

ميثاق السلوك للمؤسسات الأعضاء العاملة في قطاع التمويل الأصغر في اليمن

إعداد: شبكة اليمن للتمويل الأصغر

1.0 مقدمة:

من خلال الرجوع إلى رؤية ورسالة كل مؤسسة من مؤسسات التمويل الأصغر العاملة في قطاع التمويل الأصغر في اليمن فإن الطابع الاجتماعي يكاد يكون محط اهتمام جميع المؤسسات ومن أجل تحقيق هذه الرؤى على أرض الواقع فقد اتفقت مؤسسات التمويل الأصغر في اليمن على الالتزام بميثاق سلوك لكل العاملين في قطاع التمويل الأصغر في اليمن و تبنت جميع المؤسسات المبادئ الواردة في هذا الميثاق.

2.0 مبادئ ميثاق السلوك:

- 2.1 نظراً للتوافق الكبير بين محتوى الحملة الذكية* الداعية لحماية عملاء التمويل الأصغر مع ما ينبغي أن تكون عليه مؤسسات التمويل الأصغر فقد اتفق جميع أعضاء شبكة اليمن للتمويل الأصغر على تبني الحملة الذكية كواحد من مبادئ ميثاق السلوك و تتضمن الحملة الذكية المبادئ السبعة التالية:
 - 2.1.1 تصميم و تقديم المنتجات المناسبة
 - 2.1.2 تجنب الإفراط في مديونية العميل.
 - 2.1.3 الشفافية.
 - 2.1.4 التسعير المسئول
 - 2.1.5 معاملة العملاء بطريقة محترمة و عادلة
 - 2.1.6 خصوصية بيانات العملاء
 - 2.1.7 التعامل مع شكاوى العملاء باليات واضحة و فعالة
- 2.2 في مجال الحوكمة نحن أعضاء الشبكة نلتزم بمبدأ الحوكمة الجيدة و ذلك من خلال العمل المؤسسي القائم على عمل خطط مزممة و واضحة و واقعية و أن نعمل على تنفيذها كما نلتزم بالعمل على بناء منظومة إدارة مخاطر عالية تتمثل في الاستعداد بخطط طوارئ لمواكبة الكوارث و الأحداث غير المتوقعة.

* الحملة الذكية لحماية عملاء التمويل الأصغر هي عبارة عن حملة عالمية تضم اللاعبين في التمويل الأصغر من مختلف أنحاء العالم، الذين يرون أن حماية العملاء ليست الخيار الصائب الذي يجب القيام به فحسب، بل هي الخيار الذكي الذي يجب القيام به. وتساعد الحملة الذكية صناعة التمويل الأصغر على الوفاء بالتزامها لتحقيق الأهداف المزدوجة للتمويل الأصغر والنهوض بالتمويل الأصغر كنموذج من نماذج الأعمال المصرفية المسؤولة حول العالم. وتضم سبعة مبادئ تتمثل في تصميم وتقديم المنتجات المناسبة وتجنب الإفراط في مديونية العميل والشفافية والتسعير المسئول ومعاملة العملاء بطريقة محترمة و عادلة و خصوصية بيانات العملاء و التعامل مع شكاوى العملاء باليات واضحة و فعالة.

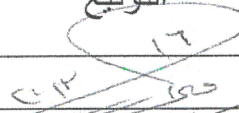
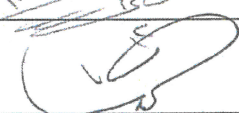
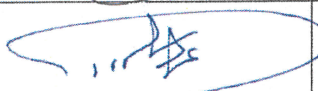
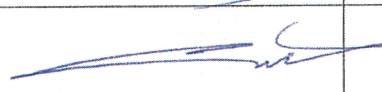
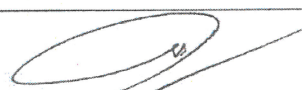
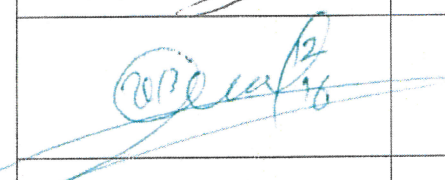
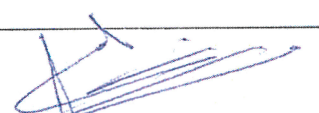
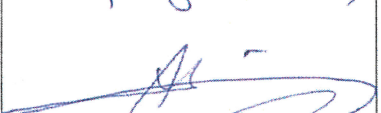
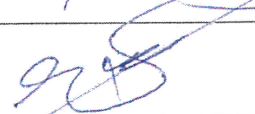
2.3 فيما يتعلق بعلاقتنا بعملائنا فنلتزم نحن المؤسسات الأعضاء في شبكة اليمن للتمويل الأصغر بأن تكون علاقتنا بعملائنا شفافة وواضحة يتمكن العملاء من خلالها من التعرف على حقوقهم كما نلتزم بتقديم خدمات ذات جودة عالية للعملاء.

