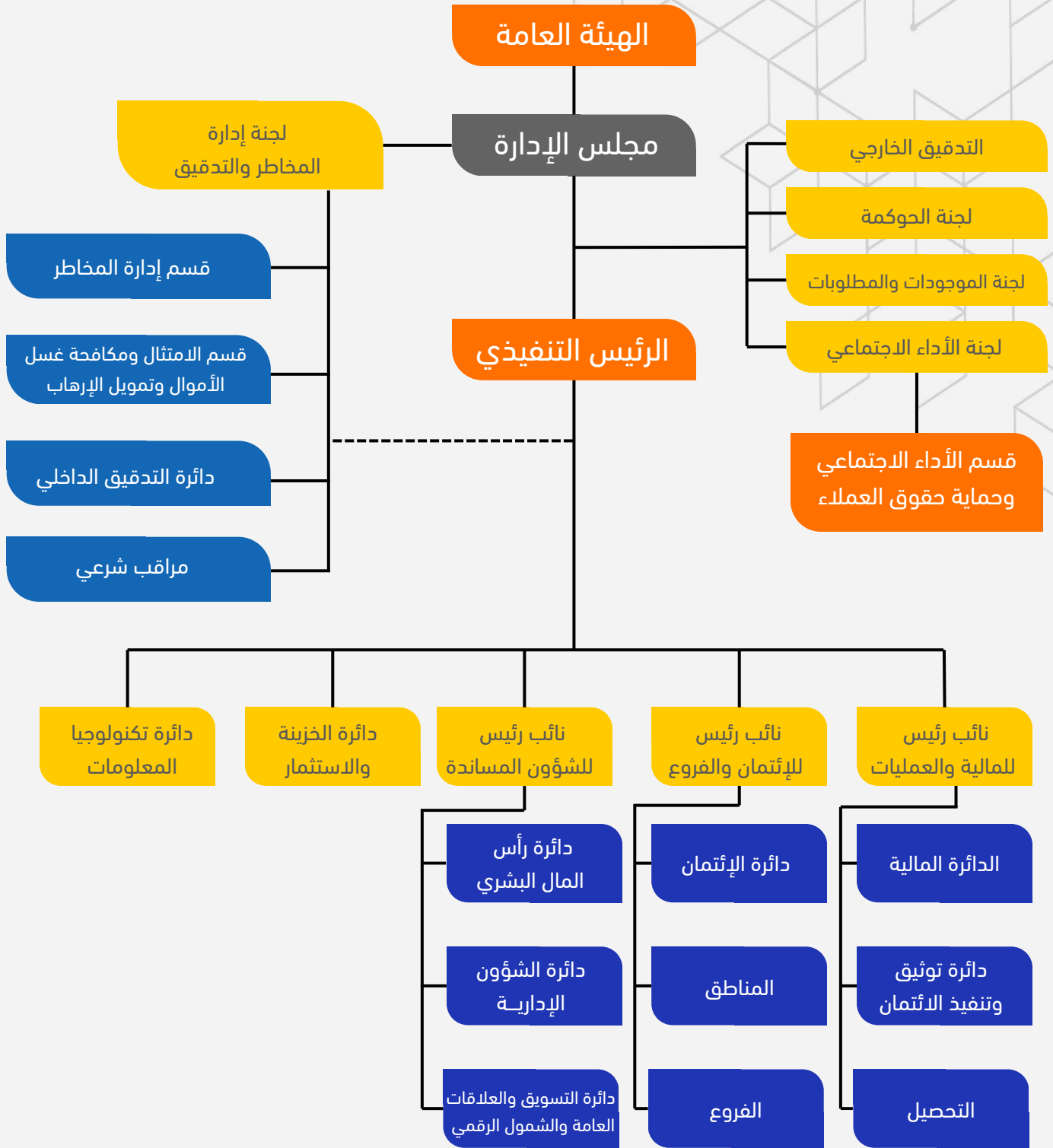


شبكة فروعنا

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



الهيكل التنظيمي لشركة فاتن



أعضاء مجلس الإدارة



محمد سامي وليد طه أغبر
أمين السر



رندة مصطفى يوسف المصري
نائب رئيس مجلس الإدارة



تيسير علي الزابري
رئيس مجلس الإدارة



صادق فؤاد نمر الحاج أسعد
عضو مجلس إدارة



أحمد زكي أحمد العريدي
عضو مجلس إدارة



جوزيف جمال يوسف سحويل
عضو مجلس إدارة



اسماعيل نافع ابراهيم صبيحات
عضو مجلس إدارة



سماح ذيب شكري الصفدي
عضو مجلس إدارة

الإدارة التنفيذية



أنور فهمي محمد الجيوسي
الرئيس التنفيذي



أحمد محمد حسن نور
نائب الرئيس التنفيذي للإئتمان
والفروع



هند نعيم أمين جرار
نائب الرئيس التنفيذي للشؤون
المساندة



محمد مصباح عبد القادر عواده
نائب الرئيس التنفيذي للمالية
والعمليات



شادي محي الدين فايق حج أحمد
مدير منطقة جنين



غسان كمال محمد جبارين
مدير منطقة الجنوب



وسام جعفر حسن صالح
مدير منطقة الوسط



باسل عبد الرحيم يونس عليان
مدير منطقة شمال غزة



إياد محمود اسعد اخليف
مدير منطقة نابلس



شادية عوض محمد النيرب
مدير منطقة جنوب غزة



عدي رشماوي
مدير منطقة القدس



محمد سرور
مدير منطقة ريف رام الله

الإدارة التنفيذية



وطن سامي محمود أديب
مدير دائرة التسويق والعلاقات
العامة والشمول الرقمي



حمزة عبد الكريم محمد غنام
مدير دائرة الائتمان



محمود خيرى امين طه
مدير الدائرة المالية



محمد تيسير مصطفى ديك
مدير دائرة الشؤون الإدارية



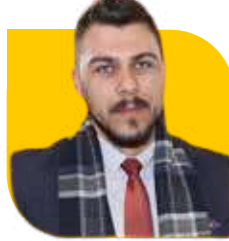
لبنى سامي عفيف عابودي
مدير دائرة الاستثمار والخزينة



فراس عصام عبد اللطيف الصالح
مدير دائرة رأس المال البشري



سعيد فواز قاسم سليم
مدير دائرة توثيق وتنفيذ الائتمان



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



فضل عبد الناصر فضل الشيخ قاسم
مدير دائرة التدقيق الداخلي



محمد داود محمد ابو علي
رئيس قسم إدارة المخاطر

اجتماعات مجلس الإدارة في العام 2024

اجتمع مجلس الإدارة خلال هذا العام 4 اجتماعات، ومن أهم وأبرز القرارات الذي قام بمناقشتها وإعتمادها :

- مناقشة واعتماد التقارير الادارية والمالية للعام 2023
- مناقشة واعتماد البيانات المالية الختامية لعام 2023
- مناقشة واعتماد البيانات المالية المرطية لعام 2023
- مناقشة واعتماد سياسة الخصوصية وأمن المعلومات.
- مناقشة ومتابعة آخر التطورات والمستجدات بخصوص التحول الى بنك تنموي.
- الموافقة على مجموعة من التمويلات من البنوك والمؤسسات الدولية
- مجموعة من القرارات الأخرى.



اجتماعات لجان مجلس الإدارة في العام 2024

■ لجنة الحوكمة:

تم عقد اجتماعين خلال العام 2024، تناولت اللجنة من خلالهما التأكد من التزام الشركة بتطبيق تعليمات أدلة الحوكمة الخاصة بالشركة وسلطة النقد الفلسطينية، كما يوجد تقييم ذاتي لمتطلبات دليل الحوكمة بشكل سنوي، وهنا تم التأكيد بأن الشركة الفلسطينية للاقراض والتنمية - فاتن قامت بتطبيق كافة بنود الحوكمة الواردة من سلطة النقد والعمل على مراقبة تطبيقها باستمرار.

الأعضاء: تيسير الزابري، احمد العريدي

■ لجنة الأداء الاجتماعي:

تم عقد اجتماعين خلال العام 2024، شملت تعزيز رسالة شركة فاتن الاجتماعية والتنموية بالتوازي مع الأداء الاقتصادي، بالإضافة الى تقديم ملخص عن الأنشطة التي أشرفت الدائرة على إنجازها، والتي كان من أهمها مشروع دعم منتج النساء الذي سيتم انجازه بالشراكة مع البنك الاوروبي للتنمية واعادة الاعمار، كما تم مناقشة والاطلاع على مؤشرات الاداء الاجتماعي للمستفيدين.

الأعضاء: رندة المصري، سماح الصفدي، هند جرار

■ لجنة إدارة الموجودات والمطلوبات:

تم عقد 4 اجتماعات خلال العام 2024، تناولت من خلالها اللجنة تطورات السيولة في الشركة وآلية التعامل مع الممولين ومتابعة جودة المحفظة القائمة في ظل وجود اللزمة الاقتصادية والعدوان على غزة، بالإضافة الى مناقشة الخطط والسيناريوهات للعام 2024 في ظل استمرار الحرب ومتابعة كيفية تطبيقها بما يحافظ على جودة المحفظة والوفاء بالالتزامات على الشركة، بالإضافة الى مواضيع أخرى.

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

■ لجنة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر:

لجنة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر، تم عقد 6 اجتماعات خلال العام 2024، تناولت من خلالها اللجنة مناقشة تقارير التدقيق الداخلي وتقارير ادارة المخاطر والامتثال ومكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب، والاطلاع على أهم الملاحظات والتوصيات بالخصوص، وكما تم مناقشة السيناريوهات المختلفة والقدرة على الوفاء بالالتزامات ووضع الشركة في ظل الحرب على غزة، بالإضافة الى انه تم مناقشة استراتيجية وخطط الدوائر الرقابية واعتمادها.

الأعضاء: محمد سامي الأغبر، جوزيف سحويل، اسماعيل صبيحات

مؤشرات الأداء الرئيسية

إدارة المحفظة الائتمانية

استناداً للتوجيهات الصادرة من السيد الرئيس التنفيذي ونائبه لإدارة الائتمان والفروع، وعملاً بالتعليمات الصادرة من الجهات الرقابية، تم اعداد كافة الخطط والمتابعات المتوافقة مع الظروف القائم خلال العام 2024 والمتمثل بالعدوان والحرب على قطاع غزة ومحافظات ومدن الضفة الغربية.

تم الالتزام بتعليمات الجهات الرقابية بخصوص التعامل مع محفظة ومستفيدي قطاع غزة. تم اطلاق برامج تمويلية خاصة ساهمت في توفير السيولة اللازمة لمستفيدي الشركة، ومن هذه البرامج:

✓ برنامج استدامة+ : تم توفير مبلغ 10 مليون شيقل لدعم كافة المشاريع الانتاجية وتعزيز صمودها واستدامتها من خلال تمويل رأسمال عامل وأصول ثابتة.

