

— 2023 —

عام جديد نحو التميّز





صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبدالله الثاني بن الحسين المعظم
حفظه الله ورعاه



صاحب السمو الملكي ولي العهد
الأمير الحسين بن عبد الله الثاني المعظم
حفظه الله ورعاه

المحتويات



08	لمحة عن الشركة
14	مجلس الإدارة
16	كلمة رئيس مجلس الإدارة
18	مؤشرات الأداء لعام 2023
19	تحليل المركز المالي ونتائج الأعمال لعام 2023
23	تقرير المجلس بشأن الوضع المالي للشركة لعام 2023
26	الحاكمية المؤسسية ومتطلبات الإفصاح
40	أنظمة الضبط والرقابة وإدارة المخاطر
44	إدارة شكاوى العملاء
46	الهيكل التنظيمي لعام 2023
48	شركاؤنا
50	موقع فروع الشركة



لمحة عن الشركة

من نحن

شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر هي شركة مساهمة خاصة غير هادفة للربح، لا توزع أرباحاً على الإطلاق، مسجلة لدى وزارة الصناعة والتجارة الأردنية وتعمل تحت إشراف ورقابة البنك المركزي الأردني وهي جزء من مؤسسة "تنمية"، شبكة مؤسسات التمويل الأصغر في الأردن.



رؤيتنا

نحن في شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر نتطلع إلى مجتمع أكثر عدلاً ومساواة تتمكن فيه النساء من كسر دائرة الفقر وتحقيق الازدهار والرفاه لحياة متكاملة.



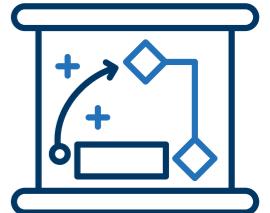
رسالتنا

تقديم خدمات مالية وغير مالية مستدامة لصاحبات المشاريع الصغيرة من ذوي الدخل المحدود لتحسين المستوى المعيشي لهن ولأسرهن وتمكين المرأة اقتصادياً واجتماعياً.



مسيرتنا

بدأنا مشوارنا في عام 1994 وتركزت أهدافنا على تمكين المرأة وتنمية قدراتها في المجتمع المحلي، وعلى مر 28 عاماً حققنا العديد من الإنجازات التي ساهمت في تعزيز دور المرأة.



2018

الشفافية والالتزام
شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر تدرج تحت مظلة البنك المركزي الأردني

2017

حاجز المليون
وصول شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر إلى عدد مليون تمويل

25

2019

معكم أينما كنتم
إطلاق الخدمات الإلكترونية
وتطبيق الهاتف

2022

شهادة نفتخر بها
حصول الشركة على
شهادة الآيزو الدولية 9001:2015
المتعلقة بنظام
إدارة الجودة

2021

خدمة 25 عام
من دعم وتمكين المرأة
على الأراضي الأردنية

2002

الاستدامة أساس للنجاح
تحقيق الاستدامة المالية

1999

اسم يغير حياة
تم تسجيل شركة صندوق إقراض المرأة كشركة ذات مسؤولية محدودة غير ربحية

1994

بداية التغيير
بدأنا مع وزارة التنمية الاجتماعية
ك برنامج للتمويل الأصغر
بمشاركة ودعم مؤسسة إنقاذ
الطفل والوكالة الأمريكية للإنماء
الدولي لمنح التمويل مالياً
وشنمولهم مالياً

2013

100 ألف حول الأردن
وصول خدمات ومنتجات شركة
صندوق المرأة للتمويل الأصغر
إلى مئة ألف (100,000)
مستفيدة ومستفيد من مختلف
المحافظات

1996

أول البذار
تم تسجيل البرنامج كمؤسسة
غير ربحية محلية، وهي جمعية
تنمية المرأة الأردنية

2015

سباقون في تأمين العائلة
إطلاق برنامج عافيتنا، برنامج التأمين
الميكروي المبكر على مستوى المنطقة
العربية والذي يغطي جميع أفراد العائلة

إنجازاتنا

حصلت شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر على 36 جائزة محلية وإقليمية ودولية تقديراً لجهودها، ومنها:



2020

جائزة مهاتما العالمية
خلال جائحة كورونا



2016

جائزة التميز في الشفافية من
شبكة سنابل للتمويل الأصغر
على مستوى الدول العربية



2013

جائزة التميز في القيادة
من بنك النساء الدولي



2011

جائزة (Gramin-Jameel)
المالية على مستوى البلدان العربية



2022

حصول الشركة على شهادة
الأيزو الدولية 9001:2015
المتعلقة بنظام إدارة الجودة



2018

جائزة التميز في ترجمة الرسالة
الاجتماعية إلى ممارسات فعلية من
شبكة سنابل على مستوى الدول العربية



2014

حصلها على تقييم (A) في الأداء
المالي، وتقييم 4 من 5 في الأداء
الاجتماعي من شركة
(Planet Rating) العالمية،
متقدمة بهذه الدرجة أولى المراتب
ضمن 400 مؤسسة من
مؤسسات التمويل الأصغر عالمياً



2012

جائزة أفضل صندوق داعم للمرأة
على مستوى الوطن العربي، جائزة
سمو الشيخ محمد بن راشد آل
مكتوم لدعم مشاريع الشباب



ريم أبو حسان
عضو مجلس إدارة



إثيار فاكويرو
عضو مجلس إدارة



إياد زوايدة
عضو مجلس إدارة



محمد علي الحصري
عضو مجلس إدارة



لبني طوقان
عضو مجلس إدارة



فدي الطاهر
عضو مجلس إدارة



نجمة كوفال
عضو مجلس إدارة



نسرين حداد
عضو مجلس إدارة



منى سخيان
نائب رئيس مجلس الإدارة



غياث سخيان
رئيس مجلس الإدارة

مجلس الإدارة

يتكون مجلس إدارة شركة صندوق المرأة من رئيس مجلس الإدارة ونائبه، بالإضافة إلى أعضاء المجلس الذين يتولون المتابعة والإشراف على أعمال الشركة مع المدراء التنفيذيين.



كلمة رئيس مجلس الإدارة غيث سخيان

مع بداية هذا العام، أُخْرِجْت بتقديمِ أَهْمِ إنجازاتنا التي تَحَقَّقَتْ بفضلِ جهودِ فريقنا المتميّز، الذي عَمِلَ بلا كللٍ لدعمِ كُلِّ مُستفيدٍ ومستفيدةٍ من خدماتنا المالية وغير المالية. على مدى سبعة وعشرين عاماً، كانَ نجاحاتُ مُستفيدينَا هي الدليلُ الحَيِّ على نجاحنا المستمر، ما يُعززُ موقعَنا الرياديَّ في قطاعِ التمويلِ الأصغرِ.

نَفَخْرُ بِوُجُودِ أَكْثَرِ مِنْ مائةٍ وثلاثةٍ وثلاثينَ ألفَ مُستفيدٍ ومستفيدةٍ من مختلفِ محافظاتِ المملكة، إِلَى جانبِ مجموعةٍ من قصص النجاحِ الملهمةِ التي تَبَرُّزُ عَلَى موقِعِنَا الإِلْكْتَرُونِيِّ وعَلَى مُخْتَلِفِ المَوْاقِعِ الإِخْبَارِيَّةِ، وَالَّتِي تَعْكِسُ رُؤْيَاَنَا الطَّموحةَ. كَمَا نَعْتَزُ بِأَنَّ لَدِنَا أَكْثَرَ مِنْ سَيِّئِنَّ أَلْفَ مُسْتَخْدِمٍ /ةَ لِتَطْبِيقِ صَنْدُوقِ الْمَرْأَةِ، وَأَكْثَرَ مِنْ اثْنَيْ عَشَرَ أَلْفَ مُسْتَفِيدٍ /ةَ مِنْ بِرَامِجَنَا التَّدْرِيِّيَّةِ، بِالإِضَافَةِ إِلَى أَكْثَرَ مِنْ مائةٍ أَلْفَ مُسْتَفِيدٍ /ةَ مِنْ مَحْفَظَتِنَا الإِلْكْتَرُونِيَّةِ. وَيُعزِّزُ فَضْلَ هَذِهِ الإِنجازاتِ إِلَى جهودِ أَكْثَرِ مِنْ سَبْعَمِائَةٍ وَخمِيسٍ وأربعينَ موظفَةً وموظِفَةً يَعْمَلُونَ فِي ثَلَاثَةٍ وسَيِّئِنَّ فَرَعَامُوزَغاً فِي جَمِيعِ أَنْحَاءِ الْمَمْلَكَةِ، وَنَحْنُ مُسْتَمْرِونَ فِي التَّرَاجِّهِ بِتَحْقِيقِ التَّمْكِينِ الْاِقْتَصَادِيِّ وَالشَّمْولِ الْمَالِيِّ لِلْجَمِيعِ، وَخَاصَّةً الْمَرْأَةَ، مَعَ مَوَابِيَّةٍ أَحَدِثُ التَّقْنِيَّاتِ لِجَعْلِ خَدْمَاتِنَا الْمَالِيَّةِ وَالْتَّكْنُوْلُوْجِيَّةِ أَكْثَرَ فَعَالِيَّةً فِي دَعْمِ أَهْدَافِنَا وَتَعْزِيزِ الْأَثْرِ الْمَجَمِعِيِّ الْمُسْتَدَامِ.

نَتَصَدِّرُ فِي شَرِكَةِ صَنْدُوقِ الْمَرْأَةِ قِيَادَةَ قَطَاعِ التَّمويلِ الأَصْغَرِ فِي الْمَمْلَكَةِ، الَّذِي يَشَهَّدُ تَطْوِيرًا مُسْتَمِرًا لِدُورِهِ فِي تَعْزِيزِ الْمَسْتَوِيِّ الْاِجْتَمَاعِيِّ وَالْاِقْتَصَادِيِّ لِلْمَرْأَةِ. كَمَا تُسَاهِمُ التَّقْنِيَّاتِ التَّكْنُوْلُوْجِيَّةِ الْحَدِيثَةِ فِي تَسْهِيلِ الْوَصْلِ إِلَى خَدْمَاتِنَا الْمُتَوْنَوِّةِ. نَحْرَصُ عَلَى الْاسْتِمْرَارِ فِي جَهودِنَا لِدَعْمِ الْمَنْتَجَاتِ الْمَحَلِّيَّةِ وَتَعْزِيزِ اِنْتَشَارِهَا عَلَى الْمَسْتَوِيَّاتِ الْوَطَنِيَّةِ وَالْإِقْلِيمِيَّةِ وَالْعَالَمِيَّةِ، مِنْ خَلَالِ مَجْمُوعَةِ خَدْمَاتِنَا الْمَالِيَّةِ وَغَيْرِ الْمَالِيَّةِ الْمُتَكَامِلَةِ، الَّتِي تَمُكِّنُ الْمُسْتَفِيدِيْنَ /اتِّ مِنْ تَحْوِيلِ أَوْكَارِهِمْ إِلَى مَشَارِيعٍ مُنْتَجَةٍ وَفَعَالَةٍ تُسَاهِمُ بِشَكْلٍ كَبِيرٍ فِي دَعْمِ الْاِقْتَصَادِ الْوَطَنِيِّ.

نَعْمَلُ مَعَ شَرِكَائِنَا عَلَى تَنْفِيذِ خَطَطٍ تَتَمَاشِيَّ مَعَ الْاِسْتِرَاتِيجِيَّةِ الْوَطَنِيَّةِ لِلشَّمْولِ الْمَالِيِّ لِلْأَعْوَامِ 2023-2028، الَّتِي أَطْلَقَهَا الْبَنْكُ الْمَرْكُزِيُّ الْأَرْدِنِيُّ، بِهَدْفِ رَفِعِ نَسْبَةِ الشَّمْولِ الْمَالِيِّ مِنْ 43.1% إِلَى 65% بِحُلُولِ نَهَايَةِ عَامِ 2028، وَتَقْلِيقِ الْفَجُوْهَةِ بَيْنِ الْجِنْسَيْنِ مِنْ 22% إِلَى 12%. كَمَا نَهَدَفُ إِلَى رَفِعِ نَسْبَةِ مُلْكِيَّةِ الْحَسَابَاتِ الْمَالِيَّةِ لِلْمَنْشَآتِ مُتَنَاهِيَّةِ الصَّغِيرِ وَالصَّغِيرَةِ وَالْمَوْسَطَةِ مِنْ 52.4% إِلَى 75%. وَفِي ظَلِّ هَذِهِ الْمَسَاعِيِّ، تَحْمِلُ مَؤْسِسَاتِ التَّمويلِ الأَصْغَرِ مَسْؤُلِيَّةً مُضَاعِفَةً لِتَحْقِيقِ تَقْدِيمِ مَلْمُوسٍ فِي هَذِهِ الْمَحَالِّ.*

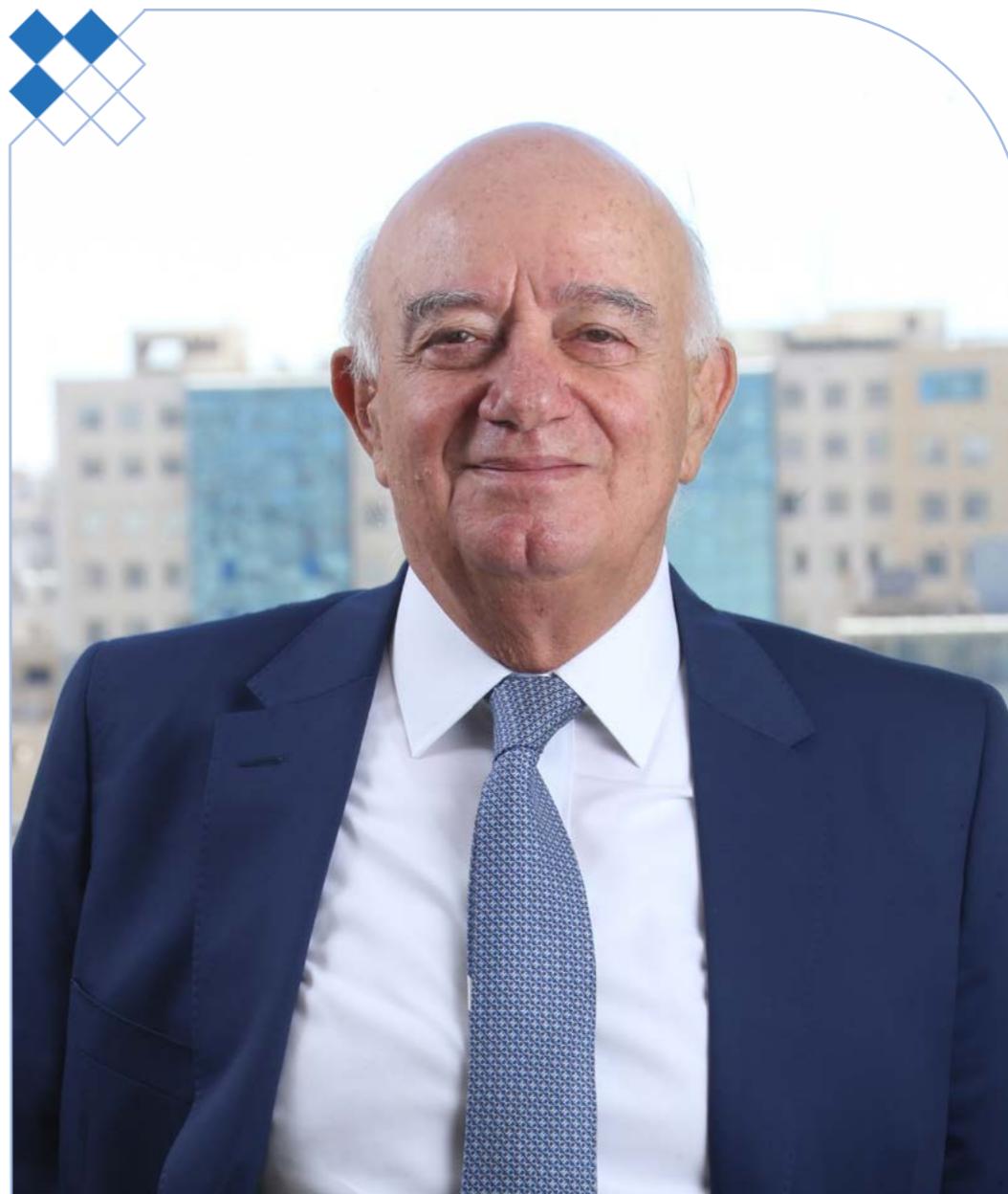
اسْتِجَابَةً لِجَائِحَةِ فِيْرُوْزِ كُوْرُوْنَا، وَمِنْ خَلَالِ شَرِكَاتِنَا الْاِسْتِرَاتِيجِيَّةِ طَوِيلَةِ الْأَمْدِ مَعَ الْبَنْكِ الْمَرْكُزِيِّ الْأَرْدِنِيِّ، بَدَأْنَا فِي تَقْدِيمِ قَرْوَضٍ بِأَقْلَى نَسْبَةِ فَائِدَةٍ فِي الْمَمْلَكَةِ لِدَعْمِ الْمَشَارِيعِ الصَّغِيرَةِ وَالْمَوْسَطَةِ. وَإِيمَانًا مَنَّا بِأَنَّ النَّجَاحَ هُوَ نَتْيَجَةُ جَهودِ مُسْتَمِرَةٍ وَمُتَرَاكِمَةٍ، نَعْمَلُ بِلَا تَوقُّفٍ عَلَى توسيعِ نَطَاقِ خَدْمَاتِنَا الْمُقْدَمَةِ لِلْمَشَارِيعِ الصَّغِيرَةِ وَالصَّغِيرَةِ وَالْمَوْسَطَةِ وَمُتَنَاهِيَّةِ الصَّغِيرِ فِي جَمِيعِ أَنْحَاءِ الْمَمْلَكَةِ، بِالإِضَافَةِ إِلَى بَنَاءِ شَرِكَاتٍ تُسَاهِمُ فِي خَفْضِ مَعَدَّلَاتِ الْبَطَالَةِ وَدَعْمِ التَّنْمِيَّةِ الْوَطَنِيَّةِ.

