

التقرير | 2016
السنوي





مقدمة

على الرغم أن الأزمة خلال العام 2016م لم تحرك ساكناً على كافة المستويات إلا أن آثارها الاقتصادية بدأت في التوسع وأصبحت تلامس كافة القطاعات الاقتصادية والمالية في البلاد ، وأصبح القطاع المصرفي يواجه إشكاليات كبيرة رأسها أزمة السيولة بالعملة المحلية والتي بدأت منذ منتصف العام 2016م وبنك الأمل للتمويل الأصغر ليس ببعيد عن كل هذه التعقيدات ، غير أنها ساهمت في تغييره لتوجهاته في التعاطي مع الأزمة والاستعداد لما بعدها، نضع خلاصتها بين أيديكم من خلال التقرير السنوي للعام 2016م ونشكر كل من تعاون في إخراجه إلى حيز الوجود .

- ٢المؤسسون
- ٣مجلس الادارة
- ٥الإدارة التنفيذية
- ٧الملخص التنفيذي

المقدمة

- ٩أحتياجات إنسانية طارئة
- ١٠تداعيات إقتصادية خطيرة
- ١١تأثر القطاع المصرفي وأزمة السيولة
- ١٢قطاع التمويل الأصغر في ظل الأزمة

اليمن بعد عامين من الحرب

- ١٤الخيارات والتوجهات التشغيلية
- ٢٠الخيارات والتوجهات المالية
- ٢٤الخيارات والتوجهات المؤسسية
- ٢٩الخيارات والتوجهات للخدمات غير المالية

أداء العام ٢٠١٦ م إدارة الأزمات - الخيارات والتوجهات

- ٣٣المساعدات النقدية ضمن جهود الإغاثة الإنسانية
- ٣٣ وإعادة الإعمار
- ٣٣ تحويلات الأمل الإجتماعية
- ٣٤ نماذج وخيارات متنوعة لتنفيذ التحويلات الإجتماعية
- ٣٥ القيم المضافة لخدمة تحويلات الأمل الإجتماعية
- ٣٥ (آمن .. سريع .. موثوق) أكثر من مجرد شعار
- ٣٨ مجالات تدخل البنك

التحويلات الإجتماعية كخيار استراتيجي للبنك

المؤسسون

SFD الصندوق الاجتماعي للتنمية

الحكومة اليمنية - الصندوق الاجتماعي للتنمية

45%

أُنشِرَ الصندوق الاجتماعي للتنمية بموجب القانون رقم " ١٠ " لعام ١٩٩٧ كإحدى أدوات شبكة الأمان الاجتماعي للتخفيف من الآثار الجانبية الناجمة عن برامج الإصلاح الاقتصادي للحكومة اليمنية والتي تُمَكِّنُ أن تؤثر سلباً على الفئات "الضعيفة" في المجتمع، وخصوصاً الفقيرة منها ، ويتخذ من صنعاء مقراً له، وله فروع في المدن الرئيسية في الجمهورية اليمنية. والصندوق مؤسسة مستقلة مالياً وإدارياً، يقوم بإدارتها والإشراف عليها مجلس إدارة يرأسه رئيس مجلس الوزراء، ويضمُّ في عضويته ممثلين عن الحكومة، والمنظمات غير الحكومية، والقطاع الخاص ... ويسعى الصندوق للمساهمة بفعالية في التخفيف من الفقر من خلال تحسين الظروف المعيشية، وتوفير فرص العمل والنشطة المُدرِّة للدخل للفئات الفقيرة في المجتمع.



برنامج الخليج العربي للتنمية - الأجدند

برنامج الخليج العربي للتنمية (أجدند) هو عبارة عن منظمة إقليمية تنموية غير ربحية تأسست عام ١٩٨٠م بمبادرة من صاحب السمو الملكي الأمير طلال بن عبد العزيز آل سعود، وبدعم وتأييد من قادة دول الخليج العربية التي تشكّل عضويتها وتساهم في ميزانيتها ، وتتخذ من الرياض مقراً لها. تعنى أجدند بدعم جهود التنمية البشرية المستدامة الموجهة للفئات الأكثر احتياجاً في الدول النامية، خاصة النساء والأطفال، وذلك من خلال الإسهام في دعم الجهود التي تُؤثر بشدة في العملية التنموية، متضمنة تحسين المستوى التعليمي والنهوض بالصحة ودعم برامج محاربة الفقر والبنى المؤسسية، وذلك بالتعاون مع المنظمات الأومية والدولية والإقليمية والجمعيات الأهلية والمؤسسات الأخرى العاملة في مجال التنمية.

35%

القطاع الخاص

PS Private Sector

20%

يتمثل القطاع الخاص بالمؤسسات التجارية العاملة في اليمن سواء كانت شركات أو بنوك تجارية كما يضم رجال أعمال يمنيون وسعوديون ويبلغ عدد المساهمين من القطاع الخاص ١٢ مساهم.



المهندس/ عبدالله احمد بقتشان

”كلمة“ رئيس مجلس الإدارة

بالأصالة عن نفسي وبالنسبة عن أعضاء مجلس إدارة بنك الأمل للتمويل الأصغر ، يشرفني أن أقدم لكم التقرير السنوي للبنك للعام 2016 ، والذي نسلط فيه الضوء على إنجازات البنك خلال هذا العام في ظل كل التحديات التي واجهها جراء الأزمة التي تعصف باليمن منذ العام 2015م.

تعلمون جميعاً بأن الاقتصاد اليمني يعتبر من الاقتصاديات الهشة والضعيفة ، وزادت الحروب والاضطرابات السياسية والأمنية من صعوبة الوضع الاقتصادي والانساني وتراجع مؤشراتها إلى معدلات كارثية ، صاحبها إيفاق الكثير من الدول والمنظمات الدولية المانحة لمشاريعها في اليمن وتحول بعض القائم منها ناحية الأعمال الإغاثية والإنسانية ، بل وصل الأمر إلى حد العجز عن سداد مرتبات الموظفين في القطاع الحكومي نتيجة أزمة السيولة الخائفة بالعملة المحلية منذ منتصف العام 2016 الأمر الذي فاقم من الوضع الإنساني السيئ لما يزيد عن 80% من اليمنيين .

كل تلك المعطيات وضعت البنك أمام خيارات معقدة على الصعيد التشغيلي والمالي والمؤسسي شكلت في مجملها تحديات كبيرة امام مساعي البنك لتحقيق خطة العام 2016 التي اتجهت نحو المحافظة على حجم ومستوى نشاط البنك الحالي، مع التركيز على مبدأ الكلفة والعائد في تنفيذ كل أنشطة البنك بما لا يزيد من أعباء النفقات التشغيلية والمالية .

إن تقرير العام 2016 يستعرض أداء البنك في ظل خطة الطوارئ التي اعتمدها منذ بداية الربع الثاني من العام 2015 . من خلال استعراض التوجهات التي انتهجها البنك في الجانب التشغيلي من حيث الية تقديمه للخدمات المالية بالطريقة التي تتلاءم مع احتياجات العملاء خلال الأزمة ، كما يستعرض أيضا التوجهات المؤسسية فيما يتعلق بالموارد البشرية والبناء المؤسسي بشكل عام ، وعلى الصعيد المالي يستعرض التقرير طريقة تعامل البنك مع التحديات المالية على مستوى النفقات والسيولة والربحية .

وعلى الرغم من سيطرة البنك على 39% من سوق التمويل الأصغر على مستوى التمويلات وحفاظه على موقعه الريادي في القطاع ، إلا أن مرونة البنك في التعاطي مع مجريات الأزمة ساعدت في وضع البنك في موقع مرموق في قطاع التحويلات النقدية التي شكلت الجزء الأكبر من تدخلات المنظمات المانحة في تعزيز الوضع الإنساني والاقتصادي للأسر اليمنية خاصة تلك المتضررة من الحرب والتي فقدت مصادر دخلها ، واستطاع البنك بخبرته الجيدة في هذا المجال من توسيع إطار شراكاته مع المنظمات المحلية والدولية وتعزيز ثقتها في البنك ، مع استمرار تعزيز إمكانياته البشرية والتقنية والمعلوماتية في هذا المجال ليصبح اليوم أحد أهم المؤسسات المالية التي تقدم خدمة التحويلات النقدية على مستوى اليمن.

ولهذا فنحن نتمن عالياً كل الجهود الجارية التي بذلتها الإدارة التنفيذية للبنك وجميع الموظفين في سبيل تحقيق هذه الانجازات والتي وإن لم تعطي ثمارها اليوم ، فإنها وبلا شك ستسهم في أن يصبح البنك نموذجاً رائداً يتخذ به في مجال العمل الاقتصادي والانساني في كل الظروف .

والله ولي التوفيق ..



المهندس / عبد الله أحمد بقشان رئيس مجلس الإدارة



أ / جبرين الجبرين
عضو مجلس الإدارة-ممثل الأجدد



أ / ناصر بكر القحطاني
عضو مجلس الإدارة-ممثل الأجدد



أ / عبد الرحمن الجارش
نائب رئيس مجلس الإدارة-العضو المنتدب



أ / وهيب الباس الزلفري
عضو مجلس الإدارة - ممثل الحكومة



د / أكرم محمد الوشلي
عضو مجلس الإدارة-ممثل الحكومة



م / اسامة الشامير
عضو مجلس الإدارة-ممثل الحكومة



أ / هند قاسم العويني
عضو مجلس الإدارة-ممثل الحكومة



الاستاذ / محمد صالح الاعي

”كلمة“ المدير العام التنفيذي

عام آخر من الحرب مر على بنك الأمل للتمويل الأصغر عمل خلاله في بيئة غير مستقرة وغير مهيئة لتوسيع الخدمات المصرفية التقليدية التي عمل البنك على تطويرها على مدى سبع سنوات سابقة ، فارتفاع مخاطر التمويل والاتجاه صوب الافراض الآمن فكان العامل الأكبر في تراجع مستوى انتاجية البنك فيما يخص التمويلات المصروفة بنسبة 73% عما كانت عليه في العام 2015 واتباع البيات جديدة في توزيع جهود موظفي الفروع ناحية التحصيل للتمويلات المتأخرة ، وكذلك ناحية استمرار عمليات التمويل بالحد الآمن والذي يحافظ على الموقع الريادي للبنك في قطاع التمويل الأصغر من حيث التمويل بالبطاقات ، ومع كل ذلك مازال البنك يتصدر قائمة مؤسسات التمويل الأصغر باستحواده على 39% من سوق التمويل الأصغر على مستوى التمويلات النشطة ، ونسبة 33% على مستوى المحفظة النشطة ، هذا في ظل استمرار تراجع محفظة الادخار نتيجة اتجاه العملاء نحو سحب أموالهم من القطاع المصرفي بشكل عام نتيجة أزمة السيولة التي أصابته بشكل تام في ظل انعدام الحلول الناجحة لمعالجتها، فقد تراجعت محفظة الادخار بنسبة 40% عن العام 2015 . غير أن التنوع في الخدمات المصرفية التي يتميز بها البنك عن غيره من المؤسسات المالية ساهم في تعزيز قدرة البنك على توسيع خياراته التشغيلية القادرة على الاستمرار والنمو في ظل الأزمة وعلى رأسها خدمة التحويلات الاجتماعية ، والتي أصبحت تشكل العصب الرئيسي للخدمات المالية التي يعتمد عليها البنك بشكل كبير كمصدر رئيسي للبريد ، ووسيلة فعالة في تحقيق اختراقات واسعة في قطاع التحويلات النقدية المشروطة وغير المشروطة التي تنفذها المنظمات المحلية والدولية لأغراض تنمية وإنسانية ، واستطاع البنك خلال العام 2016 أن يحظى بثقة إثنا عشر منظمة محلية ودولية تعمل في مجال توزيع المساعدات النقدية التي بلغ عددها 159.300 حوالة بقيمة 19.1 مليون دولار من خلال البيات توزيع متنوعة ما بين الفرق الميدانية ونقاط الخدمة التي بلغ عددها 517 نقطة إضافة إلى فروع البنك الموزعة في 8 محافظات ليصل من خلالها البنك إلى جميع المحافظات اليمنية ، ما عزز من ثقة شركاء البنك في قدرته على تنفيذ مشاريعهم هو الفكرة النوعية في طريقة تقديم الخدمة من خلال الاستثمار في التجهيزات التقنية والمعلوماتية التي شكلت قيمة مضافة لكل الأطراف على مستوى الأمان والحماية والسرعة العالية في التنفيذ ورفع التقارير ، إضافة إلى الخدمات الأخرى المصاحبة لعملية الصرف كالرسائل النصية والبطاقات والبيات جمع البيانات والتحقق منها من خلال الأجهزة اللوحية المزودة بتكنولوجيا متطورة. ومن هنا أوجه بالشكر الجزيل لكل موظفي البنك سواء في الإدارة العامة أو المناطق والفروع الذي سطرُوا أسمى معاني الوفاء والتفاني في الحفاظ على كيان البنك وإظهار المستوى العالي من الالتزام والجدية في التعامل مع توجهات البنك وخطته التشغيلية ليصل إلى ما وصل إليه اليوم، كما نتقدم بالعرفان والتقدير لمجلس إدارة البنك على دوره الفاعل ومساندته الدائمة للإدارة التنفيذية لتجاوز كل التحديات التي واجهها البنك آمليْن أن تكون قد وفقنا في تحقيق رؤيتهم وأن تكون على قدر الثقة التي منحت لنا لإدارة هذا الكيان الاقتصادي الهام .

