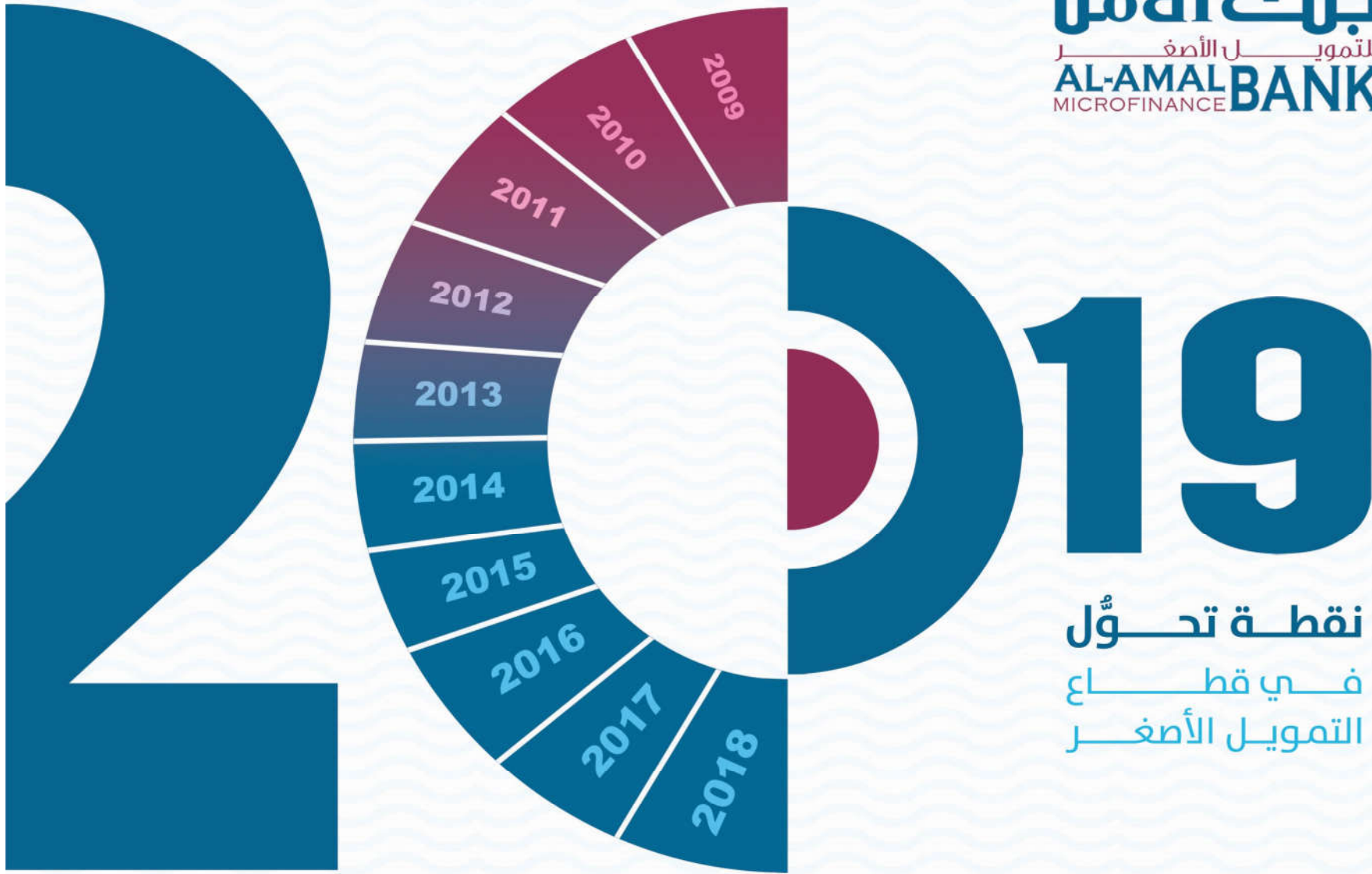




بنك الأمل

للتموليل الأصغر
AL-AMAL BANK
MICROFINANCE



نقطة تحول

في قطاع
التمويل الأصغر

بنك من لا بنك له
Bank of the Unbanked



www.alamalbank.com



[/alamalbank](#)

المحتويات

5 رسالة المساهمين	4 المؤسسون	3 بنك الامل	2 المقدمة
12 تحولات مؤسسية	10 المرادف والتحولات الرئيسية خلال مسيرة البنك	8 رسالة الإدارة التنفيذية	6 رسالة مجلس الإدارة
65 المشاركات والجوائز	57 تحولات مالية	49 تحولات اجتماعية	28 تحولات تشغيلية



المقدمة

بنك الأمل للتمويل الأصغر يمثل نقطة تحول في قطاع التمويل الأصغر في اليمن ، في هذه المرحلة تجاوز البنك العشرة أعوام من المثابرة والجهد ليحقق التميّز والريادة والابتكار؛ محطات ومنعطفات كثيرة في تاريخه، أسست لمئاته حاضره لتنعكس إيجاباً في رسم مستقبله. وفخره أنه البنك الأول الذي تم تأسيسه للتمويل الأصغر في المنطقة العربية، والركيزة الأساسية التي مهّدت لتطوّر وازدهار هذا القطاع المصرفي. الرحلة انطلقت في العام 2009م، فتحقق إنجازاً تاريخياً في بيئته ائتمانية صعبةٍ تنعدم فيها ثقافة الإقراض والادخار علاوةً على كونه أول تجربة بنكية لإقراض الفئات المحرومة والأشد فقرًا في اليمن.

اتخذ البنك منهجية **الانتشار والتوسع** وبناء قاعدة جيدة من الفروع وشبكات الوكلاء في مختلف مناطق اليمن، تم التركيز على البناء المؤسسي اعتماداً على الكوادر المحلية ابتداءً بتوظيف الخريجين من الشباب وتدريبهم وتأهيلهم حتى أصبحوا اليوم رافداً لسوق التمويل الأصغر. كل ذلك مكّن البنك من الوصول إلى أصحاب المشاريع الصغيرة والأصغر في مناطق تواجدهم وخاصة فئتي **الشباب والنساء** وتمكينهم اقتصادياً عن طريق توفير خدمات مالية وغير مالية تتناسب مع احتياجاتهم وإمكانياتهم وتكفل لهم سبل التطور والنمو وخلق ثقافة التعامل البنكي لديهم كفضيلة مجتمعية بسيطة لا تصل لها الخدمات البنكية.

في العقد الأول من عمر **بنك الأمل** استطاع فيه لفت انتباه العاملين في مجال التنمية، وأصبح اليوم ذراعاً أساسياً **لمحاربة الفقر** في اليمن. كما أن سرعة انتشاره وتنوع منتجاته شكّل بارقة أمل لكل الفقراء النشطين اقتصادياً سواء في المدن أو الأرياف محققاً نجاحات وإنجازات في فترة زمنية قصيرة، مطوراً حزمة من السياسات والأنظمة والخدمات المصرفية الهادفة إلى تحقيق أهداف إنشائه ومساندة المانحين في تنفيذ مشاريع الإغاثة الإنسانية، ومشاريع التشغيل المجتمعي، وتبني مبادرات في ريادة الأعمال والشمول المالي.

لقد تابع بنك الأمل رحلته نحو المزيد من النجاحات، ومقدماً لخدمات متنوعة مالية وغير مالية، ليحظى بسمعة مرموقة وحضور مؤثر على المستويين المحلي والدولي. كما استطاع **بنك الأمل للتمويل الأصغر** أن يخطو بكل ثقة وفخر في حقل الصناعة المصرفية بشكل عام وصناعة التمويل الأصغر بشكل خاص، متخطياً الحواجز والصعوبات، مبتكراً للحلول، متصدراً السوق المصرفية اليمنية، ورائداً في زرع الثقة المتبادلة وحصاد النجاحات المشتركة، فحصل خلال مسيرته على جوائز متعددة كان آخرها في العام 2019م بحصوله على **جائزة الابتكار في الاندماج المالي (Arab Financial Inclusion Innovation Prize - AFIIIP)**.

بمناسبة مرور 10 أعوام من التأسيس نستعرض معكم في هذا التقرير المحطات الأبرز والأهم في رحلة الألف ميل من الإنجازات وأبرز نقاط التحول التي جعلت من بنك الأمل في ظل الأزمة التي عصفت بالبلاد بشكل عام والسوق المصرفية بشكل خاص ، ووجهة للعلاء والمانحين والمنظمات المحلية والدولية متجاوزاً كبرى البنوك اليمنية وليس مؤسسات التمويل الأصغر فقط ليصبح أكبر مزود لخدمة التمويلات ورائد التحويلات الاجتماعية والمشاريع الاغاثية في اليمن. تلك الإنجازات جميعها تمت بتظافر جهود المساهمين والمانحين وعملاء ووكلاء البنك وشركاؤه في النجاح، وقيادة وتوجيهات مجلس إدارة البنك وتفاني إدارته التنفيذية وكوادره الذين ينسب لهم جميعاً هذا النجاح وهذه التحولات في مسيرة بنك الأمل للتمويل الأصغر والذين ينظرون إلى مستقبل قريب يحمل شعار " بنك كل اليمنيين " بعد أن نجح في تحقيق رسالته وأهدافه ورؤيته برفع شعار " بنك من لا بنك له".

بنك الأمل



بنك الأمل للتمويل الأصغر هو مؤسسة غير ربحية، يسعى إلى تقديم خدمات مالية مستدامة للأسر اليمينية ذات الدخل المحدود والمنخفض وخصوصاً أصحاب المشاريع الصغيرة والصغرى التي تدر دخلاً على ذويها.

بدأ بنك الأمل للتمويل الأصغر مزاولته نشاطه رسمياً في يناير 2009م، وقد أنشئ بالقانون الخاص رقم (23) لسنة 2002م كأول بنك للتمويل الأصغر في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وتعد عملية إنشاء البنك تنويجاً لجهود الصندوق الاجتماعي للتنمية (SFD) وبرنامج الخليج العربي للتنمية (AGFUND) ومساهمة من القطاع الخاص، حيث يقدم البنك خدمات مالية شاملة (تمويلات، ادخار، تأمين، تحويلات، إلخ) للفئات المستهدفة التي لا تتمكن من الحصول عليها من القطاع المصرفي.

الرسالة ” توفير خدمات مالية شاملة لكل اليمنيين. “

الرؤية ” يسعى بنك الأمل للتمويل الأصغر إلى المساهمة في تحسين الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية لسكان المناطق الريفية والحضرية في اليمن وخصوصاً 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. “

- الغايات**
- 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 منظومة رقابية متكاملة وكافية بكفاءة عالية تغطي كافة أوجه العمل المؤسسي وتعزز من بيئة العمل لضمان سلامة وجودة المخرجات وفقاً لأدلة وسياسات واضحة ومتطورة.
 - تطوير بيئة عمل مشجعة وجاذبة للكادر البشري وتدريبهم على أفضل الممارسات ونظام إداري واضح وباستخدام تكنولوجيا متطورة وحديثة تحقق المرونة والانسيابية بالعمل.
 - تعزيز مكانة البنك كمؤسسة مالية رائدة من خلال بناء منظومة اتمال داخلي وخارجي عالية تضمن إيصال توجهات البنك لكل العاملين والعملاء والشركاء وجذب مصادر تمويل متنوعة.



الإحترام



النزاهة



المساءلة



الفاعلية



الإنتماء



العمل
الجماعي



خدمات
متميزة



الإبداع



الشفافية



التطوير
المستمر

القيم

المؤسسون



أنشئ الصندوق الاجتماعي للتنمية بموجب القانون رقم 10 لعام 1997م للمساهمة في تحقيق وتنسيق برامجه مع أهداف خطة الدولة الاجتماعية والاقتصادية والحد من الفقر، ويقدم الصندوق فرصاً تنموية من خلال تحسين فرص الوصول للخدمات الأساسية وزيادة الفرص الاقتصادية والحد من الفقر والبطالة، فضلاً عن بناء القدرات .
www.sfd-yemen.org



برنامج الخليج العربي للتنمية (أجفند)، منظمة إقليمية ، تأسس عام 1980م بمبادرة من صاحب السمو الملكي الأمير طلال بن عبد العزيز، رحمه الله ، ودعم قادة مجلس التعاون لدول الخليج العربية . يساهم في تحقيق أجندة التنمية المستدامة من خلال تمويل المشاريع التي تلبي معاييرها.
www.agfund.org

يتمثل بالمؤسسات التجارية العاملة في اليمن سواء كانت شركات أو بنوك تجارية، كما يضم رجال أعمال من داخل وخارج اليمن. ويبلغ عدد المساهمين من القطاع الخاص 13 مساهماً.



1
الصندوق
الاجتماعي
للتنمية
45%

من رأس مال البنك

2
برنامج الخليج
العربي للتنمية
(أجفند)
35%

من رأس مال البنك

3
القطاع
الخاص
20%

من رأس مال البنك

رسالة المساهمين



بنك الأمل للتمويل الأصغر أصبح مرحباً اقتصادياً شامخاً ويحظى بسمعة طيبة على مستوى المنطقة والعالم، حيث دأب البنك منذ تأسيسه وانطلاق أعماله في بداية العام 2009م على الاستمرار في تطوير المنتجات والخدمات المالية المقدمة لشريحة واسعة من المجتمع اليمني التي تأتي ملبيةً لاحتياجاتهم المالية المختلفة بما يساهم في دعم الاقتصاد الوطني ومواكبة التطورات والتغيرات الحاصلة في قطاع التمويل الأصغر والوضع الاقتصادي المحلي والإقليمي.

خلال العقد الماضي عمل البنك على تحقيق مؤشرات مالية متميزة ساعدت بصفة أساسية على تعزيز مركزه التنافسي وحصته السوقية والارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة للعملاء. الأمر الذي أدى إلى تبوء البنك للمراكز الأولى محلياً ومركزاً متميزاً ضمن المؤسسات العاملة في مجال التمويل الأصغر عربياً وحصد بذلك جوائز محلية ودولية متجاوزاً بنوكاً كبرى تعمل منذ عقود في المجال المصرفي. فبرغم حداثة عمر بنك الأمل إلا أنه فرض نفسه كوجهة أولى للتمويل الأصغر في اليمن وأصبح محل ثقة المنظمات والهيئات الدولية والمانحين.

جاء تأسيس بنك الأمل للتمويل الأصغر مكملاً للتوجهات المحلية للصندوق الاجتماعي للتنمية ومبادرة من برنامج الخليج العربي للتنمية بتأسيس بنوك الفقراء في العالم والمساهمة المجتمعية من القطاع الخاص بهدف تمكين المؤسسات الصغيرة والأفراد اقتصادياً وإطلاق قدراتهم ومهاراتهم لتحسين مستوياتهم المعيشية من خلال مؤسسة تنموية متخصصة في توفير التمويل متناهي الصغر كإحدى آليات الدعم والإسناد لذوي الدخل المحدود.

لعب بنك الأمل دوراً كبيراً وحيوياً في توجيه البرامج التي تهدف إلى تحسين الظروف المعيشية للأسر المحتاجة وقام بتوفير قنوات مالية متنوعة للحصول على الدعم المطلوب والمحافظة عليها، وتحسين مستوى دخل الأفراد والأسر من ذوي الدخل المحدود، وذلك من خلال تمويل أفكارهم ومشاريعهم لتوليد المزيد من الدخل والمساهمة في تحسين ظروفهم المعيشية، إضافة إلى إنشاء العديد من الشركات والاتفاقيات مع المنظمات الحكومية وغير الحكومية والمؤسسات الإنمائية محلياً ودولياً.

في هذا المقام أتوجه بالشكر إلى جميع من ساهم في نجاحات البنك سواء كانوا مساهمين، أو أعضاء مجلس الإدارة، وكذلك الإدارة التنفيذية وجميع كوادر البنك على جهودهم الكبيرة وإخلاصهم وتفانيهم في العمل الذي أوصل البنك إلى مكانة مرموقة في قطاع التمويل الأصغر في اليمن والوطن العربي، وأؤكد هنا أنه بجهود الموظفين والعمل بروح الفريق الواحد سوف يتم تحقيق توجهات البنك الاستراتيجية والطموحة وسيتمكن بمشيئة الله تعالى من المضي قدماً في تحقيق المزيد من الإنجازات التي ستعود بالفائدة والنعف على الفئة المستهدفة في كافة مناطق اليمن الريفية والحضرية وتجعل من بنك الأمل نموذجاً يحتذى به في مجال التمويل الأصغر خاصة في ظل الظروف الصعبة التي تمر بها اليمن.

أ. ناصر بكر القحطاني

المدير التنفيذي للأجفند - عضو مجلس إدارة البنك

رسالة مجلس الإدارة

أضحى بنك الأمل للتمويل الأصغر بعد مرور 10 سنوات واحداً من أكبر بنوك التمويل الأصغر ليس في اليمن فحسب بل على مستوى الشرق الأوسط، فضلاً عن أنه يتمتع بثقة محلية ودولية بفضل خطته الطموحة في الاستفادة من فرص النمو المتاحة عبر التركيز على أهم قطاعات الأعمال بما يتوافق مع رسالته التي تسعى إلى تحسين الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية للأسر من ذوي الدخل المنخفض والمحدود في اليمن وخصوصاً أصحاب المشاريع الصغرى والصغيرة وتوفير خدمات مالية متميزة لهم.

فمن أجل نمو مستدام كانت تجربة بنك الأمل رائدة في اهتمامه بعملائه، فعمل على التحسين المستمر لخدماته المالية وغير المالية التي كانت من أهم ركائز مسيرة البنك التحولية خلال العقد المنصرم. مبتكراً وسائل دفع جديدة تمثلت بالدفع الالكتروني ليكون في متناول جميع شرائح وفئات المجتمع مع التركيز على الشباب والمرأة وذوي الاحتياجات الخاصة والأسر الأشد فقراً. منوعاً لكل المنتجات لتناسب مع جميع الأنشطة الاقتصادية وخاصةً المشاريع الصغيرة والصغرى.

بدأ البنك انطلاقته في بداية العام 2009م بعدد (7) فروع و(92) موظفاً ليصل في نهاية العام 2019م إلى (16) فرعاً و (221) موظفاً يقدم عبر فروعها كافة الخدمات التي تخدم أهدافه الإنسانية والتنموية. ولم يقف البنك عند هذا الحد فقط من الانتشار، فكانت نقطة التحول في توسعه وانتشاره عبر شبكات وكلاء ماليين وغير ماليين في كافة المناطق وخاصة الريفية في فترة عجزت فيها اغلب البنوك المحلية عن تقديم الخدمات المصرفية في المناطق الريفية بسبب الأزمة التي تعصف بالبلاد منذ العام 2015م. أيضاً كان لبنك الأمل نقطة تحول أخرى فارقة في مسيرته المهنية؛ فأتخذ القرار من الإدارة العليا ممثلة بمجلس الإدارة بالإنخراط في مجال التحويلات النقدية الإنسانية كخدمة للفقراء ومساهمة مجتمعية قائماً بدوره الاجتماعي لتخفيف المعاناة عن المتضررين من آثار الحرب التي كان من أبرزها توقف المرتبات والنزوح، وفقدان الفئة الأشد فقراً لمشاريعهم الصغيرة المدرة للدخل، فتم التحرك دولياً ومحلياً لعقد شراكات مع المنظمات المحلية والدولية المانحة والتي وصلت لأكثر من (20) منظمة .

ومن أجل انتشار أوسع ووصولاً للفئات الأشد فقراً لتقديم المساعدات النقدية الطارئة كان لبنك الأمل الرؤية الأوسع في الانتشار بأقل التكاليف في ظل الأزمة، حيث تم تطوير الخدمات الإلكترونية ليتم من خلالها تقديم خدمات البنك المالية وصرف التحويلات النقدية الاغاثية وذلك تزامناً مع التوسع في الشراكات الدولية واستقبال التحويلات النقدية الإنسانية، واستطاع البنك صرف التحويلات النقدية والمساعدات الإنسانية للفئات المستهدفة عبر فروع البنك ووكلائه والتي بلغت مع نهاية العام 2019م عدد 8.8 مليون حوالة بقيمة 227 مليار ريال يمني.

المؤشرات المالية والعملياتية توضح كيف أصبح بنك الأمل رائداً للبنوك المحلية، ومحل ثقة المنظمات والهيئات الدولية ليتوج بالعديد من الجوائز المحلية والدولية. وخلال الفترة من 2009 الى 2019م قام البنك بالرعاية والمشاركة في العديد من الأنشطة والفعاليات المجتمعية والشبابية المختلفة محلياً وخارجياً .

فشكراً للجميع من مساهمين وداعمين ومانحين، والشكر موصولاً للإدارة التنفيذية وكوادر البنك على جهودهم المبذولة خلال الفترة الماضية، مع ثقتنا في مجلس الإدارة بمقدرة الكادر التنفيذي للبنك في تحقيق تطلعاته المستقبلية بابتكار وتقديم منتجات تخدم جميع فئات المجتمع. ووفق الله الجميع.

