

التقرير السنوي

2023



بنك من لا بنك له
Bank of the Unbanked



2 0 2 3

المحتويات

02 المؤسسون

04 كلمة رئيس مجلس الإدارة

09 2023 في أرقام

20 الخدمات والمساهمة المجتمعية

45 الحوكمة والتطوير المؤسسي

64 القدرات التقنية

75 الجوائز

01 المقدمة

03 الرؤية والرسالة

06 كلمة المدير التنفيذي

10 الخطة الإستراتيجية

40 القدرات المالية

54 ملف العدد

68 التسويق والشراكات



المقدمة

استمر بنك الأمل للتمويل الأصغر طوال عقد ونصف في تحقيق نمواً متسقاً سريع الوتيرة صاغ خلالها إستراتيجيات واكبت تطلعات كل مرحلة من مراحل تطور البنك اثمرت في ترسيخ مكانة البنك كأعرق بنك للتمويل الأصغر في المنطقة العربية وشمال افريقيا وتجربة ملهمة افرزت مفاهيم جديدة في قطاع التمويل الأصغر في اليمن والمنطقة العربية .

واستكمالاً لسلسلة الإنجازات والنجاحات أطلق بنك الأمل للتمويل الأصغر خلال العام 2023 إستراتيجيته الثلاثية (2023-2025) برؤية مبتكرة ورسالة تنمية شاملة وقيم إنسانية ومجتمعية تمهد لصناعة تحولات تلبي الإحتياجات المتنامية للعملاء بطرق أكثر كفاءة وفعالية وإضفاء الفاعلية والإستدامة لخدمات البنك العالية والغير مالية عن طريق الابتكار والتحول الرقمي وزيادة القدرة على الوصول.

بدأ البنك خلال العام 2023 بتنفيذ خطته التشغيلية للعام الأول من عمر الخطة الإستراتيجية حيث واجه خلال تنفيذها مجموعة من التحديات تعامل معها البنك بقدر عالٍ من المسؤولية وبما تمليه عليه مكانته، بالمقابل شهد البنك نجاحات وإنجازات ترجمت ارقامها مدى الجهود التي بُذلت خلال العام 2023 والتي مثلت إمتداداً لنجاحات البنك طوال 15 عام، ويتطلع قادة البنك وكادره خلال العامين المقبلين (2024-2025) الى تحقيق الاهداف الإستراتيجيته التي تصب مجملها في مساندة الفئات الأكثر احتياجاً وتحقيق النمو المستدام.

المؤسسون

بنك الأمل للتمويل الأصفر أنشئ بالقانون الخاص رقم (23) الصادر سنة 2002م كأول بنك للتمويل الأصفر في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وتعد عملية إنشاء البنك تنويعاً لجهود الصندوق الاجتماعي للتنمية (SFD) وبرنامج الخليج العربي للتنمية (AGFUND) ومساهمة القطاع الخاص.

بدأ البنك بمزاولة نشاطه في يناير 2009م، وهو مؤسسة غير ربحية، يسعى إلى تقديم خدمات مالية وغير مالية مستدامة للأسر اليمنية ذات الدخل المحدود والمنخفض وخصوصاً أصحاب المشاريع الصغيرة والصغرى التي تدر دخلاً على ذويها. ويقدم خدمات مالية شاملة للفئات المستهدفة التي لا تتمكن من الحصول عليها من القطاع المصرفي. ويبلغ رأس مال البنك عند التأسيس مليار ريال .



رؤيتنا



تمكين مالي مبتكر لمجتمع منتج ومستدام .

قيمنا



رسالتنا



الإسهام الفعال في تنمية مشاريع مستدامة
عبر تقديم خدمات مالية وغير مالية شاملة
ومتكاملة تلبي احتياجات المجتمع مع التركيز
على الفئات المهمشة إقتصادياً ، بالإعتماد على
كادر مؤهل ، وتقنيات مبتكرة وشراكات
إستراتيجية، لنصبح مؤسسة رائدة ومستدامة
وفقاً لأفضل الممارسات العالمية .



الشفافية



الإلتزام



الإبتكار



التميز



النزاهة



المسؤولية
الاجتماعية



الثقة



م. عبد الله أحمد بقشان
رئيس مجلس الإدارة

بعد العام 2023 أولى المحطات الإستراتيجية لبنك الأمل للتمويل الأصغر والتي رسم مسارها ضمن خطته الإستراتيجية 2023-2025، وحافظ خلاله البنك على سلسلة نجاحاته السابقة بقدر عالٍ من المرونة التشغيلية التي ساعدت البنك على مواجهة كافة التغيرات والتحديات على المستويين المحلي والدولي وتمكن من الإستجابة لهذه التحديات والتركيز على تحقيق خطته الإستراتيجية لدعم التنمية الإقتصادية والإجتماعية في البلاد.

انصب تركيز البنك في العام 2023 على تحقيق أهدافه المرسومة من مجلس إدارته من خلال تعزيز الإقتصاد المحلي وتعزيز الحوكمة المالية وضمان الوصول المالي للمجتمعات النائية. ولتحقيق التمكين المستدام من خلال تطوير المنتجات الجديدة وإعادة ترتيب المنتجات القائمة إمتثالاً للتشريعات الجديدة وتوجيهات البنك المركزي اليمني، بالإضافة إلى تحسين العمليات الداخلية وتبسيط الإجراءات وتعزيز أسس الحوكمة والرقابة الداخلية.

ورغم ما تشهده المنطقة العربية من تحديات دائماً ما كانت تؤثر على حجم وطبيعة تدخلات المنظمات المانحة، إلا أن البنك مازال يحافظ على علاقته مع المانحين من خلال تقديم المشاريع الإنسانية عبر التحويلات الإجتماعية والتي أظهرت مؤشرات نمو متزايد في قيمة المساعدات النقدية، وبعد ذلك أداء استثنائياً للبنك في ظل تراجع حجم المساعدات المقدمة لليمن من الدول والمنظمات المانحة.

رغم التحديات ما زالت المكانة الدولية للبنك في أوجها في ظل حصوله خلال العام 2023 على 4 جوائز دولية خاصة في مجالات التكنولوجيا المالية باعتبارها أحد التوجهات الرئيسية لكافة المؤسسات المالية في العالم أجمع وتعد أحد أهم عناصر الخطة الاستراتيجية للبنك. لذا .. يسعدنا أن نقدم لكم التقرير السنوي للبنك للعام 2023 والذي يستعرض مبادرات وإنجازات البنك واسهاماته في تحقيق التمكين المالي المستدام لكافة شرائح المجتمع اليمني، كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل من كان له دور في هذه الإنجازات من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية للبنك وكافة موظفيه ووكلاءه وشركائه، ونسأل الله أن يوفقنا جميعاً لما فيه خير اليمن وتقدمه وإزدهاره.

أعضاء مجلس الإدارة



أ. عمر عبد الرحمن باجرش
نائب رئيس مجلس الإدارة
العضو المنتدب - ممثل القطاع الخاص



أ. عبد الوهاب الحكيم
عضو مجلس الإدارة
ممثل الصندوق الاجتماعي للتنمية



د. عبد الحميد الصيح
عضو مجلس الإدارة
ممثل الصندوق الاجتماعي للتنمية



د. ناصر بكر القحطاني
عضو مجلس الإدارة
ممثل الأئمة



أ. أمينة الحداد
عضو مجلس الإدارة
ممثل الصندوق الاجتماعي للتنمية



أ. محمد السليم
عضو مجلس الإدارة
ممثل الأئمة



أ. أحمد باعيسى
عضو مجلس الإدارة
ممثل الصندوق الاجتماعي للتنمية



أ. عادل بله
عضو مجلس الإدارة
ممثل الأئمة



أ. محمد صالح اللاعي
المدير العام التنفيذي

بدأ بنك الأمل للتمويل الأصغر عامه الإستراتيجي الأول 2023 برؤية جديدة وأهداف إستراتيجية، تشغيلية ومالية تصب جميعها في تحقيق التنمية المستدامة وتمكن المجتمع اليمني مالياً واقتصادياً ، ومع نهاية العام تمكن البنك من تحقيق مؤشرات أداء متميزة في ظل تغيرات السوق من ناحية التشريعات والمنافسة متعددة القطاعات ، وكذلك التغيرات الإقليمية التي ألقت بظلالها على الأعمال الإنسانية والتنمية الممولة من المانحين .

فعلى المستوى الإستراتيجي قام البنك بتنفيذ 21 مشروع إستراتيجي منبثق من الخطة الإستراتيجية 2023 - 2025 شملت كافة المحاور الإستراتيجية سواء تلك المتعلقة بتطوير الخدمات وتعزيز القدرات المالية والتقنية والمؤسسية، بالإضافة إلى تعزيز جوانب التسويق والشراكات المحلية والدولية .

على المستوى التشغيلي والمتمثل في مؤشرات الأداء التشغيلي والمالي التي حققها البنك على الرغم من التحديات الخارجية التي أثرت تشغيلياً ومالياً على القطاع المصرفي بشكل عام وعلى رأسها إصدار قانون منع التعاملات الربوية ، إلا إن الإدارة التنفيذية وبدعم مستمر من مجلس الإدارة تمكنت من الحد من اثارها السلبية من خلال إعادة تصميم منتجات التمويل وتنشيط خدمات الدفع الإلكتروني والتحويلات الإجتماعية والحوالات الداخلية والخارجية ، بالإضافة إلى إستمرار عمليات التطوير المؤسسي على كافة المستويات وأهمها الإطلاق التجريبي للنظام البنكي الجديد ، والذي سيسهم في فتح آفاق وأسواق جديدة مستقبلاً .

ولهذا .. فإن تقريرنا السنوي لهذا العام يلخص كل إنجازات البنك بهيكل جديد مبني على خمسة محاور وتحولات رئيسية خاصة بالخطة الإستراتيجية 2023 - 2025 تتمثل في الخدمات والمساهمة المجتمعية، القدرات المالية، الحوكمة والتطوير المؤسسي، القدرات التقنية، التسويق والشراكات ، مع تقديرنا الكبير للدعم والإستناد الدائم من مجلس إدارة البنك الذي مكنتنا من تحقيق كل ما انجزناه خلال العام 2023، وخالص تقديرنا لكافة موظفي البنك الذي لولا إخلاصهم وتفانيهم لما وصل البنك إلى هذا التميز المحلي والدولي.

الإدارة التنفيذية



من الركّام ،، ينبعث الأمل



2023 في أرقام

قيمة
التحويلات
الاجتماعية

187B
YR

عدد
التمويلات
الموزعة

16.8k

قيمة
التمويلات
الموزعة

5.2B
YR

حجم
المركز
المالي

72B
YR

قيمة
محفظه
الادخار

36B
YR

عدد
العمليات
المنفذه في
تطبيق بيس

1.3M

الوكلاء
الماليين
وغير
الماليين

6.6K

الفروع

17



الخطة الإستراتيجية 2025 - 2023

بدأ بنك الأمل للتمويل الأصفر في العام 2023 مرحلة جديدة في مسيرته التنموية من خلال خطته الإستراتيجية 2023-2025م، التي تستهدف تحقيق مجموعة من التحولات الإستراتيجية ليحافظ على مكانته في قيادة سوق التمويل الأصفر في اليمن. وقد اعتمد البنك في إعداد إستراتيجيته هذه على جملة من المرتكزات أهمها: الإستفادة من الخبرات المتراكمة لديه في التخطيط، ونهجه الريادي في سوق التمويل الأصفر، بالإضافة إلى الاسترشاد بالعديد من الممارسات المعتبرة في التخطيط الاستراتيجي لبنوك ومؤسسات مالية مماثلة، وأخيراً تطبيق نهج للتخطيط الإستراتيجي يتلاءم مع مستوي وتنوع أنشطة البنك وخصائصه المؤسسية.

وتضمن هذه الخطة بمحاورها المختلفة استعداد البنك للإستجابة للعديد من المتغيرات المحلية والدولية والتوجهات العالمية في انتهاج سياسات جديدة تؤثر إيجاباً بشكل مباشر على أنشطة البنك وعلاقاته المحلية والدولية وكانت تلك المحاور :



نحن في بنك الأمل نفخر بالمساهمة في بناء مستقبل مستدام ومزدهر، حيث ندعم بأفكارنا وخططنا أهداف التنمية المستدامة 2030



اعتمد في إعداد الخطة على برنامج عمل مزمّن شمل إشراك جميع مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام في إعداد الخطة بحسب الاختصاصات وطبيعة المهام لكل إدارة، وذلك وفق منهجية تخطيط واضحة شملت التالي: -

المنهجية

جرى اعتماد مدخل فكر انظر ارسم وفي إطاره تم:

◀ وضع قائمة التحديات والطموحات لثلاث سنوات قادمة، وتحليل الميزة التنافسية والثقافة المؤسسية للبنك.

◀ وضع التوجّه الاستراتيجي (رؤية ورسالة وقيم)

◀ التحليل الاستراتيجي، وتضمن: التحليل البيئي (SWOT) وتحليل (PESTEL)، تحليل مؤشرات الأداء وجميعها تمت من خلال تقسيم التحليل الى خمسة محاور والخروج بنتائج للتحليل وربطها جميعا على مستوى المحاور.

◀ وضع الأهداف الإستراتيجية وتحديد المستهدفات ومقارنتها مع نتائج التحليل ومن ثم تحديد التدخلات اللازمة (المشروعات).

◀ وضع مصفوفة الخطة الإستراتيجية وآلية المتابعة والتقييم والوثائق المكملة (خطة المخاطر، وخطة جذب الأموال، وخطة الدعم الفني).

◀ تنفيذ عدد من الورش واللقاءات لتعزيز التشاركية.

حوكمة التخطيط

تم حوكمة إعداد الخطة من خلال:

◀ وضع خطة لضبط مسار إعداد الخطة.

◀ اختيار فرق العمل وأدوارها والتي شملت (الإشراف والقيادة، فريق التخطيط، أربع فرق مساعدة، المستشار) لضمان المشاركة الواسعة في التخطيط.

◀ وضع سياسات ونماذج تخطيط شاملة ومترابطة لكل خطوات العمل والالتزام بها.



ضبط جودة التخطيط

اعتماد آلية ضبط جودة التخطيط شملت:

◀ الاتفاق على معايير الجودة : معيار شمول وتنوع التحليل، معيار التحقق عبر أدلة وحقائق (مؤشرات)، معيار الترابط بين التحليل والتخطيط والتأكد من أن كل هدف استراتيجي وتدخل تم وضعه يوجد له أساس في التحليل.

◀ وضع بطاقة لكل مشروع للتأكد من توفر البيانات الكافية لإمكانية تنفيذ المشروع والمخاطر المحتملة ومتطلبات تنفيذه.

◀ التحقق من أن المستهدفات التي تم وضعها عكست بمشاريع وأن نتائج تلك المشاريع ومخرجاتها ستتحقق تلك المستهدفات على الواقع خلال المدي الزمني المحدد.

لقيمة مضافة نوعية نوجه استراتيجيتنا الجديدة



رسالتنا

الإسهام الفعال في تنمية مشاريع مستدامة، عبر تقديم خدمات مالية وغير مالية شاملة ومتكاملة تلبي احتياجات المجتمع، مع التركيز على الفئات المهمشة اقتصادياً، بالاعتماد على كادر مؤهل، وتقنيات مبتكرة وشراكات استراتيجية، لنصبح مؤسسة رائدة ومستدامة وفقاً لأفضل الممارسات العالمية.

الإسهام الفعال

في تنمية مشاريع مستدامة

عبر تقديم خدمات مالية وغير مالية شاملة ومتكاملة

تلبي احتياجات المجتمع

بالاعتماد على كادر مؤهل

وتقنيات مبتكرة

وشراكات إستراتيجية

لنصبح مؤسسة رائدة ومستدامة

وفقاً لأفضل الممارسات العالمية

تحقيق تأثير ملموس في واقع المجتمع المستفيد.

التركيز على مشروعات ناجحة وقابلة للتطور وتحقيق منافع مستمرة، وذات أثر بيئي واقتصادي إيجابي.

خدمات مصرفية وخدمات تطوير أعمال شاملة لتحقيق التمكين الاقتصادي، تتكامل مع بعضها لتعزيز القيمة المضافة، ومتنوعة تغطي مختلف احتياجات المستفيدين وفي مكان واحد.

تعكس الخدمات المقدمة الاحتياجات المختلفة المالية وغير المالية للمجتمع وبحسب احتياجات كل فئة.

الاستعانة بكادر من ذوي القدرات عالية الكفاءة والعمل على تنمية وتطوير قدراته والحفاظ عليه.

الاهتمام بالتقنية في تقديم الخدمات بسهولة وسرعة وتحقيق قيمة مضافة.

العمل على إيجاد وتطوير علاقة تحالف قائمة على الاستفادة المتبادلة من قدرات الطرفين وتخدم أهدافهم المشتركة.

قيادة سوق التمويل الأصغر في اليمن وعلى مستوى الإقليم من خلال أفكار بناءة وممارسات مبتكرة تستفيد منها مختلف مؤسسات التمويل الأصغر، وامتلاك مقومات الاعتماد الذاتي للإستمرار في النمو والتطور في الأداء.

متابعة أفضل الممارسات في التمويل الأصغر ومجالات العمل المصرفي والإجتماعي والاستفادة منها ليس بمواكبتها فحسب بل بتجاوز ذلك إلى تطويرها واستخراج قيمة مضافة منها عند الممارسة.

الغايات الإستراتيجية



التحولات والقيمة المضافة التي تستهدفها إستراتيجية البنك

2023-2025م

تستهدف إستراتيجية بنك الأمل تحقيق قيم مضافة في إطار سبع تحولات رئيسية تتمحور حول رؤية البنك وذلك كما يلي:

01 خدمات مبتكرة تسهم بفاعلية في التنمية المستدامة

تنفيذ مشاريع لتمكين الإقتصادي في مجال الصيرفة الخضراء إلى جانب تحديث وتطوير خدمات مالية وغير مالية صديقة للبيئة، والتوجه لدعم الأنشطة الريفيه بما يساهم في المحافظة على البيئة.

