

ميثاق السلوك للمؤسسات الأعضاء العاملة في قطاع التمويل الأصغر في اليمن

إعداد: شبكة اليمن للتمويل الأصغر

1.0 مقدمة:

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

2.0 مبادئ ميثاق السلوك:

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

*حملة الذكية لحماية عملاء التمويل الأصغر هي عبارة عن حملة عالمية تضم اللاعبين في التمويل الأصغر من مختلف أنحاء العالم، الذين يرون أن حماية العملاء ليست الخيار الصائب الذي يجب القيام به فحسب، بل هي الخيار الذي يجب القيام به. وتساعد الحملة الذكية صناعة التمويل الأصغر على الوفاء بالتزامها لتحقيق الأهداف المزدوجة للتمويل الأصغر والنهوض بالتمويل الأصغر كنموذج من نماذج الأعمال المصرافية المسئولة حول العالم. وتضم سبعة مبادئ تتمثل في تصميموتقديمالمنتجاتالمناسبة وتحذيرالإفراطفيمدحونيةالعميل والشفافية والتسرير المسؤول ومعاملة العملاء بطريقة محترمة و عادلة وخصوصيةبياناتالعملاء و التعامل مع شكاوى العملاء باليات اوضح وفعالة.

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

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

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

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



Bridging the Gap

شبكة اليمن للتمويل الأصغر
Yemen Microfinance Network

- اعتماد المؤسسات الأعضاء في الشبكة للميثاق:

م	اسم المؤسسة	المدير التنفيذي (أو من ينوب عنه)	التوقيع
.1	المؤسسة الوطنية للتمويل الأصغر	حاجي ، للبيع	حاجي
.2	بنك الأمل للتمويل الأصغر	محمد عز	م. عز
.3	برنامج نماء للتمويل الأصغر	علي بدر حمدي	علي بدر حمدي
.4	التضامن للتمويل الصغير والأصغر	عيسى العابد	عيسى العابد
.5	شركة الأوائل للتمويل الأصغر	فهد سعفوان	فهد سعفوان
.6	برنامج ازال للتمويل الصغير و الأصغر الإسلامي	بريماريا بات نجف	بريماريا بات نجف
.7	المؤسسة الإجتماعية للتنمية المستدامة		
.8	برنامج حضرموت للتمويل الأصغر	خوازيم حمودة بن زيد	خوازيم حمودة بن زيد
.9	مؤسسة عدن للتمويل الأصغر	احمد فضل	احمد فضل
.10	مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي	مطر ابراهيم	مطر ابراهيم
.11	جمعية المرأة للتنمية المستدامة عدن	سلوى عثمان علي	سلوى عثمان علي
.12	الشركة اليمنية للغاز المسال - برنامج استثمار لتنمية المنشآت الصغيرة والأصغر	ابراهيم صوران	ابراهيم صوران
.13	مؤسسة الخير للتنمية الإجتماعية	مختار محمد سقا	مختار محمد سقا