رئيس مجلس الإدارة
م/عبدالله أحمد بقشان



مجلس الإدارة



رئيس مجلس الإدارة
المهندس / عبد الله أحمد بقشان



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



أ. اسامة الشامي
عضو مجلس الإدارة
ممثل الصندوق الاجتماعي



أ. ناصر بكر القحطاني
عضو مجلس الإدارة
ممثل الأئفند



أ. جبرين الجبرين
عضو مجلس الإدارة
ممثل الأئفند



أ. وهيب الظعي
عضو مجلس الإدارة
ممثل الصندوق الاجتماعي



د. أكرم محمد الوثلي
عضو مجلس الإدارة
ممثل الصندوق الاجتماعي



أ. هند قاسم علوي
عضو مجلس الإدارة
ممثل الصندوق الاجتماعي



أ. عادل محمد علي بله
عضو مجلس الإدارة
ممثل الأئفند

رسالة الإدارة التنفيذية

تأسس بنك الأمل للتمويل الأصغر في عام 2009م مستهدفاً الأسر الأشد فقراً وتمويل المشاريع الصغيرة والصغرى المختلفة ذات القيمة المضافة للاقتصاد الوطني من خلال تقديم خدمات مالية ساهمت في سد الفجوة بين العرض والطلب وإيجاد فرص عمل لأصحاب الحرف المختلفة وخاصةً فئتي الشباب والمرأة، واستطاع البنك أن يحافظ على استمرارية نشاطه على الرغم من التحديات التي واجهته، خاصة أنه يركز في تمويله على المشاريع الصغيرة والصغرى، التي عادةً تحفها مخاطر عالية خاصة المشاريع الحديثة النشأة، واستطاع أن يمتلك خبرة جيدة في تمويل هذه المشاريع مكنته من تحقيق مؤشرات أداءٍ عاليةٍ جداً سواءً في الانتشار وجودة المحفظة أو في التمرکز كقائد للتمويل الأصغر، وهي نتائج تُعد مبهرةً بالنسبة لمعايير بنوك التنمية الدولية.

ولأن الشمول المالي يتضمن تقديم الخدمات المالية لذوي الدخل المحدود الناشطين اقتصادياً وإنما وجدوا . فقد تم توسيع نطاق الاستهداف لتشمل الأفراد الذين لا يتعاملون عادة مع البنوك، وسعى البنك لاستهداف الشرائح الأشد فقراً في المجتمع مع التركيز على فئتي المرأة والشباب باعتبارهما الفئتين الأكبر في المجتمع؛ فمنذ عام 2009م كانت المؤشرات واضحةً تماماً بأن البنك يخطو خطواتٍ صحيحةً نحو الأمام حيث أنهى عامه الأول بـ 4,787 تمويل نشط بمحفظة إجمالية وصلت إلى 165 مليون ريال مثلت المرأة نسبة 56% من عملاء التمويل النشطين، كما وصل البنك في عامه الأول إلى 4,757 حساب ادخاري برصيد 33,7 مليون ريال يمضي فكانت محفظة الادخار تغطي 20,5% من محفظة القروض. واستطاع البنك خلال عامين فقط من حصد جائزتين دوليتين إحداهما جائزة في الإبداع والابتكار في المنتجات، والأخرى جائزة التحدي في التمويل الأصغر الإسلامي من بين 132 مؤسسة مالية من 43 دولة.

إذا نظرنا اليوم إلى بنك الأمل ومؤشراته التشغيلية في نهاية 2019م نجد أنه قد وصل إلى 134,736 تمويل مصروف منذ إنشاء البنك وبمحفظة موزعة بلغت 13.5 مليار ريال يمضي منها 54% تمويلات مصروفة للنساء، وبلغ عدد الحسابات الادخارية 135,880 حساب حتى نهاية العام 2019 بمحفظة بلغت 13.6 مليار ريال يمضي تغطي 100% من محفظة القروض. وخلال السنوات الماضية حصد البنك 11 جائزة على المستوى المحلي والدولي. وقد عمل البنك في ظروف استثنائية وتحديات كثيرة خلال مسيرته فبدأ من مكاتب بسيطة إلى فروع منتشرة في أنحاء البلاد وصولاً إلى انتشارٍ أوسع محلياً عبر الوكلاء في مختلف مناطق البلاد، وشراكات دولية متنوعة، كما ابتكر منتجات جديدة تتكيف مع ظروف البلد وظروف المستهدفين في القطاعات المختلفة.

لقد حقق البنك معدلات نمو جيدة في العام 2019م مقارنة بالعام 2018م ففي المركز المالي بلغت نسبة النمو 20% مقارنة بمركزه المالي في 2018، 23% نمو في حقوق الملكية، 20% نمو في ودائع العملاء لنفس الفترة .

نؤكد للجميع من خلال تجربتنا في بنك الأمل أن استدامة المؤسسات ترتبط بشكل وثيق بمقدرتها على التغيير والابتكار والانتقال إلى مراحل متقدمة وعدم المكوث في مستوى ثابت لفترات طويلة، خصوصاً في ظل المتغيرات المتسارعة في مختلف الجوانب وخاصة القطاعات الاقتصادية والمالية. لهذا سعى البنك لوضع الاستراتيجيات المناسبة وفقاً لمتطلبات كل مرحلة من مراحل التنمية لمواكبة متطلبات تلك المراحل بما يحقق طموحات المستفيدين وتطلعاتهم من خدمات البنك.

ختاماً أكرر شكري الجزيل لكل من ساهم في الوصول بالبنك إلى هذه المرتبة العالمية المرموقة متمنيا استمرار ذلك الدعم لتحقيق خطط البنك الاستراتيجية للأعوام القادمة بشكلٍ يحقق رؤيته في أن " تصبح الخدمات المالية لكل اليمنيين أمراً ممكناً ."



محمد صالح اللاعي
المدير العام التنفيذي

الإدارة التنفيذية



1. أ. محمد صالح الالاعي
المدير العام التنفيذي
2. أ. غمدان عبده عون
مساعد المدير العام التنفيذي
3. رشاد محمد العبيدي
مدير نظم المعلومات

4. علي جبران العنسي
مدير الموارد لبشرية
5. سامح عبد المجيد الحكيمي
مدير التمويل
6. محمد علي عطية
مدير الخدمات المصرفية
7. منير أحمد مزاحم
المدير المالي

8. عبده أحمد شعبان
مدير الشركات الدولية
9. محمد شجاع الدين
مدير المراجعة الداخلية
10. أمجد محمد حجر
مدير المخاطر
11. محمد حسن الأهدل
مدير الرقابة الشرعية

12. بلال عبدالله غليس
مساعد مدير الخدمات المصرفية
13. رضوان القباطي
مساعد مدير التطوير والتسويق
14. مصعب المعمري
مساعد مدير الموارد البشرية
15. ماهر الزريقي
مساعد مدير الشركات الدولية

المراحل والتحويلات الرئيسية خلال مسيرة البنك

استطاع بنك الامل خلال مسيرته لعشر سنوات ان يصنع العديد من التحويلات ويخلق تأثيرات نوعية في قطاع التمويل الأصغر على الرغم من الظروف القاسية التي عانتها البلد خلال تلك السنوات الصعبة ولا أدل على ذلك من قائمة الإنجازات الكبيرة التي حققها البنك في مختلف أنشطته.

المرحلة	المرحلة الأولى التأسيس (2009 - 2010)	المرحلة الثانية الانطلاق (2011 - 2014)	المرحلة الثالثة الأداء النوعي (2015-2019)
سمات المرحلة	مرحلة استقرار نسبي وجوانب تشجيع مع وجود بعض المعوقات في قطاع التمويل الأصغر ومنها انعدام التمويل وفقدان الكادر وانعدام الثقة المصرفية.	أزمة 2011م التي أدت إلى توقف عجلة التنمية، وتخفيض الأنشطة التجارية والاستثمارية بنسبة 70% وتسريح ما يزيد عن 60% من العاملين في السوق اليمنية بسبب إغلاق وتوقف العديد من المشاريع والمهن الصغيرة في القطاع المنظم وغير المنظم، مما انعكس في ارتفاع معدلات البطالة ونسب الفقر حيث وصل عدد الفقراء مع نهاية العام 2011م إلى 12 مليون شخص.	حرب 2015م التي جاءت بعد مؤشرات نمو واستقرار نسبي أواخر العام 2014م، ونتج عن أزمة 2015م خسائر في قطاع الأعمال بنسبة 92%، وفي القطاع الصناعي 64%، وقطاع الخدمات 67%، وخسائر منشآت مناطق الصراع 70%، بينما بلغت خسائر منشآت عاملة في مناطق أقل أمناً 60%.
إستراتيجية البنك في التعامل مع المرحلة	تمكن البنك من تحقيق المرتبة الأولى بين مؤسسات التمويل الأصغر في اليمن من حيث عدد العملاء، ونسبة النمو، وتنوع خدماته ومنتجاته المالية ليصبح المزود الأكبر للخدمات المالية في قطاع التمويل الأصغر. واعتبر بذلك واحداً من أسرع المؤسسات المالية نمواً على المستوى العربي نظراً لاستقرار الأوضاع خلال هذه المرحلة والتي أتاحت له العمل بمرونة في ظل وضع إقتصادي آمن. واستفاد البنك في بداياته من الدعم الفني المقدم له من الجهات الدولية المختلفة في تأسيس إدارته وإطلاق منتجاته المالية.	أخذ البنك كافة الخيارات المتاحة أمامه بعين الاعتبار للتعامل مع الأزمة والخروج بأقل الأضرار فبرز للبنك عدة خيارات للتعامل مع الأزمة إلا ان البنك قرر الاستمرار في صرف التمويلات بتحفيز وتنفيذ ما يمكن تنفيذه من خطة 2011م ومسايرة الأزمة بحسب تطوراتها والعمل وفقاً لـ "خطة طوارئ"، الأمر الذي ساعد في استمرار نشاط البنك في ظل الأوضاع الصعبة والتقليل من آثار هذه الأزمة على نشاطه وحصر المخاطر في حدودها الدنيا. إضافة إلى البدء في تطوير الخدمات المصرفية الأخرى المساندة لخدمة التمويل وعلى رأسها خدمة التحويلات الإجتماعية.	استطاع البنك التنبؤ بالمرادح المحتملة للوضع الاقتصادي في البلد فكان للتنبؤ المبكر لمؤشرات الأزمة الجديدة والمعالجات السريعة دوراً في تخفيف آثار الأزمة على البنك، حيث استخدم البنك المعالجات السريعة لها بثلاث مراحل تمثلت في تشكيل فريق الأزمة في الإدارة العامة والفروع لسرعة اتخاذ القرار في الحالات الطارئة، ثم إعلان الأزمة والإجراءات اللازمة لمواجهتها، وبدء العمل بخطة طوارئ ابتداء من 16 مارس 2015م.

المرحلة	المرحلة الأولى التأسيس (2009 - 2010) ←	المرحلة الثانية الانطلاق (2011 - 2014) ←	المرحلة الثالثة الأداء النوعي (2015 - 2019) ←
 التحويلات المؤسسية	<ul style="list-style-type: none"> • إنشاء البنى المؤسسية، وبناء قدرات كادر نوعي للبنك. • تأسيس المنظومة الرقابية وفقاً لأفضل الممارسات. • إنشاء نظم المعلومات في البنك بحيث تسمح بالتطور النوعي. • تأسيس إدارة المراجعة وإنشاء وحدة الالتزام بالبنك. 	<ul style="list-style-type: none"> • حصول البنك على دعم فني ممول من الاتحاد الأوروبي لتأسيس إدارة المخاطر. • تدريب كافة موظفي البنك في مجال غسل الأموال ومكافحة الإرهاب. 	<ul style="list-style-type: none"> • تطوير وتوسع الهيكل التنظيمي للبنك. • دمج إدارات بعضها مثل البحوث والتطوير والتسويق. • فصل إدارة العمليات إلى إدارتين نوعيتين هما التمويل والخدمات المصرفية. • إنشاء إدارة الرقابة الشرعية. • إعادة هيكلة بعض الإدارات مثل تقنية المعلومات والشركات المحلية والدولية. • تعزيز دور إدارة المخاطر لتطوير قدرات البنك في إدارة مخاطره. • إصدار الأدلة وسياسات العمل الخاصة بالإدارات المختلفة للتعامل مع الأزمة.
 التحويلات التشغيلية	<ul style="list-style-type: none"> • حقق بنك الأمل للتمويل الأصغر في أولى سنواته 2009 - 2010م نجاحاتٍ فاقت ما كان مخططاً له، ليحتل المرتبة الأولى بين مؤسسات التمويل الأصغر من حيث عدد العملاء، ونسبة النمو، وتنوع خدماته ومنتجاته المالية ليصبح المزود الأكبر للخدمات المالية في قطاع التمويل الأصغر في اليمن. 	<ul style="list-style-type: none"> • أدار البنك نشاطه خلال أزمة 2011 وفق خطة طوارئاً (VAR) value at risk للمحافظة على صدارته لقطاع التمويل الأصغر رغم كل التحديات والصعوبات وبذلك استطاع الحفاظ على نسبة تغطية تشغيلية 65% والحفاظ على كوادره وتحقيق مركز الريادة في سوق التمويل الأصغر. 	<ul style="list-style-type: none"> • ابتكار وتحديث منتجات جديدة في سوق التمويل كان لها الأثر الفعال في خدمة المجتمع، وحصول البنك على الريادة، وتوسيع شريحة المتعاملين مع البنك من فئات جديدة تعتبر أساس التنمية في البلد مثل شريحة المزارعين، وكذلك الشباب والمرأة.
 التحويلات الاجتماعية	<ul style="list-style-type: none"> • التركيز على فئتي المرأة والشباب في المناطق الحضرية. 	<ul style="list-style-type: none"> • إنشاء وحدة التمويل الريفي والتوسع في إستهداف الفئات الفقيرة والأشد فقراً إضافة إلى مستفيدي الرعاية الاجتماعية من خلال مشروع التخرج من الفقر. 	<ul style="list-style-type: none"> • التركيز على صرف المشاريع الاغاثية والإنسانية المقدمة من الهيئات والمنظمات الدولية. • صرف منح إسعافية لإستعادة أنشطة العملاء والشباب والنساء المتضررة من الحرب.
 التحويلات المالية	<ul style="list-style-type: none"> • نمو مطرد في الأداء المالي للبنك عكستها مختلف مؤشرات الأداء المالي. 	<ul style="list-style-type: none"> • التوسع في منتجات الادخار والتمويل مما انعكس إيجاباً على المركز المالي ومؤشرات البنك الرئيسية. • الحفاظ على المعدلات المالية المحققة خلال فترة الاستقرار. 	<ul style="list-style-type: none"> • نمو المركز المالي ومؤشرات البنك الرئيسية كنتيجة للتوسع في منتجات إسلامية جديدة في القطاع الزراعي بصيغ جديدة مثل القرض الحسن، ومنتجات الطاقة البديلة. • فتح حسابات طرف بنوك خارجية.
 المشاركات والجوائز	<ul style="list-style-type: none"> • جائزة تحديات التمويل الإسلامي. • جائزة الابداع والابتكار في المنتجات. • مشاركة البنك في تأسيس بنوك مشابهة على المستوى الدولي وعضوية مجلس إدارتها. 	<ul style="list-style-type: none"> • جائزة إنجاز التمويل الأصغر العالمية، جائزة الابداع والابتكار، أفضل مؤسسة تمويل أصغر في اليمن، جائزة النمو المستدام، وجائزة عضو العام 2012 م وجائزة ممارس العام 2013م من شبكة اليمن للتمويل الأصغر. 	<ul style="list-style-type: none"> • جائزة النمو في التمويل الأصغر، جائزة الريادة 2014م، جائزة الاحلال وتوطين الوظائف 2014م، وجائزة الابتكار المالي 2019.



التحويلات المؤسسية

أهم إنجازات البنك المتعلقة

بالتحولات المؤسسية خلال الفترة 2009م - 2019م

إنجازات 2019م

86

الموظفين الجدد في الإدارة العامة والفروع.

تحديث

كامل لموقع البنك الالكتروني ونظام الأمل ويب.

تطوير نوعي

لنظام الحوافر في البنك لتعزيز الولاء

أنظمة معلومات حديثة

والربط شبكياً مع (4) أنظمة خارجية.

إنجازات 2009م - 2019م

98

برنامج تدريبي تم تنفيذه لكادر البنك عام 2019م.

6

مكونات مؤسسية تم تطويرها للمنظومة الرقابية للبنك وفقاً لأفضل الممارسات.

من 3 إلى 9 إدارات

توسع الهيكل التنظيمي نتيجة النمو المطرد في البنك.

209

موظف تم تدريبهم

12

أنظمة معلومات تم تطويرها لأتمتة أعمال البنك

111

سياسة عمل متكاملة تم تطويرها في جميع مجالات عمل البنك المالية والإدارية و التشغيلية والفنية.

7,829

ساعة تدريبية

من 7 إلى 16 فرع

وصل حجم التوسع في فروع البنك.

140%

نسبة النمو في حجم الكادر البشري للبنك وتطوير شامل لمنظومة ادارة الموارد البشرية .

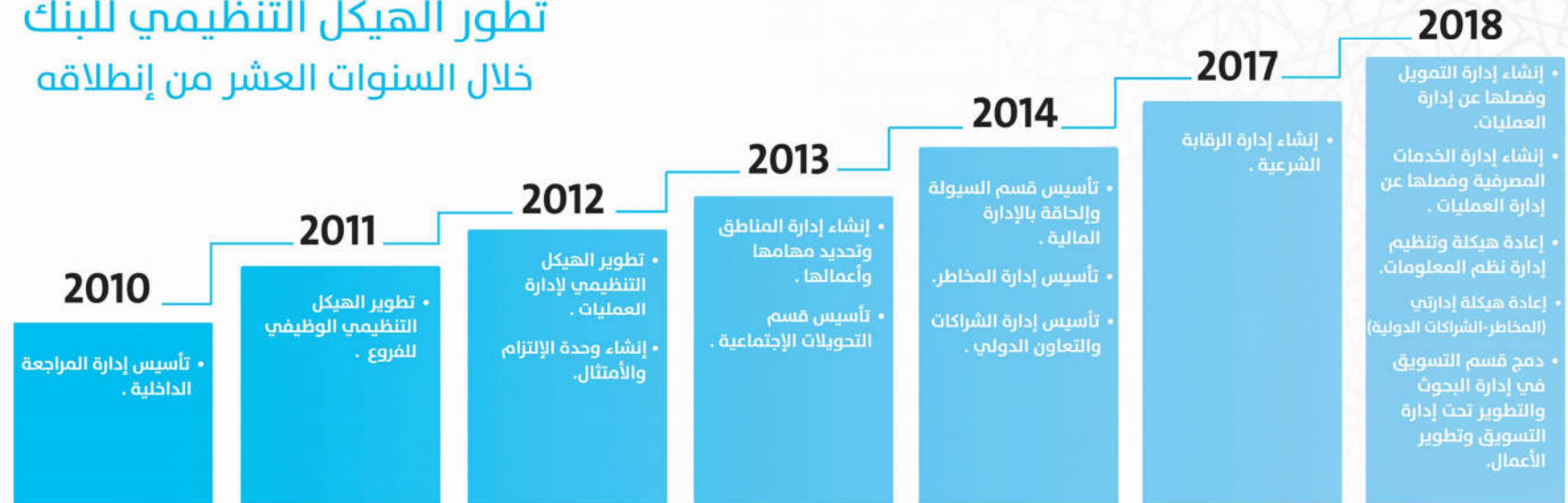
من التحولات المؤسسية

بعدد (5) إدارات تنفيذية فقط انطلق بنك الأمل للتمويل الأصغر، وعملت هذه الإدارات بأضعاف طاقتها الإنتاجية يملؤها الطموح والإصرار على النجاح. أساسها طموحات القيادة والكوادر المعززة لانطلاق البنك؛ تنوعت خدمات البنك لتحقيق الأهداف المنشودة من خلال البناء المؤسسي السليم وفق أفضل الممارسات الدولية.

