

مسح ميداني حول أثر الأوضاع الحالية على مؤسسات التمويل الأصغر في اليمن

فبراير- يوليو 2011

صادر عن: شبكة اليمن للتمويل الأصغر

## جدول المحتويات

الصفحة	الموضوع	الرقم
3	الملخص التنفيذي	1.0
4	مؤسسات التمويل الأصغر و تأثيرات الوضع الحالي عليها	2.0
4	المؤسسة الوطنية للتمويل الأصغر	2.1
6	برنامج صنعاء للإقراض (أزال)	2.2
8	برنامج نماء للتمويل الأصغر	2.3
10	بنك الأمل للتمويل الأصغر	2.4
12	التضامن للتمويل الصغير و الأصغر	2.5
13	المؤسسة الإجتماعية للتنمية المستدامة	2.6
15	برنامج وادي حضرموت للتمويل و الادخار	2.7
16	مشروع المساعدة الذاتية للادخار و الإقراض (أبين)	2.8
17	مؤسسة عدن للتمويل الأصغر	2.9
18	مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي	2.10
19	شركة الأوائل للتمويل الأصغر	2.11
20	ملخص عام عن متوسط مؤشرات التمويل الأصغر في اليمن	3.0

## 1.0 ملخص تنفيذي:

إن قطاع التمويل الأصغر في اليمن خلال السنوات القليلة الماضية شهد تقدماً كبيراً من حيث التوسع والانتشار والوصول إلى عدد أكبر من العملاء حيث وقد حقق المركز الأول للعام 2010 عربياً في صناعة التمويل الأصغر وفقاً لتقييمات وحدة المعلومات التابع لمجلة الاقتصادي البريطانية. ولا زال قطاع التمويل الأصغر يشهد نمواً كبيراً، ولكن هذه النجاحات لم تكن لتستمر حتى اجتاحت اليمن كغيرها من الدول العربية أو متأثرة بها اجتاحتها موجة الاحتجاجات التي أثرت بشكل كبير على قطاع التمويل الأصغر من حيث التوسع والانتشار. ولقد قامت شبكة اليمن للتمويل الأصغر بعمل مسح ميداني للنظر في حجم الأثر الذي خلفته الأوضاع الحالية على مؤسسات التمويل وبجسب المؤسسات العاملة في مجال التمويل الأصغر في اليمن فقد كان للأوضاع التي تمر بها البلاد أثراً كبيراً على جميع المؤسسات بلا استثناء وقد تمثلت هذه التأثيرات في الآتي:

- النزوح الجماعي للعملاء كما حصل في أبين و منطقة الحصبه في العاصمة صنعاء وفي محافظة تعز.
- نقص حاد في الوقود والكهرباء أدى الى توقف الكثير من مشاريع العملاء و رفع أسعار المواصلات و نتج عنه ضعف المتابعة والتواصل بين مكونات البرامج العاملة في التمويل الأصغر.
- تأخر السداد وارتفاع خطر المحفظة في كثير من المؤسسات العاملة في التمويل الأصغر.
- نهب و سرقة بعض الفروع بالكامل كما حصل في أبين وفي تعز لبعض البرامج.
- غلاء في الأسعار و في الخدمات الأساسية أدى الى تدهور الحياة المعيشية لعملاء التمويل الأصغر
- تكبد المؤسسات خسائر كبيرة نتيجة ارتفاع الكلفة التشغيلية للعمليات الإدارية
- تراجع المؤسسات عن منح قروض جديدة نتيجة ارتفاع درجة المخاطرة في وقت أحوج ما يكون العميل الى القرض في ظل أوضاع صعبة يمر بها.
- تأثر معنويات الموظفين العاملين في مجال التمويل الأصغر نتيجة عدم اتضاح الرؤية له ولمحفظته ومستقبله الوظيفي.
- تأثر الكثير من البرنامج نتيجة عملية السحب من منتج الادخار وتراجع عدد المدخرين وتخوف الناس من مصير المؤسسات المالية عدا بعض المؤسسات لم تتأثر.
- تأخر بعض المؤسسات في الوفاء بالتزاماتها تجاه المانحين والداعمين وقد يؤدي في مرحلة من المراحل الى التعثر.
- ضعف البنية التحتية لبعض البرامج وعدم توفر خطة طوارئ زاد من تداعيات الأوضاع الحالية على المؤسسات

و بالتالي أثرت هذه الأزمة سلبيًا على خطط جميع المؤسسات المستقبلية ومن هنا فإن شبكة اليمن للتمويل الأصغر قامت بإعداد هذه الدراسة الميدانية لجميع مؤسسات التمويل الأصغر وقامت بدراسة المشاكل التي تعاني منها المؤسسات و محاولة إيجاد حلول عملية تساعد المؤسسات على الخروج من ما هي فيه.

## 2.0 مؤسسات التمويل الأصغر و تأثيرات الوضع الحالي عليها:

### 2.1 المؤسسة الوطنية للتمويل الأصغر:

تعمل المؤسسة الوطنية في التمويل الأصغر منذ وقت مبكر وتمتلك اثنا عشر فرعاً موزعاً على العديد من المحافظات ولقد كان للوضع الحالي تأثيراً كبيراً على المؤسسة تمثل في النقاط التالية:

#### 2.1.1. العمليات:

تأثرت إدارة العمليات تأثيراً كبيراً نتيجة للنقص الحاد في الخدمات الأساسية المتمثلة بالانقطاع المتواصل للكهرباء والوقود وعدم توفر وسائل المواصلات فقد أعاق هذا الوضع التواصل الفعال بين فروع المؤسسة كما أدى إلى عدم تمكن الفروع من متابعة التحصيل و أدى الى ارتفاع تكلفة متابعة التحصيل اليومي لمسئولي الإقراض. من جانب آخر اثر نقص هذه المواد الضرورية على سداد العملاء فالعملاء أصحاب مشاريع وسائل النقل كالمترات و سيارات الأجرة توقفوا عن سداد التزاماتهم نتيجة عدم توفر الوقود.

تم تقليص ساعات العمل لموظفي الإدارة العامة بواقع ساعة يومياً وذلك بسبب عدم توفر المواصلات . فيما يتعلق بالتواصل الإداري فقد تضرر بشكل كبير بسبب ارتفاع تكلفة التواصل بشكل كبير مما أدى إلى تقليص الزيارات الميدانية لمتابعة أداء الفروع. ورغم هذه الأوضاع إلا أن المؤسسة استمرت في منح قروض جديدة بحذر كبير وكذا الترويج للبرنامج لدى العملاء المجددين.

#### 2.1.2. الجانب المالي للمؤسسة:

فيما يتعلق بالجانب المالي فقد تقلصت أرباح البرنامج بشكل كبير . من الواضح أننا لازلنا نجني أرباح القروض التي صُرفت من قبل لكن من المتوقع أن تكون هناك تأثيرات كبيرة لهذه الفترة التي نمر بها.