وَعَلَى الْاسْتِمْرَارِ الْأَرْدِنِيِّ فِي تَحْقِيقِ تَقْدِيمِ إِنجازاتٍ مَهْمَةٍ فِي جَمِيعِ الْقَطَاعَاتِ تَحْتَ الْقِيَادَةِ الْهَاشِمِيَّةِ الْحَكِيمَيَّةِ، نَعْتَزُ فِي صَنْدُوقِ الْمَرْأَةِ بِمَسَاهِمَتِنَا الْفَعَالَةِ فِي هَذِهِ الْمَسَارِ الْوَطَنِيِّ نَحْوَ التَّطَوُّرِ وَالْتَّنْمِيَّةِ وَالْاِرْدَهَارِ. نَشَعِرُ بِفَخْرٍ خَاصٍ بِدَعْمِنَا لِلْمَنْتَجَاتِ الْمَحَلِّيَّةِ وَتَوسيعِ نَطَاقِ اِنْتَشَارِهَا فِي الْأَسْوَاقِ الْمَالِيَّةِ وَالْإِقْلِيمِيَّةِ، إِيمَانًا مَنَّا بِأَنَّ هَذِهِ يُمْثِلُ أَحَدَ أَهْمَّ رَكَائزِ النَّمْوِ الْاِقْتَصَادِيِّ.

وَفِي الْخَتَامِ، أُؤْكِدُ أَنَّ أَعْبَرَ عَنِ خَالِصِ اِمْتِنَانِيِّ لِأَسْرَةِ صَنْدُوقِ الْمَرْأَةِ الْكَبِيرَةِ، تَقْدِيرِ الْجَهودِ الْمُدَهَّمَةِ وَشَغْفِهِمُ الَّذِي لَا يَنْطَفِئُ فِي تَحْوِيلِ كُلِّ مُسْتَفِيدٍ وَمُسْتَفِيدةٍ إِلَى نَجُومِ تَضِيءُ سَمَاءَ النَّجَاحِ وَالْإِنْجَازِ، هَذِهِ الْجَهودُ هُوَ الْأَسَاسُ لِاِنْطَلَاقِنَا الْمُسْتَمِرَةِ، الْمُسْتَلَهْمَةِ مِنَ الْمَاضِيِّ، لِبَنَاءِ إِنجازاتِ الْحَاضِرِ وَقِيَادَةِ الْمُسْتَقْبِلِ بِشَفَقَةٍ.

*مصدر المعلومات: وثيقة الاستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي 2028 - 2023

كلمة رئيس مجلس الإدارة



تحليل المركز المالي ونتائج الأعمال لعام 2023:

في عام 2023 تمكّنت شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر من المحافظة على تحقيق أعلى حصة سوقية بين شركات التمويل الأصغر والتي شكلت 24.5% للمحفظة المالية، الأمر الذي يدل بوضوح على قدرة الشركة على استمرارية المنافسة تحت أي وضع يسود المنطقة. فيما يلي نعرض تحليل المركز المالي ونتائج أعمال الشركة لعام 2023.

أولاً: المركز المالي لعام 2023

الموجودات:

انخفضت موجودات شركة صندوق المرأة إلى 83,235 مليون دينار أردني في نهاية عام 2023 مقارنة مع 98,429 مليون دينار أردني في نهاية عام 2022 بنسبة انخفاض مقدارها -15.4%. جاء هذا الانخفاض بشكل أساسى نتيجة لانخفاض الموجودات النقدية بنسبة -58.3% وليه صافي المحفظة المالية بنسبة -10.0%. وذلك يعود لسبب الحصول على أموال مفترضة بنهاية عام 2022 مما أدى لانخفاض النسبة مقارنة لعام 2023. وعدا عن ذلك، الانخفاض بشكل أساسى في صافي المحفظة المالية يعود لتغيير معدل حجم القروض الممنوحة.

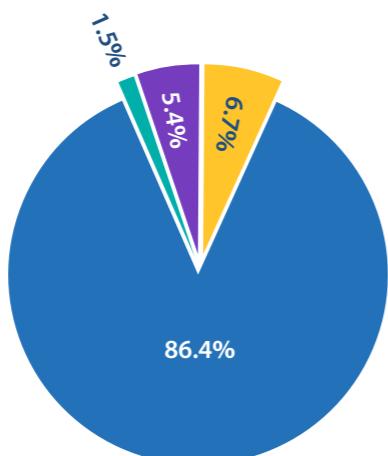
ويوضح الجدول أدناه تطور البنود الرئيسية للموجودات خلال الأعوام (2019-2023):

نسبة التغير 2023-2022	بيان				
	2023	2022	2021	2020	2019
%58.3-	5,559.4	13,329.6	8,123.1	5,458.7	7,654.1
%10.0-	71,955.3	79,993.7	71,849.1	52,329.9	55,725.4
%36.5	1,226.7	898	834	1,037.8	1,372.7
%6.8	4,493.9	4,208.3	4,595.8	6,228.2	5,431.1
%15.4-	83,235.4	98,429.7	85,403.0	65,054.7	70,183.2
مجموع الموجودات					

الأهمية النسبية لموجودات الشركة لسنة 2023:

وفيما يتعلق بالأهمية النسبية لبنود موجودات الصندوق لعام 2023، فما زال صافي المحفظة المالية يحتل مركز الصدارة بنسبة تعادل 86.4% من إجمالي الموجودات مقارنة مع 81.3% في عام 2022. يليه الموجودات النقدية والتي شكلت مابنسبة 6.7% مقارنة مع 13.5% في نهاية العام المنصرم.

وبتحليل دور تلك البنود في توليد العوائد التي يجنيها صندوق المرأة للتمويل الأصغر جراء توظيف أمواله مع الأخذ بعين الاعتبار السياسات والإجراءات المتتبعة ومخاطر كل بند من تلك البنود، فإنها تعكس مقدرة الشركة على إدارة أصولها بالشكل الأمثل واستغلال مصادر أموالها في إعادة الإقراض للمستفيدين أو تمويل مسفلدين جدد.



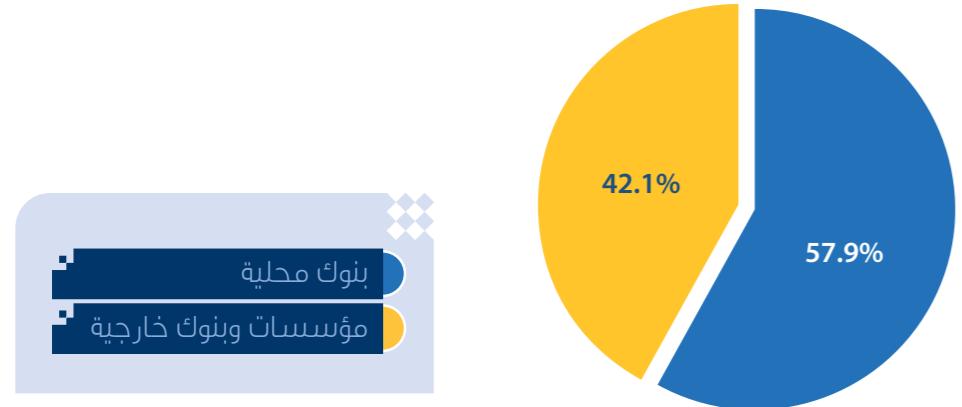
الأهمية النسبية لموجودات

مؤشرات الأداء لعام 2023



الأموال المقترضة

أظهرت القوائم المالية للشركة للعام 2023 انخفاض في إجمالي الأموال المقترضة بنسبة 31.3% - عن عام 2022 لتصل إلى 37.876 مليون دينار أردني. هذا الانخفاض جاء بشكل رئيسي نتيجة وجود ما يكفي من النقد لتفعيل طلبات العملاء، حيث أن الشركة تقوم بالاقتراض بهدف إقراض العملاء وبلغت نسبة الأموال المقترضة من البنوك المحلية 57.9% في عام 2023.



الأموال المقترضة للعام 2023

بنوك محلية
مؤسسات وبنوك خارجية

حقوق الملكية

ارتفعت حقوق الملكية للشركة صندوق المرأة وبنسبة نمو بلغت 7.9% وتتجدر الإشارة أيضاً بأن معدل العائد على حقوق الملكية حقق نسبة تعادل 10%. مما يعكس الأداء المتميّز المحقق لعام 2023. وبالإضافة إلى ذلك، خلال عام 2023 تم زيادة رأس المال شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر من مليون دينار أردني إلى (2) مليون دينار أردني من خلال زيادة بقيمة (980,000) دينار أردني من الأرباح المدورة على شكل أسهم خزينة مملوكة من قبل الشركة وتم إيداع مبلغ (20,000) دينار أردني بشكل نقدي من قبل مؤسسة غياث ونادي سخيان الخيرية؛ ليصبح ما تملكه مؤسسة غياث ونادي سخيان الخيرية من أسهم شركة صندوق المرأة (1,020,000) دينار أردني.

أهم المؤشرات المالية

البيان	2023	2022	2021	2020	2019
العائد على معدل إجمالي الموجودات	4.2%	6.3%	3.5%	0.8%	2.2%
العائد على معدل حقوق الملكية	10.0%	17.0%	8.4%	2.0%	5.7%
الاستدامة المالية	110.2%	127.6%	108.0%	100.8%	109.7%
نسبة الرافعة المالية	1.10	1.68	1.75	1.27	1.50
هامش صافي الربح	15.6%	23.5%	12.8%	3.6%	8.9%

صافي المحفظة المالية:

يمثل هذا البند مجموع القروض الممنوعة للعملاء بالصافي حيث بلغت قيمة إجمالي المحفظة المالية لعام 2023 مبلغ 75,463 مليون دينار أردني (مقابل 83,823 مليون دينار أردني في نهاية عام 2022) بنسبة انخفاض بلغت 10.0% - مقارنة مع عام 2022 وتعود أسباب هذا الانخفاض إلى تخفيف معدل حجم القروض الممنوعة وعدم وجود حجم طلب عالي من السوق نظراً للحرب العالمية في قطاع غزة وتأثيرها اقتصادياً على العملاء.

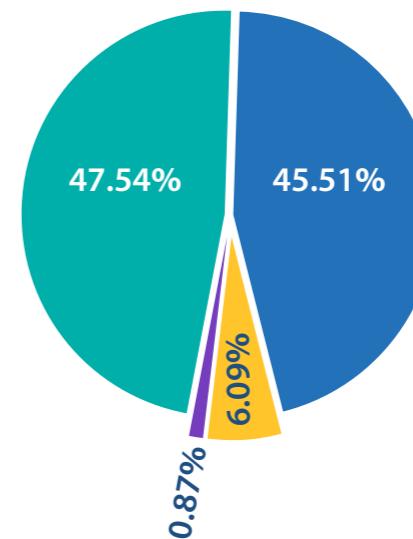
بينما بلغ رصيد مخصص الخسائر الأئتمانية المتوقعة قيمة 3,507 مليون دينار أردني في نهاية عام 2023 (مقابل 3,829 مليون دينار أردني في نهاية عام 2022). ومن الجدير بالذكر بأن نسبة تغطية مخصص الخسائر الأئتمانية إلى إجمالي القروض الممنوعة قد بلغت 4.65% في نهاية عام 2023 (مقابل 4.57% في نهاية عام 2022).

المطلوبات وحقوق الملكية:

يوضح الجدول أدناه تطور البنود الرئيسية للموجودات خلال الأعوام (2019-2023):

البيان	بالمليون دينار أردني					نسبة التغير 2023-2022
	2023	2022	2021	2020	2019	
الأموال المقترضة	37,876.5	55,173.3	48,281.8	31,681.4	37,558.3	-31.3%
حسابات دائنة أخرى	5,067.3	5,624.2	5,323.9	3,823.1	3,591.5	-9.9%
التراثات عقود إيجار	722.2	943.7	769	703	1,015.7	-23.5%
حقوق ملكية	39,569.3	36,688.4	31,028.2	28,569.2	28,017.7	7.9%

وبالنظر إلى الأهمية النسبية لمكونات المطلوبات وحقوق الملكية الشركة وكما هو موضح في الرسم البياني أدناه، فقد شكلت الأموال المقترضة ما نسبته 56.1% كما في نهاية عام 2023، كما شكلت حقوق الملكية نسبة تعادل 47.54% مقارنة بنسبة بلغت 37.3%.