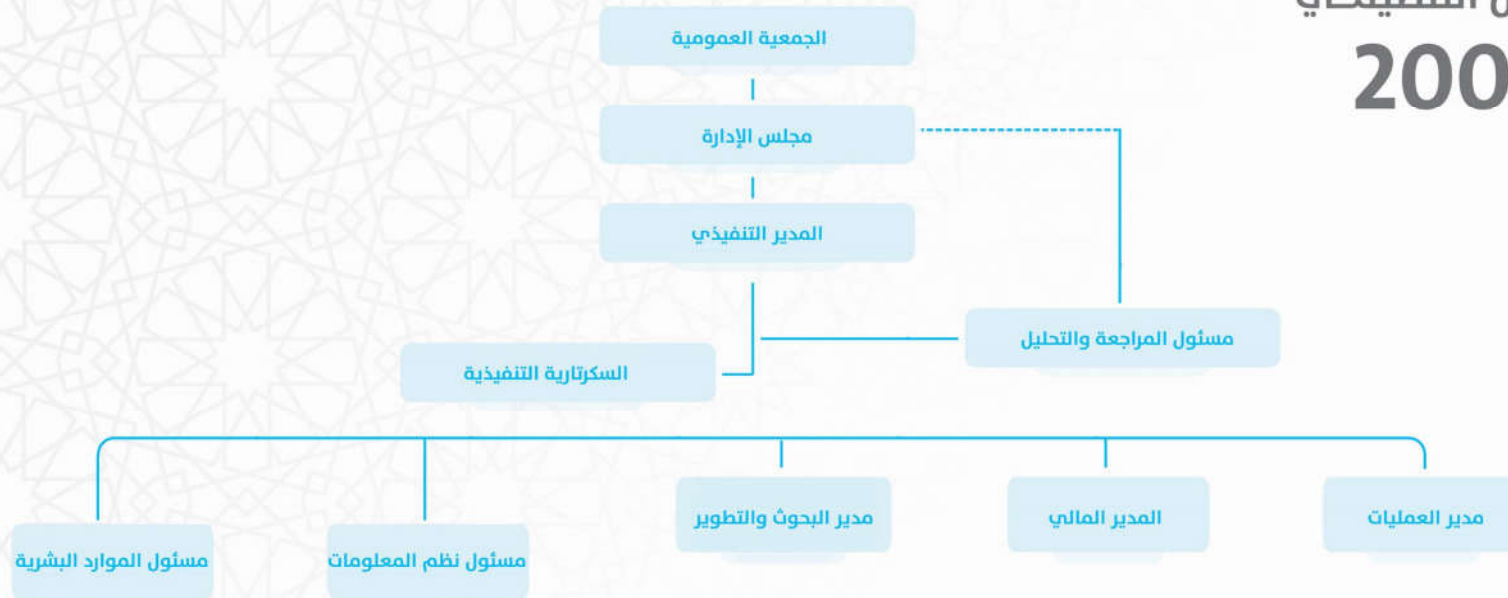
تظل إستراتيجية تعزيز البناء المؤسسي من أهم الأولويات والأدوات التي أنتهجها البنك لتحقيق رسالته وأهدافه الإستراتيجية باعتباره مؤسسة مالية ذات نمو مطرد ويعمل في بيئة تتسم بضابطة الرؤية لذا أهتم البنك ومنذ تأسيسه بتحديث وتطوير هيكله التنظيمي باستمرار لمواكبة التغيرات في البيئة المحيطة، وتلبية احتياجات ومتطلبات التوسع والانتشار لمنتجاته وخدماته، حيث تمت عملية التحديث والتعزيز للبناء المؤسسي وفقاً لأفضل الممارسات الدولية مما عزز من استدامة البنك ليقدم خدماته بأداء عالٍ، فمنذ العام 2009 وحتى 2019م أفرز البناء المؤسسي التالي:

1.1 الهيكل التنظيمي:

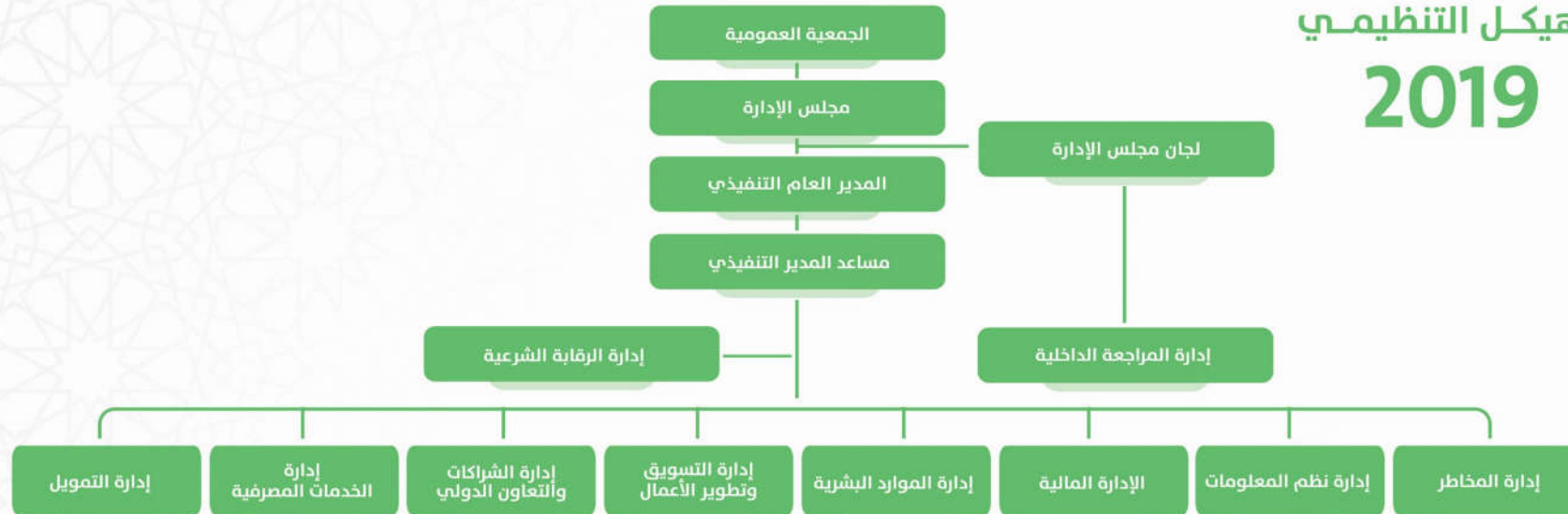
تطور الهيكل التنظيمي للبنك خلال السنوات العشر من إنطلاقه



الهيكل التنظيمي 2009



الهيكل التنظيمي 2019



2.1 أدلة وسياسات العمل

حرص البنك على تطوير أدلة سياسات وإجراءات العمل باعتبارها من أهم متطلبات حوكمة البنك وفقاً لأفضل الممارسات الدولية ومتطلبات حوكمة البنوك.

أدلة وإجراءات وسياسات العمل التي تم إصدارها وتحديثها منذ الانطلاقة وحتى نهاية العام 2019م



3.1 الموارد البشرية

يعد الكادر البشري للبنك من أهم عوامل النجاح لتحقيق توجهاته الاستراتيجية، لذا يولي البنك عملية استقطاب واختيار موظفيه أهمية كبرى من خلال اتباع أفضل المعايير والممارسات في عمليات التوظيف، كما يولي في نفس الوقت العناية الكاملة لعملية بناء وتطوير قدراته البشرية بشكل مستمر.



1,722

عدد العمالة المتعاقدة بعقود مؤقتة نهاية 2019م، منهم 58% إناث



زيادة عدد الكادر الأساسي من (92) موظف عام 2009م إلى (221) موظف نهاية العام 2019 منهم (30%) إناث



6%

متوسط النمو السنوي لحجم الكادر خلال العشر سنوات الماضية

التوسع في الكادر الوظيفي والفروع

2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	العام
16	15	15	15	18	18	19	18	13	11	7	عدد الفروع
221	189	177	231	252	269	218	186	135	130	92	عدد الموظفين

الموارد البشرية والتدريب والتأهيل خلال العام 2019م

سعت إدارة البنك خلال العام 2019م لتعزيز البناء المؤسسي وتطوير قدرات ومهارات الموظفين من خلال:

التدريب



تدريب وتأهيل الكادر الجديد لـ (98) موظف.
تدريب وتأهيل (209) من الموظفين
الحاليين بإجمالي 7,829 ساعة تدريبية.

البناء والتحديث



33 بطاقة وصف وظيفي جديدة.
19 دليل وسياسة عمل.

التوظيف



32 موظف لاستكمال الهيكل التنظيمي
في الإدارة العامة.
5 كفاءات مصرفية
49 موظف لاستكمال الكادر الوظيفي
للفروع.

وانطلاقاً من أهمية العنصر البشري الذي يمثل رأس المال البشري للبنك والذي يضاها في أهميته رأس المال المادي فقد أولت الإدارة التنفيذية المشاريع والمبادرات الهادفة إلى زيادة مستوى الولاء والانتماء الوظيفي والتي تعزز من استقرار الموظف وتحسن مستوى الرضا لديه اهتماماً بالغاً، حيث تم في العام 2019م اعتماد مجلس الإدارة لرفع بداية الربط المالي بنسبة تراوحت بين 20% - 30% ولكافة الدرجات الوظيفية مع اعتماد منح العلاوات السنوية بنسب متفاوتة من 5% إلى 15% وبحسب تقارير الأداء السنوية للموظفين، كما تم اقرار جملة من التطويرات على منظومة حوافز الإنتاجية للدفع نحو تحقيق مستهدفات خطة الإنتاجية و تلبية حاجة ورغبة الموظف، واعتماد حافز للخدمات المصرفية مع إضافة المنتجات والخدمات الجديدة لمنظومة الحوافز، وفي إطار تشجيع الموظفين على تحسين الأداء وتحقيق مستويات متميزة تم اعتماد برنامج جائزة التميز في الأداء والتي تشمل:

- الأداء المتميز للموظف على مستوى الربع الواحد.
- الموظف المتميز على مستوى العام .
- الفرع المتميز على مستوى العام .

التصنيف حسب النوع		
النسبة	العدد	النوع
70%	154	ذكور
30%	67	إناث
	221	الإجمالي

التصنيف حسب الفئة العمرية		
النسبة	العدد	الفئة
29.4%	65	20 – 30
62.9%	139	31 – 40
7.7%	17	41 – 50
	221	الإجمالي

توظيف الشباب حديثي التخرج

أولى البنك منذ تأسيسه فئة الشباب حديثي التخرج من الجامعات رعاية خاصة، حيث استوعب الكثير منهم ضمن موظفيه وعمل على تأهيلهم وتنمية مهاراتهم وقدراتهم، وخلال العام 2019م بلغ عدد من تم استيعابهم للعمل في البنك من الشباب حديثي التخرج (71) موظف بنسبة تمثل 82,3% من إجمالي عدد الموظفين الملتحقين بالعمل خلال نفس الفترة، وفيما يلي نستعرض توزيع العمالة الأساسية للبنك بحسب الفئة العمرية والنوع الاجتماعي:

التدريب والتأهيل خلال العام 2019م

إيماناً من البنك بأهمية التدريب ودوره في تأهيل وبناء قدرات موظفي البنك سواء على الجانب التقني أو التخصصي أو الشخصي وتأثيره على مستوى الرضا لدى الموظف؛ عمل قسم التدريب في البنك خلال السنوات الماضية على إعداد وتنفيذ مجموعة من الحملات والبرامج والدورات التدريبية شملت جميع موظفي البنك في الإدارة العامة والفروع، حيث تم عقد ما يقارب من (98) دورة تدريبية خلال العام 2019م موزعة ما بين تنفيذ داخلي (داخل البنك) أو خارجي (في المراكز التدريبية خارج البنك) أو خارج اليمن. حيث استفاد من التدريب عدد (538) موظف بتكرار، و (209) موظف بدون تكرار موزعين ما بين الإدارة العامة والفروع بعدد ساعات يفوق (7,829) ساعة تدريبية، وبلغت حصة الموظف الواحد إلى إجمالي عدد الموظفين في البنك 38,4 ساعة تدريبية لكل موظف. ونظراً لاهتمام البنك بتوظيف الشباب حديثي التخرج فقد أولى قسم التدريب عناية خاصة للموظفين الجدد من خلال برامج تأهيلية سواء تلك التي تعنى بهم في بداية التوظيف والتي تركز على الجانب المعرفي بسياسات وإجراءات العمل في البنك أو التخصصية في مجال الوظيفة التي سيشغلها، حيث تم تدريب وتأهيل عدد (86) موظف التحق بالعمل خلال 2019م. كما أولى البنك اهتماماً كبيراً بوكلائه الماليين وغير الماليين، من خلال سعيه إلى تأهيلهم وتدريبهم على خدمات البنك وطرق تقديمها للعملاء بالطريقة الأنسب والأفضل، إذ تم خلال العام 2019م تدريب (1,490) فرد (560 إناث – 930 ذكور) يمثلون عدد (713) وكيل من وكلاء البنك.

نوع التدريب	عدد البرامج	عدد الموظفين	عدد الساعات
التدريب الداخلي في البنك	24	328 بالتكرار 125 بدون تكرار	3,965
التدريب الداخلي خارج البنك	71	192 بالتكرار 75 بدون تكرار	3,144
التدريب خارج اليمن	3	18 بدون تكرار	720
الإجمالي	98	538 بالتكرار 209 بدون تكرار	7,829

4.1 منظومة رقابة فعالة

يلتزم البنك وفي مقدمته مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بالعمل على تعزيز استمرار وجود منظومة رقابية فعالة ومتطورة في سبيل تحقيق النمو المستدام، وصياغة الأهداف الاستراتيجية وتحويلها إلى برامج عمل ملائمة، والعمل على تحقيقها مع الالتزام بتعزيز مبادئ الحوكمة وتطبيق معايير الشفافية والإفصاح والعدالة وذلك من خلال عدد من المكونات المؤسسية التي تضمن تكامل الاداء الرقابي وشموليته في مختلف مجالات عمله المصرفي وتتمثل منظومة الرقابة في البنك في:



كما حرصت إدارة البنك منذ بداية الانطلاقة في العام 2009م على التميز في الأداء الرقابي والتطوير لأدواته وكان أبرزها المحطات التالية:

2018	2017	2014	2011	2010	2009
<ul style="list-style-type: none"> إصدار دليل إجراءات عمل الرقابة الشرعية في البنك. 	<ul style="list-style-type: none"> تأسيس إدارة الرقابة الشرعية وتعيين مراقب شرعي للبنك في يوليو 2017م. 	<ul style="list-style-type: none"> حصول البنك على دعم فني ممول من الاتحاد الأوروبي ومنظمة ميذا الكندية لإجراء تقييم ودراسة إحتياجات البنك في جوانب تأسيس إدارة المخاطر. تعزيز دور لجنة إدارة المخاطر لاتخاذ الإجراءات والتعاميم اللازمة لتعزيز قدرات البنك في إدارة مخاطره. تدريب 110 موظف تدريباً نوعياً في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. 	<ul style="list-style-type: none"> إعداد دليل مكافحة غسل الأموال حيث اعتبر بنك الأمل حينها المؤسسة الوحيدة في اليمن التي تمتلك وحدة التزام ودليلاً معدياً وفقاً لأفضل الممارسات العالمية في التمويل الأصغر ، وقد تم تقديم هذا الدعم من قبل أحد كبار بيوت الخبرة المالية في العالم (فرنكفورت سكول) وتمويل من الوكالة الفرنسية للتنمية AFD. 	<ul style="list-style-type: none"> تأسيس إدارة المراجعة الداخلية . إنشاء وحدة الالتزام. 	<ul style="list-style-type: none"> اتفاقية دعم فني عام 2009م موقعة مع مكتب المساعدات الخارجية الألماني (GIZ) خصصت لبناء نظام المراجعة الداخلية وتطوير منتجات الادخار. اتفاقية دعم فني مع الوكالة الفرنسية للتنمية (AFD) في العام 2009م. لإعداد وتكييف لوائح وسياسات البنك مع المتطلبات العالمية لمكافحة غسل الأموال ومكافحة الإرهاب

إنجازات العام 2019م في المنظومة الرقابية

لجنة المراجعة

- الاشراف على إدارة المراجعة الداخلية والمساهمة في اعداد الهيكل التنظيمي لها واقراره.
- مناقشة تقارير المراجعة الداخلية ومدى تنفيذ الاجراءات التصحيحية للملاحظات الواردة فيها
- تحليل أعمال المحاسبين القانونيين ومناقشة تقاريرهم مع المعنيين .
- تحليل القوائم المالية ومقارنتها مع الموازنة التقديرية وابداء الرأي والتوصية بشأنها لمجلس الادارة .

إدارة المراجعة الداخلية

- تنفيذ عملية التقييم الذاتي حسب متطلبات المعيار رقم (1300) برنامج تأكيد وتحسن الجودة.
- التطوير المهني المستمر CPD لموظفي إدارة المراجعة الداخلية من خلال المشاركة في الدورات التدريبية.
- تدريب عدد (8) موظفين من الإدارات والفروع في مجال المراجعة الداخلية.

إدارة الرقابة الشرعية

- تدريب الموظفين الجدد على الصيرفة الاسلامية بنسبة %100.
- إصدار الدليل الشرعي لمنتجات وخدمات البنك يشرح مميزات كل منتج وتأصيله من الناحية الشرعية.
- متابعة تنفيذ خطة الفصل بين النشاطين الاسلامي والتقليدي.

إدارة المخاطر

- ضم تبعية قسمي الشؤون القانونية ووحدة الالتزام الى إدارة المخاطر للإشراف على سير اعمال القسمين .
- تحديث دليل الشؤون القانونية بما يتوافق مع التشريعات القانونية .
- انشاء مكتبة تضم جميع القوانين والتشريعات والكتب القانونية.
- تدريب موظفي البنك في الإدارة العامة والفروع في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والمخاطر .

وحدة الالتزام ومكافحة غسل الاموال

- مراجعة تصنيف عملاء البنك وفق منهجية المخاطر المتبعة الواردة في تعليمات البنك المركزي .
- إنشاء قاعدة بيانات محدثة تساعد على قياس وتقييم مخاطر عدم الامتثال.
- تحديث دليل العناية الواجبة عند فتح الحسابات.
- إعداد آلية القوائم السوداء
- إعداد آلية التعامل مع الاحتيال.

قسم التحليل المالي

- تحليل وتقييم الوضع النقدي للبنك
- مراقبة الموازنة التقديرية للبنك والرفع بتقرير اداء الموازنة.
- تقييم اداء منتجات وخدمات البنك لرفع جودتها.
- تقييم اداء الفروع والرفع بتوصيات تحسين الأداء.
- مقارنة اداء البنك بمؤشرات مؤسسة المايكروكريت 32-.
- تقييم البنك وفق نظام التصنيف المصرفي CAMELS.
- إعداد القوائم المالية للبنك باللغتين العربية والانجليزية وفق أفضل الممارسات مما جعلها مرجعا لبنوك التمويل الاصغر في العالم ومؤشراً تعتمده عليه المنظمات الاقليمية والدولية لدراسة الوضع المالي والمصرفي في اليمن.



5.1 التحول التكنولوجي

نظرا للتوسع الذي وصل إليه البنك والتنوع في تقديم خدماته وعدد المستفيدين المتزايد، كل ذلك تطلب الارتقاء بنظم المعلومات بما يتوافق مع رؤية البنك المستقبلية. لمواكبة التطورات التكنولوجية العالمية وتطويرها لخدمات ومنتجات البنك من خلال التالي:

- 1 تقييم القدرات الفنية والبرمجية للبنك ووضع الخطط والاستراتيجيات والسياسات المتعلقة بنظم المعلومات لجميع قطاعات وإدارات البنك.
- 2 الإدارة والإشراف على جميع المشاريع المتعلقة بتطبيقات نظم المعلومات بحسب المعايير العلمية والعالمية.
- 3 توفير التطبيقات والبرمجيات التي تضمن استمرار أعمال البنك بالسرعة والكفاءة العالية.
- 4 مراقبة وتقديم الدعم للبنية التحتية لنظم المعلومات والبنية الأساسية للاتصالات والربط الشبكي بين فروع البنك .
- 5 ضمان استمرار خدمة الانترنت وتراسل المعطيات وتحديثها بشكل مستمر.

لقد سعى بنك الأمل في تعزيز بناءه المؤسسي مستفيداً من الدعم الفني من جهات مانحة مارست أفضل التجارب في البناء المؤسسي والتي باجتماعها مع الكفاءات التي يتمتع بها كادر البنك على المستوى الإداري والفني والتقني والبرمجي كل هذه العوامل مجتمعة ساعدت في تطور وانطلاقة بنك الأمل للتمويل الأصغر وفق بنية تكنولوجية صلبة جعلته الأقدم تكنولوجياً لدى المنظمات والهيئات الدولية.. ويتضح ذلك من خلال التالي:

أبرز التحولات في تقنية المعلومات

أ. توسيع وهيكل إدارة نظم المعلومات:

من قسم واحد مكون من عدد 2 موظفين ومسئول للقسم؛ وفي مساحة لمراكز المعلومات والادارة لا تتجاوز 2.5 متر مربع؛ وتجهيزات قليلة جداً مكونة من 2 سيرفرات للمستخدمين وقواعد البيانات وجهاز للبريد الداخلي وخازن للكهرباء؛ كانت تدار العمليات الآلية للبنك ليمارس مهامه وانطلاقته في سوق التمويل الأصغر في بداية العام 2009م، وأصبح اليوم هذا القسم إدارة متكاملة في الأعمال والمهام تسمى " إدارة نظم المعلومات" مكونة من ثلاثة اقسام هي:

قسم الشبكات وامن المعلومات :

من أبرز مهام هذا القسم المحافظة على أمن المعلومات وتطوير الاستراتيجيات والمعايير والسياسات وفق أفضل طرق الحماية العالمية، كما يقوم القسم بالعمل على تحديث أنظمة المعلومات الموجودة في البنك بما يضمن المحافظة على سرية البيانات في أعلى درجات الأمان، إضافة إلى إدارة المخاطر الأمنية لأصول تكنولوجيا المعلومات في البنك بفاعلية عالية وتركيب وصيانة الشبكة الداخلية والخارجية ووضع الخطط البديلة التي تكفل استمرارية التواصل بين الفروع والإدارة العامة، وصيانة البرمجيات المركزية وعمل التحديثات لها ولأنظمة التشغيل المختلفة.

قسم البرمجة والتطوير:

يختص هذا القسم ببرمجة أنظمة تلبي احتياجات الأعمال في إدارات البنك المختلفة وفي تحويل دائرة العمل اليدوية والكلاسيكية إلى دائرة عمل إلكترونية تواكب التطورات العالمية وإدارة المشاكل والاطفاء التي قد تحصل في الانظمة وعمل آلية لأرشفتها، وضمان سير الانظمة وأمن وسرية المعلومات ومراقبة الصلاحيات.

قسم الصيانة والدعم الفني:

يقوم القسم بتقديم الدعم الفني والصيانة ومساعدة المستخدمين من اجل الحد من المشاكل والاسراع في تقديم الخدمات للعملاء وجعل العمليات اليومية أكثر تكاملية، ويعمل القسم على إدارة الجهوزية والاستعداد لحل المشاكل وإدارة استمرارية خدمات نظم المعلومات، كما يقوم بصيانة أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها ، والتأكد من سلامة التجهيزات والأنظمة سواء الإلكترونية أو الكهربائية.

أما من ناحية التجهيزات ومراكز المعلومات أصبح البنك يمتلك أحدث التجهيزات التقنية والبرمجية وبأكثر من موقع ويمتلك مركز معلومات رئيسي وبديل تم انشائهما وفق افضل المعايير المستخدمة في بناء مراكز المعلومات في البنوك مجهزة بأحدث التجهيزات التقنية والبرمجية.



ب. تطوير الأنظمة والبرامج:

كان البنك في بداية انطلاقته يمتلك نظاماً واحداً هو نظام التمويلات وأصبح اليوم يمتلك العديد من الأنظمة البنكية التي تم بناؤها داخلياً وتم ربطها بأنظمة الوكلاء والمانيين لتعزيز من قدراته و موثوقيته لدى الجهات المحلية والخارجية. وما جائزة الابتكار المالي التي حصل عليها البنك في العام 2019م إلا دليلٌ واضح على التطور الرقمي والتكنولوجي الذي يسير به البنك بخطوات ثابتة يوماً بعد آخر.