#### 2.1.3. الموظفين:

موظفي المؤسسة الوطنية بشكل عام تأثروا بالوضع الذي كان له أثر على كل جوانب حياتهم وقد أثر هذا سلباً على أدائهم و بالنظر الى طبيعة عمل الموظفين نجد ان اكثرهم يعملون كمسؤولي إقراض و أنهم خائفون من مصير محفظتهم في ظروف صعبة كهذه.

وعلى الرغم من كل هذا إلا أن الموظفين يعملون بانتظام ومسئولية عالية.

#### 2.1.4. التأثير الناتج عن الانتماء السياسي أو غيره:

كخطوة إستباقية من المؤسسة لتجاوز هذه المماحكات والشائعات قامت المؤسسة بإصدار تعميم الى جميع الفروع والعملاء بأن المؤسسة الوطنية غير حكومية وغير حزبية و إنها مؤسسة تنموية بالدرجة الأولى.

#### 2.1.5. المستوى المعيشي للعملاء :

تأثرت حياة العملاء ومشاريعهم بشكل كبير فبعض العملاء النازحين تحملوا عبئاً كبيراً فأصحاب البيوت اضطروا إلى الاستئجار، والعملاء أصحاب المشاريع المعتمدة على البترول توقفوا عن العمل كأصحاب المترات و تكاسي الأجرة.

### 2.1.6. المنتجات الأكثر تأثراً:

بالرغم من أن تأثير الأوضاع الحالية شمل كل أنواع القروض إلا أن قرض الذهب كان من أكثرها تأثراً ثم قروض الموترات والتكاسي توقفت . وبالمقابل فقد ارتفع الطلب على القروض الاستهلاكية.

ومن المنتجات التي تفكر المؤسسات في البدء بها وهي قيد الدراسة تصنيع الشموع محلياً وغيرها قيد الدراسة.

### 2.1.7. احتياجات العملاء في هذه الأوضاع:

العملاء بالذات المتميزين بشكل عام بحاجة الى قروض تدعيمه لمشاريع لكي يستمروا و أحيانا بحاجة إلى إعادة جدولة لقروضهم.

### 2.1.8. أولويات الدعم المطلوب في هذه المرحلة:

تتوقع المؤسسة من شبكة اليمن للتمويل الأصغر المساعدة في تطوير الأنظمة المحاسبية بما يخدم الأزمات.

### 2.1.9. مؤشرات التمويل الأصغر:

م	المعيار	ديسمبر 2010	يناير 2011	فبراير 2011	مارس 2011	ابريل 2011	مايو 2011	يونيو 2011
1	المحفظة في خطر (%)	1.1	3.53	3.05	3.36	2.75	4.05	0
2	الكفاءة المالية (%)	0.8	0.97	0.79	0.79	0.81	0.8	0
3	الكفاءة التشغيلية (%)	1.09	1.44	1.2	1.22	1.28	1.26	0
4	عدد العملاء النشطين	13421	13814	14187	13678	13217	13,305	0
5	عدد المدخرين	18124	18604	18779	18529	18544	18460	0
6	عدد القروض الموزعة							0
7	محفظة القروض بالملايين	56	16	13.7	20	15	17	0
8	الفروع التي تم إغلاقها	---	---	---	---	---	---	---

## 2.2. برنامج صنعاء للإقراض (أزال):

يعمل برنامج صنعاء للإقراض (أزال) في العاصمة صنعاء بعدة فروع تقوم بخدمة الفقراء وأصحاب الدخل المحدود. وخلال الأوضاع الحالية فقد كان لضعف البنية التحتية أثر كبير في تأثير الأوضاع الحالية حيث لا يتوفر مولد كهربائي إلا لدى المكتب بينما تشتغل الفروع على خزانات ضعيفة لا تغطي الكهرباء إلا لوقت قصير ولهذا فلقد لكان لأزمة الوقود والكهرباء اثر كبير على البرنامج مما أدى إلى تدني مستوى الأداء والإنجاز بشكل كبير بحيث لا يتمكن مختص الإقراض من تنفيذ 30% من خطته اليومية بسبب صعوبة التنقل والعمل الميداني . كما تأثرت عملية التواصل الإداري بشكل كبير.

وفي الوقت الحالي لا زال البرنامج لم يحصد أثر الأوضاع الحالية ففي الوقت الذي تناقصت فيه أرباح البرنامج بشكل كبير عن الشهور الماضية فنتوقع ان تكون اثار الأوضاع أكبر في الأشهر القادمة بسبب التراجع في التمويلات والقروض الجديدة.

### 2.2.1. الموظفين:

فيما يتعلق بالموظفين في برنامج صنعاء للإقراض ف لم يتم إلى الآن الاستغناء عن أي من الموظفين أو خفض رواتبهم لكن البرنامج يخشى أن يضطر إلى اتخاذ خطوة كهذه . و خلال هذه الأوضاع تأثرت معنويات الموظفين بشكل كبير سلباً نتيجة المصير المجهول لهم كموظفين ولمحفظتهم أحيانا ومصير البلاد بشكل عام مما اثر سلبا على على الأداء وعلى البرنامج ككل.

### 2.2.2. الحياد السياسي:

تأثر نوعا ما نتيجة الشائعات التي تقول بأن البرنامج يتبع جهة معينة ذات اتجاه سياسي معين أو غيره.

### 2.2.3. المستوى المعيشي للعملاء

و بما ان مصير العملاء يقرر مصير ا لمؤسسة بشكل عام فتردي الوضع المعيشي للع ميل لا يخدم المؤسسة على الإطلاق وبسبب الإجراءات الأمنية المشددة فلم يتمكن البرنامج من توثيق الدمار الذي حل بالعملاء.

### 2.2.4. وفاء البرنامج بالتزاماته تجاه المانحين:

وعلى الرغم من كل ما يمر به البرنامج من صعوبات الا انه لا زال قادرا على الوفاء بكل التزاماته للمانحين والداعين.

ومن وجهة نظر إدارة البرنامج فإن أهم احتياجات العملاء في هذا الوقت هي احتياجات موسمية تتعلق برمضان والعيد.

### 2.2.5. احتياجات البرنامج من الدعم:

يتوقع البرنامج من شبكة اليمن للتمويل الأصغر ان تعمل ما بوسعها للحد من المخاطر التي تواجه صناعة التمويل الأصغر عن طريق تقديم التدريب التوعوي خلال هذه المرحلة وعمل دراسة حول المنتجات والقروض الأقل مخاطرة وكذا نقل تجارب مصر وتونس في هذا المجال.

كما يتوقع البرنامج من المانحين والداعين أن يقوموا بدعم لجوانب التشغيلية والتحتية للمؤسسة وبرأس المال ليتمكن البرنامج من الاستدامة ومواصلة أداء دوره الاجتماعي في مساعدة الفقراء وذوي الدخل المحدود.