02 التحول الرقمي

تحقيق ميزة تنافسية للبنك ممثلة في التحول الرقمي لخدمات البنك وعملياته التشغيلية والانتقال إلى نظام بنكي جديد يتواءم مع تطور وتوسع أنشطة البنك.

03 المساهمة في التعافي الاقتصادي وإعادة الإعمار

إبراز مساهمة البنك في الجهود المحلية والدولية الرامية إلى إعادة إعمار اليمن من خلال تنفيذ مشاريع التمكين والتعافي الاقتصادي، والمساهمة في تقديم حزمة خدمات اجتماعية وإنسانية ذات أثر مباشر في تحسين الظروف الإقتصادية والمعيشية للمجتمع اليمني.

04 تكامل الشراكات

عقد شراكات محلية ودولية لتنفيذ المشاريع التنموية والاقتصادية، وبناء الشراكات لتطوير الخدمات المالية وغير المالية وتعزيز البناء المؤسسي للبنك.

05 تحسين مستوى النفاذ إلى العملاء

تحسين جودة الخدمات وتحقيق مستوى جيد من الوصول إلى العملاء عبر الفروع والمكاتب الجديدة في المناطق ذات الكثافة السكانية العالية، وتوسيع شبكة وكلاء البنك ونقاط البيع لإيصال خدمات البنك إلى جميع المحافظات اليمنية، وتعزيز آليات البحوث والتطوير واتباع أساليب تسويقية حديثة للوصول إلى شريحة أكبر وأكثر تنوعاً من العملاء.

06 تعزيز الاستدامة المالية

تعزيز القدرات المالية وتحقيق الإستفادة المثلى منها لضمان نمو المركز المالي والمحافظة على وضع نقدي تنافسي، بالإضافة إلى تعزيز قدرات الفروع للوصول إلى الإستدامة التشغيلية من نشاطها الأساسي، وتوسيع شبكة البنوك المراسلة.

07 بيئة إدارية ممكنة للأداء

توفير مقومات مؤسسية نوعية تدعم تحقيق مستويات عالية من الأداء من خلال الإستثمار في تدريب وتأهيل كوادر البنك وتحسين عمليات المتابعة والتقييم وبناء منظومة متكاملة ومتطورة للبحث والتطوير، وتطوير مراكز المعلومات الرئيسية والإحتياطية الجديدة، ورفع مستوى الإستجابة للتعامل مع المخاطر، بالإضافة إلى استكمال وتطوير سياسات العمل الداخلية وتبني معايير الجودة المؤسسية.

أهم المستهدفات الإستراتيجية للبنك 2023-2025م

تضمنت الخطة العديد من مؤشرات الأداء والمستهدفات التشغيلية والمؤسسية والمالية التي يسعى البنك لتحقيقها خلال فترة الخطة، ويتضمن الشكل التالي أهم المستهدفات الإستراتيجية التي ستشكل القيمة المضافة التي ينشدها البنك من الخطة الإستراتيجية 2023-2025:

2.5M عدد الحوالات	1B (\$) تحويلات إجتماعية موزعة	63M (\$) قيمة محفظة الادخار	21M (\$) قيمة المحفظة النشطة	71M (\$) قيمة التمويلات الموزعة	50K عدد التمويلات الموزعة
18 فرع/مكتب/نقطة خدمة جديدة	7 خدمات مالية جديدة	30% نسبة التمويلات الريفيّة	6K خطاب ضمان	80% نسبة وكلاء البنك من الصرافين المرخصين	150K حساب إلكتروني نشط
100% الانتقال لنظام بنكي متكامل	46 الشراكات المحلية والدولية	25M (\$) حجم دعم المانحين	مشروع 9 تمكين إقتصادي	6 بنوك مراسلة	20K وكيل / نقطة بيع
100% تغطية المحافظات بخدمات البنك	30% الحصة السوقية في قطاع التمويل الأصغر	156M (\$) حجم المركز المالي	200K فرصة عمل	شهر 9 التقييم التقني والجودة (ISO)	70% التحول الرقمي لخدمات البنك



إن الإهتمام بالبيئة والتنمية المستدامة، تعد من الأبعاد الرئيسية لمسؤولية بنك الأمل البيئية والاجتماعية، حيث يتم التأكيد على أهمية هذا الالتزام في رؤية ورسالة، وقيم بنك الأمل؛ وفي السياسات واللوائح التي توجه طريقة عمل البنك.

المصدر / دليل السياسات البيئية - بنك الأمل للتمويل الأصغر

الخدمات والمساهمة المجتمعية

تعاقبت الخطط الإستراتيجية التي حقق البنك من خلالها نجاحات وإنجازات متتالية صبت جميع أهدافها في تحقيق تقدم في تمكين المجتمع وتنمية وبناء القدرات، فأفضت الى صناعة أمل جديد لرواد اعمال ومستفيدين من خلال باقة من الخدمات العالية وغير العالية، وفي ذات السياق ومن منطلق رسالة البنك الإنسانية والمجتمعية صاغ البنك خطته الإستراتيجية الثلاثية (2023-2025) التي تهدف في مجملها الى دعم وتمويل المشاريع وتعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي واستيعاب احتياجات المجتمع المتغيرة وتلبيتها بالإضافة الى الحفاظ على ريادة البنك كمؤسسة تمويل تحمل رسالة مجتمعية لها قيمة.



بنك من لا بنك له
Bank of the Unbanked





التمويل

01

استمراراً لصناعة الأمل نسعى لتمكين عملائنا وتبني طموحاتهم لمجتمع منتج ومستدام

على مدى عقد ونصف سعى البنك ليشكل علامة فارقة في قطاع التمويل الأصغر ، من خلال توجيه خدماته لشريحة واسعة من المجتمع اليمني ممن يروا ان ما يحجب عن احلامهم النور هو الفقر المادي بالرغم من ثرائهم المعرفي وطموحهم اللامحدود وشففهم في اثبات وجودهم ومحاربة فقرهم سعياً وراء سبل للعيش الكريم لهم ولأسرهم ، لذلك سعى البنك خلال العام 2023 لإستهداف عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين في سبيل توسيع المحفظة التمويلية النشطة حيث تم خلال الربع الأول من العام 2023م صرف 2,968 تمويل بقيمة تجاوزت 2 مليار ريال استفاد منها 2,297 عميل ، ومع صدور قانون منع التعاملات الربوية أواخر شهر مارس 2023 تراجعت مؤشرات التمويل بسبب توقف العمل بمنتج المراهبة الذي كان يشكل المنتج الرئيسي من منتجات البنك التمويلية، إلى أن تم مراجعة وتعديل كافة صيغ التمويل المستخدمة لتتوافق مع القانون الجديد و تطوير ادلة ونماذج وعقود صيغ التمويل الجديدة وتطوير صيغ التمويل الإسلامية الجديدة في النظام البنكي حيث عمل البنك على اطلاق منتج المساومة وتجهيز منتجين جديدين للإطلاق في العام 2024، ومع نهاية العام 2023 تم صرف 16,777 تمويل بقيمة 5.2 مليار ريال يمني استفاد منها 9,280 عميل.

قيمة	عدد	المحافظة
543,457,500	1,725	اب
627,647,922	3,056	الحديدة
1,535,457,250	2,843	امانه العاصمة
411,300,260	1,809	تعز
459,874,335	2,617	حجة
154,014,850	539	حضرموت
334,184,410	1,438	ذمار
123,737,050	1,070	عدن
926,029,497	1,252	عمران
119,129,169	428	مأرب
5,234,832,243	16,777	الإجمالي الكلي

16,777

عدد التمويلات

5,2 مليار ريال

قيمة التمويلات

9,280

عدد العملاء



2,360

279,8

مليون ريال



14,417

4,9

مليار ريال



قصة نجاح

ألفاف

حلم إمتلاك معمل الخياطة تحول إلى حقيقة

ألفاف خياطة موهوبة لطالما حلمت بأن يصبح لديها معمل للخياطة ولكنها تفتقر الى الدعم المالي لتحويل حلمها الى حقيقة لا سيما في ظل الوضع الإقتصادي المتردي الذي يحول دون تحقيق حلمها والذي عصف بأحلام الكثيرين من أمثالها، لم يفقد ألفاف الفقر شغفها تجاه تحقيق حلمها كانت تبحث باستمرار عن وسيلة ليرى حلمها النور إلى ان أرشدها أحدهم لأخذ تمويل من بنك الأمل وهنا اتجهت الطاف والأمل يكسو توقعاتها الى بنك الأمل - فرع شارع تعز لطلب تمويل وبعد الموافقة على طلبها تم تمويلها بمبلغ 200,000 ريال لتبدأ رحلتها في خياطة الملابس وتسويقها ونتيجة زيادة الطلب تقدمت الطاف بطلب تمويل آخر وتم تمويلها بمبلغ 500,000 ريال مكنها من توسيع عملها وتوظيف 3 عمال لإستيعاب تزايد الطلب على الملابس، الطاف اليوم تدير معملها الذي يضم عمال تشعر بأن إصرارها وشغفها وتبني البنك لتمويلها سبب في انتشال هؤلاء من البطالة وتنظر إلى المستقبل بأمل وطموح بعد رحلة تحقيق حلمها، لا تتمتع الطاف بالاستقلال المالي فحسب بل تعد أيضاً نموذجاً يحتذى به لرائدات الأعمال الطموحات في المجتمع اليمني.

نحرص على تصميم منتجات وخدمات تراعي الاحتياجات وتحقق قيمة مضافة وتهتم باستخدام التقنية على أفضل المستويات.

من منطلق حرص البنك على التحسين المستمر وتنويع خدماته المصرفية المقدمة لقطاع التمويل الأصغر وصغار المقاولين بصورة تتلاءم واحتياجاتهم، بذلت جهود نوعية وتطويرات مدروسة أفقت إلى تحقيق نمو كبير في مؤشر خطابات الضمان الصفري، حيث تمكن البنك هذا العام من إصدار 2,046 خطاب ضمان بمبلغ 4.5 مليار ريال محققا نسبة نمو % 277 عن العام 2022م، وبعملية مؤتمته بالكامل تهدف الى تسهيل إجراءات الحصول على الخدمة، وإسهاماً من البنك في نمو وتوسع مشاريع العملاء قام بإطلاق خدمة خطابات الضمان الصفري الإلكترونية التي مثلت خدمة نوعية يتم إصدارها لأول مرة في المنطقة إلكترونياً لتمكين صغار المقاولين خاصة في المناطق الريفية من الدخول في المناقصات الخاصة بمشاريع المقاولات الصغيرة واللجان المجتمعية في المناطق الريفية التي يصعب فيها توفير الخدمات المالية نتيجة تشتت الجغرافي وصعوبة الوصول وضعف البنية التحتية.

02

خطابات الضمان الصفري



توسيع قاعدة عملائنا

رفع القيمة التنافسية في
سوق الضمانات المصدرة

تفعيل خدمة
خطابات الضمان الإلكترونية

01 الإنجازات

02

03



الادخار

03

ملتزمون بوضع أسس متينة للشمول المالي المتوائم مع كافة شرائح المجتمع اليمني.

يوفر بنك الأمل حزمة من منتجات الادخار مصممة لتلبية إحتياجات العملاء وبما يعكس سعي البنك المستمر والمتنامي لتعزيز الشمول المالي في المجتمع اليمني، حيث يفخر البنك بتحقيقه السابق في ضم شريحة الفقراء وذوي الدخل المحدود للتمتع بمزايا الحسابات البنكية والمساهمة في تمويل أقرانهم من أصحاب المشاريع الصغيرة والصغرى، في خطوة عملت على إسقاط شروط الادخار الانتقائية التي تبناها البنوك التقليدية وتبني ثقافة الادخار للجميع تعزيزاً لتحقيق الوصول المالي للفقراء من خلال ربطهم بالقطاع المصرفي. ويكون بذلك قد أسس منهجية "الفقير يمول الفقير" حيث ساهم في خلق مفهوم مصرفي جديد هدفه مشاركة جميع فئات المجتمع اليمني في دفع عجلة النمو الاقتصادي بطريقة غير مباشرة.

وإنطلاقاً من التزام البنك بتقديم أفضل الخدمات المالية لعملائه وسعيه الدؤوب للإرتقاء بجودة خدمة الادخار لتطوير القطاع المالي من جهة وتحقيق الشمول المالي من جهة أخرى قام البنك بتوفير حسابات ادخارية متنوعة موجهة للجنسين ولشرائح عمرية مختلفة بالإضافة إلى الشركات والمنظمات، ولأجل قصيرة وطويلة وبمختلف العملات، وبلغت الأرقام شهدت محفظة الادخار للعام 2023 نمواً بنسبة 87% لتصل حجم محفظة الادخار إلى 36 مليار ريال مقارنة بـ 20 مليار ريال في العام 2022، في حين أن الأرقام تعكس النمو المتميز الذي حققناه فان هدفنا هو الإستمرار حيث تعاظمت مسؤولية البنك كونه أصبح محطة ائمه لودائع قاعدة عريضة من العملاء الأمر الذي حفز البنك لتسخير طاقاته وإمكانياته لإضفاء ميزات وتسهيلات تجعله اهلاً لهذه الثقة.

الرصيد

31,514,792,324
729,234,122
3,513,141,212
149,010,000
35,906,177,657 ريال

جهات

2,000

32,5 مليار ريال

عدد الحسابات

96,764
55,585
390
9
152,748

اناث

55,688

642 مليون ريال

نوع الحسابات

الحسابات الجارية
حسابات الادخار
حسابات الودائع
صناديق الإستثمار
الاجمالي

ذكور

95,060

2,7 مليار ريال

واكبنا النمو الكبير في قطاع التحويلات العالية بآليات تحويل مرنة وسريعة وآمنة محلياً ودولياً

04

الحوالات
الداخلية
والخارجية

في إطار مساعي البنك في توفير خدمات مدفوعات متميزة لعملائه، ضاعف البنك جهوده خلال العام 2023 لتهيئة الظروف الكفيلة بتوسيع خدمة الحوالات الداخلية وتقديمها للعملاء بجودة عالية وبما يتوافق مع القوانين والتشريعات الخاصة بخدمات الحوالات الداخلية والخارجية. وقد حشد البنك طاقته لتعزيز حصته في سوق الحوالات الداخلية والخارجية منذ بداية العام 2023م على اعتبار أن الخدمة ستمثل أحد مصادر تعزيز الدخل في ظل المتغيرات الاقتصادية والقانونية القائمة، التي ساهمت بدورها في تحقيق هذا النمو حيث عمل البنك خلال الفترة على:

01 تطوير نظام الأمل إكسبرس الذي يتوافق مع متطلبات سوق الحوالات وبشكل ينافس أنظمة شركات الصرافة في اليمن.

02 تدشين خدمة حوالات وشبكة الأمل إكسبرس.

03 توسيع شبكة وكلاء البنك التي بلغت 6,668 وكيل مالي وغير مالي.

04 التعاقد مع الجهات والشركات على صرف مرتباتهم ومستحقاتهم عبر خدمة الأمل إكسبرس.

05 الربط مع أشهر شركات التحويل العالمية (Western Union - SHIFT - UPT - SWIFT - شركة العلاونة للصرافة الأردن).

06 فتح نوافذ في فروع البنك للعمل خلال الفترة المسائية لخدمة العملاء خارج أوقات الدوام الرسمي.

الأمل
Express

المنجز خلال العام 2023

الحوالات الداخلية

الحوالات الخارجية

عدد الوكلاء الماليين - تراكمي

عدد الوكلاء غير الماليين - تراكمي

عدد الجهات المصدرة للحوالات الفردية

عدد

1,494,897

3,215

4354

2314

35





التحويلات الاجتماعية

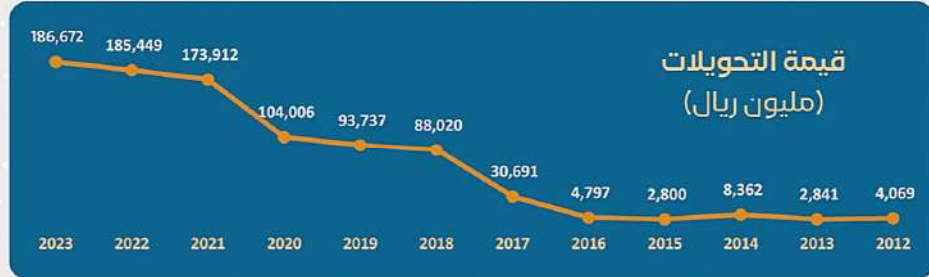
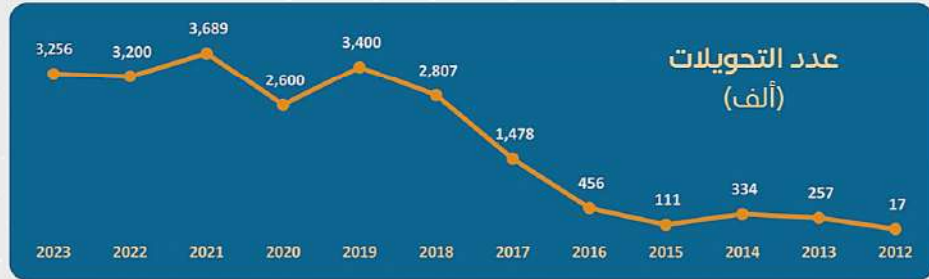
05

سخرنا كافة
إمكاناتنا لضمان
راحة وأمان وكرامة
المستفيدين
إنطلاقاً من قيم
البنك ورسالته.