الانظمة التي طورها البنك وعمليات الربط الشبكي خلال مراحل عمله

ج. التجهيزات التكنولوجية:

من تجهيزات بسيطة في بداية نشاط البنك في العام 2009م بعدد أجهزة لا تتجاوز 45 جهازاً موزعةً على الإدارة العامة و3 فروع كانت تدار جميع العمليات المختلفة؛ واليوم أصبحت التجهيزات تزداد وتتطور بحجم تطور البنك يوماً بعد آخر لتكون التجهيزات مع نهاية العام 2019م كالتالي:

العديد من الأجهزة المكتبية والمحمولة بأعلى المواصفات الحديثة موزعة في الإدارة العامة و16 فرع تستخدم ضمن نطاق شبكة بنك الأمل.

مركز معلومات حديث ومتطور يحتوي على التالي:

- سيرفرات حديثة ومتعددة تغطي كافة الخدمات التي يقدمها البنك من الأنظمة البنكية والحوالات وخدمات نظام بيس.
- منظومة تخزين بيانات متنوعة يتم استخدامها في جميع عمليات الارشفة التقنية والنسخ الاحتياطي لجميع الأنظمة والبيانات.
- أجهزة وخطوط حماية شبكية حديثة ومتطورة لحماية جميع البيانات والأنظمة في البنك من التهديدات والاختراقات.
- مركز طاقة خاص بمراكز المعلومات الرئيسية والاحتياطية تحوي منظومات تخزين كهربائية رئيسية واحتياطية قادرة على المساعدة في استمرار العمليات في البنك على مدار 24 ساعة .
- عدة تقنيات للربط الشبكي والانترنت عبر شبكة الفايبر والاقمار الصناعية (الستلايت).

د. التحول الرقمي عبر خدمة النقود الالكترونية

يعتبر التحول الرقمي عبر خدمة النقود الالكترونية (بيس) من أهم الاستثمارات التكنولوجية التي عمل عليها البنك، ليتحول هاتف العميل المحمول لفرع متكامل يقدم كافة الخدمات المصرفية كالتمويل والمدخرات والتحويلات النقدية وسداد الفواتير ودفع قيمة المشتريات. إذ يدعم التطبيق التحول المصرفي الرقمي التالي :

- التمويل الالكتروني لأصحاب المشروعات التجارية، وهو عبارة عن تمويل الكتروني يودع في حساب العميل ويُستخدم لتوسيع نشاطه وسداد إلتزاماته، وتحصيل الأقساط دون الحاجة لتداول الكاش.
- السحب والإيداع من الحساب الجاري من خلال ربط الحساب الالكتروني بالحساب الجاري عبر بيس.
- إرسال واستقبال الحوالات من حساب إلى حسابات أشخاص آخرين أو الإرسال والإيداع في حساب لدى أي من وكلاء خدمة بيس.
- استلام المستفيد للمساعدات الإنسانية من خلال فتح حساب الكتروني للمستفيد وإيداعها لحسابه واستلامها في أي وقت ومن أي وكيل.
- خدمات الدفع الالكتروني لفواتير الهاتف المحمول والثابت والإنترنت والكهرباء والمياه والمشتريات .

هـ. تحديث موقع البنك الالكتروني ونظام الأمل ويب

بهدف تنظيم وتسريع إجراءات العمل مع المنظمات العاملة في مجال التنمية وخاصةً تلك التي تقدم خدمة التحويلات الاجتماعية النقدية فقد تم تمكينها من الوصول السريع لبيانات وأخبار وتقارير البنك. وكذلك إمكانية إرسال الحوالات للأفراد او للمشاريع عبر الإنترنت، وباستطاعة الجهات المانحة استعراض كشوفات الحسابات الخاصة بها والاستعلام عن الحوالات الصادرة واستعراض تقارير ومؤيدات الصرف للمشاريع المختلفة. كما تم تحديث وتطوير الموقع الالكتروني الخاص بالبنك (www.alamalbank.com) وكذلك نظام الأمل ويب الذي يتيح للمنظمات إدارة حساباتها بكل سهولة عن طريق الانترنت.



و. نظام الربط مع الوكلاء

ساعد على انتشار البنك وبشبكة تتجاوز 4800 وكيل في اليمن، إذ يمكنه إصدار (الحوالات الاجتماعية والفردية - الرواتب - ايصال المستحقات) للجهات وتمكين مستخدميها من الاستلام عبر نقاط الخدمة مع تقليل تكاليف الجهات والمستفيدين.

ز. تحديث وتطوير الانظمة الحالية

في ظل استمرارية التحديث والتطوير المستمر لأنظمة البنك تم إجراء العديد من التحديثات والتطويرات للأنظمة المختلفة في البنك منها:

- أنظمة الموارد البشرية والشؤون الادارية: (نظام المخازن، تطويرت نظام الموارد البشرية، نظام الاصول الثابتة وتطوير آليات الجرد).
- أنظمة الخدمات المصرفية: (نظام التحويلات الاجتماعية، تطويرات نظام الأرشيف، تطويرات على نظام الويب الخاص بالجهات، تطوير نظام المتعاقدين للمرف في المشاريع، تطوير آلية التجميد للحسابات البنكية).
- تطوير أنظمة أخرى مثل: (نظام الالتزام، تطوير تقارير الادارات المختلفة).



التحديث والتطوير في تقنية المعلومات للعام 2019م

- تطوير نظام ادارة علاقات العملاء CRM (Customer Relationship Management)
- بناء نظام عملية المراقبة والتدقيق والعمل عبر اجهز التابلت Tablet
- تطوير نظام الصرف والمطابقة على الاجهزة المحمولة لتعمل off line - online
- تطوير نظام صرف الحوالات الاجتماعية (بيس) بشكل فردي - جماعي يعمل على شبكة الكلاود
- تطوير الامل ويب للجهات المانحة .
- تطوير نظام مزامنة وثائق الصرف (الأرشيف) بنفس لحظة الصرف
- تطوير آلية ومنهجية جديدة في التمويلات والتي تسمى التمويل الإلكتروني الذي يدمج محفظة القروض مع محفظة الحساب الإلكتروني.
- الربط شبكياً مع العديد من شبكات تحويل الاموال وتمكين العميل من استلام أي حواله عبر تلك الشبكة.
- بناء أنظمة للربط مع شركات الاتصالات للوصول إلى قواعد بيانات العملاء ولإستخدام جميع الخدمات الإلكترونية
- تطوير آلية ربط النظام البنكي مع ATM
- الربط المباشر مع أنظمة الوكلاء عبر الويب سيرفيس API والذي يمكن الوكيل من استخدام نظامه لتنفيذ عمليات على نظام بنك الامل والمزامنة مع النظام البنكي لأنظمتهم
- الربط المباشر مع أنظمة الجهات (المنظمات) عبر الويب سيرفيس والترحيل المباشر لأنظمتهم

قصة نجاح

النجاح لا يتطلب قدرات خارقة، فقط اختر الفكرة وحدد الهدف

قليلون هم من يستطيعون مواجهة الظروف الصعبة التي تمر بهم ويمتلكون عزيمة قوية للتغلب على تلك الظروف.

الشاب محمد احمد عبدالله الديلمي (العمر 35)، هو من الكثيرين الذين ألقوا عليهم الحرب تبعاتها، وأدخلتهم في فصول مأساتها لكن شعوره بالمسؤولية تجاه أسرته المكونة من 5 أشخاص وإعالتها، ولد لديه الرغبة في أن يؤسس مشروع خاص واستطاع أن يفتح بقالة لبيع المواد الغذائية والخضار رغم قلة الإمكانيات.. بدأ يزاول نشاطه.. استمر في ذلك مدة..طموح الشاب وإصراره على توسعة محله يكبر معه يوما بعد يوم.. وعندما زاره موظف بنك الأمل ليعرض عليه خدمات البنك.. قرر الشاب التقدم بالطلب للبنك للحصول على تمويل.. استكمل متطلبات التمويل.. تم تمويل المشروع واستطاع أن يحقق حلمه.. إذ توسع نشاطه وزاد دخله.. أصبح الآن يشعر بسعادة كبيرة يعجز عن تفسيرها.. كل ما يستطيع أن يعبر عنه هو أنه استطاع أن يقهر الظروف الصعبة التي سببتها الحرب وخلقت فيه روح التحدي لتحقيق ما كان يظن أنه عاجز عن تحقيقه، كما أن تحقيقه لذلك الحلم فتح أمامه أفقا من الأحلام والطموحات التي يسعى لها بكل تفاؤل.



العميل /
محمد أحمد الديلمي



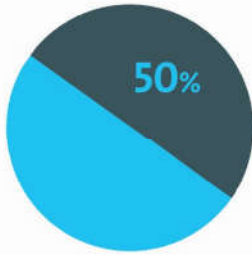
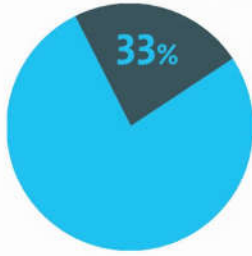
التحويلات التشغيلية

أهم إنجازات البنك المتعلقة

بالتحويلات التشغيلية خلال الفترة 2009م - 2019م



حصة البنك
في الخدمات (تمويل - ادخار)
على مستوى التمويل الأصغر



حصة البنك
في التحويلات الاجتماعية
على مستوى مزودي الخدمة

كرس بنك الأمل جهوده في خدمة الفئات المستهدفة وتحقيق أعلى مؤشرات الأداء التشغيلي مستفيداً من الطرق والوسائل والشراكات المتاحة مع المنظمات والمؤسسات المانحة والداعمة فنياً لتوفير الخدمات المميزة للعملاء والمستهدفين من اصحاب المشاريع الصغيرة والصغرى.

وبسعيه لتحقيق هذه الرسالة طوال السنوات الماضية واستهداف القطاعات المختلفة (الخدمية، التجارية، الإنتاجية، الزراعية، الصناعية والحرفية) فقد استطاع البنك الحصول على حصة سوقية في التمويل الأصغر في اليمن وصلت إلى 33% في تقديم التمويلات، بينما يتخطى 50% في قطاع التحويلات الاجتماعية وبذلك يعتبر بنك الأمل المؤسسة الأكبر على مستوى صناعة التمويل الأصغر في اليمن.

منذ العام 2009م وحتى صدور هذا التقرير يواصل بنك الأمل للتمويل الأصغر تطوير وتنويع الخدمات المقدمة التي تلبي تطلعات العملاء سواءً كانت خدمات مالية أو غير مالية في الريف أو الحضر، حيث شملت خدمات البنك جميع المناطق وفئات المجتمع وشرائحه المختلفة.

منتجات التمويل :

قدم البنك العديد من منتجات التمويل التي تستهدف أصحاب المشاريع الصغرى والصغيرة وكذلك ذوي الدخل المحدود والمنخفض بضمانات بسيطة وذلك لتسهيل وصولهم إلى الخدمات المالية.

الخدمات غير المالية				الخدمات المالية				التركيبة السكانية	
التدريب المتخصص	التدريب المهني	التدريب الإداري	التعليم المالي	الخدمات المصرفية	التأمين	التمويل	الادخار	% من السكان	العمر
							✓	45 %	18 – 1
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	30 %	35 – 19
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	21%	60 – 36
		✓	✓	✓			✓	4%	60 <

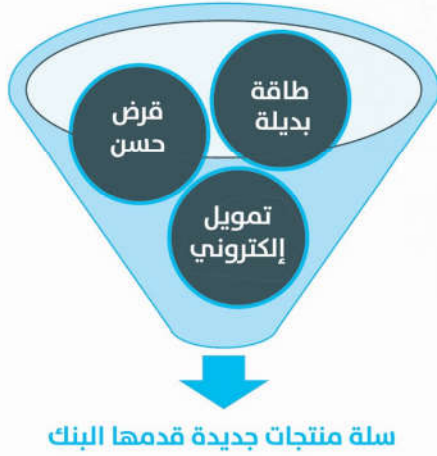
إنتاجية التمويلات المصروفة 2009م إلى 2019م

يقدم بنك الأمل للتمويل الأصغر منتجات تمويلية متعددة تخدم جميع فئات المجتمع وقطاعاته الأقتصادية الزراعية، الصناعية، الخدمية، التجارية وحققت هذه المنتجات خلال السنوات الماضية مؤشرات عالية مقارنة بغيره من مؤسسات التمويل الأصغر تمثلت في التالي:

الإجمالي	أخرى	تمويل إلكتروني	قرض حسن	الأمل زراعي	الأمل مجموعة	شراكات / عروض موسمية	رعاية / تقاعد	استثماري	فردى	البيان / نوع التمويل
134,736	20	1,344	1,444	103	54,916	16,888	45,132	713	14,176	عدد التمويلات المصروف (تراكمي)
13,475	23	89	1,003	222	2,031	3,559	3,083	1,530	1,931	إجمالي التمويلات المصروفة (مليون ريال)

إنتاجية التمويلات 2009م إلى 2019م

الاجمالي	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	البيان / العام
134,736	4,053	1023	427	3,330	12,428	29,271	26,173	22,141	12,493	17,549	5,848	عدد التمويلات الموزعة
13,475	1,767	584	172	749	1,565	3,182	2,400	1,240	635	885	296	قيمة التمويلات الموزعة (مليون ريال)
	34,960	33,506	34,098	34,806	37,678	40,817	34,374	26,134	15,945	14,730	4,787	عدد المقترضين النشطين



منتجات شملت نقطة تحول في سوق التمويل الأصغر

المعهد من بنك الأمل السعي نحو التطور المستمر والابتكار في سوق التمويل الأصغر؛ لذا قام البنك بابتكار وتحديث منتجات جديدة في سوق التمويل كان لها الأثر الفعّال في خدمة المجتمع، وحصول البنك على الريادة، وتوسيع شريحة المتعاملين مع البنك من فئات جديدة تعتبر أساس التنمية في البلد مثل شريحة المزارعين، وكذلك الشباب والمرأة.

منتج التمويل الإلكتروني

لأول مرة في السوق المصرفية اليمنية بشكل عام وقطاع التمويل الأصغر بشكل خاص يتم إطلاق خدمة التمويل الإلكتروني من بنك الأمل للتمويل الأصغر عبر خدمة النقود الإلكترونية (بيس) . وقد حقق هذا المنتج رواجاً كبيراً وإقبالاً غير مسبوق من العملاء رغم فترة انطلاقته القصيرة حيث انطلق في 28 من أكتوبر 2019م ليستهدف الأفراد الذين يمتلكون أنشطة صغرى ويرغبون بتحسين أنشطتهم ويتراوح مبلغ التمويل المقدم بين 30,000 ريال إلى 100,000 ريال وبضمانات ميسره تتناسب مع طبيعة هذه الفئة.

عدد التمويلات الإلكترونية المصروفة خلال 2019م

1,344

قيمة التمويلات الإلكترونية المصروفة (ريال)

89,338,000

إجمالي تمويلات الطاقة المصروفة حتى نهاية 2019م

211

قيمة تمويلات الطاقة المصروفة (ريال)

982,204,898

منتج الأمل طاقة بديلة

في نوفمبر 2018م تم إطلاق منتج " الأمل طاقة بديلة" ويستهدف المنتج فئة الأفراد من المزارعين والراغبين في الحصول على تمويلات لأغراض الزراعة مثال (المحميات ، منظومة الطاقة الشمسية ...الخ) لمدة لا تقل عن 24 شهراً بسقف تمويلي من 300 ألف ريال إلى 20 مليون ريال وبضمانات ميسرة.

منتج القرض الحسن

يقدم بنك الأمل هذا المنتج لغرض استهداف عملاء الجهات الشريكة مع البنك حيث يقدم هذا المنتج بدون أي رسوم إضافية. وقد كان معظم عملاء هذا المنتج من النساء اللواتي يملكن أنشطة أو لديهن احتياجات للحصول على تمويل، سقف التمويلات لهذا المنتج من 50 ألف ريال إلى مليون ريال، واستطاع البنك خلال 2019م صرف (690) تمويل .

القطاع	خدمي	تجاري	إنتاجي	تجاري خدمي	زراعي	الإجمالي الكلي
العدد	231	407	41	8	3	690 تمويل

أهم القطاعات التي استهدفها البنك في منتج القرض الحسن خلال العام 2019م

خدمة الادخار:

عمل البنك منذ تأسيسه على غرس ثقافة الادخار لدى جميع شرائح المجتمع وتشجيعهم على التوفير كحماية من أي أزمات اقتصادية مستقبلية وكجانب من الدور الاجتماعي للبنك. يقدم البنك عدداً من منتجات الادخار القائمة على مبدأ المضاربة الإسلامية، وتمتاز الخدمة بأنها طوعية دون رسوم فتح حساب. وتم تصميم المنتجات المتعددة للادخار لتناسب مع جميع فئات وشرائح المجتمع.

البيان	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
عدد المدخرين الأطفال	1,667	7,718	8,929	9,529	9,679	9,743	9,743	9,742	9,740	9,743	9,745
عدد المدخرين النساء	1,020	5,342	11,590	17,808	21,890	32,843	43,773	44,320	44,827	45,493	47,673
عدد المدخرين الذكور	2,070	5,491	12,532	17,068	26,002	50,083	68,659	72,016	72,602	73,271	77,818
عدد المدخرين جهات	0	4	15	72	332	425	215	206	520	522	645
إجمالي عدد الحسابات الادخارية	4,757	18,555	33,066	44,477	57,903	93,094	122,390	126,284	127,689	129,029	135,880

الحسابات الادخارية النشطة

البيان	الرصيد حتى نهاية 2019م	
	عدد	قيمة
حسابات جارية	81,009	11,577,835,766
حسابات ادخارية	54,367	265,381,459
حسابات الودائع	399	886,860,827
حسابات جاري الوكلاء	105	902,957,454
الإجمالي	135,880	13,633,035,506

أرصدة الحسابات
نهاية العام
2019م

التأمين الإسلامي (تكافل)

1,040,000 ريال يمني

إجمالي المصروف من صندوق تكافل العملاء كمواساة لأقاربهم المتوفين والمتضررين حتى نهاية 2019م

52

عدد العملاء

هو تأمين إسلامي داخلي للتمويلات التي تمنح للعملاء، يتم إضافة مبلغ رمزي إلى مبلغ التمويل ويقسط على مدته، وفي حالة العجز الكلي أو الوفاة للعميل أو خسارة النشاط يتم سداد التزاماته القائمة إضافة إلى دفع مبلغ 20,000 ريال يمني كمراسيم دفن. كما يتم الصرف من صندوق تكافل العملاء لسداد اقساط المتوفى أو من تضرر نشاطه بسبب من الأسباب القهريّة أدى إلى عجز العميل عن ممارسة نشاطه وتوقفه عن السداد، وفيما يلي مؤشرات التعويض لهذه الحالات منذ تأسيس الصندوق وحتى نهاية 2019م :

إجمالي المبالغ المسددة كأقساط للعملاء حتى نهاية 2019م

26,264,415 (ريال يمني)

عدد العملاء المسدد لهم اقساطهم المتبقية

346

التحولات التشغيلية أثناء الأزمة:

حقق بنك الأمل للتمويل الأصغر في أولى سنواته 2009 – 2010م نجاحاتٍ فاقت ما كان مخططاً له، وعلى الرغم من الصعوبات والتحديات التي واجهت قطاع التمويل الأصغر إلا أن بنك الأمل احتل المرتبة الأولى بين مؤسسات التمويل الأصغر من حيث عدد العملاء، ونسبة النمو، وتنوع خدماته ومنتجاته المالية، واعتبر بذلك واحداً من أسرع المؤسسات المالية نمواً على المستوى العربي.

بداية العام 2011م كان الاختبار الحقيقي الأول لبنك الأمل للتمويل الأصغر بسبب الأزمة التي عصفت بالبلاد، حيث تطورت الأزمة السياسية ووصلت إلى مرحلة الصدام المسلح، وبالإضافة إلى كونها أزمةً سياسيةً إلا أنها أضحت أزمةً اقتصاديةً لم تشهدا اليمن منذ سنوات، فتوقفت عجلة التنمية، وتجمدت الأنشطة التجارية والاستثمارية، وبحسب الدراسات والأبحاث فقد تأثرت هذه الأنشطة بنسبة 70% وتم تسريح ما يزيد عن 60% من العاملين في السوق اليمنية بسبب إغلاق وتوقف العديد من المشاريع والمهن الصغيرة في القطاع المنظم وغير المنظم. كل هذه التداعيات أدت إلى ارتفاع كبير في معدلات البطالة ونسب الفقر حيث وصل عدد الفقراء مع نهاية العام 2011م إلى 12 مليون شخص.

1

أزمة
العام
2011م

ولكون بنك الأمل للتمويل الأصغر جزءاً من المنظومة التنموية في البلاد كانت هناك تهديدات واضحة وتأثر بالأزمة آنذاك مثله مثل مؤسسات التمويل الأصغر العاملة في القطاع المالي، فكان من أبرز انعكاسات الأزمة على البنك التالي:

01

انخفاض في إيرادات المحفظة وارتفاع في التكاليف التشغيلية .

وجود محفظة قائمة في سوق التمويل الأصغر بضمانات لا تكاد تذكر؛ شكل خطورة كبيرة وخاصة عند تعثر عدد كبير من العملاء عن سداد الأقساط المستحقة وبالتالي انخفضت إيرادات المحفظة بشكل كبير مع زيادة التكاليف التشغيلية كل ذلك شكل عبأ على سير عجلة التنمية .

03

تراجع تنفيذ خطط الانتشار .

تخدم صناعة التمويل الأصغر مشاريع وأنشطة صغيرة لا تستطيع عادةً الصمود طويلاً في حال حدوث أزمات مالية بسبب إمكاناتها الضعيفة والمحدودة، فأتت طول هذه الأزمة على هذه المشاريع مما أدى إلى إغلاق عدد كبير منها وبالتالي تراجع أنشطة مؤسسات التمويل الأصغر ومنها بنك الأمل في تنفيذ خطط الانتشار نتيجة إنحصار دور البنك في أماكن محدودة تميزت ببعدها عن مناطق الصراع .

05

حرمان البنك من الدعم الفني والمالي من المنظمات المانحة .