2.2.6. مؤشرات التمويل الأصغر:

م	المعيار	ديسمبر 2010	يناير 2011	فبراير 2011	مارس 2011	أبريل 2011	مايو 2011	يونيو 2011
1	المحفظة في خطر (%)	0.0065	0.0054	0.0064	0.645	0.0098	0.0209	0.0395
2	الكفاءة المالية (%)	0.75	0.61	0.73	0.79	0.83	0.83	0.85
3	الكفاءة التشغيلية (%)	1.03	0.76	0.98	1.11	1.18	1.19	1.24
4	عدد العملاء النشطين	3462	3464	3546	3421	3283	3193	3020
5	عدد المدخرين	2213	2158	2149	2031	1948	1882	1808
6	عدد القروض الموزعة	341	422	426	211	254	296	158
7	محفظة القروض بالملايين	16	22	27	45	69	108	178
8	الفروع التي تم إغلاقها	0	0	0	تم فتح فرع	0	0	0

### 2.3. برنامج نماء للتمويل الأصغر:

برنامج نماء يعمل في كثير من المحافظات منها تعز و صنعاء و إب والحديدة ويرى القائمون على البرنامج أن السبب الحقيقي لتضررهم هو نقص الوقود والكهرباء والمواصلات حيث أدى ارتفاع التكلفة التشغيلية للكهرباء والمواصلات الى التدني في الإنجاز في كل من العمل الميداني والمكتبي على حد سواء.

كما ادى عدم توفر الكهرباء والوقود الى توقف كثير من مشاريع العملاء التي تعتبر الرافد الأساسي للبرنامج وبالرغم من كل هذه المعوقات فقد استمر البرنامج بمنح قروض جديدة مع تعزيز الضمانات وبشرط السمعة الطيبة للعميل.

ويرى البرنامج أن من وسائل مقاومة الظرف الحالي هو التوسع والانتشار لتغطية العجز القائم.

#### 2.3.1. الموظفين:

لم يتم الاستغناء عن أي من الموظفين لكن بنفس الوقت ق ام البرنامج بإعطاء بعض الموظفين فوصة أخيرة نتيجة الأوضاع الحالية و الموظفين بشكل عام معنوياتهم متدنية نتيجة الغموض الذي يكتنفهم ويكتنف البلد ككل وغلاء المعيشة الذي يقابله الراتب الدائم.

كما لم يتأثر برنامج نماء جراء لانقسام الحاصل بين العملاء بين معارض ومؤيد.

#### 2.3.2. حجم الخسائر:

تعرض البرنامج لخسائر كبيرة نتيجة حروب الحصبة والمواجهات المسلحة في تعز حيث تضرر عملاء البرنامج في الحصبة المقدر عددهم بألف عميل بينما تم نهب ضمانات الذهب كاملة في فرع تعز.

تأثرت الحياة المعيشية للعميل بشكل كبير نتيجة الارتفاع الكبير في الأسعار والمواصلات.

وبالرغم من كل هذا فإن البرنامج لازال قادرا على الوفاء بالتزاماته تجاه المانحين والجهات الممولة.

#### 2.3.3. المنتجات الأكثر تضرراً:

بحسب القائمين على برنامج نماء فإن كل المنتجات تأثرت في البرنامج و أن البرنامج بصدد تقديم منتجات جديدة تلائم الوضع الحالي وهي ما زالت قيد الدراسة.

ومن وجهة نظر البرنامج فإن أولويات ا احتياجات العملاء في هذا التوقيت تتمثل بإعادة تأهيل مشروعاتهم وترميم مفاصل أعمالهم. كما أن كثير من العملاء يعانون من ركود بضائعهم بسبب ضعف القدرة الشرائية لدى المواطنين مما اضطر البرنامج إلى إعادة جدولة بعض القروض وخاصة الذهب.

#### 2.3.4. احتياجات البرنامج من الدعم:

يتوقع البرنامج من الشبكة أن تقوم بإعداد خطة تدريب تتوافق مع احتياجات المرحلة الحالية وتداعياتها كإدارة الأزمات والضغط ووضع البدائل ومواجهة النكبات.

كما يتوقع البرنامج من الصندوق الاجتماعي للتنمية أن يدعم البرامج في المناطق المنكوبة و أن يزود البرنامج بمنحة تأسيسية.



ويتوقع البرنامج من الداعمين والمانحين أن يلعبوا دورا كبيرا بالذات في ظروف صعوبة كهذه و ان يقدموا دعما فنيا وماديا لضمان استمرار البرامج في أداء مهمته ودوره الاجتماعي.

ومن الخطط المستقبلية لبرنامج نماء لمقاومة الوضع الحالي هو التوسع في مناطق أخرى وتصميم منتجات جديدة و كذا تطوير المنتجات الحالية.

### 2.3.5. مؤشرات التمويل الأصغر:

م	المعيار	ديسمبر 2010	يناير 2011	فبراير 2011	مارس 2011	ابريل 2011	مايو 2011	يونيو 2011
1	المحفظة في خطر (%)	1.7	1.5	1.9	3.1	4.3	12.9	19.9
2	الكفاءة المالية (%)	1.14	1.11	1.14	1.22	1.27	1.2	1.21
3	الكفاءة التشغيلية (%)	1.19	1.27	1.33	1.37	1.35	1.1	1.02
4	عدد العملاء النشطين	7200	7394	7461	6976	6371	5943	5873
5	عدد المدخرين	1864	1714	1612	1355	1252	1201	1145
6	عدد القروض الموزعة	966	934	807	200	187	335	
7	محفظة القروض بالملايين	6	2.1	3	5.4	9.2	19.25	35
8	الفروع التي تم إغلاقها							

## 2.4. بنك الأمل للتمويل الأصغر:

### 2.4.1. العمليات الإدارية:

في ظل الأزمة الخانقة التي تعصف باليمن ككل فلم يكن بنك الأمل استثناء فقد أثرت أزمة المشتقات النفطية والكهرباء إلى حد كبير على البنك والتي تمثلت في ارتفاع الكلفة التشغيلية .

وفيما يتعلق بالتواصل الإداري فإن البنك يلاقي صعوبة الى حد ما في التواصل مع الفروع ومدراء الفروع وفيما يتعلق بمسئولي الإقراض فإن انعدام المشتقات الوقود وصعوبة التنقل أثر في أدائهم بحكم عملهم الميداني.

وبالرغم من كل المعوقات والتحديات فإن بنك الأمل ماض في التوسع ومواجهة الصعوبات فقد تم افتتاح فرعين جديدين في ظل هذه الأوضاع ( فرع المطار في صنعاء وفرع الخشبة في تعز ). ومن المقرر أن يتم افتتاح وشيك لثلاثة فروع أخرى ( فرع المعلا- فرع دار سعد- فرع لحج).

و أكثر من ذلك يسعى البنك للقيام بحملة تسويقية خلال شهر رمضان الكريم متغلباً على كل ما يحيط به و مؤدياً لرسالته السامية.

### 2.4.2. الموظفين:

رغم الظروف الصعبة إلا أن البنك لم يستغن عن أي من الموظفين فقط الموظفين تحت التدريب تم إعطاؤهم إجازة بدون راتب.

والموظفين بشكل عام تأثرت معنوياتهم الى حد كبير فعلى سبيل المثال يواجه أخصائيو الإقراض صعوبة كبيرة أثناء التحصيل في ظل هذه الظروف.