الأهمية النسبية للمطلوبات وحقوق الملكية

تقرير المجلس بشأن الوضع المالي للشركة لعام 2023

2023 دينار أردني	2022 دينار أردني	2021 دينار أردني	2020 دينار أردني	قائمة المركز المالي
5,559,434	13,329,605	8,123,141	5,458,770	نقد وأرصدة لدى البنوك
2,412,133	1,937,665	2,261,167	3,524,674	ذمم وأرصدة مدينة أخرى
71,955,365	79,993,796	71,849,056	52,329,970	قروض منوحة
53,717	53,738	54,238	81,720	مخرzon
880,883	698,822	554,779	663,642	ممتلكات ومعدات
345,897	199,593	280,184	374,219	موجودات غير ملموسة
908,761	1,030,182	956,589	1,292,361	موجودات حقوق استخدام الأصول المستأجرة
1,039,890	1,116,950	1,254,581	1,252,095	استثمار في شركة حليفة
79,403	69,418	69,265	77,334	موجودات مالية بالقيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر
83,235,483	98,429,769	85,403,000	65,054,785	مجموع الموجودات
				المطلوبات وحقوق الملكية
				المطلوبات
37,876,515	55,173,352	48,281,808	31,681,467	قروض طويلة وقصيرة الأجل
5,067,322	5,624,219	5,323,929	3,823,079	ذمم وأرصدة دائنة أخرى
722,289	943,773	769,051	980,954	الالتزامات عقود الإيجار
43,666,126	61,741,344	54,374,788	36,485,500	مجموع المطلوبات
				حقوق الملكية
2,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	رأس المال
(980,000)	0	0	0	أسهم الخزينة
1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	احتياطي إجباري
(78,931)	(88,916)	(89,069)	(81,000)	احتياطي القيمة العادلة
37,628,287	34,777,341	29,117,281	26,650,285	الفائض المتراكם
39,569,356	36,688,425	31,028,212	28,569,285	إجمالي حقوق الملكية
83,235,482	98,429,769	85,403,000	65,054,785	إجمالي حقوق الملكية والمطلوبات

ثانياً: نتائج أعمال الشركة لعام 2023

استمرت الشركة بأدائها المتميز على مدار الخمس سنوات على الرغم من التحديات والذي يعكس كفاءة الشركة في إدارة مواردها المالية تقديم الدعم الأكبر والمستمر لعملائها.

يوضح الجدول أدناه تطور البنود لقائمة الدخل خلال الأعوام (2023-2019):

قائمة الدخل	2019	2020	2021	2022	2023	نسبة التغير 2023-2022
إيرادات من الفوائد	15,393,308	13,576,922	17,228,893	22,016,216	21,312,641	-3.2%
إيرادات أخرى	2,181,357	1,753,729	2,063,635	2,062,561	3,295,311	59.8%
مجموع الإيرادات	17,574,665	15,330,651	19,292,528	24,078,777	24,607,952	2.2%
الفوائد والمصاريف والعمولات المدفوعة	3,275,933	2,677,754	2,388,263	3,543,296	3,792,672	7.0%
إجمالي الدخل	14,298,733	12,652,897	16,904,265	20,535,481	20,815,280	1.4%
مجموع المصاري	11,644,756	9,471,426	10,596,086	11,573,348	12,249,747	5.8%
الدخل التشغيلي	2,653,976	3,181,470	6,308,179	8,962,134	8,565,533	-4.4%
مخصص خسائر القروض المتوقعة	843,624	2,379,672	3,822,272	2,989,964	4,376,958	46.4%
مصاريف غير تشغيلية أخرى	251,523	250,295	18,912	312,109	357,629	14.6%
مجموع المصاري غير التشغيلية	1,095,148	2,629,967	3,841,184	3,302,073	4,734,587	43.4%
صافي الدخل	1,558,829	551,503	2,466,995	5,660,060	3,830,946	-32.3%
إيرادات الفوائد						

بلغت قيمة إيرادات الفوائد مبلغ 21,312 مليون دينار مقارنة بقيمة 22,016 مليون دينار في عام 2022 أي انخفضت بنسبة -10.0% - الانخفاض نتيجة انخفاض بقيمة المحفظة المالية بنسبة 3.2% جاء هذا

إيرادات أخرى

يحتوي هذا البند بشكل أساس على الإيراد مقابل خدمات مالية مقدمة لعملاء الصندوق كتأمين صحي للعملاء والمعالين، حيث يفتخر الصندوق بالوقوف إلى جانب العميل بهذه الأوقات وكونها الشركة الأولى من قطاع التمويل الأصغر المرخصة بشكل قاروبي لمنح خدمات تأمين.

الفوائد والمصاريف والعمولات المدفوعة

سجل هذا البند ارتفاعاً نسبته 7.0% مقارنة بالعام الماضي، علمًا بأن الأموال المفترضة سجلت انخفاضاً بنسبة 31.3% لعام 2023 مقارنة بالعام الماضي. مما يدل على زيادة سعر الفائدة بالأسواق العالمية وأثرها على ارتفاع الفوائد والعمولات. علمًا بأن الصندوق لم يقم بزيادة نسبة الفوائد للعملاء لاستمرارية الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات المالية بأقل كلفة وخدمة عملاء الشركة بشكل أمثل.

المصاريف التشغيلية

واصل الصندوق أعماله بشبكة فروعه للعام الماضي والموزعة في جميع أنحاء المملكة التي يصل عددها إلى 63 فرع موزعة في جميع محافظات المملكة، حيث قام الصندوق بوضع خطة مدروسة لنقل بعض من فروعه لمبانٍ أخرى بهيكلة أفضل كما في كل عام، بالإضافة إلى الصيانة الدورية لكافة الفروع. كما قام الصندوق بتعزيز كادر موظفيه واستقطاب ذوي الكفاءات والخبرات، ليصل عدد موظفيه إلى 745 موظفاً وموظفة.

ويقوم الصندوق باستمرار بتطوير وترقية برامجه لتوسيع نطاقه لتقديم أفضل الممارسات لقطاع التمويل الأصغر وتطبيق تعليمات البنك المركزي على أكمل وجه، بالإضافة للتوجه الإلكتروني وإطلاق خدمات إعلانية متعددة للخدمات والمنتجات الجديدة التي يقوم الصندوق بتطويرها.

وعليه، فقد بلغت المصاري التشغيلية بمعدل نمو 5.8% لعام 2023 مقارنة بالعام الماضي لتصل إلى 12,249 مليون دينار أردني.

2023 دينار أردني	2022 دينار أردني	2021 دينار أردني	2020 دينار أردني	قائمة التدفقات النقدية
الأنشطة التشغيلية				
الوفر للسنة				
3,830,946	5,660,060	2,466,996	551,503	
				تعديلات
216,268	217,161	235,533	292,972	استهلاك المعدات والممتلكات
111,338	102,678	102,711	109,211	إطفاء موجودات غير ملموسة
397,586	395,245	514,962	349,313	استهلاك حقوق استخدام الأصول المستأجرة
4,376,958	2,989,964	3,822,272	2,379,672	مخصص الخسائر الأئتمانية المتوقعة
241	(41,396)	(20,986)	(669)	أرباح بيع ممتلكات ومعدات
77,060	137,631	(2,486)	142,791	حصة الصندوق من نتائج أعمال شركة حليفة
68,237	75,291	69,493	94,532	تكاليف تمويل الأصول المستأجرة
3,823,228	3,581,680	2,308,445	2,572,492	تكاليف التمويل
(980,000)	0	0	0	أسهم الخزينة
تغيرات في رأس المال العامل				
3,661,473	(11,134,704)	(22,546,682)	968,279	قروض ممنوعة
21	500	27,482	(4,573)	مذخون
(474,468)	323,502	468,831	(905,252)	ذمم أرصدة مدينة أخرى
(497,737)	373,033	925,532	172,027	ذمم أرصدة دائنة أخرى
14,611,151	2,680,645	(11,627,897)	6,722,298	صافي التدفقات النقدية (المستخدمة في) من الأنشطة التشغيلية
الأنشطة الاستثمارية				
(398,605)	(380,171)	(128,573)	(28,944)	شراء ممتلكات ومعدات
(257,641)	(22,087)	(8,676)	(38,652)	شراء موجودات غير ملموسة
35	60,363	22,889	977	المتحصل من بيع ممتلكات ومعدات
(656,211)	(341,895)	(114,360)	(66,619)	صافي التدفقات النقدية (المستخدمة في) من الأنشطة الاستثمارية
الأنشطة التمويلية				
20,000	0	0	0	زيادة رأس المال
13,544,077	32,353,340	36,573,275	8,250,000	المتحصل من القروض الطويلة
(30,840,914)	(25,461,796)	(19,535,216)	(14,126,833)	تسديدات قروض طويلة الأجل
(3,882,388)	(3,654,423)	(2,170,845)	(2,513,005)	تكاليف تمويل مدفوعة
(565,886)	(369,407)	(460,586)	(461,178)	تسديد التزامات عقود الإيجار
-21,725,111	2,867,714	14,406,628	-8,851,016	صافي التدفقات النقدية (المستخدمة في) من الأنشطة التمويلية
(7,770,171)	5,206,464	2,664,371	(2,195,337)	صافي الزيادة / النقص في النقد وما في حكمه
13,329,605	8,123,141	5,458,770	7,654,107	النقد وما في حكمه كما في 1 كانون الثاني
5,559,434	13,329,605	8,123,141	5,458,770	النقد وما في حكمه كما في 31 كانون الأول

2023 دينار أردني	2022 دينار أردني	2021 دينار أردني	2020 دينار أردني	قائمة الدخل
21,312,639	22,016,216	17,228,893	13,576,922	إيرادات الفوائد
(3,823,228)	(3,581,680)	(2,308,445)	(2,572,492)	تكاليف التمويل
17,489,411	18,434,536	14,920,448	11,004,430	صافي إيراد الفوائد
176,558	255,537	403,754	405,684	إيرادات غرامات الدفعات المتأخرة
491,589	334,132	48,740	197,852	إيرادات رسوم الجدولة والدفعات المجدولة
18,157,558	19,024,205	15,372,942	11,607,966	صافي إيراد الفوائد والتسهيلات
392,509	408,964	284,161	237,842	المسترد من القروض المدعومة
2,093,313	1,050,622	1,311,361	892,828	إيرادات أخرى
(77,060)	(137,631)	2,486	(142,791)	حصة الصندوق من نتائج أعمال شركة حليفة
(9,218,117)	(8,323,684)	(7,728,054)	(7,030,592)	رواتب وأجور ونافع آخر
(839,059)	(1,019,294)	(521,192)	(478,649)	مصاريف إدارية
(852,825)	(948,737)	(1,001,937)	(869,239)	مصاريف تشغيلية أخرى
(654,745)	(588,449)	(496,908)	(388,548)	مصاريف بيع وتسويق
(4,376,958)	(2,989,964)	(3,822,272)	(2,379,672)	مخصص الخسائر الأئتمانية المتوقعة
(216,268)	(217,161)	(235,533)	(292,972)	استهلاك الممتلكات والمعدات
(111,338)	(102,678)	(102,711)	(109,211)	إطفاء موجودات غير ملموسة
(397,586)	(395,245)	(514,962)	(349,313)	استهلاك حقوق استخدام الأصول المستأجرة
(68,237)	(75,291)	(69,493)	(94,532)	تكاليف تمويل الأصول المستأجرة
0	(66,993)	(31,878)	(52,283)	مصاريف أخرى - بالصافي
(241)	41,396	20,985	669	أرباح بيع ممتلكات ومعدات
3,830,946	5,660,060	2,466,995	551,503	الوفر للسنة
بنود الدخل الشامل الآخر غير القابلة للتحويل لاحقاً لقائمة الأرباح والخسائر والدخل الشامل				
9,985	153	(8,069)	0	التغير في القيمة العادلة لأدوات الملكية المدرجة ضمن الموجودات المالية بالقيمة العادلة من خلال قائمة الدخل الشامل الآخر.
3,840,931	5,660,213	2,458,926	551,503	إجمالي الدخل الشامل للسنة

- تتمتع السيدة مني سختيان بخبرات متعددة في المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة وغير الربحية حيث بدأت حياتها المهنية كمستشار في إدارة الأعمال في الولايات المتحدة الأمريكية وعادت لتعمل مععائلتها في مجال صناعة الأدوية، وانتقلت بعد ذلك للعمل كمديرة مكتب جلاة الملكة رانيا العبد الله، كما وشغلت سابقاً منصب مدير عام بالوكالة لشركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر للفترة من 2009 ولغاية شهر 4/2019 ومدير عام للشركة للفترة من 5/2019 ولغاية 10/25/2021، بالإضافة إلى أنها شغلت سابقاً منصب عضو في اللجنة الملكية لتحديث المنظومة السياسية في الأردن ورئيس مجلس إدارة مشارك في بنك النساء الدولي WWB، وعضو في مجالس إدارات شركات الحلول المالية للدفع بواسطة الهاتف النقال، وشبكة تنمية لدعم وتطوير مؤسسات التمويل الأصغر في الأردن، والهيئة الملكية الأردنية للأفلام، وأكاديمية الملكة رانيا للتدريب ومجلس إدارة أمانة عمان.
- وتشغل حالياً السيدة مني عضو في مجلس أمناء في كينغز أكاديمي وجامعة الحسين التقنية وبنك النساء الدولي، ومؤسسة وهي العهد، وشركة سندكم للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، ومجموعة شركات غيات منير سختيان القابضة GMS Holdings، وجائزة الملكة رانيا للتميز التربوي، ومؤسسة عبد الحميد شومان، ومؤسسة التعاون وهي مؤسسة أهلية غير ربحية.
- تحمل درجة بكالوريوس كيمياء حيوية من جامعة هارفرد، ودرجة ماجستير في إدارة الأعمال من جامعة INSEAD فرنسا.

- تعمل السيدة لبني طوقان حالياً كمدير عام لجمعية جائزة الملكة رانيا العبد الله للتميز التربوي، وهي المديرة الأولى للجمعية منذ تأسيسها. وقد عملت سابقاً كمدير تطوير الأعمال في شركة المجموعة الأردنية لتقنيات التدريب (روبيكون)، الشركة المسؤولة عن تصميم المناهج الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم في الأردن. بالإضافة لعملها في مشروع الشراكة الأردنية الأمريكية للأعمال كمدير مشاريع/المشاريع الصغيرة والمتوسطة. وقد أشأت شركة الجود لاستشارات الإدارية المعنية بدراسات الإدارة المالية لشركات القطاع الخاص في الأردن والمنطقة. وتشغل حالياً منصب نائب رئيس مجلس إدارة اتحاد السكواش الأردني وعضو مجلس إدارة في قرى الأطفال الأردنية SOS.
- تحمل السيدة لبني شهادة بكالوريوس في إدارة الأعمال من جامعة باث في بريطانيا، ودرجة الماجستير في إدارة الأعمال (MBA) من جامعة لانكستر في بريطانيا.

لبني كمال كامل طوقان

- عضو مجلس إدارة من العام 2013
عضو غير مستقل
عضو في لجنة الترشيح والمكافآت

مني غيات منير سختيان
نائب رئيس مجلس الإدارة من العام 1999
مدير عام الشركة لغاية 10/25/2021
عضو غير مستقل

عضو في لجنة المخاطر والامتثال ولجنة الترشيح
والمكافآت ولجنة التدقيق.

الحاكمية المؤسسية ومتطلبات الإفصاح:

1- الإفصاح ضمن التقرير السنوي عن وجود دليل الحاكمة ومدى التزام الشركة بتطبيق ما جاء فيه:

تولي شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر اهتماماً كبيراً لممارسات الحاكمة المؤسسية وجعلها أكثر شفافية من أجل تعزيز ثقة المساهمين، مجلس الإدارة، الموظفين، المتعاملين، السلطات الرقابية وكافة الأطراف المهتمة بالتعامل مع الشركة، كما وتعمل الشركة بأن وجود حاكمة مؤسسية فعالة في الشركة تؤدي إلى إدارة فعالة للشركة وبما يسهم في تحقيق أهداف الشركة الاستراتيجية، وعليه تم إعداد واعتماد دليل الحاكمة المؤسسية من مجلس الإدارة في ضوء تعليمات البنك المركزي الأردني بخصوص الحاكمة المؤسسية رقم (2020/10) والقوانين الأخرى ذات العلاقة وتماشياً مع أفضل الممارسات الدولية بخصوص الحاكمة المؤسسية ليمثل الأساس التي تعتمد عليها في إدارة الشركة وعلاقتها مع كافة الأطراف.