✓ برنامج بادر: تم التعاون مع سلطة النقد الفلسطينية في مشروع بادر الموجه لعمال الداخل المحتل ممن تضرروا من الظروف الراهنة وانقطع مصدر دخلهم من خلال توفير تمويل خاص بفائدة صفرية من أجل البدء في مشروع جديد أو تطوير وتحسين مشروع قائم. من خلال البرنامج تم توفير مبلغ 5 مليون شيقل تم بدء العمل فيها خلال العام 2024 وسيتم استكمالها خلال العام 2025 ضمن خطة واضحة ومفصلة لتعزيز صمود هذه الشريحة من المجتمع وتأمين مصدر دخل جديد يساعدهم على تخطي المرحلة الراهنة.

✓ تم توفير سيولة اضافية من خلال التعاون مع دائرة الاستثمار والخزينة لتغطية الاحتياجات التمويلية لمستفيدينا من خلال تمويل مشاريعهم الانتاجية في كافة القطاعات الاقتصادية.

تم الالتزام بتعليمات الجهات الرقابية بخصوص التعامل مع محفظة ومستفيدي قطاع غزة.

تم الالتزام بتعليمات الجهات الرقابية بخصوص التعامل مع محفظة ومستفيدي الضفة الغربية، وتم العمل بخطط ميدانية وادارية لضبط المحفظة وادارتها على مستوى كل موظف وفرع من خلال وضع الحلول المناسبة مع قدرة المستفيدين على تغطية التزاماتهم. كما تم العمل على توفير كافة العمليات التي تساعد على تعزيز صمود مستفيدينا.

خلال العام 2024، وبالعمل مع البرامج الخاصة بضمان القروض من خلال جهات محلية وخارجية، عملت دائرة الائتمان على توفير التعويضات والتغطيات اللازمة بخصوص محفظة قطاع غزة من خلال برنامج EPCGF وبرنامج Proparco. كما استمرت بالعمل مع البرامج الضامنة الاخرى وترتيب المتابعات بما يتوافق والمعايير الائتمانية.

تعزيز العمل مع الجهات الدولية لتقديم مساعدات لتغطية جزء من الفوائد لبعض مستفيدي الشركة الذين تضرروا بشكل مباشر من آثار العدوان والحرب القائمة على غزة وما تبعها من آثار اقتصادية واجتماعية، حيث تم استكمال العمل على منحة من مجموعة BREB الدولية ومنحة من FMO.

مؤشرات الأداء الرئيسية

إدارة المحفظة الائتمانية

■ استناداً للأحداث الراهنة، والحرب القائمة على قطاع غزة وما نتج عنها من آثار وتبعات أثرت على كافة القطاعات الاقتصادية، فإن بيانات الشركة مع نهاية العام 2024 شهدت تراجعاً في حجم المحفظة الائتمانية بنسبة 8%. كما شهد قطاع مؤسسات الاقراض تراجعاً بنسبة 16%.

■ تبني سياسات واستراتيجيات تحد من الآثار المترتبة على الاوضاع الراهنة من الحرب والعدوان القائم على قطاع غزة، وانقطاع رواتب موظفي القطاع العام وانقطاع مصادر دخل عمال الداخل، بالإضافة الى الاوضاع الاقتصادية الصعبة وتبعاتها، مع تقديم كافة الحلول والمعالجات المبنية على معايير مثلى تضمن الحفاظ على جودة المحفظة بما يتواءم مع حماية حقوق المستفيدين.

■ المواكبة والتكيف مع كافة الوسائل الجديدة الخاصة بالرقمنة (Digitization) ومنها استكمال تطبيق النظام الجديد 3TP، حيث تم استكمال كافة العمليات الخاصة بدائرة الائتمان والفروع وبما يتلائم مع الالتزام بالمعايير المثلى لخدمة العملاء وعدم تجاوز التعليمات والسياسات الرقابية على الائتمان.

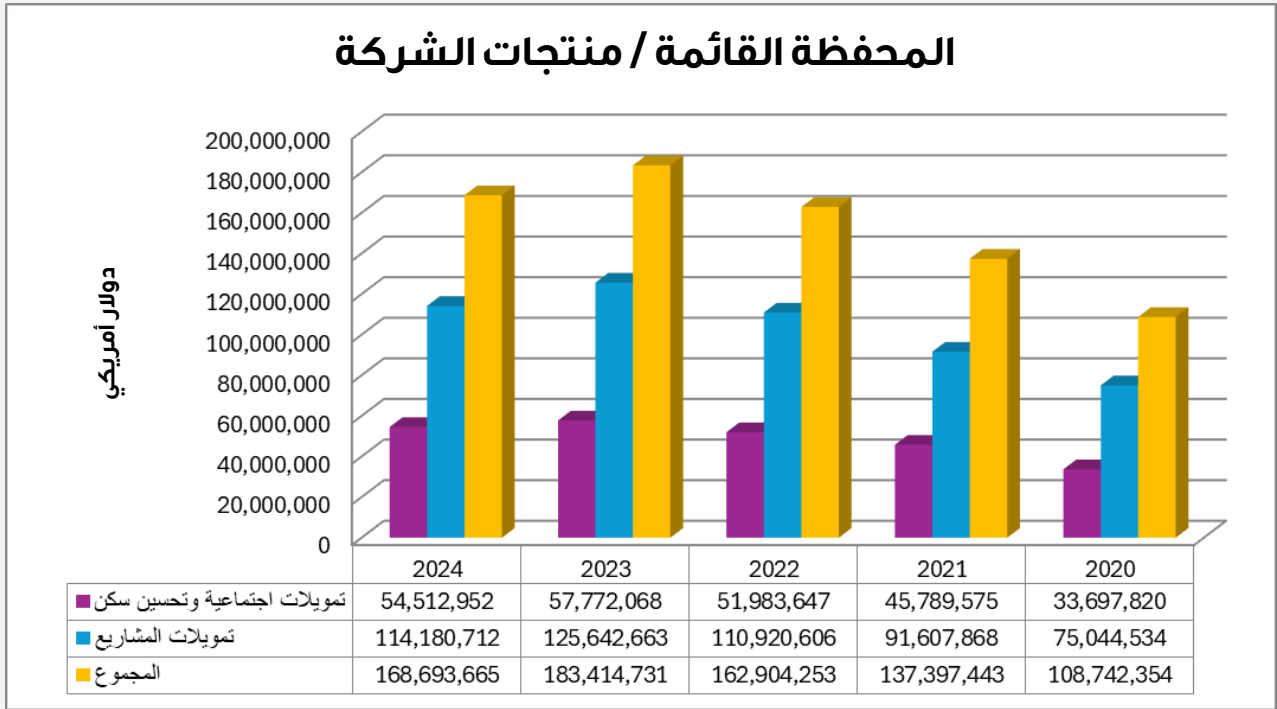
■ شهد العام 2024 ارتفاع الحصة السوقية للشركة في قطاع مؤسسات الاقراض، حيث وصلت الحصة السوقية الى 53%، وهو مؤشر يدل على الادارة الفعالة للشركة وتنفيذ الاستراتيجيات المعتمدة خلال الظروف والاحداث التي حدثت خلال العام.

مؤشرات الأداء الرئيسية 2020 – 2024

2024	2023	2022	2021	2020	
16,86,93,665	183,414,731	162,904,253	137,397,443	108,742,354	قيمة المحفظة النشطة \$
24,209	26,573	26,237	26,029	26,244	عدد التمويلات النشطة
97.02%	97%	98.27%	98.17%	96.41%	نسبة سداد التمويلات
238	264	261	277	277	عدد الموظفين
34	34	35	35	37	عدد الفروع
53%	51%	49%	51%	43%	نسبة الحصة السوقية

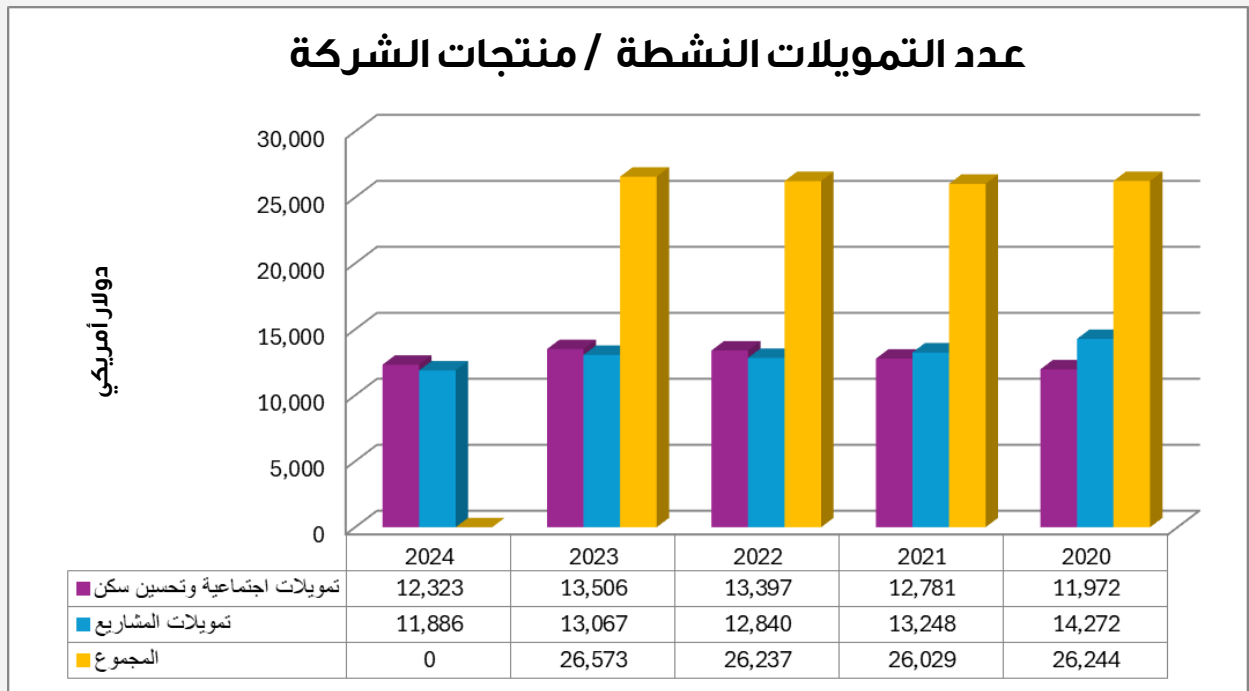
المحفظة القائمة \$ \ منتجات الشركة

2024	2023	2022	2021	2020	نوع المنتج
54,512,952	57,772,068	51,983,647	45,789,575	33,697,820	تمويلات اجتماعية وتحسين سكن
114,180,712	125,642,663	110,920,606	91,607,868	75,044,534	تمويلات المشاريع
168,693,665	183,414,731	162,904,253	137,397,443	108,742,354	المجموع