تأثر البنك نتيجة ضغوط الشائعات السياسية بتبعيته لهذا الطرف أو ذاك رغم الحملة التوعوية التي قام بها البنك للتعريف بانه بنك تنموي لا يتبع اي جهة

وفي ظل هذه الاوضاع فان العملاء ووضعهم المعيشي قد تأثر بشكل كبير وخاصة في صنعاء وعدن وتعز.

وعلى الرغم من كل هذه الصعوبات الا ان البنك أستمر في الوفاء بالتزاماته تجاه المانحين من رفع تقارير دورية وغيرها.

وبالنظر الى خطط البنك الإستراتيجية فقد تأثر البنك في بعض خطته ومنتجاته المستقبلية فعلى سبيل المثال كان من المفترض ان يبدأ البنك بمشروع الإجارة المنتهية بالتملك لسيارات الأجرة ولكن بسبب انعدام الوقود فقد تاخر البنك في البدء بهذا المنتج . بالإضافة الى تأثر منتج الإدخار بسبب تخوف المدخرين من القطاع المصرفي بشكل عام والذي أدى الى سحبيات كبيرة.

### 2.4.3. احتياجات العملاء:

ومن وجهة نظر البنك فإن أبرز احتياجات العملاء تتمثل في إنهاء الأزمة الحالية بكل تداعياتها واستقرار الأوضاع وكذا التعامل بمرونة مع العملاء في بعض الظروف الصعبة بتأجيل بعض الإقساط.

#### 2.4.4. احتياجات البنك من الدعم:

يتوقع البنك من شبكة اليمن للتمويل الأصغر أن تعمل ما بوسعها لدعم كافة المؤسسات العاملة في مجال التمويل الأصغر لكي لا تصل إلى مرحلة الاستغناء عن موظفين مدربين ومؤهلين.

ويتوقع البنك من الداعمين والمانحين أن يهبوا لمساعدة المؤسسات كي لا تتأثر الصناعة بشكل عام والتي تعتبر رافد من روافد التنمية في اليمن بشكل عام.

#### 2.4.5 مؤشرات التمويل الأصغر

م	المعيار	ديسمبر 2010	يناير 2011	فبراير 2011	مارس 2011	أبريل 2011	مايو 2011	يونيو 2011
1	المحفظة في خطر (%)	0.1	0	0	0.02	0.81	0.15	0.38
2	الكفاءة المالية (%)	0.92	0.46	0.48	0.44	0.49	0.68	0.62
3	الكفاءة التشغيلية (%)	1.52	0.93	0.96	0.88	0.99	1.32	1.21
4	عدد العملاء النشطين	14722	15716	16293	16071	15375	15068	14846
5	عدد المدخرين	18513	20449	21773	20487	22678	28183	28604
6	عدد القروض الموزعة	5657	1925	3485	4236	4485	5085	5726
7	محفظة القروض بالملايين	164.9	596	628	614	550	511	
8	الفروع التي تم إغلاقها	تم افتتاح فروع جديدة						

## 2.5. التضامن للتمويل الصغير والأصغر:

### 2.5.1. العمليات الإدارية والتشغيلية:

التضامن للتمويل الصغير والأصغر هو مكون من مكونات التمويل الأصغر في اليمن وقد تأثر بالأحداث نتيجة انعدام الخدمات الأساسية كالبرترول والكهرباء والديزل. كما تأثر التواصل الإداري بين المركز الرئيسي والفروع نتيجة ارتفاع كلفة المواصلات وانقطاع الخدمات.

ومع ذلك فقد استمر بنك التضامن للتمويل الصغير والأصغر بمنح قروض وفق سياسات احترازية في ظل توقف التسويق للتمويلات الجديدة والتركيز على التحصيل نتيجة ارتفاع المخاطرة في هذه الأوضاع.

ومما لا شك فيه أن الأعمال الروتينية واليومية قد تأثرت إلى حد كبير بالتوازي مع انعدام المشتقات النفطية والكهرباء التي بدورها أثرت على العميل وبالتالي على المؤسسة فالعلاقة بين العميل والمؤسسات علاقة طردية.

هناك خسائر كبيرة لحقت بالبنك نتيجة تعثر كثير من العملاء عن سداد التزاماتهم بينما فروع أخرى لم تتأثر وقلت التمويلات بشكل كبير .

### 2.5.2. الموظفين :

لم يتم الاستغناء عن أي من الموظفين كنتيجة للأوضاع الحالية كما لا يوجد أي تسرب يذكر والبنك متمسك بالكادر الذي معه رغم الأوضاع الحالية.

معنويات الموظفين تأثرت بشكل كبير نتيجة عوامل خارجية و معيشية تتعلق بغلاء المعيشة و انعدام الأمن. وفيما يتعلق بالشائعات المتعلقة فلم يتأثر البنك بها نتيجة العلاقة الوطيدة بين العملاء والبنك.

ومن وجهة نظر البنك فإن المنتجات الأكثر تأثراً كانت المنتجات الخدمية الاستهلاكية مما أدى إلى تأجيل أقساط بعض العملاء ممن تأثروا تأثيراً كبيراً.

و يتوقع التضامن للتمويل الصغير والأصغر من الشبكة أن تقدم تدريجياً نوعياً يتلائم مع الأوضاع الحالية.

### 2.2.3 مؤشرات التمويل الأصغر

م	المعيار	ديسمبر 2010	يناير 2011	فبراير 2011	مارس 2011	أبريل 2011	مايو 2011	يونيو 2011
1	المحفظة في خطر (%)	3.46	3.45	3.48	3.48	3.94	4.35	5.16
2	الكفاءة المالية (%)	0.69	0.56	0.69	0.65	0.62	0.61	0.61
3	الكفاءة التشغيلية (%)	1.09	0.88	1.04	0.97	0.95	0.94	0
4	عدد العملاء النشطين	4810	4820	4830	4694	4512	4370	3698
5	عدد المدخرين	0	0	0	0	0	0	0
6	عدد القروض الموزعة	4898	393	748	1017	1185	1371	1532
7	محفظة القروض بالملايين	606.8	60.65	58.81	56.79	52.44	48.79	44.8
8	الفروع التي تم إغلاقها							

## 2.6. المؤسسة الاجتماعية للتنمية المستدامة:

### 2.6.1. العمليات الإدارية والتشغيلية:

تأثرت المؤسسة الاجتماعية للتنمية المستدامة كغيرها من المؤسسات والبرامج العاملة في مجال التمويل الأصغر فقد أثر نقص الوقود والكهرباء على المتابعة والنزول الميداني و أدى الى التأخر في سحب كشوفات العملاء أولاً بأول. كما تأثر منح القروض الجديدة بنسبة 75% كما لم تعطي المؤسسة اي أهمية لمسألة التسويق الميداني للمؤسسة في هذا الظرف.