كتجربة جديدة في اليمن وكأول بنك للتمويل الأصغر كان لابد في البداية من دعم جهات مانحة ومنظمات دولية لهذه التجربة الأولى في اليمن. ولكن بسبب الأزمة التي حلت بالبلاد جعل المنظمات والهيئات الدولية تغادر اليمن مما أدى إلى توقف المنح التي كانت توجه للدعم الفني لمؤسسات التمويل الأصغر. وأيضاً توقف الدعم المالي من الجهات المانحة مما شكل تحديات كبيرة لاستمرار نشاط البنك في ظل الأزمة.

02

انخفاض عدد وحجم محفظة التمويلات وتراجع أداء الخدمات المالية الأخرى وارتفاع مستوى ال PAR

بسبب حداثة التمويل الأصغر في العام 2011م وكون البنية التحتية لا تزال ضعيفة إلى حد كبير مقارنة ببلدان أخرى فأثرت الأزمة للتقضي على كثير من الجهود التي بذلت من أجل تطوير هذه الصناعة بخدماتها المختلفة مما أثر سلباً على المحفظة وارتفاع مستوى المحفظة في خطر (PAR) والتركيز على التحصيل أكثر من المنح مما أدى إلى انخفاض عدد وحجم محفظة التمويلات في البنك.

04

ارتفاع درجة المخاطرة التي تعرض لها البنك بكافة أنواعها .

لم يقتصر الخطر الذي واجهه البنك على ارتفاع نسبة المخاطرة بالمحفظة نتيجة توقف القروض وإنما كانت هناك تهديدات منها فقدان السيطرة على نسبة المحفظة في خطر، ومخاطرة مواجهة خسائر محققة نتيجة نقص الإيرادات وارتفاع التكاليف، وفقدان الدعم الفني من الجهات المانحة، وفقدان أصول البنك وتهدم فروعها وارتفاع معدلات التضخم، إضافة إلى مخاطر رأسمالية وتشغيلية كانت تشكل تهديداً حقيقياً للبنك.

06

تأثر الدور الاجتماعي الذي يلعبه البنك .

يعتمد التمويل الأصغر بشكل عام على ثقافة ومفاهيم تشكل أساساً لنهوض وتطوير هذا القطاع ومنها الدور الاجتماعي الذي يعتبر هدفاً رئيسياً لأي مؤسسة تمويل أصغر. فمع اتساع الشريحة الأشد فقراً بمختلف فئاتها من نساء وشباب بسبب الأزمة وازدياد نسبة البطالة وتوقف الأعمال ومغادرة المنظمات الدولية؛ أثر ذلك على الدور الاجتماعي للبنك بسبب قلة الموارد وصعوبة الوصول إلى هذه الشرائح.

إدارة الأزمة:

ولمواجهة أزمة 2011م دُرست كافة الخيارات المتاحة للبنك التي يجب عليه اتباعها بهدف الخروج بأقل الأضرار. إذ برزت للبنك ثلاث خيارات للمواجهة وهي:

• الخيار الأول

الاستمرار في عملية النمو وصرف التمويلات

وتنفيذ خطة العام 2011م والتي كان يتوقع منها:

زيادة عدد وحجم
القروض النشيطة،
والموزعة.

زيادة عدد الفروع
والموظفين وبالتالي
زيادة النفقات التشغيلية.

زيادة حجم الإيرادات من
المحفظة وبنفس الوقت
ارتفاع مستوى الخطر
للمحفظة كاملة.

المتوقع :

إمكانية الوصول إلى 30 ألف عميل، إيرادات تصل إلى 1,8 مليون دولار.

• الخيار الثاني

التوقف تماماً عن صرف التمويلات وتجميد تنفيذ

خطة العام 2011م وتوقع حدوث التالي:

إيقاف منح القروض
وبالتالي تراجع الدور
الاجتماعي للبنك وخفض
تدرجتي لعدد وحجم
القروض النشيطة وكذلك
الموزعة.

التوقف عن التوسع
وافتتاح فروع جديدة
وحدوث تسريح تدريجي
للموظفين وخفض
النفقات التشغيلية.

انخفاض حجم إيرادات
المحفظة ومن ثم ارتفاع
نسبة المخاطرة
بالمحفظة نتيجة توقف
الإقراض

المتوقع :

انخفاض العملاء إلى 4,563 عميل، انخفاض الإيرادات إلى 320 ألف دولار.

• الخيار الثالث

الاستمرار في صرف القروض بتحفظ وتنفيذ ما يمكن تنفيذه من خطة 2011م ومسايرة الأزمة بحسب تطوراتها

بعد دراسة النتائج التي يمكن للبنك تحملها في ظل المخاطر (VAR) والتي تمثلت في التالي:

تحديد عدد وحجم القروض النشيطة
والاستمرار في الإقراض عن طريق
تعويض المتخارجين عدد ومحفظة.

توسع وانتشار محدود في أماكن آمنة
وعدم تسريح الموظفين وبالتالي ثبات
نسبة التغطية التشغيلية، وزيادة
محدودة في حجم النفقات التشغيلية.

ثبات حجم الإيرادات من المحفظة
والسيطرة على نسبة المحفظة في
خطر.

المتوقع :

ثبات البنك عند 16,000 عميل، إيرادات تصل 820 ألف دولار.

كان بنك الأمل للتمويل الأصغر أول مؤسسة تمويل أصغر في المنطقة العربية يضع خطة طوارئ لإدارة نشاطه ويحافظ على صدارته لقطاع التمويل الأصغر رغم التحديات والصعوبات. فتم اختيار السيناريو الثالث وفقاً لخطة " القيمة في خطر " بسبب ارتكازها على محورين أساسيين هما:

■ ضمان استمرار نشاط البنك في ظل الأوضاع الصعبة التي تعيشها البلاد.

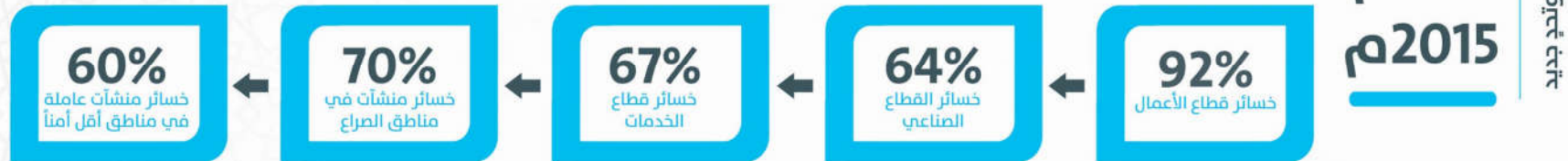
■ التقليل من آثار هذه الأزمة على نشاط البنك وحصر المخاطر في حدودها الدنيا.

آثار التوجه للعمل بخطة القيمة المعرضة للخطر (VAR)

برغم أن تطبيق خطة الطوارئ مع القيمة المحددة سلفاً في خطر في ظل أزمة 2011م كانت التجربة الأولى للبنك إلا أن نتائجها كانت إيجابية إلى حد كبير وخاصة مع السيناريو الثالث الذي اتخذته البنك في مواجهة الأزمة فتحققت النتائج التالية:



على الرغم من الاستقرار النسبي خلال الأعوام 2012 – 2014م وتزايد مؤشرات النمو في قطاع التمويل الأصغر خلال هذه الفترة إلا أن الحرب التي بدأت في مارس 2015م أدت إلى انهيار كل شيء ودخلت اليمن في صراعات دامية وحرب لم تكن متوقعة. حيث أتت أزمة العام 2015م حاملةً العواصف الأمنية والاقتصادية وحتى البيئية لتشكل خسائر فادحة على المستوى العام في البلد منها:



ونظراً للأوضاع الكارثية التي مازالت تمر بها كافة مناطق الجمهورية منذ العام 2015م فقد واجهت مؤسسات التمويل الأصغر الكثير من المخاطر والصعوبات نتيجة الأوضاع الميدانية غير الآمنة والتي كان أهمها:

01 مخاطر الائتمان: توقف اغلب المؤسسات عن الإقراض والتركيز على التحصيل لضمان استرداد الأموال بسبب نزوح أكثر من 37 ألف عميل من عملاء التمويل الأصغر، وفقدان 63 ألف منهم لأنشطتهم، وكذلك عدم قدرة مؤسسات التمويل الأصغر على تقديم الخدمات المالية في المناطق الأكثر تأثراً بالصراع.

02 مخاطر تشغيلية: أصبح استمرار النشاط لمؤسسات التمويل الأصغر أمر غير ممكن نتيجة لتضرر مقرات وفروع عدد من المؤسسات وتلف أصولها وممتلكاتها، وتعرضها لحالات نهب وسطو مسلح، وصعوبة وصول الموظفين إلى مقرات أعمالهم، ونزوح قرابة 272 موظف وخاصة في مناطق الصراع، وتعليق أكثر من 300 وظيفة نتيجة توقف معظم الأنشطة، ووجود المخاطر الأمنية العالية في نقل الأموال، وانعدام المشتقات النفطية.

03 مخاطر محفظة القروض: تمثلت في: ارتفاع نسب المتأخرات، وضعف قدرة المؤسسات على الوفاء بالتزاماتها، وانعدام فرص تمويل المؤسسات من الجهات الخارجية، وتراجع سعر العملة، وكذلك تراجع محفظة الادخار في بنوك التمويل الأصغر.

وبنك الأمل كغيره من بنوك ومؤسسات التمويل الأصغر تأثر بهذه الأزمة كما تأثر عملاء البنك فحسر 24,657 من عملاء البنك أنشطتهم، للأسباب السابقة.

قدرة عالية على إدارة الأزمة... وتحوط مبكر:

لمواجهة أزمة العام 2015م استفاد البنك بشكل كبير من تجربته السابقة في إدارة أزمة 2011م مما زاد من قدرته على التنبه لمؤشرات الأزمة الجديدة في وقت مبكر. بل استطاع رسم المراحل المحتملة لها ووضع التوجهات الخاصة بكل مرحلة في كافة جوانب الخطة. فمرت عملية التنبه والمعالجة السريعة بثلاث مراحل هي:

1. تشكيل فريق لإدارة الأزمة

تم تشكيل فريق في الإدارة العامة وفرق فرعية على مستوى المناطق لضمان تشارك المسؤولية وسرعة اتخاذ القرار في الحالات الطارئة.

2. إعلان الأزمة

تم الإعلان عن الأزمة وبدء العمل بخطة طوارئ ابتداءً من 16 مارس 2015م.

3. خطة الطوارئ

تم إعداد خطة طوارئ لمواجهة الأزمة والتعامل مع الوضع الذي تمر به البلاد والقيام بدور البنك الإجتماعي وفق ثوابته المؤسسية.

3

صندوق الأمل للتعافي من الأزمة

حجم الكارثة التي مرت باليمن خلال العام 2015م تجاوزت مقدرة البنك والعملاء، حيث أكدت ذلك التقارير الرسمية وتقارير المانحين فقد أشار تقرير منسق الشؤون الإنسانية التابع للأمم المتحدة أن أكثر من 80% من اليمنيين بحاجة للمساعدة، وكون عملاء البنك من ذوي الدخل المحدود والمنخفض يمكن التأكيد بتأثرهم جميعاً بالأحداث. وانطلاقاً من الثوابت المؤسسية لبنك رائد في مجال التمويل الأصغر وخدمة الفئات الأشد فقراً، ومن أجل القيام بالدور الاجتماعي على أكمل وجه في أحلك الظروف مع ثبات المبادئ؛ كل ذلك جعل البنك يتجه إلى تأسيس صندوق تحت مسمى " صندوق الأمل للتعافي من الأزمة " ليستوعب كافة أنشطة البنك في سبيل دعم العملاء وتنويع مصادر دخلهم بالقدر الذي يمكنه من تجاوز الأزمة وحمايتهم من آثارها. فكانت مشاريع صندوق الأمل للتعافي من الأزمة تتمثل في التالي:

قدم الصندوق الاجتماعي للتنمية منحة مالية للبنك في إطار التدخلات الطارئة التي يقوم بها الصندوق عبر وحدة تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر، تستخدم المنحة لتعويض عملاء البنك المتضررين من الحرب لمساعدتهم في استمرارية انشطتهم، ليتم بعد ذلك اعفائهم من الأقساط المتبقية لدى البنك من خلال منح مخصصة لسداد أقساطهم المتعثرة الخاصة بالبنك.

مشروع تعويض العملاء (الصندوق الاجتماعي)

تقديم (منح للعملاء خلال الأزمة) بقيمة بلغت 150,000 \$ لتمويل المستفيدات مقدمة من منظمة كير، وتكاليف تشغيلية للمشروع يتم تغطيتها بالمناصفة بين البنك ومنظمة كير.

مشروع دعم رائدات الأعمال (كير)

تقديم 10,000 منحة مالية و5,000 منحة تدريبية للشباب والشابات في اليمن من اصحاب المشاريع المتضررة بشكل كلي أو جزئي من الحرب لمساعدتهم في استعادة أنشطتهم بتكلفة قدرها 6,1 مليون يورو بتمويل من الاتحاد الأوروبي ومنظمة ملتك.

مشروع ريادة الأعمال الشبابية والشمول المالي

واجه عملاء التمويل الأصغر صعوبات كبيرة في الحصول على التمويلات اللازمة لدعم أو تأسيس مشاريعهم الصغيرة والصغرى بسبب ضعف قدرتهم على توفير الضمانات المطلوبة، ولهذا فقد جاءت شراكة البنك مع برنامج ضمان التمويلات بهدف تيسير حصول عملاء البنك وخاصة الشباب على تمويلات من بنك الأمل للتمويل الأصغر من خلال إدراجهم ضمن خدمات برنامج ضمان التمويلات الذي يموله الصندوق الاجتماعي للتنمية.

الشراكة مع برنامج ضمان القروض

حرص البنك خلال فترة الأزمة على المحافظة على علاقته مع شركائه من المنظمات المحلية والدولية التي بادرت إلى الاستجابة لرؤية البنك في آلية مواجهة الأزمة والتعافي منها، وذلك من خلال استمرار مشاريع الدعم الفني المقدمة للبنك خاصة في مجال تطوير المنتجات المالية التي ارتفع حجم الطلب عليها نتيجة التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي طرأت على البلاد جراء الحرب.

مشاريع الدعم الفني لتطوير منتجات مناسبة للأزمة

حقق بذلك البنك عائداً معنوياً هاماً أمام جميع الأطراف ذوي العلاقة ساعده بشكل كبير على التخفيف من آثار الأزمة وآثارها، إضافةً إلى تعزيز دور البنك اجتماعياً في أداء رسالته وتقديم خدماته لجميع فئات المجتمع في ظل الأزمات المتتالية :

نتائج صندوق الأمل للتعافي من العام 2015م حتى نهاية العام 2019م

اسم المشروع	عدد المستفيدين	إجمالي مبلغ التعويض (ريال)
برنامج ضمان التمويلات	261	517,321,114
منظمة كير	1,238	231,341,057
مشروع ريادة الأعمال الشبابية	4,183	1,339,720,800
مشروع تعويض العملاء	1,471	151,231,007

نقطة تحول إنساني

نتيجة للحرب التي بدأت 2015م توقف مشروع التخرج من الفقر الموجه لمستفيدي صندوق الرعاية الاجتماعية؛ كما أن الوضع الإنساني الذي تعيشه اليمن يزداد سوءاً يوماً بعد يوم بسبب الأزمات التي تطرأ بين لحظة وأخرى، كل ذلك حتم على المنظمات والهيئات الدولية التواجد والتدخل للحد من المعاناة الإنسانية التي يعيشها المجتمع اليمني بجميع شرائحه وفئاته، فتحول تركيز المنظمات الدولية من تمويل المشروعات التنموية إلى تمويل المشاريع الإغاثية وبالتالي التحول نحو التحويلات النقدية لسد احتياجات الفئات الفقيرة.

وتبعاً لذلك تمثلت إستجابة البنك من خلال اتخاذ القرار الذي شكل نقطة تحول حقيقية لبنوك التمويل الأصغر بتطوير خدمة التحويلات الاجتماعية التي بدأها البنك بشكل بسيط في العام 2012م بالتعاون مع الصندوق الاجتماعي للتنمية، ومن ثم العمل بالنظام الآلي للتحويلات الاجتماعية في بداية العام 2013م، وتطور بشكل أوسع مع تفاقم الأزمات في البلد ودخول منظمات وهيئات إغاثية دولية للعمل مع البنك في هذا المجال.

التحويلات الاجتماعية

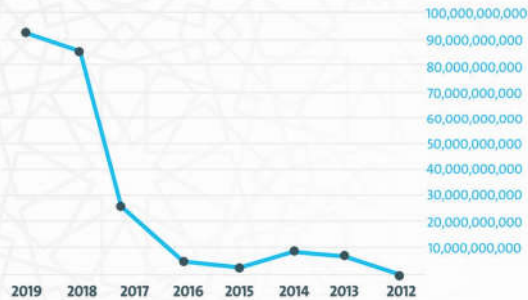


خدمة التحويلات الاجتماعية تعتبر من أهم الخدمات المالية التي يقدمها بنك الأمل، وتقوم على اساس استقبال المساعدات والتدخلات النقدية من المنظمات والهيئات الدولية وصرها (ميدانياً ومكتيباً) للمستهدفين من شريحة الفقراء نظراً لما يتمتع به البنك من سمعة أهله لأن يكون محل ثقة المانحين والمنظمات الدولية في توزيع وصرف التحويلات النقدية الإنسانية المختلفة وكونه الأقدر على ملامسة شريحة الفقراء وأكثر المؤسسات المالية معرفةً بمناطق تواجدها. وقد تم تطوير هذه الخدمة وتفعيلها بشكل أوسع خدمةً للمجتمع في صرف المساعدات الاغاثية في العام 2015م. حيث بلغ عدد الحوالات المصروفة للتحويلات النقدية الإنسانية والاغاثية منذ بداية التدخل الى نهاية العام 2019م عدد 8,832,000 حوالة بمبلغ 227 مليار ريال يمني لأكثر من 20 جهة محلية وخارجية شملت جميع محافظات الجمهورية وخاصة تلك المناطق الأكثر تضرراً من الصراع المسلح الدائر حالياً.



ويتم صرف هذه التحويلات والمساعدات الإنسانية عبر فروع البنك ومن خلال فرق صرف ميداني ونقاط لشبكات الوكلاء. كما تم تطوير صرف التحويلات الاجتماعية عبر خدمة النقود الالكترونية " بيس ". حيث يعتبر بنك الأمل أول بنك يقدم خدمة صرف التحويلات النقدية والمساعدات الانسانية عبر خدمة النقود الإلكترونية. وهذا ما أعطى المانحين والمنظمات والهيئات المحلية والخارجية الثقة التامة في بنك الأمل للتمويل الأصغر.

قيمة التحويلات الاجتماعية الموزعة ما بين 2012 وحتى نهاية 2019م



التحويلات الاجتماعية المصروفة منذ بداية الخدمة حتى 2019م

العام	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	الإجمالي
عدد التحويلات المصروفة (بالآلاف)	17	240	334	111	456	1,478	2,809	3,377	8,832
قيمة التحويلات المصروفة (مليار ريال)	0.4	6.80	8.55	2.70	5.20	25.28	85.55	92.09	227

الخدمات المصرفية الأخرى:



1. **الحوالات الداخلية:** يقدم البنك خدمة التحويل الداخلي السريع عبر شبكة الفروع والوكلاء وبمميزات وأسعار منافسة بالشراكة مع وكلاء البنك من شبكات التحويلات المالية المنتشرة في عموم محافظات ومديريات الجمهورية , وكذلك نقاط الخدمة من المحلات التجارية والخدمية التي تصرف عبرها الحوالات الداخلية المصدرة عبر فروع ووكلاء البنك أو عبر تطبيق PYES .

2. **الحوالات الخارجية :** يقدم البنك خدمة الحوالات الخارجية الفردية بالشراكة مع كبرى شركات التحويل المالي على مستوى العالم والمنتشرة في أكثر من 200 دولة.



3. **خدمة السويفت:** يقدم البنك خدمة التحويلات التجارية للشركات عبر خدمة السويفت من خلال شبكة البنوك الخارجية المراسلة.

4. **النقود الالكترونية PYes:** هي عملة الكترونية يصدرها بنك الأمل بموجب ترخيص من البنك المركزي اليمني مرتبطة برقم الهاتف المحمول للتعامل، ويتيح له إجراء العديد من العمليات المالية باستخدام تطبيق PYes للهواتف الذكية. أو عبر الرسائل القصيرة SMS للهواتف العادية. ففي ظل توجه البنك الى تحقيق الشمول المالي في الحضر والريف وإيصال الخدمات المالية الى عمق المناطق الريفية عبر فروع البنك ووكلاء البنك الماليين وغير الماليين قام البنك بفتح 44 ألف حساب الكتروني و توقيع اتفاقيات شراكة مع أكثر من 6 ألف نقطة خدمة منتشرة في جميع محافظات ومديريات وعزل الجمهورية منهم 2,000 وكيل غير مالي (أصحاب المحلات التجارية و الخدمية)



واهم مشاريع التحويلات النقدية التي يتم تنفيذها عبر خدمة النقود الالكترونية هي:

1. مشروع صرف الحوافز النقدية للمعلمين الممول من منظمة اليونيسيف.
2. مشروع تقديم الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول، الممول من الصندوق الإجتماعي للتنمية.