كما وتؤكد الشركة على الالتزام بكافة بنود دليل الحاكمة المؤسسية المعتمدة من قبل مجلس الإدارة.

2- أعضاء مجلس الإدارة ونبذة تعريفية عن كل واحد منهم:

• تتبع خبرة السيد غيات في قطاعات الأدوية والاتصالات والقطاع الزراعي في منطقة الشرق الأوسط شمال إفريقيا، والهند على مدى السنتين الماضيتين، فهو مؤسس ورئيس مجلس إدارة مجموعة شركات غيات منير سختيان القابضة GMS Holdings، وهي شركة استثمارية متعددة تدير استثمارات في العديد من المناطق وال المجالات، بما في ذلك الأدوية والاتصالات والمقاولات وخدمات حقول النفط والزراعة.

• وبالإضافة إلى ذلك، يشغل منصب رئيس مجلس إدارة شركة سندكم لتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، ورئيس مجلس إدارة شركة Pharma ورئيس مجلس إدارة شركة العلوم الزراعية في إزمير-تركيا وعضو مجلس إدارة في أوجييه للإلكترونيات (المملكة المتحدة)، وهو عضو سابق في مجلس إدارة شركة VTE الافتراضية - دبي، وشركة منير سختيان الدولية الاستثمارية.

• وهو حاصل على شهادة بكالوريوس اقتصاد من جامعة هيوستن في الولايات المتحدة الأمريكية.

غياث منير رضا سختيان

رئيس مجلس الإدارة
من العام 1999
عضو غير مستقل

- لدي إثمار خبرة 20 عاماً في مجال الاستراتيجيات والإدارة العامة. حيث شغلت سابقاً منصب رئيس قسم الاستراتيجيات في شركة بوبا للتأمين في المملكة المتحدة، حيث ساهمت في تحسين وتحفيز أحد أكبر حسابات التأمين في الشركة وهي مستشفى كرومويل والعائدات دور الرعاية. ساهمت إثمار في نمو وتحسين أداء مستشفيات NHS وشركات مساهمة خاصة عديدة في الأردن، ومجلس أمناء جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، وجمعية البنك في الأردن، ومعهد الدراسات المصرفية، وصندوق الحسين للابداع والتميز، بالإضافة إلى هيئة التأمين.
- يعمل حالياً كمدير عام لشركة داش فينشرز من العام 2011، كما ويشغل حالياً عضو مجلس إدارة مؤسسة انديفور الأردن وشركة أدوية الحكمة، وبنك كابيتال.
- يحمل السيد علي الحصري شهادة جامعية في الهندسة الميكانيكية من جامعة كاليفورنيا وماجستير في إدارة الأعمال من جامعة (INSEAD) فرنسا.

إثمار فاكويرو لوبيز

عضو مجلس إدارة من العام 2020

عضو مستقل

عضو في لجنة التدقيق

- تنوع خبرات السيدة نجمة في عدة مجالات، حيث تعمل حالياً كمستشارة في التنمية، والمؤسس والرئيس التنفيذي لشركة إنتراتيد Integrated International، وهي شركة رائدة في مجال الاستشارات الاجتماعية والاقتصادية تعمل في خدمة قطاع التنمية في منطقة الشرق الأوسط بدأت مسيرتها المهنية كمستشارة في التنمية مع البنك الدولي في واشنطن العاصمة، ثم عملت في منظمات الأمم المتحدة وغيرها من المنظمات الدولية مثل الإسكوا، والأونروا، ومنظمة كير، ومؤسسة الإغاثة والتنمية الدولية (IRD) في مناطق الصراعات مثل قطاع غزة ولبنان قبل أن تختار الاستقرار في الأردن.
- لديها أكثر من 20 عاماً من الخبرة في مجال التنمية، أهلتها للعمل في تصميم، وتنمية وتنفيذ مشاريع متعددة في قطاعات مختلفة في مجال التنمية والإغاثة.
- لها أيضاً عدة دراسات منشورة عن التعليم، والصراعات، والتنمية المستدامة، وديناميات السكان المائية والتي تناط بصناعي القرار والمانحين، وشغلت سابقاً منصب عضو في مجالس هيئات ومؤسسات مختلفة كشركة صندوق المرأة، وصندوق من من المدارس البكالوريا-عمان وشركة المسقبل والجمعية الملكية لحماية البيئة البحرية.
- تشغل السيدة نجمة حالياً منصب الرئيس التنفيذي وعضو مجلس إدارة شركة الحلول للاستشارات التنموية Integrated International، كما وتشغل منصب عضو مجلس إدارة في لجنة فولبريت الأردن، وعضو مجلس إدارة في مؤسسة عبدالحميد شومان.
- تحمل السيدة نجمة درجة الماجستير في الاقتصاد من جامعة تافتس في الولايات المتحدة الأمريكية ودرجة البكالوريوس في الاقتصاد من جامعة جورج واشنطن.

نجمة أندرو كوفال

عضو مجلس إدارة من العام 2020

عضو مستقل

عضو في لجنة الترشيح والمكافآت

- أسس السيد "محمد علي" الحصري بنك المال الأردني وشغل منصب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي لبنك كابيتال منذ التأسيس عام 1990 وحتى عام 2007، كما وشغل رئيس مجلس إدارة مؤسسة انديفور - الأردن، وشركة الكازار للطاقة وقد شغل سابقاً عضواً في مجلس أمناء متحف الأردن، ومجلس أمناء جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، وجمعية البنك في الأردن، ومعهد الدراسات المصرفية، وصندوق الحسين للابداع والتميز، بالإضافة إلى هيئة التأمين.

- يعمل حالياً كمدير عام لشركة داش فينشرز من العام 2011، كما ويشغل حالياً عضو مجلس إدارة مؤسسة انديفور الأردن وشركة أدوية الحكمة، وبنك كابيتال.

- يحمل السيد علي الحصري شهادة جامعية في الهندسة الميكانيكية من جامعة كاليفورنيا وماجستير في إدارة الأعمال من جامعة (INSEAD) فرنسا.

- تنوع خبرة السيدة ريم أبو حسان في عدة مجالات متعلقة بقضايا حماية الأسرة والطفل وتطوير التشريعات المتعلقة بحماية الأسرة ولها مسهامات واضحة في مجال تطوير القضاء، حيث شغلت سابقاً العديد من المناصب:

- وزيرة التنمية الاجتماعية، مشرفة عامة للمركز العربي للتطوير حكم القانون والنزاهة / فرع الأردن، ونائب رئيس مركز شركاء من أجل التغيير / فرع الأردن، وعضو في اللجنة الملكية لتحديث المنظومة السياسية، وعضو مؤسس ورئيسة هيئة إدارية لمكتب النساء العالم (2006-2008) في الأردن، وعضو مؤسس لشبكة القانونية للنساء العربيات، ومقرر اللجنة التوجيهية لشبكة المساندة الإنسانية، وعضوًا في مجلس إدارة مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردني، وعضوًا في مجلس التعليم العالي، وعضوًا في مجلس مبادرة الأردن أولاً، وعضوًا في لجنة مكافحة الفساد في إطار مبادرة الأردن أولاً، وعضوًا في لجنة محور العدل والتشريع المنبثقة عن الأجندة الوطنية، وعضو ورئيس لجنة المسائل القانونية المنبثقة عن "مشروع حماية الأسرة في الأردن"، وعضو مجلس أمناء في مؤسسة القيادة الدولية لتدريب القيادات الثابتة على مستوى العالم وعضو في مجلس إدارة شركة صندوق المرأة، وعضو في اللجنة القانونية المنبثقة عن اللجنة الوطنية لشؤون المرأة، ومنصب الأمين العام للمجلس الوطني لشؤون الأسرة، وكما شغلت منصب مديرية حقوق الإنسان وشؤون الأسرة في وزارة العدل.

- وتعمل حالياً كمستشاره قانونية / عمل خاص، كما وتشغل منصب عضو في لجنة حساب الخير - صندوق همة وطن، وعضو مجلس أمناء في المجلس الأعلى للسكان، وعضو مجلس إدارة مؤسسة ملتقى النساء العالميين ومؤسسة غير ربحية لتثبيك تدريب القيادة النسائية في العالم في واشنطن، وعضو مجلس أمناء في ملتقى النساء العالميين لتدريب القيادات الثابتة على مستوى العالم، والرئيسة الفخرية لجمعية حماية ضحايا العنف الأسري الخيرية /الأردن، وعضو مجلس إدارة في شركة أربج للصحافة الاستقصائية.

- تحمل السيدة ريم أبو حسان شهادة بكالوريوس في تخصص القانون الخاص من الجامعة الأردنية والماجستير في القانون من جامعة لندن.

محمد علي خلون ساطع الحصري

عضو مجلس إدارة من العام 2009

عضو غير مستقل

ريم ممدوح عبد الرحمن أبو حسان

عضو مجلس إدارة من العام 2018

عضو مستقل

عضو في لجنة المخاطر والامتثال

- إياد محامٌ تجاري من ذوي الاختصاص ولديه خبرة في تقديم المنشورة المتعلقة بتمويل المشاريع والشراكات بين القطاعين العام والخاص.
- بدأ السيد إياد حياته المهنية في مكتب محاماة في مدينة نيويورك، بعد عودته إلى الأردن في عام 2002. عمل إياد سابقاً محاماً في مكتب محاماة Eversheds Raitt في عمان لمدة حوالي 6.5 سنوات. بعد ذلك، انضم إياد إلى Eversheds Sutherland كشريك حتى نهاية عام 2020. خلال فترة عمله في مكاتب المحاماة، شارك إياد بشكل كبير كمستشار قانوني محلي في العديد من معاملات الشراكة بين القطاعين العام والخاص وصفقات الخصصة من خلال تمثيل مختلف الأطراف المعنية، بما في ذلك الحكومة والمستثمرون. حالياً، يعمل إياد كمستشار قانوني مع مؤسسة التمويل الدولية.
- درس إياد القانون في الولايات المتحدة الأمريكية كما وقد حصل على شهادة البكالوريوس في الإدارة العامة من الولايات المتحدة الأمريكية.

إياد شفيق فرحان الزوايدة

عضو مجلس إدارة من العام 2022

عضو مستقل

عضو في لجنة المخاطر والامتثال

3- اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة ومهامها ومسؤولياتها: لجنة التدقيق:

- المهام والصلاحيات التي ذكرها على الأقل، بالإضافة إلى ما يتضمنه ميثاق عملها من اختصاصات أخرى ذات علاقة:

 - أ. مراجعة نطاق ونتائج ومدى شمولية وكفاية التدقيق الداخلي والخارجي للشركة.
 - ب. مراجعة القضايا المحاسبية ذات الأثر الجوهرى على البيانات المالية للشركة.
 - ج. مراجعة مدى كفاية أنظمة الضبط والرقابة الداخلية وفعاليتها في الشركة.
 - د. اعتماد خطة التدقيق الداخلي السنوية، ومراجعة الملاحظات الواردة في تقارير التدقيق الداخلي ومتابعة الإجراءات المنفذة بشأنها.
 - ـ الحصول على أية معلومات من الإدارة التنفيذية العليا والحق في استدعاء أي شخص لحضور أي من اجتماعاتها.
 - ـ الإشراف على دائرة التدقيق الداخلي ومراجعة نتائجها بشكل دوري وضمان قيام الإدارة التنفيذية بتنفيذ توصيات دائرة التدقيق الداخلي، وضمان تعزيز استقلالية المدققين الداخليين وإعطائهم المكانة المناسبة على السلم الوظيفي للشركة.
 - ـ الاجتماع مع المدقق الداخلي والمحاسب القانوني الخارجي ومدير مراقبة الامتثال للشركة مرة واحدة على الأقل خلال السنة المالية للشركة بدون حضور أي من أعضاء الإدارة التنفيذية العليا.
 - ـ التوصية بخصوص تعيين وقبول استقالة وإنفاذ خدمات مدير التدقيق.
 - ـ مراجعة الملاحظات الواردة في تقارير البنك المركزي وتقارير المحاسب القانوني الخارجي ومتابعة الإجراءات المنفذة بشأنها.
 - ـ تقديم توصياتها للمجلس بخصوص تعيين المحاسب القانوني الخارجي للشركة وانهاء عمله واتعابه وكافة الأمور المتعلقة بذلك، وبحيث يتمتع المحاسب القانوني الخارجي بالمؤهلات والخبرات التي تمكنه من أداء واجبه وفق الأصول وأن يكون من ذوي السمعة الطيبة.
 - ـ مراجعة البيانات المالية للشركة قبل عرضها على المجلس وبصفة خاصة التحقق من تطبيق أوامر البنك المركزي بشأن مخصص الخسائر الائتمانية المتوقعة أو أي مخصصات أخرى وفقاً للتعليمات النافذة.
 - ـ مراجعة ومراقبة الإجراءات التي تمكن العاملين في الشركة من الإبلاغ بشكل سري عن أي أخطاء في التقارير المالية وأي مخالفات أخرى، والتتأكد من وجود الترتيبات والإجراءات اللازمة لإجراء التحقيق بشكل مستقل والتتأكد من متابعة نتائج التحقيق ومعالجتها بموضوعية واستقلالية.
 - ـ اعتماد ميثاق للتدقيق الداخلي بحيث يعزز الميثاق من وظيفة التدقيق الداخلي ويحدد صلاحيتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى ويوفر دعم الإدارة للتدقيق الداخلي في الوصول لكافة جوانب أعمال الشركة.

- السيدة فدى الطاهر مدير الشرك وعضو مجلس إدارة في صندوق أمان الاستثمار وهو صندوق استثماري، يهدف لتحقيق أثر مجتمعي من خلال توفير رأس المال مخاطر مرتبطة بتقديم دعم فني متخصص للشركات الصغيرة والمتوسطة، كما وتنير منصة "أركان" التابعة لصندوق أمان الاستثماري، وهي شريك مؤسس ورئيسة مجلس إدارة مجموعة سيدات أعمال العالم العربي والتي تضم حوالي 45 ألف امرأة عربية وتشغل أيضاً منصب عضو في المجلس الاستشاري في Impulse4women وهي عبارة عن منصة استثمار للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا ومشاريع التأثير الاجتماعي التي تقدّمها النساء، وعضو في المجلس الاستشاري لمنصة Global Chair/G100 for Venture Capital and Innovative Finance وهي منصة عالمية للعمل المشترك لتمكين المساواة بين الجنسين.
- أسّست السيدة فدى شركة زيونة، وشركة أطباقى التي تعتبر من أكبر المنصات الرقمية للطبع في العالم العربي، وتخدم في عدد من المبادرات والمؤسسات التي تعمل على تمكين المرأة وتعزيز الريادة وقد شغلت سابقاً منصب مدير عام وعضو مجلس إدارة في Middle East Digital Holding لتطوير الواقع والمنتجات الإلكترونية.
- حاصلة على بكالوريوس إعلام من الجامعة اللبنانية الأمريكية في بيروت وعلى شهادة في قيادة الأعمال التنفيذية من جامعة هارفارد.