### 2.6.2. الموظفين:

لم يتم الاستغناء عن أي من الموظفين وهم أصلاً في الحد الأدنى من الاحتياج. وهناك حالة تسرب واحدة. الوضع الحالي لم يؤثر على المعنويات لكن بشكل عام تأثر الأداء بعض الشيء.

### 2.6.3. الحياد السياسي:

لم تتأثر المؤسسة نتيجة انقسام العملاء الى معارض ومؤيد أو نتيجة الشائعات بانتماء المؤسسة لهذا الطرف أو ذاك.

### 2.6.4. المستوى المعيشي للعملاء:

تأثر المستوى المعيشي للعملاء بشكل كبير نتيجة تأثر مشاريعهم التي تعمل على الكهرباء أو على الغاز أو على الوقود.

المؤسسة تعتمد في تمويلها على التمويل البنكي طويل الأجل وهي ملتزمة بسداد نسبة المرابحة الشهرية دون تعثر يذكر لكن سداد راس المال للبنوك لم يحن بعد ولكن إذا استمر الوضع هكذا فإن التعثر في سداد أقساط رأس المال للبنوك سيتعثر.

### 2.6.5. المنتجات الأكثر تأثراً:

تأثرت المنتجات المعتمدة على الكهرباء كالاتصالات والانترنت والمنتجات المعتمدة على الوقود كاحافلات وسيارات الأجرة بشكل عام والقروض الاستهلاكية

ومن وجهة نظر المؤسسة الاجتماعية للتنمية المستدامة فإن احتياجات العملاء في ظل هذه الظروف إهمالهم في السداد وتخفيف الأقساط.

### 2.6.6. احتياجات المؤسسة من الدعم:

تتمنى المؤسسة من الشبكة تقديم برامج تدريبية خاصة بإدارة الأزمات و عقد حلقات نقاش نصف شهرية بين المؤسسات و ذلك لتبادل الخبرات والتجارب في مواجهة هذه الأزمات.

## 2.6.7 مؤشرات التمويل الأصغر

م	المعيار	ديسمبر 2010	يناير 2011	فبراير 2011	مارس 2011	أبريل 2011	مايو 2011	يونيو 2011
1	المحفظة في خطر (%)	2.5	2.7	2.66	4.61	14.18	19.13	25.49
2	الكفاءة المالية (%)	1.09	1.34	1.73	1.73	0.97	1.3	1.14
3	الكفاءة التشغيلية (%)							
4	عدد العملاء النشطين	2395	2480	2505	2245	2025	1847	1682
5	عدد المدخرين							
6	عدد القروض الموزعة	339	334	320	40	41	45	27
7	محفظة القروض بالملايين	0.18	1	1	1	3	5	8
8	الفروع التي تم إغلاقها							

## 2.7. برنامج وادي حضرموت للإدخار والإقراض:

### 2.7.1 العمليات الإدارية:

تأثرت العمليات الإدارية لبرنامج وادي حضرموت فقد تم تقليص ساعات العمل الى 6 ساعات و تقلصت النزولات الميدانية كما توقفت عملية التوسع والانتشار وقد لحق البرنامج خسائر نتيجة ارتفاع الكلفة التشغيلية وتدني نسبة التحصيل.

### 2.7.2 الموظفين:

لم يتم الاستغناء عن أي من الموظفين ولم تحصل أي حالة تسرب وقد ألقى الوضع الحالي بظلاله على الموظفين ومعنوياتهم.

كما لم يحصل أي ضرر بالنسبة للعملاء او أصول المؤسسة . على الجانب الاخر تأثرت الحياة المعيشية للعملاء بشكل كبير نتيجة ارتفاع الأسعار و قلة الأعمال و تخلي بعض أرباب الأعمال عن بعض موظفيهم وعمالهم.

### 2.7.3 وفاء المؤسسة بالتزاماتها:

لم يتأثر البرنامج من حيث وفائه بالتزاماته تجاه المانحين ولكن هناك تاخر في الوفاء ببعض المستحقات نتيجة السحب من الإدخار و تاخر بعض الأقساط لدى العملاء.

### 2.7.4 المنتجات الأكثر تأثراً:

بالنسبة لبرنامج وادي حضرموت فإن أكثر المنتجات تأثراً هي قروض الثروة الزراعية والحيوانية . ويرى البرنامج أن احتياجات العملاء تتمثل في المواد الاستهلاكية والغذائية.

### 2.7.5 احتياج البرنامج من الدعم:

من الشبكة يتوقع برنامج وادي حضرموت ان تقوم الشبكة بدعم فني يتمثل بإعداد خطة أمنية لتأمين الأصول.

### 2.7.6 مؤشرات التمويل الأصغر

م	المعيار	ديسمبر 2010	يناير 2011	فبراير 2011	مارس 2011	ابريل 2011	مايو 2011	يونيو 2011
1	المحفظة في خطر (%)	4.73	7.47	3.65	3.91	3.86	3.23	4.39
2	الكفاءة المالية (%)	0.63	0.98	0.55	0.53	0.39	0.37	0.26
3	الكفاءة التشغيلية (%)	2.11	1.54	1.33	1.51	1.23	1.48	1.32
4	عدد العملاء النشطين	3552	3582	3704	3688	3767	3893	3881
5	عدد المدخرين	2257	2274	2325	2354	2380	2407	2415
6	عدد القروض الموزعة	114	127	169	78	168	236	110
7	محفظة القروض بالملايين	4.639	4.801	4.77	5.024	5.255	5.736	9.46
8	الفروع التي تم إغلاقها	-----	----	-----	----	-----	-----	----

## 2.8. برنامج أبيين للدخار والإقراض:

### 2.8.1. النزوح الجماعي للعملاء:

نتيجة للنزوح الجماعي لأبناء محافظة أبيين فقد تأثر برنامج أبيين للدخار والإقراض تأثراً كبيراً نتيجة لنزوح العملاء فقد توقف بشكل كامل فرع زنجبار وكذلك فرع الرجال الذي يقدر عملاء ب 4,862 عميل. و أكثر من ذلك تعرض الفرعين للنهب والسرقة أثناء الانفلات الأمني والمواجهات المسلحة بينما استمر العمل على فرعي الشجر والمكلا بكل عملياته الإدارية والتشغيلية.

### 2.8.2. الموظفين:

ورغم هذه الظروف إلا أن البرنامج لا زال يصرف رواتب الموظفين رغم عدم تمكنهم من أداء مهامهم نتيجة نزوحهم الى مناطق أخرى. وهم الآن بحالة نفسية صعبة ويتمنون أن تعود الأمور إلى مجاريها و ان يستمروا في عملهم بشكل طبيعي.

### 2.8.3. توثيق الأحداث:

على الرغم من فداحة الأضرار التي لحقت بال برنامج من نهب وسلب ودمار إلا أن القائمين على البرنامج لم يتمكنوا من توثيق ذلك لعدم تمكنهم من الوصول إلى الفروع المتضررة.

### 2.8.4. المستوى المعيشي للعملاء :

نتيجة لنزوح السكان من أبيين فقد تأثرت حياتهم بشكل كبير نتيجة تكاليف التنوّل والسكن التي ارتفعت بشكل كبير مما أثر على الحياة المعيشية بشكل عام و على العملاء بشكل خاص.