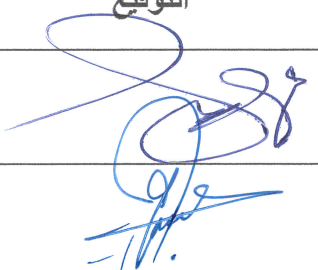
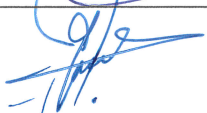
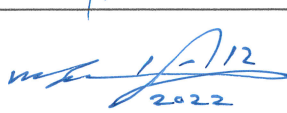
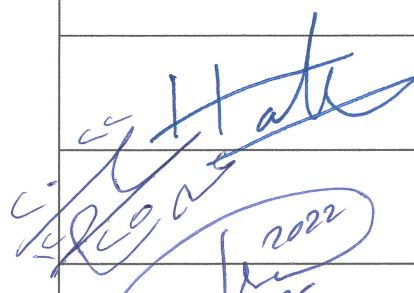
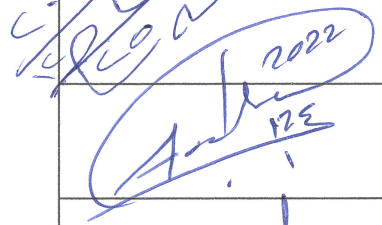
2.4 التوظيف و التأهيل: نلتزم نحن المؤسسات الأعضاء في شبكة اليمن للتمويل الأصغر باعتماد معايير توظيف مهنية معتمدة على التحري عن سمعة الموظف الذي سيتم تعيينه لشغل موقع ما في مؤسسات التمويل الأصغر مراعيين في ذلك ضرورة إعداد الموظف إعداداً كاملاً قبل مباشرة عمله كما نلتزم بتدريب الموظفين العاملين في مؤسساتنا ضمن استراتيجية تدريب تمكن الموظفين من القيام بمهامهم و السعي نحو ردم الهوة بين طبيعة مهارات و قدرات الموظفين.

2.5 نلتزم نحن المؤسسات الأعضاء برفع تقارير ومؤشرات الأداء بشكل دوري إلى شبكة اليمن للتمويل الأصغر.

2.6 التعديل و الإضافة للميثاق: يحق للجمعية العمومية مراجعة الميثاق بشكل سنوي و التصويت على أي تعديل يتم مناقشته في الاجتماع السنوي للجمعية العمومية.

- اعتماد المؤسسات الأعضاء في الشبكة للميثاق:

م	اسم المؤسسة	المدير التنفيذي (أو من ينوب عنه)	التوقيع
1.	المؤسسة الوطنية للتمويل الأصغر	حسن الدين	
2.	بنك الأمل للتمويل الأصغر	محمد عمر	
3.	برنامج نماء للتمويل الأصغر	علي بن عبد الله	
4.	التضامن للتمويل الصغير و الأصغر	عبد الله الباشا	
5.	شركة الأوائل للتمويل الأصغر	محمد يعقوب	
6.	برنامج ازال للتمويل الصغير و الأصغر الإسلامي	برهان الدين خيري	
7.	المؤسسة الإجتماعية للتنمية المستدامة		
8.	برنامج حضرموت للتمويل الأصغر	خوزكو محفوظ بن زناح	
9.	مؤسسة عدن للتمويل الأصغر	أحمد فضل	
10.	مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي	علي بكر	
11.	جمعية المرأة للتنمية المستدامة عدن	سلوى عثمان عبد الله	
12.	الشركة اليمنية للغاز المسال - برنامج استثمار لتنمية المنشآت الصغيرة والأصغر	أحمد بصير	
13.	مؤسسة الخير للتنمية الإجتماعية	سماح محمد إسماعيل	

م	اسم المؤسسة	المدير التنفيذي (أو من ينوب عنه)	التوقيع
14	بنك عدن للتمويل الأصغر	نمرأه محمد المذبح	
15	بنك القطيفي الإسلامي للتمويل الأصغر	عائشة محمد المحمدي	
16	بنك بن دول للتمويل الأصغر	محمد سالم الجابري	
17	بنك أجيال للتمويل الأصغر		
18	شبكة اليمن للتمويل الأصغر	حاني الفقيه	
19	بنك القاسمي الدولي للتمويل الأصغر		
20	تواصل للتمويل الأصغر	فاهد محمد الوائلي	
21	الاتحاد للتحويل	هواري كـ صبيح منصور	