فدى معين سعد الدين الطاهر

عضو مجلس إدارة من العام 2020

عضو مستقل

عضو في لجنة المخاطر والامتثال

- تعد السيدة نسرين حداد الشرك المؤسس لمنصة مالك - وهي منصة عربية تقدم حلول العافية المالية لمساعدة الموظفين على بناء علاقة هادفة ومستدامة مع المال وتحسين نوعية الحياة: ومساعدة أصحاب الإعمال على رعاية عافية الموظفين وتعزيز الأداء المالي لشركاتهم

- وقد شغلت سابقاً منصب مدير الشرك في شركة Ventures 17 حيث كانت مسؤولة عن الشؤون المالية والاستراتيجية والعمليات وقادمت بإدارة وقياس (SEAF Jordan Growth and Impact Fund) التأثير لدى صندوق الاستثمار.

- وقد عملت سابقاً كميديرة في خدمات المحاسبة والتدقيق، لأكثر من 15 عاماً لدى شركتين يدرجان تحت أكبر أربع شركات عالمية لخدمات المحاسبة والاستشارات، حيث لديها خبرة في المعاملات والعناية الواجبة والتدقيق في الولايات المتحدة ومنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

- تحمل نسرين درجة البكالوريوس في علم الأحياء التطبيقي من جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية؛ وقد حصلت على التعليم في مجال الأعمال والمحاسبة في جامعة سنترال واشنطن، كما حصلت على شهادة المحاسب القانوني المعتمد (CPA) بترخيص من ولاية واشنطن. كما وقد حصلت على شهادة عضو مجلس إدارة معتمد / شهادة مدير الشرك.

نسرين عيسى فريح حداد

عضو مجلس إدارة من العام 2022

عضو مستقل

عضو في لجنة التدقيق

4 - عدد مرات اجتماع مجلس الإدارة ولجان المجلس:

اجتماعات مجلس الإدارة: 6 اجتماعات

المعلومات الخاصة بحضور الاجتماعات							
20-Dec	30-Oct	28-Aug	16-Jul	10-Apr	27-Feb	اسم العضو	
حضور	حضور	حضور	حضور	حضور	حضور	غياث منير سخنيان	
حضور	حضور	حضور	حضور	حضور	حضور	منى غياث سخنيان	
غياب	حضور	حضور	حضور	حضور	حضور	ليني كمال طوقان	
غياب	غياب	غياب	غياب	غياب	غياب	"محمد علي" خلوني الحصري	
حضور	حضور	حضور	حضور	حضور	حضور	ريم ممدوح أبو حسان	
حضور	حضور	حضور	حضور	حضور	حضور	أثير فاكويرو لوبيز	
حضور	حضور	حضور	حضور	حضور	حضور	نجمة أندرو كوفال	
حضور	حضور	حضور	حضور	حضور	حضور	فدي معين الطاهر	
حضور	حضور	حضور	حضور	حضور	غياب	إياد شفيق الزوايدة	
حضور	حضور	حضور	حضور	حضور	حضور	نسرين عيسى حداد	

1. لجنة التدقيق: 5 اجتماعات

المعلومات الخاصة بحضور الاجتماعات							
04-Dec	19-Oct	13-Jul	03-Apr	22-Feb	اسم العضو		
حضور	حضور	حضور	حضور	حضور	أثير فاكويرو لوبيز		
حضور	غياب	حضور	حضور	حضور	منى سخنيان		
حضور	حضور	حضور	حضور	حضور	نسرين حداد		

لجنة المخاطر والامتثال:

المهام والصلاحيات التي ذكرها على الأقل، بالإضافة إلى ما يتضمنه ميثاق عملها من اختصاصات أخرى ذات علاقة:

- أ. مراجعة سياسة وإطار إدارة المخاطر وسياسة الامتثال وسياسة الأمان السييري الخاصة بأمن المعلومات والسياسة الائتمانية في الشركة قبل اعتمادهم من المجلس.
- ب. اعتماد برنامج الأمان السييري.
- ج. مناقشة التقارير المتعلقة بإدارة المخاطر والامتثال ورفع تقارير دورية للمجلس تبين مدى انسجام المخاطر القائمة مع السياسات المعتمدة ومستويات المخاطر المقبولة.
- د. التأكيد من وجود خطة استمرارية العمل وفحصها ومراجعتها مرة واحدة على الأقل سنويًا.
- هـ. ضمان توافر الموارد والنظم الكافية لإدارة المخاطر، وإدارة الامتثال وضمان استقلالية موظفي إدارة المخاطر والامتثال عن الأنشطة التي ينجم عنها تحمل الشركة لمخاطر.
- وـ. الموافقة على تعين واستقالة إدارة المخاطر والامتثال والتسيير لمجلس الإدارة للموافقة.
- زـ. مراجعة الهيكل التنظيمي لإدارة المخاطر والامتثال ووضع توصيات بشأنه قبل عرضه على مجلس الإدارة واعتماده من قبلهم.
- حـ. مراقبة ومتتابعة تطبيق سياسة الامتثال وتقييم درجة الفعالية التي تدير بها الشركة مخاطر الامتثال.
- طـ. متابعة المستجدات المتعلقة بالقوانين والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية الناظمة لعمل الشركة والمتطلبات المرتبطة بها.
- يـ. الموافقة على هيكل السقوف الائتمانية للمنتجات التمويلية.
- كـ. مراقبة تحليل المحفظة الائتمانية ومناقشة التركزات الائتمانية.
- لـ. فحص الامتثال لسياسة وبرنامج الأمان السييري.
- مـ. أي مهام أخرى تناط باللجنة من قبل مجلس الإدارة وبما لا يتعارض مع القوانين والأنظمة والتعليمات الناظمة لعمل الشركة.

لجنة الترشيح والمكافآت:

المهام والصلاحيات التي ذكرها على الأقل بالإضافة إلى ما يتضمنه ميثاق عملها من اختصاصات أخرى ذات علاقة:

- أـ. تحديد الأشخاص المؤهلين للانضمام إلى عضوية المجلس مع الأخذ بالاعتبار قدرات ومؤهلات الأشخاص المرشحين، كما يؤخذ بالاعتبار في حالة إعادة ترشيح العضو عدد مرات حضوره وفعاليته مشاركته في اجتماعات المجلس.
- بـ. الترشيح إلى المجلس الأشخاص المؤهلين للانضمام إلى الإدارة التنفيذية العليا.
- جـ. تحديد فيما إذا كان العضو يحقق صفة العضو المستقل أخذًا بعين الاعتبار الحد الأدنى للشروط الواردة في البند أولًا / (و) من هذا الدليل ومراجعة ذلك بشكل سنوي.
- دـ. اتباع أسس محددة ومعتمدة في تقييم أداء المجلس واللجان المنبثقة عنه والرئيس التنفيذي مرة كل عام، بحيث يكون معيار تقييم الأداء موضوعياً.
- هـ. توفير معلومات وملخصات حول خلفية بعض المواضيع الهامة عن الشركة لأعضاء المجلس عند الطلب، والتأكيد من اطلاعهم المستمر حول أحدث المواضيع ذات العلاقة بالتمويل الأصغر.
- وـ. التأكيد من وجود سياسة منح مكافآت لإداري الشركة ومراجعتها بصورة دورية والتأكد من تطبيقها.
- زـ. التوصية بتحديد رواتب الرئيس التنفيذي وباقى الإدارة التنفيذية العليا ومكافآتهم وامتيازاتهم الأخرى.

6- الأسم الم المملوكة من قبل أعضاء مجلس الإدارة:

لا يملك أي من أعضاء مجلس الإدارة أي أسهم مباشرة في الشركة.

7- المزايا والمكافآت التي يتمتع بها أعضاء مجلس الإدارة عن العام 2022:

لا يوجد أي مزايا أو مكافآت مالية أو غير مالية تم منحها لأعضاء مجلس الإدارة.

8- العلاقات والمعاملات التي تمت بين الشركة وأعضاء مجلس الإدارة وذوي الصلة بهم:

لا يوجد أي علاقات ومعاملات تمت ما بين العضو والشركة أو ذوي الصلة بأي منهم، أو مع المساهمين الذين يمتلكون (5%) أو أكثر من رأس المال الشركة.

2. لجنة المخاطر: 5 اجتماعات

المعلومات الخاصة بحضور الاجتماعات

اسم العضو	22-Feb	4-Apr	11-Jul	17-Oct	05-Dec
فداء الطاهر	حضور	حضور	حضور	حضور	غياب
منى سخنيان	حضور	حضور	حضور	غياب	حضور
ريم أبو حسان	حضور	غياب	حضور	غياب	حضور
إياد الزوايدة	غياب	حضور	حضور	حضور	حضور

3. لجنة الترشيح والمكافآت: 5 اجتماعات

المعلومات الخاصة بحضور الاجتماعات

اسم العضو	23-Feb	6-Apr	10-Jul	30-Oct	7-Dec
نجمة أندرو كوفال	حضور	حضور	حضور	حضور	غياب
ليني كمال طوقان	حضور	حضور	حضور	حضور	حضور
منى سخنيان	حضور	حضور	حضور	حضور	حضور

5- أسماء المساهمين وحصة كل واحد منهم في أسهم الشركة:

اسم المساهم/الشريك	الجنسية	مقدار الملكية (المبلغ)	نسبة الملكية %
مؤسسة غيات ونادي سخنيان الخيرية	أردني	1,020,000 دينار أردني	51%
صندوق المرأة للتمويل الأصغر (أسهم خزينة)	أردني	980,000 دينار أردني	49%

9- بعض أعضاء الإدارة التنفيذية العليا ونبذة تعريفية عن كل واحد منهم:

الشهادة العلمية:

- ماجستير إدارة مالية/الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية.
- بكالوريوس محاسبة/جامعة اليرموك.

الخبرات العملية:

- التحق بالعمل لدى شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر منذ العام 2007.
- الرئيس التنفيذي لإدارة الأئمان / شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر من 1/2022 ولغاية تاريخه.
- الرئيس التنفيذي للعمليات / شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر من 2019/2 ولغاية 2021/12.
- مدير إدارة الفروع / شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر من 2/2015 ولغاية 2019/1.
- مدير الأئمان / شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر من 12/2007 ولغاية 2015/1.
- مشرف تحليل الأئمان / البنك العربي الإسلامي الدولي 2007.
- ضابط تأجير وتسويق / الشركة العربية الوطنية للتأجير للفترة من 2003-2007.
- مدقق خارجي / مكتب شداد محاسبون قانونيون للفترة من 2002-2003.
- حاصل على دبلوم أئمان مصري متخصص وعدة شهادات في تخطيط الأعمال والتخطيط الاستراتيجي والقيادة والتمويل الأصغر وتمويل المشاريع المتوسطة وإدارة المتأخرات وحاصل على شهادة مدرس معتمد في الإدارة المالية والقيادة والتمويل الأصغر من اتحاد المدربين العرب في العام 2022.

عصام مصطفى أحمد الهندي

الرئيس التنفيذي لإدارة الأئمان

الشهادة العلمية:

- حاصلة على بكالوريوس محاسبة من جامعة اليرموك.

الخبرات العملية:

- التحق بالعمل لدى شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر من تاريخ 2009-2022.
- الرئيس التنفيذي لشركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر من تاريخ 1/2022 ولغاية تاريخه.
- نائب المدير العام لشركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر من تاريخ 2/2019 ولغاية 1/2022.
- نائب المدير العام للمالية والإدارية / شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر للفترة من 1/2016 ولغاية 1/2019.
- مدير مالي تنفيذي / شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر للفترة من 2009-2015.
- مراقب مالي / وحدة الشركات الكبرى / شركة أورنج للفترة من 2007-2008.
- رئيس وحدة الشركات التابعة في شركة أورنج / Wanadoo & e-Dimension للفترة من 2003-2007.
- رئيس الحسابات / شركة أورنج للفترة من 2000-2003.
- الدائرة المالية / شركة أورنج للفترة من 1997-2000.

كما وحاصلة على عدة شهادات في مجال التخطيط الاستراتيجي والمالية والقيادة والتمويل الأصغر، بالإضافة إلى حضورها عدة دورات محلية وخارجية في هذه المجالات، وقد حصلت أيضاً على شهادة عضو مجلس إدارة معتمد / شهادة مدير الشركات.

العضويات الحالية:

- عضو مجلس الإدارة / شركة الحال المالي للدفع بالهاتف النقال.
- رئيس مجلس الإدارة / شبكة تمية لدعم وتطوير مؤسسات التمويل الأصغر في الأردن.

لمي صالح نايف زواتي

الرئيس التنفيذي

الشهادة العلمية:

- ماجستير إدارة مالية / الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية.
- بكالوريوس محاسبة فرعى مالية ومصرفية / جامعة اليرموك.

الخبرات العملية:

- التحق بالعمل لدى شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر في العام 2014.
- المدير التنفيذي لدائرة المخاطر في شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر من بداية شهر 12/2021.
- المدير التنفيذي لدائرة المخاطر والامتثال في شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر للفترة من 2/2019 ولغاية 12/2021.
- مدير المخاطر والامتثال في شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر للفترة من 2015/3 ولغاية 1/2019.
- مدير المخاطر وأئمان الشركات الصغيرة والمتوسطة / شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر للفترة من 9/2014 ولغاية 3/2015.
- مدير دائرة الائتمان والمخاطر / بنك السراج للتجارة والاستثمار – ليبيا للفترة من 2013-2014.
- عمل محلل مخاطر رئيسي / بنك الخليج الأول – ليبيا للفترة من 2009-2013 وضابط مخاطر رئيسي / بنك لبنان والمهجر – الأردن للفترة من 2006-2009 وضابط أئمان شركات / بنك الاستثمار العربي الأردني للفترة من 2005-2006 وضابط ائمان / بنك الأردن للفترة 2002-2005.
- كما وحصل على شهادة متخصص معتمد في الرقابة الداخلية ICA/CICS وشهادة مدير مخاطر عمليات معتمد (CAFIM) (CORM) / .

الشهادة العلمية:

- بكالوريوس محاسبة / الجامعة الأردنية.

الخبرات العملية:

- التحق بالعمل لدى شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر في العام 2014.
- المدير التنفيذي لدائرة التدقيق الداخلي من 1/3/2023.
- المدير الرئيسي لدائرة التدقيق الداخلي للفترة من 10/2022 ولغاية 2/2023.
- مدير التدقيق الداخلي / شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر من 2/2017 ولغاية 10/2022.
- مشرف تدقيق داخلي / شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر من 2014 ولغاية 2017.
- مدقق داخلي رئيسي / مجموعة نقل من 1/2008 ولغاية 5/2014.
- ضابط مالي / AYOUB TRADING CO من 12/2006 ولغاية 12/2007.
- محاسب / شركة أرامكس للفترة من 5/2005 ولغاية 12/2006.
- كما وحصل على عدة شهادات:

Certified Internal Auditor (CIA), IIA -
Certification in Risk Management Assurance (CRMA), IIA -
Certified Internal Control Specialist (CICS), ICI -
Certified Fraud Examiner (CFE), ACFE -
Certified Professional Trainer (CPT), IAPPD -
Certified Anti Money Laundering Specialist (CAMS), IBS -

محمود صالح محمود جربوع**المدير التنفيذي لدائرة المخاطر****الشهادة العلمية:**

- بكالوريوس محاسبة / جامعة عمان الأهلية.