وبالرغم من كل هذا فإن البرنامج استمر في الوفاء بالتزاماته تجاه المانحين وسدد جميع الأقساط.

وكغيره من البرامج فبرنامج أبيين توقف السداد فيه بشكل كلي في كل من فرعي زنجبار والرجال .

### 2.8.5. أولويات الدعم في المرحلة الحالية:

يتوقع البرنامج من شبكة اليمن للتمويل الأصغر ان تقوم بتدريب الكادر الوظيفي للبرنامج النازح حال يا في عدن استغلالاً لوقت الفراغ. كما يتمنى البرنامج من الداعمين والمانحين ان يتدخلوا بشكل عاجل لإنقاذ البرنامج عن طريق تقديم منح تشغيلية للبرنامج و منح تعويضية نتيجة الضرر الذي لحق بالبرنامج وكذا تقديم قروض للبرنامج.



## 2.9. مؤسسه عدن للتمويل الأصغر:

### 2.9.1. العمليات الإدارية:

مؤسسه عدن للتمويل الأصغر كانت المؤسسة الأقل تضرراً من بين بقية المؤسسات فقد استمر العمل فيها بشكل طبيعي ولم يتوقف فيها صرف القروض الجديدة الا لفترات بسيطة حيث أن سياسة المؤسسة تقتضي التحري الجيد هو أساس الصرف.

وخلال الأوضاع الحالية لم يختلف أداء المؤسسة كثيراً عن أداءها في الأوضاع الطبيعية سوى تأثرها النسبي بالمواصلات و انعدام الوقود. بحيث تظهر نسبة المحفظة في خطر صفراً خلال الأشهر السبعة الماضية.

وبهذا تكون مؤسسه عدن نموذجاً رائعاً للنجاح في ظل ظروف كهذه حيث يلاحظ أن البرنامج استمر في منح القروض و تحصيل الأقساط بشكل طبيعي.

وتوقعت مؤسسه عدن للتمويل الأصغر من شبكة اليمن للتمويل الأصغر مواد تدريبية وتأهيلية لعدم تمكن الموظفين من الحضور إلى صنعاء ومن الصندوق الاجتماعي منحة لعمل دراسة عن شركات التأمين ومن ثم توقيع عمل شراكة بين شركات التأمين والمؤسسه.

### 2.9.2. مؤشرات التمويل الأصغر:

م	المعيار	ديسمبر 2010	يناير 2011	فبراير 2011	مارس 2011	ابريل 2011	مايو 2011	يونيو 2011
1	المحفظة في خطر (%)	0	0	0	0	0	0	0
2	الكفاءة المالية (%)	0.78	1.13	1.12	1.13	1.04	1.06	1.07
3	الكفاءة التشغيلية (%)	1.09	1.74	1.65	1.69	1.52	1.56	1.59
4	عدد العملاء النشطين	5560	5627	5785	5973	6005	6213	6459
5	عدد المدخرين	8507	8571	5731	8917	8948	9154	9395
6	عدد القروض الموزعة	569	458	503	553	406	606	672
7	محفظة القروض بالملايين	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر
8	الفروع التي تم إغلاقها	لم يتم إغلاق أي فرع						

## 2.10. مصرف الكريمي للتمويل الأصغر:

تأثر مصرف الكريمي للتمويل الأصغر كغيره من مؤسسات التمويل الأصغر نتيجة انعدام المشتقات النفطية وارتفاع تكاليف العمليات التشغيلية. وفيما يتعلق بمنح قروض جديدة فقد استمر البنك في صرف قروض جديدة.

### 2.10.1. الموظفين:

لا يوجد استغناء عن موظفين أو تسرب خلال هذه الأوضاع، ومما لا شك فيه أن الموظفين تأثروا بالعوامل الخارجية الناتجة عن الأوضاع الحالية.

### 2.10.2. الحياد السياسي:

لم يتأثر مصرف الكريمي نتيجة الخلافات السياسية أو غيرها على العكس فقد انتعش منتج الإيداع لدى البنك بشكل إيجابي.

### 2.10.3. المستوى المعيشي للعملاء :

تأثرت حياة العملاء بشكل كبير نتيجة ارتفاع أسعار الخدمات الرئيسية وكذا تكديس البضائع نتيجة إحصام الناس عن الشراء في ظل ظروف كهذه

### 2.10.4 أوجه الدعم المطلوب من الشبكة:

- نقل التجارب المماثلة لحالة اليمن أثناء الأزمات.
- تدريب في إدارة الأزمات

### 2.10.5 مؤشرات التمويل الأصغر

م	المعيار	ديسمبر 2010	يناير 2011	فبراير 2011	مارس 2011	أبريل 2011	مايو 2011	يونيو 2011
1	المحفظة في خطر (%)	0			0	0.44	0.5	4.24
2	الكفاءة المالية (%)		0	0				
3	الكفاءة التشغيلية (%)	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
4	عدد العملاء النشطين	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
5	عدد المدخرين	-	288	319	347	362	352	321
6	عدد القروض الموزعة	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
7	محفظة القروض بالملايين	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
8	الفروع التي تم إغلاقها	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A

## 2.11. شركة الأوائل للتمويل الأصغر:

### 2.11.1. العمليات الإدارية:

أدى النقص الحاد في الوقود والكهرباء الى عرقلة الكثير من أعمال شركة الأوائل للتمويل الأصغر و تحويل الدوام الى فترة واحدة بدلا من فترتين .

وخلال الثلاثة الأشهر الأخيرة توقفت الشركة عن منح قروض جديدة.

### 2.11.2 الخسائر المالية للشركة:

لحق بالشركة الكثير من الخسائر جراء ارتفاع الكلفة التشغيلية اليومية كما لحق بالمؤسسة خسائر جراء نسبة المتأخرات في السداد.

### 2.11.2. الموظفين:

لم تستغن شركة الأوائل عن أي من موظفيها لكن بالجانب الآخر فإن الموظفين يشعرون بالإحباط والتخوف من العمل الميداني وزيادة المتأخرات

### 2.11.3. المستوى المعيشي للعملاء:

المستوى المعيشي للعملاء في تدهور مستمر نتيجة ارتفاع الأسعار المتزايد .

### 2.11.4. أولويات الدعم المطلوب :

يرى القائمون على شركة الأوائل أن من أولويات الدعم من الشبكة هو تقديم دعم فني من خلال نقل تجارب الآخرين في كيفية مواجهة الأزمة وأي أفكار قد تساعدنا على تخطيها بسلام .