مواقع الصرف لإستلام مستحققاتهم عبر الفروع او الوكلاء او مواقع الصرف، وفي ذات السياق تتولى فرق الصرف الميداني القيام بإيصال المستحقات للمستفيدين الذين تبعد تجمعاتهم السكنية عن مراكز الصرف الثابتة وكذلك للذين حالت ظروفهم دون إستلام مستحققاتهم سواء من ذوي الإحتياجات الخاصة أو المسنين أو النساء الحوامل ، حيث اجتازت فرق الصرف الطرق الوعرة وقطعت المسافات البعيدة واخترقت مناطق غير آمنة في سبيل إيصال المستحقات إيماناً برسالة البنك الإنسانية التي تتطلب كل تلك الجهود وأكثر.

ولأن البنك أهّل لتحقيق سبق في إضفاء قيمة مضافة للخدمة أحرز تقدماً ملموساً في رقمته الخدمة من خلال صرف التحويلات الاجتماعية عبر خدمة النقود الإلكترونية "بيس" في خطوة من شأنها ترجمة مساعي البنك لتعزيز الشمول المالي الرامي لنشر الثقافة الرقمية في جميع أوساط المجتمع بدون استثناء.

وقد تمكن البنك خلال العام 2023 من توزيع 3,256,420 حوالاة بقيمة 186.6 مليار ريال



في الوقت الذي انحصر فيه دور المؤسسات المالية على مبدأ تعظيم الربح تبنى بنك الأمل مفهوماً جديداً يصب في خدمة رسالته المجتمعية يهدف الى تخفيف معاناة الأسر الأشد فقراً من خلال قيامه بدور مسؤول وهام في إيصال المساعدات النقدية التي يقدمها المانحين والمنظمات الدولية والمحلية للمستفيدين الذين تستهدفهم برامجهم الانسانية، ولأن بنك الأمل أول بنك في اليمن لامس شريحة الفقراء وتفهم إحتياجاتهم وطوع خدماته المصرفية لتلائم هذه الإحتياجات فقد أصبح البنك الوجهة المحورية والأمنة لإيصال المستحقات الى المستفيدين من هذه الشريحة، حيث كان لإنشار البنك في كافة مناطق الجمهورية أثراً كبيراً في تيسير وصول المستفيدين الى

نواكب التطورات التقنية الحديثة لتقديم خدمات مصرفية رقمية تجعل حياة عملائنا أسهل من أي وقت مضى.

06

خدمة النقود الإلكترونية "بيس"



شهد البنك خلال العام 2023 تطورات ملموسة في خدمة النقود الإلكترونية "بيس" ويأتي هذا الإنجاز في إطار جهود البنك نحو تنفيذ إستراتيجيته في التحول الرقمي ودعم الشمول المالي عبر محفظة "بيس" كنافذة رقمية لخدماته المصرفية التي يقدمها البنك لعملائه إسهاماً في تمكين كافة شرائح المجتمع من الوصول الى مختلف الخدمات المالية التي تلبي احتياجاتهم بأقل التكاليف وفي الوقت المناسب وبالسرية المطلوبة حيث لم يعد الريف عائقاً أمام ان يحظى ساكنيه بتجربة مصرفية لائقة فضلاً عن النساء اللواتي تمثلن 25% من عملاء المحفظة وبالمطلق أصبح بمقدور عملاء البنك دون إستثناء إدارة أموالهم والتحكم في نفقاتهم حيث أماكن تواجدهم عبر فروع البنك ووكلاءه الماليين وغير الماليين. وقد أثمرت تلك الجهود عن نمو ملحوظ في عدد العمليات المنفذة خلال العام 2023

مسجلة أكثر من 1.3 مليون عملية بقيمة إجمالية بلغت 111 مليار ريال وصاحب ذلك نمواً في عدد العملاء حيث بلغت عدد الحسابات الإلكترونية الى 169,582 حساب.

1.3 M

عدد العمليات
المنفذة 2023

2023

169,582
111,550,808,439 YR
6,668
9,772

المؤشر

عدد الحسابات
قيمة العمليات
عدد الوكلاء
عدد نقاط البيع

أهم الإنجازات في
توسيع نشاط خدمة
النقود الإلكترونية
PYes

تدشين منتج خطابات
الضمان الإلكترونية عبر
خدمة بيس لصغار
المقاولين لتوسيع وصول
الخدمة لكافة المناطق
وتعزيز الشمول المالي.

إضافة خدمة ارسال
الحوالات الجماعية وسداد
الفواتير الجماعية عبر
التطبيق للجها
والشركات.

التوسع في تقديم منتج
التمويل الإلكتروني عبر
صرف تمويلات لعدد
13,590 تمويل حتى نهاية
شهر ديسمبر من العام
2023م.

التوسع في نقاط البيع
الخاصة بخدمة بيس لتصل
إلى أكثر من 9,772
نقطة بيع.

إضافة خدمات فتح
الحساب بشكل آلي عبر
التطبيق لتوسيع الشمول
المالي.

الربط مع مقسم البنك
المركزي اليمني الخاص
بالمحافظ الإلكترونية لربط
الخدمة مع كافة الخدمات
الإلكترونية الأخرى.

إن إمتلاك البنك لسجل حافل من الإسهامات في مجال المسؤولية المجتمعية كان لافتاً لانتباه العائدين الذين وجدوا من بنك الامل قناة مناسبة وموثوقة لتقديم الخدمة العالية للأسر الفقيرة سواء في الريف او الحضر، ولخبرته الممتدة لأكثر من عقد ونصف في مجال مشاريع التمكين الإقتصادي وتحقيقه انتشاراً واسعاً على إمتداد الجمهورية اليمنية فكان وما زال الأقرب إلى تلمس حاجات الفقراء والأدنى بمواطن تركزهم.

15 عام

من الثقة المتبادلة مع
شركاء العمل الإنساني
والتنموي.

مشاريع
التمكين الإقتصادي
شراكة وتمكين لمستقبل مستدام

< 01



المشروع الطارئ للوصول إلى الطاقة في اليمن

في إطار ترجمة مساعي البنك لتحسين سبل العيش المستدامة من خلال تحسين فرص وصول الفقراء المحرومين الى الطاقة وتمويل من مكتب الأمم المتحدة للمشاريع UNOPS قام البنك بتنفيذ مشروع يهدف الى توفير وحدات إنارة منزلية بجودة عالية تعمل بالطاقة الشمسية للأسر الفقيرة في المناطق الريفية والنائية وشبه الحضرية والتي تفتقر الى الطاقة سواء تلك الأسر التي لا تملك منظومات طاقة شمسية او تلك التي تعتمد على الأساليب التقليدية في الإنارة مثل الجازولين وغيرها من الوسائل الأخرى التي تضر بالصحة والبيئة ، او تلك الأسر التي تمتلك منظومات صغيرة لا تغطي احتياجاتها ضمن المناطق والمديريات المستهدفة، واستكمالاً للمرحلتين الرابعة والخامسة تم الاتفاق على توزيع 100,000 وحدة إنارة في جميع محافظات الجمهورية اليمنية خلال العام (2023-2024-2025)، وتتقاطع كل تلك الجهود المشتركة في دعم تحقيق الهدف السابع من اهداف التنمية المستدامة (الطاقة النظيفة والميسورة التكلفة) .

< 02



مشروع ريادة الأعمال الشبابية والشمول المالي

امتدادا للنجاح المحقق في المرحلة الأولى للمشروع ، تم توقيع إتفاقية المرحلة الثانية من المشروع للثلاث السنوات 2023-2024-2025 بإجمالي مبلغ 8,959,000 يورو لعدد 17,918 مستفيد ما يسهم في توفير 54,880 فرصة عمل ، وتم تمويل المرحلة الثانية من قبل الإتحاد الأوروبي ومنظمة صلتك وأجفند لتقديم منح مالية وتدريبية للشباب من أصحاب المشاريع المتضررة بشكل كلي او جزئي من الحرب لمساعدتهم في استعادة أنشطتهم وإنعاش مصادر الدخل لهم ولذويهم في خطوة من شأنها دعم جهود التخفيف من حدة الفقر والذي يأتي في سياق دعم برامج سبل المعيشة وخلق فرص عمل مدرة للدخل للشباب والمرأة .

قصة نجاح



برديس ..

طموحها أكبر من التحديات

برديس شابة شغوفة تبلغ من العمر 35 سنة، ولدت في بيئة منفصلة اجتماعياً يسودها الفقر ومحدودية الفرص، واجهت العديد من العقبات منذ سن مبكرة. ومع إصرارها الدائم للنجاح تجاوزت هذه الحواجز ورفضت ترك قيود ظروفها تحدد مستقبلها.

برديس هي إحدى المستفيدات من مكون التمكين الإقتصادي ضمن مشروع النموذج المتكامل للدعم والتمكين الاجتماعي والإقتصادي الذي نفذته مؤسسة الأمل للتدريب وريادة الأعمال (ريادة) بتمويل من منظمة اليونسف لتنمية قدرات المستفيدين عبر برنامج بناء قدرات متكامل يتكون من المهارات الحياتية، التعليم المالي، ريادة الأعمال. من خلال المشروع استطاعت برديس تغيير ذاتها، استطاعت اكتشاف مهاراتها وتطويرها، استطاعت التعرف على القدرات التي تمتلكها وبالتالي قامت بتوظيفها لإختيار أفضل فكرة مشروع مستقبلية لها تقنيات منه هي واسرتها. أصبح المشروع حافزاً لتحولها، فقد أبدت تعطشاً للتغيير والتعلم، إيماناً ثابتاً منها بقدراتها في تمكين مجتمعها، أسست مشروعها الصغير من الصفر بأبسط الأشياء والإمكانات حيث قالت (مشوار الألف ميل يبدأ بخطوة).

كانت تشعر برديس أن حياتها بلا هدف ولا معنى لكنها الآن تشعر بأنها إنسانة عزيزة ولديها ثقة عالية في نفسها، وذلك بعد أن امتلكت مهارات كثيرة مكنتها من تأسيس مشروعها الصغير ولو بأبسط الإمكانيات وإدارته وتطويره بشكل صحيح، لتساهم في رسم مستقبل أفضل لها ولأسرتها كي تعيش حياة كريمة.

تسهم الخدمات غير المالية في دعم مساعي البنك في التمكين الإقتصادي وتحقيق الشمول المالي وإحداث تأثير ملموس لعملائنا.



مؤسسة الأمل للتدريب وريادة الأعمال

في إطار مساهمة البنك المجتمعية والعمل بالارتقاء بمتطلبات معايير التمويل المقدم للعملاء يقدم بنك الامل عبر مؤسسة الأمل للتدريب وريادة الأعمال (ريادة) خدمات تطوير الأعمال غير المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة ورواد الأعمال، من خلال التركيز المسؤول والواعي على التأثيرات غير المالية لتحقيق النمو المستدام وتعمل ريادة بشكل إستباقي على إزالة الحواجز التي تحول دون نجاح مشاريع رواد الأعمال الجدد حيث تعمل على بناء مهاراتهم وتمكنهم من إجراء أبحاث السوق ودراسة الجدوى وترويج المنتجات وإدارة عملياتهم المالية، متخطين بذلك ما يعترض نجاح مشاريع العملاء في سبيل صياغة وجه آخر للتمويل يعكس إمتداد دور البنك عبر ريادة الى خلق قيمة مضافة للخدمات المالية المقدمة لهم. وتجاوزت ريادة حدود التدريب والتأهيل وتطوير القدرات إلى إحتضان مشاريع رواد ورائدات الأعمال في حاضنة الاعمال "الأمل هب" المجهزة بالخدمات المتكاملة والخيارات المتعددة التي تخدم المشاريع الريادية حيث شملت التدريب، والإستشارات المالية، والقانونية، والتسويقية. والارشاد، وكانت مؤشرات العام 2023 م :

36

المشاركين في حاضنة
الأعمال

500

مشارك في الأمسيات

45%

نسبة النساء

3

اتفاقيات موقعة

90

متدرب مؤهل

50

أمسية تدريبية

7,500

متدرب

قصة نجاح

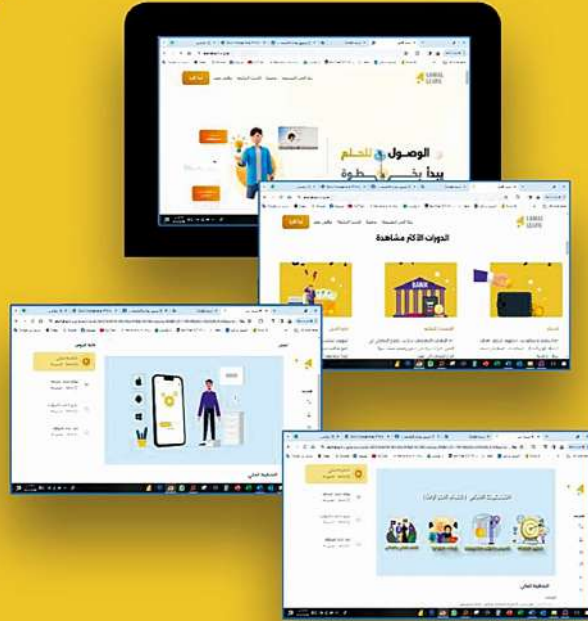


محمد حسن ..

منصة التعليم الإلكتروني أنقذت مشروعه

محمد حسن شاب طموح عانى من وطأة الأزمات الاقتصادية المتلاحقة على البلاد، وتأثرت بقاتته نتيجة لذلك لكنه لم يستسلم استمر محمد بالعمل في بقاتته التي أصبحت مصدر دخله الوحيد وكان يلاحظ أن ضعف مهاراته في إدارة مصروفاته وإيراداته معضله حالت دون تطور مشروعه فضلاً عن ضعف إقبال الزبائن على بقاتته، إلى أن وصلت إليه رسالة إلى هاتفه من أحد أصدقائه كانت هي نافذة الأمل التي ينتظرها، وهي عبارة عن رابط التسجيل في منصة الأمل تعلم، ولم يضع محمد الوقت وسارع بالتسجيل في المنصة وحضر عدة دورات في الشمول المالي وإدارة الديون وأساسيات الادخار، ما زاد من وعيه في أساليب إدارة مشروعه وإدارة التدفقات النقدية لبقائه، وبعد اجتيازه التدريب على المنصة حصل محمد على تمويل إلكتروني كمصدر دخل إضافي أسهم في زيادة دخله نتيجة زيادة مستوى الإقبال لبقائه، بعد الاستقرار المالي الذي حظي به محمد وزيادة دخله فكر محمد بعقلية رائد الأعمال الطموح فقام بزراعة الطماطم على قطعة أرض يملكها بعد أن كان فقير العائق الوحيد في إستغلالها والاستفادة من خيراتها ولإزالة محمد يطمح لتحقيق أحلامه بعد أن أصبح يتمتع بوعي وإستقرار مالي يمكنه من المضي قدماً نحو تحقيق أحلامه بلا هوادة.

منصة Al-Amal Learn التعليمية



هي منصة ويب تعليمية متخصصة بالتعليم المالي وريادة الأعمال، تقدم مجموعة واسعة من الدورات التدريبية والتعليمية المقروعة والمرئية في مجالات ومواضيع متعلقة بالتعامل مع الأموال وإدارة الديون والخدمات المصرفية، بالإضافة إلى المهارات الحياتية وريادة الأعمال، ويستطيع المشترك من خلالها الوصول إلى التمويل الإلكتروني والخدمات المصرفية الأخرى التي يقدمها البنك لبدء مشاريعهم الخاصة أو توسيع أعمالهم.

اهداف المنصة

محتويات منصة الأمل

- الشمول المالي
- الخدمات البنكية
- المهارات الحياتية
- ريادة الأعمال
- الإستشارات والإرشاد والتوجيه
(المالية - التسويق - القانون - الإستراتيجية
- دراسة الرؤية - خطط العمل)

تعزيز الوصول إلى الخدمات
المالية عبر الهاتف المحمول.

تعزيز مفهوم التعلم الذاتي.

بناء قدرات الشباب وتمكينهم في مجال
ريادة الأعمال وإدارة المشاريع الصغيرة.

تعزيز المهارات الحياتية
والشخصية للشباب ورواد الأعمال.

تحسين القدرة على التخطيط
المالي.

تعزيز قدرات الشباب في خلق
فرص عمل.

زيادة الوعي بالتمويلات والخدمات
المصرفية المقدمة عبر بنك الأمل.

الأداء الاجتماعي

طوع البنك منذ نشأته كافة خطته الإستراتيجية لخدمة رسالته المجتمعية إنطلاقاً من إيمانه بوجوب التوازن بين الأداء الإقتصادي والاجتماعي حيث سخر كافة إمكانياته لتقديم خدمات إجتماعية تكاملية مالية وغير مالية بهدف إفساح المجال أمام أشد الفئات ضعفاً وتهميشاً في المجتمع للمشاركة في التنمية من خلال تمكينهم إقتصادياً واجتماعياً بالطريقة التي تلبي حاجتهم لتوفير حياة كريمة لهم ولذويهم إيماناً منه بأن التنمية الشاملة تبدأ بتحقيق العدالة الاجتماعية وتكافؤ الفرص.