الخدمات المصرفية المقدمة عبر تطبيق PYES

تحويل الأموال	سداد الفواتير	خدمات التمويل	خدمات الادخار	خدمات الحسابات
<ul style="list-style-type: none"> • تحويل الأموال • تحويل إلى حساب الكتروني • السحب والايداع النقدي . • سداد المشتريات . 	<ul style="list-style-type: none"> • فاتورة الهاتف الثابت • فاتورة الهاتف المحمول. • فاتورة الانترنت. • فاتورة المياه. • فاتورة الكهرباء. 	<ul style="list-style-type: none"> • التمويل الالكتروني • سداد أقساط التمويل • كشف الأقساط المستحقة. 	<ul style="list-style-type: none"> • التحويل من وإلى الحساب الجاري • المصارفة من الحساب الجاري بالعملات الأجنبية . • إصدار الحوالات من الحساب الجاري . 	<ul style="list-style-type: none"> • الاستعلام عن الرصيد • طلب كشف الحساب • تعديل كلمة السر • تعديل البريد الالكتروني • تعديل رقم الهاتف

المستقبل .. نمنحه شهادة ميلاد



5. **الخدمات غير المالية:** لم يقتصر دور بنك الأمل للتمويل الأصغر على تقديم الخدمات المصرفية المالية فقط؛ ولكنه يسعى دائماً للتميز في خدمة عملاءه وخاصةً رواد الأعمال الجدد الراغبين بالدخول لسوق العمل وينقصهم التدريب والتأهيل في كيفية دراسة السوق، وإعداد دراسات الجدوى الاقتصادية لمشاريعهم، وكيفية التسويق، وإدارة العمليات المالية للمشروع. فقام البنك بإكساب عملاءه هذه المهارات الإدارية والفنية والمالية عبر مؤسسة الأمل لريادة الأعمال " ريادة "

استطاعت ريادة خلال الأعوام الماضية تحقيق أداء مالي وتشغيلي مميز جداً، من خلال التركيز على قطاع المشاريع كواحد من أهم مصادر الدخل في الوقت الراهن، والعمل بالحد الأدنى من التكاليف، والاستمرار في تطوير وبناء قدرات ريادة من حيث البرامج والمدرسين، والانتشار والتوسع عبر شركاء محليين في المناطق التي لا تتواجد فيها مؤسسة ريادة.



المؤشرات التراكمية للمؤسسة خلال الفترة 2013م - 2019م

النسبة	اجمالي	اناث	ذكور	عدد البرامج	البيان
2.20%	383	223	160	23	البرامج التخصصية
2.04%	356	99	257	24	البرامج المهنية
52.77%	9206	4562	4644	357	برامج التعليم المالي
34.85%	6080	3716	2364	273	برامج ريادة الأعمال
8.13%	1419	662	757	81	برامج إدارية
100%	17,444	9,262	8,182	758	الإجمالي
		47%	53%		

داعمي الخدمات غير المالية



اجتذاب العميل

الاحتفاظ بالعميل ومنع انسحابه للمنافس

الاستجابة السريعة لطلبات وشكاوى العملاء وحلها

استعادة العميل القديم الجيد،

6. إدارة علاقات العملاء CRM : نظرا لاهتمام البنك بعملائه والحفاظ عليهم فقد تم إنشاء وحدة خاصة بال CRM حيث حصل البنك خلال العام 2017 على تمويل من منظمة سند لتنفيذ مشروع تطوير نظام إدارة علاقات العملاء والذي قامت على تنفيذه اكااديمية فرانكفورت أسكول بهدف إيجاد نظام ذكي يعمل على قياس رضا العميل و فاعلية البنك في التواصل معه واستقبال الشكاوى والمقترحات والرد عليها بصورة سريعة. ويتعامل هذا النظام مع كل عميل على حده استنادا إلى تصنيفه لدى البنك والتي تقوم على أسس قياس تتمثل في حجم تعاملاته ومدتها ومستوى ربحية البنك من هذه التعاملات. حيث يعمل النظام على مساعدة البنك في التالي:

مرت عملية تأسيس نظام إدارة علاقات العملاء بأربعة مراحل رئيسية هي كالتالي:

مرحلة التطبيق

- ❑ البدء بتفعيل نظام CRM
- ❑ إدخال بيانات العملاء في نظام CRM
- ❑ تأسيس مركز اتصال وتفعيله.
- ❑ تحديد ضابط اتصال في كل إدارة وفرع مع نظام CRM لتسريع عملية الاستجابة.
- ❑ تجهيز الردود الآلية لموظفي CRM.

مرحلة التقييم

- ❑ تقييم المرحلة التجريبية في فرعي بغداد والتحرير.
- ❑ إكمال قاعدة العملاء في فرعي بغداد والتحرير.
- ❑ زيادة نطاق مركز الاتصال (الموظفين، المكالمات الواردة والصادرة).

المرحلة التجريبية

- ❑ تنفيذ المرحلة التجريبية للنظام في فرعي بغداد والتحرير لعدد 2000 عميل.

مرحلة التأسيس

- ❑ إعداد نماذج عمل إدارة علاقات العملاء.
- ❑ تطوير دليل السياسات والإجراءات لإدارة علاقات العملاء CRM
- ❑ دمج النظام البنكي الرئيسي مع نظام CRM
- ❑ تطوير السياسات والإجراءات الخاصة بمركز الاتصال Call Center
- ❑ اختيار وتدريب مختصي مركز الاتصال من الإدارة العامة والفروع.

القيمة المضافة من منتجات وخدمات البنك:

بنك الأمل هو بنك غير ربحي بحسب قانون إنشائه ولا يوزع أرباح على المساهمين لذلك فإن خدماته بمختلف أنواعها ليست مجرد خدمات يتقاضى عليها عمولة مالية فقط، لكنها أصبحت تشكل مع مرور الوقت وانعدام مصادر التمويل للمشاريع الصغيرة والأصغر قيمة مضافة تمثلت في جانبين:

1. **قيمة مضافة على مستوى البنك :** وتمثلت في استمرارية نشاط البنك و تنوع خدماته لتتناسب مع كافة شرائح وفئات المجتمع وإيصالها إلى عموم مديريات ومحافظات الجمهورية. ليتمكن البنك من التدخل المتكامل في المناطق الريفية والحضرية عبر خدمات مالية وغير مالية.
2. **قيمة مضافة على مستوى العملاء :** وتمثلت في استفادة الشرائح الفقيرة والأشد فقرا في المجتمع وخلق فرص عمل جديدة لهم سواء في حصولهم على الدفعات النقدية أو المنح لدعم مشاريعهم أو التمويلات الملائمة لحجم نشاطهم.

مراحل تطور الخدمات المصرفية (2009م - 2019م) :

إن مسيرة بنك الأمل في تطوير واستحداث منتجات تلبي جميع احتياجات الفئات المختلفة من الأسر الفقيرة تعد مسيرة حافلة بالإنجازات فلا يكاد يمر عامٌ إلا ويتم إطلاق منتجٍ جديدٍ أو يتم تحديث وتطوير منتجات موجودة بما يتناسب مع احتياجات عملاء البنك.

2009

- أول بنك تمويل أصغر في المنطقة العربية يقدم منتجات الادخار الطوعي للفقراء وفق أسس التعامل المصرفي المتعارف عليه.
- تطوير عدة منتجات ادخارية تستهدف شرائح المجتمع المختلفة منهم الأطفال والشباب.
- تبني مفهوم (الفقير يمول الفقير) من خلال تمويل 20,5% من محفظة القروض عبر محفظة الادخار.

2010

- إطلاق منتج صناديق الاستثمار كأول منتج من نوعه في صناعة التمويل الأصغر والذي يستهدف رجال الأعمال ذوي المسؤولية الاجتماعية
- انضمام البنك لمؤسسة ضمان الودائع والتي تضمن ودائع عملاء البنوك حتى 2مليون ريال , ليصبح 99% من عملاء البنك ودائعهم مضمونة .

2011

- إطلاق منتج الحساب الجاري كأول منتج ادخاري يقدم لعملاء التمويل الأصغر في المنطقة العربية يمكنهم من خلاله استخدام أوامر الدفع الماليه لسداد إلتزامتهم المالية.

2012

- إطلاق منتج الصرافة لتقديم خدمة استبدال العملات المحلية والأجنبية
- إطلاق منتج الحوالات الداخلية عبر شبكة فروع البنك التي وصلت إلى 18 فرع في 8 محافظات يمنية
- إطلاق منتج الحوالات الخارجية عبر شركة موني جرام Money Gram المنتشرة في أكثر من 194 دولة حول العالم .
- إطلاق منتج التحويلات الاجتماعية كأول خدمة تحويل من نوعها تساعد في إيصال التحويلات المالية إلى مناطق تواجد المستفيدين في الريف والحضر عبر فرق الصرف المتنقلة وتوزيع 17,385 حوالة بقيمة 477 مليون ريال للمستفيدين من مشاريع الأشغال كثيفة العمالة التابعة للصندوق الاجتماعي للتنمية .
- حصول البنك على منحة من مبادرة الشراكة مع الشرق الأوسط MEPI لتأسيس مؤسسة الأمل للتدريب وريادة الأعمال.

2013

- افتتاح مؤسسة الأمل للتدريب وريادة الأعمال (ريادة) بالشراكة مع أجنفد ومجموعة بقشان العربية بهدف تكامل الخدمات المالية وغير المالية التي يقدمها البنك للشباب ورواد الأعمال .
- تدشين خدمة الفرع المتنقل والذي يستخدم لتقديم خدمات البنك في المناطق الريفية .

2014

- إصدار وثيقة (التمويل الأصغر في اليمن – رؤية مستقبلية) التي أعدها أ / محمد اللاعي المدير العام التنفيذي للبنك كخارطة طريق نحو تطوير قطاع التمويل الأصغر كأحد الأدوات الفعالة في مكافحة الفقر والبطالة في اليمن .
- التوسع في تقديم خدمة التحويلات الخارجية عبر شركة موني جرام MoneyGram من خلال فروع البنك والوكلاء من شركات الصرافة.
- تنفيذ مشروع الشمول المالي لمجتمعات المهمشين في محافظة تعز بالشراكة مع منظمة اليونيسف وصندوق الرعاية الاجتماعية والذي استهدف 35 ألف أسرة من المجتمعات المهمشة في محافظة تعز بأنشطة توعوية وفتح حسابات ادخارية .
- تنفيذ 77 برنامج تدريبي لقرابة 2000 متدرب في مؤسسة الأمل للتدريب وريادة الأعمال ريادة .
- تأسيس نادي الأمل لريادة الأعمال بالشراكة مع مؤسسة الأملخ للأعمال الخيرية .

2015

- تطوير الهوية التسويقية لخدمة التحويلات الاجتماعية ووضع استراتيجية تطويرها من الناحية التقنية والفنية والتسويقية.
- تطوير نظام الصرف الميداني عبر أجهزة التلفون / التابلت التي تعمل بنظام أندرويد كإحدى خطوات التطور التقني لخدمة التحويلات الاجتماعية.
- تنفيذ أول مشروع مساعدات نقدية تموله اليونيسف في كلا من صنعاء وتعز استهدف مجتمعات المهمشين باعتبارهم الأسر الأكثر تضررا من الأزمة.

2016

- توسيع آليات تنفيذ مشاريع التحويلات الاجتماعية عبر الوكلاء وفرق الصرف الميدانية والتجار .
- البدء في إدخال آلية التحقق من مستفيدي مشاريع التحويلات الاجتماعية عبر بصمة الاصبع في مشروع المساعدات النقدية الطارئة بالشراكة مع منظمة اليونيسف .
- تدشين خدمة طباعة البطائق لمستفيدي التحويلات الاجتماعية لمشاريع الصندوق الاجتماعي للتنمية ومنظمة اليونيسف.
- تنفيذ مشروع التمكين الاقتصادي للمرأة بالشراكة مع منظمة كير ومؤسسة الأمل للتدريب وريادة الأعمال .
- تنفيذ مشروع تحسين فرص قابلية التوظيف للشباب عبر مؤسسة ريادة بتمويل من منظمة GIZ وتوفير 55 فرصة عمل للشباب المشاركين في البرنامج.

2017

- النمو الكبير لمحفظة الادخار بنسبة 289% بقيمة وصلت إلى 5,9 مليار ريال.
- الانطلاقة الكبرى للبنك في مشاريع التحويلات الاجتماعية بوصوله إلى 1,5 مليون حوالة مصروفة بقيمة 26 مليار ريال.
- تنفيذ المشروع الطارئ للتحويلات النقدية الممول من البنك الدولي ومنظمة اليونيسف، والذي يعتبر أكبر مشروع تحويلات نقدية على مستوى اليمن، وواحد من أكبر مشاريع التحويلات النقدية على مستوى العالم، والذي شكل علامة فارقة في مسيرة البنك .
- الربط الشبكي لجميع مراكز الصرف عن طريق تقنية التخزين السحابي Cloud، لتعمل جميعها كشبكة واحدة وتنفيذ عملية الصرف بطريقة لحظية لدى جميع مراكز الصرف.
- تدشين خدمة النقود الالكترونية PYES ضمن التوجهات المحلية والدولية لتقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.
- فتح حسابات للبنك طرف بنوك خارجية مراسلة.
- بدء مرحلة التحالف مع البنوك وشركات الصرافة لتنفيذ مشاريع التحويلات الاجتماعية وإدارة السيولة.
- تدشين صندوق الأمل للتعافي من الأزمة لتغطية المخاطر التي يتعرض لها البنك وتقليل أثر الصراع على العملاء.

2018

- تجاوز قيمة العمليات المنفذة عبر خدمة النقود الالكترونية 1,8 مليار ريال .
- توقيع اتفاقيات تنفيذ مشاريع التحويلات الاجتماعية لثلاث منظمات أممية WFP – UNDP – FAO
- إعادة هيكلة إدارة العمليات وتأسيس إدارة مستقلة للخدمات المصرفية وإدارة للتمويل
- توسع الخدمات غير المالية المنفذة عبر مؤسسة الأمل للتدريب وريادة الأعمال.
- تدشين خدمة السوفيت لتنفيذ التحويلات التجارية الخارجية عبر حسابات البنك طرف البنوك المراسلة.

2019

- الوصول إلى 135,880 مدخر
- وصول محفظة الادخار إلى 13,6 مليار ريال.
- توزيع 3,4 مليون حوالة ضمن مشاريع التحويلات الاجتماعية بقيمة 92 مليار ريال بنسبة نمو وصلت إلى 7,6 % عن العام 2018م.
- تنفيذ مشروع توزيع حوافز المعلمين بتمويل من اليونيسف عبر خدمة PYES لأكثر من 35 ألف معلم.
- تدشين خدمة إصدار الشيكات للجهات الاعتبارية لتمكين الشركاء من الأداة اللازمة لتحريك حساباتهم طرف البنك.
- تدشين خدمة التمويل الإلكتروني ضمن خدمة النقود الالكترونية "بيس" وكأول محفظة ائتمانية رقمية.
- تدشين خدمة الأمل ويب التي تتيح للمنظمات الدولية والمحلية والجهات الشريكة إدارة حساباتها المصرفية عبر الانترنت.
- ربط الحوالات الداخلية لبعض شبكات الوكلاء عبر منصة خدمة "بيس".

العميل /
علي عبد الله

مشاريع بنك الأمل التمويلية توفير الوقت والجهد والمال

في وادي سهام التابع لمحافظة الحديدة وبالتحديد في منطقة القطيع وقف المزارع علي عبد الله سليمان يضرب كفا بأخرى أسفا على مزرعته التي تكاد أن تتوقف بسبب الأوضاع التي آلت إليها البلد والتي من أهمها ارتفاع أسعار المشتقات النفطية والتي تعتبر بالنسبة له أهم أداة لاستمرار نشاطه.

يؤرقه كثيرا ارتفاع أسعار المشتقات وانعدامها أحيانا.. يخاف أن يتوقف نشاطه.. اقترب الموسم.. ذلك الحال يصيبه بالحيرة. وفي خضم تلك الأفكار يمر به فريق بنك الأمل (فرع باجل) ليحيل مزارع اليأس في قلبه إلى مزارع أمل خضراء.. أبلغه الفريق أن البنك سيكفيه عناء وقلق

المشتقات النفطية.. تقدم بطلب تمويل.. تم شراء منظومة شمسية لمزرعته.. بدأت السكينة تدب في روحه، وفر كثيرا من الوقت المهدور في البحث عن المشتقات النفطية ليتفرغ تفرغا تاما للعمل في مزرعته .. تمت زيارته من قبل فريق البنك، وحين تم سؤاله عن أثر التمويل على إنتاج مزرعته أجاب:

(الحمد لله.. هذا الموسم كان إنتاج مزرعتي من أفضل المواسم.. واستطعت الآن أن أوفر أكثر من 70% من دخل المزرعة كانت تذهب في المشتقات النفطية فضلا عن المشقة والعناء...) مضيفاً : (أشكر بنك الأمل وموظفيه - الذين كان لهم الفضل بعد الله - على إنقاذ مشروعي من الانهيار).



التحويلات الاجتماعية

أهم إنجازات البنك المتعلقة بالتحويلات الإجتماعية خلال الفترة 2009م - 2019م

إنجازات 2019م

8,878

فرصة عمل للشباب
والنساء من خلال
تمويل مشاريعهم

321

مليون ريال
حجم محفظة اذخار
النساء خلال 2019م

ربط رواد الأعمال الشباب
بالخدمات المالية التي
يقدمها البنك

إنجازات 2009م - 2019م

إنشاء وحدة CRM
لإدارة العلاقات مع
العملاء

الالتزام بمعايير
الحملة الذكية لحماية
العملاء

640,679

مستفيد من فرص عمل
خلقها بنك الأمل من
خلال تمويل مشاريع
الشباب والمرأة.

70,157

فرصة عمل خلقها بنك
الآمل من خلال تمويل
مشاريع الشباب
والمرأة.

دعم فرص توظيف
النساء لتصل الى نسبة
30%
من كوادره

تقديم خدمات غير
مالية للنساء عبر
مؤسسة "ريادة"

صرف ميداني بكادر
نسائي لضمان
الخصوصية

مشاريع تمكين
اقتصادي خاصة
بالمرأة

توسيع حجم
الاسهامات الاجتماعية
لتشمل كافة شرائح
المجتمع
(شباب، نساء، ريف،
ذوي الاحتياجات
الخاصة والأكثر ضعفاً

تحسين قابلية
التوظيف للشباب

تقديم منح لاستعادة
وتأسيس مشاريع
الشباب

منتجات تمويلية
وادخارية مخصصة
للشباب والمرأة
والمناطق الريفية

رسالة البنك الإجتماعية

يركز البنك بشكل خاص على شريحتي الشباب والمرأة كون هاتين الشريحتين تمثلان النسبة الأكبر في المجتمع اليمني والأكثر حرماناً من الخدمات المالية وخاصةً في المناطق الريفية على الرغم من أهمية الشريحتين حيث تمثلان محور ارتكاز لعجلة التنمية في البلد، وفي هذا الصدد فقد كرس البنك جهوده في خدمة الفئات المستهدفة وتحقيق أعلى مؤشرات الأداء الاجتماعي مستغلاً بذلك الطرق والوسائل والشراكات المتاحة مع المنظمات الدولية المانحة لخدمة هذه الفئات وتحقيق رسالته الاجتماعية.

1



التركيز على المرأة

تشكل المرأة ما نسبته 53% من إجمالي سكان اليمن وتحظى المرأة بـجُل اهتمام البنك كعميلة وموظفة.

كموظفة: يقوم البنك بتعزيز دورها في المجتمع من خلال استيعابها ضمن كادره وإشراكها في صنع القرار. وتشكل المرأة ما نسبة 30% من إجمالي موظفي البنك البالغ عددهم 221 بنهاية العام 2019م.

كعميلة: يقوم البنك بتقديم خدمات مالية تتناسب مع متطلباتها وتلاءم مع احتياجاتها، ويسعى البنك من خلال ذلك إلى تغيير نظرة المجتمع تجاه المرأة عبر تمكينها اقتصادياً وتمويل مشاريعها المنزلية التي تدر دخلاً لها ولأسرتها، لتصبح المرأة منتجة وفاعلة في مجتمعها. كما يقدم البنك خدمة الادخار للمرأة من أجل غرس ثقافة الادخار لديها وتشجيعها على توفير مبالغ ولو بسيطة شهرياً من أجل حماية مستقبلها الاقتصادي وحمايتها من التعرض لأي مخاطر أو صدمات اقتصاديه مستقبلية، بالإضافة إلى تقديم البنك لدورات تدريبية لتأهيلها وإكسابها المهارات اللازمة لإدارة مشاريعها.

نشاط التمويل والادخار الموجة للمرأة للفترة من 2009م الى نهاية 2019م

الاجمالي	2019	2018	2017	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	البيان / العام
70,232	1,230	671	78	4,324	14,511	14,932	14,627	7,752	9,100	3,007	عدد التمويلات المصروفة
3,586	234	95	18	297	845	734	630	300	360	73	إجمالي التمويلات المصروفة (مليون ريال)
	190,244	141,985	225,456	68,686	58,252	49,176	43,071	38,674	39,560	24,308	متوسط التمويل المصروف (ريال)
426,721	7,995	4,362	507	28,106	94,322	97,058	95,076	38,760	45,500	15,035	عدد المستفيدات
38,859	2,244	915	169	3,311	9,437	8,193	7,067	2,999	3,601	923	عدد فرص العمل الموفرة
	51,693	49,613	48,866	47,830	35,789	25,699	13,002	8,702	3,787	582	عدد حسابات الادخار النشطة
	321	179	129	544	547	521	463	485	479	7	حجم محفظة الادخار النشطة (مليون ريال)

2



التركيز على الشباب

يولي بنك الأمل للتمويل الأصغر اهتماماً كبيراً بفئة الشباب باعتبارها الشريحة الأكبر في المجتمع والأكثر حرماناً من الخدمات المالية التي تقدمها البنوك، ويقدم لهم خدمات مالية باستخدام منهجيات متنوعة ومبسطة تتلاءم مع إمكانياتهم، ويقوم بتمويل مشاريعهم الصغيرة، بالإضافة إلى تقديم التدريب اللازم لإكسابهم المهارات الضرورية لإنجاحها، كل ذلك بهدف الإسهام في الحد من معدلات البطالة وتوفير فرص العمل في أوساط الشباب، ويبدو ذلك واضحاً بشراكة البنك الاستراتيجية مع عدد من المنظمات ومنها منظمة ملتك في استهداف هذه الفئة. وقد حققت هذه الشراكة نجاحات حظيت بإعجاب العديد من المنظمات الدولية العاملة في مجال التنمية، ووردت هذه التجربة ضمن إحدى 12 تجربة عالمية في منشور الحوار الأوروبي للعام 2012م وللعام 2015م الذي ينشر عن الشبكة الأوروبية للتمويل الأصغر .