والله ولي الهداية والتوفيق



الأستاذ/ محمد صالح الازعي المدير العام التنفيذي



أ / رشاد العبيدين
مدير إدارة النظم



أ / مهند علي المقطري
مدير إدارة العمليات



أ / غمدان عبده عون
مدير الإدارة المالية



أ / محمد علي عطية
مدير إدارة التدريب والأعم الفني



أ / عبد الله القاسم
مدير إدارة الشراكات الدولية



أ / علي جبران الفنسي
مدير إدارة الموارد البشرية



أ / سامح الحكيمي
مساعد مدير العمليات

الرؤية

يطمح بنك الأمل للتمويل الأصغر أن تتوفر خدمات مالية شاملة لكل اليمنيين



الرسالة

يسعى بنك الأمل للتمويل الأصغر إلى المساهمة في تحسين الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية لسكان المناطق الريفية والحضرية في اليمن وخصوصا ذوي الدخل المنخفض والمحدود من خلال توفير خدمات مالية وغير مالية متميزة ومبتكرة وفق أفضل الممارسات الدولية المتعارف عليها ووفق أحكام الشريعة الإسلامية بكوادر مؤهلة وتكنولوجيا عالية وشراكات متنوعة وليصبح البنك مؤسسة مالية مستدامة ورائدة.



الأهداف

- ▶ تطوير وتحسين خدمات مالية وغير مالية متميزة تلبي احتياجات العملاء وتحقق استدامة البنك وفق أفضل الممارسات، من خلال شبكة واسعة من الفروع والشركاء وفتح أسواق جديدة.
- ▶ تطوير بيئة رقابية متكاملة وكافية بكفاءة عالية تغطي كافة أوجه العمل المؤسسي وتعزز من بيئة العمل لضمان سلامة وجودة المخرجات وفقا لأدلة وسياسات واضحة ومتطورة.
- ▶ تطوير بيئة عمل مشجعة وجاذبة للكادر البشري وتدريبهم على أفضل الممارسات ونظام إداري واضح وباستخدام تكنولوجيا متطورة وحديثة تحقق المرونة والانسياية بالعمل.
- ▶ تعزيز مكانة البنك كمؤسسة مالية رائدة من خلال بناء منظومة اتصال داخلي وخارجي عالية تضمن إيصال رؤية ورسالة البنك لكل العاملين والعملاء والشركاء وجذب مصادر تمويل متنوعة.



المخلص التنفيذي

على الرغم من استمرار البنك خلال العام 2016 بالعمل وفق إجراءات إدارة الأزمة ضمن خطة الطوارئ التي أعلنها في بداية العام 2015 ، إلا أنه اعتمد بشكل كبير على الدراسة والتقييم لوضع البنك بشكل مستمر من خلال لجنة إدارة الأزمة التي تمثلت أهم مهامها في دراسة الخيارات التي فرضتها الأزمة على البنك ودراسة تبعاتها المالية والتشغيلية والبشرية وما تم تحقيقه على مستوى الأداء المالي العام للبنك .

وسيستعرض هذا التقرير كل التوجهات التي أقرها البنك بعد دراسة تلك الخيارات المتاحة وتوضيح نتائجها وفقا للتالي :-

الخيارات والتوجهات للخدمات غير المالية

الخيارات والتوجهات المؤسسية

الخيارات والتوجهات المالية

الخيارات والتوجهات التشغيلية

كما سيسلط الضوء من خلال ملف خاص على مستوى التطور الذي شهدته خدمة التحويلات الاجتماعية كأهم الخيارات الاستراتيجية التي كانت ومازالت تمثل أهم الفرص التي سعى البنك لاستغلالها خلال فترة الأزمة والعمل على تطويرها ضمن استعداده لمرحلة ما بعد الأزمة .

اليمن

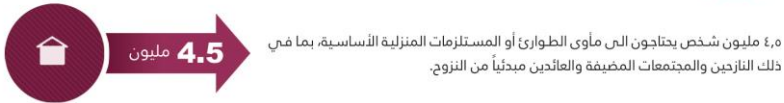
بعد عامين من الحرب

عامين من الحرب لم يعرف اليمن مثل لها في التاريخ الحديث , تسببت في تدمير وخسائر في الممتلكات والأرواح والبنية التحتية حتى أصبحت تهدد أكثر من ٨٠% من السكان بمخاطر الفقر والمرض وسوء التغذية , وإجبار أكثر من ٢,٢ مليون شخص على النزوح القسري في ظل انعدام مصادر الدخل .



احتياجات إنسانية طارئة *

أدى الصراع المتصاعد منذ مارس ٢٠١٥ إلى وجود أزمة حماية واسعة لملايين اليمنيين الذين يواجهون مخاطر في سلامتهم وحقوقهم الأساسية، حيث تقدر الاحصائيات أن ١٨,٨ مليون نسمة في اليمن بحاجة إلى نوع من المساعدة الإنسانية والحماية، ١,٣ مليون نسمة منهم بحاجة إلى مساعدة طارئة لمساعدتهم على البقاء، ويتلخص سوء الوضع الإنساني في التالي:



* تداعيات اقتصادية خطيرة

مؤشرات
وقائيق

عجز الموازنة بدون
التمويل الخارجي خلال
يناير - أغسطس ٢٠١٦
مقارنة بـ ٤٥
مليار ريال خلال
يناير- أغسطس ٢٠١٥

685.1
مليار ريال

يحتاجون إلى نوعاً ما
من المساعدة الإنسانية
في نوفمبر ٢٠١٦،
منهم ٤٨,٨% في
حاجة ماسة
للمساعدة .

18.8
مليون انسان

معدل إنكماش الناتج
المحلي الإجمالي
وتضاعف معدل
التضخم بأكثر من
٣٠% عام ٢٠١٥م.

32%

تقلب سعر الصرف
في السوق الموازي
حول ٣٠٥ ريال/دولار
للفترة منتصف
سبتمبر - نوفمبر
٢٠١٦ .

305
دولار / ريال

في مؤسسات
الدولة بانتظار
مرتباتهم .

1.25
مليون موظف

٥١% من السكان
يعانون انعدام الأمن
الغذائي و ٧ مليون
يقاسمون انعدام الآمن
الغذائي الحاد

14.1
مليون انسان

نازحاً داخلياً من
مناطقهم في سبتمبر
٢٠١٦ .

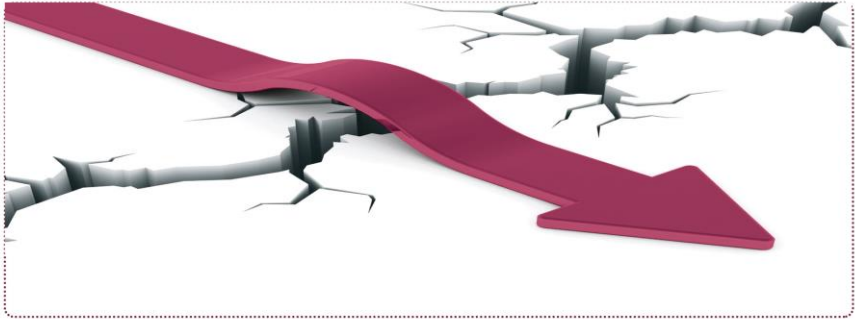
2.18
مليون انسان

٩٠% من السكان
لا يحصلون على
كهرباء من الشبكة
العامة .

24.3
مليون انسان

بانتظار الإعانات
التقنية لصندوق
الرعاية الإجتماعية
منذ بداية ٢٠١٥م.

1.5
مليون حالة فقيرة



تأثر القطاع المصرفي وأزمة السيولة *



واجه القطاع المصرفي الكثير من الصعوبات والتحديات التي اضعفت دوره في الحفاظ على التماسك الاقتصادي خلال الأزمة وتمثلت أهم تلك الصعوبات في التالي :

ضعف ثقة المودعين في البنك

أزمة السيولة النقدية في البنوك الاسلامية والتجارية

تعرض بعض فروع البنوك للتدمير والنهب والسطو

ارتفاع نسبة القروض المصنفة (الممتثلة) إلى ٣٨٪

وقد عانت اليمن منذ منتصف العام ٢٠١٦ من أزمة سيولة حادة ، وواجه جرائها الناس والتجار والعاملين في المجال الإنساني صعوبات كبيرة في نقل الأموال النقدية من وإلى جميع أنحاء البلاد. من أبرز مظاهر أزمة السيولة في القطاع المصرفي عموماً والبنك المركزي خاصة تأخر صرف مرتبات موظفي الجهات الرسمية واستخدامه عملات نقدية تالفة للتداول في السوق كان ينوي استبدالها سابقاً ، وتعود شحة السيولة في القطاع المصرفي إلى ما يلي :

← انهيار إيرادات الموازنة العامة للدولة ، ولذلك تم الاعتماد على السيولة النقدية المتوفرة لدى البنك المركزي الذي ساهم بحوالي ١,٢٤ ترليون ريال في تمويل عجز الموازنة العامة خلال الفترة يناير ٢٠١٥ - أغسطس ٢٠١٦ ، وبالتالي استنفدت السيولة التي كانت متاحة لدى البنك المركزي .

← انقطاع دورة النقد ، ففي السابق كان البنك المركزي اليمني يضخ إيرادات الموازنة العامة من العملة الصعبة في السوق المحلي دورياً مقابل سحب العملة المحلية من السوق واستخدامها في تمويل نفقات الموازنة.

← تآكل الاحتياطيات الخارجية من ٤,٧ مليار دولار في ديسمبر ٢٠١٤ إلى ٩٨٧ . مليار دولار في سبتمبر ٢٠١٦ بسبب توقف تحقق معظم مصادر النقد الاجنبي إلى اليمن ، وتمويل واردات السلع الاساسية وتسديد خدمات الدين الخارجي وتهدئة أزمة سعر الصرف .

← صعوبة الاستمرار في سياسية الابدان النقدي الجديد الذي يبلغ حوالي ٥٣٧ مليار ريال خلال الفترة يناير ٢٠١٥ - اغسطس ٢٠١٦ بسبب صعوبة طباعة نقود جديدة فظلا عن ان الابدان النقدي الجديد بقي في التداول خارج البنوك .

← تدهور الثقة في الوضع المصرفي والاقتصادي بسبب ضيق أفق الحل السياسي والنظرة التشاؤمية لمستقبل التنمية .

قطاع التمويل الأصغر في ظل الأزمة *

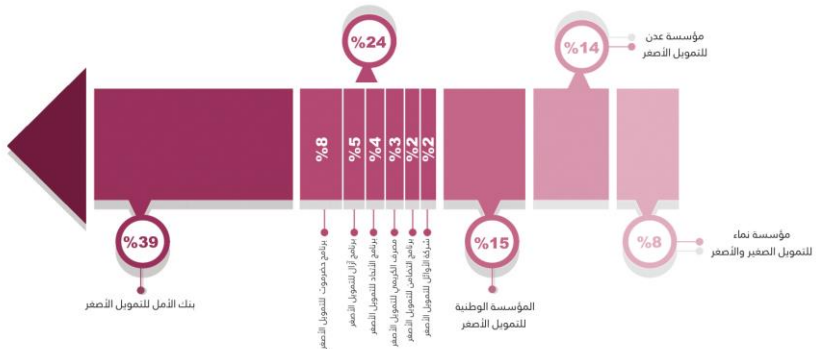
خلال عامين من الحرب تراجعت مؤشرات قطاع التمويل الأصغر بشكل كبير ، وذلك نتيجة الأضرار التي تعرض لها وأدت إلى فقدان الكثير من العملاء لأنشطتهم ومصادر دخلهم ونزوح البعض الآخر إلى مناطق أخرى ناهيك عن ارتفاع المخاطر المترتبة عن استمرارية نشاط الإقراض في ظل بيئة أمنية غير مساعدة .

وبالمقارنة بشهر ديسمبر ٢٠١٤ أي فترة ما قبل الحرب - تراجع عدد العملاء النشطين في نهاية شهر نوفمبر ٢٠١٦ بنسبة ٢٥% ، كما تراجعت قيمة المحفظة النشطة بنسبة ٤٣% نتيجة إيقاف أنشطة التمويل لبعض من المؤسسات وتحفظ البعض الآخر المستمر في التمويل ، وبلغت نسبة القروض المعرضة للخطر في نوفمبر ٢٠١٦ ما نسبته ٤٨% مقارنة بنسبة ٤% في نهاية ٢٠١٤ الأمر الذي ضاعف من معاناة القطاع نتيجة انخفاض معدلات التحصيل وتراجع الإيرادات ما أدى بالكثير من المؤسسات إلى تقليص أنشطتها وتسريع العديد من الموظفين حيث تراجع عدد الموظفين في القطاع بنسبة ٢٦% خلال ٢٠١٤ - نوفمبر ٢٠١٦

مؤشرات قطاع التمويل الأصغر خلال الأزمة

نوفمبر 2016	2015	2014	
90,416	93,118	120,839	العملاء النشطين
6,973	6,741	12,226	المحفظة النشطة (مليون ريال)
48%	48%	4%	نسبة المخاطرة
904	1,004	1,224	عدد الموظفين

عدد العملاء النشطين في نهاية نوفمبر ٢٠١٦





أداء العام 2016

إدارة الأزمة – الخيارات والتوجهات

للعام الثاني على التوالي يواجه البنك أزمة متشعبة ومترامية الأطراف , واجه فيها الكثير من التحديات والخيارات الصعبة على كافة الأصعدة , فضلت الخيارات التشغيلية متحفظة وغير آمنة , وولدت خيارات مالية صعبة ولا تلبي طموحات البنك , وجعلت البنك أمام خيارات مؤسسية معقدة قد تؤثر بشكل أو بآخر على نمو البنك أو استمرارية نشاطه في أسوأ الأحوال , وسنعرض لكم في هذا الفصل خلاصة أداء البنك خلال العام ٢٠١٦ من خلال توضيح الخيارات التي فرضتها الأزمة على البنك والتوجهات التي اختارها على المستوى التشغيلي والمالي والمؤسسي في إطار جهوده في التعامل مع جملة الازمات المحيطة به.