01 التركيز على المرأة

يؤمن البنك ان المرأة اليمنية نموذجاً يستحق ان يبذل في سبيل تمكينها ودعمها كافة الجهود الممكنة وفي هذا الإطار وجه البنك رؤيته ورسالته منذ نشأته على تبني العديد من مشاريع التنمية للمرأة الناشطة اقتصادياً سواء في الريف أو الحضر الذي يقف الفقر حائلاً أمام تحقيق تطلعاتها فضلاً عن جعلها كياناً مستقلاً مالياً يسهم بطريقة او بأخرى في رفع مستوى المعيشة لها ولذويها على حد سواء، وفيما يلي مؤشرات إستهداف المرأة خلال العام 2023 م :



02 التركيز على الشباب

يدرك بنك الأمل بان الشباب قادة التحول وشركاء الإعمار وأهم أداة تنموية تنهض بها الشعوب وفي هذا الإطار وإنثاقاً من مسؤوليته الاجتماعية حمل البنك على عاتقه مسؤولية تمكين الشباب اجتماعياً واقتصادياً فسخر خطته الاستراتيجية لدعمهم وتحفيزهم من خلال تبني تمويل مشاريعهم وتدريبهم وإرشادهم بالتعاون المشترك والمثمر مع المانحين الذين تتقاطع برامجهم وأنشطتهم مع رسالته وهدفه، وتبذل كل تلك الجهود في سبيل توجيه طاقاتهم وإحتضان شغفهم والمشاركة في تحقيق طموحاتهم وتحويلهم الى رواد أعمال يسهموا بطريقة او بأخرى في دعم جهود اليمن للحاق بركب التنمية المستدامة، وفيما يلي مؤشرات إستهداف الشباب خلال العام 2023 م :





03 اللاجئين والنازحين المتضررين من الحرب

ألقت الحرب في اليمن بظلالها على الفئات الأشد ضعفاً في المجتمع، لاسيما فئتي النازحين واللاجئين والتي ضاعفت من حجم معاناتهم حيث تجاوز اعداد النازحين 4,5 مليون نازح بحسب تقرير صندوق الأمم المتحدة الإنساني لعام 2022م الأمر الذي جعل من بنك الأمل يخطو خطوات متقدمة لتخفيف وطأة الحرب على هذه الفئات في إطار مسؤوليته المجتمعية من خلال تبني تقديم المساعدات النقدية الإنسانية لهم كطرف مالي يحظى بثقة المنظمات الدولية والمانيين ويقوم البنك بهذه الجهود في إطار برامج الحماية ودعم سبل العيش، مستفيداً من انتشاره الواسع في كل المديرية والقرى عبر الفروع والوكلاء وفرق الصرف الميدانية.



04 استهداف المناطق الريفية

يعدّ وصول الخدمات المالية إلى المناطق الريفية تحدياً كبيراً، خاصة في ظل العوائق والتحديات التي تحول دون حصول سكانها على الخدمات المالية الأساسية، وفي مقدمتها ضعف البنية التحتية والتشتت السكاني وانخفاض الوعي المالي، وتسبب هذه العوائق إرتفاعاً كبيراً في مستوى المخاطر وكذلك إرتفاع التكاليف بشكل يؤثر على الجدوى المالية لتقديم الخدمات المالية في المناطق الريفية. إلا أن الرسالة الاجتماعية للبنك تحتم عليه الحرص على تقديم الخدمات المالية للمناطق الريفية مع إيجاد آليات لمعالجة التحديات الناتجة عن إرتفاع التكاليف من خلال تعزيز الإنتشار وتسخير تكنولوجيا الهاتف المحمول لتقديم خدمات سريعة وآمنة للمناطق الريفية، وفيما يلي مؤشرات إستهداف المناطق الريفية خلال العام 2023م :

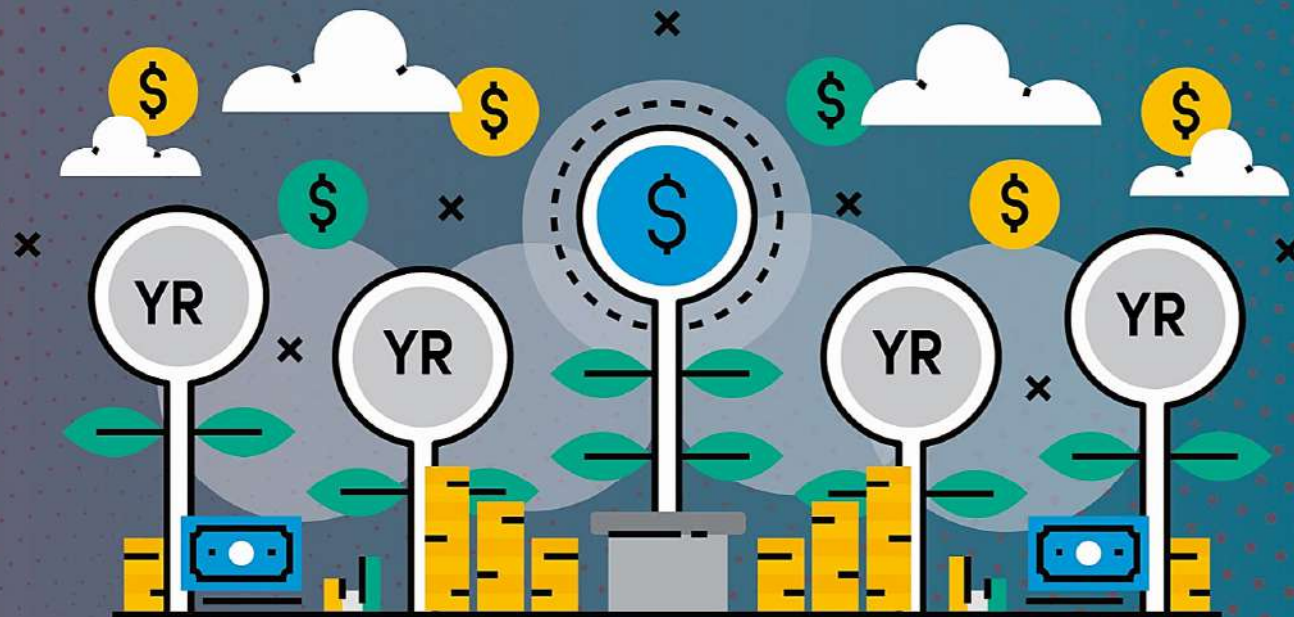




إطلاق أول دليل للسياسة البيئية في القطاع المصرفي اليمني

قام البنك خلال العام 2023م بتدشين أول دليل للسياسة البيئية على مستوى القطاع المصرفي اليمني وبأتي ذلك في ظل التوجه الدولي والجهات الدولية المانحة لتبنى مشاريع التنمية المستدامة والطاقة الخضراء ، وتعزيز جهود البنك في تحقيق المسؤولية البيئية وتبنى أهداف التنمية المستدامة 2030، الذي يعد نهجاً رائداً وملهماً للقطاع المصرفي - للمرة الأولى- على مستوى البلاد، وقد بدأ البنك خلال الفترة الماضية بالتواصل مع مجموعة من الجهات المانحة مثل (منظمة UNDP و بنك التنمية والإعمار الألماني KfW و الوكالة السويسرية للتنمية والتعاون SDC والوكالة الفرنسية للتنمية AFD) للحصول على دعم فني ومالي لتنفيذ المشاريع التي يخطط لها البنك خلال العام والتي تلقت إعجاب الكثير من الجهات الدولية وما يزال البنك مستمراً في التواصل مع هذه الجهات لإستكمال إجراءات الحصول على الدعم لتمويل أنشطة البنك البيئية .

القدرات العالية

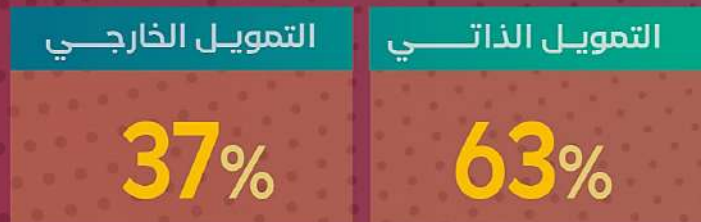


01 متانة وسلامة المركز المالي 2023 :



استمر البنك خلال العام 2023م في تعزيز متانه وسلامه مركزه المالي حيث بلغ 72 مليار ريال يعني مع نهاية العام 2023، إلى جانب الإحتفاظ بنسب رافعة مالية متوازنة ساهمت بدورها في زيادة حجم أصول البنك بالشكل الذي يعزز من قدرات البنك في مواجهة زيادة حدة المخاطر المحيطة بالعمل المصرفي الناتجة عن تقلبات أسعار الصرف أو قانون منع التعاملات الربوية وما كان ذلك ليتحقق لولا الأداء المالي المتوازن والناتج عن الإحتفاظ بأصول مولدة للدخل تتناسب مع الأوضاع الراهنة والقدرة على تحمل الضغط المصرفي والتي ساعدت البنك في التكيف المستمر مع الظروف الطارئة غير المتوقعة .

تشكيلة هيكل التمويل



واصل بنك الأمل رسالته في ظل التحديات والتهديدات الخارجية التي أثرت بشكل كبير على نشاطه خلال العام 2023 وعلى رأسها قانون منع التعاملات الربوية وزيادة حجم المنافسة على أنشطة المدفوعات والتحويلات وتراجع حجم التمويلات المقدمة من المانحين بسبب الظروف التي تعيشها المنطقة حالياً ، ليمثل العام 2023م تحدياً كبيراً للبنك بالإستمرار نحو الحفاظ على مستوى أدائه المالي ، وقد ركز البنك على خدمات المدفوعات الرقمية والتحويلات الداخلية والخارجية التي شهدت نمواً ملحوظاً خلال العام 2023 ، بالإضافة إلى تعزيز القدرات المؤسسية والتقنية وتطوير آليات العمل الداخلية في ظل توجه البنك لتطبيق النظام البنكي الجديد الذي تم الإنتهاء من تطويره خلال العام 2023 والتي انعكست جميعها في تحقيق معدل كفاية تشغيلية بلغت 407% إلى جانب نمو ملحوظ في مؤشرات السلامة المالية والتي سيتم ايضاحها كالتالي :

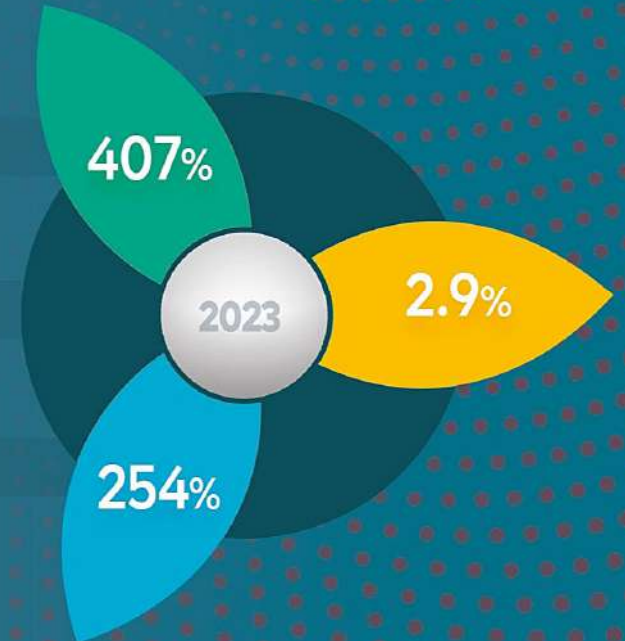
02 الإستدامة :

الإستدامة التشغيلية والمالية تعتبر من أولويات البنك الرئيسية حيث يسعى جاهدًا إلى تقديم خدمات مصرفية متنوعة وابتكار خدمات مالية تعتمد على التحول الرقمي تعود بدورها في تحقيق عوائد مستدامة بجانب إدارة وضبط النفقات المالية والتشغيلية , مما مكن البنك من تحقيق أداء مالي وتشغيلي متميز خلال العام 2023 ويظهر ذلك بشكل واضح من خلال مؤشرات الربحية والإستدامة التي حققها البنك خلال العام 2023م .

● الكفاءة الذاتية التشغيلية OSS

● العائد على الأصول (ROA)

● الكفاءة الذاتية المالية FSS



03 مؤشر كفاية رأس المال :

حقق البنك نسبة مرتفعة في مؤشر كفاية رأس المال نهاية العام 2023م لتبلغ 126% متجاوزاً بذلك الحد الأدنى المقرر من البنك المركزي لبنوك التمويل الأصغر البالغة 12% بـ 10 مرات وهو ما يعكس قدرة البنك على مواجهة المخاطر المحيطة بنشاطه بشكل مثالي وفعال فضلاً عن مواجهة الصدمات والتقلبات غير المتوقعة التي قد تنتج من آثار الأزمة الراهنة والمؤثرة بشكل عميق على القطاع المصرفي وهذا بدوره يعطي مؤشر إطمئنان للمتعاملين مع البنك من الجمهور والمساهمين والمستثمرين والمودعين والسلطات الرقابية بمتانة قاعدة رأس مال البنك وحجم ملاءته المالية والتي تمنحه القدرة على الإستمرار والتوسع في تقديم خدماته لعملائه رغم كافة الظروف والتحديات .

126%

الرافعة المالية (Leverage Ratio)

182%

نسبة كلفة التمويل

0.70%

نسبة السيولة

153%

نسبة تغطية المخاطر

101%

نسبة القروض المعدومة

0%

مؤشرات
السلامة
المالية

توسيع العلاقات مع البنوك وشركات الصرافة الخارجية

تمكن البنك خلال العام 2023م من توسيع شراكاته المحلية والدولية من خلال الجهود المستمرة التي تبذلها إدارة البنك في إطار توسيع علاقات البنك الدولية وفتح منافذ تساهم في تمكين البنك من توسيع خدماته، حيث تكللت هذه الجهود باستكمال عملية فتح حسابين بنكيين طرف البنوك الأردنية الممثلة في كابل بنك - الأردن الذي يعد واسع الانتشار في الوطن العربي وكذلك بنك الأردن، كما تم استكمال توقيع اتفاقية وفتح حساب طرف بنك بيروت - لندن لتوفير منافذ خارجية للبنك في أوروبا، وتم كذلك فتح الحوار مع مجموعة أخرى من البنوك السعودية الذي ما تزال الإدارة على تواصل مستمر معهم لإستكمال إجراءات فتح الحسابات، كما تم تدشين العمل مع شركة العلاونة للصرافة التي تمتلك أكثر من 80% من سوق الحوالات في الأردن حيث بدء العمل بالتحويلات الخارجية عبر الشركة بشكل ممتاز جداً ولاقت إستحسان عملاء البنك.

بنك الاردن
Bank of Jordan



العلاونة للصرافة
Alawneh Exchange



كابيتال
بنك



بنك بيروت
Bank of Beirut
UK

الحوكمة والتطوير المؤسسي

يعتمد البنك ممثلاً بمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية إطار حوكمة متكامل تتواءم أهدافه مع معايير الحوكمة المؤسسية في القطاع المصرفي حيث يشمل الأطار مجموعة من خطوط الدفاع التي توفر بدورها غطاءً شرعياً وقانونياً وسياجاً آمناً ضد مختلف أنواع المخاطر حيث تتمتع البيئة الرقابية للبنك بتأكيد مستقل يخولها من تطبيق معايير الشفافية والإفصاح والعدالة من منطلق إيمانه بالدور الهام والمحدوري الذي تلعبه الحوكمة الجيدة في خدمة تحولاته الإستراتيجية وخلق ثقافة مؤسسية تحفز جميع الأطراف على أداء المهام المنوطة بهم بفاعلية وإقتدار كخطوة هامة في سبيل البناء المؤسسي ورفع مستوى الأداء وتحقيق أهداف البنك بالتوازي مع الحفاظ على مصالح كافة الأطراف ذات العلاقة .

الموارد البشرية

يؤمن البنك أن كفاءة رأس المال البشري هو محور النجاح وركيزة التقدم وصانع الإنجاز ونتيجة لذلك تحقق كل ما نشهده اليوم من حضور مميز للبنك في القطاع المصرفي وهو ثمرة إلتزام البنك بسياسة الحوكمة المؤسسية المرتكزة على مبادئ العدالة والشفافية والمساءلة والمسؤولية، والإلتزام بتطبيق أعلى معايير الأداء المهني وهذا ما جعل البنك كياناً مصرفياً عريقاً يعتز موظفوه بإتتمائهم لصفوفه، وتمثلت أهم نشاطات البنك خلال العام 2023 في تعزيز الكادر البشري في التالي :



- 01 تحسين إجراءات التوظيف الداخلي من خلال رفع معايير اختيار المرشحين للوظائف الشاغرة أو الجديدة ممن يتمتعون بقدرات ومقومات واعدة والعمل على تحديد الأدوار الوظيفية بدقة بما يلائم قدرات كل موظف على حدة للإرتقاء بمستوى أداء البنك ككل.
- 02 تطبيق مبدأ تكافؤ الفرص بعيداً عن الإعتبارات الشخصية وتعارض المصالح وتوفير فرص الترقية داخل البنك مع التركيز على مراعاة النوع الإجتماعي حيث شكلت الإناث نسبة 22 % من الموظفين الجدد هذا العام.
- 03 عملت الإدارة على إستقطاب أفضل الكوادر المصرفية والإدارية من أصحاب المهارات وذوي الخبرة والكفاءة لمواجهة خطة الإنتشار والتوسع في شبكة الفروع.
- 04 أتمتة خدمات الموظفين من خلال إطلاق تطبيق للهاتف المحمول لطلب وترحيل الإجازات والمهام آلياً، ونظام توظيف لتسهيل فرز خيارات التوظيف، فضلاً عن تطوير نظام بدل السفر الخارجي ونظام الدوام الإضافي ونظام التعاقدات.



اجمالي عدد الموظفين
حتى ديسمبر 2023



عدد الإستقطابات من
ذوي الخبرة والكفاءة المصرفية



عدد الموظفين الجدد

التدريب والتأهيل

يسعى البنك إلى بناء فريق عمل مؤهل قادر على تلبية متطلبات البنك الحالية والمستقبلية لذلك قام خلال العام 2023 بتوفير باقة من البرامج التدريبية من أجل تطوير قدرات الموظفين وإكسابهم مهارات جديدة وتزويدهم بكل ما هو حديث في مجال العمل المصرفي بشكل يساهم في كفاءة وفعالية الأداء ، حيث تم المشاركة في 127 برنامجاً تدريبياً شهدت حضور ما يعادل 89 % من إجمالي عدد الموظفين وبإجمالي 8,204 ساعة تدريبية ، مع الحرص على أن تكون البرامج التدريبية متوافقة مع توجهات البنك ومواءمة المستجدات الداخلية والخارجية وتطبيق أفضل الممارسات المصرفية .