ويمول البنك مشاريع الشباب بنوعيتها القائمة والمبتدئة، كما يشجعهم على ثقافة الادخار من خلال مجموعة من المنتجات الادخارية التي تقدم لهم مجاناً وبدون رسوم، وهو ما نتج عنه اختيار البنك ضمن فريق لإعداد منهجيات لاستهداف الشباب ضمن برنامج أملاطون في هولندا. ويستهدف البنك فئة الشباب من خلال التالي:

52

• تطوير المشاريع القائمة :

تمثل المشاريع القائمة الجزء الأكبر من إجمالي التمويلات المصروفة لفئة الشباب ويتم ذلك من خلال تقديم قروض ومنح للذين يرغبون في تطوير مشاريعهم وزيادة رؤوس أموال مشاريعهم، وقد نجح البنك في تمويل العديد من مثل هذه المشاريع وأصبح أصحابها يمثلون أبرز قصص النجاح في أوساط عملاء البنك.

• استهداف المشاريع المبتدئة :

يولي البنك جزءاً كبيراً من اهتماماته بفئة الشباب العاطلين عن العمل الذين يملكون مهارات إدارة المشاريع ولا تتوفر لديهم القدرة المالية ويرغبون في تأسيس مشاريع صغيرة تدر دخلاً عليهم، بهدف استغلال هذه الطاقات الكامنة بما يعود بالنفع عليها وعلى المجتمع. ويقوم البنك باستهداف هذه الشريحة عن طريق تقديم خدمات مالية (قروض، منح) وخدمات غير مالية لتأسيس مشاريعهم بإلحاقهم بدورات تدريبية لإكسابهم المهارات اللازمة لإدارة المشاريع بنجاح. ويمثل معظم هؤلاء الشباب خريجي المعاهد المهنية والذين يدخلون لأول مرة إلى سوق العمل.

نشاط التمويلات والادخار للشباب للفترة من 2009م إلى نهاية 2019م

الاجمالي	2019	2018	2017	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	البيان / العام
35,730	2,563	604	149	2,235	5,806	7,089	5,091	3,733	5,751	2,709	عدد التمويلات المصروفة
2,931	691	245	58	184	469	476	236	170	266	136	إجمالي التمويلات المصروفة (مليون ريال)
	269,606	405,842	386,809	82,514	80,854	67,139	46,439	45,579	46,339	50,326	متوسط التمويل المصروف (ريال)
213,958	16,660	3,926	969	14,528	37,739	46,079	33,092	18,665	28,755	13,545	عدد المستفيدين
31,298	6,634	2,353	553	2,056	5,240	5,255	2,651	1,917	3,003	1,636	عدد فرص العمل الموفرة
	52,840	32,980	32,085	29,102	18,649	12,236	9,244	6,411	4,057	1,494	عدد حسابات الادخار النشطة
	617	1,345	15	143.7	93	73	39	15	14	9	حجم محفظة الادخار النشطة (مليون ريال)

3



التخرج من الفقر

تعد ظاهرة الفقر واحدة من أكثر الظواهر شيوعاً والتي تهدد سكان العالم بشكل عام واليمن بشكل خاص وتزداد توسعاً يوماً بعد يوم، حيث أن أعداداً متزايدة من اليمنيين تضاف إلى قائمة خط الفقر يوماً بعد آخر نتيجة للحروب والأزمات وغياب الخدمات الأساسية وتدهور الاقتصاد وارتفاع عدد السكان وانعدام فرص العمل رغم الجهود المحلية والدولية المبذولة للتخفيف من هذه الظاهرة في أوساط اليمنيين.

إسهاما من البنك في التخفيف من هذه الظاهرة ، وانطلاقا من رسالة البنك الاجتماعية وسعيه لمساعدة الفقراء للتخرج من الفقر؛ فقد عمل البنك على تقديم برامج عديدة بالشراكة مع الجهات المانحة والقطاع العام اليمني متمثلة بتأسيس مشاريع صغيرة يستند عليها الفقراء لتدر دخلاً عليهم ليتمكنوا من تحسين ظروفهم المعيشية وأوضاعهم الاقتصادية من خلال التالي:

- **منح التدريب للعملاء:** يبدأ البنك بمساعدة الفقراء للتخرج من الفقر من خلال إلحاقهم في دورات تدريبية تمكنهم من اكتساب المهارات الأساسية لإدارة مشاريعهم بنجاح.
- **تمويلات مشاريع مبتدئة :** بعد إجراء الدورات التدريبية اللازمة يقوم البنك بمنح العملاء تمويلات لتأسيس مشاريع مبتدئة تولد لهم دخلاً والبدء بالاعتماد على ذاتهم.
- **تطوير المشروع:** بعد تمكن العميل من سداد كافة أقساط التمويل الأولي يقوم البنك بمنح العميل تمويل أكبر ليتمكن من توسيع نشاطه وزيادة رأس ماله ليتمكن من التخرج من الفقر المدقع.

2016 – 2014م	2013-2009م
17,243	27,827
1,359	1,656
78,801	59,529
112,079	180,875
15,163	18,419

البنك	
عدد التمويلات المصروفة	ريال يمني
إجمالي التمويلات المصروفة (مليون ريال)	ريال يمني
متوسط التمويل المصروف	ريال يمني
عدد المستفيدين	
عدد فرص العمل الموفرة	

مؤشرات التمويلات المصروفة لمشروع التخرج من الفقر لمستفيدي صندوق الرعاية للفترة 2016-2009م

كما يقوم البنك بمنح تمويلات لأصحاب المشاريع القائمة التي تساعدهم على التقدم من مستوى معيشي معين إلى مستوى أفضل.



4

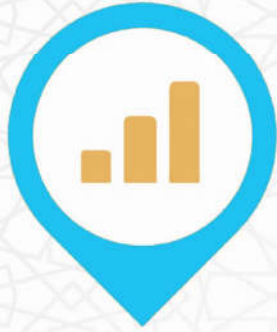


المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء

يتسم بنك الأمل للتمويل الأصغر بالشفافية المطلقة في تسعير كافة المنتجات المالية وفي تحديد شروطها ويحرص بأن لا يقتصر العملاء ما يفوق قدرتهم على السداد و ألا يستخدموا منتجات مالية لا تلبى احتياجاتهم. ويتبنى بنك الأمل للتمويل الأصغر ممارسات ومعايير أخلاقية يوظفها في معاملة العملاء، حيث يتيح لعملائه وسيلة للتعبير عن شكاويهم، وحصولهم على المعلومات ناهيك عن المتابعة المستمرة لتطوير أنشطتهم.



تعيش الغالبية العظمى من فقراء اليمن في مناطق ريفية، يفتقر معظمهم إلى الخدمات المالية التي يحتاجونها، وتواجه المؤسسات المالية التي تسعى للعمل في المناطق الريفية عوائق كثيرة كضعف البنية الأساسية وتدني مستويات التعليم، كما أن المنتجات الرئيسية للعديد من مؤسسات التمويل الأصغر ليست مناسبة للأنشطة الزراعية الموسمية التي يعتمد عليها سكان الريف. ومع ذلك يقدم بنك الأمل خدمات مالية وغير مالية في المناطق الريفية .



16,632 عدد التمويلات الريفية المصروفة
بقيمة 3,392,463,147 ريال يمني
منذ بداية النشاط

خدمات مصرفية

- حوالات داخلية
- حوالات خارجية
- الصرافة
- نقود إلكترونية
- التحويلات الاجتماعية

الادخار

- حساب جاري
- ادخاري
- ودائع
- صناديق الاستثمار

خدمات تمويل

- الأمل مجموعة
- الأمل فردي
- الأمل استثماري
- الأمل شراكات
- الأمل رعاية
- منتجات التمويل الريفي (زراعي /حيواني/سمكي / متقبلي الأراضي ,, الخ)

الخدمات المالية الموجهة للمناطق الريفية

برامج التأهيل والتدريب لسكان المناطق الريفية

البرامج الإدارية

- التعليم المالي
- إدارة المشاريع الصغيرة
- برامج المحاسبة والتسويق
- المهارات الحياتية

البرامج الحرفية

- تربية المواشي وتسمينها
- وتسويق منتجاتها
- تربية النحل وإنتاج العسل
- أساليب وطرق الري الحديثة
- الصناعات الحرفية المرتبطة بالمناطق الريفية

برامج التأهيل والتدريب للجمعيات والوكلاء في المناطق الريفية

- التخطيط وإدارة المشاريع
- أساسيات العمل التنموي
- أساسيات الإدارة
- البرامج المحاسبية والإدارية
- برامج جذب وإدارة التمويلات
- التعليم المالي
- تدريب متخصص في آليات الإقراض وتمويل المشروعات الصغيرة .

الخدمات غير المالية الموجهة للمناطق الريفية



المستفيد /
علي ناصر طرموم

الفريق الايصالي خدمة اجتماعية من بنك الأمل

في إحدى ضواحي صنعاء يسكن الحاج علي ناصر طرموم.. يعول أسرته المكونة من 3 بنات و2 أولاد بالإضافة إلى زوجته، الحاج علي يحاول أن يخفي دموعه التي تفضحه.. يحاول أن لا يريهم إنكساره بسبب الشلل الذي أصابه نتيجة لتدهور حالته الصحية التي سببها أمراض مزمنة كان يعاني منها كالضغط والقلب.. كل همه الآن هو كيف يستلم مستحقاته التي ينفذها بنك الأمل بدعم من اليونيسف ضمن مشروع المساعدات الطارئة.. يتذكر آخر مرة استلم فيها قبل أشهر من أحد وكلاء البنك وهو في صحة جيدة.. فتخنقه الغصة.. ثم يجهش بالبكاء.. اقترحت عليه الأسرة التواصل بالبنك من خلال الرقم المجاني.. تم إبلاغ البنك بعدم مقدرته للذهاب لاستلام مستحقاته لتدهور حالته الصحية.. فأبلغه البنك أنه سيتم النزول إلى منزله لصرف مستحقاته من خلال فريق الصرف الإيصالي.. وتم نزول الفريق والصرف له مؤكداً على دور البنك الاجتماعي نحو المجتمع.



التحويلات المالية

أهم إنجازات البنك المتعلقة بالتحويلات المالية خلال الفترة 2009م - 2019م

إنجازات 2019م

10%

معدل العائد على
الأصول

23%

معدل العائد على
حقوق الملكية

توزيع اعلى نسبة ارباح
للودائع 11.5%
عملة محلية
4%
عملة اجنبية

إنجازات 2009م - 2019م

رفع كفاءة الريال
المنفق في النشاط
ليولد 3.4 ريال
كدخل لكل ريال منفق

13.6

مليار ريال
اجمالي قيمة ودائع
العملاء.

14.5

مليار ريال
إجمالي قيمة حقوق
الملكية.

33.8

مليار ريال
إجمالي حجم المركز
المالي للبنك

فتح حسابات بنكية
طرف البنوك المراسلة
في 3 بنوك خارجية
مراسلة

100%

حجم التغطية لمخاطر
التعثر

143%

نسبة استدامة مالية

226%

نسبة كفاية ذاتية
تشغيلية

1%

نسبة تكلفة التمويل

0%

نسبة القروض
المعدومة

175%

نسبة كفاية رأس
المال

376,7

مليار ريال
توفير سيولة نقدية
لصرف مشاريع تحويلات
اجتماعية

التحويلات المالية

1

المركز المالي للبنك

عمل البنك منذ بداية نشاطه على تنمية قيمة مركزه المالي وتنويع و تعزيز اصوله , حيث نمت اجمالي اصول البنك بشكل مستمر خلال فترة نشاطه وبمعدلات نمو متزايدة عكست بدورها نمو وتوسع نشاط البنك منذ بداية التأسيس حيث بلغت اجمالي قيمة اصول البنك نهاية العام 2019م مبلغ 33.8مليار ريال يعني مقابل 1,4 مليار ريال يعني بداية النشاط , وقد عمل البنك على تعويض الركود الذي شهدته قطاع البنوك والتمويل نتيجة لتدهور الوضع الاقتصادي و الامني بداية العام 2015م منذ بداية العام 2017م من خلال حزمة من الإجراءات والسياسات للتعافي من الازمة وضمان استمرارية نمو البنك وتحقيق أهدافه التنموية التوسعية .

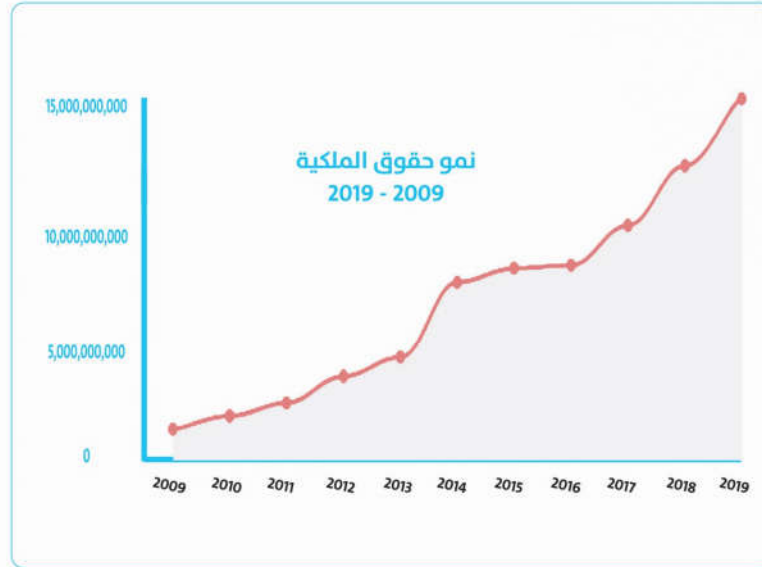


معدل النمو السنوي	الزيادة في قيمة المركز المالي عن العام 2009م (بالمليارات ريال)	المركز المالي (بالمليارات ريال)	العام
-	-	1,413	2009
138%	1,946	3,359	2010
18%	2,563	3,976	2011
69%	5,305	6,718	2012
47%	8,493	9,907	2013
40%	12,413	13,827	2014
-11%	10,894	12,307	2015
4%	11,368	12,781	2016
66%	19,770	21,183	2017
34%	26,980	28,393	2018
20%	32,361	33,374	2019



حقوق الملكية:

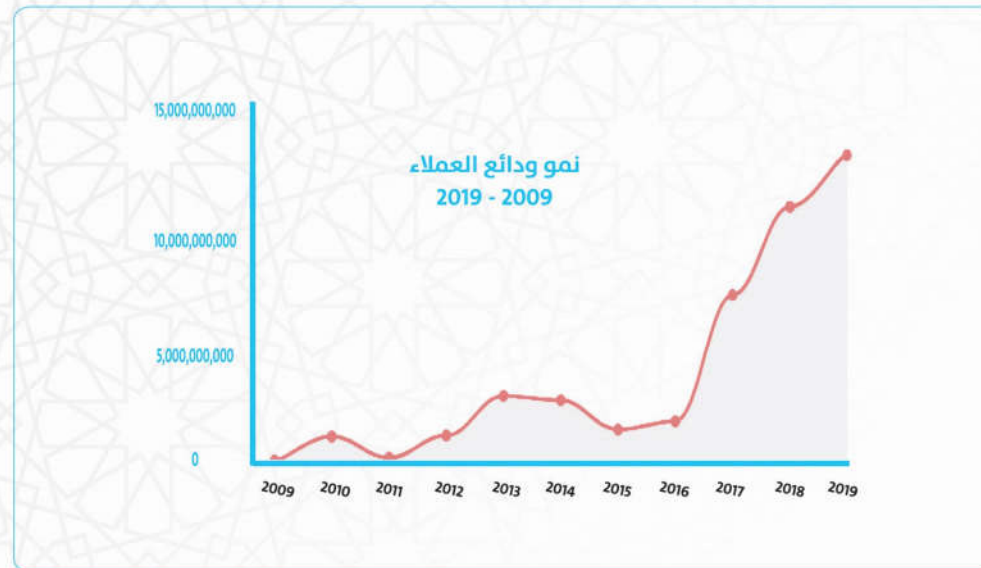
حافظ البنك على معدل رسمة مرتفعة خلال فترة نشاطه (2008-2019) ، حيث يعمل البنك بشكل سنوي على زيادة حقوق الملكية ، كونه بنك غير هادف للربح ولا يقوم بتوزيع ارباح على المساهمين ، وقد بلغت اجمالي الزيادة التراكمية في حقوق الملكية حتى نهاية العام 2019م مبلغ 13.2 مليار ريال يماني ، تعززت نسبة كفاية راس المال بذلك نهاية العام 2019م لتصل الي نسبة 175% مقابل 165% عام 2018م ، مما يعكس متانة قاعدة راس مال البنك الأساسية لمواجهة المخاطر وتحمل الصدمات المالية وضمان استمرارية نشاط البنك التوسعي دون تعثر في مختلف الازواضع الاقتصادية ، ناهيك عن حماية البنك من التقلبات الاقتصادية الحادة التي يشهدها الاقتصاد الوطني.



معدل النمو السنوي	الزيادة في حقوق الملكية (بالمليون ريال) عن العام 2009م	حقوق الملكية (بالمليون ريال)	العام
-	-	1,315	2009
41%	537	1,852	2010
29%	1,073	2,388	2011
46%	2,165	3,480	2012
22%	2,936	4,251	2013
72%	6,001	7,316	2014
8%	6,575	7,889	2015
1%	6,688	8,002	2016
20%	8,303	9,618	2017
25%	10,711	12,025	2018
23%	13,195	14,510	2019



نمت إجمالي ودائع العملاء بشكل مستمر و مصاحب للتوسع في نشاط البنك باعتبارها احد المصادر الهامة لتمويل أنشطته , بالإضافة الى توسيع قاعدة العملاء المدخرين من الفئات المستهدفة من قبل البنك (خصوصاً الفئات ذات الدخل المحدود) وتحقيق اهداف الشمول المالي وتمكين الفئات المختلفة من الحصول على خدمة الادخار وتشجيع ذوي الدخل المحدود والشباب و النساء على الادخار وفتح حسابات بنكية, سواء عبر فروع البنك او عبر الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك , وقد بلغت نسبة نمو ودائع العملاء نهاية العام 2019م نسبة 20 % مقارنة مع العام 2018م لتصل بذلك قيمة ودائع العملاء إلى 13.6 مليار ريال يماني, وقد استمر البنك في تنمية أرصدة المدخرات غير المكلفة, والتي مثلت 93 % من إجمالي الودائع نهاية 2019م.

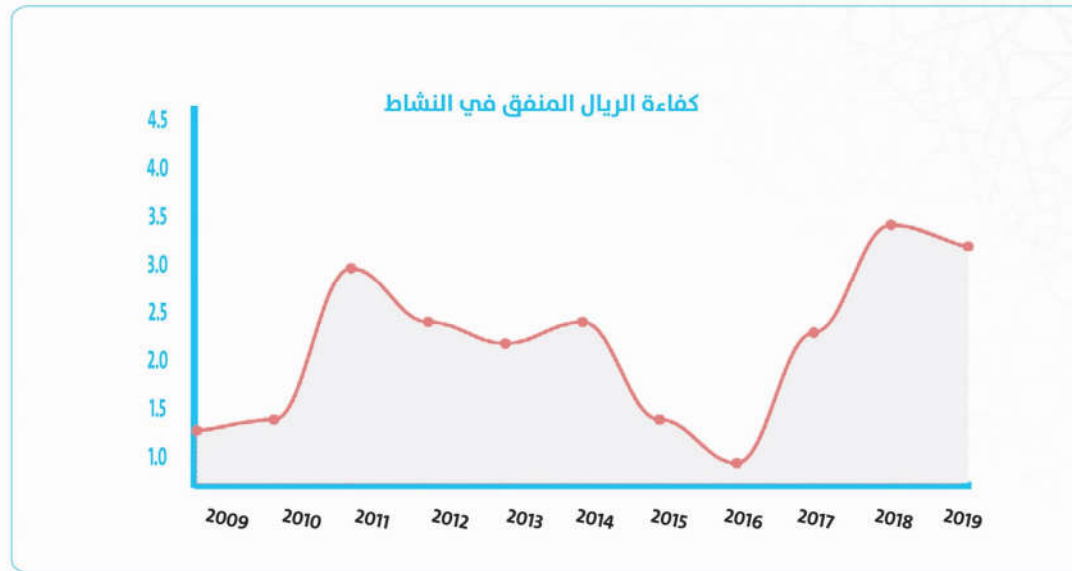


معدل النمو السنوي	ودائع العملاء (بالمليون ريال)	العام
-	36	2009
2954%	1,102	2010
-86%	154	2011
646%	1,150	2012
152%	2,903	2013
%-7	2,708	2014
-48%	1,407	2015
27%	1,780	2016
317%	7,423	2017
53%	11,343	2018
20%	13,633	2019

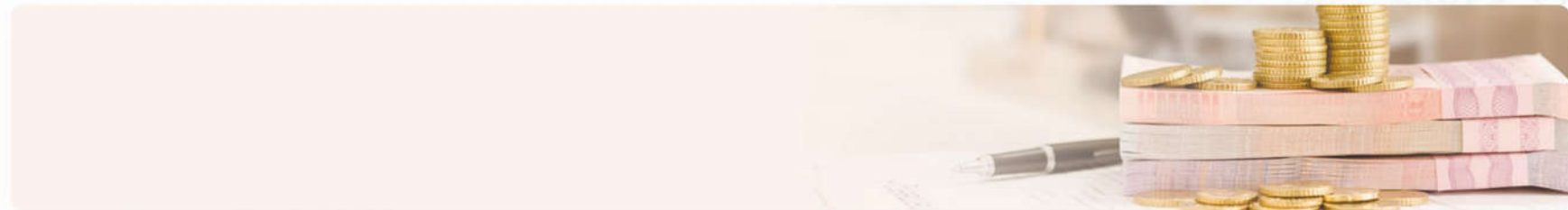


كفاءة الريال المنفق في النشاط:

منذ بداية نشاطه أولى البنك كفاءة التشغيل أهمية خاصة باعتباره السبيل الأمثل لتمكين البنك من التوسع في تقديم خدماته للعملاء، وقد عمل البنك في سبيل ذلك على إدارة نفقاته من خلال ترشيد وضغط الانفاق ووضع سياسات الانفاق التي تتوافق مع التغيرات الاقتصادية المختلفة بالشكل الذي يمكن البنك من تحقيق أقصى العوائد لتعزيز قدراته المالية للتوسع والنمو حتى في أصعب الظروف الاقتصادية التي ترتب عليها ارتفاع كبير في قيمة السلع والخدمات وتدهور مستمر في القوة الشرائية للريال اليمني، ونظراً لكون سياسة الانفاق في البنك تقوم على أساس مفهوم الموازنة بين التكلفة والعائد، تمكن البنك خلال مسيرة نشاطه من تحقيق نمو مستمر في كفاءة وفعالية الانفاق وتوليد الدخل حيث ان كل ريال منفق في النشاط يحقق عائد بمبلغ 3.2 ريال نهاية العام 2019م مقابل 1.5 ريال عند بداية النشاط (2009) وما يزال البنك يعمل بشكل مستمر لتحديث سياساته في إدارة النفقات والايرادات وفق افضل الممارسات واستيعاب التغيرات الاقتصادية السريعة التي يشهدها الاقتصاد اليمني وبما يضمن استمرار البنك في تحقيق كفاءة تشغيل عالية.