الخبرات العملية:

- التحق بالعمل لدى شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر في العام 2023.
- الرئيس التنفيذي للدائرة المالية والإدارية في شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر من بداية شهر 05/2023.
- الرئيس التنفيذي المالي والإداري في شركة خرابيش الإعلامية للفترة من 2015 ولغاية 2022.
- الرئيس التنفيذي المالي في شركة سامسونج المشرق العربي للفترة 2009 ولغاية 2015.
- المدير المالي الإقليمي في شركة الوسيط الدولية للفترة 2007 ولغاية 2008.
- مدير التخطيط والموازنات التقديرية في مجموعة شركات بن هندي للفترة من 2003 ولغاية 2006.
- عمل محاسب رئيسي في OSN للفترة (2000 ولغاية 2003) / ومحاسب في (2000-Arabian Suppliers / KSA) (1999).
- وفي Network Advertising للفترة من 1999-1997.
- كما وحصل على شهادة المحاسب الإداري المعتمد CMA/IMA/IMA.

خالد وليد محمد الحسن

الرئيس التنفيذي للدائرة المالية والإدارية

سهيل فوزي توفيق عازر**المدير التنفيذي لدائرة التدقيق الداخلي****الشهادة العلمية:**

- بكالوريوس محاسبة / جامعة عمان الأهلية

الخبرات العملية:

- التحق بالعمل لدى شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر في العام 2023.
- الرئيس التنفيذي لدائرة العمليات في شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر من بداية شهر 10/2023.
- رئيس عمليات الأفراد / بنك صفوة الإسلامي للفترة من 11/2010 ولغاية 9/2023.
- مدير عمليات البطاقات في بنك الأردن دبي الإسلامي للفترة من 4/2010 ولغاية 11/2010.
- مسؤول قسم عمليات البطاقات في البنك العربي للفترة من 3/2008 ولغاية 4/2010.
- عمل في مجال الائتمان الرئيسي في البنك العربي من 9/2006 ولغاية 3/2008 وفي تطوير الأعمال في شركة البطاقات العالمية للفترة من 9/2003 ولغاية 11/2006.
- كما وحصل على شهادة أخصائي إسلامي معتمد في تمويل التجارة (CIBAFI) وشهادة مدرب محترف معتمد (CPT) / (IAPPD)، إضافة إلى شهادة Chartered Certified Manager (CCM).

شادي محمد محمود صبري

الرئيس التنفيذي لدائرة العمليات

- 5. الرقابة على تطبيق المعيار المحاسبي في التقارير المالية IFRS9 والخاص باحتساب مخصصات الخسائر الأئتمانية.
- 6. تقارير تحليلية لضبط مخاطر السوق ومخاطر السيولة والتي قد تنشأ نتيجة الظروف الاقتصادية بشكل عام أو مراقبة وتحليل الضوابط الداخلية في الشركة بشكل خاص.
- الفصل في المهام بين دائرة العمليات (إدارة الفروع) ودائرة إدارة الأئتمان ودائرة مخاطر الأئتمان مع منح كل جهة صلاحيات ومسؤوليات مستقلة.
- منظومة من السياسات والإجراءات المعتمدة التي تحدد أساساً تعريف وقياس وإدارة هذا النوع من المخاطر.
- البدء بتحديد السقوف الأئتمانية على مستوى نوع الأئتمان، القطاع الاقتصادي، التوزيع الجغرافي، المحافظ الأئتمانية... إلخ. (وتتولى إدارة مخاطر الأئتمان كل ضمن اختصاصه بمراقبة هذه التزكزات).
- نظام الصلاحيات وإدارة العلاقة يتضمن آلية منح الصلاحيات وتغويضها ومراقبتها وإدارة العلاقة لمختلف أنشطة الأئتمان بشكل مؤتمت.
- تحديد أساليب تخفيف المخاطر من خلال ما يلي:

1. وجود سياسة أئتمانية معتمدة من قبل مجلس الإدارة تراعي ضبط مخاطر الأئتمان ودليل عمل يحكم شروط آلية منح الأئتمان بطريقة آمنة.

2. دراسة طلب الحصول على الأئتمان بشكل دقيق ومفصل من قبل إدارة الأئتمان براعي الهيكل التمويلي الأنساب والتواجدي الرقابية على استغلال المبلغ ومصادر السداد.

3. إعطاء صلاحيات أئتمانية للجان الأئتمان الدنيا والعليا بحسب تدرج المبالغ.
- وجود دوائر متخصصة لمتابعة تحصيل المستحقات والديون المتعثرة وذلك حسب فترات التأخير والتوقف عن السداد.
- إنشاء دائرة قانونية لمتابعة الديون المعدومة وذلك بالأخذ الإجراءات القانونية الازمة.

2. **مخاطر التشغيل:**
وهي المخاطر التي تنشأ عن عدم كفاءة أو فشل العمليات الداخلية والموظفين والأنظمة أو تنشأ نتيجة أحداث خارجية، بما في ذلك المخاطر القانونية وقد تم تأسيس دائرة متخصصة في إدارة مخاطر العمليات في الشركة منذ عام 2015 وتتبع إدارياً لدائرة المخاطر.
وتتولى الشركة إدارة المخاطر التشغيلية ضمن الأساس التالية:

1. إعداد سياسة مخاطر العمليات واعتمادها من قبل مجلس الإدارة وتطبيقها على أرض الواقع والتي تتضمن أساساً تعريف وقياس ومراقبة المخاطر.

2. تحديد ملفات مخاطر العمليات (Profile Risk)، حيث تتضمن كافة أنواع مخاطر العمليات والإجراءات الرقابية التي تحد منها ودورياً فحصها بما يكفل كفاءتها واستمرارية عملها على مستوى كل وحدة من وحدات الشركة، ويتم رفع تقارير إلى لجنة إدارة المخاطر.

3. بناء قاعدة بيانات بالأخطاء التشغيلية وتحليلها ورفع تقارير دورية بذكر هذه الأخطاء ونوعيتها إلى الإدارة العليا وللجنة إدارة المخاطر / مجلس الإدارة.

4. بناء وتحديد ومراقبة مؤشرات الأداء Key Risk Indicators على مستوى الشركة ورفع تقارير لوحدات الشركة المعنية بنتائج هذه المؤشرات ليتم متابعتها من قبلهم وتطبيق الإجراءات التصحيحية لمعالجة المخاطر قبل حدوثها.

5. تقييم إجراءات وسياسات العمل والتأكد من تحديد وتصحيح أي ضعف Control Gaps في الإجراءات الرقابية.

6. التقييم المستمر لمخاطر التشغيل من خلال إعداد تقارير دورية ورفعها إلى لجنة المخاطر، بالإضافة إلى الزيارة الميدانية من قبل موظفي دائرة مخاطر التشغيل للفرع لتقييم المخاطر ومعالجتها.

7. استحداث دليل عمليات لكافة الأنشطة التشغيلية للفروع وفق الضوابط الرقابية المتبعة وتطبيقه ميدانياً بما يضمن توحيد الممارسات وتحفيض الأخطاء التشغيلية.

10- أنظمة الضبط والرقابة وإدارة المخاطر:

تقوم شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر بإدارة المخاطر المختلفة عن طريق تحديد ما يمكن أن ت تعرض له الشركة من مخاطر وسبل مواجهتها وتحفيتها، ضمن إطار كلي لإدارة المخاطر، وذلك استناداً لأفضل المعايير والأعراف والممارسات الخاصة بقطاع التمويل الأصغر، حيث تم إجراء ما يلي:

- قامت الشركة بتشكيل لجنة عليا لإدارة المخاطر منبثقة عن مجلس الإدارة بمسماً "لجنة المخاطر والامتثال" والتي تتولى بدورها خلق نظام رقابي فعال والتحقق من حسن أدائه، كما تقر اللجنة سياسات إدارة المخاطر بشكل عام وتحدد إطارها، وأيضاً تم تشكيل لجنة المخاطر التنفيذية والتي بدورها تقوم بإدارة المخاطر في الشركة ورفع التوصيات الازمة للجنة المخاطر إن اقتضت الحاجة.
- الفصل بين مختلف الدوائر مثل إدارة المخاطر وإدارة الامتثال وإدارة العمليات وإدارة الأئتمان مع استقلالية كاملة في الإدارة والمسؤوليات والصلاحيات.

10.1 إدارة المخاطر:

تتولى أجهزة إدارة المخاطر مسؤولية إدارة مختلف أنواع المخاطر من حيث:

- إعداد السياسات واعتمادها من مجلس الإدارة
- تحليل مختلف أنواع المخاطر (ائتمان، سوق، سيولة، عمليات، أمن المعلومات)
- تطوير منهجيات القياس والضبط لكل نوع من أنواع المخاطر
- تقوم هذه الدوائر بتزويد مجلس الإدارة والإدارة العليا بكشوفات ومعلومات عن قياس المخاطر في الشركة بشكل نوعي وكيفي.

قامت الشركة باستحداث وتطبيق نظام إدارة المعرفة الداخلي KMS وهو نظام آبي مسؤولي وموازي لنظام التشغيل الأساسي Delta ويتضمن فيه تمرير كافة طلبات التغيير والصلاحيات ضمن دورة مواقف آلية لضمان تعزيز وتوسيع مبدأ حوكمة البيانات وتعزيز الصلاحيات، بالإضافة إلى أرشيف كافة مستندات العملاء وحفظها بشكل مواز للملفات الورقية.

تقوم الشركة بالتطوير المستمر لأنظمتها الآلية وإضافة أنظمة مساعدة تساهم بشكل واضح في قياس وضبط المخاطر المختلفة (مثل استحداث نماذج مخاطر Modules Risk ضمن نظام إدارة المعرفة لآئتمان عملية تحديد وقياس ومتابعة المخاطر).

تقوم الشركة بإعداد تقارير شهرية ودورية لقياس المخاطر المختلفة وإلزام الإجراءات إن اقتضت الحاجة.

المخاطر التي تتعرض لها الشركة

1. **مخاطر الأئتمان:**
تشتأ مخاطر الأئتمان من احتمال عدم قدرة و/أو عدم رغبة المقترض أو الطرف الثالث من القيام بالوفاء بالتزاماته في الأوقات المحددة وفي هذا الصدد تقوم الشركة بتعزيز الأطر المؤسسية التي تحكم إدارة الأئتمان من خلال ما يلي:

- مجموعة من الدوائر المتخصصة المسنقة لإدارة الأئتمان ومخاطر الأئتمان كما يلي:
- دائرة مراجعة الأئتمان (وتعنى بإدارة جودة الأئتمان ذي الشرائح العالية)
- دائرة رقابة الأئتمان: (وتعنى بإدارة جودة الأئتمان ذي الشرائح الصغيرة).

2. **دائرة مخاطر محافظ الأئتمان:** والتي تعنى بشكل أساسى في الحفاظ على نوعية المحافظة الأئتمانية ككل ودراسة مؤشرات المخاطر ودراسة مؤشرات الأداء Key Performance Indicators وذلك من خلال إعداد دراسات وتقارير تعنى بأداء القطاعات الاقتصادية والصناعات ومقارنتها بأداء المحافظ والمخصصات وإعداد التوصيات الازمة، وتقوم هذه الدوائر بإعداد تقارير دورية تقيس ما يلي:

- 1. التركيزات الأئتمانية للمحافظة على مستوى النشاط الاقتصادي.
- 2. التركيزات الأئتمانية للمحافظة على مستوى المنتج.
- 3. تقارير تعنى بتحليل نسب التعثر والإعدامات ومقارنتها بالقطاع.
- 4. تقارير لتحليل أداء المحافظة الأئتمانية من تركيزات واتجاهات ومقارنتها بأداء قطاع التمويل الأصغر من خلال التقرير المقارن الصادر من شبكة التنمية.

10.2 - إدارة الامتثال:

وهي المخاطر التي تنشأ عن احتمالية عدم امتثال الشركة للقوانين والتشريعات والتعليمات السارية والقوانين والأنظمة المالية والمهنية والأخلاقية الصادرة عن الجهات الرقابية المحلية والدولية بما في ذلك سياسات الشركة الداخلية.

في هذا الإطار، تم تأسيس دائرة مسئولة تتبع لجنة المخاطر والامتثال/ مجلس الإدارة. تقوم هذه الدائرة برفع تقاريرها إليها للحد من مخاطر عدم الامتثال.

ويتم إدارة مخاطر الامتثال وفق الأسس التالية:

1. وجود سياسة الامتثال وتطويرها دورياً واعتمادها من قبل مجلس الإدارة وعميمها على كافة العاملين في الشركة ومراعتها بشكل دوري.
2. اتخاذ الإجراءات اللازمة للتحقق من امتثال الشركة للتعليمات والقوانين التي تحكم عمل الشركة وقطاع التمويل الأصغر.
3. دراسة السياسات وأدلة العمل والموافقة عليها لضمان اتساقها لقوانين وتعليمات البنك المركزي والقوانين السارية.
4. تقديم المنشورة والتوجيه بشأن التطبيق السليم للتعليمات والقوانين (منها القوانين والسياسات الداخلية) المطبقة على العمل المصرفي.
5. إيصال التغيرات المرتبطة بالتعليمات لتحقيق الأهداف المشتركة ومشاركة جميع قطاع الأعمال في الوقت المناسب.
6. نقطة الاتصال مع الجهات الرقابية ومساعدة الإدارة العليا بالحفاظ على إقامة علاقات جيدة مع الجهات الرقابية.
7. توفير التدريب والتوعية للإدارة والموظفين بشأن متطلبات الامتثال.
8. إدارة مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب من خلال الوحدة الخاصة بها ضمن دائرة الامتثال، حيث يتم ما يلي:

 - تطبيق وتطوير نظام آي لمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب للتحقق من كافة العمليات المالية غير الاعتيادية.
 - تصنيف مخاطر العملاء استناداً إلى النهج القائم على المخاطر.
 - توفير القنوات الخاصة بالإبلاغ والإخطار على مستوى الشركة لغایات حماية الشركة من أي مخاطر تتعلق باستغلال الشركة لتمرير أي حركات مشبوهة، واتخاذ إجراءات الإخطار من قبل مدير الإخطار بالأسماء المشبوهة.
 - تقييم مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب التي قد تنشأ فيما يتعلق بتطوير منتجات جديدة، وتلك التي قد تنشأ عن استخدام تقنيات جديدة، واتخاذ تدابير مناسبة لإدارة تلك المخاطر وتخفيفها، التحقق الآلي والدورى من عدم إدراج أي من عملاء الشركة الحالين أو المحتملين ضمن قوائم الأشخاص المحظوظ التعامل معهم دولياً.