40

إداري

9

اجراءات
عمل

حاسوب
وامن
معلومات

26

مصرفي
ومالي

53

البرامج التدريبية
للموظفين



507
وكيل مالي
على نظام
الأمثل اكسبريس

1,342
وكيل
على إجراءات
صرف المشاريع

94
طالب
حول أساسيات
العمل في التمويل
الأصفر

البرامج التدريبية
الأخرى

الإجمالي

323

8,204

126

39

76 (إناث)

91 تدريب خارجي

247 (ذكور)

35 تدريب داخلي

39 متدرب

العدد

عدد المتدربين

عدد الساعات

عدد البرامج

عدد متدربين التهيئة

الانتشار والبنية التحتية

قام البنك خلال هذا العام 2023 بإجراء عدد من التحسينات والتوسعات في البنية التحتية للبنك وتعزيز انتشاره وذلك إستكمالاً لإستراتيجية وخطط البنك التوسعية الرامية إلى تحقيق أفضل تغطية جغرافية في كافة محافظات الجمهورية اليمنية ليواكب الزيادة في قاعدة عملائه وبما يترجم مساعي البنك لدعم الشمول المالي.



- 01 تجهيز فرع المطار وفرع صعدة بالتصاميم الحديثة والتي تمثل الهوية الجديدة للبنك.
- 02 تجهيز 6 مكاتب للعمل خارج وقت الدوام الرسمي إلى الساعة 8 مساءً.
- 03 تجهيز منظومة شمسية لتوليد الطاقة الكهربائية لمبنى الإدارة العامة وفرع اب وبقدره تزيد عن 65 كيلو وات بالساعة.
- 04 تطوير وسائل العمل بالتعاقد مع جهات لصيانة السيارات والأثاث بشكل دوري.
- 05 رفد فروع البنك بعدد 3 سيارات جديدة لتسهيل أعمال التنقل.

افتتاح المقر الجديد لفرع حجة



برعاية وكيل محافظ محافظة حجة الأستاذ / محمد القاضي تم افتتاح المقر الجديد لفرع بنك الأمل للتمويل الأصغر بمحافظة حجة وبحضور مدير عام الصندوق الإجتماعي للتنمية الأستاذ / حميد النامس ومدير الشؤون الإجتماعية والعمل الدكتور / هيثم الجبري والمدير التنفيذي لصندوق الرعاية الاجتماعية الأستاذ /

محمد هادي الفنازي والمدير العام التنفيذي لبنك الأمل للتمويل الأصغر الأستاذ / محمد صالح اللاعي، والأستاذ / بلال غليس مدير الخدمات المصرفية، والأستاذ / أنور الحجوري مدير فرع حجة. وذلك بالتزامن مع تدشين مشروع صرف الدورة الخامسة عشر من مشروع التحويلات النقدية غير المشروطة UCTP



بدء العمل بمنظومة الطاقة الشمسية
لتوليد الطاقة الكهربائية.

تجهيز قسم علاقات العملاء وفق أفضل المتطلبات الدولية



نظراً لإهتمام البنك بتوفير خدمات تتناسب مع احتياجات العملاء وفق مبدأ التمويل المسؤول ومتطلبات الجهات المحلية والدولية بتوفير مركز خدمة عملاء لتمكين العملاء من تقديم الشكاوى لمعالجتها وتقديم المقترحات التي تمكن البنك من تطوير الخدمات، عمل البنك خلال العام 2023م على تدشين قسم علاقات العملاء وفق أفضل المتطلبات الدولية التي لاقت إستحسان العديد من الجهات المحلية والدولية ومثلت قيمة مضافة للبنك بالإضافة الى تمكين البنك من التوصل مع العملاء بشكل أسهل وأفضل وتمثل اهم تحديث القسم بالتالي:

- ◀ تدشين نظام مركز الإتصال Switch vox وهو نظام كندي عالمي متكامل لإدارة الإتصالات الواردة والصادرة بأحدث التكنولوجيا والمعايير الدولية الخاصة بمراكز الإتصال (المجيب الصوتي الآلي IVR) ويتميز بسهولة التوسع ومواكبه التكنولوجيا البرمجية والربط مع الأنظمة الأخرى للبنك.
- ◀ تدشين نظام CRM الخاص بإدارة تفاعلات العملاء والمستفيدين وإداره ومعالجة الشكاوى والإستفسارات.
- ◀ ربط نظام الإتصال بنظام ال CRM لتتبع جميع المكالمات مع العملاء الصادرة والواردة عبر قنوات متعددة في مكان واحد.
- ◀ إستخدام تقنية شات بوت على الواتس اب وفيسبوك والتطبيقات الأخرى والتفاعل مع عدد لا محدود من المستخدمين بنفس اللحظة.
- ◀ تطوير داش بورد لحظيه تظهر تفاصيل تفاعلات العملاء من الوارد والصادر على مستوى الخدمة والجنس ومستوى الرضا.
- ◀ تطوير داش بورد تظهر معايير الكول سنتر وإداره المكالمات حسب المعايير العالمية بما يخص اداره الكول سنتر وتفاصيل أداء الموظفين.
- ◀ تطوير نظام تقييم أداء موظفي القسم يتم من خلاله تقييم جوده المكالمات الواردة والصادرة ومدى الإلتزام بمعايير تقييم الأداء من قبل الموظفين وتقييمهم عليها.
- ◀ نظام المصادقات والإستقصاء الخاص بتهيئة الخدمات الرئيسية والخدمات الفرعية وإعداد محاور المصادقات والإستقصاء وإدارة المستخدمين وإصدار التقارير.



الرقابة الشرعية

حرص البنك منذ الوهلة الأولى من إنطلاقه على تقديم أفضل الخدمات والمنتجات المصرفية وذلك وفقاً لأسس ومبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية حيث تضطلع إدارة الرقابة الشرعية بدور محوري في التأكد من تطوير المنتجات التمويلية لتلبية حاجات العملاء وفق مقاصد الشريعة الإسلامية ، وخلال العام 2023 سعت إدارة الرقابة الشرعية إلى التعامل مع المستجدات المحيطة من خلال تعزيز الإمتثال لقانون منع التعاملات الربوية الصادر في مارس 2023، وقامت في سبيل تحقيق ذلك بإعادة تقييم منتجات البنك ، والإشتراك مع الإدارات المعنية في التأكد من شرعية منتجاتها فضلاً عن إعداد وتجهيز منتجات جديدة وتأتي كل تلك الإستجابات الفورية للمتغيرات في سياق حرص البنك لطمأنة جمهور المتعاملين معه على سلامة التطبيق من الناحية الشرعية.

انجازات ادارة الرقابة الشرعية خلال 2023

01 المراجعة الشرعية للمنتجات التي تم إطلاقها في العام 2023.

02 اعداد وتجهيز منتجات جديدة للإطلاق في عام 2024.

03 تدريب وتأهيل موظفي البنك ورفع الوعي بالمنتجات المالية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية.

04 إجراء مراجعات شاملة للمنتجات الحالية لضمان الإمتثال لمبادئ الشريعة الإسلامية وقانون منع التعاملات الربوية.

05 نشر عدد من الرسائل التوعوية والإرشادات العامة لتعزيز الإستثمارات المسؤولة اجتماعياً والمتوافقة مع مبادئ التمويل الإسلامي.

التدقيق الداخلي (المراجعة الداخلية)

تشكل إدارة المراجعة الداخلية ذراعاً مهماً ومحورياً في عملية دعم وتعزيز الحوكمة في البنك ومن هذا المنطلق حرصت الإدارة طوال العام 2023 على متابعة تطبيق السياسات والإجراءات على كافة المهام والعمليات على مستوى كافة الفروع والموظفين دون إستثناء وامتدت مسؤوليتها إلى متابعة إستيعاب ومعالجة ملاحظات التدقيق والتأكد من تنفيذها وأخذها بعين الإعتبار وتمثلت أهم انجازات إدارة المراجعة الداخلية خلال العام 2023 فيما يلي :

قسم المراجعة الداخلية

- مراجعة فروع البنك لعدد (17) فرع حسب خطة قسم المراجعة الداخلية المبينة على المخاطر.
- مراجعة عدد (25) مشروع لمختلف الإدارات والاقسام حسب خطة قسم المراجعة الداخلية المبينة على المخاطر.

قسم المتابعة

- اعداد تقارير متابعة الإدارات والفروع في انجاز المعالجات المتفق عليها لعدد (24) تقرير حسب خطة قسم المتابعة
- مراجعة مدى إلزام البنك بالقوانين والتشريعات والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي.
- متابعة نتائج أعمال المراقب الداخلي في الفروع شهرياً لعدد (12) تقرير.
- القيام بعملية الرقابة المستمرة على بعض العمليات في اقسام وإدارات البنك لعدد (53) عملية بمختلف الجوانب المصرفية والمالية والإلكترونية والتمويل ...الخ
- تقييم حوكمة بنك الأمل للعام 2023.
- عمل تقييم ذاتي لإدارة المراجعة الداخلية.

بناء قدرات فريق المراجعة

- 78 دورة تدريبية أونلاين لأكثر من 137 ساعة تدريبية.
- 28 دورة تدريب داخلي لأكثر من 222 ساعة تدريبية.

إدارة المخاطر



ركز البنك في خطته على صياغة إستراتيجيات فعالة لإدارة مخاطره من منظورين إستراتيجي وتشغيلي حرصاً منه على العمل بصورة آمنة ومسؤولة بهدف حماية البنك من مختلف أنواع المخاطر وتمكنه من إبقاء المخاطر عند أدنى مستوياتها رغم الظروف الإقتصادية والأمنية والسوقية المتغيرة مراعيّاً طبيعة المخاطر المحيطة بالتمويل بتركيز عالٍ وكفاءة نوعية، أفضت إلى الإبقاء على ثقة الأطراف ذات العلاقة بإمكانية وقدرة البنك على إدارة المخاطر على النحو الأمثل .

الالتزام

- ◀ إجراء التعديلات اللازمة على السياسات والإجراءات الداخلية ذات الصلة بالإستناد إلى مرجعيات تشريعية محلية ودولية.
- ◀ إصدار مجموعة من الإجراءات والتعاميم المرتبطة بمكافحة غسل الأموال وإجراءات العناية الواجبة.
- ◀ تحديث أدلة ونماذج العمل المرتبطة بالعناية الواجبة وتحديث بيانات العملاء.
- ◀ متابعة المستجدات على القوائم السوداء المحلية والعالمية.
- ◀ تدريب موظفي البنك في مجال مكافحة غسل الأموال ومكافحة الإرهاب .

المخاطر

- ◀ تطوير دليل إدارة مخاطر السيولة.
- ◀ تحديث مصفوفة المخاطر .
- ◀ تطوير آلية إدارة المخاطر الإستراتيجية المرتبطة بخطة البنك الاستراتيجية 2023-2025م.
- ◀ تحديث خطة إستمرارية الأعمال وإدارة الأزمات والكوارث .
- ◀ إضافة تقييم المخاطر البيئية والإجتماعية ضمن أعمال إدارة المخاطر في البنك.
- ◀ تحديث مستويات قبول مخاطر الائتمان ومخاطر السوق وتحديث مؤشراتهما .

اهم أعمال
 وإنجازات إدارة
المخاطر
2023

“ بفضل إستراتيجيات إدارة
المخاطر، تتعزز الثقة والإستقرار،
ويتحقق النمو المستدام ،
وتقديم الخدمات المالية بكُل
ثقة وأمان. ”

ملف العدد

منظومة إدارة المخاطر والإمتثال في بنك الأمل للتمويل الأصغر

تعتبر طبيعة عملية إدارة المخاطر في بنك الأمل للتمويل الأصغر عملية ذات طابع خاص نظراً لطبيعة نشاط البنك الذي يعمل تحت منظومة القطاع المصرفي المحكوم بسياسات وتشريعات وتعليمات محلية ودولية ، ولكونه يقدم خدمات مالية موجهة للفقراء باعتباره مؤسسة تمويل أصغر لديها مخاطر من نوع مختلف عن المؤسسات المصرفية ، لذلك فإن هذه التوليفة تتطلب متابعة ومراقبة مستمرة لشبكة معقدة من المخاطر سواء تلك المرتبطة بالعمل المصرفي، أو المخاطر التشغيلية التي تفرضها طبيعة الخدمات المقدمة في قطاع التمويل الأصغر ، مع الحرص المستمر على الامتثال لكافة التشريعات المصرفية وتطبيق أفضل الممارسات الدولية في قطاع التمويل الأصغر.

الامتثال

01 القوانين والتشريعات

02 مكافحة غسل الأموال

المخاطر

02 مخاطر التشغيل

04 المخاطر الخارجية

01 مخاطر الائتمان

03 مخاطر السيولة

يولي البنك أهمية خاصة لإدارة المخاطر على جميع مستوياته، حيث تمثل عملية إدارة المخاطر جزءاً لا يتجزأ من عمل البنك وعملية صنع القرار داخل البنك وذلك من خلال قياس، ومراقبة، ورصد، وإدارة للمخاطر ومن ثم رفع التقرير عنها للإدارة العليا.

تحديد المخاطر، ورصدها، والتحكم بها.

إن تحديد المخاطر في البنك تعد أحد ركائز تنفيذ العمليات والأنشطة من قبل كافة موظفي البنك وتحت إشراف إدارة المخاطر، حيث يتم تحديد المخاطر من خلال مجموعة من أدوات القياس والتقييم الكمي والوصفي بالتكامل مع الإدارات الرقابية المختلفة داخل البنك ومن ثم ترجمتها على شكل مصفوفة مخاطر قابلة للقياس والمتابعة ويهدف التحكم بهذه المخاطر ومراقبتها و من ثم الرفع بالتقرير عن المخاطر المرتفعة بانتظام للإدارة العليا، بجانب التقييم الدوري لفعالية الضوابط الرقابية لرفع مستويات التحكم بالمخاطر، كما تواصل إدارة المخاطر جهودها لتعزيز إطار ومنظومة إدارة المخاطر للبنك بشكل مستمر من خلال:

**يعمل بنك الأمل للتمويل
الأصفر وفق منظومة
وهيكل متين لإدارة
المخاطر وإطار عمل يضمن
تحقيق التوازن بين
المخاطر والعائد وتحقيق
الأهداف الاجتماعية.**

وذلك لضمان التأكد من فعالية الإجراءات المتخذة للتخفيف والتحكم بالمخاطر ويتكون هذا الإطار من مجموعة شاملة من السياسات، والمعايير، والإجراءات، والعمليات المصممة لتحديد المخاطر، وقياسها ورصدها، والتقليل من حدتها، والإقرار عنه بشكل متناسق وفعال. لضمان اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

تحسين أدوات القياس والتقييم وفق أفضل الممارسات.

تنفيذ التقييم الذاتي للمخاطر بشكل دوري.

تحديث مصفوفة المخاطر عبر إضافة المخاطر الجديدة وتحديد مستويات المخاطر بناءً على نتائج التقييم لضمان حصر كافة المخاطر التي تواجه أنشطة البنك المحتمل أن تحد من قدرته على تحقيق أهدافه

تفعيل وتحديث مستويات قبول المخاطر بما يتوافق مع متغيرات العمل.

تحديد مؤشرات الإنذار المبكر لمخاطر الائتمان.

تطوير سياسة إدارة مخاطر السيولة والائتمان.

تطوير منظومة الإبلاغ عن المخاطر في البنك.

مخاطر السيولة

يعمل بنك الأمل منذ تأسيسه في وضع اقتصادي متقلب، حيث شهد السوق المصرفي تغيرات عدة نتيجة الأحداث السياسية التي شهدتها اليمن منذ العام 2011 والتي تسببت في خلق مخاطر كبيرة متعلقة بإدارة السيولة في ظل سوق مالي متقلب، لذلك يرى بنك الأمل للتمويل الأصغر إن الإدارة الحكيمة للسيولة ضرورية لضمان إستمرارية الأعمال وتقديم الخدمات للعملاء بما فيها تقديم التمويلات للمشاريع الصغيرة والأصغر وتحقيق الإستدامة والربحية، ويعمل البنك من أجل تحقيق ذلك على:

قياس مخاطر السيولة وفق متطلبات بازل (3)، نسبة تغطية السيولة LCR، نسبة صافي التمويل المستقر (NSF) وفق مستويات قبول مخاطر تتوافق مع متطلبات البنك المركزي اليمني ومتطلبات بازل.

مراقبة الحد الأدنى من السيولة الواجب توفيرها في فروع البنك لتغطية احتياجات سحبيات العملاء وتغطية السيولة اللازمة للتشغيل.

مراقبة مركز العملات للبنك لضمان المحافظة على مركز عملات متوازن وفق متطلبات البنك المركزي اليمني ومستويات قبول المخاطر في البنك.

تحليل مصادر وإستخدامات الأموال لضمان تحقيق التوازن بينهما من حيث أجل الإستحقاق والتركزات لتحقيق أداء مالي متوازن وتجنب البنك المخاطر المالية.

وتقع المسئولية الأساسية بشأن إدارة السيولة على عاتق إدارة الخزينة والإستثمار في البنك وفق السياسات التي اعتمدها مجلس الإدارة، كما تقوم إدارة الخزينة والإستثمار بإدارة السيولة اليومية وفق احتياجات النشاط، وتعزز عملية مراقبة مخاطر السيولة ضمان أن موارد البنك كافية من حيث الكمية والتنوع مما يسمح باستيعاب الزيادات المخطط لها وغير المخطط في متطلبات التمويل بشكل روتيني دون ترك تأثير سلبي مادي على أداء البنك.