الخيارات والتوجهات التشغيلية

١

رغم أن الأزمة اليمنية استمرت بالتصاعد خلال العام ٢٠١٦ ، إلا أن البنك استمر بالعمل بخطة طوارئ أُسِّمت بالتعاطي مع مجريات الأحداث بمرونة عالية ، حيث قام البنك خلال العام ٢٠١٦ بمراجعة خطته الخاصة بالخدمات المالية بناءً على المستجدات التي تمر بها البلاد وتقديم خدماته المالية وفقاً لخطة الطوارئ ، وانعكس ذلك على مؤشرات الأداء بشكل ملحوظ ، إلا أنها كانت وفق توجه رئيسي اختاره البنك للتعامل مع الأزمة ، وهو الحفاظ على ريادة القطاع من خلال التنوع والابتكار في تقديم الخدمات المالية بشكل ملائم لطبيعة الأزمة وتغير احتياجات العملاء وتوجهات شركاء التنمية.

1.1

خدمة التمويل

مع تصاعد حدة الصراع بين الاطراف المتنازعة في اليمن ، إضافة إلى أزمة السيولة الفائقة التي وصلت آثارها إلى حد عجز الحكومة عن صرف المرتبات للموظفين ، فقد ارتفعت مخاطر الاستثمار في صرف التمويلات إلى مستويات خطيرة ، ناهيك عن المخاطر المرتبطة بالقطاعات الاقتصادية والنطاقات الجغرافية التي أثرت عليها الحرب بأشكال متفاوتة ، حتى التمويلات بضمان المرتبات التي كانت تصنف بأنها آمنة نسبياً واعتمد عليها البنك بشكل كبير خلال فترة الأزمة أصبحت أكثر خطورة ، بل وتسببت في تحمل البنك الكثير من الخسائر نتيجة ضعف اليرداد وتكوين المخصصات .

كل ذلك وضع البنك أمام خيارات صعبة لا يخلو أفضلها من تبعات كبيرة على البنك سواء على المستوى المالي أو على مستوى السمعة والعلاقة مع العملاء ، ولعل أبرز تلك الخيارات هي إيقاف نشاط التمويل بشكل كامل والتركيز باتجاه التحصيل من منطلق الحفاظ على أموال البنك، كما أن خيارات التشديد في الضمانات وتقليص حجم التمويلات وإيقاف بعض المنتجات ذات المخاطر المرتفعة كانت حاضرة وبقوة وقد تم البدء بتنفيذ جزء منها منذ العام ٢٠١٥ .

وقاد التوجه العام للبنك بالحفاظ على الريادة وتوجهات البنك خلال العام ٢٠١٦ ، من خلال ضرورة الاستثمار في عملية التمويل الآمن والمتحفظ كلما سحت الفرصة لذلك مع اتباع عدد من الاجراءات والتعديلات في سياسة التمويل ، وأهمها ما يلي :

الاستمرار في تقديم خدمة التمويل لبعض الأنشطة التي تمس حياة الناس ، مثال قطاع المواد الغذائية وكذلك قطاع الادوية والمستلزمات الطبية وقطاع البناء وقطاع الطاقة البديلة وأهمها الطاقة الشمسية.

التركيز وبشكل مباشر على العملاء المحجدين الذين لانزال لديهم أنشطة.

العمل على تطوير منتجات خاصة بفترة الازمة وتخدم العملاء مثال منتج خاص بالطاقة الشمسية وكذلك منتج الاسكان.

تطوير منتج التمويل الصغير والذي يستهدف أصحاب الأنشطة الصغيرة في القطاعات المستهدفة.

العمل على تطوير دليل خاص بضمانات الازمة لتتناسب الضمانات مع الازمات التي تمر بها البلاد.

وعلى الرغم من كل تلك التعديلات على مستوى الإجراءات والسياسات، إلا أن جميع منتجات التمويل تعرضت لأضرار كبيرة على مستوى المؤشرات والأرقام خلال العام ٢٠١٦م وذلك على النحو التالي :-

تطوير وتحديث منتجات التمويل

عادة ما تؤدي الالتزامات التي ارتفاع مخاطر التمويل وتقليص الأنشطة التشغيلية، إلا أن البنك يراها فرصة ملائمة للتركيز على تعزيز البناء المؤسسي ومضاعفة الجهود الخاصة بتحديث وتطوير المنتجات ومراجعتها وإعادة بنائها بطريقة ملائمة لمرحلة الأزمة وما بعدها حيث استأنف البنك خلال العام ٢٠١٦ أنشطة تطوير منتجات التمويل الصغير والأصغر من خلال مشاريع الدعم الفني الذي يتلقاها البنك من شركاءه الدوليين كمنظمة سند ومؤسسة التمويل الدولية IFC، والتي سبق أن توقفت خلال العام ٢٠١٥م بسبب الحرب، ومن المقرر أن تمتد أنشطة تلك المشاريع حتى منتصف العام ٢٠١٧م للخروج بإقامة منتجات تمويلية مبنية وفق أفضل الممارسات والخبرات والتجارب العالمية قادرة على الاستجابة لاحتياجات العملاء بطريقة فعالة وأوقات الالتزامات.

تراجع عدد العملاء النشطين في التمويل بنسبة ٢١% حيث تراجع عدد العملاء من ٤٤ ألف في مارس ٢٠١٥ إلى ٣٤,٨٠٦ في ديسمبر ٢٠١٦.

تراجع محفظة التمويل بنسبة ٥% عن العام ٢٠١٥ حيث بلغت قيمتها ٢,٢ مليار ريال كما أن ما نسبته ٥٦% من قيمتها تعتبر محفظة خاملة كونها مرتبطة بالضمان الحكومي لتمويلات الرعاية التي تجمدت منذ بداية العام ٢٠١٥م.

تراجع متوسط الإيرادات التشغيلية الشهرية من محفظة التمويلات بأكثر من ٢,٥% حيث تراجع الإيراد الشهري من ٤٠ مليون ريال إلى ١٩ مليون ريال.

رغم الجهود الكبيرة التي بذلها البنك في عملية التحصيل لكن من المتوقع تعرض البنك لخسارة كبيرة جدا في حال استحالته تحصيل ما يقارب ٢,٢ مليار ريال وهي قيمة المحفظة المرتبطة بالضمان الحكومي.

وفي ظل كل تلك الأضرار والتغيرات في حجم النشاط التمويلي للبنك إلا أنه مازال يحافظ على صدارة القطاع باستحواده على الحصة السوقية الأكبر من سوق التمويل الأصغر في اليمن بنسبة بلغت ٣٩% على مستوى العملاء النشطين، ونسبة ٢٣% على مستوى المحفظة النشطة.

البيان	2012	2013	2014	2015	2016	نسبة النمو
عدد التمويلات المصروفة	22,145	26,340	29,272	12,228	3,332	-73%
قيمة التمويلات المصروفة	1,240 مليون ريال	2,400	3,182	1,565	748	-52%
	5,7 مليون دولار	11,1	14,8	7,2	2,9	-59%
عدد التمويلات النشطة	26,134	34,374	40,817	37,679	34,806	-8%
محفظة التمويلات النشطة	956 مليون ريال	1,903	2,764	2,417	2,296	-5%
	4,4 مليون دولار	8,8	12,8	11,2	9,1	-18%



أسامة ,,

لم يحصل على وظيفة , فصنعها .

أسامة الزنداني شاب في العشرينيات من عمره , أقفلت أمامه أبواب الوظائف التي ظل يبحث عنها من بعد تخرجه , فقرر خوض مجال الأعمال من خلال فتح محل تجاري لبيع التليفونات واكسسوارتها , حصل على جزء من رأسماله من والده وأقاربه , وحصل من بنك الأمل للتمويل الأصغر على الجزء الباقي ليبدأ مشواره في تحقيق حلمه , واستطاع فتح محله الخاص في مجال التليفونات ثم وسع نشاطه في مجال الطاقة الشمسية التي زاد عليها الطلب بشكل كبير بسبب الأزمة , وتحول أسامة من باحث عن وظيفة إلى صانع للوظائف بفضل الله ثم بفضل إصراره عن النجاح ودعم بنك الأمل له.



منتجات التمويل

الامن
فردية

يستهدف المنتج تمويل المشاريع الصغرى ووسائل النقل المدرة للدخل، ذوي الدخل المحدود والثابت والموظفين، بسقف تمويلي من 30 ألف ريال إلى مليون ريال، بأقساط تتراوح بين 6 إلى 24 شهر.

الامن
استثمارية

يستهدف المنتج أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة بسقف تمويلي أعلى من مليون ريال إلى 10 مليون ريال، بأقساط تتراوح بين 6 إلى 36 شهر.

الامن
شركات

يستهدف المنتج تمويل موظفي الجهاز الإداري للدولة، القطاع الخاص والمختلط، بسقف تمويلي من 50 ألف ريال إلى 1.5 مليون ريال، بأقساط تتراوح بين 6 إلى 24 شهر.

الامن
مجموعة

يستهدف المنتج تمويل المشاريع الصغرى الخاصة بالنساء والرجال، النساء الحرفيات في المنازل، ذوي الدخل المحدود والثابت والموظفين، بسقف تمويلي من 10 ألف ريال إلى 200 ألف ريال، بأقساط تتراوح بين 6 إلى 24 شهر.

الامن
رعاية

يستهدف المنتج مستفيدي صندوق الرعاية الاجتماعية بسقف تمويلي من 35 ألف ريال إلى 100 ألف ريال لإنشاء مشاريع مدرة للدخل خاصة بهم، بأقساط تتراوح بين 6 - 36 شهر.

الامن
موسمية

يستهدف المنتج محدودي الدخل لتمكينهم شراء مختلف احتياجاتهم الاستهلاكية دون فرض أي رسوم مراوحة عن طريق الموردين والتجار المتعاقد معهم ومن قبل البنك. يتفاوت مبلغ التمويل من 30 ألف ريال إلى 300 ألف ريال، بأقساط تتراوح ما بين 2 إلى 12 شهر.

الامن
تقاعد

يستهدف المنتج تمويل المتقاعدين في القطاع المدني بسقف تمويلي من 50 الف ريال إلى 1.5 مليون ريال ، بأقساط تتراوح بين 16 إلى 24 شهر .



خارطة الإنتشار لفروع البنك

1.2

خدمة الإيداع

طور البنك مجموعة متنوعة من خدمات الادخار المتناسبة مع احتياجات الفقراء ، والتي تهدف من خلالها إلى تشجيع ثقافة الادخار لدى فئات لم تتعامل في حياتها مع المؤسسات المالية ومن بينهم الشباب وأصحاب المشاريع الصغيرة والصغرى وذوي الدخل الثابت والمنخفض ، كما دعا البنك أصحاب رؤوس الأموال لإبداع فوائض أموالهم في بنك الأمل للتمويل الأصغر لغرض استقلالها في تمويل المشاريع الصغرى الخاصة بالشباب مقابل عوائد مالية لا تقل عن ما تقدمه البنوك الإسلامية في السوق اليمني كونهم سوف يساهمون في تخفيض معدلات البطالة والفقير في اليمن كجزء من رسالتهم الاجتماعية. ولغرض تعزيز هذه الثقافة فقد قام بنك الأمل خلال الاعوام السابقة بتوزيع أعلى معدلات الأرباح في السوق المصرفي بالريال والدولار ، إضافة إلى تنفيذ العديد من المبادرات التشجيعية والتثقيفية حول المفاهيم المالية للتعامل مع القطاع المصرفي والاستفادة من خدماته التمويلية والادخارية بطريقة أكثر فاعلية وأمان.

ومع دخول البلد في منعطف الصراع بين الاطراف المختلفة ومع توقف أوجه الحياة المختلفة أتمد الناس على مدخراتهم السابقة واستنزافها يوماً بعد يوم وتأثرت محفظة الادخار في البنك لتلك الاسباب. وخلال الفترة الاخيرة ومع اعتماد السيولة في القطاع المصرفي بشكل رئيسي عمد العملاء الى سحب مدخراتهم والاحتفاظ بها في منازلهم او الاكتناز بطرق أخرى مثال شراء الذهب وغيره من الوسائل .

ومع هذا كله لم تتوقف خدمة الادخار في البنك بل استمر في عرض خدماته واستقطاب شرائح مختلفة وتوعية العملاء وأسرمهم بضرورة الاستمرار في الادخار ولو بمبالغ بسيطة . غير أن أثرها كان عكسي تماما على مستوى المحفظة الادخارية والتي تراجعت بنسبة ٤٠% عما كانت عليه في نهاية العام ٢٠١٥ كنتيجة طبيعية لفترة الحرب وأزمة السيولة ، لكنها انعكست ايجاباً على زيادة عدد الحسابات المفتوحة خلال العام ٢٠١٦م حتى وصلت الى ٢٥,٥٦٧ حساب نشط ليكون البنك ثاني أكبر مؤسسة في عدد المدخرين على مستوى قطاع التمويل الاصغر في البلاد.

خدمات الإيداع

تستهدف هذه الخدمة العملاء بشكل عام من جميع الفئات المستهدفة كالتالي:-

- ◀ البالغين .
- ◀ الأطفال .
- ◀ الشباب .
- ◀ ادخارات تعليمية .

ادخار الأمل

الحسابات الجارية

- ◀ الحسابات الجارية افراد
- هي عبارة عن حسابات لجميع عملاء البنك.
- ◀ الحسابات الجارية جهات
- عبارة عن حسابات للجهات والشركات التي ترغب في التعامل مع البنك واستخدام قنواته المالية في خدمة موظفيها او المستفيدين منها.

ودائع استثمارية قصيرة الأجل

- وهي الودائع الاستثمارية لمدة 12 شهر
- ◀ ريال يمني
- ◀ ريال سعودي
- ◀ دولار امريكي

ودائع استثمارية طويلة الأجل

- ◀ صناديق استثمار للمستوى الاجتماعي (عائد أقل) .
- ◀ صناديق استثمار للأفراد والجهات .