المحفظة القائمة \$ / تمويلات الشركة بالدولار

2024	2023	2022	2021	2020	نوع المنتج
12,323	13,506	13,397	12,781	11,972	تمويلات اجتماعية وتحسين سكن
11,886	13,067	12,840	13,248	14,272	تمويلات المشاريع
24,209	26,573	26,237	26,029	26,244	المجموع

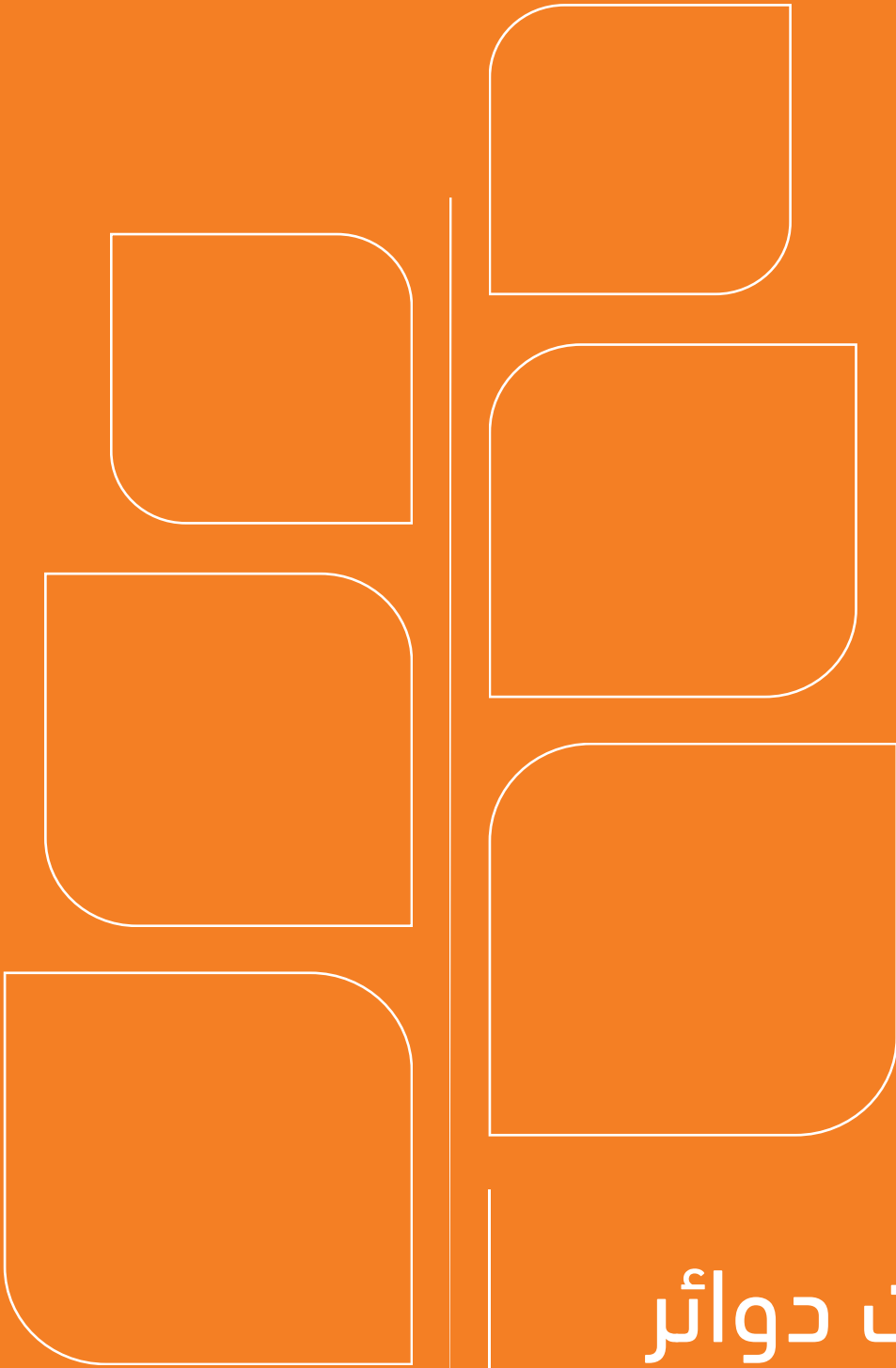


المحفظة القائمة حسب القطاعات

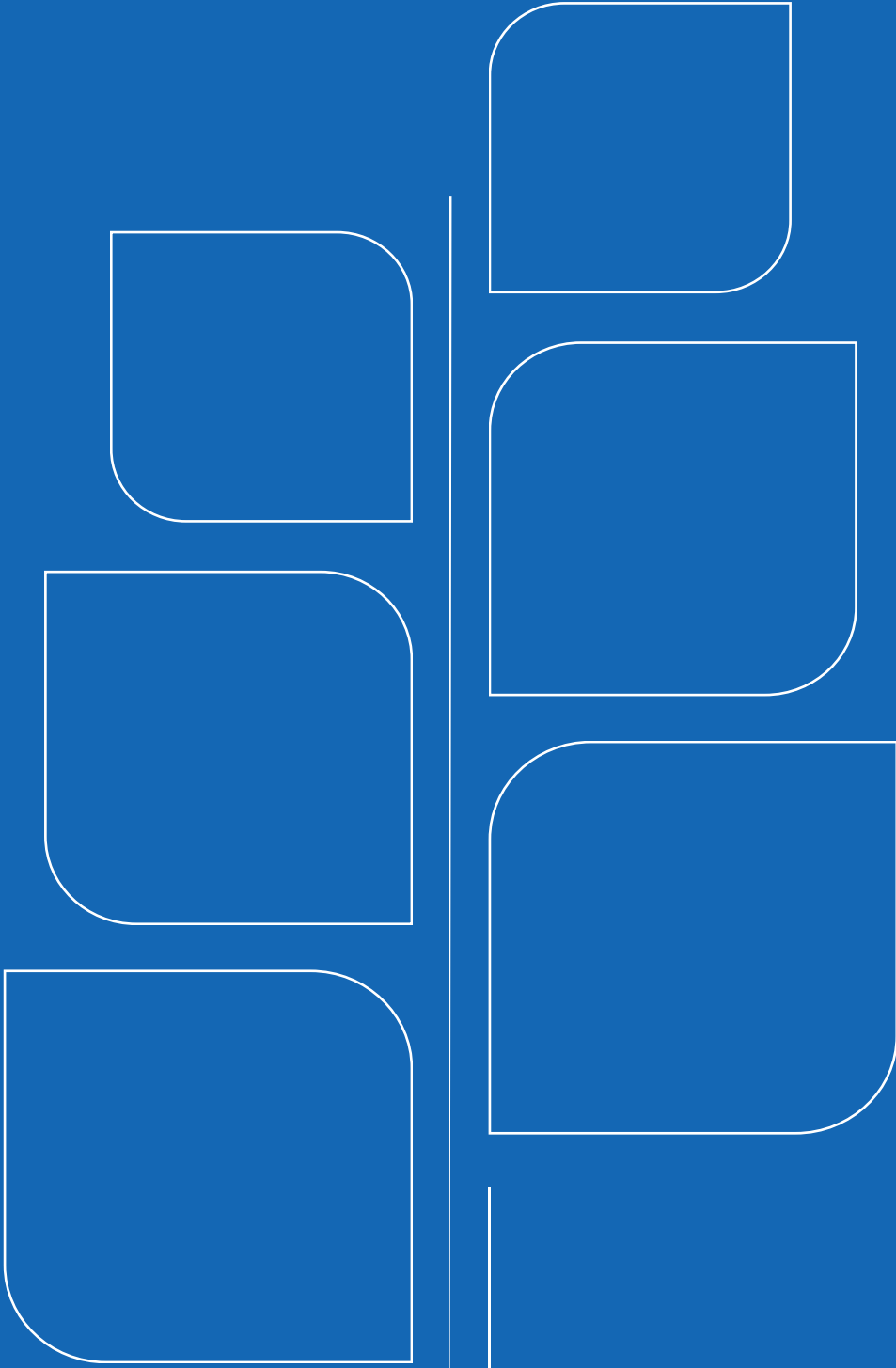
من % الإجمالي	المحفظة القائمة \$	من % الإجمالي	عدد المستفيدين	معلومات عامة بالدولار الأمريكي
23%	37,990,969	28%	6,787	مستفيدات نساء
67%	112,609,466	65%	15,696	مستفيدوا المناطق الريفية
41%	68,992,009	47%	11,414	مستفيدون شباب
18-35 سنة				تعريف فئة الشباب
	%23		%21	نسبة التمويلات بعملة الشيقل

اسم القطاع	عدد التمويلات	قيمة التمويلات القائمة \$
قطاع الانشاءات وتحسين السكن	4,495	37,018,230.15
القطاع التجاري	5,595	57,683,118.18
القطاع الصناعي والحرف اليدوية	1,124	14,988,296.76
القطاع الزراعي	2,510	17,993,331.39
قطاع الخدمات العامة	2,355	19,215,278
القطاع الاجتماعي	7,828	21,223,729.28
القطاع السياحي	302	17,424,618.89
المجموع	24,209	168,693,664.51

البنية التحتية لخدمة المستفيدين من الشركة	كما في 31/12/2024
فروع الشركة في المناطق الريفية	22
فروع الشركة في المناطق المدنية	12
مستفيدون جدد خلال الفترة (العدد)	470