10.3 - التدقيق الداخلي:

- ضمن كفاءة وفعالية أعمال التدقيق الداخلي يتم ربط هذه الدائرة بمجلس الإدارة / لجنة التدقيق بشكل مباشر ولا يتم تكليفها بأعمال تنفيذية لضمان استقلالها الكامل حيث تقوم إدارة التدقيق الداخلي برفع تقاريرها إلى رئيس وأعضاء لجنة التدقيق، على المجلس ضمان وتعزيز استقلالية المدققين الداخليين وإعطائهم مكانة مناسبة في الهيكل التنظيمي للشركة، وضمان أن يكونوا مؤهلين للقيام بواجباتهم بما في ذلك حق وصولهم إلى جميع السجلات والمعلومات والاتصال بأي موظف داخل الشركة بحيث يمكنهم من أداء المهام الموكلة إليهم وإعداد تقاريرهم دون تدخل خارجي، كما على المجلس اتخاذ الإجراءات الازمة لتعزيز فعالية التدقيق الداخلي وذلك من خلال إعطاء الأهمية الازمة لعملية التدقيق وترسيخ ذلك ومتانة تصويب ملاحظات التدقيق، تقوم دائرة التدقيق الداخلي بتطوير استراتيجية لها كما تقوم بتحديد خطة للتدقيق لتقديم لجنة التدقيق باعتمادها، على لجنة التدقيق التحقق من توفر الموارد الكافية والعدد الكافي من الكوادر البشرية المؤهلين لإدارة التدقيق الداخلي وتدريبهم.
- تتضمن المسئولية الأساسية لإدارة التدقيق الداخلي والتي يجب أن تقوم على أساس المخاطر مراجعة ما يلي كحد أدنى:

 1. التحقق من مدى كفاية أنظمة الضبط والرقابة الداخلية لأنشطة الشركة والالتزام بها، ومراجعة أي تعديلات تم على هيكل هذه الأنظمة وتوثيق ذلك.
 2. وضع ميثاق التدقيق الداخلي واعتماده من المجلس بناء على توصية لجنة التدقيق وعلى أن يتضمن مهام إدارة التدقيق الداخلي وصلاحياتها ومنهجية عملها.
 3. إعداد خطة تدقيق تشمل أنشطة الشركة بما في ذلك أنشطة الدوائر الرقابية الأخرى وأنشطة المسندة لجهات خارجية، وذلك حسب درجة مخاطر تلك الأنشطة، على أن يتم اعتمادها من لجنة التدقيق وإعداد تقرير مفصل بذلك.
 4. متابعة المخالفات والمخالفات الواردة في تقارير الجهات الرقابية والمدقق الخارجي والتأكد من العدل على معالجتها ومن وجود الضوابط المناسبة لدى الإدارة التنفيذية للحلولة دون تكرارها.

3. مخاطر السيولة:

وهي المخاطر التي تنشأ عن احتمالية عدم قدرة الشركة على توفير التمويل اللازم للأزمات التي تواجهها أو تمويل نشاطاتها بدون تحمل تكاليف مرتفعة أو حدوث خسائر، وتتخصّص مشكلة السيولة في نوع من المخاطر تحت اسم مخاطر تمويل السيولة Liquidity Risk Funding.

4. مخاطر السوق:

هي مخاطر تعرض المراكز داخل وخارج المركز المالي للشركة لخسائر نتيجة تقلب معدلات العائد في السوق ومعدلات الفائدة سواء الدائنة أو المدينة.

وتنشأ مخاطر السوق من ما يلي:

- التغيرات التي قد تطرأ على الأوضاع السياسية والاقتصادية في السوق.
- تقلبات أسعار الفائدة.

وتتولى الشركة إدارة مخاطر السوق والسيولة ضمن المعطيات التالية:

1. قادمت الشركة بتأسيس لجنة (ALCO) وهي لجنة إدارة الموجودات والمطلوبات وتقوم هذه اللجنة بمتابعة ومراقبة ما يلي:
2. وضع السيولة في الشركة وأيضاً اتخاذ القرارات / التوصيات الازمة للحصول على تمويل خارجي أو تسديده بناءً على وضع السيولة المضطط أو المرح نسبياً.
3. مراقبة السيولة بشكل دوري لضبط مخاطر عدم استقرار السيولة واتخاذ القرارات الازمة وفي الوقت المناسب ورفع التوصيات الازمة تقوم بدورها في اتخاذ القرارات / التوصيات الازمة.
4. إعداد خطة لإدارة السيولة الطارئة (Liquidity Contingency Plan).
5. إعداد تقارير دورية لدراسة السوق بشكل عميق وفهم السيولة ورفعها إلى لجنة المخاطر.
6. دراسة آثار التقلبات الاقتصادية والسياسية على معدلات الفائدة وتقييم المخاطر المرتبطة بها.

5. مخاطر أمن وحماية المعلومات:

وهي المخاطر التي تنشأ عن تهديد المعلومات الخاصة بالشركة من حيث السرية Confidentiality والتكامل Integrity والتوفير Availability، وقد تأسست وحدة أمن وحماية المعلومات للعمل على توفير الحماية للمعلومات والمستخدمين والأصول على حد سواء عن طريق توفير السياسات والإجراءات التي تضمن ديمومة تحقيق الحماية ومن خلال استخدام وسائل ومستلزمات تعمل على كشف وفحص وتطوير بيئة العمل إلى بيئه أكثر أماناً.

وتتولى الشركة إدارة مخاطر أمن وحماية المعلومات ضمن الأسس التالية:

1. استخدام ومراجعة سياسات أمن المعلومات وتحديثها بما يتناسب مع المعايير العالمية.
2. المراقبة الدورية لأنظمة والسيرفات والأجهزة الطرفية عن طريق برنامج متخصص والتادي لأي تهديد من خلال تأسيس مركز عمليات من قبل من يقوم بهذه الوظيفة.
3. مراجعة ومراقبة الصالحيات الخاصة بالنفاذ إلى الأنظمة والخوادم وتوزيعها وفق ما يتاسب مع السياسات وطبيعة العمل والمسامي الوظيفي والموافقات الازمة.
4. عمل فحوصات دورية على الأنظمة ومراجعة الثغرات الأمنية الداخلية والخارجية.
5. تدريب وتوسيع موظفي الشركة على مخاطر أمن وحماية المعلومات وكيفية التعامل مع هذا الموضوع من خلال إعطاء دورات تدريبية ونشرات توعوية.
6. إعداد تقارير دورية تبين مخاطر أمن المعلومات الداخلية والخارجية ورفعها إلى لجنة إدارة المخاطر / مجلس الإدارة بشكل دوري لمواكبة الأعمال والمستجدات.

- قامت الدائرة ومنذ تأسيسها باعتماد المعايير الخاصة بنظام إدارة الجودة (ISO 9001:2015)، والتي تكفلت بالحصول على شهادة الاعتراف خلال عام 2022.

- تتوافق دوارة الجودة الشاملة مهام حفظ ومتابعة إعداد السياسات والإجراءات، إعادة ضبط بعض الأنشطة ضمن الإجراءات بما يهدف إلى زيادة الفعالية والكفاءة، والتحقق من الضوابط، وبما يضمن التحسين المستمر للأنشطة المتعددة، والاتساق مع الأهداف الاستراتيجية لشركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر، والتي تراعي رؤية ومهمة وأهداف الأداء الاجتماعي.

11- الإفصاحات الخاصة بتطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9:

تقوم الشركة باحتساب مخصص الخسائر الأئتمانية من خلال المعيار رقم 9 IFRS 9، حيث قامت لجنة المعايير المحاسبية الدولية في عام 2014 بإصدار النسخة النهائية من المعيار الدولي لأعداد التقارير المالية 9 والمتعلق بالأدوات المالية والمخصصات، وسيحل هذا المعيار محل معيار المحاسبة الدولية وقد قامَت الشركة بتطبيق المعيار وذلك من خلال الشراكة مع شركة EY من خلال عقد استشارات منفصل للقيام بعملية احتساب المخصص.

يدخل هذا المعيار في تعديلات جذرية على الطرق المستخدمة في عمليات احتساب المخصصات لدى البنك وشركات التمويل حيث أن المفهوم الحالي لرصد المخصصات مبني على أساس رصد المخصصات الفعلية للخسائر المتقدمة جراء الديون المتعثرة في حين أن المعيار الجديد مبني على أساس رصد مخصصات بناءً على التوقعات المستقبلية الأئتمانية Proactive ويسعى بخسائر الأئتمان المتوقعة Expected Credit Loss.

حيث أن معايير الاحتساب بشكل عام هي على النحو التالي:

الخسارة الأئتمانية المتوقعة = احتمالية التعثر × الرصيد عند التعثر × الخسارة عند التعثر

وcameت الشركة بوضع منهجية لاحتساب الخسائر الأئتمانية وفق الاحتساب أعلاه وبالتعاون مع شركة EY والتحفظ على الحسابات التي تقع ضمن Stage 3 ضمن إطار زمني في حال سداد العميل للأقساط المستحقة وانتقاله إلى Stage 2 أو Stage 1 أو Stage 0.

وفيما يلي أهم المعلومات والتعرifات المستخدمة من قبل الشركة لتطبيق هذا المعيار:

7. التعثر (Default): يُعرف التعثر في حالة التوقف عن الدفع وظهور دفعه التمويل المستحقة لمدة 90 يوماً فأكثر مما يشكل إدراكاً ملماً موسياً لعدم قدرة العميل على الوفاء بالالتزام التعاقدى لدى الشركة.

8. احتمالية التعثر (Probability of Default): وتمثل مخاطر عدم قدرة العميل على الوفاء بالتزاماته تجاه الشركة.

9. التعرض عند التعثر (Exposure At Default) وتمثل الرصيد القائم للعميل عند حدوث التعثر وتصنيفه ضمن التسهيلات غير العاملة.

10. الخسارة الناتجة عن التعثر (Loss Given At Default) وتمثل خسارة الشركة التي تتحملها عند إطفاء الدين المالك وبحسب المعادلة (Recovery ratio-1).

علمًا بأنه أيضًا وحسب المعيار المحاسبي يتم تقسيم فترات التأخير ومرحلة تصنيف الدين إلى ما يلي:

1. المرحلة الأولى (Stage 1): وهي الأقساط المستحقة لفترة 30 يوماً وأقل.

2. المرحلة الثانية (Stage 2): وهي الأقساط المستحقة للفترة الزمنية لأكثر من 30 يوماً ولغاية 90 يوماً.

3. المرحلة الثالثة (Stage 3): وهي الأقساط المستحقة للفترة الزمنية لأكثر من 90 يوماً وفي هذه المرحلة يتم تصنيف الحساب على أنه حساب غير عامل.

12- إقرار من مجلس الإدارة:

- يقر مجلس إدارة الشركة بعدم وجود أية أمور جوهرية قد تؤثر على استمرارية الشركة خلال السنة المالية التالية 2023.
- يقر مجلس إدارة الشركة بمسؤوليته عن إعداد البيانات المالية وتوفير أنظمة ضبط رابطة فعالة في الشركة.
- يقر مجلس الإدارة بصحة ودقة واتكمال البيانات والمعلومات الواردة في التقرير السنوي.

- الامتثال لسياسات وإجراءات الشركة الداخلية والمعايير والقوانين والتعليمات ذات العلاقة.
- الاحتفاظ بتقارير وأوراق عمل التدقيق، ولمدة تتفق وأحكام التشريعات النافذة بهذا الخصوص، بشكل منظم وآمن وأن تكون جاهزة للاطلاع عليها من قبل الجهة الرقابية والمدقق الخارجي.

إدارة شكاوى العملاء

استناداً للتعليمات الداخلية للتعامل مع شكاوى عملاء مزودي الخدمات المالية والمصرفية رقم (1/2017) الصادرة عن البنك المركزي بتاريخ 28/08/2017، فقد تم تأسيس وحدة التعامل مع شكاوى العملاء ورفدها بالقواعد البشرية المؤهلة والأنظمة الآلية.

هذا وتنوه الوحدة إدارة ومعالجة شكاوى العملاء ضمن الأسس التالية:

- إجراءات إدارة ومعالجة شكاوى العملاء معتمدة.
- سياسات وإجراءات حماية العملاء والتعامل معهم بعدلة وشفافية معتمدة ومعممة حسب الأصول.
- توفير قنوات اتصال مختلفة لاستقبال شكاوى العملاء تمثل بالطرق التالية:

• الاتصال بأرقام الوحدة المباشرة 100 065666 أو الرقم المجاني 080022120.

• البريد الإلكتروني: complaint.microfund.org.jo

• الفاكس: +96265664000.

• الزيارة الشخصية لمبنى الإدارة العامة.

• صناديق الشكاوى في الفروع.

• تطبيق شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر.

• الموقع الرسمي.

• موقع التواصل الاجتماعي.

• دراسة وتقدير شكاوى العملاء للوقوف على الواقع الفعلي لهذه الشكاوى وتركيزها وتصنيفها وتأثيرها.

• تزويد البنك المركزي الأردني بإحصائيات دورية (ربع سنوية) بالشكاوى الواردة للوحدة.

ويفىما يلى إحصائية بالشكاوى التي تم استلامها من العملاء خلال عام 2023 عبر مختلف القنوات موزعة وفق أسعار الفوائد والعمولات والرسوم، العقود، الضمانات والكفالة، المنتج/الخدمة، سلوك التعامل المهني، التسويق، غرامات ورسوم التأخير، إجراءات التحصيل، بيئة العمل، أخرى.

أخرى	بيئة العمل	إجراءات التحصيل	غرامات ورسوم التأخير	التسويق	التعامل المهني	سلوك الكفالة	الضمانات	العقود	أسعار الفوائد والعمولات والرسوم
1	22	203	0	0	147	0	23	0	0
0.25%	5.56%	51.26%	0.00%	0.00%	37.12%	0.00%	5.81%	0.00%	0.00%

هذا وقد تم التعامل مع هذه الشكاوى ضمن الإطار التالي:

إعطاء الشكاوى أرقاماً مرجعية وتزويدها للعملاء بهدف المتابعة.

دراسة وتحليل الشكاوى والرد عليها ضمن الإطار الزمني المحدد حسب درجة تصنيف الشكاوى وطبيعتها.

التصوية بالإجراءات المقترنة للحد من تكرار هذه الشكاوى مستقبلاً والتي تمثل بما يلى:

• تعديل إجراءات العمل إذا تطلب الأمر.

• اتخاذ الإجراءات الإدارية بحق الموظفين المقصرين.

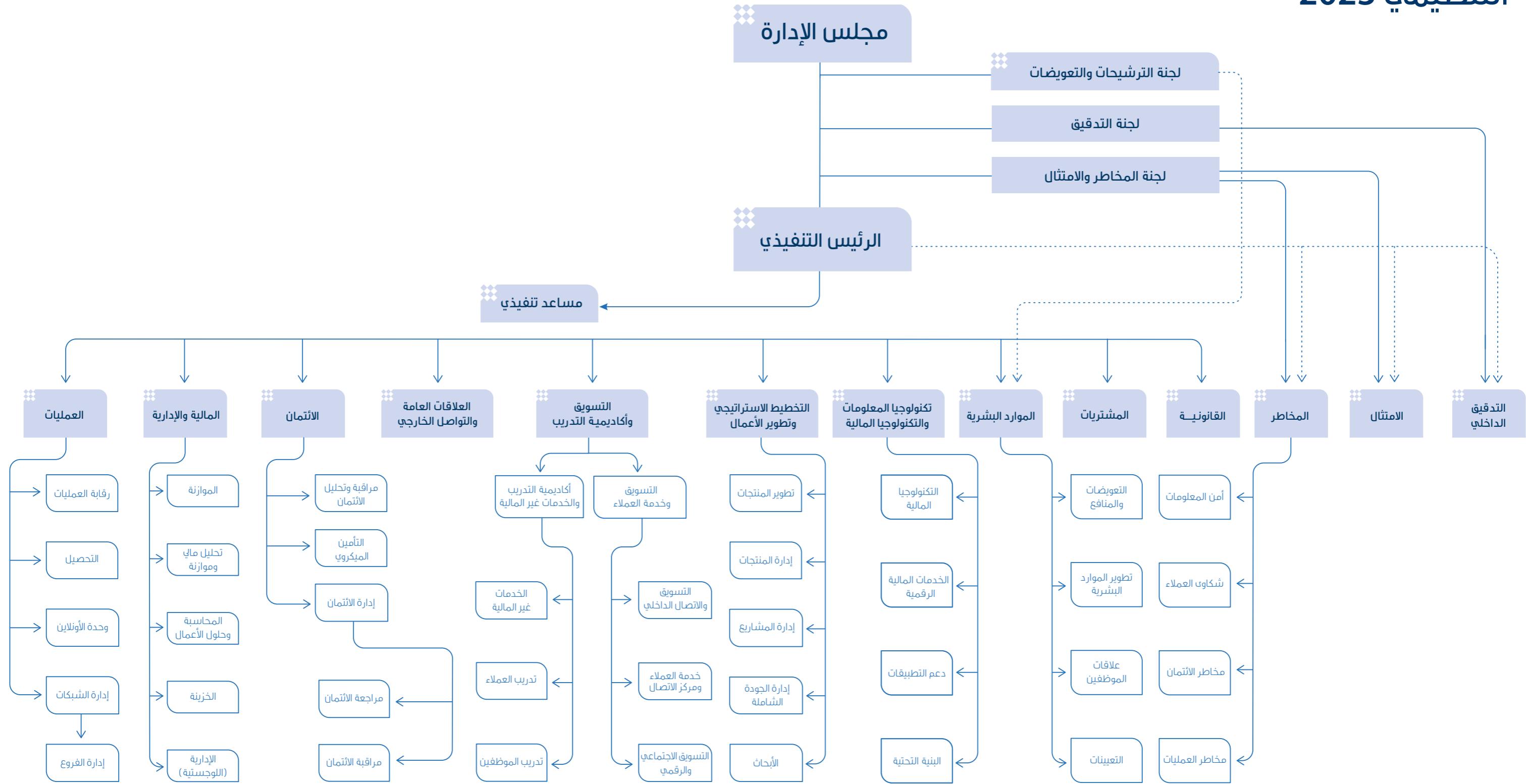
• تأهيل وتدريب الموظفين بإجراءات العمل، المنتجات، مهارات التواصل مع العملاء... إلخ.