عدد المدخرين



محفظة الإيداع



مؤشرات خدمة الإيداع

1.3

التحويلات الإجتماعية

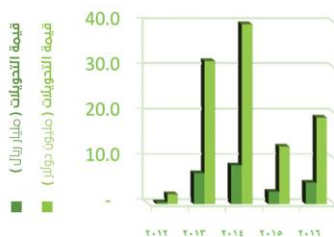
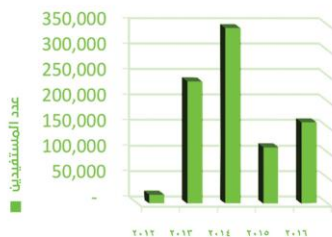
بدأ البنك بتقديم خدمة التحويلات الاجتماعية منذ العام ٢٠١٢ ضمن مشاريع النقد مقابل العمل التي ينفذها الصندوق الاجتماعي للتنمية في عموم محافظات الجمهورية، واستمرت عملية التطوير والتحديث في الخدمة بشكل متسارع خاصة في فترة الأزمة التي اتسعت خلالها رقعة الطلب على تقديم المساعدات النقدية ضمن جهود المنظمات الإنسانية والإغاثية لتقديم المساعدات النقدية للمتضررين من الحرب.

لذلك فقد تعامل البنك مع ضرورة تطوير الخدمة من كافة النواحي التشغيلية والتسويقية كخيار استراتيجي للبنك خلال فترة الأزمة وما بعدها وسخر لها جميع الامكانيات البشرية والمادية والمعلوماتية، ما أسهم في زيادة عدد الجهات المانحة التي تتعامل مع البنك لتنفيذ مشاريع التحويلات النقدية بمختلف أغراضها (نقد مقابل عمل - نقد مقابل غذاء - نقد مقابل تعليم - مساعدات إنسانية) .

وقام البنك خلال العام ٢٠١٦م بصرف تحويلات نقدية بقيمة (٤,٧٩٣,٧٣٥,٦٦٠ ريال) لعدد (١٥٩,٣٠٠) مستفيد في ١٠ محافظات، بزيادة مقدارها ٧٥% في إجمالي قيمة التحويلات النقدية، وكذا ٤٤% في عدد المستفيدين وذلك مقارنة بالعام ٢٠١٥م واكبتها زيادة في عدد الجهات المانحة إلى ٧ جهات.

جدول يبين قيمة وعدد التحويلات الاجتماعية على مستوى السنوات

2016	2015	2014	2013	2012	
159.300	110.431	344.000	239.761	17.385	عدد المستفيدين
4.7	2.7	8.5	6.8	0.4	قيمة التحويلات (مليار ريال)
19.1	12.7	39.7	31.6	2.2	قيمة التحويلات (مليون دولار)



1.4

التكافل الإسلامي

استمر البنك بتقديم خدمة التكافل الاسلامي لعملاء التمويل رغم الأحداث التي تمر بها البلاد , فقام بتعويض مجموعة من العملاء يصل عددهم ٢٣ عميل بمبلغ إجمالي ٩,٧٢١,٢٠٠ ريال خلال العام ٢٠١٦ . وكذلك قام بتعويض مجموعة من العملاء تضررت انشطتهم أو منازلهم بسبب القصف المباشر او الغير مباشر على مواقع الأنشطة او السكن , لإيصال رسالة بأن البنك مازال متواجد مع عملائه رغم الاحداث . حيث وان التعويضات شملت حالة الوفاة والعجز الكلي وحالات خاصة من فقدان الأنشطة .

استمرار للصراع في كثير من المدن اليمنية وخصوصا مدينة تعز , ونظرا للانفلات الامني فقد تم السطو المسلح على احد فروع بنك شريك لبنك الامل والذي بدورة ادى الى فقدان عدد (٢٢) عميل من عملاء البنك لضماناتهم والمتمثلة في رهن ذهب وحصولهم على تمويلات بالمقابل . وحفاظا من البنك على سمعته وعلى عملائه أيضاً اتخذ البنك قرار بتعويض هؤلاء العملاء بما يتناسب مع مفقوداتهم (نقد - ذهب). فقد قدم البنك مبلغ وقيمه (٦,٧ مليون) ريال يمّني لعدد(١٢) عميل حيث وباقى العملاء لم يتمكنوا من الوصول الى فروع البنك لتعويضهم .



جدول يوضح حالات التعويض لعام ٢٠١٦م

عدد الحالات	قيمة التعويض للحالات
21	1.679.489
2	41.720
12	6.7 مليون

٣. الخيارات والتوجهات المالية

تسببت الاضطرابات السياسية التي شهدتها اليمن خلال الأعوام الممتدة من عام ٢٠١١ م وحتى العام المنصرم ٢٠١٦ م في نشأت أزمات اقتصادية تمثل الجانب الأكبر منها في أزمات السيولة التي تعددت وتنوعت مظاهرها وأبعادها وأثرت بشكل كبير على القطاع النقدي والمصرفي تدرجت هذه الأزمة من أزمة انخفاض في القوة الشرائية للعملة المحلية مروراً بشحة سيولة النقد الأجنبي من عملتي الدولار والريال السعودي وانقطاع دورة النقد بالعملة المحلية وتآكل الاحتياطي النقدي الخارجي للبنك المركزي اليمني وتوقف الإصدار النقدي للعملة الجديدة وبقاء هذا الإصدار الجديد خارج البنوك العاملة في القطاع المصرفي. لذلك شغلت الجوانب المالية حيزاً كبيراً في خطة الطوارئ التي عمل عليها البنك خلال الأزمة الحالية، من خلال جهود إدارة السيولة وإدارة النفقات والتي هدفت في مجملها إلى الحفاظ على المركز المالي للبنك من التراجع أو الانتهاء خلال الأزمة.

2.1

إدارة السيولة خلال الأزمة

سببت الأزمات المتتالية الخوف الشديد لدى الشريحة الأكبر من المودعين والمتعاملين مع القطاع المصرفي بشكل عام والبنك بشكل خاص وتوجههم لسحب أموالهم من البنوك، ما حدا بالبنك إلى اتخاذ عدد من الإجراءات الاحترازية منها والاسعافية لإدارة سيولته خلال الأزمة وتلخصها في التالي :-

أولاً : إدارة السيولة النقدية بالعملة الأجنبية :

- السعي للحفاظ على مراكز طويلة من العملات الأجنبية لتغطية الاحتياجات الخاصة بالعملاء والمودعين.
- السعي نحو استقطاب مبالغ الجهات المانحة والداعمة بعملة الدولار والصرف بالعملة المحلية مع الاحتفاظ بمبالغ العملات الأجنبية دون تسييل.
- الشراء للعملات الأجنبية من السوق المصرفي لما يلي احتياجات عملاء ومودعي البنك.
- الانفتاح الكامل على كافة البنوك العاملة والمتعاملة في القطاع المصرفي والصرافين.
- الحد من السحب من حسابات العملاء من خلال تحجيم سقف السحب ومن خلال توفير سحب عملة محلية مقابل العملة الأجنبية المراد السحب منها.

ثانياً : إدارة السيولة النقدية بالعملة المحلية :

- توسيع شبكة الوكلاء في كافة المناطق سواء المناطق الآمنة أو مناطق النزاع المسلح والاعتماد عليهم لتوفير النقد اللازم لعمليات البنك في إطار مناطقهم.
- التجميع المسبق للاحتياج للنقدية بالعملة المحلية من جهات مختلفة ومحافظة مختلفة لرفد الفروع المحتاجة للسيولة.
- الاتفاق مع البنوك المتعامل معها لتوفير النقدية دون تحويل على بنوك أخرى.
- توقيف التعامل مع الجهات المختلفة التي تستخدم خدمة شيكات المقاصة أو خدمة السويفت والاكتفاء بتوفير النقدية من منبع الشيك نقداً.

2.2

إدارة النفقات خلال الأزمة

ساهمت الأزمة في ارتفاع أسعار الموارد (بضائع - معدات - خدمات) كنتيجة طبيعية لارتفاع أسعار صرف العملة وشح الموارد , وبالتالي فإن مؤشر النفقات التشغيلية استمر في الاتجاه صعوداً كاستجابة طبيعية لارتفاع أسعار وتكاليف الموارد, ما شكل عائقاً كبيراً أمام البنك في ظل تراجع الإيرادات التشغيلية من الخدمات المصرفية , والأمر الذي فرض على البنك اتباع بعض الإجراءات الهادفة إلى ترشيد وخفض النفقات من خلال التالي:



- تحليل الوظائف الحالية ودمج المهام المتشابهة و منح إجازات بدون راتب لموظفي الخدمات المتوقفة.
- تحليل بنود الإنفاق بشكل تفصيلي ومراقبتها.
- وضع مستهدفات ترشيد وتخفيض على مستوى البند الواحد.
- دراسة الوفر والتجاوز عبر مقارنة الإنفاق الفعلي مع المخطط.
- التفاوض مع المؤجرين والحصول على تخفيض في إيجارات أغلب العقارات.
- تثبيت التعاقدات بعملة الريال وتجنب البنك مخاطر ارتفاع أسعار الصرف.
- ضبط النفقات الدورية للفروع وتوعية مدراء الفروع بالجوانب المتعلقة بالترشيد.
- تخفيض سقف المصروفات الدورية والثرية للفروع.

وفي المحصلة استطاع البنك المحافظة على المستوى العام للإنفاق كما في العام الماضي في انخفاض بسيط يعادل 3% ، حيث يعد نتيجة جيدة مقارنة بالارتفاع الكبير في أسعار السلع والخدمات خلال العام 2016م.

جدول يوضح نسبة النمو في النفقات للعام 2016م .

نسبة النمو	2016	2015	
-3%	905,664,635	934,136,421	النفقات المالية والتشغيلية
-23%	116,929,867	152,390,407	النفقات المالية على المطلوبات التمويلية
1%	788,734,768	781,746,015	النفقات التشغيلية (إدارية ، موظفين)
-8%	300,353,117	328,003,374	نفقات الموظفين
8%	488,381,652	453,742,641	نفقات إدارية

2.3

توجهات الحفاظ على المركز المالي

يمكن إبراز اهم التحديات والصعوبات التي واجهة القطاع المصرفي والبنك على وجه الخصوص خلال فترة الازمة وخاصة في العام ٢٠١٦م:

- تراجع الثقة لدى المودعين وتوقف إيداعاتهم بل وتوجههم إلى سحب مدخراتهم
- تراجع معدل دوران التمويلات وبالتالي توقف العائد من محفظة التمويلات .
- تأثيرات ارتفاع سعر صرف العملات الأجنبية
- توقف مشاريع الدعم الفني والمادي من المنظمات الداعمة للبنك (ومنها تراجع محفظة كيفا)
- توقف مصادر التمويل الخارجية ومنها مشاريع قرض منظمة سند .
- تغيير السعر الرسمي لصرف العملة المحلية مقابل الدولار من ٢١٤ الى ٢٥٠ من قبل البنك المركزي اليمني.

كل هذه الصعوبات والتحديات وضعت البنك أمام توجهات حتمية للحفاظ على حجم المركز المالي ، فمع تراجع ثقة المودعين واحتمال سحب أموالهم ، اتجه البنك ناحية البحث عن مصادر تمويل بديلة ووضع البدائل الكفيلة بتعزيز الثقة والحفاظ على ودائع الجمهور ، بالإضافة الى ترشيد النفقات وتكثيف جهود التحصيل و البحث عن منتجات ربحية جديدة .

وفي ذات السياق فان قرار البنك المركزي برفع سعر الصرف بنسبة ١٦% في محاولة لإمتصاص الفجوة بين السعر الرسمي وسعر السوق كان له أثر بالغ و سلبي على حجم المركز المالي المقيم بعملة الدولار ، ما وضع البنك أمام خيار تحويل راس المال الى العملة الاجنبية لضمان تجنب خطر التضخم وخيار الاكتفاء بتغطية المراكز المالية والحفاظ على مركز طويل في اطار محددات البنك المركزي .

ورغم كل تلك الصعوبات والتحديات قام البنك بعدد من الاجراءات التي ساهمت في الحفاظ على استقرار مركزه المالي ويمكن إيجازها في التالي :-

- عزز البنك من ثقة كبار المودعين من خلال زيارتهم وتوعيتهم بأهمية استقرار حجم مدخراتهم في البنك والبنوك الأخرى وما لذلك من اثر على استقرار البنك بشكل خاص والقطاع المصرفي بشكل عام .
- تفعيل منتج التحويلات الاجتماعية كأحد أهم البدائل التي يمكن الاعتماد عليها في توليد العوائد وجذب الأموال
- تحويل المبالغ الموردة للبنك من مشاريع التحويلات النقدية وغيرها بعملة الدولار والحصول على مركز طويل
- نهاية ٢٠١٦م وبما يمثل هامش امان للبنك للتخفيف من تقلبات اسعار الصرف على حجم مركزه المالي.
- التوصل إلى اتفاقات جيدة مع شركاء البنك لاستئناف مشاريع الدعم الفني المتوقعة من العام ٢٠١٥ .
- استمرار توطيد علاقة البنك مع الجهات الخارجية لإعادة استئناف شركائهم مع البنك مع انجلاء الأزمة .



الخيارات والتوجهات المؤسسية

٣.

أثرت الأزمة بشكل كبير على البناء المؤسسي للبنك نتيجة الاتجاه العام ناحية تقليص النفقات وتغيير المحور التشغيلي للبنك باتجاه التحويلات الاجتماعية وما صاحبه ذلك التغيير من إعادة هيكلة الفروع وطرق الانتشار وكذلك تأثيره على علاقة البنك بشركائه المحلية والدولية ، وفيما يلي استعراض شامل لكافة التوجهات المؤسسية التي انتهجها البنك في مواجهة الأزمة خلال العام ٢٠١٦ .