إنجازات دوائر الإدارة العامة



دائرة
رأس المال البشري

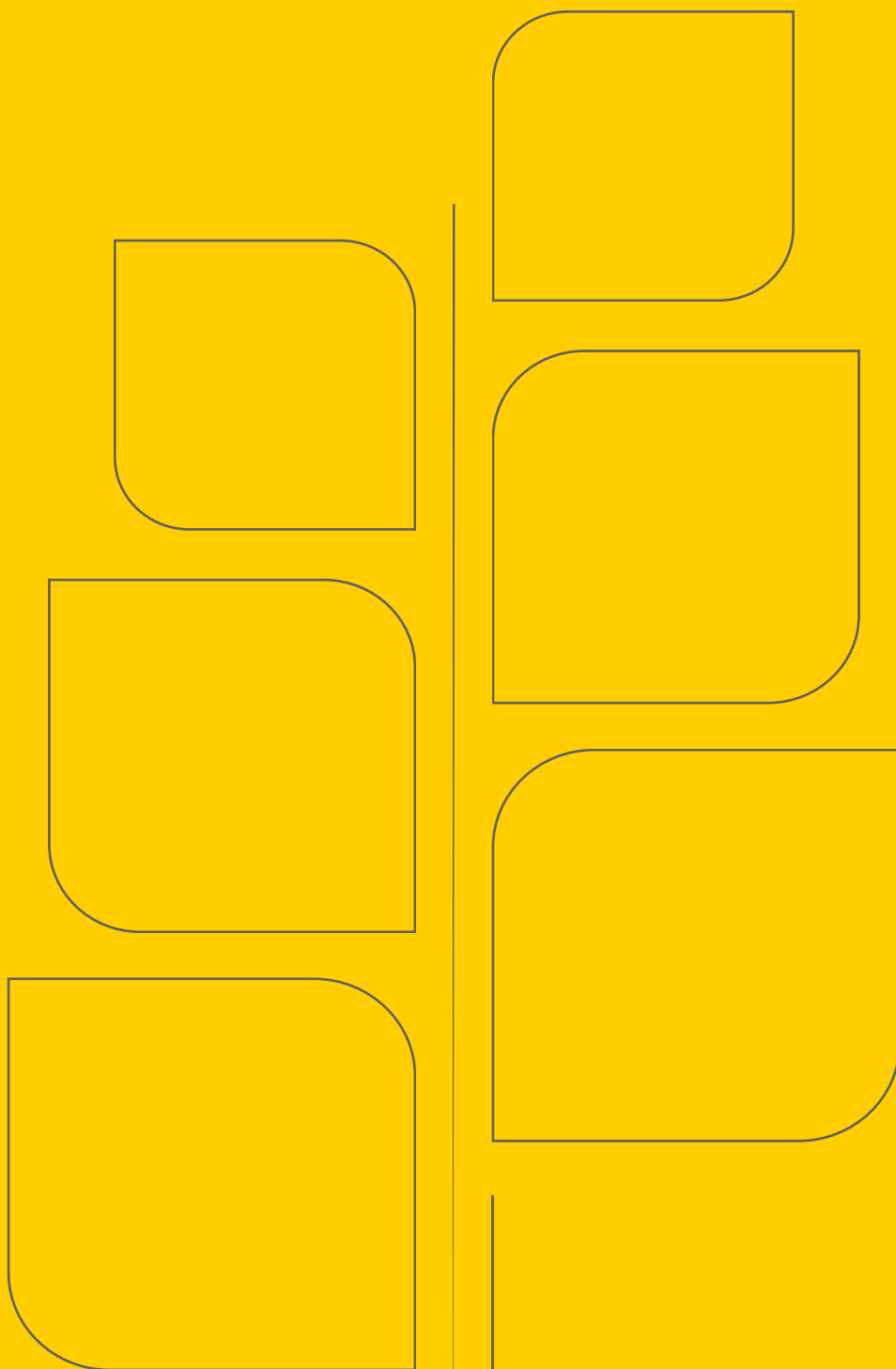
شهد عام 2024 تحديات غير مسبقة امتدت على مدار 365 يوماً، حيث تميز بمزيج من الصمود والإنجازات المرتبطة برؤية الشركة في تعزيز كفاءة الموظفين وتهيئة بيئة عمل داعمة للتحويل الرقمي وأتمتة العمليات. رغم الظروف الاستثنائية، خاصة في قطاع غزة، نجحت الدائرة في إدارة شؤون التواصل، الدوام، التوظيف، التدريب، وتطبيق السياسات بمرونة عالية. كما استثمرت هذه الفترة بتطوير أنظمتها الرقمية عبر إطلاق أكثر من عشر عمليات مؤتمتة رئيسية، شملت طلبات سحب الادخار، مطالبات التأمين الصحي، إصدار الأوراق الرسمية، وإدارة المطالبات المالية وطلبات السداد المبكر، مما أسهم في رفع كفاءة الخدمات وتعزيز الأداء المؤسسي.

- تم الغاء تثبيت سعر صرف الدولار الخاص بالرواتب والعمل على زيادة جميع رواتب الموظفين بنسبة 17% تشمل فروق غلاء المعيشة وبدل الغاء سعر التثبيت. شكل جديد يعكس هوية الشركة.
- تحديث الأوصاف الوظيفية الخاصة بدائرتي المالية وتكنولوجيا المعلومات ورفع جميع الأوصاف الوظيفية على نظام دائرة رأس المال البشري وربطها بكل موظف للاطلاع الدائم عليها.
- انجاز مشروع توحيد كلمة المرور الخاصة بالموظف لتكون كلمة مرور النظام واحدة لجميع أنظمة الموظف الخاصة بالدائرة وبامثال لأعلى معايير الأمن والأمان حسب تعليمات المشرعين والمختصين بالأمن المعلوماتي.
- تم استحداث وظائف جديدة لتواكب التطور المطلوب وتنفيذ رؤية الشركة نذكر منها موظف إعداد التقارير والتحليلات وموظف مطور الخبرة الرقمية.
- بادرت الدائرة بترشيح وتدريب 164 موظف وموظفة من خلال تنفيذ 10 برامج تدريب متخصص إما بالتحضير المباشر أو من خلال جهات داعمة، ومن ضمن هذه التدريبات كانت مشاركات البعض عن بعد "متصل بالإنترنت" ومنها ما هو داخل وخارج فلسطين.
- استمرار الدائرة بالمهام الروتينية اليومية الخاصة بالموظفين ونذكر منها على سبيل المثال لا للحصر انجاز أكثر من 250 معاملة مالية وأكثر من 1250 مطالبة تأمينية مدققة وأكثر من 55 مؤشر وتقرير يخص الدائرة.

عدد الموظفين: 238 موظف وموظفة

موظفو إقراض	44%
في الضفة الغربية	83%
في قطاع غزة	17%
في الإدارة العامة برام الله، 183 موظف وموظفة منتشرون في 34 فرع على كامل الجغرافيا الفلسطينية.	23%
من الموظفين إناث	43%





دائرة
الشؤون الإدارية

تُعد دائرة الشؤون الإدارية بضمان الاستدامة التشغيلية للشركة، عبر إدارة مرافق الفروع والمبنى الرئيسي، وتوفير اللوجستيات والخدمات الداعمة بسلاسة وفعالية. خلال عام 2024، لعبت الدائرة دورًا محوريًا في مشروع نقل وأتمتة العمليات الداخلية لكافة الدوائر إلى نظام 3TP، ما انعكس بشكل مباشر على سرعة سير العمل وتكامل البيانات بين الإدارات.

أتمتة العمليات الداخلية لدائرة الشؤون الإدارية والعمل بها على النظام الجديد (3TP) حسب الاصول.

إدارة مشروع ERP والمتمثل في نقل وأتمتة كامل العمليات الداخلية لكافة دوائر الادارة العامة، حيث تم الانتهاء من المشروع ونقل العمليات والعمل بها على النظام الجديد (3TP) حسب الاصول.

استرداد قيمة نظام الطاقة الشمسية الذي تم تركيبه في مبنى الادارة العامة من خلال ما تم انتاجه من الطاقة الكهربائية خلال عامين ونصف ، حيث بلغت قيمة ما تم انتاجه 22500 دولار بينما بلغت تكلفة النظام 19800 دولار .

تعد الدائرة المالية ركيزة أساسية في الهيكل التشغيلي لشركة "فاتن"، حيث تضطلع بمهمة إدارة الموارد المالية بكفاءة وشفافية، بما ينسجم مع المعايير المحاسبية الدولية ومتطلبات الجهات الرقابية الداخلية والخارجية. خلال عام 2024، عززت الدائرة المالية من حضورها المؤسسي عبر تحديث شامل للبنية التنظيمية، وتطوير واستحداث أدوات مالية جديدة، واستكمال تحديث سياسات تطبيق المعايير المحاسبية IFRS 16 و IFRS 9 اضافة الى السياسات المحاسبية واجراءات العمل بما يتواءم مع المعايير الدولية

أولاً : - تحديث سياسات واجراءات الدائرة المالية

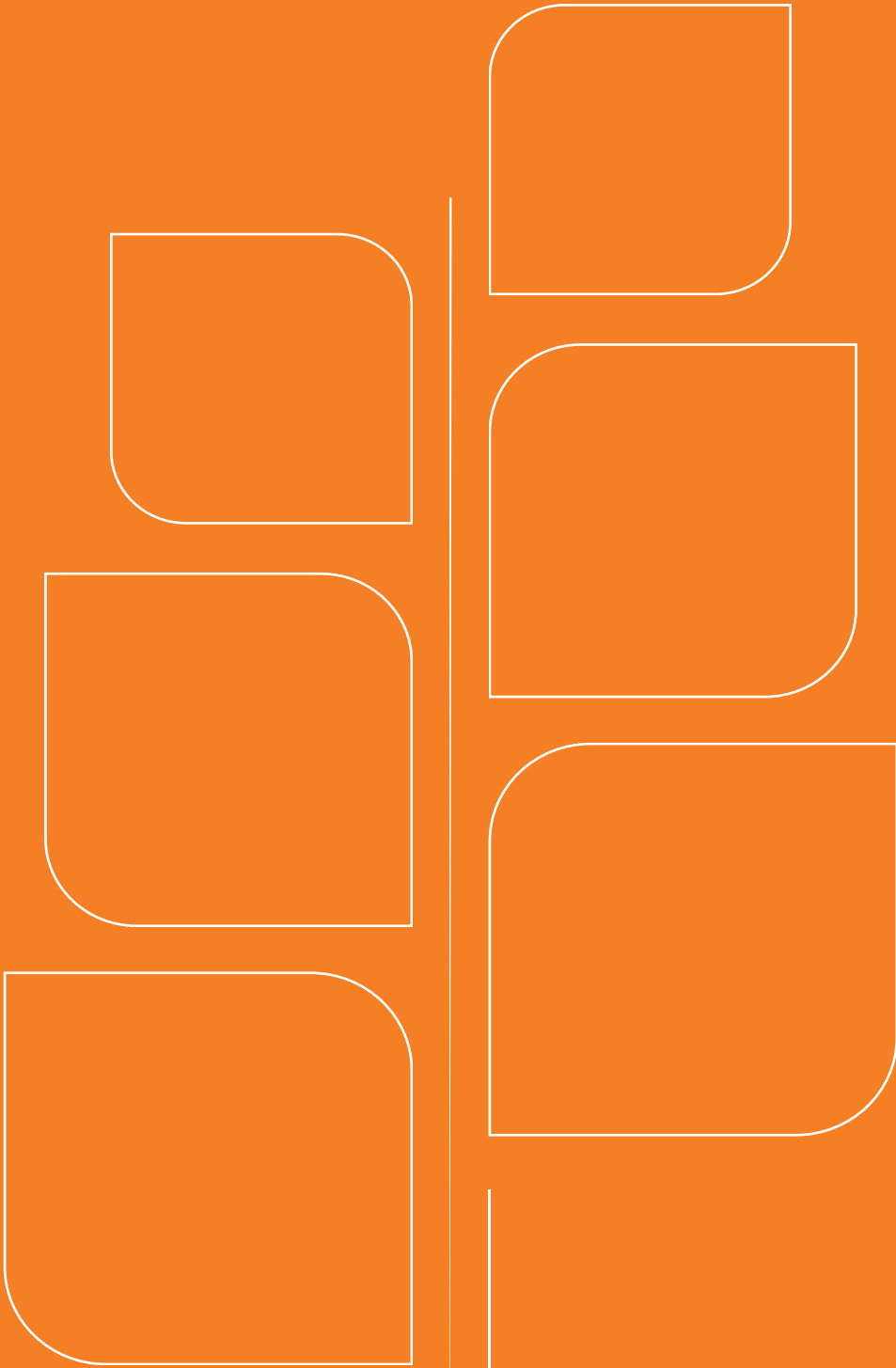
تم العمل على تحديث سياسات واجراءات الدائرة المالية خلال عام 2024 متضمن التالي :

- تحديث الهيكل التنظيمي للدائرة .
- تحديث الاوصاف الوظيفية .
- تحديث سياسات الدائرة المالية بما يضمن تلبية كافة الجوانب للعمليات المالية داخل الشركة بما يخدم الوضع القائم .
- تحديث اجراءات الدائرة المالية .
- استحداث سياسة خاصة بالمعيار الدولي IFRS 9 والخاصة باحتساب المخصصات وفق المعايير الدولية .
- استحداث سياسة خاصة بالمعيار الدولي IFRS 16 والخاص بعقود الاليجار .