كفاءة الريال المنفق في النشاط	العام
1.5	2009
1.6	2010
2.7	2011
2.5	2012
2.3	2013
2.5	2014
1.6	2015
1.2	2016
2.4	2017
3.4	2018
3.2	2019



نمو المؤشرات المالية للبنك (2009م - 2019م) :

تعكس المؤشرات المالية نمو نشاط البنك من بداية النشاط حتى نهاية عام 2019م حيث تمكن البنك من تحقيق معدلات نمو مستمرة في مؤشرات الأداء سواء المؤشرات المرتبطة بكفاءة التشغيل التي توضح الكفاءة التشغيلية العالية لأموال البنك المستثمرة في النشاط، او نسب العوائد المتحققة من الاستثمار في اصول وحقوق ملكية البنك، اما في جانب الاستدامة المالية فقد حافظ البنك على النمو المستمر في مؤشر الاستدامة المالية الذي وصل الى 226%، وفي جانب تكاليف التمويل عمل البنك على تخفيض تكاليف الاموال لتبلغ 1% نهاية العام 2019 وفي جانب تغطية المخاطر المرتبطة بمحفظة التمويلات عمل البنك على تكوين المخصصات الكافية لتغطية مخاطر تعثر العملاء بنسبة تقارب 100% من اجمالي التمويلات المتعثرة.

المؤشر	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
العائد على الأصول	8%	6%	14%	14%	11%	10%	4%	2%	10%	12%	10%
العائد على حقوق الملكية	9%	8%	24%	25%	26%	19%	7%	4%	20%	33%	23%
الاستدامة الذاتية التشغيلية	182%	152%	262%	244%	218%	208%	135%	116%	185%	267%	226%
نسب تكاليف التمويل	0%	2%	1%	1%	2%	3%	4%	4%	4%	1%	1%
نسبة تغطية مخاطر التعثر	100%	2903%	168%	275%	590%	398%	245%	72%	72%	97%	100%



قصة نجاح

نبيل متحدي اليأس !

الإعاقة هي إعاقة الفكر وليس إعاقة البدن

في إحدى ضواحي عدن نشأ نبيل محمد حسين سعد.. الطفل نبيل هو السادس من بين سبعة أبناء - أربعة أولاد وثلاث بنات - كان من أقدار هذا الطفل هو أن يخوض الحياة بإعاقة حركية لازمته منذ ولادته.. ولكن إعاقته لم تثبط من همته في اكمال دراسته.. كان من حظ هذا الطفل أن يولد في كنف أسرة تربوية استطاعت أن تساعد على إكمال دراسته حتى حصل على شهادة البكالوريوس في إدارة الأعمال.

ذات صباح؛ استيقظ نبيل الشاب على هول فاجعة لم يكن يتوقعها.. لقد توفي والده.. عليه أن يخوض غمار الحياة يتيما.. يحدث نفسه بأن عليه أن يتغلب على إعاقته تلك والحصول على عمل.. شهادته الجامعية لم تمكنه من العثور على وظيفة.. يفكر بأن يؤسس مشروعاً ولكن ما هو المشروع الذي يستطيع أن يؤسسه ولا تؤثر عليه إعاقته الجسدية.

في أحد الأيام خطرت في باله فكرة! وهي استخدام الشحن الفوري كمصدر عيش.. وفعلاً أخذ شريحة من صديق له يعمل في خدمة الشحن الفوري ومع مرور الأيام أخذ كرسي وبعد أشهر وسنوات من العمل قام

بإنشاء كشك صغير على قارعة الطريق.. في أحد الأيام سمع عن توفر تطبيق على أجهزة التلفون يستخدم في خدمة الشحن الفوري لدى بنك الأمل (تطبيق بيس).. توجه فوراً إلى البنك واستقبله موظف البنك وبدأ نبيل يطرح الأسئلة عن كيفية استخدام هذا التطبيق وماهي الإجراءات؟ وموظف البنك يجيب عن جميع تساؤلاته. وفي نفس اليوم استكمل نبيل جميع الوثائق المطلوبة وبدأ يستخدم برنامج التمويل الإلكتروني ولم يمر يومين إلا وقد سدد التمويل الأول وجدد التمويل للمرة الثانية. وبهذه الفرصة فتح نبيل له مشروع يدر له دخل يومي يغطي به احتياجاته ويفتح له مجالات أوسع يوماً بعد يوم.

العميل /
نبيل محمد حسين



شراكات وجوائز

شراكات ومشاركات وجوائز أثناء التحولات

شراكات استراتيجية:

شراكات محلية ودولية

قطع البنك خلال السنوات الماضية أشوط كبيرة في مد جسور الشراكة والتعاون الدولي مع الهيئات والمنظمات الدولية المانحة والعاملة في مجل التنمية محلياً ودولياً، وقد نتج عن هذه الجهود المبذولة الكثير من الاتفاقيات التي تم إبرامها خلال سنوات مسيرته العشر الرائدة.



عملنا

فقد حقق البنك نجاحاً كبيراً في تنفيذ خطة الشراكة مع أهم الهيئات والمؤسسات ذات التواجد الفعال في مجالات التنمية في الجمهورية اليمنية. كما حرص البنك على خلق مجموعة من الشراكات المحلية الذكية التي تهدف إلى سرعة الاستهداف والوصول لفئات المجتمع المختلفة وتوسيع نطاق خدماته المالية وكذلك تخفيض كلف الانتشار والتوسع وتوفير مصادر تمويلية لنشاط البنك. كما حرص البنك على شراكات استراتيجية محلية تزامناً مع التوسع في استقبال التحويلات النقدية الإنسانية فتم توقيع عدد (3,081) اتفاقية مع وكلاء للبنك منهم (403) وكيل في عام 2019 ينتشرون عبر أكثر من 4,800 نقطة خدمة، ومنهم بنوك محلية وذلك لصراف التحويلات النقدية والمساعدات الإنسانية إلى الفئات المستهدفة عبر فروع البنك ووكلاءه.

وعلى صعيد العلاقات الخارجية عقد البنك مجموعة إتفاقيات شراكة مع الجهات المانحة والهيئات والمنظمات الدولية العاملة في المجال التنموي والانساني بشكل عام وفي مجال التمويل الأصغر بشكل خاص، وقد ساعد وضوح الرؤية المستقبلية للبنك في تحقيق ذلك حتى أصبح البنك خياراً استراتيجياً مهماً لبعض هذه الجهات. حيث أبرم البنك خلال الثلاث الأعوام الماضية أكثر من (20) اتفاقيات شراكة وتعاون مع بعض الجهات والمنظمات الدولية المانحة.

إنجازات الشراكات المحلية والدولية خلال العام 2019م



توقيع 14 اتفاقية
جديدة وتجديد عقود 5
جهات داخلية وخارجية
لتقديم خدمة
التحويلات الإجتماعية

لعدد
3.4
مليون مستفيد

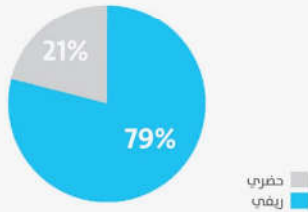
بقيمة
92
مليار ريال

القيمة المضافة للسراكة مع المنظمات الدولية المانحة خلال 2019م

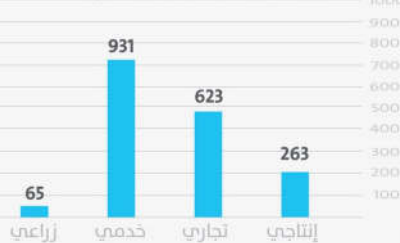
مثلت القيمة المضافة لشراكة المنظمات والجهات المحلية والدولية مع بنك الأمل للتمويل الأصغر بعداً اجتماعياً تمثل في التخفيف من وطأة الفقر في ظل الظروف الراهنة والتي أثرت بشكل سلبي على حياة الفئات الأشد فقراً في المجتمع اليمني، فعلى سبيل المثال ساهمت إيرادات مشاريع التحويلات النقدية لليونيسف والمنفذة من خلال بنك الأمل بتمويل 21% من قيمة القروض الموزعة، والتي استفاد منها 1,887 مشروعاً في القطاعات التجارية والخدمية والزراعية على النحو المبين أدناه. وقد مكنت تلك الإيرادات البنك من خدمة الأسر الفقيرة وذات الدخل المنخفض، وعززت هذه القيمة المضافة من علاقة التعاون والشراكة المستمرة بين اليونيسف وبنك الأمل للتمويل الأصغر.

unicef

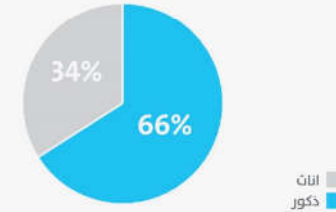
عدد التمويلات المصروفة بحسب المناطق الجغرافية



عدد التمويلات المصروفة بحسب القطاع الاقتصادي



عدد التمويلات المصروفة بحسب الجنس



القيمة المضافة لمشاريع التحويلات النقدية الخاصة بالصندوق الاجتماعي للتنمية المنفذة عبر بنك الأمل للتمويل الأصغر:



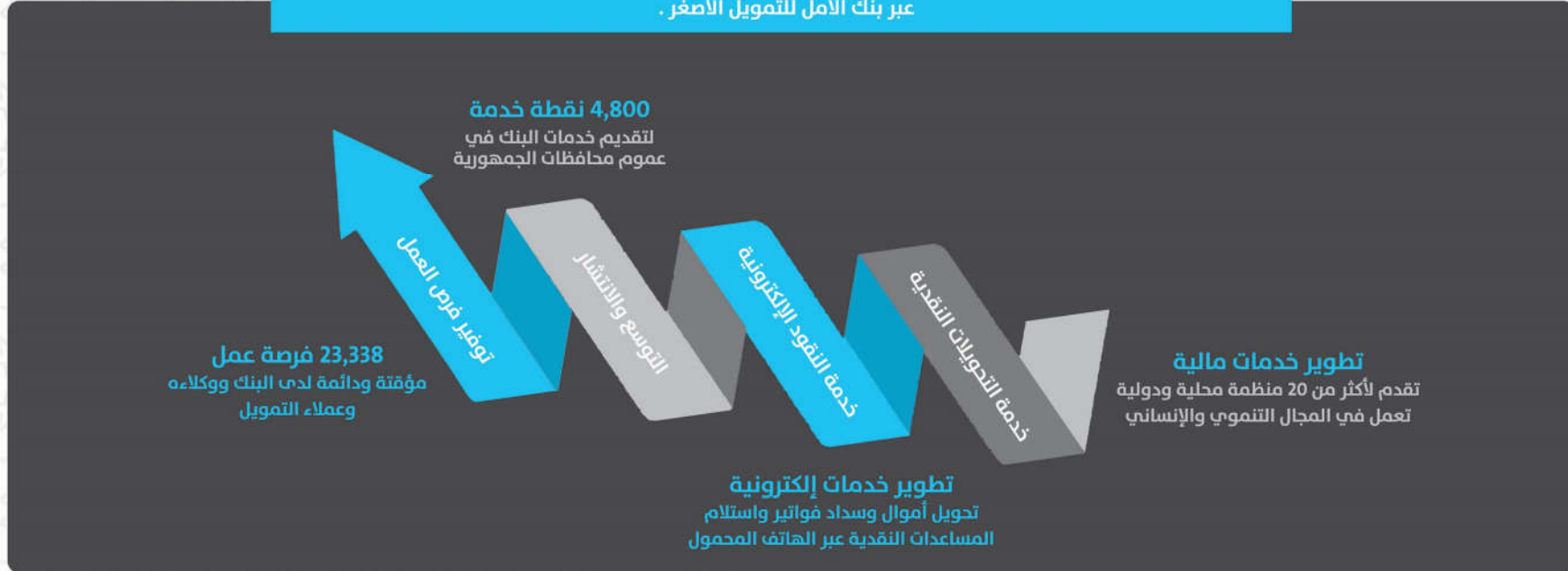
بدأ بنك الأمل للتمويل الأصغر في تقديم خدمة التحويلات النقدية الاجتماعية في العام 2012 استجابة لطلب الصندوق الاجتماعي للتنمية لتطوير آلية توزيع مستحقات المستفيدين من مشاريع الصندوق المختلفة مقابل عمولة توزيع يتقاضاها البنك لتغطية جزء من تكاليفه التشغيلية , ومع بدء فترة الحرب التي بدأت في العام 2015 أصبحت خدمة التحويلات النقدية الاجتماعية هي الخدمة الرئيسية التي يعتمد عليها البنك في استمرارية نشاطه في ظل تحفظه عن توسيع محفظة التمويل نتيجة ارتفاع المخاطر والكلفة , بل أصبحت هذه الخدمة هي المحرك الرئيسي لتوسع البنك وانتشاره وتنويع خدماته وتطوير هيكله التنظيمي وتغيير طبيعة شراكاته مع المنظمات المانحة , و اليوم أصبحت خدمة التحويلات الاجتماعية أحد أهم مصادر التمويل الرئيسية لمحفظة التمويلات في ظل أزمة السيولة التي يعاني منها القطاع المصرفي .
وخلال الفترة 2016م - 2019م مثلت عوائد مشاريع التحويلات النقدية للصندوق الاجتماعي للتنمية أحد أهم عوامل استدامة البنك واستمرارية نشاطه حيث ساهمت في تغطية 34% من النفقات التشغيلية للبنك وصرف 5,571 مليون ريال بقيمة 929 مليون ريال موزعة على كافة القطاعات التجارية والخدمية والإنتاجية والزراعية وساعدت في خلق أكثر من 23 ألف فرصة عمل.

وتؤمن إدارة البنك بالدور الكبير الذي يلعبه الصندوق الاجتماعي للتنمية في دعم نشاط البنك في كافة المجالات , والذي كان له الأثر الأكبر لإستمرار وتوسيع خدماته المالية وغير المالية في كافة المناطق الحضرية والريفية خلال فترة الأزمة , لذلك فإن خدمة التحويلات النقدية التي يقدمها البنك للصندوق الاجتماعي ليست مجرد خدمة مالية يتقاضى عليها عمولة مالية كغيرها من الخدمات فحسب, لكنها أصبحت تشكل مع مرور الوقت وانعدام مصادر التمويل للمشاريع الصغيرة والأصغر قيمة مضافة تمثلت في جانبين :-



1. **قيمة مضافة على مستوى البنك :** وتمثلت في استمرارية نشاط البنك و تنويع خدماته وإيصالها إلى عموم مديريات ومحافظة الجمهورية.
2. **قيمة مضافة على مستوى العملاء :** وتمثلت في تمويل الشرائح الفقيرة والأشد فقرا في المجتمع وخلق فرص عمل جديدة .

الشكل التالي يوضح نتائج القيمة المضافة لمشاريع التحويلات النقدية التي ينفذها الصندوق الاجتماعي للتنمية عبر بنك الأمل للتمويل الأصغر .



المشاركات والفعاليات الداخلية والخارجية:

انطلاقاً من توقعات المهتمين داخلياً وخارجياً بالإسهامات التي يمكن أن يضيفها البنك لصناعة التمويل الأصغر باعتباره أول بنك تمويل أصغر في المنطقة العربية، حرص البنك على تجسيد تلك التوقعات بالمشاركات والفعاليات داخلياً وخارجياً خلال السنوات السابقة على أكمل وجه فكانت من أبرز هذه المشاركات والفعاليات ما يلي :

المشاركات والفعاليات الخارجية

- مشاركة البنك في كافة فعاليات مؤتمرات سنابل السنوية 2008 – 2014م وتقديم أوراق عمل ومدخلات خلالها.
- مشاركة البنك في لجان المباحثات اليمنية الألمانية المشتركة في برلين 2009م.
- مشاركة البنك في المؤتمر الأول للتمويل والتنمية في سوريا 2009م.
- مشاركة البنك في اجتماع شركاء جرامين جميل في إسطنبول 2011م.
- مشاركة البنك في ورشة إدارة الأزمات في القاهرة 2011م.
- مشاركة البنك في ورشة تطوير وتصميم المنتجات المالية في القاهرة 2011م.
- مشاركة البنك في مؤتمر تفعيل دور المنشآت الصغيرة في التنمية في الكويت 2012م.
- مشاركة البنك في مؤتمر الفكر العربي (ما بعد الربيع العربي) في دبي 2012م.
- مشاركة البنك في ورشة تقييم المنافسة على بناء نظام مراقبة وتقييم الأثر. جنيف سويسرا – الدوحة 2012م.
- مشاركة البنك في مؤتمر منظمة أوبك - فيينا 2012م.
- مشاركة البنك في مؤتمر الشباب العربي ورواد العمل في الدوحة 2013م.
- مشاركة البنك في قمة شراكات مكافحة الفقر في الفلبين 2013م.
- مشاركة البنك في مؤتمر بناء التمويل الأصغر الخاص بالمرأة في الأردن 2013م.
- مشاركة البنك في ورشة التعلم الخاص بالتمويل الريفي في الدوحة 2013م.
- انضمام البنك لعضوية شبكة سنابل وانتخاب المدير التنفيذي للبنك كأمين صندوق وكنائب رئيس مجلس إدارة الشبكة خلال دورتين.
- مشاركة البنك في اجتماعات الجمعية العمومية لشبكة سنابل للتمويل الأصغر سنوياً. في عدد من الدول مثل: (لبنان، الأردن، سوريا، مصر، تونس، المغرب، السودان، وكذلك في اليمن).
- مشاركة البنك في تأسيس مجموعة من بنوك التمويل الأصغر في المنطقة العربية وأفريقيا وتقديم دعم فني لها.
- دخول البنك في معظم مسابقات التمويل الأصغر محلياً ودولياً لعرض نماذج ابتكاراته ومساهماته في الصناعة وتعميمها.
- مشاركة البنك في لجنة تعزيز الشراكة التنموية بين المؤسسات التابعة لأجفند.
- مشاركة البنك في كافة مؤتمرات التمويل الأصغر في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وشرق آسيا سنوياً.

المشاركات والفعاليات الداخلية

- رئاسة البنك لشبكة اليمن للتمويل الأصغر لمدة 6 سنوات
- عضوية البنك للجنة تسيير الاستراتيجية الوطنية للتمويل الأصغر.
- عضوية البنك في اللجنة العليا للحكومة.
- عضوية البنك في لجنة تسيير مبادرة صلتك القطرية في اليمن.
- مشاركة البنك في ندوات وفعاليات تأسيس صندوق الفرص الاقتصادية الممول من منظمة الإيفاد.
- مشاركة البنك في عمليات التشبيك اللازمة لخدمة صناعة التمويل الأصغر مع الجهات الفاعلة محلياً ودولياً.
- مشاركة البنك في كافة فعاليات أيام المنشآت السنوي في اليمن.
- مشاركة البنك في مجموعة من الندوات الخاصة بالتنمية والجوانب الاقتصادية في اليمن.



جوائز حصدها البنك أثناء التحول

استطاع البنك خلال الفترة الماضية أن يحقق نجاحات متنوعة جعلته يحصل على العديد من التكريمات والجوائز التقديرية والتي بلغ عددها (11) جائزة محلية وخارجية.



جائزة التميز في التمويل الأصغر
Microfinance Recognition Award 2011



جائزة الأبداع
Creativity Award 2011



جائزة إنجاز التمويل الأصغر العالمية 2011
Global microfinanc achievement 2011



جائزة تحديات التمويل الإسلامي 2010
Islamic Microfinance Challenge 2010



جائزة الريادة 2014
Pioneer Award Winner 2014



جائزة الاحلال وتوظيف الوظائف 2014
Labor Force Employment Award 2014



جائزة النمو المستدام 2012
Sustainable Growth Award 2012



جائزة الأبتكار 2019
Creativity Award 2019



جائزة عضو العام 2012
Member of the year award 2012



جائزة ممارس العام 2013
Practitioner of the Year Award 2013



أفضل مؤسسة تمويل أصغر في اليمن 2011
Best Microfinance Institution, yeme 2011

التوجهات الاستراتيجية للبنك

Strategic Orientations

2020 - 2022

تعزيز الشمول المالي وقيادة السوق.
Enhance financial inclusion and market leadership

تعزيز القدرات المالية للبنك.
Enhance the Bank's financial capacity.

بيئة عمل متميزة ومبتكرة.
Distinguished innovative working environment.

تعزيز مكانة البنك محليا ودوليا.
Enhance the Bank's position locally and internationally.