3.1

إدارة الموارد البشرية خلال الأزمة

نظراً لطول فترة الأزمة والأوضاع التي تمر بها البلاد والتي ألفت بظلالها على جميع نواحي الحياة الاقتصادية ، السياسية والاجتماعية مما أضطر بالعديد من المؤسسات التجارية ، الصناعية والخدمية إلى التوقف عن نشاطاتها بصورة كلية أو تقليصه وبالتالي تسريح عدد كبير من موظفيها نتيجة لذلك، فقد كان البنك أمام مجموعة من الخيارات والتحديات التي فرضها الواقع المعاش للتعامل مع الكادر البشري العامل في البنك حيث أن النفقات المرتبطة بالموظفين (أجور ومرتبآت- حوافز- مكافآت - تأمينات..الخ) تمثل النسبة الأكبر والأهم من حجم النفقات السنوية للبنك كونه مؤسسة خدمية، وتمحورت هذه الخيارات في التوجهات التالية:

- التوجه نحو التوقف السريع عن تقديم الخدمات بالتالي السرعة في توقيف أكبر عدد من الموظفين وتسريحهم .
- التوجه السريع نحو إغلاق عدد من فروع البنك وبالتالي خفض النفقات التشغيلية المرتبطة بهذه الفروع.
- التدرج في عملية توقيف الخدمات وإغلاق الفروع وتسريح الموظفين تبعاً لتطور الأزمة ومراحلها المختلفة.

وأمام هذه الخيارات التي كانت متاحة أمامنا منذ بداية الأزمة في العام ٢٠١٥ قررت الإدارة انتهاج سياسة النفس المتوسط في التعامل مع الوضع فيما يخص فروع البنك والموظفين من خلال وضع خطة متدرجة في قرارات التعامل مع الموظفين والفروع بحيث تكون هذه العملية وفقاً لتطور الأحداث ومجرياتهما في البلاد .

أولاً: التعامل مع الموظفين والنفقات المتعلقة بهم:

تعامل البنك مع نفقات التوظيف بطريقة متدرجة منذ بداية العام ٢٠١٥ وانسمت بالتصعيد نتيجة استمرار الأزمة وتفاقمها ، ونتج عنها منح ٤٪ من كادر البنك إجازات مفتوحة ، وتقليص الحوافز وخدمات التأمين الصحي ، وإيقاف المكافآت والعلاوات السنوية.

ومع استمرار الأزمة خلال العام ٢٠١٦ ، اعتمد البنك على سياسة الثبات في حجم الكادر مع رفع كفاءته من خلال ما يلي :-

- إعادة توزيع المهام المرتبطة باستمرار نشاط البنك بين بقية الموظفين .
- إعادة هيكلة المهام لموظفي الفروع ضمن فرق رئيسية تتوافق مع توجهات البنك خلال العام ٢٠١٦ عل النحو

التالي :-



فرق التحصيل

ومهمتها الأساسية هي تحصيل التحويلات
النشطة لدى العملاء ضمن المنتجات التمويلية
المختلفة .



فرق الصرف

ومهمتها توزيع تمويلات جديدة
مع التركيز على تغطية كافة المخاطر
المحتملة لضمان جودة المحفظة
الموزعة .



فرق التحويلات الإجتماعية

وهي المسؤولة عن تنفيذ مشاريع
التحويلات الاجتماعية التي أصبحت المنتج
الرئيسي للبنك .

- توجيه الخطط التشغيلية للإدارات والأقسام المختلفة لخدمة المنتج الرئيسي للبنك خلال الالتزام (التحويلات الاجتماعية) .

وعلى الرغم من اثر الأزمة الكبير على البنك ، إلا أن الإدارة وقفت على تقييم وضع الموظفين وزيادة حجم الأعباء الوظيفية والمالية عليهم جراء الأزمة واتخاذ عدد من الإجراءات والقرارات في سبيل التخفيف من هذه الأعباء عن كاهل الموظف ومساعدته لتجاوز تبعات المرحلة وكان من ضمن هذه الإجراءات والقرارات التالي:

- إلغاء قرار خفض الأجور والمرتبات من بداية العام ٢٠١٦م نتيجة تراجع قيمة العملة وارتفاع الأسعار.
- إعادة خدمات التأمين الطبي لوضعها الطبيعي والحفاظ على المستوى الصحي المناسب للموظف وعائلته.
- إلغاء قرار خفض الحوافز والمواصلات وإعادة صياغتها بما يناسب وتوجهات العمل في هذه المرحلة.
- منح إعانة مالية لجميع موظفي البنك في شهر رمضان ٢٠١٦م بواقع إجمالي راتب شهر لمساعدة الموظفين على مواجهة الوضع المعيشي الصعب .

ثانياً : التعامل مع الفروع والنفقات المتعلقة بها:

نظراً لحجم الخسائر المترتبة على البنك نتيجة اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية الإغلاق لبعض الفروع بصورة كلية أو جزئية اتبعت ادارة البنك سياسة التدرج في التعامل مع عدد فروع البنك لتقليل هذه الخسائر حيث مرت بعدة مراحل هي:

المرحلة الأولى :

1. تقليص ساعات التشغيل اليومية وتقديم الخدمة عبر فروع البنك بواقع 2٥% وذلك لخفض النفقات التشغيلية المرتبطة بها.
2. خفض مستويات النفقات والمصاريف التشغيلية المتعلقة بفروع البنك (القرطاسية - الأجرار - النظافة - الحراسة والأمن - الاتصالات والإنترنت... الخ) بواقع ٥٠% من المخصصات المحددة لها.
3. إيقاف جميع المصاريف والنفقات المتعلقة بالتدريب، التسويق، الصيانة ومهمات السفر وجعلها في أدنى مستوياتها الملحة والطارئة فقط.

المرحلة الثانية :

والتي تمثل توجه البنك نحو الإغلاق الجزئي لمجموعة من الفروع والتي توقف نشاطها بشكل شبه كلي لعدد (فرعين) مع الحفاظ على مواقع هذه الفروع، وتم في هذه المرحلة اتخاذ مجموعة من الإجراءات :

1. خفض نفقات ومصاريف الإيجار لهذه الفروع التي تم توقفها وبعدها وأدى بواقع %٥ خلال فترة التوقف
2. إيقاف جميع النفقات والمصاريف التشغيلية المتعلقة بالفروع التي تم إغلاقها جزئياً (القرطاسية - الأبحار - النظافة - الحراسة والأمن - الاتصالات والإنترنت ... الخ).

المرحلة الثالثة :

نتيجة لاستمرار الأزمة وعدم تحسن الأوضاع في البلاد بل ازدياد الوضع سوءاً عن الفترات السابقة والذي ترتب عليه توقف معظم نشاط البنك وخدماته ، تم في هذه المرحلة اتخاذ مجموعة من الإجراءات:

1. الإغلاق الكلي لعدد فرعين من فروع البنك (فرع الجامعة بصنعاء - فرع ٢٦ / سبتمبر بتعز) وتسريح وإعادة توزيع الكادر الوظيفي لهذه الفروع.
2. إغلاق جزئي لفرع واحد (فرع كريتر).

منظومة الانتشار في البنك

3.2

خيارات التوسع والانتشار

الفرع البنكي
هو فرع متكامل مخول بتقديم كامل الخدمات المالية للعملاء .

الفرع المتنقل
عبارة عن فريق مجهز لتقديم كامل الخدمات المصرفية وتعمل التجهيزات المزود بها في حالتها الإتصال وعدم الإتصال.

الوكيل
قد يكونون أفراداً أو محلات تجزئة صغيرة أو تجار تجزئة كبار، بمقدورهم أن يتحدوا للعملاء تنفيذ بعض أو كل العمليات المصرفية بسهولة كالإيداع وسحب الأموال

الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول
يتم تنفيذ أغلب العمليات المصرفية عبر الهاتف المحمول من العميل بنفسه أو عبر الوكيل مع توفير إمكانية فتح الحسابات الإلكترونية لدى الوكلاء.

الإنترنت المصرفي
وهي تقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت ويضمن تنفيذ أغلب العمليات المصرفية وتنفيذ عمليات الاستعلام، وتم تشييده في المرحلة الأولى لخدمة المؤسسات فقط.

مثلت منهجية الانتشار من خلال الفروع البنكية الخيار الأساسي للبنك في استهداف المناطق الجغرافية التي تحقق مستهدفات إنتاجية التمويل ، إلا أن الأزمة وأثرها الكبير على تقليص إنتاجية التمويل والاتجاه نحو تعزيز الخدمات المصرفية الأخرى بالتركيز على التحويلات الاجتماعية كلها عوامل حدثت من جدوى الانتشار بنفس هذا الأسلوب نظراً للكلفة العالية والمخاطر الأمنية المتزايدة التي أثرت حتى على الفروع القائمة وإغلاق بعضها في المناطق الخطرة .

ومن هنا قام البنك بتحليل الخيارات المتاحة للانتشار ، واتباع منهجية انتشار تدريجي في الفروع البنكية وإيجاد بدائل الانتشار التي تحقق وصول عالي للمناطق المستهدفة وبأقل كلفة ممكنة وتمثلت في التالي :-

- تعزيز قدرة البنك على تقديم الخدمات المصرفية خارج الفروع البنكية من خلال الفريق الميداني Mobile Team من خلال التالي:

- ◀ تجهيز الفريق بالتقنية اللازمة للعمل وتقديم خدمة كاملة من خلال تقنية العمل في مرحلة الإتصال وعدم الإتصال ليصل إلى مفهوم البنك المتنقل Mobile Branch .
- ◀ الشراكة مع الوكلاء بحسب المناطق الجغرافية في تشكيل فريق العمل الميداني لضاعفة عدد الفرق الميدانية المجهزة والتي وصلت إلى ٢٠٠ فريق مكتمل.
- ◀ توسيع نطاق العمل ليشمل متطوعين تم اختيارهم وتدريبهم للمشاركة في تنفيذ العمليات

• بناء نموذج متخصص للانتشار عن طريق تقديم الخدمات المصرفية عبر الوكلاء (طرف ثالث) وهنا قام البنك بعمل التالي:

◀ بناء منظومة للتوسع التدريجي.

◀ ربط الوكلاء بنظام الوكلاء (الويب) الخاص بالبنك واهتمت العمليات المقدمة عبر الوكلاء بخدمة الحوالات وسداد الأقساط فقط.

◀ البدء بتطوير أنظمة إدارة السيولة والرقابة المالية على الأنشطة المالية المقدمة من خلال الوكلاء.

ومن خلال الاطلاع على دراسة متخصصة في تقديم الخدمات المصرفية عبر الوكلاء تبين أن أهم العقبات أمام تنفيذ المودل هو صعوبة التوسع بتقديم الخدمات المصرفية مع عدم وجود تشريع لتقديم الخدمات المصرفية خارج الفروع البنكية وعبر الوكلاء، لذا قام البنك بالاستفادة من التعليمات الخاصة بتقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وقام بتنظيم الأنشطة التي يمكن تقديمها عبر الوكلاء من خلال الهاتف المحمول وفي هذا الجانب قام البنك بتطوير نظام متخصص للوكلاء يتيح للوكلاء تقديم أغلب الخدمات البنكية من خلال الهاتف المحمول مع القيام بإعداد دليل مكتمل للاختيار للوكلاء وتقييم أعمالهم والرقابة عليهم يعتمد بشكل رئيسي على تعليمات وإرشادات بازل المتعلقة بتقديم الخدمات المصرفية عبر طرف ثالث بالإضافة إلى منشور البنك المركزي في هذا المجال والتعليمات ذات العلاقة، كما قام البنك ببناء نطاق استهداف تدريجي مدروس بكادر متخصص، وتظهر خطة البنك في الانتشار عبر الوكلاء تجاوز البنك عدد ٨ آلاف وكيل خلال الثلاثة سنوات الأولى حيث أن خطة التوسع موضحة في الجدول التالي:

2019	2018	2017	2016	
8300	3708	1020	517	عدد الوكلاء

3.3

إدارة الشراكات المحلية والدولية

بنى البنك خلال مسيرته الممتدة من عام ٢٠٠٩م العديد من الشراكات المحلية و الدولية بهدف دعم احتياجات البنك سواء في الجوانب المالية أو جوانب بناء القدرات وبما يساهم في تحقيق استراتيجيات وخطط البنك. لكن الأزمة أثرت على الخدمات التي يقدمها شركائنا للبنك نتيجة ارتفاع المخاطر وتقليص حجم نشاط البنك كما ان أغلبها تتطلب تواجدهم أو مندوبيهم في اليمن ونتج عن ذلك توقف كل مشاريع الدعم الفني من الشركاء الى حين تحسن الوضع في البلد.

ولم يتوقف البنك عن البحث عن شراكات جديدة للبنك والوفاء بالتزامات البنك تجاه شركائه والاستمرار في تزويدهم بكل التقارير المتفق عليها والمحافظة على علاقة جيدة مع شركاء البنك الطالبين و مواصلة التواصل مع شركاء البنك واطلاعهم على كل جديد في البلاد وتقديم الاقتراحات والأفكار التي من شأنها مواصلة دعمهم المقدم للبنك في سبيل مواجهة الأزمة الحالية، إضافة إلى استمرار المشاركة في المسابقات الدولية ودراسة الحالات .

ويشرح الجدول التالي أهم نتائج تلك الجهود في تعزيز علاقة البنك مع شركائه المحليين والدوليين .