ثانياً : - تحديث العمليات المالية على نظام سير العمل الجديد 3TP ويتضمن التالي : -

- نقل كافة العمليات المالية من نظام سير العمل القديم وتحديثه بما يضمن تطبيق السياسات والاجراءات الخاصة بالدائرة المالية
- اتمتة العمليات المالية بشكل كامل بين النظام المحاسبي تيمينوس وبين نظام سير العمل 3TP .

ثالثاً : استحداث تقارير سلطة النقد الجديدة لتلبية متطلبات سلطة النقد الفلسطينية لمشروع أتمتة التقارير الربعية ضمن برنامج Suptech



قسم

الإمتثال ومكافحة غسل
الأموال وتمويل الإرهاب

تهدف شركة فاتن إلى الوصول لأفضل المعايير المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب من كافة الجوانب وذلك من خلال امتثالها لجميع القوانين والانظمة والتعليمات وقواعد السلوك والمعايير والممارسات السليمة الصادرة عن الجهات الرقابية المحلية والدولية. وفي ضوء التطورات الدولية وانسجاما مع الممارسات الفضلى في مجال مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب ومتطلبات الجهات الرقابية فقد قامت ادارة قسم الامتثال ومكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب بالتالي:

- إعداد دليل الامتثال ومراجعته وتحديثه بشكل دوري وكلما دعت الحاجة الى ذلك.
- إعداد منهجية فعالة لضمان امتثال الشركة لجميع القوانين والتشريعات النافذة وأي إرشادات ذات علاقة.
- رفع التقارير الدورية حول نتائج اعمال ومراقبة الامتثال الى الادارة العليا ولجنة التدقيق وإدارة المخاطر المنبثقة عن مجلس الادارة.
- تقييم ومتابعة مدى تطبيق متطلبات الحوكمة في الشركة.
- متابعة وتحديث سياسة واجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب استناداً الى تعليمات وقوانين جديدة واردة بالخصوص.
- اصدار بعض التعاميم والتعليمات لإكتشاف العمليات المشتبّه بها لحماية الشركة من استغلال نظامها المالي والحد من عمليات غسل الاموال وتمويل الارهاب.

واصلت دائرة الاستثمار والخزينة دورها المحوري كحلقة الوصل بين الشركة وشركائها الممولين محلياً ودولياً، بما يضمن تعزيز استدامة السيولة وتنمية العلاقات الاستراتيجية التي تصب في خدمة مستفيدي "فاتن" وتعزيز قدرة الشركة على الصمود والنمو رغم التحديات.

على صعيد فريق الاستثمار:

- تجنيد مبلغ 50.4 مليون دولار من السيولة اللازمة للإقراض.
- التواصل الفعال مع الصناديق والمؤسسات المالية المحلية والعالمية ومنصات التمويل الجماعي (KIVA) في ظل الظروف الصعبة التي تمر بها البلاد في ظل الحرب والعدوان على غزة والضفة الغربية.
- تجهيز خطة الإحتياجات التمويلية للشركة للعام المالي 2025 بقيمة 52 مليون دولار حيث تم توقيع اتفاقيات بمبلغ 33 مليون دولار منها كتمويلات مؤكدة.
- التواصل مع ممولين جدد مثل شركة تمويل التنمية الدولية للولايات المتحدة DFC وإعادة بناء العلاقة مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية EBRD .

على صعيد فريق الخزينة:

- حققت الدائرة أرباح **قطع أجنبي** خلال عام 2024 ما يعادل 209,000 دولار وأرباح استثمارات الودائع لدى البنوك بما يعادل 327,000 دولار .
- تقديم خدمة تسعير العملات الأجنبية التنافسية للمستفيدين وذلك لتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم.
- الحفاظ على العلاقات الايجابية والفعالة مع البنوك المحلية وفتح قنوات عمل جديدة مع بعض البنوك الأخرى.
- إدارة السيولة بشكل فعال وتحقيق التوازن المطلوب بما يتماشى ورؤية الشركة الاستراتيجية .

في إطار جهود دائرة المخاطر لتعزيز الحوكمة الأمنية وحماية البيانات داخل شركة فاتن، تم العمل على تطوير واعتماد سياسات أمنية مهمة لضمان الامتثال للمعايير وأفضل الممارسات في إدارة الهوية والوصول، وحماية خصوصية بيانات المستخدمين.

اعتماد سياسة الهوية وإدارة الوصول (Identity and Access Management Policy)

تهدف السياسة إلى تنظيم آلية منح الصلاحيات والوصول إلى الأصول التقنية والمعلوماتية داخل الشركة.

تعتمد السياسة على مبادئ الأمان الأساسية مثل "أقل قدر من الصلاحيات"، و"الفصل بين المهام"، و"التحكم المركزي في الوصول".

تتضمن ضوابط التحقق من الهوية مثل المصادقة متعددة العوامل (MFA) ومراقبة الحسابات ذات الصلاحيات الحساسة.

تمت مراجعة السياسة والموافقة عليها من قبل الإدارات المعنية، وهي قيد التنفيذ حالياً لضمان الامتثال الكامل لمتطلبات الأمن السيبراني.

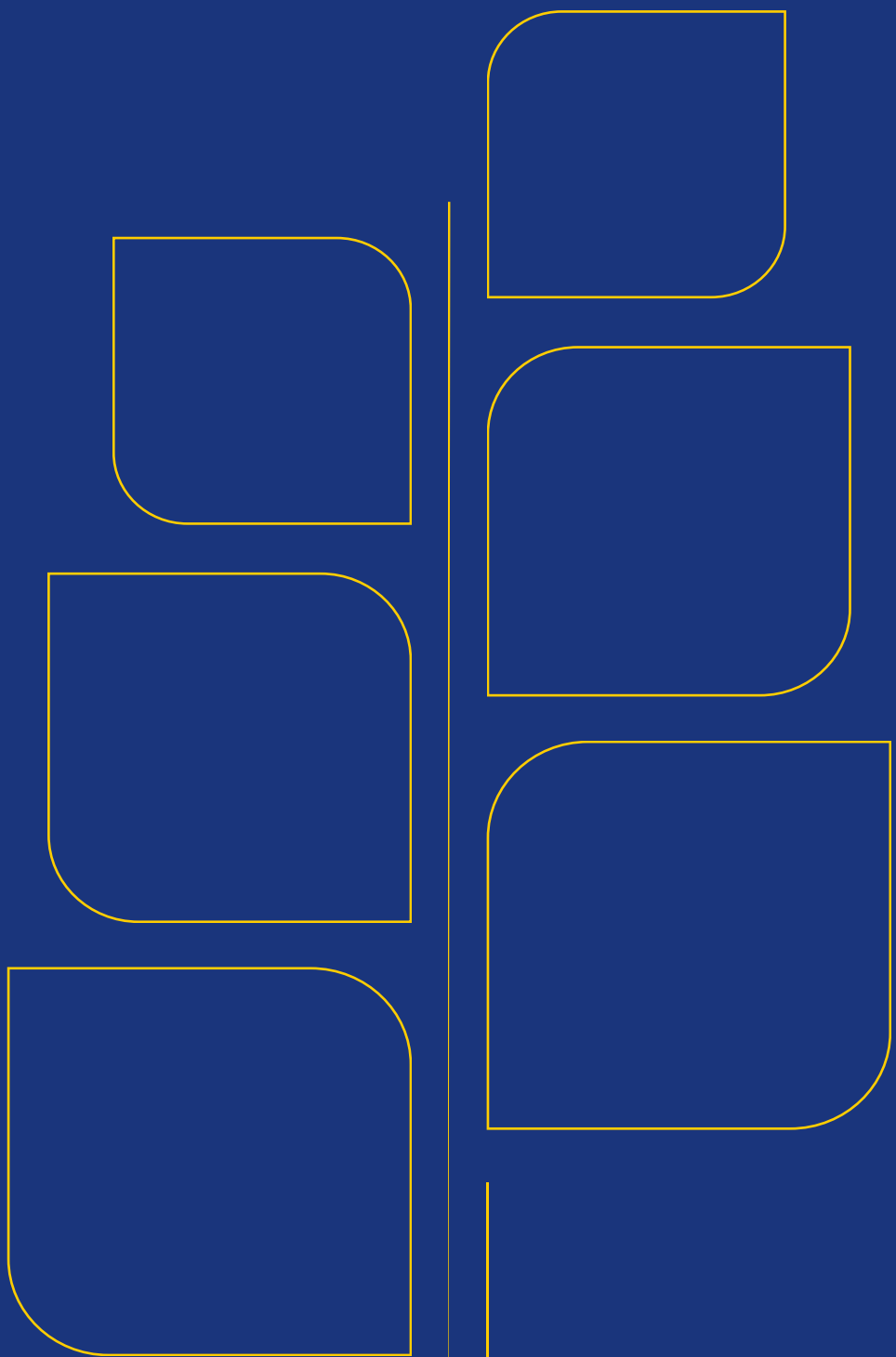
اعتماد سياسة الخصوصية لموقع فاتن (Privacy Policy)

تم تطوير سياسة الخصوصية لموقع فاتن بهدف حماية بيانات المستخدمين وضمان استخدامها وفقاً للمعايير القانونية وأفضل ممارسات الأمان.

تشمل السياسة توضيح كيفية جمع المعلومات الشخصية واستخدامها ومشاركتها مع الجهات ذات الصلة عند الضرورة.