المخاطر الائتمانية

يدير البنك مخاطر الائتمان من خلال إطار عمل مكون من النماذج والسياسات والإجراءات ومستويات قبول المخاطر التي تمثل إرشادات لإدارة مخاطر الائتمان، حيث يتم التركيز على الفصل التام للمهام بين إدارة العلاقة الائتمانية مع العملاء في الخط الأمامي ووظيفة تحليل ومراجعة

مخاطر الائتمان من خلال مجموعة من المراحل التي تمر بها عملية الائتمان (مرحلة طلب الائتمان - مرحلة الدراسة الائتمانية - مرحلة الزيارة الميدانية التحقيقية - مرحلة البت في طلب الائتمان - مرحلة تنفيذ عملية الائتمان - مرحلة الزيارات الدورية و الرقابة على جودة الائتمان وذلك لضمان صحة التقييم، والتحليلات، والموافقات، وإدارة الائتمان وتوثيقه، وإدارة الضمانات، والتركزات الائتمانية على مستوى العملاء و القطاعات الإقتصادية الجغرافية وكذلك من خلال:

قياس درجة مخاطر الائتمان لفرض الوصول إلى درجة قياس كمية ونوعية لتحديد درجة المخاطر الائتمانية التي يتعرض لها البنك.

اخضاع عملية منح الائتمان لعملية مراجعة من قبل لجان مختلفة وفق مستويات الصلاحيات الممنوحة للجان.

تحديد مستويات قبول المخاطر لمختلف مؤشرات محفظة الائتمان وإعتماده من الإدارة العليا والتأكد من أنها وفق المستويات المقبولة.

تحديد مؤشرات الانذار المبكر للمخاطر الائتمانية.

مراقبة مخاطر التركزات الائتمانية بشكل دوري.

تحسين نماذج الدراسة الائتمانية والزيارات والرقابة الدورية.

اعداد التقارير اللازمة لتمكين الإدارة العليا من اتخاذ القرارات المرتبطة بالمحفظة الائتمانية.

مخاطر التشغيل

يتم تعزيز إطار عمل إدارة المخاطر التشغيلية في البنك بشكل مستمر من خلال دعم البنية التحتية لإستمارة الأعمال ومراكز إستمرارية العمل بعد الأزمات، ويستمر تحسين جودة البيانات وإعداد التقارير الخاصة بالمؤشرات الرئيسية للمخاطر لضمان الحفاظ على مستويات منخفضة من المخاطر التشغيلية من خلال:

استخدام أفضل الأطر الرقابية والالتزام بتعليمات الجهات الرقابية والتي تتوافق مع إستراتيجية البنك بما يعزز الوعي بثقافة إدارة المخاطر التشغيلية.

عمل التقييم الذاتي للمخاطر بشكل دوري لضمان استيعاب كافة المخاطر التشغيلية وتقييم إجراءات الضبط لضمان السيطرة على المخاطر.

التأكد من الرقابة والمراجعة المستمرة لإطار العمل للمخاطر التشغيلية.

الحفاظ على مبدأ الشفافية من خلال تطبيق قواعد ومسؤوليات واضحة وفق مصفوفة الصلاحيات المعتمدة.

تحليل الأحداث التشغيلية من حيث التأثيرات المحتملة على كل من البنك، العملاء، الجهات الرقابية، السمعة، الجوانب القانونية وفق متطلبات المعايير الدولية لضمان كفاءة ودقة جمع المعلومات لعرض أعمق وشامل للمخاطر.

التأكد من فعالية خطة إستمرارية الأعمال لمواجهة أي مخاطر قد تؤثر على إستمرارية الأعمال في البنك.

تقييم مستوى الإستجابة لحوادث الأمن السيبراني بشكل دوري لضمان فعالية الإجراء.

التأكد من فعالية إجراءات الحماية والأمن الخاصة بتكنولوجيا المعلومات داخل البنك.

الإشراف على عملية الإلتزام بالأدلة التنظيمية والتشريعات الصادرة بهذا الشأن والتأكد من تطبيق الضوابط المرتبطة بالأمن السيبراني.

تقييم المستوى الأمني في الخدمات التقنية، وذلك عن طريق عمل إجراءات فحص للثغرات الأمنية والاختبارات الفنية.

تحديث خطة إستمرارية الأعمال لتغطية كافة المخاطر المحيطة بنشاط البنك.

المخاطر البيئية والاجتماعية

قام البنك خلال العام 2023م بإضافة المخاطر البيئية والاجتماعية ضمن إطار إدارة المخاطر في البنك من خلال أخذ الإعتبارات البيئية والاجتماعية بعين الإعتبار في القرارات المتعلقة بالتمويل والعمليات الداخلية بفرض تحقيق البنك لأهدافه وتطبيق مفهوم التمويل المسؤول والمستدام ووفق المعايير الدولية لحماية العميل وذلك من خلال اتباع التالي:

إضافة تقييم المخاطر البيئية والاجتماعية في نماذج الدراسات الائتمانية ومنح الائتمان.

إضافة المخاطر البيئية لمصفوفة المخاطر للبنك.

مراجعة كافة نماذج العمل في البنك لتغطية الجوانب البيئية والاجتماعية.

02 الإمتثال

الإلتزام للقوانين والتشريعات

تؤدي وظيفة الإمتثال في البنك دوراً أساسياً يتمثل في ضمان الإلتزام بكافة سياسات وأدلة البنك وإجراءاته مع اللوائح والتعليمات الصادرة من الجهات الرقابية المحلية والدولية وكذا قواعد السلوك المهنية العالمية، وكل ما يتعلق بإجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وكذلك ضمان تطبيقها من قبل كافة موظفي البنك بمختلف مستوياتهم .

وتتولى وظيفة الإلتزام عدداً من المهام والمسؤوليات العامة التي تهدف إلى زرع روح الامتثال وتعزيز السلوك الأخلاقي الذي يمثل اوليات اساسية لإدارة البنك ، وتندرج تحتها بعض الوظائف المحددة ومنها:



كمؤسسة مالية مصرفية فإن بنك الأمل للتمويل الأصفر لديه آليات مراقبة فعالة لمدى التزم البنك بالقوانين والتشريعات المحلية والدولية التي تحافظ على سمعة البنك وتحميه من التعرض لأي إجراءات أو عقوبات ، بالإضافة إلى إتباعه لأفضل الممارسات المتبعة في صناعة التمويل الأصفر إقليمياً ودولياً والتي تساهم في حماية العملاء وتعظيم الفائدة من الخدمات المالية التي يقدمها البنك .

يقوم بها في حدود إمكانياته، إضافة إلى التحقق من مشروعية الأموال وعدم ارتباطها بأية أعمال إجرامية أو مشبوهة، وذلك من خلال الحصول على المزيد من الوثائق الأصلية الخاصة بالعمل. والتي يجب أن تدعم كل من الهدف الأساسي والمعلن.

إن النهج القائم على المخاطر، هو أحد أهم الركائز التي يعتمد عليها بنك الأمل للتمويل الأصغر، وذلك لتحديد وإزالة المخاطر المحتملة، وبالتالي يقوم الموظفون باتخاذ العناية الواجبة في التحقق من هوية العملاء، بشكل إلزامي على جميع الحسابات عالية المخاطر.

التأهيل والتدريب المستمر

يؤمن البنك بأهمية تمكين الموظفين في كافة المستويات من القيام بمهامهم وفق أساس تقييم المخاطر من خلال التدريب الدوري على إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ويتم تدريب الموظفين الجدد على إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ انضمامهم إلى البنك، على أن تتم متابعة التدريب بشكل سنوي، ويشمل هذا التدريب جميع الموظفين الذين هم على تواصل مباشر مع العملاء، أو المصرح لهم القيام بمعاملات التحويلات النقدية وغير النقدية



إطار قوي لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والإحتيال

يعمل البنك بشكل مستمر على تطوير إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحة الإحتيال والجرائم المالية من خلال عمل برنامج امتثال متكامل قائم على أساس المخاطر وتعزيزها بتحديث الأدلة والسياسات المعدلة وفق أفضل الممارسات الدولية.

التحقق من هوية العميل (KYC)

يتبع البنك آليات متطورة للتحقق من هوية العميل وفقاً للوائح التنظيمية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والمتبعة محلياً ودولياً، بغض النظر عن مقدار المبلغ المتضمن في المعاملة. ويلتزم أيضاً بتنفيذ سياسات صارمة فيما يتعلق بـ سياسة "اعرف عميلك" (KYC) والتحقق من عميل العميل (KYCC) على كافة المستويات ويتم تحديث هذه النماذج بشكل دوري.

إجراءات العناية الواجبة من العملاء (CDD)

في إطار عملية التحقق الواجب من العميل (CDD)، يتم التحقق من كافة التفاصيل الخاصة والمتعلقة بالعملاء لضمان إتمام المعاملات بما يتماشى مع الملف الشخصي للعملاء وأنشطتهم التجارية، ويتمحور تركيزنا الرئيسي دائماً حول ضمان شرعية مصادر التمويل والتأكد من غرض المعاملة المالية.

إجراءات اعرف عميلك/ إجراءات العناية الواجبة المعززة (EDD)

تعتبر إجراءات اعرف عميلك/ التحقق الواجب من العملاء المعززة جزءاً من الإجراءات الإضافية لمعرفة المزيد عن العملاء ومصادر الأموال والتأكد من أن المعاملات التي

أبرز الشهادات التي حصل عليها البنك في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب



شهادة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism)

Frankfurt School Finance and Management (Bank Akademie | HFB)

شهادة أخصائي معتمد في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (ACAMS)

جمعية الاخصائيين المعتمدين في مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب



القانون رقم (1) لسنة 2010م بشأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتعديلاته

وفي ضوء القانون رقم (1) لسنة 2010م بشأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتعديلاته، أعتمد مجلس إدارة بنك الأمل للتمويل الأصغر دليل وظيفة الإمتثال وكذا دليل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ودليل مكافحة الاحتيال، ويعتبر الهدف الأساسي من برنامج الإمتثال هو تقوية نظم الرقابة الداخلية لمكافحة الجرائم المالية ونشرها حتى يتم العمل بها في المركز الرئيسي وفي كافة فروع البنك. يشمل البرنامج ما يلي (على سبيل المثال وليس الحصر):

- ◀ حظر الدخول أو الإستمرار في علاقة مراسلة مع البنوك الوهمية، أو مع البنوك التي تقدم خدمات المراسلة لبنوك وهمية.
- ◀ حظر فتح حسابات مصرفية مجهولة الهوية أو مرقمة.
- ◀ الإلتزام بتطبيق قاعدة (اعرف عميلك).
- ◀ تحديد وتقييم مخاطر جرائم مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لكافة الخدمات والمنتجات.
- ◀ الإلتزام بالقوانين والضوابط المحلية والدولية الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- ◀ الإلتزام بقواعد التعرف على الهوية، وإجراءات العناية الواجبة، وتحديد المستفيدين الحقيقيين للحسابات.
- ◀ تحديد وتقييم مخاطر العملاء ذوي المخاطر المرتفعة بحكم مناصبهم العامة PEP.
- ◀ الإحتفاظ بالسجلات والمستندات الخاصة بفتح حسابات العملاء والعمليات المصرفية وفقاً للمدة القانونية المحددة.
- ◀ وضع خطط تدريب للعاملين بالبنك دورياً بالتنسيق مع إدارة الموارد البشرية في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- ◀ إخطار وحدة جمع المعلومات المالية بالعمليات غير الاعتيادية المشتبه بها وفقاً للقوانين.
- ◀ وضع ضوابط رقابية داخلية يتم تطويرها بشكل مستمر.
- ◀ التقييم المكتبي والميداني المستمر لأعمال الإلتزام بفروع وإدارات البنك.

بناء نموذج إستدامة من خلال ربط الخدمات المالية وغير المالية

يعتبر قطاع المشروعات الصغيرة والصغرى من أكثر القطاعات الإقتصادية التي تتأثر بشكل سريع بأي متغيرات إقتصادية أو أمنية ، وبشكل دائم يواجه أصحابها مخاطر خسارة مشاريعهم أو صعوبة إدارتها لعدم قدرتهم على إدارتها بشكل فعال ضمن إستمرارها خاصة في المناطق الريفية التي تعاني من النقص في عمليات التدريب والتأهيل والتوعية وتقديم الإستشارات اللازمة سواء المتعلقة بالأنشطة أو بالحياة العامة ، كما تفتقد شريحة الشباب إلى عمليات التوجيه والإرشاد عند التوجه لتأسيس مشروعات صغيرة مدرة للدخل نتيجة ضعف المعرفة بأسس دراسة الجدوى ومنهجيات دراسة السوق والتخطيط لتأسيس المشروعات الصغيرة .

وسعى البنك لمواجهة هذا التحدي من خلال تقديم الخدمات الغير مالية والتي تساعد العملاء على الحفاظ على مشاريعهم وإدارتها بكفاءة اضافة الى حصولهم على حقهم في التدريب والتأهيل والتوعية والإستشارات اللازمة ، وذلك عبر مؤسسة الأمل للتدريب وريادة الأعمال (ريادة) ، التي أسسها البنك بالشراكة مع أجفند ومجموعة بقشان العربية كأول مؤسسة غير ربحية متخصصة في ريادة الأعمال وخدمات تطوير الأعمال BDS ، وهي تقدم خدماتها من ثلاثة محاور :-

برامج التدريب المهني والإداري المتخصص

بناء
المهارات

تدريب واستشارات لرواد الأعمال وأصحاب المشاريع الصغيرة والصغرى.

المشاريع
وريادة الأعمال

مركز دعم متكامل يشمل خدمات الأعمال والاستشارات والتشبيك وتسهيل الوصول إلى التمويل وإلى السوق .

حاضنة
الأعمال

الإمتثال لأفضل الممارسات الدولية في مجال التمويل الأصفر

يعمل البنك بشكل مستمر على ضمان التمويل المسئول المستدام وفق الممارسات العالمية في هذا المجال من خلال:

وضع ضوابط كافية لضمان عدم الإفراط في المديونية:

التزم البنك باتخاذ خطوات عملية لضمان عدم تقديم الإئتمان إلا للمقترض الذي لديه القدرة الكافية على السداد وتحديد قيمة التمويل التي تتناسب مع دخل العميل والتزاماته القائمة، وذلك لضمان عدم تعريض العميل للمديونية المفرطة بجانب عرض البنك على تمكين الفئات ذات الدخل المحدود للحصول على منتجات مالية غير إئتمانية تتناسب مع إحتياجات العملاء مثل المدخرات وصناديق الإستثمار وغيرها من الخدمات المالية المصرفية من خلال:

- ◀ تقديم برامج تدريبية للعملاء قبل منح التمويل بهدف تثقيفهم مالياً وتمكينهم من إدارة المشاريع واعداد دراسات الجدوى .
- ◀ الإعتماد على نماذج دراسة دقيقة للمقترض (كاب موديل) الذي يتضمن دراسة قدرة ورغبة العميل على السداد من خلال دراسة المؤشرات المالية والتشغيلية للعميل بما في ذلك القيام بزيارات ميدانية وتقييم البيانات المالية.
- ◀ التحقق والإستعلام عن مديونية العملاء من خلال نظام الإستعلام الإئتماني لعملاء التمويل الأصفر (الصندوق الاجتماعي للتنمية) ونظام الإستعلام الإئتماني لعملاء البنوك (البنك المركزي اليمني).
- ◀ تعزيز دور الجهات الرقابية لضمان اكتشاف حالات مخالفة السياسات من خلال إجراء عمليات تفتيش مفاجئة وعشوائية وزيارات للفروع .
- ◀ تمكين العملاء من الحصول على الفترة الأمثل للسداد بالشكل الذي يتوافق مع طبيعة التدفقات النقدية للأنشطة وبما لا يضر بقدرة المشروع على الاستمرار.
- ◀ اتباع سياسة التمويل التصاعدي مع العملاء لضمان تمكينهم من تحقيق مصادر دخل مستدامة دون الإفراط في المديونية الذي ينتهي بخسارة المشروع.
- ◀ ضمان تسليم العملاء متطلبات المشروع على شكل سلع (راس مال عامل أو أصول ثابتة) بشكل عيني وليس نقدي لضمان عدم ذهاب المشروع لأغراض استهلاكية لا تضيف قيمة للمشروع.
- ◀ الحد من التمويلات الاستهلاكية إلى أدنى مستوى.

تقديم الدعم لاستعادة الأنشطة الصغيرة والأصغر المتضررة من الحرب

نظراً لتضرر الجزء الكبير من الأنشطة الصغيرة والأصغر من الحرب في اليمن الذي بلغت وفق أحدث الإحصاءات الدولية حوالي 74% من المنشآت الصغيرة والأصغر تدمرت بشكل جزئي مما أدى إلى إغلاق حوالي 25% منها. وبنهاية العام 2015 كانت المنشآت الصغيرة والأصغر قد فقدت حوالي 75% من عملائها، كما اضطرت 70% من المنشآت الصغيرة و 38% من تلك الصغرى إلى تسريح حوالي نصف العاملين فيها وقد تمثلت تدخلات البنك في هذا المجال في تمكين أصحاب المشاريع على استعادة أنشطتهم من خلال:

- ◀ الدخول في شراكة مع المانحين في تفعيل برامج تعويض العملاء المتضررين الذي فقدوا أو انخفضت عوائد مشاريعهم خلال فترة الحرب في اليمن.
- ◀ توفير مصادر دعم على شكل منح غير مستردة لتمكين أصحاب المشاريع من استعادة أنشطتهم
- ◀ توفير مصادر دعم لسداد الأقساط المتعثرة لأصحاب هذه المشاريع لضمان عدم تحميلهم أعباء ديون إضافية تحد من قدرتهم على إعادة الأنشطة وتحقيق الإستدامة.
- ◀ تشجيع الشباب على مشاريع ريادة الأعمال من خلال منح التدريب والمنح المالية.
- ◀ إعادة العملاء المذكورين أعلاه الى القطاع المالي من خلال خدمة الادخار والتمويل من جديد.