الشركاء	طبيعة الشراكة / نوع الدعم	الاتفاقيات الجديدة ٢٠١٦
	دعم فني لتطوير منتج التمويل الصغير وتمويل الاسكان	استئناف الدعم الفني المتوقع منذ العام ٢٠١٥ من خلال تقنيات التواصل عن بعد
	دعم فني في المجالات التالية:- o تطوير منتجات التمويل الأصغر o تطوير سياسات الموارد البشرية والتدريب o تطوير سياسة إدارة علاقات العملاء o تعزيز جاهزية الاستثمار	استئناف الدعم الفني من خلال تقنيات التواصل عن بعد
	o إدارة عملية التمويل لمشروع تمكين رائدات الأعمال . o توزيع مساعدات نقدية .	مشاريع جديدة خلال العام ٢٠١٦
	o مشروع ثمار o تأسيس إدارة المخاطر	الموافقة على استئناف الدعم الفني المتوقع منذ العام ٢٠١٥ م
	o محفظة تمويلات وتغطية مخاطرها	توسيع محفظة التمويل بمبلغ \$٥٠,٠٠٠,٠٠٠
	o محفظة استثمارية في البنك	زيادة حجم المحفظة بمبلغ ٢٠ مليون ريال



٤. الخيارات والتوجهات للخدمات غير المالية



كغيرها من المؤسسات المعنية بالتدريب ، عانت مؤسسة الأمل للتدريب وريادة الأعمال (ريادة) من آثار الحرب وتوقف نشاطها خلال العام ٢٠١٥ بسبب إجماع الشباب على خدمات التدريب نظراً للظروف الاقتصادية التي يعانون منها ، إلا أنها استعادت نشاطها مع بداية العام ٢٠١٦ من خلال البرامج المدعومة من الجهات الممولة والتي تصب جميعها في جانب ريادة الأعمال وتعزيز فرص التوظيف

برنامج أين الفرصة

استأنفت ريادة أنشطتها في بداية العام ٢٠١٦ من خلال برنامج " أين الفرصة " والذي استهدف بشكل مباشر شريحة الشباب لتسليط الضوء على الفرص المتاحة خلال الأزمة وكيف يمكن ان يتم استغلالها ، وذلك عبر سلسلة من البرامج التي تم اعدادها وتنسيقها مع عدد من المدربين وتقديمها بشكل مجاني لا يتضمن أي رسوم عدا رسوم الشهادة لمن أراد ، وقد شملت تلك البرامج على التالي :-

ريادة الأعمال إبداع وابتكار | من أين البداية ؟ | إدارة الأموال في ظل الأزمات .

العلاقات العامة ودورها في الأزمات . | كيف تحصل على فرصة عمل .

استهداف الأسواق في ظل الأزمة . | التخطيط الشخصي في ظل الأزمة .

مفاهيم حول الطاقة الشمسية . | مهندس الطاقة الشمسية المعتمد .

كيف تكسب عملاء جدد عن طريق الانترنت .

وفيما يلي نتائج برنامج أين الفرصة خلال العام ٢٠١٦

البيان	وحدة القياس	العدد
عدد برامج أين الفرصة (المطورة)	برامج مطورة	9
عدد البرامج المنفذة في أين الفرصة	برامج منفذة	30
عدد المسجلين في برامج أين الفرصة	مشارك	415

برنامج التمكين الاقتصادي لرائدات الأعمال

هو مشروع مشترك بين ريادة ومنظمة كير العالمية وبنك الأمل للتمويل الاصغر ، المشروع يستهدف ٥٠ من رائدات الأعمال في صنعاء وعدن ، ويهدف إلى تعزيز مبادئ ريادة الأعمال لدى الشرائح المستهدفة ، و كان البرنامج مكون من ثلاثة مراحل رئيسية :

١- التهيئة والأعداد لرائدات الأعمال باستخدام منهجية (BYB) Build Your Business

٢- تمويل مشروعات رائدات الأعمال عبر القروض البيضاء

٣- تقديم الاستشارات لمشروعات رائدات الأعمال خلال مدة ستة اشهر ، وذلك بهدف:-

- تمكين المرأة من الحصول على فرصة عمل افضل من خلال تشجيع مبادئ ريادة الأعمال لديهن .
- بناء منهجية سلسة وسهلة حول كيفية تأسيس المشروعات الصغيرة وادارتها في الأوقات غير الإعتيادية.
- تتبع مشاريع رائدات الأعمال خلال المرحلة الأولى من التأسيس عبر استشاريين متخصصين في مجال ريادة الأعمال ، حرصاً على ضرورة استمرارها في دنيا الأعمال وخصوصاً في ظل الأوضاع الراهنة والتي تواجه فيها رائدات الأعمال العديد من التحديات .

وفيما يلي نتائج برنامج التمكين الاقتصادي لرائدات الأعمال خلال العام ٢٠١٦

البيان	وحدة القياس	العدد
عدد برامج تمكين رائدات الأعمال (المطورة)	برامج مطورة	2
عدد البرامج المنفذة في مجال تمكين رائدات الأعمال	برامج منفذة	8
عدد المستفيدات من برامج تمكين رائدات الأعمال	مشاركة	50
عدد المشاريع الممولة	قمويل	10
متوسط التمويل للمشروع الواحد	ريال يمني	2.600.000
عدد المشاريع المستفيدة من خدمات ريادة الاستشارية	مشروع	10



برنامج تمكين الشباب من الحصول على فرص عمل

هو برنامج تم بالشراكة بين ريادة و مشروع تحسين قابلية التوظيف لدي الشباب YEIP التابع للوكالة الألمانية للتنمية GIZ ، ويستهدف اليافعين من عمر ١٦ – ٢٢ عام بالتركيز على المتسربين من التعليم ، حيث تم تنفيذ عدد من البرامج التي انتهت بحصول جميع المشاركين والمشاركات على فرص عمل ، وهي على النحو التالي :-



- برنامج الخياطة وتصميم الموديلات
- برنامج صيانة البطاريات المستخدمة والمنظومات الشمسية

وتمثل اهداف البرنامج في:-

- تمكين الشباب من المهارات الفنية والمهنية التي تمكنهم من الحصول على فرص عمل وخصوصاً في القطاعات التي انتعشت خلال فترة الحرب في اليمن .
- حماية الشباب من مخاطر الانخراط ضمن التنظيمات والتكتلات الغير قانونية وتحولهم الى عبئ وكارثة على المجتمع اليمني

وفيما يلي نتائج برنامج تمكين الشباب من الحصول على فرص عمل خلال العام ٢٠١٦

البيان	وحدة القياس	العدد
عدد برامج تمكين الشباب من الحصول على فرص عمل	برامج مطورة	2
عدد البرامج المنفذة في مجال تمكين الشباب وظيفياً	برامج منفذه	8
عدد المستفيدين من برامج تمكين الشباب وظيفياً	مشارك / مشاركة	55
عدد الوظائف	وظيفة	55



التحويلات الاجتماعية

خيار البنك الاستراتيجي في ظل الأزمة



أثرت الأزمة على القطاع المالي والمصرفي بشكل عام وعلى قطاع التمويل الأصغر بشكل خاص بسبب احجام المؤسسات المالية عن تقديم التمويلات وارتفاع مخاطرها , وقابلها عزوف كبير للعملاء على الخدمات المصرفية الأخرى ناهيك عن القيود التي فرضت على بعض الخدمات المصرفية وتسببت في توقفها .
ولذلك فقد قام البنك بتطوير خدمة التحويلات الاجتماعية كأحد الخيارات التي أثبتت التجربة أنها ستمثل خياراً استراتيجياً للبنك لانسجامه مع نشاطات المانحين والمنظمات المحلية والدولية العاملة في مجال الإغاثة خلال فترة الأزمة , كما أنه من المتوقع أن تكون أحد الخدمات المالية التي سيتم الاعتماد عليها بقوة في برامج إعادة الإعمار .

المساعدات النقدية ضمن جهود الإغاثة الإنسانية وإعادة الإعمار

فرضت المتغيرات الناتجة عن الأوضاع الإنسانية السيئة نتيجة الحرب توسيع نطاق تدخلات المنظمات المحلية والدولية التي تعمل في المجال الإنساني والإغاثي من خلال برامج المساعدات النقدية والتي استفاد منها قرابة ١٠٠ ألف شخص حتى نهاية العام ٢٠١٥ بحسب ما ورد في التقرير السنوي للعام ٢٠١٥م للصدوق المشترك للتمويل الإنساني في اليمن، ويعود السبب في انخفاض العدد إلى الصعوبات التي واجهتها برامج المساعدات النقدية بسبب التأثير السلبي للصراع على أداء الأسواق والقيود المفروضة على الوصول للأموال والتقلبات الهائلة في الواردات الغذائية خلال الأشهر الأولى من النزاع. وتقدم برامج المساعدات النقدية عدداً من المزايا بالمقارنة بالتوزيعات العينية كونها تعتمد على تغطية المخاطر الأساسية التي قد تتعرض لها الأسر وفهم تفضيلاتها وأولوياتها، حيث أن التوزيعات العينية تكون مناسبة في حال كانت منسجمة مع احتياجات الأسر من المواد الغذائية والاحتياجات الخاصة بحالات الطوارئ التي قد تختلف من منطقة إلى أخرى ومن أسرة إلى أخرى بحسب طبيعة الضرر ونوع الاحتياج وأما برامج المساعدات النقدية تمكن الأشخاص من إنفاق المال بناء على أولوياتهم الخاصة سواء كانت شراء المواد الغذائية أو إرسال الأطفال إلى المدرسة أو توصيل أحد الأقارب للمستشفى، فالتأمين الذي يوفره التعامل النقدي يمكن أن يساهم في شعور قوي بالكرامة ويساعد على تجنب بعض الممارسات السلبية التي غالباً ما يضطر لها المستفيدين عند حصولهم على مساعدات عينية هم في غنى عنها أو ليست ضمن أولوياتهم أو لا تلبى احتياجاتهم الأساسية.

وحتى نهاية العام ٢٠١٥ قام الصدوق المشترك للتمويل الإنساني في اليمن بتمويل ثمانية مشروعات بستفيد منها ما يزيد عن ١٥٠٠٠ أسرة من خلال المساعدات النقدية غير المشروطة وفسائم المواد الغذائية بإجمالي ٣,٤ مليون دولار أمريكي تم توزيعها مباشرة للمحتاجين. وكما انعكس هذا الأمر على المؤسسات المالية من خلال تبني توجهات جديدة فيما يتعلق بالمنتجات المقدمة للعملاء خلال الفترة الراهنة، حيث أصبح تركيزها على تطوير منتجات تناسب المرحلة و تتماشى مع تركيز المانحين في مساعدة المتضررين من الأحداث وتخفيف آثار النزاعات والنزوح من خلال المساعدات النقدية المختلفة، فقد حرص بنك الأمل نظراً لخصوصية المستفيدين من هذه المساعدات على إضافة طابع اجتماعي إنساني للتحويلات المالية تمكن المستفيدين من المساعدات من الحصول على خدمة متميزة وفريدة وقد مثلت خدمة التحويلات الاجتماعية الخطوة المثلى للوضع الراهن حيث تم إضافة و ادخال تطويرات تقنية وإجرائية حديثة مكنت البنك من التربع على قمة هرم مقدمي خدمات التحويلات الاجتماعية في الجمهورية اليمنية.



Al-Amal Social
Cash Transfer
تحويلات الأمل الاجتماعية

تحويلات الأمل الاجتماعية



هي خدمة تحويلات نقدية بتقنية معلوماتية متطورة، يتم من خلالها دفع المال مباشرة للمستفيدين بدون الحاجة لوجود حساب بنكي سواء عن طريق فروع البنك أو نقاط الخدمة أو فرق الصرف الميدانية حيث تكون هذه التحويلات إما مشروطة (نقد مقابل عمل) - نقد مقابل تعليم - نقد مقابل صحة) أو تصرف بدون شرط أو قيد كالمساعدات الإنسانية وذلك بحسب متطلبات الجهة المحولة.

نماذج وخيارات متنوعة للتنفيذ التحويلات الاجتماعية

1 نموذج الفرق الميدانية



الصرف عن طريق فريق صرف ميداني يتم إرساله إلى مواقع الصرف في تجمعات قريبة من المستفيدين , وأهم ما يميز الصرف بهذه الطريقة هو تخفيف تكاليف الانتقال للمستفيدين بالإضافة إلى الوصول إلى منازل الفئات الأشد ضعفا - معاقين - كبار سن - نساء في حالة ولادة ... إلخ . ويتم تشكيل الفريق من الجنسين لمرعاة خصوصية النوع الاجتماعي للمستفيدين , مع الحرص على تدريبهم على آليات الصرف والتعامل مع المستفيدين بمهنية واحترام عاليين .

2

نموذج نقاط الخدمة

الصرف عبر نقاط الخدمة (فروع - وكلاء) المتواجدة في نفس المنطقة الخاصة بالمستفيدين , وتتيح للمستفيدين اختيار الوقت والتاريخ المناسب لهم لاستلام مساعداتهم , ويتم الصرف بنفس الألية والإجراءات والسياسات التي يحددها البنك والجهة طالبة التحويل . ويتم اختيار مواقع نقاط الخدمة بحيث لا تبعد أكثر من 10 دقيقة مشياً على الأقدام لمرعاة ظروف وعمر المستفيدين وطالتهن الصحية , كما تتوفر لديها المساحة الآمنة للانتظار بدون مخاطر خاصة على النساء والأطفال .