تتناول الضوابط الأمنية لحماية البيانات المخزنة ومعالجة المخاطر المتعلقة بتبادل المعلومات عبر الإنترنت.

تم إدراج آليات للتحكم في البيانات، مما يتيح للمستخدمين خيار إدارة معلوماتهم الشخصية وحذفها عند الطلب.



دائرة
تكنولوجيا المعلومات

هي المحرك الأساسي في طريق التغيير 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 للمستخدمين.

الأنظمة البنكية وغير البنكية

1. مشروع إدارة علاقات العملاء (CRM)

- تنفيذ وإطلاق إدارة العملاء المحتملين (Lead Management)، مما ساعد في تحسين عملية تحويل العملاء المحتملين إلى مستفيدين فعليين.
- تطوير رؤية 360 درجة للعملاء (Customer 360 View)، مما مكّن الموظفين من الاطلاع على جميع بيانات العملاء في منصة موحدة.
- أتمتة عمليات طلبات التمويل (Loan Orders) وطلبات الخدمة (Service Request Automation)، مما ساهم في تسريع الاستجابة وتقليل التدخل اليدوي في العمليات.

2. مشروع أتمتة العمليات الداخلية (DWS - Digital Workspace Solution)

- أتمتة العمليات المؤسسية الداخلية لتعزيز كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية.
- تقليل الإجراءات اليدوية وتسهيل تنفيذ العمليات الإدارية والمالية داخل الشركة.

3. تطوير القنوات الرقمية (Mobile & Web Development)

- بدء تطوير تطبيقات الجوال والموقع الإلكتروني لتعزيز تجربة العملاء وتسهيل الوصول إلى الخدمات الرقمية.
- تحسين التكامل بين القنوات الرقمية والأنظمة البنكية لضمان تجربة سلسة للمستخدمين.

4. اعتماد طبقة الربط البرمجي (Middleware) للتكامل مع القنوات الخارجية والتكامل مع سلطة النقد الفلسطينية (PMA)

- تنفيذ Middleware لدعم التكامل مع القنوات الخارجية، مما يسهل الاتصال بين الأنظمة المختلفة داخل الشركة وخارجها.
- تكامل مع خدمات e-Saddad لتسهيل عمليات الدفع الإلكتروني وتعزيز تجربة العملاء.
- ربط الشركة مع أنظمة تصنيف الائتمان لتعزيز دقة تقييم العملاء واتخاذ قرارات مالية مدروسة.

قسم هندسة البيانات

1. تطوير مستودع البيانات وتحليل الأعمال (DWH & BI)

- تطوير نظام تقارير مالي مؤقت (FRS) لتجميع وتحليل البيانات من الأنظمة القديمة، مع التخطيط لإطلاق مستودع بيانات شامل (DWH) لدعم التحليلات المتقدمة واتخاذ القرار المبني على البيانات.

2. تطوير مستودع البيانات وتحليل الأعمال (DWH & BI)

- تطوير عمليات تنظيف وتحويل البيانات (ETL) لضمان دقة البيانات، وتطبيق سياسات حوكمة البيانات لتعزيز الأمان وضمان الامتثال للمعايير التنظيمية.

3. تكامل البيانات وتحليلها لدعم الأعمال

- تنفيذ لوحات معلومات تحليلية (Dashboards & BI Tools) لدعم اتخاذ القرار وتحسين الأداء التشغيلي، إلى جانب تطوير واجهات برمجية (APIs & Middleware) لتسهيل التكامل بين الأنظمة الداخلية والخارجية مثل أنظمة الدفع الإلكتروني وتصنيف الائتمان.

4. تعزيز أداء البيانات والبنية التحتية

- تحسين أداء قواعد البيانات والاستعلامات لضمان استجابة أسرع، وتطبيق حلول تخزين متقدمة لزيادة كفاءة البيانات وتقليل التكاليف التشغيلية.

قسم البنى التحتية وأمن المعلومات

1. تنفيذ نظام لحماية البريد الإلكتروني من الاختراقات الخارجية

- تطبيق نظام متكامل لحماية البريد الإلكتروني للشركة، مما يعزز الأمان السيبراني ويقلل من مخاطر الاختراقات والتهديدات الخارجية، ويضمن سلامة المعلومات المتبادلة عبره.

2. تحسين إجراءات النسخ الاحتياطي ونقل البيانات إلى الموقع البديل

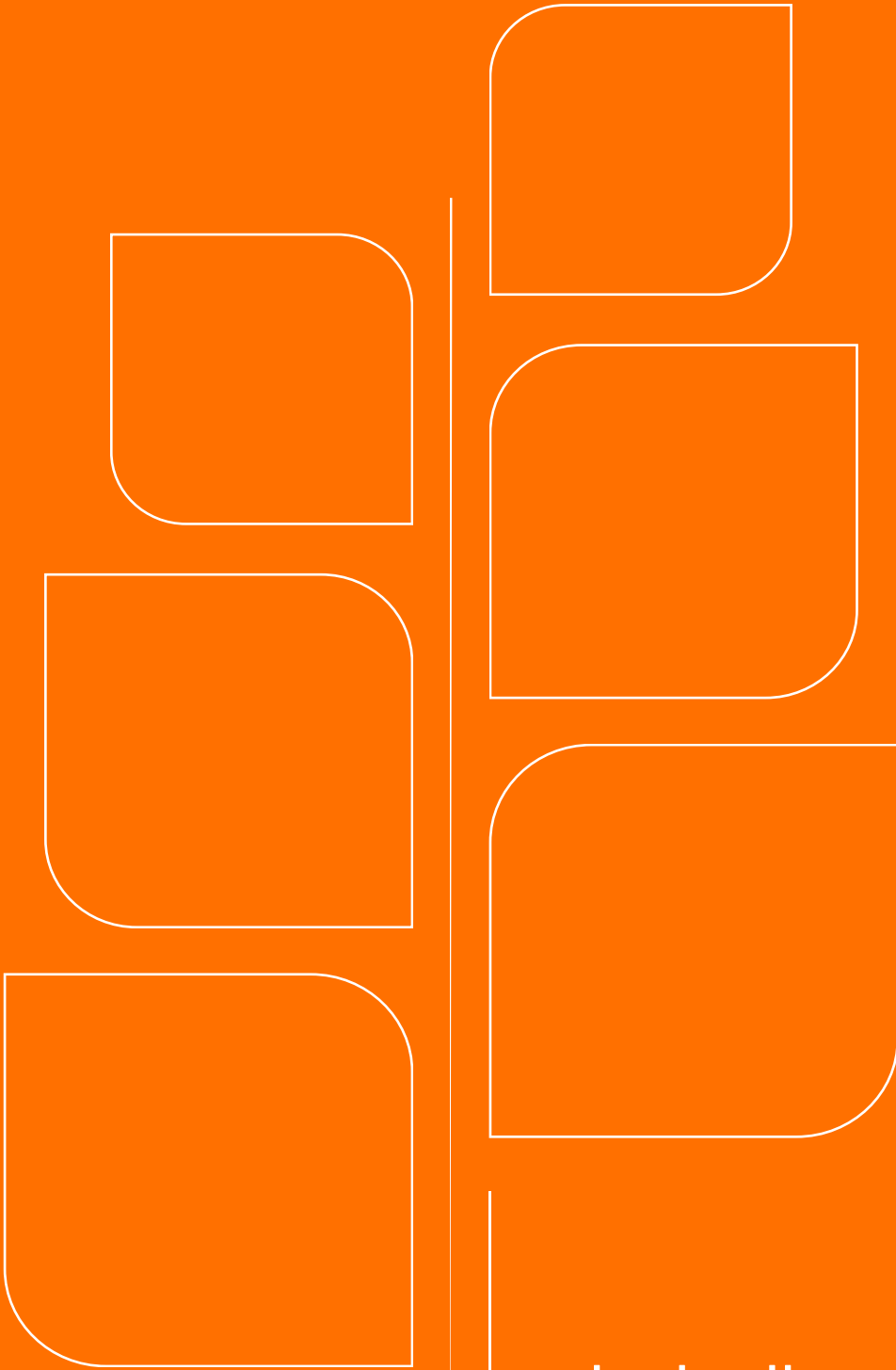
- تطبيق استراتيجيات متقدمة لتعزيز عملية النسخ الاحتياطي للبيانات، مما يضمن استعادة البيانات بكفاءة وسرعة عند الحاجة، ويحقق موثوقية عالية في نقل البيانات إلى الموقع البديل.

3. رفع كفاءة أداء السيرفرات

- إجراء تحسينات شاملة على أداء السيرفرات، مما يساهم في تعزيز السرعة والكفاءة في معالجة البيانات، ويضمن استمرارية الخدمة بدون انقطاع

4. تطبيق تدابير إضافية لحماية البيانات

- منع حفظ كلمات المرور على المتصفحات، وتنفيذ برامج توعية للموظفين حول كيفية حماية كلمات المرور وبيانات الشركة، مما يزيد من الوعي الأمني ويقلل من المخاطر المرتبطة بالسلوك البشري في التعامل مع المعلومات الحساسة.



دائرة التسويق والعلاقات
العامّة 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 مستخدميها.

على صعيد الشمول الرقمي

في عام 2024، ورغم التحديات الميدانية العاصفة، أنجزت "فاتن" أحد أهم مشاريعها الاستراتيجية في مجال التحول الرقمي، والمتمثل في الانتهاء الكامل من تنفيذ وتفعيل نظام إدارة علاقات العملاء (CRM)، الذي لم يعد مجرد أداة تقنية، بل أصبح نواة مركزية لتجربة المستخدم الرقمية.

يشمل النظام حاليًا دورة حياة المستخدم بأكملها، ابتداءً من إدارة المستخدمين المحتملين Lead Management من لحظة الاهتمام وحتى تقديم الطلب الإلكتروني Loan Application مروراً بإصدار التمويلات إلكترونياً.

ووصولاً إلى الخدمات ما بعد البيع مثل:

- إعادة هيكلة التمويل،
- تأجيل الأقساط،
- متابعة الشكاوى والاستفسارات،
- إصدار براءة الذمة بطريقة مؤتمتة.

سمح انجاز ال CRM للشركة بالتعامل مع المستخدمين بمرونة، وتقديم خدماتها حتى في المناطق التي لم تعد متاحة جغرافياً. كما ساهم في رفع كفاءة العمليات الداخلية، وتسريع زمن الاستجابة، وتقليل الاعتماد على الورقيات والتواصل التقليدي.

إن اكتمال نظام ال CRM يمثل نقلة نوعية في مسار "فاتن"، ويضعها على طريق مؤسسات التمويل الأكثر تكاملاً وقدرة على توسيع الأثر وتعزيز الشمول المالي بوسائل ذكية وعادلة.