التركيز على حماية البيئة وتحقيق اهداف التنمية المستدامة: من خلال

- ◀ تعزيز الوعي بالسلوك المسؤول بيئياً والإمتثال للمتطلبات البيئية عند تقديم الخدمات المالية.
- ◀ تطبيق المعايير البيئية والاجتماعية على كافة أنشطة البنك.
- ◀ ضمان تمويل فرص الأعمال الإيجابية ورشد التمويلات الخضراء.
- ◀ تشجع كافة العملاء والمقترضين وأصحاب المشاريع على وضع تدابير تعزز الآثار الإيجابية للمشاريع الصديقة للبيئة.
- ◀ تشجيع العملاء على اخذ التمويلات الخضراء من خلال تقديم قروض بيضاء بدون فائدة.





ضمان إلتزام الموظفين والوكلاء بالسلوك الأخلاقي

يلتزم موظفو ووكلاء البنك بالمعايير الأخلاقية الراقية في تعاملاتهم مع العملاء، من خلال:

- ▶ تبنى قواعد السلوك الأخلاقي وفق أفضل الممارسات العالمية الذي تضمن كرامة العميل وحقوقه.
- ▶ تدريب كافة موظفي ووكلاء البنك على مدونة السلوك الأخلاقي حيث تم تدريب عدد 277 موظف و 5,334 وكيل على سياسة حماية حقوق العميل وفق قواعد السلوك الاخلاق.
- ▶ عمل حملات توعوية بشكل مستمر لتوعية موظفي ووكلاء البنك بأهمية الالتزام بقواعد السلوك الأخلاقي.
- ▶ تعزيز منظومة الرقابة الوقائية والمصاحبة لكشف وتصحيح أي فساد أو إساءة إلى العملاء.

تمكين العملاء من تقديم الشكاوى والمقترحات لتحسين الخدمات.

قام البنك ببناء منظومة حماية العملاء عبر مركز خدمة العملاء والكول سنتر عبر الرقم المجاني 8000006 لتمكين كافة العملاء من تقديم الشكاوى التي تضمن الاستجابة الفورية لشكاوى العملاء وحل مشاكلهم ، من خلال:

- ▶ وصف تفاصيل المركز وقدراته وميزة سهولة الوصول للبنك عبر المركز.
- ▶ توضيح آليه استقبال الشكاوى ومعالجتها
- ▶ إحصائيات خاصة بمخرجات قسم علاقات العملاء.



القدرات التقنية

انطلق البنك في إطار خطته الإستراتيجية 2023-2025 إلى تنفيذ خطة هذا العام 2023 التي هدفت إلى رقمنة المزيد من منتجات البنك كأحد أهم مستهدفات التحول الرقمي والذي يعزز جهود البنك الحثيثة في دعم الشمول المالي في المجتمع اليمني حيث يعكف البنك على إستيعاب التطويرات في القطاع المصرفي من خلال الإستفادة من النظام البنكي الجديد والبنية التقنية المتطورة والتي تؤهل إلى تحقيق مزايا تنافسية في طريقة تقديم الخدمة والإرتقاء بتجربة العميل إلى مستويات تلبي تطلعاته من جهة وتليق بمستوى البنك كمؤسسة مالية رائدة من جهة أخرى.

تطوير البنية التقنية

في إطار التوجه الإستراتيجي للبنك الذي يهدف إلى تعظيم الاستفادة من القدرات التقنية المتاحة وتطويرها ، فقد تم خلال العام 2023 تنفيذ عدد من المشاريع والأنشطة الخاصة بتحديث وتطوير البنية التقنية بهدف توفير بيئة تشغيلية ذات كفاءة تحقق مستويات عالية من الأداء بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف البنك الإستراتيجية ، فضلاً عن القيام بمهام مفصلية وهامة تسهم في توزيع الأعمال والصلاحيات وتضمن سرعة التراسل وتبادل المعلومات وسهولة الدعم الفني والاستجابة السريعة لأي مشاكل قد تطرأ في الإدارة العامة او الفروع ، والذي ينعكس بشكل إيجابي في تقديم الخدمة المصرفية للعميل وفقاً لمعايير مصرفية ترتقي بمكانه البنك في القطاع المصرفي.

01 تطوير آلية المزامنة والأرشفة وحفظ البيانات لأجهزة الموظفين المحمولة من خلال توفير سيرفرات حديثة وتطبيق الذاكرة المؤسسية للبنك.

02 تطوير نظام النسخ الاحتياطي الخاص بالسيرفرات وتحديث تراخيصه (Veeam Backup & Replication)

03 تطوير منظومة المراقبة في البنك من خلال شراء كاميرات إضافية للفروع القديمة وإضافة أجهزة احتياطية لخرن البيانات وتجهيز مكتب الأمن والمراقبة بأحدث التقنيات وشاشات المراقبة اللحظية.

04 تطوير منظومة الاتصال الشبكية IP Telephone بين الفروع وكذلك للفروع الجديدة والمستحدثة خلال العام.

05 تطوير منظومة الانترنت والتراسل بين الإدارة العامة والفروع ورفع السرعات وإدخال تقنية التراسل عبر الاليف الضوئية للعديد من الفروع.

06 توفير سيرفرات جديدة تمتلك مواصفات ممتازة للأنظمة الوصول والبريد الداخلي للبنك.

07 تفعيل تقنية ال Virtualization لتجهيز السيرفرات وتشغيل أنظمة البنك المختلفة عليها بتقنية ال HA.

08 تعزيز وتطوير آلية العمل عن بعد لجميع الموظفين في البنك وتأمين الوصول وربطها بعناوين العاك.

09 تحديث برامج الحماية وفق أفضل الإصدارات الحديثة مع توفير تجهيزات احتياطية لتعزيز الحماية وضمان الاستمرارية لتشغيل الخدمات دون توقف.

10 تنفيذ عملية الربط الشبكي مع شبكة واسعة من الصرافين وتفعيل نظام المزامنة لجميع الصرافين.

11 توسيع ونقل استضافات البنك للإيميلات الخارجية عبر استضافة جديدة وتوسيع عمليات الاستضافة.

12 تجهيز 3 فروع ومكاتب جديدة للبنك باستخدام أفضل تقنيات الربط الشبكي وتجهيزات تقنية حديثة.

13 تطوير وتحديث مركز الكول سنتر وإدخال تقنيات جديدة ونظام جديد لتقديم الخدمات فيه.



يحرص البنك على مواكبة أحدث الأساليب التكنولوجية خدمةً لإستراتيجيته في التحول الرقمي والتي تسهم في تقديم خدمات ومنتجات البنك بطريقة رقمية تلبي تطلعات عملاءه، وتأتي رقمنة خدمات ومنتجات البنك كمفتاح للشمول العالي من جهة وتعزيز الثقافة المالية الرقمية لجميع شرائح المجتمع دون إستثناء من جهة أخرى ، بالإضافة إلى أتمتة العديد من العمليات الداخلية المرتبطة بمهام موظفي البنك ضمن الإدارات المختلفة ، حيث قام البنك خلال العام 2023 بمجموعة تطويرات برمجية نلخصها في التالي :



التطويرات البرمجية

العمليات

- تطوير نظام بدل السفر الآلي.
- إطلاق نظام خدمات الموظفين عبر الهاتف المحمول (خدمة الترحيل الآلي لإجازات الموظفين)
- إطلاق نظام التخطيط الإستراتيجي الآلي.
- تطوير نظام التعاقدات
- تطوير تقارير على نظام الويب للجهات.
- تطويرات على مزاملة الحوالات لدى الوكلاء.
- تطوير آلية الإصدار للحوالات عبر الوكلاء.
- تطويرات خدمات بيس على الأنظمة المكتبية.
- تطوير الربط الآلي مع أنظمة الجهات والوكلاء عبر ال API .
- تطوير آلية تنظيم عمليات النسخ الاحتياطية لقواعد البيانات.

الخدمات

- الربط البيئي مع نظام المدفوعات والتسويات الوطني (PASS) التابع للبنك المركزي
- إطلاق نظام الأمل اكسبرس للحوالات وخدمات النقود الإلكترونية
- تطوير صيف جديدة في التمويل (المساومة - المشاركة - الإجارة المنتهية بالتملك)
- إضافة الخدمات الترفيهية إلى تطبيق بيس
- تطوير نظام خطابات الضمان الصفري
- ربط خدمة الحوالات مع شبكات الحوالات المحلية والبنوك الخارجية
- تطوير آلية الربط لنظام بيس مع الأنظمة الخارجية المختلفة

النظام البنكي الجديد

استجابةً للتطورات المستمرة والمتسارعة في القطاع المالي والمصرفي وتماشياً مع الرؤية المستقبلية لقيادة البنك قام البنك خلال العام 2023 بعملية الإطلاق التجريبي للنظام الآلي البنكي الجديد كخطوة ستعمل على إحداث نقلة نوعية في جودة تقديم الخدمة للعميل حيث سيمثل النظام البنكي الجديد منصة لاستيعاب التطويرات وما يرافقها من رقمته للخدمات والمنتجات البنكية والتي ستتمكن عملاء البنك من التمتع بتجربة بنكية لا تستبعد أي شريحة أو منطقة جغرافية ،

وسيتم الاطلاق النهائي للنظام العام 2024.



التسويق والشراكات

حظي التسويق بأهمية بالغة في خطة البنك الإستراتيجية (2023-2025) إيماناً بالدور الجوهري الذي يلعبه في عكس إنجازات ونجاحات البنك فضلاً عن الدور الثقيفي بأهمية التنمية المستدامة وإعادة تشكيل مفهوم المشاركة في البناء التنموي إبتداءً من الفرد وصولاً إلى المجتمع، ولم يقتصر الأمر على ذلك بل امتد مفهوم التسويق الى بناء شراكات دولية تعتمد في مجملها على إطلاع المانحين والمنظمات الدولية على سجل البنك الحافل بالإنجازات في الجانب المجتمعي والإنساني ودوره المحوري في التمكين الإقتصادي كوسيله لبناء العلاقات ومد جسور التعاون لتحقيق مستهدفات التنمية المستدامة.

الفعاليات والمشاركات المحلية والدولية

مشاركة بنك الأمل
للتحويل الأصفر في
مؤتمر المناخ
COP28 - دبي
2023م.

01



COP28
UAE

شارك بنك الأمل ممثلاً بالمدير العام التنفيذي الاستاذ/ محمد صالح اللاعي في مؤتمر المناخ COP28 والذي انعقد في الإمارات العربية المتحدة تحديداً في دبي خلال الفترة من 30 نوفمبر حتى 12 ديسمبر 2023، حيث يعد هذا المؤتمر أحد أهم الفعاليات الدولية التي تجمع القادة العالميين والمؤسسات لمناقشة قضايا التغير المناخي ووضع خطط وإستراتيجيات للتصدي لهذا التحدي العالمي، ويهدف المؤتمر إلى تعزيز التعاون الدولي وتحقيق توافق بين الدول المشاركة في مجالات مثل تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة وحماية البيئة وتعزيز الإستدامة، وتأتي مشاركة البنك في هذا المؤتمر في إطار اهتمام البنك بقضايا التغير المناخي ودوره الفعال في تعزيز الإستدامة والتنمية المستدامة عبر ما يقدمه من خدمات مصرفية مبتكرة لشريحة واسعة من العملاء فضلاً عن التمويل الشامل للمشاريع الصغيرة التي تساهم في التنمية المستدامة وتعزيز القدرات المحلية إيماناً منه بحق اليمن في النمو والتطور الذي يتطلب مواجهة التغير المناخي وتخفيض اعداد الفقراء كقضيتين لا يمكن الفصل بينهما، وتجسد مشاركة البنك التزامه المسؤول بالحد من تأثيرات التغير المناخي وتعزيز الإستدامة البيئية ومن المتوقع ان تسهم هذه المشاركة في فتح آفاق التصور وتحديد سبل جديدة لتعزيز التمويل المستدام وتنمية المشاريع البيئية في اليمن .



02

مشاركة بنك الأمل في القمة الثانية لريادة الأعمال في مراكش



شارك البنك في قمة رواد الأعمال الصغيرة والمتوسطة المغرب - مراكش 2023م، والتي أقيمت في الفترة من 12 إلى 14 ديسمبر 2023م. وتهدف القمة إلى دعم وتمكين رواد الأعمال العرب من خلال توفير فرص الوصول إلى الأسواق الإقليمية والدولية، ومصادر التمويل المتنوعة، والشبكات الإقليمية والدولية، وتعزيز القدرة على النمو والتوسع. وقد حضر القمة ما يقارب 1300 مشارك من نخبة الخبراء والفاعلين في عالم الأعمال، بما في ذلك رواد الأعمال، والمستثمرون، والمؤثرون في عالم الأعمال، وصناع القرار السياسي، والاقتصاديون، والصحفيون، والمنظمات الحكومية الدولية، والمنظمات غير الحكومية.



Marrakech, 12-14 December 2023 | مراكش، 12-14 كانون الأول/ديسمبر

03

مشاركة بنك الأمل في ندوة ريادة الأعمال ودورها في استمرارية الأعمال

شارك بنك الأمل في ندوة علمية بعنوان "ريادة الأعمال ودورها في استمرارية الأعمال" التي نظمتها جامعة الرازي بالتعاون مع مركز دعم الأعمال في اليمن وبحضور عدد من رواد الأعمال وعدد من طلاب كلية العلوم الإدارية والإنسانية. حيث تم استعراض تجربة البنك في تقديم الخدمات المالية وغير المالية وتنفيذ مشاريع التمكين الاقتصادي للشباب ورواد الأعمال وقطاع المشاريع الصغيرة والأصغر.



المشاركة في
الاجتماع الأول
لمجموعة عمل
الشمول المالي
الذي نظمه معهد
WSBI

04



شارك بنك الأمل ممثلاً بالمدير العام التنفيذي أ.محمد اللاعي في الاجتماع الأول لمجموعة عمل الشمول المالي الذي نظمه المعهد العالمي لمصارف الادخار والبيع بالتجزئة (WSBI)، حيث قدم عرض حول تجربة البنك في تقديم الخدمات المصرفية عبر شبكة الوكلاء، والذي تضمن آلية البنك في بناء شبكة الوكلاء وفق معايير اختيار مالية ومؤسسية وتعزيز قدراتهم من خلال برامج تدريب خاصة بخدمات البنك ومعايير الإمتثال لقوانين مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، بالإضافة إلى مواضيع أخرى متعلقة بإدارة شبكة الوكلاء من حيث الأنظمة والتطبيقات التي يستخدمها الوكلاء وقضايا إدارة السيولة وتعزيز ربحية الوكلاء من خدمات البنك المختلفة.

شارك بنك الأمل ممثلاً بالمدير التنفيذي الأستاذ / محمد اللاعي في الندوة الافتراضية التي نظمها البنك المركزي الأردني ومجموعة منظمات الأمم المتحدة حيث شهدت الندوة إستعراضاً لجهود البنك في تعزيز الشمول المالي من خلال تقديم الخدمات المصرفية لطالبي اللجوء والمجموعات الضعيفة وكبار السن وتطرق النقاش الى عرض اهم التحديات التي تواجهها هذه الفئات ونقل حجم معاناتهم في الوصول إلى الخدمات المالية التقليدية نظراً لعوامل النقص في الوثائق الرسمية والقدرات المحدودة على التنقل والتواصل ودور البنك في تذليل الصعوبات امامهم في اطار المسؤولية المجتمعية التي يسعى البنك من خلالها الى تكافؤ الفرص في الحصول على الخدمات المصرفية دون استثناء.

المشاركة في الندوة
الخاصة بتقديم
الخدمات المصرفية
لطالبي اللجوء
والمجموعات
الضعيفة وكبار السن

05



WEBINAR

Speakers



Bandar Albadwi
Al-Amal
Microfinance Bank



Mustafa Al-Ahdal
Al-Ithad
Microfinance
Program



Dr. Ahmed Huzayyin
Chemonics Egypt
Consultants



Ahmed Basila
Social Fund for
Development



شارك بنك الأمل ممثلاً بمدير الشراكات الدولية الأستاذ / بندر البدوي في الندوة الافتراضية التي نظمتها منظمة HADIRA للتنمية برعاية مؤسسة التمويل الدولية IFC ، والتي هدفت إلى تسليط الضوء على أهمية دور البنوك في تمكين المجتمعات الهشة وأصحاب الحيازات الصغيرة والمتوسطة بإعتبارها جزءاً هاماً من الإقتصاد العالمي، وتم خلالها إستعراض دور البنك في توفير القروض والخدمات المصرفية الخاصة بالأعمال التجارية الصغيرة والمتوسطة إنطلاقاً من مساعيها في تعزيز الابتكار وتوفير الدعم الفني والاستشارات.

06

المشاركة في ندوة
دور البنوك في
تمكين المجتمعات
المهمشة التي
ترعاها مؤسسة
التمويل الدولية
IFC

07

المشاركة في
فعاليات أسبوع
المال العالمي
2023

شارك بنك الأمل للتمويل الأصغر في فعالية أسبوع المال العالمي والتي اقيمت في جامعة صنعاء - كلية التجارة والإقتصاد تحت شعار " الخدمات المالية للجميع خلال الفترة 19-21 مارس 2023 " برعاية البنك المركزي اليمني ورئيس جامعة صنعاء، ومشاركة عدد من البنوك والمحافظ الإلكترونية. وتأتي هذه المشاركة ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية للبنك والتوعية المستمرة في جانب الشمول المالي والتكنولوجيا المالية، ورفع مستوى وعي طلاب الجامعة في استخدام التكنولوجيا المالية.