3 نموذج الفرق الميدانية ونقاط الخدمة



وهي الية صرف يتم فيها المزج بين طريقة الصرف عن طريق فرق الصرف الميداني التي تتواجد في تجمعات صرف قريبة من المستفيدين لفترة من الوقت لتوزيع أكبر عدد ممكن من الحوالات , ويتم صرف الحالات المتبقية التي لم تتمكن من الحضور لمواقع فرق الصرف لأسباب مختلفة عبر نقاط الخدمة الأقرب للمنطقة خلال الفترة التي تحدها الجهة طالبة التحويل

4

نموذج الصرف عبر تجار الجملة

يتم تسليم الكوبونات من قبل المنظمة للمستفيدين الذين بدورهم يستبدلون الكوبونات بالمواد الغذائية من قبل التجار ويقوم التجار بالانتقال إلى اقرب نقطة خدمة أو فرع لاستبدال الكوبونات بقيمتها النقدية . ويتم العمل بهذه الطريقة في برامج المساعدات غير النقدية , والتي يقدها بنك الأمل من خلال شبكة الموردين المتعاقد معهم في مختلف مناطق الجمهورية .

القيم المضافة لخدمة تحويلات الأمل الإجتماعية

على مستوى المستفيدين

- تقليل كلفة الحصول على الخدمة ، حيث يقدم البنك الخدمة بالنزول لنفس مناطق المستفيدين وعدم تحميلهم أي تبعات مالية للانتقال إلى مواقع الخدمات في مراكز المديریات.
- حماية المستفيدين خصوصاً الأكثر ضعفاً (كبار السن – النساء) من المتنفذين والمحتالین .
- حصول العملاء على خدمات مالية أخرى لم تكن متوفرة (تمويل – ادخار – حوالات – صرافة) .

على مستوى الجهات المحولة

- تقديم باقة من الخدمات عبر الشراكة (التدخل المتكامل) .
- الحصول على تقارير يومية عن عمليات الصرف .
- تقليل كلفة تقديم الخدمة وعدد الكادر اللازم .
- توحيد التعامل مع طرف واحد وبدون تبعات إضافة كادر وتدريبهم (البنك = صراف + بنك) .
- إنهاء حالات الاحتيال واستغلال الشريك والمستفيد .
- إمكانية بناء الخصوصية اللازمة للمشروع (طريقة الصرف – وقت الصرف – التعامل مع الأوضاع الخاصة – توقيت التقارير) .
- الحصول على خدمات إضافية وبشكل مجاني:
 - التوعية بالمشروع عند عملية الصرف .
 - توزيع المطويات والمواد التعريفية والتوعوية الخاصة بالمشروع .
 - توثيق مصور لكل مراحل العمل في المشروع .
- الحصول على خدمات إضافية وبسعر الكلفة:
 - عمل رسائل نصية SMS للمستفيدين بالبدء بعملية الصرف.
 - عمل رسائل توعية للمستفيدين عن المشروع.
 - عمل رسائل للفريق بأي معلومة مطلوبة.
 - طباعة بطائق للمستفيدين من المشروع.
 - توفير نظام آلي لإدارة العملية الميدانية للشريك عبر شريك تقني.



أكثر من
مجرد شعار



• أمن: **نعمل وفق نظم أمن وحماية مدروسة لحفظ حقوق جميع الأطراف (الجهة الممولة - البنك - المستفيد)**

تعمل برامج التحويلات الاجتماعية بشكل عام والإنسانية منها بشكل خاص في ظروف صعبة من النواحي الأمنية والجغرافية والمالية أيضاً. لذلك يقوم البنك بتوفير أقصى درجات الحماية الممكنة على كافة المستويات عند تنفيذ مشاريع التحويلات الاجتماعية، من خلال نظم أمن وحماية تحفظ الحقوق و سلامة العاملين والمستفيدين والممولين، ونلخص عناصر ومكونات هذه المنظومة في التالي:-

فريق أمني مصاحب

يقوم البنك بتوفير فريق أمني من شركات الحراسة الأمنية، لغرض مرافقة وحماية فرق الصرف سواء في مواقع الصرف الميدانية أو الفروع أو مراكز الخدمة، ويعملون على تنظيم جموع المستفيدين والمساعدة في ترتيبهم وحمايتهم وحل الإشكالات الأمنية التي قد تطرأ أثناء عملية الصرف، ويتم اختيار الفريق الأمني وفقاً للتالي:-

- تشكيل الفريق الأمني من الجنسين.
- لديهم الخبرة والمهارة اللازمة للتعامل مع الجماهير الكبيرة من الناس.
- يتم تدريبهم على طبيعة المشروع وأهدافه وطبيعة المستهدفين باعتبارهم جزء من فريق العمل.
- يخضعون لتقييم رؤساء الفرق على مستوى أدائهم خلال عملية الصرف.

حماية المستفيدين

يراعي البنك بشكل أساسي طبيعة المستفيدين من حيث النوع الاجتماعي وظروفهم الصحية وغيره، وذلك من خلال التالي:-

- اختيار مواقع الصرف القريبة والآمنة.
- توفير كادر نسائي للعملية التحقق من هوية المستفيدات و توفير أماكن مخصصة لذلك.
- إعطاء أولوية الصرف لكبار السن و من يحملن أطفالهن من النساء والمعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة
- النزول لمنازل المستفيدين الذين لا يستطيعون الحضور لموقع الصرف لأسباب قهرية.
- منع التجمعات والمارة من الاقتراب من أماكن الصرف لمنع مخاطر تعرض المستفيدين للسرقة.
- التأكيد على المستفيدات بعد النقدية أو مساعدتها بإعادة عد المبلغ.
- المرور وبشكل دائم من قبل الحراسة على المستفيدين والتأكد من عدم وجود أي مشاكل.

أمن البيانات

يحرص البنك على حماية البيانات الخاصة بالمستفيدين من خلال توفير نظام يمكن الشريك من ادخال بيانات المستفيدين مباشرة الى نظام التحويلات او ارسالها ليتم ادخالها من قبل موظف البنك كما يمتلك البنك منظومة آمنة معلوماتية بأعلى المستويات العالمية تعتمد على تحديد الصلاحيات في الدخول على البيانات وذلك بنظام مستقل، و علاوة على ذلك فان البنك يلتزم بتنفيذ الاتفاقيات الخاصة بتبادل البيانات ويمنح الحق الكامل في التصرف بهذه البيانات للشركاء.



• **سريع :** نستخدم أحدث التقنيات العالمية في مجال نظم المعلومات لضمان زيادة الانتشار وسرعة الأداء وجودة التنفيذ.

سعى البنك إلى الاستثمار في الجانب التقني لتقديم الخدمة بإمكانيات متطورة تسهم في إنجاز الأعمال بسرعة عالية وموثوقية كبيرة وتخدم مشاريع التحويلات الاجتماعية بكل مراحلها ، وتعطي الجهات المحولة خيارات واسعة لتنفيذ جميع مراحل المشروع ابتداء من جمع البيانات وتحليلها مروراً بعملية الصرف والياتها المختلفة وانتهاءً بالتقارير التي تمكن الجهات المحولة من الحصول عليها في كل مراحل المشروع وبسرعة كبيرة ودقة عالية .



جمع المعلومات الميدانية

- جمع المعلومات الجغرافية وتحديد الموقع على الخريطة
- أخذ المعلومات الحيوية من الميدان صورة بصمة

طباعة البطائق بأنواعها

- يمكن طباعة البطائق بأنواعها المختلفة

نظام صرف التحويلات الإجتماعية

- يعمل في وضعتي الاتصال وعدم الاتصال .
- التعامل مع كافة أنواع المساعدات والتحويلات النقدية والكوبونات .
- إمكانية التحقق باستخدام المعلومات الحيوية .

نظام الموبايل المصرفي

- يتم استخدام الرسائل القصيرة للإعلام بموقع وموعد الصرف .
- عمل تقارير آنية لفرق العمل .
- عمل رسائل توعوية .
- عمل رسالة مخصصة لكل عميل على حده

شبكة الوكلاء

- يمتلك البنك شبكة تغطي كل محافظات الجمهورية .

نظام الانترنت المصرفي

- يمكن الحصول على تقارير تفصيلية وتتبع المؤشرات عبر الموقع الإلكتروني .

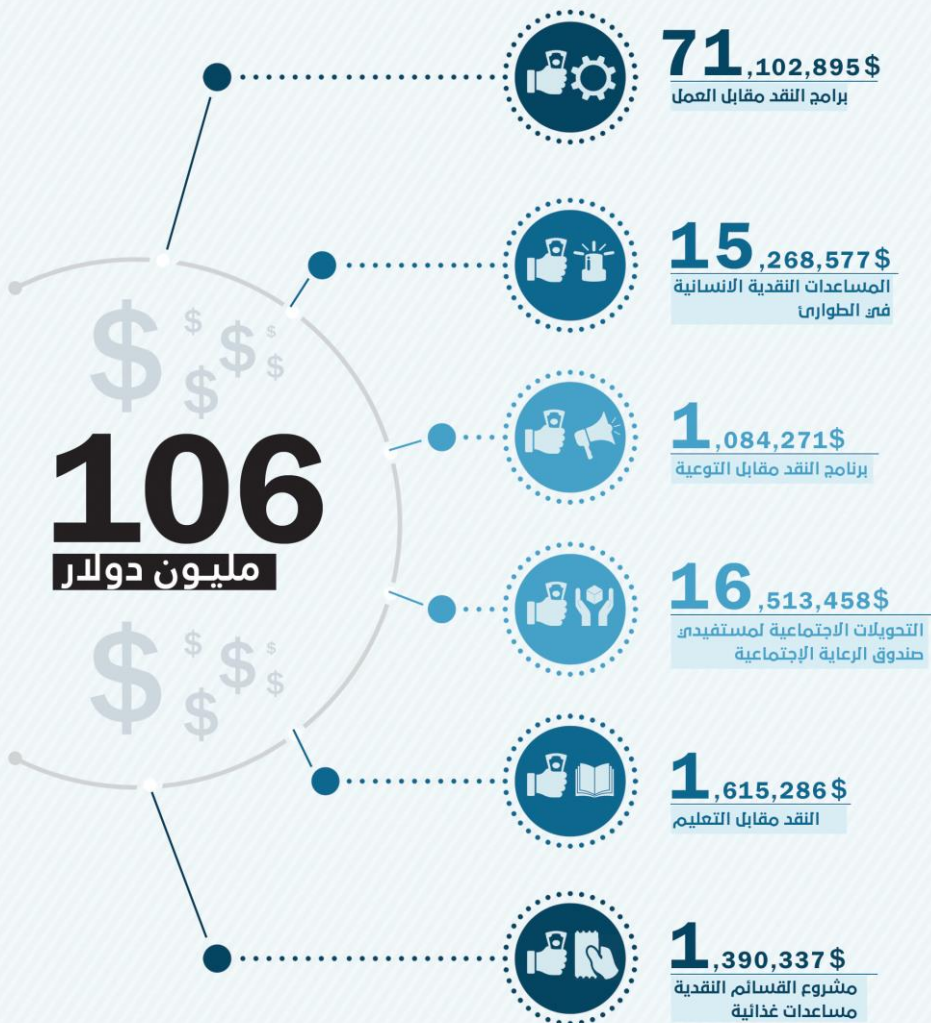
• **موثوق :** نمتلك الخبرة الواسعة والمتجددة في هذا المجال ، ونحظى بسمعة محلية ودولية واسعة تعزز الثقة في البنك .

يعتبر البنك أن عنصر الثقة في قدرته على تنفيذ المشاريع بكفاءة وفاعلية هي نتيجة عدة عوامل أهمها الخبرة في التعامل مع الأنواع المختلفة من المشاريع والشركاء بمختلف أهدافهم وتوجهاتهم ، وكانت نتاج جهود كبيرة في التعلم والتطوير والتحديث والاستفادة من التجارب العالمية وأفضل الممارسات في مجال التحويلات الاجتماعية ، ومن جهة مقابلة فإن الخبرة الطويلة التي اكتسبها البنك عززت ثقة الكثير من المنظمات المحلية والدولية في البنك لتنفيذ مشاريعها ، مع إتاحة المجال والمرونة الكافية لتكييف آلية ومراحل وإجراءات الصرف وفق متطلبات المشاريع المختلفة دون الاخلل بمستوى جودة التنفيذ أو سرعة الأداء .

وستستعرض هنا الأنواع المختلفة لمشاريع التحويلات الاجتماعية التي قام البنك بتنفيذها للجهات المحلية والدولية ، والتي توضح الخبرة المتنوعة للبنك في تنفيذ تلك المشاريع .

مجالات تدخل البنك

في توزيع المساعدات الإنسانية



برامج النقد مقابل العمل (الأشغال كثيفة العمالة)



برامج النقد مقابل العمل تهدف إلى توفير مصادر دخل لسكان المناطق الريفية شديدة الفقر وفي الوقت نفسه تعمل على إصلاح البنية التحتية الحيوية ، حيث تتبنى هذه البرامج مشاريع حيوية في قطاعات مختلفة كالزراعة والري والطرق ومياه الشرب وغيرها ، وتعد السمة الرئيسية فيها هي أنها تقوم على المساهمة المجتمعية من ناحية المشاركة في توفير بعض المواد الأساسية لتنفيذ المشاريع ، إضافة إلى توفير العمالة الماهرة وغير الماهرة من سكان المنطقة لتشغيلهم ضمن المشروع كفرص عمل مؤقتة تساهم في التخفيف من آثار ارتفاع أسعار المواد الأساسية .

وتعتبر برامج النقد مقابل العمل من أولى البرامج التي قام بتنفيذها البنك في مجال التحويلات الاجتماعية من خلال شراكته الاستراتيجية مع الصندوق الاجتماعي للتنمية الذي تمثل برامجه ٧٦٪ من التحويلات التي نفذها البنك في برامج النقد مقابل العمل .

اتسعت شراكة البنك في تنفيذ التحويلات الاجتماعية لبرامج النقد مقابل العمل مع ٥ منظمات محلية ودولية أخرى ليصل عدد التحويلات التي نفذها البنك في مشاريع النقد مقابل العمل حتى نهاية العام ٢٠١٦ إلى ٤٢,٥٢٧ حوالة بقيمة ١٧,٨ مليار ريال (٧١ مليون دولار) في ١٠ محافظات يمنية .