على صعيد التسويق بالنمو

شهد عام 2024 تحديات استثنائية بفعل الحرب المستمرة على غزة والتحديات التي نواجهها في الضفة، والتي انعكست بشكل مباشر على جميع أنشطتنا، بدءاً من التوقف الكامل للإعلانات الممولة والأنشطة التسويقية التقليدية، مروراً بتأثر أداء القنوات الرقمية، ووصولاً إلى انخفاض واضح في عدد الزوار للموقع الإلكتروني. هذا التراجع لم يقتصر على التفاعل الرقمي فحسب، بل طال أيضاً حجم التمويلات الإلكترونية والتمويلات المصدرة عبر القنوات المختلفة، مما يعكس التأثير العميق للظروف السياسية والأمنية على مسار التحول الرقمي والنمو التسويقي. ورغم ذلك، فإن المؤشرات الرقمية الحالية، وإن كانت منخفضة، تُظهر وجود قاعدة مستمرة من العملاء المهتمين، وهو ما يمثل نقطة انطلاق مهمة لإعادة البناء مستقبلاً.

1 نمو حركة الزوّار على الموقع الإلكتروني

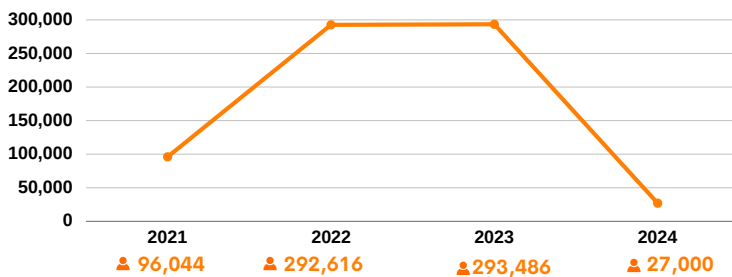
العدد الكلي لزوار الموقع خلال 2024

27,000 زائر



حركة زوّار الموقع سنوياً

● عدد الزوّار



2 نمو المستفيدين المحتملين الذين تم استقطابهم من خلال القنوات الرقمية

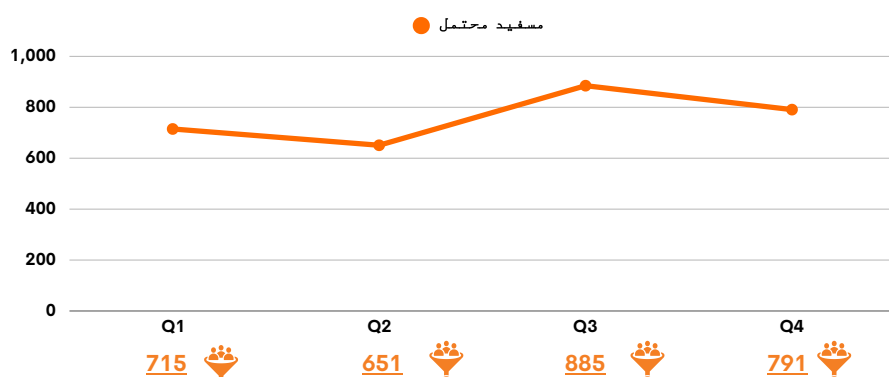
العدد الكلي للمستفيدين المحتملين 2024

3,042 مستفيد محتمل

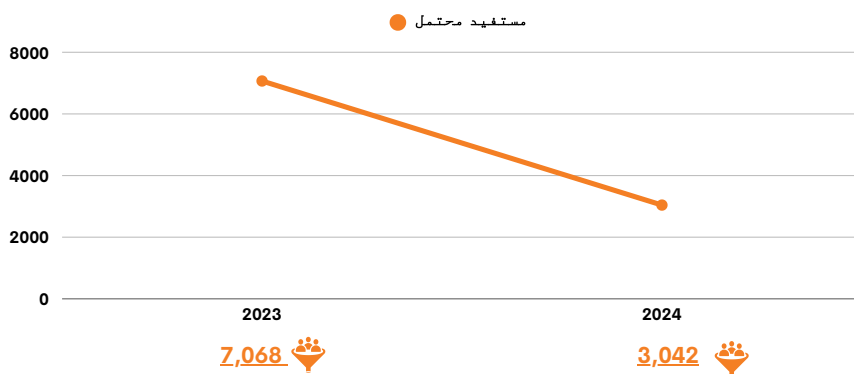


برغم توقف الأنشطة التسويقية بالكامل نجح قسم التسويق والنمو في توليد 3,042 مستفيد محتمل من خلال القنوات الرقمية

نمو المستفيدين المحتملين ربعياً خلال 2024



نمو المستفيدين المحتملين خلال العامين السابقين



تطوير ودعم القنوات الرقمية

ما يلي نسبة المستخدمين المحتملين من كل قناة مع بروز واضح للموقع الإلكتروني كأداة رئيسية في استقطاب المستخدمين :

نسبة المستخدمين المحتملين حسب مصدر استقطابهم من القنوات الرقمية:

Website

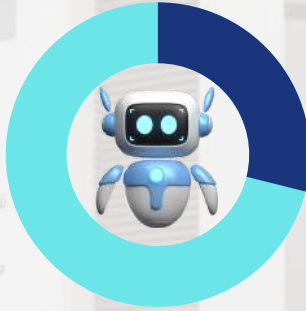
الموقع الإلكتروني



57.2%

Chatbot

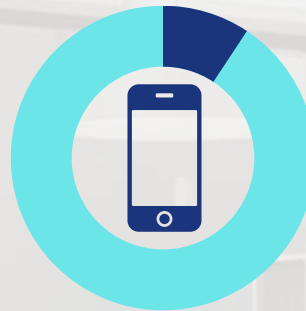
الرد الآلي



28.9%

Mobile App

تطبيق الموبايل



9.3%

Virtual Branch

فرع فائق الافتراضي



4.6%

عدد المستخدمين المحتملين حسب مصدر إستقطابهم من القنوات الرقمية:

الرد الآلي (تشاتبوت)
1050

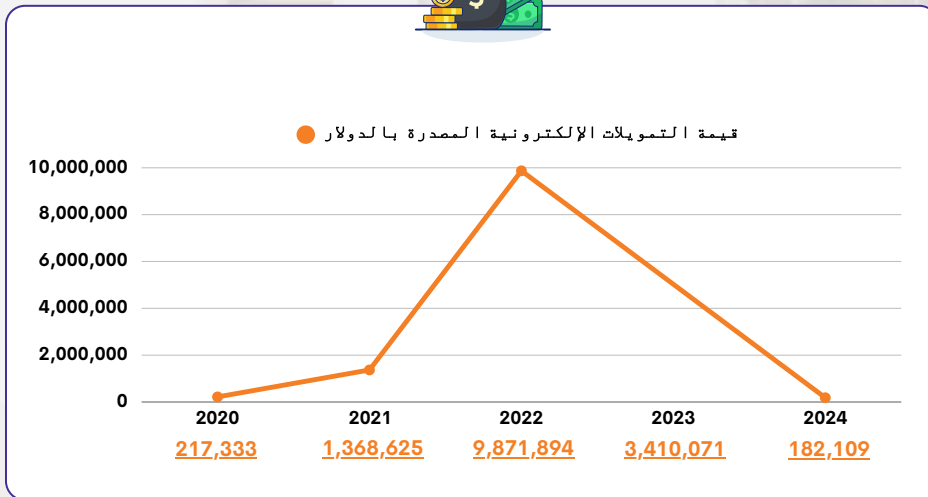
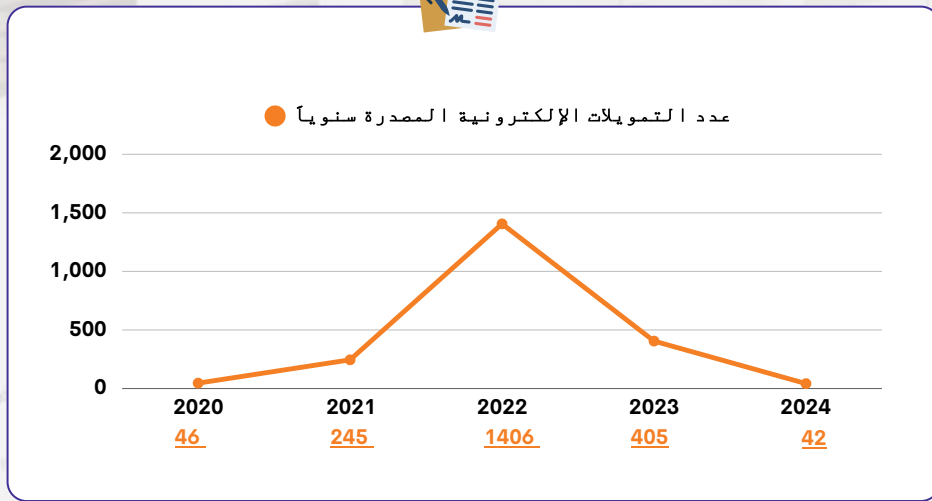
موقع فائق الإلكتروني
1253

تطبيق الموبايل
251

فرع فائق الافتراضي
488

4 نمو التمويلات الإلكترونية المصدرة

رغم الانخفاض الحاد في التمويلات المصدرة خلال هذا العام بسبب توقف الأنشطة التسويقية بالكامل إلا أنه تم إصدار 42 تمويل إلكتروني بقيمة 182,109 دولار، وذلك من أصل 1,144 قرض تم إصداره خلال العام أي ما نسبته 3,4% من التمويلات الكلية المصدرة، حيث أثرت الحرب بشكل مباشر على عملياتنا الرئيسية، وكان التحدي الأكبر لفريق المبيعات هو توزيع الموارد بفعالية لضمان تلبية هذه الطلبات



جائزة التمويل الصغير الأوروبية 2024

قصة نجاح من نوع آخر

في كل عام، اعتدنا أن نخصص مساحة في تقريرنا السنوي لقصص نجاح مستفيدينا؛ أولئك الذين حولوا تمويلاتهم من "فاتن" إلى مشاريع حيّة تنبض بالإنتاج والأمل. لكن هذا العام كان مختلفاً. عام 2024 كان عام العدوان على غزة. عام الألم والفقد والدمار الشامل، الذي لم يقتصر أثره على القطاع المحاصر بل تمدّد ثقله إلى الضفة الغربية، فأصاب السوق، وأربك الحياة، وجفّد الحلم مؤقتاً. لكن... وسط هذا الركام، ووسط مشاهد النزوح والدمار، بزغ ضوءٌ استثنائي من نوع آخر:

قصة نجاح لم يكن أبطالها مستفيدين كالأعوام الماضية، بل كانت "فاتن" نفسها بطلتها، ومعها عشرات الآلاف من اللاجئين الفلسطينيين والمهجرين قسراً الذين وُلدت لهم فرصة سماها العالم "التمكين المالي"، وسمتها "فاتن" "الكرامة الاقتصادية".