### 2.11.5. مؤشرات التمويل الأصغر:

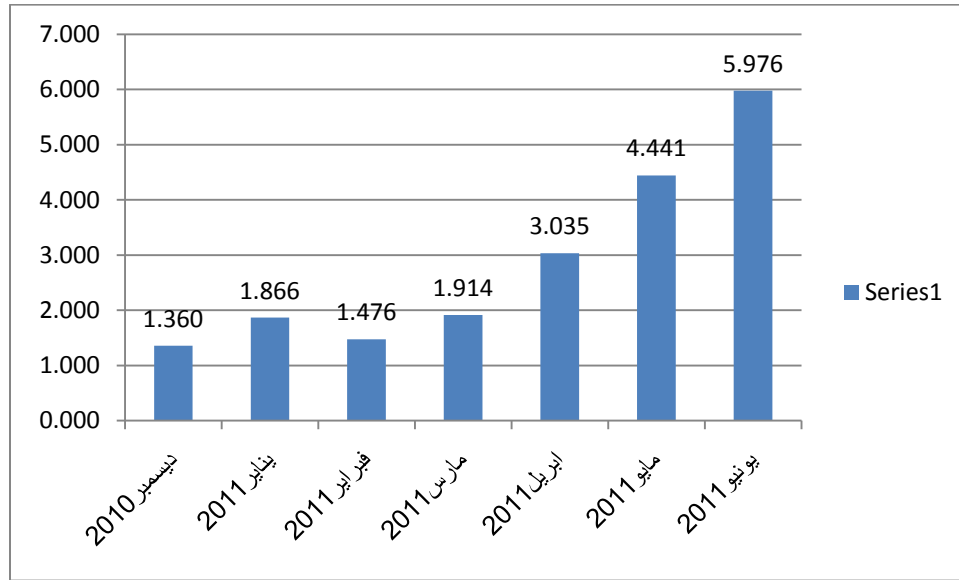
م	المعيار	ديسمبر 2010	يناير 2011	فبراير 2011	مارس 2011	أبريل 2011	مايو 2011	يونيو 2011
1	المحفظة في خطر (%)	0.006	0.0043	0.0131	0.0112	0.0585	0.079	0.1565
2	الكفاءة المالية (%)	1.1	1.75	1.55	1.64	1.47	1.47	1.4
3	الكفاءة التشغيلية (%)	0.83	1.1	1.02	1.05	0.97	0.99	0.95
4	عدد العملاء النشطين	4,752	4,970	5,293	5,297	4,938	4,867	4,657
5	عدد المدخرين	-	-	-	-	-	-	-
6	عدد القروض الموزعة	3,135	503	1,105	1,440	1,670	1,885	1,898
7	محفظة القروض بالملايين	15	16	18	12	24	41	15
8	الفروع التي تم إغلاقها	-	-	-	-	-	-	-

### 3.0 ملخص عام عن متوسط مؤشرات التمويل الأصغر في اليمن

م	المعيار	ديسمبر 2010	يناير 2011	فبراير 2011	مارس 2011	أبريل 2011	مايو 2011	يونيو 2011
1	المحفظة في خطر	1.360	1.866	1.476	1.914	3.035	4.441	5.976
2	الكفاءة المالية	88%	99%	98%	99%	88%	92%	80%
3	الكفاءة التشغيلية	124%	121%	119%	123%	118%	123%	92%
4	العملاء النشطين	65603	67775	69596	68213	65837	65199	50916
5	عدد المدخرين	51478	53770	52369	53673	55750	61287	43367
6	القروض الموزعة	2002	637	945	972	1050	1232	1265
7	محفظة القروض	108.611	89.718	94.332	94.898	90.971	94.560	98.567

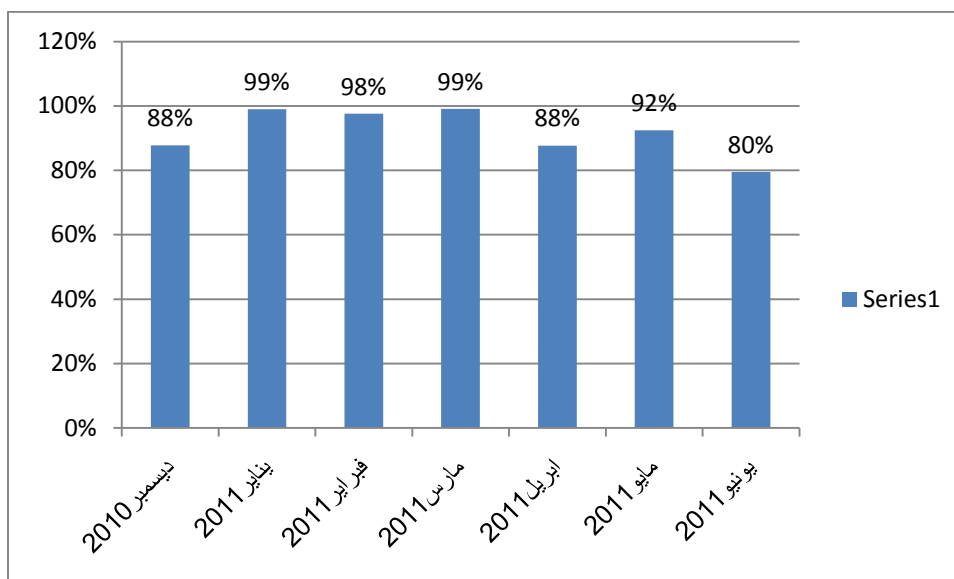
### 3.1 المحفظة في خطر

م	المعيار	ديسمبر 2010	يناير 2011	فبراير 2011	مارس 2011	أبريل 2011	مايو 2011	يونيو 2011
1	المحفظة في خطر (%)	1.360	1.866	1.476	1.914	3.035	4.441	5.976



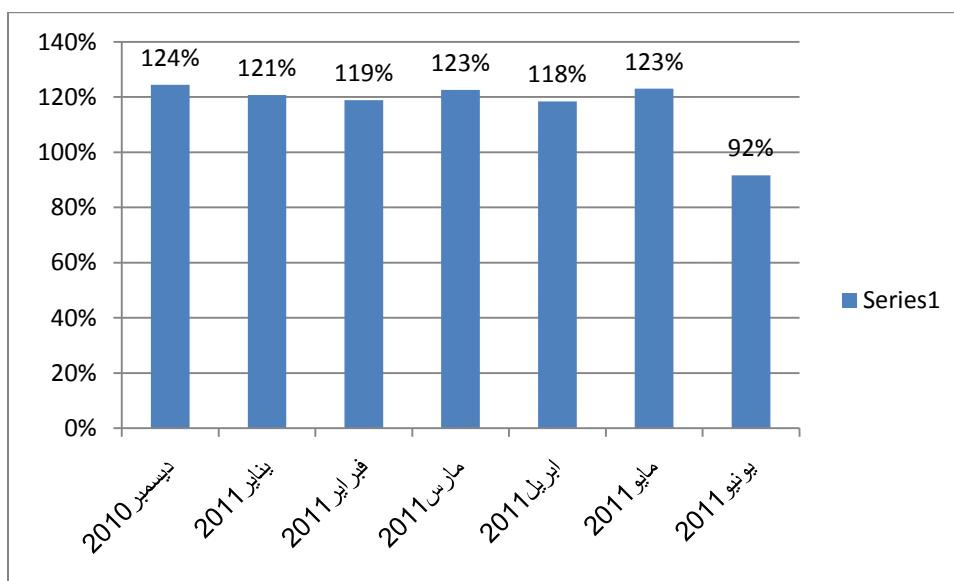
### 3.2 الكفاءة المالية

يونيو 2011	مايو 2011	ابريل 2011	مارس 2011	فبراير 2011	يناير 2011	ديسمبر 2010	المعيار	م
80%	92%	88%	99%	98%	99%	88%	الكفاءة المالية (%)	2