12 AUGUST

INTERNATIONAL YOUTH DAY



أحتفل بنك الأمل للتمويل الأصغر ومؤسسة الأمل للتدريب وريادة الأعمال - ريادة باليوم العالمي للشباب الذي يصادف يوم 12 أغسطس من كل عام من خلال تكريم مجموعة من الشباب المميزين من عملاء التمويل الإلكتروني في كل فروع البنك تقديراً لجهودهم وتميزهم في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية لتحقيق أهدافهم المالية، ويأتي هذا التكريم في ظل إيمان البنك بقوة الشباب في تحقيق التغيير وصنع المستقبل كونهم الطاقة التي تحرك عجلة التنمية وتسهم في بناء الوطن.

08

الإحتفاء باليوم
العالمي للشباب
12 أغسطس
2023

09

المشاركة في
حملة التوعية "
خليك بأمان"

شارك بنك الأمل في حملة " خليك بأمان " التي نظمتها جمعية البنوك اليمنية خلال شهر فبراير 2023 بمشاركة جميع البنوك اليمنية والتي تهدف إلى تعزيز الوعي المجتمعي بأهمية التعامل المالي مع القطاع المصرفي في دفع عجلة التنمية وتحقيق مستوى أعلى من الأمان لأموال المتعاملين مع القطاع المصرفي

#خليك_بأمان
#Be_safe





المدونات والمنشورات

يحرص بنك الأمل كأول بنك للتمويل الأصفر في الشرق الأوسط على نقل تجربته وتصدير رسالته ورؤيته المجتمعية من خلال النشر الرقمي على المدونة الخاصة بموقع البنك أو على المواقع الأخرى ذات الصلة بهذا القطاع والمشهورة عالمياً ومحلياً في إطار سعيه لإفساح المجال أمام الباحثين والمهتمين بنشاطات البنك والعملاء بمختلف تصنيفاتهم للإطلاع والبحث والتقييم.

- 01 نشر دراسة حول دور البنك في قيادة المشاريع المستدامة المبتكرة نحو مرونة الشمول المالي في موقع CGAP
- 02 نشر دراسة حول دور بنك الأمل في دعم ريادة الأعمال الشبابية والشمول المالي في موقع CGAP
- 03 نشر مدونة في موقع البنك تحت عنوان "قصة نجاح وريادة رغم الأزمات المتلاحقة"
- 04 نشر مدونة توضح إسهامات البنك في حماية البيئة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة

حصل البنك على جائزة ابطال التوعية بالتدقيق الداخلي من معهد المدققين الداخليين الدولي IIA نظرا لقيام إدارة المراجعة الداخلية بالتوعية بالتدقيق الداخلي خلال الشهر العالمي للتوعية بالتدقيق الداخلي وحصول البنك على رسالة تهنئة من رئيس التنفيذ لمعهد المدققين الداخليين الدولي السيد/ أنتوني ج. بوجليس.

جائزة ابطال التوعية بالتدقيق الداخلي



جائزة أفضل بنك رقمي في الشرق الأوسط من مجلة Digital Banker



فاز بنك الأمل بهذا اللقب المرموق تقديرا لخدماته المالية وغير المالية الرقمية التي تبرز اعتماده على التكنولوجيا والتحول الرقمي لتقديم أفضل تجربة بنكية لعملائه.

لقب أفضل مصرفي رقمي للعام 2023



حصل المدير التنفيذي لبنك الأمل على جائزة أفضل مصرفي رقمي في الشرق الأوسط من موقع THE DIGITAL BANKER والتي يتم منحها لرواد وقادة البنوك المتميزة في تقديم الخدمات الرقمية للعملاء وجاءت الجائزة تكريما لجهوده المتواصلة في قيادة مسيرة بنك الأمل في تقديم خدماته المصرفية الرقمية التي تخدم توجه البنك في تحقيق الشمول المالي.

الجوائز 2023

جائزة أفضل مبادرات لمدفوعات الشمول المالي



حصل البنك هذه الجائزة كتويج لثمرة جهوده في الوصول الى المستبعدين مالياً من المجتمعات منخفضة الدخل والمحرومة من الخدمات المصرفية من خلال باقة من الخدمات والمنتجات المالية المبتكرة.

جائزة أفضل ممول في الشرق الأوسط وشمال افريقيا للعام 2023



تعتبر هذه الجائزة من أبرز الجوائز التي حازها بنك الأمل للتمويل الأصغر من منتدي تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة SME Finance Forum بتقدير مشرف كأفضل ممول للحيازات الصغيرة والمتوسطة لعام 2023 في فئة منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لجوائز تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة العالمية 2023 م.



بنك الأمل
للتمويل الأصغر
AL-AMAL BANK
MICROFINANCE

15 علما .. نمو وتنمية

2010

- ١٠ إلقاء الكلمة الافتتاحية ليكت إلى ٣٢٥ من قطاع التمويل المصرفي في البحرين
١١ إطلاق منتج صرافية المصارف جازة استثمارية وتحتفظ لتقريب ورجال
١٢ العمل
١٣ بدء الخطوط التي في تقديم الدعم المالي لمؤسسات التمويل الأصغر داخل
١٤ برنامج إلكتروني
١٥ التوقيع على مرسوم ضمان ائتماني
١٦ إطلاق ٥٠٠٠ حصة جديدة في شركة إدارة الاستثمارات وبنك الخليج
١٧ زيارة إلى البحرين
١٨ USAID, AFD, Greenpeace, Jamnat, GTZ, KfW, Swisscontact
١٩ تمويل على أن يكون إلكتروني
٢٠ إطلاق مبادرات التمويل الأصغر - إسبانيا - COOP
٢١ إطلاق المصارف الخاصة في المصارف - إسبانيا - Credit
٢٢ المصارف الخاصة في المصارف - إسبانيا - COOP
٢٣ إطلاق المصارف الخاصة في المصارف - إسبانيا - COOP
٢٤ إطلاق المصارف الخاصة في المصارف - إسبانيا - COOP

2009

- [illegible]

2013

- [illegible]

2011

- [illegible]

2014

- [illegible]

2015

- [illegible]

2012

- [illegible]

2019

- ٢٠٠٩ ١١ سنوات على بدء نشاطه الإنشائي في العام ٢٠٠٩، تأسس في ظل الظروف الاقتصادية، خلال فترة الجوع في مصر في حين أن جميع الشركات المماثلة قد انهارت أو أصبحت غير قادرة على المنافسة في السوق. تأسس في ظل ظروف صعبة، حيث كانت الدولة تعاني من أزمة مالية. تأسس في ظل ظروف صعبة، حيث كانت الدولة تعاني من أزمة مالية. تأسس في ظل ظروف صعبة، حيث كانت الدولة تعاني من أزمة مالية.

106 2016

- اسفرو اليك بعض مبادئ الطهي العام التي يجب ان تتعلمها
الاماني ينفذ التبريد
مماثلة على اقل درجة الحرارة بنسبة 39% من قطاع التبريد
التي
تراجع عند العمليات الفعالة بنسبة 73% ينفذ التبريد
تراجع عند العمليات الفعالة بنسبة 73% ينفذ التبريد
التي
تراجع عند العمليات الفعالة بنسبة 73% ينفذ التبريد

2017

- [illegible]

2020

- ١
٢
٣
٤
٥
٦
٧
٨
٩
١٠
١١
١٢
- ١٣
١٤
١٥
١٦
١٧
١٨
١٩
٢٠
٢١
٢٢
٢٣
٢٤
٢٥
٢٦
٢٧
٢٨
٢٩
٣٠
٣١
٣٢
٣٣
٣٤
٣٥
٣٦
٣٧
٣٨
٣٩
٤٠
٤١
٤٢
٤٣
٤٤
٤٥
٤٦
٤٧
٤٨
٤٩
٥٠
٥١
٥٢
٥٣
٥٤
٥٥
٥٦
٥٧
٥٨
٥٩
٦٠
٦١
٦٢
٦٣
٦٤
٦٥
٦٦
٦٧
٦٨
٦٩
٧٠
٧١
٧٢
٧٣
٧٤
٧٥
٧٦
٧٧
٧٨
٧٩
٨٠
٨١
٨٢
٨٣
٨٤
٨٥
٨٦
٨٧
٨٨
٨٩
٩٠
٩١
٩٢
٩٣
٩٤
٩٥
٩٦
٩٧
٩٨
٩٩
١٠٠
- ١٠١
١٠٢
١٠٣
١٠٤
١٠٥
١٠٦
١٠٧
١٠٨
١٠٩
١١٠
١١١
١١٢
١١٣
١١٤
١١٥
١١٦
١١٧
١١٨
١١٩
١٢٠
١٢١
١٢٢
١٢٣
١٢٤
١٢٥
١٢٦
١٢٧
١٢٨
١٢٩
١٣٠
١٣١
١٣٢
١٣٣
١٣٤
١٣٥
١٣٦
١٣٧
١٣٨
١٣٩
١٤٠
١٤١
١٤٢
١٤٣
١٤٤
١٤٥
١٤٦
١٤٧
١٤٨
١٤٩
١٥٠
١٥١
١٥٢
١٥٣
١٥٤
١٥٥
١٥٦
١٥٧
١٥٨
١٥٩
١٦٠
١٦١
١٦٢
١٦٣
١٦٤
١٦٥
١٦٦
١٦٧
١٦٨
١٦٩
١٧٠
١٧١
١٧٢
١٧٣
١٧٤
١٧٥
١٧٦
١٧٧
١٧٨
١٧٩
١٨٠
١٨١
١٨٢
١٨٣
١٨٤
١٨٥
١٨٦
١٨٧
١٨٨
١٨٩
١٩٠
١٩١
١٩٢
١٩٣
١٩٤
١٩٥
١٩٦
١٩٧
١٩٨
١٩٩
٢٠٠
٢٠١
٢٠٢
٢٠٣
٢٠٤
٢٠٥
٢٠٦
٢٠٧
٢٠٨
٢٠٩
٢١٠
٢١١
٢١٢
٢١٣
٢١٤
٢١٥
٢١٦
٢١٧
٢١٨
٢١٩
٢٢٠
٢٢١
٢٢٢
٢٢٣
٢٢٤
٢٢٥
٢٢٦
٢٢٧
٢٢٨
٢٢٩
٢٣٠
٢٣١
٢٣٢
٢٣٣
٢٣٤
٢٣٥
٢٣٦
٢٣٧
٢٣٨
٢٣٩
٢٤٠
٢٤١
٢٤٢
٢٤٣
٢٤٤
٢٤٥
٢٤٦
٢٤٧
٢٤٨
٢٤٩
٢٥٠
٢٥١
٢٥٢
٢٥٣
٢٥٤
٢٥٥
٢٥٦
٢٥٧
٢٥٨
٢٥٩
٢٦٠
٢٦١
٢٦٢
٢٦٣
٢٦٤
٢٦٥
٢٦٦
٢٦٧
٢٦٨
٢٦٩
٢٧٠
٢٧١
٢٧٢
٢٧٣
٢٧٤
٢٧٥
٢٧٦
٢٧٧
٢٧٨
٢٧٩
٢٨٠
٢٨١
٢٨٢
٢٨٣
٢٨٤
٢٨٥
٢٨٦
٢٨٧
٢٨٨
٢٨٩
٢٩٠
٢٩١
٢٩٢
٢٩٣
٢٩٤
٢٩٥
٢٩٦
٢٩٧
٢٩٨
٢٩٩
٣٠٠
٣٠١
٣٠٢
٣٠٣
٣٠٤
٣٠٥
٣٠٦
٣٠٧
٣٠٨
٣٠٩
٣١٠
٣١١
٣١٢
٣١٣
٣١٤
٣١٥
٣١٦
٣١٧
٣١٨
٣١٩
٣٢٠
٣٢١
٣٢٢
٣٢٣
٣٢٤
٣٢٥
٣٢٦
٣٢٧
٣٢٨
٣٢٩
٣٣٠
٣٣١
٣٣٢
٣٣٣
٣٣٤
٣٣٥
٣٣٦
٣٣٧
٣٣٨
٣٣٩
٣٤٠
٣٤١
٣٤٢
٣٤٣
٣٤٤
٣٤٥
٣٤٦
٣٤٧
٣٤٨
٣٤٩
٣٥٠
٣٥١
٣٥٢
٣٥٣
٣٥٤
٣٥٥
٣٥٦
٣٥٧
٣٥٨
٣٥٩
٣٦٠
٣٦١
٣٦٢
٣٦٣
٣٦٤
٣٦٥
٣٦٦
٣٦٧
٣٦٨
٣٦٩
٣٧٠
٣٧١
٣٧٢
٣٧٣
٣٧٤
٣٧٥
٣٧٦
٣٧٧
٣٧٨
٣٧٩
٣٨٠
٣٨١
٣٨٢
٣٨٣
٣٨٤
٣٨٥
٣٨٦
٣٨٧
٣٨٨
٣٨٩
٣٩٠
٣٩١
٣٩٢
٣٩٣
٣٩٤
٣٩٥
٣٩٦
٣٩٧
٣٩٨
٣٩٩
٤٠٠
٤٠١
٤٠٢
٤٠٣
٤٠٤
٤٠٥
٤٠٦
٤٠٧
٤٠٨
٤٠٩
٤١٠
٤١١
٤١٢
٤١٣
٤١٤
٤١٥
٤١٦
٤١٧
٤١٨
٤١٩
٤٢٠
٤٢١
٤٢٢
٤٢٣
٤٢٤
٤٢٥
٤٢٦
٤٢٧
٤٢٨
٤٢٩
٤٣٠
٤٣١
٤٣٢
٤٣٣
٤٣٤
٤٣٥
٤٣٦
٤٣٧
٤٣٨
٤٣٩
٤٤٠
٤٤١
٤٤٢
٤٤٣
٤٤٤
٤٤٥
٤٤٦
٤٤٧
٤٤٨
٤٤٩
٤٥٠
٤٥١
٤٥٢
٤٥٣
٤٥٤
٤٥٥
٤٥٦
٤٥٧
٤٥٨
٤٥٩
٤٦٠
٤٦١
٤٦٢
٤٦٣
٤٦٤
٤٦٥
٤٦٦
٤٦٧
٤٦٨
٤٦٩
٤٧٠
٤٧١
٤٧٢
٤٧٣
٤٧٤
٤٧٥
٤٧٦
٤٧٧
٤٧٨
٤٧٩
٤٨٠
٤٨١
٤٨٢
٤٨٣
٤٨٤
٤٨٥
٤٨٦
٤٨٧
٤٨٨
٤٨٩
٤٩٠
٤٩١
٤٩٢
٤٩٣
٤٩٤
٤٩٥
٤٩٦
٤٩٧
٤٩٨
٤٩٩
٥٠٠
٥٠١
٥٠٢
٥٠٣
٥٠٤
٥٠٥
٥٠٦
٥٠٧
٥٠٨
٥٠٩
٥١٠
٥١١
٥١٢
٥١٣
٥١٤
٥١٥
٥١٦
٥١٧
٥١٨
٥١٩
٥٢٠
٥٢١
٥٢٢
٥٢٣
٥٢٤
٥٢٥
٥٢٦
٥٢٧
٥٢٨
٥٢٩
٥٣٠
٥٣١
٥٣٢
٥٣٣
٥٣٤
٥٣٥
٥٣٦
٥٣٧
٥٣٨

2018

- تتميز مدينة الدمام بالعديد من المميزات 2023 ومن أبرزها: موقعها الاستراتيجي على الخليج العربي، مما يجعلها مركزاً تجارياً وميناءً بحرياً هاماً. كما تتميز المدينة بمناخها المعتدل، مما يجعلها وجهة سياحية مثالية. بالإضافة إلى ذلك، فإن المدينة تتمتع ببنية تحتية متطورة، مما يجعلها بيئة مثالية للاستثمار. ومن أبرز المميزات التي تجعل مدينة الدمام وجهة مثالية للاستثمار:
- الموقع الاستراتيجي: تقع المدينة على الخليج العربي، مما يجعلها مركزاً تجارياً وميناءً بحرياً هاماً.
 - المناخ المعتدل: تتميز المدينة بمناخها المعتدل، مما يجعلها وجهة سياحية مثالية.
 - البنية التحتية المتطورة: تتمتع المدينة ببنية تحتية متطورة، مما يجعلها بيئة مثالية للاستثمار.
- ومن أبرز المميزات التي تجعل مدينة الدمام وجهة مثالية للاستثمار:
- الموقع الاستراتيجي: تقع المدينة على الخليج العربي، مما يجعلها مركزاً تجارياً وميناءً بحرياً هاماً.
 - المناخ المعتدل: تتميز المدينة بمناخها المعتدل، مما يجعلها وجهة سياحية مثالية.
 - البنية التحتية المتطورة: تتمتع المدينة ببنية تحتية متطورة، مما يجعلها بيئة مثالية للاستثمار.

2021

1. منظمة الصحة العالمية، *التهديدات الصحية العالمية: تقرير 2019*، 2019.
2. منظمة الصحة العالمية، *التهديدات الصحية العالمية: تقرير 2020*، 2020.
3. منظمة الصحة العالمية، *التهديدات الصحية العالمية: تقرير 2021*، 2021.
4. منظمة الصحة العالمية، *التهديدات الصحية العالمية: تقرير 2022*، 2022.
5. منظمة الصحة العالمية، *التهديدات الصحية العالمية: تقرير 2023*، 2023.
6. منظمة الصحة العالمية، *التهديدات الصحية العالمية: تقرير 2024*، 2024.
7. منظمة الصحة العالمية، *التهديدات الصحية العالمية: تقرير 2025*، 2025.
8. منظمة الصحة العالمية، *التهديدات الصحية العالمية: تقرير 2026*، 2026.
9. منظمة الصحة العالمية، *التهديدات الصحية العالمية: تقرير 2027*، 2027.
10. منظمة الصحة العالمية، *التهديدات الصحية العالمية: تقرير 2028*، 2028.
11. منظمة الصحة العالمية، *التهديدات الصحية العالمية: تقرير 2029*، 2029.
12. منظمة الصحة العالمية، *التهديدات الصحية العالمية: تقرير 2030*، 2030.

2023

- [illegible]

2022

- [illegible]