من هنا، لم تكن جائزة التمويل الصغير الأوروبية 2024 مجرد تكريم خارجي، بل كانت اعترافاً عالمياً بأن فلسطين، رغم الجراح، تكتب بصوتها وقضيتها وناسها واحدة من أعرق قصص الصمود والتمكين في وجه القهر والتشريد.

حدث استثنائي يحاكي رسالتنا

في 14 تشرين الثاني 2024، وضمن احتفالية رفيعة في مقر البنك الأوروبي للاستثمار – لوكسمبورغ، وبحضور صاحبة السمو الملكي الدوقة الكبرى، أعلنت لجنة التحكيم عن الفائزين بجائزة التمويل الصغير الأوروبية لعام 2024. وقد حصلت فاتن على ترتيب ضمن أفضل ثلاث مؤسسات تمويل على مستوى العالم من أصل 49 مؤسسة مشاركة من 26 دولة، واستلمت الجائزة السيد أنور الجيوسي المدير التنفيذي للشركة.

لماذا فاتن؟

جاء اختيار "فاتن" بناءً على ما قدّمته من مبادرات رائدة في دعم اللاجئين والنازحين قسراً، تحديداً في:

- مناطق الضفة وغزة.
- تقديم منح جامعية عبر صندوق التعليم.
- دعم التأمين الصحي للأسر المهمشة.
- تمويل نساء لا معيل لهن من خلال برنامج "طموحي".
- تمويلات مرنة بفوائد مخفضة وفترات سماح طويلة.
- ورشات التوعية المالية والدعم والارشاد.
- شراكات مع مؤسسات مثل UNRWA و Frankfurt School.

وقد أثنت لجنة التحكيم على استخدام "فاتن" لتمويلات مبتكرة، وخدمات غير مالية تعزز التمكين، بالإضافة إلى استجابتها السريعة للاحتياجات في فلسطين



تصريحات رسمية

أنور الجيوسي – الرئيس التنفيذي لـ"فاتن"

"هذا الإنجاز هو شهادة على التزامنا برسالتنا في دعم أبناء شعبنا، وتعزيز صمودهم من خلال الشمول المالي وخدمات التنمية المتكاملة."

الدوقة الكبرى ماريا تيريزا – رئيسة لجنة التحكيم

"المؤسسات الثلاث النهائية – ومن بينها فاتن – تعمل ببطولة في بيئات صعبة. لقد أظهرت كيف يمكن للتمويل الصغير أن يكون أداة قوية لدعم النازحين وتعزيز كرامتهم."

إنجاز عالمي لفلسطين

أن يُنادى باسم "فلسطين" في منبر دولي يُعنى بالتنمية الإنسانية والتمكين الاقتصادي، هو حد ذاته نصرٌ للعدالة والشعوب التي لا تزال تناضل من أجل الحياة. و"فاتن"، بما تمثله من التزام، أثبتت أن التمويل الصغير يمكن أن يكون صوتاً للفقراء، وجسراً نحو الكرامة والاستقرار. "نساعد الناس ليساعدوا أنفسهم"... والآن، أصبح صوتنا يُسمع من لوكسمبورغ إلى كل العالم.

قصة نجاح المستفيد أحمد عمرو

من غرفة العمليات الى أرض النخيل

في عمق الأغوار الفلسطينية، وبين حرّ الشمس ومقاومة العطش، تقف آلاف أشجار النخيل كجنود صامته، تشهد على قصة رجل اختار أن يزرع الحياة، لا أن يتقاعد منها.

أحمد عمرو، الطبيب الجراح الذي قضى سنواته في غرف العمليات، قرر أن تكون معركته الأخيرة معركة ثبات... لكن هذه المرة، ليست في جسد مريض، بل في جسد الأرض.

قبل ثلاث سنوات، غادر أحمد مهنة الطب ليكمل رحلة كان قد بدأها فعلاً قبل ثلاث عشر عاماً تمثل شغفه القديم، الزراعة. استأجر أرضاً في مدينة أريحا من جمعية المشروع الإنشائي، وبدأ بزراعة 190 شجرة نخيل من صنف "المجهول". لم يكن المشروع في بدايته إلا مغامرة عاطفية لرجل أحب الأرض والشجر، لكن مع كل موسم، ومع كل شجرة، كان حلمه يكبر، وكانت التمور تتحول إلى كرامة وطنية.

التحديات

في وجه الاحتلال الذي يمنع دخول الأسمدة النوعية، كان أحمد يستخدم بدائل محلية أقل كفاءة، ومع ذلك حافظ على جودة

الإنتاج. أمام شح المياه، قام بحفر بئر خاص، وبناء خط مياه بطول 4 كيلومترات لتأمين الري. ومع غياب رافعات النخيل المتخصصة، لجأ إلى رافعات البناء المستعملة ليتمكن من قطف الثمار. بل وذهب أبعد، فابتكر نظام ريّ متقدّم يفصل الكلور عن الصوديوم لتقليل ملوحة المياه، ويطمح الآن إلى أتمتة عملية الري بالكامل عبر شبكة إلكترونية ذكية.

في قلب المزرعة، تتوسط بركة ماء بسعة 2,000 كوب صفوف النخيل، ويعمل إلى جانبه خمسة عمّال دائمون، وستة موسميون، يشكلون منظومة إنتاج حية تُدار كأنها غرفة عمليات: بانضباط، وتفانٍ، وإيمان.

دور فاتن

في عامي 2023 و2024، تلقى أحمد تمويلين بقيمة 100,000 دولار لكل منهما من "فاتن"، شكّلا رافعة رئيسية لخط التوسع، وتأهيل مرافق الإنتاج، وتعزيز البنية التحتية للمزرعة.

رؤية احمد عمرو في مشروع النخيل

لا يرى أحمد أن نخيله ثروة شخصية، بل يسميها "ثروة وطنية" و"موروث فلسطيني أصيل. النخلة لا تنكسر، لا تتأثر بالعواصف، تقف في الحرّ وتثمر في القبط، وهي أكثر من شجرة... إنها كرامة"، كما يحب أن يقول.

في حديثه، تتمزج كلمات العلم بخبرة الأرض، وتنعكس في عينيه قناعة لا تتزعزع: أن من يتجذر في النخيل، يتجذر في الوطن.

اليوم، يمتلك الدكتور أحمد ما يزيد عن 4,000 شجرة نخيل مزروعة على مساحة تبلغ 164 دونماً، من بينها 2,250 شجرة في مزرعته الخاصة، والبقية ضمن شراكة زراعية، يديرها شخصياً بمعرفة دقيقة. في عام 2024، بلغ إنتاجه أكثر من 300 طن من التمور، 85% منها من النخب الممتاز، بعد أن كان إنتاجه في العام السابق لا يتجاوز 150 طناً.

شركاؤنا ،، داعمون لمسيرة نجاحنا

 **European Bank**
for Reconstruction and Development

 **symbiotics**

 **PROPARCO**
GROUPE AFD

Triple Jump

IsDB 
البنك الإسلامي للتنمية
Islamic Development Bank

 **responsAbility**

 صندوق الاستثمار الفلسطيني
Palestine Investment Fund
نستثمر لمستقبل أماننا

 **European Investment Bank**

 **FONDATION GRAMEEN CREDIT AGRICOLE**
Microfinance & Social Business

Triodos Bank

spark
ignites ambition

 **sanad**
fund for msme
Empowering entrepreneurs in the Middle East and North Africa since 2011

 **IFC**

 **DFC** U.S. International Development Finance Corporation

 **Frankfurt School**
of Finance & Management
German Excellence. Global Relevance.

EPCGF 
STICHTING EUROPEAN PALESTINIAN CREDIT GUARANTEE FOUNDATION

 **BlueOrchard**
Impact Investment Managers

kiva

 **EQ**
Enabling Capital

 **PFESP**
الصندوق الفلسطيني للتشغيل والحماية الاجتماعية للعمال



ملاح من عام 2024



من تحضيرات إطلاق مشروع CRM



توقيع اتفاقية منحة لتمويل مشروع ال CRM مع PROPARCO



توقيع اتفاقية قرض مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية



مشاركة فريق فاتن في اسبوع التمويل الاصغر برعاية بنك الاستثمار
الأوروبي واستلام الجائزة في لوكسيمبورج

الكلمة الختامية

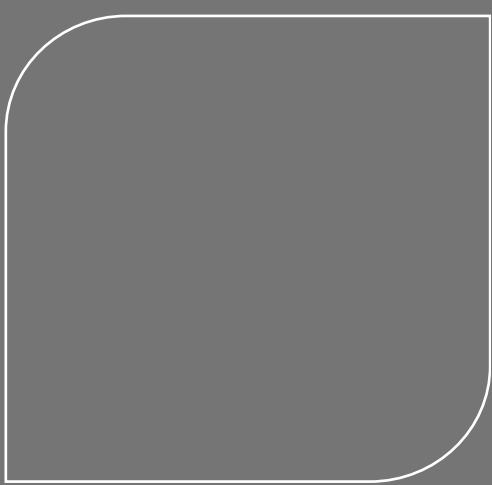
في نهاية عامٍ استثنائي حمل من الألم ما يفوق الوصف، ومن الصمود ما يفوق التوقع، نطوي صفحة 2024 بوعي عميق، فالنجاح لا يُقاس فقط بما تحقق، بل بما صمد في وجه الانهيار، وبما نهض رغم الانقطاع.

لقد كان العام الماضي نقطة تحوّل تاريخية في مسيرة "فاتن"؛ عامٌ خسرنا فيه من كانوا على الأرض، لكن لم نفقد البوصلة، وتراجع فيه التواجد الميداني، لكن تقدّمت فيه أدواتنا الرقمية والداخلية إلى قلب المعركة الاجتماعية والاقتصادية.

إلى كل من حافظ على نبض هذه المؤسسة في أصعب لحظاتها، من موظفي غزة الذين حملوا معنا الألم، إلى طواقم الضفة الذين حملوا معنا الأمانة، ومن شركائنا الذين اختاروا الثقة رغم الضباب، إلى مستفيدينا الذين اختاروا الإيمان رغم الانقطاع... نقول: أنتم فاتن.

سنواصل رسالتنا في تمكين الناس، ليس فقط عبر التمويلات، بل عبر فهم أعمق لحاجاتهم، وابتكار حلول مُصممة خصيصاً لهم. وسنستكمل مسار التحول إلى بنك تنموي ليس بحثاً عن لقب، بل استجابة لحاجة وطنٍ لا يحتمل التهميش أكثر.

ولهذا، ستعود "فاتن" إلى غزة، وستبقى قريبة من كل فلسطيني مهما ابتعدت المسافة أو اشتد الحصار. لأننا دائماً وأبداً نساعد الناس، ليساعدوا أنفسهم.



 1700-999-555

    faten.org