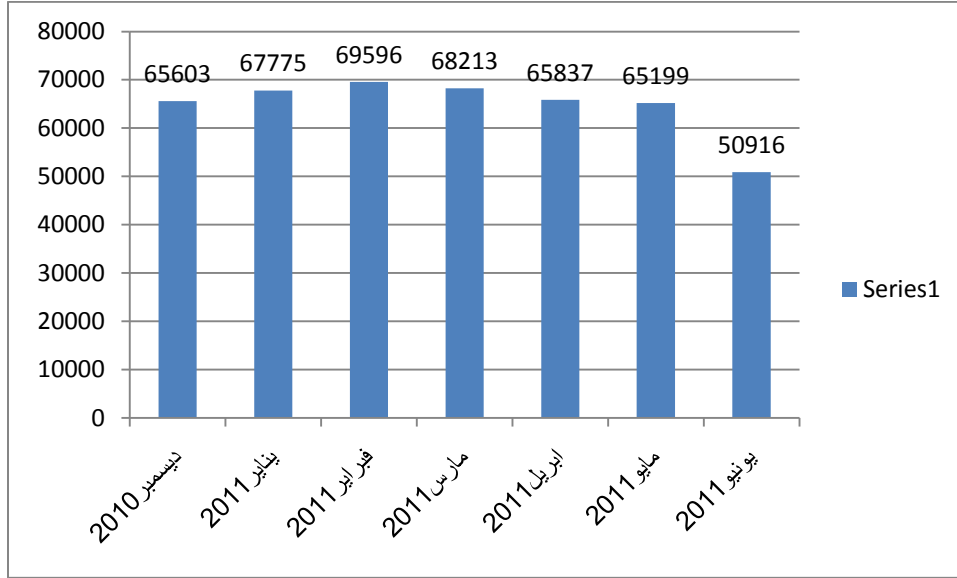
### 3.3 الكفاءة التشغيلية

يونيو 2011	مايو 2011	ابريل 2011	مارس 2011	فبراير 2011	يناير 2011	ديسمبر 2010	المعيار	م
92%	123%	118%	123%	119%	121%	124%	الكفاءة التشغيلية (%)	3



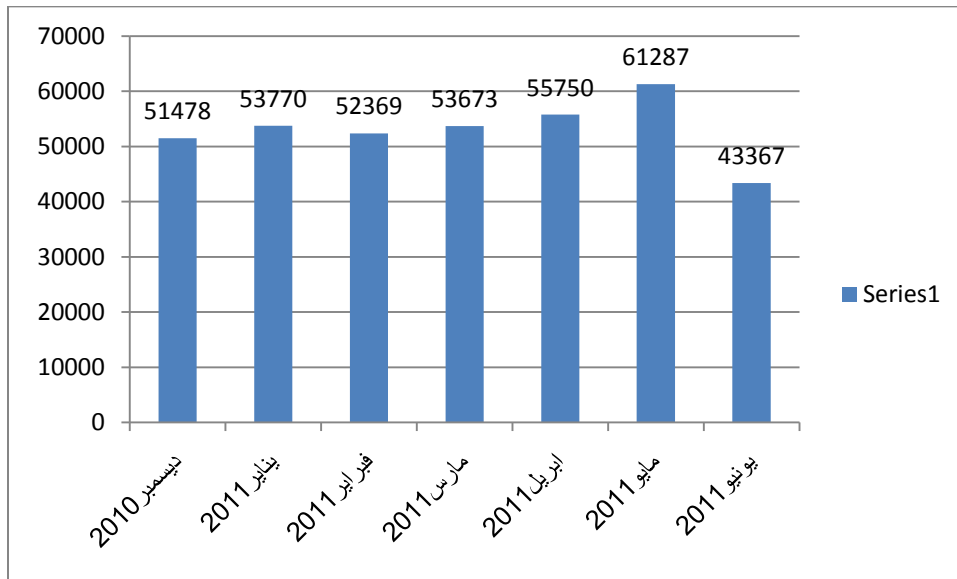
### 3.4. عدد العملاء النشطين

يونيو 2011	مايو 2011	ابريل 2011	مارس 2011	فبراير 2011	يناير 2011	ديسمبر 2010	المعيار	م
50916	65199	65837	68213	69596	67775	65603	عدد العملاء النشطين	4



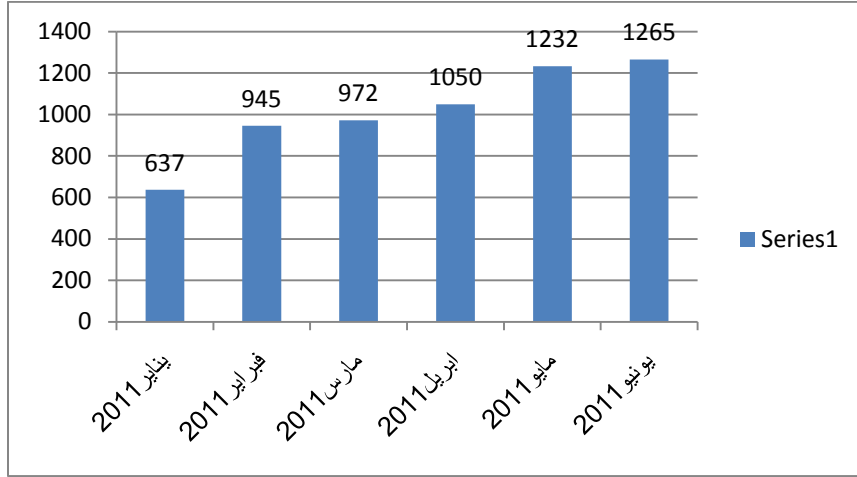
### 3.5. عدد المدخرين (فقط 6 مؤسسات و برامج رفعت تقارير عن عدد المدخرين)

يونيو 2011	مايو 2011	ابريل 2011	مارس 2011	فبراير 2011	يناير 2011	ديسمبر 2010	المعيار	م
43367	61287	55750	53673	52369	53770	51478	عدد المدخرين	5



### 3.6. عدد القروض الموزعة

المعيار	ديسمبر 2010	يناير 2011	فبراير 2011	مارس 2011	أبريل 2011	مايو 2011	يونيو 2011
6	2002	637	945	972	1050	1232	1265



### 3.7. محفظة القروض

المعيار	ديسمبر 2010	يناير 2011	فبراير 2011	مارس 2011	أبريل 2011	مايو 2011	يونيو 2011
7	108.611	89.718	94.332	94.898	90.971	94.560	98.567