برامج النقد مقابل العمل (الأشغال كثيفة العمالة)

الشريك	المحافظة	العدد	المبلغ (ريال)	المبلغ (\$)
الصندوق الاجتماعي للتنمية	اب	48,046	9,714,991	38,860
	الحديدة	101,123	12,343,512	49,374
	تعز	84,810	14,456,975	57,828
	حجة	48,965	5,661,820	22,647
	حزموت	4,714	853,378	3,414
	ذمار	49,371	9,840,159	39,361
	صنعاء	31,219	5,757,380	23,030
	عدن	33,930	6,033,140	24,133
	عمران	3,211	398,531	1,594
	لحج	6,752	886,214	3,545
برنامج الغذاء العالمي	الحديدة	4,974	317,939	1,272
	صنعاء	31,285	2,797,938	11,192
صندوق الرعاية الاجتماعية	صنعاء	1,214	96,756	387
	صنعاء	1,100	201,900	808
مؤسسة التنمية المستدامة	اب	1,100	201,900	808
	الحديدة	89,636	1,488,174	5,953
منظمة اکتد	حجة	900	126,000	504
	صنعاء	3	14,000	56
	عدن	192	23,200	93
	عمران	1,082	90,888	364
منظمة كير العالمية-اليمن	عدن	192	23,200	93
	عمران	1,082	90,888	364
الإجمالي		542,527	17,775,723,792	71,102,895



قصة نجاح - من برامج النقد مقابل العمل

نبيل ,, لا يعرف للعجز سبيل



نبيل .. إنسان بسيط يعيش مع زوجته وأطفاله الخمسة في منزله المتواضع في قرية ساكن الشيخ محافظة تعز , ساءت احواله وظروفه المعيشية بعد تعرضه لحادث أليم أصابه بالشلل وجعله طريح الفراش , اصبحت اسرة نبيل اليوم من العاملين في برامج النقد مقابل العمل في مشاريع السقايات التي ينفذها الصندوق الاجتماعي للتنمية , ومن خلال الأجر التي تتقاضاها الأسرة عن طريق بنك الأمل للتمويل الأصغر واستطاعوا توفير احتياجاتهم المنزلية والغذائية والصحية وعادت الحياة لتبتسم أمامهم من جديد بعد فترات طويلة من المعاناة

المساعدات النقدية الانسانية في الطوارئ



تعد برامج المساعدات النقدية الإنسانية أحد التدخلات الرئيسية العاجلة التي تنفذها المنظمات العاملة ضمن جهود الاغاثة الانسانية في ظل الحرب في اليمن وتهدف إلى توفير المساعدات النقدية غير المشروطة لتغطية الاحتياجات الأساسية للأشد فقراً والأكثر تضرراً من الحرب .

بدأ بنك الأمل العمل في مجال تنفيذ برامج المساعدات النقدية الإنسانية في الطوارئ في العام ٢٠١٥ من خلال برنامج المساعدات النقدية الانسانية الذي نفذته منظمة اليونسيف في كلاً من محافظتي صنعاء وتعز واستهدفت فيه مجتمعات المهمشين في المحافظتين من خلال معونة نقدية شهرية بقيمة ٢١,٥٠٠ ريال تصرف لربات الأسر المهمشة لإنفاقها في توفير التغذية والعلاج اللازمين للأسرهن وأطفالهن , وتم صرف قرابة ٩٠ ألف حالة بأكثر من ٢ مليار ريال (٨,٢ مليون دولار) .

ثم وسع البنك شراكاته في مجال المساعدات الإنسانية في الطوارئ مع كلا من منظمة كير العالمية-اليمن وبرنامج الغذاء العالمي و المنتدى الانساني اليمني , لتصل عدد المساعدات الإنسانية التي صرفها البنك حتى نهاية العام ٢٠١٦ بم بعدد ٢١٩,٨٢٤ حوالة، وبقيمة ٣,٨ مليار ريال (١٥,٣ مليون دولار) .

المساعدات النقدية الانسانية في الطوارئ

المبلغ (\$)	المبلغ (ريال)	العدد	المحافظة	الشريك
97,185	24,296,200	2,059	الضالع	برنامج الغذاء العالمي
5,340,586	1,335,146,400	113,147	صنعاء	
383,122	95,780,600	5,587	مارب	منظمة اليونسيف
5,654,414	1,413,603,500	60,496	تعز	
2,568,304	642,076,000	29,822	صنعاء	منظمة كير العالمية-اليمن
682,774	170,693,500	4,140	تعز	
81,536	20,384,000	416	حجة	
311,860	77,965,000	2,602	عدن	
35,196	8,799,000	419	عمران	
38,000	9,500,000	380	تعز	المنتدى الانساني اليمني
37,600	9,400,000	376	عدن	
38,000	9,500,000	380	اب	
15,268,577	3,817,144,200	219,824		الإجمالي



قصة نجاح - من برامج المساعدات النقدية الإنسانية

هاجر ,, أصبح لها مأوى



هاجر.. ربة بيت لأسرة من خمسة أشخاص تازحة من ويلات الحرب , تلاشت اطمئنانها الكبيرة بفعل الدمار وتلخصت في شراء اسطوانة غاز, ومواد غذائية (دقيق وسكر وأرز) وعمل عشة صغيرة تأويها مع زوجها واطفالها , كانت هاجر احدى المستفيدات من برامج المساعدات النقدية الإنسانية التي نفذتها اليونيسيف عبر بنك الأمل للتمويل الأصغر , غمرتها السعادة حين اشترت ما حملت به , وتخطط أن تشتري الناموسية وصيدلية صغيرة لطفالها .. وسوف تحتفظ بجزء من المبلغ لمشتريات غذائية يومية.

برامج النقد مقابل التوعية (المساعدات النقدية المشروطة)



عمل بنك الأمل للتمويل الأصغر على تنفيذ التحويلات النقدية لبرنامج النقد المشروط من أجل التغذية الممول من الصندوق الاجتماعي للتنمية ، والذي استهدف مديريات زبيد و المراوعة وبيت الفقيه في محافظة الحديدة ، وتهدف هذه المساعدات المشروطة بحضور جلسات التوعية إلى تحسين الممارسات الغذائية للنساء والحوامل ومن لديهن أطفال في سن الرضاعة للمحافظة على صحتهم وصحة أطفالهن ، وبلغ عدد المستفيدين من هذا البرنامج ٤,٥١٦ مستفيد جميعهم من النساء .

وتمثل دور بنك الأمل في هذا المشروع في إيصال تلك المساعدات إلى مستحقيها في المديريات والقرى والعزل المستهدفة من خلال فرق الصرف الميدانية المشكلة من موظفي البنك ومتطوعين شباب تم اختيارهم وتدريبهم للمشاركة في هذه البرامج كفرص عمل مؤقتة لهؤلاء الشباب ، كما يستعين البنك بشبكة من نقاط الخدمة المنتشرة في المحافظات والمدن الرئيسية لصرف أي حالات متبقية من خلال وكلاء بنك الأمل من الصرافين وكلاء الخدمات المالية .

وتوسعت شراكات البنك لتشمل أيضاً برنامج الأمم المتحدة للمشاريع لتصل عدد الحالات التي صرفها البنك في مجال النقد مقابل التوعية حتى نهاية العام ٢٠١٦ إلى ١٨,٠٤١ حوالة بقيمة ٢٧١ مليون ريال (٨,٠ مليون دولار)

جدول دفعات برنامج النقد مقابل التوعية

المبلغ (\$)	المبلغ (ريال)	العدد	المحافظة	الشريك
1,083,753	270,938,300	17,799	الحديدة	الصندوق الاجتماعي للتنمية
518	129,392	242	صنعاء	منظمة الأمم المتحدة للمشاريع
1,084,271	271,067,692	18,041		الإجمالي





المساعدات النقدية لمستفيدي صندوق الرعاية الاجتماعية

يعتبر صندوق الرعاية الاجتماعية اهم مكونات شبكة الامان الاجتماعي التي تستهدف الفئات الفقيرة والمعوزة التي لا تجد من يعولها عبر مساعدات نقدية دورية تعمل على الحد من نسبة الفقر في اوساط هذه الفئات .

ويشرف الصندوق على تقديم مساعدات نقدية ريعية للأسر الفقيرة والمحتاجة التي تزايدت من ٥ ألاف حالة قبل عام ١٩٩٦م إلى ما يزيد عن ١,٥٠٠,٠٠٠ حالة في نهاية عام ٢٠١٢م ويمثلون تقريبا ٢٢,٦% من السكان تحت خط الفقر المدفع (خط البنك الدولي للفقر في اليمن) و ٩,٦% فقط من السكان تحت خط الفقر المطلق، وتتفاوت المساعدة من ٦,٠٠٠ ريال إلى ١٢,٠٠٠ ريال يتم توزيعها بشكل ربعي وتم رفعها بنسبة ٥٠% في الربع الرابع ٢٠١٥ لتصبح ما بين ٩,٠٠٠ و ١٨,٠٠٠ ريال .

وقد عمل البنك على استهداف مستفيدي صندوق الرعاية الاجتماعية منذ بداية العام ٢٠٠٩ من خلال خدمة التمويلات بهدف مساعدتهم على تأسيس مشاريعهم الخاصة , كما يتولى أيضا توزيع المساعدات النقدية الربعية لكل العملاء الممولين من قبله وقد بلغت عدد الحالات التي قام بصرفها ٢٧٧,٦٢٨ حالة بقرابة ٤,١ مليار ريال منذ العام ٢٠٠٩ وحتى نهاية العام ٢٠١٤ , حيث تم إيقاف صرف تلك المساعدات منذ بداية الربع الثاني للعام ٢٠١٥ بسبب الحرب .

التحويلات الاجتماعية لمستفيدي صندوق الرعاية الاجتماعية

المحافظة	العدد	المبلغ (ريال)	المبلغ (\$)
اب	21,746	344,949,400	1,379,798
الحديدة	34,582	506,674,600	2,026,698
المحويت	9	120,000	480
صنعاء	65,168	1,017,086,200	4,068,345
تعز	31,592	559,377,600	2,237,510
حجة	19,944	277,408,800	1,109,635
حضر موت	26,142	351,816,600	1,407,266
ذمار	6,430	88,658,400	354,634
عدن	69,388	952,824,800	3,811,299
لحج	2,627	29,448,000	117,792
الإجمالي	277,628	4,128,364,400	16,513,458



النقد مقابل التعليم - مشروع تعليم الفتاة - وزارة التربية والتعليم



بتمويل من البنك الدولي تم تنفيذ المشروع الذي يقدم تدخل متكامل يهدف إلى تحسين معدلات التحاق الفتيات بالمدارس والارتقاء بجودة التعليم بإتجاه الوفاء بالأهداف الإنمائية للألفية الخاصة بالتعليم من خلال توظيف وتدريب المعلمات في المناطق الريفية، يتم توزيع مساعدتين سنوية لأسر الفتيات كما يقدم تحويلات نقدية مشروطة للأسر التي تعيش في المجتمعات المحلية المحرومة حيث تنخفض نسبة التحاق الفتيات بالمدارس وبقائهن فيها عن المتوسط السائد على المستوى الوطني بدرجة كبيرة.

ويشترط للحصول على الإعانات النقدية الحضور بنسبة لا تقل عن ٨٠ في المائة والحصول على درجات النجاح والانتقال للصف التالي مع عدم السماح بالرسوب في الدراسة لأكثر من عام واحد. وعلوّة على ذلك، وللتشجيع على الارتقاء بمستوى التعليم، تمنح الطالبات اللاتي يحصلن في الامتحان النهائي في السنوات السادسة والتاسعة على مجموع ٦٥ ٪ أو أكثر على علوّة تفوق.

وقد قام البنك بصرف التحويلات النقدية المشروطة في إطار هذا المشروع في كلاً من محافظة تعز ولحج والحديدة والتي بلغ عددها ٢١,٥٨٧ حوالة بإجمالي مبلغ ٤.٤ مليون ريال (١,٦ مليون دولار)

التحويلات النقدية المشروطة - النقد مقابل التعليم

المحافظة	العدد	المبلغ (ريال)	المبلغ (\$)
الحديدة	5,796	94,75,400	379,018
تعز	6,576	185,435,500	741,742
لحج	9,215	123,631,500	494,526
الإجمالي:	21,587	403,821,400	1,615,286



مشروع القسائم الغذائية - مساعدات غذائية

بتمويل من الوكالة الأمريكية للتنمية نفذت منظمة أكتد مشروع توزيع قسائم غذائية للأسر الفقيرة في كلا من محافظة إب والحديدة والضالع وريمة ضمن فئتين (. . . ,ه ريال -



. . . ,ه ريال) ، وتقوم الأسرة من خلالها بالشراء بها عبر تجار معتمدين لصرف المواد الغذائية التي تحتاجها الأسرة ، ويعتبر البنك هو الجهة الوحيدة التي لديها نظام خاص بالقسائم الإلكترونية ، حيث يقوم بإصدار القسائم الشرائية من خلاله لضمان عدم تكرارها أو تزويرها ويتولى توزيعها على المستفيدين ، كما يقوم بفتح حسابات مجانية للتجار لإيداع المبالغ المستحقة لهم نتيجة صرف المواد الغذائية.



مشروع القسائم النقدية - مساعدات غذائية

المبلغ (\$)	المبلغ (ريال)	العدد	المحافظة
769,722	192,430,400	49,114	اب
363,346	90,836,600	23,203	الحديدة
222,773	55,693,200	14,208	الضالع
34,496	8,624,000	2,200	رمة
1,390,337	347,584,200	88,725	الإجمالي





إهداء مع التحية

لكل الشركاء والداعمين الذين وقفوا إلى جانب البنك في كل الأوقات والظروف