• تطوير موقع الشركة المختلفة لاستقبال العملاء والارتفاع بالخدمة المقدمة لهم.

نظام الجودة:

تم تأسيس دائرة الجودة الشاملة كجزء من دائرة التخطيط الاستراتيجي وتطوير الأعمال، لبناء نظام الجودة، إيماناً بضرورة الالتزام بالمعايير الفضلى الخاصة بقطاع التمويل الأصغر، والمعايير العالمية المرعية من قبل المؤسسات والشركات الساعية لتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين/ين، مع مراعاة الأنظمة والتعليمات الصادرة من الجهات التشريعية والجهات الرقابية ومن ضمنها البنك المركزي الأردني.

الهيكل التنظيمي 2023



شركاؤنا

حماية وتطوير مشاريع ومهارات المستفيدات والمستفيدين

تسعى شركة صندوق المرأة من خلال شبكة متنامية من الشراكات مع منظمات وشركات محلية وعالمية متخصصة بتقديم وتطوير منتجات وخدمات على مستوى عالي من الجودة وذلك لدعم رؤية ورسالة الشركة بتقديم خدمات مالية وغير مالية متنوعة والتي تساهم بالوصول إلى الشمول المالي بتقديم الأفضل في قطاع التمويل الأصغر.



الموقع	معلومات الاتصال	الفرع
إربد - شارع فلسطين - فوق محلات أبو الوفاء لمواد البناء - الطابق الأول من بنية محمد أبو الوفا - مقابل بنك الإسكان	02-7247924	غرب إربد
خربة السوق - الشارع الرئيسي - مجمع أبو محفوظ التجاري - الطابق الأرضي	06-4124573	خربة السوق
المفرق - مثلث صبا وصبيحة - طريق بغداد - فوق محلات سهول الأردن لمواد البناء/البنك الإسلامي - الطابق الأول من حنيان العون - بجانب التنمية الاجتماعية	02-6282359	البادية الشرقية
النصر - شارع أبو حيان التوحيدي - بنية رقم 17 - الطابق الثاني من بنية رياح فوق نوفوتيه زلوم وصالون الجميلات	06-4913452	جبل النصر
الهاشمي - شارع البطحاء الرئيسي - بنية رقم 113/مجمع السيف - فوق بنك الاتحاد وشركة زين - الطابق الأول	06-4922811	الهاشمي الشمالي
جبل التاج - الشارع الرئيسي - الطابق الثالث - مجمع أنوار مكة التجاري - فوق البريد الأردني	06-4740231	جبل التاج
صويلح - الشارع الرئيسي - بنية رقم 420 - الطابق الأول - مكتب رقم 103 فوق بنك القاهرة عمان	06-5342792	صويلح
جبل النزهة - دوار النزهة - مجمع البيك - الطابق الثالث - فوق مطعم شاورما عربي افرينجي	06-4637839	النزهة
جرش - باب عمان - شارع فراس الصمادي - قرب كازيه الريان - بنية مي رطروط - الطابق الأول	02-6340345	بوابة عمان
الكرك - المزار الجنوبي / مؤتة - شارع الجامعة - مقابل بنك الإسكان - الطابق الأول من بنية ضرار الصرايرة	03-2375541	مؤتة
إربد - الأغوار الشمالية - المشاريع - الشارع الرئيسي - مقابل المؤسسة المدنية - الطابق الأول من بنية خالد الرضوان	02-6580828	المشاريع
ماركا الجنوبية - منطقة النصر - طلوع المعلمان (حي الأمير حسن) - مجمع الخصيب التجاري - الطابق الثالث - فوق بنك الإسكان	06-4915438	ماركا الجنوبية
عمان - الجبيزة / زيزيا - الشارع الرئيسي - بنية عريقات - الطابق الأول - فوق البنك الإسلامي الأردني	06-4460075	زيزيا
إقليم البتراء - وادي موسى - شارع العمري - البنية المقابلة للمسجد العمري - الطابق الثاني - فوق صيدلية البتراء	03-2154257	وادي موسى
الزرقاء - أوتوستراد الزرقاء - بنية رقم 29 - الطابق الأول - فوق دهانات ديلوكس	05-3938653	أوتوستراد الزرقاء

موقع فروع الشركة

شبكة فروعنا متعددة وموزعة في كافة محافظات المملكة الأخرى عشر من الشمال إلى الجنوب ويأتي هذا التوسيع للوصول إلى كافة الرياديّات وصاحبات وأصحاب المشاريع الميكروية والصغرى بكل المدن والقرى والبواقي.

لأننا جزء من المجتمع ويهمنا تسهيل وصول أفراد المجتمع إلينا، تمتد شبكة فروعنا للتغطي 63 موقعًا، يمكنكم معرفة أقرب فرع إليكم وتفاصيل الموقع ورقم الهاتف من خلال الجدول أدناه.

الموقع	معلومات الاتصال	الفرع
نزال - شارع الدستور - بنية غازي البداوي (2) - بجانب البنك الإسلامي وفوق دائرة الأحوال المدنية والجوازات - الطابق الثاني	06-4384665	نزال
الوحدات - شارع الأمير الحسن (شارع مادبا) - قرب محلات درويش الخليلي (LG) - الطابق الأول	06-4730529	الوحدات
شارع السلطان بن عبد الحميد (الأمير شاكر (الحمرا)) - بجانب بنك الإسكان بناية برهان قطب - الطابق الأول	05-3966885	الزرقاء 1
الزرقاء - أزرق الدروز (الشمالي) - طريق المزارع - بجانب مدرسة الأزرق الثانوية للبنين - مبني جمعية الأزرق للتنمية الاجتماعية - الطابق الأرضي الرصيفة - الشارع الرئيسي - حي صلاح الدين - فوق بنك الأردن - الطابق الأول	05-3834875	الأزرق
الرصيفة الجنوبي - مدخل مخيم البقعة الرئيسي - مجمع طيبة التجاري - الطابق الثاني	05-3740974	الرصيفة الجنوبي
مادبا - شارع البرموك - مقابل مخابز الجوري - قرب صيدلية جوانا - الطابق الأرضي والأول	05-3248967	مادبا
جرش - شارع الملك عبد الله - مجمع الليث التجاري - قرب بنك القاهرة عمان وشركة أورنج - الطابق الرابع	02-6341738	جرش
إربد - شارع الشهيد (شارع السينما) - بنية ببريس - فوق فرع البنك التجاري سابقًا - الطابق الثاني	02-7252558	إربد
عجلون - الشارع الرئيسي - بنية محمد الصمادي - الطابق الأول - فوق البنك العربي	02-6421606	عجلون
البيادر - الشارع الرئيسي - قرب ياسر مول - مجمع حيمور التجاري - الطابق الأول	06-5815273	بيادر وادي السير
سحاب - دوار الشهيد - مقابل مطعم أبو زغالة - بنية أحمد أبو زيد - الطابق الأول	06-4027080	سحاب
ماركا الشمالية - بنية وفاء عيسى - بجانب المستشفى العسكري ومقابل البنك العربي الإسلامي - الطابق الأول	06-4888124	ماركا الشمالية
الرمثا - الشارع الرئيسي - بنية أحمد الزعبي - فوق المؤسسة الاستهلاكية العسكرية - الطابق الثاني	02-7384299	الرمثا

الموقع	معلومات الاتصال	الفرع
إربد - زهر/الوسطية - الشارع الرئيسي - بناية الكايد - الطابق الأول - مقابل دائرة الأحوال المدنية والجوازات وأسواق الباحة	02-7315497	الوسطية
إربد - الأغوار الشمالية - الشونة الشمالية - الكريمة - الشارع الرئيسي بناية ظاهر الفقير - مكاتب أرضية - قرب بنك الإسكان ومقابل مسجد سعد الفقير	02-6575658	الكريمة
القويسنة - الشارع الرئيسي - قرب بنك الإسكان - الطابق الأول من بناية الدودو - مقابل أسواق الدرة - فوق مكتبة السنافر	06-4772865	القويسنة
عجلون - كفرنجة - من شارع كفرنجة الرئيسي - بناية الخطاطبة في الشارع الفرعى الموارى لمركز الأميرة بسمة - مخازن أرضية - قرب بنك الإسكان	02-6454843	كفرنجة
إربد - المزار الشمالي - الشارع الرئيسي - مقابل بلدية المزار - الطابق الأرضي المفرق - منطقة المنصورة - الشارع الرئيسي - قرب بلدية المنصورة المخازن الأرضية من المجمع	02-7033112	المزار
الكرك - الغور الصافي - الشارع الرئيسي - بناية مديرية التربية والتعليم سابقاً الطابق الثاني	03-2300498	الغور الصافي
الكرك - الأغوار الجنوبية - غور المزرعة والحدة - شارع غور المزرعة الرئيسي قرب صيدلية غور المزرعة - مخازن أرضية	03-2305854	غور المزرعة
طبربور - الشارع الرئيسي - البناء مقابل بنك الأردن - الطابق الأول - فوق شركة الأردن والإمارات للصرافة	06-5058965	طبربور
مادبا - الشارع الرئيسي - قرب البنك الإسلامي الأردني وإشارة كنيسة الرسل الطابق الأول من بناية المليطي	05-3244875	مادبا الشرقي
محافظة إربد - الشونة الشمالية - بلدية معاذ بن جبل - الشارع الرئيسي فوق صيدلية معاذ بن جبل - مقابل بنك القاهرة عمان - بجانب بنك الأردن وبالبنك الإسلامي الأردني - الطابق الأول	02-6580056	الشونة الشمالية
عمان - مرج الحمام - قرب بنك صفوة الإسلامي - بجانب البريد الأردني مجمع عبد الكريم استيتية - الطابق الثاني	06-5732108	مرج الحمام
محافظة البلقاء - الشونة الجنوبية - الشارع الرئيسي - مقابل دائرة الأحوال المدنية - قرب بنك الإسكان والبنك الإسلامي والأردني - بناية يوسف العدوان الطابق الأرضي	05-3581074	الشونة الجنوبية
إربد - الرمثا - الطرة - الشارع الرئيسي - قرب بلدية سهل حوران - منطقة الطرة وبنك الأردن والبريد الأردني - بناية فاسن درابسة - الطابق الأول	02-7360861	سهل حوران
المفرق - منطقة الزعترى - الشارع الرئيسي - قرب بلدية الزعترى والمنشية الطابق الأرضي من البناء	02-6264937	الزعترى
الطفيله - بصيرا - الشارع الرئيسي - بجانب مركز شباب بصيرا وقرب البنك الإسلامي الأردني - بناية الرفوع - الطابق الأرضي	03-2267786	بصيرا
المفرق - الشارع الرئيسي - قرب بنك الإسكان والبنك العربي الإسلامي مقابل مستشفى المفرق الحكومي - بناية ضيف الله بنى خالد - الطابق الأول	02-6232964	المفرق الجنوبي

الموقع	معلومات الاتصال	الفرع
المفرق - فوق مديرية التربية والتعليم - مقابل بنك القاهرة عمان - الطابق الثاني من بناية العون	02-6235982	المفرق
السلط - الشارع الرئيسي - الطابق الثاني من مجمع الفار التجاري - فوق مجامض أبو طافش - مقابل مطعم كرز وتوت والبنك الأردني الكويتي الزرقاء - دوار الحاووز - الطابق الثاني من بناية تحسين زايد	05-3531810	السلط
الكرك - مثلث الثيبة - بجانب البنك التجاري - فوق مطعم الروابي - الطابق الثاني من بناية سليم الحجازين	03-2300902	الكرك
الطفيله - الشارع الرئيسي - الطابق الأول من بناية محمد الفريجات	03-2243750	الطفيله
إربد -بني كنانة - سما الروسان - الشارع الرئيسي - بناية الضامن - الطابق الأول - قرب بنك القاهرة عمان	02-7525351	بني كنانة
عمان - جبل الحسين - دوار الداخلية - مجمع عبدالجود حسونة - الطابق الثاني - مكتب 207-208	06-5654427	جبل الحسين
العقبة - المنطقة التجارية الثالثة / وسط البلد - قرب كافيتريا المهندس أبو عطية	03-2013544	العقبة
إربد - الحصن - بني عبيد - مقابل مسجد صدام وقرب بنك الإسكان - الطابق الأول من بناية خالد الرياحى	02-7022232	بني عبيد
الرصيفة الشمالى - الشارع الرئيسي - مجمع أبو خديجة التجارى - فوق بنك الأردن وبنك الإسكان - الطابق الأول	05-3748700	الرصيفة الشمالى
دير علا - الشارع الرئيسي - قرب بلدية دير علا الجديدة - فوق مؤسسة هاشم الاستهلاكية - الطابق الأول	05-3570382	دير علا
معان - الشارع الرئيسي - مقابل شركة الكهرباء - الطابق الأول من بناية عبد الهادي كريشان	03-2136343	معان
الضليل - الشارع الرئيسي - بجانب حمزة مول - وقرب البنك الإسلامي الأردني الطابق الأرضي من بناية ليلي الصوفى	05-3825204	الضليل
إربد - الكورة - دير أبي سعيد - الشارع الرئيسي - بجانب بنك الإسكان ومقابل المحكمة الشرعية - الطابق الأول	02-6520939	لواء الكورة
ناعور - شارع حي الشهيد - البناء بجانب بناية عيادات الحسين العمالية الطابق الأول من بناية بركات السواعير	06-5725697	ناعور
الزرقاء - الهاشمية - مقابل المحكمة الشرعية - الطابق الأرضي من بناية الزيود - بجانب كهربائيات المشaqueبة	05-3813860	الهاشمية
الزرقاء - الزرقاء الجديدة - شارع 36 - مجمع أبو الوفا ط. 3 - فوق حلويات نفيسة - مقابل بنك الإسكان	05-3854537	الزرقاء الجديدة

صندوق المرأة
للتمويل الأصغر

MICROFUND FOR WOMEN

